

تاثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹؛ با تاکید بر نقش میانجی معنویت سازمانی (مورد مطالعه؛ کارکنان بیمارستان امام خمینی شهر اردبیل)

جاوید رخشانی^{۱*}، منیره برومند^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۰۱

چکیده

امروزه بحران‌سازمانی در مواجهه با کووید ۱۹ یکی از اثرگذارترین مشکلاتی است که مدیران و کارکنان سازمان‌ها در سرتاسر دنیا با آن روبرو می‌باشند؛ بنابراین پژوهش حاضر بررسی تاثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ با نقش میانجی معنویت سازمانی انجام شد. هدف کاربردی و از روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) اردبیل و حجم نمونه ۲۱۰ نفر می‌باشد که بر اساس روش نمونه‌گیری غیر تصادفی انتخاب گردید. ابراز اندازه‌گیری متغیرها پرسشنامه استاندارد و آزمون مدل پژوهش بر اساس روش معادلات ساختاری با نرم‌افزار LISREL می‌باشد. ضریب استاندارد شده بین دو متغیر (توانمندسازی روان‌شناختی و بحران‌سازمانی)، $\beta = 0/692$ و ضریب معناداری بین این دو متغیر نیز $9/751$ را نشان می‌دهد. ضریب استاندارد شده بین دو متغیر (معنویت سازمانی و بحران‌سازمانی)، $\beta = 0/608$ و ضریب معناداری بین این دو متغیر نیز $14/851$ می‌باشد. از نتایج دیگر مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر با $13/173$ که نشان داد توانمندسازی روان‌شناختی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ با تاکید بر نقش میانجی معنویت سازمانی تاثیر دارد مدلیانی معادلات ساختاری نشان داد، توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان از طریق نقش میانجی‌گری معنویت سازمانی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تاثیر دارد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی روان‌شناختی، بحران‌سازمانی، معنویت سازمانی، پدیده کووید ۱۹، کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهر اردبیل

^۱ دکتری مدیریت دولتی گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی شمیم دانش نوین، اردبیل، ایران

^۲، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی شمیم دانش نوین، اردبیل، ایران

۱- مقدمه

به همین جهت اندیشمندان حوزه سازمان و مدیریت، همواره درصدد بررسی و کشف روش-ها امروزه بحران یکی از اثرگذارترین مشکلاتی است که سازمانها در سرتاسر دنیا با آن روبرو می‌باشند که به دلیل غیرقابل اجتناب بودن، همواره مورد توجه اندیشمندان حوزه مدیریت رفتار سازمانی قرار دارد (آشمون و دیسمون،^۳ ۲۰۰۰). در حقیقت بحران‌ها در دنیای کنونی، جزئی از فضای کسب و کار سازمان‌ها قلمداد شده که حذف اثرات آنها از بازدهی سازمانی به نحوی غیرممکن است، حال آنکه با به‌کارگیری مدیریت صحیح و کارآمد در جهت پیش‌بینی بحرانها و کسب آمادگی‌های لازم از یک سو و ارتقاء توانایی‌های کارکنان و مدیران در صورت وقوع بحران‌های سازمانی، می‌توان تا حدود زیادی این وقایع غیرمنتظره را کنترل و اثرات آن بر سازمان را کاهش داد (بهمنی،^۴ ۲۰۲۰). بحران از لحاظ لغوی به حادثه و یا سلسله حوادثی اطلاق می‌گردد که منشاء اقتصادی، انسانی، ساختاری، فرهنگی و یا سیاسی داشته و به‌صورت بالقوه امکان تأثیرگذاری بر منابع مختلف سازمانی و بهره‌وری سازمان‌ها را دارا بوده و به‌صورت کلی، سلامت سازمانی را کاهش می‌دهد (بوس،^۵ ۱۹۹۳). اثرات بحران‌ها شامل، گسیختگی و گسستگی سازمانی است که می‌تواند مفروضات پایه‌ای، احساس وجود ذهنی و حتی محور حیاتی وجود سازمانها را مورد تهدید قرار دهد (بوردرس و همکاران،^۶ ۲۰۱۰)؛ و راهکارهایی برای کاهش خطرات این تهدیدات سازمانی و به نحوی مدیریت آنها بوده‌اند که نتیجه این تلاش‌ها، ظهور علمی کاربردی بوده که با استفاده از مشاهدات سیستماتیک بحران و تجزیه و تحلیل علمی آن در جستجوی راهی برای پیشگیری آن بوده و در صورت بروز، در خصوص کاهش اثرات آن بر سازمان و محیط سازمانی و برگشت سریع شرایط به وضعیت مطلوب تلاش می‌کند (بویس،^۷ ۲۰۱۳). در حقیقت مدیریت بحران فرایند پیش‌بینی و

³ Ashmos and Duchon

⁴ Bahmani

⁶ Boudrias and et al

Booth^o

Bues^y

پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مقابله صحیح و منطقی در زمان بروز آن و بازگرداندن شرایط سازمان به وضعیت قبل از بحران است (بوراج،^۸ ۲۰۱۳). وقوع بحران در سازمان‌ها هرچند عمدتاً به دلیل عدم اجرای صحیح مدیریت جامع بحران به‌عنوان فرایندهای پیشگیری، آمادگی، مقابله، بازسازی و بازتوانی در سازمانها صورت می‌گیرد، اما به نظر می‌رسد، می‌توان این خلاء را به نحوی تحت تأثیر عواملی همچون، نیروی انسانی و دیگر مؤلفه‌ها قلمداد کرد (دادخواه، ۲۰۱۲). از طرفی دخل و تصرف بشر در طبیعت، منجر به بی‌نظمی و پدیدار شدن مشکلات عدیده‌ای شده که توسعه ویروس مرگبار کرونا از جمله آنهاست. بیماری کرونا ویروس اکنون به وضعیت پاندمی رسیده است. درحالی‌که این پاندمی به‌سرعت در سراسر جهان در حال گسترش است، باعث ایجاد ترس و نگرانی در عموم مردم به‌ویژه در میان گروه‌های خاص از جمله افراد مسن‌تر، مراقبان بیماران، ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی و افراد با شرایط بیماری‌های زمینه‌ای شده است. در نتیجه مداخلات بیشتری ضروری است، به‌ویژه برای گروه‌های خاص که در معرض خطر بالای عاطفی حاد و مداوم هستند (قالیا^۹ و همکاران، ۲۰۲۰)؛ بنابراین، انتشار این ویروس خطر ساز در گستره جهان، باعث شده که وضعیت روحی و روانی افراد تحت‌الشعاع این مسئله قرار گرفته تا حدی که آنها را دچار حدودی از اضطراب، تنش، ترس و نگرانی کرده است و این برهم ریختگی روان‌شناختی کارکنان، زندگی روزمره آنها را دچار وقفه کرده است. به عبارتی، باعث شده تا حرکت افراد در زندگی روزمره همراه با نگرانی‌های زیادی شود؛ حتی موجبات وسواس فکری بسیاری را فراهم کرده است، به‌گونه‌ای که هر فردی با کوچکترین سرماخوردگی، سرفه و عطسه، سخت دچار تشویش و ترس می‌شود. این تشویش و دل‌نگرانی در سطح کارکنان مدافعان سلامت، بیشتر مشاهده می‌شود. در چنین شرایط بحران‌سازمانی، یکی از ویژگی‌هایی که سازمان و کارکنان را در جهت مواجهه با بحران‌های سازمانی و مدیریت آن به نحو مطلوب یاری می‌کند، معنویت سازمانی است. زندگی بدون کار بی‌معنا می‌شود ولی کار بدون معنا هم زندگی را می‌میراند (هانسر و

