

بررسی رابطه ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با رفتارهای ایمن کارکنان از طریق روابط اشتراکی، کارآمدی و تهدیدات درک شده در دوران اپیدمی کرونا (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه ای یزد)

مصطفی طاهری^۱، فاطمه نقدی^۲

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با رفتارهای ایمن کارکنان از طریق روابط اشتراکی، کارآمدی و تهدیدات درک شده در دوران اپیدمی کرونا (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه ای یزد) می‌باشد. روش تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی و از جهت ماهیت توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شرکت برق منطقه ای یزد به تعداد 500 نفر می‌باشد، به استناد جدول مورگان حجم نمونه به تعداد 217 نفر برآورد و به روش تصادفی ساده مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها در مورد پرسشنامه استاندارد شامل 45 سؤال بود که روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و متخصصان، کارشناسان مدیریت و پایایی آن‌ها از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای همه شرایط بیشتر از 0.7 تأیید شد. در این پژوهش بر اساس ادبیات و مدل مفهومی 6 فرضیه ارائه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (با استفاده از نرم افزار SPSS) و آمار استنباطی (با استفاده از نرم افزار PLS) استفاده شد. یافته‌ها تمامی فرضیه‌ها و برازش مناسب مدل تحقیق را تایید می‌کند. نتایج نشان داد که ارتباط مشترکی که کارکنان با سازمانشان می‌توانند درک کنند، طوری که خود را از سازمان بدانند، به آنها کمک می‌کند که ارتباطات درون سازمانی در قالب گفت‌وگو با مدیران در زمان بحران، تقویت شود، لذا کارآمدی و تهدید درک شده از بحران (اپیدمی کرونا) را افزایش داده و در نتیجه آنها را به انجام رفتارهای ایمنی در محل کار سوق می‌دهد. به مدیران توصیه می‌شود با رفتارهای حمایتی از کارکنان، ضمن ایجاد حس امنیت، زمینه کارآمدی کارکنان را به نفع سازمان فراهم کنند.

واژگان کلیدی: ارتباطات داخلی در قالب گفتگو، رفتارهای ایمن کارکنان، روابط اشتراکی، کارآمدی و تهدیدات درک شده

¹ هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه پیام نور، ایران (نویسنده مسئول)،

E-mail::mtaheri362@pnu.ac.ir) - (09171076617)

² دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی مرکز تفت

fatemeh.naghdi.2022@gmail.com

رفتارهای ایمنی کارکنان نه تنها برای اقدامات ایمنی و توسعه پایدار سازمان آنها حیاتی است (ژانگ³ و همکاران، 2021: 223) بلکه برای سلامت و بهره‌وری آنها در محیط کار نیز مهم است، از آنجایی که با بازگشایی شرکت‌ها در طول همه‌گیری کووید-19، اطمینان از سلامت و ایمنی کارکنان در محل کار به یک موضوع ضروری تبدیل شده است، نحوه تشویق رفتارهای ایمنی کارکنان برای کاهش سرعت انتشار ویروس در عین حفظ یک محیط کاری مولد، کلیدی است (لی⁴، 2022: 1). رفتارهای ایمنی شامل رعایت قوانین عملیاتی در محل کار برای اطمینان از ایمنی شخصی و یکپارچگی تجهیزات و سایر مواد است، رفتارهای ایمنی کارکنان همچنین به مجموعه‌ای از رفتارهای آگاهانه در فرآیند کار اشاره دارد تا از حوادثی که ممکن است بر ایمنی فردی تأثیر بگذارد اجتناب شود، بنابراین، رفتارهای ایمنی منعکس‌کننده واکنش کارکنان به مسائل ایمنی در محل کار برای کاهش تعارضات، صدمات و حوادث است (ژانگ و همکاران، 2021: 235). مشارکت ایمنی شامل رفتارهای پیشگیرانه و داوطلبانه کارکنان است، مشارکت ایمنی از طریق تکمیل کار مرتبط با ایمنی اتفاق می‌افتد که فراتر از مقررات عادی سازمان است، در نهایت، از طریق سازگاری ایمنی، به عنوان یک اقدام نوآورانه، کارکنان می‌توانند ایده‌ها و تکنیک‌های ایمنی جدیدی را پیشنهاد کنند و به طور خلاقانه مسائل ایمنی را حل کنند (ژانگ و همکاران، 2020: 3366). اعتقاد بر این است که رفتارهای ایمنی کارکنان نه تنها باعث کاهش تصادفات و صدمات شرکتی می‌شود، بلکه دانش ایمنی فردی را افزایش می‌دهد و جو ایمنی را افزایش می‌دهد که بر عملکرد ایمنی شرکت تأثیر می‌گذارد (لی، 2022: 2). به عنوان یکی از اخلاقی‌ترین اشکال ارتباط در میان زمینه‌ها، مانند روابط بین فردی، حل تعارض، و مدیریت، نظریه گفتگوی روابط عمومی، به عنوان یک نظریه انتقادی موثر و مدیریت اخلاقی روابط عمومی، به یک خط تحقیقاتی اصلی در این رشته تبدیل شده است، ارتباط گفت و گو در یک محیط ارتباط بین فردی نشان می‌دهد که طرفین در یک گفتگوی موضع خود را مبادله می‌کنند و به همدیگر اجازه می‌دهند با شنیدن موضع دیگران بدون مخالفت یا جذب موضع خود را حفظ کنند، در یک محیط سازمانی، گفتگو محصول ارتباطات و روابط مستمر و نتیجه تمایل و تعهد سازمان برای مشارکت در ارتباط گفتگوی با عموم مردم است (ژانگ و همکاران، 2021: 3366). زمانی می‌توان گفت و گوی مؤثری را به دست آورد که طرفین در یک تبادل ارتباطی به طور واقعی عمل کنند، با هم همکاری کنند و بینش و دانش را به اشتراک بگذارید، روی آینده تمرکز کنند و در عین حال اجازه دهند تغییر رخ دهد، و در فرآیند گفتگو حضور داشته باشند، ارتباط برای ایجاد روابط سودمند متقابل و ارتباطات داخلی مبتنی بر اصول گفت و گو

³ Zhang⁴ Igoe

می تواند یک شیوه ارتباطی مؤثر و استراتژیک باشد که ارزش مفهوم سازی و عملیاتی شدن را دارد (لی، 2022: 3). رابطه اشتراکی به عنوان رابطه ای تعریف می شود که در آن دو طرف به دلیل توجه به رفاه طرف مقابل منافع را برای یکدیگر فراهم می کنند، در حالی که رابطه مبادله نشان می دهد که یکی از طرفین فقط به این دلیل به دیگری منفعت می دهد که طرف دیگر منفعی را در این رابطه فراهم کرده است. گذشته یا انتظار می رود در آینده این کار را انجام دهد، همانطور که روابط جمعی می تواند به سازمان ها کمک کند تا اجتماعی شوند مسئول، ایجاد یک شهرت مطلوب درازمدت، و جلب حمایت عمومی (لی و کیم، 2021). در زمینه ارتباطات داخلی، روابط جمعی می تواند کارآمدی را با تشویق رفتارهای مثبت کارکنان افزایش دهد (لی، 2017). بنابراین، این مطالعه بر روابط اشتراکی به عنوان یک نوع ارتباط مهم متمرکز است که به طور قابل توجهی تحت تأثیر تلاش های ارتباط استراتژیک سازمان است و ممکن است رفتارهای کارکنان مانند رفتارهای ایمنی را تسهیل کند. روابط جمعی کارمند و سازمان مطالعات روابط عمومی قبلی نشان داد که ارتباطات داخلی استراتژیک برای افزایش کیفیت رابطه بین یک سازمان و مردم آن بسیار مهم است. به عنوان مثال، ارتباطات متقارن، که با ارتباط دو طرفه، گفتگو، درک متقابل و ارتباطات شفاف مشخص می شود، بر اساس اطلاعات اساسی، مشارکت و مسئولیت پذیری، تأثیر مثبتی بر کیفیت کارمند-سازمان دارد (کانگ و سانگ، 2017: 83). در ایجاد پیوند بین روابط جمعی و رفتارهای ایمنی کارکنان، این مطالعه تئوری انگیزه حفاظتی (PMT) را برای بررسی نقش واسطه ای کارآمدی فردی و تهدید درک شده ادغام می کند. طبق تئوری انگیزه حفاظتی، افراد یک رویداد را از طریق دو فرآیند ارزیابی شناختی، یعنی ارزیابی تهدید و مقابله، ارزیابی می کنند که می تواند رفتارهای سازگارانه آنها را توضیح دهد، اول، ارزیابی تهدید شامل ارزیابی درجه ریسک از طریق ارزیابی سطح خطر و مضر بودن یک تهدید (یعنی شدت درک شده) و استعداد فرد برای قرار گرفتن در معرض چنین تهدیدی (یعنی آسیب پذیری درک شده) است. دوم، از طریق ارزیابی مقابله ای، افراد توانایی خود را برای مقابله و اجتناب از ریسک بالقوه با استفاده از دو عامل ارزیابی می کنند، یعنی اثربخشی پاسخ (یعنی اثربخشی یک پاسخ مقابله ای در اجتناب از تهدید) و خود کارآمدی (یعنی توانایی درگیر شدن). در پاسخ به مقابله. تئوری انگیزه حفاظتی نشان می دهد که انگیزه محافظتی یک فرد با افزایش شدت و آسیب پذیری درک شده و همچنین پاسخ و خود کارآمدی او افزایش می یابد و در نتیجه منجر به رفتارهای محافظتی فرد می شو (هو⁶ و همکاران، 2021: 1). فاروق⁷ و همکاران (2020) دریافتند که شدت ریسک درک شده و خود کارآمدی می تواند قصد انزوای افراد را افزایش دهد لذا با پیروی از دستورالعمل های سازمان در مورد اقدامات ایمنی در محیط کار و بیان ایده هایی در مورد ایمنی

