

فرم طرح تحقیق

درخواست تصویب موضوع پایان نامه دکتری

**عنوان تحقیق :**

شناسایی و تعیین الگوهای رفتاری کار جهت تدوین بسته آموزشی ارتقا سلامت کار و اثربخشی آن بر  
تعارض کار-خانواده، فرسودگی شغلی و سلامت اجتماعی پلیس پیشگیری تهران بزرگ

**رشته :** روانشناسی عمومی

**مقطع :** ☐ کارشناسی ارشد ☒ دکتری تخصصی



**فرم طرح تحقیق**

☐ کارشناسی ارشد ☒ دکتری تخصصی

**درخواست تصویب موضوع پایان نامه کارشناسی ارشد و دکتری تخصصی**

توجه : این فرم با مساعدت و هدایت استاد راهنما تکمیل شود.

## عنوان تحقیق به فارسی:

شناسایی و تعیین الگوهای رفتاری کار جهت تدوین بسته آموزشی ارتقا سلامت کار و اثربخشی آن بر تعارض کار-خانواده، فرسودگی شغلی و سلامت اجتماعی پلیس پیشگیری تهران بزرگ

## عنوان تحقیق به انگلیسی:

**Identification and determination of behavioral models for developing educational-therapeutic package to promote work health and its effect on family conflict, job burnout and social health of Tehran preventive police officers**

### 5. بیان مسأله (تشریح ابعاد، حدود مسأله، معرفی دقیق مسأله، بیان جنبه‌های مجهول و مبهم و متغیرهای مربوط به پرسش‌های تحقیق، منظور تحقیق)

در سال‌های اخیر اهمیت و توجه به نیروی انسانی به عنوان نیروی حیاتی و عامل موفقیت سازمان‌ها روبه افزایش است (استیون پی رابینز 2012). در واقع امروزه سازمان‌ها برای بقا و همین‌طور پیشرفت و رشد خود سرمایه‌گذاری زیادی روی کارکنان خود می‌کنند. توجه به سلامت کارکنان و فراهم کردن رفاه ذهنی آنها در محیط کار مسئله‌ای مهم و اساسی برای همه سازمانهاست (استفان آر بالزاک 2017). به دلیل فشارهای شغلی شیوع اختلالات روانی و رفتارهای آسیب‌زا در محیط کار در حال افزایش است (کالف، روبین، مالاچووسکی، 2016). به همین دلیل سازمانها در تلاش هستند تا با ایجاد شرایط مناسب شغلی و همین‌طور آموزش مهارت‌های مورد نیاز به کارکنان و مدیران خود، برنامه‌هایی را در جهت افزایش سلامت روانی و اجتماعی اعضای سازمان و مدیریت مشکلات شغلی اجرا کنند (استفان آر بالزاک 2017).

یکی از سازمانهایی که نیازمند اجرای برنامه‌های حفظ و ارتقای سلامت کارکنان است سازمان پلیس است زیرا وظایف کارکنان این سازمان بسیار مهم و خطیر است. هنگامی که شغل پلیس با مشاغل دیگر مقایسه می‌شود مشخص می‌شود این شغل بسیار بیشتر فشار روانی ایجاد می‌کند (سی و ر و سینگلو، 2010). پلیس به واسطه ماهیت ماموریت‌های خود جایگاه حساسی در کشور دارد و تمام اقدامات عملکرد فردی و سازمانی مورد توجه و حساسیت است و انجام ماموریت آن در گرو داشتن سازمان و کارکنانی سالم به عنوان رکن اساسی آن می‌باشد.

همان‌طور که گفته شد، فشار روانی بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی مأمور پلیس است مأموران پلیس در معرض خطری بیشتر نسبت به سایر افراد هستند و کارکنان این سازمان همواره با مشکلاتی همچون خطرات جانی و احتمال آسیب‌دیدگی زیاد، ساعات

کاری پرفشار و مأموریت‌های پیش‌بینی‌نشده گاهی مدت‌ها به‌دوراز محل زندگی و خانواده، برخورد مستقیم با تعداد زیادی از مراجعان، مواجهه مستمر با انواع آلودگی مانند آلودگی هوا و آلودگی‌های صوتی، تنوع زیاد وظایف در هر شغل و ... روبرو هستند و همین مشکلات به همراه حساسیت زیاد، باعث تشدید تنش در این کارکنان می‌شود. در بین رسته‌های مختلف پلیس نیز پلیس پیشگیری از تنوع وظایف بیشتری برخوردار است و به دلیل حضور کارکنان بیشتر و حساسیت وظایف آنها اثرات تنش‌ها و فشارهای شغلی برای آنها بالاتر است. همچنین پلیس پیشگیری در کشور ما به نوعی بزرگترین فرماندهی در ناجا است و این خود می‌تواند چالش و تنش‌های بیشتری را برای این بخش بوجود بیاورد از این جهت که مسئولیت‌های بیشتری دارند. این فشارهای شغلی به سلامت این افراد آسیب می‌زند به‌طوری‌که میزان صدمات و آسیب‌های جسمی، مشکلات روانی، فرسودگی شغلی و تعارضات خانوادگی در این مشاغل 1/54 برابر مشاغل دیگر است (سازمان بین‌المللی امنیت و سلامت شغل، 2018).

چهارمین پژوهش در مورد شرایط کاری در اروپا نشان داد که استرس دومین مشکل بهداشت محیط کار است و به طور متوسط 22 درصد از کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. تحقیقات نشان می‌دهد در میان کارکنان از هر 6 نفر یک نفر حداقل یک بار مشکل سلامت روان از جمله افسردگی، اضطراب یا مشکلات مرتبط به استرس را تجربه می‌کند (پرنت سیریون و همکاران، 2007).

منظور از سلامت روان سلامت هیجانی و روان‌شناختی است، به شکلی که فرد بتواند از تفکر و توانایی‌های خود استفاده کند، در جامعه عملکرد خوبی داشته باشد و نیازهای معمول زندگی روزمره را برآورده سازد (کاترین سندورسون، 2004) یا در تعریف سازمان جهانی بهداشت آمده است که سلامت روان را حالتی از سلامت تعریف کرده است که فرد به توانایی‌های خود پی می‌برد و قادر است با تنش‌های طبیعی در زندگی مقابله کند و همچنین می‌تواند برای جامعه ارزشمند و کارآمد باشد. طبق پژوهش صورت گرفته (شکوهی یکتا، محسن. اکبری زردخانه، سعید. قهوهچی الحسینی، فهیمه 1394) سلامت روان رابطه معنادار و منفی با فرسودگی شغلی دارد. به این صورت که هرچه سلامت روان کارکنان بالاتر باشد فرسودگی شغلی آنها کمتر است؛ و همین‌طور در بخش دیگر پژوهش گفته شده که بین سلامت روان کارکنان و رضایت شغلی آنها رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد به این شکل که با افزایش سلامت روان کارکنان، رضایت شغلی آنها نیز افزایش پیدا می‌کند.

در مورد مفهوم تعارض کار- خانواده باید گفت هم کار و هم خانواده مفاهیمی هستند که نقش پررنگی در زندگی کارکنان پلیس دارند و اگر فرد به دلایلی نتواند بین کار و خانواده تعادل ایجاد کند آسیب‌های شدیدی را به دنبال خواهد داشت که هم برای خود فرد و هم برای جامعه آسیب‌زا خواهد بود (کارن کورابیک، دونا اس لرو، 2012). تعارض کار- خانواده می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد که برخی دلایل سازمانی آن پایین بودن مهارت‌های شناختی، فشارهای کاری، تعارض شغلی، عدم تناسب بین شغل و فرد و رضایت شغلی پایین است (باغبان، ملکیها و فاتحی زاده 1388). تحقیقات اولیه و فراتحلیل‌ها نشان داده‌اند مشکلات مربوط به شغل بر سریزش‌دگی بر خانواده تاثیرگذار بوده است (پانوراماو جایتاوی، 2011 و میشل و همکاران، 2010). مطالعات بسیاری نشان داده‌اند که سریزش‌دگی تنش کار - خانواده با پیامدهای شغلی مانند نارضایتی در کار، عدم میل به ماندن در شغل و تعهد شغلی ارتباط دارد (کیو و ژاوو، 2012 و روهو، 2011). تعارض در خانواده با فشارروانی ناشی از شغل ارتباط مستقیم دارد و استرس خود پیامدهای سازمانی را متاثر می‌کند (احسن و همکاران، 2009). علاوه بر این استرس ناشی از نقش شغلی که در محل کار تجربه می‌شود می‌تواند باعث ایجاد تاثیر بلندمدت بر خانواده شود و از سوی دیگر این تعارض می‌تواند سبب افزایش فرسودگی شغلی شود. پژوهش‌ها نشان داده‌اند است الگوهای رفتاری کارکنان و همچنین مواجهه با استرس‌ها و

دیگر مشکلات شغلی و نیز تداخل آن با دیگر حوزه های زندگی از جمله خانواده هریک پیامدهای مختلفی برای سلامت و عملکرد فرد در حوزه های خانواده، شغل و بهره وری سازمانی خواهند داشت (کلنی و عریضی، 1392).

