

Original Article

Investigating the Effect of Socially Responsible Human Resource Management on knowledge Sharing and Fearlessness of External Events with the Mediating Role of Perceived Respect and Organizational Trust During the Outbreak of Covid 19 (Case Study: Megamotor Company)

Fatemeh Karimi Jafari^{1*}, Abbasali Hajikarimi², Leila Selki³

1. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management and Finance, Khatam University, Tehran, Iran (*Corresponding Author).

f.karimijafari@khatam.ac.ir

2 Associate Professor, Department of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

a.a.hajikarimi@gmail.com

3. MS, Department of Management, Faculty of Management and Finance, Khatam University, Tehran, Iran.

l.solki@khatam.ac.ir

Received: Feb. 01, 2023; Revised: Apr. 01, 2023; Accepted: Jun. 08, 2023

DOI: [10.52547/jpap.2023.230525.1268](https://doi.org/10.52547/jpap.2023.230525.1268)

Abstract

Purpose: Today's organizations face unforeseen events that affect the workforce and the organization's performance and ultimately the organization's survival. The COVID-19 pandemic has created a challenging environment, especially in the field of human resource management, and has increased the need to implement technical, physical, psychological, and social activities for human resource management. On the other hand, due to the rapid development of technology and information and the fierce competition of organizations, the stress of people at work has increased, and concerns for the mental health of employees have become more important. The COVID-19 pandemic and the stress and anxiety caused by it can negatively affect the working lives of employees and disrupt the company's performance, so as to prevent the process of knowledge sharing, which is the essential need of any organization to survive in the tight competition of today's world. Therefore, the purpose of this research is to investigate the effect of socially responsible human resource management on knowledge sharing and fearlessness of external events with the mediating role of perceived respect and organizational trust and the moderating role of role conflict and role ambiguity during the outbreak of COVID-19.

Design/ methodology/ approach: The current study in terms of paradigm; post-positivism, in terms of approach; quantitative, in terms of purpose; practical, and in terms of method; It is a descriptive survey. The statistical population of this research includes 2350 employees of Megamotor Company, and the sample size was determined by using the power analysis method to be 226 people, and considering the expected return rate of 0.7, in order to avoid reducing the generalizability of the sample, it was increased to 323 people. Finally, after the necessary pre-processing, the data of 319 people entered the process of descriptive and inferential analysis. The sampling method is also simple random. Inferential analysis was done through structural equation modeling with the partial least squares variance-based approach in the SmartPLS software version 3.3.9 due to the presence of quantitative constructs as moderators.

Research Findings: All twelve proposed hypotheses were confirmed, among which the effect of socially responsible human resource management on organizational trust has the highest path coefficient



Copyright: © 2024 by the authors. Published by Shahid Beheshti University. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

(0.747). In addition, promoting perceived respect more than organizational trust can help improve knowledge sharing and fearlessness of external events. In other words, the implementation of socially responsible human resources management policies through creating an environment based on respect and trust as a complete mediator role transfers its effect to the final endogenous structures of the model. Increasing role ambiguity can reduce the impact of socially responsible human resource management policies on organizational trust. Similarly, role conflict is able to reduce the effect of socially responsible human resource management on perceived respect.

Limitations & Consequences: The limitation of this research is that it is carried out in a specific organization, which makes it difficult to generalize it to other organizations. Therefore, conducting studies in this field in other organizations is recommended. On the other hand, the use of questionnaires to measure people's attitudes is one of the other limitations of this research.

Practical Consequences: The prerequisite for the success of an organization is the success of knowledge-based agents in that organization. In this regard, managers should pay attention to the issue of increasing the motivation of employees and creating interest in them to share knowledge. Knowledge sharing plays an important role in innovation and improving the organization's competitive advantage. If organizations provide the necessary infrastructure for knowledge sharing, they provide a platform for sharing and applying knowledge to a large extent. Socially responsible human resources management activities, including communication between compensation and performance evaluation, transparency in performance evaluation criteria, lack of gender and ethnic discrimination in performance evaluation, and long-term attention to training, lead to increased employee trust and employees' voluntary willingness to share knowledge. By implementing socially responsible human resource management policies and, as a result, creating an atmosphere full of respect and trust, it is possible to reduce the stress and fear of employees caused by external events and strengthen action and knowledge sharing.

Innovation or value of the Article: So far, no research has investigated the impact of socially responsible human resource management on the two variables of fearlessness of external events and knowledge sharing. Also, the effect of variables of organizational trust and perceived respect as a mediator in the causal relationship between socially responsible human resource management and knowledge sharing and fearlessness of external events and the moderating role of role conflict and role ambiguity have been examined in this research for the first time.

Paper Type: Original Paper

Keywords: Socially Responsible Human Resources Management, Knowledge Sharing, Fearlessness of External Events, Role Conflict, Role Ambiguity, Perceived Respect, Organizational Trust.

How to Cite: Karimi Jafari, Fatemeh; Hajikarimi, Abbasali; Selki, Leila (2024). Investigating the Effect of Socially Responsible Human Resource Management on knowledge Sharing and Fearlessness of External Events with the Mediating Role of Perceived Respect and Organizational Trust During the Outbreak of Covid 19 (Case Study: Megamotor Company). *Public Adm Perspect.*, 15(2), 141-168 (In Persian).

مقاله پژوهشی

بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی با نقش میانجی احترام ادراک‌شده و اعتماد سازمانی در زمان شیوع کووید ۱۹ (مورد مطالعه: شرکت مگاموتور)

فاطمه کریمی جعفری^{۱*}، عباسعلی حاجی کریمی^۲، لیلا سلکی^۳

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و علوم مالی، دانشگاه خاتم، تهران، ایران (*نویسنده مسئول).

f.karimijafari@khatam.ac.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

a.a.hajikarimi@gmail.com

۳. کارشناس ارشد، مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، دانشکده مدیریت و علوم مالی، دانشگاه خاتم، تهران، ایران.

l.solki@khatam.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۱۲، تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۱/۱۲، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۸

DOI: [10.52547/jpap.2023.230525.1268](https://doi.org/10.52547/jpap.2023.230525.1268)

چکیده

هدف: سازمان‌های امروزی با حوادث پیش‌بینی‌نشده‌ای مواجه می‌شوند که بر نیروی کار و عملکرد سازمان و در نهایت بقای سازمان موثرند. همه‌گیری کووید ۱۹ فضای چالشی را به‌خصوص در زمینه مدیریت منابع انسانی ایجاد کرده و بر لزوم پیاده‌سازی اقدامات فنی، جسمی، روانی و اجتماعی برای مدیریت منابع انسانی افزوده است. از سوی دیگر، به دلیل سرعت پیشرفت فناوری و اطلاعات و رقابت سخت سازمان‌ها، استرس افراد در محل کار افزایش یافته و نگرانی‌ها برای سلامت روان کارکنان اهمیت بیشتری یافته است. همه‌گیری کووید ۱۹ و استرس و اضطراب ناشی از آن با اثرگذاری منفی بر زندگی کاری کارکنان می‌تواند عملکرد شرکت را با اختلال روبه‌رو سازد، به‌طوری‌که فرآیند اشتراک‌گذاری دانش را که نیاز ضروری هر سازمانی جهت بقا در رقابت تنگاتنگ دنیای امروز است، مانع گردد. از این‌رو، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی با نقش میانجی احترام ادراک‌شده و اعتماد سازمانی و نقش تعدیل‌کننده تضاد نقش و ابهام نقش در زمان شیوع کووید ۱۹ می‌باشد.

طراحی / روش‌شناسی / رویکرد: پژوهش حاضر از نظر پارادایم؛ فرااثبات‌گرا، از نظر رویکرد؛ کمی، از نظر هدف؛ کاربردی و از حیث روش؛ توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شرکت مگاموتور به تعداد ۲۳۵۰ نفر می‌باشند که حجم نمونه با استفاده از روش تحلیل توان، ۲۲۶ نفر تعیین و با در نظر گرفتن نرخ بازگشت مورد انتظار ۰.۷ جهت پرهیز از کاهش تعمیم‌پذیری نمونه، به تعداد ۳۲۳ نفر افزایش یافت. در نهایت، پس از انجام پیش‌پردازش‌های لازم، داده‌های ۳۱۹ نفر وارد پروسه تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی شد. روش نمونه‌گیری نیز، تصادفی ساده می‌باشد. تحلیل استنباطی به‌واسطه مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد واریانس‌محور حداقل مربعات جزئی در بستر نرم‌افزار SmartPLS ورژن ۳.۳.۹ به دلیل وجود سازه‌های کمی به‌عنوان تعدیل‌گر صورت پذیرفت.

یافته‌های پژوهش: تمام دوازده فرضیه مطرح‌شده، مورد تأیید قرار گرفتند که از میان آن‌ها تأثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اعتماد سازمانی بیشترین ضریب مسیر را (۰.۷۴۷) به خود اختصاص داده است. علاوه بر این، ارتقای احترام ادراک‌شده بیشتر از اعتماد سازمانی می‌تواند به بهبود اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی کمک نماید. به بیان دیگر، اجرای سیاست‌های مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی از طریق ایجاد فضای مبتنی بر احترام و اعتماد به‌عنوان نقش میانجی کامل، اثر خود را به سازه‌های درون‌زای نهایی مدل انتقال می‌دهد. افزایش ابهام نقش می‌تواند تأثیر سیاست‌های مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اعتماد



Copyright: © 2024 by the authors. Published by Shahid Beheshti University. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

سازمانی را کاهش دهد. به همین ترتیب، تضاد نقش قادر به کاهش اثر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر احترام ادراک شده است.

محدودیت‌ها و پیامدها: محدودیت این پژوهش انجام آن در یک سازمان خاص می‌باشد که قابلیت تعمیم آن را به سایر سازمان‌ها دشوار می‌کند. بنابراین انجام مطالعاتی در این زمینه در سایر سازمان‌ها توصیه می‌شود. از سوی دیگر استفاده از ابزار پرسشنامه برای سنجش نگرش افراد از محدودیت‌های دیگر این پژوهش می‌باشد.

پیامدهای عملی: لازمه موفقیت یک سازمان، موفقیت عوامل دانش‌محور در آن سازمان است. در این راستا مدیران باید به موضوع افزایش انگیزه کارکنان و ایجاد علاقه در آن‌ها برای اشتراک‌گذاری دانش توجه نمایند. اشتراک‌گذاری دانش نقش مهمی در نوآوری و بهبود مزیت رقابتی سازمان ایفا می‌کند. در صورتی که سازمان‌ها زیرساخت‌های لازم را برای اشتراک‌گذاری دانش فراهم نمایند، تا حد زیادی زمینه را برای اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش فراهم می‌کنند. اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی از جمله برقراری ارتباط بین جبران خدمات با ارزیابی عملکرد، شفافیت در معیارهای ارزیابی عملکرد، عدم وجود تبعیض‌های جنسیتی و قومیتی در ارزیابی عملکرد و توجه بلندمدت به امر آموزش، منجر به افزایش اعتماد کارکنان و تمایل داوطلبانه کارکنان برای اشتراک‌گذاری دانش می‌گردد. با اجرای سیاست‌های مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و در نتیجه ایجاد فضای سرشار از احترام و اعتماد می‌توان به کاهش استرس و ترس کارکنان ناشی از رویدادهای بیرونی اقدام و اشتراک‌گذاری دانش را تقویت نمود.

ابتکار یا ارزش مقاله: تاکنون پژوهشی به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی به‌طور هم‌زمان بر دو متغیر عدم ترس از رویدادهای بیرونی و اشتراک‌گذاری دانش، نپرداخته است. همچنین، تاثیر متغیرهای اعتماد سازمانی و احترام ادراک‌شده به‌عنوان میانجی در رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی و نقش تعدیل‌کننده تضاد نقش و ابهام نقش، در این پژوهش برای اولین بار مورد بررسی قرار گرفته است.

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

کلمات کلیدی: مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی؛ اشتراک‌گذاری دانش؛ عدم ترس از رویدادهای بیرونی؛ تضاد نقش؛ ابهام نقش؛ احترام ادراک‌شده؛ اعتماد سازمانی.

استناددهی: کریمی جعفری، فاطمه؛ حاجی کریمی، عباسعلی؛ سلکی، لیلا (۱۳۹۴). بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی با نقش میانجی احترام ادراک‌شده و اعتماد سازمانی در زمان شیوع کووید ۱۹ (مورد مطالعه: شرکت مگاموتور). چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۵(۲)، ۱۴۱-۱۶۸.

مقدمه

سازمان‌های امروزی با حوادث پیش‌بینی‌نشده‌ای مواجه می‌شوند که بر نیروی کار و عملکرد سازمان و در نهایت بقای سازمان موثرند. همه‌گیری کووید ۱۹ فضای چالشی را به‌خصوص در زمینه مدیریت منابع انسانی ایجاد کرده و بر لزوم پیاده‌سازی اقدامات فنی، جسمی، روانی و اجتماعی برای مدیریت منابع انسانی افزوده است (Carnevalea & Hatak, 2020). در حال حاضر مدیریت منابع انسانی باید در یک دوره کوتاه‌مدت، رویکردها و رویه‌های منابع انسانی را اصلاح کند (Aurelia & Momin, 2020).

مفهوم مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، تعهد مدیریت منابع انسانی بر بهبود سطح رفاه کارکنان و شرایط کاری و در کل مراقبت از کارکنان را شامل می‌شود. مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر عملکرد سازمان و پیشرفت کارکنان نقش مهمی ایفا می‌کند (Chanda & Goyal, 2019). مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و حمایت‌های اجتماعی آن بر کاهش ترس کارکنان از رویدادهای بیرونی از جمله کووید ۱۹ موثر است. اقدامات مدیریت منابع انسانی بر سلامت روان و نگرش و رفتار کارکنان تأثیر مستقیم دارد. تأثیر منفی این بحران منجر به کاهش سود و یا ورشکستگی بسیاری از سازمان‌ها گردیده است و در نتیجه کارکنان خود را در معرض پیامدهای این بحران دیدند (He et al., 2021).