⁵ Kang & Sung

⁶ Hu

⁷ Farooq

با هدف بهبود سلامت و رفاه کلی افراد و سازمان‌ها، این مطالعه رفتارهای ایمنی کارکنان در طول همه‌گیری کووید-19 را به عنوان رفتارهای مرتبط با سلامت فردی می‌بیند. افزایش آگاهی کارکنان از سلامت و خطر اولین گام فرآیند انطباق است. به این معنا که وقتی کارمندان از تهدید سلامت کووید-19 آگاه باشند، احتمالاً رفتارهای ایمنی را اتخاذ خواهند کرد. علاوه بر این، کارآیی مرتبط با ایمنی کارکنان، که به اعتماد آنها به توانایی آنها برای کار ایمن در زمینه یک محیط خاص اشاره دارد به عنوان پیش‌بینی کننده رفتارهای ایمنی آنها پیشنهاد می‌شود. کارکنان با کارآیی بالا احتمالاً از ایمنی سازمانی حمایت کرده و به آن پایبند هستند (بیان⁸ و همکاران، 2019: 1). بنابراین، مطالعه حاضر با هدف بررسی چگونگی تلاش‌های ارتباطات داخلی استراتژیک سازمان‌ها منجر به رفتارهای ایمنی کارکنان در محیط کار در طول همه‌گیری کووید-19 می‌شود. با ادغام نظریه‌های روابط عمومی (به عنوان مثال، نظریه گفتگو و نظریه مدیریت روابط) با نظریه انگیزه حفاظت، توضیح می‌دهد که چگونه ارتباطات درونی در قالب گفت‌وگو می‌تواند به کارکنان کمک کند تا با افزایش کارایی فردی و تهدید ادراک شده، در محل کار به صورت ایمن در محل کار خود رفتار کنند. این مطالعه بینش‌های نظری بسیاری را که مورد نیاز هستند برای ارتباطات داخلی در رابطه با سلامت کارکنان بر اساس اصول گفتگوی دو طرفه مطالعه می‌کند و به تقاطع بین روابط عمومی و رشته ارتباطات سلامت کمک می‌کند. علاوه بر این، این مطالعه راهنمایی عملی در مورد اینکه چگونه سازمان‌ها می‌توانند از طریق ارتباطات داخلی استراتژیک به انطباق کارکنان با اقدامات ایمنی کووید-19 دست یابند ارائه می‌دهد.

محققان از مزایای ارتباطات گفتگوی به عنوان یک ابزار ارتباطی استراتژیک برای ایجاد روابط با مردم و مقابله با بحران حمایت کردند (وانگ و یانگ⁹، 2020: 1). با این حال، تعداد کمی از مطالعات تجربی کارآمدی نظریه گفت‌وگو را در تنظیمات ارتباطات داخلی، به ویژه در این زمینه بررسی کردند. در دوران پس از کووید-19 پژوهشگران روابط عمومی مدت‌ها تاکید کرده‌اند که شرکت در گفت‌وگوها بین مدیریت و کارکنان از طریق ارتباط دو طرفه و گوش دادن، روشی هنجاری برای سازمان‌ها برای تمرین ارتباطات داخلی استراتژیک است، ادبیات موجود همچنین حاکی از آن است که تاکتیک‌های ارتباطی خاصی مانند انتشار اطلاعات متعادل و ارتباطات شفاف، یک شیوه ارتباط داخلی مؤثر است (لی و لی¹⁰، 2020: 1). از زمان شیوع کووید-19، کارمندان هر صنعتی ملزم به سازگاری، همه‌کاره بودن و خلاقیت در حل تهدیدات و مسائل مربوط به ایمنی و سلامت محیط کار در محیط‌های کاری پویا بوده‌اند. به طور خاص، برای اطمینان از اجرای روان اقدامات ایمنی کووید-19، سازمان‌ها موظفند کارکنان خود را تشویق

⁸ Bian⁹Wang & Yang¹⁰ Lee & Li,

کنند تا نه تنها از چنین اقداماتی پیروی می کنند، بلکه با بیان و به اشتراک گذاری ایده ها و تجربیات خود در پیشگیری مشارکت می کنند (هو و همکاران، 2021: 1). بنابراین، با تکیه بر مطالعات قبلی، این مطالعه رفتارهای ایمنی را به عنوان یک ساختار چند بعدی شامل انطباق ایمنی، مشارکت و سازگاری تشریح می کند. مطالعات قبلی اشاره کردند که عوامل سازمانی مانند جو ایمنی و رهبری نقش کلیدی در تقویت رفتارهای ایمنی کارکنان دارند (ژانگ و همکاران، 2020). این مطالعه انتظار دارد که روابط جمعی کارکنان سازمان، به عنوان پیشینه اصلی رفتارهای کارکنان در محل کار، رفتارهای ایمنی کارکنان را در محیط کار در طول همه گیری کووید-19 تسهیل کند.

اهمیت این پژوهش را می توان با تمرکز بر موارد زیر بیش از پیش مشخص کرد:

1. کارکنانی که یک رابطه مشترک با سازمان خود را درک می کنند، احتمالاً به توانایی شرکت برای مدیریت موثر یک موقعیت مشکل ساز اعتماد دارند، این باور ممکن است کارکنان را تشویق کند که جدیت موضوعی را که سازمانشان برای حل آن تلاش می کند درک کنند و برای حل آن احساس قدرت کنند، در نتیجه کارآیی آنها و تهدید درک شده از یک رویداد، مانند کووید-19 در این مورد، افزایش می یابد.

2. روابط جمعی شناخت مشکلات کارکنان را افزایش می دهد و تشخیص محدودیت آنها را کاهش می دهد، در نتیجه پژوهش های قبلی نشان می دهد که این رابطه نقش حیاتی در افزایش درک افراد از جدی بودن یک مشکل یا خطر را دارد.

3. مدیریت موثر از طریق برجسته سازی تلاش های ارتباطی معتبر سازمان، صداقت، شفافیت، و ثبات به طور خاص و تقویت روابط جمعی کارمند و سازمان

4. اولویت دادن به پروتکل های ایمنی - عملیاتی

در این راستا این مقاله بدنبال پاسخ به این سوال است که آیا ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با رفتارهای ایمن کارکنان از طریق روابط اشتراکی، کارآمدی و تهدیدات درک شده در دوران اپیدمی کرونا در بین کارکنان شرکت برق منطقه ای یزد رابطه ای وجود دارد؟

2. چارچوب نظری پژوهش

ارتباطات داخلی

ارتباطات داخلی استراتژیک یک ابزار کلیدی و شیوه مدیریتی است که توسط شرکت ها اتخاذ می شود. محققان روابط عمومی پیشنهاد کردند که ارتباطات داخلی می تواند به سازمان ها در ایجاد و حفظ روابط

بلندمدت با کارکنان خود و تشویق رفتارهای کارکنان کمک کند (لی و همکاران، 2022: 1). سدی¹¹ و همکاران (2016) در مطالعه خود، در حوزه ارتباطات داخلی سازمان تأکید کردند جریان ارتباطات مؤثر در سازمان، پیوندهای محکم میان مدیران و کارکنان را توسعه می دهد، پس از آن کارکنان اعتماد به نفسی پیدا می کنند که آنها را مولدتر می کند. پژوهشگران روابط عمومی مدت ها تأکید کرده اند که درگیر شدن در گفت و گو بین مدیریت و کارکنان از طریق ارتباط دو طرفه و گوش دادن، روشی هنجاری برای سازمان ها برای تمرین ارتباطات داخلی استراتژیک است (من و استکس¹²، 2014: 302). ادبیات موجود همچنین بیانگر این است که تاکتیک های ارتباطی خاصی مانند انتشار اطلاعات کافی و متعادل (یعنی ارتباطات شفاف) که شبیه مؤلفه اصلی ارتباط گفتگویی، باز بودن است، یک شیوه ارتباط داخلی مؤثر است (لی و لی، 2020: 2). ارتباطات داخلی متقارن که با هدف دستیابی به درک متقابل بین یک سازمان و کارکنان آن، منعکس کننده مفهوم متقابل در ارتباطات گفتگویی است، نیز به عنوان یک استراتژی ارتباطی اخلاقی پیشنهاد شد. بنابراین، ارتباطات داخلی مبتنی بر اصول گفت و گو می تواند یک شیوه ارتباطی مؤثر و استراتژیک باشد که ارزش مفهوم سازی و عملیاتی شدن را دارد (لی، 2022: 3).

رفتارهای ایمن کارکنان

رفتارهای ایمنی شامل رعایت قوانین عملیاتی در محل کار برای اطمینان از ایمنی شخصی و یکپارچگی تجهیزات و سایر مواد است، رفتارهای ایمنی کارکنان همچنین به مجموعه ای از رفتارهای آگاهانه در فرآیند کار اشاره دارد تا از حوادثی که ممکن است بر ایمنی فردی تأثیر بگذارد اجتناب شود، بنابراین، رفتارهای ایمنی منعکس کننده واکنش کارکنان به مسائل ایمنی در محل کار برای کاهش تعارضات، صدمات و حوادث است (لی و همکاران، 2022: 2). رفتار ایمنی به عنوان یک متغیر وابسته شامل رفتارهای واقعی می باشد که توسط افراد در محیط کار به طوری که اعمال آن ها مطابق با دستورالعمل های ایمنی باشد، انجام می شوند (رضایی دیزگاه و همکاران، 1401: 4). رفتارهای ایمنی شامل رعایت قوانین عملیاتی در محل کار برای اطمینان از ایمنی شخصی و یکپارچگی تجهیزات و سایر مواد است. رفتارهای ایمنی کارکنان همچنین به مجموعه ای از رفتارهای آگاهانه در فرآیند کار اشاره دارد تا از حوادثی که ممکن است بر ایمنی فردی تأثیر بگذارد اجتناب شود (لی، 2022: 3). رفتارهای ایمنی منعکس کننده واکنش کارکنان به مسائل ایمنی در محل کار برای کاهش تعارضات، صدمات و حوادث است (ژانگ¹³ و همکاران، 2021: 233). رفتار ایمنی نوع خاصی از رفتار شغلی است که باعث ارتقا سطح ایمنی و بهداشت کارکنان می شود (رضوی و

¹¹ . Sadia

¹² Men & Stacks

¹³ Zhang

همکاران، 1396: 1). رفتار ایمن کارکنان شامل دو بعد رعایت ایمنی^{۱۴} و مشارکت ایمنی^{۱۵} است. ارزیابی رفتار ایمنی و شناخت فاکتورهای مرتبط با آن در جوامع کاری بومی می تواند گام مفیدی جهت کاهش حوادث باشد. رعایت ایمنی و مشارکت ایمنی به عنوان اجزاء عملکرد ایمنی شناخته می شوند (مهدی نیا و همکاران، 1396: 22).

