



# Investigating the Relationship between Basic Psychological Needs, Psychological Hardiness and Stress Coping Styles with the Success of Female Sales Managers

Abolfazl Hatami Varzaneh<sup>1</sup>, Hossein Moeini<sup>2</sup>, Mohaddese Heidari Meymeh<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Assistant Professor, Department of Counseling, Faculty of Humanities, Hazrat-e Masoumeh University, Qom, Iran. Corresponding author, Email: [abolfazlhatami@yahoo.com](mailto:abolfazlhatami@yahoo.com)

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Hazrat-e Masoumeh University, Qom, Iran. Email: [moeini61@yahoo.com](mailto:moeini61@yahoo.com)

<sup>3</sup> Master of Business Management, Faculty of Humanities, Hazrat Masoumeh University, Qom, Iran. Email: [mohadeseheidari4208@gmail.com](mailto:mohadeseheidari4208@gmail.com)

## Abstract

**Purpose:** The role of women in management, especially in sales, has gained increasing significance in modern organizations. Sales managers are crucial in driving organizational success, and understanding the psychological factors contributing to their career success is essential. This study explores the relationships between basic psychological needs, psychological hardiness, and stress coping styles with the career success of female sales managers in the Iranian insurance industry. The goal is to identify how these psychological factors predict the career success of women managers in a dynamic and demanding sales environment.

**Design/Methodology/Approach:** This research utilizes a descriptive-correlational design to examine the predictive relationships between the variables. The statistical population includes all female sales managers at Iran Insurance in Isfahan, and a sample size of 105 managers was determined using an available sampling method, based on Cochran's formula. Data was gathered using standardized questionnaires to assess basic psychological needs, psychological hardiness, stress coping styles, and career success. The data analysis was conducted using SPSS24 software, employing descriptive statistics to summarize the data and inferential statistics, including Spearman's correlation and multiple linear regression, to examine the relationships between the variables.

**Findings:** The study's results show that psychological factors, such as basic psychological needs, psychological hardiness, and stress coping styles, are significant predictors of career success in female sales managers. Among the basic psychological needs, only the need for freedom was found to have a statistically significant positive relationship with career success. Other psychological needs, such as the need for love and belonging, survival, power, and fun, did not show significant correlations with success. Psychological hardiness, in all its dimensions (commitment, control, and challenge) was positively correlated with the success of female sales managers. The challenge dimension was the strongest predictor, suggesting that managers who view difficult situations as opportunities for growth are more likely to succeed. Regarding stress coping styles, only the problem-oriented coping style showed a significant positive relationship with success. Emotion-oriented and avoidance coping styles were not significantly correlated with success. Managers who adopt a problem-oriented approach tend to address stressors as solvable problems and actively work toward resolving them, leading to enhanced performance and career success.

**Discussion and Conclusion:** The findings offer valuable insights into the psychological factors influencing the career success of female sales managers. The need for freedom underscores the importance of autonomy and independence in career success, particularly in sales management. Female sales managers who perceive more freedom in decision-making and work processes tend to achieve greater success. Psychological hardiness also emerged as a key factor, with all its dimensions (commitment, control, and challenge) contributing to success. Managers with higher levels of hardiness can better cope with the pressures of the sales environment, perceiving challenges as opportunities rather than threats, maintaining control over their work, and staying committed to their goals despite obstacles. The findings highlight the importance of fostering psychological hardiness and mental toughness among sales managers, as these traits are strongly linked to performance and career success. In terms of stress coping styles, the results support the idea that problem-oriented coping is vital for managerial success. Female sales managers who use this approach manage the inherent stress of their roles more effectively, resulting in better performance. On the other hand, emotion-oriented and avoidance coping strategies do not contribute to success and may hinder performance by failing to address the underlying causes of stress. This research adds to the growing body of literature on career success and psychological factors by focusing on an understudied population (female sales managers in the insurance industry). It emphasizes the need to develop psychological hardiness and problem-oriented coping styles in women managers to improve their career outcomes. In conclusion, the study shows that basic psychological needs, psychological hardiness, and stress coping styles are important predictors of the success of female sales managers. By addressing these factors, organizations can support the career development of women in leadership roles, ultimately contributing to their long-term success and organizational growth.

**Keywords:** Basic psychological needs, Psychological hardiness, Stress coping styles, Career success.

**Citation:** Hatami Varzaneh, A., Moeini, H., & Heidari Meymeh, M. (2024). Investigating the relationship between basic psychological needs, psychological hardiness, and stress coping styles with the success of female sales managers. *Psychological Researches in Management*, 10(3), 85-110 (*In Persian*)

---

Received: June 26, 2024  
Revised: August 19, 2024  
Accepted: September 03, 2024  
Article Type: Research Paper

P- ISSN: 2476-4833  
E- ISSN: 2588-7084  
<https://doi.org/10.22034/jom.2024.2033513.1224>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by [Hazrat-e Masoumeh University](#). This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)

---

## بررسی رابطه‌ی نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت

### مدیران زن فروش \*

ابوالفضل حاتمی ورزنه<sup>۱</sup>، حسین معینی<sup>۲</sup>، محدثه حیدری میمه<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مشاوره، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران. رایانامه نویسنده

مسئول: abolfazlhatami@yahoo.com

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران. رایانامه:

moeini61@yahoo.com

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران. رایانامه:

mohadeseheidari4208@gmail.com

### چکیده

پژوهش حاضر با توجه به اهمیت زیاد نقش آفرینی زنان در مشاغل مدیریتی و نیز نقش کلیدی مدیران فروش در موفقیت سازمان‌ها، رابطه‌ی نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن بیمه ایران در شهر اصفهان را بررسی می‌کند. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری شامل مدیران فروش زن بیمه ایران در شهر اصفهان بود و نمونه پژوهش با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی و نرم‌افزار SPSS24 استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد متغیرهای نیازهای روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی به عنوان متغیرهای پیش‌بینی‌کننده موفقیت مدیران زن فروش نقش دارند. از میان انواع نیازهای روان‌شناختی، فقط نیاز به آزادی با موفقیت مدیران فروش، رابطه‌ای معنادار را نشان داد. همچنین، همه ابعاد سرسختی روان‌شناختی همبستگی مثبتی با موفقیت مدیران زن فروش دارند و نیز از میان سبک‌های مقابله با فشار روانی، فقط سبک مقابله مسأله‌مدار همبستگی مثبت معناداری را با موفقیت مدیران زن فروش نشان داده است و سبک‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار و مسأله‌مدار با موفقیت مدیران فروش رابطه‌ای معنادار ندارند. لذا می‌توان نتیجه گرفت نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی به عنوان متغیرهای پیش‌بینی‌کننده موفقیت مدیران زن در حوزه فروش نقش ایفا می‌کنند.

**کلیدواژگان:** نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی، سبک‌های مقابله با فشار روانی، موفقیت شغلی.

**استناد:** حاتمی ورزنه، ابوالفضل، معینی، حسین، و حیدری میمه، محدثه (۱۴۰۳). بررسی رابطه‌ی نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن فروش. *پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت*، ۱۰(۳)، ۸۵-۱۱۰

## مقدمه

امروزه، محیط فروش در نتیجه تغییرات رفتاری، فناورانه و مدیریتی بسیار پیچیده شده است. مدیران فروش امروز بیش از گذشته قدرتی پویا در دنیای تجارت محسوب می‌شوند و تلاش‌های آن‌ها اثر مستقیم بر فعالیت‌های متنوع شرکت دارد (Liang et al., 2017)؛ از این رو، مدیریت فروش نقشی مهم در دستیابی به موفقیت دارد (Smith, 2024). در طول دو دهه گذشته، حجمی زیاد از ادبیات با موضوع توسعه شغلی زنان و پیشرفت در مناصب رهبری وجود داشته است (Abalkhail, 2020). فرصت‌های پیشرفت شغلی که توانایی دسترسی به موقعیت‌های قدرتمند را برای زنان فراهم می‌کنند به طور مداوم افزایش یافته‌اند؛ زیرا کارمندان و مدیران زن مهارت‌های لازم و تجربه کار را کسب کرده‌اند (Kim & Kang, 2020) تا آنجا که زنان نقش‌آفرینان اصلی در سازمان‌های مدرن هستند (Mehmood et al., 2020)؛ بنابراین، می‌توان گفت در دنیای مدرن امروزی، مدیران زن صاحب نقش و تأثیری انکارناپذیر در سازمان‌ها شده‌اند و موضوعی که باید به آن توجه داشت و در پژوهش‌های مختلف کمتر به آن توجه شده است، مؤلفه‌های تأثیرگذار بر نقش زنان به عنوان مدیران فروش است (Wittmann et al., 2014).

علاوه بر این، طی دو دهه گذشته، مفهوم موفقیت شغلی در ادبیات مربوط به مشاغل بسیار مورد توجه قرار گرفته است. موفقیت شغلی «به عنوان نتایج مثبت روانشناختی مرتبط با کار یا دستاوردهای شخصی و شغلی که یک فرد از تجربه کاری خود جمع کرده است» تعریف شده است (Seibert et al., 2024). علاوه بر این، ادبیات پژوهش، در رابطه با موفقیت شغلی، بین ابعاد ذهنی و عینی موفقیت تفاوت قائل شده است. موفقیت شغلی ممکن است درک ذهنی (برای مثال، نقش‌های شغلی، رضایت شغلی) یا موفقیت خارجی و عینی (برای مثال، پیشرفت در سلسله‌مراتب، درآمد خوب) باشد (Santos, 2016). پژوهشگران رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی معتقد هستند آشنایی با ویژگی‌های روانشناختی و جنبه‌های مختلف درونی و روانی مدیران از عوامل تسهیل‌گر در موفقیت شغلی آن‌ها است (مقتدرمنصوری و دیگران، ۱۳۹۸).

در پژوهش حاضر، سه ویژگی روانشناختی نیازهای اساسی روانشناختی<sup>۱</sup>، سرسختی روانشناختی<sup>۲</sup> و سبک مقابله با فشار روانی<sup>۳</sup> به عنوان مؤلفه‌های پیش‌بینی‌کننده موفقیت مدیران فروش لحاظ شده‌اند. عوامل و عناصری گوناگون از جمله تأمین نیازهای اساسی روانشناختی بر افزایش عملکرد سازمان‌ها تأثیر دارند. افراد نیازهای روانشناختی شخصی دارند که باید آن‌ها را برآورده کنند تا رشد روانی و رفاه بهینه داشته باشند (González-Cutre et al., 2020). طبق اصل نظریه انتخاب ویلیام گلاسر<sup>۴</sup>، انسان با پنج نیاز اساسی بقاء، عشق و تعلق، قدرت، آزادی و تفریح متولد

<sup>1</sup> Basic psychological needs, psychological hardiness, stress coping styles and career success

<sup>2</sup> Psychological hardiness

<sup>3</sup> stress coping styles

<sup>4</sup> William Glasser

می‌شود (Uy et al., 2024). نیازهای اساسی روان‌شناختی محرک رفتار انسان‌ها هستند و به رفتارهای انسان جهت می‌دهند. به عبارت دیگر، همه انسان‌ها دارای این پنج نیاز اساسی هستند؛ اما در هر فردی یک یا چند نیاز از این پنج نیاز بیشتر و برجسته‌تر از سایر نیازها مطرح می‌شوند (O'Shea, et al., 2023).

