

ارتباط سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی (مورد پژوهی کارکنان نیروی انتظامی جنوب شرق تهران)

احمد سوری^۱، جمال عاشوری^۲، حمیدرضا شیرازی^۳، ناصر شیرکوند^۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۴/۱۲
تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۷/۲۸

از صفحه ۱ تا ۲۰

فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی شرق استان تهران
سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۴

چکیده

هدف این پژوهش بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی بود. این پژوهش توصیفی تحلیلی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش همه کارکنان نیروی انتظامی جنوب شرق تهران در سال ۱۳۹۴ بودند که از میان آنان ۲۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. همه آن‌ها پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی (پاژاک، ۲۰۰۶)، حمایت اجتماعی ادراک شده (زیمت و همکاران، ۱۹۹۸)، رفتار شهروندی سازمانی (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳) و فرسودگی شغلی (ماسلاچ و همکاران، ۱۹۹۳) را تکمیل کردند. داده‌ها با روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری با مدل گام به گام با کمک نرم‌افزار SPSS-19 تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد بین متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود داشت. همچنین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده به‌طور معناداری ۳۰/۵ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کردند که سهم رفتار شهروندی سازمانی بیش از سایر متغیرها بود ($p \leq 0/01$). بنابراین پیشنهاد می‌شود برنامه ریزان، مشاوران و درمانگران به نشانه‌های متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی توجه کرده و بر اساس آن‌ها برنامه‌های مناسبی برای کاهش فرسودگی شغلی طراحی کنند.

کلید واژه‌ها

سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی، کارکنان نیروی انتظامی.

۱- استادیار روانشناسی، دانشگاه علوم انتظامی، گروه روانشناسی، ایمیل: Ahmad_s25644@yahoo.com

۲- نویسنده مسئول: دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، ایمیل: Jamal_ashoori@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد عرفان اسلامی، دانشگاه فرهنگیان، پردیس زینبیه پیشوا، تهران، ایران.

۴- کارشناس ارشد علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، پردیس زینبیه پیشوا، تهران، ایران.

مقدمه

یکی از سازمان‌هایی که پرسنل آن با استرس بسیار زیادی مواجه هستند، سازمان نیروی انتظامی می‌باشد. این استرس سلامت این پرسنل را به شدت کاهش می‌دهد و به تدریج باعث فرسودگی شغلی^۱ آنان می‌شود. در دنیای امروز تنش‌ها و فشارهای روانی مختلفی وجود دارد که بعضی از این تنش‌ها مختص محیط کار است. این تنش‌ها و فشارها ممکن است باعث ایجاد ناخرسندی و نارضایتی از کار فرد گردد و منجر به فرسودگی شغلی گردد. (ساعتچی، ۱۳۸۹) منظور از فرسودگی شغلی یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی است که در نتیجه برخورد دراز مدت با یک کار طاقت‌فرسا ایجاد می‌شود. (شافلی، ماسلاچ و مارک، ۲۰۰۴)^۲ بر اساس مطالعه پیشینه پژوهشی مهم‌ترین متغیرهایی که با فرسودگی شغلی ارتباط دارند، می‌توان به سرمایه اجتماعی،^۳ حمایت اجتماعی ادراک شده^۴ و رفتار شهروندی سازمانی^۵ اشاره کرد.

یکی از متغیرهای مرتبط با فرسودگی شغلی، سرمایه اجتماعی است. در سال‌های اخیر سرمایه اجتماعی به یک مفهوم بسیار مرسوم مبدل شده است. سرمایه اجتماعی مفهومی چند بعدی در علوم اجتماعی است که بر بسیاری از حوزه‌های روان‌شناختی شخص و جامعه تأثیر می‌گذارد. (بولین و لیندگرین، ۲۰۰۳)^۶ سرمایه اجتماعی به عنوان عنوان وجوهی از زندگی اجتماعی، شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی تعریف می‌شود که به مشارکت‌کنندگان توانایی می‌دهد تا برای دنبال کردن اهداف مشترک با همدیگر به‌طور مؤثرتر عمل کنند. (پاتنام، ۲۰۰۰)^۷ سرمایه اجتماعی منابعی است که میراث روابط اجتماعی هستند و فعالیت‌های جمعی را تسهیل می‌کنند. این منابع از طریق اجتماعی شدن حاصل می‌شوند و دربرگیرنده اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه‌هایی از پیوندهای اجتماعی است و باعث دور هم جمع شدن افراد به صورت منسجم و با ثبات در داخل گروه به منظور تأمین هدفی مشترک می‌شود. (راثون، گودوین و استانسفلد،^۸

