

# تأثیر سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری با تأکید بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در بحران‌ها

## مورد مطالعه: کارکنان جمعیت هلال احمر استان کرمانشاه

حامد فاضلی کبری<sup>۱\*</sup>: استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران، fazeli2233@gmail.com

ابوطالب شفق: استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران

اکبر بهمنی: استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مینو کریمی: کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور مرکز ماهدشت، ایران

تاریخ دریافت: ۹۹/۴/۳۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۶/۲۹

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف تأثیر سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در برابر بلایای طبیعی (مورد مطالعه: کارکنان جمعیت سازمان هلال احمر شهر کرمانشاه) شکل گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۰۸ نفر از کارکنان سازمان هلال احمر شهر کرمانشاه است که به روش نمونه‌گیری از طریق سرشماری تمام افراد شاغل را به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسش‌نامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی توسط پودساکف و مکنزلی (۱۹۹۳) پرسش‌نامه استاندارد سرمایه اجتماعی مدل ناهابیت و گوشال (۱۹۹۸) و پرسش‌نامه تاب‌آوری کونور و دیویدسن (۲۰۰۳) استفاده شده است. با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی پرسش‌نامه‌ها به ترتیب عبارت است از: آلفای کرونباخ رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰.۷۷، آلفای سرمایه اجتماعی برابر ۰.۸۴ و آلفای کرونباخ تاب‌آوری برابر ۰.۸۹. روایی پرسش‌نامه‌ها هم با استفاده از روش محتوا و همچنین استاندارد بودن پرسش‌نامه‌ها از روش تحلیل عامل تاییدی و اکتشافی تایید شد. برای تحلیل داده‌ها از روش آمار استنباطی Spss ۲۱ و به منظور بررسی رابطه بین مؤلفه‌های آزمون پیرسون و برای تایید یا رد فرضیات پژوهش از روش رگرسیون چندمتغیره و آزمون تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج پژوهش ارتباط معناداری بین سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد. بدین معنی که فرضیه‌های تحقیق مورد تایید واقع شده‌اند، اما رفتار شهروندی سازمانی به عنوان نقش میانجی مورد تایید واقع نشد.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، تاب‌آوری، رفتار شهروندی سازمانی، جمعیت هلال احمر کرمانشاه، بلایای طبیعی

## The effect of social capital on resilience with emphasis on the mediating role of organizational citizenship behavior in crises

### Case study: Red Crescent staff of Kermanshah province

Hamed Fazeli Kebria<sup>1</sup>, Aboutaleb Shafqat<sup>2</sup>, Akbar Bahmani<sup>3</sup>, Minoo Karimi<sup>4</sup>

### Abstract

The aim of this study was to investigate the effect of social capital on resilience with the mediating role of organizational citizenship behavior against natural disasters (Case study: Red Crescent Society staff in Kermanshah). The statistical population of the study included 108 employees of the Red Crescent Organization of Kermanshah, who were selected as the statistical sample by statistical sampling method. In order to collect the required data, the standard questionnaire of organizational behavior behavior was used by Podsakoff and Mackenzie (1993), the standard questionnaire of social capital model of Nahabit and Goshal (1998) and the resilience questionnaire of Connor and Davidson (2003). Using Cronbach's alpha, the reliability of the questionnaires is as follows; Cronbach's alpha is 0.77 for organizational citizenship behavior, 0.84 for social capital alpha, and Cronbach's alpha for regression is 0.89. The validity of the questionnaires was confirmed using the content method and also the standardization of the questionnaires was confirmed by the confirmatory and exploratory factor analysis method. Spss21 inferential statistical method was used to analyze the data and Pearson test was used to investigate the relationship between the components and multivariate regression and path analysis test were used to confirm or reject the research hypotheses. The results of the study showed a significant relationship between social capital and resilience and organizational citizenship behavior. This means that Moore's research hypotheses have been confirmed, but organizational citizenship behavior has not been confirmed as a mediating role.

**Keywords:** Social Capital, Resilience, Organizational Citizenship Behavior, Kermanshah Red Crescent Society, Natural Disasters

1 - Hamed Fazeli Kebria : Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran and Corresponding Author: fazeli2233@gmail.com

2 - Aboutaleb Shafqat : Faculty member and assistant professor of Malek Ashtar University

3 - Akbar Bahmani : Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran

4 - Minoo Karimi : Master of Public Administration, Payame Noor University, Mahdasht Center, Iran

۷۳

شماره نوزدهم

بهار و تابستان  
۱۴۰۰

دوفصلنامه  
پژوهشی



تأثیر سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری با تأکید بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در بحران‌ها

مستلزم نیروی انسانی تاب‌آور در برابر بحران‌ها و بلایای طبیعی است. در این راستا پژوهش حاضر با هدف تأثیر سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان کرمانشاه با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در بلایای طبیعی است.

## مبانی نظری پژوهش

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی اصطلاحی است که به طور عادی و روزمره مورد استفاده قرار می‌گیرد و از سال ۱۹۱۶ در مقاله‌ای از سوی هانیفان از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد. نخستین بار در اثر کلاسیک جین جاکوب «مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی» به کار رفته است. از نظر او سرمایه اجتماعی عامل بقای روابط اجتماعی است؛ زیرا شبکه‌ها پیوسته در حال تکامل‌اند و این گسترش نیازمند تقویت حس اعتماد و همکاری در افراد است. او در اثر خود توضیح داده که شبکه‌های اجتماعی در محدوده‌های حومه قدیمی و مختلط شهری صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند [۸]. سرمایه اجتماعی مفهومی است قدیمی است و تنها اصطلاحی است که اخیراً ابداع شد [۹]. طبق گفته پوتنام (۱۹۹۳) «سرمایه اجتماعی قادر به فرموله کردن راهبردهای تازه برای توسعه است که این امر همکاری و هماهنگی مردم در رسیدن به هدف مطلوب و منافع مشترک را تسهیل می‌کند.» [۱۰]. تاکنون تعاریف بسیاری در مورد سرمایه اجتماعی ارائه شده که شامل نهادها، روابط، گرایش‌ها، ارزش‌ها و هنجارهایی است که بر رفتار و تعاملات بین افراد حاکم است.