همه مردم مشکلات و عوامل فشارزای روانی را در زندگی‌شان تجربه می‌کنند و باید مکانیسم‌هایی را برای مقابله با این دشواری‌ها پیدا کنند. بسیاری از پژوهشگران معتقد هستند وجود تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی متفاوت واکنش افراد را نسبت به موقعیت‌ها و فشارها متمایز می‌کند. یکی از این ویژگی‌های شخصیتی سرسختی روان‌شناختی است (شعبانی مقدم، ۱۳۹۸).

سرسختی سبکی ویژه از شخصیت فرد است که شامل ویژگی‌هایی مانند تعهد، کنترل و چالش است که وی را قادر می‌سازد کنترلی بهتر بر زندگی خود داشته باشد و از پس سختی‌ها و چالش‌ها برآید و حوادث ناخوشایند را کمتر تهدیدآمیز درک کند (Srivastava & Dey, 2020). با توجه به ویژگی‌های سرسختی، چنانچه مدیران زن دارای ویژگی سرسختی باشند، قادر هستند در مواجهه با مشکلات اجتماعی و فرهنگی و شغلی خویش به گونه‌ای بهتر و موفق‌تر عمل کنند. از نتایج پژوهش‌های پژوهشگران به‌وضوح مشخص است که سرسختی شغلی می‌تواند به عنوان عاملی تأثیرگذار در موفقیت مدیران زن عمل کند (مقتدایی و سیادت، ۱۳۹۷).

همچنین، افراد برای مقابله با عوامل ایجادکننده فشار روانی از سبک‌های مقابله‌ای مختلف استفاده می‌کنند (Byron et al., 2018). انتخاب سبک مقابله‌ای مناسب در برابر فشار روانی ایجادشده می‌تواند از تأثیر فشار روانی بر سلامت روانی فرد بکاهد و در نتیجه، به سازگاری و انطباق هرچه بیشتر منجر شود. در زمینه روش‌های مقابله با فشار روانی، می‌توان به سه راهبرد مسأله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی اشاره کرد (شعبانی مقدم، ۱۳۹۸). همچنین، به طور ویژه، ادعا می‌شود زمانی که کارمندان راهبردهای مقابله را به کار می‌برند، این راهبردها به آن‌ها اجازه می‌دهند تا با فشار روانی روبه‌رو شوند (سبک مقابله مسأله‌مدار)، کارآمدتر و باانگیزه‌تر باشند و بنابراین، نتیجه‌ای بهتر داشته باشند. در مقابل، کسانی که فاقد این راهبردها هستند، احتمالاً فشار روحی بیش از حد پیدا می‌کنند و عملکردی بدتر دارند (Byron et al., 2018).

پژوهش‌ها نشان می‌دهند اثربخشی سبک‌های مقابله‌ای در مدیریت عوامل ایجاد فشار روانی در محل کار بر اساس جنسیت متفاوت است (Welbourne et al., 2016). راهبردهای مقابله‌ای مؤثر (مسأله‌مدار) به‌ویژه برای زنان ضروری هستند (Kersh, 2018). با توجه به مطالبی که بیان شد، ادبیات و پیشینه پژوهش‌های بررسی‌شده حاکی از آن است که سرسختی روان‌شناختی و راهبردهای مقابله با فشار روانی دو ویژگی شخصیتی مهم هستند و ارتباطی معنادار بین این متغیرها با سلامت روانی و موفقیت در عملکرد انسان‌ها وجود دارد. از سویی، این باور پذیرفته شده است که ارضای نیازهای روان‌شناختی مدیران برای موفقیت و عملکرد بهینه ضروری است. از سوی دیگر، این روزها صنایع

خدماتی در توسعه و ساختار اقتصادی کشور اهمیت اساسی دارند و می‌توانند موجب توسعه روزافزون جامعه شوند؛ در این میان، اهمیت و جایگاه صنعت بیمه به مثابه صنعتی حمایت‌کننده انکارناپذیر است (دل‌افروز و دیگران، ۱۳۹۶). بنابراین، به دلیل اینکه عملکرد شرکت‌های بیمه تا حدی زیاد به عملکرد کارکنان آن‌ها بستگی دارد؛ موضوع‌هایی که به طور کلی در حیطه رفتار سازمانی قرار دارند از اهمیتی زیاد برخوردار هستند. در شعب شرکت بیمه ایران نیز این موضوع مطرح است که عملکرد مدیران فروش چگونه تحت تأثیر ویژگی‌های روانشناختی آن‌ها قرار می‌گیرد. در این راستا و با توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین مبنی بر تأثیرگذاری احتمالی نیازهای اساسی روانشناختی، سرسختی روانشناختی و سبک‌های مقابله‌ای بر عملکرد و موفقیت افراد و نیز یافت نشدن پژوهش‌هایی که در این زمینه و در حوزه مدیران زن فروش شرکت‌های بیمه انجام شده باشند، پژوهشگر بر آن شد تا نقش این سه متغیر (نیازهای اساسی روانشناختی، سبک‌های مقابله‌ای و سرسختی روانشناختی) را در موفقیت مدیران زن فروش شرکت بیمه ایران بررسی کند.

## مبانی نظری

### نیازهای اساسی روانشناختی

نیازهای اساسی روانشناختی به طور گسترده به عنوان منابع حیاتی و اساسی زمینه‌ساز تمایل طبیعی افراد برای حرکت به سمت افزایش خودسازمان‌دهی، سازگاری و شکوفایی تعریف شده‌اند (Deci et al., 2017). طبق اصل نظریه انتخاب ویلیام گلاسر، انسان با پنج نیاز اساسی بقاء، عشق و تعلق، قدرت، آزادی و تفریح متولد می‌شود (Uy et al., 2024). در حوزه پژوهش‌های سازمانی، نیازهای اساسی روانشناختی در حوزه‌هایی مختلف از جمله رهبری، سیاست‌های سازمانی، به‌زیستی کارکنان، تناسب محیط افراد، طراحی شغل و غیره بررسی شده‌اند. ارضای نیازهای اساسی روانشناختی نقشی مؤثر را در ارتباط رضایت شغلی و رضایت از زندگی ایفا می‌کند و خود نیز به طور مستقیم با رضایت شغلی و رضایت از زندگی ارتباط دارد (Unanue et al., 2017; Van den Broeck et al., 2016). ارضای نیازهای اساسی به فرسودگی کمتر و انحراف سازمانی کمتر از سوی کارکنان منجر می‌شود (Deci et al., 2017).

در پژوهش حاضر، مفهوم نیازهای اساسی بر اساس نظریه انتخاب ویلیام گلاسر بررسی شده است؛ زیرا در این نظریه اعتقاد بر این است که انسان‌ها دارای هر پنج نیاز اساسی هستند و شدت و ضعف این پنج نیاز در افراد متفاوت است و نیازهای شدیدتر محرک رفتار هستند (O'Shea et al., 2023)؛ از این رو، برای بررسی موفقیت شغلی مدیران زن به عنوان یک الگوی رفتاری، بررسی اینکه کدام نیاز با موفقیت شغلی مدیران زن در حوزه فروش رابطه دارد با اهمیت است.

## سرسختی روان‌شناختی

سرسختی به نگرشی مثبت اشاره دارد که از طریق آن فرد به طور فعالانه در کنترل و حل و فصل موقعیت‌ها بدون اجتناب دخالت می‌کند و تغییر را به عنوان مانعی دیگر برای عبور می‌پذیرد (Hamid, 2020). سرسختی روان‌شناختی مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی است که می‌تواند به عنوان یک سپر محافظ در برابر حوادث ایجادکننده فشار روانی زندگی عمل کند (Park et al., 2017). سرسختی شامل ابعاد تعهد، کنترل و چالش است که فرد را قادر می‌سازند تا کنترلی بهتر بر زندگی خود داشته باشد؛ بنابراین، او قادر است از پس سختی‌ها و چالش‌ها برآید و حوادث ناخوشایند را کمتر تهدیدآمیز درک کند (Jalilvand, 2015). ابعاد سرسختی روان‌شناختی با موفقیت در کسب‌وکار ارتباط دارند (Smith, 2015).

از نظر کوباسا<sup>۱</sup>، یک فرد دارای سرسختی روان‌شناختی دارای سه ویژگی است: الف) داشتن توانایی کنترل یا تأثیرگذاری بر وقایع و عوامل ایجاد فشار روانی (کنترل)، ب) احساس عمیق تعهد نسبت به فعالیت‌های فردی (تعهد) و پ) پذیرفتن این واقعیت که تغییرپذیری چالشی مهیج است که امکان رشد بیشتر را فراهم می‌کند و آن را به عنوان جنبه‌ای معمولی از زندگی قلمداد می‌کند (چالش) (Bartone, 2012).

همبستگی بین سرسختی و موفقیت مدیران به این معنا است که با تقویت سرسختی روانی، صاحبان مشاغل کوچک ممکن است قادر باشند توانایی سازگاری را با توجه به هر شرایطی افزایش دهند، تحت فشار زیاد تصمیم‌های درست بگیرند و در میان شرایطی که ممکن است به عنوان موقعیت‌های نامطلوب دیده شوند، فرصت‌های رشد را پیدا کنند (Smith, 2015).

