

## بررسی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر تاب‌آوری سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۳۰

کد مقاله: ۱۷۳۹۵

سید مهدی حسینی کوکمری<sup>۱\*</sup>

### چکیده

تاب‌آوری منابع انسانی، به‌معنای توانایی کارکنان برای ادامه فعالیت در شرایط کاری نامساعد است. از آنجایی که فعالیت کاری بلندمدت، در شرایط کاری نامساعد، به فرسودگی شغلی و ترک خدمت کارکنان منجر خواهد شد، موضوع تاب‌آوری منابع انسانی توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است. کارکردهای منابع انسانی یا همان مجموعه وظایفی که مدیران منابع انسانی برای اداره کارکنان اعمال می‌کنند، در این زمینه به‌عنوان عاملی بسترساز، نقش مهمی را ایفا می‌کند. با توجه به اینکه اغلب کارکنان کادر درمان کشور، در شرایط کاری نامساعد فعالیت می‌کنند، پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی کارکردهای مدیریت منابع انسانی تاب‌آور در نظام سلامت کشور اجرا شده است. سازمان‌های امروزی در محیطی پویا فعالیت می‌کنند که این محیط می‌تواند علاوه بر ایجاد فرصت‌های قابل توجه برای رشد سازمان، چالش‌های مهمی را برای سازمان به همراه آورد. لذا برای غلبه بر این شرایط محیطی، نیاز است که سازمان‌ها ظرفیت تاب‌آوری خود را در سیستم‌های سازمانی خود گسترش دهند. هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی و تاب‌آوری سازمانی با توجه به نقش میانجی سرمایه اجتماعی است. پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از حیث روش گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی می‌باشد. استراتژی پژوهش در زمره پژوهش‌های کمی و همچنین از حیث روش، دارای ماهیت پژوهشی-توصیفی است. جامعه آماری پژوهش حاضر از پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران بودند که حجم نمونه با توجه به فرمول کلاین حداقل ۲۸۰ نفر در نظر گرفته شد و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات موردنیاز، پس از توزیع پرسشنامه‌ها، جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار SMART PLS تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های پژوهش بر وجود رابطه معنادار بین متغیرهای پژوهش دلالت دارد که به تایید فرضیه‌ها منجر شد؛ بنابراین کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی رابطه مستقیم و معنادار با تاب‌آوری سازمانی و سرمایه اجتماعی دارد. همچنین سرمایه اجتماعی با تاب‌آوری سازمانی رابطه معنادار دارد. همچنین، میانجی بودن سرمایه اجتماعی در رابطه بین مدیریت منابع انسانی استراتژیک و تاب‌آوری سازمانی نیز تایید شد. نتیجه‌گیری: مدیران با فراهم نمودن شرایطی که در آن پرستاران اطلاعات، ایده‌ها و دیگر منابع را برای انجام وظایف در اختیار یکدیگر قرار دهند و همچنین مدنظر قرار دادن نظرات و ایده‌های پرستاران در تصمیم‌گیری‌ها، می‌توانند سبب افزایش تاب‌آوری پرستاران و بیمارستان شوند.

**واژگان کلیدی:** کارکردهای مدیریت منابع انسانی استراتژیک، تاب‌آوری سازمانی، سرمایه اجتماعی.

تاب‌آوری منابع انسانی، به معنای توانایی کارکنان برای ادامه فعالیت در شرایط کاری نامساعد است. از آنجایی که فعالیت کاری بلندمدت، در شرایط کاری نامساعد، به فرسودگی شغلی و ترک خدمت کارکنان منجر خواهد شد، موضوع تاب‌آوری منابع انسانی توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است. کارکردهای منابع انسانی یا همان مجموعه وظایفی که مدیران منابع انسانی برای اداره کارکنان اعمال می‌کنند، در این زمینه به‌عنوان عاملی بسترساز، نقش مهمی را ایفا می‌کند. با توجه به اینکه اغلب کارکنان قادر درمان کشور، در شرایط کاری نامساعد فعالیت می‌کنند، پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی کارکردهای مدیریت منابع انسانی تاب‌آور در نظام سلامت کشور اجرا شده است. نوآوری سازمانی، ابزار حیاتی توانمندسازی، در راستای خلق ارزش و پایداری مزیت رقابتی سازمان‌ها است. امروزه با عنایت به این امر که سرمایه‌های انسانی در هر سازمان جزء مهم‌ترین دارایی‌های سازمان می‌باشد و نقشی مهم در موفقیت و یا شکست سازمان‌ها ایفا می‌نمایند، شناخت مدیران در مورد راهکارهای مؤثر برای بهبود و توانمندسازی منابع انسانی به منظور بالا بردن عملکرد آن‌ها ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. از این رو به منظور بهبود عملکرد، رفع مشکلات نیروهای انسانی و هماهنگی با تحولات امروزی، گام‌های اساسی و مثبتی برداشته شده است. از جمله این موارد می‌توان به استفاده از مدیریت استراتژیک منابع انسانی در افزایش نوآوری سازمانی اشاره نمود.