سرمایه اجتماعی آن دسته از شبکه‌ها و هنجارهایی است که مردم را قادر به عمل جمعی می‌کند [۱۱]. لومن و فرگ، سرمایه اجتماعی را به عنوان یک سرمایه‌گذاری در روابطی که مبادله منابع را تسهیل می‌کند، بیان داشته‌اند و به عنوان یک عامل محافظت‌کننده سلامتی انسان‌ها در زمینه عوامل ریسک‌زا مانند فقر می‌شناسد [۱۲]. سرمایه اجتماعی شامل موقعیت‌ها و روابطی است که درون گروه‌ها و شبکه‌های اجتماعی امکان دسترسی به فرصت‌های شغلی، نظریه‌ها، قدرت و نفوذ، اطلاعات، راهنمایی‌ها، اعتماد و همکاری، سرمایه مالی، حمایت احساسی و خیرخواهی را افزایش می‌دهد [۱۳]. محققان سرمایه اجتماعی را مفهوم زیربنایی در درک خلاقیت، نوآوری و پویایی‌های سازمانی می‌دانند، چرا که از سویی، نوآوری مستلزم همگرایی دانش‌های متنوعی است که به اعضای سازمان تعلق دارد و سرمایه اجتماعی این همگرایی را فراهم می‌کند و از سویی دیگر، سرمایه اجتماعی از طریق هماهنگی بین افراد و ترغیب همکاری بین واحدهای مختلف در سازمان‌ها، خلاقیت و نوآوری را تسهیل می‌کند [۱۴].

### تاب‌آوری

تاب‌آوری به ظرفیت سیستم‌های اکولوژیکی برای جذب اختلالات و هم برای حفظ بازخورد، فرآیندها و ساختارهای لازم و ذاتی سیستم اطلاق می‌شود [۱۵]. یا به تعریفی دیگر، شدت اختلالی است که یک سیستم می‌تواند جذب کند، قبل اینکه ساختار آن از طریق تغییرات بنیادین به ساختار دیگری تبدیل

در سال‌های اخیر مفهوم تازه‌ای با نام تاب‌آوری در ادبیات مدیریت وارد شده است. در این میان تبیین رابطه‌ی تاب‌آوری در برابر بلایای طبیعی به نحوی با تأثیرگذاری ظرفیت‌های اجتماعی، اقتصادی، نهادی، سیاسی و اجرایی جوامع در افزایش و شناخت ابعاد تاب‌آوری در اجتماع مرتبط است [۱]. به باور ماستن (۲۰۰۱) هنگامی که فاجعه از سرگذرد و نیازهای اولیه انسانی تأمین شود، آنگاه تاب‌آوری به ظهور می‌رسد. در نتایج فرآیند تاب‌آوری اثرات ناگوار اصلاح یا تعدیل و یا حتی ناپدید می‌شوند و سلامت روان حفظ می‌شود [۲].

تاب‌آوری نقش مهمی در بازگشت یا رسیدن به تعادل اولیه یا رسیدن به تعادل سطح بالاتر دارد و از این رو سازگاری مثبت و موفق را در زندگی فراهم می‌کند [۳]. تاب‌آوری صرف مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست؛ بلکه فرد تاب‌آور، مشارکت‌کننده، فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است. در حقیقت، تاب‌آوری قابلیت فرد در برقراری تعادل زیستی، روانی-روحی در مقابل شرایط مخاطره‌آمیز است. به طور کلی، دو راهبرد برای مواجهه با بلایای طبیعی وجود دارد که شامل راهبردهای پیش‌بینی و راهبردهای تاب‌آوری است؛ ابتدا برای روبه‌رو شدن با مشکلات و معضلات شناخته‌شده به‌کار می‌رود و سپس برای مقابله با مشکلات ناشناخته است [۱].

از سوی دیگر، سرمایه‌ی اجتماعی یکی از مواردیست که در بهبود تاب‌آوری سازمان‌ها و مؤسسات تأثیرگذار است. «سرمایه اجتماعی» از مفاهیمی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده و سبب ایجاد نظریه‌هایی شده که پایه‌ای برای سایر مطالعات مدیریت است و نقشی به مراتب مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند [۴]. سرمایه اجتماعی برخلاف سرمایه فیزیکی وجود عینی ندارد؛ بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی هزینه‌های اداره جامعه و هم هزینه‌های عملیاتی سازمان شود [۵]. در واقع سرمایه اجتماعی با تقویت سیستم‌های اجتماعی از طریق همکاری و ارتباطات در بین سازمان‌های مختلف، نخبگان و گروه‌های اجتماعی می‌تواند نقش مهمی در کاهش آسیب‌پذیری ناشی از سوانح طبیعی و بهبود کارایی مدیریت سانحه در جوامع در معرض خطر ایفا کند [۶]. از دیدگاه مدیریت سانحه، ساختار جامعه محلی با تصمیم‌گیری غیرمتمرکز از طریق شبکه‌های اجتماعی با استفاده از رفتار هنجاری توأم با اعتماد و همکاری متقابل منجر به پاسخی منطقی به سانحه و کاهش اثرات آن می‌شود [۷].

سازمان هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران دارای اهداف و وظایف انسانی و بشر دوستانه‌ایست که خدمت بی‌منت، مهرورزی، تکریم مردم، دفاع از ارزش‌های والای انسان، تسکین آلام بشری و حمایت از زندگی و سلامتی انسان‌ها در راستای تعالیم انسان‌ساز دین مبین اسلام سرلوحه کارکنان جمعیت هلال‌احمر قرار گرفته است. بدیهی است انجام این رسالت مهم و مسئولیت‌خطیر

شود [۱۶]. امروزه تاب‌آوری راهی برای تقویت جوامع با استفاده از ظرفیت آن‌هاست [۱۷]. تاب‌آوری می‌تواند مفهومی هنجاری و توصیفی باشد؛ درحالی‌که پایداری مفهومی هنجاری است که در واقع از ایده‌ی اساسی عدالت درون‌نسلی و برون‌نسلی نشأت گرفته است [۱۸]. تاب‌آوری در شهرسازی در ۲ دهه پس از مطرح شدن آن ظاهر شد. البته تاب‌آوری شهری هنوز فاقد تعریف روشن است و در مواجهه با تغییرات اقتصادی، جهانی شدن، فناوریانه، فرهنگی و به طور کلی همه بحران‌هایی مطرح می‌شود که شهر با آن مواجهه می‌شود [۱۹]. برای تاب‌آوری تعاریف متعددی ارائه می‌شود از جمله: ادگر (۲۰۰۰) معتقد است که تاب‌آوری قدرت گروه‌ها و جوامع برای انطباق با فشارهای خارجی و تخریب‌هایی است که در نتیجه تغییرات اجتماعی، سیاسی و ... به وجود می‌آید. پلینگ و ویسنر (۲۰۱۲) می‌گویند: تاب‌آوری، توانایی و عاملی اجتماعی برای مقابله یا انطباق با تنش‌های مخاطره‌آمیز است [۲۰]. پندالو و همکاران (۲۰۱۰) بر این باورند که فرد، جامعه، اکوسیستم یا شهری که در مقابل خطر و فشار تاب‌آوری دارد، به سرعت به شرایط متعادل بازمی‌شود یا اینکه به آسانی شرایط خود را به گونه‌ی تازه تغییر می‌دهد [۲۱].

### رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود. ولی در ایجاد فضاهای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری بازی می‌کنند. این رفتارها در تعاریف اولیه به عنوان رفتارهایی معرفی شده که به طور کامل اختیاری هستند و در نظام حقوق و پاداش در سازمان‌ها و صنایع جایگاهی برای آن‌ها در نظر گرفته نشده است [۲۲]. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها جزو الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نیستند [۲۳]. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان منبعی اجتماعی که از طریق تبادل رفتار پاداش‌های اجتماعی را دریافت می‌کند، ملاحظه می‌شود؛ بنابراین وقتی کارکنان احساس کنند که چیزی بیشتر از سازمان دریافت می‌کنند، رفتار شهروندی آن‌ها بهتر خواهد شد [۲۴].

از طرفی نگرش کارکنان سازمانی نسبت به موضوعات مختلف در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی مسئله است. بخشی از این نگرش‌ها به هنگام ورود فردی به سازمان با او همراه هستند؛ اما در عین حال سازمان می‌تواند در تغییر و شکل‌دهی بسیاری از این نگرش‌ها نقش داشته باشد و از این طریق بروز یافتن یا نیافتن رفتارهای شهروندی سازمان را کنترل کند [۲۵]. بنابراین با توجه به نقش و تأثیر به‌سزای رفتار شهروندی در اثربخشی سازمانی، شناخت عوامل و مفاهیم تأثیرگذار بر این مقوله حائز اهمیت است.

### پیشینه پژوهش

ایزدی (۱۳۹۶) در پژوهش خود به بررسی مؤلفه‌هایی مسئله در کاهش تاب‌آوری سازمان‌ها در شرایط بحرانی با استفاده از مدل تحلیل سلسله مراتبی (مطالعه موردی سازمان آتش‌نشانی شهرستان آمل) پرداخته است. از نتایج این پژوهش، نقش‌ها

و مسئولیت‌ها، درک خطرات مأموریت‌ها، پایداری سازه‌ای، ساختارهای مدیریتی، کیفیت آموزش کارکنان و شناخت تجهیزات و ادوات موجود از عوامل مسئله در کاهش تاب‌آوری سازمان آتش‌نشانی شناخته شده است [۲۶]. عوض‌پور (۱۳۹۵) به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای تاب‌آوری بهره‌برداران در مواجهه با گرایش منفی وضعیت مرتع (منطقه مورد مطالعه منزقه کالپوش، شهرستان میامی، استان سمنان) پرداخته است. وی معتقد است افزایش میزان سرمایه اجتماعی بهره‌برداران موجب استقرار مدیریت مشارکتی و از سوی دیگر، موجب ارتقای تاب‌آوری این افراد در مواجهه با بحران‌های پیش روی می‌شود [۲۷]. سالاری و همکاران (۱۳۹۵) به تحلیل شبکه ذی‌نفعان محلی در راستای تقویت تاب‌آوری و مدیریت پایدار اکوسیستم‌های طبیعی پرداخته‌اند. مطابق نتایج به‌دست‌آمده میزان اعتماد، مشارکت و به دنبال آن اتحاد و همبستگی اجتماعی بین کنشگران است. همچنین تقویت اعتماد و مشارکت در بین افراد و پایداری آن‌ها به عرف‌ها و سنت‌ها محلی می‌تواند منجر به افزایش سرمایه اجتماعی و در نتیجه تاب‌آوری جامعه در برابر تنش‌های محیطی در راستای مدیریت پایدار اکوسیستم‌های طبیعی شود [۲۸]. اسمی و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان «تأثیر میانجی سرمایه اجتماعی بر رابطه میان رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه است که با استفاده از نرم‌افزار SPSS و Lisrel بررسی شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رهبری تحول‌گرا تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین بین مؤلفه‌های رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین سرمایه اجتماعی رابطه میان رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل می‌کند [۲۹]. کیو و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی تحت عنوان «بررسی نقش انگیزه‌های رفتار شهروندی بر پیشرفت کار با نقش میانجی خستگی شهروندی» انجام دادند. زمانی که کارمندان رفتار شهروندی سازمانی را با تحریک انگیزه‌های شهروندی سازمانی به همراه لذت و داوطلبانه انجام می‌دهند، دچار خستگی نخواهند شد. بنابراین، این بررسی این‌گونه بحث می‌کند که انگیزه‌های رفتار شهروندی سازمانی باعث کاهش خستگی شهروندی می‌شوند که علت آن انگیزه‌های استقلال، داوطلبی و خوشایندی است. از این‌رو، این بررسی این‌گونه فرض می‌کند که انگیزه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه‌ای منفی با خستگی شهروندی هستند [۳۰]. پائول و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهش خود به بررسی تأثیر تاب‌آوری کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی پرداخته‌اند که در آن رابطه مثبت بین تاب‌آوری و رفتار شهروندی سازمانی را نشان داده و به این نتیجه رسیده که تاب‌آوری بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد [۳۱]. امین‌تجار و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر روی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان شهرداری مشهد) پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. [۳۲]

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	تاب‌آوری	سرمایه اجتماعی	رفتار شهروندی	تصور از شایستگی	کنترل	تأثیرات معنوی	اعتماد به غرایز فردی	پذیرش مثبت تغییر	بعد ساختاری	بعد شناختی	بعد رابطه‌ای
میانگین	۶۶/۶۹	۶۲/۷۹	۴۷/۹۳	۲۱/۳۴	۷/۹۹	۵/۸۴	۱۰/۱۹	۷/۴۸	۱۵/۵۹	۱۷/۲۴	۲۹/۹۵
انحراف استاندارد	۱۲/۸۹	۸/۵۲	۸/۵۳	۴/۷۴	۲/۱۲	۱/۵۳	۲/۶۱	۲/۳۱	۲/۸۴	۳/۲۵	۴/۳۰
تعداد	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸

## روش تحقیق

پژوهش حاضر از آنجایی که هدفش تعیین روابط تجربی در زمینه روابط میان سرمایه اجتماعی، تاب‌آوری، رفتار شهروندی سازمانی است، از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات با استفاده از مطالعه‌ی میدانی (پرسش‌نامه، مصاحبه و مشاهده) و از نظر روشی توصیفی و تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان جمعیت هلال‌احمر شهرستان کرمانشاه است. تعداد جمعیت هلال‌احمر شهر کرمانشاه متشکل از ۱۰۸ نفر است؛ از همین رو با توجه به کم بودن جامعه آماری نمونه را بر حسب سرشماری کارکنان یعنی همان ۱۰۸ نفر انتخاب کرده‌ایم. این پژوهش برای گردآوری داده‌ها و اندازگیری متغیرها از پرسش‌نامه‌های استاندارد بهره برده است. برای سنجش سرمایه اجتماعی، پرسش‌نامه ناهاپیت و گوشال (۱۹۸۸)، تاب‌آوری کانر-دیویدسون (CD-RISC) ۲۰۰۳ و رفتار شهروندی سازمانی، پرسش‌نامه پودساکوف و همکاران (۱۹۹۳) به کار گرفته است. در پرسش‌نامه از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده که شامل ۱ خیلی کم، ۲ کم، ۳ متوسط، ۴ زیاد و ۵ خیلی زیاد. به منظور سنجش روایی هم روش‌های گوناگون وجود دارد که در این پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده و با توجه به اینکه متغیرهای پژوهش از چند بُعد (مؤلفه) تشکیل شده‌اند، از آزمون تحلیل عاملی بهره گرفته شده است. در این پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده که شامل ۳ پرسش‌نامه است؛ پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی که توسط پودساکوف و مکزی (۱۹۹۳) طراحی شد و توسط شکرکن و تعالی (۱۳۸۳) ترجمه شده و از ۷ مؤلفه تشکیل شده، پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی توسط هاپیت و گوشال (۱۹۹۸) ساخته شده و توسط حسنی و کفچه (۱۳۹۰) ترجمه شده و پرسش‌نامه تاب‌آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) که توسط محمدی (۱۳۸۴) ترجمه شده است. آلفای کرونباخ پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش ۷۷ درصد به دست آمده است. آلفای کرونباخ پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی در این پژوهش ۸۴ درصد به دست آمده است. آلفای کرونباخ پرسش‌نامه تاب‌آوری در این پژوهش ۸۹ درصد به دست آمده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش شاخص‌های توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. در بخش آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل مسیر استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Spss21 استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

با توجه به جداول خروجی میانگین تاب‌آوری ۶۶/۶۹ و انحراف معیار برابر با ۱۲/۸۹ است. میانگین و انحراف معیار سرمایه اجتماعی به ترتیب ۶۲/۷۹ و ۸/۵۲ است. میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی به ترتیب ۴۷/۹۳ و ۸/۵۲ است. میانگین و انحراف معیار تصور از شایستگی به ترتیب ۲۱/۳۴ و ۴/۷۴ است. میانگین و انحراف معیار کنترل به ترتیب ۷/۹۹ و ۲/۱۲ است. میانگین و انحراف معیار تأثیرات معنوی به ترتیب ۵/۸۴ و ۱/۵۳ است. میانگین و انحراف معیار اعتماد به غرایز فردی به ترتیب ۱۰/۱۹ و ۲/۶۱ است. میانگین و انحراف معیار پذیرش مثبت تغییر به ترتیب ۷/۴۸ و ۲/۳۱ است. میانگین و انحراف معیار ساختاری به ترتیب ۱۵/۵۹ و ۲/۸۴ است. میانگین و انحراف معیار شناختی به ترتیب ۱۷/۲۴ و ۳/۲۵ است. میانگین و انحراف معیار رابطه‌ای به ترتیب ۲۹/۹۵ و ۴/۳۰ است. در این جدول مشاهده می‌شود که ضریب همبستگی سرمایه اجتماعی با تاب‌آوری ۰/۵۳ ضریب همبستگی رفتار شهروندی با تاب‌آوری ۰/۵۳ که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. ضریب همبستگی سایر زیرمقیاس‌ها در جدول ۲ قابل مشاهده است.

## آزمون فرضیه

سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان کرمانشاه با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در بلایای طبیعی تأثیر دارد.

(الف) سرمایه اجتماعی تاب‌آوری را پیش بینی می‌کند.

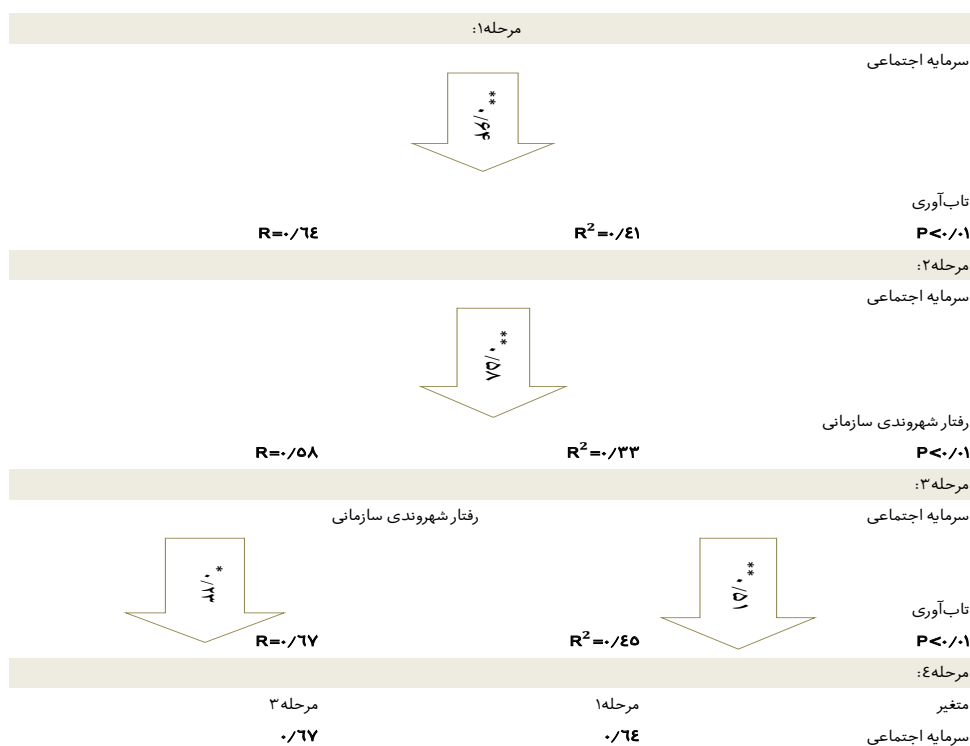
(ب) رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری را میانجی‌گری می‌کند؟