## سبک‌های مقابله با فشار روانی

سبک مقابله به عنوان «ادراکات و رفتارهایی تعریف می‌شود که توسط فرد پس از تشخیص یک مواجهه ایجادکننده فشار روانی اتخاذ می‌شود که به نحوی برای مقابله با آن مواجهه یا پیامدهای آن طراحی شده‌اند» (Kersh, 2018). سه نوع سبک مقابله‌ای متمایز وجود دارند: سبک مقابله‌ای مسأله‌محور با هدف حل مشکل ایجادکننده فشار روانی و کاهش فشار روانی، جست‌وجوی اطلاعات بیشتر درباره مسأله، تغییر ساختار مسأله از نظر شناختی و اولویت بخشیدن به گام‌هایی برای مواجهه با مسأله. در مقابل، هدف سبک مقابله‌ای هیجان‌محور کاهش احساس‌های ناخوشایند و آشفتگی درونی و تمرکز بر خود است و در قالب گریه، ناراحتی و عصبانیت، رفتارهای عیب‌جویانه، اشتغال ذهنی و خیال‌پردازی نمایان می‌شود. سبک مقابله‌ای اجتنابی نیز مستلزم فعالیت‌ها و تغییرات شناختی با هدف اجتناب از موقعیت ایجادکننده فشار روانی است و به شکل درگیر شدن در فعالیتی جدید یا روی آوردن به جامعه و افراد دیگر آشکار می‌شود (بناءطهرانی و طاووسی، ۱۳۹۹).

<sup>1</sup> Kobasa

راهبردهای مقابله‌ای به عنوان واسطه‌ رابطه بین فشار روانی و عملکرد تعریف می‌شوند. سبک‌های مقابله‌ای مثبت (مانند حل مسأله، ورزش و تفکر مثبت) از کارکنان در برابر اثرات فشار روانی از جمله عملکرد ضعیف‌تر محافظت می‌کنند؛ در حالی که راهبردهای مقابله‌ای منفی (مانند مصرف الکل و مواد مخدر) باعث افزایش صدمات ناشی از کار می‌شوند (Rabenu et al., 2017).

## موفقیت شغلی

آرتور<sup>۱</sup> و همکاران موفقیت شغلی را «دستیابی به نتایج مطلوب مربوط به کار در هر مرحله از تجربه‌های کاری شخص در طول زمان» تعریف کرده‌اند (Ahmad et al., 2019). موفقیت فروش<sup>۲</sup> به شیوه‌های گوناگون و با واژه‌هایی متعدد مفهوم‌سازی شده است (Singh & Koshy, 2010). موفقیت فروش شامل عملکرد فروش یا فروشندگی، اثربخشی فروش، کارایی فروش و رضایت مشتری است (Limbu et al., 2016). در حالی که موفقیت در فروش<sup>۳</sup> عملکرد فروشندگان را نشان می‌دهد، عملکرد فروشندگان بیان‌کننده موفقیت فروش نیست و شاید بخشی از آن را تشکیل دهد (Herjanto & Franklin, 2019). والکر<sup>۴</sup> و همکاران اظهار کردند عملکرد فروش بازگوکننده رفتار و همکاری فروشندگی است که بر نتایج فروش اثرگذار است. از سویی دیگر، موفقیت فروش علاوه بر آنکه رفتار و همکاری فردی را نمایان می‌کند، شامل عملکرد منتج از عوامل سازمانی و محیطی نیز است (Ohiomah et al., 2020). این عوامل شاید دربرگیرنده سیاست‌های مدیریت، پتانسیل منطقه و راهبردهای رقابتی باشند که به وسیله شاخص‌های نتایج سازمانی از جمله سهم بازار یا حجم فروش قابل سنجش هستند (Singh & Koshy, 2010). موفقیت فروش را می‌توان با به کار بردن چندین شاخص مانند حجم فروش، درآمد، سهم بازار، اثربخشی فروش، حساب‌های جدید ایجادشده، نرخ بسته شدن حساب‌ها، سودآوری مشتری و حاشیه سود برای سازمان‌ها سنجید (Singh & Koshy, 2010; Sullivan et al., 2012).

## پیشینه پژوهش

واکاوی اسناد نشان می‌دهد تا کنون پژوهشی مشخص در زمینه بررسی مؤلفه‌های روان‌شناختی (نیازهای روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی) مرتبط با موفقیت مدیران زن انجام نشده است و پژوهش‌هایی که تا کنون در این حوزه انجام شده‌اند بیشتر متغیرهای پژوهش‌ها را به صورت مجزا مطالعه کرده‌اند. برخی از پژوهش‌ها در این حوزه‌ها در **جدول ۱** به صورت خلاصه مطرح شده‌اند.

<sup>1</sup> Arthur

<sup>2</sup> sales success

<sup>3</sup> success in sales

<sup>4</sup> Walker

جدول (۱) پیشینه‌های پژوهشی

متغیر	ردیف	پژوهشگر	عنوان، روش پژوهش، جامعه و نمونه پژوهش	یافته‌های پژوهش
نیازهای اساسی و موفقیت شغلی	۱	پرز ریواسز <sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷)	عنوان: اشغال موقعیت‌های مدیریتی سطح بالا توسط زنان در سازمان‌های ورزشی: یک دیدگاه خودتعیین‌گری روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: کیفیت جامعه یا نمونه آماری: هشت زن دارای پست‌های مدیریتی	این پژوهش نشان می‌دهد ارضای نیازهای اساسی روان‌شناختی با افزایش انگیزه و بهزیستی مرتبط است و اهمیت محیط‌های کاری حمایتی را برای مدیران زن در سازمان‌ها برجسته می‌کند.
	۲	هوانگ <sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۴)	عنوان: مشخصات بهزیستی شغلی در میان معلمان چینی: ارتباط با ارضای نیازهای اساسی روان‌شناختی و کیفیت تدریس روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: تحلیل پروفایل نهفته <sup>۳</sup> جامعه یا نمونه آماری: ۳۹۷۶ معلم چینی مدارس راهنمایی	چهار نمایه رفاه شغلی متمایز در میان معلمان چینی شناسایی شدند: معلمان بسیار راضی، معلمان متعادل، معلمان بسیار ناراضی و معلمان بسیار ایجادکننده فشار روانی. این نیمرخ‌ها با ارضای نیازهای اساسی روان‌شناختی معلمان و کیفیت تدریس ارتباطی متفاوت داشتند. معلمان بسیار راضی رضایتی بیشتر را در نیازهای روانی خود تجربه کردند و کیفیت تدریس بهتری را در مقایسه با معلمان با فشار روانی شدید نشان دادند.
سرسختی روان‌شناختی و موفقیت شغلی	۱	آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲)	عنوان: ارتباط سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۱۰۰ پرستار شاغل در بیمارستان‌های رودسر	وجود برخی از ویژگی‌های شخصیتی (مانند سرسختی روان‌شناختی) ممکن است به عنوان تعدیل‌کننده فشار روانی عمل کند و از بروز فرسودگی شغلی جلوگیری کند. نتایج این پژوهش بیانگر وجود ارتباط معکوس بین سرسختی و فرسودگی شغلی است.
	۲	اسمیت <sup>۴</sup> (۲۰۱۵)	عنوان: بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی و موفقیت صاحبان مشاغل کوچک	مالکان تعهد، کنترل و چالش را به عنوان مهم‌ترین عوامل موفقیت در تجارت معرفی کردند. نتایج نشان داد ویژگی‌های سرسختی با موفقیت در تجارت مرتبط هستند.

<sup>1</sup> Perez-Rivases

<sup>2</sup> Huang

<sup>3</sup> latent profile analysis

<sup>4</sup> Smith

	<p>روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: روش ترکیبی جامعه یا نمونه آماری: ۱۲۸ نفر از صاحبان مشاغل کوچک</p>		
<p>ویژگی‌های شخصیتی، سرسختی، انعطاف‌پذیری و سخاوت به طرز جالب توجه بر تجربه ذهنی موفقیت شغلی در میان غواصان تجاری در اعماق دریا تأثیر می‌گذارند.</p>	<p>عنوان: نقش شخصیت، سرسختی، انعطاف‌پذیری و سخاوت در میانجی‌گری موفقیت شغلی ذهنی در غواصان تجاری در اعماق دریا روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۳۷ نفر از غواصان تجاری اعماق دریا</p>	<p>کانینگهام<sup>۱</sup> (۲۰۱۸)</p>	<p>۳</p>
<p>بین ویژگی‌های شخصیتی سرسخت از جمله خرده‌مقیاس‌های تعهد، کنترل و چالش با امیدواری رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این، بین سرسختی روان‌شناختی و خرده‌مقیاس‌های آن با رضایت از زندگی و امیدواری رابطه وجود دارد.</p>	<p>عنوان: بررسی رابطه سرسختی و امید، با رضایت از زندگی در مدیران روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: مدیران سازمانی وزارت آموزش و پرورش اهواز</p>	<p>حمید<sup>۲</sup> (۲۰۲۰)</p>	<p>۴</p>
<p>سرسختی به طرز جالب توجه بر موفقیت شغلی ذهنی معلمان آندونزیایی تأثیر می‌گذارد. به طور ویژه، سرسختی بر ابعادی مانند شناخت، کار معنادار، کار اثربخش، اصالت، زندگی شخصی، رشد و توسعه و رضایت تأثیر می‌گذارد.</p>	<p>عنوان: تأثیر سرسختی بر موفقیت شغلی ذهنی معلمان آندونزیایی روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۳۲۰ معلم آندونزیایی</p>	<p>اینگاریانتی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۴)</p>	<p>۵</p>

<sup>1</sup> Cunningham

<sup>2</sup> Hamid

<sup>3</sup> Ingarianti

<p>عنوان: رابطه‌ی حضور زنان در موقعیت‌های شرکتی و عملکرد شرکت در مورد کلمبیا روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۵۴ مورد از مشاغل دولتی</p> <p>نتایج نشان داد حضور زنان در موقعیت‌های راهبردی شرکت به طور مثبت با عملکرد شرکت در ارتباط است.</p>	<p>مورنو گمز و کالجا بلانکو<sup>۱</sup> (۲۰۱۸)</p>	<p>۱</p>	<p>جنسیت و موفقیت شغلی</p>
<p>عنوان: فشار روانی، مقابله و موفقیت در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی روان‌شناسی بالینی روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۵۳ دانشجوی دکتری روان‌شناسی</p> <p>دانشجویان موفق عموماً از نظر روان‌شناختی سالم‌تر بودند، فشار روانی کمتری را تجربه کردند، حمایت اجتماعی بیشتری را دریافت کردند و از سبک‌های مقابله‌ای مثبت بیشتر استفاده کردند؛ در حالی که از راهبردهای مقابله‌ی منفی کمتری استفاده کردند.</p>	<p>نلسون<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۱)</p>	<p>۱</p>	<p>سبک مقابله با فشار روانی و موفقیت شغلی</p>
<p>عنوان: پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس دشواری‌های تنظیم هیجانی و شیوه‌های روبرویی با عوامل فشارزا در کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۱۰۳ نفر از کارکنان بیمارستان نظامی کرمانشاه</p> <p>سبک‌های مقابله‌ای مسأله‌مدار و هیجان‌مدار توانستند عملکرد شغلی را به طرز معنادار پیش‌بینی کنند.</p>	<p>مامی و همکاران (۱۳۹۵)</p>	<p>۲</p>	
<p>اثرات تعدیل‌کننده‌ی مقابله بر فشار روانی کاری و عملکرد شغلی برای پرستاران در بیمارستان‌ها: یک بررسی مقطعی در چین روش پژوهش و تحلیل داده‌ها: همبستگی جامعه یا نمونه آماری: ۸۵۲ پرستار</p> <p>راهبردهای مقابله‌ای مثبت به کاهش تأثیر نامطلوب فشار روانی کاری بر عملکرد شغلی کمک می‌کنند. راهبردهای مقابله‌ای منفی تمایل به بدتر شدن اثرات منفی فشار روانی کاری بر عملکرد شغلی دارند.</p>	<p>لی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۷)</p>	<p>۳</p>	

<sup>1</sup> Moreno-Gómez & Calleja-Blanco

<sup>2</sup> Nelson

<sup>3</sup> Li

با توجه به بررسی مطالعه‌های پیشین، می‌توان فهمید بحث نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی، سبک‌های مقابله‌ای و همچنین، موفقیت شغلی مرتبط با آن مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است؛ از این رو، در پژوهش حاضر، مؤلفه‌های روان‌شناختی مرتبط با موفقیت مدیران زن فروش بررسی شده‌اند.

