

مقاله پژوهشی:

تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده

در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس

منصور شریفی^۱؛ اصغر وثوقی اصل^۲؛ سید مصطفی حسینی^۳؛ فرزاد کبیری^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۱۹

چکیده

این پژوهش برای بررسی تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس انجام شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی (در حوزه رفتار سازمانی) و از نظر روش انجام کار، همبستگی است که از طریق تحلیل رگرسیون طی سال‌های ۱۴۰۰-۱۳۹۸ در سطح کارکنان پلیس‌های تخصصی در شهر تهران انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه پلیس‌های تخصصی شهر تهران (یگان‌های ویژه، آگاهی، یگان امداد، پیشگیری، راهور) بوده است. نمونه آماری شامل ۷۳۰ نفر از کارکنان حاضر به خدمت آنهاست که بر اساس فرمول کوکران و به صورت کاملاً تصادفی انتخاب شده‌اند. در این پژوهش، اطلاعات از طریق روش کتابخانه‌ای و ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شده است؛ در تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS و تکنیک‌های آماری آزمون‌های کولمرونوف و اسمیرنوف، همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون (همزمان) بهره گرفته شد.

در تحلیل رگرسیون (با استفاده از روش Enter)، مدل معنی‌داری به دست آمد (ضریب تعیین تعدیل شده = ۰/۲۳/۵)؛ این مدل می‌تواند ۲۳/۵ درصد از تغییرات بی تفاوتی شغلی توسط متغیرهای مستقل را تبیین کند. مولفه‌های حمایت عاطفی و یاری و همکاری اجتماعی پیش‌بینی کننده معنی‌داری برای بی تفاوتی شغلی هستند؛ اما متغیر تصدیق و تأیید اجتماعی پیش‌بینی کننده معنی‌داری نیست و تأثیر معنی‌داری ندارد. ضریب رگرسیون استاندارد شده برای متغیر پیش‌بین حمایت عاطفی برابر ۰/۳۶- و با جهت تأثیر و پیش‌بینی‌کنندگی منفی و برای یاری و همکاری اجتماعی برابر ۰/۱۸- و منفی است. پلیس‌های تخصصی در شهر تهران نیازمند اتخاذ رویکرد توسعه فرهنگ وظیفه‌ای است و در این راستا باید برنامه‌های بلند مدت و مدونی را اجراء و عملی سازد.

کلیدواژه‌ها: بی تفاوتی شغلی، پلیس، حمایت اجتماعی ادراک شده، کارکنان

۱. استادیار جمعیت‌شناسی گروه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار سمنان.
۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی بررسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سمنان؛ نویسنده مسئول؛ رایانامه: phdvosoughi@gmail.com
۳. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران دانشگاه آزاد واحد تهران شمال.
۴. مدرس گروه عملیات ویژه دانشکده علوم و فنون انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین.

مقدمه و بيان مسئله

نیروی انسانی به عنوان مهم ترین سرمایه های هر سازمان به شمار می آید؛ به همین منظور استفاده موثر و بهینه یا به عبارت بهتر بهره وری موثر از این سرمایه یکی از اهداف و برنامه های اصلی مدیران در سطح کلان هر سازمانی است. در دنیای پرشتاب رشد فناوری شناخت عوامل بهره وری نیروی انسانی در تمامی حوزه های مدیریتی به خصوص مدیریت سازمانی اهمیت دو چندان نسبت به گذشته پیدا کرده است (طالب زاده، ۱۳۹۵).

حمايت اجتماعي، درک مراقبت از دیگران و داشتن یک شبکه قابل اعتماد برای تبدیل شدن به زمان مورد نیاز در شرایط روزمره یا لحظات خاص بحران است. این را می توان از سه منبع درک کرد: خانواده، دوستان و دیگران (زیمت و دیگران، ۱۹۸۸). پشتیبانی اجتماعي به عنوان فرکانس اقدامات پشتیبانی نامیده می شود که توسط دیگران ارائه می گردد؛ به همین دلیل است که می توان آنرا به عنوان احساس ذهني حمايت تلقی کرد (سانتینی و دیگران، ۲۰۱۵). به طور کلی، حمايت اجتماعي درک شده، پیش بینی کننده قابل توجهی از رضایت از زندگی و تأثیر منفی است (کوبو و دیگران، ۲۰۲۰).

بی تفاوتی شغلي در واقع آن نوع از بی تفاوتی روانی است که با فشارهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. سندرم مزبور در میان انواع مشاغل مدرسان یا یاورانه، شامل: مشاوران، مددکاران اجتماعي، پزشکان، پليس، پرستاران و غیره مشاهده شده است (گیسون، ۱۹۹۴). کارکنان پليس بیشتر از مشاغل دیگر تحت فشار روحی هستند. مهم ترین مسئله گسترده سطح فعالیت های اجتماعي و مأموریت های محوله است و مسئله دوم اینکه کارکنان پليس فشار زیادی تحمل می کنند و اغلب مشاغل آنها در معرض دید و زیر ذره بین جامعه است و در تمام مسائل اجتماعي در صف اول هستند (مهری نژاد؛ مجیدی و صیدی، ۲۹:۱۳۸۶). نیروهای نظامي در واکنش به اغتشاشات و بلاهای طبیعی معمولاً اولین گروهی هستند که فراخوانده می شوند. این

۱. Zimet
۲. Santini
۳. Cobo-Rendón
۴. Gibson

نیروها به اقتضای شرایط شغلی که دارند همواره در معرض خطرات جدی بوده که سلامت روان آنان را تحت تاثیر قرار می دهد (شیخ شاهرخ؛ حقیقتیان و نجفی، ۱۳۹۳: ۱۰۴). کارکنان نیروی انتظامی به عنوان منابع انسانی سازمان فراجا، به لحاظ ویژگی های ذاتی حرفه انتظامی، با مسائل شغلی متعددی مواجه بوده و در نتیجه نسبت به کارکنان سایر مشاغل در معرض آسیب پذیری روان شناختی بیشتری هستند. فشار روانی ناشی از نوع شغل و مأموریت های پیچیده، قوانین سخت، احتمال مجروحیت و معلولیت، ترس از شکست، اسارت و حتی مرگ از جمله مسائلی است که احتمال آنها در مشاغل نظامی بسیار بیشتر از مشاغل غیرنظامی است (عابدی، مزرعی، ۲۰۱۰).