امروزه سازمان‌ها به علت تغییرات دائمی محیط، رقابتی نوظهور، خلاق و نوآور نبودن و ناتوانی در کشف فرصت‌ها؛ فاقد مزیت رقابتی بوده و در صحنه رقابت جهانی نسبت به رقبای خود ضعیف عمل می‌کنند. سازمان‌ها همواره در اندیشه ارتقای عملکرد خود در راستای دستیابی به اهداف سازمانی با بیشترین کارایی هستند و به همین دلیل سازمان‌ها کلاس جهانی ۱ را در این زمینه تعقیب می‌کنند تا از قافله پیشرفت و ترقی عقب نمانند. نیروی انسانی به عنوان نیروی محرکه پروژه‌های استراتژیک شرکت محسوب می‌شود که مدیریت آن نیاز به رویکردی راهبردی دارد. هدف اصلی مدیریت استراتژیک منابع انسانی، دستیابی به اهداف سازمانی از طریق کارمندان و یا در نظر گرفتن آن‌ها به عنوان یک عنصر استراتژیک سازمانی برای دستیابی به مزایای رقابتی است مطالعه سازمان‌ها از منظر بحران به بررسی و تحلیل آن دسته از سازمانهایی که در مقابله با حوادث و رویدادهای بزرگ دچار فروپاشی شده‌اند، می‌پردازد. عدم اطمینان نسبت به آینده، تغییرات، تحولات و مخاطرات محیطی بقای سازمان‌های امروزی را به خطر انداخته است، برای مثال بایالی طبیعی، تغییر در سطح انتظارهای مشتریان، حملات تروریستی، رکود اقتصادی، خرابی تجهیزات و تغییرات تکنولوژی مواردی هستند که به درک اینکه چگونه بعضی از حوادث مختلف موجب تضعیف ثبات و امنیت یک سازمان می‌شود، کمک می‌کنند. اما سؤالی که به ذهن می‌رسد این است که چرا بعضی از سازمان‌ها با وجود این حوادث همچنان به قوت خود باقی مانده‌اند و مسیر رو به رشد خود را ادامه می‌دهند و بعضی دیگر در چنین شرایط یکسانی قادر به روبرویی با مخاطرات محیطی نبوده و محکوم به شکست میشوند؟ راز موفقیت و وجه تمایز اینگونه سازمان‌ها در چیست؟ ضرورت دستیابی به حفظ بقا و موفقیت پایدار موجب آن شده است که بسیاری از سازمان‌ها در اولویت‌های کسب و کار تجدید نظر کرده و تمرکز خود را بر انطباق با تغییرات کسب و کار و پاسخگویی مناسب به الزامهای محیطی ایجاد شده قرار دهند. به منظور رسیدن به این مهم مفهوم نوینی با عنوان تاب‌آوری سازمانی به علم مدیریت ورود پیدا کرده است. تاب‌آوری به ظرفیت یک سازمان به منظور زنده ماندن، انطباق و رشد در برابر تغییرات اطلاق می‌شود (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۳۸).

تاب‌آوری سازمانی به حفظ و بهبود عملکرد سازمان در شرایط بحرانی کمک می‌کند، سازگاری و پایداری سازمان را ارتقا می‌دهد و مدیریت چالش‌ها و اختلالات را تسهیل می‌کند. به طور کلی توجه به تاب‌آوری دو دلیل عمده دارد، اول به دلیل اینکه در یک محیط پیچیده، تاب‌آوری جامعه و سازمان به یکدیگر وابسته است و ثانیاً به این دلیل که تاب‌آور بودن می‌تواند سازمان‌ها را به مزیت رقابتی مجهز کند. اهمیت تاب‌آوری سازمانی زمانی بیشتر نمود پیدا می‌کند که فرایندهای کاری سازمان به دلیل برخی بحرانهای پیش‌بینی شده مانند ترک خدمت نیروهای کلیدی با اختلال مواجه می‌شود (کوثر و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۲). به عبارت دیگر تاب‌آوری سازمانی عبارت است از ظرفیت مقاومت در کنار آمدن با شرایط استرس‌زا، توانایی حفظ موقعیت و توانایی بهره‌مندی از شرایط نامطلوب. تاب‌آوری سازمانی را می‌توان از طریق مجموعه‌ای از قابلیت‌های خاص سازمانی، روال‌ها، رویه‌ها و فرآیندهایی که به وسیله آنها سازمان خود را هدفمند می‌سازد و رو به جلو حرکت می‌کند، مدیریت کرد و توسعه بخشید. پولک (۱۹۹۷) مفهوم تاب‌آوری را وارد ادبیات پرستاری نمود و تاب‌آوری را به عنوان توانایی برای تغییر شکل فاجعه به یک تجربه سازنده و پیش‌رونده توصیف کرد. ظرفیت تاب‌آوری می‌تواند از طریق رهبری مقتدرانه، آگاهی، درک شرایط عملیاتی، توانایی مدیریت آسیب‌پذیری‌ها و سازگاری با تغییرات سریع، سرمایه انسانی و احتیاط مالی افزایش یابد. علاوه بر این، یکی دیگر از عوامل مهمی که سبب افزایش تاب‌آوری سازمانی و ماندگاری در محیط-کاری می‌شود، مدیریت استراتژیک منابع انسانی است. سیستم مدیریت منابع انسانی باید دانش، مهارت و توانایی‌های فردی را برای ارائه قابلیت‌های سازمانی و رویه‌ها توسعه دهد. در واقع سیستم مدیریت منابع انسانی که افراد را در هسته اصلی یک سازمان نگه می‌دارد، با استراتژی سازمانی هم‌سو شده و چالش‌های زیست‌محیطی را مدنظر قرار می‌دهد. بنابراین، از این طریق به توسعه تاب‌آوری سازمانی کمک می‌کند. ظرفیت یک سازمان برای