1- Job Burnout

2- Schufeli, Maslach & Marek

3- Social Capital

4- Perceived Social Support

5- Organizational Citizenship Behavior

6- Bolin & Lindgren

7- Putnam

8- Rethon, Goodwin & Stansfeld



۲۰۱۱) به طور خلاصه نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار دارد. (سپهوندی، موحدی، عزیزی، لشنی و محمدزادگان، ۱۳۹۳؛ ارقند، اسمعیلی و خداده کاشی، ۱۳۹۳؛ زمینی، ۱۳۹۰؛ خمرنیا، تورانی و محمدی، ۱۳۹۰؛ بویاس، ویند و کانگ،^۱ ۲۰۱۲؛ گچر، ساوج و تورگلر،^۲ ۲۰۱۱؛ کووالسکی، اومن، دریلر، ارنستمان، ویرتز و همکاران،^۳ ۲۰۱۰) برای مثال سپهوندی و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر خرم‌آباد بر روی ۱۸۰ پرستار که با روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که همه ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری داشتند. آنان بیان کردند که سرمایه اجتماعی توانایی پیش‌بینی ۲۳ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را داشت. ارقند و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی دیگر با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی استان گیلان بر روی ۲۸۷ نفر از آنان که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای تصادفی انتخاب شدند، انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه اجتماعی با تحلیل رفتگی شغلی معلمان رابطه منفی و معناداری وجود دارد و با افزایش میزان سرمایه اجتماعی، تحلیل رفتگی شغلی این افراد کاهش می‌یابد. همچنین بویاس و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی که به بررسی رابطه بین استخدام بر اساس سرمایه اجتماعی، استرس شغلی، فرسودگی و تمایل به ترک کار به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی با هر سه متغیر استرس شغلی، فرسودگی و تمایل به ترک کار رابطه منفی و معنادار دارد. آنان بیان کردند که برای کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی و جلوگیری از ترک کار می‌توان سرمایه اجتماعی افراد را افزایش داد. گچر و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین استرس، فرسودگی و سرمایه اجتماعی ۱۶۳ پلیس پرداختند. آنان گزارش کردند که بین استرس و فرسودگی با سرمایه اجتماعی رابطه منفی وجود داشت. یکی دیگر از متغیرهای مرتبط با فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده است. حمایت اجتماعی ادراک شده از ارزیابی شناختی فرد از محیط و روابطش با

1- Boyas, Wind & Kang

2- Gachter, Savage & Torgler

3- Kowalski, Ommen, Driller, Ernstmann, Wirtz & et al



دیگران شکل می‌گیرد. (یه و اینوس،^۱ ۲۰۰۳) نظریه پردازان حمایت اجتماعی ادراک شده بیان می‌کنند تمام روابطی که فرد با دیگران دارد، حمایت اجتماعی محسوب نمی‌شوند. به عبارت دیگر ارتباط اجتماعی منابع حمایت اجتماعی نیست، مگر آنکه فرد آن را به عنوان منبعی در دسترس یا مناسب برای رفع نیاز خود ادراک کند. بنابراین نه خود حمایت، بلکه ادراک فرد از حمایت اهمیت دارد. (قائدی و یعقوبی، ۱۳۸۷) امروزه ثابت شده افرادی که از حمایت اجتماعی برخوردار می‌باشند، عموماً نسبت به افرادی که فاقد چنین امتیازی هستند در وضعیت بهتری از نظر سلامتی قرار دارند. حمایت اجتماعی اثرات منفی استرس را بر سلامتی و فرسودگی شغلی تعدیل می‌کند و مستقیماً بر سلامتی جسمی و روانی فرد و خانواده او اثر می‌گذارد. بنابراین می‌توان حمایت اجتماعی را یک استراتژی پیشگیری جهت کاهش استرس و اثرات منفی آن بر سلامت و فرسودگی شغلی به شمار آورد. (جی-سوک و گری،^۲ ۲۰۰۴) به‌طور خلاصه نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار دارد. (بیرامی، موحدی، موحدی، عزیزی و محمدزادگان، ۱۳۹۳؛ محمدی فخار، رفیعی، حشمت و حقانی، ۱۳۹۱؛ شهنازدوست، مقصودی و تبری، ۱۳۹۰؛ لامبرت، السیمر و هوگان،^۳ ۲۰۱۰؛ میلر،^۴ ۲۰۰۶؛ آبلروب،^۵ ۲۰۰۴) برای مثال بیرامی و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان نقش مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر روی پرستاران زن شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی خرم‌آباد که با روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری دارد و حمایت اجتماعی توانست ۲۹ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. محمدی فخار و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی دیگر با عنوان ارتباط حمایت اجتماعی سوپروایزر و فرسودگی شغلی در پرستاران بر روی ۲۰۰ پرستار شاغل در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده بودند، انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که بین حمایت اجتماعی سوپروایزرها با فرسودگی

1- Yeh & Inose

2- Jee-Sook & Gary

3- Lambert, Altheimer & Hogan

4- Miller

5- Abualrub



شغلی پرستاران همبستگی منفی و معناداری وجود داشت. آنان بیان کردند که مدیران پرستاری با ایجاد حمایت اجتماعی در محیط کار می‌توانند فرسودگی شغلی را در پرستاران کاهش دهند. همچنین لامبرت و همکاران (۲۰۱۰) ضمن پژوهشی درباره رابطه بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی میان اعضای هیئت‌علمی به این نتیجه رسید که حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار دارد. همچنین نتایج رگرسیون هم‌زمان نشان داد که حمایت اجتماعی توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی اعضای هیئت‌علمی را داشت. علاوه بر آن میلر (۲۰۰۶) گزارش کرد که حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار دارد. یعنی با افزایش حمایت اجتماعی، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و بالعکس با کاهش حمایت اجتماعی، فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. او بیان کرد که برای کاهش فرسودگی شغلی سرپرستاران و مسئولان می‌توانند میزان حمایت خود را از زیردستان افزایش دهند.

