

مقاله پژوهشی:

تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس

منصور شریفی؛ اصغر وثوقی اصل؛ سید مصطفی حسینی؛ 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 spss23 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 و 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 به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمان به‌شمار می‌آید؛ به‌همین منظور استفاده موثر و بهینه یا به عبارت بهتر بهره‌وری موثر از این سرمایه یکی از اهداف و برنامه‌های اصلی مدیران در سطح کلان هر سازمانی است. در دنیای پرشتاب رشد فناوری شناخت عوامل بهره‌وری نیروی انسانی در تمامی حوزه‌های مدیریتی به‌خصوص مدیریت سازمانی اهمیت دو چندان نسبت به گذشته پیدا کرده است (طالب زاده، ۱۳۹۵).

حمايت اجتماعي، درک مراقبت از ديگران و داشتن یک شبکه قابل اعتماد برای تبدیل شدن به زمان مورد نیاز در شرایط روزمره یا لحظات خاص بحران است. این را می‌توان از سه منبع درک کرد: خانواده، دوستان و ديگران (زیمت و ديگران، ۱۹۸۸). پشتیبانی اجتماعي به‌عنوان فرکانس اقدامات پشتیبانی نامیده می‌شود که توسط ديگران ارائه می‌گردد؛ به‌همین دلیل است که می‌توان آنرا به‌عنوان احساس ذهنی حمايت تلقی کرد (سانتینی و ديگران، ۲۰۱۵). به‌طور کلی، حمايت اجتماعي درک شده، پیش‌بینی کننده قابل توجهی از رضایت از زندگی و تأثیر منفی است (کوبو-رندون، ۲۰۲۰).

بی‌تفاوتي کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، موضوعی است که در ایران گریبانگیر اکثر سازمان‌های دولتی و بعضی سازمان‌های غیر دولتی است. مدیران در برخورد با این موضوع عکس‌العمل‌های متفاوت از خود نشان می‌دهند؛ بعضی فقط حرص می‌خورند؛ بعضی چون چاره‌ای نمی‌یابند بی‌تفاوت می‌گذرند؛ بعضی چاره‌کار را آموزش کارکنان می‌دانند؛ بعضی (مدیران بی‌تجربه) اصلاً متوجه آن نمی‌شوند. آنها در سازمان خود مشکلی نمی‌بینند. بی‌تفاوتي نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان است. در مدیریت بحران نیز بحران‌را انحراف از وضعیت تعادل تعریف کرده‌اند.

۱ Zimet

۲ Santini

۳ Cobo-Rendón

در سازمان‌های پلیسی، بی‌تفاوتی شغلی کارکنان یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران منابع انسانی به‌شمار می‌آید. بی‌تفاوتی شغلی فرآیندی است که در آن کارکنان نسبت به کار و حرفه خویش تعهد و دلسوزی کمتری را نشان داده و اندک‌اندک از آن کنار می‌گیرند (مایرسون، ۲۰۰۰). بی‌تفاوتی شغلی در واقع آن نوع از بی‌تفاوتی 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 اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و غیره مشاهده شده است (گیسون، ۱۹۹۴).

کارکنان پلیس بیشتر از مشاغل دیگر تحت فشار روحی هستند. مهم‌ترین مسئله گسترده‌تری سطح فعالیت‌های اجتماعی و مأموریت‌های محوله است و مسئله دوم اینکه کارکنان پلیس فشار زیادی تحمل می‌کنند و اغلب مشاغل آنها در معرض دید و زیر ذره بین جامعه است و در تمام مسائل اجتماعی در صف اول هستند (مهری نژاد؛ مجیدی و صیدی، ۱۳۸۶: ۲۹). نیروهای نظامی در واکنش به اغتشاشات و بلاهای طبیعی معمولاً اولین گروهی هستند که فراخوانده می‌شوند. این نیروها به اقتضای شرایط شغلی که دارند همواره در معرض خطرات جدی بوده که سلامت روان آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد (شیخ شاهرخ؛ حقیقتیان و نجفی، ۱۳۹۳: ۱۰۴). کارکنان نیروی انتظامی به‌عنوان منابع انسانی سازمان فراجا، به‌لحاظ ویژگی‌های ذاتی حرفه انتظامی، با مسائل شغلی متعددی مواجه بوده و در نتیجه نسبت به کارکنان سایر مشاغل در معرض آسیب‌پذیری روان‌شناختی بیشتری هستند. فشار روانی ناشی از نوع شغل و مأموریت‌های 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).