توسعه تاب‌آوری سازمانی از طریق مدیریت استراتژیک منابع انسانی برای ایجاد صلاحیت‌های فردی در بین کارمندان اصلی حاصل می‌شود (۱، ۳، ۶، ۷). به گونه‌ای که وقتی در سطح سازمانی شکل می‌گیرد، این امکان را برای سازمان‌ها فراهم می‌کند تا به طور مؤثری عدم اطمینان را جذب کنند، پاسخ‌های ویژه‌ای را در مورد تهدیدات ارائه کنند و سرانجام درگیر فعالیت‌های تغییراتی شوند تا بتوانند از عوامل مخربی که بقای بالقوه آنها را تهدید می‌کند، در امان بمانند (۸). مدیریت استراتژیک منابع انسانی تمایل دارد تا رویکرد مدیریت مشارکتی را برای ایجاد انگیزه در کارمندان به اجرا بگذارد و به آنها به عنوان نوعی سرمایه انسانی می‌نگرد که نیاز است عملکردشان مدیریت شود (۷).

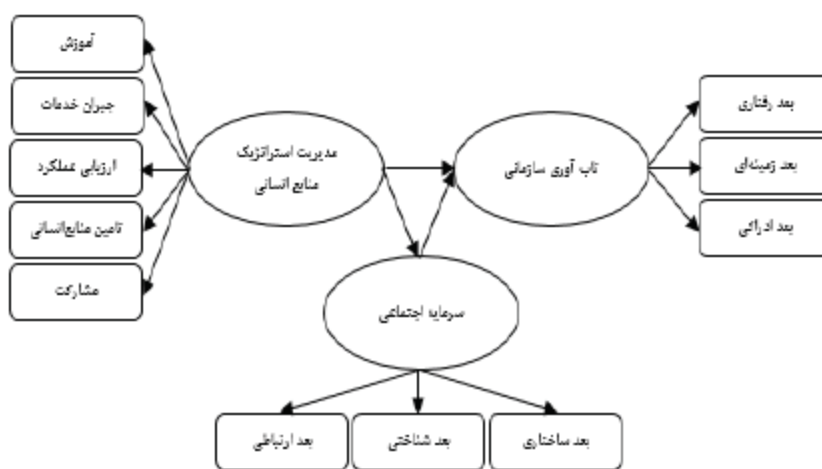
برخلاف سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی در هر یک از کارمندان موجود نیست بلکه ارزش کلیه روابط ایجاد شده توسط اعضای سازمان در داخل و خارج از سازمان را شامل می‌شود. سرمایه اجتماعی یک دارایی از نوع دانش استراتژیک برای سازمان است و ارزش آن با توجه به کیفیت روابط داخلی و خارجی سازمان متفاوت خواهد بود. در هر صورت، ایجاد سرمایه اجتماعی به یک محیط سازمانی نیاز دارد که بتواند دانش و اطلاعات را تا حد ممکن آزادانه جا به جا کند و موانع عمودی و افقی را برای ترغیب ارتباطات و تبادل دانش کارمندان از بین ببرد (۱۰). به طور کلی، کاربرد مدیریت استراتژیک منابع انسانی محیطی را فراهم می‌کند که در آن تعامل درون سازمانی و تبادل دانش مؤثرتر باشد و سرمایه‌های اجتماعی توسط سازمان انباشته و مورد استفاده قرار گیرد. در واقع، مدیریت استراتژیک منابع انسانی است سبب ایجاد برقراری روابط اجتماعی در بین کارکنان می‌شود و از طریق ایجاد یک برنامه راهنما، ارزشها، هنجارها و فرهنگ سازمان را به کارکنان تازهوارد منعکس می‌کند، فرصت‌های رشد را برای کارمندان فراهم می‌نماید و تمایل آنها به تعامل با دیگران را افزایش می‌دهد (۱۱).

