

بررسی ارتباط حمایت ادراک شده کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا

علی قزلباش

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - مدیریت استراتژیک، واحد الکترونیکی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
Alighezelbash1362@yahoo.com

چکیده

این پژوهش به بررسی ارتباط حمایت ادراک شده کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا می پردازد. ارائه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ها یکی از اصلی ترین تابع اهداف ادارات و مدیران سازمان هاست. از سوی دیگر بروز بحث کرونا و همچنین چالش های ناشی از آن در سازمان ها باعث شده است تا شاهد بروز نارسایی هایی در ارائه خدمات سازمانی باشیم. از جمله تغییر و دگرگونی شکل کار از حضور فیزیکی در ادارات به دور کاری و ارائه خدمات به صورت آنلاین از جمله این دگرگونی هاست. در چنین وضعیتی بسیاری از سازمان ها به واسطه مشکلات خود ناچار به تعدیل نیرو کردند و این وضعیت میزان استرس حاکم بر سازمان را بر روی کارمندان دو چندان کرده است. یکی از راهکارهای مواجهه با این مساله را می توان در حمایت ادراک شده کارکنان مشاهده نمود. این پژوهش می کوشد تا از طریق روش شناسی کمی تحقیق به بررسی ارتباط میان این دو مولفه بپردازد. بنابراین هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط حمایت ادراک شده کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی است. از نظر روش پژوهش، از روش پیمایشی استفاده شد. در بخش نظری به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز با توجه به موضوع پژوهش از روش کتابخانه ای استفاده شد. داده های میدانی پژوهش از طریق توزیع پرسش نامه بین کارکنان بیمه مرکزی جمع آوری شد. نتایج نشان داد سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت و مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا دارد.

واژگان کلیدی: حمایت ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی، دوران کرونا.

مقدمه

مهم ترین ویژگی محیط کار امروز، اندازه گیری و سنجش حدود رقابت در بازار کار است (اردستانی، ۱۳۹۸). لذا امروزه سازمان ها آگاه اند که هزینه های اداره ای انسانی آن ها باید با اداره ای اثربخشی نیروی انسانی همراه باشد؛ یعنی اگر بتوانند نیروی انسانی خود را به گونه ای اداره کنند که آن ها توان خود را در خدمت اهداف سازمان قرار دهند، در آن صورت از میزان حوادث، غیبت ها، نرخ خطاها و ضایعات کاسته خواهد شد و نیروی انسانی باروحيه ای مناسب به ارائه خدمات باکیفیت خواهد پرداخت و در نتیجه بهره وری و سودآوری سازمان ها افزایش خواهد یافت (خوش فر و همکاران، ۱۳۹۵). از این رو عملکرد نیروی انسانی رابطه ای مستقیم با بهره وری سازمان ها دارد و لذا با تحلیل، پیرامون ابعادی از مباحث مرتبط و تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان که در عین حال تاکنون مورد کم توجهی و اغلب بی توجهی از سوی سازمان ها قرار گرفته اند، گامی پر بها و ارزشمند در جهت بهبود عملکرد کارکنان و افزایش بهره وری سازمان ها برداشته خواهد شد (محسنی و همکاران، ۱۳۹۷). سازمان ها برای موفقیت در دنیای امروز نیازمند آن هستند که کارکنانی داشته باشند که فراتر از وظایف رسمی و شغلی خود رفتار نمایند. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان آن دسته از رفتارهایی تعریف شده است که کارکنان

سازمان در انجام آن صرف نظر از اهداف بهره‌وری شخصی اثربخشی عملکردشان را ارتقا می‌دهند. تنگ و همکاران^۱ (۲۰۱۹) رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتاری اختیاری تعریف کرده‌اند که فراتر از نقش رسمی یک فرد است و در جهت کمک به افراد دیگر در سازمان یا نشان دادن وجدان و حمایت از سازمان است. به‌عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیروقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با این وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می‌کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می‌گردد (لوپز و همکاران، ۲۰۱۹).

کانگ و یانگ^۲ (۲۰۱۹) رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می‌کند که این دسته از رفتارها به‌طور صریح و مستقیم به‌وسیله سیستم‌های رسمی، پاداش مورد توجه قرار نمی‌گیرد، ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می‌گردد. واژه‌ی اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازهای نقش و یا شرح شغل نیست؛ و در تعهد استخدامی کارمندان قرار نگرفته است و کاملاً انتخابی می‌باشد و کوتاهی در آن هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد این رفتارها با حفظ و تقویت بافت روان‌شناختی و اجتماعی باعث انجام اموری می‌شوند که برای سازمان سودمند و کمک‌کننده می‌باشد و به خاطر مطالبات و تقاضای کاری انجام نمی‌شود. در یک تعریف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان آن دسته از رفتارهایی تعریف شده است که کارکنان سازمان در انجام آن صرف نظر از اهداف بهره‌وری شخصی اثربخشی عملکردشان را ارتقا می‌دهند (پایلی و همکاران، ۲۰۱۹). بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آن‌ها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. بر همین اساس، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان‌های نوآور، منعطف، بهره‌ور و در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند (مؤذن جمشیدی و همکاران، ۱۳۹۷). در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی در خصوص شناسایی مؤلفه‌های اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. رفتار شهروندی سازمانی مثل همه توابع هدف در مدیریت سازمان‌ها هدفی است که ممکن است به واسطه بروز برخی از چالش‌ها و مشکلات درون و یا برون سازمانی تحت تاثیر شرایط قرار بگیرد و مولفه‌هایی آن را تهدید کنند. یکی از این مولفه‌ها تجربه مشتری تحت عنوان ویروس کرونا بود که در اواخر سال قبل دنیا را تحت تاثیر خود قرار داد. بروز ویروس کرونا و به تبع آن دگرگونی گسترده در نظام کار سازمان‌ها باعث شده تا سازمان‌ها استراتژی‌های دفاعی نظیر تعدیل نیرو و یا کم کردن ساعت کاری را در دستور خود قرار دهند تا با سرشکن کردن فشارهای اقتصادی بر روی کارمندان خود به حیات خود ادامه دهند. در این بین فشار و استرس شغلی وارد شده به کارمندان دو چندان شد چرا که در کنار فشارهای ناشی از کار و محیط سازمانی، اکنون بسیاری از کارمندان احساس از دست رفتن شغل و تعدیل را بیخ گوش خود حس می‌کنند. در این بین یکی از راهکارهای کاهش این استرس ایجاد فضای حمایتی احساسی برای کارمندان است (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۸).