روابط اشتراکی

رابطه اشتراکی به عنوان رابطه ای تعریف می شود که در آن دو طرف به دلیل توجه به رفاه طرف مقابل منفعی را برای یکدیگر فراهم می کنند، در حالی که رابطه مبادله نشان می دهد که یکی از طرفین فقط به این دلیل به دیگری منفعت می دهد که طرف دیگر منفعی را در این رابطه فراهم کرده است (لی و همکاران، 2022: 1). روابط اشتراکی به این مطلب اشاره دارد که «یکی از طرفین به دلیل نگرانی برای رفاه طرف مقابل، بدون انتظار چیزی به طرف دیگر منافع می دهد» (لی و کیم، 2021: 152). ارتباطات داخلی به عنوان «جریان ارتباطی میان افراد در مرزهای یک سازمان» تعریف می شود (حاجی چورساردویی و همکاران، 1401: 2). ارتباطات داخلی در قالب گفتگو^{۱۶} به عنوان «جهت متقابل و فضای باز بودن سازمان و عموم مردم در آن» تعریف شده است (یانگ^{۱۷} و همکاران، 2015: 176). برای اشتراک اهداف و اهداف ارتباطی، ایجاد ارزش های برابر، حساس بودن در شناخت نیازها و احساسات طرف مقابل و ارائه حمایت بی قید و شرط را برجسته می کند. بنابراین، این مفهوم شامل شش ویژگی زیر است: زمینه سازی، همکاری، برابری تایید شده، پاسخگویی، احترام و همدلی. در همین حال، گشودگی به عنوان یک فضای ارتباطی باز و صادقانه، از جمله ارتباطات اخلاقی و شفاف تعریف می شود؛ که فرآیندی بهینه برای گفتگو ایجاد می کند (لی، 2022: 3). در فضای رقابتی و سریع، ارتباطات داخلی به بخشی جدایی ناپذیر و غالب تبدیل شده، به طور مستقیم و غیرمستقیم نقش مهمی در عملکرد سازمان ایفا می کند و در تقویت فعالیت های مختلف سازمان از جمله تصمیم گیری ها و سیاست گذاری ها، دستیابی به نتایج بهتر، حفظ ثبات، تسهیل ادغام ها، بهبود مدیریت تغییرات و عملکرد جمعی کارکنان نقش اساسی دارد، ماهیت و زمان مند بودن ارتباطات داخلی به طور چشم گیری بر رفتار سازمانی تأثیر می گذارد و مهمتر از آن، کارکنان را تحت تأثیر قرار داده، آنها را به مشارکت و همکاری وا می دارد. مشارکت جسمی، روحی، عاطفی و فکری کارمندان برای موفقیت فردی و سازمانی و بروز و ظهور کامل استعداد کارمندان یکی از مهمترین عواملی است که سازمان ها به منظور افزایش پویایی به آن نیاز دارند (حاجی چورساردویی و همکاران، 1401: 2). در مجموع، شیوه های ارتباطات شفاف

14 . Safety compliance

15 Safety participation

16 . Dialogic internal communication

17 . Yang

داخلی بر اهمیت کیفیت و کمیت اطلاعات تاکید دارد. تنها زمانی که اطلاعات با کیفیت به کارکنان ارائه شود، می توانند به طور اثربخش رویدادهای سازمانی منفی مانند تغییرات برنامه ریزی نشده حاصل از بحران را درک و با آن مقابله کنند (کیم¹⁸، 2018: 451). بر همین اساس روابط اشتراکی به عنوان یک نوع ارتباط مهم که به طور قابل توجهی تحت تأثیر تلاش های ارتباط استراتژیک سازمان است و ممکن است رفتارهای کارکنان مانند رفتارهای ایمنی را تسهیل کند، مورد توجه قرار گرفته است. انتظار می رود که ارتباطات درونی گفت و گوی تأثیر مثبتی بر روابط جمعی کارکنان و سازمان بگذارد. مطالعات روابط عمومی قبلی نشان داد که ارتباطات داخلی استراتژیک برای افزایش کیفیت رابطه بین یک سازمان و مردم آن بسیار مهم است. به عنوان مثال، ارتباط متقارن که با ارتباط دو طرفه، گفتگو، درک متقابل، و ارتباطات شفاف مشخص می شود، بر اساس محتوای اطلاعات، مشارکت و مسئولیت پذیری، تأثیر مثبتی بر کیفیت رابطه کارمند و سازمان دارد (لی و لی، 2020: 3).

تهديدات درك شده

افراد یک رویداد را از طریق دو فرآیند ارزیابی شناختی، یعنی ارزیابی تهدید و مقابله، ارزیابی می کنند که می تواند رفتارهای سازگارانه آنها را توضیح دهد، ارزیابی تهدید شامل ارزیابی درجه ریسک از طریق ارزیابی سطح خطر و مضر بودن یک تهدید (یعنی شدت درک شده) و استعداد فرد برای قرار گرفتن در معرض چنین تهدیدی (یعنی آسیب پذیری درک شده) است (لی و همکاران، 2022: 3). هرگاه کارکنان در محیطی کار کنند که ایمنی از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ آنان نیز در عوض با برقراری دستورالعمل های ایمنی همراهی می کنند؛ این موضوع به طور کامل مطابق با تئوری تبادل اجتماعی است که اگر کارکنان درک کنند که سازان در مورد رفاه آنها علاقه مند است، آنها نیز در عوض التزام به انجام رفتاری خواهند داشت که برای سازمان سودمند خواهد بود (نیال و همکاران¹⁹، 2016: 946). طبق تئوری انگیزه حفاظتی، افراد یک رویداد را از طریق دو فرآیند ارزیابی شناختی، یعنی ارزیابی تهدید و مقابله، ارزیابی می کنند که می تواند رفتارهای سازگارانه آنها را توضیح دهد. اول، ارزیابی تهدید شامل ارزیابی درجه خطر از طریق ارزیابی سطح خطر و مضر بودن یک تهدید (یعنی شدت درک شده) و حساسیت یک فرد برای قرار گرفتن در معرض چنین تهدیدی (یعنی آسیب پذیری درک شده) است. دوم، از طریق ارزیابی مقابله ای، افراد توانایی خود را برای مقابله و اجتناب از خطر بالقوه با استفاده از دو عامل ارزیابی می کنند، یعنی اثربخشی پاسخ (یعنی اثربخشی یک پاسخ مقابله ای در اجتناب از تهدید) و خودکارآمدی (یعنی توانایی درگیر شدن). در پاسخ مقابله تئوری انگیزه حفاظتی نشان می دهد که انگیزه محافظتی یک فرد با افزایش شدت و آسیب پذیری درک شده و همچنین پاسخ و خودکارآمدی او افزایش می یابد و در نتیجه منجر به رفتارهای محافظتی فرد

¹⁸. Kim

¹⁹. Neal

می شود (لی، 2022: 4). تهدید درک شده و خودکارآمدی درک شده می تواند قصد انزوای افراد را افزایش دهد. بنابراین، تئوری انگیزه حفاظتی ممکن است یک چارچوب نظری موثر برای درک انگیزه های رفتار ایمنی کارکنان باشد (فاروق و همکاران²⁰، 2020: 19).

کارآمدی

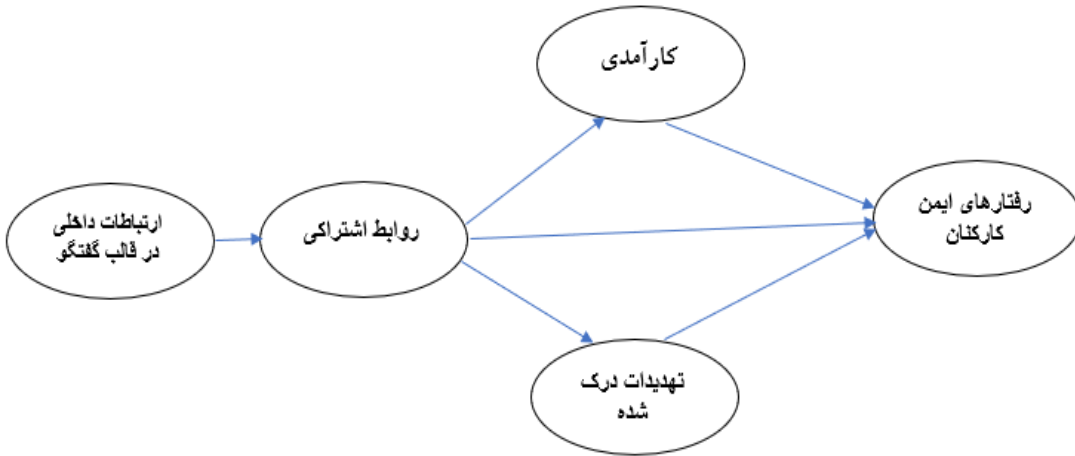
کارآمدی پاسخ (یعنی کارآمدی یک پاسخ مقابله ای در اجتناب از تهدید) در واقع اعتماد کارکنان به توانایی خود برای کار ایمن در یک محیط خاص اشاره و به عنوان پیش بینی کننده رفتارهای ایمنی آنها پیشنهاد می شود. کارکنان با کارآمدی بالا احتمالاً از ایمنی سازمانی حمایت کرده و به آن پایبند هستند (لی و همکاران، 2022: 2). چهار نظریه مهم که برای تبیین مفهوم کارآمدی مطرح هستند، عبارتند از: نظریه توفیق، نظریه نظام وار، نظریه رضایت و نظریه نسیت. الف- نظریه توفیق: در نظریه توفیق، رسیدن به اهداف اصلی سازمان، معیار کارآمدی سازمان تلقی می گردد (ساداتی، 1394: 13). ب- نظریه نظام وار: در نظریه نظام وار، سازمان به عنوان یک پدیده مکانیکی و ماشینی در نظر گرفته شده که معیار کارآمدی آن، براساس نظم و به هم پیوستگی اجزا با یکدیگر سنجیده می شود؛ این نظم باید به گونه ای تعریف گردد که با تغییر متغیرهای کمی و کیفی، خروجی های سازمان کاملاً مشخص و قابل تعریف باشد (ساداتی، 1394: 13). ج- در نظریه رضایت، کارآمدی براساس میزان رضایت عوامل مرتب با سازمان سنجیده میشود؛ لذا تبیین کاربران سازمان و الگوهای سنجش رضایتمندی از مسائل مهم این نظریه هستند (ساداتی، 1394: 13). د- نظریه نسیت: نظریه نسیت نیز با رد نظریات سابق، قائل به مبنای واحد و اصلی برای سنجش کارآمدی سازمان نیست. این نظریه معتقد است معیار کارآمدی، یک مفهوم «ارزش» بوده که محاسبه آن به راحتی امکان پذیر نیست (ساداتی، 1394: 13).