## فرضیه‌های پژوهش

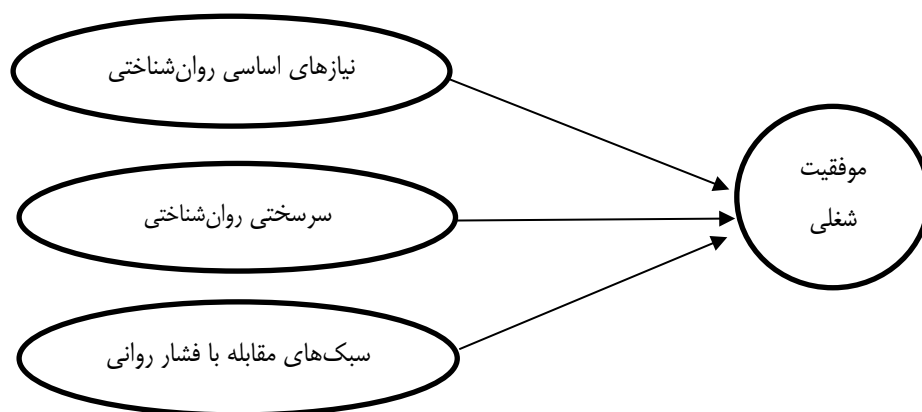
فرضیه اصلی: نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارند.

فرضیه فرعی اول: نیازهای اساسی روان‌شناختی با موفقیت مدیران فروش رابطه‌ای معنادار دارند.

فرضیه فرعی دوم: سرسختی روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارد.

فرضیه فرعی سوم: سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارند.

در نهایت، مدل مفهومی پژوهش حاضر به شکل زیر ترسیم شده است:



شکل ۱) فرضیه‌های پژوهش

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی است. قلمرو مکانی پژوهش حاضر شهر اصفهان است و جامعه آماری این پژوهش را تمامی مدیران زن فروش بیمه ایران در شهر اصفهان تشکیل می‌دهند که طبق بررسی‌های انجام‌شده برابر ۱۴۵ نفر هستند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع نمونه‌گیری در دسترس است. حجم نمونه مدنظر بر اساس فرمول کوکران ۱۰۵ نفر محاسبه شد که این عدد برابر

حجم نمونه طبق جدول مورگان است. ابزار اصلی گردآوری داده‌های پژوهش پرسشنامه است. در پرسشنامه پژوهش حاضر از یک بسته حاوی چهار پرسشنامه استفاده شده است که در **جدول ۲** مشخصات آن‌ها گزارش شده است.

جدول ۲) مشخصات پرسشنامه پژوهش

منبع	ضرایب آلفای کرونباخ	ابعاد و تعداد پرسش‌ها	نام پرسشنامه و تعداد پرسش‌ها
به نقل از معارف و همکاران (۱۳۹۸)	۰/۸۱	بقاء: ۷ پرسش	نیازهای اساسی روان‌شناختی سالاری و صاحبی (۱۳۸۳): ۳۵ پرسش
	۰/۸۶	عشق و تعلق: ۷ پرسش	
	۰/۸۲	قدرت: ۷ پرسش	
	۰/۸۸	آزادی: ۷ پرسش	
	۰/۷۹	تفریح: ۷ پرسش	
به نقل از پارسایی و همکاران (۱۳۹۷)	۰/۸۶	چالش: ۱۷ پرسش	سرسختی روان‌شناختی کوباسا (۱۹۷۹): ۵۰ پرسش
	۰/۸۷	تعهد: ۱۶ پرسش	
	۰/۸۰	کنترل: ۱۷ پرسش	
به نقل از امینی و خرمایی (۱۳۹۶)	۰/۸۴	مسأله‌مدار: ۱۶ پرسش	سبک‌های مقابله‌ای اندلر و پارکر (۱۹۹۰): ۴۸ پرسش
	۰/۸۹	هیجان‌مدار: ۱۶ پرسش	
	۰/۹۱	اجتنابی: ۱۶ پرسش	
به نقل از محمدی و دهقانی اشکذری (۱۴۰۲)	۰/۸۹	درون‌زا: ۷ پرسش	موفقیت شغلی نبی (۲۰۰۱): ۱۲ پرسش
	۰/۸۶	برون‌زا: ۵ پرسش	

با توجه به استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد، از روایی محتوایی استفاده شد؛ به این صورت که پرسشنامه‌های پژوهش حاضر توسط ۱۰ نفر از اساتید خبره تأیید شده‌اند. برای بررسی پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ با نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر ۰/۸۹۳ شده است و با توجه به اینکه بزرگ‌تر از ۰/۷۰ شده است، پایایی پرسشنامه نیز تأیید شده است. ضریب پایایی هر یک از ابعاد در **جدول ۲** آمده است.

## یافته‌ها

قبل از بررسی آمار استنباطی متغیرهای پژوهش، آمار توصیفی نمونه آماری پژوهش حاضر بیان شده است. در پژوهش حاضر، بیشترین رده سنی مربوط می‌شود به رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (۴۹/۵ درصد). از نظر تحصیلات نیز بیشترین افراد دارای مدرک کارشناسی (۶۰ درصد) و از نظر سابقه کار نیز بیشتر افراد مشارکت‌کننده دارای سابقه کاری ۵ تا ۱۰ سال (۵۳ درصد) بوده‌اند.

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌ها، لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود. برای بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است.

جدول ۳) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

متغیر	ابعاد	مقدار معناداری (sig.)	وضعیت
موفقیت شغلی		۰/۰۰۲	غیرنرمال
مقابله با فشار روانی	مقابله مسأله‌مدار	۰/۰۰۰	غیرنرمال
	مقابله هیجان‌مدار	۰/۰۰۰	غیرنرمال
	مقابله اجتناب‌مدار	۰/۰۰۰	غیرنرمال
<b>نیازهای اساسی روان‌شناختی</b>			
	بقاء	۰/۰۰۹	غیرنرمال
	عشق	۰/۰۱۷	غیرنرمال
	قدرت	۰/۰۱۲	غیرنرمال
	آزادی	۰/۰۰۵	غیرنرمال
	تفریح	۰/۰۳۷	غیرنرمال
<b>سرسختی روان‌شناختی</b>			
	تعهد	۰/۰۰۰	غیرنرمال
	چالش	۰/۰۰۰	غیرنرمال
	کنترل	۰/۰۰۰	غیرنرمال

با توجه به **جدول ۳**، توزیع داده‌ها غیرنرمال است؛ از این رو، برای آزمون فرضیه‌ها باید از آزمون ناپارامتریک استفاده کرد. برای بررسی تصادفی بودن داده‌ها از آزمون Run-Test استفاده شده است. با استفاده از این آزمون مشخص می‌شود تا چه میزان دنباله‌ای از اعداد به صورت تصادفی گردآوری شده‌اند. نتایج آزمون تصادفی بودن داده‌ها نشان داد مقدار عدد معناداری برای بیشتر پرسش‌ها بیشتر از ۰/۰۵ است؛ از این رو، می‌توان گفت همه داده‌ها تصادفی هستند و مشکلی برای تجزیه و تحلیل ندارند. برای کفایت حجم نمونه از دو شاخص KMO و بارتلت استفاده می‌شود. با توجه به نتایج این آزمون، مقدار KMO برابر ۰/۷۴۶ به دست آمد؛ بنابراین، حجم نمونه برای تحلیل عاملی کافی است. همچنین، مقدار عدد معناداری آزمون بارتلت (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ است؛ از این رو، تحلیل عاملی ممکن است برای داده‌ها مفید باشد. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از مدل رگرسیون در نرم‌افزار spss استفاده شده است. در ادامه، نتایج فرضیه‌های پژوهش گزارش شده است.

**فرضیه اصلی:** فرضیه اصلی پژوهش حاضر به این صورت مطرح شده است که نیازهای اساسی روان‌شناختی،

سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارند. با توجه به اینکه داده‌ها نرمال نبودند، از رگرسیون ربوست<sup>۱</sup> استفاده شده است که در مقابل نرمال بودن یا غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها حساس نیست. نتایج بررسی این فرضیه در **جدول ۴** گزارش شده است.

جدول ۴) نتایج مدل رگرسیون فرضیه اصلی پژوهش

Sig. تغییر F	df2	df1	تغییر F	R Square Change	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	مدل
۰/۰۰۰	۱۰۱	۳	۷۴/۹۵۹	۰/۶۹۰	۰/۲۸۱	۰/۶۸۱	۰/۶۹۰	۰/۸۳۱	مدل ۱

متغیر وابسته: موفقیت شغلی مدیران فروش

متغیر پیش‌بین: نیازهای روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی

**جدول ۴** نشان می‌دهد این مدل تقریباً ۶۹ درصد از واریانس ( $R^2$ ) شاخص واکنش آزمودنی‌ها را تبیین کرده است؛ به این معنا که ورود متغیرهای «نیازهای روان‌شناختی»، «سرسختی روان‌شناختی» و «سبک‌های مقابله با فشار روانی» موجب افزایش واریانس تبیین‌شده به اندازه ۶۹ درصد شده است. این افزایش از طریق آزمون تغییر F معنادار گزارش شده است ( $F(3,101) = 74.96, p < 0/001$ ).

