



Faculty of Social Sciences
Institute of Social Studies and Research

Quarterly of Social Studies Research in Iran
Vol. 11, No. 1:29-51, Spring 2022
Doi: 10.22059/JISR.2022.313812.1148

**Study of Social-Psychological Consequences of Covid-19 for
Employees: The Moderating Role of Responsible Organizational
Support (The Case of Employees at the South Pars Gas Complex)***

Saeed Keshavarzi¹
Shahram Farzi²
Mostafa Faramarzian³

Received: February 20, 2021

Accepted: January 1, 2022

Abstract

Introduction: Covid-19 contagion has posed serious challenges to all nations. Nowadays, many countries are affected by the second and even the third wave of the pandemic, causing enormous human losses. The contagion has exerted considerable pressure on all economic, social, political and cultural spheres of social life, so that it can be considered as a turning point of the twenty-first century. In addition to all the problems that could be called the effects of the contagion, the organizations are struggling with the consequences of Covid-19; many of them have already found themselves in an unpleasant situation that has even brought them to the brink of bankruptcy. This situation has presented the organizations with the constant challenge of fulfilling their social responsibilities in times of crisis and uncertainty. Therefore, this article aims, firstly, to investigate the psychological and social consequences of contagion for employees. Second, by examining variables related to the onset of the disease, this study seeks to answer the question of whether organizational support mitigates the negative impact of Covid-19 contagion.

* Scientific article extracted from a research project entitled: "South Pars Gas Complex and the Covid-19 Contagion"

1. PhD in Sociology, Scuola Normale Superiore, Florence, Italy (Corresponding author), saeed.keshavarzi.21@gmail.com

2. PhD in Sociology, Deputy Minister of Social Responsibility, Oil Ministry, Tehran, Iran, sh.farzi@nioc.ir

3. MA in Management. Responsible for cultural relations and social studies in South Pars Gas Complex, Bushehr, Iran, mostafa.faramarzian@gmail.com

Method: To this end, we conducted a survey among employees of South Pars Gas Complex in southern Iran based on stratified random sampling, resulting in 500 completed questionnaires.

Findings: Our analysis indicated that employees generally rated organizational support as moderate, while they perceived the risk associated with contagion conditions as high. Results also confirmed that subjective severity and risk perception were significantly associated with work interruption, while the general health variable had a negative significant relationship with our dependent variable. The data also confirmed the moderating role of organizational support in reducing the impact of subjective severity on work interruption.

Conclusion: In general, workers suffer from insomnia, anxiety, and depression during the Covid-19 crisis, which could be considered alarming due to their short- and long-term consequences. On the other hand, workers' subjective perception of contagion is high. This is especially understandable considering the particular working conditions such as long working hours and rotating work schedules in our studied company, which are not uncommon in other companies nowadays. Moreover, we conclude that the lower the organizational support, the greater the influence of subjective severity on work interruption, and vice versa. This means that employees are more committed to their organizations when they perceive their organizations as responsible. Therefore, we can view the Covid-19 pandemic as an opportunity for organizations to promote employee engagement by providing adequate support.

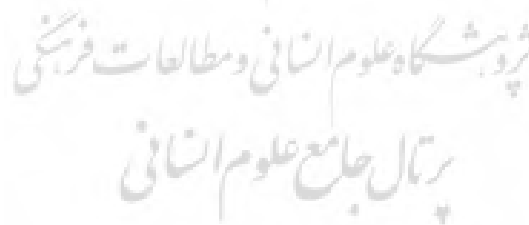
Keywords: Covid-19 Contagion, Organizational Support, Work Disruption, Negative Social-Psychological Consequences.

Bibliography

- Bloom, D. E., Black, S., & Rappuoli, R. (2017), "Emerging infectious diseases: A proactive approach". **Proceedings of the National Academy of Sciences**, No. 16: 4055–4059.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, J. S. (2001). "Personality predictors of citizenship behavior", **International Journal of Selection and Assessment**, No. 9: 52-69.
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020), "The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China", **Psychiatry Research**, 112934.
- Carr, D., and K. W. Springer. (2010), "Advances in Families and Health Research in the 21st Century", **Journal of Marriage and Family**. Vol. 72, No. 3: 743–761. doi:10.1111/j.1741-3737.2010.00728.x
- Cho, J., & Darren, C- T. (2011), "Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: A cross-cultural constructive replication", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, No. 5: 631-653.
- Curtis, A. J. (2010), **Health Psychology**, Translated by: A. Fathi Ashtiani and H. Azimi Ashtiani, Tehran: Besat. (*In Persian*)
- Eisenberger R., Huntington R., Hutchinson S., Sowa D. (1986), "Perceived organizational support", **Journal of Applied Psychology**, No. 3: 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001), "Reciprocation of perceived organizational support", **Journal of Applied Psychology**, No. 86: 42–51.

- Fattahi Ardakani, H., & Aminikhah, M. H. (2017), "The Relationship between Job Stress Cases and Job Satisfaction in Gas Company Employees", **Applied Studies in Management and Development Sciences**, No. 4, 33-40. (*In Persian*)
- Gaborit, M. (2006). "Desastres y" trauma psicológico [Disasters and psychological psychological trauma]", **Pensamiento Psicológico**, No. 2: 15-39.
- García, F. E., Cova, F., Rincón, P., Vázquez, C., & Páez, D. (2016), "Coping, rumination and posttraumatic growth in people affected by an earthquake", **Psicothema**, No. 1: 59-65.
- Goldberg, D. P., & Williams, P. (1988), **A user's guide to the General Health Questionnaire**, UK: NFER-NELSON.
- Hamouche, S. (2020), "COVID-19 and employees' mental health: stressors, moderators and agenda for organizational actions", **Emerald Open Research**, No. 2: 15.
- Hayes, A. F. (2017), "**Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach**", Guilford publications.
- Labrague, L. J., & De los Santos, J. A. A. (2020), "COVID- 19 anxiety among front- line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support", **Journal of nursing management**, No. 7: 1653-1661.
- Labrague, L. J., & De los Santos, J. A. A. (2020), "COVID- 19 anxiety among front- line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support", **Journal of nursing management**, No. 7: 1653-1661.
- Lazarus, R. S. (1991). **Emotion and adaptation**, New York: Oxford University Press.
- Liu, Y. E., Zhai, Z. C., Han, Y. H., Liu, Y. L., Liu, F. P., & Hu, D. Y. (2020), "Experiences of front-line nurses combating coronavirus disease-2019 in China: A qualitative analysis", **Public Health Nursing**, 1-7.
- Liyanage, C., Ulutas, Duman, D., Giritli, H., McDermott, P. (2016). "Corporate social responsibility in construction industry: a comparative study between UK and Turkey", **Built. Environ. Proj. Asset. Manag.**, No. 2: 218-231.
- Mohseni, R., Alhosseini, S., & Ansari, M. (2018), "Studying the Effect of Citizenship Culture Dimensions on the Citizenship Cultural Behavior (Case Study: Farhangian University of Markazi Province)", **Quarterly of Social Studies and Research in Iran**, No. 2: 395-412. (*In Persian*)
- Prasad, K. D. V., & Vaidya, R. W. (2020), "Association among Covid-19 parameters, occupational stress and employee performance: An empirical study with reference to Agricultural Research Sector in Hyderabad Metro", **Sustainable Humansphere**, Vol. 16, No. 2: 235-253.
- Schoenborn, C. A. (2004), **Marital status and health: United States, 1999-2002**. Advance Data, No. 351.
- Shamlou, S. (2005), **Mental Health**, Roshd: Tehran. (*In Persian*)
- Sluss, D. M., Malayka k. & Holmes J. J. (2008), "Perceived Organizational Support as a Mediator between Relational Exchange and Organizational Identification", **Journal of Vocational Behavior**, No. 73: 457-464.
- Spoorthy, M. S., Pratapa, S. K., & Mahant, S. (2020), "Mental health problems faced by healthcare workers due to the COVID-19 pandemic-A review", **Asian Journal of Psychiatry**, No. 51: 102-119.
- Tabatabai, S., Hosseinian, S., Mataji, M., Maleki, A., Bahraini, M., and Dehghan, Z. (2015), "Investigating the moderating role of social support and its relationship with stress and job satisfaction of employees in the South Pars offshore region", **Career and organizational counseling**, No. 7 (24), 9-28. (*In Persian*)
- Tam, C. C., Sun, S., Yang, X., Li, X., Zhou, Y., & Shen, Z. (2020), "Psychological distress among HIV healthcare providers during the COVID-19 pandemic in China: mediating roles of institutional support and resilience", **AIDS and Behavior**, 1-9.
- Tavakol, M., and Nozari, H. (2013), "Analysis of social, economic and environmental Persian gas refinery industry in rural areas (Case Study: Rural Areas of Mohr city of Fars