استرس های شغلی مداوم می تواند سبب افزایش فرسودگی شغلی شود. فرسودگی شغلی مسئله ای هست که در سال های اخیر به دلیل افزایش فشار کاری و مشکلات محیطی، شاهد افزایش آن در سازمان ها هستیم (استیفن پی. رابینز، 2010). طبق تعریفی که ماسلاچ (1982) از فرسودگی شغلی ارائه کرده است فرسودگی شغلی مفهومی است با سه بعد که شامل فرسودگی یا خستگی عاطفی، افسردگی و احساس کارآمدی پایین و این ابعاد هرکدام در فضای شغلی و سازمان متاثر از عوامل مختلف هستند. همچنین طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی در سال 2019 فرسودگی شغلی حالتی روانشناختی است که در اثر تدام استرس در محل کار و عدم مدیریت این استرس ها به وجود می آید و دارای سه عامل احساس کمبود انرژی، تجربه احساس منفی و ناخوشایند نسبت به شغل و محیط کار و کمبود حس خودکارآمدی شغلی همراه است.

فرسودگی شغلی در مشاغلی دیده می شود که فرد مدت زمان زیادی را در معرض استرس و فشار شغلی قرار میگیرد و این باعث میشود بعد از مدتی انگیزه و توان او کاهش پیدا کند و دیگر نتواند با بهره وری مناسب به فعالیت خود ادامه دهد (اسپکتور، 2013). فرسودگی شغلی به دلیل اثرگذاری مستقیم بر سلامت روان و زندگی فرد اثرات شدیدی را در هنگام بروز برای فرد به وجود می آورد.

پلیس که مسئول صیانت از ارزش ها و حفظ آزادی های افراد است در عین حال که شغل پرتنش دارد مسئول امنیت اجتماعی نیز هست که ممکن است به خاطر پایین بودن سلامت اجتماعی و یا الگوهای رفتاری نامناسب در حین انجام وظیفه عاملی برای بروز رفتارهای ناهنجار اجتماعی باشد. از نظر کیز (2004) سلامت اجتماعی ارزشگذاری شرایط یک فرد و کارایی او در جامعه است که این بازتابی از سلامت اجتماعی مثبت می باشد که شامل 5 بعد همبستگی اجتماعی، ایفای سهم اجتماعی که با مفهوم مسئولیت پذیری شباهت دارد، انسجام اجتماعی، شکوفایی اجتماعی که ارزیابی پتانسیل و خط سیر جامعه است، پذیرش اجتماعی که درک فرد از جامعه با توجه به خصوصیات سایر افراد است. افرادی که به این درک می رسند از سلامت بالاتری برخوردارند. تحقیقات نشان می دهد سلامت اجتماعی بخشی از سلامت فرد را می سنجد که شامل پاسخهای درونی فرد که نشانگر رضایت یا فقدان رضایت فرد از زندگی و محیط اجتماعی اش هستند، می باشد. یا در تعریف دیگر اشخاصی که از سلامت اجتماعی بالاتری برخوردارند، با موفقیت بیشتری می توانند با چالشهای ناشی از ایفای نقش های اصلی اجتماعی کنار بیایند. آنان از ثبات و انسجام بیشتری برخوردارند و می توانند مشارکت بیشتری در فعالیتهای جمعی داشته باشند. بدین طریق سلامت اجتماعی به ابزاری برای پیشگیری از انواع انحرافات تبدیل خواهد شد و به تبع آن در صورت کاهش یا فقدان سلامت اجتماعی عوارض و مشکلات جبران ناپذیری به بار خواهد آمد. در تعریف دیگری لارسون (1996) سلامت اجتماعی را نوعی ارزیابی فرد از کیفیت روابطش با خانواده و دیگران و گروه های اجتماعی تعریف می کند. همینطور کیز و لارسون (2004) سلامت اجتماعی را به عنوان گزارش فرد از کیفیت روابطش با دیگران، نزدیکان و گروه های اجتماعی که وی عضوی از آنهاست تعریف میکنند. این دو معتقد هستند که سلامت اجتماعی یا بهزیستی اجتماعی بخشی از سلامت هر فرد است و وابستگی زیادی با رضایت فرد از زندگی و شغل و محیط اجتماعی او دارد. سلامت اجتماعی شامل سطوح مهارت های اجتماعی، عملکرد اجتماعی و توانایی شناخت هرکس از خود بعنوان عضوی از جامعه بزرگتر می باشد. درواقع سلامت اجتماعی رابطه شبکه ارتباطات اجتماعی و تعادل شخصی و سازگاری میان فرد و محیط است. در تعریف دیگری که توسط گلداسمیت (2011) عنوان شده است سلامت

اجتماعی «ارزیابی رفتارهای معنی‌دار مثبت و منفی فرد در ارتباط با دیگران» می‌باشد و آن را یکی از اساسی‌ترین شاخص‌های سلامت هر کشوری معرفی می‌کند، که منجر به کارا بودن فرد در جامعه می‌گردد.

همان‌طور که گفته شد پلیس و به ویژه پلیس پیشگیری در معرض تصمیم‌گیری‌های آنی و پرخطر و تعارضات فراوانی قرار دارند که در صورت عدم مدیریت و کنترل شرایط شغلی و داشتن تیپ‌های رفتاری و شخصیتی در ارتباط با شغل و عدم توانمندسازی شناختی و رفتاری می‌تواند آسیب‌های زیادی را برای کارکنان و سازمان پلیس و در نهایت جامعه، به بار بیاورد. شارسمیت و فیشر (2003) در پژوهشی الگوهای متفاوت رفتار کاری کارکنان در مواجهه با استرس‌ها و تقاضاهای فزاینده شغلی را تعیین کردند. آن‌ها در این باره تحقیق کردند که آیا الگوهای رفتاری خاصی در محیط کار وجود دارد که در مواجهه با تقاضاهای فزاینده شغلی و دیگر شرایط استرس‌زای شغلی بر سلامتی و عملکرد حرفه‌ای افراد تأثیرات مثبت و یا منفی داشته باشد یا خیر (باسینکا و همکاران، 2011). آنان رفتارها و تجارب مرتبط با کار را در سه حوزه عملکردی (تعهد حرفه‌ای، مقاومت در برابر استرس و سلامت ذهنی/هیجانی) طبقه‌بندی کردند. شارسمیت و فیشر (2003) به صورت تشخیص و تعیین الگوهای رفتاری افراد در مواجهه با شرایط استرس‌زای شغلی به صورت ترکیبی عمل کردند. برای مثال تعهد حرفه‌ای زیاد به خودی خود خطری برای سلامتی محسوب نمی‌شود اما اگر با توانایی مقابله ناکارآمد در برابر استرس همراه شود ترکیب این دو صفت ممکن است تهدیدی برای سلامتی فرد در آینده شود. شارسمیت و فیشر (2003) با پژوهش روی 1598 نفری که مشاغل مختلفی داشتند استخراج کردند و با تحلیل خوشه‌ای داده‌ها چهار الگوی رفتاری سالم (G) (الگوی سلامتی)، S (الگوی صرفه‌جو)، الگوی خطر (A) (جاه‌طلبی)، الگوی خطر (B) (فرسودگی) را مشخص کردند.

با این شرایط و الگوهای رفتاری متفاوت بین کارکنان محل کار، فرصت بی‌نظیری برای آموزش سلامت است. نوبل (1986) اعلام کرد امکان دسترسی به 85٪ از جمعیت از طریق محل کار وجود دارد و تنها به این دلیل، آموزش سلامت در محل کار می‌تواند در طرح ملی ارتقای سلامت به عنوان یک راهبرد اساسی محسوب شود. موفقیت برنامه‌های ارتقای سلامت در محل کار تابع بهبود رفتار هر یک از کارکنان و نیز بهبود عوامل ساختاری-سازمانی محل کار است. مثلاً آموزش مهارت‌های مدیریت و کنترل اضطراب با بررسی زمینه‌های اضطراب موجود در طبیعت کار سودمند است. به اعتقاد دیویس و همکاران (1984) چنانچه شرکتی آزمایش‌های غربال‌گری، کلاس‌های آموزشی و خدمات بهداشتی پیشگیرانه را بر اساس برنامه مشخصی اجرا کند، می‌توان گفت که دارای برنامه ارتقای سلامت در محل کار است پارکینسون و همکاران (1982) ارتقای سلامت در محل کار را به عنوان فرایندی برای حمایت از رفتارهای سالم کارکنان و خانواده‌های شان تعریف کردند که در برگیرنده ترکیبی از فعالیت‌های آموزشی، سازمانی و ساختاری باشد. ایکین (2000) مطرح می‌کند هیچ موقعیت دیگری به اندازه محل کار برای مداخلات ارتقای سلامت مهم نیست. در این موقعیت باید به ساختار فیزیکی محل کار (ساختمان و ماهیت کار)، فضای روانی اجتماعی محل کار (شرایط سازمانی، اقتصادی، حقوقی و سیاسی) و نیز خود کارکنان توجه شود. شناسایی، ارزیابی و کنترل عوامل زیان‌آور موجود در محیط کار به همراه یکسری مراقبتهای بهداشتی درمانی به منظور سالم‌سازی محیط کار و حفظ سلامت نیروی کار از اهمیت برخوردار است به صورتیکه سازمان بهداشت جهانی و سازمان بین‌المللی کار بیان می‌کنند که سلامت کارکنان نه تنها تحت تأثیر مخاطرات شغلی بلکه ناشی از عوامل تعیین‌کننده فردی و شغلی است.