حمایت سازمانی ادراک شده مفهوم بسیار مهمی در ادبیات مدیریتی است زیرا این مفهوم می‌تواند رابطه مابین نحوه برخورد سازمان با کارمندان و نگاه و رفتار کارمندان نسبت به شغلشان و سازمان را توضیح دهد. میزان حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارمندان بیانگر احساس درونی کارکنان در رابطه با مراقبت و توجه سازمان است. کارمندانی که احساس کنند از طرف سازمان به خوبی حمایت می‌شوند، همواره فکر می‌کنند در شرایط احساس نیاز به پشتیبانی برای کار یا زندگی، سازمان متبوعشان به موقع و به خوبی از آنها حمایت خواهد کرد. اشکال مختلف حمایت سازمانی، کارمندان را تشویق

¹ Tang et al

² Kang and Jang

می‌کند که به صورت خودکار کارها را مدیریت و رهبری نمایند و این در نهایت باعث افزایش بهره‌وری سازمانی خواهد شد (دهقانی و آزادی، ۱۳۹۸). دسته‌بندی قدیمی دیگری نیز برای عملکرد شغلی وجود دارد که عملکرد را به سه دسته عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی تقسیم می‌کند. عملکرد شغلی عمومی نحوه عمل و اقدام یکپارچه در تمامی ابعاد شغل را در بر می‌گیرد. در مقابل عملکرد شغلی فنی مبتنی بر تواناییها و مهارتهای فنی مورد نیاز در شغل و عملکرد شغلی بین فردی مبتنی بر ارزیابی تعامل و رابطه همکارانه با دیگر همکاران و کارکنان سازمان است (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۱).

بسیاری از مدیران برای افزایش عملکرد و راضی نگه داشتن کارکنان از پاداش‌های مالی استفاده می‌کنند، با این حال این تنها ترغیب کننده کارکنان برای ارتقا عملکرد نیست. مشکلاتی که سازمان‌های کنونی دارند، این است که مدیران آنها احساس می‌کنند که همه مشکلات تنها با پول حل می‌شود؛ با این حال، کارکنان نیازهای دیگری نیز دارند که شاید مهم تر از نیازهای مالی باشد. حمایت سازمانی ادراک شده یکی دیگر از متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد شغلی است که اخیراً مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۶). ایده حمایت سازمانی ادراک شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگ و همکاران (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. در پی آن، صاحب‌نظران به تحلیل چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده‌اند و علاوه بر آن به بررسی تأثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند. زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلوپس خوشبختی آنها است و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد خود را جزئی از سازمان متبوع‌شان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند (دهقانی و آزادی، ۱۳۹۸). منظور از حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش قائل است و نگران و دلوپس خوشبختی و آینده آنها است. کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک شده زیادی را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرشهای مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع سازمان متبوع‌شان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند. نظر به آنچه گفته شد هدف این پژوهش این است که به بررسی ارتباط میان حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا بپردازد.

پیشینه تحقیق

کانگ و جانگ^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان تقویت رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور از طریق کاهش عوامل استرس‌زا با بررسی نقش سرمایه اجتماعی^۲ نشان می‌دهند که ابهام نقش و تأثیر مضر بر رفتار شهروندی سازمانی خدمات محور دارد. نتایج نشان می‌دهد که شخصیت‌پردازی شخصی به‌عنوان یک واسطه‌ای مهم و حیاتی است که پیامدهای ابهام و تأثیر نقش را برای رفتار شهروندی سازمانی سرویس‌گرا اصلاح می‌کند. علاوه بر این، تأثیر منفی اثرگذار نقش در تغییر شخصیت از طریق سرمایه اجتماعی بیشتر می‌شود. لوپز و همکاران^۳ (۲۰۱۹) در پژوهش خود به بررسی نقش قلدری در توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازد. نظریه مبادله اجتماعی اصلی‌ترین چارچوب نظری برای تحقیق در مورد رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، پیشین آن (عدالت تعامل و تعهد عاطفی) و شرایطی است که ممکن است باعث تشدید یا تضعیف این روابط شود. در چارچوب سیستم عمومی و با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری (SEM)، این مطالعه

¹ Kang and Janjg

² Fostering service-oriented organizational citizenship behavior through reducing role stressors An examination of the role of social capital

³ Lopez et al

تجزیه و تحلیل می کند که آیا قلدری در کار رابطه بین عدالت تعامل و OCB را با توجه به نقش واسطه گر تعهد عاطفی تضعیف می کند. نتایج نشان می دهد که زورگویی در محل کار رابطه بین عدالت تعامل و تعهد عاطفی را تضعیف می کند، اما نتایج از نقش تعدیل کننده قلدری در کار در رابطه بین عدالت تعامل و OCB پشتیبانی نمی کند. این مقاله با تجزیه و تحلیل نحوه رفتار پیشینیان اصلی خود در صورت قلدری در کار، به پیشرفت دانش در مورد پدیده ای پیچیده مانند OCB کمک می کند. پایلی و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی نقش حمایت سازمانی برای تشویق عملکرد محیطی کارکنان می پردازد. تحقیقات در مورد پایداری محیط زیست به طور مکرر گزارش می دهد که هنگامی که کارکنان احساس حمایت از کارفرمای خود می کنند، مستعد ابتلا به تلاش های بیشتر در جهت رفتار با محیط دوستانه و کمک به سازمان خود در موفقیت هستند. پیروی از نظریه مبادله اجتماعی، که نشان می دهد شرکاء با توسعه و حفظ مبادلات سود متقابل در طول زمان، انگیزه می گیرند، با اشاره به اهمیت درمان سودمند متقابل، تأثیر مورد انتظار حمایت به ایدئولوژی مبادله بستگی دارد. در این مطالعه، یافته هایی را نشان می دهیم که ایدئولوژی مبادله با حمایت سازمانی در تأثیرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی نسبت به محیط زیست تعامل دارد. ما همچنین در پیش بینی عملکرد محیطی کارکنان صرفاً در سطح بالایی از ایدئولوژی تبادل تأثیر اعتدال نشان می دهیم. در مقابل، حمایت سازمانی از محیط زیست ممکن است اثر مورد انتظار در عملکرد فردی محیط را برای کارمندان با گرایش محدود یا فاقد شرایط القا کند. این تحقیق دانش را به ادبیات نوظهور در مورد مبادلات اجتماعی در بستر محیطی می افزاید. تنگ^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی جو اخلاقی کار، شناسایی سازمانی، تبادل رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی می پردازد. نتایج تحلیلی نشان داد که شناسایی سازمانی واسطه رابطه مثبت بین جو اخلاقی کار و رفتار شهروندی سازمانی است. نتایج تحلیلی همچنین نشان داد که تبادل رهبر و اعضای کاری تأثیر مستقیم جو کار اخلاقی را در شناسایی سازمانی تعدیل می کند و تبادل رهبر-عضو همچنین تأثیر غیرمستقیم شرایط اخلاقی کار بر رفتار شهروندی سازمانی را از طریق شناسایی سازمانی تعدیل می کند. پیامدهای عملی-این مطالعه پیامدهای ارزشمند زیادی را برای هتل ها فراهم می کند تا استراتژی های مؤثری را برای ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی کارمندان و بهبود شناسایی سازمانی آنها بسازند. بوگler و همکاران^۲ (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان سرمایه روان شناختی، منابع تیمی و رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند که افزایش اثرگذاری سرمایه های اجتماعی درون سازمانی منجر به افزایش رفتار شهروندی در نزد شهروندان می شود. ژیهجی و همکارانش^۳ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان تأثیر سیاست سازمانی درک شده بر رفتار شهروندی سازمانی: استرس شغلی در معلمان، نشان می دهند که یک واسطه جزئی استرس شغلی در رابطه با سیاست سازمانی ادراک شده در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. علم بیگی (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی نقش پیوند شبکه اجتماعی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان ترویج کشاورزی استان اصفهان می پردازد. یافته ها نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دو بعد وفاداری و همکاری علی رغم تأثیرپذیری از تعهد سازمانی و پیوند شبکه اجتماعی، بیشتر به تعهد سازمانی آنها وابسته است و این در حالی است که بعد ارائه خدمات رفتار شهروندی سازمانی از پیوند شبکه اجتماعی تأثیر پذیرفته و متغیر تعهد سازمانی در این رابطه نقش معنی داری نشان نداد. از این رو، به نظر می رسد پیوند شبکه اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان به عنوان دو دارایی مهم سازمان در شکل گیری رفتارهای فرا نقش کارکنان نقش مهمی دارند. این موضوع بیانگر این است که بررسی روابط بین فردی کارکنان نقش مهمی در پیش بینی رفتار کارکنان در محیط سازمانی خواهد داشت. اردستانی و شیرسوار (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی رابطه هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اعضای هیئت علمی پردیس ابوریحان - دانشگاه تهران) می پردازند. به منظور سنجش متغیرهای مورد استفاده در پژوهش از دو پرسشنامه هوش اخلاقی لنینک و کیل و رفتار