رفتار شهروندی سازمانی یکی دیگر از متغیرهایی است که با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. امروزه شرایط کاملاً متحول سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند. نسلی که از آنان به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. (دیپائولو و هوی،^۱ ۲۰۰۵) رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای سودمند و فرا نقشی می‌گویند که به‌صورت اختیاری و داوطلبانه به‌طوری که خارج از نقش رسمی و وظایف کارکنان است و به‌طور مستقیم مورد تشویق و پاداش ناظرین سازمانی قرار نمی‌گیرد، اطلاق می‌شود. (موریسون،^۲ ۲۰۰۴) بی‌تردید این کارکنان وجه متمایز سازمان‌های اثربخش از سازمان‌ها غیر اثربخش هستند. زیرا سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن بی‌هیچ چشم‌داشتی فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل می‌کنند و از هیچ کوششی فروگذار نمی‌کنند. (پادساکف، ماکنزی، پین و باچراخ،^۳ ۲۰۰۰) به‌طور خلاصه نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار دارد. (آقایی، ۱۳۹۲؛ عمو زاد خلیلی و آب برین، ۱۳۹۱؛ جمالی، تقی پور ظهیر و صالحی، ۱۳۸۸؛ صالحی و

1- Dipaola & Hoy

2- Morrison

3- Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach



قلتاش،^۱ ۲۰۱۱؛ لامبرت، ۲۰۱۰؛ استفان، اسچپمن و زارات،^۲ ۲۰۰۸) برای مثال عمو زاد خلیلی و آب برین (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان ارزیابی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی: کارخانه بهپاک بهشهر) که بر روی ۱۸۷ نفر از کارکنان کارخانه بهپاک بهشهر که با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند، انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین صالحی و قلتاش (۲۰۱۱) پژوهشی درباره رابطه بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی بر روی ۳۴۱ نفر از اعضای دانشگاه آزاد اسلامی که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی و معنادار و رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارند. علاوه بر آن لامبرت (۲۰۱۰) پژوهشی با عنوان رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی، رضایت از زندگی و فرسودگی شغلی انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و رضایت از زندگی رابطه مستقیم و معنادار و با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار داشت. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی را در جهت معکوس داشت.

یکی از سازمان‌هایی که پرسنل آن با استرس و فشار روانی زیادی مواجه هستند، سازمان نیروی انتظامی می‌باشد. از مهم‌ترین وظایف پرسنل زحمت‌کش و فداکار نیروی انتظامی می‌توان به برقراری نظم و مراقبت از جان و مال افراد جامعه اشاره کرد که این وظیفه خطیر همیشه دارای استرس و فشار روانی فراوانی می‌باشد. داشتن استرس مکرر ذهن و فکر کارکنان را آشفته می‌سازد و سلامت آنان را کاهش می‌دهد و به تدریج باعث افزایش فرسودگی شغلی آنان می‌شود، لذا پژوهش در این گروه امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. همچنین با اینکه پژوهش‌هایی در زمینه ارتباط متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی انجام شده است، اما جامعه پژوهش آن‌ها کارکنان سایر ارگان‌ها و سازمان‌ها بوده است و

1- Salehi & Gholtaash

2- Stephen, Schepman & Zarate



هیچ‌یک از این پژوهش‌ها بر روی پرسنل نیروی انتظامی انجام نشده است که در این پژوهش تلاش می‌شود این خلأ پژوهشی نیز تکمیل شود. علاوه بر آن یکی از نارسائی‌های این پژوهش‌های عدم توجه به نقش هم‌زمان این متغیرها در پیش‌بینی فرسودگی شغلی است. هنگامی که همه این متغیرها به‌طور هم‌زمان در یک مدل پیش‌بین در نظر گرفته شوند، کدام‌یک آگاهی بیشتری از فرسودگی شغلی خواهد داد؟ این پژوهش از نظر کاربردی می‌تواند به مسئولان، مشاوران و درمانگران در شناختی ویژگی‌های پرسنل نیروی انتظامی به‌ویژه نیروی انتظامی جنوب شرق تهران کمک شایانی کند. با آگاهی از ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان نیروی انتظامی می‌توان گام‌های مؤثری جهت کاهش فرسودگی شغلی برداشت. با عنایت به مباحث نظری و پژوهشی مطرح شده پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان نیروی انتظامی انجام شد.

روش بررسی

طرح پژوهش در این مطالعه توصیفی - تحلیلی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش همه کارکنان نیروی انتظامی جنوب شرق تهران در سال ۱۳۹۴ بودند. در این پژوهش ۲۲۰ نفر از کارکنان به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. معیار ورود به مطالعه برخورداری از سلامت جسمی و روانی، عدم نارسایی در خواندن، کارکنان نیروی انتظامی جنوب شرق تهران بودن، عدم ابتلا اعضای خانواده به بیماری روانی یا بیماری مزمن جسمی و عدم رخداد عامل تنیدگی زا مانند مرگ عزیزان نزدیک در شش ماه گذشته بود. همچنین معیار خروج از مطالعه امتناع شرکت کننده از ادامه همکاری و یا دستیابی به پرسشنامه‌های ناقص و نامعتبر بود. اطلاعات مورد نیاز بدون درج نام و نام خانوادگی، با رعایت اصل رازداری و دریافت رضایت‌نامه کتبی توسط چهار پرسشنامه زیر جمع‌آوری شد.

