

Occupational Psychology

Open
Access

ORIGINAL ARTICLE

The Role of Social Support Dimensions in Predicting Social Interaction of Employees in Offices in Khezri, Dasht-e Bayaz City

Mohsen Golamiabiz^{1*}, Zohreh Abbasi², Mohammad Ebrahimzadeh³, Ahmad Movahhed⁴

1 Assistant Professor, Department of Sociology, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2 M.A. in Psychology and Education of Exceptional Children, Islamic Azad University, Qayenat, Iran.

3 Bachelor of Social Work, Payame Noor University, Tehran, Iran.

4 Instructor, Department of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Correspondence

Mohsen Golamiabiz

Email: m.gholami.a@pnu.ac.ir

How to cite

Golamiabiz, M. Abbasi, Z. Ebrahimzadeh, M. Movahhed, A. (2026). Investigating the Mediating Role of Mindfulness in the Relationship Between Perceived Stress and Job Burnout Among Firefighters. Occupational Psychology, 4 (3), 47-54.

ABSTRACT

The present study aimed to investigate the role of social support dimensions in predicting social interaction among office employees in Khezri, Dasht-e Bayaz City. This research is descriptive-correlational. The statistical population of the present study consisted of all employees of the offices in Khezri Dasht-e Bayaz City in 2024. Based on the statistics collected, the number of employees of the offices in Khezri, Dasht-e Bayaz City was 150. In this study, convenience sampling method used and 108 people selected as the sample using Morgan table. Using the Social Support Questionnaires of Wax, Phillips, Holly, Thompson, Williams, and Stewart (1986) and Social Interactions of Huang and Chen (2007) the necessary data collected and the results analyzed using SPSS23 software and using Pearson correlation and regression test. The results of the study showed that there was a positive and significant relationship between the dimensions of social support (family, friends, and colleagues) and social interaction. The results of the study also showed that among the dimensions of social support, the dimension of friends has the capacity to predict social interactions. Therefore, increasing social support causes employees to be more attached to the organization and, as a result, to be more inclined to stay in the organization.

KEYWORDS

Social Support, Social Interaction, Social Cohesion, Interpersonal Communication, Social Trust.

نشریه علمی

روان‌شناسی کار

«مقاله پژوهشی»

نقش ابعاد حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعامل اجتماعی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض

محسن غلامی آبیژ^{۱*}، زهره عباسی^۲، محمد ابراهیم زاده^۳، احمد موحد^۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش ابعاد حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعامل اجتماعی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض انجام گرفت. این پژوهش از نوع توصیفی همبستگی به شمار می‌آید. جامعه آماری پژوهش حاضر را تمامی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض در سال ۱۴۰۳ تشکیل داد. بر اساس آمار گرفته‌شده تعداد کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض ۱۵۰ نفر بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری در دسترس بهره گرفته شد و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۰۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. با استفاده از پرسش‌نامه‌های حمایت اجتماعی واکس، فیلیپس، هالی، تامپسون، ویلیامز و استوارت (۱۹۸۶)، تعاملات اجتماعی هوانگ و چن (۲۰۰۷) اطلاعات لازم جمع‌آوری گردید و نتایج به کمک نرم‌افزار Spss23 و با استفاده از همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون تحلیل گردید. نتایج پژوهش نشان داد که بین ابعاد حمایت اجتماعی (خانواده، دوستان و همکاران) با تعاملات اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که از بین ابعاد حمایت اجتماعی بعد دوستان توان پیش‌بینی تعاملات اجتماعی را دارد. بنابراین افزایش حمایت اجتماعی موجب می‌شود که کارکنان به سازمان تعلق خاطر بیشتری داشته و در نتیجه بیشتر تمایل داشته باشند که در سازمان بمانند.

واژه‌های کلیدی

حمایت اجتماعی، تعامل اجتماعی، انسجام اجتماعی، ارتباطات بین فردی، اعتماد اجتماعی.

۱ استادیار، گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
۲ کارشناسی ارشد روان‌شناسی و آموزش کودکان استثنایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قاینات، ایران.
۳ کارشناسی مددکاری اجتماعی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
۴ مربی، گروه روان‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

نویسنده مسئول:

محسن غلامی آبیژ

رایانامه: m.gholami.a@pnu.ac.ir

استناد به این مقاله:

محسن غلامی آبیژ، زهره عباسی، محمد ابراهیم زاده، احمد موحد (۱۴۰۵). نقش ابعاد حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعامل اجتماعی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض. فصلنامه روان‌شناسی کار، ۴ (۳)، ۴۷-۵۴