جدول ۵) نتایج تحلیل واریانس فرضیه اصلی پژوهش

Sig.	F	میانگین مربعات	df	مجموع مربعات	
۰/۰۰۰	۷۴۹۵۹	۵/۹۳۹	۳	۱۷/۸۱۷	رگرسیون
		۰/۰۷۹	۱۰۳	۸/۰۰۲	باقیمانده
			۱۰۴	۲۵/۸۱۹	کل

متغیر وابسته: موفقیت شغلی مدیران فروش

متغیر پیش‌بین: نیازهای روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی

**جدول ۵** تحلیل واریانس نتایج حاصل از آزمون رگرسیون را نشان می‌دهد. مجموعه متغیرهای «نیازهای روان‌شناختی»، «سرسختی روان‌شناختی» و «سبک‌های مقابله با فشار روانی» به یک معادله پیش‌بینی معنادار منجر می‌شوند ( $F(3,101) = 111/7, p < 0/001$ ).

در **جدول ۶**، برآورد ضرایب و ویژگی‌های مربوط به آزمون آن‌ها ارائه شده است.

<sup>1</sup> Robust regression

جدول ۶) ضرایب مدل

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		t	Sig.	۹۵ درصد فاصله اطمینان برای B	
	B	Std. Error			حد بالا	حد پایین
مقدار ثابت	-۰/۳۰۴	۰/۳۴۲	-۰/۸۸۹	۰/۳۷۶	-۰/۹۸۲	۰/۳۷۴
سرسختی روان‌شناختی	۰/۸۳۲	۰/۰۶۰	۱۳/۸۱۶	۰/۰۰۰	۰/۷۱۲	۰/۹۵۱
سبک‌های مقابله با فشار روانی	۰/۲۷۶	۰/۰۵۸	۴/۷۹۸	۰/۰۰۰	۰/۱۶۲	۰/۳۹۰
نیازهای روان‌شناختی	۰/۰۰۸	۰/۰۷۹	۰/۱۰۳	۰/۹۱۸	-۰/۱۴۹	۰/۱۶۶

متغیر وابسته: موفقیت مدیران فروش

**جدول ۶** مقدار ثابت مدل رگرسیون را  $۰/۳۰۴$  - نشان داده است که به دلیل معنادار نبودن در معادله رگرسیون بیان نمی‌شود. همچنین، این جدول نشان داد مقدار ضرایب هر یک از متغیرها مثبت است و با توجه به مقدار عدد معناداری متغیر نیاز روان‌شناختی که بزرگ‌تر از  $۰/۰۵$  است، رابطه نیازهای روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش معنادار نیست؛ اما با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری برای سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی کمتر از  $۰/۰۵$  است، برای مقدار ضرایب به مقدار **Beta** توجه می‌شود که این مقدار برای سرسختی روان‌شناختی برابر  $۰/۷۸۸$  و برای سبک‌های مقابله با فشار روانی  $۰/۲۸۶$  است. با توجه به مقدار ضرایب، مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$\text{سبک‌های مقابله با فشار روانی} + ۰/۲۸۶ \times \text{سرسختی روان‌شناختی} + ۰/۷۸۸ \times \text{موفقیت مدیران}$$

**فرضیه فرعی اول:** نیازهای اساسی روان‌شناختی با موفقیت مدیران فروش رابطه‌ای معنادار دارند. برای بررسی این فرضیه و آزمون آن از آزمون همبستگی استفاده شده است. با توجه به غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. **جدول ۷** نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن را برای فرضیه فرعی اول پژوهش نشان می‌دهد.

جدول ۷) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی اول

نتیجه	Sig.	ضریب همبستگی	تعداد	متغیرها
عدم تأیید	۰/۰۶۷	۰/۱۸۰	۱۰۵	موفقیت مدیران و نیازهای روان‌شناختی

با توجه به مقدار عدد معناداری همبستگی، بین موفقیت مدیران زن فروش و نیازهای روان‌شناختی آنان رابطه‌ای معنادار وجود ندارد ( $\text{sig.} = 0/067$ )؛ از این رو، فرضیه «نیازهای اساسی روان‌شناختی با موفقیت مدیران فروش

رابطه‌ای معنادار دارد» تأیید نمی‌شود؛ با این حال، **جدول ۸** همبستگی بین هر کدام از نیازهای روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش را نشان می‌دهد.

جدول ۸) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین انواع نیازهای اساسی روان‌شناختی و موفقیت مدیران زن فروش

نتیجه	Sig.	ضریب همبستگی	تعداد	متغیرها
عدم تأیید	۰/۶۸	۰/۰۷۹	۱۰۵	نیاز به عشق و موفقیت
عدم تأیید	۰/۲۲۶	۰/۱۱۹	۱۰۵	نیاز به قدرت و موفقیت
تأیید	۰/۰۳۴	۰/۲۰۸	۱۰۵	نیاز به آزادی و موفقیت
عدم تأیید	۰/۵۰۰	۰/۰۶۷	۱۰۵	نیاز به بقاء و موفقیت
عدم تأیید	۰/۱۰۰	۰/۱۶۱	۱۰۵	نیاز به تفریح و موفقیت

**جدول ۸** نشان می‌دهد به غیر از نیاز به آزادی، هیچ کدام از نیازها با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ی معنادار و همبستگی ندارند؛ با این حال، مقدار عدد معناداری همبستگی بین نیاز به آزادی و موفقیت مدیران زن فروش کمتر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر، با افزایش مقدار نیاز به آزادی، موفقیت نیز افزایش می‌یابد.

**فرضیه فرعی دوم:** سرسختی روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارد. برای بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی استفاده شده است. با توجه به غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. **جدول ۹** نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن را برای فرضیه فرعی دوم نشان می‌دهد.

جدول ۹) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی دوم

نتیجه	Sig.	ضریب همبستگی	تعداد	متغیرها
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۵۷۰	۱۰۵	موفقیت مدیران و سرسختی روان‌شناختی

با توجه به مقدار عدد معناداری همبستگی، بین موفقیت مدیران زن فروش و سرسختی روان‌شناختی همبستگی مثبت معادل ۰/۵۷ وجود دارد که با توجه به مقدار عدد معناداری ( $\text{sig.} = 0/000$ )، این همبستگی معنادار است؛ از این رو، فرضیه «سرسختی روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارد» تأیید می‌شود. به عبارت دیگر، تغییر در سرسختی روان‌شناختی ۵۷ درصد تغییر در موفقیت مدیران را به دنبال دارد و برعکس. **جدول ۱۰** نتایج آزمون همبستگی هر کدام از ابعاد سرسختی روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین ابعاد سرسختی روان‌شناختی و موفقیت مدیران زن فروش

متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	Sig.	نتیجه
تعهد و موفقیت مدیران	۱۰۵	۰/۳۹۴	۰/۰۰۰	تأیید
چالش و موفقیت مدیران	۱۰۵	۰/۶۵۴	۰/۰۰۰	تأیید
کنترل و موفقیت مدیران	۱۰۵	۰/۴۹۲	۰/۰۰۰	تأیید

همان‌طور که جدول ۱۰ نشان می‌دهد، تمام ابعاد سرسختی روان‌شناختی رابطه همبستگی مثبت و معناداری با موفقیت مدیران زن فروش دارند. با توجه به ضریب همبستگی، بیشترین همبستگی بین ابعاد سرسختی روان‌شناختی مربوط به بعد چالش و کمترین همبستگی مربوط به بعد تعهد است.

فرضیه فرعی سوم: سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارند. برای بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی استفاده شده است. با توجه به غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. جدول ۱۱ نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن را برای فرضیه فرعی سوم نشان می‌دهد.

جدول ۱۱) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی سوم

متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	Sig.	نتیجه
موفقیت مدیران و سبک مقابله مسأله‌مدار	۱۰۵	۰/۳۹۷	۰/۰۰۰	تأیید
موفقیت مدیران و سبک مقابله هیجان‌مدار	۱۰۵	۰/۱۹۰	۰/۰۵۲	عدم تأیید
موفقیت مدیران و سبک مقابله اجتناب‌مدار	۱۰۵	- ۰/۰۵۴	۰/۵۸۳	عدم تأیید

با توجه به مقدار عدد معناداری همبستگی، بین موفقیت مدیران زن فروش و سبک‌های مقابله با فشار روانی، فقط سبک مقابله مسأله‌دار دارای همبستگی معناداری است ( $\text{sig.} = 0.000$ ) و این همبستگی مثبت معادل  $0.43$  است و سبک مقابله هیجان‌مدار ( $\text{sig.} = 0.124$ ) و سبک مقابله اجتناب‌مدار ( $\text{sig.} = 0.345$ ) همبستگی معناداری با موفقیت مدیران زن فروش ندارند.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی نقش مؤلفه‌های روان‌شناختی نیازهای اساسی روان‌شناختی، سبک‌های مقابله با فشار روانی و سرسختی روان‌شناختی در موفقیت مدیران زن فروش است. یافته‌های پژوهش نشان داد فرضیه اصلی پژوهش حاضر که بیان‌کننده این موضوع بود که نیازهای اساسی روان‌شناختی، سرسختی روان‌شناختی و سبک‌های مقابله با فشار روانی با موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار دارند، تأیید می‌شود؛ به این صورت که سرسختی

روان‌شناختی مهم‌ترین نقش را در میزان موفقیت مدیران زن فروش دارد و در مرحله بعد، سبک‌های مقابله از اهمیت بیشتری نسبت به نیازهای روان‌شناختی برخوردار هستند. شاید به این دلیل سرسختی روان‌شناختی در پیش‌بینی موفقیت فروش نقشی معنادار دارد که مقوله فروش برای اینکه محقق شود نیازمند سرسختی یا همان استقامت روان‌شناختی است و افرادی که سرسختی بیشتری داشته باشند، از آنجا که موقعیت‌ها و روندهای پیش‌بینی نشده را به صورت چالش می‌بینند و همواره احساس کنترل بر روی موقعیت‌ها دارند و همچنین، خود را متعهد به پیگیری و پیشبرد امور با تمام فراز و نشیب‌هایش تا رسیدن به هدف می‌دانند، موفق‌تر خواهند بود؛ در عین حال، فروش قطعاً با فشار روانی زیادی روبه‌رو است و افرادی می‌توانند در این حوزه موفق باشند که در مقابل فشار روانی سبک مناسب که سبک مقابله مسأله‌دار است را به کار گیرند. افراد دارای سبک مقابله با فشار روانی مسأله‌مدار تعارض‌ها و چالش‌ها و مشکلات پیش‌آمده در مسیر را ابتدا در قالب مسأله‌ای مشخص تعریف می‌کنند و سپس، با رویکرد حل مسأله با آن روبه‌رو می‌شوند؛ از این رو، این افراد در شرایط پرفشار روانی موفق‌تر هستند. افزون بر این، نیازهای اساسی روان‌شناختی را می‌توان به عنوان خوراک‌های روان‌شناختی فطری در نظر گرفت که برای موفقیت و به‌زیستی روان‌شناختی ضروری هستند. نیازها به صورت انگیزه‌هایی برای انواع ویژه رفتار درمی‌آیند و رفتارها به منزله بازتابی از نیازها محسوب می‌شوند. چنانچه این نیازهای بنیادی ارضا نشوند، پیامدهای روان‌شناختی نامطلوب پدیدار می‌شوند. نتایج فرضیه اصلی پژوهش حاضر با برخی از نتایج پژوهش‌های پیشین تطابق دارد (Wille et al., 2018; Smith, 2015; Hamid, 2020; Malik & Zhang, 2009).

