

استناد: امین بیدختی، علی‌اکبر؛ مهدی حسین زاده؛ رسول علیجانی؛ حسین بلوچی؛ مجید نعمت‌الهی (۱۳۹۵). «پیش بینی اهمال کاری کارکنان فرماندهی انتظامی شرق تهران بر مبنای سرمایه اجتماعی با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی»، توسعه سازمانی پلیس، شماره ۵۹، صص ۱۱۹-۱۳۷

پیش بینی اهمال کاری کارکنان فرماندهی انتظامی شرق تهران بر مبنای سرمایه اجتماعی با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۱۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۲۴

علی‌اکبر امین بیدختی^۱، مهدی حسین زاده^۲، رسول علیجانی^۳، حسین بلوچی^۴، مجید نعمت‌الهی^۵

چکیده:

هدف از این پژوهش شناسایی روابط بین سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی و اهمال کاری نیروی پلیس در کلانتری‌های شرق استان تهران است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش همه کارکنان شاغل فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران در سال ۱۳۹۳ به تعداد ۱۹۸۰ نفر است. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای است و بر اساس جدول مورگان ۳۱۹ نفر حجم نهایی نمونه را تشکیل داده است. ۳۲۰ پرسش‌نامه بین کارکنان توزیع گردید؛ پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها ۲۸۷ پرسش‌نامه عودت داده شد و نهایتاً تعداد نمونه به ۲۷۶ نفر تقلیل یافت. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ و نرم‌افزار روابط خطی ساختاری (LISREL) نسخه ۸/۵۴ استفاده شد. شاخص‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی محاسبه شد. روابط فرضی ساختاری با الگوی معادلات ساختاری آزموده شد.

یافته‌ها نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی اثر ساختاری منفی دارد. همچنین رابطه‌ای معنادار در سطح خطای ۰/۰۵ بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و اهمال کاری کارکنان وجود دارد. رابطه سرمایه اجتماعی با اهمال کاری کارکنان از طریق متغیر واسطه‌ای فرسودگی شغلی بررسی شد که آماره تی آن برابر ۲/۸۰۹- و همچنین ضریب استاندارد آن برابر ۰/۰۶۵- به دست آمد و وجود رابطه منفی و معنادار تأیید می‌شود. رابطه فرسودگی شغلی با اهمال کاری کارکنان بررسی شد که آماره تی برابر ۵/۰۷ و ضریب استاندارد ۰/۲۳ نشان داد که بین آن‌ها رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. هر اندازه که سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان انتظامی بیشتر باشد، میزان اهمال کاری و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان کمتر می‌شود و هر چه اندازه فرسودگی شغلی در سازمان نیروی انتظامی افزایش پیدا کند میزان اهمال کاری کارکنان نیز افزایش پیدا خواهد کرد.

کلیدواژه‌ها:

سرمایه اجتماعی، اهمال کاری، فرسودگی شغلی، شخصیت‌زدایی، نیروی انتظامی.

۱. دانشیار گروه مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان، ایران

۲. نویسنده مسئول، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان : mahdi_modiriat@yahoo.com

۳. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان

۴. دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین الملل، دانشگاه سمنان

۵. کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی گرایش بازاریابی دانشگاه سمنان

مقدمه

اهمال کاری شکاف بین نیت انجام دادن کار و رفتار است و به تأخیر انداختن و جانشین کردن تکالیف ضروری با فعالیت‌های غیرضروری دیگر تعبیر می‌شود. وان ارد اهمال کاری را اجتناب از شروع و ادامه کار می‌داند (ون ایرد، ۲۰۰۰). الیس و ناس اهمال کاری را تمایل به اجتناب از فعالیت، محول کردن کار به آینده و استفاده از عذرخواهی برای توجیه تأخیر در انجام دادن فعالیت تعریف نموده‌اند (الیس و ناوس، ۲۰۰۲). اهمال کاری مبین تأخیر در آغاز یا ادامه کار است که فرد احساسی خوشایند درباره آن ندارد. به اعتقاد استیل، اهمال کاری تأخیر عمدی در انجام دادن وظایف محول شده با وجود آگاهی از پیامدهای منفی آن است. اونز، بومان و دیل معتقدند اهمال کاری انجام ندادن کاری است که فرد فرصت انجام دادن آن را دارد (استیل، ۲۰۰۷). وهل، پیچیل و بنت^۶ (۲۰۱۰)، در تعریف اهمال کاری، دو عنصر اساسی را متمایز ساخته‌اند: اول اینکه اهمال کاری سندرمی^{۱۰} است که به آسیب‌های فراوان جسمی و روحی برای فرد می‌انجامد و دوم آنکه فرد به صورت غیر عقلایی از انجام دادن کار یا وظیفه‌ای مشخص اجتناب می‌کند. به طور کلی آنچه از مجموع تعاریف فوق استنتاج می‌شود این است که اهمال کاری به آینده محول کردن کاری است که به هر دلیل منطقی یا غیرمنطقی از زیر بار انجام دادن آن شانه خالی می‌کنیم. به همین دلیل، اغلب اهمال کاری با رنج و ناراحتی روان‌شناختی همراه است (کاظمی و دیگران، ۱۳۸۹: ۴۵).

مقوله‌ای دیگر که در این پژوهش به آن پرداخته شده است سرمایه اجتماعی پلیس است. هر فعالیتی برای شروع حداقل نیازمند دو سرمایه است: سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی (نیروی کار). اما برای افزایش بهره‌وری نیازمند سرمایه‌ای دیگر است که به سرمایه و روابط اجتماعی معروف است (شریفیان، ۱۳۸۰؛ رحمانی، ۱۳۸۶؛ علمی و دیگران، ۱۳۸۴). بسیاری از جامعه‌شناسان تأیید می‌کنند که سرمایه اجتماعی در بعضی از موارد با سرمایه انسانی شباهت دارد؛ مثل توانایی در ایجاد جریانی از مزایا در آینده. این مزایا شامل تسهیم اطلاعات و هماهنگ کردن افراد برای فرصت‌های اقتصادی، بیمه و کمک دوجانبه است (چو، ۲۰۰۶). مفهوم سرمایه اجتماعی در دهه‌های گذشته بحث‌ها و جدلهایی بسیار در علوم اجتماعی و به ویژه در جامعه‌شناسی پدید آورده است. گروهی از جامعه‌شناسان و دیگر متفکران آمریکایی و اروپایی و نیز برخی از نویسندگان ایرانی