مقدمه

انسان‌ها موجوداتی ذاتاً اجتماعی هستند و زندگی آن‌ها به روابط با دیگران گره خورده است. حمایت اجتماعی به عنوان یکی از اساسی‌ترین نیازهای بشری، نقشی کلیدی در سلامت و بهزیستی ایفا می‌کند و با سطوح سلامت روان نیز ارتباطی مستقیم و غیرمستقیم دارد (دابوال^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). رایج‌ترین تعریف از حمایت اجتماعی^۲ که به لیندزی^۳ و همکاران (۱۹۸۱) منسوب است، بر در دسترس بودن و کیفیت روابط با افرادی تأکید دارد که در مواقع نیاز، منابع حمایتی را فراهم می‌کنند. بر این اساس، اقوام، خانواده، دوستان و آشنایان با ارائه خدمات عینی، سبب می‌شوند فرد احساس مراقبت، دوست داشته شدن، عزت نفس و ارزشمندی کند و خود را بخشی از یک شبکه ارتباطی بداند. از این منظر، حمایت اجتماعی یک پیوند امن توأم با احساس محبت و نزدیکی ایجاد می‌کند و نیازهای افراد از طریق منابعی که جامعه در دسترس‌شان می‌گذارد، تأمین می‌شود. این منابع به سه شکل عمده ظهور می‌یابند: ابزاری؛ اطلاعاتی؛ عاطفی. گستردگی روابط اجتماعی یک فرد، میزان دسترسی او به این منابع حمایتی را تعیین می‌کند (نجفی اندرور، قلی‌پور، پهلوان و حیدرآبادی، ۱۴۰۰).

در کنار حمایت اجتماعی، تعاملات اجتماعی^۴ نیز به عنوان یکی از مهم‌ترین نیازهای انسانی، کانون توجه روان‌شناسان و جامعه‌شناسان برجسته‌ای چون آلفرد آدلر، اریک برن و آبراهام مزلو بوده است (اسفندیاری و خوانساری، ۱۳۹۶). تعامل اجتماعی به ایجاد رابطه‌ای بین دو نفر یا بیشتر اطلاق می‌شود که به واکنشی متقابل و شناخته‌شده برای طرفین منجر گردد؛ بنابراین روابط بی‌معنا در این تعریف نمی‌گنجد (دانشپور و چرخچیان، ۱۳۸۶). این مفهوم می‌تواند یک موضوع فیزیکی، یک نگاه، یک مکالمه یا ارتباط بین افراد را شامل شود که مستلزم تعریف رویدادها، فعالیت‌های متناسب و نقش‌پذیری افراد در فضا و عضویت آنان در گروه‌ها و شبکه‌های اجتماعی است (بهزادفر و طهماسبی، ۱۳۹۲). در تعریفی دقیق‌تر، تعاملات اجتماعی فرآیندی را در بر می‌گیرد که به وسیله آن، اعمال آشکار، مقاصد سنجیده و تأثیر افراد بر یکدیگر پوشش داده می‌شود (طولابی، خیری و صمدی، ۱۳۹۴).

در بستر سازمانی، تعاملات کارکنان نقشی حیاتی در تقویت همکاری و ارتباطات تیمی ایفا می‌کند و برای دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. تعاملات مثبت، محیطی حمایت‌کننده و هماهنگ می‌آفریند که به افزایش رضایت شغلی، بهره‌وری و در نهایت موفقیت سازمانی منجر می‌شود (جافریزن و سیتوروس^۵، ۲۰۲۱). این تعاملات، فرصتی برای تبادل ایده‌ها، دانش و تجربیات فراهم می‌سازد (سیجابت^۶، ۲۰۲۰) و عامل قوی در تصمیم فرد

برای ماندن در سازمان و داشتن ارتباطی اثربخش، نحوه حضور او در کنار سایرین است. تعامل در محیط‌های غنی و تقویت‌کننده، امکان رشد کمی و کیفی افراد و سازمان‌ها را فراهم کرده و محرک خلاقیت و فناوری است (جعفرزاده قدیمی، عبدالناجیدینی و حسینی نسب، ۱۴۰۱). مطالعات متعددی بر اهمیت تعاملات اجتماعی در محیط کاری را برای بهبود کار تیمی، افزایش رضایت شغلی و ارتقای خلاقیت و نوآوری کارکنان تأیید کرده‌اند (ریوردان^۷ و گریفیث^۸، ۱۹۹۵؛ هادسون^۹، ۱۹۹۷؛ نیلسن^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۰؛ کروجر و اسکاد^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ معصوم^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۵؛ پنکونک^{۱۳} و همکاران، ۲۰۲۱؛ دلفگاو^{۱۴} و همکاران، ۲۰۲۲). پژوهش‌های جدیدتر نیز این یافته‌ها را تأیید می‌کنند؛ برای نمونه کارسیم^{۱۵} و همکاران (۲۰۲۳) نشان دادند که تعاملات اجتماعی تأثیری مستقیم و معنادار بر رضایت شغلی دارد و سازمان با تقویت آن می‌تواند تجربه کاری رضایت‌بخش‌تر و عملکرد بهتری برای کارکنان رقم زند. همچنین هاتوری و یامادا^{۱۶} (۲۰۲۳) دریافتند که تعاملات اجتماعی، کار تیمی را نه تنها در گروه‌های افقی، بلکه در گروه‌های عمودی نیز بهبود می‌بخشد.