جنبه‌های مختلف روانی (رضایت از زندگی، تأثیر مثبت و منفی) می‌تواند توسط جنبه‌های مختلف حمایت اجتماعی درک شده پیش‌بینی شود (سیدلیکی، ۲۰۱۳). به‌طور خاص، حمایت عاطفی مزایای مهمی در سلامت روانی دارد. به‌نظر می‌رسد در خصوص بی‌تفاوتی شغلی، حمایت اجتماعی از هر چیزی با ارزش‌تر است. در سال‌های اخیر روشن شده است که در برخی مواقع

۱ Myerson

۲ Gibson

۳ Siedlecki

کارکنان سازمان‌ها دچار بی تفاوتی شغلی می‌شوند که پدیده مزبور به شدت سطح عملکرد ایشان را کاهش می‌دهد و چنانچه در مراحل اولیه تشخیص داده نشود و پیشگیری نگردد، موجب از کار افتادگی شخصی و زوال شخصیتی می‌شود (روحانی و فیروزی، ۱۳۸۹: ۷۳). بسیاری از مطالعات بر رابطه بین حمايت اجتماعي درک شده و افسردگی، تمرکز می‌کنند (کلایمن و ریسکیند، ۲۰۱۳؛ سانتینی و دیگران، ۲۰۱۵؛ کوستاک و دیگران، ۲۰۱۹). حمايت اجتماعي مجموعه رفتارهای فراگرفته شده و مورد قبولی است که یک پلیس را قادر می‌سازد با دیگران رابطه موثر داشته و شهروندان را از عکس‌العمل‌های نامعقول اجتماعي باز دارد. حمايت اجتماعي ادراك 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 به‌کارگیری جنبه‌های مختلف حمايت اجتماعي، ارتقای سطح رفتار سازمانی و بهبود روابط اجتماعي کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی پلیس در تولید امنیت را به همراه دارد. حمايت اجتماعي از پلیس نوید دهنده فصل نوینی در روابط اجتماعي و توسعه همکاری‌های متقابل با مردم در عرصه برقراری نظم و امنیت کشور است. نظر به اینکه کارکنان پلیس‌های تخصصی همچون کارکنان سایر سازمان‌های اجتماعي تحت فشار و تنش‌های گوناگون قرار دارند، عوامل استرس‌زا، فشارهای عصبی و روانی ناشی از آن‌را در پی خواهد داشت که در صورت شدت و عدم آشنایی به راه‌های مقابله با آن، سلامت و عملکرد افراد و سازمان پلیس را به مخاطره انداخته و هزینه سنگینی را به بار خواهد آورد. حمايت اجتماعي مجموعه رفتارهای فرا گرفته شده و مورد قبولی است که یک پلیس را قادر می‌سازد با دیگران رابطه موثر داشته و شهروندان را از عکس‌العمل‌های نامعقول اجتماعي باز دارد. ضرورت انجام این تحقیق، با توجه به رویکرد اجتماعي امروز پلیس با هدف کاهش هزینه‌های مادی و معنوی طرفین درگیر و حسن انجام مأموریت‌ها و ایجاد سازگاری با اجتماع، فرهنگ و محیط، یافتن روش‌های علمی برای بهبود مهارت اجتماعي و کاهش بی تفاوتی شغلي در بین نیروهای پلیس و در نتیجه بهبود وضعیت امنیت جامعه است. در این پژوهش متغیر حمايت عاطفي اجتماعي یعنی ابراز عشق و

محبت افراد جامعه نسبت به هم‌نوع خود و در این تحقیق گویه‌های ۱ تا ۱۸ پرسشنامه به سنجش این متغیر تعلق گرفته است. متغیر تصدیق و تایید اجتماعی یعنی آگاه‌سازی فرد از رفتار و انجام بازخوردهای مناسب از طرف افراد جامعه و در این تحقیق گویه‌های ۹ تا ۲۶ پرسشنامه (حمایت اجتماعی خدایانه‌ی و همکاران) به سنجش این متغیر تعلق گرفته است و یاری و همکاری اجتماعی مساعدت مستقیم مانند مساعدت مالی و یاری دادن در انجام کارها از سوی افراد جامعه نسبت به هم‌نوع خود است که در این تحقیق گویه‌های ۲۷ تا ۳۴ پرسشنامه به سنجش این متغیر تعلق گرفته است. در نهایت متغیر بی‌تفاوتی شغلی، بروز علائم عاطفی منفی افراد نسبت به شغل که شامل مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی و خستگی مفرط است که در این تحقیق گویه‌های ۱ تا ۴۰ پرسشنامه گلدارد را به خود اختصاص داده است. برای این منظور مطالعه و بررسی مقوله حمایت اجتماعی از پلیس‌های تخصصی در دستور کار قرار گرفته است و درصدد هستیم تا نتایج را به سازمان‌های دیگر نیز تعمیم دهیم. با توجه به اهمیت این موضوع در این پژوهش این مسئله مطرح است که حمایت اجتماعی ادراک‌شده در کاهش بی‌تفاوتی شغلی کارکنان پلیس چه تاثیری دارد؟