جدول 1- جدول پیشینه پژوهش

نویسنده	عنوان	سال	نتیجه
وان وو و همکاران	همه گیری کووید-19: شیوه های مدیریت ایمنی محل کار، عدم امنیت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان	2022	درک کارکنان از عدم امنیت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان همبستگی آماری ندارد. علاوه بر این، ریسک درک شده مرتبط با کووید-19 در رابطه بین مدیریت ایمنی محل کار- رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نقش واسطه جزئی دارد. این تحقیق قدرت مدیریت ایمنی محل کار و همچنین اقدامات مرتبط با اطمینان روانی کارکنان در طول همه گیری ها را برجسته کرده است.

<p>نتایج نشان می‌دهد که رابطه مشترک کارکنان با سازمانشان، تحت تأثیر ارتباطات درونی گفت‌وگویانه، کارآمدی و تهدید درک شده آنها را تقویت می‌کند. کووید-19 در محل کار، که به نوبه خود رفتارهای ایمنی آنها را افزایش می‌دهد. مفاهیم نظری و عملی برای مطالعات روابط عمومی و ارتباطات داخلی مورد بحث قرار می‌گیرد.</p>	2022	<p>"چگونه ارتباطات داخلی گفت‌وگوی رفتار ایمنی کارکنان را در طول همه‌گیری کووید-19 تقویت می‌کند</p>	لی
<p>در نتیجه مطالعات خود بیان کردند شیوه‌های مدیریت ایمنی محل کار، از جمله تعهد مدیریت به ایمنی، آموزش ایمنی، قوانین و رویه‌های ایمنی و مشارکت کارکنان می‌تواند از سلامت و رفاه کارکنان با سیستم‌های پیچیده و پویای سازمان و محیط در طول دوره کووید-19 محافظت کنند</p>	2021	<p>عنوان "ایجاد یک پناهگاه امن در طول بحران: چگونه سازمان‌ها می‌توانند به انطباق عمیق با اقدامات ایمنی کووید-19 در صنعت مهمان‌نوازی دست یابند</p>	هو و همکاران
<p>ترس از کووید-19 در ناامنی شغلی و خستگی عاطفی کارکنان خط مقدم رستوران" در نتیجه مطالعات خود بیان کردند به منظور جلوگیری از انتقال کووید-19، سازمان‌ها به سرعت فناوری هوشمند جدیدی را برای جایگزینی کار انسانی اتخاذ می‌کنند که منجر به عدم امنیت شغلی کارکنان می‌شود</p>	2021	<p>" آیا ذهن آگاهی و حمایت سازمانی ادراک شده کار می‌کند؟</p>	چن و ایون
<p>در نتیجه مطالعات خود بیان کردند مطالعات اخیر نیز نشان دادند که در طول شیوع کووید-19، عدم امنیت شغلی بر مشارکت شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این در طول پاندمی، شیوه‌های مدیریت ایمنی محل کار سازمان ممکن است به کاهش عدم امنیت شغلی کارکنان کمک کنند که به نوبه خود می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را کاهش دهد</p>	2020	<p>چگونه رضایت کارکنان هتل از پاسخ‌های سازمان به کووید-19 بر ناامنی شغلی و عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد؟</p>	وو-تان و همکاران
<p>یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که ارتباطات داخلی شفاف می‌تواند به تشویق مقابله کنترل شده‌ی مسئله محور، کاهش عدم قطعیت و تقویت روابط کارمندان و سازمان در طول تغییر سازمانی کمک کند</p>	2021	<p>بررسی نقش مقابله کارکنان با تغییرات سازمانی در مواجهه با یک بیماری همه‌گیر با توجه به نقش ارتباطات داخلی شفاف</p>	لی و همکاران

<p>ارتباطات داخلی (ارتباطات متقارن و رهبری پاسخگو) تاثیر مثبتی بر ارتقای فرهنگ احساسی مثبت و کیفیت روابط کارکنان- سازمان دارد. همچنین، فرهنگ احساسی مثبت و کیفیت روابط کارکنان- سازمان نیز تاثیر مثبتی بر هواخواهی کارکنان دارد</p>	1400	<p><u>ارتقای فرهنگ احساسی و کیفیت روابط کارکنان- سازمان از طریق ارتباطات داخلی و تاثیر آن بر هواخواهی کارکنان در صنعت هتل داری</u></p>	<p>قربان زاده و همکاران</p>
<p>نتایج نشان داد ارتباطات متقارن و رهبری پاسخگو یک فرهنگ عاطفی مثبت به وجود می آورد. چنین فرهنگی باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی می شود. ارتباطات متقارن، رهبری پاسخگو، و فرهنگ عاطفی مثبت بر رفتار شهروندی کارکنان تاثیر گذار است. رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت، ارزش ویژه برند، و شهروندی مشتری تاثیر گذار است.</p>	1400	<p>بررسی نقش ایجاد یک فرهنگ عاطفی مثبت با در نظر گرفتن اثر ارتباطات داخلی بر رفتار شهروندی مشتری با تاکید بر نقش رفتار شهروندی سازمانی</p>	<p>فیض و احمدی الوار</p>
<p>یافته های این مطالعه نشان می دهد که ارتباطات داخلی شفاف می تواند به تشویق مقابله کنترل شده ی مسیله محور، کاهش عدم قطعیت و تقویت روابط کارمندان و سازمان در طول تغییر سازمانی کمک کند. در انتها مفاهیم نظری و عملی مورد بحث قرار گرفته است.</p>	1400	<p>مقابله کارکنان با تغییرات سازمانی در مواجهه با یک بیماری همه گیر: نقش ارتباطات داخلی شفاف</p>	<p>مینویی</p>
<p>یافته های پژوهش نشان داد که ارتباطات داخلی شفاف می تواند به تشویق مقابله کنترل شده ی مسیله محور، کاهش عدم قطعیت و تقویت روابط کارمندان و سازمان در طول تغییر سازمانی کمک کند .</p>	1400	<p>تاثیر نقش مقابله کنترل محور رابطه بین ارتباطات داخلی شفاف و عدم قطعیت تغییر سازمانی در شهرداری شیراز</p>	<p>بهشت آیین</p>
<p>نتایج پژوهش نشان داد که بین خودکارآمدی و شدت درک شده و نیز خودکارآمدی حساسیت درک شده همبستگی معنی داری وجود داشت. همچنین حساسیت و شدت درک شده، 10 درصد از واریانس خودکارآمدی را پیش بینی کردند.</p>	1399	<p>نقش خودکارآمدی در حساسیت و شدت درک شده نسبت به رفتارهای پیشگیرانه از ویروس COVID19-</p>	<p>محسنی پویا و همکاران</p>
<p>در نتیجه مطالعات خود بیان کردنتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که ادراک استرس شغلی، پیش بینی کننده معنادار رفتار شهروندی اجباری و رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد و ادراک ناامنی شغلی و استرس شغلی پیش بین معنادار رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان بودند.</p>	1399	<p>پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی</p>	<p>مهداد، سجادی و آبهایی</p>



شکل 1. مدل مفهومی پژوهش منبع: (لی و همکاران، 2022)

3. فرضیه‌های پژوهش

1. ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با روابط اشتراکی در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.
2. روابط اشتراکی با تهدیدات درک شده در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.
3. روابط اشتراکی با کارآمدی در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.
4. روابط اشتراکی با رفتارهای ایمن کارکنان در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.
5. تهدیدات درک شده با رفتارهای ایمن کارکنان در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.
6. کارآمدی با رفتارهای ایمن کارکنان در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

4. روش شناسی پژوهش

روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی- علی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شرکت برق منطقه ای یزد به تعداد 500 نفر می باشد، به استناد جدول مورگان حجم نمونه به تعداد 217 نفر برآورد و مورد پرسش قرار گرفتند، روش نمونه گیری به روش تصادفی ساده بود. اطلاعات مورد نیاز برای انجام تحقیق فراهم از طریق مطالعات کتابخانه ای (مقالات، منابع اینترنتی، ترجمه متون) و روش میدانی برای گردآوری داده های حاصل از پرسشنامه گردآوری شد، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد (لی و همکاران، 2022) بود، که شامل 45 سوال برای سنجش 7 متغیر اصلی به همراه مولفه هایشان می باشد. برای تعیین روایی پرسشنامه تحقیق حاضر از روایی صوری که به استناد نظرات صاحب نظران رشته مدیریت (استاد راهنما) صورت میگیرد و روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد، همچنین پایایی پرسشنامه از طریق تعیین پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب تایید شد. جدول زیر ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

جدول 2- نتایج آزمون آلفای کرونباخ و پایایی مرکب

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب
ارتباطات داخلی در قالب گفتگو	0.908	0.921
تهدیدات درک شده	0.882	0.914
رفتارهای ایمن کارکنان	0.880	0.904
روابط اشتراکی	0.882	0.902
کارآمدی	0.870	0.920

همانطور که مشاهده می گردد نتایج آزمون برای دو شاخص آلفای کرونباخ و پایایی مرکب برای تمام متغیرها بالای 0.7 کسب شده است. بنابراین می توان بیان کرد که مدل از پایایی خوبی برخوردار است.