بر اساس ضرایب مسیرها (ضرایب  $\beta$ ) مشاهده می‌شود که مسیر سرمایه اجتماعی به تاب‌آوری ۰/۶۴ و سطح معنی‌داری  $P > ۰/۰۱$  بوده که در نتیجه مسیر سرمایه اجتماعی به تاب‌آوری معنی‌دار است. ضرایب مسیر سرمایه اجتماعی در برابر رفتار شهروندی سازمانی آورده شده است. بر اساس ضرایب مسیرها (ضرایب  $\beta$ ) مشاهده می‌شود که مسیر سرمایه اجتماعی به رفتار شهروندی سازمانی ۰/۵۸ و سطح معنی‌داری  $P > ۰/۰۱$  بوده؛ در نتیجه مسیر سرمایه اجتماعی به رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار است. ضرایب مسیر سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی در برابر تاب‌آوری آورده شده است. بر اساس ضرایب مسیرها (ضرایب  $\beta$ ) مشاهده می‌شود که مسیر سرمایه اجتماعی به تاب‌آوری ۰/۵۱ و سطح معنی‌داری  $P > ۰/۰۱$  بوده؛ در نتیجه مسیر سرمایه اجتماعی به تاب‌آوری معنی‌دار است. بر اساس ضرایب مسیرها (ضرایب  $\beta$ )

جدول ۲. ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	تاب آوری	سرمایه اجتماعی	رفتار شهروندی	تصور از شایستگی	کنترل	تأثیرات معنوی	اعتماد به غرایز فردی	پذیرش تغییر مثبت	بعد ساختاری	بعد شناختی	بعد رابطه‌ای
تاب آوری	۱										
سرمایه اجتماعی	۰/۵۳***	۱									
رفتار شهروندی	۰/۵۳***	۰/۵۸**	۱								
تصور از شایستگی فردی	۰/۹۲***	۰/۵۹**	۰/۴۴**	۱							
کنترل					۱						
تأثیرات معنوی	۰/۴۱**	۰/۲۹*	۰/۲۳*	۰/۳۰**	۰/۲۳*	۱					
اعتماد به غرایز فردی	۰/۷۸**	۰/۴۸**	۰/۴۲**	۰/۶۵**	۰/۵۲**	۰/۱۹*	۱				
پذیرش مثبت تغییر	۰/۸۰**	۰/۴۴**	۰/۳۹**	۰/۶۷**	۰/۵۸**	۰/۱۵	۰/۶۵**	۱			
بعد ساختاری	۰/۵۱**	۰/۷۲**	۰/۴۳**	۰/۴۹**	۰/۴۹**	۰/۱۳	۰/۳۸**	۰/۳۴**	۱		
بعد شناختی	۰/۵۴**	۰/۸۲**	۰/۴۲**	۰/۴۹**	۰/۴۶**	۰/۲۲*	۰/۴۳**	۰/۳۸**	۰/۴۲**	۱	
بعد رابطه‌ای	۰/۵۳***	۰/۸۸**	۰/۵۴**	۰/۴۸**	۰/۳۵**	۰/۳۲**	۰/۳۶**	۰/۳۵**	۰/۴۴**	۰/۴۲**	۱

جدول ۳. آزمون فرضیه



مشاهده می‌شود که مسیر رفتار شهروندی سازمانی به تاب‌آوری ۰/۲۳ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵  $p >$  بوده؛ در نتیجه مسیر رفتار شهروندی سازمانی به تاب‌آوری معنی‌دار است. ضرایب  $\beta$  سرمایه اجتماعی در مرحله یک ۰/۶۴ بوده که در مرحله سوم ۰/۶۷ بوده؛ یعنی ضریب بتا از مرحله یک به ۳ افزایش یافته که این مسئله نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در رابطه ندارد.

برای پیش‌بینی تاب‌آوری بر اساس متغیر سرمایه اجتماعی از تحلیل رگرسیون استفاده شد و نتایج نشان داد که  $F$  مشاهده‌شده معنادار است ( $F=77/2$ ) و متغیر پیش بین ۰/۴۲ واریانس تاب‌آوری را تبیین می‌کند. همبستگی چندگانه بین متغیرها هم ۰/۴۲ ( $R=0/42$ ) به دست آمد. نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۴ آمده است.

ضرایب رگرسیونی متغیر پیش بین نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی ۰/۶۴  $\beta$ ،  $t=8/7$  می‌تواند تاب‌آوری را پیش‌بینی کند که نتایج در جدول شماره ۶ آمده است.

برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس متغیر سرمایه اجتماعی از تحلیل رگرسیون استفاده شد که نتایج نشان داد که  $F$  مشاهده‌شده معنادار است ( $F=54/2$ ) و متغیر پیش بین ۰/۳۳ واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند. همبستگی چندگانه بین متغیرها هم ۰/۵۸ ( $R=0/58$ ) به دست آمد. نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۶ آمده است.

ضرایب رگرسیونی متغیر پیش بین نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی ۰/۵۸  $\beta$  و  $t=7/3$  می‌تواند رفتار شهروندی اجتماعی را پیش‌بینی کند.