¹ Teng

² Bogler

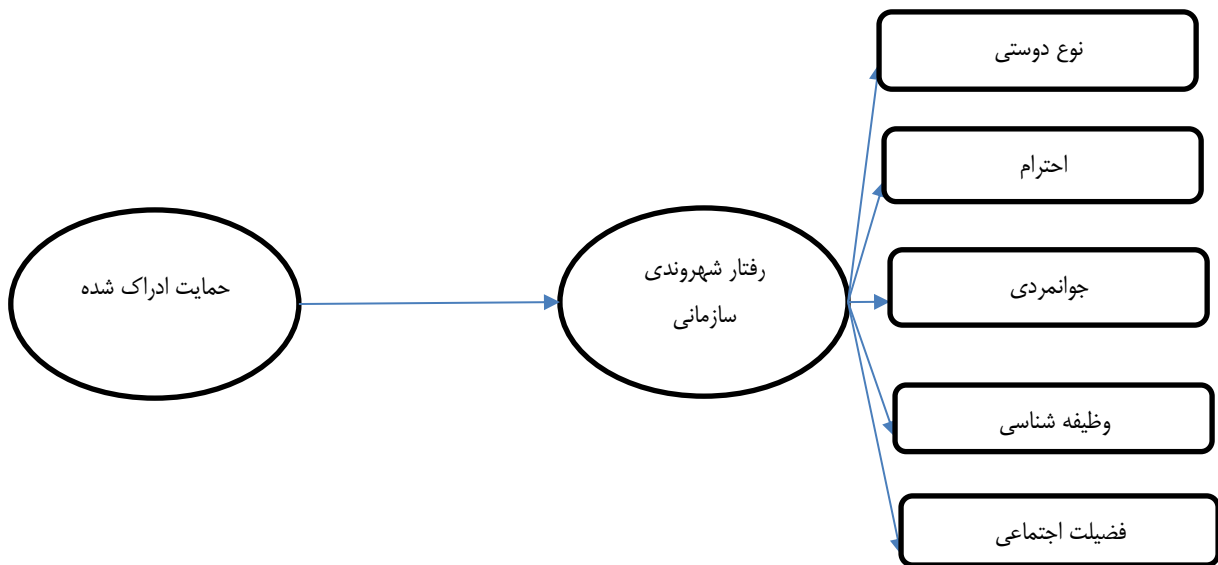
³ Zhijie

شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش استفاده شد. روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها به تأیید متخصصان و استاد راهنما رسید. پایایی پرسش‌نامه‌ها، بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، برای هوش اخلاقی ۰/۸۶ و برای رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۹ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل، روش‌های آماری توصیفی و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون) به کار رفت. یافته‌های پژوهش نشان داد هوش اخلاقی و همه مؤلفه‌های آن (درست‌کاری، دلسوزی، مسئولیت‌پذیری، گذشت) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. نعیمی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به تحلیل رابطه بین مؤلفه‌های توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت جهاد کشاورزی می‌پردازند. ابزار تحقیق، پرسشنامه بود که روایی ظاهری و محتوایی آن توسط پانلی از متخصصان ترویج و آموزش کشاورزی و مدیریت رفتار شهروندی سازمانی و منابع انسانی تأیید شد. برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه آزمون مقدماتی انجام شد و مقدار آلفای کرونباخ ۰/۷۸ و ۰/۸۵ به دست آمد. یافته‌های تحقیق نشان داد مؤلفه‌های شایستگی، خود تعینی، مؤثر بودن، معنی‌دار بودن و اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌داری دارند. نتایج رگرسیون خطی نشان داد که مؤلفه اعتماد ۵/۳۲ درصد از تغییرات بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را در بین کارکنان وزارت جهاد کشاورزی تبیین می‌کند. رضی و صابر (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان بر اساس هوش فرهنگی و مدیریت تعارض می‌پردازد. بر اساس نتایج تحقیق، بین هوش راهبردی، هوش دانشی، هوش انگیزشی، هوش رفتاری و مدیریت تعارض رابط معنی‌داری وجود دارد که از بین متغیرها، هوش رفتاری در مجموع بیشترین تأثیر را در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارد و از قدرت پیش‌بینی‌کنندگی بسیار زیادی برخوردار است. به‌منظور مدیریت بهتر تعارض‌های موجود در محیط کار، باید هوش فرهنگی معلمان را تقویت کرد. بر اساس نتایج این تحقیق، می‌توان در دوره‌های تربیت‌معلم و ضمن خدمت درباره هوش معلمی از منظر رفتار شهروندی سازمانی بحث کرد.