از سوی دیگر، به دلیل سرعت پیشرفت فناوری اطلاعات و رقابت سخت سازمان‌ها، استرس افراد در محل کار و نگرانی‌ها برای سلامت روان کارکنان اهمیت بیشتری یافته است. ابهام نقش و تضاد نقش دو عامل استرس‌زای شغلی هستند که با رضایت شغلی رابطه معکوس دارند (Ahmad et al., 2021). اقدامات مدیریت منابع انسانی بر حالات روانی، نگرش‌ها و رفتار کارمند تأثیر مستقیمی دارد. مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی شامل اقداماتی می‌شود که برای بهبود توانایی، انگیزه و فرصت‌های مسئولیت اجتماعی کارکنان تمرکز دارد و بر نگرش‌ها، احساسات و رفتارهای کارکنان و تبدلات اجتماعی آن‌ها تأثیرگذار است. توجه به نیازهای کارکنان، بعد درونی مسئولیت‌های اجتماعی شرکت و مسئولیت اجرای آن برعهده مدیریت منابع انسانی است. این رسیدگی به انتظارات شخصی و برآوردن نیاز کارکنان ورای مسئولیت‌هایی می‌باشد که سازمان به صورت قانونی در قبال کارکنان برعهده دارد. اجرای این سیاست و مسئولیت موجب بروز رفتارهای مطلوب و رضایت بیشتر در کارکنان می‌شود (He et al., 2021).

به‌طور کلی نگرش افراد بر رفتار کاری آن‌ها تأثیر می‌گذارد. رضایت شغلی از عناصر حیاتی برای نقش فعال کارکنان است. یافته‌ها به وضوح نشان می‌دهند که دو متغیر رضایت شغلی و اشتراک‌گذاری دانش رابطه معنی‌داری با هم دارند (Rafique & Mahmood, 2018). دانش زمانی که به اشتراک گذاشته شود، به مزیت رقابتی سازمان تبدیل می‌شود. اشتراک‌گذاری دانش نقش مهمی در نوآوری و بهبود مزیت رقابتی سازمان ایفا می‌کند. مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را تسهیل و حمایت می‌کند، در نتیجه مدیران باید اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی مناسبی از جمله مهیا کردن محیط کاری امن، برگزاری برنامه‌های آموزشی و توسعه شغلی، برقراری ارتباط میان عملکرد با ارتقای شغلی و پاداش، ارتباطات، احترام محسوس و اعتماد سازمانی که تحت تأثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی هستند، و با اشتراک‌گذاری دانش رابطه معناداری دارند را اعمال کنند. در واقع، کارکنان سازمانی که در آن اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی توسط مدیران اعمال می‌شوند، برای دریافت احترام و تجربه اعتماد سازمانی تمایل بیشتری دارند؛ به همین دلیل تشویق می‌شوند تا فعالانه در اشتراک‌گذاری دانش شرکت داشته باشند. از آنجایی که اشتراک‌گذاری دانش برای اطمینان بخشیدن به عملکرد سازمانی پایدار، یک عامل کلیدی می‌باشد، مدیران منابع انسانی باید اطمینان یابند که مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی شامل همه می‌شود و برای تمام کارکنان قابل دسترس است (Xingping et al., 2019). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی در شرکت مگاموتور با توجه به شرایط بحران کنونی بسیار اهمیت دارد، زیرا ویروس کرونا آسیب‌های بسیاری را بر صنایع وارد کرده است. از سوی دیگر با توجه به این که شرکت ماموریت خود را تولید محصولاتی از جمله موتور،

گیربکس و ... در جهت کاهش وابستگی صنعت خودرو به خارج از کشور می‌داند و در توسعه اقتصاد کشور نقش مهمی دارد، لزوم بررسی چالش‌های آن جهت ارائه راهبرد ضروری است. لذا با توجه به اهمیت و ضرورت مطرح شده، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی با نقش میانجی احترام ادراک شده و اعتماد سازمانی و نقش تعدیل‌کننده تضاد نقش و ابهام نقش در زمان شیوع کووید ۱۹ می‌باشد.

بررسی تاثیر

مدیریت منابع مبانی نظری و پیشینه پژوهش

... مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، اعتماد سازمانی و احترام ادراک شده

۱۴۶ | صفحه مسئولیت اجتماعی، رویکردی متعالی به کسب و کار است که تأثیر اجتماعی اقدامات یک سازمان بر جامعه می‌باشد. مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی مربوط به حمایت کارکنان، از طریق فرآیند اجتماعی و جو سازمانی است (Shen & Zhang, 2017). اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی عمدتاً از عملکردهای سنتی مدیریت منابع انسانی یعنی استخدام و گزینش، آموزش و توسعه، شرایط کاری، ارزیابی عملکرد و پاداش که اقتباس شده‌اند مسائل اخلاقی و عادلانه مانند در نظر گرفتن توازن کار و زندگی از طریق ساعت کاری منقطع در محل کار، بهداشت و ایمنی در کار، معیارهای شفاف در استخدام و انتخاب، فرصت‌های برابر، فرآیندهای ارزیابی منصفانه، فرصت‌های آموزشی و جایگزین‌های مختلف، توسعه شخصی، مشارکت در تصمیم‌گیری و همچنین ارائه حمایت‌های بیشتر برای آموزش کارکنان را توصیه می‌کنند (Omidi & Dal Zotto, 2022). عوامل موثر بر پذیرش و اجرای اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی در سازمان‌ها به سه دسته شامل عوامل بیرونی، عوامل سازمانی و عوامل فردی، دسته‌بندی می‌شوند. عوامل بیرونی، مانند قوانین و مقررات، تقاضای عمومی و انتظارات و فشارهای بازار ناشی از رقبا و یا مشتریان، فشارهای اتحادیه مانند فشارهای ناشی از فعالیتهای بین‌المللی سازمان، نهادهای ملی و بحران خارجی، مانند آنچه که همه سازمان‌ها به دلیل همه‌گیری کووید ۱۹، از زمان ظهور آن در سال ۲۰۱۹ تجربه کرده‌اند. عوامل سازمانی مربوط به عوامل سطح شرکت است. چنین عواملی شامل سیاست‌ها و اولویت‌های استراتژیک شرکت‌ها، منابع مالی موجود، قدرت منابع انسانی سازمان، فلسفه‌های منابع انسانی اخلاق‌مدار سازمان، چندملیتی بودن شرکت و همچنین ساختار و فرهنگ سازمانی است. سومین دسته یعنی عوامل فردی، از جمله نیازها و خواسته‌های کارکنان، وجود یک رهبر اخلاقی، ادراک متخصصان منابع انسانی از نقش اخلاقی خود و نقش نمایندگان کارکنان در سازمان‌ها می‌باشد (Omidi & Dal Zotto, 2022).

اعتماد عبارت است از اعتماد متقابل به توانایی‌ها و اقدامات طرف دیگر، از جمله درک خیرخواهی و قابل اعتماد بودن طرف مقابل (Mayer et al., 1995). بر اساس دیدگاه پیشنهاد شده توسط گولد-ویلیامز (۲۰۰۳)، اعتماد سازمانی به کارکنان اشاره دارد (Gould-Williams, 2003). کارکنان زمانی مایلند به یک سازمان اعتماد کنند که به قابلیت‌ها و خیرخواهی آن سازمان ایمان داشته و این باور را داشته باشند که سازمان به منافع آن‌ها آسیبی وارد یا از مصالح آن‌ها مضایقه نمی‌کند (Jia et al., 2019).

بر اساس متون و تحقیقات صورت گرفته می‌توان برداشت نمود که مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی به افزایش اعتماد سازمانی کمک می‌نماید. اول، اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، ممکن است انگیزه اعتماد کارکنان را افزایش دهد (Collins & Smith, 2006; Jiang et al., 2012). مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی ممکن است اعتماد سازمانی را از طریق مشوق‌ها، پاداش‌ها و ارتقای مشارکت‌های اجتماعی افزایش دهد (Shen & Zhu, 2011; Waring & Lewer, 2004). به‌طور خاص، شرکت‌ها می‌توانند عملکرد اجتماعی کارکنان را در جبران خدمات و پاداش‌ها، ارتقاء و ارزیابی عملکرد در نظر بگیرند؛ این امر تمایل کارکنان را افزایش می‌دهد تا باور کنند که شرکت از رفتارهای مسئولیت‌پذیر اجتماعی حمایت می‌کند و به مزایای کارکنان اهمیت می‌دهد (Jia et al., 2019; Salas-Vallina et al., 2021).

دوم، اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی اعتماد کارکنان را از طریق قابلیت‌های افزایش‌یافته بهبود می‌بخشد (Bombiak and Marciniuk-Kluska, 2019; Jiang et al., 2012). به‌عنوان مثال، آموزش برای قرار دادن مسئولیت اجتماعی شرکتی به‌عنوان یک ارزش سازمانی اصلی و تطبیق هویت شخصی با هویت مسئولیت اجتماعی شرکتی در استخدام و انتخاب، کارکنان را تشویق می‌کند تا به خیرخواهی و توانایی‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی سازمان‌ها اعتماد کنند (Archimi et al., 2018). بنابراین، فرضیه اول به صورت زیر مطرح می‌شود:

H1: مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اعتماد سازمانی تاثیر دارد.

احترام ادراک‌شده به‌عنوان ارزیابی‌های کلی کارکنان در مورد پذیرش، قدردانی و ارزش‌گذاری آن‌ها توسط سازمان‌شان تعریف می‌شود (Rogers & Ashforth, 2017; Tyler & Blader, 2001). کارکنانی که خود را مورد احترام می‌دانند، معمولاً معتقدند که سازمان برایشان ارزش قائل است (Farooq et al., 2017). فاروق و همکاران استدلال کردند که احترام ادراک‌شده با مقایسه سازمان خود با سایر سازمان‌ها در این زمینه تعیین می‌شود. هنگامی که کارکنان درک می‌کنند که نسبت به کارکنانی که در سازمان‌های دیگر کار می‌کنند بیشتر مورد احترام هستند، دید مثبتی نسبت به خود پیدا می‌کنند (مثلاً احساس موقعیت و عزت نفس) و ممکن است وابستگی روانشناختی به سازمان خود ایجاد کنند که در نتیجه انگیزه ایجاد می‌کند که آن‌ها نسبت به سازمان خود متعهدتر شوند (Kim et al., 2018; Rogers & Ashforth, 2017). بنابراین فرضیه زیر مطرح می‌شود:

H2: مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر احترام ادراک‌شده تاثیر دارد.

احترام ادراک‌شده، عدم ترس از رویدادهای بیرونی و اشتراک‌گذاری دانش

مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی اعتبار سازمان را در جامعه افزایش می‌دهد، همچنین فرض بر این است که تمایل کارکنان برای مشارکت فعال در اشتراک‌گذاری دانش را نیز افزایش می‌دهد (Boons et al., 2015). ما پیش‌بینی می‌کنیم که مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، احترام ادراک‌شده کارکنان را افزایش می‌دهد و در نتیجه اشتراک‌گذاری دانش آن‌ها را نیز ارتقاء می‌دهد. اتخاذ اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، از جمله ارائه برنامه‌های آموزش و توسعه، سیستم‌های حقوق و دستمزد مناسب و محیط کاری امن، نشان می‌دهد که یک سازمان نسبت به کارکنان خود، دلسوز، سخاوتمند و خیرخواه است. این امر به نوبه خود باعث می‌شود که کارکنان احساس ارزشمند بودن را داشته باشند که منبع مهم احترام ادراک‌شده است. با پیروی از هنجار عمل متقابل (Settoon et al., 1996)، کارکنانی که احترام سازمان خود را درک می‌کنند، تمایل دارند با مشارکت فعالانه در مشاغل خود، و سرمایه‌گذاری در اشتراک‌گذاری دانش، نسبت به آن واکنش متقابل داشته باشند (Bartel et al., 2012). همچنین، کارکنانی که احترام سازمان خود را درک می‌کنند، در هنگام مواجهه با رویدادهای بیرونی نظیر کووید ۱۹ احساس ترس کمتری را تجربه می‌کنند، زیرا می‌دانند سازمان در این شرایط از آن‌ها حمایت خواهد کرد. بنابراین فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

H3: احترام ادراک‌شده بر عدم ترس از رویدادهای بیرونی تاثیر دارد.

H4: احترام ادراک‌شده بر اشتراک‌گذاری دانش تاثیر دارد.

اعتماد سازمانی، عدم ترس از رویدادهای بیرونی و اشتراک‌گذاری دانش

ترس کارمند از تهدیدهای خارجی، ارزیابی‌های روانی منفی از تهدیدها در کار را نشان می‌دهد که نتیجه عدم اطمینان و مخاطرات است (De Clercq et al., 2017; Lebel, 2016). محیط‌های قابل‌تغییر و نامطمئن چالش‌هایی را برای سازمان‌ها به وجود

می‌آورند که منجر به ترس کارمند از ریسک‌های مالی و تهدیدهای امنیت شغلی می‌شود. کووید ۱۹ سطوح بالایی از غیرقابل پیش‌بینی بودن و تهدید را برای شرکت‌ها به همراه داشت. در نتیجه، کارکنان با از دست دادن شغل، قطع پرداختی‌ها و خطر همیشگی عفونت و ویروسی مواجه شدند. تحت چنین شرایط نامعمولی، ساخت سطوح بالاتر اعتماد میان سازمان‌ها و کارکنان برای غلبه بر ترس‌ها و اضطراب سخت‌تر است. اعتماد سازمانی نقش مهمی در غلبه کارمند بر ترس ناشی از تهدیدهای خارجی دارد. اول این که، افزایش اعتماد سازمانی کارکنان را به داشتن باور عمیق‌تر تشویق می‌کند که شرکت‌ها می‌توانند و کمک و حمایت از آنان را برای غلبه بر مشکلات ناشی از کووید ۱۹ و کاهش ترس‌ها از تهدیدها فراهم خواهند کرد. دوم این که، شناخت بیشتر از خیرخواهی سازمان باعث می‌شود کارمند احساس کند که شرکت به منافع کارکنان اولویت می‌دهد. داشتن چنین احساس مثبتی درباره شرکت‌ها، می‌تواند ترس از دست دادن شغل را کاهش دهد. سوم این که، اعتماد به توانایی‌ها و خیرخواهی سازمان، اطمینان به این که شرکت‌ها و کارکنان اهداف و دیدگاه‌های مشترکی را در شرایط نامطمئن دارند، افزایش می‌دهد. کارکنانی که سطوح بالایی از اعتماد سازمانی را دارند، از شغل‌شان راضی‌تر هستند، و نگرش‌های منفی کمتری دارند. شواهد حاکی از آن است که اعتماد سازمانی، تعهد کارمند، احساس امنیت روانی و توانایی بیشتر در غلبه بر ترس‌ها را ارتقاء می‌دهد (Xu et al., 2016). بنابراین، پیشنهاد می‌شود که اعتماد سازمانی یک رابطه منفی با ترس از تهدیدها دارد. کارکنان با سطوح بالای اعتماد سازمانی، رضایت شغلی بیشتر (Ikhanizadeh & Karatepe, 2018) و نگرش منفی کمتری دارند (Ozturk & Karatepe, 2019). شواهد نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی، تعهد کارکنان (Aryee et al., 2002)، احساس امنیت روانی (Jia et al., 2019) و توانایی بیشتر برای غلبه بر ترس‌ها (Lebel, 2016) و اشتراک‌گذاری دانش (Liao et al., 2019) را ارتقاء می‌دهد. بنابراین فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

H5: اعتماد سازمانی بر عدم ترس از رویدادهای بیرونی تأثیر دارد.