_____ تاثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

گونسر^{۱۰}، (۲۰۰۳). در سالهای اخیر، جایگاه معنویت در سازمانها به طور فزایندهای از سوی مدیران، سرپرستان، کارکنان و محققان به عنوان یک ضرورت برای تعاملات سازمانها با کارکنان، مشتریان و جامعه مورد توجه قرار گرفته است، به طوری که مفهوم معنویت در محیط کار در دهه های اخیر شهرت قابل توجهی پیدا کرده است (هچینوا^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۶). امروزه معنویت از دو نظر بیش از گذشته مورد توجه اندیشمندان جوامع بشری واقع شده است، نخست به لحاظ نقش بازدارندگی از آسیبها و هنجارشکنیها و دیگری به لحاظ نقش برانگیزاندگی افراد در جهت سودرسانی و خدمت بیشتر به جامعه. به همین ترتیب تصویر حقیقی از معنویت اسلامی نیز شاخصهها و اصول خاصی دارد که ضمن اتصال فرد به مبدأ وجود و کمال مطلق، بر شیوه نظر و عمل او در زندگی فردی و جمعی تأثیر می گذارد و تحولات شگرفی را در ابعاد فردی و اجتماعی موجب می شود (حجازی و همکاران، ۱۳۹۷). معنویت سازمانی عبارت است از این شناخت که کارکنان یک زندگی باطنی دارند که از کار با معنا قوت گرفته و به آن قوت و نیرو می بخشد و این کار با معنا در اجتماع صورت می گیرد (حمید زاده، ۱۳۸۹). علاقه رو به رشد و دوام و ماندگاری معنویت در محیط کار، ناشی از دو جریان توسعه تجاری است. یک جریان از نیاز اقتصادی-تکنولوژیکی نشات گرفته و دیگری به عنوان مدیریت مبتنی بر افراد توصیف می شود. در حال حاضر، این افراد هستند که تفاوت ایجاد می کنند (کروین^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۷). معنویت در کار، یک تجربه از ارتباط و اعتماد متقابل در میان افرادی است که در یک فرایند کاری مشارکت می کنند که به وسیله خوش بینی و حسن نیت فردی ایجاد می شود و منجر به ایجاد یک فرهنگ سازمانی انگیزشی و افزایش عملکرد کلی می شود که در نهایت تعالی سازمانی پایدار را به همراه دارد (کوردنجی^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۵). از دیگر عوامل سازمانی بسیار مهم و تاثیر گذار بر بحران سازمانی، توانمندسازی روانشناختی می باشد. اضطراب، ترس، دلهره، تشویش، وسواس و از این قبیل موارد، مشکلات روحی و روانی ناشی از پدیده نوظهور ویروس کرونای ۱۹ است. عدم توجه

¹⁰ Hancer and George

Hechenova¹¹
Kerwin¹²
Kordnaji¹³

به چنین مشکلات روان‌شناختی، موجب آن می‌شود که علاوه بر مختل شدن زندگی روزمره افراد، بیمارهای جسمانی دیگری در پی به گریختگی وضعیت روحی و روانی در کارکنان پدیدار شود؛ چنان‌که بخشی از بیمارهایی که کارکنان به آنها مبتلا می‌شوند از نوع بیماری‌های روانی مثل اضطراب بیش‌ازحد است که منجر به بیماری فشارخون می‌شود. از این رو، به نظر می‌رسد که توانمندسازی روان‌شناختی، راهبردی مؤثر برای بحران‌سازمانی مدیریت در مواجهه با ویروس کرونا ۱۹ است. توانمندسازی، به این معناست که به افراد کمک شود تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند، بر ناتوانی و درماندگی خود چیره شوند و در کارکنان، شور و شوق فعالیت ایجاد و انگیزه‌های درونی آنها را برای انجام دادن وظیفه می‌باشد (کومار و ونایک^{۱۴}، ۲۰۰۲). هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹؛ با تاکید بر نقش میانجی معنویت سازمانی در بین کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) شهر اردبیل می‌باشد. از نظر پیترسون^{۱۵} (۲۰۰۰) خوش‌بینی یا تفکر مثبت، به جهت‌گیری اشاره دارد که در آن معمولاً پیامدهای مثبت مورد انتظار هستند. به بیانی دیگر، خوش‌بینی یا تفکر مثبت، متمایل به اتخاذ امیدوارانه‌ترین دیدگاه است. افراد خوش‌بین، مشکل‌گشا هستند و نقشه‌هایی برای فعالیت طراحی کرده و سپس طبق آن عمل می‌کنند که این خود، موجب می‌شود فرد در حل مسائل و مشکلات در زندگی موفق‌تر عمل کند و در مقابل مسائل و مشکلات، حالت انفعالی به خود نگیرد و نسبت به دیگران نگرش مثبت بیشتری داشته باشد (لی و همکاران، ۲۰۲۰). بررسی منابع نظری پژوهش حاضر نشان می‌دهد کمبود پژوهشی محسوسی در زمینه توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان با وجود مواجهه با بحران بیماری کرونا وجود دارد و کمتر تحقیقاتی به این موضوع اشاره نموده است و بیشتر تحقیقات به بررسی دیگر جنبه‌های توانمندسازی روان‌شناختی و مدیریت بحران پرداخته‌اند از جمله میر صفیان و راسخ (۱۳۹۷) به تدوین الگوی اثر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر مدیریت بحران بدون در نظر گرفتن نقش میانجی معنویت سازمانی پرداختند و سوت و همکاران (۲۰۱۸) به بررسی نقش‌های توانمندسازی روان‌شناختی و خستگی عاطفی پرداختند و

¹⁴ Kumar and Neak

¹⁵ . Peterson

_____ تاثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

پونگوتا^{۱۶} و همکاران (۲۰۲۱) به تأثیر اجتماعی شیوع COVID-19 بر محله‌های فقیرنشین شهری و واکنش سازمان‌های جامعه مدنی پرداختند بنابراین مساله اصلی پژوهش این است که توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹؛ با تأکید بر نقش میانجی معنویت سازمانی در بین کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) شهر اردبیل چه تأثیری دارد؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

الف) توانمندسازی روانشناختی

توانمندسازی روانشناختی یکی از استراتژی‌های مؤثر در توانمندسازی منابع انسانی در سازمان‌ها در جهت دستیابی به اهداف سازمانی و اجرای امور به صورت مطلوب است (لوی و همکاران، ۲۰۱۷). این سازه گستره وسیعی از حوزه‌های شناختی انگیزش را ارائه می‌دهد که به واسطه غنی‌سازی شغلی کارکنان، موجب دستیابی آنها به توانایی‌های واقعی خود در جهت اجرای بهینه وظایف شغلی گردیده و کنترل، اثرگذاری و جهت‌دهی آنان را بر فرآیندهای مدیریتی در سازمان گسترش می‌دهد (مارمیر و همکاران، ۱۳۹۹). بر همین اساس این سازه به عنوان ابزاری در دست مدیران به منظور افزایش توانایی‌های کارکنان در جهت ارتقاء عملکرد و سطوح مشارکت و آزادی عمل آنها، گسترش احساس معنی‌داری و مؤثر بودن در محیط شغلی و سازمانی، گسترش ویژگی‌های خودکارآمدی و خودمختاری در آنها در اخذ تصمیمات شغلی و در انجام مسئولیت‌های حرفه‌ای باهدف ارتقاء بهره‌وری سازمانی قرار می‌گیرد (منصوری، ۲۰۱۸). بر اساس رویکرد ارگانیک، توانمندسازی کاری نیست که باید مدیران برای کارکنان انجام دهند، بلکه طرز تلقی کارکنان درباره نقش خویش در شغل و سازمان است. در عین حال، مدیران می‌توانند بستر و فرصت‌های لازم را برای توانمندتر شدن کارکنان فراهم کنند (مارگوس و همکاران، ۲۰۱۸). در فرهنگ لغت و بستر از توانمندسازی به عنوان تفویض اختیار یا اعطای قدرت قانونی به سایرین تعبیر شده است (ملیمان و همکاران، ۲۰۰۳).