مبانی نظری و پیشینه‌ی 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 (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، ۱۹۹۸). در مجموع، شاید بتوان گفت که

۱ George Kelly

۲ Sarafino

حمايت اجتماعي يعنى اين احساس که شخص مورد توجه ديگران است و ديگران براي او ارزش قائلند و اينکه او به يک شبکه اجتماعي متعلق است (گاجل و ديگران، ۱۳۷۷). کارکردهای حمايتي و هويتي خود به صورتی کلی به آنچه که فرد پيرامون خود آموخته است، اشاره دارد. فرد قادر است خود را موجودی ارزشمند و با کفايت قلمداد کند. منابع مربوط به کارکرد حرمت نفس عبارتند از:

- ۱- دريافت اطمینان و تصدیق
- ۲- ارزشمندی تاييد و تحسین
- ۳- ابراز احترام به فرد دريافت‌کننده حمايت

حمايت اجتماعي ادراك‌شده

حمايت اجتماعي ادراك‌شده ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و ياری است. عاطفه يعنى ابراز عشق و محبت، تصدیق يعنى آگاهی از رفتار و بازخوردهای مناسب و ياری يعنى مساعدت مستقيم؛ مانند مساعدت مالی و ياری دادن در انجام کارها است. بنابراین حمايت اجتماعي ادراك‌شده یکی از عوامل مهم مهارکننده اثرات منفي تنش‌های شغلي است. شواهد حاکی از آن است که حمايت اجتماعي ادراك‌شده می‌تواند در سازگاری با تنش، تسهیل‌کننده باشد؛ مهم‌ترین تاثیر حمايت اجتماعي ادراك‌شده 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 صميمی و قابل اعتماد خطر آشفتگی روانی در رویارویی با تنش را کاهش می‌دهد (پیرامی؛ موحدی؛ موحدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۵-۲۹).

نظام‌های حمايت اجتماعي

نظام‌های حمايت اجتماعي مطابق با نظر کاپلان (۱۹۹۶) عبارت است از واگذار کردن بخشی از ضروریات بين فردی به گروهی از افراد که قادرند در مواقع اضطراری حفاظت‌های عاطفی و منابع حمايتی را برای افراد نیازمند مهیا کنند. به‌علاوه مردم با فراهم کردن کمک‌ها، منابع اطلاعات و آگاهی‌های شناختی برای افراد نیازمند موجب افزایش توانایی آنان در مقابله با بحران‌های

روحي می‌شوند. مطابق نظر کاپلان یک فرد به گروه‌های حمایتی متعددی در خانه محل کار و تفریحگاه‌های عمومی نیازمند است. در سال ۱۹۹۶ به‌وسیله کاپلان نظریه مفیدی درباره اینکه چگونه خانواده به‌عنوان نظام حمایتی عمل می‌کند ارائه شد. کاپلان می‌گوید خانواده به چند راه مختلف به عضو خود خدمت می‌کند؛ منبع ایدئولوژی و راهنما و واسطه‌ای در حل مشکلات، خدمت عملی و راهنمایی صحیح، پناهگاهی برای استراحت و رفع خستگی؛ به‌عنوان یک حلال مشکل برای تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی کمک می‌کند و می‌تواند به‌عنوان نیروی قدرتمندی برای حمایت در برابر دگرگونی‌ها عمل کند. نظام‌های حمایت اجتماعی در خانه و محل کار، افراد را در مقابله با فشارهای محیطی یاری می‌رسانند و به‌عنوان سپر عمل می‌کنند. محققان گاهی این سوال را مطرح می‌کنند که چرا نظام‌های حمایت اجتماعی چنین اثرات مشخصی دارند؟ یکی از دلایل این است که اشخاص حمایت‌کننده، اطمینان مجدد و پذیرش را به شخص عرضه می‌کنند (شریفی درآمدی، ۱۳۸۰).