نتایج بررسی فرضیه فرعی اول نشان داد بین نیازهای روان‌شناختی و موفقیت مدیران زن فروش رابطه‌ای معنادار وجود ندارد؛ با این حال، از میان انواع نیازهای روان‌شناختی، فقط نیاز به آزادی با موفقیت مدیران فروش رابطه معنادار دارد. این امر نشان‌دهنده آن است که الزاماً نیازهای روان‌شناختی نمی‌توانند موفقیت مدیران فروش را به دنبال داشته باشند. به عبارتی، آزادی نقطه تمایز انسان با دیگر موجودات است؛ آزاد بودن و داشتن حس استقلال باعث می‌شود روند زندگی فرد در اختیارش باشد و فرد بتواند با آرامشی بیشتر برای خود برنامه‌ریزی کند و برنامه‌ریزی دقیق در کارها، موفقیت را به دنبال دارد. علت پیش‌بینی موفقیت توسط نیاز به آزادی این است که فردی که احساس آزادی می‌کند از میزان اعتماد به نفس زیادی بهره می‌برد که این ممکن است از نشانه‌های به‌زیستی روانی باشد که می‌تواند در موفقیت فرد تأثیری عمده داشته باشد. نتایج این پژوهش با نتایج برخی از پژوهش‌های پیشین مانند پرز ریواسز (۲۰۱۷) و عسگری و نیکوکار (۱۳۹۵) هم‌سو است که رابطه معنادار میان نیاز به آزادی و موفقیت را تأیید می‌کنند؛ در حالی که پژوهش ون دن بروک<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۶)، جدا از تأیید وجود رابطه معنادار میان نیاز به آزادی و موفقیت، در رابطه با بی‌تأثیر بودن سایر ابعاد نیازهای اساسی روان‌شناختی نتایجی ناهم‌سو با

<sup>1</sup> Van den Broeck

نتایج پژوهش حاضر داشته است.

نتایج بررسی فرضیه فرعی دوم نیز نشان داد سرسختی روان‌شناختی با موفقیت مدیران زن فروش همبستگی مثبت معناداری معادل ۰/۵۷۰ دارد. این امر نشان‌دهنده آن است که افزایش در سرسختی روان‌شناختی باعث افزایش بیش از ۵۰ درصدی موفقیت مدیران زن فروش می‌شود. دلیل این امر احتمالاً این است که موفقیت نیازمند سرسختی بیشتری است. برخی از پژوهش‌های پیشین (Smith, 2015; Hamid, 2020; Malik & Zhang, 2009) نتایج این پژوهش را تأیید می‌کنند. همچنین، یافته‌ها نشان داد همه ابعاد سرسختی روان‌شناختی همبستگی مثبتی با موفقیت مدیران زن فروش دارند؛ با این حال، بیشترین همبستگی به بعد چالش مربوط بود که دلیل این امر را می‌توان این موضوع دانست که عمدتاً فروش فعالیت چالش‌برانگیز است و هرچه مدیر چالش‌پذیرتر باشد، در این حوزه موفق‌تر خواهد بود. چالش شامل این باور است که تغییر جنبه طبیعی زندگی است. افراد چالش‌طلب موقعیت‌های مثبت یا منفی را که به سازگاری مجدد نیاز دارند، فرصتی برای یادگیری و رشد بیشتر می‌دانند نه تهدیدی برای امنیت و آسایش خود. شخصی که از تعهدی زیاد برخوردار است، به اهمیت، ارزش و معنای اینکه چه کسی است و چه فعالیتی را انجام می‌دهد، باور دارد و بر همین مبنا قادر است درباره هر آنچه انجام می‌دهد، معنایی بیابد و کنجکاوی خود را برانگیزد. افرادی که در مؤلفه کنترل قوی هستند، رویدادهای زندگی را قابل‌پیش‌بینی و کنترل می‌دانند و باور دارند می‌توانند با تلاش هر آنچه را که در اطرافشان رخ می‌دهد، تحت‌تأثیر قرار دهند. چنین اشخاصی برای حل مشکلات، بر مسئولیت خویش، بیش از اعمال و اشتباهات دیگران تأکید می‌ورزند. با این توصیف، به‌وضوح مشخص است سرسختی شغلی ممکن است به عنوان عاملی تأثیرگذار در موفقیت مدیران زن عمل کند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های اسمیت (۲۰۱۵)، حمید (۲۰۲۰)، آفاجانی و همکاران (۱۳۹۲) و عبدالمی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۹) هم‌سو است.

نتایج فرضیه فرعی سوم پژوهش نیز نشان داد بین سبک‌های مقابله با فشار روانی و موفقیت مدیران زن فروش همبستگی وجود دارد. یافته‌ها نشان داد از میان سبک‌های مقابله با فشار روانی، فقط سبک مقابله مسأله‌مدار همبستگی مثبت معناداری با موفقیت مدیران زن فروش دارد و سبک‌های مقابله هیجان‌مدار و مسأله‌مدار رابطه‌ای معنادار با موفقیت مدیران زن فروش ندارند. به عبارت دیگر، استفاده از سبک مقابله مسأله‌مدار موفقیت مدیران زن فروش را به دنبال خواهد داشت. نتیجه این پژوهش در رابطه با این فرضیه توسط نتایج پژوهش‌های پیشین تأیید می‌شود (Nelson et al., 2001; Ibarra-Zatarain et al., 2019; Michałowska et al., 2022). دلیل اینکه سبک مقابله با فشار روانی مسأله‌مدار با موفقیت مدیران زن فروش همبستگی دارد را می‌توان این موضوع دانست که افراد در صورتی می‌توانند

<sup>1</sup> Abdollahi

مشکلات را حل کنند که هنگام رویارویی با آن‌ها سعی کنند با نگاه مسأله‌محور و بدون اتخاذ رویکرد هیجانی با مشکلات مقابله کنند. در محیط سازمانی، منابع انسانی در معرض فشارهای روانی متعددی قرار دارند (رستگار و همکاران، ۱۴۰۳). در سبک مقابله‌ای مسأله‌محور، افراد با تعریف و ارزیابی دقیق مشکل و امکان تغییر و تسلط بر آن، تلاش می‌کنند تا اثرات نامطلوب فشار روانی را کاهش دهند. سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار به‌جای تمرکز بر مسأله و اتخاذ رویکرد حل مسأله، رویکرد هیجانی را در پیش می‌گیرد و این خود باعث آشفتگی بیشتر و پیچیده‌تر شدن وضعیت می‌شود. راهبردهای مقابله‌ای اجتنابی مستلزم فعالیت‌ها و تغییرات شناختی هستند که هدف آن‌ها اجتناب از موقعیت پرفشار روانی است. افرادی که اجتناب می‌کنند و با مشکل روبه‌رو نمی‌شوند، نمی‌توانند فشار روانی را مدیریت و کنترل کنند. افزایش اجتناب ممکن است به افزایش فشار روانی منجر شود. این یافته با یافته‌های رجایی و همکاران (۱۳۹۴)، رابنو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، بایرون<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، میسکوسکی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۷) و سالیانس و وب<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) هم‌سو است.

### پیشنهادهای پژوهش

با توجه به نتایج فرضیه اصلی و اینکه سرسختی بیشترین نقش را در موفقیت مدیران زن فروش دارد، به مدیران فروش پیشنهاد می‌شود ویژگی سرسختی خود را با تعهد، چالش و کنترل بهبود بخشند. همچنین، پیشنهاد می‌شود مشاوران به ویژه مشاوران شغلی و روان‌شناسان از یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر در مشاوره به افراد برای انتخاب متناسب شغل هنگام گزینش شغل فروش و افزایش عملکرد بهره‌گیرند. در استخدام مدیران فروش، شرکت‌ها افرادی را انتخاب کنند که داری ویژگی سرسختی روان‌شناختی باشند و در وهله بعد، از افراد مسأله‌محور باشند که بتوانند در چالش‌های ایجادکننده فشار روانی سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار را به کار گیرند. یافته‌های پژوهش حاضر این بینش را برای روان‌شناسان سازمانی و مدیران منابع انسانی فراهم می‌آورد که با برگزاری دوره‌های آموزشی در راستای آموزش ارتقای سرسختی روان‌شناختی و اتخاذ سبک مقابله با فشار روانی مسأله‌مدار، به‌جای سبک‌های هیجان‌مدار و اجتنابی، شانس موفقیت شغلی مدیران و کارکنان سازمان را افزایش دهند. به شرکت‌ها پیشنهاد می‌شود توجه ویژه به نیاز به آزادی مدیران فروش خود داشته باشند. به عبارت دیگر، باید فضایی برای کسب‌وکار ایجاد شود که در آن به مدیران زن فروش تفویض اختیار زیادی داده شود.

<sup>1</sup> Rabenu

<sup>2</sup> Byron

<sup>3</sup> Micevski

<sup>4</sup> Salinas & Webb

در این پژوهش، موفقیت مدیران فروش با پرسش‌های نگرشی و ذهنی سنجش شد؛ در صورتی که بهتر است موفقیت با داده‌های کمی ارزیابی شود؛ از این رو، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، موفقیت مدیران با داده‌های عینی و کمی ارزیابی شود.

### **محدودیت‌های پژوهش**

پژوهش حاضر به نمایندگی‌های شرکت بیمه ایران در شهر اصفهان محدود است؛ بنابراین، در تعمیم یافته‌های پژوهش به سایر شرکت‌های بیمه و همچنین، به سایر سازمان‌های خدماتی باید احتیاط کرد. انجام پژوهش‌هایی با موضوع مشابه با این پژوهش و در سایر شرکت‌های بیمه یا سایر سازمان‌های خدماتی می‌تواند به افزایش تعمیم‌پذیری یافته‌های پژوهش حاضر کمک کند. انجام پژوهش‌های کیفی و طولی نیز می‌تواند یافته‌هایی تکمیل‌کننده را برای نتایج پژوهش حاضر فراهم آورد.