جنبه های مختلف روانی (رضایت از زندگی، تأثیر مثبت و منفی) می تواند توسط جنبه های مختلف حمایت اجتماعی درک شده پیش بینی شود (سیدلیکی، ۲۰۱۳). به طور خاص، حمایت عاطفی مزایای مهمی در سلامت روانی دارد. به نظر می رسد در خصوص بی تفاوتی شغلی، حمایت اجتماعی از هر چیزی با ارزش تر است. در سال های اخیر روشن شده است که در برخی مواقع کارکنان سازمان ها دچار بی تفاوتی شغلی می شوند که پدیده مزبور به شدت سطح عملکرد ایشان را کاهش می دهد و چنانچه در مراحل اولیه تشخیص داده نشود و پیشگیری نگردد، موجب از کار افتادگی شخصی و زوال شخصیتی می شود (روحانی و فیروزی، ۱۳۸۹: ۷۳). بسیاری از مطالعات بر رابطه بین حمایت اجتماعی درک شده و افسردگی، تمرکز می کنند (کلايمن و ریسکیند، ۲۰۱۳؛ ساتینی و دیگران، ۲۰۱۵؛ کوستاک و دیگران، ۲۰۱۹). حمایت اجتماعی مجموعه رفتارهای فراگرفته شده و مورد قبولی است که یک پلیس را قادر می سازد با دیگران رابطه موثر داشته و شهروندان را از عکس العمل های نامعقول اجتماعی باز دارد. حمایت اجتماعی ادراک شده ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری است. عاطفه یعنی ابراز عشق و محبت، تصدیق یعنی آگاهی از رفتار و بازخوردهای مناسب و یاری یعنی مساعدت مستقیم مانند مساعدت مالی و یاری دادن در انجام کارها است. بررسی و به کارگیری جنبه های مختلف حمایت اجتماعی، ارتقای سطح رفتار سازمانی و بهبود روابط اجتماعی کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی پلیس در تولید امنیت را به همراه دارد.

۱. Siedlecki

۲. Kleiman and Riskind

حمايت اجتماعي از پليس نويد دهنده فصل نويني در روابط اجتماعي و توسعه همکاري هاي متقابل با مردم در عرصه برقراري نظم و امنيت کشور است. نظر به اينکه کارکنان پليس هاي تخصصي همچون کارکنان ساير سازمان هاي اجتماعي تحت فشار و تنش هاي گوناگون قرار دارند، عوامل استرس زاء، فشارهاي عصبي و رواني ناشي از آن را در پي خواهد داشت که در صورت شدت و عدم آشنائي به راه هاي مقابله با آن، سلامت و عملکرد افراد و سازمان پليس را به مخاطره انداخته و هزينه سنگيني را به بار خواهد آورد. حمايت اجتماعي مجموعه رفتارهاي فرا گرفته شده و مورد قبولي است که يک پليس را قادر مي سازد با ديگران رابطه موثر داشته و شهروندان را از عکس العمل هاي نامعقول اجتماعي باز دارد. ضرورت انجام اين تحقيق، با توجه به رويکرد اجتماعي امروز پليس با هدف کاهش هزينه هاي مادي و معنوي طرفين درگير و حسن انجام مأموريت ها و ايجاد سازگاري با اجتماع، فرهنگ و محيط، يافتن روش هاي علمي براي بهبود مهارت اجتماعي و کاهش بي تفاوتی شغلي در بين نيروهاي پليس و در نتيجه بهبود وضعيت امنيت جامعه است. در اين پژوهش متغير حمايت عاطفي اجتماعي يعني ابراز عشق و محبت افراد جامعه نسبت به همنوع خود و در اين تحقيق گويه هاي ۱ تا ۱۸ پرسشنامه به سنجش اين متغير تعلق گرفته است. متغير تصديق و تايد اجتماعي يعني آگاه سازي فرد از رفتار و انجام بازخوردهاي مناسب از طرف افراد جامعه و در اين تحقيق گويه هاي ۹ تا ۲۶ پرسشنامه (حمايت اجتماعي خداپناهي و همکاران) به سنجش اين متغير تعلق گرفته است و ياري و همکاري اجتماعي مساعدي مستقيم مانند مساعدي مالي و ياري دادن در انجام کارها از سوي افراد جامعه نسبت به همنوع خود است که در اين تحقيق گويه هاي ۲۷ تا ۳۴ پرسشنامه به سنجش اين متغير تعلق گرفته است. در نهايت متغير بي تفاوتی شغلي، بروز علائم عاطفي منفي افراد نسبت به شغل که شامل مسخ شخصيت و کاهش موفقيت فردي و خستگي مفرط است که در اين تحقيق گويه هاي ۱ تا ۴۰ پرسشنامه گلدارد را به خود اختصاص داده است. براي اين منظور مطالعه و بررسي مقوله حمايت اجتماعي از پليس هاي تخصصي در دستور کار قرار گرفته است و درصدد هستيم تا نتايج را به سازمان هاي ديگر نيز تعميم دهيم. با توجه به اهميت اين

موضوع در این پژوهش این مسئله مطرح است که حمایت اجتماعی ادراک شده در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس چه تاثیری دارد؟

مبانی نظری و پیشینه شناسی تحقیق

حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی از جمله موضوعاتی است که مورد علاقه بسیاری از روانشناسان قرار گرفته است (کینگ، ۱۹۸۵ و کسلرو همکاران ۱۹۸۵). اساس نظری این موضوع دیدگاه جرج کلی^۱ (۱۹۰۲) است که بر اهمیت پذیرش اجتماعی یا تأیید اجتماعی تأکید می‌کند و آنرا در چگونگی مثبت یا منفی بودن خود پنداره افراد مؤثر می‌داند.

برخی از پژوهش‌گران، حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه، و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان، و دیگران مهم تعریف کرده‌اند (سارافینو^۲، ۱۹۹۸). در مجموع، شاید بتوان گفت که حمایت اجتماعی یعنی این احساس که شخص مورد توجه دیگران است و دیگران برای او ارزش قائلند و اینکه او به یک شبکه اجتماعی متعلق است (گاجل^۳ و دیگران، ۱۳۷۷). کارکردهای حمایتی و هویتی خود به صورتی کلی به آنچه که فرد پیرامون خود آموخته است، اشاره دارد. فرد قادر است خود را موجودی ارزشمند و با کفایت قلمداد کند. منابع مربوط به کارکرد حرمت نفس عبارتند از:

- ۱- دریافت اطمینان و تصدیق
- ۲- ارزشمندی تایید و تحسین
- ۳- ابراز احترام به فرد دریافت‌کننده حمایت

حمایت اجتماعی ادراک شده

حمایت اجتماعی ادراک شده ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری است. عاطفه یعنی ابراز عشق و محبت، تصدیق یعنی آگاهی از رفتار و بازخوردهای مناسب و یاری یعنی مساعدت

۱. George Kelly

۲. Sarafino

۳. Gachell et al

مستقیم؛ مانند مساعدت مالی و یاری دادن در انجام کارها است. بنابراین حمايت اجتماعي ادراك شده یکی از عوامل مهم مهارکننده اثرات منفی تنش های شغلي است. شواهد حاکی از آن است که حمايت اجتماعي ادراك شده می تواند در سازگاری با تنش، تسهیل کننده باشد؛ مهم ترین تاثیر حمايت اجتماعي ادراك شده هنگام مواجهه فرد با تنش، بدون توجه به سطوح آن، بهبود وضعیت سلامتی است. مطالعات (هی هرست و همکاران، ۲۰۱۶) نشان داده است که ارتباط با افراد صمیمی و قابل اعتماد خطر آشفتگی روانی در رویارویی با تنش را کاهش می دهد (بیرامی؛ موحدی؛ موحدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۵-۲۹).