6. Van Eerde

7. Ellis & Knaus

8. steel

9. Wohl, M. J., Pychyl, T. A. and Bennett, S. H.

10. syndrom

بر این باورند که مفهوم سرمایه اجتماعی هم می‌تواند جامعه‌شناسان را در بررسی علمی نابسامانی‌های جامعه امروز یاری رساند و هم قادر است، همانند شاه‌کلیدی در دست سیاست‌گذاران و مدیران اجرایی جامعه زمینه مبارزه درست با این نابسامانی‌ها را فراهم آورد (اجتهادی، ۱۳۸۶: ۴۰۵). مدیران یا افرادی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند راه کام‌یابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. مفهوم سرمایه اجتماعی مفهومی بین‌رشته‌ای است که طی دو دهه اخیر مورد توجه پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی در روابط میان افراد تجسم می‌یابد و مواقعی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند. برخی از دانشمندان سازمان اجتماعی را پدیدآورنده سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند و معتقدند که سرمایه اجتماعی با کارکردش تعریف می‌شود؛ به اعتقاد آن‌ها سرمایه اجتماعی یک چیز نیست؛ بلکه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آن‌ها جنبه‌ای از ساختار اجتماعی هستند و کنش‌های معین افراد را در درون ساختار تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی سرمایه مولد است و دست‌یابی به اهداف معین را امکان‌پذیر می‌سازد (سپهوندی و دیگران، ۱۳۹۳: ۴۱). سرمایه اجتماعی به زندگی فرد معنی و مفهوم می‌بخشد و زندگی را لذت‌بخش‌تر می‌سازد. از سوی دیگر، یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی شغل او است. شغل پلیس، علاوه بر اینکه هزینه‌های زندگی فرد را تأمین می‌کند، نیازهای روانی همچون تماس اجتماعی، احساس ارزشمندی، اطمینان، شایستگی و... را نیز ارضا می‌کند (نوقانی، ۲۰۱۳). مفهوم سرمایه اجتماعی که با زمینه اجتماعی ارتباط دارد، به مثابه مؤلفه‌ای جدید، علاوه بر مؤلفه‌های پیشین نظیر عوامل فردی، زیست‌محیطی و ژنتیکی، توجه متخصصان را در سطوح ملی و بین‌المللی جلب کرده است. منظور از سرمایه اجتماعی شبکه‌ای از روابط بین فردی و بین گروهی است که باعث تسهیل کنش‌ها در جهت تحقق اهداف فردی و جمعی است (سپهوندی و دیگران، ۱۳۹۳: ۴۱). این مفهوم در واقع پل ارتباطی مهمی بین روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و علوم سیاسی خواهد بود تا با نگرشی جدیدتر به بررسی ارزش‌های اجتماعی، به‌ویژه ارزش ارتباطات مردمی برای دست‌یابی به اهداف مشترک کلان پرداخته شود سرمایه اجتماعی را می‌توان مفهومی جدید در سازمان تعریف کرد که می‌تواند کیفیت خدمات و استانداردها را تحت تأثیر قرار دهد. از جمله مهم‌ترین تأثیر سرمایه اجتماعی بر سازمان می‌توان به تسهیل دانش، بهبود همکاری تیمی، تعهد سازمانی و افزایش کیفیت محصولات و خدمات اشاره کرد (سپهوندی و دیگران، ۱۳۹۳: ۴۱).

سرمایه اجتماعی می‌تواند کیفیت خدمات و استانداردها را در سازمان و مشاغل چون پلیس تحت تأثیر قرار دهد و توجه به آن به تسهیل دانش، بهبود همکاری و اعتماد بین اعضا، روابط اجتماعی غیر رسمی، تعهد سازمانی و افزایش کیفیت خدمات کمک می‌کند. از این رو در این پژوهش از بُعد سرمایه اجتماعی درصددیم

فرسودگی عاطفی و روانی نیروی پلیس را از مسیر نگرش آن‌ها به سازمان و ابعاد اجتماعی آن شفاف ساخته اطلاعاتی در این حوزه عرضه نماییم؛ فرسودگی عاطفی و روانی‌ای که به دلیل مسئولیت‌های سنگین انتظامی و تحمل فشار روانی فراوان در حوزه شغلی ممکن است ایجاد شود. نیروی انتظامی سازمانی است که، به سبب نوع فعالیت، فرسودگی شغلی در آن شایع است. فرسودگی شغلی پدیده‌ای مخرب و چندبعدی است که می‌تواند با افزایش غیبت، کاهش انرژی و بازده کاری به افت کیفیت خدمت‌رسانی به امنیت جامعه منجر گردد. با توجه به آثار منفی فرسودگی شغلی بر عملکرد فرد، پیشگیری از وقوع این سندرم از اهمیتی ویژه برخوردار است (رحمانی و دیگران، ۱۳۸۶: ۱).

تقریباً حدود سی سال است که واژه فرسودگی شغلی در ادبیات روان‌شناسی به کار می‌رود. در حال حاضر فرسودگی شغلی مشکلی مهم از نوع اجتماعی و فردی شناخته شده است. فرسودگی شغلی در آغاز به مثابه مشکلی اجتماعی مطرح گردید و سپس به مثابه مسئله‌ای علمی درباره آن پژوهش شد. بر همین اساس، مفهوم اولیه فرسودگی شغلی بر مبنای واقع‌گرایی شکل گرفت و بعدها بر پایه مفاهیم علمی استوار گشت. از این رو تمرکز در مرحله مقدماتی شکل‌گیری مفهوم بر روی توصیف‌های بالینی فرسودگی شغلی قرار داشت و سپس مرحله تجربی شکل گرفت که تأکید آن در تحقیقات نظام‌مند بر روی فرسودگی شغلی و به‌ویژه ارزیابی این پدیده بود (شافلی، ماسلاچ و مارک^{۱۱}، ۱۹۹۴؛ ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱). فرسودگی شغلی سندرمی است متشکل از خستگی عاطفی (احساس تخلیه توان روحی)، و کاهش احساس موفقیت فردی (کاهش احساس شایستگی و موفقیت) در محیط شغلی است که در بین افراد بروز می‌کند. این سندرم، با ایجاد تصور منفی از خود، به نگرش منفی درباره شغل می‌انجامد (مور^{۱۲}، ۲۰۰۰). صاحب‌نظران فرسودگی شغلی در نیروی پلیس را ناشی از مواجهه هرروزه با موقعیت‌های ایجادکننده فشار روانی برخاسته از ساختار سازمان مانند ابهام نقش، تعارض نقش و فشار کاری و از سوی دیگر فقدان شرایط مثبت در محیط کار می‌دانند.

فرسودگی شغلی، که از نظر معنا حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی را در بر می‌گیرد، موضوعی است که امروزه مورد توجه پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است. از جمله کوری و همکارانش معتقدند که فرسودگی شغلی پدیده‌ای بسیار شایع در حرفه‌های یاری‌رسان است. کارکنانی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. این امر تأثیری گسترده در کیفیت خدمات بر جای می‌گذارد. به گونه‌ای که کارمند به‌تدریج احساس می‌کند که نمی‌تواند با افراد مواجه شود و کار کردن با

11. Schaufeli, Maslach & Marek

12. moor

سازمان برایش سخت و دشوار می‌شود و در نتیجه نگرش‌های منفی دربارهٔ سازمان پیدا می‌کند. در این صورت، حرفه‌ای که می‌تواند جالب، چالش‌انگیز، فعالانه و خلاقانه باشد بسیار خسته‌کننده می‌شود. این موضوع راجه باعث شکست و کاهش عزت‌نفس افراد می‌گردد (گلدارد^{۱۳}، ۱۹۹۵).