راهکارهای مختلفی برای بهبود سلامت روان کارکنان و مدیریت تعارضات شغلی و فرسودگی شغلی وجود دارد. یکی از این راهکارها توانمندسازی شناختی و رفتاری کارکنان است که بعد از شناسایی و مشخص کردن الگوهای رفتاری به کارکنان آموزش

داده می شود تا آن ها نیز بتوانند در شرایط مختلف به صورت مناسب و سالم رفتار کنند و بنابراین سلامت روانی و اجتماعی خود را حفظ کنند.

تافلر معتقد است آمادگی برای یک کار در جامعه صنعتی نیاز به مهارت ها و قابلیت هایی برای اداره وقایع آینده دارد. به عبارت دیگر از آنجایی که پیش بینی های آینده پردازان در مورد طبیعت کار منجر به این شده که مهارت های اجتماعی و شخصی مختلفی به همراه انعطاف پذیری و تخصص گرایی برای کار در محیط های شغلی ضرورت یابد لذا می توان گفت که روش مناسب آموزش سلامت در محل کار روشی است که می تواند باعث پیشرفت ظرفیت خودکارآمدی فرد برای اتخاذ تصمیمات صحیح شود. براساس نظریه یادگیری اجتماعی آلبرت بندورا که معتقد است افراد در محیط های اجتماعی در موقعیت های مختلف به چه شکل باید عمل کنند یا اینکه چه رفتاری در چه محیطی مورد قبول و درست است. (پاول تیلور، 2005 و دارلین راس، 2005، استفان آر بالزاک، 2014) آموختن رفتارهای درست و مهارت های لازم در سازمان ها همان طور که گفته شد به افراد کمک می کند تا بتوانند در موقعیت های مختلف و شرایط کاری گوناگون مهارت های مناسبی از خود نشان دهند تا علاوه بر بهره وری بیشتر، سلامت روانی و اجتماعی خود را نیز حفظ کنند (پاول تیلور، دارلین راس 2005).

بسیاری از تحقیقات نشان می دهد برخی پریشانی ها و ناکارآمدی های موجود در محیط کار از جمله سطوح پایین خودمختاری یا کنترل بر وظایف کاری، فقدان حمایت، الگوهای رفتاری نوروپیک و پرخطر می تواند تاب آوری کمتر در برابر استرس را ایجاد کرده، تعهد حرفه ای و سلامت ذهنی/ هیجانی را کاهش دهد، بر سلامت اجتماعی اثر منفی گذاشته و به همین ترتیب باعث تعارض در خانواده و زندگی شخصی شود. بنابراین محیط کار یک زمینه ایده آل برای توسعه سلامت روان افراد است بنابراین مداخلاتی که این عوامل تنش زا را در محیط کار هدف قرار دهد نقش مهمی در حفظ و ارتقاء سلامت و کیفیت زندگی شغلی و خانوادگی آن ها دارد و تمرکز بر توسعه خزانه رفتاری و روانشناختی فردی کارکنان از جمله اصول و شیوه های کنترل و مدیریت تنش به شکل معنادار بر سلامت روان، انعطاف پذیری و کارآمدی رفتاری کارکنان پلیس تاثیر دارد.

بنابراین در نهایت باید گفت با توجه به حساسیت شغل های موجود در سازمان نیروی انتظامی، خطرات این شغل و تنش و فشارهایی که تحمل می کنند در صورت عدم مدیریت و کنترل شرایط شغلی، می تواند آسیب های زیادی را برای کارکنان و در نهایت سازمان به وجود بیاورد. با توجه به محدودیت مداخلات محوری متناسب با بنیادهای نظری پروتکل هایی که بتواند مشکلات مرتبط با تنش های شغلی را کاهش دهد کمتر مشاهده شده است و به صورت بنیادین مرتبط با ارتقاء سلامت کار، اجرایی نشده است. با توجه به توسعه جنبش درمان شناختی - رفتاری زمینه گرا و تاثیر رویکردهای مبتنی بر کار بهشیارانه، مدیریت استرس و رویکرد یادگیری اجتماعی و خودکارآمدی بندورا با تاکید بر رویکرد مایکنبام و گلמן و سالوی (2011) تلاش می شود با آماده سازی بسته آموزشی سلامت کار بر اصلاح زمینه های روانشناختی مسئله ساز در حوزه کار مرتبط با الگوهای کاری زمینه هایی که محتوای هیجانی و شناختی در آن ها به تجربه در می آیند بهبود یابد. همچنین تعامل سیستم شناختی فرد با موقعیت یا محیط فعلی که پیگیری ارزش ها و اهداف بلند مدت فرد را تقویت می کند تا حد زیادی از پدیده سرزیشدگی تعارضات شغل - خانواده و فرسودگی بکاهد و به افزایش سلامت اجتماعی بینجامد. در این بسته آموزشی تلاش می شود با توجه به فرصت های ارزش محوری که در موقعیت معین ارائه می شود مبنای رفتار از سویی براساس تجارب درونی و ازسوی دیگر متاثر از فرصت های موجود و با توجه به نقش شناخت، فرایندهای شناختی و فراشناختی در آن موقعیت با هدف توانمندی های شناختی و رفتاری چارچوب بندی شود. پیش بینی می شود طراحی و اجرای این برنامه آموزشی در سازمان نیروی انتظامی،

بتواند بر پیشگیری از آسیب های رفتاری و روانی بینجامد. لذا این پژوهش به این سوال می پردازد که آیا تدوین بسته آموزشی ارتقا سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی و بهزیستی اجتماعی تاثیر دارد؟

### تعاریف متغیرها:

#### الگوهای رفتاری کار

-الگوهای رفتاری کار به شیوه های رفتاری مشخصی اطلاق می شود که در مواجهه با موقعیت های کاری، استرس ها و فشارهای شغلی به کار می برند که ممکن است نرمال یا نوروتیک باشد که می تواند پیامدهای مختلفی بر عملکرد فرد در زندگی و سازمان محل کار داشته باشد (دانیل پی هالاها 2016).

#### -سلامت کار

به معنای حفظ سلامت روانی کارکنان در محل کار است که این عامل به کنترل و مدیریت عوامل روانشناختی مانند کنترل استرس وابسته است. سلامت در محیط کار یعنی پیشگیری از پیدایش مشکلات روانشناختی در کارکنان و سالم سازی فضای روانی کار، به نحوی که کارکنان به دلیل عوامل موجود در محل کار گرفتار آسیب روانی نشوند، هریک از کارکنان از فعالیت ها و محل کار خود احساس رضایت کنند و علاقه مند به آن محل باشند، همه کارکنان قادر به ایجاد روابط مطلوب با محیط کار و عوامل موجود در آن باشند و هریک از کارکنان نسبت به خود، روسا، همکاران و به طور کلی نسبت به محیط کار خود و خصوصا نسبت به جایگاه خود در آن اداره یا سازمان احساس مثبتی داشته باشند.

#### تعارض کار-خانواده

یکی از رایج ترین تعاریف تعارض کار-خانواده مربوط به گرین هاوس و بیوتل (1985) است که بر اساس آن تعارض کار-خانواده نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشار پدیدآمده از نقشهای کاری و خانوادگی، از هر دوسو ناهم ساز است؛ به این معنا که مشارکت در نقش کاری به دلیل مشارکت در نقش خانوادگی دشوار است. تعارض کار-خانواده زمانی اتفاق می افتد که افراد در شرایطی قرار بگیرند که باید نقشهای جداگانه را که نیاز به زمان، انرژی و تعهد دارد انجام دهند، و همه این نقش ها با همدیگر تداخل پیدا می کنند (جونز 2007)

#### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی یا کارزدگی از لحاظ لغوی تحلیل قوای روانی است که برای اولین بار فرویدنبرگر (1975) فرسودگی شغلی را حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود، تعریف کرد. از طرفی، مردم تا زمانی میتوانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره مند باشد و هنگامی که انگیزش و توانایی روانی آنان دچار تزلزل شود، دچار پدیده فرسودگی شغلی می شوند. فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است. به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است. این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آن ها برای انجام کار و فعالیت کاهش پیدا می کند که با نشانه هایی همچون فرسودگی بدنی با علائم سردرد، تهوع و کم خوابی و تغییراتی در عادات غذایی همراه است. فرسودگی عاطفی همچون افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل خود و همچنین ایجاد نگرش منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی پیامدهای

بعدی کارزدگی هستند و عامل بازدارنده از اشتیاق شغلی است (گلدن 2011).

### سلامت اجتماعی

سلامت اجتماعی شامل سطوح مهارت‌های اجتماعی، عملکرد اجتماعی و توانایی شناخت از خود به عنوان عضوی از جامعه بزرگتر به حساب می‌آید و بر شرایط اقتصادی، اجتماعی و رفاه شخصی در رابطه با شبکه اجتماعی توجه می‌شود. در واقع سلامت اجتماعی رابطه شبکه ارتباطات اجتماعی و تعادل شخصی و سازگاری میان فرد و محیط است. در تعریف دیگری که توسط گلداسمیت (2006) عنوان شده است سلامت اجتماعی «ارزیابی رفتارهای معنی‌دار مثبت و منفی فرد در ارتباط با دیگران» می‌باشد و آن را یکی از اساسی‌ترین شاخص‌های سلامت هر کشوری معرفی می‌کند، که منجر به کارا بودن فرد در جامعه می‌گردد. اولین بعد از سلامت اجتماعی داشتن تلفیقی از سلامت جسمی و روانی است و در بعد دوم از سلامت اجتماعی به نحوه حضور اجتماعی فرد در جامعه توجه می‌شود. یعنی فرد در جامعه با دیگران تعامل خوبی داشته باشد، در مواقع لزوم به دیگران کمک کند و در مواقعی از دیگران کمک بگیرد.