- province)". **Quarterly of Social Studies and Research in Iran**, No. 1(4), 29-48. (*In Persian*)
- Torquati, L., Mielke, G. I., Brown, W. J., Burton, N. W., & Kolbe-Alexander, T. L. (2019), "Shift work and poor mental health: A meta-analysis of longitudinal studies", **American journal of public health**, Vol. 109, No. 11: 13-20.
 - Toya, H., & Skidmore, M. (2007), "Economic development and the impacts of natural disasters", **Economics letters**, Vol. 94, No. 1: 20-25.
 - Turner, S. B. (2015). "Resilience of nurses in the face of disaster", **Disaster Med Public Health Prep**, No. 6: 601-604.
 - Waite, L. J., and M. Gallagher. (2000), **The Case for Marriage: Why Married People Are Happier, Healthier, and Better Off Financially**, New York: Doubleday
 - Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020), "Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China", **International Journal of Environmental Research and Public Health**, No. 5: 1-15.
 - Worldometers (2020). **Coronavirus**. Retrived at: <https://www.worldometers.info/coronavirus/country/iran>
 - Wu, P., Fang, Y., Guan, Z., Fan, B., Kong, J., Yao, Z., & Hoven, C. W. (2009), "The psychological impact of the SARS epidemic on hospital employees in China: exposure, risk perception, and altruistic acceptance of risk", **The Canadian Journal of Psychiatry**, No. 5: 302-311.
 - Zandi, G., Shahzad, I., Farrukh, M., & Kot, S. (2020), "Supporting role of society and firms to COVID-19 management among medical practitioners", **International Journal of Environmental Research and Public Health**, No. 21: 1-16. (*In Persian*)



مطالعه پیامدهای اجتماعی-روان‌شناختی وضعیت همه‌گیری کرونا در
سازمان‌های دولتی: نقش تعدیل‌کننده حمایت مسئولان سازمان
(مورد مطالعه: کارکنان مجتمع گاز پارس جنوبی)*

سعید کشاوری^۱

شهرام فرضی^۲

مصطفی فرامرزیان^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۱۱

Doi: 10.22059/JISR.2022.313812.1148

چکیده

شیوع بیماری کرونا در جهان، سازمان‌ها را با چالش‌های جدی مواجه کرده است. با این حال تاکنون پژوهش‌های اندکی به منظور شناخت پیامدهای کرونا بر کارکنان سازمان‌ها در جهان و کشورمان انجام شده است. از این رو مطالعه حاضر ضمن بررسی متغیرهای مرتبط با وضعیت همه‌گیری، به ارزیابی نقش حمایت سازمانی در کاهش احتمالی این اثرات می‌پردازد. بررسی این موضوع از این جهت مهم است که نشان می‌دهد آیا در شرایط بحرانی، سازمان‌ها با عمل به مسئولیت اجتماعی خود می‌توانند از تبعات بحران در امان بمانند یا خیر. برای انجام این مطالعه، ۵۰۰ نفر از کارکنان مجتمع گاز پارس جنوبی به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، متناسب با حجم پیمایش شدند. یافته‌های این مطالعه در درجه نخست بیانگر آن است که کارکنان عموماً عملکرد حمایتی سازمان را متوسط و خطرات ابتلا به کرونا را در سطح بالایی ارزیابی کرده‌اند. همچنین نتایج این مطالعه رابطه مستقیم معنادار متغیرهای ادراک دشواری وضعیت همه‌گیری و تصور ریسک ابتلا و رابطه معکوس معنادار سلامت عمومی با

* مقاله علمی- پژوهشی، مستخرج از طرحی پژوهشی با عنوان «مجتمع گاز پارس جنوبی و وضعیت همه‌گیری

کرونا» اجرا شده در مجتمع گاز پارس جنوبی

۱. دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه تحصیلات عالی، فلورانس، ایتالیا (نویسنده مسئول)،

saeed.keshavarzi.21@gmail.com

۲. دکتری جامعه‌شناسی، معاون امور مسئولیت‌های اجتماعی وزارت نفت، تهران، ایران، sh.farzi@nioc.ir

۳. کارشناس ارشد مدیریت، مسئول روابط فرهنگی و مطالعات اجتماعی مجتمع گاز پارس جنوبی، بوشهر،

عسلویه، mostafa.faramarzian@gmail.com

اختلال کاری کارکنان را تأیید کرد. علاوه بر این، یافته‌ها مبین نقش تعدیل‌گر حمایت‌های سازمانی در کاهش اثرات ادراک دشواری از وضعیت همه‌گیری است؛ چنان‌که در سطوح بالای حمایت سازمانی، از اثرات ذهنی وضعیت همه‌گیری بر اختلال کاری کارکنان کاسته می‌شود و بالعکس. در نهایت ضمن بحث در خصوص نتایج، پیشنهادهایی برای تحقیقات بعدی و همچنین توصیه‌هایی عملی به‌منظور بهبود وضعیت کارکنان در زمان بروز بحران‌هایی مشابه با بحران همه‌گیری ارائه می‌شود.

واژه‌های کلیدی: اختلال کاری، تبعات روان‌شناختی اجتماعی، حمایت سازمانی، شیوع کرونا.

مقدمه و بیان مسئله

در سال ۲۰۱۹ نشانه‌هایی از ظهور بیماری حاد تنفسی که این بار به اختصار کووید ۱۹ نامیده شد، در ووهان چین ظهور کرد. ویروس کرونا به‌سرعت مرزهای شهری و کشوری را درنوردید و در زمانی کوتاه، جهان را با بحرانی پیش‌بینی‌نشده، اما عظیم مواجه ساخت. هم‌اکنون که این مقاله نوشته می‌شود (مهرماه ۱۳۹۹ شمسی)، بسیاری از کشورهای جهان درگیر موج‌های دوم و حتی سوم این بیماری همه‌گیرند؛ به‌طوری‌که هرروزه تلفات انسانی عظیمی گزارش می‌شود. آمارها در کشورمان بیانگر مرگ حداقل روزانه بیش از چهارصد انسان و درگیری بیش از هفتصد هزار نفر با این بیماری است (وردمتر، ۲۰۲۰). شیوع کرونا مشخصاً بر همه حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی اثرات سترگی گذاشته است؛ به‌گونه‌ای که کووید ۱۹ را می‌توان نقطه عطفی در زیست انسان قرن بیست‌ویکم به‌شمار آورد. امروزه سیاست‌گذاران به شکل وسیعی درگیر ارزیابی وضعیت جهان پساکرونایی و همچنین یافتن راه‌هایی برای کاهش پیامدهای منفی آن بر زندگی مردم هستند. در این میان نشانه‌های آشکاری از ظهور و استمرار بحران‌های اقتصادی ظهور و بروز کرده است.

در کنار همه اثراتی که می‌توان برای ظهور این ویروس برشمرده، سازمان‌ها به شکلی گسترده با پیامدهای این بیماری درگیر بوده‌اند؛ چنان‌که بسیاری از آن‌ها تاکنون به ورطه ورشکستگی کشیده شده‌اند. تعدادی نیز آشکارا با تلفات بسیار انسانی و خروج منابع انسانی و مالی روبه‌رو بوده‌اند. در عوض سازمان‌ها نیز تلاش کرده‌اند با اتخاذ تدابیری، از پیامدهای منفی همه‌گیری در امان بمانند یا حتی‌المقدور از اثرات آن بکاهند. دورکاری، کاهش ساعات کاری، ارائه دستورالعمل‌های بهداشتی و موارد مشابه دیگر، همگی از اقدامات سازمان‌های دولتی برای مواجهه با بحران تنفسی همه‌گیری‌اند. علاوه بر اهداف مالی و تجاری حمایت‌های سازمان‌ها، این اقدامات و سیاست‌گذاری‌ها می‌تواند نمایان‌گر وجوه مختلفی از عمل به مسئولیت اجتماعی

سازمانی در زمان بحران قلمداد شود. به عبارت دیگر، وضعیت اصطلاحاً کرونایی، سازمان‌ها را با این چالش مستمر روبه‌رو ساخته است که در زمان بحرانی و نامعمول، چه مقدار به‌صورت اخلاقی مسئولیت خود را انجام می‌دهند. البته این پرسش نیز قابل‌طرح است که در وضعیت کرونایی با پیش‌فرض انجام اقدامات در راستای اهداف ذاتی سازمان‌ها، چه بخشی از اقدامات پیشگیرانه و مراقبتی با هدف پایداری و حفظ محصولات خروجی صورت می‌پذیرد و چه بخشی را می‌توان به اقدامات مسئولانه آنان نسبت داد. چنین تفکیکی در نگرش کارکنان به اقدامات سازمانی، افزون بر حفظ پایدار محصولات، می‌تواند بر میزان انگیزش، وابستگی سازمانی و اعتماد آنان به مدیران سازمان نیز اثرگذار باشد.