نظام های حمايت اجتماعي

نظام های حمايت اجتماعي مطابق با نظر کاپلان (۱۹۹۶) عبارت است از واگذار کردن بخشی از ضروریات بین فردی به گروهی از افراد که قادرند در مواقع اضطراری حفاظت های عاطفی و منابع حمايتی را برای افراد نیازمند مهیا کنند. به علاوه مردم با فراهم کردن کمک ها، منابع اطلاعات و آگاهی های شناختی برای افراد نیازمند موجب افزایش توانایی آنان در مقابله با بحران های روحی می شوند. مطابق نظر کاپلان یک فرد به گروه های حمايتی متعددی در خانه محل کار و تفریحگاه های عمومی نیازمند است. در سال ۱۹۹۶ به وسیله کاپلان نظریه مفیدی درباره اینکه چگونه خانواده به عنوان نظام حمايتی عمل می کند ارائه شد. کاپلان می گوید خانواده به چند راه مختلف به عضو خود خدمت می کند؛ منبع ایدئولوژی و راهنما و واسطه ای در حل مشکلات، خدمت عملی و راهنمایی صحیح، پناهگاهی برای استراحت و رفع خستگی؛ به عنوان یک حلال مشکل برای تصمیم گیری در شرایط بحرانی کمک می کند و می تواند به عنوان نیروی قدرتمندی برای حمايت در برابر دگرگونی ها عمل کند. نظام های حمايت اجتماعي در خانه و محل کار، افراد را در مقابله با فشارهای محیطی یاری می رسانند و به عنوان سپر عمل می کنند. محققان گاهی این سوال را مطرح می کنند که چرا نظام های حمايت اجتماعي چنین اثرات مشخصی دارند؟ یکی از دلایل این است که اشخاص حمايت کننده، اطمینان مجدد و پذیرش را به شخص عرضه می کنند (شريفی درآمدی، ۱۳۸۰).

حمايت اجتماعي دارای دو بعد یا جنبه اساسی است:

الف) جنبه ذهنی: بعد ذهنی حمایت اجتماعی به تصویری اطلاق می‌شود که فرد از افرادی دارد که قادرند به‌طور مؤثر در مواقع درماندگی و ناچاری وی را کمک کنند.

ب) جنبه عینی: بعد عینی یا بالفعل حمایت اجتماعی به میزان واقعی مساعدت‌ها و همیاری‌های ارائه شده به فرد بستگی دارد. هر نوع تغییر ناگهانی یا بروز مصیبت در زندگی از جمله منابع فشاری است که ممکن است موجب پریشانی و نگرانی شخص شود. جنبه ذهنی در میزان عملکرد فرد تأثیر فراوانی دارد و یافته‌های پژوهشی حاکی از آن است که هر چه ذهنیت فرد در برخورداری از حمایت دیگران (حمایت بالقوه) بیشتر باشد، میزان پاسخ‌های موفقیت‌آمیزی که به فشارهای روانی و موقعیت‌های بغرنج نشان می‌دهد، بیشتر است. به‌عکس اگر فرد احساس کند که از حمایت اجتماعی کافی اطرافیان برخوردار نیست، احتمالاً آمادگی کمتری برای مقابله با خطر از خود نشان می‌دهد و ممکن است به‌جای رویارویی با مسایل، به اجتناب متوسل شود (هایزمن و کاپلان، ۱۹۹۶).

با توجه به بعد عینی حمایت اجتماعی، افراد مؤثر در مساعدت و یاری فرد تا حد زیادی از شدت فشار روانی می‌کاهد و فرد را به انطباق دوباره قادر خواهد ساخت. به‌عنوان مثال: ازدواج از جمله وقایعی است که سبب ایجاد فشار روانی مضاعف بر فرد می‌شود، حضور شرکت افراد خانواده و دوستان در مجلس عروسی تا اندازه‌ای پذیرش نقش همسری و مسئولیت را برای عروس و داماد آسان‌تر می‌کند. همچنین مساعدت‌هایی که تا مدت‌ها بعد از عروسی به زوج جوان از سوی اطرافیان به‌خصوص خانواده ارائه می‌شود، به میزان قابل‌توجهی از فشار روانی ناشی از تغییر زندگی و بار مسئولیت‌ها می‌کاهد و آنها را قادر می‌سازد که با موفقیت و شرایط تازه انطباق لازم را به‌عمل آورند.

بی تفاوتی شغلی

بی تفاوتی شغلی در دهه ۱۹۷۰ توسط فروید نبرگر با عنوان سندرم تحلیل قوای جسمی روانی در تحقیقات روانشناسی بالینی وارد شد. بی تفاوتی شغلی سندرمی است متشکل از خستگی

۱. Heitzmann & Kaplan

۲. Freudenberger

عاطفی احساس تخلیه توان روحی، مسخ شخصیت، واکنش منفی عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به گیرندگان خدمات، کاهش احساس موفقیت فردی، کاهش احساس شایستگی و موفقیت در محیط شغلی است (بیرامی؛ موحدی؛ موحدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۸).

بی‌تفاوتی شغلی معمولاً در سه مرحله رخ می‌دهد (گیسون، دانلی، ایوانسویچ^۱، ۱۹۹۴)؛ مرحله نخست بی‌تفاوتی عاطفی^۲ است که حاصل تقاضاها و خواسته‌های افراطی از سوی مراجعان است. مرحله دوم، مسخ شخصیت یا شخصیت‌زدایی^۳ یا شکل‌گیری و گسترش نگرش‌های بدبینانه نسبت به مراجعان و سایر افراد در محیط کاری است. مرحله سوم، با کاهش انگیزه‌های پیشرفت شناخته و برجسته می‌شود به مراحل فوق بی‌تفاوتی بدنی و جسمی را نیز می‌توان افزود که البته قبل از همه آنها مظاهر می‌شود (روحانی، فیروزی، ۱۳۸۹: ۷۳).