## 6. سوابق مربوط (بیان مختصر سابقه تحقیقات انجام شده درباره موضوع و نتایج به دست آمده در داخل و خارج از کشور نظرهای علمی موجود درباره موضوع تحقیق)

آنچه قابل ذکر است این است که با بررسی پژوهش‌های انجام شده در دسترس در داخل و خارج از کشور نشان می‌دهد که تاکنون پژوهشی به شناسایی و تعیین و شناسایی الگوهای رفتاری پلیس پیشگیری جهت آماده سازی بسته آموزشی و سنجش اثربخشی آن بر تعارض کار-خانواده، فرسودگی شغلی و سلامت اجتماعی نپرداخته است. با این حال ما در این بخش به پژوهش‌هایی اشاره می‌کنیم که به موضوعات مرتبط با پژوهش ما پرداخته‌اند و سعی می‌کنیم به اجمال هر کدام را توضیح دهیم:

در پژوهشی که کلنی و عریضی (1397) با عنوان مقایسه تعارض کار-خانواده در گروه‌های رفتار کاری در کارکنان شرکت نفت انجام دادند نمونه‌ای از 145 نفر از کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان به صورت تصادفی طبقه‌ای با هدف مقایسه تعارض کار-خانواده افراد دارای الگوی رفتار کاری سالم و ناسالم انتخاب شدند. بر اساس نتایج این پژوهش الگوهای رفتار کاری افراد در مواجهه با تنش‌ها و استرس‌های شغلی شان میزان تجربه تعارض کار-خانواده را در آنان تحت تاثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین ضروری است الگوهای رفتار کاری کارکنان بررسی و مداخلاتی برای اصلاح آنها انجام گیرد.

در ادامه فتاح و علیزاده رنجبر (1390) نیز پژوهشی را با عنوان "رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان آموزش و پرورش تهران" انجام دادند. حجم نمونه 1027 نفر بوده و اندازه نمونه 260 نفر بوده که اطلاعات باهدف کاربردی و نوع جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل آنها از نوع طرح‌های همبستگی بوده است. نتایج نشان می‌دهند که بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی ارتباط منفی معناداری وجود دارد همچنین بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی رابطه منفی وجود دارد. علاوه بر این ابعاد مختلف توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری به صورت جداگانه توانستند فرسودگی شغلی کارکنان را در جهت منفی پیش‌بینی کنند.

همینطور پژوهش مشابهی توسط ولتمر، رستا، آسلند و اسفان (2010) با عنوان "مطالعه سلامت و الگوهای رفتاری در بین دانشجویان پزشکی" انجام شد. هدف این پژوهش اندازه گیری رشد کیفیت زندگی یا میزان رضایت از زندگی با رفتارهای وابسته به الگوهای رفتاری است. نتایج به ما نشان میدهند که کاهش الگوهای رفتاری ناسالم با فرسودگی شغلی در این دانشجویان ارتباط معناداری دارد. شکوهی یکتا، اکبری زردخانه و قهوه چی الحسینی (1394) در پژوهشی که با عنوان "اثربخشی بسته آموزشی مهارتهای روانی- اجتماعی رانندگان بر رضایت شغلی و فرسودگی شغل" انجام دادند به این نتیجه رسیدند که شرکت در دوره آموزشی مهارت های روانی- اجتماعی که توسط اعضای گروه پژوهش، طراحی شده بود، به کاهش میانگین گروه در اکثر زیر مقیاس های استرس شغلی و کاهش در میانگین فرسودگی شغلی منجر شده است. مدیریت استرس و خشم و همچنین ارتباط سالم، همگی از مؤلفه های مؤثر در ایجاد بهزیستی و کاهش اثرات مخرب ناشی از تنش و فرسودگی شغلی است.

در یک پژوهش دیگر کلنی، حسین زاده ملکی و عریضی (1396) با عنوان "مقایسه توانمندی های مثبت شخصیتی در کارکنان دارای سبکهای متفاوت مقابله با استرس شغلی" 146 نفر از کارکنان یک سازمان صنعتی در مشهد را با هدف مقایسه توانمندی های محافظت کننده و بین فردی صفات شخصیتی مثبت در افراد دارای الگوهای مقابله سالم و ناسالم با استرس شغلی مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش مطابق انتظار جنبش روانشناسی مثبت، نشان دادند افراد با تمرکز بر ویژگی های مثبت خود به جای تأکید بر کاستیهای روانشناختی خود می توانند عملکرد مطلوبی در مقابل استرسهای شغلی داشته باشند. با توجه به آنکه این توانمندیها آموزش دادنی هستند (پیترسون و سلینگمن 2004) به عنوان یک منبع مهم آموزشی شغلی استفاده می شوند. چنین آموزشهایی سبک مقابله با استرسهای شغلی و آثار منفی آن بر کارکنان، سازمانها و جامعه را بهبود می بخشند. بر این اساس به سازمانها پیشنهاد می شود برای بهبود الگوهای رفتاری کارکنان در مقابل استرس ها و تنش های شغلی، دوره های آموزشی برای تقویت توانمندیهای محافظت کننده و بین فردی برگزار کنند و کارکنان را تشویق کنند بر ویژگی های مثبت خود تمرکز کنند. همچنین پیشنهاد می شود سازمان های مختلف برای جذب و استخدام نیروی انسانی، در کنار سایر آزمونهای روان شناختی، آزمون توانمندی های محافظت کننده و بین فردی بهره جویند.

در پژوهش دیگری که توسط عیسی مراد و خلیلی صدرآباد (1396) انجام شد تعداد 98 نفر از کارکنان پژوهشگاه صنعت نفت به عنوان نمونه انتخاب شدند تا اثر استرس و سرمایه های روان شناختی بر تعارض کار-خانواده سنجیده شود. عنوان این پژوهش بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل گر سرمایه روان شناختی بود. در نتیجه تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین استرس و تعارض کار-خانواده رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد و همین طور بین سرمایه های روان شناختی و استرس شغلی رابطه معنادار و معکوس وجود دارد. برخوردار بودن از سرمایه روان شناختی افراد را قادر می سازد علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت های استرس زا، کمتر دچار تنش شده و در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند. در بخش دیگر پژوهش نقش تعدیل گر سرمایه روان شناختی بین استرس و تعارض کار-خانواده مورد بررسی قرار گرفت، نتایج نشان داد که سرمایه روان شناختی نقشی تعدیل گر در رابطه بین تعارض کار-خانواده و استرس دارد یعنی افزایش سرمایه روان شناختی در سازمان باعث کاهش تأثیر تعارض کار-خانواده بر استرس شغلی می شود.

همین طور در مورد ارتباط فرهنگ سازمانی و توانمندسازی روان شناختی کارکنان کاوه، سلاجقه و شیخی (1397) پژوهشی را تحت عنوان "طراحی مدل فرهنگ سازمانی و بررسی رابطه آن با توانمندسازی روان شناختی کارکنان" انجام دادند که نتایج این پژوهش نشان داد که بسیاری از صاحب نظران معتقدند فرهنگ سازمانی در رفتارهای افراد هویدا می گردد. آرجیس فرهنگ سازمانی را نظامی

زنده می‌خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می‌سازند، راهی که واقعاً بر پایه آن می‌اندیشند و احساس می‌کنند و شیوه ای که واقعاً باهم رفتار می‌کنند، تعریف می‌کند در نتیجه ویژگی‌هایی مانند میزان انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری، تعهد گرایی در رفتار، تعصب‌داری، رقابت گرایی، وفاداری سازمانی، همگرایی در رفتار و گروه‌گرایی سازمانی را می‌توان در زمره مؤلفه‌های رفتاری فرهنگ سازمانی قلمداد نمود. در نتیجه پیشنهاد شده است مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی با افزایش خصیصه‌ها و ویژگی‌های رفتاری فرهنگ سازمانی مانند پذیرش و انعطاف در رفتار کارکنان، تقویت حس مسئولیت‌پذیری در کار، توسعه فرهنگ تعهد گرایی در بین کارکنان، افزایش حس تعصب‌داری کارکنان از دانشگاه و جایگاه علمی آن، رقابت گرایی سالم در فعالیت‌های اصلی دانشگاه، افزایش حس وفاداری کارکنان به دانشگاه، تقویت روحیه همگرایی و انجام رفتارهای تیمی و گروهی زمینه‌های توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور فراهم سازند. همچنین یافته‌های کمی پژوهش نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین مدل فرهنگ سازمانی طراحی شده و توانمندسازی روان‌شناختی وجود دارد به شکلی که با افزایش و بهبود ابعاد فرهنگ سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی افزایش می‌یابد. با توجه به مدل به‌دست‌آمده از ابعاد فرهنگ سازمانی، در مجموع واریانس توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی فرهنگ سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. محمد پور زرنندی و همکارانش (1396) نیز معتقدند که بهبود یا عدم بهبود فرهنگ سازمانی، منجر به افزایش یا کاهش توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان می‌گردد.