جدول ۴- شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راهه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون

مدل	SS	df	Ms	F	R	R <sup>2</sup>	sig
رگرسیون	۷۵۰۵۰	۱	۷۵۰۵۰/۷	۷۷/۲	۰/۶۴	۰/۴۲	۰/۰۰۱
باقی‌مانده	۱۰۲۹۷/۵	۱۰۶	۹۷/۱۴				
کل	۱۷۸۰۳/۲	۱۰۷					

متغیر وابسته: تاب‌آوری متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی

جدول ۵- شاخص‌های تحلیل رگرسیون با روش ورود همزمان

متغیر	B	B	t	Sig
سرمایه اجتماعی	۰/۹۸	۰/۶۴	۸/۷	۰/۰۰۱

متغیر وابسته: تاب‌آوری متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی

جدول ۶- شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راهه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون

مدل	SS	df	Ms	F	R	R <sup>2</sup>	sig
رگرسیون	۲۶۳۶/۶	۱	۲۶۳۶/۶	۵۴/۲	۰/۵۸	۰/۳۳	۰/۰۰۱
باقی‌مانده	۵۱۵۴/۷	۱۰۶	۴۸/۶۲				
کل	۷۷۹۱/۴	۱۰۷					

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی

جدول ۷- شاخص‌های تحلیل رگرسیون با روش ورود همزمان

متغیر	B	B	T	Sig
سرمایه اجتماعی	۰/۵۸	۰/۵۸	۷/۳	۰/۰۰۱

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی

جدول ۸- شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راهه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون

مدل	SS	df	Ms	F	R	R <sup>2</sup>	Sig
رگرسیون	۸۱۳۹/۷	۲	۴۰۶۹/۸	۴۴/۲	۰/۶۷	۰/۴۵	۰/۰۰۱
باقی‌مانده	۶۹۶۳/۵	۱۰۵	۹۲/۰۳				
کل	۱۷۸۰۳/۲	۱۰۷					

متغیر وابسته: تاب‌آوری متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی



برای پیش‌بینی تاب‌آوری بر اساس متغیر سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی از تحلیل رگرسیون استفاده شد: نتایج نشان داد که  $F$  مشاهده شده معنادار است ( $F=44/2$ ) و متغیر پیش‌بین  $0/45$  واریانس تاب‌آوری را تبیین می‌کند. همبستگی چندگانه بین متغیرها هم  $0/67$  ( $R=0/67$ ) به دست آمد.

ضرایب رگرسیونی متغیرهای پیش‌بین نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی  $\beta=0/51$ ،  $t=5/8$  و رفتار شهروندی  $\beta=0/23$  و  $t=2/6$  می‌تواند تاب‌آوری را پیش‌بینی کنند.

نتایج حاصل از رگرسیون گام به گام در جدول ۱۱ مبین آن است که در گام اول سرمایه اجتماعی وارد معادله شد و مدل رگرسیون با  $F=77/2$  در سطح  $0/01 > P$  معنادار است. می‌توان گفت که  $0/42$  واریانس تاب‌آوری توسط سرمایه اجتماعی تبیین می‌شود. در گام دوم رفتار شهروندی وارد معادله شد و مدل رگرسیون با  $F=44/2$  در سطح  $0/05 > P$  معنادار است. می‌توان گفت که  $0/45$  واریانس تاب‌آوری توسط رفتار شهروندی تبیین می‌شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری کلیه فرضیات پژوهش حاضر غیر از نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید است و یافته‌ها نشان می‌دهد که مطابق فرضیه اول هر اندازه که سرمایه اجتماعی افزایش یابد، تاب‌آوری کارکنان در برابر بلایای طبیعی از جمله زلزله هم بیشتر می‌شود. در جمعیت هلال‌احمر و بخش‌های مرتبط با مدیریت بحران تاب‌آوری از الزامات موفقیت محسوب

می‌شود و توجه به سرمایه اجتماعی به عنوان نوع خاصی از سرمایه که با متغیرهایی مانند اعتماد، مشارکت و همبستگی با دیگران مربوط است، دارای اهمیت بسزایی است. سرمایه اجتماعی در حقیقت به آرمان‌های مشترک، وفاق و انسجام اجتماعی، انگیزه‌ی قوی برای پیشرفت، صداقت و احترام متقابل و اعتماد میان افراد منجر می‌شود. هر اندازه که سرمایه اجتماعی میان افراد بیشتر شود، موجب همفکری، همکاری، استفاده از شایسته‌سالاری، افزایش تاب‌آوری، حفظ آرامش و اعتماد به نفس در شرایط بحرانی در برابر بلایای طبیعی می‌شود. نتایج به دست آمده همسو و همراستا با مطالعات عینالی و همکاران (۱۳۹۲) و دستیاری و همکاران (۱۳۹۵) و عوض‌پور و همکاران (۱۳۹۵) است. سرمایه اجتماعی به عنوان کنش‌های اجتماعی در عرصه‌های مختلف در سطح خرد و کلان مطرح است که می‌تواند با ایجاد روحیه همیاری و همبستگی بین کارکنان و در نتیجه سازمان و جامعه نقش به‌سزایی را در افزایش تاب‌آوری فراهم کند. بر مبنای فرضیه دوم هر اندازه رفتار شهروندی سازمانی افزایش یابد، موجب بالا بردن تاب‌آوری هر چه بیشتر می‌شود. نتایج این فرضیه با مطالعه پائول و همکاران (۲۰۱۶) مطابقت دارد. یعنی هر چه وظیفه شناسی و جوانمردی، نوع دوستی و فضیلت مدنی در کارکنان افزایش یابد، باعث تاب‌آوری هر چه بیشتر می‌شود. طبق فرضیه سوم، نتایج این فرضیه با مطالعات حمیدزاده و همکاران (۱۳۹۵)، امین‌تجار و همکاران (۲۰۱۵)، یزدان‌پناه و همکاران (۲۰۱۴) و مرادلو و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی و مطابقت دارد. بر این مبنای

جدول ۹. شاخص‌های تحلیل رگرسیون با روش ورود همزمان

متغیر	B	B	T	Sig
سرمایه اجتماعی	۰/۷۷	۰/۵۱	۵/۸	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی	۰/۳۵	۰/۲۳	۲/۶	۰/۰۱

متغیر وابسته: تاب‌آوری متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی

جدول ۱۰. شاخص‌های تحلیل واریانس یک‌راهه جهت بررسی معناداری کل مدل رگرسیون

گام	مدل	SS	df	Ms	F	R	R <sup>2</sup>	sig
۱	رگرسیون	۷۵۰۵/۷	۱	۷۵۰۵/۷	۷۷/۲	۰/۶۴	۰/۴۲	۰/۰۰۱
	باقی‌مانده	۱۰۲۹۷/۵	۱۰۶	۹۷/۱				
	کل	۱۷۸۰۳/۲	۱۰۷					
۲	رگرسیون	۸۱۳۹/۷	۲	۴۰۶۹/۸	۴۴/۲	۰/۶۷	۰/۴۵	۰/۰۱
	باقی‌مانده	۹۶۶۳/۵	۱۰۵	۹۲/۰۳				
	کل	۱۷۸۰۳/۲	۱۰۷					

متغیر وابسته: تاب‌آوری متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای)، رفتار شهروندی