سازمان‌ها امروزه به طور فزاینده‌ای بر اهمیت مدیریت منابع انسانی استراتژیک (SHRM) تمرکز می‌کنند. استراتژیک مدیریت منابع انسانی (SHRM) نقش حیاتی در عملکرد سازمان و رضایت شغلی دارد. مردم تبدیل به یک عنصر ضروری برای توسعه سازمان‌ها شده‌اند. این تصمیمات استراتژیک تقاضا برای مهارت و منابع انسانی را تعیین می‌کند. نامنی و عدم توازن: منابع، آموزش، توسعه، پاداش و روش‌های ارزیابی منجر به عملکرد ضعیف که باعث نارضایتی کار می‌شود. اگر چه، ادبیات گسترده در مورد اثربخشی SHRM، است اما روش‌ها می‌توانند رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار دهند و عملکرد سازمانی به طور مؤثر مورد مطالعه قرار نگیرد بنابراین، برای پرکردن این شکاف، هدف این مطالعه بررسی رابطه بین شیوه‌های مبارزه با جرایم و رضایت شغلی است. نتایج نشان داده است که عملیات استخدام و انتخاب، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و پاداش به طور مستقیم مرتبط است با رضایت شغلی. استراتژی مؤثر مدیریت منابع انسانی به صورت منظم همه منابع انسانی فردی را سازماندهی می‌کند اقدامات مدیریتی به طور مستقیم بر عملکرد و رفتار کارکنان تاثیر می‌گذارد به طوری که کسب و کار منجر به دستیابی به آن می‌شود موفقیت سازمان در نهایت، روش تحقیق کیفی را برای مطالعه رابطه بین استراتژیک در نظر می‌گیرد. مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی، عوامل مؤثر بر رابطه بین آنها و میانجیگری متغیرها و چگونگی تاثیر بر روند. در نهایت، این مقاله یک چارچوب مفهومی را ایجاد می‌کند که رابطه را توضیح می‌دهد. بین مدیریت منابع انسانی استراتژیک و رضایت شغلی. کارمندان علاوه بر مهارت‌های فنی، برای توسعه و حفظ شبکه‌های اجتماعی در داخل و خارج از سازمان به مهارت‌های بین فردی نیز احتیاج دارند (۱۲). توانایی کار تیمی به‌ویژه در حل مسائل از اهمیت بالینی برخوردار است. بنابراین، مدیریت استراتژیک منابع انسانی با انتخاب نامزدهای شغلی و اعضای گروه با مهارت‌های بین فردی بال و توانایی کار در گروه و همچنین با در نظر گرفتن برنامه‌های آموزشی مناسب برای کارمندان، می‌تواند سرمایه اجتماعی سازمانی را ارتقا بخشد (۱۰، ۱۱، ۱۳). همانند مدیریت استراتژیک منابع انسانی، سرمایه اجتماعی عنصری مهم و حیاتی است که نقش تعیین‌کننده‌ای در تاب‌آوری سازمانی دارد (۱۰). در واقع، تاب‌آوری سازمانی نیاز به منابع متفاوتی برای غلبه بر رخدادهای محیطی دارد. یک سازمان تاب آور باید این قابلیت را داشته باشد که در مواقع بحرانی، نه تنها با استفاده از منابع داخلی بلکه با به‌کارگیری منابع خارجی نیز عملکردهای اساسی خود را حفظ نماید. در این راستا، سرمایه اجتماعی یک منبع خارجی ارزشمند است که به سازمان‌ها در زمینه ایجاد ظرفیت تاب‌آوری کمک می‌کند (۱۵). چرا که سرمایه اجتماعی می‌تواند به‌عنوان یک کانال اطلاعاتی عمل کرده و دسترسی به منابع را فراهم کند و کارایی انتشار اطلاعات را افزایش دهد. بنابراین، سرمایه اجتماعی می‌تواند دسترسی به منابع وسیع و با کیفیت بالا، اطلاعات به موقع و مشاوره عملی را تسهیل کند، که برای مقابله با اختلالات غیرمنتظره بسیار مفید است (۱۶) و به این صورت ظرفیت تاب‌آوری سازمانی را افزایش می‌دهد. امروزه مدیران پرستاری با چالش‌های مدیریتی برای اداره کرده نیروهای چند نسله، ضروریات مالی برای ارائه مراقبت بهتر با هزینه‌های پایین‌تر و رقابت برای فراهم کردن محیط کار ایده آل برای نگهداشتن پرستاران در کشمکش استرس، مواجه هستند (۱۲). امروز در جهانی پرشتاب، ناپایدار و پیچیده، دارایی‌های مادی و مالی دیگر "دارایی استراتژیک" تلقی نمی‌شوند، زیرا امکان تقلید و الگوبرداری از آن نسبت به گذشته، ساده و کم هزینه شده است. لذا مدیران به این واقعیت پی برده‌اند که بدون سرمایه انسانی نمی‌توانند بهره‌وری مطلوب را از منابع سنتی بدست آورند. سرمایه انسانی به مهارت‌ها، توانایی‌ها و دانشی اطلاق می‌شود که شخص با خود به سازمان می‌آورد و سازمان‌های موفق، از جذب و توسعه و نگهداری آن برنامه دارند. دانشمندان به این نتیجه رسیده‌اند که موفقیت در دنیای کنونی نیازمند سرمایه‌ی دیگری به نام "سرمایه اجتماعی" در سازمان است. به اعتقاد آنها، سرمایه

اجتماعی نوعی دارای محسوب می‌شود که هم برای سازمان و هم برای اعضای سازمان مفید و سودمند است. بسیاری از فرایندهای جدید مدیریتی از قبیل توسعه سازمان یادگیرنده، مدیریت دانش، توسعه محصولات و خدمات، رضایت مشتریان درون سازمانی و برون سازمانی، تحت تاثیر وجود و توسعه سرمایه اجتماعی است.

با استفاده از مدیریت استراتژیک منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در سطح سازمانی میتوان گام‌های مفیدی را در زمینه افزایش ظرفیت تاب‌آوری سازمانی برداشت (۱۲). چرا که سرمایه اجتماعی از جمله مواردی است که سبب افزایش بهره‌وری پرستاران و به طبع آن، افزایش کارایی سازمان می‌شود (۱۹). لذا، از آنجایی که پژوهشی که بدین صورت به بررسی تاب‌آوری سازمان بپردازد یافت نشده است، این پژوهش بر آن است تا با پر کردن خلای موجود به بررسی اهمیت نقش مدیریت استراتژیک منابع انسانی و سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری سازمانی در بین پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران بپردازد. بنابراین با توجه به توضیحات فوق و مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌ها به صورت زیر تدوین می‌شود:

- H1 مدیریت استراتژیک منابع انسانی اثر مثبت و معناداری  
 H2 مدیریت استراتژیک منابع انسانی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد  
 H3 سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معناداری بر تاب‌آوری سازمانی دارد  
 H4 مدیریت استراتژیک منابع انسانی از طریق سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معناداری بر تاب‌آوری سازمانی دارد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش به اقتباس از جیا و دیگران (۲۰۱۹)