به نظر می‌رسد هر چه سازمان از سرمایه اجتماعی بیشتری برخوردار باشد، به همان نسبت از فرسودگی شغلی و اهمال کاری کارکنان کاسته خواهد شد و برعکس، کم بودن میزان سرمایه اجتماعی هم به افزایش فرسودگی شغلی و هم به افزایش اهمال کاری کارکنان خواهد انجامید. بنابراین در این پژوهش رابطهٔ ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی و همچنین تأثیر این دو متغیر بر اهمال کاری پلیس سنجیده می‌شود. سرمایه اجتماعی توانایی سازمان‌دهی جمعی مشارکتی و داوطلبانه برای حل مشکلات گروهی یا عمومی را به حداکثر می‌رساند. در شرایطی که سرمایه اجتماعی، یعنی توانایی استفادهٔ جمعی توأم با همکاری از منابع برای اهداف عمومی، وجود نداشته باشد بعید است که فقط سرمایه مالی و افزایش سرمایه انسانی بتواند نتایجی مثبت به دنبال داشته باشد (تاج‌بخش، ۱۳۸۴). بر همین اساس، پیش‌بینی می‌شود که سرمایه اجتماعی عامل مؤثر در کاهش فرسودگی شغلی و اهمال کاری پلیس باشد.

نیروی انتظامی در هر کشور یکی از مهم‌ترین سازمان‌ها به شمار می‌رود که مسئولیت تأمین امنیت کشور را بر عهده دارد. پلیس، به مثابه کارکنان این سازمان، در معرض آسیب‌های سازمانی بسیاری قرار دارد که فرسودگی شغلی و اهمال کاری از جملهٔ این آسیب‌هاست. فرسودگی شغلی، علاوه بر زندگی حرفه‌ای پلیس، زندگی شخصی و اجتماعی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پلیس فرسوده در مقابل دیگران رفتار منفی پیدا می‌کند، اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهد و به سبب احساس بی‌کفایتی و کاهش توانایی در انجام دادن کارها تصمیم به ترک کار خود می‌گیرد. فرسودگی شغلی سبب به وجود آمدن احساس ناامیدی، ناتوانی، بدگمانی، رنجش و شکست می‌شود. این واکنش‌های عصبی به افسردگی منجر می‌شود. پلیس‌هایی که بر اثر شغل و حرفهٔ خود فرسوده شده‌اند به طور مستقیم بر روی جامعه تأثیر منفی می‌گذارند. در صورت تشخیص به‌موقع علائم و عوارض مخرب آن می‌توان جلوی این فرسودگی را گرفت. بنابراین تشخیص، پیشگیری و یافتن روش‌های مقابله و درمان آن لازم و ضروری است. با عنایت به این مسئله که برای توسعهٔ هر کشوری تأمین امنیت نیروی انسانی از اهمیتی ویژه برخوردار است، در این میان نیروی انتظامی به مثابه رکن مهم جایگاهی ویژه دارد. از طرف دیگر متأسفانه تحقیقات نشان می‌دهد اهمال کاری پدیده‌ای شایع و جهان‌شمول است و ۱۵ تا ۲۰ درصد از افراد بزرگ‌سال گرفتار مشکل دایمی اهمال کاری هستند. هرچند برخی

از صاحب‌نظران معتقدند اهمال کاری می‌تواند آثار مثبت و کارکردی داشته باشد، به اعتقاد بسیاری از آن‌ها، اهمال کاری بیشتر جنبه غیر کارکردی و مخرب دارد (کاظمی و دیگران، ۱۳۸۹: ۴۹).

در ادبیات سازمانی، افزایش عملکرد مستلزم کارایی و اثربخشی منابع (از جمله انسان) است. چنانچه منابع انسانی در انجام دادن وظایف محول اهمال کاری و تعلل داشته باشند، کیفیت کار کاهش می‌یابد و بدین ترتیب سایر منابع نیز اتلاف خواهد شد (همان). بر همین اساس، لازم است این مشکل و میزان شیوع آن در نیروی انتظامی بررسی و راه‌حل‌های بهینه برای کاهش آن عرضه شود.

رضوانی و طغرابی (۱۳۹۰) چگونگی نقش‌آفرینی سرمایه اجتماعی سازمانی و ابعاد آن در گرایش به نوآوری سازمانی در شرکت‌های دانش بنیان را بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان داد ابعاد شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی نمی‌تواند پیش‌بینی کننده‌ای مناسب برای گرایش به نوآوری در سازمان باشد. پیران و همکارانش (۱۳۹۱) تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان را در صنایع ریخته‌گری ایران بررسی کردند. نتایج پژوهش حاکی از این بود که سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان تأثیری مثبت و معنادار دارد. داخلی و کلرک^{۱۴} (۲۰۰۴) رابطه دو بُعد از سرمایه یعنی سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی بر نوآوری را در سطح ۵۹ کشور مختلف بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که رابطه‌های مثبت و معنادار بین سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی با نوآوری سازمانی وجود دارد. مرلو^{۱۵} و همکارانش (۲۰۰۶) در پژوهشی رابطه بین ابعاد شناختی، ارتباطی و ساختاری از سرمایه اجتماعی و خلاقیت سازمانی را بررسی کردند. نتایج نشان داد این سه بُعد از سرمایه اجتماعی مشتری‌مداری را افزایش می‌دهد و در نتیجه آن تقسیم دانش، ایجاد مسیرهای ارتباطی و تسهیل رفتارهای مشارکتی نیز رخ می‌دهد. این ابعاد همچنین با تقویت فرایند و ترکیب منابع سطح خلاقیت را افزایش می‌دهد. هوسر^{۱۶} و همکارانش (۲۰۰۷) تأثیر سرمایه اجتماعی بر نوآوری را بررسی کردند. یکی از نتایج مهم این تحقیق این بود که سرمایه اجتماعی بر فرایند نوآوری تأثیری چشمگیر دارد. چن، چانگ و هانگ^{۱۷} (۲۰۰۸)، با استفاده از نمونه‌ای ۵۴ تایی از شرکت‌هایی با فناوری خوب در تایوان تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت را در تیم‌های پروژه‌ای بررسی کردند. نتایج تحلیل عاملی چهار عامل استخراج شده از مفهوم سرمایه اجتماعی یعنی تعامل اجتماعی، شبکه ارتباطی، اعتماد متقابل و اهداف مشترک را نشان داد. یافته‌ها به این صورت بود که تعامل اجتماعی و روابط شبکه‌ای آثاری مثبت و چشمگیر بر خلاقیت تیم‌های پروژه‌ای دارد. اما

14. Dakhli & clercg

15. Merlo

16. Hauser

17. Chen & chang & hung

اعتماد متقابل و اهداف مشترک این آثار را ندارد. بیهوو^{۱۸} و همکارانش (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی روابط میان سرمایه اجتماعی، گرایش به کارآفرینی و نوآوری پرداختند. نتایج نشان داد شرکت‌هایی که دارای سطوحی بالا از سرمایه اجتماعی و گرایش به کارآفرینی هستند به تقویت سرمایه فکری تأکید دارند. آکومک^{۱۹} و ویل (۲۰۰۹) به بررسی متقابل بین سرمایه اجتماعی، نوآوری و رشد درآمد سرانه در اتحادیه اروپا پرداختند. نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی به طور غیر مستقیم بر پرورش نوآوری تأثیر می‌گذارد.