الف) پرسشنامه سرمایه اجتماعی^۱: پرسشنامه سرمایه اجتماعی توسط پاژاک^۱ در سال ۲۰۰۶ طراحی شده است. این ابزار دارای ۱۲ گویه است که با استفاده از مقیاس

1- Social Capital Questionnaire



پنج درجه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. نمره این ابزار با میانگین گرفتن از نمره گویه‌ها به دست می‌آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از سرمایه اجتماعی بیشتری برخوردار است. پاژاک (۲۰۰۶) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ گزارش کرد و روایی ابزار را با مفاهیم اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته، تساهل اجتماعی، نگرش مثبت نسبت به برون‌گروه‌ها و عدم تعصب نسبت به درون‌گروه‌ها بررسی نمود و بیان کرد که ابزار همان مفهومی را منعکس می‌کند که باید سنجیده شود، یعنی از روایی خوبی برخوردار است. همچنین ادیب سده، یزدخواستی، ربانی خوراسگانی و لطفی زاده (۱۳۸۹) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش کردند.

ب) پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده:^۲ پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده توسط زیمت، داهلم، زیمت و فارلی^۳ در سال ۱۹۹۸ طراحی شده است. این ابزار دارای ۱۲ گویه است که با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. نمره این ابزار با میانگین گرفتن از نمره گویه‌ها به دست می‌آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از حمایت اجتماعی ادراک شده بیشتری برخوردار است. زیمت و همکاران (۱۹۹۸) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش کردند و بیان کردند که ابزار دارای روایی صوری و محتوایی مناسبی است. همچنین سلیمی، جوکار و نیک پور (۱۳۸۸) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش کردند.

ج) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:^۴ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توسط اسمیت، ارگان و نیر^۵ در سال ۱۹۸۳ طراحی شده است. این ابزار دارای ۱۶ گویه است که با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. لازم به ذکر است که گویه‌های ۴، ۸ و ۱۰ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. نمره این ابزار با میانگین گرفتن از نمره گویه‌ها به دست می‌آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از رفتار شهروندی سازمانی بیشتری برخوردار است. اسمیت و

1- Pajak

2- Perceived Social Support Questionnaire

3- Zimet, Dahlem, Zimet & Farley

4- Organizational Citizenship Behavior Questionnaire

5- Smith, Organ & Near



همکاران (۱۹۸۳) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ در پژوهش‌های خود بین دامنه ۰/۸۹ تا ۰/۹۱ گزارش کردند. همچنین امینی، نوری، سماواتیان و سلطان‌الکتابی (۱۳۹۱) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۴ گزارش کردند و روایی محتوایی ابزار را نیز با نظر استادان متخصص دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان بررسی و گزارش کردند که پایایی و روایی ابزار مورد تأیید است.

ج) پرسشنامه فرسودگی شغلی^۱: پرسشنامه فرسودگی شغلی توسط ماسلاچ و شافلی در سال ۱۹۹۳ طراحی شده است. این ابزار دارای ۲۲ گویه است که با استفاده از مقیاس هشت درجه‌ای لیکرت (۰=هرگز تا ۷=خیلی زیاد) نمره‌گذاری می‌شود. نمره این ابزار با میانگین گرفتن از نمره گویه‌ها به دست می‌آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از فرسودگی شغلی بیشتری برخوردار است. ماسلاچ و شافلی (۱۹۹۳) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش کردند و روایی محتوایی ابزار را تأیید کردند. همچنین سپهوندی و همکاران (۱۳۹۳) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش کردند.

همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی یعنی شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی برای توصیف توزیع متغیرها و از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری با مدل گام به گام برای آزمون فرض‌های آماری استفاده شد. همچنین برای محاسبه داده‌ها از نرم‌افزار SPSS-19 استفاده شد.

یافته‌ها

شرکت‌کنندگان این پژوهش ۲۲۰ نفر از کارکنان نیروی انتظامی (۱۹۵ آقا و ۲۵ خانم) با میانگین سنی ۳۱/۸۹ سال بودند. از میان آنان ۱۵۷ نفر متأهل (۷۱/۳۶٪) و ۶۳ نفر مجرد بودند. همچنین سابقه کار ۸۴ نفر آن‌ها بین ۱-۵ سال (۳۸/۱۸٪)، ۵۵ نفر آن‌ها بین ۶-۱۰ سال (۲۵٪)، ۴۸ نفر آن‌ها بین ۱۱-۱۵ سال (۲۱/۸۲٪)، ۲۰ نفر آن‌ها بین ۱۶-۲۰ سال (۹/۰۹٪) و ۱۳ نفر آن‌ها بین ۲۱-۲۵ سال (۵/۹۱٪) بود. علاوه بر آن تحصیلات ۹ نفر سیکل (۴/۰۹٪)، ۱۱۲ نفر دیپلم (۵۰/۹۱٪)، ۴۹ نفر کاردانی (۲۲/۲۷٪)، ۴۶ نفر کارشناسی (۲۰/۹۱٪) و ۴ نفر کارشناسی ارشد (۱/۸۲٪) بود. پیش