5. یافته ها**a. یافته های توصیفی**

همان طور که مشخص است، تعداد پاسخگویان به این 217 نفر می باشند. نتایج حاصل از بررسی وضعیت جنسیت نشان داد که از 217 مشارکت کنندگان 75.1 درصد مرد و 24.9 زن می باشند.

نتایج حاصل از بررسی وضعیت جنسیت نشان داد که از 217 مشارکت کنندگان 66.4 درصد متاهل و 33.6 مجرد می باشند.

یافته‌های نشان می‌دهد که 2.8 درصد از پاسخگویان دارای مدرک دیپلم، 21.7 درصد از پاسخگویان دارای مدرک فوق دیپلم، 49.8 درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک لیسانس، 22.6 درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک فوق لیسانس و 3.2 درصد نیز دارای مدرک دکتری می باشند. همانطور که مشاهده می کنیم بیشترین درصد فروانی به دارندگان مدرک لیسانس مربوط می شود.

یافته‌های نشان می‌دهد که 5.1 درصد از پاسخگویان در رده سنی کمتر از 30 سال، 35.5 درصد بین 30 تا 40 سال، 38.7 درصد بین 40 تا 50 سال و 20.7 درصد بالای 50 سال بیشتر می‌باشند.

یافته‌های جدول 4-5 نشان می‌دهد که 16.2 درصد از پاسخگویان دارای سابقه کاری کمتر از 5 سال، 8.1 درصد بین 5 تا 10 سال، 59.5 درصد بین 10 تا 15 سال و 16.2 درصد بالای 15 سال بیشتر می‌باشند.

b. آمار استنباطی

جدول 3- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

نتیجه	سطح معناداری	متغیر
غیر نرمال	0.001	ارتباطات داخلی در قالب گفتگو
غیر نرمال	0.000	روابط اشتراکی
غیر نرمال	0.000	کارآمدی
غیر نرمال	0.000	تهدیدات درک شده
غیر نرمال	0.000	رفتارهای ایمن کارکنان

با توجه به نتایج تحلیل فوق مشخص شده که سطح معناداری برای تمامی متغیرها کمتر از مقدار خطا 0/05 می‌باشد. در نتیجه داده‌ها دارای توزیع غیر نرمال می‌باشد. بنابراین برای آمار استنباطی باید از روش‌های ناپارامتریک و برای استفاده از روش‌های معادلات ساختاری باید از نرم افزار Smart PLS استفاده شود.

جدول 4- شاخصهای متغیرهای مکنون

متغیرها	R ²	Communality
ارتباطات داخلی در قالب گفتگو	-	0.365
تهدیدات درک شده	0.292	0.492
رفتارهای ایمن کارکنان	0.511	0.392
روابط اشتراکی	0.470	0.328
کارآمدی	0.115	0.528
میانگین	0.347	0.421

$$GOF = \sqrt{0.421 \times 0.347} = 0/382$$

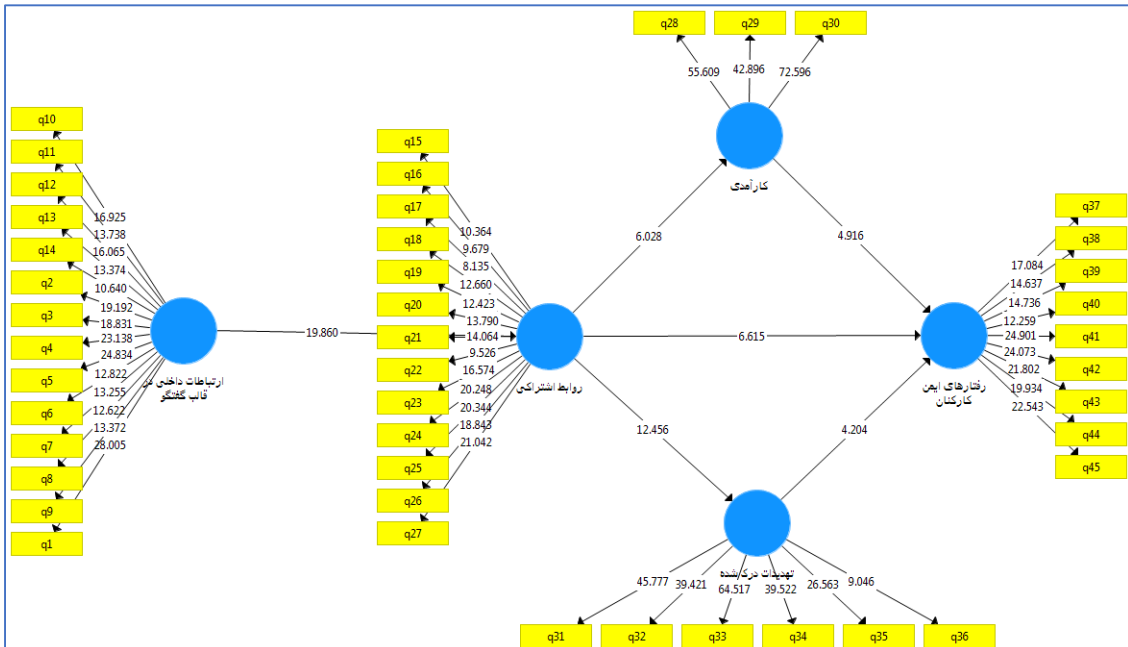
- ✓ **حدود شاخص GOF** بین صفر و یک بوده. وتزلس و همکاران (2005) سه مقدار 0/01، 0/25 و 0/35 را به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی کرده‌اند. با توجه به مقدار 0/382 مدل تحقیق از مطلوبیت قوی برخوردار است. از آزمون‌های دیگر ارزیابی کیفیت مدل اندازه‌گیری و ساختاری دو شاخص شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (CvCom) و شاخص اعتبار حشو یا افزونگی (Cv Red) می‌باشد.
- ✓ **شاخص اشتراک با روایی متقاطع (CvCom):** این شاخص توانایی مدل مسیر را در پیش بینی متغیرهای مشاهده‌پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان میسنجد. برای بررسی کل مدل اندازه‌گیری میانگین این شاخص محاسبه می‌شود و چنانچه مثبت باشد، کل مدل اندازه‌گیری از کیفیت مناسبی برخوردار است. همچنین سه مقدار 0.02، 0.15 و 0.35 برای شاخص CvCom به ترتیب میزان کیفیت کم، متوسط و زیاد را برای مدل اندازه‌گیری ارائه می‌دهند.
- ✓ **شاخص افزونگی (CV Red):** در آزمون کیفیت مدل ساختاری یا شاخص افزونگی مقادیر بالای صفر نشان‌دهنده توانایی مطلوب مدل ساختاری در پیش‌بینی کردن می‌باشد و مقادیر 0.02، 0.15 و 0.35 به ترتیب میزان ضعیف، متوسط و قوی بودن پیش‌بینی کردن مدل ساختاری را ارائه می‌دهند. مقادیر به دست آمده از این شاخص نشان می‌دهد که برای متغیرهای این مدل، مقدار این شاخص، مطلوب و قوی بوده است.

جدول 5- نتایج آزمون کیفیت مدل اندازه گیری و ساختاری

CV Red	CV Com	
1-SSE/SSO	1-SSE/SSO	
-	0.365	ارتباطات داخلی در قالب گفتگو
0.169	0.492	تهدیدات درک شده
0.246	0.392	رفتارهای ایمن کارکنان
0.178	0.328	روابط اشتراکی
0.188	0.528	کارآمدی
0.195	0.421	میانگین

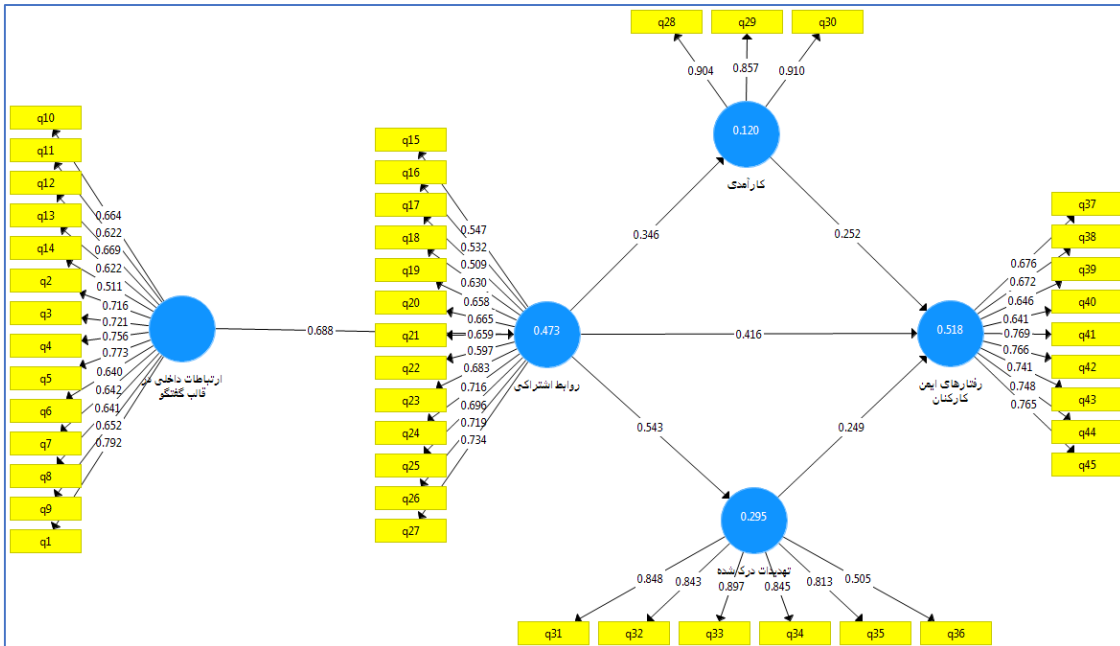
نتایج حاصل از این آزمون جدول (5) نشان می‌دهد که شاخص اشتراک با روایی متقاطع برای مدل پژوهش برابر با (0.421) و شاخص افزونگی برای مدل پژوهش برابر با (0.195) بدست آمده است، که این مقدار بیانگر کیفیت مطلوب مدل ارائه شده است.