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش در زمره پژوهش‌های کمی قرار می‌گیرد. به لحاظ هدف این پژوهش یک هدف کاربردی است و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. گردآوری اطلاعات در این پژوهش از طریق پرسشنامه استاندارد صورت می‌پذیرد و با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی در نرم‌افزارهای آماری نظیر SPSS و در SmartPLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. این تحقیق از شاخه میدانی و از لحاظ هدف شناسی یک تحقیق کاربردی و از لحاظ روش شناسی از نوع توصیفی پیمایشی و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات تحقیق همبستگی از نوع معادلات ساختاری بشمار می‌آید. فرضیه‌های این پژوهش به صورت زیر می‌باشد:

- سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا دارد.
 - همچنین فرضیه فرعی زیر در این پژوهش برقرار می‌باشد:
 - حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و مستقیمی بر نوع دوستی سازمانی در دوران کرونا دارد.
 - حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و مستقیمی بر احترام سازمانی در دوران کرونا دارد.
 - حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و مستقیمی بر جوانمردی سازمانی در دوران کرونا دارد.
 - حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و مستقیمی بر وظیفه‌شناسی سازمانی در دوران کرونا دارد.
 - حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و مستقیمی بر فضیلت اجتماعی در سازمان‌ها در دوران کرونا دارد.
- مدل مفهومی این تحقیق به صورت زیر می‌باشد:



جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان بیمه مرکزی می باشد. نمونه گیری در این پژوهش بر اساس فرمول کوکران صورت می گیرد. نمونه گیری به روش تصادفی ساده انجام شده و تعداد نمونه مورد استفاده در این پژوهش توسط فرمول نمونه گیری کوکران با حجم جامعه نامحدود محاسبه شد:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} \quad \text{حجم نمونه} = n$$

Z = مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد، که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱,۹۶ می باشد.
 P = مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است. اگر در اختیار نباشد می توان آن را ۰,۵ در نظر گرفت. در این حالت مقدار واریانس به حداکثر مقدار خود می رسد.
 $1-P$ = درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه هستند.
 d = مقدار اشتباه مجاز برابر با ۵ درصد.
 بدین ترتیب حجم نمونه در این تحقیق به میزان ۳۸۴ نفر برآورد می گردد.

آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

در ذیل به بررسی آمار توصیفی متغیرهای تحقیق از جمله میانگین، انحراف معیار و واریانس پرداخته می شود.

جدول (۱): آمار توصیفی متغیر

متغیرها	حمایت ادراک شده سازمانی	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	احترام سازمانی	جوانمردی سازمانی	وظیفه شناسی	فضیلت اجتماعی
تعداد	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹	۲۴۹
میانگین	۳,۴۴۹۸	۴,۰۹۵۵	۳,۷۰۰۸	۴,۲۰۰۸	۴,۰۱۴۱۴	۴,۳۰۴۲	۴,۱۲۶۵
میانه	۳,۸۰۰۰	۴,۰۱۰۵۳	۳,۷۵۰۰	۴,۳۳۳۳	۴,۰۲۵۰۰	۴,۲۵۰۰	۴,۲۵۰۰
انحراف معیار	۱,۲۰۹۲۸	۰,۵۶۶۳۶	۰,۸۱۸۰۴	۰,۵۶۷۰۳	۰,۶۹۸۰۶	۰,۶۵۰۷۴	۰,۸۵۷۸۷

۰,۷۳۶	۰,۴۲۳	۰,۴۷۸	۰,۳۲۲	۰,۶۶۹	۰,۳۲۱	۱,۴۶۲	واریانس
-۱,۰۴۸	-۰,۷۸۹	-۰,۷۶۵	-۰,۸۴۳	-۰,۴۰۳	-۰,۲۰۸	-۰,۵۸۳	چولگی
۱,۳۳۴	-۰,۰۱۱	۰,۱۳۳	۰,۷۷۳	-۰,۲۹۴	-۰,۷۶۱	-۰,۸۰۶	کشیدگی
۱,۰۰	۲,۰۰	۲,۰۰	۲,۳۳	۱,۷۵	۲,۷۹	۱,۰۰	کمترین
۵,۰۰	۵,۰۰	۵,۰۰	۵,۰۰	۵,۰۰	۵,۰۰	۵,۰۰	بیشترین

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول (۱) میانگین متغیرهای اصلی تحقیق که در مدل نقش متغیر مستقل و وابسته را داشتند آورده شده است. بر اساس این جدول مشاهده می‌شود که میانگین تمام متغیرهای مورد مطالعه بدون در نظر گرفتن مقدار انحراف استاندارد تقریباً در حد متوسط قرار دارد. به منظور استفاده از این متغیرها در مدل‌سازی باید از آزمون بررسی نرمال بودن یک متغیر استفاده نمود. بر این اساس از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در ادامه آمده است.

بار عاملی شاخص‌ها یا سؤال‌های پرسشنامه

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است. نکته مهم این است که اگر محقق پس از محاسبه بارهای عاملی بین سازه و شاخص‌ها آن با مقادیری کمتر از ۰/۴ مواجه شد، باید آن شاخص‌ها (سؤالات پرسشنامه) را اصلاح نموده و یا از مدل پژوهش خود حذف نماید. در جداول زیر مقادیر بارهای عاملی به همراه آماره t برای پرسشنامه ارائه شده است.

جدول (۲): بررسی بارهای عاملی پرسشنامه

گویه‌ها	بار عاملی	انحراف استاندارد	آماره t
۱	۰,۷۲۹	۰,۰۷۲۵۱	۷,۶۳۳
۲	۰,۸۸۲	۰,۰۶۲۳۷	۹,۷۰۴
۳	۰,۷۸۶	۰,۰۵۲۴۵	۱۰,۷۵۷
۴	۰,۹۱۸	۰,۰۸۱۰۷	۷,۵۸۹
۵	۰,۹۲۳	۰,۰۴۵۶۸	۷,۵۸۲
۶	۰,۹۴۲	۰,۰۴۶۶۳	۷,۷۴۵
۷	۰,۷۱۵	۰,۰۴۲۹۶	۷,۱۷۷
۸	۰,۹۱۹	۰,۰۵۱۷۵	۸,۷۱۴
۹	۰,۸۲۲	۰,۰۴۹۲۸	۹,۶۸۶
۱۰	۰,۸۳۸	۰,۰۶۱۰۳	۱۰,۸۴۸
۱۱	۰,۸۲۳	۰,۰۷۴۲۴	۱۰,۴۲۲
۱۲	۰,۷۹	۰,۰۵۶۶۶	۹,۹۹۲
۱۳	۰,۸۶۹	۰,۰۵۵۵۹	۱۰,۷۷۹
۱۴	۰,۸۷۷	۰,۰۵۱۰۲	۷,۴۰۶
۱۵	۰,۵۹۷	۰,۰۵۵۸۹	۸,۵۴۴
۱۶	۰,۷۹۳	۰,۰۴۹۹۲	۸,۵۵۲
۱۷	۰,۷۴۹	۰,۰۷۰۰۴	۹,۴