H6: اعتماد سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش تأثیر دارد.

استرس نقش

در یک بافت سازمانی، نقش به مجموعه‌ای از رفتارها، انتظارات و هنجارها اشاره دارد که توسط افراد در محیط کار مفهوم‌سازی شده است (Ritter et al., 2016). به‌طور معمول، رفتارهای کارکنان در سیستم سازمانی به‌طور صریح اطلاع‌رسانی یا هدایت می‌شود. ناسازگاری و ابهام در انتظارات اغلب می‌تواند منجر به استرس نقش شود (Coelho et al., 2011; Schepers et al., 2016).

استرس نقش را می‌توان به دو بعد مهم تقسیم کرد: تضاد نقش و ابهام نقش. مطالعات قبلی نشان می‌دهد که استرس نقش ممکن است باعث کناره‌گیری روانی یا رفتاری کارکنان از شغل‌شان شود و منجر به سطوح پایین‌تر دلبستگی عاطفی، درگیری شغلی و عملکرد شغلی شود (Bettencourt & Brown, 2003; Schepers et al., 2016; Stamper & Johlke, 2003). در این پژوهش، ما علاقه‌مند هستیم که به‌طور تجربی بررسی کنیم که آیا مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی ممکن است در کاهش استرس کارکنانی که استرس نقش را تجربه می‌کنند، موثر باشد؟ برای پاسخ به این سوال، نقش تعدیل‌کننده استرس نقش (یعنی تضاد نقش و ابهام نقش) را در رابطه بین احترام ادراک‌شده، مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اعتماد سازمانی بررسی خواهیم کرد.

تضاد نقش. تضاد نقش شامل انتظارات ناسازگاری است که کارکنان از سرپرستان، مشتریان و سایر طرف‌ها دریافت می‌کنند (Bettencourt & Brown, 2003). کان و همکاران (۱۹۶۴) پیشنهاد کردند که چهار بعد تضاد نقش وجود دارد: بین‌نقشی (تقاضای ناسازگار بین دو طرف مختلف)، شخص-نقش (ارزش‌ها یا باورهای خود شخص با الزامات نقش خاص او در تضاد است)،

انتظارات درون فرستنده (در تضاد با انتظارات کارمند)، و بین فرستنده (دو یا چند فرستنده نقش، خواسته‌های متناقضی برای یک مجموعه نقش دارند). کارکنان می‌توانند هر چهار نوع تضاد نقش را تجربه کنند.

ما فرض می‌کنیم که تضاد نقش نه تنها به‌طور مستقیم بر رضایت شغلی و عملکرد تأثیر می‌گذارد (Schepers et al., 2016)، بلکه ارتباط بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و احترام ادراک‌شده را نیز تعدیل می‌کند. به‌طور خاص، ما فرض می‌کنیم که اثر جانبی تاریک تضاد نقش می‌تواند جنبه روشن مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی را تحت‌الشعاع قرار دهد. هنگامی که تضاد نقش زیاد است، کارکنان احساسات منفی مانند اضطراب، افسردگی و کاهش اعتماد به نفس خود را تجربه می‌کنند که همه این‌ها برای درگیری شغلی و عملکرد آن‌ها مضر است (Ritter et al., 2016; Schepers et al., 2016). مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی سیگنال‌هایی را برای کارکنان ارسال می‌کند که سازمان به آن‌ها اهمیت می‌دهد. با این حال، اگر سازمان نتواند وظایف کارکنان را به‌طور دقیق توصیف کند، منجر به تضاد نقش می‌شود. در نتیجه فرض بر این است که کارکنان بر احساسات منفی خود تمرکز می‌کنند و مانع از واکنش‌های مثبت آن‌ها می‌شوند که قرار است توسط مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی برانگیخته شود. علاوه بر این، با پیروی از دیدگاه نظریه دو عاملی هرزبرگ (Herzberg, 1971)، هم عوامل بهداشتی و هم عوامل انگیزشی بر ناراضی‌تایی تأثیر می‌گذارند:

- عوامل بهداشتی ممکن است باعث ناراضی‌تایی در صورت عدم رضایت شوند، اما هنگامی که این عوامل ارضاء شوند، رضایت را ایجاد نمی‌کنند.
- عوامل انگیزشی تنها راه افزایش رضایت هستند (Herzberg, 1971; Lundberg et al., 2009). در استدلال ما، مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی به یک عامل بهداشتی اشاره دارد، در حالی که تضاد نقش به یک عامل انگیزشی مربوط می‌شود، زیرا وجود آن باعث کاهش رضایت شغلی و انگیزه کارکنان می‌شود.

به عبارت دیگر، در شرایطی که کارمند اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی را درک می‌کند، اما به‌طور همزمان نوعی تضاد نقش را تجربه می‌کند، ارزش افزوده مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی کاهش می‌یابد. بنابراین فرضیه زیر مطرح می‌شود:

H7: تضاد نقش، رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و احترام ادراک‌شده را تعدیل می‌کند.

ابهام نقش. ابهام نقش را می‌توان به‌عنوان درجه‌ای تعریف کرد که کارکنان فاقد اطلاعات لازم برای انجام مؤثر وظایف‌شان هستند (Bettencourt & Brown, 2003). ابهام ممکن است ناشی از ارتباط نادرست بین سرپرستان و کارکنان، آموزش ضعیف، و یا فقدان تعریف روشن نقش باشد (Coelho et al., 2011). هنگامی که کارکنان با ابهام نقش مواجه می‌شوند، نمی‌توانند به‌طور کامل به تجربه و تخصص خود برای انجام کارهای خود تکیه کنند و بنابراین، بر عملکرد شغلی آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد. ما استدلال می‌کنیم که ابهام نقش رابطه مثبت بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اعتماد سازمانی را تضعیف می‌کند. به‌طور خاص، اگرچه مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی می‌تواند اعتماد سازمانی کارکنان را تسهیل کند فرض می‌شود که سطوح پایین اعتماد به نفس که ناشی از ابهام نقش است، این ارتباط مثبت را کاهش می‌دهد. به‌طور خاص، سطح بالایی از ابهام نقش می‌تواند بی‌کفایتی ادراک‌شده کارکنان را افزایش دهد، که ممکن است به اعتماد به نفس آن‌ها آسیب برساند (Coelho et al., 2011; Ritter et al., 2016). برای مثال، تعاملات پیچیده با مشتریان مستلزم آن است که کارکنان درک درستی از محصولات یا خدماتی که شرکت ارائه می‌دهد، داشته باشند. با این حال، ابهام نقش دشواری خدمات‌رسانی به مشتریان را افزایش می‌دهد، که ممکن است باعث شود کارکنان احساس بی‌کفایتی کنند، اعتماد به نفس آن‌ها را کاهش دهد و آن‌ها احساس افسردگی

کنند. در شرایطی که ابهام نقش وجود دارد، یک کارمند ممکن است فکر کند که لیاقت اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی ارائه شده را ندارد، در نتیجه تأثیر مثبت مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اعتماد سازمانی تضعیف می‌شود. بنابراین فرضیه زیر مطرح می‌شود:

H8: ابهام نقش، رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اعتماد سازمانی را تعدیل می‌کند.

بررسی تاثیر

مدیریت منابع ...
 (Mallory, 2015) به این ترتیب، فرآیند زیربنایی نظریه مبادله اجتماعی (Blau, 2017)، مبادلات اجتماعی در صورتی شکل می‌گیرند که افراد از طرف‌های مختلف، منافع متقابل را از یکدیگر درک کنند و تجربیات مثبتی مانند احساس اعتماد، تعهد، منفعت متقابل و غیره ایجاد کنند (Rupp & Settoon et al., 1996). اعمال قاعده متقابل در مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی حاکی از آن است که وقتی یک شرکت درگیر فعالیت‌هایی می‌شود که برای کارکنانش مفید است، ممکن است حس احترام، اعتماد و سایر احساسات مثبت را نسبت به سازمان القاء کند. به این ترتیب، کارکنان ممکن است تمایل داشته باشند که این فعالیت‌ها را با مشارکت در اشتراک‌گذاری دانش جبران کنند.

۱۵۰ | صفحه

احترام ادراک‌شده. اتخاذ اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی نشان می‌دهد که یک سازمان نسبت به کارکنان خود دلسوز، متعهد و خیرخواه است. این به نوبه خود باعث می‌شود که کارکنان احساس ارزشمند بودن را داشته باشند که منبع مهم احترام ادراک‌شده است. با پیروی از هنجار عمل متقابل (Settoon et al., 1996)، کارکنانی که احترام سازمان خود را درک می‌کنند، تمایل دارند با مشارکت فعالانه در اشتراک‌گذاری دانش، نسبت به آن واکنش متقابل داشته باشند (Bartel et al., 2012). همچنین، کارکنانی که احترام سازمان خود را درک می‌کنند، در هنگام مواجهه با رویدادهای بیرونی به دلیل این که می‌دانند سازمان در این شرایط از آن‌ها حمایت خواهد کرد، احساس ترس کمتری را تجربه می‌کنند. بنابراین فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

H9: احترام ادراک‌شده در رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و عدم ترس از رویدادهای بیرونی نقش میانجی دارد.

H10: احترام ادراک‌شده در رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اشتراک‌گذاری دانش نقش میانجی دارد.

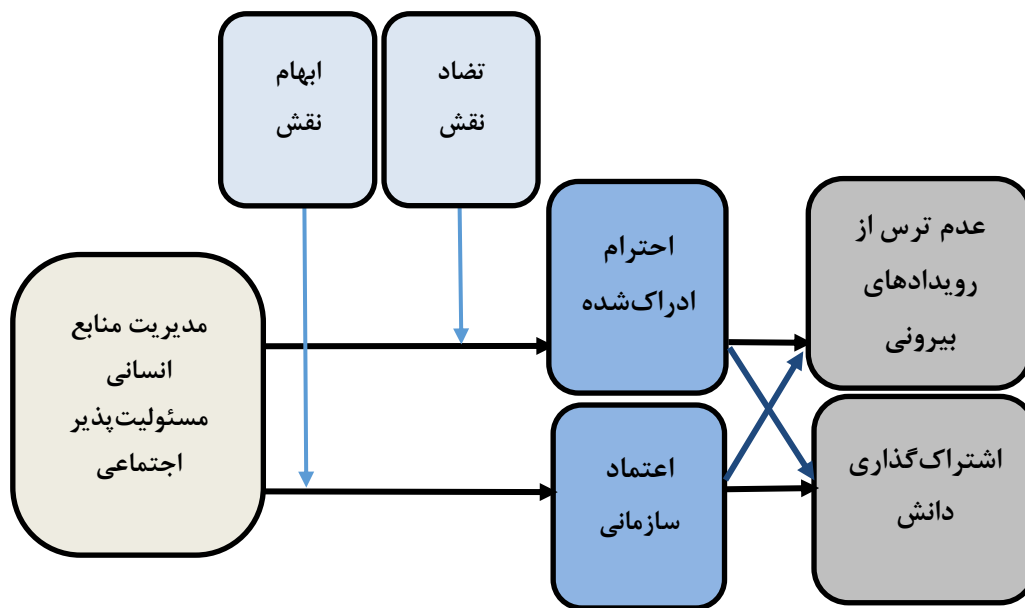
اعتماد سازمانی. اعتماد سازمانی نشان‌دهنده «تمایل کارکنان به آسیب‌پذیری نسبت به اقدامات یا سیاست‌های سازمان‌شان» است (Schoorman et al., 2007, p. 347). اعتماد نقش مهمی در مبادله اجتماعی ایفا می‌کند، زیرا زمانی که فرد منفعتی به فرد دیگر می‌رساند، باید اعتماد کند که شخص دیگر نیز به صورت متقابل جبران خواهد کرد (DeConinck, 2010). در فرآیند مبادله اجتماعی سازمانی، در صورتی که کارمندی معتقد باشد که دیگران خیرخواه و دارای صداقت و توانایی هستند، این کارمند تمایل به حمایت و اعتماد به دیگران دارد (Shen et al., 2018; Yoon et al., 2016). ما فرض می‌کنیم که مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان از طریق میزان اعتماد سازمانی تأثیر می‌گذارد. همان‌طور که توضیح داده شد، مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی مزایای مختلفی را برای کارکنان به همراه دارد که می‌تواند رضایت آن‌ها را از سازمان و اعتماد و اعتبار آن را افزایش دهد. به نوبه خود، اعتماد می‌تواند یک «تسهیل‌کننده» برای تقویت مبادله اجتماعی باشد (Gambetta, 1988). به‌ویژه، هنگامی که کارکنان به سازمان خود و اعضای آن اعتماد می‌کنند، از رفتارهای فرصت‌طلبانه بالقوه‌ای که از طرف هم‌تایان خود ایجاد می‌شود و از رویدادهای بیرونی مانند کووید ۱۹، نمی‌هراسند (Farooq et al., 2014; Yoon et al., 2016) و تمایل بیشتری برای اشتراک‌گذاری دانش دارند. علاوه بر این، هنگامی که کارکنان درک می‌کنند که اعتماد وجود

دارد، اعتقاد ندارند که اشتراک‌گذاری اطلاعات با همکاران، کسب و کار خودشان را تهدید می‌کند. بنابراین تمایل بیشتری به همکاری و دنبال کردن منافع متقابل خواهند داشت. بنابراین، فرضیه‌های زیر مطرح شده است:

H11: اعتماد سازمانی در رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و عدم ترس از رویدادهای بیرونی نقش میانجی دارد.