یافته‌های پژوهش جوکار و دلاورپور نیز نشان می‌دهد تعلل، به مثابه نقص در خودنظم‌جویی، با الگوی چهار وجهی اهداف در ارتباط است. اهداف عملکرد اجتنابی و تسلط اجتنابی پیش‌بینی کننده‌های مثبت و هدف تسلط گرایشی پیش‌بینی کننده منفی تعلل تحصیلی است. علاوه بر این، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد الگوی ارتباط بین هدف‌گرایی و تعلل در دختران و پسران یکسان نیست (جوکار، دلاور پور، ۱۳۸۶).

حنانی و همکارانش (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان «بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویل‌داران بانک‌های دولتی شهر کاشان» که بر روی نمونه‌ای به حجم ۱۵۶ نفر صورت گرفت به این نتایج دست یافتند: بیشترین خستگی هیجانی از نظر تکرار در بین ۲۷ نفر (۱۷,۳ درصد) و از نظر شدت در بین ۱۲ نفر دیده شد. بیشترین احساس عدم کفایت شخصی از نظر تکرار در ۲۴ نفر (۱۵,۴ درصد) و از نظر شدت در ۲۷ نفر (۱۷,۳ درصد) دیده شد. بیشترین مسخ شخصیت از نظر تکرار در ۲۱ نفر و از نظر شدت در ۱۴ نفر دیده شد.

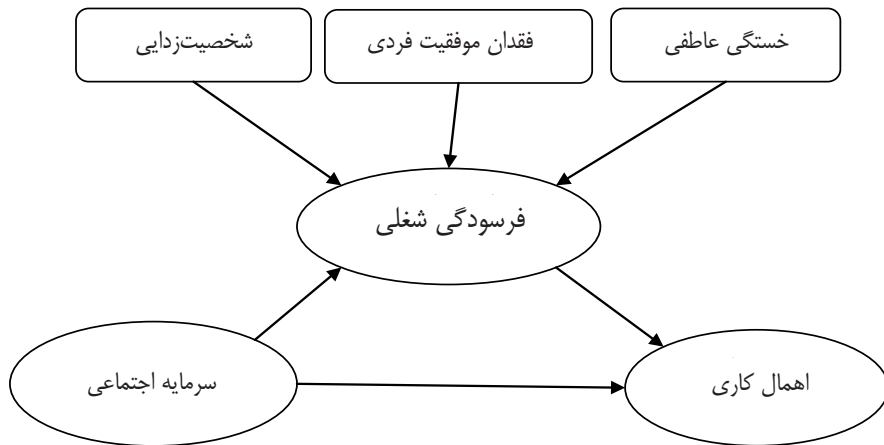
سیفی و همکارانش (۱۳۸۹) پژوهشی موردی با عنوان «رابطه امنیت و فرسودگی شغلی» انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان ضعیف است و کارکنان از امنیت شغلی پذیرفتنی برخوردار هستند. متغیرهای جمعیت‌شناختی هیچ رابطه‌ای با امنیت شغلی ندارد و متغیر سن و سابقه کاری با فرسودگی شغلی رابطه معکوس دارد؛ یعنی با افزایش سن و سابقه کاری فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. همچنین یافته‌های دیگر تحقیق نشان می‌دهد امنیت شغلی با خستگی عاطفی و زوال شخصیت رابطه معکوس دارد و بین امنیت شغلی با عملکرد رابطه مستقیم وجود دارد.

در این پژوهش اهمال کاری کارکنان به مثابه عامل اثرپذیر از سرمایه اجتماعی مورد توجه است. متغیر دیگری که در این پژوهش به عنوان میانجی در نظر گرفته شده است و انتظار می‌رود در رابطه بین سرمایه اجتماعی و اهمال کاری کارکنان تأثیر داشته باشد فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی دارای سه بُعد

18. Yihwu, Chang & Chen

19. Akcomak & weel

خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی است. در این پژوهش هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی به مثابه عاملی تأثیرگذار بر اهمال کاری کارکنان نیروی انتظامی ویژه شرق تهران بررسی می‌شود. با توجه به پیشینه تحقیق انتظار می‌رود کارکنانی که سرمایه اجتماعی بیشتری دارند میزان اهمال کاری و فرسودگی شغلی آن‌ها کمتر باشد. همچنین انتظار می‌رود سرمایه اجتماعی پلیس باعث کاهش فرسودگی شغلی در نیروی پلیس و در نهایت منجر به کاهش اهمال کاری کارکنان نیروی انتظامی ویژه شرق تهران شود. در شکل شماره (۱) نیز الگوی نظری تحقیق ترسیم شده است.



شکل شماره ۱: الگوی مفهومی پژوهش

روش پژوهش

از آنجا که در تحقیق حاضر وضع موجود را بررسی می‌کنیم، روش تحقیق توصیفی است. جامعه آماری شامل همه کارکنان شاغل فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران در سال ۱۳۹۳ به تعداد ۱۹۸۰ نفر است. بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و جدول مورگان ۳۱۹ نفر حجم نهایی نمونه را تشکیل دادند. ۳۲۰ پرسش‌نامه بین کارکنان توزیع گردید؛ پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها ۲۸۷ پرسش‌نامه عودت داده شد که از این تعداد یازده پرسش‌نامه برای تحلیل غیر معتبر تشخیص داده شد و از تحلیل‌ها کنار رفت و نهایتاً حجم نمونه به ۲۷۶ نفر تقلیل یافت.

ابزار گردآوری داده‌ها

پرسش‌نامه اهمال کاری: این پرسش‌نامه را تاکمن (۱۹۹۱) ایجاد کرد و از شانزده ماده و یک عامل تشکیل شده است. آزمودنی در این پرسش‌نامه به یکی از چهار گزینه «مطمئناً این چنین نیستم، این تمایل در من وجود ندارد، این تمایل در من وجود دارد و مطمئناً این چنین هستم» پاسخ می‌گوید. پاسخ‌ها به ترتیب بر اساس مقادیر ۱-۲-۳-۴ نمره‌گذاری می‌شود. دوازده ماده به صورت مستقیم و چهار ماده (۷-۱۲-۱۴-۱۶) به صورت وارونه نمره‌گذاری می‌شود. گرفتن نمره زیاد در این مقیاس نشان‌دهنده اهمال کاری زیاد است. این پرسش‌نامه را بیات مقدس (۱۳۸۲) ترجمه کرد و بر روی دانشجویان دانشگاه آزاد واحد رودهن هنجاریابی و پایایی^{۲۰} آن را ۷۳٪ به دست آمد. تاکمن (۱۹۹۱) پایایی این پرسش‌نامه را ۸۶٪ و آکینسولا و همکارانش (۲۰۰۷) نیز طی پژوهشی آلفای کرونباخ^{۲۱} آن را ۸۸٪ گزارش کرده‌اند. شهنی ییلاق و همکارانش (۱۳۸۵) طی پژوهشی روایی آن را از طریق همبسته کردن این آزمون با آزمون شوارزر تعیین و مقدار آن را ۵۶٪ برآورد کردند.