۱۰,۰۷۹	۰,۰۷۶۳۴	۰,۸۳۳	۱۸
۸,۰۱۸	۰,۰۷۵۹۴	۰,۸۶	۱۹
۷,۱۱۱	۰,۰۹۷۰۱	۰,۸۸۶	۲۰
۱۰,۷۵۴	۰,۰۷۶۵۳	۰,۹۱۴	۲۱
۱۱,۰۳۴	۰,۰۹۰۲۴	۰,۸۱۴	۲۲
۱۱۰,۱۴۷	۰,۰۹۳۰۴	۰,۷۸۹	۲۳
۷,۷۷۷	۰,۰۷۶۴۶	۰,۷۳۳	۲۴

با توجه به جدول فوق که نتایج تحلیل عاملی گویه های پرسشنامه مورد نظر را نشان می دهد، از آنجا که بارعاملی همه گویه ها از ۰/۴ بیشتر است، همچنین مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر است، بنابراین پرسشنامه دارای روایی مطلوب است.

ضریب آلفای کرونباخ

ضریب آلفای کرونباخ عامل دیگری است که مقدار آن از ۰ تا ۱ متغیر است، مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (کرونباخ، ۱۹۵۱)، نشانگر پایایی قابل قبول است. البته موس^۱ و همکاران (۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سؤالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده اند. در جدول زیر مقدار این ضریب برای هر یک از عوامل برآورد شده است.

جدول (۳): ضریب آلفای کرونباخ

متغیرها	آلفای کرونباخ
حمایت ادراک شده سازمانی	۰,۹۲۷
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۸۹۷
نوع دوستی	۰,۷۶۱
احترام سازمانی	۰,۷۱۲
جوانمردی سازمانی	۰,۷۲۳
وظیفه شناسی	۰,۷۴۴
فضیلت اجتماعی	۰,۷۹۸

مطابق با جداول بالا معیارها برای سازه‌ی مورد نظر بالاتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد.

پایائی ترکیبی

این معیار توسط ورتس^۲ و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شد و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایایی درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد. ذکر این نکته ضروری است که پایایی ترکیبی در مدل سازی ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود. به دلیل اینکه در محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ در مورد هر سازه، تمامی شاخص‌ها با اهمیت مساوی در محاسبات وارد می‌شوند. در حالی که برای محاسبه پایایی ترکیبی، شاخص‌ها با بارعاملی بیشتر، اهمیت زیادتری

¹ Moss

² Werts

دارند. این موضوع باعث می شود که مقادیر پایایی ترکیبی سازه‌ها، معیار واقعی تر و دقیق تری نسبت به آلفای کرونباخ آن‌ها باشد

جدول (۴): پایایی ترکیبی

متغیرها	CR
حمایت ادراک شده سازمانی	۰,۹۳۰
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۹۰۰
نوع دوستی	۰,۷۶۴
احترام سازمانی	۰,۷۱۵
جوانمردی سازمانی	۰,۷۲۵
وظیفه شناسی	۰,۷۴۶
فضیلت اجتماعی	۰,۸۰۲

با توجه به بالاتر بودن ضریب پایایی ترکیبی متغیرهای جدول فوق نشان از مناسب و برازش قابل قبول مدل‌های اندازه‌گیری دارد.

روایی همگرا

معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار عدد بحرانی ۰/۵ می‌باشد. در جدول زیر مقدار این ضریب برای هر یک از سازه‌ها ارائه شده است. اگر معیار میانگین واریانس استخراج شده برای یک متغیر پایین‌تر از ۰/۵ بود باید سؤالی را که کمترین بار عاملی را دارد، حذف نمود. در جدول زیر با توجه به اینکه مقادیر AVE برای همه متغیرها از ۰/۵ بیشتر است، بنابراین روایی همگرا سازه‌ها قابل قبول است.

جدول (۵): میانگین واریانس استخراج شده

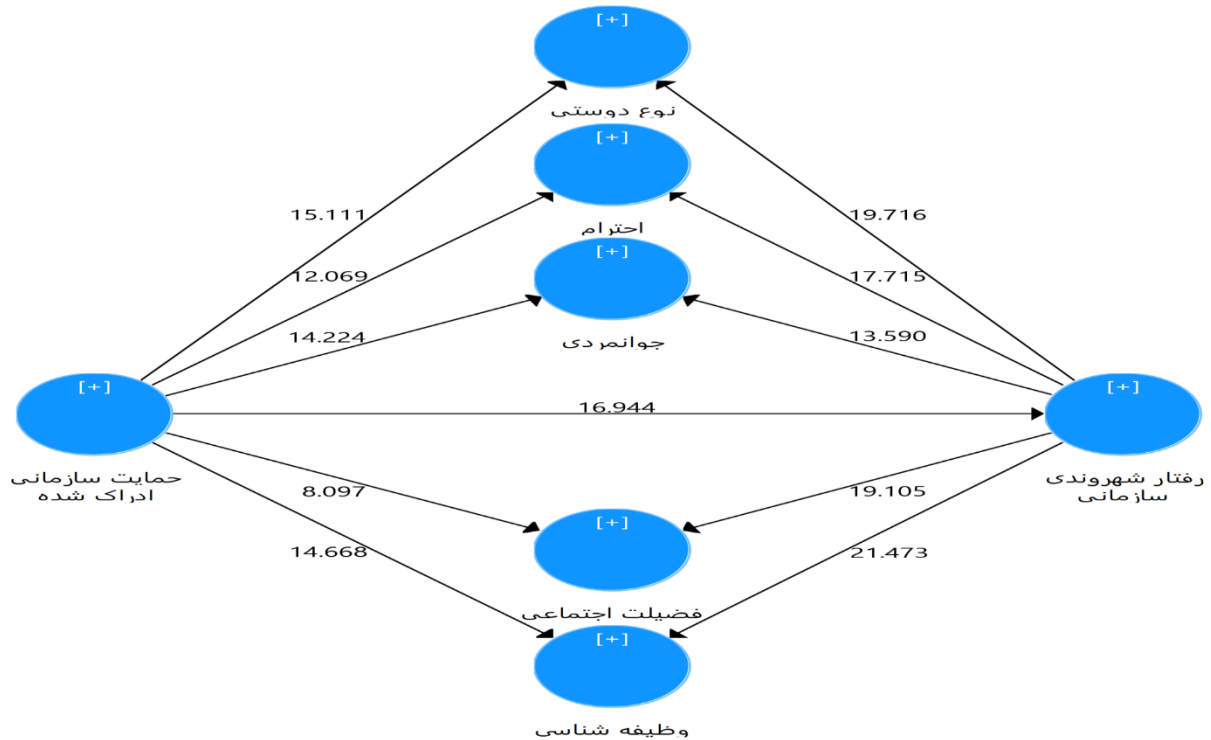
متغیرها	AVE
حمایت ادراک شده سازمانی	۰,۵۶۴
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۶۰۵
نوع دوستی	۰,۶۰۸
احترام سازمانی	۰,۶۶۳
جوانمردی سازمانی	۰,۵۹۸
وظیفه شناسی	۰,۵۲۴
فضیلت اجتماعی	۰,۶۷۳