از تحلیل داده‌ها پیش‌فرض‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به نمودار پس‌ماند استاندارد شده رگرسیون فرض نرمال بودن تأیید می‌شود. چون اگر شیب این نمودار نزدیک به ۴۵ درجه باشد فرض نرمال بودن تأیید می‌شود که شیب نمودار در این پژوهش تقریباً ۴۵ درجه بود. همچنین مقدار عامل تورم واریانس^۱ برابر با ۱/۳۰۵ می‌باشد که از ۱۰ فاصله زیادی دارد، بنابراین فرض هم خطی بودن چندگانه رد می‌شود. چون اگر مقدار عامل تورم واریانس بزرگ‌تر از ۱۰ باشد فرض هم خطی چندگانه تأیید می‌شود. همچنین مقدار دوربین - واتسون^۲ برابر ۲/۱۰۲ می‌باشد که از ۰ و ۴ فاصله زیادی دارد، بنابراین فرض همبستگی پسماندها نیز رد می‌شود. چون اگر مقدار دوربین - واتسون به ۰ و یا ۴ نزدیک باشد فرض همبستگی پسماندها تأیید می‌شود. (میرزا، گامست و گارینو، ۲۰۰۶؛ به نقل از شریفی، فرزاد، رضاخانی، حسن آبادی، ایزانلو و حبیبی، ۱۳۹۱) با توجه به نکاتی که ذکر شد پیش‌فرض‌های استفاده از رگرسیون وجود دارد. برای بررسی ارتباط متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی با فرسودگی شغلی کارکنان نیروی انتظامی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۱: میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی

متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴
۱- سرمایه اجتماعی	۳/۱۷۷	۰/۷۰۰	۱			
۲- حمایت اجتماعی ادراک شده	۳/۵۴۹	۰/۶۲۴	۰/۰۸۶	۱		
۳- رفتار شهروندی سازمانی	۳/۳۳۱	۰/۴۱۹	۰/۰۸۶	۰/۳۲۴**	۱	
۴- فرسودگی شغلی	۳/۳۴۶	۰/۹۹۹	۰/۳۴۰**	۰/۳۴۲**	۰/۴۱۳**	۱

** $p \leq 0/01$

یافته‌های جدول ۱ نشان داد سرمایه اجتماعی ($r = -0/340$)، حمایت اجتماعی ادراک شده ($r = -0/342$) و رفتار شهروندی سازمانی ($r = -0/413$) با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار دارند ($P \leq 0/01$). به عبارت دیگر با افزایش سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی، میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد

1- Variance Inflation Factor

2- Durbin-Watson



و بالعکس با کاهش سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی، میزان فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. برای مشخص کردن اینکه متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان نیروی انتظامی را دارند از رگرسیون چند متغیری با مدل گام به گام استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۲: خلاصه تحلیل رگرسیون چند متغیری با مدل گام به گام برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی

مدل	متغیرهای پیش‌بین	R	R ²	تغییر R ²	تغییر F	df1	df2	معناداری
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۱۳	۰/۱۷۱	۰/۱۷۱	۴۴/۹۲۷	۱	۲۱۸	۰/۰۰۰۵
۲	رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی	۰/۵۱۴	۰/۲۶۴	۰/۰۹۳	۲۷/۵۷۳	۱	۲۱۷	۰/۰۰۰۵
۳	رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده	۰/۵۵۲	۰/۳۰۵	۰/۰۴۱	۱۲/۵۸۵	۱	۲۱۶	۰/۰۰۰۵

یافته‌های جدول ۲ نشان داد در مدل نخست رفتار شهروندی سازمانی بیشترین نقش را در پیش‌بینی فرسودگی شغلی داشته است. این متغیر توانست ۱۷/۱ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند.

در مدل دوم پس از رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی وارد معادله شده است. این دو متغیر با هم توانستند ۲۶/۴ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند. ورود این متغیر توانست ۹/۳ درصد توان پیش‌بینی را افزایش دهد.

در مدل سوم پس از رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده وارد معادله شده است. این سه متغیر با هم توانستند ۳۰/۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند. ورود این متغیر توانست ۴/۱ درصد توان پیش‌بینی را افزایش دهد. برای مشخص کردن مؤثرترین متغیرها در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان نیروی انتظامی از ضرایب رگرسیون استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۳ ارائه شده است.



جدول شماره ۳: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد در معادله رگرسیون چند متغیری با مدل گام به گام

مدل	متغیر پیش‌بین	غیر استاندارد β	ضرایب رگرسیون		T	احتمال
			خطای انحراف استاندارد	استاندارد شده Beta		
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۸۵	۰/۱۴۷	۰/۴۱۳	۶/۷۰۳	۰/۰۰۰۵
	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۲۳	۰/۱۳۹	۰/۳۸۷	۶/۶۲۲	۰/۰۰۰۵
۲	سرمایه اجتماعی	۰/۴۳۸	۰/۰۸۳	۰/۳۰۷	۵/۲۵۱	۰/۰۰۰۵
	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۶۱	۰/۱۴۳	۰/۳۱۹	۵/۳۱۳	۰/۰۰۰۵
۳	سرمایه اجتماعی	۰/۴۲۰	۰/۰۸۱	۰/۲۹۴	۵/۱۵۹	۰/۰۰۰۵
	حمایت اجتماعی ادراک شده	۰/۳۴۱	۰/۰۹۶	۰/۲۱۳	۳/۵۴۷	۰/۰۰۰۵

با قبول ترتیب ورود متغیرها و با توجه به بتای استاندارد آن‌ها، یافته‌های جدول ۳ نشان داد که در مدل سوم متغیر رفتار شهروندی سازمانی با بتای استاندارد ۰/۳۱۹ بیشترین سهم را در پیش‌بینی تغییرات فرسودگی شغلی داشت، بعد از آن متغیر سرمایه اجتماعی با بتای استاندارد ۰/۲۹۴ و در نهایت متغیر حمایت اجتماعی ادراک شده با بتای استاندارد ۰/۲۱۳ نقش بیشترین سهم را در پیش‌بینی فرسودگی شغلی داشتند.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی انجام شد. یافته‌ها نشان داد متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار داشتند. همچنین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده به‌طور معناداری ۳۰/۵ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کردند که سهم رفتار شهروندی سازمانی بیش از سایر متغیرها بود.

سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار داشت که این یافته با یافته پژوهش‌های قبلی همسو بود. (سپهوندی و همکاران، ۱۳۹۳؛ ارقند و همکاران، ۱۳۹۳؛ زمینی، ۱۳۹۰؛ خمرنیا و همکاران، ۱۳۹۰؛ بویاس و همکاران، ۲۰۱۲؛ گچر و همکاران، ۲۰۱۱؛ کووالسکی و همکاران، ۲۰۱۰) در تبیین این یافته می‌توان گفت سرمایه اجتماعی منابعی است که میراث روابط اجتماعی هستند و فعالیت‌های جمعی را



تسهیل می‌کنند. این منابع از طریق اجتماعی شدن حاصل می‌شوند و دربرگیرنده اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه‌هایی از پیوندهای اجتماعی است و باعث دور هم جمع شدن افراد به صورت منسجم و با ثبات در داخل گروه به منظور تأمین هدفی مشترک می‌شود که باعث افزایش کارآمدی و مفید بودن و در نهایت باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌شوند. تبیین دیگر اینکه سرمایه اجتماعی جمع منابع واقعی یا بالقوه‌ای است که حاصل شبکه‌های بادوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در گروه‌ها است. شبکه‌ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می‌کند و آنان را مستحق اعتبار می‌سازد و هر چقدر افراد اعتبار بیشتری داشته باشند، کمتر دچار تنش و استرس می‌شوند و این عامل باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

حمایت اجتماعی ادراک شده با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار داشت که این یافته با یافته پژوهش‌های قبلی همسو بود. (بیرامی و همکاران، ۱۳۹۳؛ محمدی فخار و همکاران، ۱۳۹۱؛ شهنازدوست و همکاران، ۱۳۹۰؛ لامبرت و همکاران، ۲۰۱۰؛ میلر، ۲۰۰۶؛ آبلروب، ۲۰۰۴) در تبیین این یافته می‌توان گفت افرادی که از حمایت اجتماعی برخوردارند احساس موفقیت فردی بیشتری دارند، در هنگام کار با استرس و اضطراب کمتری موجه می‌شوند، مقدار تنش و استرس موقعیت‌ها را کمتر ارزیابی می‌کنند و توانایی‌های خود را در مقابله با چالش‌ها و مشکلات کاری مثبت‌تر و کارآمدتر ارزیابی می‌کنند که این عوامل نخست باعث افزایش نگاه مثبت آنان به شغلی و محیط شغلی و در نهایت باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. تبیین دیگر اینکه افرادی که از حمایت اجتماعی برخوردارند نقش خود را در سازمان مؤثر و کارآمد ارزیابی می‌کنند، به سایر افرادی که در کار با آنها ارتباط دارند، اعتماد متقابل دارند و می‌دانند که تلاش همه آنها در جهت افزایش کارایی سازمان می‌باشد. هنگامی که فرد چنین ادراکی از محیط کاری خود داشته باشد باعث می‌شود کار خود را مثبت و سودمند ارزیابی کند که این امر به نوبه خود باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار داشت که این یافته با یافته پژوهش‌های قبلی همسو بود. (آقایی و همکاران، ۱۳۹۲؛ عمو زاد خلیلی و آب برین، ۱۳۹۱؛ جمالی و همکاران، ۱۳۸۸؛ صالحی و قلتاش، ۲۰۱۱؛ لامبرت، ۲۰۱۰؛ استفان و همکاران، ۲۰۰۸) در تبیین این یافته می‌توان گفت میانگین رفتار شهروندی



سازمانی کارکنان نیروی انتظامی بالاتر از حد متوسط است و این کارکنان برای پیشبرد مقاصد سازمانی که در آن مشغول هستند از خود تلاش زیادی نشان می‌دهند، رفتارهای فرا نقشی بالاتر از سطح میانگین دارند. در انجام وظایف مسئولیت پذیرند، همکاران خود را در جهت انجام کارها حمایت می‌کنند، در جهت بهبود شرایط کاری تلاش می‌کنند و تا حد امکان در انجام کارهای خود شرایط دیگر همکاران را مورد توجه قرار می‌دهند و در ناملایمات کار گله و شکایت نمی‌کنند که این امر باعث می‌شود در محیط کاری خود استرس کمتری داشته باشند که این استرس کمتر به نوبه خود باعث کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها می‌شود. تبیین دیگر اینکه کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی‌شان عمل می‌کنند و از سیاست‌های پذیرفته شده سازمان پیروی می‌کنند، به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می‌کنند و بنابراین بر کل سازمان تأثیر دارند. اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند و در بهبود آن مشارکت ورزند، موقعیت کاری اثربخش‌تر و کارها روان‌تر انجام می‌شود که این عامل نخست باعث کاهش ادراک استرس و تنش می‌شود و در نهایت باعث کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها می‌شود.

متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با هم توانستند ۳۰/۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند. بنابراین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده توانایی پیش‌بینی معنادار فرسودگی شغلی را داشتند. در تبیین توانمند بودن رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده می‌توان گفت افرادی که رفتارهای سودمند و فرا نقشی را بدون انتظار هیچ تشویقی انجام می‌دهند (افراد دارای رفتار شهروندی سازمانی) و یا افرادی که برای رسیدن به اهداف مشترک به‌طور مؤثر با هم عمل می‌کنند (افراد دارای سرمایه اجتماعی) و یا افرادی که فکر می‌کنند از طرف خانواده، دوستان و جامعه مورد حمایت، محبت و همراهی قرار می‌گیرند (افراد دارای حمایت اجتماعی ادراک شده) در کار خود استرس کمتری دارند، از کار خود احساس رضایت بیشتری دارند، معمولاً شوخ‌طبع هستند، بیشتر از طنز استفاده می‌کنند و حتی هنگامی که در کار یا زندگی خود با مسائل استرس‌زا مواجه می‌شوند به‌تنهایی و یا با کمک دیگران به‌خوبی بر آن‌ها چیره می‌شوند که در نهایت این عوامل باعث کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها می‌شود. در نتیجه با توجه به مطالب مطرح شده متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی



ادراک شده توانایی پیش‌بینی معنادار فرسودگی شغلی را داشتند. در این مطالعه مشخص شد در یک مدلی که رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده به‌طور هم‌زمان برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی رقابت نمایند، به ترتیب رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی ادراک شده مؤثرترین متغیرها در پیش‌بینی فرسودگی شغلی بودند. در این مدل رفتار شهروندی سازمانی بالاترین وزن استاندارد را داشت. پس آنچه در فرسودگی شغلی نقش عمده‌ای ایفا می‌کند در وهله نخست این است که افراد چه مقدار رفتارهای سودمند و فرا نقشی به‌صورت اختیاری و داوطلبانه بدون انتظار هیچ تشویق و پاداشی انجام می‌دهند.

نخستین و مهم‌ترین محدودیت این مطالعه استفاده از روش همبستگی است. چون روابط کشف شده را نمی‌توان به‌عنوان روابط علی فرض کرد و شاید این روابط ناشی از اثر سایر متغیرها باشد. محدودیت دیگر در این پژوهش استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله و استفاده از ابزارهای خود گزارش دهی بود. ممکن است افراد هنگام تکمیل چنین ابزارهایی خویشتن‌نگری کافی نداشته باشند و مسئولانه به‌گویه‌ها پاسخ ندهند. آخرین محدودیت، محدود شدن گروه نمونه به کارکنان نیروی انتظامی جنوب شرق تهران می‌باشد، لذا در تعمیم نتایج به سایر شهرها و مشاغل باید احتیاط کرد. با توجه به یافته‌ها پیشنهاد می‌شود این پژوهش در سایر مشاغل انجام شود و با این مطالعه مقایسه شود. پژوهش‌های مقایسه‌ای بین مشاغل انتظامی با مشاغل فرهنگی، پزشکی و غیره نیز می‌تواند زمینه پژوهشی مفیدی برای علاقه‌مندان به پژوهش باشد. همچنین با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران، معاونان، مشاوران و درمانگران برای کاهش فرسودگی شغلی به ترتیب رفتار شهروندی سازمانی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرمایه اجتماعی را افزایش دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود برنامه ریزان، مسئولان و سایر دست‌اندرکاران با برگزاری کارگاه‌های آموزشی ارتقاء سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و غیره برای کاهش فرسودگی شغلی استفاده کنند. آخرین پیشنهاد اینکه مشاوران یا سایر مسئولان، کارکنانی که در فرسودگی شغلی مشکلاتی دارند را شناسایی و به مراکز مشاوره ارجاع دهند تا به آن‌ها آموزش‌های لازم جهت کاهش فرسودگی شغلی ارائه شود و از این طریق در میزان فرسودگی شغلی آنان تغییراتی ایجاد کنند.



منابع

- ادیبی سده، مهدی؛ یزدخواستی، بهجت؛ ربانی خوراسگانی علی و لطفی زاده، عباس، (۱۳۸۹)، سنجش سرمایه اجتماعی میان گروهی (طیف سام)، فصلنامه رفاه اجتماعی، ۱۰ (۳): ۱۹۳-۲۲۰.
- ارقند، محمدرضا؛ اسمعیلی، محمدرضا و خداده کاشی، شعله، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی استان گیلان، مجله مدیریت ورزشی، ۶ (۳): ۴۴۳-۴۵۸.
- امینی، مهوش؛ نوری، ابوالقاسم؛ سماواتیان، حسین و سلطان کتابی، محمدعلی، (۱۳۹۱)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۲ (۱۰): ۷۹۶-۸۰۴.
- آقایی، رضا؛ آقایی، میلاد و آقایی، اصغر، (۱۳۹۲)، بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی، فصلنامه مدیریت دولتی، ۵ (۴): ۱۸-۱.
- بیرامی، منصور؛ موحدی، معصومه؛ موحدی، یزدان؛ عزیزی، امیر و محمدزادگان، رضا، (۱۳۹۳)، نقش مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران، فصلنامه مدیریت پرستاری، ۳ (۳): ۲۷-۳۴.
- جمالی، اختر؛ تقی پور ظهیر، علی و صالحی، مسلم، (۱۳۸۸)، رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضاء هیئت‌علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به‌منظور ارائه مدل مناسب، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۳ (۲): ۸۷-۱۰۶.
- خمرنیا، محمد؛ تورانی، سوگند و محمدی، رامین، (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان هاشمی نژاد سال ۱۳۸۹، مجله پزشکی هرمزگان، ۱۵ (۳): ۲۰۹-۲۱۷.
- زمینی، سهیلا، (۱۳۹۰)، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز، فصلنامه سلامت کار ایران، ۸ (۱): ۳۰-۴۰.
- ساعتچی، محمود، (۱۳۸۹)، بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی)، تهران، انتشارات ویرایش.
- سپهوندی، محمدعلی؛ موحدی، یزدان؛ عزیزی، امیر؛ لشنی، آرزو و محمدزادگان، رضا، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر خرم‌آباد، مجله آموزش پرستاری، ۳ (۱): ۴۱-۵۰.