در پژوهش حاضر با توجه به فرضیات مدل در دو حالت استاندارد و معناداری ارائه شده است.



شکل 2- مدل پژوهش در حالت معناداری

شکل (2) مدل مفهومی پژوهش را در حالت معناداری برای متغیرهای پژوهش نشان می دهد. در حالت معناداری برای اینکه فرضیه مورد تایید قرار گیرد باید از بازه (آماره t خارج از بازه منفی $1/96$ تا مثبت $1/96$) خارج باشد. اگر در بین این بازه قرار گیرد فرضیه رد خواهد شد.



شکل (3): مدل پژوهش در حالت استاندارد

6. نتیجه گیری و پیشنهادات

فرضیه اول: ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با روابط اشتراکی در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری برای بررسی ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با روابط اشتراکی نشان داد که مقدار معناداری برابر با (19.860) کسب شده است، که این مقدار خارج از بازه منفی $1/96$ تا مثبت $1/96$ قرار گرفته در نتیجه فرضیه اول تایید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (0.688) کسب شد که نشان می دهد که تاثیر ارتباطات داخلی در قالب گفتگو با روابط اشتراکی مثبت و در جهت مستقیم می باشد، زیرا ضریب بدست آمده مثبت می باشد. ارتباطات داخلی استراتژیک می تواند به سازمان کمک کند تا آسیب های بحران را کاهش دهد، تصویر شرکت خود را تغییر دهد و حمایت داخلی را به دست آورد، ارتباطات داخلی استراتژیک می تواند باعث تحریک رفتارهای مرتبط با سلامت کارکنان در محل کار شود، در حقیقت ارتباطات عاملی است که روابط را در سازمان ها حفظ و پایدار می کند. ارتباط بین مدیران و کارمندان و میان کارمندان در سازمان، عامل اصلی و تعیین کننده میزان رضایت افراد است.

ارتباطات سازمانی در موفقیت سازمان نقش اساسی دارد، به همین جهت است که محققان اهمیت تسهیل گفتگو بین یک سازمان و کارکنان آن را به عنوان یک استراتژی ارتباط داخلی موثر برای ایجاد روابط با کیفیت برجسته کردند، محققان روابط عمومی که ریشه در نظریه گفت و گو دارند، از مزایای ارتباطات گفت و گو به عنوان یک ابزار ارتباطی استراتژیک برای ایجاد روابط با مردم و مقابله با بحران حمایت می کنند. نتایج این فرضیه با مطالعات قربان زاده و همکاران (1400)، فیض و احمدی الوار (1400)، همایون فر و همکاران (1397)، وان وو و همکاران (2022) و لی (2022) مطابقت دارد.

➤ ارتباطات داخلی یک مقدمه حیاتی برای رابطه مطلوب کارمند و سازمان است. برگزاری جلسات منظم با مدیران و مدیران ارشد برای گوش دادن به ایده های کارکنان در مورد ایمنی در محل کار از کانال های مختلف (مانند ایمیل، جلسات، رسانه های اجتماعی داخلی، رویدادهای پرسش و پاسخ، جلسات آنلاین تعاملی، گردهمایی های غیررسمی، نظرسنجی ها و غیره) برای درگیر شدن در گفتگوها بسیار مهم است، که می تواند به کارکنان کمک کند تا روابط مشترکی با سازمان خود داشته باشند. مدیران ارتباطات باید آموزش های مناسبی را برای رهبران سازمانی ارائه دهند تا اهمیت گفت و گوها و وابستگی متقابل را هنگام برخورد با بحران های مرتبط با سلامت برجسته کنند تا مدیریت را در مورد ارزش خود متقاعد کنند.

فرضیه دوم: روابط اشتراکی با تهدیدات درک شده در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری برای بررسی روابط اشتراکی با تهدیدات درک شده داد که مقدار معناداری برابر با (12.456) کسب شده است، که این مقدار خارج از بازه منفی 1/96 تا مثبت 1/96 قرار گرفته در نتیجه فرضیه دوم تایید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (0.543) کسب شد که نشان می دهد که تاثیر روابط اشتراکی با تهدیدات درک شده مثبت و در جهت مستقیم می باشد، زیرا ضریب بدست آمده مثبت می باشد. وجود سازمان وابسته به ارتباطات است و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می کند. برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به صورت یک شبکه کارآمد و موثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است، زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود، فعالیت سازمان متوقف می شود و در واقع می توان گفت که مدیریت کارساز به برقراری ارتباطات موثر بستگی دارد. از طرفی سازمان های امروزی با محیط های به سرعت در حال تغییر روبه رو هستند و باید به طور مستمر نوآور باشد تا بستگی دارد تهدید درک شده از دو عنصر حساسیت درک شده و شدت درک شده تشکیل شده است. در این راستا، اگر مردم باور داشته باشند که کمتر در معرض خطر ابتلا به یک مشکل بهداشتی قرار

دارند (حساسیت یا آسیب پذیری ناچیز و درک شده کم) یا بر این باور باشند که تهدید بهداشتی؛ اندک است (شدت درک شده کم)، به احتمال قوی هیچ پاسخی به هشدار بهداشتی نخواهند داد؛ زیرا آنها به اندازه کافی برای مقابله با یک مشکل یا تهدید بهداشتی برانگیخته نشده اند. نتایج این فرضیه با مطالعات مینویی (1400)، وان وو و همکاران (2022)، چن و ایون (2021)، واکومدیو و همکاران (2021)، ژانگ و همکاران (2020) مطابقت دارد.

➤ پیشنهاد می شود مدیران ارتباطات شرکت برق فرصت ها را برای ارتباطات و گفتگوهای صعودی با متقاعد کردن مدیران ارشد، که می تواند به سازمان ها کمک کند تا در دوره های نامشخص با کارکنان خود رابطه ای مشترک ایجاد کنند و انگیزه آنها را برای محافظت از محیط کار با درگیر شدن در رفتارهای ایمنی تقویت کنند

فرضیه سوم: روابط اشتراکی با کارآمدی در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری برای بررسی روابط اشتراکی با کارآمدی داد که مقدار معناداری برابر با (6.028) کسب شده است، که این مقدار خارج از بازه منفی $1/96$ تا مثبت $1/96$ قرار گرفته در نتیجه فرضیه سوم تایید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (0.346) کسب شد که نشان می دهد که تاثیر روابط اشتراکی با کارآمدی مثبت و در جهت مستقیم می باشد، زیرا ضریب بدست آمده مثبت می باشد. از آنجایی که روابط جمعی می تواند به سازمان ها کمک کند تا از نظر اجتماعی مسئولیت پذیر شوند و در بلندمدت شهرت مطلوبی را کسب نمایند و از طرفی حمایت عمومی را به دست آورند، محققان استدلال کردند که می تواند به کارکردهای روابط عمومی ارزش بیافزاید، در زمینه ارتباطات داخلی، روابط جمعی می تواند کارآمدی را با تشویق رفتارهای مثبت کارکنان افزایش دهد از آنجایی که گفتگو با مردم استراتژیک برای مدیریت مؤثر روابط اهمیت ویژه ای دارد، انتظار می رود که ارتباطات درونی گفت و گوی ارتباط مثبتی با درک کارکنان از مراقبت داشته باشد. زیرا توسط سازمان آنها و میزان نگرانی کارکنان برای رفاه شرکتشان، یعنی روابط جمعی، قابل قبول است. نتایج این فرضیه با مطالعات قربان زاده و همکاران (1400)، مینویی (1400)، بهشت آیین (1400)، محسنی پویا و همکاران (1399)، همایون فر و همکاران (1397)، وان وو و همکاران (2022) مطابقت دارد.

➤ ارتباطات داخلی استراتژیک، که به ایجاد فضای باز و وابستگی متقابل بین یک سازمان و کارکنان آن کمک می کند، می تواند به کارکنان کمک کند تا احساس کنند از آنها مراقبت و حمایت شود و در نتیجه یک رابطه مشترک با سازمان یا سازمان خود را درک می کنند. بنابراین، ارتباط

گفت و گو با کارکنان به عنوان یک روش با ارزش برای ایجاد و نگهداری روابط نشان داده می شود که کارآمدی را افزایش می دهد. سپس این هنجار عمومی می تواند انگیزه های حفاظت از ایمنی کارکنان را با افزایش کارآیی و تهدید درک شده از مسائل بهداشتی، مانند COVID-19 تشویق کند.

فرضیه چهارم: روابط اشتراکی با رفتارهای ایمن کارکنان در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری برای بررسی روابط اشتراکی با رفتارهای ایمن کارکنان داد که مقدار معناداری برابر با (6.615) کسب شده است، که این مقدار خارج از بازه منفی 1/96 تا مثبت 1/96 قرار گرفته در نتیجه فرضیه چهارم تایید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (0.416) کسب شد که نشان می دهد که تاثیر روابط اشتراکی با رفتارهای ایمن کارکنان مثبت و در جهت مستقیم می باشد، زیرا ضریب بدست آمده مثبت می باشد. روابط اشتراکی به عنوان یک نوع ارتباط مهم که به طور قابل توجهی تحت تاثیر تلاش های ارتباط استراتژیک سازمان است و ممکن است رفتارهای کارکنان مانند رفتارهای ایمنی را تسهیل کند، مورد توجه قرار گرفته است. انتظار می رود که ارتباطات درونی گفت و گوی تاثیر مثبتی بر روابط جمعی کارکنان و سازمان بگذارد. مطالعات روابط عمومی قبلی نشان داد که ارتباطات داخلی استراتژیک برای افزایش کیفیت رابطه بین یک سازمان و مردم آن بسیار مهم است. به عنوان مثال، ارتباط متقارن که با ارتباط دو طرفه، گفتگو، درک متقابل، و ارتباطات شفاف مشخص می شود، بر اساس محتوای اطلاعات، مشارکت و مسئولیت پذیری، تاثیر مثبتی بر کیفیت رابطه کارمند و سازمان دارد. نتایج این فرضیه با مطالعات قربان زاده و همکاران (1400)، همایون فر و همکاران (1397)، رضوی و همکاران (1396)، وان وو و همکاران (2022)، لی (2022)، ژانگ و همکاران (2020)، وو و همکاران (2020) مطابقت دارد.