طبق ادبیات موجود، سرمایه اجتماعی به‌عنوان شبکه‌هایی تعریف می‌شود که اقدام جمعی را تسهیل می‌کنند. فردی با سرمایه اجتماعی بالای اجتماعی دارای شبکه بزرگتر و دوستان بیشتری است و دارای هنجارهایی بوده که کار با یکدیگر را تسهیل می‌کند، مانند اعتماد به دیگران. هنجارها و شبکه‌ها به هم مرتبط هستند؛ مشارکت در یک سازمان هنجارهایی را ایجاد می‌کند که منجر به همکاری مانند اعتماد به دیگران می‌شود و این هنجارها مشارکت در شبکه‌ها را تسهیل می‌کند. تسای و قشال (۱۹۹۸) دریافتند که تعامل اجتماعی، جلوه‌ای از بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، و اعتماد جلوه‌ای از بعد رابطه‌ای آن بوده و به طور معناداری با هم مرتبط هستند. (بودرکس و همکاران، ۲۰۲۱: ۶). همکاری، تعهدات و انتظارات، اعتماد (شناختی) زبان، اهداف و حکایات مشترک را برای سرمایه‌ی اجتماعی معرفی کرده‌اند. بعد ساختاری سرمایه‌ی اجتماعی به الگوی کلی تماس‌های بین افراد اشاره دارد؛ یعنی افراد به چه کسانی و چگونه دسترسی دارند. پژوهشگران، در تعاریفی که از سرمایه‌ی اجتماعی بیان می‌کنند، بیشتر بر جنبه‌ی ساختاری آن تاکید دارند. در واقع صاحب نظران اظهار می‌کنند که سرمایه‌ی اجتماعی دربردارنده‌ی جنبه‌ی ای از ساختار اجتماعی است که کنش افراد درون ساختار را تسهیل میکند. بعد شناختی سرمایه‌ی اجتماعی به منابعی اشاره می‌کند که مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها را فراهم می‌آورد. این بعد دربرگیرنده‌ی میزان اشتراک دیدگاه کارکنان درون یک شبکه‌ی اجتماعی یا درک مشترک میان آنان است و مانند بعد ارتباطی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان می‌پردازد. بعد رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی به انواع روابط فردی می‌پردازد که افرادی تعاملات خود برقرار می‌کنند. کانون توجه بعد رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی بر رفتارهای خاصی همچون احترام، اعتماد، امانت‌داری، مهربانی و صمیمیت استوار است که افراد در برخورد با دیگران بروز می‌دهند. برای مثال، دو فرد با دو شبکه و موقعیت، اگر روابط شخصی متفاوتی با دیگر اعضای شبکه داشته باشند، احتمالاً با واکنش‌ها و نتایج متفاوتی روبه‌رو خواهند شد. یعنی اگر افراد موقعیت ساختاری مشابهی داشته باشند اما روابط متفاوتی در پیش گیرند، نتایج متفاوتی به دست خواهند آورد. اعتماد باعث پیوندهایی محکم می‌شود و این پیوندها تبادل اطلاعات را آسان می‌کند. بعد رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی ماهیت روابط در اجتماع را دربر می‌گیرد و به انواع روابط

فردی میپردازد که افراد در طی تعاملات خود برقرار می‌کنند و بر اعتماد متقابل در ارتباطها تاکید دارد. به عبارت دیگر، بعد ساختاری بر وجود ارتباط بین افراد متمرکز است، حال آنکه بعد رابطه ای بر ماهیت و کیفیت این روابط تمرکز دارد.

## ۲- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از حیث روش گردآوری اطلاعات توصیفی پیمایشی می‌باشد. استراتژی پژوهش در زمره پژوهش‌های کمی و همچنین از حیث روش، دارای ماهیت پژوهشی- توصیفی است. جامعه آماری پژوهش را پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران تشکیل داده اند. حجم نمونه بر اساس فرمول کالین، به ازای هر متغیر مکنون ۲۰ نفر و در کل حداقل ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شده است؛ لذا در این پژوهش تعداد حداقل ۲۸۰ نفر برای نمونه در نظر گرفته شد که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه بوده است که تعداد ۳۱۰ پرسشنامه توزیع و ۲۸۸ پرسشنامه تکمیل شده جمع‌آوری شد. برای سنجش کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی از پرسشنامه چن و هوآنگ (۲۰۰۹) در ۵ بعد آموزش، جبران خدمات، ارزیابی عملکرد، تامین منابع انسانی و مشارکت، برای سنجش تاب آوری سازمانی از پرسشنامه لنینک‌هاال و همکاران (۲۰۱۱) در ۳ بعد رفتاری، زمینه ای و ادراکی و برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهاپیت و گوشال (۲۰۰۰) در ۳ بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی استفاده شده است. این پرسشنامه ها به وسیله طیف پنج امتیازی لیکرت مورد سنجش قرار گرفته اند. برای بررسی و آزمون فرضیه های تحقیق از نرم افزار PLS Smart بهره گرفته شده است.