با این همه، در درجه نخست، ارزیابی دقیقی از وضعیت روان‌شناختی اجتماعی کارکنان سازمان‌ها در زمان بحران همه‌گیری وجود ندارد. همچنین مشخص نیست که اقدامات و حمایت‌های سازمانی تا چه حدی می‌تواند اثرات اجتماعی و روانی بیماری را کاهش دهد. یکی از دلایل این نقصان، احتمالاً به مسئله زمان و دشواری انجام تحقیقات در زمان کرونا برمی‌گردد. دلیل دیگر آن نیز احتمالاً بدیع‌بودن بحران همه‌گیری اخیر به لحاظ دامنه و عمق اثر و دشواربودن تعمیم مطالعات انجام‌شده در بحران‌های قبلی به بحران کنونی است. از این رو مقاله حاضر در درجه نخست، پیامدهای روان‌شناختی اجتماعی بیماری کرونا را بر کارکنان یکی از سازمان‌های مهم اقتصادی کشور به نام مجتمع گاز پارس جنوبی مشتمل بر دوازده پالایشگاه فعال در منطقه ویژه اقتصادی عسلویه بررسی کرد و در ادامه، به این موضوع که اقدامات و حمایت‌های سازمانی به چه شکلی بر نحوه فعالیت و عملکرد کارکنان اثرگذار بوده است، می‌پردازد. شناخت موارد مذکور هم از لحاظ علمی و هم از جنبه سیاست‌گذاری مهم و قابل توجه است: ۱. شناخت این اثرات روان‌شناختی و تصور کارکنان از وضعیت کرونایی به فهم ما در وضعیت واقعاً موجود کمک می‌کند؛ ۲. شناسایی اثرات اقدامات سازمان‌ها می‌تواند به تشخیص میزان و اهمیت اقدامات سازمانی کمک کند و ۳. معیاری را برای سیاست‌گذاری‌های آینده فراهم کند.

همان‌طور که شاهد آن هستیم، شیوع جهانی بیماری کرونا می‌تواند به شکل‌های مختلف ذهنی، اجتماعی و روان‌شناختی بر مردم و کارکنان سازمان‌ها اثرگذار باشد و درنهایت به اختلال کاری، خروج از کار یا فرسودگی شغلی بینجامد. این شرایط همراه با ریسک ابتلا به کرونا یا انتقال آن به دیگران، وضعیت پیچیده‌ای را برای کارکنان سازمان‌ها رقم زده و متعاقباً فشارهای

اجتماعی، روانی و اقتصادی را دوجندان ساخته است. کارکنان علاوه بر مسئولیت محافظت از خود و خانواده، درگیر فعالیت‌های کاری و شغلی هستند که با افزایش ریسک ابتلا به بیماری، انجام مسئولیت پیش‌گفته را با تنش‌های بیشتری همراه می‌سازد. سلامت عمومی کارکنان، ریسک ابتلا به بیماری و ادراک وضعیت همه‌گیری (ادراک دشواری) متغیرهایی هستند که می‌توانند وضعیت حاکم بر سازمان‌های دولتی را در وضعیت همه‌گیری تا حدی نشان دهند. علاوه بر این، اقدامات حمایتی سازمان‌ها نیز می‌تواند به‌عنوان متغیری مهم، در جهت کاهش اثرات وضعیت همه‌گیری مطرح شود. اقداماتی که سازمان‌ها برای محافظت کارکنان خود از بیماری انجام می‌دهند، علاوه بر پیامدهای مالی مبتنی بر حفظ بازدهی، می‌تواند میزان تعهد و توجه سازمان به کارکنان را به‌مثابه یکی از ارکان اصلی اقدامات مسئولیت اجتماعی نشان دهد. از این‌رو در این مطالعه که یکی از اولین مطالعات در زمان شیوع کرونا است، تلاش کردیم تا نشان دهیم وضعیت سلامت عمومی کارکنان، ادراک وضعیت کرونایی و ریسک ابتلا به کرونا و همچنین تصور حمایت سازمان در چه درجه‌ای قرار دارد. مهم‌تر از آن، تلاش کردیم تا نشان دهیم چگونه این متغیرها می‌توانند موجب اختلال کاری کارکنان شوند. همچنین در این پژوهش نقش متغیر حمایت سازمانی را شناسایی کردیم و نشان دادیم آیا این متغیر می‌تواند اثرات متغیرهای دیگر را توضیح دهد یا خیر. در ادامه، متغیرهای گفته‌شده را در بستر نظریات موجود بررسی و فرضیاتی را در خلال تشریح چارچوب نظری طرح کردیم.

پیشینه تحقیق

تحقیقات عموماً بیانگر اثرات مختلف اجتماعی، روان‌شناختی و اقتصادی بلایای طبیعی بر جوامع‌اند (تویا و اسکیدمور، ۲۰۰۷؛ گابریل، ۲۰۰۶). درمورد بیماری حاد تنفسی نیز اگرچه مدت‌زمان نسبتاً کوتاهی از همه‌گیری جهانی آن می‌گذرد، تحقیقات بسیاری انجام شده تا انواع پیامدهای شیوع را ارزیابی کنند. بسیاری از این مقالات توجه خود را بر گروه‌های خاصی مانند بیماران، پزشکان، پرستاران و کارکنان مراکز درمانی معطوف کرده‌اند. تحقیقات بیانگر اثرات و فشارهای روان‌شناختی شدید بر کادر درمان و سلامت روانی‌شان است (اسپورتی، پراتاپا و ماهانت، ۲۰۲۰؛ لیو و همکاران، ۲۰۲۰). با این حال اثرات بیماری کرونا بر افراد معمولی نیز شدید بوده است. براساس تحقیق وانگ و همکاران (۲۰۲۰) در چین، بیش از نیمی از مردم عادی فشار روانی متوسط تا شدید و بیش از یک‌سوم نیز اضطراب متوسط تا شدید را در زمان

شیوع کرونا تجربه کرده‌اند. تحقیقات روی دانشجویان نیز نتایج مشابهی را نشان می‌دهد و درآمد مستمر، زندگی با والدین و سکونت در مناطق شهری را از عوامل کاهش اثرات اضطراب قلمداد کرده‌اند (کائو و همکاران، ۲۰۲۰). تحقیقات همچنین نشان‌دهنده اثرات مخرب، اما معنادار وضعیت کرونایی و شرایط ویژه آن شامل قرنطینه، نداشتن ارتباط با دیگران، درگیری‌های خانوادگی، نقش‌های اضافی و استرس شغلی بر عملکرد کاری کارکنان است (پرازاد و ویدیا، ۲۰۲۰). علاوه بر این، مطالعات انجام‌شده بیانگر اثرات مثبت حمایت‌های اجتماعی و سازمانی در کاهش اضطراب و فشارهای روانی ناشی از کرونا بوده است (لابراگ و سانتوس، ۲۰۲۰).

تحقیقاتی که در زمینه وضعیت‌های تنش‌زا انجام شده است، بر نقش حمایت سازمانی در محافظت از سلامت روان تأکید می‌کنند (بلوم و همکاران، ۲۰۱۷؛ ترنر، ۲۰۱۵). تحقیقات بعدی نیز که پس از شیوع کرونا انجام شده است، نشان می‌دهند حمایت سازمانی می‌تواند از اثرات اضطراب وضعیت فعلی بر کارکنان بکاهد (لابراگ و همکاران، ۲۰۲۰). تام و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای که روی کارکنان بخش بیماری‌های ایدز انجام دادند به این نتیجه رسیدند که حمایت نهادی با تصور مقاومت جمعی می‌تواند به‌عنوان متغیرهای میانجی‌گر، از اثرات عوامل استرس‌زا بر پریشانی روان‌شناختی افراد بکاهد. این تحقیقات عموماً بر کارکنان شاغل در بخش‌های مرتبط با سلامت یا کارکنان بیمارستان‌ها متمرکز بودند؛ درحالی‌که با افزایش همه‌گیری، همه کارکنان درگیر مسائل تنش‌زا شده‌اند و مشخص نیست اقداماتی که سازمان در این وضعیت انجام می‌دهند، چگونه می‌تواند بر بازده کاری کارکنان اثرگذار باشد. علاوه بر این، حمایت سازمانی در وضعیت همه‌گیری می‌تواند به‌عنوان شاخصی از مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان قابل طرح باشد.