حمایت اجتماعی 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 درمیزان 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 عيني حمايت اجتماعي، افراد مؤثر در مساعدت و ياري فرد تا حد زيادي از شدت فشار رواني مي‌کاهد و فرد را به انطباق دوباره قادر خواهد ساخت. به‌عنوان مثال: ازدواج از جمله وقايي است که سبب ايجاد فشار رواني مضاعف بر فرد مي‌شود، حضور شرکت افراد خانواده و دوستان در مجلس عروسي تا اندازه اي پذيرش نقش همسري و مسئوليت را براي عروس و داماد آسان‌تر مي‌کند. همچنين مساعدت‌هايي که تا مدت‌ها بعد از عروسي به زوج جوان از سوي اطرافيان به‌خصوص خانواده ارائه مي‌شود، به ميزان قابل توجهي از فشار رواني ناشي از تغيير زندگي و بار مسئوليت‌ها مي‌کاهد و آنها را قادر مي‌سازد که با موفقيت و شرايط تازه انطباق لازم را به‌عمل آورند.

بي‌تفاوتي شغلي

بي‌تفاوتي شغلي در دهه ۱۹۷۰ توسط فرويد نبرگ با عنوان سندرم تحليل قواي جسمي رواني در تحقيقات روانشناسي باليني وارد شد. بي‌تفاوتي شغلي سندرمي است متشکل از خستگي عاطفي احساس تخليه توان روحي، مسخ شخصيت، واکنش منفي عاري از احساس و توام با بي‌اعتنايي مفرط نسبت به گيرندگان خدمات، کاهش احساس موفقيت فردي، کاهش احساس شايستگي و موفقيت در محيط شغلي است (بيرامي؛ موحدی؛ موحدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۸).

بي‌تفاوتي شغلي معمولاً در سه مرحله رخ مي‌دهد (گيسون، دانلي، ايوانسيويچ، ۱۹۹۴)؛ مرحله نخست بي‌تفاوتي عاطفي است که حاصل تقاضاها و خواسته‌هاي افراطي از سوي مراجعان است. مرحله دوم، مسخ شخصيت يا شخصيت‌زدائي^۱ يا شکل‌گيري و گسترش نگرش‌هاي بدبينانه نسبت به مراجعان و ساير افراد در محيط کاري است. مرحله سوم، با کاهش انگيزه‌هاي پيشرفت شناخته و برجسته مي‌شود به مراحل فوق بي‌تفاوتي بدني و جسمي را نيز مي‌توان افزود که البته قبل از همه آنها متظاهر مي‌شود (روحاني، فيروزي، ۱۳۸۹: ۷۳).

۱. Freudenberger

۲. Donnelly

۳. Ivancivich

۴. Emotional exhaustion

۵. Depersonalization

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 درخشندگی 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 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

بهبادفر 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.

افزايش اين دو متغير روانشناختي سبب افزايش سطح عملکرد فرد، انجام بهتر فعاليت روزانه و احساس بهتر از زندگي می‌شود.

صدري دميرچي و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی رابطه خودکارآمدی و حمايت اجتماعي ادراك‌شده با آمادگي به اعتياد در سربازان خدمت وظيفه در پژوهش خود پرداخته است و نتايج تحقيق آنها نشان داد که بين خودکارآمدی و حمايت اجتماعي ادراك‌شده با گرايش به اعتياد، رابطه منفي معناداری وجود دارد و هرچه قدر ميزان حمايت اجتماعي ادراك‌شده از جانب سربازان بيشتر باشد، ميزان گرايش به مواد در آنها کاهش می‌يابد.

نيسي و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود به بررسی اثر ويژگي‌هاي محيط کار و حمايت اجتماعي ادراك‌شده بر قصد ترک شغل با ميانجی‌گری خشنودی شغلي و فرسودگی عاطفي پرداخته است. نتايج پژوهش اين پژوهش، نشان داد که تبادل اطلاعات اثر منفي غير مستقيم از طريق فرسودگی عاطفي و خشنودی شغلي بر قصد ترک شغل دارد. زماني که کارکنان اطلاعات و تجارب خود را در اختيار يکديگر قرار می‌دهند، ميزان يادگيري آنها افزايش می‌يابد. در اين شرايط آنها فشار و ناراحتي کمتری را برای رو به رو شدن با فناوري جديد، الزامات نقش و مشکلات تجربه می‌کنند. بنابر اين کمتر دچار فرسودگی عاطفي می‌شوند و منجر به خشنودی شغلي شخص می‌شود. بنابراين، نيات کناره‌گيري آنها کاهش می‌يابد.