علائم و نشانه‌های بی‌تفاوتی شغلی

در دوره‌هایی از زندگی احساس ناامیدی، عصبانیت، افسردگی، نارضایتی و اضطراب، عادی به‌نظر می‌رسد. اما افراد در حالت فرسودگی شغلی این هیجانات منفی را بیشتر از حد معمول تجربه می‌کنند. در بدترین حالت افراد از نوعی خستگی یا نقصان عاطفی شکایت دارند (بورلی پاتر ۱۹۹۸). بی‌تفاوتی شغلی با کاهش در شور، شوق و درخندگی شغلی مشخص می‌شود. بی‌تفاوتی شغلی هم منشا بیرونی دارد و هم منشا درونی. منابع بیرونی شامل فعالیت‌های اداری، احساس ناتوانی همراه با بار سنگین کارها، مراجعین مشکل‌دار و وظایف و کارهای تکراری است. منابع درونی فرسودگی شغلی شامل، انتظارات غیر واقعی و دلزدگی است (ساراسون، ۱۹۸۴). تاکنون در رابطه با بی‌تفاوتی شغلی رویکردهای گوناگون ارائه شده است که مهم‌ترین آن عبارتند از: رویکرد بالینی، رویکرد روان‌شناختی - اجتماعی، رویکرد تعاملی چرنیس و مدل کاپنر. در رویکرد بالینی نشانگان بی‌تفاوتی شغلی به صورت مختلف ظاهر می‌شود. این علائم و شدت آنها از یک فرد به فرد دیگر تفاوت دارد؛ این عوارض یکسال پس از شروع به‌کار فرد ظاهر می‌شود و کارکنان

۱. Donnelly

۲. Ivancivich

۳. Emotional exhaustion

۴. Depersonalization

فداکار و متعهد به سازمان، افرادی که سازمان را جایگزین زندگی اجتماعی خود می‌کنند آنهایی که دارای شخصیت سلطه طلب هستند و بالاخره مدیران، بیشتر گرفتار عارضه بی‌تفاوتی شغلی می‌شوند. در رویکرد روان‌شناختی - اجتماعی فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است که از سه مولفه مرتبط با هم، یعنی تحلیل یا خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، پایین بودن احساس موفقیت فردی تشکیل شده است. در رویکرد تعاملی چرنیس منابع بی‌تفاوتی شغلی متعدد هستند. فشارها باعث می‌شوند فرد دچار آشفتگی روانی شود و مقابله دفاعی از طریق مجموعه‌ای از تغییرات در نگرش و رفتار فرد مشخص می‌شود (ساعتچی ۱۳۸۲).

پیشینه تحقیق

بهزادفر و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی ادراک‌شده و عزت نفس با رضایت از زندگی در دانشجویان پرداخته و تایید کردند که افزایش درک حمایت اجتماعی و عزت نفس منجر به بهبود بعد سلامتی و عملکرد کیفیت زندگی می‌شود. سلامتی و عملکرد یکی از ابعاد مهم کیفیت زندگی است که تحت تاثیر عوامل روانشناختی قرار می‌گیرد. افزایش این دو متغیر روانشناختی سبب افزایش سطح عملکرد فرد، انجام بهتر فعالیت روزانه و احساس بهتر از زندگی می‌شود.

صدری دمیچی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی رابطه خودکارآمدی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده با آمادگی به اعتیاد در سربازان خدمت وظیفه در پژوهش خود پرداخته است و نتایج تحقیق آنها نشان داد که بین خودکارآمدی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده با گرایش به اعتیاد، رابطه منفی معناداری وجود دارد و هرچه قدر میزان حمایت اجتماعی ادراک‌شده از جانب سربازان بیشتر باشد، میزان گرایش به مواد در آنها کاهش می‌یابد.

نیسی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود به بررسی اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک‌شده بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی پرداخته است. نتایج پژوهش این پژوهش، نشان داد که تبادل اطلاعات اثر منفی غیر مستقیم از طریق فرسودگی عاطفی و خشنودی شغلی بر قصد ترک شغل دارد. زمانی که کارکنان اطلاعات و تجارب خود را در اختیار یکدیگر قرار می‌دهند، میزان یادگیری آنها افزایش می‌یابد. در این

شرایط آنها فشار و ناراحتی کمتری را برای رو به رو شدن با فناوری جدید، الزامات نقش و مشکلات تجربه می کنند. بنابر این کمتر دچار فرسودگی عاطفی می شوند و منجر به خشنودی شغلی شخص می شود. بنابراین، نیات کناره گیری آنها کاهش می یابد.

غفاری و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی تاثیر حمايت اجتماعي ادراك شده بر بهزیستی روانشناختی با نقش میانجی تاب آوری در بین کارکنان نظامی جنوب شرق ایران پرداخته است. پژوهشگر در نتایج تحقیق خود اذعان داشت که جامعه آماری انتخاب شده در این پژوهش یعنی نظامیان جنوب شرق کشور نیز می توانند با درک حمايت های اجتماعي، زمینه های رشد فراگیر را برای خود فراهم کنند و بر احساس بهزیستی روانی خود بیفزایند؛ زیرا که داشتن احساس بهزیستی روانشناختی در افرادی که دارای مشاغل نظامی هستند، در قیاس با سایر مشاغل از شرایط دشوارتر و استرس زایی مواجه اند که این امر می تواند زمینه رشد و موفقیت در مراحل مختلف شغلی و در نهایت یک زندگی خوب را فراهم آورد. از این روست که تأثیر پذیری و تأثیر گذاری چندگانه مفاهیم حمايت اجتماعي ادراك شده، بهزیستی روانشناختی و تاب آوری، بر یکدیگر و نیز اهمیت موضوعات این چینی در میان جوامع حساسی چون نظامیان غیر قابل انکار است.

موحدی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با موضوع نقش مؤلفه های حمايت اجتماعي ادراك شده در پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران به این نتایج رسیده است که به طور کلی پژوهش انجام شده نشان داده است که ابعاد حمايت اجتماعي ادراك شده می توانند فرسودگی شغلی پرستاران را پیش بینی کنند که در این میان مؤلفه های خانواده و دوستان سهم معناداری داشتند؛ یعنی توان پیش بینی فرسودگی شغلی را داشتند؛ اما اشخاص مهم در این پیش بینی سهم معنی داری نداشتند. با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس زا در حرفه پرستاری و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری فشار بر شاغلین این حرفه به کارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش های مقابله ای از جمله وظایفی است که بر عهده مدیران سازمان های خدمات بهداشتی درمانی است. برنامه مصونیت از استرس و فرسودگی شغلی را

می‌توان جزو واحدهای دانشگاهی رشته پرستاری قرار داد و نیز برنامه مصونیت از استرس و فرسودگی شغلی را به صورت آموزش ضمن خدمت به کارکنان بیمارستان‌ها ارائه کرد. فقدان حمایت‌های مختلف مدیران و سرپرستان از کارکنان خود (مرجانی و دیگران، ۱۳۸۹؛ مکناب، ۱۹۹۳؛ زابل و زابل، ۱۹۸۲؛ توماس، ۱۹۸۴). ضعف مدیریت و ضعف بازخورد (مکهاردی، ۱۹۹۵) از جمله مهم‌ترین عوامل تولیدکننده استرس‌های شغلی و بی‌تفاوتی‌های کاری به حساب می‌آیند. سبک رهبری فرماندهان و مدیران، در رده‌ها و سطوح مختلف سازمان پلیس در میزان بی‌تفاوتی شغلی کارکنان تاثیر گذار است.