H12: اعتماد سازمانی در رابطه علی بین مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اشتراک‌گذاری دانش نقش میانجی دارد.

با توجه به فرضیه‌های مطرح شده، مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش جیا و همکاران^۱ (۲۰۱۹) و هی و همکاران^۲ (۲۰۲۰) در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به این‌که بررسی ادبیات نظری محقق را به مجموعه‌ای از مفاهیم در قالب متغیرها و روابط میان آن‌ها به صورت علی هدایت کرده است تا عامل‌هایی مشخص و محدود جهت تبیین تغییرات سازه‌های درون‌زای نهایی مدل مبنی بر اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی را تعیین کند؛ ماهیت مساله سببی و مبتنی بر تشریح روابط علت و معلولی می‌باشد، لذا هدف تحقیق، توضیحی می‌باشد (Babbie, 2013; Leavy, 2017). از آنجایی‌که مساله تحقیق حاضر جهان‌شمول و عینی است و هیچ ارتباطی میان محقق و واقعیت وجود ندارد؛ لذا، پارادایم یا جهان‌بینی محقق فرااثبات‌گرا تعریف می‌شود. بدین ترتیب، طرح تحقیق کمی «توصیفی» به‌عنوان استراتژی تحقیق، انتخاب و به دنبال آن تاکتیک یا روش تحقیق مبتنی بر نظرسنجی و آمار استنباطی که شامل طرح نمونه‌گیری، ابزار اندازه‌گیری و روش تجزیه و تحلیل است، جهت اجرای استراتژی منتخب مشخص گردید. ابزار اندازه‌گیری استفاده شده جهت گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای استاندارد متشکل از ۲۸ سوال است که با بهره‌گیری از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت که در آن ۱ بیانگر «کاملاً مخالفم» و ۵ «کاملاً موافقم» تنظیم شد. سازه‌های

¹ Jia et al

² He et al

«مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی»، «اشتراک‌گذاری دانش»، «تضاد نقش»، «ابهام نقش»، «احترام ادراک‌شده» و «اعتماد سازمانی» بر اساس شاخص‌های استفاده شده در مطالعه جیا و همکاران (۲۰۱۹) اندازه‌گیری گردید که اشتراک‌گذاری دانش مشتمل بر ۳ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد کوواس و همکاران^۱ (۲۰۱۲)، احترام ادراک شده مشتمل بر ۴ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد تیلر و بلادر^۲ (۲۰۰۱)، اعتماد سازمانی مشتمل بر ۳ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد فاروق و همکاران^۳ (۲۰۱۴)، مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی مشتمل بر ۵ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد الاکرمی و همکاران^۴ (۲۰۱۸)، تضاد نقش مشتمل بر ۳ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد کوئیلو و همکاران^۵ (۲۰۱۱) و ابهام نقش مشتمل بر ۴ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد کوئیلو و همکاران (۲۰۱۱) می‌باشد. سازه «عدم‌ترس از رویدادهای بیرونی» نیز به‌وسیله شاخص‌های مطالعه هی و همکاران (۲۰۲۰) اندازه‌گیری شد که مشتمل بر ۶ سوال بر اساس پرسشنامه استاندارد لیل^۶ (۲۰۱۶) می‌باشد. با وجود استاندارد بودن پرسشنامه‌ها، روایی و پایایی پرسشنامه‌ها مجدد توسط محققان اندازه‌گیری شد که ۴ سوال طی ارزیابی روایی محتوا و به‌واسطه نظرسنجی از ۸ خبره به علت کسب امتیاز کمتر از ۰/۷۸ مطابق جدول لاوشه (Lawshe) حذف گردید (Rutherford- Hemming, 2015; Zerati & Alavi, 2014). بنابراین، گردآوری داده‌ها توسط ۲۴ سوال انجام پذیرفت. همچنین، به‌منظور بررسی پایایی ابزار اندازه‌گیری، تعداد ۳۰ پرسشنامه در میان عناصر جامعه مورد مطالعه توزیع و داده‌های حاصل جهت بررسی پایایی شاخص‌های متناظر با هر سازه توسط بسته نرم‌افزاری SPSS نسخه ۲۶ مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به این که مقادیر ضریب آلفای کرونباخ به ازای هر سازه حد نصاب لازم را کسب نمود، بنابراین، پایایی سازه‌ها تأیید گردید. به‌علاوه پنج سوال در قالب متغیرهای جمعیت‌شناختی با مقیاس‌های اسمی و ترتیبی جهت گروه‌بندی و تبیین ویژگی‌های عینی عناصر نمونه تعریف گردید.

کارکنان شرکت مگاموتور به‌عنوان عنصر، کارکنان بخش‌های مختلف شرکت از قبیل تولید، مهندسی، منابع انسانی و ... به‌عنوان واحد نمونه‌گیری، شهر تهران به‌عنوان حوزه یا چارچوب مکانی و بهار و تابستان ۱۴۰۱ به‌عنوان چارچوب زمانی تعیین گردید. با توجه به این که رویکرد کمی و استراتژی پیمایشی مبتنی بر استنباط جهت تخمین پارامترهای جامعه است، لذا نمونه منتخب بایستی معرف باشد. بهره‌گیری از نمونه معرف مستلزم استفاده از استراتژی احتمالی و تاکتیک لازم جهت اجرای آن روش تصادفی است. در استفاده از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی، وجود فهرست نمونه‌گیری ضرورت دارد. بنابراین، با توجه به دردسترس بودن فهرست نمونه‌گیری، روش تصادفی ساده، به‌عنوان روش نمونه‌گیری اتخاذ گردید (Babbie, 2013; Creswell & Creswell, 2018). علاوه بر استفاده از استراتژی احتمالی و تاکتیک تصادفی جهت داشتن نمونه‌ای معرف، تعیین حجم نمونه به میزان کافی و مناسب نیز در معرف بودن نمونه تأثیر دارد (Babbie, 2013). بنابراین، روش «تحلیل توان مبتنی بر متغیرهای جفت‌شده» جهت تعیین حجم نمونه که مختص مدلسازی معادلات ساختاری است، استفاده گردید. بدین ترتیب، دستیابی به حداقل نمونه لازم مستلزم تعیین حداقل اندازه اثر (δ)، تعداد k متغیر مکنون، سطح معناداری و توان آزمون ($1-\beta$) است (Christopher Westland, 2010). نرم‌افزار G*Power نسخه ۳.۱ جهت تعیین حجم نمونه انتخاب و پس از تعیین خطای نوع اول و دوم به صورت $\alpha^* = 0.05$ و $\beta = 0.05$ ، تعداد ۷ متغیر و استفاده از چارچوب کوهن (۱۹۸۸) برای تعیین حداقل اندازه اثر به میزان ۰/۱، حجم نمونه لازم ۲۲۶ نفر تعیین گردید. لازم به ذکر است که به‌منظور پرهیز از کاهش تعمیم‌پذیری که می‌تواند ناشی از عدم پاسخگویی به پرسشنامه و یا پاسخگویی ناقص و بی‌تفاوت باشد، از نرخ پاسخگویی مورد انتظار معرفی شده توسط بایی (۲۰۱۳) که برابر با ۰.۷ می‌باشد، استفاده گردید. بدین ترتیب، پرسشنامه بایستی برای ۳۲۳ نفر از عناصر جامعه مورد مطالعه به‌عنوان نمونه منتخب توزیع شود.

¹ Kuvaas et al

² Tyler and Blader

³ Farooq et al

⁴ El Akremi et al

⁵ Coelho et al

⁶ Lebel

سپس، آزمون پیش‌پردازش داده‌ها به صورت تک‌متغیره و چندمتغیره شامل شناسایی و مدیریت داده‌های مفقوده، شناسایی و حذف افراد بی‌تفاوت و شناسایی و مدیریت داده‌های پرت انجام پذیرفت. فراوانی داده‌ها به ازای متغیرها و موردها عدم وجود داده مفقوده را تأیید نمود. در مقابل، بررسی انحراف معیار جامعه متناظر با پاسخ‌های هر مورد جهت شناسایی افراد بی‌تفاوت به حذف داده‌های حاصل از ۴ عضو نمونه به دلیل کمتر بودن انحراف معیار از عدد ۰/۵ (Moradi & Miralmasi, 2021; Pamu, 2017) منتج شد و در نتیجه از ورود داده‌های ایشان به فرایند تحلیل اجتناب گردید. بنابراین، تجزیه و تحلیل آماری با داده‌های حاصل از ۳۱۹ نمونه صورت پذیرفت.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

در تحقیق حاضر محقق به دنبال شناسایی سازه‌های اصلی در تبیین واریانس متغیر درون‌زای نهایی تحقیق است. به کارگیری روش‌های تجربی در تحقیقات متشکل از دو هدف؛ یعنی، پیش‌بینی و توضیح است. استفاده از روش کوواریانس محور، هدف اصلی تحقیقات تجربی که پیش‌بینی است را نادیده می‌انگارد. چرا که به زعم وولد (۱۹۸۲)، رویکرد کوواریانس محور بیشتر بر توصیف و تخمین متمرکز است تا پیش‌بینی (Hair et al., 2011). راه‌حل غلبه بر این نقطه ضعف، استفاده از رویکرد واریانس محور است که هدف آن پیش‌بینی رفتار متغیر درون‌زا است (Hair et al., 2014). به علاوه، وجود دو سازه کمی ابهام نقش و تضاد نقش در نقش تعدیل‌گر بر روابط مشخصی از مدل، دلیلی دیگر در استفاده از رویکرد واریانس محور حداقل مربعات جزئی در برابر رویکرد کوواریانس محور محسوب می‌گردد. بنابراین، تحقیق حاضر از روش مدلسازی معادلات ساختاری با رویکرد واریانس محور حداقل مربعات جزئی در محیط نرم‌افزار Smart-PLS ورژن ۳.۳.۹ به دلیل وجود سازه‌های تعدیل‌گر کمی در مدل جهت تحلیل روابط میان سازه‌ها و تبیین واریانس سازه‌های درون‌زا استفاده می‌کند.

یافته‌های حاصل از پژوهش

تحلیل توصیفی

نتایج توزیع فراوانی به ازای ۶ متغیر جمعیت‌شناختی تعریف شد جدول ۱ نشان می‌دهد که از مجموع ۳۱۹ عضو نمونه، ۹۳/۴ درصد آقا و ۶/۶ درصد خانم هستند. ترکیب اعضای نمونه از نظر نوع استخدام نشان‌دهنده بالا بودن درصد استخدام رسمی به میزان ۸۵/۶ درصد در مقابل استخدام قراردادی با درصد فراوانی ۱۴/۴ است. توزیع فراوانی اعضای نمونه بر اساس بخش سازمانی حاکی از بیشتر بودن پرسنل بخش مهندسی به میزان ۱۰/۷ درصد است. ترکیب سنی اعضای نمونه بدین صورت است که کارکنان با رده سنی ۴۱-۵۰ بالاترین درصد فراوانی به میزان ۳۵/۴ را به خود اختصاص داده‌اند، در حالی که افراد بزرگ‌تر از ۵۱ سال با درصد فراوانی ۱۲/۵ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. تحصیلات اعضای نمونه بر اساس نتایج توزیع فراوانی نشان می‌دهد که اکثریت عناصر نمونه فارغ‌التحصیل مقاطع لیسانس و فوق لیسانس به تعداد ۲۲۷ نفر (۷۱.۲٪) و تعداد ۸۲ نفر دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم (۲۵.۷٪) و عده اندکی از آن‌ها به تعداد ۱۰ نفر (۳.۱٪) فارغ‌التحصیل مقطع دکتری هستند.

تحلیل توصیفی متغیرهای کمی بر اساس شاخص‌های آماری نظیر میانگین و انحراف معیار در جدول ۲ نشان داده شده است. بر اساس مقادیر میانگین پاسخگویان تنها نسبت به سازه‌های «تضاد نقش» و «ابهام نقش» فاقد توافق لازم هستند. از سوی دیگر، بیشترین توافق مربوط به سازه «احترام ادراک‌شده» و کمترین توافق مربوط به سازه «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه

متغیرهای جمعیت‌شناختی	تعداد پاسخ‌گویان	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
جنسیت			
آقا	۲۹۸	۹۳/۴	۹۳/۴
خانم	۲۱	۶/۶	۱۰۰/۰
نوع استخدام			
رسمی	۲۷۳	۸۵/۶	۸۵/۶
قراردادی	۴۶	۱۴/۴	۱۰۰/۰
بخش سازمانی			
مالی و اقتصادی	۳۱	۹/۷	۹/۷
برنامه‌ریزی و لجستیک	۲۳	۷/۲	۱۶/۹
مهندسی	۳۴	۱۰/۷	۲۷/۶
تامین	۲۰	۶/۳	۳۳/۹
بازرگانی	۲۵	۷/۸	۴۱/۷
تولید	۲۴	۷/۵	۴۹/۲
منابع انسانی	۲۷	۸/۵	۵۷/۷
بازرسی	۳۲	۱۰/۰	۶۷/۷
حراست	۳۲	۱۰/۰	۷۷/۷
حقوقی	۲۶	۸/۲	۸۵/۹
پشتیبانی فنی	۱۹	۶/۰	۹۱/۸
ارتباطات	۲۶	۸/۲	۱۰۰/۰
سن			
۳۰ >	۶۶	۲۰/۷	۲۰/۷
۳۱-۴۰	۱۰۰	۳۱/۳	۵۲/۰
۴۱-۵۰	۱۱۳	۳۵/۴	۸۷/۵
۵۱ <	۴۰	۱۲/۵	۱۰۰/۰
تحصیلات			
دیپلم	۲۴	۷/۵	۷/۵
فوق دیپلم	۵۸	۱۸/۲	۲۵/۷
لیسانس	۱۱۰	۳۴/۵	۶۰/۲
فوق لیسانس	۱۱۷	۳۶/۷	۹۶/۹
دکتری	۱۰	۳/۱	۱۰۰/۰

بررسی تاثیر
مدیریت منابع

...