غفاری و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی تأثير حمايت اجتماعي ادراك‌شده بر بهزيستی روانشناختي با نقش ميانجی تاب‌آوری در بين کارکنان نظامي جنوب شرق ايران پرداخته است. پژوهشگر در نتايج تحقيق خود اذعان داشت که جامعه آماری انتخاب شده در اين پژوهش يعني نظاميان جنوب شرق کشور نيز می‌توانند با درک حمايت‌هاي اجتماعي، زمينه‌هاي رشد فراگير را برای خود فراهم کنند و بر احساس بهزيستی رواني خود بيافزایند؛ زیرا که داشتن احساس بهزيستی روانشناختي در افرادی که دارای مشاغل نظامي هستند، در قياس با ساير مشاغل از شرايط دشوارتر و استرس‌زایی مواجه‌اند که اين امر می‌تواند زمينه رشد و موفقیت در مراحل مختلف شغلي و در نهايت يک زندگي خوب را فراهم آورد. از اين روست که تأثيرپذيري و تأثيرگذاري چندگانه مفاهيم حمايت اجتماعي ادراك‌شده، بهزيستی روانشناختي و تاب‌آوری، بر

یکدیگر و نیز اهمیت موضوعات این چینی در میان جوامع حساسی چون نظامیان غیرقابل انکار است.

موحدی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با موضوع نقش مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک‌شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران به این نتایج رسیده است که به‌طور کلی پژوهش انجام شده نشان داده است که ابعاد حمایت اجتماعی ادراک‌شده می‌توانند فرسودگی شغلی پرستاران را پیش‌بینی کنند که در این میان مؤلفه‌های خانواده و دوستان سهم معناداری داشتند؛ یعنی توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی را داشتند؛ اما اشخاص مهم در این پیش‌بینی سهم معنی‌داری نداشتند. با توجه به اجتناب‌ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس‌زا در حرفه پرستاری و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری فشار بر شاغلین این حرفه به‌کارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای از جمله وظایفی است که بر عهده مدیران سازمان‌های 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 به‌صورت 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 به‌حساب 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 (لانیو و همکاران، ۲۰۱۹؛ گولازت، ۲۰۰۹؛ نصیری، عبدالملکی، ۱۳۹۵). در این پژوهش با الهام از دیدگاه (هی مرست و همکاران، ۲۰۱۶) حمایت اجتماعی ادراک‌شده ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری تعریف و بررسی شده است. همچنین در این پژوهش با الهام از ساراسون (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 بر اساس مفهوم چند بعدی کاپلان و هاینزن (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 (۲۰۰۸) مبنی بر پنج طریق عمل کرد: توجه عاطفی، یاری رسانی، اطلاعات، ارزیابی، جامعه پذیری 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 بهره گیری از دیدگاه اندیشمندان و پیشینه تحقیقات انجام شده، تاثیر حمایت اجتماعی ادراک شده در کاهش بی تفاوتی شغلی کارکنان پلیس مورد بررسی قرار گرفت.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است و از نظر روش انجام کار همبستگی به شمار می آید که از طریق تحلیل رگرسیون طی سالهای 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 کاملاً 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 خدایانه 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 spss23 و تکنیک های آماری آزمون های کولمرونوف و اسمیرنوف، همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون (همزمان) بهره گرفته شد.

فرضیات تحقیق

فرضیه اول: به نظر می‌رسد بین مولفه حمایت عاطفی اجتماعی و کاهش بی‌تفاوتی شغلی کارکنان پلیس رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: به نظر می‌رسد بین مولفه تصدیق و تایید اجتماعی در کاهش بی‌تفاوتی شغلی کارکنان پلیس رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: به نظر می‌رسد بین مولفه یاری و همکاری اجتماعی در کاهش بی‌تفاوتی شغلی کارکنان پلیس رابطه وجود دارد.