در حوزه حمایت اجتماعی نیز پژوهش‌های داخلی و خارجی گواه بر اهمیت آن در پیامدهای شغلی و روان‌شناختی هستند. پژوهش نوروززاده و علی‌محمدزاده (۱۴۰۰) رابطه مثبت بین حمایت اجتماعی و سلامت اجتماعی را تأیید می‌نماید. پژوهش پاتر^{۱۷} و همکاران (۲۰۲۳) نشان داد که دریافت و ارائه حمایت اجتماعی در محیط کار، یک فرآیند دوسویه است. کارکنانی که هم حمایت دریافت می‌کنند و هم به دیگران حمایت ارائه می‌دهند، روابط اجتماعی قوی‌تر، اعتماد متقابل بیشتر و همکاری مؤثرتری با همکاران دارند. نتایج پژوهش گراهام^{۱۸} و همکاران (۲۰۲۳) نشان داد که احساس تعلق و حمایت اجتماعی نقش مهمی در حفظ تعاملات اجتماعی، سلامت روان و مشارکت کارکنان دارد. کاهش حمایت اجتماعی در محیط‌های کاری مجازی با افت کیفیت ارتباطات بین فردی و کاهش احساس تعلق سازمانی همراه بود. واتسون و سینکلر^{۱۹} (۲۰۲۳) در پژوهشی نقش توسعه فعالانه منابع اجتماعی^{۱۹} را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که کارکنانی که به‌طور فعال از همکاران و سرپرستان درخواست بازخورد، راهنمایی و حمایت می‌کنند، از حمایت اجتماعی بیشتری برخوردار شده و تعاملات اجتماعی، مشارکت کاری و اشتیاق شغلی آنان افزایش

7 Riordan, C.M., Griffeth

8 Hodson

9 Nielsen

10 Krueger & Schkade

11 Masum

12 Pencone

13 Delfgaauw

14 Karsim

15 Hattori & Yamada

16 Patterer

17 Graham

18 Watson & Sinclair

19 Social Resource Crafting

1 Dobewall

2 Social Support

3 Lindzy

4 Social Interactions

5 Jufriren & Sitorus

6 Sijabat

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش‌شناسی در زمره پژوهش‌های توصیفی - همبستگی قرار دارد. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض در سال ۱۴۰۳ به تعداد ۱۵۰ نفر بود. با توجه به محدودیت‌های زمانی و اجرایی، از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. برای تعیین حجم نمونه، با استناد به جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۱۰۸ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ملاک‌های ورود به پژوهش شامل اشتغال رسمی/پیمانی در ادارات شهر و اعلام رضایت آگاهانه جهت تکمیل پرسش‌نامه‌ها بوده است. انتخاب ۱۰۸ نفر بر اساس جدول مذکور، به منظور دستیابی به سطح اطمینان ۹۵ درصد و کاهش خطای احتمالی در تعمیم یافته‌ها به کل جامعه آماری صورت گرفته است. در پژوهش حاضر به منظور جمع‌آوری اطلاعات، ابزارهای ذیل استفاده گردید:

پرسش‌نامه حمایت اجتماعی واکس، فیلیپس، هالی، تامپسون، ویلیامز و استوارت^۲ (۱۹۸۶): ابزار اندازه‌گیری حمایت اجتماعی در این پژوهش، پرسش‌نامه حمایت اجتماعی است که توسط واکس و همکاران (۱۹۸۶) بر اساس مفهوم‌سازی کوب^۳ طراحی شده است. کوب حمایت اجتماعی را میزان برخورداری فرد از محبت، مساعدت و توجه از سوی خانواده، دوستان و سایر افراد تعریف می‌کند. این مقیاس شامل ۲۳ گویه است که سه حیطه «خانواده» (۸ گویه)، «دوستان» (۷ گویه) و «سایرین» (۸ گویه) را می‌سنجد. نمره‌گذاری گویه‌ها بر اساس طیف لیکرت ۴ درجه‌ای (از ۱: کاملاً مخالفم تا ۴: کاملاً موافقم) انجام می‌شود. بنابراین دامنه نمرات در این آزمون بین ۲۳ تا ۹۲ متغیر است؛ به‌طوری که نمرات بالاتر نشان‌دهنده سطح مطلوب‌تر حمایت اجتماعی و نمرات پایین‌تر بیانگر دریافت حمایت اجتماعی کمتر است. این پرسش‌نامه برای اولین بار در ایران توسط ابراهیمی قوام (۱۳۷۱) استفاده شد. وی پژوهشی را روی ۱۰۰ دانشجو و ۲۰۰ دانش‌آموز ایرانی اجرا کرد و پایایی و روایی این ابزار را محاسبه نمود. ضریب پایایی در نمونه دانشجویی برای کل مقیاس ۰/۹۰ و در نمونه دانش‌آموزی ۰/۷۰ گزارش شد. همچنین ضریب همبستگی بین دو بار اجرای آزمون پس از شش هفته ۰/۸۱ بود. در پژوهش قدم‌پور و همکاران (۱۳۹۶) ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۴ به دست آمد. در پژوهش مام شریفی و همکاران (۱۳۹۹) آلفای کرونباخ برای کل پرسش‌نامه ۰/۷۹ به دست آمد. ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر ۰/۹۷ به دست آمد.

پرسش‌نامه استاندارد تعاملات اجتماعی هوانگ و چن^۴ (۲۰۰۷): پرسش‌نامه استاندارد تعاملات اجتماعی هوانگ و چن (۲۰۰۷) دارای ۳ بُعد انسجام اجتماعی، ارتباطات بین‌فردی و اعتماد

می‌یابد. در پژوهش جولی^۱ و همکاران (۲۰۲۱) نتایج نشان داد که حمایت اجتماعی همکاران و سرپرستان با افزایش اعتماد، همکاری، رفتارهای شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و تعاملات مثبت کارکنان رابطه مستقیم دارد. همچنین پژوهشگران تأکید کردند که حمایت اجتماعی یکی از مهم‌ترین منابع سازمانی برای تقویت روابط بین‌فردی و کاهش فشارهای شغلی است.