۱۵۴ | صفحه

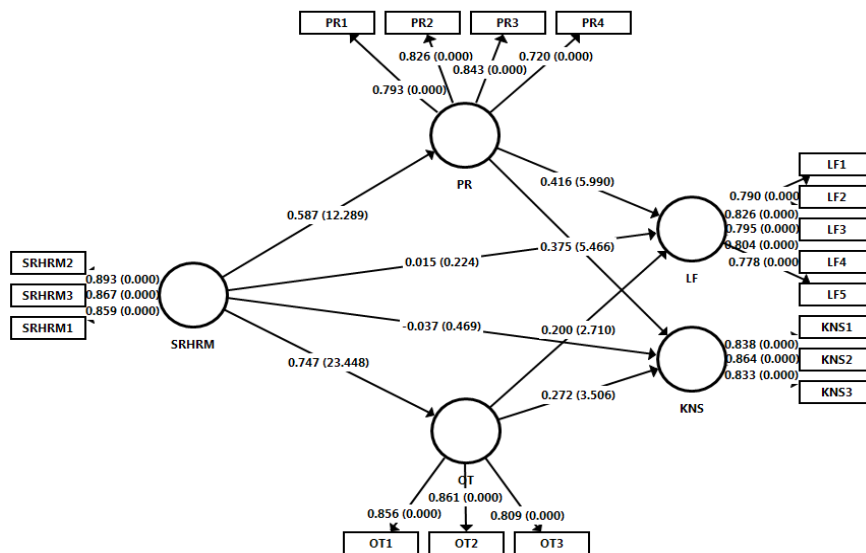
جدول ۲: تحلیل توصیفی سازه‌های مکنون

میانگین	انحراف معیار	سازه‌های مکنون
۴/۲۰۳۸	۰/۷۵۳۲	مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی
۴/۰۵۸۵	۰/۶۸۳۷	اشتراک‌گذاری دانش
۳/۹۴۲۳	۰/۶۱۵۸	عدم ترس از رویدادهای بیرونی
۱/۸۰۸۸	۰/۶۵۸۷	تضاد نقش
۲/۰۳۳۴	۰/۶۴۷۰	ابهام نقش

۰/۶۲۱۸	۴/۲۴۲۲	احترام ادراک‌شده
۰/۶۹۷۳	۴/۱۷۰۳	اعتماد سازمانی

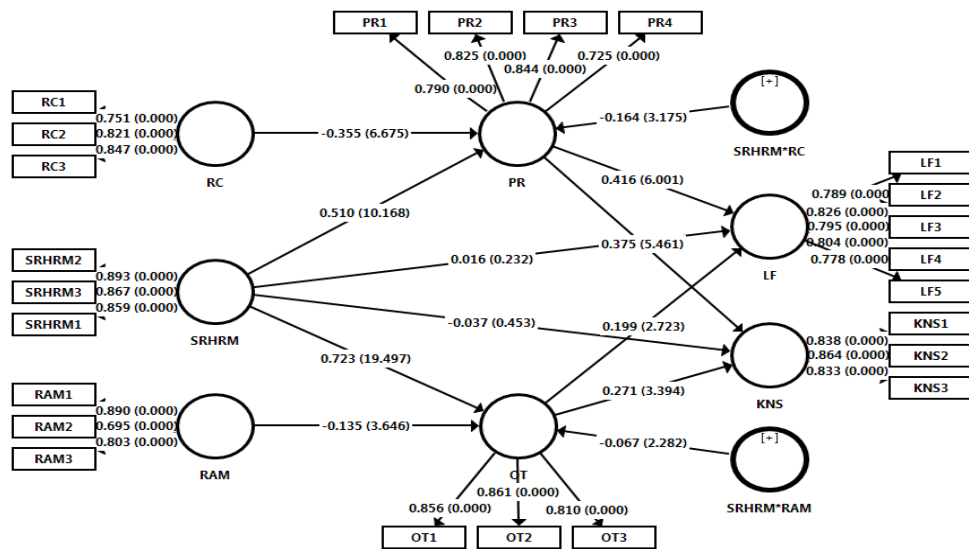
مدل اندازه‌گیری

به‌منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری در ابتدا پایایی شاخص‌ها طی آزمون همگن بودن و بر اساس ارزیابی بارهای عاملی بررسی گردید. با توجه به جدول ۳، بار عاملی متناظر با تمامی شاخص‌ها بزرگ‌تر از عدد ۰/۷ است و لذا همگن بودن شاخص‌ها تأیید می‌گردد. به‌منظور بررسی پایایی سازه از سه شاخص آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و rho-A استفاده گردید. مقادیر بزرگ‌تر از ۰/۷ و کوچک‌تر از ۰/۹۵ به ازای شاخص‌های سنجش پایایی، پایایی سازه را تأیید می‌نماید (Hair et al., 2016; Latan & Noonan., 2017). نتایج نشان می‌دهد، مقادیر محاسبه شده در دامنه ذکر شده قرار گرفته و پایایی سازه تأیید می‌گردد. روایی سازه بر اساس دو معیار روایی همگرا و روایی واگرا مورد ارزیابی قرار گرفت. علاوه بر بزرگ‌تر بودن بارهای عاملی از عدد ۰/۷ که قبلاً تأیید گردید، معناداری بارهای عاملی، بزرگ بودن متوسط واریانس استخراج شده^۱ از عدد ۰/۵ و بزرگ بودن پایایی ترکیبی از متوسط واریانس استخراج شده به ازای تمامی سازه‌ها، شروط تأیید روایی همگرا می‌باشد. نتایج جدول ۳ و شکل ۲ و ۳ روایی همگرا را به صورت نسبی تأیید می‌نماید. به‌منظور ارزیابی روایی واگرای سازه از آزمون فورنل-لارکر^۲ و نسبت خصیصه-روش^۳ استفاده گردید. در آزمون فورنل-لارکر، روایی واگرای سازه به‌واسطه قیاس میان ریشه دوم متوسط واریانس استخراج شده مرتبط با یک سازه و همبستگی با سایر سازه‌ها ارزیابی می‌گردد، به‌طوری‌که اگر ریشه دوم متوسط واریانس استخراجی از بزرگ‌ترین همبستگی سازه با سازه‌های دیگر بزرگ‌تر باشد، آن‌گاه روایی واگرا تأیید می‌گردد (Latan & Noonan., 2017). بر اساس گلد^۴ و همکاران (۲۰۰۱) چنان‌چه مقدار محاسبه شده برای شاخص نسبت خصیصه-روش به ازای دو سازه مکنون کمتر از ۰/۹ باشد، عدم همبستگی میان آن دو سازه و شاخص‌های متناظر یا به بیان بهتر، روایی واگرا تأیید می‌گردد (Henseler et al., 2015). نتایج جداول ۴ و ۵ نشان می‌دهد که روایی واگرای سازه به صورت نسبی تأیید می‌گردد.



شکل ۲: مدل PLS-SEM

¹ AVE: Average Variance Extracted
² Fornell-Larcker
³ HTMT: Heterotrait-Monotrait ratio
⁴ Gold



شکل ۳: مدل PLS-SEM با حضور سازه‌های تعدیل‌گر

جدول ۳: نتایج مدل اندازه‌گیری

متوسط واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	rho_A	آلفای کرونباخ	بارعاملی	شاخص‌ها	سازه مکنون
۰/۷۶۲	۰/۹۰۶	۰/۸۴۷	۰/۸۴۴	۰/۸۵۹	SRHRM 1	مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی
				۰/۸۹۳	SRHRM 2	
				۰/۸۶۷	SRHRM 3	
۰/۷۱۴	۰/۸۸۲	۰/۸۱۲	۰/۸۰۱	۰/۸۳۸	KNS 1	اشتراک‌گذاری دانش
				۰/۸۶۴	KNS 2	
				۰/۸۳۳	KNS 3	
۰/۶۳۸	۰/۸۹۸	۰/۸۵۹	۰/۸۵۸	۰/۷۹	LF 1	عدم ترس از رویدادهای بیرونی
				۰/۸۲۶	LF 2	
				۰/۷۹۵	LF 3	
				۰/۸۰۴	LF 4	
				۰/۷۷۸	LF 5	
۰/۶۵۳	۰/۸۴۹	۰/۷۴۶	۰/۷۳۵	۰/۷۵۸	RC 1	تضاد نقش
				۰/۸۳۷	RC 2	
				۰/۸۲۷	RC 3	
۰/۶۴۳	۰/۸۴۳	۰/۷۴۹	۰/۷۲۰	۰/۸۹۷	RAM 1	ابهام نقش
				۰/۷۲۸	RAM 2	
				۰/۷۷۲	RAM 3	
۰/۶۳۵	۰/۸۷۴	۰/۸۱۴	۰/۸۰۷	۰/۷۹۳	PR 1	احترام ادراک‌شده
				۰/۸۲۶	PR 2	
				۰/۸۴۳	PR 3	
				۰/۷۲	PR 4	
۰/۷۱۰	۰/۸۸۰	۰/۸۰۷	۰/۷۹۷	۰/۸۵۶	OT 1	اعتماد سازمانی
				۰/۸۶۱	OT 2	
				۰/۸۰۹	OT 3	

پی نوشت: SRHRM = مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، KNS = اشتراک‌گذاری دانش، LF = عدم ترس از رویدادهای بیرونی، RC = تضاد نقش، RAM = ابهام نقش، PR = احترام ادراک‌شده، OT = اعتماد سازمانی

جدول ۴: آزمون فورنل - لارکر

مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی	اشتراک‌گذاری دانش	عدم ترس از رویدادهای بیرونی	تضاد نقش	ابهام نقش	احترام ادراک‌شده	اعتماد سازمانی
مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی						
اشتراک‌گذاری دانش	۰/۱۱۷۳					
عدم ترس از رویدادهای بیرونی	۰/۳۸۶	۰/۱۴۵				
تضاد نقش	۰/۴۰۹	۰/۶۲۸	۰/۷۹۹			
ابهام نقش	۰/۴۳۵	۰/۵۰۲	۰/۵۳۳	۰/۱۰۱		
احترام ادراک‌شده	۰/۲۶۵	۰/۳۸۰	۰/۴۰۴	۰/۵۱۸	۰/۱۰۲	
اعتماد سازمانی	۰/۵۸۶	۰/۵۱۵	۰/۵۴۴	۰/۴۹۳	۰/۳۶۶	۰/۷۹۷
	۰/۷۴۶	۰/۴۶۷	۰/۴۵۹	۰/۴۷۸	۰/۳۰۹	۰/۱۴۳

جدول ۵: نسبت خصیصه - روش

مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی	اشتراک‌گذاری دانش	عدم ترس از رویدادهای بیرونی	تضاد نقش	ابهام نقش	احترام ادراک‌شده	اعتماد سازمانی
مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی						
اشتراک‌گذاری دانش	۰/۴۶۲					
عدم ترس از رویدادهای بیرونی	۰/۴۷۸	۰/۷۵۶				
تضاد نقش	۰/۵۴۸	۰/۶۴۸	۰/۶۶۹			
ابهام نقش	۰/۳۳۷	۰/۵۰۵	۰/۷۰۱	۰/۷۰۱		
احترام ادراک‌شده	۰/۷۰۷	۰/۶۲۹	۰/۶۵۲	۰/۶۳۶	۰/۴۸۰	
اعتماد سازمانی	۰/۸۹۶	۰/۵۷۵	۰/۵۵۴	۰/۶۲۰	۰/۳۹۹	۰/۷۳۸

مدل ساختاری

پیش از ورود به آزمون فرضیات، کسب اطمینان از پایداری پارامترهای تخمین‌زده شده حائز اهمیت فراوان است. بنابراین؛ علی‌رغم تأیید روایی و اگر بایستی آزمون تورش واریانس^۱ به‌عنوان پیش‌شرط اصلی ورود به تحلیل ساختاری انجام و عدم هم‌خطی بررسی گردد (Hair et al., 2016). مقادیر محاسبه شده برای شاخص تورش واریانس باید کمتر از ۵ و یا کمتر از ۳.۳ در حالت بسیار محافظه‌کارانه باشد (Hair et al., 2014; Rita et al., 2019). همان‌طور که در جدول ۷ مشهود است، هیچ هم‌خطی میان سازه‌های برون‌زای متناظر با سازه‌های درون‌زای مدل وجود نداشته و لذا پایداری پارامترها تأیید می‌گردد.

¹ VIF: Variance Inflation

از آنجایی که برخی از فرضیات در قالب اثر میانجی مطرح شده است، لذا بیان شیوه ارزیابی اثر میانجی حائز اهمیت است. به منظور تحلیل فرآیند میانجی، استفاده از روش مبتنی بر نمونه‌گیری خودکار از توزیع نمونه‌ای اثر غیرمستقیم به دلیل سازگاری با رویکرد واریانس‌محور، عدم پیش‌فرض نرمال بودن اثر غیرمستقیم و نیز ضریب اطمینان بالا برای حجم نمونه کوچک جهت تحلیل اثر میانجی توصیه می‌شود (Hair et al., 2016). بنابراین، از مدل چهارم بسته محاسباتی #Process نسخه ۴ معرفی شده توسط هایس (۲۰۱۷) استفاده گردید. برآورد اثرات غیرمستقیم و مستقیم با استفاده از نمونه‌گیری خودکار به میزان ۵۰۰۰ بار و ایجاد فواصل اطمینان ۹۵ درصدی جهت آزمون معناداری صورت می‌گیرد. همچنین با استفاده از شاخص شمول واریانس (VAF)^۱ که عبارت است از نسبت مسیر غیرمستقیم به مجموع مسیر مستقیم و غیرمستقیم سهم فرآیند میانجی در تبیین واریانس سازه درون‌زا تعیین می‌گردد (Latan & Noonan., 2017).