در مورد متغیرهایی هم که در فرآیند سلامت روانی نقش دارند میتوان به هوش هیجانی اشاره کرد. هوش هیجانی (که ضریب آن با EQ نشان داده می‌شود) شامل شناخت و واپایش عواطف و هیجان‌های خود است، به عبارت دیگر، شخصی که EQ بالایی دارد سه مؤلفه هیجان‌ها را به‌طور موفقیت‌آمیز با یکدیگر تلفیق می‌کند، مؤلفه شناختی، مؤلفه فیزیولوژیکی و مؤلفه رفتاری. یافته‌های جدید نشان می‌دهد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه‌شناسی بالایی هستند، اما هوش هیجانی ندارند و اجتماعی‌اند، در مقایسه با کارکنان مشابهی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، عملکرد ضعیف‌تری دارند. در همین راستا به پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان" که توسط مستقیم، سمیعی و سوخته‌سرایبی اجرا شده است پرداخته شده است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و همین‌طور بین استفاده از بسته‌های آموزشی و بهبود هوش هیجانی نیز رابطه معنادار و به‌صورت مثبت است. در توضیح ارتباط بین الگوهای رفتاری و بهره‌وری سازمان به پژوهشی اشاره میکنیم که توسط شارسمیت، ولتمر، اسفان و کیشک (2011) تحت عنوان "مقایسه رفتار شغلی و الگوهای رفتاری بین کارآفرینان، معلمان و پزشکان" انجام شده است. نتایج این پژوهش نشان میدهد که توسعه و پیشرفت یک سازمان همبستگی بالایی با سلامت روانی و الگوی رفتاری سالم کارکنان دارد. همین‌طور کارآفرینان و با الگوی رفتاری ناسالم و پرخطر در فاکتورهای اعتماد به نفس و سلامت بهداشت جسمی و روانی به‌طور معناداری پایین‌تر از افراد با الگوهای رفتاری سالم بودند.

در ادامه جهت نشان دادن رابطه تعارض کار-خانواده با فرسودگی شغلی بین کارکنان پلیس به پژوهشی اشاره می‌کنیم که به بررسی 176 نفر از پلیس‌های زن و مرد در نروژ پرداخته است تا بتواند رابطه بین تعارضات خانوادگی و فرسودگی شغلی را نشان دهد. در این پژوهش که توسط بورکی و میکلسون (2006) با عنوان "فرسودگی شغلی بین کارکنان پلیس نروژ" انجام شده است نشان می‌دهد که تعارض خانوادگی و شغلی پیش‌بین مهم و معتبری برای فرسودگی شغلی بین کارکنان پلیس به‌شمار می‌رود.

خوراکیان، جهانگیر، فرخانی و شهرودی (1396) در تحقیقی تحت عنوان «تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی کارکنان» جامعه آماری کارکنان سازمان مرکزی و مناطق شهرداری مشهد را باهدف تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی کارکنان موردبررسی قراردادند. روش پژوهش در این تحقیق روش آمیخته است و تعداد نمونه در بخش کیفی 40 نفر و در بخش کمی 327 نفر بوده است. جهت جمع‌آوری اطلاعات از روش مصاحبه و پرسش‌نامه بهره گرفته شد. برای تحلیل مصاحبه‌ها از روش تحلیل محتوای قراردادی استفاده شد. نتایج مطالعه حاکی از آن است که عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی کارکنان شامل گزینش کارکنان بااخلاق، جبران خدمات اخلاق مدار، توانمندسازی و جامعه‌پذیری، کار راهه شغلی، تیم سازی مبتنی بر اخلاق، محیط کاری اخلاق مدار، عدالت سازمانی، انگیزش، تعهد سازمانی، سبک رهبری مبتنی بر اخلاق، ساختار اخلاق‌گرا و نظارت مبتنی بر اخلاق است.

برای روشن شدن بیشتر اثر آموزش بر افزایش سلامت اجتماعی و روانی به پژوهشی که توسط برزین منش، احمدی‌طهور و رضایی با عنوان "تاثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر سلامت روان و منبع کنترل کارکنان یگان ویژه انتظامی" اشاره می‌کنیم. هدف این پژوهش بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر سلامت روان و منبع کنترل از طرح پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل بوده است. نمونه مورد سنجش این پژوهش 30 نفر از کارکنان پلیس ویژه انتظامی استان همدان بوده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهند که آموزش مهارت‌های زندگی بر سلامت روان این کارکنان اثر داشته است. رابطه بین این آموزش‌ها و مقیاس‌های نشانگان جسمی، نشانگان اضطرابی، و نشانگان افسردگی در سنجش سلامت روانی کارکنان با 99٪ اطمینان معنادار بوده اند. در بررسی عوامل مؤثر در سلامت اجتماعی به پژوهشی که توسط مدیری، سفیری و منصوریان (1396) با عنوان "بررسی سلامت اجتماعی و عوامل اثرگذار بر آن" انجام شده است اشاره می‌کنیم. در این پژوهش که به روش فراتحلیل با استفاده از نرم افزار CMA به تحلیل 22 مقاله علمی پژوهشی پرداخته شده است، نشان داده می‌شود که مهارت‌های ارتباطی، کیفیت زندگی، اوقات فراغت، سن، پایگاه اقتصادی و اجتماعی و جنس به ترتیب بر سلامت اجتماعی اثرگذار هستند. یافته‌های این پژوهش نظریه‌های کیز، اسمیت، فرانس و ماتسون را تأیید می‌کند. این تحقیقات نشان داد که مهارت‌های ارتباطی بیشتری همبستگی را با سلامت اجتماعی دارد و آموزش مهارت‌های ارتباطی به افراد می‌تواند سلامت اجتماعی آنها را افزایش دهد.

## 7. سوالات تحقیق

### سوال‌های اصلی

- الگوهای رفتاری کار جهت تدوین بسته آموزشی ارتقا سلامت کار کدام است؟
- بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر تعارض کار-خانواده، فرسودگی شغلی و سلامت اجتماعی پلیس پیشگیری تهران بزرگ اثربخش است؟

## سوالات فرعی

1. اجزاء و ساختار بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار برای کارکنان پلیس پیشگیری چیست؟
2. محتوای بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار از طریق تحلیل محتوا برای کارکنان پلیس پیشگیری چگونه است؟
3. بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار برای کارکنان پلیس پیشگیری دارای اصالت (فیدیلیتی) است؟
4. الگوهای رفتاری کار کارکنان پلیس پیشگیری چیست؟
5. آموزش ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر تعارض کار- خانواده کارکنان پلیس پیشگیری اثربخش است؟
6. آموزش ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس پیشگیری اثربخش است؟
7. آموزش ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر سلامت اجتماعی کارکنان پلیس پیشگیری اثربخش است؟

## 8. اهداف تحقیق (شامل: 1- اهداف علمی، 2- کاربردی و 3- ضرورت‌های خاص انجام تحقیق)

### هدف اصلی

شناسایی و تعیین الگوهای رفتاری کار جهت تدوین بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار و اثربخشی آن بر تعارض کار-خانواده، فرسودگی شغلی و سلامت اجتماعی پلیس پیشگیری تهران بزرگ

اهداف فرعی:

تعیین اجزاء و ساختار بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار برای کارکنان پلیس پیشگیری

تعیین محتوای بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار برای کارکنان پلیس پیشگیری

تعیین اصالت بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار برای کارکنان پلیس پیشگیری

تعیین و شناسایی الگوهای رفتاری کار کارکنان پلیس پیشگیری

تعیین اثربخشی بسته تدوین شده آموزش ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر تعارض کار- خانواده کارکنان پلیس

تعیین اثربخشی بسته تدوین شده آموزش ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس پیشگیری

تعیین اثربخشی بسته تدوین شده آموزش ارتقاء سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار بر سلامت اجتماعی کارکنان پلیس پیشگیری

## هدف کاربردی

ارائه رهنمودهایی متناسب با نتایج کسب شده به منظور بهبود و توسعه عملکرد فردی و سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری

## ضرورت تحقیق

امروزه به دلیل فشارهای شغلی و تنش‌های زیاد مشاغل، به‌خصوص در مشاغلی که حساسیت بالایی دارند مانند مشاغل سازمان نیروی انتظامی توجه به این گروه از افراد جامعه از اولویت برخوردار است. نمونه‌ای از این مشکلات شامل فرسودگی شغلی، تعارض کار-خانواده و آسیب‌های سلامت است. طبق گزارش‌ها سازمان بین‌المللی سلامت و امنیت شغلی، شغل پلیس و افراد عضو این سازمان که مشغول به کار هستند 1.54 برابر بیشتر از سایر شغل‌ها در معرض آسیب‌های شدید روانی و اجتماعی قرار دارد. به همین دلیل ضرورت برنامه‌ریزی و اقدام برای پیشگیری یا حل این مشکلات، به‌روشنی قابل‌ملاحظه است. اکنون نیاز هست که برای حفظ سلامت روانی و اجتماعی کارکنان و فراتر از آن سلامت سازمان و حفظ بهره‌وری آن برنامه‌ریزی‌های لازم صورت گیرد. یکی از راهکارهای مشخص که در این طرح به بررسی و شناسایی مدل‌های رفتاری کار و سنجش اثربخشی آن پرداخته می‌شود آموزش ارتقا سلامت کار کارکنان است. یادگیری مدل رفتاری سالم توسط کارکنان آن‌ها را قادر می‌کند تا بتوانند در موقعیت‌های شغلی و زندگی شخصی، واکنش درستی نشان داده و اثرات فشار شغلی و استرس را در رفتار خود مدیریت کنند. به این صورت می‌توان انتظار داشت که فرد سلامت روانی خود را حفظ کند و رضایت شغلی بالاتری را تجربه کند و میدانیم رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده رابطه معکوس دارد؛ پس برای داشتن سازمانی سالم و بالنده بایستی برنامه‌های مشخصی جهت افزایش سلامت کارکنان و آموزش رفتارهای سالم تدوین شود.