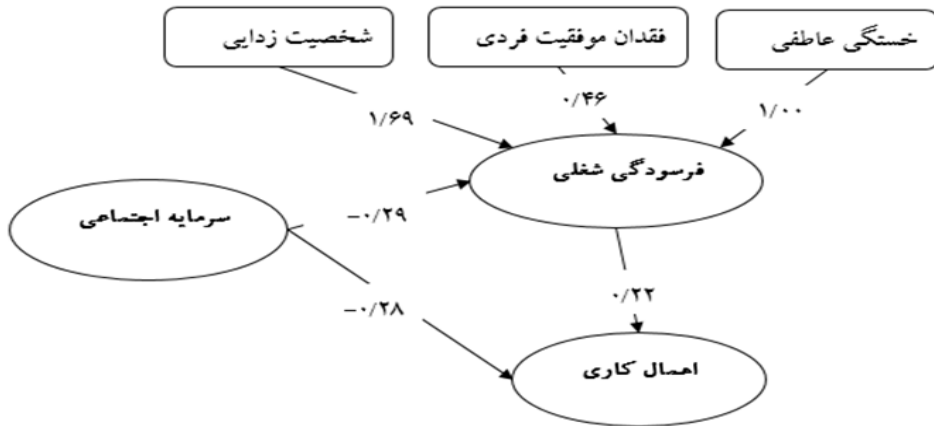
پرسش‌نامه فرسودگی شغلی: این آزمون را مسلس و جکسون (۱۹۸۱) ایجاد کرد که بر برآوردی جدید از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است. این پرسش‌نامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و به طور ویژه برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای مانند پرستاران و معلمان و ... به کار برده می‌شود. شیوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس لیکرت هفت درجه‌ای صورت می‌گیرد. گزینه‌های این آزمون با هرگز، خیلی کم، کم، متوسط، بالای متوسط، زیاد، خیلی زیاد مشخص شده است. به هنگام بررسی این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند.

پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی: این پرسش‌نامه را اونیکس و بولن (۲۰۰۰) ساخته‌اند. پرسش‌نامه مذکور سرمایه اجتماعی را با ۳۶ ماده در قالب طیف پنج درجه‌ای لیکرت می‌سنجد. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه مذکور از آلفای کرونباخ استفاده گردید. اعتبار پرسش‌نامه به روش آلفای کرونباخ (۰/۹۰) به دست آمده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ و نرم‌افزار روابط خطی ساختاری (LISREL) نسخه ۸/۵۴ استفاده شد. شاخص‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی محاسبه شد. روابط فرضی ساختاری با الگوی معادلات ساختاری آزموده شد و شاخص‌های برازندگی الگوی نهایی گزارش شد.

20. Reliability

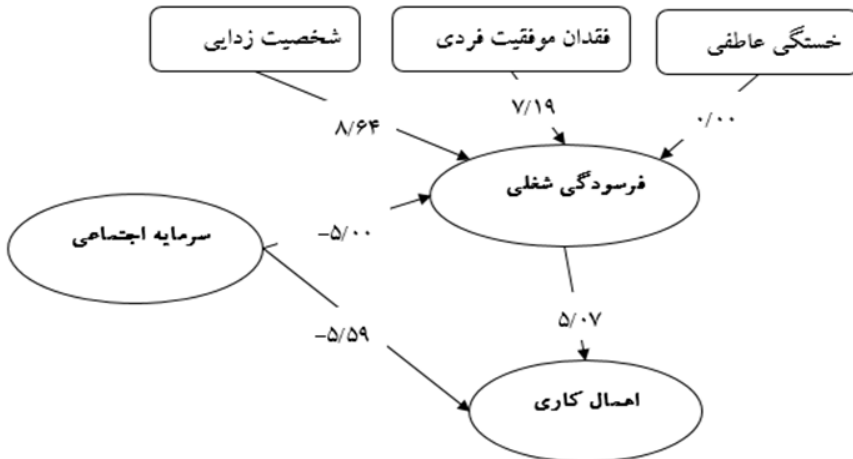
21. Cronbach alpha

یافته‌های پژوهش



Chi-Square=1.82, df=1, P-value=0.17675, RMSEA=0.055

شکل شماره ۲: الگوی نهایی اثر سرمایه اجتماعی بر اهمال کاری کارکنان با نقش میانجی فرسودگی شغلی (ضرایب استاندارد شده و همه ضرایب معنادار هستند)



Chi-Square=1.82, df=1, P-value=0.17675, RMSEA=0.055

شکل شماره ۳: الگوی نهایی اثر سرمایه اجتماعی بر اهمال کاری کارکنان با نقش میانجی فرسودگی شغلی (مقادیر T-Value)

ضرایب ساختاری متغیرهای مکنون فرسودگی شغلی با متغیرهای نشان‌دهندهٔ مربوط در جدول شمارهٔ (۱) گزارش شده است. ضرایب اثر سازهٔ نیهفتهٔ فرسودگی شغلی با متغیرهای مشاهده شدهٔ فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی) از ۰/۴۶ تا ۱/۶۹ نوسان دارد. نیرومندترین نشان‌دهندهٔ این سازه شخصیت‌زدایی است. سایر نشان‌دهنده‌های این سازهٔ نیهفته دارای مطلوبیت کافی هستند.

جدول شمارهٔ ۱: ضرایب مسیر استاندارد الگوی اندازه‌گیری تعهد سازمانی

نام متغیر	خستگی عاطفی	شخصیت‌زدایی	فقدان موفقیت فردی
فرسودگی شغلی	-	۱/۶۹	۰/۴۶

جدول شمارهٔ ۲: ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم و کل الگوی ساختاری

نام متغیر	اثر مستقیم بر فرسودگی شغلی	اثر مستقیم بر اهمال کاری	اثر غیرمستقیم بر اهمال کاری	اثر کل بر اهمال کاری
سرمایهٔ اجتماعی	-۰/۲۹	-۰/۲۸	-۰/۰۶۵	-۰/۳۴۷
فرسودگی شغلی	-	۰/۲۳	-	-