¹⁶ . Pongutta

کانگرو کانگو^{۱۷} از اینکه تعریف توانمندسازی در ادبیات مدیریت تنها بر تفویض اختیار یا تقسیم قدرت متمرکز بشود انتقاد کرده (میر صفاییان و همکاران؛ ۱۳۹۸) و بیان داشتند که اعمال مدیریتی تنها یک مجموعه از شرایط هستند به طوری که این اعمال ضرورتاً منجر به توانمندی می‌شود، بلکه ممکن است موجب توانمندی کارکنان شود (مقامی و همکاران، ۲۰۱۳). این دو همچنین توصیه کردند که توانمندسازی باید برحسب فرایندهای انگیزشی کارکنان تعریف شود. آنان توانمندسازی را به‌عنوان «توانا ساختن» به‌جای یک «فرایند تفویض اختیار» مطرح کردند (مولا حسینی و همکاران، ۲۰۱۷). با توجه به آنچه در تعریف‌ها و نگرش‌های توانمندسازی مورد توجه قرار گرفت، از دو دیدگاه کلان می‌توان به توانمندسازی نگریست:

دیدگاه اول: رویکرد ساختاری - اجتماعی: توجه به توانمندسازی به‌عنوان فعالیت‌هایی است که سازمان در جهت سهم کردن کارکنان در منابع قدرت و تصمیم‌گیری‌ها انجام می‌دهد که در این بعد، فراهم آوردن شرایطی جهت قدرتمندتر شدن کارکنان مدنظر است. دیدگاه دوم: رویکرد شناختی: به توانمندسازی از منظر روان‌شناختی توجه دارد که به معنی ایجاد یک حس درونی در افراد است تا بتوانند به‌طور مستقل تصمیم‌هایی را در فرآیند کاری خویش اتخاذ نمایند؛ در این دیدگاه، نگرش، طرز تلقی افراد از وظایف کاری و نقششان در سازمان مدنظر می‌باشد (مویا و هوکین، ۲۰۰۳).

به این اساس، چهارچوب نظری مطالعه حاضر منطبق بر مدل توانمندسازی روان‌شناختی اسپریتزر به‌عنوان یک ساخته انگیزشی بوده که شامل چهار شناخت معنی‌داری، شایستگی، خودمختاری و اثربخشی است (مقامی و همکاران، ۲۰۱۵).

۱- معنی‌داری^{۱۸}: به درجه‌ای اشاره دارد که کارمند احساس هدف‌دار بودن یا وابستگی شخصی در مورد کار می‌کند.

۲- شایستگی (صلاحیت)^{۱۹}: درجه‌ای است که کارمند معتقد است مهارت‌ها و توانایی‌های لازم برای انجام درست کار خود را دارد.

¹⁷ . Conger & Kanungo

¹⁸ . Meaning

_____ تاثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

- ۳- خود تعین (خودمختاری)^{۲۰}: به درجه‌ای اشاره دارد که کارمند در مورد اینکه افراد چطور کار خود را انجام دهند، احساس آزادی می‌کند.
- ۴- اثربخشی^{۲۱}: به درجه‌ای اشاره دارد که کارمند معتقد است، در سازمانی که در آن قرار دارد می‌تواند اثر بگذارد (خانی و همکاران، ۲۰۱۳).

ب) معنویت سازمانی

معنویت در کار را می‌توان به رسمیت شناختن زندگی درونی کارکنان تعریف کرد. معنویت در کار، تجربه‌ای است که در آن افراد ارتباطات و حمایت‌هایی درونی را احساس می‌کنند (نقوی و همکاری، ۲۰۱۵). معنویت در محیط کار می‌تواند در هر دو بعد فردی و سازمانی تفسیر شود. در بعد فردی، معنویت می‌تواند یک تجربه عاطفی و شناختی باشد. کارمند احساس کرده و باور می‌کند که یک ارتباط معنوی بین خودش و کاری که انجام می‌دهد وجود دارد. در سطح سازمانی، معنویت می‌تواند بازتابی از ارزش‌های معنوی باشد که بخشی از فرهنگ سازمان را به خود اختصاص می‌دهد و می‌تواند در رفتار سازمانی، تصمیم‌گیری‌ها و تخصیص منابع تأثیرگذار باشد. علاوه بر این، معنویت در محیط کار می‌تواند مشوق هر دو بعد باشد. در بعد فردی، فرد می‌تواند در برنامه‌های توسعه معنوی مشارکت کند و در بعد سازمانی، ارزش‌های معنوی اصلاحاتی را در برنامه‌ریزی و راهبردهای سازمان و اقدامات مدیریت منابع انسانی (استخدام، آموزش، توسعه و ارزیابی) ایجاد و بنیان فرهنگی سازمانها را دستخوش تغییر می‌کند (کریمی، ۱۳۸۹). همچنین میلیمن^{۲۲} و همکاران (۲۰۰۳) سه بعد از معنویت سازمانی را در تحقیقی تجربی به کار گرفتند که بر سه سطح فردی، گروهی و سازمانی استوار شده بود. این سه بعد عبارت بودند از: کار بامعنا، همبستگی و هماهنگی با ارزشهای سازمانی؛ که شرح آنها در ادامه ارائه می‌شود.

¹⁹ . Competence

²⁰ . Self. Determination

²¹ . Impact

²² . Milliman

- ۱- کاربا معنا: این بعد از معنویت سازمانی بیان می‌کند که چگونه کارکنان در سطح فردی با کار روزانه خود در تعامل‌اند. مفهوم معنویت در کار فرض می‌گیرد که هر فرد تمایل دارد به کاری اشتغال ورزد که معنای بیشتری را به زندگی خودش و دیگران ببخشد.
- ۲- همبستگی: این بعد بیانگر همبستگی و تعاملات و روابط عمیق با دیگران است و در گروهی از افراد رخ می‌دهد. همبستگی بر این اصل استوار است که افراد با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و درون خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند.
- ۳- هماهنگی با ارزش‌های سازمانی: سومین جنبه از جوانب معنویت در کار، زمانی رخ می‌دهد که افراد هماهنگی قوی‌ای را بین ارزش‌های خود و مأموریت و هدف سازمان تجربه می‌کنند. هماهنگی همچنین بیانگر این موضوع است که افراد معتقدند مدیران و کارکنان، ارزش‌های مناسب و وجدان قوی و نیز دغدغه رفاه کارکنان و جامعه خود را دارند (پیتسینج و دوچون، ۲۰۱۲).

ج) بحران‌سازمانی

شاید اولین تعریف رسمی از بحران توسط هیرمان^{۲۴} (۱۹۶۹) ارائه شده باشد. از نظر وی بحران موقعیتی با سطح تهدید بالا و فشار زمانی (محدودیت زمانی) برای تصمیم‌گیری است که تصمیم‌گیران را شگفت‌زده می‌کند. البته برخی از محققان طی مباحث خود و با استفاده از مثال‌های مختلف، فرض فشار زمانی به‌عنوان یکی از عناصر تبیین‌کننده بحران را رد نموده‌اند (پورحسن و بخشی، ۲۰۱۵). بحران‌سازمانی موقعیتی است که افراد، گروه‌ها و سازمانها با آن مواجه شده و با استفاده از رویه‌های مورد عمل معمول قادر به مقابله آن نیستند. بروز استرس فراوان ناشی از تغییرات ناگهانی، در ذرات چنین موقعیت‌هایی نهفته است (پورصدر و همکاران، ۲۰۱۲). برخی ویژگی‌های مشترک در اغلب بحران‌های سازمانی وجود دارد که در ذیل به آنها اشاره می‌شود:

²³ Petchsawanga and Duchon

²⁴ . Herman

تاثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

۱. وضعیت غیرقابل انتظار: اکثر بحران‌های سازمانی قابل انتظار، حدس، گمان و یا پیش‌بینی نیستند بنابراین لازم است مدیران سازمان‌ها علامت‌ها و نشانه‌های بحرانی را پیش‌بینی نمایند؛
۲. ضرورت پاسخ سریع: مهمترین ویژگی متمایزکننده وضعیت بحرانی از وضعیت راهوار، لزوم پاسخ سریع و اقدام و عاجل است؛
۳. ناتوانی در تشخیص اولویت‌ها و فعالیت‌ها و به خطر افتادن ارزش‌ها و اهداف اساسی سازمان: از دیگر ویژگی‌های بحران سازمانی، عدم کفایت مدیریت سازمان در تشخیص اولویت‌ها و فعالیت‌هایی است که باید انجام شود. ۴. ناکافی بودن روش‌های پیشگیری و تثبیت: بحران، روش‌های پیشگیری را در یک سازمان ناکارآمد می‌سازد زیرا با بروز تغییرات گسترده و عمده در یک سازمان، چه در جهت مثبت و چه در جهت منفی، به واسطه ضروری ساختن تغییر در اهداف اساسی و ارزش‌های سازمان، روش‌های پیشگیری به صورت ناکافی درمی‌آید. می‌توان به برخی ویژگی‌های مشترک دیگر بحران‌های سازمانی که ناشی از عوامل ذکر شده فوق است اشاره کرد: ۵. اکتفا به راه‌حل‌های موجود، ۶. افزایش احتمال اخذ تصمیم‌های غلط، ۷. برخورد با گروه‌هایی که دارای اهداف متضاد هستند، ۸. درگیر شدن بالاترین مقام سازمانی، ۹. افزایش خسارت، ۱۰. بروز وقایع یکی پس از دیگری، ۱۱. حمله رسانه‌های خبری، ۱۲. گذر زمان علیه سازمان، ۱۳. افزایش شایعات، ۱۴. قبول شکست، ۱۵. وحشت‌زدگی، ۱۶. جریحه‌دار شدن احساسات، ۱۷. مقصر قلمداد کردن دیگران (رحمانی و همکاران، ۲۰۲۰).