در این مطالعه بر سه متغیر نماینده وضعیت کرونایی تمرکز کردیم: ۱. ادراک دشواری^۱ از وضعیت کرونا؛ ۲. ادراک ریسک ابتلا به کرونا؛ ۳. سلامت عمومی. این سه متغیر به‌عنوان شاخص‌های روان‌شناختی اجتماعی بلاهای طبیعی در تحقیقات قبلی نیز بررسی شدند. گارسپا و همکاران (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای تلاش کردند تا نشان دهند که چگونه تشدد ذهنی از وضعیت بالای طبیعی می‌تواند هم‌زمان با ایجاد درد و رنج، در آینده تغییراتی را در روابط بین‌فردی و

فلسفه زندگی افراد فراهم آورد. وو و همکاران (۲۰۰۹) با انجام مطالعه در حین شیوع بیماری سارس نشان دادند ادراک افراد از ریسک ابتلا می‌تواند بر استرس‌های پس از حوادث آسیب‌زا اثرگذار باشد. در این مطالعه سلامت عمومی کارکنان به‌عنوان معیاری عمومی از عوارض وضعیت کرونا، و حمایت و اقدامات سازمانی نیز به‌عنوان متغیری که می‌تواند از اثرات وضعیت بر کارکنان بکاهد، در نظر گرفته شده‌اند. به سخن دیگر، تلاش کردیم به این پرسش پاسخ دهیم که نقش حمایت و اقدامات سازمانی در تقلیل اثرات مخرب کرونا چگونه و به چه شکل است.

چارچوب نظری تحقیق

سازمان‌ها نمادی از کنش عقلانی در جامعه مدرن قلمداد می‌شوند که تلاش می‌کنند روابط کار و تولید را در قالبی عقلانی تدوین و اجرا کنند (محسنی و همکاران، ۱۳۹۷). از حیث اثرات و پیامدها، تصور عمومی آن بوده که احداث و استمرار سازمان‌های تولیدی می‌تواند نیازهای جمعیتی را برطرف کند و از این طریق موجب بهبود وضعیت افراد شود (توکلی و نوذری، ۱۳۹۱). به هر روی، سازمان‌های مطابق با منطق عقلانی دائماً درگیر ارزیابی عملکرد خود هستند و در تلاشی دائمی برای افزایش بازدهی و عملکرد کارمندان به سر می‌برند. اختلال شغلی در مقابل عملکرد شغلی قرار گرفته و به معنای وقفه و نقصان عملکرد کارکنان است. اگر مانند بورمن عملکرد را به دو گونه وظیفه‌ای و رفتاری تقسیم کنیم (بورمن، ۲۰۰۱)، اختلال سازمانی به معنای کاهش هردو شکل از عملکرد کارکنان تلقی می‌شود. در این مطالعه اختلال شغلی کارکنان را در وضعیت ویژه همه‌گیری و رابطه آن را با برخی عوامل زمینه‌ای و اجتماعی روان‌شناختی ارزیابی کردیم.

یکی از این موارد، استرس‌ها و تنش‌های روانی ترس از ابتلا به کرونا است. همان‌طور که فتاحی اردکانی و امینی‌خواه (۱۳۹۶) پیش از این جمع‌بندی کردند، نظریات درمورد استرس را می‌توان در قالب سه گروه کلی جای داد: ۱. گروهی از نظریه‌پردازان استرس را پاسخ بدن انسان به خواست‌های بیرونی می‌دانند؛ ۲. عده‌ای استرس را محصول رویدادهای مهم زندگی می‌دانند؛ ۳. گروهی دیگر نیز استرس را نتیجه تعامل میان شخص و محیط می‌دانند. لازاروس (۱۹۹۱) با ارائه نظریه شناختی خود بر تعامل میان مولفه‌های درونی و بیرون تأکید کرد و معتقد بود این دیدگاه فرد نسبت به موقعیت است که شرایط را به شکلی استرس‌زا درمی‌آورد. براساس نظریه شناختی لازاروس، ارزیابی شناختی از وضعیت، اساساً فرایندی دومارحله‌ای است که شامل درک

معنای رویداد استرس‌زا و ارزیابی تهدید، چالش و زیان منبعث از وضعیت می‌شود. درک رویداد به‌عنوان تهدید یا چالش در مرحله بعد رخ می‌دهد و در پی آن، فرد منابع و امکانات فردی و اجتماعی خود را برای مقابله بررسی می‌کند (طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۴). در این مطالعه نیز تأکید بر عوامل بیرونی و به‌صورت خاص، شیوع بیماری همه‌گیری است و انتظار می‌رود تصور ریسک ابتلا و دشواری وضعیت حاصل از وضعیت همه‌گیری، بر اختلال کاری به‌صورت معناداری اثرگذار باشد. یکی دیگر از موارد مورد بررسی، سلامت عمومی کارکنان است. سلامت برحسب تعاریف جهانی، به معنای حال خوب از نظر جسمی، روانی و اجتماعی است (کرتیس، ۱۳۸۲). سلامت عمومی نیز عبارت است از مجموعه عواملی که در پیشگیری یا پیشرفت روند و وخامت اختلالات شناختی، احساسی و رفتاری در انسان نقش مؤثر دارند (شاملو، ۱۳۸۳). از این‌رو سلامت عمومی کارکنان با اختلال شغلی رابطه مستقیم و مثبت دارد.

در میان مفاهیم سازمانی، از حمایت سازمان به‌عنوان عامل کاهش‌دهنده استرس و تنش و تقویت‌کننده تعهد سازمانی یاد شده است. حمایت سازمان از کارکنان به معنای تصور آن‌ها از میزان اهمیت و ارزشی است که سازمان برای سلامتی، رفاه و مشارکت آن‌ها قائل است (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). براساس نظریه حمایت سازمانی، به فراخور گذشت زمان در ذهن کارکنان، تصویری کلی از میزان حمایت سازمانی شکل می‌یابد و کارمندان نیز براساس همین ارزیابی ذهنی، میزان عملکرد و تعهد خود به سازمان را تنظیم می‌کنند (آیزنبرگر و همکاران، ۲۰۰۱). به عبارتی، کارکنان حول محور چارچوب مبادله دست به اقدام می‌زنند (چو و دارن، ۲۰۱۱) و عملکرد آن‌ها تابع حمایتی است که تصور می‌کنند از سازمان خود دریافت می‌کنند. از یک طرف کارمندان در یک رابطه دوسویه بده‌بستان با سازمان (متصدیان سازمانی شامل مدیر، رئیس یا سرپرست) قرار گرفته‌اند و عملکرد خود را براساس داده‌های سازمان تنظیم می‌کنند (اسلاس، ۲۰۰۸) و از طرف دیگر، سازمان‌های امروزی نیز طبق مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکتی که مشتمل بر ابعاد متنوعی از پدیده‌های اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی است (لیاناژ، ۲۰۱۶)، خود را مقید به حمایت از ذی‌نفعان خود از جمله کارمندان می‌دانند. از این‌رو در این مطالعه نقش حمایت سازمانی را در زمان وقوع بحران همه‌گیری بررسی می‌کنیم و نشان می‌دهیم این متغیر چگونه می‌تواند بر اختلال شغلی اثرگذار باشد.

این پژوهش به شیوه پیمایشی (کمی) انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق شامل همه کارکنان مجتمع گاز پارس جنوبی (۱۴،۵۲۱ نفر فعال در ستاد و ده واحد پالایشگاهی) است. به طور کلی مطابق شیوه «نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم» داده‌های مورد نیاز این مطالعه جمع‌آوری شد؛ بدین صورت که در این مرحله براساس فرمول کوکران و در سطح اطمینان ۰/۰۵، حجم نمونه ۳۸۴ نفر محاسبه شد. در نهایت با توجه به پراکندگی جمعیتی جامعه مورد تحقیق (شامل ده پالایشگاه) و اطمینان‌یافتن از نماینده‌بودن نمونه، ۵۲۰ پرسشنامه منظور شد. در مرحله بعد، با توجه به جمعیت تقریباً برابر واحدهای پالایشگاهی، تعداد نمونه کل، بر تعداد واحدهای پالایشگاهی تقسیم و بدین ترتیب تعداد پاسخگویان مورد انتظار در هر پالایشگاه محاسبه شد. در نهایت پانصد پرسشنامه تکمیل و پذیرفته شد و بیست پرسشنامه ناقص نیز کنار گذاشته شد. شایان ذکر است جمع‌آوری داده‌های این مطالعه از بیستم مرداد تا دهم شهریورماه ۱۳۹۹ صورت گرفت. در طول پرسشگری، رعایت الزامات بهداشتی به صورت حداکثری و براساس پروتکل‌های وزارت بهداشت انجام شد. بدین ترتیب داده‌های جمع‌آوری شده براساس کدگذاری قبلی، به منظور تحلیل وارد نرم افزار SPSS شدند. از افزونه پروسس ماکرو نیز برای بررسی نقش متغیرهای تحقیق استفاده شد.