یافته‌ها

آزمون کولموگروف و اسمیرنوف

جدول ۱- آزمون کولمورنوف و اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	حمایت عاطفی	تصدیق و تایید اجتماعی	یاری و همکاری اجتماعی	بی‌تفاوتی 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. (2-tailed)	.۰۰۰□	.۰۰۰□	.۰۰۰□	.۰۰۰□

آزمون کولموگروف و اسمیرنوف

در جدول شماره ۱، SIG مولفه‌های تحقیق به غیر از بی‌تفاوتی 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. (2-tailed)	.	.۰۰۰
N	۷۳۰	۷۳۰
	بي تفاوتی شغلي	حمايت عاطفي
Correlation Coefficient	-.۴۷۶**	۱.۰۰۰
Sig. (2-tailed)	.۰۰۰	.
N	۷۳۰	۷۳۰

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-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 Sig:0.00، 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	Correlation Coefficient	-. **
		Sig. (2-tailed)	.
		N	.
	تصدیق و تائید اجتماعی	Correlation Coefficient	-. **
		Sig. (2-tailed)	.
		N	.

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-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 $\text{Sig}:0.00$ 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

		بی تفاوتی شغلی	یاری و همکاری اجتماعی
Spearman's rho	بی تفاوتی شغلی	Correlation Coefficient	۱,۰۰۰
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۰
		N	۷۳۰
	یاری و همکاری اجتماعی	Correlation Coefficient	-.۴۰۹**
		Sig. (2-tailed)	.۰۰۰
		N	۷۳۰

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

در جدول ۴ ضريب همبستگی ۰,۳۹۸- مولفه های ياری و همکاری اجتماعي و بي تفاوتی شغلي نشان می دهد که بين اين دو متغير رابطه همبستگی معکوس و متوسطی وجود دارد؛ یعنی با افزایش ياری و همکاری اجتماعي، بي تفاوتی شغلي کاهش دارد. همچنين با توجه به ميزان Sig:0.00، در سطح خطای ۰,۰۵ مشاهده می شود که رابطه اين دو متغير معنادار است.

آزمون رگرسيون^۱

جدول ۵- متغيرهای موجود در مدل

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
۱	تصديق و تائيد اجتماعي ياری و همکاری اجتماعي حمايت عاطفي b	.	Enter

جدول ۶- خلاصه برازش مدل

Model Summary

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

a. Predictors: (Constant), تصديق و تائيد اجتماعي، ياری و همکاری اجتماعي، حمايت عاطفي

جدول ۷- ضرايب مدل رگرسيونی

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

^۱Regression testing

(Constant)	۵.۴۴۴	.۱۰۷		۵۰.۹۷۵	.۰۰۰
یاری و همکاری اجتماعی،	-.۲۲۲	.۰۵۷	-.۲۰۹	-۳.۸۷۹	.۰۰۰
حمایت عاطفی	-.۴۱۱	.۰۶۱	-.۳۷۴	-۶.۷۳۲	.۰۰۰
تصدیق و تأیید 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 تأیید اجتماعی از لحاظ آماری معنی‌دار هستند. در تحلیل رگرسیون (با استفاده از روش Enter)، مدل معنی‌داری به دست آمد (ضریب تعیین تعدیل شده = ۲۴,۹٪، $N=730$ ، $P<0.001$). 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 معنی‌داری برای 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 ۰,۳۷- و با جهت تأثیر و پیش‌بینی کنندگی منفی و برای یاری و همکاری اجتماعی برابر ۰,۲۰- و منفی است. بنابراین و بر اساس نتایج آمار استنباطی فرضیه‌های اول و سوم تأیید و فرضیه دوم رد می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

کارکنان پلیس به‌ویژه افراد شاغل در پلیس در رویارویی با خشونت‌های شایع در جامعه و ناملایمات زیادی روبرو می‌شوند و این مسائل سلامت ایشان را به خطر می‌اندازد، مقابله با بحران‌های امنیتی، عملیات تروریستی و رهائی گروگان، ناآرامی‌های شهری و مدیریت سوانح و بحران بلایای طبیعی از کارکردهای سازمانی پلیس به‌شمار می‌آید؛ بحران‌هایی که بالاترین میزان خشونت را به‌همراه دارند.

حمايت اجتماعي يکي از عوامل مهم مهارکننده اثرات منفي تنش‌هاي شغلي است؛ شواهد حاکی از آن است که حمايت اجتماعي مي‌تواند در سازگاري با تنش، تسهيل‌کننده باشد. حمايت اجتماعي ترکيبي از سه عنصر عاطفه، تصديق و ياري است. در سازمان‌هاي پليسي، بي‌تفاوتي شغلي کارکنان يکي از دغدغه‌هاي اصلي مديران منابع انساني به‌شمار مي‌آيد. بي‌تفاوتي شغلي تحت تاثير بسياري از عوامل و متغيرهاي درون سازمانی و محيطی قرار دارد.