با وجود پژوهش‌های متعددی که به‌طور مجزا به اهمیت حمایت اجتماعی و تعاملات اجتماعی در بهبود پیامدهای سازمانی و روان‌شناختی پرداخته‌اند، شکاف پژوهشی قابل توجهی در بررسی ارتباط مستقیم این دو متغیر در بستر سازمان‌های دولتی شهرهای کوچک و جوامع سنتی به چشم می‌خورد. این شکاف از آن‌رو عمیق‌تر می‌شود که ماهیت تعاملات در این جوامع، تلفیقی از روابط رسمی اداری و پیوندهای غیررسمی مبتنی بر قربان‌های خویشاوندی و هم‌محلی است. در چنین بافتی، حمایت اجتماعی صرفاً محدود به تعاملات درون‌سازمانی نیست؛ بلکه ابعادی از زندگی شخصی، آبروداری، مناسبات فامیلی و حمایت‌های سنتی (مانند یاری‌گری در مراسم و مشکلات شخصی) را نیز در بر می‌گیرد. این درهم‌تنیدگی نقش‌های رسمی و غیررسمی می‌تواند هم فرصت‌آفرین باشد و هم تنش‌زا؛ زیرا مرز میان رابطه کاری و رابطه شخصی به‌طور مداوم در حال کمرنگ‌شدن است.

از سوی دیگر، پژوهش‌های موجود عمدتاً در سازمان‌های بزرگ شهری با ساختارهای مدرن انجام شده‌اند و کمتر به ویژگی‌های خاص بوروکراسی‌های محلی در شهرهای کوچک توجه داشته‌اند؛ جایی که منابع انسانی محدود، فرهنگ شفاهی، نظام ارزشی سنتی و نقش‌پررنگ بزرگان محلی و ریش‌سفیدان، معادلات قدرت و نفوذ را شکل می‌دهد. در این سازمان‌ها، یک کارمند ممکن است هم‌زمان نقش همکار، همسایه، فامیل یا رقیب سیاسی را برای دیگری ایفا کند و همین امر، پویایی تعاملات اجتماعی را پیچیده و چندلایه می‌سازد. ضرورت انجام این پژوهش از آنجا ناشی می‌شود که شناخت چگونگی ارتباط بین اشکال متنوع حمایت اجتماعی (اعم از رسمی و سنتی) و میزان و کیفیت تعاملات اجتماعی کارکنان در این جوامع خاص، می‌تواند به مدیران محلی در اتخاذ تصمیماتی آگاهانه، متناسب با فرهنگ بومی و به دور از نسخه‌های آماده شهری، برای تقویت سرمایه اجتماعی درون‌سازمانی و در نهایت کاهش مهاجرت نیروی متخصص کمک شایانی کند. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف پر کردن این شکاف، به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا ابعاد حمایت اجتماعی توان پیش‌بینی تعاملات اجتماعی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض را دارد؟

2 Vaux, Phillips, Holley, Thompson, Williams & Stewart

3 Cobb

4 Huang & Chen

1 Jolly

جهت بررسی روابط بین متغیرهای حمایت اجتماعی و ابعاد آن (خانواده، دوستان و همکاران) با تعاملات اجتماعی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به نتایج جدول ۲، بین متغیرهای حمایت اجتماعی با تعاملات اجتماعی ($r=0/527$ ، $p<0/05$)، خانواده ($r=0/514$ ، $p<0/05$)، دوستان ($r=0/541$ ، $p<0/05$)، همکاران ($r=0/489$ ، $p<0/05$) همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

جهت آزمون فرضیه تحقیق از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. از آنجایی که با مطالعات قبلی ترتیب خاصی برای ورود متغیرها نمی‌توان تعیین کرد و همه پیش‌بین‌ها اهمیت یکسانی دارند از تحلیل رگرسیون همزمان استفاده شده است. بدین منظور در ابتدا و قبل از آزمون فرضیه و انجام رگرسیون، پیش‌فرض‌های آن بررسی شد. با توجه به فاصله‌ای بودن مقیاس اندازه‌گیری متغیرها، استقلال باقی مانده‌ها بر اساس آماره دورین - واتسون ($1/76$) و نرمال بودن توزیع نمرات بر اساس نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف^۱ ($sig=0/065$)، استفاده از تحلیل رگرسیون امکان‌پذیر است.

جدول ۳. تحلیل رگرسیون همزمان نمره تعاملات اجتماعی بر اساس ابعاد حمایت اجتماعی

منابع تغییرات	مجموع مربعات آزادی	درجه	میانگین مربعات	F	سطح معناداری	R	R ²
رگرسیون	۲۱۵۳/۴۱	۳	۷۱۷/۸۰	۱۴/۵۶	۰/۰۰۰۱	۰/۵۴۴	۰/۲۹۶
باقی‌مانده	۵۱۲۴/۵۸	۱۰۴	۴۹/۲۷				
کل	۷۲۷۸/۰۰	۱۰۷					

در جدول ۳ مقدار F به‌دست‌آمده برای بررسی مدل رگرسیونی برابر با ۱۴/۵۶ بود که در سطح ۰/۰۱ معنادار بود، که نشان داد ابعاد حمایت اجتماعی می‌توانند تغییرات مربوط به تعاملات اجتماعی را به خوبی تبیین کنند ($R^2=0/296$).