تعاریف عملیاتی متغیرها

به منظور سنجش همه متغیرهای زیر، از طیف لیکرت پنج سطحی (۱: کاملاً مخالف تا ۵: کاملاً موافق) استفاده کردیم. همچنین در خصوص متغیرهای عملکرد سازمانی و اختلال شغلی، از گویه‌های محقق ساخته و در موارد مربوط به متغیرهای ادراک دشواری وضعیت کرونا، ریسک ابتلا به بیماری و سلامت عمومی کارکنان از سنجش‌های استاندارد کمک گرفتیم. برای سنجش پایایی آزمون‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همان‌طور که در ادامه مشاهده می‌شود، همه متغیرهای مورد سنجش از پایایی قابل قبولی برخوردارند (بالای ۰/۷۰). در ادامه، چگونگی سنجش هریک از متغیرها به صورت تفصیلی شرح داده شده است.

عملکرد سازمانی: برای سنجش عملکرد سازمانی، ابتدا از تعداد محدودی از کارشناسان سازمانی خواسته شد تا همه موارد و اقداماتی را که سازمان برای مقابله با وضعیت همه‌گیری انجام داده است، بیان کنند. براساس پالایش موارد گفته شده و همچنین حذف موارد تکراری، آیتم‌های سنجش عملکرد سازمانی استخراج شدند. بر این اساس، به منظور سنجش این مفهوم،

از پاسخگویان خواستیم نظراتشان را درخصوص این گویه‌ها بیان کنند: ۱. اقدامات مجتمع برای کنترل شیوع بیماری اثربخش بوده است؛ ۲. اطلاعات کافی درخصوص بیماری کرونا از سوی مجتمع در اختیار کارمندان قرار می‌گیرد؛ ۳. اقداماتی که مجتمع انجام داده، به‌منظور کنترل شیوع بیماری کافی بوده است؛ ۴. در سرویس‌های ایاب و ذهاب الزامات بهداشتی رعایت می‌شود؛ ۵. مجتمع اقدامات لازم را برای مقابله با بیماری به‌موقع انجام داده است؛ ۶. اقلام بهداشتی که مجتمع ارائه داده، برای مقابله با بیماری کافی است؛ ۷. کیفیت اقلام بهداشتی که مجتمع ارائه کرده، به‌منظور مقابله با بیماری مناسب است؛ ۸. دستورالعمل‌های روشنی برای مقابله با شیوع بیماری در اختیار کارکنان قرار گرفته است. گویه‌های مورد سنجش، حاصل بررسی همه اقداماتی است که سازمان می‌تواند به‌منظور کنترل وضعیت کرونا انجام دهد و مجتمع به سلامتی کارکنان در وضعیت شیوع بیماری اهمیت می‌دهد ($\alpha = 0/89$).

ادراک دشواری وضعیت کرونا: برای سنجش این مفهوم، مقیاس استفاده‌شده در مطالعه گارسیا و همکاران (۲۰۱۶) را با جرح و تعدیل به‌کار گرفتیم. بدین ترتیب از پاسخگویان خواسته شد به این سؤالات پاسخ دهند که تا چه حد احساس می‌کنید زندگی شما به‌دلیل شیوع کرونا مختل شده است. تا چه حد شیوع کرونا را تجربه‌ای آسیب‌زا می‌دانید؟ تا چه حد شیوع کرونا روی زندگی شما تأثیر گذاشته است؟ ($\alpha = 0/79$)

ادراک ریسک ابتلا به بیماری: به‌منظور سنجش این مفهوم، از مقیاس به‌کاررفته در مطالعه وو و همکاران (۲۰۰۹) با تغییراتی استفاده کردیم. در این مسیر، از مشارکت‌کنندگان خواسته شد تا میزان موافقت خود را با گویه‌هایی که در ادامه آمده است، مشخص کنند: ۱. می‌ترسم به بیماری کرونا مبتلا شوم؛ ۲. احساس می‌کنم بر اینکه به بیماری کرونا مبتلا شوم یا نشوم، کنترل کمی دارم؛ ۳. می‌ترسم بیماری را به دیگران منتقل کنم؛ ۴. می‌ترسم حضور من در منطقه سلامت خانواده‌ام را به خطر اندازد ($\alpha = 0/73$).

سلامت عمومی کارکنان: برای سنجش این متغیر از مقیاس شش‌گویه‌ای گلدبرگ و ویلیامز (۱۹۸۸) کمک گرفتیم. در این راستا، از مشارکت‌کنندگان خواستیم با درنظرگرفتن همه مسائلی که شیوع کرونا برای آن‌ها ایجاد کرده است، به این سؤالات پاسخ دهند: ۱. قادر به تمرکز کردن بوده‌ام؛ ۲. به‌دلیل نگرانی، دچار بی‌خوابی و بدخوابی شده‌ام؛ ۳. احساس کرده‌اند دائماً تحت فشارم؛ ۴. توانسته‌ام از عهده مشکلات بریبایم؛ ۵. احساس ناراحتی و افسردگی کرده‌ام؛ ۶. با درنظرگرفتن همه شرایط، کم و بیش احساس شادمانی می‌کنم ($\alpha = 0/79$).

اختلال کاری کارکنان: به منظور سنجش این متغیر، از مشارکت‌کنندگان خواستیم به این سؤال پاسخ دهند که در زمان شیوع کرونا تا چه اندازه در انجام وظایف کاری خود با مشکل روبه‌رو هستند.

متغیرهای دیگر: از مشارکت‌کنندگان خواسته شد تا به سؤالاتی درخصوص جنسیت، سن، سطح تحصیلات، وضعیت کاری (اقماری/ساکن)، نوع کار (نوبت‌کار و غیرنوبت‌کار) و محل کار (کدام پالایشگاه) پاسخ دهند.

یافته‌های تحقیق

براساس تحلیل توصیفی تحقیق، میانگین سنی افراد مشارکت‌کننده ۳۷ سال بود (با حداقل سن ۲۴ و حداکثر ۶۶ سال). از این تعداد، اکثریت را مردان و تنها ۳ درصد از مشارکت‌کنندگان را زنان تشکیل دادند. همچنین اکثریت افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بودند؛ چنان‌که تنها نزدیک به ۱۱ درصد از نمونه را افرادی با مدرک تحصیلی دیپلم و زیر دیپلم تشکیل دادند. ۵۱ درصد افراد دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم و کارشناسی، ۳۵ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲ درصد باقی‌مانده، دانشجوی و فارغ‌التحصیل دکتری بودند. همچنین نزدیک به ۵۲ درصد افراد، ساکن منطقه عسویه و جم بودند و مابقی افراد به صورت اقماری فعالیت می‌کردند. علاوه بر این، ۲۵ درصد از افراد مورد مطالعه، به صورت نوبت‌کار و مابقی به صورت روزکار به کار مشغول بودند. در نهایت شصت نفر از پاسخگویان در ستاد مجتمع مشغول به فعالیت بودند و مابقی افراد با نسبتی تقریباً برابر در ده پالایشگاه مجتمع حضور داشتند.

جدول ۱ نتایج مربوط به میانگین، انحراف معیار و همچنین نتایج مربوط به آزمون همبستگی میان متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، در میان متغیرهای مستقل، میانگین متغیر حمایت سازمانی کمترین عدد را به خود اختصاص داده است. این در حالی است که بالاترین میانگین مربوط به متغیر ادراک دشواری وضعیت کرونا بوده است (به ترتیب ۳/۱۳ و ۳/۷۳). همچنین مطابق با نتایج مربوط به آزمون همبستگی، سلامت عمومی کارکنان رابطه مثبت معناداری با میزان حمایت سازمانی داشته است. با این حال رابطه این متغیر با متغیرهای ادراک دشواری وضعیت کرونا و ادراک ریسک، معکوس و معنادار بود. به عبارت دیگر، هرچه قدر میزان حمایت سازمانی متصور بیشتر بوده است، کارکنان سلامت عمومی بالاتر و ادراک ریسک و دشواری وضعیت کرونایی پایین‌تری را تجربه کرده‌اند. براساس نتایج،

ادراک دشواری وضعیت کرونا و تصور ریسک ابتلا به کرونا به صورت مستقیم و معنادار با اختلال عملکرد شغلی در رابطه بوده‌اند. سلامت عمومی کارکنان نیز رابطه معنادار معکوسی با اختلال عملکرد کارکنان تجربه کرده است. علاوه بر این، یافته‌ها نتوانستند رابطه معنادار از نوع همبستگی میان حمایت سازمان و اختلال عملکردی تأیید کند.