حمایت اجتماعی از سوی خانواده‌ها بر سلامت روان و آرامش ذهنی افراد تاثیر دارد (لایو و همکاران، ۲۰۱۹؛ گولازت، ۲۰۰۹؛ نصیری، عبدالملکی، ۱۳۹۵). در این پژوهش با الهام از دیدگاه (هی هرست و همکاران، ۲۰۱۶) حمایت اجتماعی ادراک شده ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری تعریف و بررسی شده است. همچنین در این پژوهش با الهام از ساراسون^۱ (۱۹۸۷) که ابعاد حمایت اجتماعی را به پنج دسته: حمایت هیجانی، حمایت شبکه اجتماعی، حمایت عزت نفس، حمایت وسیله، حمایت اطلاعاتی تقسیم کرده است و به علاوه براساس مفهوم چند بعدی کاپلان و هایزمن (۲۰۱۰) که شامل دو بخش است: ۱- حمایتی که در عمل دریافت شده است. ۲- حمایتی که به منابع حمایتی اشاره دارد و همچنین نظریه راتوس^۲ (۲۰۰۸) مبنی بر پنج طریق عمل کرد: توجه عاطفی، یاری‌رسانی، اطلاعات، ارزیابی، جامعه‌پذیری کیفیت زندگی کاری انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آنان است و با توجه به دیدگاه هی هرست حمایت اجتماعی در سه بعد: حمایت عاطفی اجتماعی و تصدیق و تایید اجتماعی و تاثیر یاری و همکاری اجتماعی تعریف و تئوریزه شده است. در نهایت در این پژوهش با بهره‌گیری از دیدگاه اندیشمندان و پیشینه تحقیقات انجام شده، تاثیر حمایت اجتماعی ادراک شده در کاهش بی‌تفاوتی شغلی کارکنان پلیس مورد بررسی قرار گرفت.

روش تحقیق

۱. Sarason
۲. Ratuse

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است و از نظر روش انجام کار همبستگی به شمار می آید که از طریق تحلیل رگرسیونی طی سال های ۱۴۰۰-۱۳۹۸ و جامعه آماری سطح کارکنان پلیس های تخصصی در شهر تهران است. نمونه آماری شامل ۷۳۰ نفر از کارکنان حاضر به خدمت آنها که بر اساس فرمول کوکران و به صورت کاملا تصادفی انتخاب شده اند. در این پژوهش، اطلاعات از طریق روش کتابخانه ای و ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. در تدوین چارچوب نظری تحقیق و مطالعات انجام گرفته از روش کتابخانه ای، در بعد حمایت اجتماعی از پرسشنامه استاندارد خدایپناهی و همکاران با ۳۴ گویه و در بعد بی تفاوتی شغلی از پرسشنامه استاندارد گلدارد با ۴۰ گویه بهره گرفته شد. پایایی این پرسشنامه در پژوهش فتاحی و با مشارکت ۳۰ نفر (۰،۹۷) و در تحقیق حاضر با مشارکت همان تعداد افراد، آلفای کرونباخ ۰،۹۳۸ (جدول ۱)، به دست آمد. در این پژوهش آلفای کرونباخ ۰،۷۸۱ به دست آمده است، در تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار اس SPSS۲۳ و تکنیک های آماری آزمون های کولمرونوف و اسمیرنوف، همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون (همزمان) بهره گرفته شد.

فرضیات تحقیق

فرضیه اول: به نظر می رسد بین مولفه حمایت عاطفی اجتماعی و کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: به نظر می رسد بین مولفه تصدیق و تایید اجتماعی در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: به نظر می رسد بین مولفه یاری و همکاری اجتماعی در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس رابطه وجود دارد.

یافته ها

آزمون کولموگروف و اسمیرنوف

جدول ۱- آزمون کولمرونوف و اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | حمایت عاطفی | تصدیق و تأیید اجتماعی | یاری و همکاری اجتماعی | بی تفاوتی شغلی |
|----------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| N | ۷۳۰ | ۷۳۰ | ۷۳۰ | ۷۳۰ |
| Normal Parameters ^{a,b} | | | | |
| Mean | ۲,۶۰۴۰ | ۲,۶۱۹۲ | ۲,۶۷۶۲ | ۳,۹۸۷۵ |
| Std. Deviation | .۶۲۱۱۶ | .۵۷۱۸۴ | .۶۴۶۰۰ | .۶۸۳۱۳ |
| Most Extreme Differences | | | | |
| Absolute | .۰۵۸ | .۰۸۰ | .۰۹۲ | .۰۴۸ |
| Positive | .۰۵۵ | .۰۸۰ | .۰۸۳ | .۰۴۸ |
| Negative | -.۰۵۸ | -.۰۸۰ | -.۰۹۲ | -.۰۴۵ |
| Test Statistic | .۰۵۸ | .۰۸۰ | .۰۹۲ | .۰۴۸ |
| Asymp. Sig. (۲-tailed) | .۰۰۰C | .۰۰۰C | .۰۰۰C | .۰۰۰C |

آزمون کولموگروف و اسمیرنوف

در جدول شماره ۱، SIG مولفه‌های تحقیق به غیر از بی تفاوتی شغلی کمتر از ۰,۰۵ است، آزمون معنی‌دار و نشان می‌دهد توزیع نرمال نیست؛ بنابراین لازم است در ادامه از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شود.

آزمون اسپيرمن مولفه های حمايت عاطفي اجتماعي و بي تفاوتی شغلي

جدول ۲- آزمون اسپيرمن مولفه های حمايت عاطفي و بي تفاوتی شغلي

| | حمايت عاطفي | بي تفاوتی شغلي |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Spearman's rho | ۱,۰۰۰ | -.۴۷۶** |
| Correlation Coefficient | | |
| Sig. (۲-tailed) | . | .۰۰۰ |
| N | ۷۳۰ | ۷۳۰ |
| | بي تفاوتی شغلي | حمايت عاطفي |
| Correlation Coefficient | -.۴۷۶** | ۱,۰۰۰ |
| Sig. (۲-tailed) | .۰۰۰ | . |
| N | ۷۳۰ | ۷۳۰ |

** . Correlation is significant at the ۰,۰۱ level (۲-tailed).

در جدول ۲ ضريب همبستگی ۰,۴۷۷- مولفه های حمايت عاطفي و بي تفاوتی شغلي نشان می دهد که بين اين دو متغير رابطه همبستگی معکوس و متوسطی وجود دارد؛ يعنی با افزايش حمايت عاطفي، بي تفاوتی شغلي کاهش می يابد. همچنين با توجه به ميزان $\text{Sig}: ۰,۰۰$ ، در سطح خطای ۰,۰۵ مشاهده می شود که رابطه اين دو متغير معنادار است.