جدول ۱۱. شاخص‌های تحلیل رگرسیون با روش گام به گام

متغیر	B	B	T	Sig
تاب‌آوری	۰/۹۸	۰/۶۴	۸/۷	۰/۰۰۱
سرمایه اجتماعی	۰/۷۷	۰/۵۱	۵/۸	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی	۰/۳۵	۰/۲۳	۲/۶	۰/۰۱

متغیر وابسته: تاب‌آوری متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی (بعد ساختاری، شناختی، رابطه‌ای)، رفتار شهروندی سازمانی

می‌توان از طریق تقویت فرهنگ وفاداری، اطاعت، مشارکت وظیفه‌ای، مشارکت اجتماعی، دوستی و اعتماد بین افراد جامعه را پرورش داد که این خود منجر به فداکاری هر چه بیشتر کارکنان شده و منافع سازمانی را در اولویت نسبت به منافع شخصی قرار دهند و حمایت و همبستگی خود را از افراد که دچار بحران‌های طبیعی شده‌اند، نشان دهند. تاب‌آوری کارکنان سازمانی منجر به تاب‌آوری آن سازمان می‌شود. سازمان‌هایی که کارکنان بیشتر با کارشان عجین می‌شوند، نسبت به کارکنانی که از درجه کمتری برخوردارند، منفعت بیشتری را کسب می‌کنند و کارکنان به سطوح بالای عملکرد شغلی دست می‌یابند. انگیزه‌های رفتار شهروندی می‌توانند باعث افزایش پیشرفت کارمندان در آن‌ها شوند؛ حال آنکه انگیزه‌های مدیریت بر پیشرفت کار و رفتار شهروندی تأثیری دارند. با توجه به نظریه خود-تعیین‌گری رفع نیازهای اولیه بستگی به مقدار حمایت عوامل زمینه‌ای از رفع نیازهای اولیه فرد دارد. تأثیرات انگیزه‌های رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان به وسیله عملکرد وظیفه‌ای تعدیل کرد. عملکرد وظیفه‌ای به ارزیابی ناظر و بررسی عملکرد وظیفه‌ای زیردستان آن‌ها اطلاق می‌شود. از طرفی وقتی کارمندان رتبه‌بندی بالای عملکرد وظیفه را از جانب ناظران خود دریافت کنند، در چنین شرایطی تأثیر منفی انگیزه‌های رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر مثبت انگیزه‌های مدیریت بر تاب‌آوری تقویت می‌شود. شواهد حاکی از این است که ارزیابی عملکرد می‌تواند نیاز به شایستگی کارمندان را رفع کند و به نوبه خود انگیزه ذاتی را ارتقا بخشد. با توجه به این موضوع کارمندان دارای انگیزه‌های رفتار شهروندی مثبت احتمالاً زمانی احساس خوشایندی از مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی می‌کنند که بتوانند انگیزه‌های ذاتی بیشتری را از رتبه‌بندی‌های عملکرد وظیفه از سوی ناظران به دست آورند، احساس خوشایندی آنان را می‌توان از طریق مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی با سهولت بیشتری ارتقا بخشید که هر دو مورد می‌توانند باعث تقویت سرمایه اجتماعی بشوند. بنابراین این بررسی این‌گونه بحث می‌کند که وقتی عملکرد وظیفه بالا باشد، مشارکت کارمندان در انگیزه‌های رفتار شهروندی-سازمانی به احتمال زیاد باعث کاهش خستگی شهروندی و در نهایت پیشرفت و ارتقای شغلی کارمندان می‌شود. در نتیجه تاب‌آوری به معنای بازگشت به عقب یا پاسخ مثبت در مقابل آشفتگی‌ها، بلایای طبیعی و بحران تعریف می‌شود که در ۳ مورد زیر بیشتر مورد تأیید است؛ - جمعیت مقاومت؛ یعنی افراد در سازمان باید کمترین شوک و اختلال را در جامعه بپذیرند و تحمل و بردباری خود را در برابر سختی‌ها و مصائب افزایش دهند. جهت بازیابی؛ یعنی تغییرات مثبت را پذیرا باشند و تمرکز خود را بر سرعت و بازیابی ناشی از عوامل استرس‌زا افزایش دهند و به حالت عادی بگردند و در جهت رفع نیازهای افراد آسیب‌دیده در بحران برآیند. - جهت خلاقیت به غرایز شخصی و شایستگی فردی خود اعتماد کنند و در جهت حفظ روند امور خود برآیند، به نحوی که نه تنها به حالت آشفتگی و نابه‌سامان بحرانی پاسخگو باشند، بلکه در انجام این کار به سطح بالاتری از عملکرد برسند. از مطالب بالا استنباط می‌شود که هر قدر کارکنان هلال احمر و سایر سازمان‌های وابسته

به مدیریت بحران از تاب و تحمل بالاتر و تاب‌آوری بیشتری برخوردار باشند، می‌توانند در مهار و حل بحران و مواجهه با بلایای طبیعی چون سیل، زلزله و... سطح عملکرد بالاتری نشان دهند. به طوری که هر نیروی امدادی از روحیه کار گروهی، تخصص محوری، نوع دوستی، غلبه بر ترس، استرس، حس جوانمردی و ایثارگری برخوردار باشند و سرعت عمل خود را در کمک به افرادی که دچار سوانح و بلایای شدند، افزایش دهند و در انجام وظایف خود به نحو احسن تقبل زحمت کنند.

## پی‌نوشت

1. Pendalla

## منابع

- 1-Akut(2008)ilestism.http://www.akut.org.tr/default.aspx?tabid+52[accessed on may 20,2008]
- 2-Friborg, O,Hjemdal, O, Rosenvinge , O. H, Martinussen, M. Aslaksen , M. & Flaten , M. A. (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. Journal of psychosomatic research. 61. 213-219.
- 3-Cutter, S.L. (2008). "A Place-Based Model for Understanding Community Resilience to Natural Disasters". Global Environmental Change, pp. 1-9.
- ۴-میرحاجی، مهدی(۱۳۹۰) بررسی میزان تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان ادارات دولتی استان آذربایجان غربی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی سنجند
- 5-Barnes-Mauthe, M., Oleson, K.L.L., Zafindrasilivonona, B., 2013. The total economic value of small-scale fisheries with a characterization of post-landing trends: an application in Madagascar with global relevance. Fish. Res. 147, 175-185.
- 6-Nakagawa, Y and Shaw, R (2004) "Social capital: A missing link to disaster recovery". International Journal of Mass Emergencies and Disasters 22(1): pp. 5- 34.
- 7-Neal, D and Phillips, B (1995) "Effective emergency management: Reconsidering the Bureaucratic Approach". Disasters, Vol. 19, No.4, pp. 327-37
- ۸-سپهوند، رضا و جعفری، سلیمان (۱۳۹۵). تأثیر احساس امنیت اجتماعی بر سرمایه و نشاط اجتماعی. مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۴، صفحات ۵۴۱-۵۲۱.
- 9-Bankston, C. L. & Zhou, M. (2002), Social capital as a process: the meanings and problems of a theoretical metaphor, Sociological Inquiry, 72: 285-317.
- 10-Hunecke, C., Englae, A., Jara-Rojas, R. & Poortvliet, M. (2017), Understanding the role of social capital in adoption decisions: An application to irrigation technology. Agricultural Systems, 15(3), 221-231.
- 11-Goyal, A. & Ahkilesh, K.B. (2007), Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional in-