د) ویروس کرونا (کووید ۱۹) - نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

همه‌گیری‌ها، اپیدمی‌هایی در مقیاس جهانی یا در منطقه‌ای سیار وسیع هستند که فراتر از مرزهای بین‌المللی پیش روی کرده و بسیاری از مردم جهان را تحت تأثیر قرار می‌دهند (ربات، ۲۰۰۹). ویروس کرونا جدید در اواخر آذر ۱۳۹۸ (اواسط دسامبر ۲۰۱۹) در جهان چین شیوع و سپس به سرعت در سرتاسر جهان گسترش یافت. این بیماری به نام بیماری کرونا ویروس ۲۰۱۹ نام‌گذاری شد (سالیقا و همکاران، ۲۰۱۳). دولت‌ها مجموعه‌ای از اقدامات را برای کنترل همه‌گیری و جلوگیری از شیوع بیشتر آن اتخاذ کردند؛ از جمله محدود کردن ورودی شهرها، محدودیت در ادارات، تعطیلی مدارس و دانشگاه‌ها و قرنطینه کردن افراد در خانه. گرچه این

اقدامات مدت‌زمان درگیری با ویروس کرونا و شیوع و بروز آن را کاهش می‌دهد اما از طرف دیگر، فعالیت‌های اجتماعی افراد با این اقدامات محدود می‌شود. به‌عنوان مثال یکی از تأثیرات این بیماری همه‌گیر تعطیلی یا نیمه تعطیلی ادارات است که منجر به دور شدن از فضای کار، برهم زدن روال عادی زندگی کاری و اجتماعی کارکنان ادارات، کاهش زمان بودن با همکاران و احساس تنهایی، بروز یا کمک به بروز خشونت خانگی می‌شود و همچنین می‌تواند مسائلی را در حوزه سلامت روان و علائمی مانند اضطراب، افسردگی، ترس و احساس تنهایی ایجاد می‌کند (سالیقا و همکاران، ۲۰۱۳). چنان‌که نتایج مطالعات ژنگ^{۲۵} و همکاران (۲۰۱۹) نشان می‌دهد، در دوران قرنطینه، بدتر شدن رابطه کارکنان با یکدیگر، افزایش درگیری، کار و استراحت نامنظم، نگرانی فزاینده در مورد آلوده شدن به ویروس، فعالیت بدنی کمتر و خلق‌وخوی منفی، از عوامل خطرزای اضطراب اجتماعی و افسردگی هستند. در نتیجه علاوه بر نگرانی‌هایی که در خصوص خطرات جسمانی بیماری همه‌گیر وجود دارد، تأثیرات آن بر وضعیت سلامت روان و روان‌شناختی کارکنان و ... نیز باید در نظر گرفته شود (ایسکوچ، ۲۰۲۰). در تکمیل مطالب فوق لازم به ذکر است که با توجه به جدید بودن بحران بیماری کوید ۱۹ پژوهش‌های محدودی در ارتباط با موضوع پژوهش، به دلیل جدید بودن تاکنون داخل و خارج از کشور انجام شده است؛ که از جمله می‌توان به تحقیق شفیع پور مطلق، نادری و نقش (۱۳۹۹) در تحقیقی «ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی فردی باهدف مدیریت ویروس فراگیر کرونا ۲۰۱۹ به‌منظور ارائه یک الگوی کیفی» انجام دادند، نتایج پژوهش نشان داد، راهبردهای توانمندسازی روان‌شناختی فردی در رابطه مدیریت ویروس فراگیر کرونا ۲۰۱۹ شامل پنج گد انتخابی (خود مراقبتی، تغییر و بهبود نگرش، تسلط بر خود، به اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات، رعایت مسائل بهداشتی)، ۱۴ گد محوری و ۷۸ کدباز بوده‌اند (کوما و نیک، ۲۰۰۱). مالیر و ماهر (۱۳۹۹) در پژوهش خود با عنوان «مدیریت بحران بیماری کوئید ۱۹: باز مهندسی نظام ارائه خدمات سلامت در ایران» نشان دادند. بحران بیماری کوئید ۱۹ باعث شد تا از زیرساخت‌های موجود مثل سامانه سپاس HIS بیمارستانی، سامانه سیب و غیره، سامانه

²⁵. Zheng

_____ تاثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

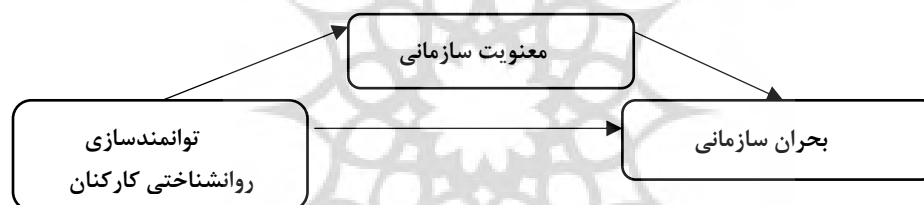
جدیدی بنام سامانه سلامت شکل گیرد تا ارتباط سطوح اول، دوم و سوم از طریق آن برقرار شود. بدین نحو که پس از پیدا کردن افراد مشکوک یا مبتلا، در صورت نیاز فرد، دستور قرنطینه خانگی و یا مراجعه به مرکز جامع سلامت یا بیمارستان داده می‌شود همچنین پیگیری درمان بیمار از طریق این سامانه امکان‌پذیر بوده و مکرراً ثبت می‌گردد (شفاعی پور و همکاران، ۱۳۹۹). رحمانی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش تحت عنوان «بررسی اضطراب ناشی از کرونا و ارتباط آن با فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان: مطالعه مقطعی در جنوب شرق ایران» به این نتایج رسیدند که ارتباط معناداری بین اضطراب ناشی از کرونا و فرسودگی شغلی وجود دارد و پیشنهاد می‌دهند توجه بیشتری به سلامت کارکنان بیمارستانی به دلیل نقش ویژه‌ای که در مقابله با کووید ۱۹ دارند، منعطف شوند (۲). بهمنی (۱۳۹۹) در پژوهش بررسی تاثیر نوبت‌های کاری در شرایط کرونا بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش میانجی استرس ابتلا به کرونا به این نتایج رسید یکی از چالش‌های پیش روی پرستاران در همه‌گیری کرونا اثرات ناشی از نوبت‌های کاری بوده است. نوبت‌های کاری همراه با استرس ابتلا به کرونا و تعداد زیاد مراجعات و بستری‌ها، منجر به عدم تمرکز و فقدان انرژی جهت انجام اهداف شغلی خواهد شد، عدم تعادل منجر به خستگی، عملکرد ضعیف و کاهش کیفیت زندگی و در نهایت فرسودگی می‌شود.

میر صفیان و راسخ (۱۳۹۷) در پژوهش نشان دادند وضعیت توانمندی‌های روان‌شناختی، مدیریت تغییر و مدیریت بحران کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان مطلوب ارزیابی نمی‌گردد. نتایج حاصل از مدل مفروض پژوهش، حاکی از تأثیر مستقیم سازه توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر گسترش مدیریت تغییر توسعه مدیریت بحران آنان در ادارات مذکور بوده است؛ همچنین، توانمندسازی روان‌شناختی به صورت غیرمستقیم و با میانجی‌گری سازه مدیریت تغییر بر گسترش مدیریت بحران کارکنان اثرگذار است.