ضرایب معناداری t-value

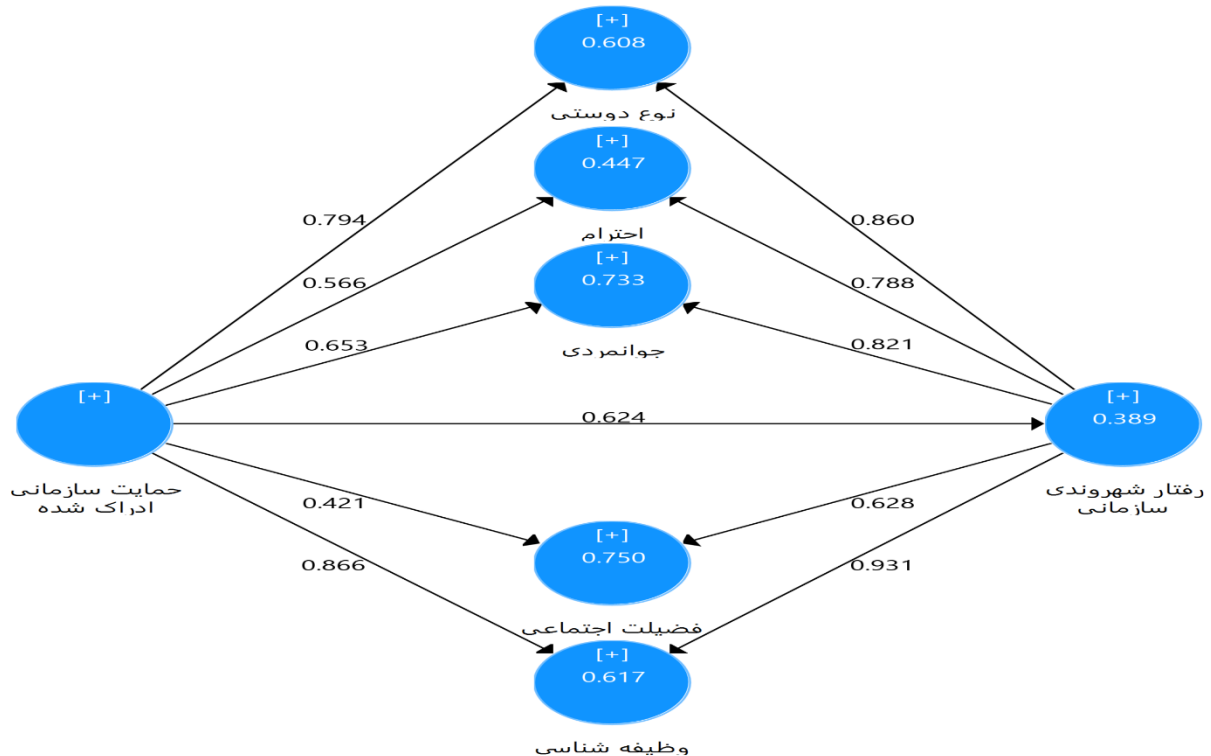
برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرایب معناداری t است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را تأیید ساخت. نتایج معناداری ضرایب براساس مقدار آماره t گزارش شده است.

به طوری که اگر مقدار آماره t از $1/96$ بیشتر باشد، با اطمینان ۹۵ درصد می توان نتیجه گرفت که متغیر مستقل بر متغیر وابسته تاثیر دارد.

نمودار (۱): ضرایب معناداری t -value در مدل مفهومی



نمودار (۲): ضریب مسیر در مدل مفهومی



ضریب تعیین R2 (R Squares)

معیار R2 میزان تاثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا را مشخص می کند. نکته ضروری این است که مقدار R2 تنها برای سازه‌های وابسته (درونزا) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برونزا، مقدار این معیار صفر است. هر چه مقدار R2 مربوط به سازه‌های درونزای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چاین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به‌وسیله معیار R2 در نظر می‌گیرد.

جدول (۶): ضریب تعیین

متغیر وابسته	R2	شدت
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۳۸۹	متوسط
نوع دوستی	۰,۶۰۸	قوی
احترام سازمانی	۰,۴۴۷	متوسط
جوایز سازمانی	۰,۷۳۳	قوی
فضیلت اجتماعی	۰,۷۵۰	قوی
وظیفه شناسی	۰,۶۱۷	قوی
میانگین	۰,۵۹۰	متوسط

کیفیت پیش بینی کنندگی (Q²)

این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. مدل‌هایی که دارای پرازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درونزای مدل را داشته باشند. هنسلا و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای نشان دادن قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برونزای مربوط به آن تعریف کرده‌اند. ذکر این نکته ضروری است که این مقدار تنها برای سازه‌های درونزای مدل که شاخص‌های آن‌ها از نوع انعکاسی می‌باشد، محاسبه می‌گردد.

جدول (۷): کیفیت پیش بینی کنندگی (Q2)

متغیر وابسته	R2	شدت
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۱۷۹	متوسط
نوع دوستی	۰,۳۶۰	قوی
احترام سازمانی	۰,۲۳۹	متوسط
جوایز سازمانی	۰,۴۵۶	قوی
فضیلت اجتماعی	۰,۳۳۹	قوی
وظیفه شناسی	۰,۴۱۷	قوی
میانگین	۰,۳۳۱	متوسط

نتایج فرضیات

با توجه به ضریب مسیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا که به مقدار ۰,۶۲۴ و همچنین آماره t به مقدار ۱۶,۹۴۴ است. می‌توان گفت: حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت و مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی در دوران کرونا دارد. با توجه به ضریب مسیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و نوع دوستی سازمانی در دوران کرونا که به مقدار ۰,۷۹۴ و همچنین آماره t به مقدار ۱۵,۱۱۱ است. می‌توان گفت: حمایت سازمانی ادراک شده