جدول ۴. ضرایب رگرسیون همزمان میزان تعاملات اجتماعی براساس ابعاد حمایت اجتماعی

متغیرهای پیش‌بین	ضریب B	خطای معیار	ضریب بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	۹/۴۱	۱/۹۱	-	۴/۹۱	۰/۰۰۰۱
خانواده	۰/۱۳۶	۰/۲۱۹	۰/۱۵۵	۰/۶۱۹	۰/۵۳۷
دوستان	۰/۵۲۳	۰/۲۴۷	۰/۵۱۳	۲/۱۱	۰/۰۳۷
همکاران	-۰/۱۱۱	۰/۲۱۲	-۰/۱۲۵	-۰/۵۲۲	۰/۶۰۳

داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که پیش‌بینی تعاملات اجتماعی بر اساس ابعاد حمایت اجتماعی فقط در مورد بعد حمایت دوستان معنادار است. ضریب تأثیر این مقیاس $B=0/523$ و ضریب رگرسیون این زیر مقیاس مثبت است. بر این اساس می‌توان گفت که با افزایش نمره این مؤلفه، میزان تعاملات اجتماعی افزایش می‌یابد و بالعکس با کاهش نمره این مؤلفه، میزان تعاملات اجتماعی کاهش می‌یابد.

اجتماعی است و بر اساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) تنظیم شده است. هوانگ و چن (۲۰۰۷) در پژوهش خود، پیش‌آزمونی شامل ۳۰ پرسش‌نامه اجرا و آلفای کرونباخ هر بُعد را محاسبه کردند. تمامی مقادیر آلفای کرونباخ که به دست آمده‌اند، بالاتر از ۰/۷ است، انسجام اجتماعی (۰/۸۲۱)، ارتباطات بین فردی (۰/۷۳۳)، اعتماد اجتماعی (۰/۷۸۵)؛ بنابراین پرسش‌نامه از پایایی برخوردار است (آصف‌فر و بلوچ، ۱۴۰۴). در پژوهش مصلح و همکاران (۱۳۹۲) ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بود. ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر ۰/۹۲ به‌دست آمد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش نشان داد که از لحاظ جنسیت آزمودنی‌ها ۴۳ نفر مرد (۳۹/۸۲ درصد) و ۶۵ نفر زن (۶۰/۱۸ درصد) بود. از لحاظ مدرک تحصیلی به ترتیب کارشناسی ۸۵ نفر (۷۸/۷۰ درصد)، کارشناسی ارشد ۱۸ نفر (۱۶/۶۶ درصد) و فوق دیپلم ۵ نفر (۴/۶۲ درصد) بودند. از لحاظ سن کارکنان ۲۱ تا ۲۵ سال ۱۰ نفر (۹/۲۵ درصد)، ۲۶ تا ۳۰ سال ۱۳ نفر (۱۲/۰۳ درصد)، ۳۱ تا ۳۵ سال ۵۰ نفر (۴۶/۲۹ درصد)، ۳۵ سال به بالا ۳۵ نفر (۳۲/۴۰ درصد) بودند. از لحاظ سابقه خدمت کارکنان ۵ سال و کمتر ۸ نفر (۷/۴۰ درصد)، ۶-۱۰ سال ۲۲ نفر (۲۰/۳۷ درصد)، ۱۱-۱۵ سال ۴۱ نفر (۳۷/۹۶ درصد)، بیشتر از ۱۵ سال ۳۷ نفر (۳۴/۹۶ درصد) بودند.

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد حمایت اجتماعی و ابعاد آن و تعاملات اجتماعی

متغیر	نمره حداقل	نمره حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
خانواده	۸	۴۰	۲۴	۹/۴۰
دوستان	۷	۳۵	۲۱	۸/۰۹
همکاران	۸	۴۰	۲۴	۹/۳۵
نمره کل حمایت اجتماعی	۲۳	۱۱۵	۶۹	۲۶/۱۶
انسجام اجتماعی	۲	۱۰	۶	۲/۵۰
ارتباطات بین فردی	۲	۱۰	۶	۲/۵۶
اعتماد اجتماعی	۳	۱۵	۹	۳/۷۶
نمره کل تعاملات اجتماعی	۷	۳۵	۲۱	۸/۲۴

داده‌های جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش شامل حمایت اجتماعی (۶۹، ۲۶/۱۶)، خانواده (۲۴، ۹/۴۰)، دوستان (۲۱، ۸/۰۹)، همکاران (۲۴، ۹/۳۵)، تعاملات اجتماعی (۲۱، ۸/۲۴)، انسجام اجتماعی (۶، ۲/۵۰)، ارتباط بین فردی (۶، ۲/۵۶)، اعتماد اجتماعی (۹، ۳/۷۶) را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱. خانواده	۱				
۲. دوستان	۰/۹۲۶**	۱			
۳. همکاران	۰/۹۲۵**	۰/۹۱۹**	۱		
۴. حمایت اجتماعی	۰/۹۷۷**	۰/۹۷۱**	۰/۹۷۴**	۱	
۵. تعاملات اجتماعی	۰/۵۱۴**	۰/۵۴۱**	۰/۴۸۹**	۰/۵۲۷**	۱