حجازی؛ مالکی (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «بررسی نقش معنویت در مدیریت بحران حوادث» نتیجه گرفته‌اند که خداوند نه تنها خالق این جهان بلکه خالق حوادث طبیعی آن نیز می‌باشد و انسان را مکلف نموده است تا با کسب علم و دانش، راه ثواب و درست را انتخاب

نموده و بسیاری از بلاها را به رحمت تبدیل و یا حداقل از میزان خسارت حوادث طبیعی بکاهد.

وا و ونگ^{۲۶} (۲۰۲۰) دریافتند که پزشکان و پرستاران شاغل در قسمت‌های مربوط به بیماری کرونا و ویروس جدید در مقایسه با بقیه بخش‌های بیمارستان فرسودگی بیشتری را تجربه می‌کنند. نتایج پژوهش لای، شو، کو، تانگ و هاسو (۲۰۲۰) نشان داد، با انتشار ویروس کووید-۱۹ چالشها و دغدغه‌هایی برای افراد به وجود آمده است. یکی از توصیه‌های سازمان بهداشت جهانی (۲۰۲۰) در رابطه با ویروس کرونای نوپدید ۲۰۱۹، کمک به حفظ روحیه بیمار و تأمین بهداشت روانی اوست؛ بنابراین براین اساس، توانمندسازی روان‌شناختی فردی در برابر شیوع ویروس کووید-۱۹ از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده مدل پژوهش به صورت زیر قابل بیان است:



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

تأثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

شکل ۱-۱؛ مدل مفهومی پژوهش (موسوی و همکاران، ۱۳۹۲؛ مینا وو، ۲۰۱۹؛ اکونین و همکاران، ۲۰۱۹)

و با توجه به مدل مفهومی، فرضیه پژوهش به صورت زیر قابل بیان است؛

H₁: توانمندسازی روانشناختی کارکنان در بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ یا میانجی معنویت سازمانی تأثیر معناداری دارد.

H₂: توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تأثیر معناداری دارد.

H₃: معنویت سازمانی بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تأثیر معناداری دارد.

۳- روش پژوهش

۳-۱- جامعه و نمونه آماری

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام توصیفی پیمایشی است؛ و همچنین از آنجایی که در این پژوهش «تأثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان در بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ با نقش میانجی معنویت سازمانی» مورد بررسی قرار می‌گیرد، تحقیق از نوع همبستگی نیز می‌باشد. در این پژوهش کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان اردبیل که شامل ۴۵۹ نفر می‌باشد به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند و نمونه-گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفت و حجم آن بر اساس جدول نمونه‌گیری مورگان ۲۱۰ نفر برآورد شد.

۳-۲- ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه در سه بخش نامه همراه، اطلاعات جمعیت شناختی و سؤالات اختصاصی تنظیم گردید. در بخش اول تحت عنوان نامه همراه، علاوه بر بیان عنوان پژوهش، هدف از گردآوری اطلاعات به وسیله پرسشنامه و ضرورت همکاری صمیمانه پاسخ‌دهندگان در تکمیل پرسشنامه توضیح داده شد. بخش جمعیت شناختی شامل سؤالات در مورد مشخصات عمومی پاسخ‌دهندگان از قبیل جنسیت،

سن، میزان تحصیلات و سنوات خدمت پاسخ‌دهندگان می‌باشد. آخرین بخش نیز شامل سؤالات اختصاصی در مورد متغیرهای مستقل و وابسته است؛ که برای معنویت سازمانی از پرسشنامه میلمن و همکارانش (۲۰۰۳) استفاده شده است. این پرسشنامه معنادار بودن کار، احساس همبستگی و همسویی با ارزش‌های سازمان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. اعتبار این پرسشنامه در پژوهش محمدی (۲۰۱۱) ۰/۹۴ و در پژوهش یعقوبی و همکاران (۱۳۹۲) ۰/۸۶ به دست آمده است. دومین پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی اسپرینتر (۱۹۹۵) بوده که متشکل از ۲۰ گویه بسته پاسخ با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت است و سازه توانمندسازی روان‌شناختی را در قالب چهار بعد معنی‌دار بودن، شایستگی، استقلال و مؤثر بودن، موردسنجش قرار می‌دهد. روایی و پایایی این ابزار توسط صادقی و همکاران (۱۳۹۴)، با استفاده از روش‌های آزمون-آزمون مجدد و آزمون آلفای کرونباخ تایید گردید. معناداری ۰/۸۱ صلاحیت ۰/۷۶، خودمختاری ۰/۷۵، اثربخشی ۰/۷۹، مشارکت ۰/۸۱؛ و در پژوهش میر صفیان و همکاران (۱۳۹۸) ۰/۸۱ گزارش شده است؛ و برای سنجش بحران‌سازمانی از پرسشنامه استاندارد توسلی (۱۳۹۷) که متشکل از ۴۷ گویه بسته پاسخ با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت است و سازه بحران‌سازمانی را در قالب سه بعد قبل از بحران (وضعیت سبز)، حین بحران (وضعیت قرمز) و پس از بحران (وضعیت زرد)، موردسنجش قرار می‌دهد. روایی و پایایی این ابزار توسط توسلی (۱۳۹۷)، با استفاده از روش‌های آزمون-آزمون مجدد و آزمون آلفای کرونباخ تایید گردید. قبل از بحران (وضعیت سبز)، ۰/۸۸، قبل از بحران (وضعیت سبز)، ۰/۸۶ و پس از بحران (وضعیت زرد)، ۰/۸۵ گزارش شده است. مقیاس مورد استفاده طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت است. این مقیاس به‌طور خاص از مبنای کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق و کاملاً موافق استفاده می‌کند. بر این اساس از اعضای نمونه آماری درخواست گردید تا بر اساس مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت، به سؤالات پرسشنامه پاسخ دهند.

به‌منظور سنجش روایی پرسشنامه‌ها، دو نوع روایی محتوا و همگرا در نظر گرفته شد. اعتبار محتوای پرسشنامه با اتکا به نظر اساتید دانشگاهی تأیید و اصلاحات لازم به عمل آمد. نتایج خروجی پی‌ال‌اس نشان می‌دهد که تمامی متغیرها دارای AVE بالاتر از ۰/۵ هستند؛ بنابراین، مؤلفه‌ها می‌توانند به اندازه کافی واریانس متغیرهای مدل پژوهش را تشریح کنند. لذا ابزار این

تأثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کوید ۱۹...

تحقیق از روایی مناسبی برخوردار است برای محاسبه پایایی پرسشنامه‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول 1 نشان می‌دهد که ابزار این تحقیق از پایایی مناسب (بالای ۰/۷۰) برخوردار است.

جدول ۱: نتایج روایی و پایایی پرسشنامه‌ها

متغیرها	تعداد گویه‌ها	الفای کرونباخ	AVE
معنویت سازمانی		۰/۸۸	۰/۶۷۱
روان‌شناختی اسپریتزر	۲۰	۰/۸۳	۰/۶۳۱
بحران سازمانی	۴۷	۰/۷۹	۰/۵۶۲

در این پژوهش به منظور تحلیل داده‌های به دست آمده از ابزارهای اندازه‌گیری از آزمون‌های کولموگوروف اسمیرنوف (به منظور تعیین چگونگی توزیع داده‌های به دست آمده از ابزارهای اندازه‌گیری) و تی تک در نرم‌افزار Spss23 و Pls استفاده شد؛ به منظور آزمون متغیر میانجی از آزمون سوبل استفاده گردید.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف

جهت بررسی توزیع داده‌های یک متغیر کمی از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود. در این آزمون، فرض صفر نشان‌دهنده ادعای مطرح شده در مورد نرمال بودن توزیع داده‌ها است. جدول ۳ نشان‌دهنده نتایج این آزمون است.