## 9. در صورت داشتن هدف کاربردی بیان نام بهره‌وران (اعم از مؤسسات آموزشی و اجرایی و غیره) :

سازمان پلیس پیشگیری و ارگان‌های وابسته به آن

## 10. جنبه نوآوری و جدید بودن تحقیق در چیست؟ (این قسمت توسط استاد راهنما تکمیل شود.)

این پژوهش با توجه به تحقیقات بسیار اندک که در این حوزه به پژوهش پرداخته اند جدید است و با توجه به ماهیت تحقیق که برخاسته از روش گراند تئوری می‌باشد و تم‌های مختلف را در حوزه الگوهای رفتاری کار معرفی می‌کند و درصدد است با شناسایی این مدل‌های کاری به ساخت و تدوین بسته آموزشی موثر جهت توانمندسازی روانی اجتماعی کارکنان پلیس

پیشگیری کمک کند و با توجه به این که این موضوع اولین بار است که در یک سازمان دولتی با عنوان پلیس پیشگیری انجام می شود و از نظر ماهیت و جامعه موردنظر جدید بوده و از نوآوری برخوردار است.

امضاء استاد راهنما

## 11. روش کار

الف: نوع روش تحقیق :

طرح تحقیق حاضر با توجه به هدف اصلی که شناسایی الگوهای رفتاری کار جهت تدوین بسته آموزشی ارتقاء سلامت کار و اثربخشی آن بر تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی و سلامت اجتماعی می باشد از نظر هدف کاربردی و از نظر فرایند اکتشافی ترکیبی دو مرحله ای (کیفی و کمی) می باشد که در دو مرحله کیفی با استفاده از روش تحقیق گراند تئوری که نوعی تحقیق در عرصه است انجام می شود. این روش تحقیق نهایت استفاده را از داده های تحقیق می برد. در این روش به جای نظریه پردازی در ابتدای تحقیق نظریه از داده های تحقیق برخاسته و شکل می گیرد. این نظریه ریشه در داده های تحقیق دارد برای مثال داده ها به محقق اجازه می دهد تا آن ها را کد گذاری و طبقه بندی نماید تا این که به یک نظریه برسد. تحقیق در عرصه نوعی تحقیق کیفی است که پدیده ها را در موقعیت طبیعی بررسی می کند که هدف از آن بررسی عمیق اعمال بالینی، رفتارها، عقاید و طرز فکر افراد و گروهها به همان نحوی است که در زندگی واقعی آن ها روی می دهد. به اعتقاد هوچینسون (1993) تحقیقات گراند تئوری می کوشند تا به روش استقرایی و از طریق تحلیل پدیده های خاص اجتماعی یک تئوری جامع و عمومی ارائه نمایند. لذا با توجه به فقدان چارچوب های از پیش تعیین شده و وجود داده های نتیجه محوره یکی از پیش فرض های گراند تئوری می باشد این پژوهش انجام می شود. از نظر اشتراوس و کوربین گراند تئوری شامل روش ها و فنون نظامدار تحلیل است و محقق را قادر به ایجاد و توسعه یک تئوری اساسی می نماید.

جامعه آماری:

برای پژوهش حاضر 3 جامعه قابل تعریف می باشد. 1) در بخش مصاحبه با کارکنان پلیس جامعه آماری شامل کلیه کارکنان پلیس پیشگیری تهران بزرگ در سال 1399 می باشد 2) جامعه آماری دوم تحلیل محتوای متون مرجع است در راستای استخراج فنون و تکنیک های آموزشی ارتقای سلامت کار مبتنی بر الگوهای رفتاری کار می باشد که متون مرجع اعم از کتب، مقالات و پایان نامه ها مربوط به الگوها و مدل های رفتاری کار و سلامت کار جهت استخراج مولفه ها و تمرینات آموزشی می باشد. 3) جامعه آماری سوم که جهت انجام روش کمی و اجرای بسته آموزشی مرتبط با سلامت کار می باشد شامل کلیه کارکنانی که دارای مدل رفتاری کار نوروپیک هستند می باشد.

روش نمونه گیری و حجم نمونه

با توجه به سه جامعه آماری در پژوهشی که قصد انجام آن را داریم از 3 روش نمونه گیری استفاده شد. نمونه گیری در بخش مصاحبه با کارکنان پلیس پیشگیری تهران بزرگ به صورت نمونه گیری هدفمند انجام می شود و از پرسنل آن تا حد اشباع که داده های اطلاعاتی به دست آید و تا جایی که در جریان مصاحبه ها هیچ اطلاعات جدیدی بدست نیاید ادامه می یابد. دامنه سنی

افراد نمونه 30-50 سال می باشد. نمونه گیری دوم که تحلیل محتوای متون مرجع است در راستای استخراج فنون و تکنیک های آموزشی که در حوزه الگوهای مرتبط با کار و ارتقا سلامت کار ارائه کرده است. در مرحله دوم پژوهش که بخش کمی می باشد با استفاده از روش نمونه گیری در دسترس 30 نفر از افرادی که دارای الگوهای رفتاری نوروپیک هستند انتخاب می شوند.

### روش اجرا

در مرحله کیفی با روش نظریه برخاسته از داده ها با استفاده از محتوای تحقیقات پیشین، کتب، مراجع و متون داده ها استخراج می شود سپس با مرور ادبیات پژوهش سوالات مصاحبه نیمه ساختار یافته در زمینه مدل های رفتاری کار تدوین می شود و با نظر اساتید متخصص در این حوزه سوالات تدوین شده جهت مصاحبه صحت محتوا و کفایت آن ها بررسی می شود و در مورد محتوای آن ها اجماع نظر حاصل می گردد. پس از تدوین سوالات مصاحبه نیمه ساختاریافته جلسات مصاحبه توسط پژوهشگران با نمونه موردنظر از کارکنان پلیس انجام می شود و الگوی رفتاری کار براساس نظر کارکنان پلیس استخراج می گردد. سپس در بخش بعد جلسات مصاحبه نیمه ساختاریافته توسط پژوهشگران با صاحب نظران و متخصصان روانشناسان سازمانی و مسئولین سازمان پلیس انجام می شود و الگوهای رفتار کاری براساس نظر آنها استخراج می شود. در بخش های مختلف مصاحبه به موازات فرایند مصاحبه تعداد جلسات مصاحبه تا حد اشباع مقوله افزایش می یابد. برای بررسی محتوای مصاحبه های صورت گرفته مفهوم سازی و استخراج مقوله ها از روش سیستماتیک استفاده شد. طرح تحقیق سیستماتیک در نظریه برخاسته از داده ها با استفاده از مراحل تحلیل داده ها از طریق کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی انجام می شود. در مرحله کمی 30 نفر گزینش شده با روش نمونه گیری دسترس با در نظر گرفتن معیارهای ورود و خروج به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل قرار می گیرند سپس بسته آموزشی تدوین شده بر روی گروه آزمایش انجام می شود سپس بعد از یک ماه پیگیری مجددا پرسشنامه های مربوط به متغیرهای وابسته توسط دو گروه انجام می شود. سپس داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

### ب : روش گردآوری اطلاعات ( میدانی، کتابخانه ای و غیره ) :

در این تحقیق از روش مرور نظامند با مراجعه به سایتهای مختلف (اس. ای. دی)، گوگل اسکولار، ساینس دایرکت، ایران داک، سیویلیکا، دایرکتوری مجلات اوپن اکسس و .... کتابهای مختلف، استفاده از نظرات اساتید، بررسی مقالات از سیستم جستجوی پیشرفته بانک های اطلاعاتی موجود در Science direct, Google scholar, PubMed, Proquest و کتاب های معتبر استفاده خواهد شد. در ابتدا مقالات و کتب معتبر با واژگان کلیدی در سالهای اخیر مورد جستجو قرار خواهند گرفت و از بین منابع به دست آمده، منابعی که در ارتباط با موضوع تحقیق باشد ارزیابی شده و مورد بررسی و انتخاب قرار خواهند گرفت. همچنین از پرسشنامه، مصاحبه و تحلیل محتوا استفاده خواهد شد.

پ: ابزار گردآوری اطلاعات (پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده، آزمون، فیش، جدول، نمونه‌برداری، تجهیزات آزمایشگاهی و بانکهای اطلاعاتی و شبکه‌های کامپیوتری و ماهواره‌ای و غیره):

در این پژوهش از ابزارهای زیر برای گردآوری اطلاعات استفاده می‌شود:

#### ➤ مصاحبه نیمه ساختاریافته

مصاحبه یکی از ابزارهای جمع‌آوری داده کیفی محسوب می‌شود. با کمک این ابزار امکان برقراری ارتباط مستقیم با مصاحبه‌شونده برقرار می‌شود؛ و همچنین می‌توان به ارزیابی عمیق‌تر ادراک‌ها، نگرش‌ها، علایق و افکار آزمودنی‌ها پرداخت. در حقیقت مصاحبه ابزاری است که امکان بررسی موضوع‌های پیچیده، پیگیری پاسخ‌ها یا پیدا کردن علل آن و اطمینان یافتن از درک سؤال از سوی آزمودنی را فراهم می‌کند. این روش گردآوری داده، می‌تواند منبع مهمی و درعین حال چالش برانگیز برای گردآوری داده‌ها باشد. در پژوهش‌هایی که از روش مصاحبه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌شود مرحله تحلیل داده‌ها و تأمین روایی و پایایی داده‌ها بسیار مهم است. بر همین اساس در پژوهش حاضر از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده می‌شود.