- سلیمی، عظیمه؛ جوکار، بهرام و نیک پور، روشنگر، (۱۳۸۸)، ارتباطات اینترنتی در زندگی: بررسی نقش ادراک حمایت اجتماعی و احساس تنهایی در استفاده از اینترنت، مجله مطالعات روانشناختی، ۵ (۳): ۸۱-۱۰۲.
- شهنازدوست، معصومه؛ مقصودی، شاهرخ و تبری، رسول، (۱۳۹۰)، ارتباط فرسودگی و حمایت شغلی پرستاران، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، ۸۰ (۴): ۴۹-۵۷.
- عمو زاد خلیلی، مجید و آب برین، سید محسن، (۱۳۹۱)، ارزیابی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی: کارخانه بهپاک بهشهر)، کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری، ۷۴-۶۱.
- قاعدی، غلامحسین و یعقوبی، حمید، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین ابعاد حمایت اجتماعی ادراک شده و ابعاد بهزیستی در دانشجویان دختر و پسر، مجله ارمغان دانش، ۱۳ (۲): ۸۱-۶۹.
- محمدی فخار، فهیمه؛ رفیعی، فروغ؛ حشمت، رضوان و حقانی، حمید، (۱۳۹۱)، ارتباط حمایت اجتماعی سوپروایزر و فرسودگی شغلی در پرستاران، نشریه پرستاری ایران، ۲۵ (۱۰): ۷۱-۶۳.
- میرز، لاورنس اس؛ گامست، گلن و گارینو، ا، جی، (۲۰۰۶)، پژوهش چند متغیری کاربردی (طرح و تفسیر)، (ترجمه حسن پاشا شریفی، ولی‌الله فرزاد، سیمین دخت رضاخانی، حمیدرضا حسن‌آبادی، بلال ایزنلو و مجتبی حبیبی، ۱۳۹۱)، تهران: انتشارات رشد.
- Abualrub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1): 73-78.
- Bolin, K. B., & Lindgren, A. (2003). Investments in social capital: implications of social Interactions for the production of health. *Social science & medicine*, 56(12): 2379- 2390.
- Boyas, J., Wind, L.H., & Kang, S. Y., (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*, 34(1): 50-62.
- Dipaola, M. F., & Hoy, W. K. (2005). Organizational citizenship of faculty and achievement of high school student. *The High School Journal*, 88: 35-44.
- Gachter, M., Savage, D.A., & Torgler, B., (2011). The relationship between stress, burnout strain and social capital. *Policing*, 34(3): 515-540.
- Jee-Sook, L., & Gary, F. (2004). Social support buffering of acculturative stress: a study of mental health symptoms among Korean international students. *International Journal of intercultural relations*, 28: 399-414.

- Kowalski, C. H., Ommen, O., Driller, E., Ernstmann, N., Wirtz, M. A., & et al. (2010). Burnout in nurses - the relationship between social capital in hospitals and emotional exhaustion. *Journal of Clinical Nursing*, 19: 1654-1663.
- Lambert, E. G. (2010). The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, life satisfaction, and burnout among correctional staff. *Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law and Society*, 23(4): 361-380.
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Crim Justice Ehav*, 37(11): 1217-1236.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. (1993). *Historical and Conceptual Development of Burnout*. Washington, D.C: Taylor & Francis.
- Miller, K. (2006). *Organizational communication: approaches and process*. 4th ed. Belmont, CA: Wadsworth.
- Morrison, E. (2004). Role definition and organizational citizenship behavior: importance of the employee's perspective. *Academy Of Management Journal*, 37(6): 1543-1567.
- Pajak, K. (2006). A tool for measuring bridging social capital. *proceedings of the research network for the sociology of culture conference*, Ghent: Belgium Het, 15-17.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 6(3): 513-563.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- Rothon, C., Goodwin, L., & Stansfeld, S. (2011). Family social support, community social capital and adolescents' mental health and educational outcomes: a longitudinal study in England. *Social Psychiatry Epidemiology*, 2: 94-108.
- Salehi, M., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University - first district branches, in order to provide the appropriate model. *Social and Behavioral Sciences*, 15: 306-310.



- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (2004). The future of burnout, In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T. professional burnout: recent developments in theory and research. Washington DC: Taylor & Francis.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4): 653-63.
- Stephen, B., Schepman, M., & Zarate, A. (2008). The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human service employees. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(4): 216-225.
- Yeh, C., & Inose, M. (2003). International students reported English fluency, social support satisfaction, and social connectedness as predictors of acculturative stress. *Counseling Psychology*, 16: 15-28.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1998). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52: 30-41.