جدول ۳: آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره K-S	احتمال آماره K-S
معنویت سازمانی	۱۸/۶۲	۵/۰۷	۲/۱۲	۰/۰۹
روان‌شناختی	۱۷/۷۲	۴/۲۶	۱/۵۰	۰/۰۱
بحران سازمانی	۹/۴۲	۲/۲۱	۲/۲۷	۰/۰۰۰

نتایج به دست آمده در جدول ۳ نشان می‌دهند که تمامی متغیرها از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند؛ چراکه سطح معنی‌داری این متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۰۵ نیست و فرض صفر برای آنها تأیید می‌شود. بنابراین با توجه به غیر نرمال بودن توزیع تمامی متغیرها، به منظور اجرای روش‌های مرتبط به مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS استفاده شد.

۲-۴- شاخص‌های برازندگی مدل

همان‌طور که در جدول برازندگی ملاحظه می‌شود، مقادیر شاخص‌های مدل، نمایانگر برازندگی خوب مدل بوده و مدل تحقیق حاضر مورد تأیید قرار می‌گیرد.

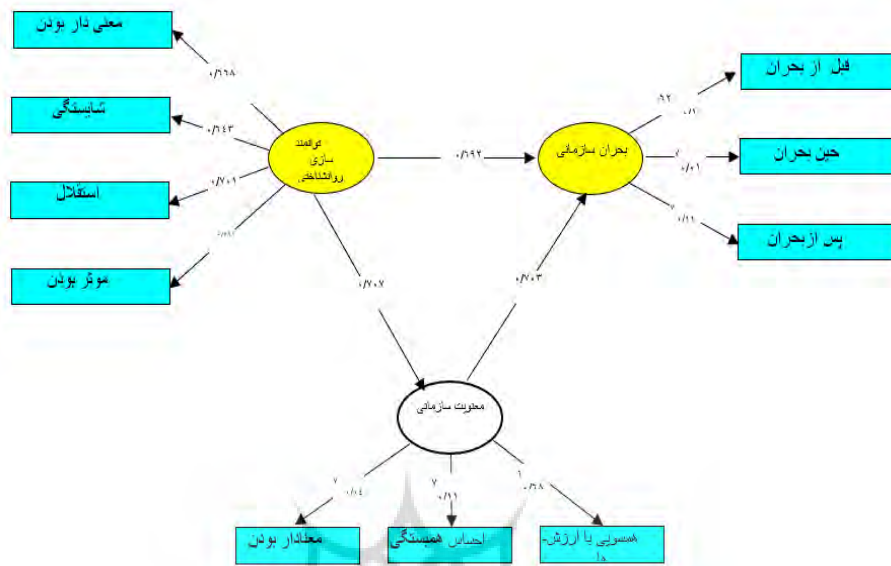
جدول ۲: شاخص‌های برازندگی مدل

ردیف	شاخص‌های برازندگی مدل	مقدار
۱	مطلق	۰/۶۸۹
۲	نسبی	۰/۷۹۵
۳	مدل بیرونی	۰/۹۳۲

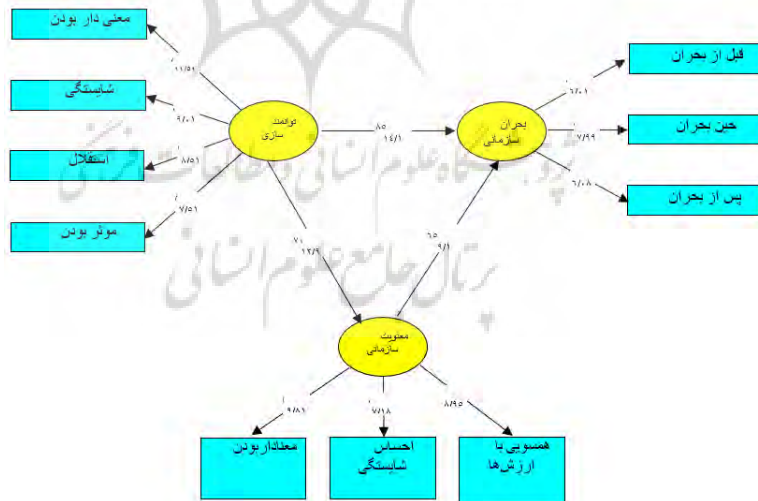
۳-۴- آزمون فرضیه‌ها

الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS نشان می‌دهد که پس از بررسی برازش الگوی اندازه‌گیری، الگوی ساختاری و الگوی کلی، می‌توان به بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخت و به یافته‌های پژوهش رسید. در این بخش ضرایب معناداری Z و ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به فرضیه‌ها بررسی می‌شود. ضرایب معناداری و ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به فرضیه‌های چارچوب مفهومی در شکل ۱ و ۲ مشاهده می‌شود. همچنین نتایج آزمون فرضیات در جدول ۳ آمده است.

تأثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...



شکل ۱: ضرایب مسیر الگوی پژوهش



شکل ۲: ضرایب معناداری T-values

جدول ۳- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	ضریب مسیر (β)	معناداری (T-Value)	نتیجه آزمون
اول	توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تاثیر معناداری دارد.	۰/۶۹۲	۱۴/۸۵۱	تایید فرضیه اول
دوم	معنویت سازمانی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تاثیر معناداری دارد.	۰/۶۰۸	۹/۶۵۱	تایید فرضیه دوم

هنگامی که مقادیر ضرایب مسیر (تی) در بازه بیشتر از ۱/۹۶ باشد نشان دهنده معنادار بودن عامل مربوط و به دنبال آن، تأیید فرضیه‌های پژوهش است (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰) با توجه به نمودار ۱ و ۲ می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (توانمندسازی روان‌شناختی و بحران‌سازمانی)، $\beta = 0/692$ می‌باشد؛ و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 9/651$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱,۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است؛ بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تاثیر معناداری دارد. همچنین با توجه به نمودار ۱ و ۲ می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (معنویت سازمانی و بحران‌سازمانی)، $\beta = 0/608$ می‌باشد؛ و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 14/851$ بوده (بیشتر از قدر مطلق ۱,۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است؛ بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت معنویت سازمانی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ تاثیر معناداری دارد.

۴-۴- بررسی معنی‌داری متغیر میانجی (آزمون سوبل)

تأثیر توانمندی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

آزمون سوبل رویکرد حاصل ضرب ضرایب، روش دلنا یا رویکرد نظریه نرمال هم نامیده شده است. آزمون سوبل برای انجام استنباط در مورد ضریب اثر غیرمستقیم ab ، بر همان نظریه استنباط مورد استفاده برای اثر مستقیم مبتنی است. اثر غیرمستقیم ab یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در جامعه $(TaTb)$ است که در معرض واریانس نمونه‌گیری قرار دارد. با داشتن برآوردی از خطای استاندارد ab و با فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌گیری ab می‌توان یک p -value برای ab به دست آورد. به‌طور کلی در آزمون سوبل می‌توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی‌داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می‌توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت ab به خطای استاندارد آن. از آنجا که در این تحقیق معنویت سازمانی متغیر میانجی (واسطه) می‌باشد لازم است تحلیلی بر نقش میانجی آنها شده و در واقع سنجش بشود که آیا این متغیر در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نقش میانجی دارد یا خیر؟ بنابراین برای بررسی معنی‌داری اثر میانجی در این تحقیق از آزمون سوبل استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب غیراستاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود که نتایج آن در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴- نتایج آزمون معنی‌داری اثر متغیر میانجی معنویت سازمانی

مقدار آماره آزمون سوبل Z-Value	مسیر ساختاری تحقیق
۱۳/۱۳۷	توانمندی روانشناختی ← معنویت سازمانی ← بحران سازمانی د مواجهه با پدیده کووید ۱۹

در این رابطه:

ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی $a(۰/۷۰۷)$:

ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته $b(۰/۷۰۳)$:

خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی $S_a(۰/۰۶۴)$:

خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته $S_b(۰/۰۶۷)$:

با توجه به نتایج بالا مقدار z -value حاصل از آزمون سوبل برابر با $13/173$ شد که به دلیل بیشتر بودن از $1,96$ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان 95 درصد توانمندسازی روان‌شناختی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید 19 با تاکید بر نقش میانجی معنویت سازمانی تاثیر دارد.