تاثیر مثبت و مستقیمی بر نوع دوستی سازمانی در دوران کرونا دارد. با توجه به ضریب مسیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و احترام سازمانی در دوران کرونا که به مقدار ۰,۵۶۶ و همچنین آماره t به مقدار ۱۲,۰۶۹ است. می توان گفت: حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت و مستقیمی بر احترام سازمانی در دوران کرونا دارد. با توجه به ضریب مسیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و جوانمردی سازمانی در دوران کرونا که به مقدار ۰,۶۵۳ و همچنین آماره t به مقدار ۱۴,۲۲۴ است. می توان گفت: حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت و مستقیمی بر جوانمردی سازمانی در دوران کرونا دارد. با توجه به ضریب مسیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و وظیفه شناسی سازمانی در دوران کرونا که به مقدار ۰,۸۶۶ و همچنین آماره t به مقدار ۱۴,۶۶۸ است. می توان گفت: حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت و مستقیمی بر وظیفه شناسی سازمانی در دوران کرونا دارد. با توجه به ضریب مسیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و فضیلت اجتماعی در دوران کرونا که به مقدار ۰,۴۲۱ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۰۹۷ است. می توان گفت: حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر مثبت و مستقیمی بر فضیلت اجتماعی در دوران کرونا دارد.

بحث و نتیجه گیری

دوران کرونا و شکل گیری بحران عمیق جهانی سبب شد تا بسیاری از کشورهای جهان دچار وضعیتی پیش بینی نشده شوند که بر اثر آن شاهد مرگ بیش از یک میلیون انسان بودیم. در این بین بسیاری از افراد در خانواده خود و در محیط زندگی و میان دوستان و آشنایان و همسایگان شاهد از بین رفتن سایرین بودند و همین مساله ترس و نگرانی عمیقی را وارد دل مردم کرد. در این بین توجه به این اصل بسیار ضروری است که شکل گیری چنین بحرانی می تواند همراه با نگرانی ها و دلهره های بسیاری از شهروندان باشد که آرامش روانی و نگرانی را بر ایشان افزایش دهند و در نهایت نسبت به محیط کاری و مساله کار دل نگرانی های زیادی داشته باشند. یکی از مشکلاتی که سازمان ها با آن مواجه بودند مساله بحران کرونا و الزام به اتخاذ راهبردهایی جهت مواجهه با مساله کرونا است. در واقع چنانچه می دانیم حضور فیزیکی و تراکم جمعیتی بالا در محیط های کاری سبب می شود تا انتقال این ویروس تسریع شود و در چنین بستری طبیعتاً قرار گرفتن در یک محدوده بسته با نفرات بالا خود از اصلی ترین دلایلی است که ممکن است باعث شود تا یک فرد به این ویروس دچار شود. از این منظر قرار گرفتن افراد در محیط های بسته کاری که بعضاً با حضور چند نفر در یک اتاق و محیط بسته همراه است امری نگران کننده است و می تواند برای بسیاری از کارمندان خطر آفرین باشد. در اینجا سازمان نیازمند اتخاذ مجموعه ای از راهبردهاست که بر مبنای آن بتواند نیازهای کارمندان را مرتفع کند. در واقع سازمان باید میان اضطراب و نگرانی های به حق کارمندان نسبت به دچار شدن به ویروس کرونا و همچنین نیازمندی ها و اهداف خود تعادلی برقرار سازد و بر مبنای آن بتواند با برقراری این تعادل به اهداف بلند مدت خود دست یابد. چنانچه گفته شد بخشی از این مشکل را باید در نگرانی های کارمندان جست و جو کرد و بخشی دیگر در اهداف سازمان و نگرانی مدیران بالادستی نسبت به عقب ماندن و عقب افتادن از برنامه های کاری مسائلی از این دست. بررسی شد که مسائلی نظیر دورکاری می تواند تا حد زیادی این مشکل را برطرف کند. دورکاری ضمن فراهم آوردن فرصت استراحت برای کارمندان این فرصت را به ایشان می دهد تا برنامه ها و اهداف شخصی را نیز در محیط خانه دنبال کنند و با برقراری دسترسی به شبکه اینترنت داخلی سازمان نسبت به فعالیت های داخلی سازمان نیز کوشش و مجاهدت داشته باشند. دورکاری به عنوان یکی از راه های حمایت اجتماعی ادراک شده در سازمان تاثیر شگرفی بر ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دارد چرا که در این وضعیت آنچه برای کارمندان سازمان دارای اهمیت است درک این نکته است که ما چه جایگاهی برای مدیران و مسئولین سازمانی داریم.