## ۳- نتیجه گیری و بحث

به منظور تحلیل داده‌های پژوهش، از آمار توصیفی برای تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی استفاده شده است. با توجه به داده‌های جمع آوری شده، ۶۹/۲ درصد از نمونه مورد مطالعه را زنان و ۳۰/۸ درصد را مردان تشکیل دادند 4/59 درصد از نمونه مورد مطالعه دارای سن زیر ۳۸ سال بودند که نشان از جوان بودن افراد پاسخگو به سوالات دارد. همچنین ۶۰/۱ از نمونه مورد مطالعه دارای مدرک لیسانس بودند. برازش مدل های اندازه گیری، با استفاده از سه معیار پایایی (شاخص ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی) بررسی می‌شود. نخست بارهای عاملی سوالات یا آیتم‌ها بررسی شدند. نتایج نشان داد بار عاملی همه سوالات بیشتر از ۰/۴۲ است که از مناسب بودن این معیار حکایت می‌کند. سایر نتایج ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱- نتایج پایایی و روایی ابزار گردآوری اطلاعات

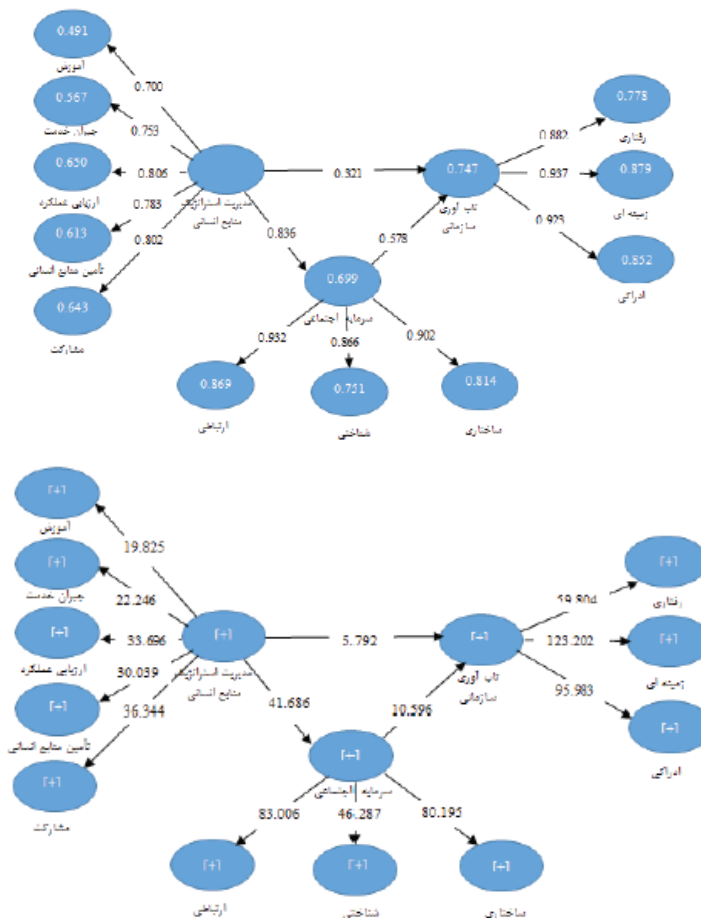
متغیرهای پژوهش	آلفای کرونباخ	ضریب میانگین واریانس استخراج شده	ضریب پایایی مرکب
ادراکی	۰,۸۲	۰,۵۹	۰,۶۴
زمینه ای	۰,۷۸	۰,۶۱	۰,۸۴
رفتاری	۰,۷۱	۰,۵۳	۰,۷۶
تاب آوری سازمانی	۰,۹۱	۰,۵۱	۰,۷۱
ارتباطی	۰,۸۴	۰,۵۷	۰,۹۱
شناختی	۰,۶۴	۰,۵۲	۰,۸۴
ساختاری	۰,۸۴	۰,۵۶	۰,۶۴
سرمایه اجتماعی	۰,۷۶	۰,۵۳	۰,۸۴
مشارکت	۰,۸۶	۰,۵۹	۰,۷۶
تامین منابع انسانی	۰,۸۷	۰,۵۴	۰,۸۶
ارزیابی عملکرد	۰,۸۹	۰,۵۳	۰,۸۷
جبران خسارت	۰,۷۹	۰,۵۹	۰,۷۱
آموزش	۰,۹۰	۰,۵۷	۰,۹۱
مدیریت استراتژیک	۰,۸۳	۰,۵۲	۰,۸۴

براساس نتایج (جدول ۱) مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا برای متغیرهای پژوهش به ترتیب بالاتر از ۰/۷ و ۰/۵ محاسبه شده است که از پایایی و روایی مناسب ابزار گردآوری اطلاعات حکایت می‌کند. در (شکل ۲) مدل ساختاری پژوهش

در حالت تخمین استاندارد نشان داده شده است. در (شکل ۳) مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری نشان داده شده است. همچنین نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات پژوهش در (جدول ۲) نشان داده شده است.

وضعیت	ضریب مسیر	مقدار آماره T	فرضیه پژوهش
تایید	۹,۶۵	۰,۳۹۴	کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر تاب آوری سازمانی تاثیر مثبت دارد

با توجه به داده‌های (جدول ۲) از آنجایی مقدار آماری T برای تمامی فرضیه پژوهش بالاتر از ۲ است، می توان بیان کرد که این فرضیه در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید شده است. تحلیل داده ها نشان داد که کارکردهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی با ضریب مسیر ۰/۳۹۴ بر تاب آوری سازمانی اثر می گذارد.