### **سپاسگزاری**

از کلیه مدیران زن شرکت‌کننده در پژوهش حاضر به خاطر همکاری در این پژوهش سپاسگزاری می‌کنیم.

### **تعارض منافع**

هیچ‌گونه تعارض منافی در انتشار این مقاله وجود ندارد.

## منابع

۱. آقاجانی، محمدجواد، تیزدست، طاهر، عباس قربانی، مریم، و باج‌ور، میثم (۱۳۹۲). ارتباط سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی پرستاران. *پرستاری و مامایی جامع‌نگر*، ۲۳(۲)، ۷-۱. <http://hnmj.gums.ac.ir/article-1-22-en.html>
۲. امینی، فریده، و خرمایی، فرهاد (۱۳۹۶). پیش‌بینی تنیدگی تحصیلی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی با واسطه‌گری سبک‌های مقابله‌ای. *سلامت روان کودک*، ۴(۴)، ۸۱-۹۲. <http://childmentalhealth.ir/article-1-250-fa.html>
۳. بناءطهرانی، نعمت، و طاوسی، محترم (۱۳۹۹). رابطه‌ی بین سرسختی و سبک‌های مقابله: نقش واسطه‌ای حرمت خود. *روانشناسی تحولی: روان‌شناسان ایرانی*، ۱۶(۳)، ۲۵۱-۲۶۲. <https://sanad.iau.ir/journal/jip/Article/672311?jid=672311>
۴. پارسایی، سارا، حقیقت، سارا، و عاشوری، جمال (۱۳۹۷). نقش انگیزش پیشرفت، صفات شخصیت و سرسختی روان‌شناختی در پیش‌بینی اضطراب اجتماعی دانش‌آموزان کم‌توان ذهنی آموزش‌پذیر. *روانشناسی اجتماعی*، ۶، ۹۱-۱۰۳. [https://journals.iau.ir/article\\_542551.html](https://journals.iau.ir/article_542551.html)
۵. دل‌افروز، نرگس، فرخ بخت فومنی، علیرضا، و خسروی، محمدرضا (۱۳۹۶). تبیین استفاده از رسانه‌های اجتماعی در تعاملات میان شرکت‌های بیمه، نمایندگی‌های فروش و مشتریان (مطالعه موردی: شرکت بیمه ایران). *مدیریت بازرگانی*، ۹(۲)، ۲۷۱-۲۹۴. [doi.org/10.22059/jibm.2017.60341](https://doi.org/10.22059/jibm.2017.60341)
۶. رجایی، علیرضا، خوی‌نژاد، غلامرضا، جوانمرد، جواد، و عبدالله‌پور، میثم (۱۳۹۴). رابطه‌ی حالت‌های روان‌شناختی مثبت با سبک‌های مقابله‌ای. *اصول بهداشت روانی*، ۱۸(۱)، ۵۷-۶۳. [doi.org/10.22038/jfmh.2015.6256](https://doi.org/10.22038/jfmh.2015.6256)
۷. رستگار، عباسعلی، باقری قره‌بلاغ، هوشمند، و زکویی، راضیه (۱۴۰۳). بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای چالش‌برانگیز و بازدارنده بر رفتار نوآوران کارکنان با نقش میانجی‌گری دلبستگی شغلی. *پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت*، ۱۰(۲)، ۷۳-۹۵. [doi.org/10.22034/jom.2024.2020677.1134](https://doi.org/10.22034/jom.2024.2020677.1134)
۸. شعبانی مقدم، زهرا (۱۳۹۸). بررسی رابطه‌ی سبک‌های مقابله‌ای و سرسختی روان‌شناختی با استرس شغلی معلمان زن مقطع متوسطه دوم شهر رفسنجان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی علامه جعفری، رفسنجان.
۹. عسگری، ناصر، و نیکوکار، غلامحسین (۱۳۹۵). نقش توانمندسازی روان‌شناختی در ارتقای عملکرد فروش فروشندگان شرکت‌های پخش (مطالعه موردی: شرکت به‌پخش). *مدیریت بازرگانی*، ۸(۳)، ۶۳۷-۶۵۸. [doi.org/10.22059/jibm.2016.60631](https://doi.org/10.22059/jibm.2016.60631)
۱۰. مامی، شهرام، شریفی، میثم، حیدریان، فرح، الماسی، فاطمه، یاراحمدی، حسن، زندی فر، حسین، و بستامی، مصطفی (۱۳۹۵). پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس دشواری‌های تنظیم هیجانی و شیوه‌های رویارویی با عوامل فشارزا در کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی. *پرستار و پزشک در رزم*، ۴، ۱۷۸-۱۸۶. <https://sid.ir/paper/246114/fa>
۱۱. معارف، منا، رضاییان فرجی، حمید، خسروی، زهره، و بانسی، علیرضا (۱۳۹۸). ساخت و درستی آزمایی مقیاس زناشویی سنجش نیازهای اساسی. *مجله علوم روان‌شناختی*، ۱۸، ۷۷۳-۷۸۴. <http://dorl.net/dor/20.1001.1.17357462.1398.18.79.10.7>
۱۲. مقتدرمنصوری، البرز، رحیمی، غلامرضا، بهلولی، نادر، و نژادایرانی، فرهاد (۱۳۹۸). شناسایی و مدل ساختاری ویژگی‌های روان‌شناختی مدیران عالی در صنعت نفت. *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، ۱۱(۳)، ۸۷-۱۰۸. <http://iieshrm.ir/article-1-881-fa.html>

۱۳. محمدی، مژگان، و دهقانی اشکذری، محمدرضا (۱۴۰۲). پیش‌بینی موفقیت شغلی بر پایه هوش اخلاقی، شفقت و باورهای دینی در مشاوران. *فصلنامه ایده‌های نوین روانشناسی*، ۱۷، ۱۱-۱. <http://jnip.ir/article-1-955-fa.html>
۱۴. مقتدایی، لیلا، و سیادت، سیدعلی (۱۳۹۷). مدل‌سازی معادلات ساختاری در بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سرسختی شغلی مدیران زن در دانشگاه‌های منتخب. *فصلنامه زن و جامعه*، ۹(۴)، ۲۹۱-۳۱۶. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.20088566.1397.9.36.14.4>

## References

1. Abalkhail, J.M. (2020). Women's career development in an Arab Middle Eastern context. *Human Resource Development International*, 22(2), 177-199. doi.org/10.1080/13678868.2018.1499377
2. Abdollahi, A., Panahipour, H., Hosseinian, S., & Allen, K.A. (2019). The effects of perceived stress on hope in women with breast cancer and the role of psychological hardiness. *Psycho-Oncology*, 28(7), 1477-1482. doi.org/10.1002/pon.5102
3. Ahmad, B., Latif, S., Bilal, A.R., & Hai, M. (2019). The mediating role of career resilience on the relationship between career competency and career success. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 11(3), 209-231. doi.org/10.1108/APJBA-04-2019-0079
4. Amini, F., & Khormaei, F. (2018). Prediction of Academic Stress Based on Personality Traits with the Mediation of Coping Styles. *Journal of Child Mental Health*, 4(4), 81-92. <http://childmentalhealth.ir/article-1-250-fa.html> (In Persian)
5. Aghajani, M.J., Tizdast, T., Abbas, G.M., & Bajvar, M. (2014). Relationship between hardiness and nurses' professional burnout. *Journal of Holistic Nursing And Midwifery*, 23(2), 1-7. <http://hnmj.gums.ac.ir/article-1-22-en.html> (In Persian)
6. Asgari, N., & Nikukar, G.H. (2016). The Role of Psychological Empowerment in Enhancing Sale Performance of Salespeople of Distribution Corporations (Studied Case: Behpakhsh Corporation). *Journal of Business Management*, 8(3), 637-658. doi.org/10.22059/jibm.2016.60631 (In Persian)
7. Bana Tehrani, N., & Taousi, M. (2020). The relationship between hardiness and coping styles: The mediating role of self-esteem. *Evolutionary psychology: Iranian psychologists*, 16(3), 251-262. <https://sanad.iau.ir/journal/jip/Article/672311?jid=672311> (In Persian)
8. Bartone, P.T. (2012). Social and organizational influences on psychological hardiness: How leaders can increase stress resilience. *Security Informatics*, 1, 1-10. doi.org/10.1186/2190-8532-1-21
9. Byron, K., Peterson, S.J., Zhang, Z., & LePine, J.A. (2018). Realizing challenges and guarding against threats: Interactive effects of regulatory focus and stress on performance. *Journal of Management*, 44(8), 3011-3037. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/0149206316658349>
10. Cunningham, R.N. (2018). *The role of personality, hardiness, resilience and grit in mediating subjective career success in commercial deep sea divers*, Doctoral Dissertation, Stellenbosch, Stellenbosch University.
11. Deci, E.L., Olafsen, A.H., & Ryan, R.M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *Annual Review of Organizational Psychology and*

- Organizational Behavior*, 4(1), 19–43. doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108
12. Delafrooz, N., Farokhbakht Foomani, A., & Khosravi, M.R. (2017). Specifying the Social Media Usage among Insurance Companies, Agents and Clients (insured)' Interactions (Case study: Iran Insurance Co.). *Journal of Business Management*, 9(2), 271-294. doi.org/10.22059/jibm.2017.60341 (In Persian)
  13. González-Cutre, D., Romero-Elías, M., Jiménez-Loaisa, A., Beltrán-Carrillo, V.J., & Hagger, M.S. (2020). Testing the need for novelty as a candidate need in basic psychological needs theory. *Motivation and Emotion*, 44(2), 295-314. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1007/s11031-019-09812-7>
  14. Hamid, N. (2020). Study of the relationship of hardiness and hope with life satisfaction in managers. *International Journal of Psychology*, 14(1), 310-339. <http://ijpb.ir/article-1-331-fa.html>
  15. Herjanto, H., & Franklin, D. (2019). Investigating salesperson performance factors: A systematic review of the literature on the characteristics of effective salespersons. *Australasian Marketing Journal*, 27(2), 104-112. doi.org/10.1016/j.ausmj.2018.12.001
  16. Huang, Y., Nalipay, M.J.N., & Wang, H. (2024). Profiles of occupational well-being among Chinese teachers: Associations with basic psychological needs satisfaction and teaching quality. *Teaching and Teacher Education*, 139. doi.org/10.1016/j.tate.2023.104461
  17. Ibarra-Zatarain, Z., Parati, K., Cenadelli, S., & Duncan, N. (2019). Reproductive success of a marine teleost was correlated with proactive and reactive stress-coping styles. *Journal of Fish Biology*, 94(3), 402-413. doi.org/10.1111/jfb.13907
  18. Ingarianti, T.M., Setiawan, Y., & Andriany, D. (2024). The effect of hardiness on Indonesian teachers' subjective career success. In *Families Mental Health and Challenges in the 21st Century* (pp. 56-66). Routledge.
  19. Jalilvand, H. (2015). Studying relationship between job security, hardiness, and burnout. *journal hmp social science and technology management*, 3(3), 641-644. <https://www.sid.ir/paper/708535/en>
  20. Kersh, R. (2018). Women in higher education: Exploring stressful workplace factors and coping strategies. *NASPA Journal About Women in Higher Education*, 11(1), 56-73. doi.org/10.1080/19407882.2017.1372295
  21. Kim, H., & Kang, T.H. (2020). Effects of supervisor gender on promotability of female managers. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 58(1), 85-106. doi.org/10.1111/1744-7941.12224
  22. Liang, Z., Howard, P.F., & Leggat, S.G. (2017). 360° management competency assessment: Is our understanding adequate? *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55(2), 213–233. doi.org/10.1111/1744-7941.12108
  23. Li, L.I., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., ..., & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC Health Services Research*, 17, 1-8. doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3