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای مورد مطالعه

ردیف	نام متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	۱	۲	۳	۴	۵
۱	حمایت سازمان	۳/۱۳	۰/۷۵۲	۱				
۲	ادراک دشواری	۳/۷۳	۰/۷۶۸	-۰/۱۱*	۱			
۳	ادراک ریسک	۳/۵۱	۰/۷۹۳	-۰/۱۶**	۰/۴۷**	۱		
۴	سلامت عمومی	۳/۲۹	۰/۷۵۸	۰/۲۸**	-۰/۴۴**	-۰/۴۹**	۱	
۵	اختلال شغلی	۲/۹۴	۱/۰۹	-۰/۰۰	۰/۲۷**	۰/۱۷**	-۰/۳۰**	۱

* $p < 0/05$; ** $p < 0/01$

در ادامه رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه را با متغیرهای وضعیتی مانند سطح تحصیلات، وضعیت کارکنان (نوبت‌کار/غیرنوبت‌کار)، نحوه سکونت (ساکن/اقماری)، وضعیت تأهل و محل کار سنجیدیم. برای سنجش فرضیات گفته‌شده، از آزمون‌های T و F استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۲ آمده است، کارکنان غیرنوبت‌کار به صورت معناداری از کارکنان نوبت‌کار تصور حمایت سازمانی بالاتری دارند. همچنین نتایج نشان داد اختلاف معناداری میان کارکنان پالایشگاه‌های مختلف از جهت تصور حمایت سازمانی وجود دارد. مطابق یافته‌ها، کارکنان مزدوج به صورت معناداری سلامت روان بالاتری را نسبت به دیگر کارکنان در زمان کرونا تجربه کرده‌اند (جدول ۳). شایان ذکر است که دیگر متغیرهای مورد مطالعه برحسب متغیرهای

وضعیتی گفته شده رابطه معناداری را تجربه نکرده‌اند و به همین جهت یافته‌های مربوط به آن‌ها گزارش نمی‌شود.

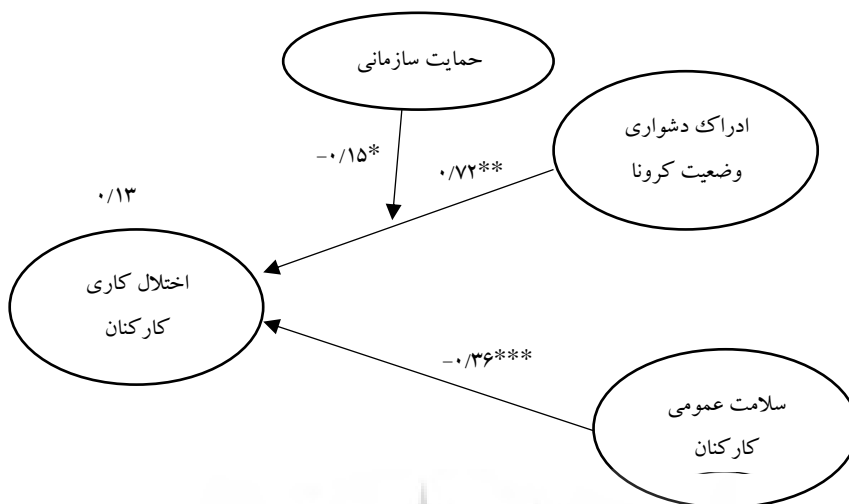
جدول ۲. نتایج آزمون T مربوط به ادراک حمایت سازمانی میان کارکنان نوبت کار و غیرنوبت کار

وضعیت کاری	میانگین	انحراف استاندارد	آماره t	سطح معنی داری
نوبت کار	۳/۰۰	۰/۷۵۲	-۲/۰۶	۰/۰۴
غیرنوبت کار	۳/۱۷	۰/۷۲۸	-۲/۰۳	

جدول ۳. نتایج آزمون F مربوط به سلامت عمومی کارکنان برحسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	میانگین	انحراف استاندارد	آماره F	سطح معنی داری
متأهل	۳/۳۳	۰/۷۸۷	۳/۵۵	۰/۰۲۹
مجرد	۳/۱۶	۰/۷۴۹		
دیگر	۲/۶۶	۱/۱۱۸		

در این مطالعه اثرات متغیر حمایت سازمانی را از طریق افزونه مکرو هاپس در نرم‌افزار SPSS بررسی کردیم (هایس، ۲۰۱۷). شایان ذکر است افزونه مذکور به ما امکان می‌دهد تا متغیرهای تعدیل‌گر و میانجی را شناسایی و درخصوص متغیرهای تعدیل‌گر، اثرات آن‌ها را در سطوح مختلف‌شان تعیین کنیم. به‌منظور شناسایی نقش متغیرهای مورد مطالعه و نحوه اثرگذاری آن‌ها بر متغیر وابسته، شیوه‌های مختلف احتمالی اثرگذاری آن‌ها را آزمون کردیم. متغیر تصور ریسک کرونا کمکی به افزایش میزان تبیین مدل نکرد و به همین خاطر کنار گذاشته شد. یافته‌ها نشان داد متغیر حمایت سازمانی به‌صورت معناداری اثرات متغیر ادراک دشواری وضعیت کرونا بر اختلال کاری کارکنان را تعدیل می‌کند (نمودار ۱). با اینکه سلامت عمومی کارکنان اثرات معکوسی بر اختلال کاری آن‌ها داشته، ادراک دشواری وضعیت کرونا اثرات مثبتی بر متغیر وابسته داشته است؛ به این معنا که ادراک کارمندان از خطرات وضعیت کرونایی موجب افزایش اختلال کاری آن‌ها شده است. علاوه بر این، حمایت سازمانی نیز به‌صورت معکوس نقش تعدیل‌کننده‌ای در این رابطه ایفا کرده است. درنهایت این مدل توانست ۱۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند.



نمودار ۱. اثرات متغیرهای مطالعه‌شده بر اختلال کاری کارکنان

* $p < 0/05$; ** $p < 0/01$; *** $p < 0/001$

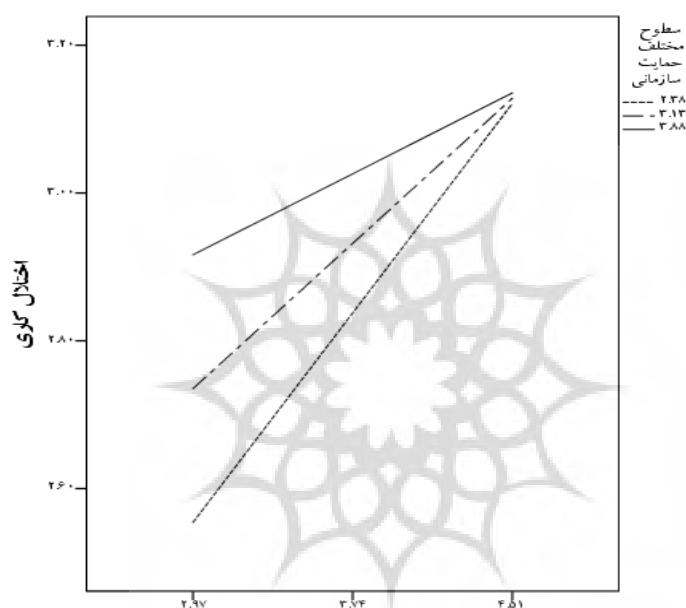
در جدول ۴، اثرات متغیر ادراک دشواری بر متغیر وابسته در سطوح مختلف متغیر تعدیل‌گر (حمایت سازمانی) ارائه شده است. براساس نتایج، هرچه حمایت سازمانی بالاتر باشد، از اثرات ادراک کارکنان از دشواری وضعیت کرونایی کاسته می‌شود و بالعکس. به عبارت دیگر، بیشترین اثر وضعیت کرونا بر اختلال کاری کارکنان زمانی مشاهده می‌شود که حمایت سازمانی در کمترین میزان قرار می‌گیرد و برعکس.

جدول ۴. اثرات ادراک ذهنی از وضعیت کرونا بر اختلال کاری کارکنان در سطوح مختلف متغیر

تعدیل‌گر

اثرات در سطوح مختلف متغیر تعدیل‌گر (بازه اطمینان در سطح معنی‌داری ۰/۹۵)			متغیر مستقل
SD (۳/۸۸)	MEAN (۳/۱۲)	-SD (۲/۳۷)	
۰/۱۴* (۰/۳۰، ۰/۰۰)	۰/۲۵** (۰/۳۸، ۰/۱۲)	۰/۳۶** (۰/۵۴، ۰/۱۹)	ادراک دشواری وضعیت کرونا

نمودار ۲ اثرات ادراک از وضعیت کرونا را در سطوح مختلف متغیر حمایت سازمانی نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ادراک دشواری وضعیت کرونایی با اختلال کاری کارکنان رابطه مستقیم دارد. با این حال شدت این رابطه در سطوح مختلف حمایت سازمانی متفاوت است. نمودار ۲ در سطوح بالای حمایت سازمانی کمترین شیب را دارد و در سطح پایین حمایت سازمانی شاهد پایین‌ترین شیب نمودار هستیم.