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش ابعاد حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعامل اجتماعی کارکنان ادارات شهر خضری دشت بیاض انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین ابعاد حمایت اجتماعی (خانواده، دوستان و همکاران) با تعاملات اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. که با نتایج پژوهش‌های نوروززاده و علی‌محمدزاده (۱۴۰۰)؛ پاترر و همکاران (۲۰۲۳)؛ گراهام و همکاران (۲۰۲۳)، واتسون و سینکلر (۲۰۲۳) و جولی و همکاران (۲۰۲۱) همسو است. حمایت اجتماعی به عنوان یک سازه روان‌شناختی بنیادین، نقش حیاتی در پاسخگویی به نیازهای سطح بالای انسان نظیر تعلق، امنیت و خودباوری در بافت سازمان ایفا می‌کند. با استناد به نظریه حفظ منابع هابفول (۱۹۸۹)، افراد همواره در پی اکتساب، حفظ و محافظت از منابع ارزشمند خود هستند. در این راستا، حمایت‌های عاطفی (همدلی و احترام متقابل)، ابزاری (تسهیل فرآیندهای کاری) و اطلاعاتی (ارائه بازخوردهای سازنده) از سوی همکاران و سرپرستان، به عنوان منابع روان‌شناختی کلیدی عمل کرده و موجب تقویت احساس امنیت شغلی و اعتماد سازمانی می‌گردند.

این پیوند میان حمایت اجتماعی و امنیت روانی، بستر زمینه‌ساز برای توسعه تعاملات اجتماعی در سطح سازمان است. بر اساس این مدل، افزایش منابع موجود منجر به کاهش استرس‌های شغلی و ایجاد فضای امن برای ابراز ایده‌های نوآورانه و مشارکت در فرآیندهای تیمی می‌گردد. در نتیجه، کارکنانی که تحت پوشش حمایت‌های اجتماعی قرار دارند، تمایل بیشتری به سرمایه‌گذاری شناختی و عاطفی در تعاملات کاری نشان می‌دهند که این امر در قالب رفتارهای مشارکت‌جویانه، همکاری‌های داوطلبانه و تقویت شبکه‌های ارتباطی درون‌سازمانی تجلی می‌یابد. در مقابل، فقدان این منابع می‌تواند منجر به فرسایش منابع روانی، انزوا و کاهش مخاطب‌پسند تعاملات سازمانی گردد.

همچنین یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که از میان ابعاد مختلف حمایت اجتماعی، تنها بعد «حمایت دوستان» توانایی پیش‌بینی‌کنندگی معناداری برای تعاملات اجتماعی دارد؛ بدین معنا که ارتقای میزان حمایت دریافت‌شده از سوی شبکه دوستانه، مستقیماً با افزایش کیفیت و شدت تعاملات اجتماعی همراه است. این نتیجه با یافته‌های پژوهشی نداف و همکاران (۱۴۰۴) و عبدی و همکاران (۱۴۰۳) همسو است. تبیین این یافته را می‌توان در این واقعیت جست‌وجو کرد که روابط دوستانه برخلاف تعاملات رسمی، بر پایه اعتماد متقابل و بدون فشارهای ساختاری بنا شده‌اند؛ از این رو حمایت دوستان فضای روانی امنی را فراهم می‌آورند که باعث کاهش اضطراب اجتماعی و افزایش اعتمادبه‌نفس فرد در مواجهه با دیگران می‌شود. در واقع، دوستان با فراهم آوردن بستری برای بازخوردهای سازنده و تخلیه هیجانی، «خودکارآمدی اجتماعی»

فرد را تقویت می‌کنند که این امر به عنوان یک منبع روانی، به او انگیزه لازم را برای برقراری تعاملات فعالانه در محیط‌های جمعی می‌بخشد.

از سوی دیگر، نتایج پژوهش نشان داد که «حمایت خانواده» و «حمایت سایرین» (مانند همکاران یا سایر منابع اجتماعی) نقش پیش‌بین معناداری در تعاملات اجتماعی کارکنان ندارند. معنادار نبودن حمایت خانواده می‌تواند ناشی از «تفکیک نقش‌ها» باشد؛ به این معنا که حمایت‌های خانوادگی عمدتاً در حوزه خصوصی و عاطفی عمل می‌کنند و ممکن است تأثیر مستقیمی بر مهارت‌های تعاملی و رفتارهای اجتماعی فرد در محیط‌های عمومی و اداری نداشته باشند (فرنچ و شاکلی^۱، ۲۰۲۰). در مورد تأثیر نداشتن حمایت سایرین و همکاران نیز، می‌توان چنین استدلال کرد که در محیط‌های اداری، تعاملات اغلب تحت تأثیر ساختارهای رسمی، سلسله‌مراتب و منافع شغلی قرار دارند (کراکهارت و هانسون^۲، ۱۹۹۳)؛ بنابراین حمایت‌های دریافت‌شده از سوی سایرین ممکن است به دلیل ماهیت رسمی یا محدودیت‌های سازمانی، نتوانند به اندازه روابط دوستانه، بر انگیزه و کیفیت تعاملات اجتماعی فرد اثرگذار باشند (جولی و همکاران، ۲۰۲۱). در واقع، در حالی که حمایت خانواده بر پایداری روانی فرد تأثیر دارد، تنها حمایت دوستان است که به دلیل ماهیت «شبکه‌محور» و «مهارت‌ساز»، مستقیماً محرک تعاملات اجتماعی در بافت زندگی اجتماعی فرد محسوب می‌شود (فینی و کالینز^۳، ۲۰۱۵).