آزمون اسپیرمن مولفه‌های تصدیق و تائید اجتماعی و بی تفاوتی شغلی

جدول ۳- آزمون اسپیرمن مولفه‌های تصدیق و تائید اجتماعی و بی تفاوتی شغلی

| | | بی تفاوتی شغلی | تصدیق و تائید اجتماعی |
|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|
| Spearman's rho | بی تفاوتی شغلی | ۱,۰۰۰ | -.۳۴۲** |
| | Correlation Coefficient | . | .۰۰۰ |
| | Sig. (۲-tailed) | ۷۳۰ | ۷۳۰ |
| | تصدیق و تائید اجتماعی | -.۳۴۲** | ۱,۰۰۰ |
| | Correlation Coefficient | .۰۰۰ | . |
| | Sig. (۲-tailed) | ۷۳۰ | ۷۳۰ |
| | | N | N |

** . Correlation is significant at the ۰,۰۱ level (۲-tailed).

در جدول ۳ ضریب همبستگی ۰,۳۴۹- مولفه‌های تصدیق و تائید اجتماعی و بی تفاوتی شغلی نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه همبستگی معکوس و متوسطی وجود دارد؛ یعنی با افزایش تصدیق و تائید اجتماعی، بی تفاوتی شغلی کاهش دارد. همچنین با توجه به میزان $\text{Sig}: ۰,۰۰$ ، در سطح خطای ۰,۰۵، مشاهده می‌شود که رابطه این دو متغیر معنادار است.

آزمون اسپیرمن مولفه‌های یاری و همکاری اجتماعی و بی تفاوتی شغلی

جدول ۴- آزمون اسپیرمن مولفه‌های یاری و همکاری اجتماعی و بی تفاوتی شغلی

در جدول ۴ ضریب همبستگی ۰,۳۹۸- مولفه‌های یاری و همکاری اجتماعی و

| | | بی تفاوتی شغلی | یاری و همکاری اجتماعی |
|-----------------------|----------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Spearman's rho | بی تفاوتی شغلی | Correlation Coefficient ۱,۰۰۰ | -۰,۴۰۹** |
| | | Sig. (۲-tailed) . | .۰۰۰ |
| | | N ۷۳۰ | ۷۳۰ |
| یاری و همکاری اجتماعی | | Correlation Coefficient -۰,۴۰۹** | ۱,۰۰۰ |
| | | Sig. (۲-tailed) .۰۰۰ | . |
| | | N ۷۳۰ | ۷۳۰ |

** . Correlation is significant at the .۰۱ level (۲-tailed).

بی تفاوتی شغلی نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه همبستگی معکوس و متوسطی وجود دارد؛ یعنی با افزایش یاری و همکاری اجتماعی، بی تفاوتی شغلی کاهش دارد. همچنین با توجه به میزان $\text{Sig}: ۰,۰۰$ ، در سطح خطای $۰,۰۵$ مشاهده می‌شود که رابطه این دو متغیر معنادار است.

آزمون رگرسیون^۱

جدول ۵- متغیرهای موجود در مدل

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| ۱ | تصدیق و تأیید اجتماعی یاری و همکاری اجتماعی حمايت عاطفی b | . | Enter |

۱. Regression testing

جدول ۶- خلاصه برازش مدل

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| ۱ | .۴۹۹a | .۲۴۹ | .۲۴۶ | .۵۹۳۲۸ |

a. Predictors: (Constant), تصدیق و تائید اجتماعی، یاری و همکاری اجتماعی، حمایت عاطفی

جدول ۷- ضرایب مدل رگرسیونی

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | ۵,۴۴۴ | .۱۰۷ | | ۵۰,۹۷۵ | .۰۰۰ |
| ۱ یاری و همکاری اجتماعی، | -.۲۲۲ | .۰۵۷ | -.۲۰۹ | -۳,۸۷۹ | .۰۰۰ |
| حمایت عاطفی | -.۴۱۱ | .۰۶۱ | -.۳۷۴ | -۶,۷۳۲ | .۰۰۰ |
| تصدیق و تائید اجتماعی | .۰۷۹ | .۰۶۴ | .۰۶۶ | ۱,۲۲۵ | .۲۲۱ |

a. Dependent Variable: بی تفاوتی شغلی

در جدول ۷، مشاهده می‌شود که مقدار ثابت (constant) و متغیرهای حمایت عاطفی و یاری و همکاری اجتماعی در مدل معنادار شده‌اند در حقیقت همه ضرایب به جز مولفه تصدیق و تائید اجتماعی از لحاظ آماری معنی دار هستند. در تحلیل رگرسیون (با استفاده از روش Enter)، مدل معنی داری به دست آمد (ضریب تعیین تعدیل شده = ۲۴,۹٪، $N=۷۳۰$ ، $P<۰,۰۰۱$). این مدل می‌تواند ۲۴,۹ درصد از تغییرات بی تفاوتی شغلی توسط متغیرهای مستقل را تبیین کند، مولفه‌های حمایت عاطفی و یاری و همکاری اجتماعی پیش‌بینی کننده معنی داری برای تفاوتی شغلی هستند؛ اما متغیر تصدیق و تائید اجتماعی پیش‌بینی کننده معنی داری نیست و تاثیر

معنی داری ندارد. ضریب رگرسیون استاندارد شده برای متغیر پیش بین حمايت عاطفی برابر ۰,۳۷، - و با جهت تاثیر و پیش بینی کنندگی منفی و برای یاری و همکاری اجتماعی برابر ۰,۲۰ - و منفی است. بنابراین و بر اساس نتایج آمار استنباطی فرضیه های اول و سوم تایید و فرضیه دوم رد می شود.

بحث و نتیجه گیری

کارکنان پليس به ویژه افراد شاغل در پليس در رویارویی با خشونت های شایع در جامعه و ناملايمات زيادی روبرو می شوند و این مسائل سلامت ایشان را به خطر می اندازد، مقابله با بحران های امنیتی، عملیات تروریستی و رهائی گروگان، ناآرامی های شهری و مدیریت سوانح و بحران بلایای طبیعی از کارکردهای سازمانی پليس به شمار می آید؛ بحران هایی که بالاترین میزان خشونت را به همراه دارند.

حمايت اجتماعي یکی از عوامل مهم مهارکننده اثرات منفی تنش های شغلي است؛ شواهد حاکی از آن است که حمايت اجتماعي می تواند در سازگاری با تنش، تسهیل کننده باشد. حمايت اجتماعي ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری است. در سازمان های پلیسی، بی تفاوتی شغلي کارکنان یکی از دغدغه های اصلی مدیران منابع انسانی به شمار می آید. بی تفاوتی شغلي تحت تاثیر بسیاری از عوامل و متغیرهای درون سازمانی و محیطی قرار دارد.