در واقع دو راهی بزرگی که نیروهای سازمانی بر سر آن گیر کرده اند این است که ما چگونه می توانیم ضمن دستیابی به اهداف سازمانی میان رفاه و آرامش شخصیمان نیز تعادلی برقرار کنیم. آیا ما صرفاً چرخ دهنده هایی در سازمان هستیم؟ آیا سلامت و آرامش ما و خانواده هایمان برای کسی دارای اهمیت است؟ آیا ممکن است که ما فدای اهداف سازمانی شویم؟ آیا سلامت ما مهم تر است یا اهداف سازمان؟ آیا مدیران نسبت به ما احساس مسئولیت و حمایتی می کنند؟ دایره حمایت مدیران از ما تا کجاست؟ در پاسخ به این پرسش ها باید گفت که اگر درکی که کارمندان نسبت به سازمان دارند بتواند این احساس را به ایشان بدهد که آنها مورد حمایت مدیران هستند و سلامت ایشان مورد تایید کامل مدیران است در نتیجه می توانند رفتار شهروندی سازمانی درست و دقیقی از خود بروز دهند. به عبارتی دیگر این یک رابطه دو طرفه است به این صورت که کارمندان در صورت احساس عدم حمایت از جانب سازمان دلسرد می شوند در ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی که بالاترین رکن کارمندی است دلسرد می شوند و به مرور دچار جدایی عاطفی از سازمان خود می شوند. در نتیجه آنچه گفته شد به نظر می رسد که سازمان های ما اگر نتوانند احساس امنیت را به کارمندان خود بدهند اعتماد آنها را از دست می دهند احساس گرانقدر مسئولیت تبدیل به احساس وظیفه می شود. این مساله ای است که متأسفانه در بسیاری از سازمان ها رخ داده است و احساس مسئولیت پذیری کارمندان نسبت به سازمان ها خود از دست رفته است. وجه دیگر حمایت اجتماعی ادراک شده احساس علاقه به کار و ممانعت از ترک شغل است. امارها نشان می دهد که بسیاری از کارمندان در دوران کورونا به واسطه نگرانی از ابتلا به بیماری از حضور در محیط کار صرف نظر کرده اند و در نتیجه نسبت به حضور فیزیکی روی خوشی نشان نداده اند. چنین مساله ای همواره باعث می شود تا شاهد بروز مشکلاتی نظیر احساس عدم امنیت و از دست رفتن ارزش های شهروندی سازمانی باشیم. رفتار شهروندی سازمانی به دنبال تبدیل محیط کار به محیطی خانوادگی و مسئولانه است. محیطی که در آن نفرات نسبت به یکدیگر عشق می ورزند و با کمک و همراهی با یکدیگر می کوشند تا ضمن تحقق اهداف و برنامه های سازمانی به اهداف شخصی نیز دست یابند. در چنین بستری آنچه دارای اهمیت است کمک متقابل سازمان و کارمندان به یکدیگر است. تعادل برقرار کردن میان نفع شخصی و نفع سازمانی در واقع همان هدفی است که بسیاری از سازمان ها باید بکوشند و به آن دست یابند چرا که هر حالتی به جز این می تواند مضرات بسیاری را بر پیکره سازمان ها وارد سازد و امنیت روانی و روحی سازمان را به خطر بیندازد. در این جا پیشنهاد این است که سازمان ها با بکارگیری مجموعه ای از اقدامات نظیر اقدامات پیش از بروز بحران و اقدامات پس از بروز بحران و حین بحران زمینه را برای مواجهه های آتی بیش از پیش فراهم سازند و وضعیت را به نحوی تنظیم و تدوین کنند که سازمان بتواند نسبت به اهداف خود و برنامه های فردی تعادل بیشتری داشته باشد. از جمله اقدامات پیش از بروز بحران می توان به اجرای برنامه های پشتوانه سازی برای مدیران و بکارگیری رویه های جانشین پروری است. در واقع باید تلاش سازمان ها در وهله نخست بر این باشد که با بکارگیری مدیران جوان و برنامه ریزی درست و دقیق برای جانشین پروری در سطح سازمان بکوشند تا مسائل سازمانی را به نحو احسن پیش برده و درمان کنند. چنین تلاشی از این روی درست و دقیق است که بر مبنای آن می توان به مرور سازمان ها را بهینه سازی کرد و نیازمندی به فرد را در دل سازمان ها از بین برد. از جمله مشکلات دوران کورونا مساله لزوم حضور مدیران در محل کار بوده است چرا که در این سازمان ها همیشه مدیر نقشی غیر قابل انکار داشته و جانشین سازی برای او امری محال و غیر ممکن بوده است. در نتیجه برای ارتقای حمایت اجتماعی ادراک شده در سازمان ها ضروری است که این سازمان ها اقدامات پیش گیرانه ای را انجام دهند تا در حین بروز بحران همه فشار به دوش قشر خاصی نباشد. پس طیف اول اقدامات را باید در اقدامات پیش از بروز بحران جست و جو کرد که می کوشد تا با شبیه سازی وضع احتمالی به بررسی این مشکلات بپردازد و راهکارهای احتمالی را تدوین و تهیه کند. دسته دوم اقدامات نیز مربوط به این است که سازمان ها بتوانند در حین بحران با استفاده از راهکارهایی نظیر ایجاد شرایط دورکاری، ارائه مرخصی های همراه با حقوق ارائه خدمات بهداشتی

و درمانی و پزشکی و همچنین اعطای مشوق ها و خدماتی که بتواند مشکلات را تا حد زیادی برای کارمندان مرتفع سازد. در نتیجه امر بسیار مهم و ضروری این است که سازمان های ما بتوانند در حل مشکلات کارمندان خود نقش آفرینی کنند این نقش آفرینی به کارمندان این احساس را می دهد که آنها مورد حمایت و کمک سازمان هستند و در نتیجه می توانند از طریق این مساله نسبت به مشکلات خود و سازمان مسئولیت پذیری بیشتری داشته باشند.

منابع

- ✓ اردستانی، نسرین، رزقی شیرسوار، هادی، (۱۳۹۸)، رابطه هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اعضای هیئت علمی پردیس ابوریحان - دانشگاه تهران)، مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۷، شماره ۱، صص ۴۶-۶۴.
- ✓ جعفری، سکینه، احمدی، داریوش، نوروزی کوهدهشتی، رضا، (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر توسعه سازمانی با تأکید بر حمایت سازمانی ادراک شده، مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۱، صص ۶۹-۹۱.
- ✓ دهقانی، ماندانا، آزادی، مهران، (۱۳۹۷)، بررسی ارتباط بین شوخ طبعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رضایت از زندگی در میان دانشجویان (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب)، بررسی مسائل اجتماعی ایران، دوره ۹، شماره ۲، صص ۱-۱۵.
- ✓ علم بیگی، امیر، حاجی آقا، پروین، جلیلیان، سارا، (۱۳۹۸)، بررسی نقش پیوند شبکه اجتماعی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان ترویج کشاورزی استان اصفهان، تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۵۰، شماره ۳، صص ۵۹۵-۶۰۹.
- ✓ محسنی، رضا علی، الحسینی، سید محمد، انصاری، محمدرضا، (۱۳۹۷)، مطالعه تأثیر ابعاد فرهنگ شهروندی بر رفتار فرهنگی سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه فرهنگیان استان مرکزی)، مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، دوره ۷، شماره ۲، صص ۳۹۵-۴۱۲.
- ✓ مؤذن جمشیدی، میرهادی، حسن زاده، محمدصادق، مرادی نصرآباد، ندا، (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در کارگری اجتماعی (مورد مطالعه: اداره کل راه و شهرسازی کرج)، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۴، صص ۸۱۱-۸۳۲.
- ✓ نعیمی، امیر، پزشکی راد، غلامرضا، صدیقی، حسن، قلی پور، آرین، (۱۳۹۸)، تحلیل رابطه بین مؤلفه های توانمندسازی روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در وزارت جهاد کشاورزی، تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۵۰، شماره ۳، صص ۶۲۹-۶۴۲.
- ✓ نوروزی سید حسینی، رسول، (۱۳۹۱)، اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی، نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۴، شماره ۱۵، صص ۸۷-۱۰۳.
- ✓ Bogler, R., & Somech, A. (2019). Psychological capital, team resources and organizational citizenship behavior. *The Journal of psychology*, 153(8), 784-802.
- ✓ Kang, J. & Jang, J. (2019). Fostering service-oriented organizational citizenship behavior through reducing role stressors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- ✓ López-Cabarcos, M. Á., Vazquez-Rodriguez, P., Pineiro-Chousa, J., & Caby, J. (2019). The role of bullying in the development of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Research*.

- ✓ Paillé, P., & Meija-Morelos, J. H. (2019). Organisational support is not always enough to encourage employee environmental performance. The moderating role of exchange ideology. *Journal of Cleaner Production*, 220, 1061-1070.
- ✓ Teng, C. C. Lu, A. C. C. Huang, Z. Y. & Fang, C. H. (2019). Ethical work climate, organizational identification, leader-member-exchange (LMX) and organizational citizenship behavior (OCB). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.