۲۴- غلامحسینی، اسماعیل، ملکی نیا، عماد و بجانی، حسین (۱۳۹۴). عوامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، مجله مهندسی مدیریت.

۲۵- سهرابی‌زاده، ساناز؛ باستانی، پیوند و روانگرد، رامین (۱۳۹۲). بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸، فصل‌نامه بیمارستان، سال نهم.

۲۶- ایزدی، حسین (۱۳۹۶). شناسایی مؤلفه‌های مسئله در کاهش تاب‌آوری سازمان‌ها در شرایط بحرانی با استفاده از مدل تحلیل سلسله مراتبی مطالعه موردی سازمان آتش‌نشانی شهرستان آمل فصل‌نامه دانش پیگیری و مدیریت بحران، دوره هفتم، شماره چهارم.

۲۷- عوض‌پور، لیلیا (۱۳۹۵). نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای تاب‌آوری بهره‌برداران در مواجهه با گرایش منفی وضعیت مرتع (منطقه مورد مطالعه: منطقه کالیوش، شهرستان میامی، استان سمنان، دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده منابع طبیعی).

۲۸- سالاری، فاطمه و همکاران (۱۳۹۵). تحلیل شبکه ذی‌نفعان محلی در راستای تقویت تاب‌آوری و مدیریت پایدار اکوسیستم‌های طبیعی (منطقه گرگو، شهرستان بویراحمد) محیط زیست طبیعی، منابع ایران، دوره ۶۹، شماره ۲، صفحات ۴۶۹-۴۸۶.

29 -Esmi, K., Piran, M., & Hayat, A.A. (2017). The mediating effect of Social capital on the relationship between transformational leadership and organizational citizenship behavior, *Journal of Health management & Informatics*, 4(4): 1-6.

30-Qiu, Y., Lou, M., Zhang, L., & Wang, Y. (2020). Organizational Citizenship Behavior Motives and Thriving at Work: The Mediating Role of Citizenship Fatigue, *Sustainability*, 12(1): 1-17.

31-Paul,Happy;Kumar Bamel,Umesh;Garg,Pooja;(2016) ,Employee Resilience and OCB: Mediating Effects of Organizational Commitment,VIKALPA,The Journal for Decision Makers41(4)308-332,2016 Indian Insitute of Management,ahmedabad SAGE Publications sagepul in./hom nav DOI:10 1177/0256090916672765 <http://vik.sagepub.com>

32 A m i n t o j j a r , H o s s e i n ; S h e k a r i , G h o l a m - A b b a s ; Z a b i h i , M o h a m m a d R e z a ; ( 2 0 1 5 ) , T h e e f f e c t o f s o c i a l c a p i t a l o n o r g a n i z a t i o n c i t i z e n s h i p b e h a v i o r : A c a s e s t u d y o f e m p l o y e e s i n M a s h h a d M u n i c i p a l i t y , I n t e r n a t i o n a l J o u r n a l o f o r g a n i z a t i o n a l L e a d e r s h i p 4 ( 2 0 1 5 ) 1 4 4 - 1 5 3 .

telligence and social capital of work teams. *Team Performance Management*, 13(7/8), pp.206- 226

12-Looman, W. S. & Shewikar, F. (2009), Psychometric properties and cross-cultural equivalence of the Arabic Social Capital Scale: instrument development study, *International Journal of NursingStudies* 46 (2009), 44-53, Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).

13-Ogada, R. (2013). The influence of social capital on career success for staff of the county, government of Mombasa, Doctoral dissertation, Nairobi , Kenya, University of Nairobi.

۱۴- طغرابی، محمدتقی؛ رضوانی، مهدی (۱۳۹۰). نگاشت مفهومی سرمایه اجتماعی در فعالیتهای بازاریابی کارآفرین شرکت‌های کوچک. مجله تحقیقاتی بازاریابی نوین، ۲(۳)، ۸۷-۱۰۶.

15-Adger, W.N., Hughes, T.P., Folke, C., Carpenter, S.R., & Rockström, J. (2005). Social-ecological resilience to coastal disasters. *Science*, 309, 1036-1039.

16-Holling, C. S., & Gunderson, L. H. (2002). Resilience and adaptive cycles. *Panarchy: Understanding transformations in human and natural systems*. Island Press.

17-Karrholm, M., Nylund, K. & DE LA Fuente, P. P. (2014). Spatial resilience and urban planning: Addressing the interdependence of urban retail areas. *Cities*, 36, 121-130.

18-Speranza, I. C., & Wiesmann, U., & Rist, S. (2014). An indicator framework for assessing livelihood resilience in the context of social-ecological dynamics. *Global Environmental Change*, 28(2), 109-119.

19-Lu, P., & Stead, D. (2013). Understanding the notion of resilience in spatial planning: A case study of Rotterdam, The Netherlands. *Cities*, 200-212.

20-Pelling, M. & WISNER, B. (2012). Disaster risk reduction: Cases from urban Africa, Routledge. Retrieved from: <https://books.google.com/books>.

21-Pendalla, R., Fosterb, K. A., & Cowell, M. 2010. "Resilience and regions: building understanding of the metaphor". *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*. Vol 3. No 1. pp 71-84

۲۲- جهانگیری، علی؛ قویرانلو، مهرانوش؛ حاج زاده، مصطفی (۱۹۳۱). بررسی رابطه بین سرمایه‌های اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه مطالعات جامعه‌شناسی زنان، سال سوم، شماره ۸، ص ۳۸

23-Chen, X. (2005). Person and social capital: An instrument for health and behavioural research. *Oxford Journals Medicine Health Education Research*, 24 (20).