یافته‌ها نشان می‌دهد سرمایهٔ اجتماعی بر فرسودگی شغلی اثر ساختاری منفی دارد ($GA_{1,1} = -0/29$) (شکل‌های شمارهٔ ۲ و ۳). نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول شمارهٔ (۳) گزارش شده است. بر اساس آمارهٔ مقدار تی به میزان $-۵/۰۰$ که قدر مطلق آن بیشتر از دو است، رابطه‌ای معنادار در سطح خطای $۰/۰۵$ بین دو متغیر سرمایهٔ اجتماعی با فرسودگی شغلی وجود دارد. همچنین بر اساس ضریب استاندارد $-۰/۲۹$ بین آن‌ها رابطه‌ای منفی و معنادار وجود دارد. برای فرض دوم بر اساس آمارهٔ تی به میزان $-۵/۵۹$ که قدر مطلق آن بیشتر از دو است نشان داده می‌شود که رابطه‌ای معنادار در سطح خطای $۰/۰۵$ بین دو متغیر سرمایهٔ اجتماعی و اهمال کاری کارکنان وجود دارد. همچنین بر اساس ضریب مسیر $-۰/۲۸$ بین آن‌ها رابطه‌ای منفی و معنادار وجود دارد. بنابراین فرض پنجم به دلیل وجود رابطه تأیید شد. همچنین در مورد فرض سوم نیز رابطهٔ سرمایهٔ اجتماعی با اهمال کاری کارکنان از طریق متغیر واسطه‌ای فرسودگی شغلی بررسی شد که آمارهٔ تی آن برابر $-۲/۸۰۹$ و همچنین ضریب استاندارد آن برابر $-۰/۰۶۵$ به دست آمد و به دلیل وجود رابطهٔ منفی و معنادار، فرض تأیید می‌شود. در فرض چهارم رابطهٔ فرسودگی شغلی با اهمال کاری کارکنان بررسی شد. در این بررسی آمارهٔ تی برابر $۵/۰۷$ و ضریب استاندارد $۰/۲۳$ نشان داد که بین آن‌ها رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد؛ این فرض نیز به دلیل رابطهٔ مثبت و معنادار تأیید شد.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون فرضیه‌ها به روش رگرسیون چندگانه و الگوسازی معادلات ساختاری

نتیجه آزمون	آماره‌های	ضریب استاندارد	فرضیه
تأیید شد	-۵/۰۰	-۰/۲۹	فرض ۱: سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران رابطه معکوس دارد.
تأیید شد	-۵/۵۹	-۰/۲۸	فرض ۲: سرمایه اجتماعی با اهمال کاری کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران رابطه معکوس دارد.
تأیید شد	-۲/۸۰۹	-۰/۰۶۵	فرض ۳: سرمایه اجتماعی با اهمال کاری کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران از طریق فرسودگی شغلی رابطه معکوس دارد.
تأیید شد	۵/۰۷	۰/۲۳	فرض ۴: فرسودگی شغلی با اهمال کاری کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران رابطه مثبت دارد.

برازش الگو با استفاده از شاخص‌های برازندگی بررسی شد (جدول شماره ۴). برای الگوی ساختاری شاخص‌های برازش الگو در حدی مطلوب نبود. از این رو الگوی ساختاری اولیه مورد بازنگری قرار گرفت. بررسی شاخص‌های اصلاح نشان داد که بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و اهمال کاری کوواریانس وجود دارد. با در نظر گرفتن کوواریانس مربوط، مقادیر شاخص‌های برازندگی الگوی نهایی از مطلوبیت پذیرفتنی برخوردار شد. شاخص مجذور کای برای الگوی ساختاری با درجه آزادی یک برابر ۱/۸۲ است. نسبت مجذور کای به درجه آزادی تقریباً ۱/۸۲ است که نشان‌دهنده برازش مطلوب الگو است. سایر شاخص‌های برازندگی از جمله ریشه دوم واریانس خطای تقریب ۰/۵۴ است که نشان‌دهنده برازش پذیرفتنی الگو است. دامنه اطمینان نود درصدی این شاخص بین ۰/۰۰ و ۰/۱۸۱ است. سایر شاخص‌های برازندگی در جدول شماره (۴) گزارش شده است.

جدول شماره ۴: ارزیابی برازش الگوی ساختاری

مقادیر پذیرفتنی شاخص‌ها	شاخص‌های الگوی ساختاری	شاخص‌های برازش الگوی مفهومی
GFI>0/90	۰/۹۹	تناسب شاخص برازندگی ^{۲۲}
CFI>0/90	۰/۹۹	شاخص برازش تطبیقی ^{۲۳}
NFI>0/90	۰/۹۹	شاخص برازش هنجاری ^{۲۴}
NFI>0/90	۰/۹۸	شاخص برازش غیرهنجاری ^{۲۵}
RMSEA<0/08	۰/۰۵۴	ریشه دوم واریانس خطای تقریب ^{۲۶}
Chi-Square/df < 2	۱/۸۲	مجذور کای / درجه آزادی ^{۲۷}
RMR <0/05	۰/۰۲	استاندارد ^{۲۸}
IFI > 0/90	۰/۹۹	شاخص برازش افزایشی ^{۲۹}

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج الگوی معادلات ساختاری مشخص شد که بین سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه‌ای منفی و معنادار وجود دارد. به عبارتی دیگر، به هر اندازه که سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان انتظامی بیشتر باشد میزان فرسودگی شغلی کارکنان سازمان کمتر می‌شود. همچنین مشخص شد که سازه فقدان موفقیت فردی در این ارتباط بیشترین تأثیر را دارد. در توجیه این یافته باید گفت طبق نظر چرنیس (۱۹۸۰)، به نقل از لمبرت و لمبرت^{۲۰}، (۲۰۰۸) نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارت است از: «کاهش انگیزه در کار، پاسخ به

22. Goodness of Fit Index (GFI)
23. Comparative Fit Index (CFI)
24. Normed Fit Index (NFI)
25. Non-Normed Fit Index (NNFI)
26. Root Mean Square Error of Approximation(RMSEA)
27. Chi-Square/df
28. Standardized RMR
29. Incremental Fit Index (IFI)
30. Lambert & Lambert

درگیری‌های شدید، نارضایتی، کناره‌گیری روانی و خستگی عاطفی.» از طرف دیگر مفهوم سرمایه اجتماعی در بر گیرنده مفاهیمی همچون اعتماد، مشارکت و احساس امنیت و هویت میان اعضای گروه یا جامعه است که نظام هدفمندی را شکل می‌دهد و آن‌ها را به سوی دستیابی به هدف ارزشمند هدایت می‌کند. از این رو شناخت سرمایه اجتماعی می‌تواند جوامع را در گسترش ابعاد سرمایه اجتماعی کمک کند و موجب کاهش فرسودگی شغلی افراد در جوامع گردد. نتایج این پژوهش با یافته‌های ملاحسنی (۱۳۸۱)، اشتری و همکارانش (۲۰۰۹)، سالار (۱۳۷۸)، مسعودی و همکارانش (۱۳۸۷)، و حنانی و همکارانش (۱۳۹۰) هم‌سو است.