#### ➤ پرسشنامه فرسودگی شغلی

این آزمون توسط ماسلاچ (۱۹۸۱) ساخته شده است که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی یا همان فرسودگی را می‌سنجد. این پرسشنامه شامل ۲۲ گویه است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده شخصیت زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است. نحوه نمره گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای (هرگز - زیاد) صورت می‌گیرد. مازلاچ و جکسون ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹، شخصیت زدایی ۰/۷۹ و موفقیت فردی را ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند. اعتبار و پایایی این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تأیید قرار گرفته است و ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ برآورد شده است. همچنین بهنیا (۱۳۷۹) ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ بین ۰/۵۵ تا ۰/۸۷ به دست آمده است. با عنایت به استاندارد بودن پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی، این پرسش‌نامه دارای اعتبار لازم برای سنجش میزان فرسودگی شغلی می‌باشد.

#### ➤ پرسشنامه تعارض کار-خانواده کارلسون

برای سنجش تعارض کار-خانواده از پرسشنامه ۱۸ گویه‌ای چندبعدی تعارض کار خانواده، که توسط کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) طراحی شده است، استفاده می‌شود. این مقیاس ابعاد ششگانه تعارض کار و خانواده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. ماده‌های این پرسشنامه هجده ماده‌ای به شش مقوله سه ماده‌ای تقسیم می‌شوند. مقیاس‌های این پرسشنامه به این صورت است که سه ماده اول، تعارض کار و خانواده مبتنی بر زمان، سه ماده دوم تعارض خانواده کار مبتنی بر زمان، سه ماده سوم تعارض کار و خانواده بر مبنای توان‌فرسایی، سه ماده چهارم تعارض خانواده کار مبتنی بر توان‌فرسایی، سه ماده پنجم تعارض کار و خانواده مبتنی بر رفتار و سه ماده ششم تعارض خانواده کار مبتنی بر رفتار را می‌سنجند. که در این پژوهش از تعارض کار - خانواده استفاده می‌شود. کارلسون و همکارانش (۱۹۹۹) روایی این پرسشنامه را در پژوهشی ۰/۷۱ گزارش کرد. همچنین نیاجری (۲۰۰۱) نیز روایی باز آزمایی این پرسشنامه را ۰/۷۸۴ اعلام نمود. کارلسون و همکارانش برای این آزمون میزان پایایی آلفای کرونباخ را بین ۰/۷۸ تا ۰/۸۷ را گزارش کردند. همچنین در مطالعات واتایی و همکاران روایی و پایایی ابزار در شش خرده مقیاس را بین ۰/۷۷ تا ۰/۹۲ گزارش کرده‌اند. همچنین متشرعی، نیسی و ارشدی در پژوهشی پایایی و روایی پرسشنامه تعارض

کار-خانواده کارلسون و همکاران از نظر میزان بار عاملی استاندارد هرکدام از ماده‌های پرسشنامه تعارض کار-خانواده بر خرده مقیاس‌های آن از لحاظ آماری معنادار دانسته اند.

### ➤ پرسشنامه سلامت اجتماعی یا بهزیستی اجتماعی کیز

در پژوهش حاضر جهت اندازه گیری سلامت اجتماعی و مولفه های آن از مقیاس 33 ماده ای سلامت اجتماعی که 5 مولفه آن شامل انسجام، پذیرش، شکوفایی، مشارکت و انطباق اجتماعی می باشد و توسط کیز (1998) ساخته شده است استفاده می گردد و میزان کارکرد بهینه افراد را در عملکرد مشخص می کند. پنج بُعد بهزیستی اجتماعی با ابعاد سلامت روان مرتبط هستند. این پرسشنامه طی دو مطالعه بر روی دو نمونه 373 نفری و 2887 نفری در آمریکا با استفاده از تحلیل عوامل، مدل 5 بعدی به کار گرفته در این پرسشنامه را از نظر تجربی مورد تایید قرار داده است. جهت نمره گذاری از یک مقیاس لیکرت 5 درجه ای (کاملاً موافقم - کاملاً مخالفم) استفاده کرده است. شریتیان در سال 1391 در بررسی روایی و پایایی پرسشنامه سلامت اجتماعی، بر روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مشهد میزان الفای کرونباخ در متغیر سلامت اجتماعی را برابر 0/9 به دست آورد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نیز نشان دهنده برازش خوب مدل پنج عاملی بوده است. مقادیر آلفای کرونباخ بدست آمده برای زیر شاخص های و معیار سلامت اجتماعی در کل مورد قبول بوده و لذا پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار می گیرد. مقیاس های سلامت اجتماعی مقدار آلفای کرونباخ 0/76 بدست آورده است. همچنین در پژوهشی که صفاری نیا، تبریزی و علی اکبری دهکردی (1393) با عنوان "رواسازی و اعتباریابی پرسشنامه بهزیستی اجتماعی در زنان و مردان ساکن شهر تهران" انجام داده اند روایی و پایایی این پرسشنامه را روی نمونه ی 500 نفری زن و مرد آزموده اند. بر اساس این پژوهش پرسشنامه بهزیستی اجتماعی کیز ابزاری روا و معتبر است و در جامعه ایرانی نیز از اعتبار بالایی برخوردار است.

### ت: روش تجزیه و تحلیل اطلاعات :

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در قسمت کیفی از روش تحلیل محتوا با استفاده از نرم افزار MAXQDA از طریق کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی انجام می شود و در قسمت کمی در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت خواهد گرفت و با توجه به سطح اندازه گیری داده ها و توزیع داده ها از روش های آماری مرتبط استفاده خواهد شد. بعد از تدوین بسته آموزشی از آزمون تحلیل واریانس با اندازه گیری تکراری (MANOVA) استفاده خواهد شد که اثر نمرات پیش آزمون هر سه گروه به عنوان متغیر همگام Covariate کنترل خواهد شد.

## 12. جدول زمان بندی مراحل انجام دادن تحقیق از زمان تصویب تا دفاع نهایی

| تاریخ تصویب                  | از تاریخ | تا تاریخ |
|------------------------------|----------|----------|
| مطالعات کتابخانه‌ای          |          |          |
| جمع‌آوری اطلاعات             |          |          |
| تجزیه و تحلیل داده‌ها        |          |          |
| بحث و نتیجه‌گیری             |          |          |
| نگارش نهایی پایان نامه       |          |          |
| تاریخ دفاع نهایی             |          |          |
| طول مدت اجرای تحقیق : 12 ماه |          |          |

## 13. هزینه‌های تحقیق پایان نامه

الف. منابع تأمین بودجه پایان نامه و میزان هر یک (ریالی، ارزی، تجهیزات و غیره)

| ردیف | نام مؤسسه | بودجه ریالی | بودجه ارزی | تجهیزات و تسهیلات |
|------|-----------|-------------|------------|-------------------|
|      |           |             |            |                   |
|      |           |             |            |                   |
| جمع  |           |             |            |                   |

ب. هزینه‌های پایان نامه

ب1. هزینه‌های پرسنلی (برای مواردی که در موزه تفصص و مهارت و رشته دانشجو قرار ندارد)

| نوع مسئولیت | تعداد افراد | کل ساعات کاربرای طرح | حق الزحمه در ساعت | جمع |
|-------------|-------------|----------------------|-------------------|-----|
|             |             |                      |                   |     |
|             |             |                      |                   |     |
|             |             |                      |                   |     |

ب2. هزینه‌های مواد و وسایل (وسایلی که صرفاً از محل اعتبار طرح تمقیق باید فریداری شوند)

| نام ماده یا وسیله | مقدار مورد نیاز | مصرفی-غیرمصرفی | ساخت داخل یا خارج | شرکت سازنده | قیمت واحد |      | قیمت کل |      |
|-------------------|-----------------|----------------|-------------------|-------------|-----------|------|---------|------|
|                   |                 |                |                   |             | ریالی     | ارزی | ریالی   | ارزی |
|                   |                 |                |                   |             |           |      |         |      |
|                   |                 |                |                   |             |           |      |         |      |
|                   |                 |                |                   |             |           |      |         |      |

### ب 3. هزینه‌های متفرقه

| ردیف | شرح هزینه                    | ریالی | ارزی | معادل ریالی بودجه ارزی | کل هزینه به ریال |
|------|------------------------------|-------|------|------------------------|------------------|
| 1    | هزینه تایپ (هر صفحه)         |       |      |                        |                  |
| 2    | هزینه تکثیر (هر صفحه)        |       |      |                        |                  |
| 3    | هزینه صحافی (هر جلد)         |       |      |                        |                  |
| 4    | هزینه عکس و اسلاید (هر عدد)  |       |      |                        |                  |
| 5    | هزینه طراحی، خطاطی، (کلی)    |       |      |                        |                  |
| 6    | نقاشی، کارتوگرافی (کلی)      |       |      |                        |                  |
| 7    | هزینه خدمات کامپیوتری (کلی)  |       |      |                        |                  |
| 8    | هزینه‌های دیگر پیش بینی نشده |       |      |                        |                  |
|      | جمع                          |       |      |                        |                  |