۵- بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادات

با توجه به بحران بیماری کووید 19 در جهان، کشورهایی که با این بحران مواجه شدند، سعی در ارائه هر چه بهتر خدمات از جمله بهداشتی و درمانی به مردم داشتند و تصمیمات مهم مدیریتی اتخاذ کرده‌اند تا بتوانند موجب کنترل همه‌گیری کرونا و ویروس جدید شوند. علی‌رغم افزایش مبتلایان در جهان، کشور ایران با اجرای تصمیمات مدیریتی و ارائه خدمات در تمامی حوزه‌ها از جمله خدمات بهداشتی مناسب توانسته است شیب افزایشی مبتلایان را تا حدودی کنترل نماید و تعداد بهبودیافتگان قابل قبولی را داشته باشد. هرچند که هنوز نیاز به اجرای تصمیمات جدی‌تر و مناسب‌تر و کاربردی‌تری در این پاندمی می‌باشد. این پژوهش باهدف بررسی تاثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید 19 یا نقش میانجی معنویت سازمانی بود انجام گرفت. یکی از نتایج حاصل از پژوهش حاضر تاثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید 19 است $(\beta=0/692, T= 14/851)$. یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج حاصل از مطالعات متعددی شفیع پور مطلق و همکاران، مال‌میر و ماهر (1399) ، میر صفیان و راسخ (1397) ، حقیقی و همکاران (1398) ، اتیلگان و کاپلان²⁷ (2018) که اثر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر بحران‌سازمانی را به‌طور جداگانه و یا توأم با متغیرهای دیگر مورد بررسی قرار دادند و به نتایج مثبتی نیز دست یافته‌اند، همخوانی دارد.

یکی دیگر از نتایج پژوهش حاضر تاثیر معنویت سازمانی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید 19 است $(\beta=0/608, T= 9/651)$. این نتیجه همسو با اتیلگان و کاپلان (2018) ، برن ستین (2015) و براو و همکاران (2019) . در پژوهش خود به این نکته اشاره داشته‌اند که

²⁷ . Etilgan & Kaplan

_____ تاثیر توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر بحران سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹...

معنویت سازمانی بر بحران‌سازمانی و متغیر مورد مطالعه تاثیر مثبت دارد. همان‌طور که میلین و همکاران (۲۰۰۳) نشان دادند هرکسی از انگیزه برخوردار باشد، به کارهایی مشغول است که معنایی وسیع به زندگی او دیگران اعطا کند. با تکیه بر اهمیت خدمات کارکنان بهداشت و درمان در تامین سلامت افراد جامعه و با اقداماتی از قبیل چرخش شغلی، غنی‌سازی شغلی، احساس اهمیت و هویت از کار و دریافت بازخورد از کارکنان می‌توان به این مقصود (مدیریت بحران) نائل شد؛ و زمانی که کارکنان کار خود را بامعنا یابند می‌توان شاهد کنترل بحران در محیط کار نیز بود.

گسترش معنویت سازمانی برای کارکنان در کنترل بحران‌سازمانی به توسعه قابلیت‌های آنها در زمان وقوع بحران در آن سازمان‌ها و مدیریت این‌گونه وقایع می‌انجامد. به همین جهت شاید تلاش در جهت آموزش مهارت‌های مدیریت بحران به کارکنان شبکه بهداشت اردبیل و توسعه مهارت‌های آنها در این ارتباط بتواند علاوه بر توانمند ساختن آنها در مدیریت بحران و هماهنگی بیشتر با وظایف شغلی متغیر، گروه‌های کاری جدید و محیط‌های سازمانی متفاوت، آنان را در مدیریت کردن هرچه بهتر بحران‌های سازمانی و کاهش آسیب‌های آن به فرد و سازمان یاری کند.

معمولاً رفتار، عملکرد و بازدهی برخی از کارکنان، گروه‌های کاری و بعضاً مدیران در زمان وقوع بحران‌های سازمانی متفاوت از دیگر شرایط بوده که این خود به دلیل آستانه تحمل متفاوت آنها در مواجهه با شرایط متفاوت سازمان در زمان وقوع بحران است که نتیجه آن کاهش توانایی آنها در اجرای عملکرد و وظایف شغلی خود خواهد بود. با عنایت به این نتایج این پژوهش می‌توان گفت که وجود معنویت سازمانی در دوران کووید ۱۹ در سازمان‌ها یک ضرورت اجتناب‌ناپذیری است. عقیده بر این است که تشویق معنویت در محل کار مزایای فراوانی دارد. مزایایی که سازمان با بهره‌گیری از آنها می‌توانند به افزایش بهره‌وری و همچنین به استناد بر نتایج این پژوهش به کنترل مدیریت بحران در دوران کووید ۱۹ دست یابند.

با توجه به مقدار z -value حاصل از آزمون سوبل برابر با $13/173$ که به دلیل بیشتر بودن از $1,96$ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان 95 درصد توانمندسازی روان‌شناختی بر بحران‌سازمانی در مواجهه با پدیده کووید ۱۹ با تاکید بر نقش میانجی معنویت سازمانی تاثیر

دارد. نتایج حاصله از مدل ساختاری پژوهش نشان داد سازه توانمندسازی روان‌شناختی به‌صورت غیرمستقیم و با میانجی‌گری سازه معنویت سازمانی برسازه بحران سازمانی کارکنان شبکه بهداشت و درمان اردبیل اثرگذار است. این بدان معنی است که در صورت ارزشمند ساختن و باارزش نشان دادن سازمان و اهداف شغلی سازمانی برای کارکنان و همچنین برقراری تناسب میان وظایف شغلی با توانایی‌ها و انتظارات آنها، گسترش مشارکت کارکنان در فرایندهای تصمیم‌گیری در سازمان به میزان مطلوب و مقبول، تفویض اختیارات به کارکنان و اعمال سیاستهای تمرکززدایی در سازمان باهدف گسترش باور تأثیرگذار بودن کارکنان بر عملکرد سازمان و بازدهی سازمانی، تلاش در جهت ارتقاء مهارتهای شغلی و حرفه‌ای کارکنان به‌صورت فردی و در گروه‌های کاری و توسعه تصویر و باور مثبت در آنها از توانایی‌ها و مهارت‌هایشان در اجرای وظایف شغلی و حرفه‌ای می‌توان بر گسترش توانایی‌های آنها در مدیریت بحران به‌صورت فردی و گروهی مؤثر بوده و نتیجتاً بر ارتقاء قابلیت‌های آنها در اعمال عملکردی مقبول در زمان وقوع بحران‌های سازمانی اثرگذار باشد.

پس از بیان نتیجه‌گیری نوبت به پیشنهادات پژوهش می‌رسد بر این اساس با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر به مسئولان مربوطه در حوزه مدیریت در شبکه بهداشت و درمان پیشنهاد می‌گردد با برنامه‌ریزی‌های فرهنگی؛ در راستای ارتقاء معنویت سازمانی تلاش شود و با تأکید بر ارتقاء توانایی‌های روان‌شناختی کارکنان خود علاوه بر بهره‌مندی بیشتر از تأثیرات این سازه بر عملکردهای شغلی و سازمانی از مزایای توسعه رفتارهای آنها در ارتباط با مدیریت بحران و همچنین در زمان وقوع بحران در آن سازمان‌ها بهره‌مند شده که نتیجه آن می‌تواند به کاهش آسیب‌ها و صدمات به منابع مختلف سازمان منجر گردد. همچنین به همین جهت شاید آشناسازی کارکنان شبکه بهداشت و درمان اردبیل با بحران‌های سازمانی (ازجمله کووید ۱۹) و تبعات آن بر فرد و سازمان و آموزش رفتارهای کلیدی به آنان در زمان وقوع بحران‌های سازمانی بتواند در ارتباط با توسعه این مؤلفه در میان کارکنان مؤثر باشد.