با توجه به ماهیت دنیای معاصر و تداخل فزاینده ابعاد زندگی خصوصی و حرفه‌ای، سازمان‌ها دیگر صرفاً محیطی برای انجام وظایف نیستند؛ بلکه بخشی از زیست‌جهان اجتماعی کارکنان محسوب می‌شوند (شیمن^۴ و همکاران، ۲۰۲۱). یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که حمایت اجتماعی، از طریق ارتقای تعاملات اجتماعی، نقش کلیدی در پایداری نیروی انسانی ایفا می‌کند. در واقع، حمایت اجتماعی (به‌ویژه حمایت دوستانه) با کاهش اضطراب و افزایش خودکارآمدی بستری را فراهم می‌سازد که در آن تعاملات اجتماعی از حالت رسمی و محدود به حالت فعال، داوطلبانه و سازنده تغییر می‌یابد. این افزایش سطح تعاملات، منجر به ایجاد شبکه ارتباطی قوی و تقویت تعلق خاطر سازمانی می‌گردد. در نتیجه، هنگامی که کارکنان از طریق تعاملات غنی و حمایت‌های اجتماعی، احساس امنیت و پذیرش در سازمان داشته باشند، رضایت شغلی آنان افزایش یافته و این امر به‌طور مستقیم با کاهش تمایل به ترک خدمت و افزایش وفاداری به سازمان مقابله می‌کند (فلچر^۵ و همکاران، ۲۰۱۸).

1 French & Shockley
2 Krackhardt & Hanson
3 Feeney & Collins
4 Schieman
5 Fletcher

همچنین بررسی نقش متغیرهای تعدیل‌گر نظیر جنسیت، سابقه شغلی و نوع استخدام و نیز انجام پژوهش‌های آزمایشی و طولانی‌مدت برای بررسی جهت‌مند تأثیر ابعاد مختلف حمایت اجتماعی بر کیفیت تعاملات، از ضرورت‌های پژوهشی به نظر می‌رسد. در نهایت، از منظر کاربردی، پیشنهاد می‌گردد که مدیران سازمان‌ها با در نظر گرفتن اهمیت شبکه‌های حمایت اجتماعی غیررسمی، برنامه‌هایی را جهت تقویت تعاملات دوستانه و اجتماعی در محیط کار تدوین کنند تا از این طریق، سطح سلامت روان و اثربخشی تعاملات سازمانی ارتقا یابد.

References

- میانجی کیفیت زندگی کاری. *مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۱۱(۱)، ۶۳-۸۰.
- قدم‌پور، عزت‌اله؛ منصوری، لیلا و بکدلی نصرآباد، حدیث (۱۳۹۶). نقش ابعاد حمایت اجتماعی در پیش بینی اشتیاق تحصیلی معلمان زن مدارس استثنایی دوره ابتدایی شهر اهواز. *فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ*، ۹ (۳۳)، ۶۳-۷۵.
- مام شریفی، پیمان؛ سهرابی، فرامرز؛ رضائی فر، هانیه؛ روزبهانی، هانیه؛ اسدی، نازنین؛ شعبانیان اول خانسری، سارا و روشن قیاس، زهرا (۱۳۹۹). نقش حمایت اجتماعی و ویژگی‌های شخصیتی در پیش بینی سلامت روان اعضای جمعیت هلال احمر ایران. *پژوهش در سلامت روان‌شناختی*، ۱۴(۳)، ۵۳-۶۶.
- مصلح، عبدالمجید؛ قاسمیه، رحیم و شفیع، فهیمه (۱۳۹۲). بررسی تأثیر تعامل اجتماعی بر عملکرد اعضای هیئت علمی دانشگاه با تأکید بر نقش واسطه‌ای مدیریت دانش. *فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران*، ۱۶(۱)، ۱۵۶-۱۳۵.
- نجفی اندروز، محمد نبی؛ قلی پور، ماجده؛ پهلوان، منوچهر و حیدرآبادی، ابوالقاسم (۱۴۰۰). رابطه حمایت اجتماعی و سلامت اجتماعی در بین مددجویان بهزیستی شهرستان نوشهر رفاه اجتماعی ۲۱ (۸۲)، ۱۸۹-۲۱۸.
- نداف، مهدی؛ ارشاد، حسین؛ رحیمی، فرج‌الله و محمدی، سارا (۱۴۰۴). تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ماندگاری کارکنان با نقش واسطه‌ای تبادل رهبر-عضو، وابستگی کاری خلاقانه و احساس انرژی. *مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۱۲(۱)، ۴۹-۶۶.
- نوروززاده، احد، و علی محمدزاده، خلیل (۱۴۰۰). رابطه مهارت‌های اجتماعی و سلامت اجتماعی؛ نقش تعدیلی حمایت‌های اجتماعی کارکنان و پرستاران شبکه بهداشت و درمان استان گیلان. *مدیریت بهداشت و درمان (نظام سلامت)*، ۱۲(۲) (پیاپی ۴۰)، ۳۱-۴۳.
- Delfgaauw, J., Dur, R., Onemu, O., Sol, J. (2022). Team incentives, social cohesion, and performance: A