نتایج الگوی معادلات ساختاری برای نوع رابطه این دو متغیر نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و اهمال کاری رابطه‌ای منفی و معنادار وجود دارد. به عبارتی دیگر، به هر اندازه که سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان انتظامی بیشتر باشد، میزان اهمال کاری کارکنان سازمان کمتر می‌شود. سرمایه اجتماعی مفهومی پیچیده و مهم است که امروزه به مثابه یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رشد و توسعه در هر جامعه‌ای مطرح است. به طور کلی، سرمایه اجتماعی منبع موجود در تعاملات اجتماعی و نظام هدفمند همکاری میان اعضای جامعه است که باعث ایجاد شبکه‌های روابط معقولانه، حس اعتماد و مشارکت بین افراد جامعه می‌گردد و سرانجام جامعه را در دسترسی به هدف مشترک و به حفظ جامعه و همبستگی در آن کمک می‌کند. شرط لازم برای پیشرفت جامعه توسعه همه‌جانبه، ایجاد روابط گرم، گسترش انسجام اجتماعی، بسط مشارکت اجتماعی و اعتماد متقابل سرمایه اجتماعی است. بر همین اساس می‌توان انتظار داشت کارکنان، در سایه همین هم‌دلی و انسجام، برای رشد و توسعه خویش و دیگر کارکنان تلاش کنند و از اهمال کاری پرهیز نمایند. با توجه به نتایج این پژوهش انتظار می‌رود که، با افزایش میزان سرمایه اجتماعی نیروی پلیس، میزان اهمال کاری به میزانی چشمگیر کاهش یابد. از دلایل این ادعا هم کم بودن میزان اهمال کاری و هم رابطه منفی و معنادار بین سرمایه اجتماعی و اهمال کاری در کارکنان نیروی انتظامی شرق تهران است.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین فرسودگی شغلی و اهمال کاری رابطه‌ای مثبت و معنادار (۰/۲۳) وجود دارد. به عبارتی دیگر، به میزانی که فرسودگی شغلی در سازمان نیروی انتظامی افزایش پیدا کند، میزان اهمال کاری کارکنان نیز افزایش پیدا خواهد کرد. فرسودگی شغلی عبارت است از حالت تحلیل و تهی‌شدگی قوای فیزیکی و عاطفی که مشخصه آن نقصان و فروکشی قوای فیزیکی، ضعف مزمن، تحلیل بنیه، احساس تنهایی و نومیدی، دریافت و برداشت‌های منفی درباره خویش، بیهوده‌انگاری و نگرش منفی درباره کار و فعالیت، زندگی و اطرافیان است (فقیه، ۱۳۷۶). در سایه ایجاد چنین حالاتی در افراد، احتمال افزایش اهمال کاری نیز بیشتر خواهد شد. سازمان‌هایی که افراد آن مبتلا به اهمال کاری هستند خستگی، ناامیدی،

ترک کار، غیبت از کار و موفق نبودن و مشکلات جسمی و روحی از ویژگی کارکنان آنان و نداشتن تحول، افت عملکرد و کارایی کم از ویژگی‌های سازمانی آنان خواهد بود (بلس، ۱۹۸۹). نتایج پژوهش با یافته‌های اشتیری و همکارانش (۲۰۰۹)، سالار (۱۳۷۸)، مسعودی و همکارانش (۱۳۸۷)، حنانی و همکارانش (۱۳۹۰) و همچنین نتایج پژوهش‌های استیل (۲۰۰۷) جاج و واتیناب^{۳۱} (۱۹۹۳)، دیویته و شونبرگ^{۳۲} (۲۰۰۲) همسو است. سرمایه اجتماعی از طریق کاهش فرسودگی شغلی می‌تواند باعث کاهش اهمال کاری شود. به عبارتی دیگر، متغیر سرمایه اجتماعی، علاوه بر اینکه به صورت مستقیم باعث کاهش اهمال کاری و فرسودگی شغلی می‌شود، می‌تواند به واسطه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان به صورت غیر مستقیم نقشی مؤثر در کاهش اهمال کاری کارکنان داشته باشد. با توجه به نتایج پژوهش، متغیر سرمایه اجتماعی به گونه‌ای معنادار ($-0/69$) از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی باعث کاهش اهمال کاری می‌شود. با توجه به وضع کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی، فشار روانی و ... می‌شوند، به نظر می‌رسد کارکنانی در سازمان‌ها و ادارات به خلاقیت می‌رسند که از نظر روانی احساس امنیت و از نظر معیشتی احساس بی‌نیازی کنند و -در ضمن- مدیران متخصص آن‌ها را هدایت کنند. بنابراین باید مدیران و سرپرستان نگاهی ویژه به کارکنان سازمان داشته باشند. زیرا سوء مدیریت باعث کاهش کارایی در سازمان می‌گردد. مدیر سازمان باید امکاناتی فراهم کند که مهارت‌های افراد بسته به موضوع کاری آن‌ها افزایش یابد. زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغل خود تسلط داشته باشد، فشار روانی زیادی را تحمل می‌کند. مدیر سازمان باید افرادی را به کار بگمارد که، نه فقط علاقه‌مند به آن باشند که، از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند. زیرا اگر مناسب‌ترین فرد برای تصدی مسئولیت‌های شغل انتخاب شود، احتمال وارد شدن تنش‌های روانی کمتر است و بنابراین احتمال ابتلای آن‌ها به عارضه فرسودگی شغلی نیز کاهش می‌یابد. در مواردی که ایجاد ارتباط عاطفی با کارکنان و توجه به رفاه آنان در مدیریت سازمان نادیده گرفته شود، درصد بیشتری از کارکنان آن سازمان گرفتار فرسودگی شغلی می‌شوند. همچنین کارکنانی که با سرپرستان کم‌ملاحظه کار می‌کنند، نسبت به افرادی که رابطه‌ای صمیمانه‌تر با سرپرستان خود دارند، بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی قرار می‌گیرند. از این رو مدیران نقش کلیدی در حل این مشکل دارند و می‌توانند با معرفی راه حل‌های مختلف مانع از ورود محرک‌های تنش‌زا بر کارکنان شوند.