منابع

1. Ashmos, D. & D. Duchon (2000). "Spirituality at Work: A Conceptualization and Measure". *Journal of Management Inquiry*, 9, 2: 134-145.
2. Bahmani, Akbar (2020) Investigating the effect of work shifts in coronary conditions on employee burnout with the mediating role of coronary stress. *Nursing Management Quarterly*, Volume 9, Number 4, Winter 1399, pp. 26-20
3. Booth. S., A., (1993). *Crises Management Strategy*. Lindin, Reouledge.
4. Boudrias, J. and brunet, L; Savoie, A. and Plunier, P, (2010), Empowering Employees: The moderating role of perceived organizational climate and justice, *Canadian Journal of Behavioural science*, Vol. 42, No. 4, 2010, 201-211
5. Bues, H. (2013). Social development of adults, married and single. *Journal of Personality*, 4(1), 19-39.
6. Burack, E. (2013), Spirituality in the work place, *Journal of Organizational Change Management.*; 12(4), 280-91.
7. Dadkhah, Rezvan (2012) The relationship between the effectiveness of components (control and loose and hard linking) of cybernetic model with organizational creativity in the General Department of Physical Education of Isfahan province. *Research in Sports Management*, Volume 1, Number 2, pp. 81-96
8. Galea S, Merchant RM, Lurie N(2020). The mental health consequences of COVID-19 and physical distancing: The need for prevention and early intervention. *JAMA Intern Med.*;180(6):817-18
9. Hancer , M. & George, T, (2003), Psychological empowerment of non-supervisory employees working in full-service restaurants, *International Juorna of Hospitality Management*, 22, 2003, pp. 3-16
10. Hechenova, Ma.R. & Alampay, R.A. France, E.P, (2006), Psychological empowerment, job satisfaction and performance among Filipino service workers, *Asian journal of social Psychology*, No9, 2006, P72-87.
11. Hejazi, Mohsen and Maliki, Mohammad Reza (1397). Investigating the Role of Spirituality in Crisis Management of Natural Disasters, Fourth National Conference on Civil and Architectural Engineering with Emphasis on Indigenous Technologies of Iran, Tehran
12. Karimi, Hamidreza (1389). Identifying the effective factors on human resource management in controlling (prevention, mitigation, response) earthquake crisis in Imam Sajjad Hospital (AS) NAJA. *Journal of Rescue and Relief*, 1 (2), pp. 71-84
13. Kerwin, S., Walker, M. B., & Bopp, T. (2017). When faultlines are created: Exploring the conflict triggering process in sport. *Sport Management Review*, 20(3), 252-260.
14. Kordnaji; Assadollah, Bakhshizadeh; Alireza and Fathhali; Mehdi (۲۰۱۵). Investigating the effect of psychological empowerment of employees on structural empowerment. *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies*, Fourth Year, No. 3, Fall 2015, pp. 119-97
15. Krishna Kumar S, Neak Ch (2002) The "What", "Why", and "How" of spirituality in the workplace. *Journal of managerial psychology* 17(3):153-164
16. Li, J. B., Yang, A., Dou, K., & Cheung, R. Y. (2020). Self-control moderates the association between perceived severity of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) and mental health problems among the Chinese public.

17. Liu, Y., Shankar, V., & Yun, W. (2017). Crisis Management Strategies and the Long-Term Effects of Product Recalls on Firm Value. *Journal of Marketing*, 81(5), 30-48.
18. Malmir, Raziieh, Maher, Ali, Toghyani, Rahleh and Safari, Mohammad Saleh (1399) Covid 19 disease crisis management: re-engineering of health services in Iran, *Scientific-Research Journal of the Medical System Organization*, Volume 38, Number 1, Pp. 11-18
19. Mansouri Moayed, Fereshteh (2018). Introducing a model for managing organizational crises with a strategic approach. *Quarterly Journal of Strategic Studies of National Defense*, Third Year, No. 9, Spring 2019., 488-467
20. Marques, J., Dhiman, S. & King, R. (2014), Spirituality in the workplace: Developing an Integral model and a Comprehensive Definition. *The Journal of American Academy of Business.*; 7(1), 81- 91.
21. Milliman, J.; J. Andrew & C. Ferguson (2003). "Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes". *Journal of Organizational Change Management*, 16, 4: 426
22. Mir Safian, Hamid Reza and Rasekh, Nazanin (1397) Development of a model of the effect of psychological empowerment of employees on crisis management according to the role of change management in sports and youth departments of Isfahan province. *Journal of Human Resource Management in Sports*, Volume 6, Number 1, pp. 51-67
23. Moghimi, Seyed Mohammad, Leader, Amir Hossein and Islami, Hassan (2015) Organizational spirituality and its effect on employee creativity. *Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology*, Second Year, No. 3, pp. 89-97
24. Mollah Hosseini, Ali and Barkhordar, Babak (2017). Investigating the relationship between self-management skills and employee innovation in organizations in Kerman province. *Journal of Humanities and Social Sciences*, Volume 7, Number 27, pp. 97-112
25. Moye, M.J. and Henkin, A.B, (2006), Exploring associations between employee empowerment and interpersonal trust in managers, *Journal of management development*, Vol. 25, No. 2, 2006, pp. 101-117.
26. Musa Khani, Morteza and Monshizadeh, Massoud (2013). *Organization and Management (New Attitude on Principles and Concepts)*. Publications of Islamic Azad University, Qazvin Branch, sixth edition, 2013
27. Naqvi, Seyed Ali; De Asadi, Mir Mohammad and Mir Ghafouri, Seyed Habibullah (2015). Analysis of factors affecting organizational spirituality. *Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology*, Year 10, No. 1, pp. 114-105
28. Petchsawanga, P. & D. Duchon (2012). "Workplace Spirituality, Meditation, and Work Performance". *Management Department Faculty Publications*, 92: 189-208.
29. Pourhassan, S., & Bakhsheshi, M. (2011). Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies in Physical Education Experts of Tehran University. *World Applied Sciences Journal*, 15(11), 1619-1622.
30. Poursardar; Noorullah, Poursardar; Faizollah, refugee; Abbas, Sangari; Ali Akbari and Abdi Zarrin, Sohrab (2012). The effect of optimism (positive thinking) on mental health and life satisfaction: A psychological model of well-being. *Journal of Hakim Research*, Spring 92, Volume 16, Number 1, pp. 49-41

31. Rahmani, Ramin; Sergei, Venus; Shirazi Jalali, Mehdi and Babamiri, Mohammad (۲۰۲۰). Evaluation of coronary anxiety and its relationship with burnout in hospital staff: A cross-sectional study in southeastern Iran. *Journal of Occupational Health Engineering*, Volume 7, Number 4, Winter 1399, pp. 69-61
32. Robert, R. (2009). *Crisis management. An Outline for Survival*, 10, 50- 63.
33. Saljga; Sanjar, Poor Rashidi; Rostam and Mosaei, Mahmoud (2013). Analysis of psychological empowerment of employees and its relationship with knowledge management. *Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)*, Volume 23, Number 72, Winter 2013, pp. 118-99
34. Schoch-Spana, Monica. (April, 2020). COVID-19's Psychosocial Impacts The pandemic is putting enormous stress on all of us but especially on health care workers and other specific groups. *Scientific American*. American March 20.2020
35. Shafipour Motlagh, Farhad, Naderi, Zohreh and Naghsh, Simin (1399). Dimensions of Individual Psychological Empowerment with the Aim of Coronavirus Management 2019. *Quarterly Journal of Applied Psychological Research*, Volume 11, Number Page 261-245
36. Spreitzer, G, (1995), Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation, *Academy of Management Journal*, Vol. 38 No. 5, 1995, pp. 1442-65
37. William, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational Response to Adversity: Fusing Crisis Management and Resilience Research Streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769.
38. World Health Organization. The classical definition of a pandemic is not elusive. *Bulletin of the World Health Organization*. 2011; 89(7): 540-541.
39. Wu Y, Wang MD , A Comparison of Burnout Frequency Among OncologyPhysicians and Nurses Working on the Frontline and UsualWards During the COVID-19 Epidemic in Wuhan, *Journal of Pain and Symptom Management*, 2020,60(1) ,p61
40. Zheng Y, Li J, Zhang M, Jin B, Li X, Cao Zh, (2019) A survey of the psychological status of primary school students who were quarantined at home during the coronavirus disease pandemic in Hangzhou China. Department of Urology, the Affiliated Xiaoshan First People's Hospital of Hangzhou Normal University.