سارالسون به برقراری روابط خوب و بازخوردی همکاران در کاهش میزان آسیب دیدگی و بی انگیزگی کارکنان تاکید دارد. روابط انسانی به عنوان یکی از بنیادی ترین مباحث سازمان و مدیریت همیشه مطرح بوده است. روابط انسانی در بهبود کارائی و عملکرد نیروی انسانی به واسطه افزایش انگیزش و هم افزایی و کاهش تعارضات سازمانی تاثیر مستقیمی دارد. روابط انسانی در ساختار سازمان های انتظامی، بین کارکنان هم رده و یا رئیس و مرئوس تحت تاثیر فرهنگ سازمانی سلسله مراتبی و سبک رهبری جریان دارد و ممکن است در بخش ها و قسمت های مختلف از شدت و عمق متفاوتی برخوردار باشد.

خانواده و نزدیکان یک منبع بی‌بدیل در حمایت عاطفی افراد به‌شمار می‌آیند؛ اما چالشی که وجود دارد این موضوع است که به چه صورت می‌توان فرهنگ حمایتی در میان خانواده‌های کارکنان سازمان پلیس را توسعه داد.

نیروی انسانی سازمانی پلیس از اقوام با فرهنگ‌های بومی مختلفی تشکیل شده است؛ اجتماعی کردن و تحکیم فرهنگ سازمانی در این شرایط برنامه‌ریزی‌های بلندمدت و مستمری را نیاز دارد. در ادامه بحث نمی‌توان از رفاه مالی و تاثیر مالی رفتاری در روابط انسانی کارکنان غافل شد؛ مسائل و مشکلات اقتصادی و معیشتی کارکنان آثار مخرب فراوانی به همراه دارد؛ علاوه بر گسترش کج رفتاری‌های مالی و اخلاقی، می‌توان به تضعیف روحیه مشارکتی و تخریب روابط انسانی کارکنان اشاره کرد. مشکلات مالی اگر در سازمان شیوع یابد، باعث کاهش تمرکز روانی کارکنان در سازمان و شیوع پدیده واگرایی می‌شود. اشتغال در شغل‌های کاذب و در ساعاتی که افراد باید در کنار خانواده به‌عنوان یک منبع حمایت‌گر ایفای نقش کنند، فردگرایی افراطی را به همراه دارد. کارکنان به دلیل صرف انرژی زیاد و فرسودگی جسمی و روانی، انگیزه و عملکرد مطلوبی نخواهند داشت. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر که تاثیر حمایت‌های ادراک‌شده در کاهش بی‌تفاوتی شغلی کارکنان پلیس‌های تخصصی مشهود است، پیشنهاد می‌شود فرماندهان، معاونین، مدیران و روسای ادارات پلیس‌های تخصصی شهر تهران به مواردی که به شرح زیر ارائه می‌شود اهتمام بیشتری ورزند:

۱. با گفتگوهای صمیمانه و ایجاد روابط منطقی با کارکنان زیرمجموعه خود، درک مناسبی از قابلیت‌های آنها داشته و با دادن مسئولیت و تشویق به همکاری اجتماعی (بر اساس قابلیت‌ها و استعدادها و شریک و سهیم کردن آنها در امور سازمانی) در سایه این پذیرش، کارکنان، احساس وجود و ارزش کرده، به زندگی و کار علاقه‌مند شده و بی‌تفاوتی‌های آنها کاسته می‌شود و سرانجام، با روحیه ای تازه و قوی‌تر به کار و زندگی خواهند پرداخت. این موضوع همسو با تحقیق عبدالکاظم نیسی و همکارانش (۱۳۹۵) است.

۲. با در نظر گرفتن پژوهش موحدی و همکاران (۱۳۹۳) که همسو با این پژوهش است با اجرای برنامه آموزشی و به‌کارگیری اساتید مجرب برای اجتماعی کردن کارکنان در سه حوزه

فرماندهان و مديران، کارکنان عادی و خانواده کارکنان، می تواند در گسترش فرهنگ حمايتی موثرتر باشد.

۳. چرخش کارکنان در مشاغل مختلف با توجه به حمايت های اجتماعي از آنها باعث افزايش دانش و تجربيات فردی آنان می شود؛ از خستگي و ملامت روحی آنها کاسته شده و اين امر موجب تحرك فکری و خلاقیت و نوآوری خواهد شد. اين موضوع که در تحقيقات غفاری و همکاران (۱۴۰۰) نیز مد نظر قرار گرفته، توانسته است در کاهش اضطراب و خستگي مفرط و در نتيجه افزايش تاب آوری آنان موثر باشد که همسو با یافته های پژوهش حاضر است.

۴. حمايت اجتماعي ادراك شده به دليل اثر کاهنده ای که بر بي تفاوتی شغلي و افزايش انگيزه شغلي کارکنان دارد، باعث کاهش ميزان کناره گیری کارکنان در سازمان می شود، پليس (پيرو اجرای ساير رویکردهای علمی نگهداشت منابع انسانی)، بايد رویکرد آموزش، توسعه و تحکيم فرهنگ وظیفه ای در سازمان را گسترش دهد؛ در حقیقت با گرايش متغیرهای درون سازمانی در جهت کاهش ميزان بي تفاوتی شغلي کارکنان، اثر نامتعادل کننده جامعه بر کارکنان را در تعاملات و در صحنه بحران ها کنترل کند. اجرای برنامه آموزشی مستمر حین خدمت با هدف جامعه پذیری کارکنان در سه حوزه فرماندهان و مديران، کارکنان عادی و خانواده کارکنان می تواند در گسترش فرهنگ حمايتی تاثیر گذار باشد؛ به شرط آنکه بتوان از آخرين دستاوردها و از طریق برنامه ریزی هدفمند و منسجم بهره گرفت. آموزش مديران و فرماندهان به عنوان هدايتگران اصلی اين رویکرد از اهميت بیشتری نسبت به ساير رده ها برخوردار است.

فهرست منابع و مآخذ

الف. منابع فارسی

- بهزاد فر، فاطمه؛ عرب خزائلی، نرگس؛ خانی، حسن؛ زمانی، نرگس؛ زمانی، سعید (۱۳۹۶)، رابطه بين حمايت اجتماعي ادراك شده و عزت نفس با رضایت از زندگی در دانشجویان، *مجله پژوهش سلامت*، دوره ۳، شماره ۱، ص ۴۵-۵۲.