31. Judge & Wateanabe

32. Dewitte & Schouwenburg

منابع

منابع فارسی

- اجتهادی، مصطفی (۱۳۸۶). «سرمایه اجتماعی»، پژوهشنامه علوم انسانی، شماره ۵۳.
- پیران، محمد؛ طهمورث آقاجانی؛ بهزاد شوقی؛ آرش رضازاده و عامر دهقان نجم آبادی (۱۳۹۱). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان در صنایع ریخته گری ایران (مورد مطالعه: کارکنان شاغل در شهر صنعتی کاوه)»، *بتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۲(۸)، ۱۶۳.
- تاجبخش، کیان، (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه، تهران: شیرازه.
- جوکار، بهرام؛ دلاور پور، محمد آقا؛ (۱۳۸۶)، رابطه تعلق ورزی آموزشی با اهداف پیشرفت؛ اندیشه های نوین تربیتی «صفحه - از ۶۱ تا ۸۰»
- حنانی، میترا؛ مطلبی کاشانی، مسعود؛ گیلاسی، حمیدرضا (۱۳۹۰). بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی های فردی تحویلداران بانک های دولتی شهر کاشان. دوماه نامه علمی - پژوهشی فیض، ۱۵ (۱): ۶۶-۷۳
- رحمانی، تیمور؛ میثم امیری و حسین عباسی نژاد (۱۳۸۶). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رشد اقتصادی ایران، مطالعه موردی استانهای کشور با روش اقتصاد سنجی فضایی»، *پژوهشهای اقتصادی*، سال ششم، شماره ۲، صص ۱-۳۰.
- رضوانی، مهران و محمدتقی طغرای (۱۳۹۰). «نقش آفرینی سرمایه اجتماعی سازمانی در گرایش به نوآوری سازمانی در شرکت های دانش بنیان (مورد مطالعه: شرکتهای مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران)»، *پژوهش نامه مدیریت تحول*، سال ششم، شماره ۲۸.
- سپهوندی، محمدعلی؛ یزدان موحدی، امیر عزیزی؛ آرزو لشنی و رضا محمدزادگان (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاهی شهر خرم آباد»، *آموزش پرستاری*، دوره سوم، شماره ۱ (پیاپی ۷)، ۴۱-۵۰.
- شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰). «سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری»، *رفاه اجتماعی*، سال اول، شماره ۲، صص ۵-۱۸.
- شهنی بیلاق، منبجه؛ مهرابی زاده هنرمند، مهناز؛ حقیقی، جمال؛ سلامتی، عباس (۱۳۸۵) بررسی میزان شیوع تعلق و تاثیر آموزش مدیریت زمان و مدیریت رفتار بر کاهش آن در بین نوجوانان شهر اهواز. پایان نامه دکتری روانشناسی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- علمی، زهرا؛ محمود شارع پور و امیرحسین حسینی (۱۳۸۴). «سرمایه اجتماعی و چگونگی تاثیر آن بر اقتصاد»،

مجله تحقیقات اقتصادی، شماره ۷۱، صص ۲۳۹-۲۹۶.

فاطمه سیفی، دکتر ابراهیم گلشن، دکتر علی جهانگیری، (۱۳۸۹) رابطه امنیت و فرسودگی شغلی؛ مطالعه موردی؛ ماهنامه تدبیر، سال بیست و یکم، شماره ۲۲۱

کاظمی، مصطفی، فیاضی، مرجان؛ کاوه، منیژه؛ بررسی میزان شیوع تعلق و عوامل مؤثر بر آن در بین مدیران و کارکنان دانشگاه؛ پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴، نیمه دوم ۱۳۸۹.

مسعودی، رضا؛ اعتمادی فر، شهرام؛ افضل‌ی، سید محمد؛ خیری، فریدون؛ حسن پور دهکردی، علی (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان های خصوصی منتخب شهر تهران. پژوهش پرستاری، ۳ (۸ و ۹)، ۴۷-۵۸.

مقدس بیات، محمدرضا (۱۳۸۲)؛ هنجاریابی آزمون سنجش اهمال کاری تاکنم برای دانشجویان، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. تهران.

ملاحسنی، حسین (۱۳۸۱) بررسی رابطه میزان سرمایه اجتماعی و نوع دینداری در بین دانش آموزان سال سوم دبیرستان در استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.

منابع لاتین

Akcomak, S. & Weel, Baster (2009). Social Capital, Innovation and Growth: Evidence from Europe. *European Economic Review*, 53, 544-567.

Akinsola, M.K., Tella, Adedeji & Tella, Adeyinka (2007). Correlates of Academic Procrastination and Mathematics Achievement of University Undergraduate Students. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 3(4), 363-370.

Ashtari, Z., Frhady, Y., Khodae, MR. (2009). Relationship between Job Burnout and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff. *Ofrican Journal of Psychiatry*, 2, 71-74.

Chen, M. H. & Chang, Y. Ch. & Hung, Sh. Ch. (2008). Social capital and creativity in R & D project team. *R & D Management*, 1(38), 21-34.

Chou, Yuan K. (2006). Three simple models of social capital and economic growth. *The*

Journal of Socio-Economics, 35, 889-912.

Dakhli, M. & Clercg, D. (2004). Human capital, social capital, and innovation a multi-country study. *Entrepreneurship & Regional Development: An International Journal*, 2(16), 107-128.

Dewitte S; Schouwenburg H.C (2002). Procrastination, and incentives: the struggle between the present and the future in procrastinators and the punctual, *British Journal of Social Psychology*, 43(2), 269-286.

Goldard, D. (1995). *Basic concept and specific discussion in consultation*. Translated by Hosseinian Simin. first edition. Tehran: Agah publication, 25-27.

Hauser, Ch.; Tappeiner, G. & Walde, J. (2007). The learning Region: The impact of social capital and weakties on innovation. *Regional Stydies*, 41(1).

Judge, T. A, & Wateanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction – life satisfacation relationship. *Journal of Applied Psychology*, 18, 936-948.

Lambert, Vickie A., Lambert, Clinton E. (2001). Literature Review of Role Stress/Strain on Nurses: An International Perspective. *Nursing and Health Sciences*, 3, 161-172.

Maslach, D., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Merlo, O.; Bell, S.; Menguc, B.; Whitwell, G. J. (2006). Social Capital, Customer Service Orientation and Creativity in Retail Store., *Journal of Business Research*, 12(59), 1214-1221.

Moore J. E. (2000). Nurse's burnout: an existential psychodynamic prospective. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 38(2), 23-32.

Noghani M. (2013). Razavizadeh N. Social capital and health: a return to social and sociological traditions. *Journal of Research and Health*, 1(3), 286-294.

- Onyx, J.; Bullen, P. (2000). Measuring Social Capital in Five Communities. *Journal of Applied Behavioral Science*, (36), 23-28.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T.(1994).*Professional burnout:Recent development in theory and research(1st ed)*.Washington D.C.:Taylor and Francis , (P.P.207-211).
- Schwartz, K. R. (2007). *Between today and tomorrow: Procrastination and subjectivity*, Unpublished doctoral dissertation, Adelphi University.
- Seheni Yeylagh, M.; Salamati, A.; Mehrabizadeh Honarmand, M. & Haghghi, J. (2006). Prevalence of procrastination and the effects of cognitive- behavior and behavior management therapies on reduction of procrastination in male and female high school students in Ahvaz. *Journal of Education and Psychology*,3(3), 1-30.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: a meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological bulletin*, 133(1), 65-94.
- Steel, P., Brothen, T., and Wambach, C. (2001). Procrastination and personality, performance, and mood. *Personality and Individual Differences*, 30, 95-106.
- Tuckman, B. W. (1991). The development and concurrent validity of the procrastination scale. *Educational and psychological measurement*, 51, 473-480.
- Wohl, M. J.; Pychyl, T. A. & Bennett, S. H. (2010). I forgive myself, now I can study: How self-forgiveness for procrastinating can reduce future procrastination. *Personality and Individual Differences*, 48, 803-808.
- Yihwu, W. & Chang, M. L. & Chen, Ch. W. (2008). Promoting innovation through the accumulation of intellectual capital, social capital, and entrepreneurial orientation. *R & M Management*,3(38), 265-277.