به طور کلی، پژوهش حاضر به بررسی مفهوم تاب آوری سازمانی و نیز چگونگی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی با میانجی گری سرمایه اجتماعی بر ایجاد و توسعه آن در میان پرستاران بیمارستان های دولتی شهر تهران می پردازد. بر اساس نتیجه فرضیه پژوهش، متغیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی اثر مثبت و معناداری بر تاب آوری سازمانی دارد که در راستای نتایج پژوهش های (3، 6، 7، 8) می باشد. آنها در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که هدف اصلی از مدیریت استراتژیک منابع انسانی بهبود انگیزه و مهارت کارمندان است و می توان از این عوامل کلیدی برای بهبود توانایی سازمان در دستیابی به اهداف استراتژیک خود استفاده کرد. در واقع، نتایج به دست آمده حاکی از آن است که اگر مدیران بیمارستان ها فضایی را ایجاد کنند که نشان دهنده امنیت شغلی کارکنان و پرستاران باشد و نظرات و ایده های آن ها نیز بررسی و در تصمیم گیری ها مدنظر قرار گیرد، نوعی ثبات درونی در سازمان شکل می گیرد و کارکنان سازمان را از خودشان می داند و برای حیاط آن مبارزه می کنند و این امر سبب افزایش تاب آوری کارکنان، پرستاران و بیمارستان می شود. بر این اساس تاب آوری سازمانی این قابلیت را به سازمان می دهد که بتواند در شرایط نامعلوم و مبهم، عملکرد قابل قبولی را ارائه دهد. لذا پیشنهاد می شود که بیمارستان ها، سیاست ها و برنامه های آموزشی جامعی را مدنظر قرار دهند تا توانایی حل مسائل در کارکنان و پرستاران بالا رود، ارزیابی عملکرد کارکنان رفتار محور و نتیجه محور

باشد و متناسب با آن پاداش و مزایا برای کارکنان و پرستاران در نظر گرفته شود، نظام ارزیابی عملکرد کارکنان و پرستاران در این سازمان بر توسعه منابع انسانی تمرکز کند، استخدام کارکنان متناسب با نیازهای آتی سازمان و بر اساس مهارت و تخصص آنها صورت گیرد، هر فرد در ازای فعالیتی که انجام می‌دهد حقوق دریافت کند و پیشنهادهایی که مطرح می‌کند ارزشمند تلقی شود.

نتایج پژوهش بیان‌کننده این موضوع است که با استفاده از مدیریت استراتژیک منابع انسانی می‌توان بر ساختار عمودی غلبه کرد و با از میان برداشتن موانع افقی، می‌توان سطح سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها را بالا برد. این مطالعه تایید می‌کند که سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی دارای‌های مهمی هستند که بیان می‌کند خروجی‌های یک مجموعه از توانایی‌های نوآورانه آن مشتق می‌شود. در واقع، ما می‌دانیم که نوآوری در گرو سرمایه‌های نامشهود است که سرمایه‌های انسانی و اجتماعی نقش اساسی را در این زمینه ایفا می‌کنند. سرمایه اجتماعی همکاری را تشویق و تسهیل جریان اطلاعات، ایجاد دانش و انباشت دانش و خالقیت را تقویت می‌کند، که همه اینها به‌طور مثبت با قابلیت‌های نوآوری بیمارستان برای توسعه فرایندهای جدید یا بهبود یافته مرتبط است. یقیناً عدم توجه به سرمایه اجتماعی می‌تواند تا حد زیادی بر توانایی‌های نوآوری و عملکرد سازمانی تأثیر بگذارد. بنابراین بیمارستان‌ها باید به‌طور مداوم در سرمایه اجتماعی از طریق سیستم‌های مدیریت استراتژیک منابع انسانی سرمایه‌گذاری کنند تا بتوانند فرصت‌های جدید را حس و تصرف کنند. مدیران منابع انسانی باید آگاه باشند که مزیت‌های رقابتی مبتنی بر دارایی‌های نامشهود به سرمایه‌گذاری‌های تجمعی بستگی دارد که نباید در طول زمان مورد غفلت قرار گرفته شوند تا بیمارستان آنها به موقعیت نامطلوب نرسند. بیمارستان‌ها در درجه اول باید شبکه‌های اجتماعی پایدار و متنوع ایجاد کنند تا بتوانند از طریق تقویت سرمایه ساختاری، تاب‌آوری سازمانی را افزایش دهند. در واقع اگر کارکنان و پرستاران بیمارستان اطلاعات، ایده‌ها و دیگر منابع را برای انجام وظایف با یکدیگر ترکیب کنند، به احساسات یکدیگر احترام بگذارند، با یکدیگر رابطه خوبی داشته باشند، به شیوه‌ای سالم و سازنده یکدیگر را نقد کنند و همیشه یکدیگر را از امور مطلع سازند زمینه الزام را برای افزایش تاب‌آوری بیمارستان‌ها فراهم می‌کنند. بنابراین پیشنهاد می‌شود که بیمارستان‌ها برای کارکردهای گروه‌ها و گروه‌های کاری ارزش زیادی قائل باشد، برای عضویت افراد در گروه‌ها فرصت‌های زیادی را فراهم کند، روحیه گروهی و تیمی را در میان کارکنان و پرستاران گسترش دهند به صورتی که کارکنان و پرستاران این بیمارستان‌ها در امور مختلف مشارکت و همکاری نمایند، و مدیران نسبت به ارزشهای کارکنان و پرستاران وفادار باشند تا متقابلاً این حس وفاداری و اعتماد در آن‌ها نیز شکل گیرد و خود را عضو یک خانواده مشترک تلقی کنند. در نهایت نیز مشخص شد مدیریت استراتژیک منابع انسانی، با توجه به سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و منابع داری بر تاب‌آوری سازمانی دارد. این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی مواجه بود که عبارت است از اینکه اطلاعات این پژوهش محدود به داده‌هایی است که بیمارستان‌های شهر تهران جمع‌آوری شده است و ممکن است در سایر ارگان‌ها و صنایع نتایج متفاوتی ارائه شود. لذا پیشنهاد می‌شود پژوهشی مشابه با جامعه آماری وسیع‌تر از مناطق مختلف کشور انجام گیرد تا نتایج با اطمینان بیشتری برای سازمانها قابل استفاده باشد.