بررسی تاثیر
مدیریت منابع
...
۱۵۸ | صفحه

نتایج آزمون فرضیات (جدول ۶) نشان می‌دهد که تمامی ۱۲ فرضیه مطروحه تأیید شده است. تاثیر «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» بر «اعتماد سازمانی» با توجه به این که مقدار t-value خارج بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد، به احتمال ۹۹٪ معنادار شده است. میزان این اثر بر اساس ضریب مسیر برآورد شده ۰/۷۴۷ است. به بیان دیگر، یک انحراف معیار افزایش در سازه مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی، منجر به تغییر مستقیم و مثبت ۷۴/۷ درصدی در سازه اعتماد سازمانی می‌شود (H1, $\beta = 0.747$, t-value = 23.448). فرضیه دوم پژوهش مبنی بر تاثیر «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» بر «احترام ادراک‌شده» به دلیل این که مقدار t-value خارج از بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد، به احتمال ۹۹٪ معنادار شده است. از سوی دیگر، هر یک انحراف معیار افزایش در سازه مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی منجر به تغییر ۵۸/۷ درصدی در انحراف معیار سازه احترام ادراک‌شده می‌شود (H2, $\beta = 0.587$, t-value = 12.289). تاثیر «احترام ادراک‌شده» بر «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» به دلیل این که مقدار t-value خارج از بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد، به احتمال ۹۹٪ معنادار شده است. ضریب مسیر برآورد شده عدد ۰/۴۱۶ را نشان می‌دهد، لذا افزایش در سازه احترام ادراک‌شده به میزان یک انحراف معیار، به افزایش ۴۱/۶ درصدی سازه عدم ترس از رویدادهای بیرونی منجر می‌شود (H3, $\beta = 0.416$, t-value = 5.990).

«احترام ادراک‌شده» بر «اشتراک‌گذاری دانش» با توجه به این که مقدار t-value خارج از بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد، دارای اثر معنادار است. همچنین میزان تاثیر یا ضریب مسیر آن ۰/۳۷۵ است (H4, $\beta = 0.375$, t-value = 5.466). مقدار t-value متناظر با تاثیر «اعتماد سازمانی» بر «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» با توجه به عدم قرارگیری در بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] بر معناداری اثر مربوطه به احتمال ۹۹٪ تاکید دارد. ضریب مسیر برآورد شده عدد ۰/۲۰ را نشان می‌دهد (H5, $\beta = 0.20$, t-value = 2.710).

فرضیه ششم پژوهش مبنی بر تاثیر «اعتماد سازمانی» بر «اشتراک‌گذاری دانش» با توجه به این که مقدار t-value خارج از بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد؛ مورد تأیید واقع شده است. ضریب مسیر برآورد شده ۰/۲۷۲ است (H6, $\beta = 0.272$, t-value = 3.506). فرضیه هفتم پژوهش در قالب اثر تعدیل‌گر سازه «تضاد نقش» بر رابطه میان «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «احترام ادراک‌شده» نیز با توجه به این که مقدار t-value متناظر با اثر متقابل خارج از بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد، به احتمال ۹۹٪ معنادار شده است. میزان این اثر ۰/۱۶۴- است. به بیان دیگر، یک انحراف معیار افزایش در متغیر ابهام نقش به اندازه ۰/۱۶۴ واحد ($0/346 = 0/510 + (-0/164)$)، تاثیر «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» بر «احترام ادراک‌شده» را کاهش می‌دهد (H7, $\beta = -0.164$, t-value = 3.175). فرضیه هشتم پژوهش در قالب اثر تعدیل‌گر سازه «ابهام نقش» بر رابطه میان «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «اعتماد سازمانی» با توجه به این که مقدار t-value متناظر با اثر متقابل^۲ خارج از بازه [۱/۹۶، -۱/۹۶] می‌باشد، به احتمال ۹۹٪ معنادار شده است. میزان این اثر ۰/۰۶۷- است. به بیان دیگر، یک انحراف معیار افزایش در

¹ Variance accounted for

² Interaction Effect

متغیر ابهام نقش به اندازه $0/067$ واحد ($0/656 = -0/067 + 0/723$)، تاثیر «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» بر «اعتماد سازمانی» را کاهش می‌دهد ($H8, \beta = -0.067, t\text{-value} = 2.282$).

نقش میانجی سازه «احترام ادراک‌شده» در روابط بین «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «اشتراک‌گذاری دانش» به دلیل معناداری مسیر غیرمستقیم بر اساس فاصله اطمینان محاسبه شده که فاقد عدد صفر می‌باشد، تأیید می‌گردد. از آنجایی که مقدار $t\text{-value}$ برای ضریب مسیر مستقیم داخل بازه $[0/96, -1/96]$ قرار دارد، لذا اثر میانجی کامل است و سازه احترام ادراک‌شده تمام اثر سازه برون‌زا بر درون‌زا را به خود منوط می‌کند. شاخص شمول واریانس نیز نشان‌دهنده تبیین واریانس سازه‌های «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «اشتراک‌گذاری دانش» توسط فرآیند میانجی به میزان $72/9\%$ و $61/9\%$ است ($H9, \beta = 0.2398, [0.1572, 0.3134]$) و ($H10, \beta = 0.2111, [0.1320, 0.2817]$). از آنجایی که مسیر غیرمستقیم متناظر با سازه «اعتماد سازمانی» در روابط بین «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «اشتراک‌گذاری دانش» با توجه به فاصله اطمینان محاسبه شده تأیید می‌گردد، لذا اثر میانجی وجود دارد. از سوی دیگر، مقدار $t\text{-value}$ برای ضریب مسیر مستقیم داخل بازه $[0/96, -1/96]$ قرار دارد، لذا اثر میانجی کامل است و سازه اعتماد سازمانی تمام اثر سازه برون‌زا بر درون‌زا را به خود منوط می‌کند. شاخص شمول واریانس نیز نشان‌دهنده تبیین واریانس سازه‌های «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «اشتراک‌گذاری دانش» توسط فرآیند میانجی به میزان 43% و $56/3\%$ است ($H11, \beta = 0.1413, [0.0372, 0.2479]$) و ($H12, \beta = 0.1922, [0.0810, 0.3053]$).

جدول ۶: نتایج آزمون فرضیات

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	T-Value	P-Value	نتیجه
۱	SRHRM <--- OT	0/747	23/448	0/000	تأیید
۲	SRHRM <--- PR	0/587	12/289	0/000	تأیید
۳	PR <--- LF	0/416	5/990	0/000	تأیید
۴	PR <--- KNS	0/375	5/466	0/000	تأیید
۵	OT <--- LF	0/200	2/710	0/007	تأیید
۶	OT <--- KNS	0/272	3/506	0/000	تأیید
۷	SRHRM*RC <--- PR	-0/164	3/175	0/002	تأیید
۸	SRHRM*RAM <--- OT	-0/067	2/282	0/023	تأیید
روابط مبتنی بر میانجی					
نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵٪		اثر غیرمستقیم	حد پایین	
	حد بالا	حد بالا		حد بالا	حد بالا
۹	LF <--- PR <--- SRHRM	0/2398	0/1572	0/3134	تأیید
۱۰	KNS <--- PR <--- SRHRM	0/2111	0/1320	0/2817	تأیید
۱۱	LF <--- OT <--- SRHRM	0/1413	0/0372	0/2479	تأیید
۱۲	KNS <--- OT <--- SRHRM	0/1922	0/0810	0/3053	تأیید

بر اساس چین (۱۹۹۸)؛ مقادیر $0/67$ ، $0/33$ و $0/19$ برای ضریب تعیین به ترتیب قوی، متوسط و ضعیف محسوب می‌شود (Hair et al., 2016., Fung, 2015). ضریب تعیین محاسبه شده متناظر با سازه‌های درون‌زای نهایی «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «اشتراک‌گذاری دانش» به ترتیب $0/318$ و $0/299$ است که نشان از کیفیت مناسب مدل در پیش‌بینی و یا تبیین واریانس

¹ Chin

سازه‌های مذکور دارد (جدول ۷). همچنین، شاخص اندازه اثر برای شناسایی مسیرهای با اهمیت از میان مسیرهای معنادار مورداستفاده قرار می‌گیرد. با توجه به کوهن (۱۹۸۸) مقادیر $0/02$ ، $0/15$ و $0/35$ جهت تفسیر نتایج اندازه اثر به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی محسوب می‌شود (Hair et al., 2014; Latan & Noonan, 2017).

از میان مسیرهای منتهی به سازه‌های درون‌زای نهایی، سازه «احترام ادراک‌شده» نسبت به سازه «اعتماد سازمانی» از اهمیت بیشتری برخوردار است و قادر است $15/4\%$ از واریانس سازه «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و $12/2\%$ از واریانس سازه «اشتراک‌گذاری دانش» را به خود منوط نماید. چنانچه تمامی مسیرهای معنادار در نظر گرفته شود، تاثیر سازه «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» بر «اعتماد سازمانی» از بالاترین اهمیت برخوردار است. ضریب تعیین به تنهایی نمی‌تواند قدرت پیش‌بینی‌کننده مدل را تصدیق نماید بدین دلیل از آزمون ارتباط پیش‌بین استفاده می‌شود، به طوری که اگر مقادیر محاسبه شده برای سازه‌های درون‌زا بزرگ‌تر از صفر باشد، کیفیت پیش‌بینی‌کننده مدل خارج از نمونه فعلی تأیید می‌گردد. همان‌طور که از نتایج جدول ۷ مشهود است، مقادیر Q^2 به ازای سازه‌های درون‌زای مدل بزرگ‌تر از صفر و مثبت است.

جدول ۷: توان پیش‌بینی‌کننده مدل

سازه	شاخص تورش واریانس		کیفیت پیش‌بینی‌کننده مدل	
	اعتماد سازمانی	احترام ادراک‌شده	اشتراک‌گذاری دانش	عدم ترس از رویدادهای بیرونی
مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۲/۴۳۴	۲/۴۳۴
اعتماد سازمانی	-	-	۲/۴۷۱	۲/۴۷۱
احترام ادراک‌شده	-	-	۱/۶۶۸	۱/۶۶۸
عدم ترس از رویدادهای بیرونی	-	-	-	-
اشتراک‌گذاری دانش	-	-	-	-
			Q2	R2
			-	-
			۰/۳۸۶	۰/۵۵۸
			۰/۲۱۵	۰/۳۴۵
			۰/۲۰۱	۰/۳۲۵
			۰/۲۰۳	۰/۳۰۶

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی با نقش میانجی احترام ادراک‌شده و اعتماد سازمانی و نقش تعدیل‌کننده تضاد نقش و ابهام نقش در زمان شیوع کووید ۱۹ انجام پذیرفته است.

نتایج نشان داد که دوازده فرضیه مطرحه مورد تأیید قرار گرفتند که از میان آن‌ها تاثیر «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» بر «اعتماد سازمانی» دارای بیشترین ضریب مسیر ($0/747$) و تاثیر «اعتماد سازمانی» بر «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» دارای کمترین ضریب مسیر ($0/20$) است. به علاوه، ارتقای احترام ادراک شده بیشتر از اعتماد سازمانی می‌تواند به بهبود اشتراک‌گذاری دانش و عدم ترس از رویدادهای بیرونی کمک نماید. به بیان دیگر، اجرای سیاست‌های مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی از طریق ایجاد فضای مبتنی بر احترام و اعتماد به‌عنوان نقش میانجی کامل، اثر خود را به سازه‌های درون‌زای نهایی مدل انتقال می‌دهد. افزایش ابهام نقش می‌تواند تاثیر سیاست‌های مدیریت منابع انسانی بر اعتماد سازمانی را کاهش دهد. به همین ترتیب، تضاد نقش قادر به کاهش تاثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر احترام ادراک شده می‌باشد.

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن است که فرضیه اول پژوهش مبنی بر تاثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اعتماد سازمانی، تایید گردید. این یافته با یافته‌های پژوهش هی و همکاران (۲۰۲۰) همراستا می‌باشد. همچنین، پژوهش جیا و همکاران (۲۰۱۹) تاثیر غیرمستقیم مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان خط مقدم را از

راه اعتماد سازمانی تایید کرد. در این راستا پیشنهاد می‌شود مدیران اعتماد سازمانی را خصوصا در شرایط بحرانی برجسته نمایند. افزایش اعتماد می‌تواند موجب ترجیح منافع سازمانی توسط کارمند به منافع شخصی گردد. اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی انگیزه اعتماد کارکنان را افزایش می‌دهد. مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی می‌تواند از طریق عادلانه بودن مشوق‌ها، جبران خدمات و ترفیحات، اعتماد سازمانی را افزایش دهد. این امر تمایل کارمند را افزایش می‌دهد تا باور کند که شرکت از کارکنان حمایت می‌کند و به منافع کارمند اهمیت می‌دهد.

فرضیه دوم پژوهش مبنی بر تاثیر مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی بر احترام ادراک‌شده، تایید گردید که این یافته با پژوهش هی و همکاران (۲۰۲۰)، و جیا و همکاران (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان به افراد خود و شخصیت آن‌ها احترام و اعتبار دهند، تا استعدادها و توانایی‌های آن‌ها پرورش یابد. رعایت اخلاق حرفه‌ای و احترام توسط مدیران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین متغیرها در موفقیت سازمان‌ها شمرده می‌شود و به‌عنوان یکی از عوامل ثبات سازمان و نیل به اهداف غایی آن است.