➤ عنصر مهم عملکرد راهبردی ارتباطات داخلی مبتنی بر اصول ارتباط گفتگویی است، تلاش های سازمان ها برای ایجاد رابطه از طریق ارتباطات داخلی استراتژیک، عوامل کلیدی هستند که احتمالاً می توانند کارکنان را ترغیب کنند که تصمیمات مرتبط با ایمنی سازمان را دنبال کنند. در طول همه گیری کووید 19، که در آن کارکنان سطوح بالایی از عدم اطمینان و ابهام را تجربه می کنند، گفت و گو بین سازمان و کارکنان آن برای دستیابی به درک متقابل ضروری است، که می تواند به کارکنان در درک رابطه مشترک با سازمانشان کمک کند.

➤ این مطالعه اهمیت مشارکت سازمان ها در گفت و گو برای درک نیازها، نگرانی ها و خطرات درک شده از یک بحران و مسائل مربوط به سلامت کارکنان را نشان می دهد. ایجاد یک فضای باز برای

بحث در مورد موضوعات مربوط به سلامت و ایمنی کارکنان و گنجاندن ایده های کارکنان در تصمیم گیری شرکت بسیار توصیه می شود.

فرضیه پنجم: تهدیدات درک شده با رفتارهای ایمن کارکنان در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری برای بررسی تهدیدات درک شده با رفتارهای ایمن کارکنان داد که مقدار معناداری برابر با (4.204) کسب شده است، که این مقدار خارج از بازه منفی 1/96 تا مثبت 1/96 قرار گرفته در نتیجه فرضیه پنجم تایید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (0.249) کسب شد که نشان می دهد که تاثیر تهدیدات درک شده با رفتارهای ایمن کارکنان مثبت و در جهت مستقیم می باشد، زیرا ضریب بدست آمده مثبت می باشد. تهدید درک شده از دو عنصر حساسیت درک شده و شدت درک شده تشکیل شده است. در این راستا، اگر مردم باور داشته باشند که کمتر در معرض خطر ابتلا به یک مشکل بهداشتی قرار دارند (حساسیت یا آسیب پذیری ناچیز و درک شده کم) یا بر این باور باشند که تهدید بهداشتی؛ اندک است (شدت درک شده کم)، به احتمال قوی هیچ پاسخی به هشدار بهداشتی نخواهند داد؛ زیرا آنها به اندازه کافی برای مقابله با یک مشکل یا تهدید بهداشتی برانگیخته نشده اند. بنابراین، اگر مردم درک کمتری از تهدید یا مشکل بهداشتی داشته باشند، آنها هشدار بهداشتی را انکار کرده و در نتیجه برای هیچ اقدامی پیشگیری از این مشکل بهداشتی یا تهدید بهداشتی، نخواهند کرد و هیچ تغییری در نگرش، قصد و رفتار صورت نمی گیرند. نتایج این فرضیه با مطالعات مینویی (1400)، بهشت آیین (1400)، همایون فر و همکاران (1397)، رضوی و همکاران (1396)، وان وو و همکاران (2022)، لی (2022)، چن و ایون (2021)، واکومدیو و همکاران (2021) مطابقت دارد.

➤ ارتباطات استراتژیک یک سازمان، به عنوان یک منبع اطلاعات و دانش حیاتی پیشنهاد می شود که می تواند به کارکنان در مدیریت تهدیدها و فرآیند ارزیابی مقابله کمک کند. به طور خاص، حساسیت درک شده افراد نسبت به خطرات و جدی بودن یک تهدید می تواند منجر به رفتارهای احتیاطی شود، افزایش آگاهی کارکنان از سلامت و خطر اولین گام فرآیند انطباق کارکنان با رفتارهای ایمن است. به این معنا که وقتی کارمندان از تهدید سلامت COVID-19 آگاه باشند، احتمالاً رفتارهای ایمنی را اتخاذ خواهند کرد لذا پیشنهاد می شود مدیران شرکت برق منطقه ای یزد تلاش کنند با فراهم کردن اطلاعات و آگاهی لازم در مود بحران های احتمالی از جمله بحرانی شبیه کرونا نسبت به آگاه کردن کارکنان در بروز رفتارهای ایمن اقدامات لازم را انجام دهند.

فرضیه ششم: کارآمدی با رفتارهای ایمن کارکنان در دوران اپیدمی کرونا در شرکت برق منطقه ای یزد رابطه معنی داری دارد.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری برای بررسی کارآمدی با رفتارهای ایمن کارکنان داد که مقدار معناداری برابر با (4.916) کسب شده است، که این مقدار خارج از بازه منفی 1/96 تا مثبت 1/96 قرار گرفته در نتیجه فرضیه ششم تایید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (0.252) کسب شد که نشان می دهد که تاثیر کارآمدی با رفتارهای ایمن کارکنان مثبت و در جهت مستقیم می باشد، زیرا ضریب بدست آمده مثبت می باشد. تهدید درک شده و خودکارآمدی درک شده می تواند قصد انزوای افراد را افزایش دهد. بنابراین، تئوری انگیزه حفاظتی ممکن است یک چارچوب نظری موثر برای درک انگیزه های رفتار ایمنی کارکنان باشد. ادبیات رفتار ایمنی نشان می دهد که خطرات درک شده به شدت با اتخاذ شیوه های کار ایمن توسط کارکنان مرتبط است. به طور خاص، حساسیت درک شده افراد نسبت به خطرات و جدی بودن یک تهدید می تواند منجر به رفتارهای احتیاطی شود روابط جمعی ممکن است ایمنی کارکنان را افزایش دهد انگیزه محافظت در محیط کار با افزایش کارایی و تهدید درک شده آنها. در ادبیات ارتباطات سلامت، اعتماد سازمانی، که پیامد اصلی روابط جمعی است. نتایج این فرضیه با مطالعات محسنی پویا و همکاران (1399)، همایون فر و همکاران (1397)، چن و ایون (2021)، ژانگ و همکاران (2020)، دیو و لیو (2020) مطابقت دارد.

✓ اعتماد، شک و تردید افراد را نسبت به تلاش های ارتباطی سازمان شان کاهش می دهد و بر ارزیابی ریسک ها تأثیر می گذارد، اعتماد همچنین می تواند به مردم کمک کند تا با عدم قطعیت کنار بیایند و در نتیجه کنترل قابل توجهی بر رفتارهای خاص ایجاد می کند. علاوه بر این، اعتماد می تواند افراد را تشویق کند تا با افزایش خودکارآمدی، بر موانع در برابر درگیر شدن در رفتارهای خاص غلبه کنند و به آنها کمک کند آسیب پذیری و شدت بیماری را درک کنند، لذا پیشنهاد می شود مدیران شرکت برق می بایست در جلب اعتماد کارکنان نسبت به برنامه ریزی مدیران در شرایط بحرانی چون کرونا، تلاش ویژه ای داشته باشند، تا بتوانند کارکنان را برای رعایت رفتارهای ایمن تشویق کنند.

a. پیشنهادات پژوهشی

✓ خودکارآمدی و آسیب پذیری درک شده افراد نسبت به کوید-19 یا شدت آن ممکن است بسته به باورهای بهداشتی، شبکه های شخصی و سطح اعتماد آنها به دولت متفاوت باشد، اگرچه تلاش های ارتباطی سازمان ها تأثیر قابل توجهی بر چنین ادراکی در این مطالعه پیدا کرد، مطالعات

آینده می تواند متغیرهای دیگری در سطح فردی را برای درک جامع رفتارهای ایمنی کارکنان در محل کار ترکیب کند.

✓ تحقیقات آینده با حجم نمونه قابل توجه تر را می توان برای مقایسه و ارائه آگاهی بیشتر در زمینه های مختلف انجام داد.

✓ تحقیقات آتی باید نگرش ها و رفتارهای کارکنان را نسبت به اقدامات پیشگیرانه خاص سازمانشان از طریق کاهش تغییرات بین افراد و آزمایش کارآمدی تلاش های ارتباط داخلی بررسی کند.

✓ سایر ویژگی های ارتباط گفت و گوی پیشنهاد شده در نظریه گفت و گوی اصلی روابط عمومی، مانند نزدیکی (به عنوان مثال، خودانگیختگی تعاملات) یا ریسک، ممکن است نقش مهمی در یک محیط ارتباط داخلی داشته باشند. بنابراین، مطالعات آینده می تواند مفهوم سازی و عملیاتی سازی ارتباطات داخلی گفت و گو را با توسعه و اعتبارسنجی این موارد و ترکیب جنبه های کلیدی گفت و گوها در روابط عمومی به طور جامع، پیش ببرد.

✓ از محدودیت های این پژوهش می توان به مواردی چون محدودیت ذاتی پرسشنامه و اینکه افراد ممکن است در هنگام تکمیل کردن پرسشنامه خویشتن نگری کافی نداشته باشند و مسئولانه به گویه ها پاسخ ندهند که این امر تا حدودی دقت نتایج را کاهش می دهد، در این تحقیق به گزارش های افراد در مورد همه متغیرهای مدل استناد شده است که نگرانی سوگیری روش رایج را افزایش می دهد.