سارالسون به برقراري روابط خوب و بازخوردی همکاران در کاهش ميزان آسیب‌ديدگی و بي‌انگيزگی کارکنان تاکيد دارد. روابط انساني به‌عنوان يکي از بنيادی‌ترين مباحث سازمان و مديريت هميشه مطرح بوده است. روابط انساني در بهبود کارائي و عملکرد نيروی انساني به‌واسطه افزايش انگيزش و هم‌افزايی و کاهش تعارضات سازمانی تاثير مستقيمی دارد. روابط انساني در ساختار سازمان‌هاي انتظامی، بين کارکنان هم‌رده و يا رئيس و مرئوس تحت تاثير فرهنگ سازمانی سلسه‌مراتبی و سبک رهبري جريان دارد و ممکن است در بخش‌ها و قسمت‌هاي مختلف از شدت و عمق متفاوتی برخوردار باشد.

خانواده و نزديکان يک منبع بي‌بديل در حمايت عاطفی افراد به‌شمار مي‌آيند؛ اما چالشی که وجود دارد اين موضوع است که به چه صورت مي‌توان فرهنگ حمايتی در ميان خانواده‌هاي کارکنان سازمان پليس را توسعه داد.

نيروی انساني سازمانی پليس از اقوام با فرهنگ‌هاي بومی مختلفی تشکيل شده است؛ اجتماعي کردن و تحکيم فرهنگ سازمانی در اين شرايط برنامه‌ريزی‌هاي بلندمدت و مستمري را نياز دارد. در ادامه بحث نمی‌توان از رفاه مالی و تاثير مالی رفتاری در روابط انساني کارکنان غافل شد؛ مسائل و مشکلات اقتصادی و معيشتی کارکنان آثار مخرب فراوانی به همراه دارد؛ علاوه بر گسترش کج رفتاری‌هاي مالی و اخلاقی، می‌توان به تضعيف روحیه مشارکتی و تخریب روابط انساني کارکنان اشاره کرد. مشکلات مالی اگر در سازمان شيوع يابد، باعث کاهش تمرکز روانی کارکنان در سازمان و شيوع پديده واگرائی می‌شود. اشتغال در شغل‌هاي کاذب و در ساعاتی که افراد بايد در کنار خانواده به‌عنوان يک منبع حمايت‌گر ایفای نقش کنند، فردگرائی افراطی را به‌همراه دارد. کارکنان به‌دليل صرف انرژی زياد و فرسودگی جسمی و روانی، انگيزه و عملکرد

مطلوبی نخواهند داشت. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر که تاثیر حمايت‌های ادراك‌شده 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 مدیران، کارکنان عادی و خانواده کارکنان، می‌تواند در گسترش فرهنگ حمایتی موثرتر باشد.

۳. چرخش کارکنان در مشاغل مختلف باتوجه به حمايت‌های اجتماعی از آنها باعث افزایش دانش و تجربیات فردی آنان می‌شود؛ از خستگی و ملالت روحی آنها کاسته شده و این امر موجب تحرک فکری و خلاقیت و نوآوری خواهد شد. این موضوع که در تحقیقات غفاری و همکاران (۱۴۰۰) نیز مد نظر قرار گرفته، توانسته است در کاهش اضطراب و خستگی مفرط و در نتیجه افزایش تاب‌آوری آنان موثر باشد که همسو با یافته‌های پژوهش حاضر است.

۴. حمايت اجتماعی ادراك‌شده به‌دلیل اثر کاهنده‌ای که بر بی‌تفاوتی شغلی و افزایش انگیزه شغلی کارکنان دارد، باعث کاهش میزان کناره‌گیری کارکنان در سازمان می‌شود، پلیس (پیرو اجرای سایر رویکردهای علمی نگهداشت منابع انسانی)، باید رویکرد آموزش، توسعه و تحکیم فرهنگ وظیفه‌ای در سازمان را گسترش دهد؛ در حقیقت با گرایش متغیرهای درون سازمانی در جهت کاهش میزان بی‌تفاوتی شغلی کارکنان، اثر نامتعادل‌کننده جامعه بر کارکنان را در تعاملات و

در صحنه بحران‌ها کنترل کند. اجرای برنامه آموزشی مستمر حین خدمت با هدف جامعه‌پذیری کارکنان در سه حوزه فرماندهان و مدیران، کارکنان عادی و خانواده کارکنان می‌تواند در گسترش فرهنگ حمايتی تاثیرگذار باشد؛ به شرط آنکه بتوان از آخرین دستاوردها و از طریق برنامه‌ریزی هدفمند و منسجم بهره گرفت. آموزش مدیران و فرماندهان به‌عنوان هدايتگران اصلي این رویکرد از اهمیت بیشتری نسبت به سایر رده‌ها برخوردار است.