به عبارت دیگر، سرمایه‌ی اجتماعی در بهبود تاب‌آوری سازمان‌ها و مؤسسات تأثیرگذار است و 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. سرمایه اجتماعی برخلاف سرمایه فیزیکی وجود عینی ندارد؛ بلکه حاصل تعاملت و هنجارهای گروهی و اجتماعی تاب‌آوری سازمانی، افزایش آن میتواند موجب پایین آمدن جدی هزینه‌های اداره جامعه و هم هزینه‌های عملیاتی سازمان شود. 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 سانه در جوامع در معرض خطر ایفا کند. از دیدگاه مدیریت سانه، 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 سانه و کاهش اثرات آن می‌شود

## تشکر و قدردانی

این مقاله با حمایت و مشاوره پژوهشگر محترم جناب آقای مهندس امید نوروزی انگنایی و ندا محمدی به سرانجام رسیده است که نویسندگان این پژوهش از ایشان کمال تشکر و قدردانی را داریم. امید است که با همدلی و استفاده از دانش جمعی، برای آبادانی هرچه بیشتر ایران عزیز گام برداریم.

1. Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinopoulos, C. Building organizational resilience: four configurations. *IEEE transactions on engineering management*. 2018; 1-42.
2. Amini, F., Farahbakhsh, K., & Nikoozadeh, E. Comparative analysis of life satisfaction, resilience and burnout among intensive and other units nurse. *Journal of Nursing Management*. 2013; 4 (1): 9-17. [Persian].
3. Lee, A., Vargo, J., & Seville, E. Developing a tool to measure and compare organizations.
4. Lengnick-Hall, C., Beck, T., & Lengnick-Hall, M. Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *Human Resource Management Review*. 2011; 21 (3): 243-255.
5. Triatmanto, B. & Nursyamsi, I. Strategic human resources management, organizational change, organizational resilience and improvement of organization performance on the hospitality industry. *International Seminar, Makassar: Indonesia*. 2011; 1-15.
6. Seyed Naghavi, A., Ghorbanzadeh, V., & Salehi, The *International Journal of Human Resource Management*. 2020; 31 (11): 1-28.
- A. The influence of human resource policies on organizational resilience. Master Thesis, Allameh Tabataba'i University. 2016. [Persian]
7. Collins, C. J. Expanding the resource based view model of strategic human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*. 2020; 31 (11): 1-28.
8. Donate, M. J., Peña, I. & Sánchez de Pablo, J. *The International Journal of Human Resource Management*. 2020; 31 (11): 1-28.
9. D. RM practices for human and social capital development: effects on innovation capabilities. *The International Journal of Human Resource Management*. 2015; 1-26.
- Fateminia, M. (2001). *Cultural and Social Study of Travelers Terminals in Tehran; Challenges and Solutions*, Study Project, Tehran Research and Planning Center. Tehran.
10. Chuang, C. H., Chen, S. J., & Chuang, C.W. Human resource management practices and organizational social capital: The role of industrial characteristics. *Journal of Business Research*. 2013; 66 (5): 678-687.
11. Baughn, C., Neupert, K., Thuc Anh, P. & Minh Hang, N. Social capital and human resource management in international Joint ventures in Vietnam: a perspective from a transitional economy. *The International Journal of Human Resource Management*. 2011; 22 (5): 1017-1035.
12. Medina, C. C., López- Cabrales, A. & Valle-Cabrera, R. Leveraging the innovative performance of human capital through HRM and social capital in Spanish firms. *The International Journal of Human Resource Management*. 2011; 22 (4): 807-828.
- Porter, A, Salvo, Doberah. Perez, A, Reininger, B. Kohl, H. (۲۰۰۷), *Intrapersonal and*
13. Fandiño, N., Formiga, N., & De- Menezes, R. Organizational social capital, resilience and innovation validation of a theoretical model for specialized worker. *Journal of Strategy and Management*. 2019; 12 (1): 137-152.
14. Jia, X. The Role of Social Capital in Building technologies with issues in sustainable transportation. *Transport Reviews*, 24(6), 665-677.
15. Chowdhury, M., Prayag, J., Orchiston, C. & Spector, S. Post disaster Social Capital, Adaptive Resilience and Business Performance of Tourism Organizations in Christchurch, New Zealand. *Journal of Travel Research*. 2018; 58 (7): 1209-1226.
16. Guo, Y., Zhang, J., Zhang, Y., & Zheng, C. Examining the relationship between social capital and community residents' perceived resilience in tourism destinations. *Journal of Sustainable Tourism*. 2018; 26 (6): 1-14.
17. Azizi, K., Ahmadian, H., & Nazemi, A. Comparison of resiliency, procrastination, stress and burnout among nurses in psychiatric and non- psychiatric wards. *Journal of Nursing Management*. 2017; 5(3): 80-91. [Persian]
18. Dehghani, M., Haghighi, M., Kianpory, S., & sheibani, B. Relationship between social capitals, organizational citizenship behavior and job satisfaction among nursing staff. *Journal of Nursing Management*. 2014; 3 (1): 35-44.[Persian].