منابع

1. بهشت امین، مهدی. (1400). تیر نقش مقابله کنترل محور رابطه بین ارتباطات داخلی شفاف و عدم قطعیت تغییر سازمانی در شهرداری شیراز، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، 81(8): 55-72
2. پویاکیان، مصطفی. (1399). یک مدل کنترل سیستمی برای اپیدمی کووید 19 از منظر مهندسی ایمنی، مجله مهندسی بهداشت حرفه ای، 7(2): 49-53.
3. حاجی پور ساردویی، مرضیه، تقی پوره، فائزه، و اعتباریان خوراسگانی، اکبر. (1401). نقش ارتباطات داخلی در مدیریت اتاق خبر سیمای سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران. مطالعات فرهنگی و ارتباطات، 29-1.

4. رضایی دیزگاه، مراد؛ تقی پور، محمد؛ داداشی جوکندان، علیرضا؛ ملانی نژاد، محسن. (1401). تأثیر رهبری توانمندساز بر رفتار ایمنی با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش و جو ایمنی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان. فصلنامه نوآوریهای مدیریت آموزشی، (17)؛ 13-1.
5. رضوی، علیرضا؛ انجوی، سیدمحمدرضا؛ قاسم زاده، شانتیا و سالاری، هادی. (1396). بررسی ارتباط بین رفتار ایمنی با حوادث شغلی و متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان؛ مطالعه موردی: مجتمع تولید روی بندرعباس. چهارمین کنفرانس جامع مدیریت بحران و HSE؛ 8-1.
6. شاهد حق قدم، هاله، و همکاران. (1399). مطالعه مروری پیامدها و مداخلات روانشناختی در پاندمی کووید، مجله طب دریا بهار 1399، (1)2: 11-1.
7. صحت، سعید و میرزایی، شیما، 1397، نامنی شغلی؛ آسیب پذیری سلامت کارکنان و بروز رفتارهای غیراخلاقی طرفدار سازمان، پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران.
8. فیض، داود؛ و احمدی الوار، زهرا؛ (1400). ایجاد فرهنگ عاطفی مثبت: اثر ارتباطات داخلی بر رفتار شهروندی مشتری با تاکید بر نقش رفتار شهروندی سازمانی فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، (1)19؛ 123-152.
9. قربان زاده، داود؛ طالقانی، محمد؛ راه حق، اتنا. (1400). ارتقای فرهنگ احساسی و کیفیت روابط کارکنان- سازمان از طریق ارتباطات داخلی و تاثیر آن بر هواخواهی کارکنان در صنعت هتل داری. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، (2)19؛ 281-301.
10. محسنی پویا، حسین. و همکاران. (1399). نقش خودکارآمدی در حساسیتو شدت درک شده نسبت به رفتارهای پیشگیرانه از ویروس COVID19. مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، (30)194؛ 139-134.
11. مهداد، علی؛ سجادی، مریم السادات و آبهاهی، فریناز. (1399). پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی. فصدلنامه مشاوره شدغلی و سدازمانی، (45)12؛ 97-116.
12. مهداد، علی؛ سجادی، مریم السادات و آبهاهی، فریناز. (1399). پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی. فصدلنامه مشاوره شدغلی و سدازمانی، (45)12؛ 97-116.

13. مهدی نیا، محسن؛ ارسنگ جنگ، شهرام، صادقی، عباس و کریمی، علی. (1396). ارزیابی رفتار ایمنی و تعیین برخی متغیرهای فردی و شغلی پیش بینی کننده آن. فصلنامه علمی تخصصی طب کار. 9(3)؛ 22-31.

14. مینوئی، کریم (1400). مقابله کارکنان با تغییرات سازمانی در مواجهه با یک بیماری همه گیر: نقش ارتباطات داخلی شفاف، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، 83(10): 80-57.

15. مینوئی، کریم. (1400). مقابله کارکنان با تغییرات سازمانی در مواجهه با یک بیماری همه گیر: نقش ارتباطات داخلی شفاف. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، 83(5)؛ 54-78.

16. همایون فر مهدی، فدایی اشکیکی مهدی، صداقت روزبه. (1397). تاثیر اقدامات سیستم مدیریت ایمنی، رهبری اخلاقی و خودکارآمدی بر رفتارهای ایمنی کارکنان دارای مشاغل سخت و زیان آور در صنایع تولیدی استان گیلان. مجله ارگونومی، 6(1)؛ 65-74.

17. ساداتی، سیدمحمد مهدی. (1394). معیارهای کارآمدی درون سازمانی نهادهای مبارزه با فساد اقتصادی (با تأکید بر کنوانسیون مریدا و طرح تشکیل سازمان مبارزه با مفاسد اقتصادی). دو فصلنامه حقوق اداری (علمی - پژوهشی)؛ 3(9)؛ 9-28.

1. Bian, X., Sun, Y., Zuo, Z., Xi, J., Xiao, Y., Wang, D., et al. (2019). Transactional leadership and employee safety behavior: Impact of safety climate and psychological empowerment. *Social Behavior and Personality an International Journal*, 47(6), 1-9
2. Chen, H., Eyoun, K., (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *Int. J. Hospitality Manage.* 94 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>.
3. Du, Y., & Liu, H. (2020). Analysis of the influence of psychological contract on employee safety behaviors against COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 47-67.
4. Du, Y., & Liu, H. (2020). Analysis of the influence of psychological contract on employee safety behaviors against COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6747.
5. Farooq, A., Laato, S., & Islam, A. N. (2020). Impact of online information on self-isolation intention during the COVID-19 pandemic: Cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(5), Article e19128
6. Farooq, A., Laato, S., & Islam, A. N. (2020). Impact of online information on self-isolation intention during the COVID-19 pandemic: Cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(5), Article e19-28.

7. Hu, X., Yan, H., Casey, T., & Wu, C. H. (2021). Creating a safe haven during the crisis: How organizations can achieve deep compliance with COVID-19 safety measures in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92, Article 102662.
8. Kang, M., & Sung, M. (2017). How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive employee communication behaviors: The mediation of employee-organization relationships. *Journal of Communication Management*, 21(1), 82–102
9. Kim, Y. (2018). Enhancing employee communication behaviors for sensemaking and sensegiving in crisis situations. *Journal of Communication Management*, 22(4), 451–475.
10. Lee, Y. (2017). Exploring the impacts of relationship on employees' communicative behaviors during issue periods based on employee position. *Corporate Communications an International Journal*.
11. Lee, Y., & Li, J. Y. Q. (2020). The value of internal communication in enhancing employees' health information disclosure intentions in the workplace. *Public Relations Review*, 46(1), Article 101872.
12. Men, L. R., & Stacks, D. (2014). The effects of authentic leadership on strategic internal communication and employee-organization relationships. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 301–324.
13. Neal A, Griffin MA. A. (2016). study of the lagged relationships among safety climate, safety motivation, safety behavior, and accidents at the individual and group levels. *J Appl Psychol*; 91(4): 946 -53.
14. Ruck, K., & Men, L. R. (2021). Guest editorial: Internal communication during the COVID-19 pandemic. *Journal of Communication Management*.
15. Ruck, K., Welch, M., & Menara, B. (2017). Employee voice: an antecedent to organisational engagement? *Public Relations Review*, 43(5), 904–914.
16. Sadia, A., Salleh, B. M., Kadir, Z. A., & Sanif, S. (2016). The Relationship between Organizational Communication and Employees Productivity with New Dimensions of Effective Communication Flow. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 2(2), 93-100.
17. Vacondio, M., Priolo, G., Dickert., S., & Bonini, N. (2021). orry, Perceived Threat and Media Communication as Predictors of Self-Protective Behaviors During the COVID-19 Outbreak in Europe. *Personality and Social Psychology*.
18. Van Vu,T., Tan Vo-Thanh ,Nguyen Phong Nguyen, Duy Van Nguyen, Hsinkuang Ch.(2022). The COVID-19 pandemic: Workplace safety management practices, job insecurity, and employees' organizational citizenship behavior,*Safety Science*, 145, (2022) ,105527.
19. Vo-Thanh, T., Vu, T.-V., Nguyen, N.P., Nguyen, D.V., Zaman, M., Chi, H., (2021). How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance? *J. Sustainable Tourism* 29 (6), 907–925

20. Vo-Thanh, T., Vu, T.-V., Nguyen, N.P., Nguyen, D.V., Zaman, M., Chi, H., (2021). How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance? *J. Sustainable Tourism* 29 (6), 907–925
21. Vu, T.-V.; Vo-Thanh, T.; Chi, H., Nguyen, N.P.; Van Nguyen, D.; & zaman, M. (2022-a). The role of perceived workplace safety practices and mindfulness in maintaining calm in employees during times of crisis. Special Issue: Strategic human resource management in the era of environmental disruptions, May/June 2022. Volume61, Issue3, Pages 315-333.
22. Vu, T.-V.; Vo-Thanh, T.; Nguyen, N.P.; Van Nguyen, D.; Chi, H. (2022). The COVID-19 pandemic: Workplace safety management practices, job insecurity, and employees' organizational citizenship behavior. *Saf. Sci.* 2022, 145.
23. Wang, Y., & Yang, Y. (2020). Dialogic communication on social media: How organizations use Twitter to build dialogic relationships with their publics. *Computers in Human Behavior*, 104, Article 106183.
24. Wang, Y., & Yang, Y. (2020). Dialogic communication on social media: How organizations use Twitter to build dialogic relationships with their publics. *Computers in Human Behavior*, 104, Article 106183.
25. Yang, S. U., Kang, M., & Cha, H. (2015). A study on dialogic communication, trust, and distrust: Testing a scale for measuring organization–Public dialogic communication (OPDC). *Journal of Public Relations Research*, 27(2), 175–192.
26. Zhang, J., Xie, C., & Morrison, A. M. (2021). The effect of corporate social responsibility on hotel employee safety behavior during COVID-19: The moderation of belief restoration and negative emotions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 233–243
27. Zhang, J., Xie, C., & Morrison, A. M. (2021). The effect of corporate social responsibility on hotel employee safety behavior during COVID-19: The moderation of belief restoration and negative emotions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 233–243.
28. Zhang, J., Xie, C., Wang, J., Morrison, A. M., & Coca-Stefaniak, J. A. (2020). Responding to a major global crisis: The effects of hotel safety leadership on employee safety behavior during COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(11), 3365–3389.