24. Limbu, Y.B., Jayachandran, C., Babin, B.J., & Peterson, R.T. (2016). Empathy, nonverbal immediacy, and salesperson performance: the mediating role of adaptive selling behavior. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 31(5), 654-667. doi.org/10.1108/JBIM-03-2015-0048
25. Maaref, M., Rezaeian, H., Khosravi, Z., & Baneshi, A. (2019). Development and validation of the couple's basic needs assessment scale. *Journal of Psychological Science*, 18, 773-784. <http://dorl.net/dor/20.1001.1.17357462.1398.18.79.10.7> (In Persian)
26. Malik, S., & Zhang, L. (2009). Boolean satisfiability from theoretical hardness to practical success. *Communications of the ACM*, 52(8), 76-82. doi.org/10.1145/1536616.1536637
27. Mami, Sh., Sharifi, M., Heydarian, F., Almasi, F., Yarahmadi, H., Zandifar, H., & Bastami, M. (2017). Predict job performance based on difficulties in regulating emotions and practices to deal with stressors in a military hospital medical staff. *Nurse and Physician Within War*, 4, 178-186. <https://sid.ir/paper/246114/fa> (In Persian)
28. Mehmood, K., Li, Y., Jabeen, F., Khan, A.N., Chen, S., & Khalid, G.K. (2020). Influence of female managers' emotional display on frontline employees' job satisfaction: a cross-level investigation in an emerging economy. *International Journal of Bank Marketing*, 38(7), 1491-1509. doi.org/10.1108/ijbm-03-2020-0152
29. Micevski, M., Kadic-Maglajlic, S., Banerjee, S., Cadogan, J., & Lee, N. (2017). Is it better to be both nice and nasty? Investigating the co-occurrence of sales manager aggressiveness and caring. *Journal of Business Research*, 80, 266-276. doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.05.018
30. Michałowska, S., Rachubińska, K., & Konieczny, K. (2022). Anxiety, Stress Coping Styles and Hope for Success among Graduate Students and High School Graduates during the COVID-19 Pandemic: The Moderating Role of Remote Learning. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9692. doi.org/10.3390%2Fijerph19159692
31. Moghtader Mansouri, A., Rahimi, G., Bahlouli, N., Nezhad Irani, F. (2020). Identification and Structural Pattern of Top Managers' Psychological Traits in the Oil Industry. *Strategic Studies in Petroleum and energy Industry*, 11(3), 87-108. <http://iieshrm.ir/article-1-881-fa.html> (In Persian)
32. Moghtadaie, L., & Siadat, S.A. (2019). Structural Equation Modeling in the Study of the Relationship Between Social Capital and Occupational hardiness of Female Managers in Selected Universities. *Quarterly Journal of Woman and Society*, 9(4), 291-316. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.20088566.1397.9.36.14.4> (In Persian)
33. Mohammadi, M., & Dehghani Ashkezari, M. (2023). Predicting Career Success Based on Moral Intelligence, Compassion and Religious Beliefs in Counselors. *Journal of Psychology New Ideas*, 17, 1-11. <http://jnip.ir/article-1-955-fa.html>. <http://jnip.ir/article-1-955-fa.html> (In Persian)
34. Moreno-Gómez, J., & Calleja-Blanco, J. (2018). The relationship between women's presence in corporate positions and firm performance: The case of Colombia. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 10(1), 83-100. doi.org/10.1108/IJGE-10-2017-0071
35. Nelson, N. G., Dell'Oliver, C., Koch, C., & Buckler, R. (2001). Stress, coping, and success among graduate students in clinical psychology. *Psychological Reports*, 88(3), 759-767. doi.org/10.2466/pr0.2001.88.3.759

36. Ohiomah, A., Benyoucef, M., & Andreev, P. (2020). A multidimensional perspective of business-to-business sales success: A meta-analytic review. *Industrial Marketing Management*, 90, 435-452. doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.08.011
37. O'Shea, A., Isadore, K., & Galván, A. (2023). Support for the basic psychological needs and satisfaction with health and quality of life in college students with disabilities. *Journal of American College Health*, 71(1), 130-139. doi.org/10.1080/07448481.2021.1879816
38. Park, J.H., Lee, E.N., Kong, K.R., & Jang, M.J. (2017). Hardiness mediates stress and impact level in ED nurses who experienced a violent event. *Journal of Emergency Nursing*, 43(6), 539-544. doi.org/10.1016/j.jen.2017.04.011
39. Parsayi, S., Haqiqat, S., & Ashuri, J. (2017). The role of achievement motivation, personality traits and psychological toughness in predicting the social anxiety of mentally retarded students. *Social Psychology*, 6, 91-103. [https://journals.iau.ir/article\\_542551.html](https://journals.iau.ir/article_542551.html) (In Persian)
40. Perez-Rivases, A., Torregrosa, M., Viladrich, C., & Pallarès, S. (2017). Women occupying management positions in top-level sport organizations: a self-determination perspective. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 33(1), 102-113. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.1.229171>
41. Rabenu, E., Yaniv, E., & Elizur, D. (2017). The relationship between psychological capital, coping with stress, well-being, and performance. *Current Psychology*, 36, 875-887. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1007/s12144-016-9477-4>
42. Rajaei, A.R., Khoynzhad, G.R., Javanmard, J., & Abdollahpour, M. (2015). The relation between positive psychological states and coping styles. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 18(1), 57-63. doi.org/10.22038/jfmh.2015.6256 (In Persian)
43. Rastgar, A., Bagheri Garbollah, H., & Zakoei, R. (2024). Investigating the impact of challenging and hindrance stressors on the innovative behavior of employees with the mediating role of work engagement. *Psychological Researches in Management*, 10(2), 73-95. doi.org/10.22034/jom.2024.2020677.1134 (In Persian)
44. Santos, G.G. (2016). Career barriers influencing career success: A focus on academics' perceptions and experiences. *Career Development International*, 21(1), 60-84. doi.org/10.1108/CDI-03-2015-0035
45. Seibert, S., Akkermans, J., & Liu, C.H. (2024). Understanding contemporary career success: A critical review. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 11, 509-534. doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-051543
46. Salinas, C.R., & Webb, H.E. (2018). Occupational stress and coping mechanisms in crime scene personnel. *Occupational Medicine*, 68(4), 239-245. doi.org/10.1093/occmed/kqy030
47. Singh, R., & Koshy, A. (2010). Determinants of B2B salespersons' performance and effectiveness: a review and synthesis of literature. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25(7), 535-546. doi.org/10.1108/08858621011077763
48. Srivastava, S., & Dey, B. (2020). Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1), 183-204. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1108/IJOA-02-2019-1664>

49. Shabani Moghadam, Z. (2020). Investigating the relationship between coping styles and psychological hardiness with job stress of female teachers of the second secondary level in Rafsanjan city [Master's Thesis, Allameh Jafari Institute of Higher Education, Rafsanjan]. (In Persian)
50. Smith, J.A.M. (2015). *Exploring the relationship between psychological hardiness and small business owner success*, Doctoral Dissertation, The University of the Rockies.
51. Smith, J.D. (2024). The Importance of Artificial Intelligence in Sales Management in the B2B Industry. *Journal of Artificial Intelligence Research*, 4(1), 103-108. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4810335>
52. Sullivan, U.Y., Peterson, R.M., & Krishnan, V. (2012). Value creation and firm sales performance: The mediating roles of strategic account management and relationship perception. *Industrial Marketing Management*, 41(1), 166-173. [doi.org/10.1016/j.indmarman.2011.11.019](https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2011.11.019)
53. Unanue, W., Gómez, M.E., Cortez, D., Oyanedel, J.C., & Mendiburo-Seguel, A. (2017). Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs. *Frontiers in Psychology*, 8, 239579. <https://psycnet.apa.org/doi/10.3389/fpsyg.2017.00680>
54. Uy, F., Abendan, C.F., Kilag, O.K., Villegas, M.A., Ymas, S., & Pahayahay, D. (2024). Enhancing School Safety: Integrating William Glasser's Choice Theory in Crisis Preparedness and Response. *International Multidisciplinary Journal of Research for Innovation, Sustainability, and Excellence*, 1(1), 237-244. <https://risejournals.org/index.php/imjrise/article/view/437>
55. Van den Broeck, A., Ferris, D.L., Chang, C.H., & Rosen, C.C. (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42(5), 1195-1229. [doi.org/10.1177/0149206316632058](https://doi.org/10.1177/0149206316632058)
56. Welbourne, J.L., Gangadharan, A., & Esparza, C.A. (2016). Coping style and gender effects on attitudinal responses to incivility. *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), 720-738. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1108/JMP-11-2014-0340>
57. Wille, B., Wiernik, B.M., Vergauwe, J., Vrijdags, A., & Trbovic, N. (2018). Personality characteristics of male and female executives: Distinct pathways to success?. *Journal of Vocational Behavior*, 106, 220-235. [doi.org/10.1016/j.jvb.2018.02.005](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.02.005)
58. Wittmann, M., Peter, J., Gutina, O., Otten, S., Kohls, N., & Meissner, K. (2014). Individual differences in self-attributed mindfulness levels are related to the experience of time and cognitive self-control. *Personality and Individual Differences*, 64, 41-45. [doi.org/10.1016/j.paid.2014.02.011](https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.02.011)