فرضیه سوم پژوهش مبنی بر تاثیر احترام ادراک‌شده بر عدم ترس از رویدادهای بیرونی، تایید گردید. با توجه به تازگی موضوع‌های مرتبط با کووید ۱۹، تحقیق مشابهی که تاثیر احترام ادراک‌شده بر عدم ترس از رویدادهای بیرونی را بررسی کرده باشد، ملاحظه نگردید. در این راستا با توجه به رخداد کووید ۱۹ و امکان بروز حوادث مشابه در وضعیت کنونی، تغییر دیدگاه و نگرش‌های سنتی مدیران نسبت به موضوع احترام و ارزش قائل شدن برای احساسات کارکنان ضروری خواهد بود. برگزاری کنفرانس‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان و فراهم نمودن امکاناتی برای بهداشت روانی و جسمی می‌تواند موثر باشد. با توجه به اهمیت موضوع ترس و اثرات مخرب آن، مدیران سازمان‌ها باید نظارت کافی بر چگونگی غلبه بر احساس ترس کارکنان و شناسایی ریشه‌های ترس را داشته باشند و جهت رفع موارد شناسایی شده تلاش نمایند. بیماری همه‌گیر کووید ۱۹ نشان داده است که مدیریت سلامت و ایمنی کارکنان یکی از چالش‌های کلیدی برای مدیریت منابع انسانی است.

فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر تاثیر احترام ادراک‌شده بر اشتراک‌گذاری دانش، تایید گردید. تحقیقی که تاثیر مستقیم این دو متغیر را بررسی کرده باشد، ملاحظه نگردید. اما در پژوهش گربوت و همکاران (۲۰۲۰) تاثیر رهبری محترمانه - که خود سبب ادراک احترام می‌گردد- بر اشتراک‌گذاری دانش مورد تایید قرار گرفته است. در این راستا پیشنهاد می‌شود مدیران از نظرات و دیدگاه‌های کارکنان خود آگاهی یابند و برای پیشنهادهای و انتقادهای آن‌ها جهت پیشبرد اهداف سازمان اهمیت و احترام قائل شوند. بدین ترتیب، هنگامی که تصمیم‌گیری‌ها با نظرخواهی از کارکنان انجام شود، رفتار عادلانه‌ای با کارکنان صورت گیرد، از کلمات توهین‌آمیز و تحقیرکننده استفاده نشود و از زبانی استفاده کنند که کارکنان آن را محترمانه بدانند و برقراری یک ارتباط مسالمت‌آمیز، منظم، و توأم با احترام صورت گیرد، از گوشه‌گیری و انزوای کارمند جلوگیری خواهد شد و تمایل برای به اشتراک‌گذاری دانش و تجربه‌ها برای بهبود عملکرد سازمان بالا می‌رود. مدیران باید در مورد ویژگی‌ها و مزایای احترام‌گذاری آموزش ببینند.

فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر تاثیر اعتماد سازمانی بر عدم ترس از رویدادهای بیرونی، تایید گردید. این یافته با یافته‌ی پژوهش هی و همکاران (۲۰۲۰) همراستا می‌باشد. اعتماد سازمانی نقشی مهم در غلبه‌ی کارمند بر ترس ناشی از رویدادهای بیرونی دارد. اول این‌که، افزایش اعتماد سازمانی کارکنان را به داشتن باور عمیق‌تر تشویق می‌کند که شرکت‌ها می‌توانند و حمایت از آنان را برای غلبه بر مشکلات ناشی از کووید ۱۹ و کاهش ترس از تهدیدها فراهم خواهند کرد. دوم این‌که، شناخت بیشتر از خیرخواهی سازمان باعث می‌شود کارمند احساس کند که شرکت به منافع کارکنان اولویت می‌دهد، و داشتن چنین احساس مثبتی درباره‌ی شرکت‌ها، می‌تواند ترس از دست دادن شغل را کاهش دهد. سوم این‌که، اعتماد به توانایی‌ها و خیرخواهی سازمان اطمینان به این‌که شرکت‌ها و کارکنان اهداف و دیدگاه‌های مشترکی را در شرایط نامطمئن دارند، افزایش می‌دهد. کارکنانی که سطوح بالایی

از اعتماد سازمانی را دارند، از شغلشان راضی تر هستند، و نگرش‌های منفی کمتری دارند. اعتماد سازمانی تعهد کارمند، احساس امنیت روانی و توانایی بیشتر در غلبه بر ترس‌ها را ارتقاء می‌دهد.

فرضیه ششم پژوهش مبنی بر تاثیر اعتماد سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش، تایید گردید. این یافته با یافته‌های پژوهش رحمان سرشت (۱۳۹۶)، اجتهادینیا (۱۳۹۵)، اواکوک و اودراوگو^۱ (۲۰۱۸) همراستا می‌باشد. در بازارهای شغلی نامطلوب، کارکنان ممکن است به سازمان‌های استخدام کننده خود متعهد شوند، اما چنین تعهدی بر اشتراک‌گذاری دانش تأثیری ندارد. بنابراین مدیران باید شرایطی را ایجاد کنند که به کارکنان کمک کنند و با آن‌ها پیوند عاطفی داشته باشند. یکی از این شرایط، ترویج اخلاق در کسب و کار است، باید ابتکاراتی را برای پرورش اعتماد طراحی نمایند، زیرا اعتماد تأثیر بسزایی بر اشتراک‌گذاری دانش دارد. جهت افزایش حس اعتماد، می‌توان از راهکارهایی از جمله برقراری جلسات تصمیم‌گیری با حضور کارکنان و مدیران، شفاف‌سازی تصمیمات و دستورالعمل‌های صادره مدیران، افزایش حمایت مدیران از کارکنان در چارچوب قوانین و مقررات جهت افزایش امنیت خاطر کارکنان و تدوین چشم‌انداز و استراتژی سازمان با کمک کارکنان و یا نظرسنجی از آنان جهت برنامه‌ریزی‌های سازمان و ایجاد مشوق‌هایی به صورت مالی و غیرمالی بهره برد تا در نهایت تمایل افراد را به اشتراک‌گذاری دانش خود در محیط کار افزود.

فرضیه هفتم پژوهش در قالب اثر تعدیل‌گر سازه «تضاد نقش» بر رابطه میان «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «احترام ادراک‌شده»، تایید گردید. این یافته با پژوهش جیا و همکاران (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد. مدیران بایستی با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان، آن‌ها را با شرح وظایف‌شان به‌طور دقیق آشنا سازند تا زمینه‌های تضاد نقش را از بین ببرند و از این طریق با کاهش استرس به افزایش انگیزش و خلاقیت آن‌ها کمک کنند. هنگامی که میزان تضاد نقش کارکنان کاسته شود، موجبات تقویت حس احترام فراهم می‌گردد. ادراک احترام در ایجاد تعاملات مثبت، تقویت روحیه همکاری، اشتراک‌گذاری دانش و توانایی غلبه بر بحران کمک می‌کند.

فرضیه هشتم پژوهش در قالب اثر تعدیل‌گر سازه «ابهام نقش» بر رابطه میان «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «اعتماد سازمان»، تایید گردید. این یافته با پژوهش جیا و همکاران (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد. مدیران باید به خطر جنبه‌ی منفی اثرات ابهام نقش بر ارتباط میان مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی و اعتماد سازمانی توجه داشته باشند. مدیریت منابع انسانی می‌تواند باعث رضایت شغلی کارکنان شود و در این راستا ابهام نقش کارکنان را کاهش دهد. ایجاد فضایی که در آن کارکنان بدون ترس از مجازات با ناظر یا مدیر خود ارتباط برقرار کنند، این فرصت را مهیا خواهد کرد تا سوال‌های خود را مطرح نموده و نگرانی‌ها و ابهامات مدنظر را برطرف سازند و ابهام نقش به حداقل برسد. علاوه بر این، مدیران باید دستورالعمل‌های اجرایی و برنامه‌های هدفمند را جهت کاهش استرس ناشی از ابهام در وظایف کارکنان تدوین نمایند. وظایف شغلی کارکنان به صورت واضح بیان شود تا از سردرگمی و ابهام نقش جلوگیری گردد. پس در هنگام طراحی نمودار سازمانی، طراحی ادارات یا واحدها باید به شکلی صورت گیرد که همه کارکنان شرح وظایف مشخص داشته باشند. چنانچه این ظرافت و دقت در طراحی عملی شود، ابهام کاهش می‌یابد.

فرضیه نهم و دهم پژوهش در قالب نقش میانجی سازه «احترام ادراک‌شده» در روابط بین «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «اشتراک‌گذاری دانش»، تایید گردید. این یافته‌ها با پژوهش جیا و همکاران (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد. کارکنان سازمانی که در آن اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی توسط مدیران اعمال می‌شود، احساس احترام بیشتری خواهند داشت. به همین دلیل تشویق می‌شوند تا

¹ Ouakouak & Ouedraogo

فعالانه در اشتراک‌گذاری دانش شرکت داشته باشند و در مقابل رویدادهای بیرونی احساس ترس کمتری خواهند کرد. از آنجایی که تبادل دانش برای اطمینان بخشیدن به عملکرد سازمانی پایدار، عاملی کلیدی می‌باشد، توجه به روش‌های مذکور ضروری می‌باشد.

فرضیه یازدهم و دوازدهم پژوهش در قالب نقش میانجی «اعتماد سازمانی» در روابط بین «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماع» و «عدم ترس از رویدادهای بیرونی» و «مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی» و «اشتراک‌گذاری دانش»، تایید گردید. این یافته‌ها با پژوهش‌های همکاران (۲۰۲۰) و جیا و همکاران (۲۰۱۹) همراستا می‌باشد. اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی موجب درک حمایت و خیرخواهی سازمان برای کارکنان می‌گردد و اعتماد بیشتری را ایجاد می‌نماید و کارکنان به نوبه خود به موقعیت رقابتی شرکت و حیات سازمان اهمیت می‌دهند. این اقدامات نظیر گزینش و انتخاب مسئولانه، آموزش و ارزیابی عملکرد مرتبط، جبران خدمات عادلانه و تخصیص ارتقاء به افرادی که در بحران مشارکت بیشتری دارند، برگزاری جلسات مشاوره رایگان و اجرای شیوه‌هایی برای کاهش خستگی عاطفی کارکنان، ادارک حمایت سازمانی را در کارمند تقویت می‌کند و منجر به اعتماد سازمانی و کاهش ترس‌های کارمند در مواجهه با چالش‌های بزرگ در یک بحران اساسی می‌شود. مدیران باید فرهنگ حمایتی را همواره حفظ کنند تا روحیه کارکنان را بالا نگه دارند و آن‌ها را تشویق کنند تا با چالش‌های آینده به‌طور مثبت روبرو شوند.

لازمه موفقیت یک سازمان، موفقیت عوامل دانش‌محور در آن سازمان است. در این راستا مدیران باید به موضوع بالا بردن سطح انگیزه کارکنان و علاقه آن‌ها در اشتراک‌گذاری دانش توجه نمایند. اشتراک‌گذاری دانش نقش مهمی در نوآوری و بهبود مزیت رقابتی شرکت ایفا می‌کند. در صورتی که سازمان‌ها زیرساخت‌های لازم را برای اشتراک‌گذاری دانش فراهم کنند تا حد زیادی زمینه را برای جذب اشتراک و به‌کارگیری دانش فراهم می‌کند. اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی از جمله برقراری ارتباط جبران خدمات با ارزیابی عملکرد، شفافیت در معیارهای ارزیابی عملکرد، عدم وجود تبعیض‌های جنسیتی و قومیتی در ارزیابی و توجه بلندمدت به آموزش، منجر به افزایش اعتماد کارکنان و تمایل داوطلبانه کارکنان برای اشتراک‌گذاری دانش می‌گردد.

مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی به بهبود اعتماد کارمند در طول بحران‌ها کمک می‌کند. اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی موجب درک حمایت سازمانی شده و منجر به اعتماد سازمانی و کاهش ترس‌های کارمند در مواجهه با چالش‌های بزرگ در یک بحران اساسی می‌شود. مدیران ستادی با کمک متخصصین منابع انسانی باید اقدامات مدیریت منابع انسانی و طبقه‌بندی کارکنان را به‌دقت ارزیابی کنند تا کارکنانی که احتمال می‌رود، نادیده گرفته شوند را شناسایی کنند. به عبارت دیگر، مدیران ستادی باید اطمینان دهند که اقدامات مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی شامل همه می‌شود و برای تمام کارکنان قابل دسترس می‌باشد. با توجه به ضرورت توجه همه نهادها و ارکان‌های جامعه به توسعه پایدار، ضروری است تمامی شرکت‌ها، اقدامات و فعالیت‌های خود را در راستای آن تنظیم کنند. موضوع مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی نیز یکی از اهرم‌های تأثیرگذار در بهبود رضایت‌مندی و همچنین شفافیت و پاسخگویی سازمان به ذینفعان است و با تعهد به اصول اخلاقی می‌تواند اعتماد ذی‌نفعان به شرکت را بهبود بخشیده و اعتماد اجتماعی را در بلندمدت ایجاد کند، بنابراین منجر به خلق ارزش هم برای جامعه و هم برای سازمان خواهد شد.

سپاسگزاری

در انجام این پژوهش از هیچ نهاد و موسسه‌ای کمک مالی دریافت نشده است.