نمودار ۲. اختلال کاری کارکنان بر حسب ادراک دشواری وضعیت همه‌گیری در سطوح مختلف حمایت سازمانی

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این مطالعه، شناخت و ارزیابی اثرات وضعیت همه‌گیری بر کارکنان یکی از سازمان‌های راهبردی کشور به نام مجتمع گاز پارس جنوبی بود. همچنین اثرگذاری متغیر عملکرد سازمانی (حمایت سازمانی) و چگونگی این اثرگذاری بر کاهش احتمالی پیامدهای وضعیت همه‌گیری شناسایی و ارزیابی شد. در این راستا، ۵۰۰ نفر از کارکنان مجتمع گاز پارس جنوبی براساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و در بازه زمانی تقریباً یک‌ماهه مورد پرسشگری واقع شدند.

نتایج این مطالعه در درجه نخست بیانگر آن بود که کارکنان در سطح بالایی در وضعیت کرونا احساس ترس و نگرانی دارند؛ به این معنا که کارمندان تا حد زیادی احساس می‌کنند ممکن است به این بیماری مبتلا شوند یا بیماری را به دیگران انتقال دهند. این یافته با نتایج انجام‌شده دیگر نیز همخوانی دارد (اسپورتی، پراتاپا و ماهانت، ۲۰۲۰؛ لیو و همکاران، ۲۰۲۰). از طرفی کارکنان اقدامات سازمان در جهت کنترل اثرات همه‌گیری را متوسط ارزیابی کردند. این در حالی است که سلامت عمومی کارکنان در وضعیت نسبتاً نامناسبی قرار دارد؛ چنان‌که تنها حدود نیمی از کارکنان در سطوح متوسط سلامت عمومی قرار دارند. با توجه به اینکه مفهوم سلامت عمومی کارکنان، مفهومی حداقلی است و افراد قاعدتاً در سطح بالای این متغیر ادراکی قرار می‌گیرند، سطح نزدیک به متوسط به‌عنوان مسئله‌ای چالش‌زا قابل‌طرح است. به عبارت دیگر، کارکنان در زمان شیوع کرونا تا حد متوسط دچار بدخوابی، ناراحتی، افسردگی و عدم تمرکزند که این سنجه به‌دلایل برون‌دادهای کوتاه‌مدت و درازمدت می‌تواند زنگ خطر تلقی شود. از طرفی ادراک دشواری کارکنان از وضعیت کرونا و تصور ریسک ابتلا به بیماری در سطح بالایی قرار دارد. این شواهد نشان‌دهنده فشار بالای وضعیت منبث از همه‌گیری بر کارکنان است. این امر با توجه به ساعت‌های طولانی، شرایط اقماری و نوبت‌کاری بخش زیادی از کارکنان این سازمان بیشتر قابل‌درک است. تماس طولانی‌مدت با دیگر کارکنان می‌تواند به تصور قرارگرفتن در معرض ابتلا دامن بزند و سلامت عمومی آن‌ها را تهدید کند. این یافته‌ها با نتایج تحقیقات دیگر در این زمینه نیز همخوانی دارد (پرازاد و ویدیا، ۲۰۲۰؛ وانگ و همکاران، ۲۰۲۰).

یافته‌ها همچنین نشان داد سه متغیر مورد مطالعه از جمله ادراک دشواری، ادراک ریسک و سلامت عمومی، با اختلال کاری کارکنان رابطه معناداری دارند؛ چنان‌که دو متغیر اول به‌صورت مستقیم و متغیر آخر نیز به‌صورت معکوس با اختلال کاری کارکنان در رابطه است. به عبارتی، هرچه افراد به لحاظ ذهنی تصور ریسک ابتلای بالاتری را تجربه کنند، بیشتر دچار اختلال کاری می‌شوند و هرچه سلامت عمومی بالاتری داشته باشند، احتمال کمتری دارد که این اختلالات را تجربه کنند. با این حال یافته‌های تحقیق برخلاف مطالعات قبلی (لابراگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ تام و همکاران، ۲۰۲۰)، اثر مستقیم متغیر حمایت سازمانی بر اختلال کاری کارکنان را تأیید نکرد. از این‌رو بدیل‌های اثرگذاری این متغیر را ارزیابی کردیم. نتایج آزمون‌ها درنهایت مبین نقش تعدیل‌گر اقدامات سازمانی بود. مطابق با مدل طراحی‌شده، حمایت سازمانی

به صورت معناداری اثرات متغیر اداراک دشواری وضعیت همه‌گیری بر اختلال کاری کارکنان را تعدیل می‌کند؛ بدین صورت که در سطوح بالای حمایت سازمانی، از اثرات اداراک دشواری بر اختلال کاری کارکنان کاسته می‌شود و در سطوح پایین حمایت سازمانی، بر شدت اثرات این متغیر مستقل بر اختلال کاری کارکنان افزوده می‌شود. به عبارت دیگر، هرچه سطوح حمایت سازمانی پایین‌تر باشد، اثر متغیر مذکور بر اختلال کاری افزایش می‌یابد و بالعکس. این نتیجه احتمالاً به تصور کارکنان از حمایت سازمان در زمان بحران برمی‌گردد؛ بدین معنا که کارمندان تصور می‌کنند سازمانی که در آن اشتغال دارند، در زمان طاقت‌فرسای همه‌گیری با اقدامات خود از آن‌ها محافظت می‌کند و به همین سبب به سازمان خود متعهدتر می‌شوند؛ بنابراین می‌توان وضعیت همه‌گیری را فرصتی برای سازمان‌ها قلمداد کرد تا با انجام مسئولیت اجتماعی، تعهد و دلبستگی کارکنان را به خود و هم‌زمان عملکرد و بازدهی خود را نیز افزایش دهند. نتایج این تحقیق ضمن همخوانی با یافته‌های تحقیقات دیگر، نقش تعدیل‌کنندگی متغیر حمایت سازمانی را در زمان شیوع کرونا تأیید می‌کند (زندگی و همکاران، ۲۰۲۰؛ هاموچ، ۲۰۲۰).

این حمایت‌های سازمانی یکی از ارکان مسئولیت اجتماعی شرکتی محسوب می‌شود. وضعیت ویژه همه‌گیری و پیامدهای منفی آن بر سلامت عمومی کارکنان و تصور ریسک، نیاز به انجام اقدامات مبتنی بر مسئولیت اجتماعی سازمان را دوچندان می‌سازد. در همه‌الگوهای مرسوم مسئولیت اجتماعی نیز بر مفهوم ذی‌نفعان (از شناسایی تا مدیریت) تأکید شده است. نیروی انسانی شاغل در هر فعالیت اقتصادی نخستین ذی‌نفعانی هستند که از اقدامات صورت‌گرفته در سازمان منتفع یا متضرر می‌شوند؛ بنابراین طبیعی است این دسته از ذی‌نفعان به‌عنوان اولین و گاهی به‌عنوان مهم‌ترین و کلیدی‌ترین ذی‌نفعان شناسایی شوند. در زمان تغییرات داخلی به‌ویژه سیاست‌ها و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و تغییرات بیرونی به‌خصوص مواقع بروز بحران‌ها، این لایه از ذی‌نفعان به‌سرعت و شدت متحمل تأثیرات ناشی از عوامل یادشده خواهند بود. یافته‌ها بیانگر آن بود که کارکنان نوبت‌کار در مجتمع در مقایسه با کارکنان غیرنوبت‌کار، از حمایت سازمان تصور پایین‌تری داشتند. این موضوع را می‌توان به شرایط دشوار نوبت‌کاری و انباشتگی تنش‌های حاصل از این وضعیت کاری نسبت داد (تورکواتی و همکاران، ۲۰۱۹). از جهت دیگر، ممکن است سازمان به‌لحاظ عملی نیز حمایت‌های خود را بیشتر متوجه کارکنان غیرنوبت‌کار کرده باشد که قاعدتاً امکان دسترسی بالاتری دارند. این گمانه‌زنی‌ها می‌توانند به‌عنوان فرضیاتی برای تحقیقات آینده مطرح شوند. از طرفی میانگین

سلامت عمومی کارکنان متأهل بالاتر بود. این یافته با نتایج مطالعات دیگر که در زمان‌های غیربحرانی انجام شده است، همخوانی دارد (شاوون‌برن، ۲۰۰۴؛ کار و اسپرینگر، ۲۰۱۰؛ وایت و گالگر، ۲۰۰۰).