- بیرامی، منصور؛ موحدی، معصومه؛ موحدی، یزدان؛ عزیزی، امیر؛ محمدزادگان، امیررضا (۱۳۹۳)، نقش مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک‌شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران، *نشریه مدیریت پرستاری*، دوره ۳، شماره ۱، ص ۲۷-۳۴.
- روحانی، عباس و فیروزی، محمد رضا (۱۳۸۹)، شیوع سندرم دلزدگی شغلی در کارکنان مراکز مشاوره آموزش و پرورش، *تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی*، سال ۱، شماره ۲، ص ۷۱-۷۸.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۲)، بررسی عوامل و موانع انسانی بهره‌وری از دیدگاه مدیران سازمان‌های مشمول قانون تأمین اجتماعی، *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، دوره ۱۰، شماره ۳۷ و ۳۸، ص ۷۸-۱۱۷.
- شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۰)، مقایسه توانایی شنیداری کودکان بینا و نابینا در شناسایی و تجسم ویژگی‌های شناختی - عاطفی آموزگاران، از روی صدای آنان، *پژوهش در حیطه کودکان استثنایی*، سال ۱، شماره ۱، ص ۸۱-۱۰۳.
- شیخ شاهرخ، مهران؛ حقیقتیان، منصور؛ نجفی، خسرو (۱۳۹۳)، نقش عوامل شغلی مؤثر بر سلامت روان کارکنان نیروی انتظامی، *فصلنامه دانش انتظامی چهارمجال و بختیاری*، دوره ۹۳، شماره ۶، ص ۱۰۳-۱۱۲.
- صدردی دمیرچی، اسماعیل؛ فیاضی، مینا؛ محمدی، نسیم (۱۳۹۵)، بررسی رابطه خودکارآمدی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده با آمادگی به اعتیاد در سربازان خدمت وظیفه، *مجله طب نظامی*، دوره ۱۸، شماره ۴، ص ۳۱۶-۳۲۴.
- طالب زاده، عباس (۱۳۹۵)، عوامل بهره‌وری نیروی انسانی در مدیریت سازمانی، *نخبگان مدیریت*، دوره ۱، شماره ۱، ص ۱-۱۲۰.
- غفاری، مهدی؛ غفاری، محمد؛ آهنگ، حسن؛ شایانی، فرحناز؛ پورانجنار، مرتضی (۱۴۰۰)، بررسی تاثیر حمایت اجتماعی ادراک‌شده بر بهزیستی روان شناختی با نقش میانجی تاب‌آوری، *روانشناسی نظامی*، دوره ۱۲، شماره ۴۷، ص ۷-۲۹.
- گاجل، رابرت. جی (۱۳۷۷)، *زمینه روان شناسی تندرستی*، ترجمه دکتر غلامرضا خوینژاد. تهران: انتشارات آستان قدس رضوی.
- مهری نژاد، سیدابوالقاسم؛ مجیدی، عبدالله؛ صیدی، وکیل (۱۳۸۷)، عوامل استرس‌زای کارکنان پایور یگان ویژه پاسداران در کنترل اغتشاشات، *فصلنامه مدیریت انتظامی*، سال ۳، شماره ۱، ص ۲۷-۳۹.
- مورهد، گرگوری؛ گریفین، ریکی (۱۳۷۵)، *رفتار سازمانی*، (چاپ دوم)، ترجمه الوانی، سید مهدی؛ معمارزاده، غلامرضا، تهران: انتشارات مروارید.
- موحدی، معصومه (۱۳۹۳)، نقش مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک‌شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران، *فصلنامه مدیریت پرستاری*، سال ۳، شماره ۱، ص ۲۷-۳۴.
- نیسی، عبدالکاسم؛ ارشدی، نسرین؛ شهبازی، فاطمه (۱۳۹۰)، اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک‌شده بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی، *دستاوردهای روان‌شناختی*، سال ۱۸، شماره ۲، ص ۳۹ - ۶۰.

ب. منابع انگلیسی

- Abedi LA, Mazruee H.(۲۰۱۰). **Individual factors affecting military forces job satisfaction.** J Mil Med ۲۰۱۰; ۱۲(۱): ۴۵-۹. [In Persian].
- Cobo-Rendón R, López-Angulo Y, Pérez-Villalobos MV and Díaz-Mujica A (۲۰۲۰). **Perceived Social Support and Its Effects on Changes in the Affective and Eudaimonic Well.**
- Gibson.I , James , Ivancevich.m, John, Donnelly.h, James, (۱۹۹۴).**Organizations: Behavior, Structure, Processes,** Irwin, ۱۹۹۴, +۲۵۶۱۱۲۴۰۱, ۹۷۸۰۲۵۶۱۱۲۴۰۵, ۸۰۲ pages.
- Horwitz, Allan, V & Scheid, Teresa, L. (۲۰۱۶). **A Handbook for the Study of Mental Health Social Contexts, Theories, and Systems,** Cambridge University press.
- Ioannou M, Kassianos AP and Symeou M (۲۰۱۹). **Coping With Depressive Symptoms in Young Adults: Perceived Social Support Protects Against Depressive Symptoms Only Under Moderate Levels of Stress.** Front. Psychol.
- Kessler, R. C., Price, R. H. & C. B. Worthman (۱۹۸۵). Social Factor in Psychology: Stress, Social Support and Coping Processes, *Annual Review Psychology*, No ۳۶: ۱۲۰-۱۴۱.
- Kleiman, E. M., and Riskind, J. H. (۲۰۱۳). Utilized social support and self-esteem mediate the relationship between perceived social support and suicide ideation: a test of a multiple mediator model. *Crisis* ۳۴, ۴۲-۴۹.
- Kaplan, H. B. (۱۹۹۶). **Psychosocial stress from the perspective of self theory.** In H. B. Kaplan (Ed.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods* (pp. ۱۷۵-۲۴۴).
- Myerson, D. E (۲۰۰۰). **Feeding stressed and burnout organization science.** Vol,: ۹ (۱).
- Sarafino, Edward. P (۱۹۹۸). **Health Psychology,** Third Edition, New York, John Wiley & Sons.
- Santini, Z. I., Koyanagi, A., Tyrovolas, S., Mason, C., and Haro, J. M. (۲۰۱۵). The association between social relationships and depression: a systematic review. *J. Affect. Disord.* ۱۷۵, ۵۳-۶۵.
- Siedlecki, K. L., Salthouse, T. A., Oishi, S., & Jeswani, S. (۲۰۱۳). The relationship between social support and subjective wellbeing across age. *Social Indicators Research*, ۱۱۷ (۲), ۵۶۱-۵۷۶.

- Thoms, S. D (۱۹۸۴). Prediction of burnout and job satisfaction. *Review of educational research*, VOL, ۶۳ (۴) , PP, ۶۱- ۹۹.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., and Farley, G. K. (۱۹۸۸). The multidimensional scale of perceived social support. *J. Pers. Assess.* ۵۲, ۳۰-۴۱.