1. Archimi, C., Reynaud, E., Yasin, H.M., Bhatti, Z.A. (2018). "How Perceived Corporate Social Responsibility Affects Employee Cynicism: The Mediating Role of Organizational Trust". *Journal of Business Ethics*, 151(3), 907- 921. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3882-6>.
2. Aryee, S. Budhwar, P.S. & Chen, Z.X. (2002). "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model". *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267-286. <https://doi.org/10.1002/job.138>.
3. Aurelia, S & Momin, M. (2020). "Global reverberation and prediction for HRM amid and after COVID-19". A technological viewpoint. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.11.544>.
4. Babbie, R. (2013). "The Practice of Social Research". Wadsworth Cengage Learning. Edition, 12. Publication: Wadsworth, London. <https://books.google.com/books?id=af9OpwAACAAJ>.
5. Bartel, C.A. Wrzesniewski. A. & Wiesenfeld, B.M. (2012). "Knowing where you stand: physical isolation, perceived respect, and organizational identification among virtual employees". *Organization Science*, 23(3) 3, 743-757. <https://doi.org/10.1287/orsc.1110.0661>.
6. Bettencourt, L.A. & Brown, S.W. (2003). "Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408. <https://doi.org/10.1177/0092070303255636>.
7. Blau, P. (2017). *Exchange and Power in Social Life*, Routledge.
8. Bombiak, E. & Marciniuk-Kluska, A. (2019). "Socially Responsible Human Resource Management as a Concept of Fostering Sustainable Organization-Building". *Sustainability*. 11(4), 1044. <https://doi.org/10.3390/su11041044>.
9. Boons, M. Stam, D.A. & Barkema, H.G. (2015). "Feelings of pride and respect as drivers of ongoing member activity on crowdsourcing platforms". *Journal of Management Studies*, 52(6), 717-741. <https://doi.org/10.1111/joms.12140>.
10. Carnevalea, J. & Hatak, I. (2020). "Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management". *Journal of Business Research*, 116, 183-187. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>.
11. Chanda, U. Goyal, P. (2019). "A Bayesian network model on the interlinkage between Socially Responsible HRM, employee satisfaction, employee commitment and organizational performance". *Journal of Management Analytics*, 7(1), 105-138. <https://doi.org/10.1080/23270012.2019.1650670>
12. Christopher Westland, J. (2010). "Lower bounds on sample size in structural equation modeling". *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(6), 476-487. <https://doi.org/10.1016/j.eierap.2010.07.003>.
13. Coelho, F. Augusto, M & Lages, L.F. (2011). "Contextual factors and the creativity of frontline employees: the mediating effects of role stress and intrinsic motivation". *Journal of Retailing*, 87(1), 31-45. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2010.11.004>.
14. Collins & Smith. (2006). "Knowledge Exchange and Combination: The Role of Human Resource actives in the Performance of High-Technology Firms". June 2006. *The Academy of Management Journal*, 49(3), 544-560. [DOI:10.5465/AMJ.2006.2179467](https://doi.org/10.5465/AMJ.2006.2179467).
15. Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018). "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches." SAGE Publications. <https://books.google.com/books?id=s4ViswEACAAJ>.
16. De Clercq, D. Haq, I.U. & Azeem, M.U. (2017). "Perceived threats of terrorism and job performance: the roles of job-related anxiety and religiousness". *Journal of Business Research*, 78, 23-32. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.04.013>.
17. DeConinck, J.B. (2010). "The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust". *Journal of Business Research*, 63(12), 1349-1355. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.01.003>.
18. Ejtihadnia, S. (2016). "Multilevel analysis of the impact of human resource diversity management on organizational trust and knowledge sharing with the moderating role of cooperation norms". Master's Thesis in Business Administration, Finance, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University, Ahvaz. (in Persian).

19. El Akremi, A., Gond, J.P., Swaen, V., De Roeck, K. and Igalens, J. (2018). "How do employees perceive corporate responsibility? Development and validation of a multidimensional corporate stakeholder responsibility scale", *Journal of Management*, 44(2), 619-657. <https://doi.org/10.1177/0149206315569311>.
20. Farooq, O. Payaud, M. Merunka, D. & Valette-Florence, P. (2014). "The impact of corporate social responsibility on organizational commitment: exploring multiple mediation mechanisms". *Journal of Business Ethics*. 125(4), 563-580. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1928-3>.
21. Gambetta, D. (1988). "Trust: Making and Breaking Cooperative Relations". Blackwell, Oxford.
22. Gould.Williams. (2003). "The Importance of HR Practices and Workplace Trust in Achieving Superior Performance" A Study of Public-Sector Organizations February 2003. *The International Journal of Human Resource Management*. 14(1), 28-54. [DOI:10.1080/0958519021015](https://doi.org/10.1080/0958519021015).
23. Hair, J. F. Hult, G. T. M. Ringle, C. & Sarstedt, M. (2016). "A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)". SAGE Publications. https://books.google.com/books?id=C_EmjgEACAAJ.
24. Hair, J. F. Hult, G. T. M. Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2014). "A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)". Sage Publications. *European Journal of Tourism Research*. 6(2), 211–213.
25. Hair, Joe F. Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2011). "PLS-SEM: Indeed, a silver bullet". *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.
26. Hair, Joe F. Sarstedt, M., Hopkins, L. & Kuppelwieser, V. G. (2014). "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research". *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>.
27. Hayes, A.F. (2017). "Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis, Second Edition: A Regression-Based Approach. Guilford Publications". <https://books.google.com/books?id=6uk7DwAAQBAJ>.
28. He, J., Mao, Y., Morrison, A.M., Coca-Stefaniak, J.A. (2020). "On being warm and friendly: the effect of socially responsible human resource management on employee fears of the threats of COVID-19". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 0959-6119. [DOI 10.1108/IJCHM-04-2020-0300](https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0300).
29. Henseler, J. Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>.
30. Herzberg, F. (1971). "Work and the Nature of Man". World Publishing. New York, NY.
31. Ilkhanizadeh, S. & Karatepe, O.M. (2018). "Does trust in organization mediate the influence of servant leadership on satisfaction outcomes among flight attendants?". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 30(12), 3555-3573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2017-0586>.
32. Jia, X. Liao, S. Van der Heijden, B.I.J.M & Guo, Z. (2019). "The effect of socially responsible human resource management (SRHRM) on frontline employees' knowledge sharing". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), 3646-3663. [DOI 10.1108/IJCHM-09-2018-0769](https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2018-0769).
33. Jiang, K., Lepak, D.V., Hu, J., Baer, J.C. (2012). "How Does Human Resource Management Influence Organizational Outcomes? A Meta-Analytic Investigation of Mediating Mechanisms". *The Academy of Management Journal*, 55(6), 1264-1294. [DOI:10.5465/amj.2011.0088](https://doi.org/10.5465/amj.2011.0088).
34. Junaid, A. Sawira, Z. Fatima F. W. Sabir, A. (2021). "Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics". *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 2507-1076. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.895>.
35. Kim, H. Woo, E. Uysal, M. & Kwon, N. (2018). "The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry". *International Journal of*

- Contemporary Hospitality Management, 30(3), 1584-1600. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2016-0166>.
36. Kuvaas, B., Buch, R. and Dysvik, A. (2012), "Perceived training intensity and knowledge sharing: Sharing for intrinsic and prosocial reasons". Human Resource Management, 51(2), 167-187. <https://doi.org/10.1002/hrm.21464>.
 37. Latan, H. & Noonan, R. (2017). "Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts". Methodological Issues and Applications. Springer International Publishing. <https://books.google.com/books?id=u-M8DwAAQBAJ>.
 38. Leavy, P. (2017). "Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches. Guilford Publications. <https://books.google.com/books?id=PRyDDgAAQBAJ>.
 39. Lebel, R. (2016). "Overcoming the fear factor: How perceptions of supervisor openness lead employees to speak up when fearing external threat". Organizational Behavior and Human Decision Processes, 135, 10–21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.05.001>.
 40. Liang, S. Schuckert, M. & Law, R. (2019). "How to improve the stated helpfulness of hotel reviews? A multilevel approach". International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(2), 953-977 . <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2018-0134>.
 41. Lundberg, C. Gudmundson, A. & Andersson, T.D. (2009). "Herzberg's two-factor theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism". Tourism Management, 30(6), 890-899. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.12.003>.
 42. Malhotra, N. K., & Birks, D. F. (2007). Marketing Research: An Applied Approach. Prentice Hall/ Financial Times. <https://books.google.com/books?id=03y1QAAACAAJ>.
 43. Mayer, R.C. Davis, J.H. Schoorman, F.D. (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust". Academy of Management Review, 20, 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>.
 44. Moradi, M., & Miralmasi, A. (2021). "Data Screening". <https://analysisacademy.com/>.
 45. Omidi, A. & Dal Zotto, C. (2022). "Sustainability, Socially Responsible Human Resource management: A Systematic Literature Review and Research Agenda". <https://doi.org/10.3390/su14042116>.
 46. Ouakouak, M.L. & Ouedraogo, N. (2019). "Fostering knowledge sharing and knowledge utilization: The impact of organizational commitment and trust". Business Process Management Journal, 25(4), 757-779. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0107>.
 47. Ozturk, A. & Karatepe, O.M. (2019). "Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization, and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance". Journal of Hospitality Marketing and Management, 28(2), 217-239. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1509250>.
 48. Pamu, S. (2017). "Developing a Platform for Integrating Disability issues into City Municipality Decisions; Case Study: City of Knoxville". In Masters Theses. https://trace.tennessee.edu/utk_gradthes/4959.
 49. Paula Caligiuri, P. De Cieri, H. Minbaeva. D. Verbeke. A. (2020). "International HRM insights for navigating the COVID-19 pandemic: Implication for future research and practice". Journal of International Business Studies, 51, 697–713. <https://doi.org/10.1057/s41267-020-00335-9>.
 50. Rafique, G.M. & Mahmood, K. (2018). "Relationship between knowledge sharing and job satisfaction: a systematic review". Information and Learning Science, 119(5/6), 295-312. <https://doi.org/10.1108/ILS-03-2018-0019>.
 51. Rahman Seresht, H., Farzaneh Hasanzadeh, Z.H. (2017). "Facilitate collaboration and knowledge sharing between organizations through mediation interorganizational trust". Journal of Public Administration Perspective, 8(2), 15-35. (in Persian).
 52. Rita, P. Oliveira, T. & Farisa, A. (2019). "The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping". Heliyon, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.
 53. Ritter, K.J. Matthews, R.A. Ford, M.T. & Henderson, A.A. (2016). "Understanding role stressors and job satisfaction over time using adaptation theory". Journal of Applied Psychology, 101(12), 1655-1669. DOI: [10.1037/apl0000152](https://doi.org/10.1037/apl0000152).

54. Rogers, K.M., & Ashforth, B.E. (2017). "Respect in Organizations: Feeling Valued as "We" and "Me. 43(5). <https://doi.org/10.1177/0149206314557159>.
55. Rupp, D.E. & Mallory, D.B. (2015). "Corporate social responsibility: psychological, person-centric, and progressing". Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2(1), 211-236. DOI:10.1146/annurev-orgpsych-032414-111505.
56. Rutherford-Hemming, T. (2015). "Determining content validity and reporting a content validity index for simulation scenarios". Nursing Education Perspectives, 36(6), 389-393. <https://doi.org/10.5480/15-1640>.
57. Salas-Vallina et al., (2021). "Building resilience and performance in turbulent times: The influence of shared leadership and passion at work across levels". BRQ Business Research Quarterly, 25(1). <https://doi.org/10.1177/23409444211035138>.
58. Schepers, J.J. Nijssen, E.J. & Van der Heijden, G.A. (2016). "Innovation in the frontline: exploring the relationship between role conflict, ideas for improvement, and employee service performance". International Journal of Research in Marketing, 33(4), 797-817. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.01.004>.
59. Schoorman, F.D. Mayer, R.C. and Davis, J.H. (2007). "An integrative model of organizational trust: past, present, and future". Academy of Management Review, 32(2), 344-354. <https://doi.org/10.5465/amr.2007.24348410>.
60. Settoon, R.P. Bennett, N. & Liden, R.C. (1996). "Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity". Journal of Applied Psychology, 81(3), 219-227. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.219>.
61. Shen, J. Kang, H. & Dowling, P.J. (2018). "Conditional altruism: effects of HRM practices on the willingness of host-country nationals to help expatriates". Human Resource Management, 57(1), 355-364. <https://doi.org/10.1002/hrm.21844>
62. Shen, J. & Zhang, H. (2017). "Socially Responsible Human Resource Management and Employee Support for External CSR: Roles of Organizational CSR Climate and Perceived CSR Directed Toward Employees". Journal of Business Ethics, 156, 875-888. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3544-0>.
63. Shen, J., & Zhu, C.J. (2011). "Effects of socially responsible human resource management on employee organizational commitment". The International Journal of Human Resource Management, 22(15), 3020-3035. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.599951>.
64. Stamper, C.L. & Johlke, M.C. (2003). "The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes". Journal of Management, 29(4), 569-588. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(03\)00025-4](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(03)00025-4).
65. Tyler, T.R. & Blader, S.L. (2001). "Identity and cooperative behavior in groups". Group Processes and Intergroup Relations, 4(3), 207-226. <https://doi.org/10.1177/1368430201004003003>.
66. Waring, P., & Lewer, J. (2004). "The Impact of Socially Responsible Investment on Human Resource Management: A Conceptual Framework". June 2004 Journal of Business Ethics 52(1): 99-108. DOI:10.1023/B: BUSI.0000033110.21900.
67. Wendler, T., & Gröttrup, S. (2021). "Data Mining with SPSS Modeler: Theory, Exercises and Solutions". Springer International Publishing. <https://books.google.com/books?id=rPYvEAAAQBAJ>.
68. Xingping, J. Shudi, L. Zhiwen, G. (2019). "The effect of socially responsible human resource management (SRHRM) on frontline employees' knowledge sharing". International Journal of Contemporary Hospitality Management. 31(9), 0959-6119. DOI 10.1108/IJCHM-09-2018-0769.
69. Xu, A.J. Loi, R. & Ngo, H.Y. (2016). "Ethical leadership behavior and employee justice perceptions the mediating role of trust in organization". Journal of Business Ethics. 134(3), 493-504. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2457-4>.
70. Yoon, D. Jang, J. and Lee, J. (2016). "Environmental management strategy and organizational citizenship behaviors in the hotel industry: the mediating role of organizational trust and commitment". International Journal of Contemporary Hospitality Management. 28(8), 1577-1597. DOI:10.1108/IJCHM-10-2014-0498.

71. Zerati, M. & Alavi, N. (2014). "Designing and Validity Evaluation of Quality of Nursing Care Scale in Intensive Care Units". *Journal of Nursing Measurement*, 22, 461–471. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.22.3.461>.

بررسی تاثیر
مدیریت منابع

...

۱۶۸ | صفحه