از منظر عملیاتی پیشنهاد می‌شود با توجه به وضعیت نامطلوب سلامت عمومی کارکنان در وضعیت همه‌گیری و مهم‌تر از آن ادامه‌داربودن وضعیت فعلی، گروه‌های خبره روان‌شناسان صنعتی، در سایت‌های صنعتی مستقر شوند و خدمات مشاوره‌ای فراگیری را به کارکنان ارائه کنند. یکی از دلایل نگرانی بالای کارکنان از ابتلا، احتمالاً از چشم‌انداز مبهم پس از ابتلا به بیماری ناشی می‌شود. در واقع کارکنان تا حد زیادی، از فرایندهای حمایتی پس از ابتلا (اگر وجود داشته باشد) بی‌اطلاع هستند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود اطلاع‌رسانی دقیق و روشنی نیز در زمینه تدوین دستورالعمل‌ها و اقدامات حمایت‌گرانه در چارچوب مسئولیت اجتماعی سازمان در این زمینه انجام شود. از جهت محتوای اقدامات حمایتی پیشنهاد می‌شود گروه‌های کاری فعالی به‌منظور شناسایی اقدامات سازمان‌های دیگر، در سطح جهانی تشکیل شوند و در فواصل کوتاه‌مدت به ارزیابی اقدامات پیشین و برنامه‌ریزی اقدامات بعدی پردازند. این موضوع با توجه به ماهیت ناشناخته و البته متغیر ویروس کرونا مهم است و می‌تواند موجب صرفه‌جویی در زمان، هزینه و مهم‌تر از همه، کاهش تلفات جانی شود.

منابع

- توکل، محمد و حمزه نوذری (۱۳۹۱)، «تحلیل اثرات اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی صنعت پالایشگاه گاز پارسیان بر نواحی روستایی (مورد مطالعه: نواحی روستایی شهرستان مهر در استان فارس)»، *مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، شماره ۴: ۲۹-۴۸.
- شاملو، سعید (۱۳۸۳)، *سلامت روان*، تهران: رشد.
- طباطبایی، شهناز، حسینیان، سیمین، متاجی، میثم، ملکی، اعظم، بحرینی، مریم و دهقان، زیاد (۱۳۹۴)، «بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان منطقه فراساحلی پارس جنوبی»، *مشاوره شغلی و سازمانی*، شماره ۲۴: ۹-۲۸.
- فتاحی اردکانی، حسین و امینی‌خواه، محمدحسین (۱۳۹۶)، «رابطه موارد استرس‌زای شغلی با رضایت شغلی در کارکنان شرکت گاز»، *مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه*، شماره ۴: ۳۳-۴۰.

- کرتیس، آنتونی جی. (۱۳۸۲). روان‌شناسی سلامت، ترجمه علی فتحی آشتیانی و هادی عظیمی آشتیانی، تهران: بعثت.
- محسنی، رضاعلی، الحسینی، سید محمد و محمدرضا انصاری (۱۳۹۷). «مطالعه تأثیر ابعاد فرهنگ شهروندی بر رفتار فرهنگی سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه فرهنگیان استان مرکزی)»، **مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران**، شماره ۲: ۳۹۵-۴۱۲.

- Bloom, D. E., Black, S., & Rappuoli, R. (2017), "Emerging infectious diseases: A proactive approach". **Proceedings of the National Academy of Sciences**, No. 16: 4055-4059.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, J. S. (2001), "Personality predictors of citizenship behavior", **International Journal of Selection and Assessment**, No. 9: 52-69.
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020), "The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China", **Psychiatry Research**, 112934.
- Carr, D., & Springer, K. W. (2010), "Advances in Families and Health Research in the 21st Century", **Journal of Marriage and Family**. Vol. 72, No. 3: 743-761. doi:10.1111/j.1741-3737.2010.00728.x
- Cho, J., & Darren, C- T. (2011), "Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice-citizenship behavior relationship: A cross-cultural constructive replication", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, No. 5: 631-653.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986), "Perceived organizational support", **Journal of Applied Psychology**, No. 3: 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001), "Reciprocation of perceived organizational support", **Journal of Applied Psychology**, No. 86: 42-51.
- Gaborit, M. (2006). "Desastres y trauma psicológico [Disasters and psychological trauma]", **Pensamiento Psicológico**, No. 2: 15-39.
- García, F. E., Cova, F., Rincón, P., Vázquez, C., & Páez, D. (2016), "Coping, rumination and posttraumatic growth in people affected by an earthquake", **Psicothema**, No. 1: 59-65.
- Goldberg, D. P., & Williams, P. (1988), **A user's guide to the General Health Questionnaire**, UK: NFER-NELSON.
- Hamouche, S. (2020), "COVID-19 and employees' mental health: stressors, moderators and agenda for organizational actions", **Emerald Open Research**, No. 2: 15.
- Hayes, A. F. (2017), "Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach", Guilford publications.
- Labrague, L. J., & De los Santos, J. A. A. (2020), "COVID- 19 anxiety among front- line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support", **Journal of nursing management**, No. 7: 1653-1661.
- Labrague, L. J., & De los Santos, J. A. A. (2020), "COVID- 19 anxiety among front- line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support", **Journal of nursing management**, No. 7: 1653-1661.
- Lazarus, R. S. (1991). **Emotion and adaptation**, New York: Oxford University Press.
- Liu, Y. E., Zhai, Z. C., Han, Y. H., Liu, Y. L., Liu, F. P., & Hu, D. Y. (2020), "Experiences of front-line nurses combating coronavirus disease-2019 in China: A qualitative analysis", **Public Health Nursing**, 1-7.

- Liyanage, C., Ulutas, Duman, D., Giritli, H., McDermott, P. (2016). "Corporate social responsibility in construction industry: a comparative study between UK and Turkey", **Built. Environ. Proj. Asset. Manag.** No. 2: 218-231.
- Prasad, K. D. V., & Vaidya, R. W. (2020), "Association among Covid-19 parameters, occupational stress and employee performance: An empirical study with reference to Agricultural Research Sector in Hyderabad Metro", **Sustainable Humanosphere**, No. 2: 235-253.
- Schoenborn, C. A. (2004), **Marital status and health: United States, 1999-2002.** Advance Data, No. 351.
- Sluss, D. M., Malayka, K., & Holmes, J. J. (2008), "Perceived Organizational Support as a Mediator between Relational Exchange and Organizational Identification", **Journal of Vocational Behavior**, No. 73: 457-464.
- Spoorthy, M. S., Pratapa, S. K., & Mahant, S. (2020), "Mental health problems faced by healthcare workers due to the COVID-19 pandemic-A review", **Asian Journal of Psychiatry**, No. 51: 102-119.
- Tam, C. C., Sun, S., Yang, X., Li, X., Zhou, Y., & Shen, Z. (2020), "Psychological distress among HIV healthcare providers during the COVID-19 pandemic in China: mediating roles of institutional support and resilience", **AIDS and Behavior**, 1-9.
- Torquati, L., Mielke, G. I., Brown, W. J., Burton, N. W., & Kolbe-Alexander, T. L. (2019), "Shift work and poor mental health: A meta-analysis of longitudinal studies", **American Journal of Public Health**, No. 11: 13-20.
- Toya, H., & Skidmore, M. (2007), "Economic development and the impacts of natural disasters", **Economics Letters**, No. 1: 20-25.
- Turner, S. B. (2015). "Resilience of nurses in the face of disaster", **Disaster Med Public Health Prep**, No. 6: 601-604.
- Waite, L. J., & Gallagher, M. (2000), **The Case for Marriage: Why Married People Are Happier, Healthier, and Better Off Financially**, New York: Doubleday.
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020), "Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China", **International Journal of Environmental Research and Public Health**, No. 5: 1-15.
- Worldometers (2020). **Coronavirus**. Retrived at: <https://www.worldometers.info/coronavirus/country/iran>
- Wu, P., Fang, Y., Guan, Z., Fan, B., Kong, J., Yao, Z., & Hoven, C. W. (2009), "The psychological impact of the SARS epidemic on hospital employees in China: exposure, risk perception, and altruistic acceptance of risk", **The Canadian Journal of Psychiatry**, No. 5: 302-311.
- Zandi, G., Shahzad, I., Farrukh, M., & Kot, S. (2020), "Supporting role of society and firms to COVID-19 management among medical practitioners", **International Journal of Environmental Research and Public Health**, No. 21: 1-16.