### جمع کل هزینه‌ها

| ردیف | نوع هزینه    | ریالی | ارزی | هزینه کل به ریال |
|------|--------------|-------|------|------------------|
| 1    | پرسنلی       |       |      |                  |
| 2    | مواد و وسایل |       |      |                  |
| 3    | مسافرت       |       |      |                  |
| 4    | متفرقه       |       |      |                  |
|      | جمع          |       |      |                  |

کتاب : نام خانوادگی، نام، سال نشر، عنوان کتاب، مترجم، جلد ، محل انتشار، ناشر

مقاله : نام خانوادگی، نام، عنوان مقاله، عنوان نشریه، سال، دوره، شماره، صفحه

### تعدادی از منابع

- پی شولتز، دوان. پی شولتز، سیدنی (2013) نظریه های شخصیت، یحیی سیدمحمدی، تهران، نشر ویرایش.
- آر بالزاک، استفان (2017). روانشناسی سازمانی برای مدیران، ترجمه احسان اکرادی و عباس عباس پور، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- فتاح، ناظم و عزیزاده رنجبر، تینا (1391). رابطه توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره 2، تابستان 93، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- رابینز پی، استیون. دیسنزو، دیوید (2012). مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه میرعلی سید تقوی و سیامک یعقوبی، تهران، انتشارات مهکامه.
- کلنی، سیمین دخت. عریضی، (1397). مقایسه تعارض کار-خانواده در گروه های الگوهای رفتاری کاری در کارکنان شرکت نفت، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشهای علوم شناختی و رفتاری، سال هشتم، شماره دوم صفحه 1 تا 16.
- کلنی، سیمین دخت. حسینزاده ملکی، زهرا. عریضی، (1396). مقایسه توانمندی های مثبت شخصیتی در کارکنان دارای سبک های متفاوت مقابله با استرس شغلی، پژوهش نامه روانشناسی مثبت، سال سوم، شماره اول، صفحه 1 تا 18.
- عیسی مراد، ابوالقاسم. خلیلی صدرآباد، مریم (1396). بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیلگری سرمایه روانشناختی، فصلنامه فرهنگ مشاوره و رواندرومانی، سال هشتم، شماره 29.
- رضوانی، علی (1394). ساختار یک مدل رفتاری، تهران، نشر علم.
- مولایی، ناصر. گلدار، زهرا. امدادیفر، امید (1389). بررسی رابطه آموزش های حین خدمت و ابعاد توانمندسازی نیروی انسانی در کارکنان و مدیران ستادی و عملیاتی پالایشگاه نفت شازند، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، دوره 4، شماره 11.
- درویشی، صیاد. محمدیمقدم، یوسف (1396). الگوی اثر هماهنگی دانش و مهارت پلیس در پیشگیری از جرم، فصلنامه پژوهشهای مدیریت انتظامی، دوره 12، شماره 2.
- رحمان سرشت، حسین. شاکری، المیرا. شکری، عبدالحسین (1396). اثر سلامت سازمانی و اخلاقیت کارکنان بر بهره وری کارکنان با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری، فصلنامه مدیریت بهره وری دانشگاه علامه طباطبائی، دوره 11، شماره 42، از صفحه 37 تا صفحه 60.
- شکوهی یکتا، حسین. اکبری زردخانه، سعید. فیهوجی الحسینی، فهیمه (1394). اثر بخشی بسته آموزشی مهارت های روانی-

اجتماعی رانندگان بر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی، فصلنامه پژوهش در سلامت روانشناختی، دوره 9، شماره 1، صفحه 22.

▪ عباسپور، عباس. بدری، مرتضی (1394). رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره 24، شماره 79، صفحه 73-100.

▪ سید نقوی، میرعلی؛ نریمانی، مهدی (1394). رویکردهای نوین در مدیریت منابع انسانی پیشرفته. تهران: مرکز نشر دانشگاهی

▪ مدیری، فاطمه. سفیری، خدیجه. منصوریان، فاطمه (1396). بررسی سلامت اجتماعی و عوامل اثرگذار بر آن، فصلنامه توسعه اجتماعی، دوره 12، شماره 2، صفحات 7 تا 28.

▪ حسینپور سعادت آبادی، جعفر. کرمزاده، اسماعیل (1398). تبیین رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر، فصلنامه علمی انتظام اجتماعی، دوره 11، شماره 2، صفحه 23 الی 44.

▪ محمدی، خسرو. احمدی، خدابخش. فتحی آشتیانی، علی. آزاد فلاح، پرویز. عبادی، عباس (1393). تعیین شاخص‌های سلامت روانی کارکنان نیروهای مسلح، فصلنامه علمی پژوهشی طب انتظامی، دوره 3، شماره 4، صفحات 139 الی 248.

▪ طباطبائی نسب، سیدعبداله. محمودی، اعظم (1394). ارتباط بین سلامت روان و افسردگی شغلی کارکنان ستادی و معاونتهای دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، دوماهنامه علمی-پژوهشی ارمان دانش، دوره 20، شماره 5، از صفحه 444 الی 452.

▪ طباطبائی نسب، سید محمد. شریفی، طاهره. کنجکاو منفرد، امیررضا (1396). آسیب شناسی تعالی رفتار کارکنان کلانتری‌های استان یزد با تاکید بر مدل استاندارد توسعه دهنده نیروی انسانی (PDS)، نشریه علمی دانش انتظامی، دوره 4، شماره 15، صفحه 8 الی 26.

▪ مستقیمی، محمودرضا. سمیعی، روح اله. سوخته سرایی، میثم (1398). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت انتظامی، دوره 14، شماره 50، صفحه 33 الی 62.

▪ غلامی، حسین. موذن زادگان، حسنعلی. دعاگویان، داوود. اسدی، داوود (1396). عوامل برون سازمانی مؤثر بر احتمال بروز خشونت پلیس در فرآیند دادرسی و راهکارهای پیشگیری از آن، فصلنامه پژوهش حقوق کیفری، دوره 6، شماره 20، صفحه 1 الی 216.

▪ آقایی هیر، توکل. وفایی اقدم، طاهره (1395). بررسی تأثیر سلامت اجتماعی بر رضایت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان کارخانه گلستان بافت شهر تبریز)، جامعه شناسی کاربردی، دوره 27، شماره 4، صفحه 171 الی 190.

▪ اسماعیلی، احمدرضا. سیدنقوی، میرعلی. معمارزاده طهران، غلامرضا. حمیدی، ناصر (1397). ارائه الگوی کیفی تعادل کار و زندگی کارکنان ناجا با تاکید بر معماری منابع انسانی، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، دوره 4، شماره 24، از صفحه 83 الی 110.

- Yoon m. suh.(2003).Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. journal of business research; 56 (8); Page(s) 597 To 611.
- Voltmer E, Claudia Spahn, Uwe Schaarschmidt, Ulf Kieschke (2011). Work-related behavior and experience patterns of entrepreneurs compared to teachers and physicians. International archives of occupational and environmental health; [10.1007/s00420-011-0632-9](https://doi.org/10.1007/s00420-011-0632-9)

- Voltmer E, Rosta J, Aasland O G& Spahn C.(2015). Studyrelated health and behavior patterns of medical students: A longitudinal study: e422-e428 10.3109/0142159
- Wech b.(2012). Effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange. *Business and society*;41(3); page(s) 353 to 353.
- Burke, R, Mikkelsen, A. (2016). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 64–83
- Corey Lee M. Keyes, (1998). Social well-being, *Social Psychology Quarterly*, 61( 2) pp. 121-140
- Grandey, A, Cropanzano, R. (1999). The conservation of resource model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*; 54, 350-370
- Collins E, Vivian A. (1999). A meta-analysis of burnout and occupational stress. doctor of philosophy (counseling psychology); 111 pp., 9 tables, 8 illustrations, references, 151 titles.
- Podsakoff P, mackenzie S.b., Moorman R.h. (2012). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *the leadership quarterly*; volume 1 , number 2; page(s) 107 to 142
- Iepak, d, Snell S. (2007). Managing the human resource architecture for knowledge-based competition. *Strategic human resource management*; second edition, 43, 142-170
- Schappe s.p.(2012) The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *Journal of psychology*; volume 132 , number 3; page(s) 277 to 287.
- Castro C.b., Armario E.m., Ruiz D.m. (2014). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of service industry management* volume 15 , number 1; page(s) 27 to 53.
- Podsakoff P.m., Fetter R.(2003). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. *Journal of marketing*; 57(1); page(s) 70 to 70.
- Huang J.h., Jin B.h., Yang C. (2004). Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior. *International journal of manpower*;25(2), page(s) 195 to 210.
- Morrison E.w.(1994). Role definitions and organizational citizenship behavior. The importance of the employees perspective. *Academy of management journal*; 37(6), page(s) 15 to 43.
- Alister D. (2011). regrinding organizational citizenship behavior research. *academy of management review*; 12(1), 1 to 9.
- Podsakoff P,Mackenzie S.b., Paine Jb., Bachrach D.g.(2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*. 26 (3); page(s) 513 to 563.
- Vigoda E.(2002) Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance. *Public personnel management*; 29(2), page(s) 185 to 200.
- Konovsky M.a., Morgan D.w.(2007). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*;17( 3); page(s) 253 to 253.

15. تأییدات

|                                 |       |       |
|---------------------------------|-------|-------|
| نام و نام خانوادگی استاد راهنما | تاریخ | امضاء |
| نام و نام خانوادگی استاد مشاور: | تاریخ | امضاء |