فهرست منابع و مآخذ

الف. منابع فارسی

- بهزاد فر، فاطمه؛ عرب خزانلی، نرگس؛ خانی، حسن؛ زمانی، نرگس؛ زمانی، سعید (۱۳۹۶)، رابطه بین حمايت اجتماعي ادراك‌شده 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 حمايت اجتماعي ادراك‌شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلي پرستاران، *نشریه مدیریت پرستاری*، دوره ۳، شماره ۱، ص ۲۷-۳۴.
- روحانی، عباس و فیروزی، محمد رضا (۱۳۸۹)، شیوع سندرم دلزدگی شغلي 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 اجتماعي، *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 شغلي مؤثر بر سلامت روان کارکنان نیروی انتظامی، *فصلنامه دانش انتظامی چهارمجال و بختیاری*، دوره ۹۳، شماره ۶، ص ۱۰۳-۱۱۲.
- صدری دمیرچی، اسماعیل؛ فیاضی، مینا؛ محمدی، نسیم (۱۳۹۵)، بررسی رابطه خودکارآمدی و حمايت اجتماعي ادراك‌شده با آمادگی به اعتیاد در سربازان خدمت وظیفه، *مجله طب نظامی*، دوره ۱۸، شماره ۴، ص ۳۲۴-۳۱۶.

- 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؛ گرگین، 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، عبدالکاظم؛ ارشدی، نسربین؛ شهبازی، فاطمه (۱۳۹۰)، اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک شده بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خوشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی، *دستاوردهای روان‌شناختی*، سال ۱۸، شماره ۲، ص ۳۹ - ۶۰.

ب. منابع انگلیسی

- Abedi LA, Mazruee H. (2010). **Individual factors affecting military forces job satisfaction.** J Mil Med 2010; 12(1): 45-9. [In Persian].
- Cobo-Rendón R, López-Angulo Y, Pérez-Villalobos MV and Díaz-Mujica A (2020). **Perceived Social Support and Its Effects on Changes in the Affective and Eudaimonic Well.**
- Gibson, I., James, Ivancevich, m, John, Donnelly, h, James, (1994). **Organizations: Behavior, Structure, Processes,** Irwin, 1994, 0256112401, 9780256112405, 802 pages.
- Horwitz, Allan, V & Scheid, Teresa, L. (2016). **A Handbook for the Study of Mental Health Social Contexts, Theories, and Systems,** Cambridge University press.
- Ioannou M, Kassianos AP and Symeou M (2019). **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 (1985). Social Factor in Psychology: Stress, Social Support and Coping Processes, *Annual Review Psychology*, No 36: 120-141.

- Kleiman, E. M., and Riskind, J. H. (2013). Utilized social support and self-esteem mediate the relationship between perceived social support and suicide ideation: a test of a multiple mediator model. *Crisis* 34, 42–49.
- Kaplan, H. B. (1996). **Psychosocial stress from the perspective of self theory**. In H. B. Kaplan (Ed.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods* (pp. 175–244).
- Myerson, D. E (2000). **Feeding stressed and burnout organization science**. Vol. : 9 (1).
- Sarafino, Edward. P (1998). **Health Psychology**, Third Edition, New York, John Wiley & Sons.
- Santini, Z. I., Koyanagi, A., Tyrovolas, S., Mason, C., and Haro, J. M. (2015). The association between social relationships and depression: a systematic review. *J. Affect. Disord.* 175, 53–65.
- Siedlecki, K. L., Salthouse, T. A., Oishi, S., & Jeswani, S. (2013). The relationship between social support and subjective wellbeing across age. *Social Indicators Research*, 117 (2), 561-576.
- Thoms, S. D (1984). Prediction of burnout and job satisfaction. *Review of educational research*, VOL, 63 (4) , PP, 61- 99.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., and Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *J. Pers. Assess.* 52, 30–41.