پژوهش حاضر با وجود رعایت اصول روش‌شناسی، با محدودیت‌هایی نیز همراه بود که باید در تفسیر یافته‌ها مورد توجه قرار گیرد. نخست، اتکا به رویکرد کمی و ابزار خودگزارش‌گری از طریق پرسش‌نامه، ریسک بروز سوگیری‌های پاسخ‌دهی را به همراه داشت؛ به‌ویژه در خصوص شرکت‌کنندگانی که تمایل یا انگیزه کمتری برای ارائه پاسخ‌های دقیق داشتند، که این امر ممکن است مانع از درک عمیق‌تر و کیفی ظرافت‌های رفتاری در بحث تعاملات اجتماعی شده باشد. علاوه بر این، به دلیل ماهیت مقطعی پژوهش، امکان تبیین قطعی روابط علی - معلولی میان متغیرها فراهم نبود. بر همین اساس، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، از رویکردهای روش‌شناسی ترکیبی با تلفیق داده‌های کمی و کیفی جهت اعتبارسنجی یافته‌ها استفاده شود.

منابع

- ابراهیمی قوام، صغری (۱۳۷۱). بررسی اعتبار سه مفهوم منبع کنترل، عزت نفس و حمایت اجتماعی؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران.
- اسفندیاری، سحر و خوانساری، شیدا (۱۳۹۶). بررسی نقش مراکز فرهنگی در افزایش سطح تعاملات اجتماعی در میان جوانان. *چهرمین کنفرانس ملی معماری و شهرسازی پایدار و تاب‌آوری، از آرمان تا واقعیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین*.
- آصف‌مهر، سوفیا و بلوچ، صادق (۱۴۰۴). ارزیابی نقش آموزش مبتنی بر گیمیفیکیشن با استفاده از مکانسیم‌های هوش مصنوعی بر تعامل اجتماعی دانش‌آموزان. *فصلنامه مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی*، ۷(۹۱)، ۶۵-۹۰.
- بهزادفر، مصطفی، و طهماسبی، ارسلان (۱۳۹۲). شناسایی و ارزیابی مولفه‌های تأثیرگذار بر تعاملات اجتماعی تحکیم و توسعه روابط شهروندی در خیابان‌های شهری: نمونه مورد مطالعه سنجند. *باغ نظر*، ۱۰(۲۵)، ۱۷-۲۸.
- جعفرزاده قدیمی، اکرم؛ عبدالعزیز، پرویز و حسینی نسب، سید داود (۱۴۰۱). اثربخشی برنامه آموزش خلاقیت پرزیز بر تعاملات اجتماعی و سازگاری اجتماعی دانش‌آموزان، زن و مطالعات خانواده، ۱۱(۵۵)، ۷-۲۸.
- دانشپور، سیدعبداله‌ادی و چرخچیان، مریم (۱۳۸۶). فضاهای عمومی و عوامل مؤثر بر حیات جمعی. *مجله باغ نظر*، ۴(۷)، ۲۸-۱۹.
- طولابی، زینب؛ خیری، علیرضا و صمدی، سعید (۱۳۹۴). رابطه بین هوش فرهنگی و تعاملات اجتماعی در دانشجویان. *مجله روان‌شناسی*، ۱۹(۳)، ۲۸۶-۲۹۶.
- عیدی، علی؛ عزیزی، نعمت‌اله و میرزایی، زینب (۱۴۰۳). رابطه علی حمایت سازمانی و اجتماعی ادراک‌شده با شادکامی سازمانی: نقش natural field experiment. *Management Science*, 68(1), 230-256.

- Dobewall, H., Hakulinen, C., Keltikangas-Järvinen, L., Pulkki-Råback, L., Seppälä, I., Lehtimäki, T., et al. (2018). Oxytocin receptor gene (OXTR) variant rs1042778 moderates the influence of family environment on changes in perceived social support over time. *Journal of Affective Disorders*, 235, 480-8.
- Feeney, B. C., & Collins, N. L. (2015). A new look at social support: A theoretical perspective on thriving through relationships. *Personality and Social Psychology Review*, 19(2), 113-147.
- Fletcher, L., Alfes, K., & Robinson, D. (2018). The relationship between perceived training and development and employee retention: the mediating role of work attitudes. *International Journal of Human Resource Management*, 29(18), 2701-2728.
- French, K. A., & Shockley, K. M. (2020). Formal and informal supports for managing work and family. *Current Directions in Psychological Science*, 29(2), 207-213.
- Graham, M., Lambert, K. A., Weale, V., Stuckey, R., & Oakman, J. (2023). Working from home during the COVID-19 pandemic: A longitudinal examination of employees' sense of community and social support and impacts on self-rated health. *BMC Public Health*, 23, 11.
- Hattori, K., Yamada, M. (2023). Closing the Psychological Distance: The Effect of Social Interactions on Team Performance. *Munich Personal RePEc Archive*, No, 117042, 1-42.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hodson, R. (1997) Group relations at work: Solidarity, conflict, and relations with management. *Work and Occupations*, 24(4), 426-452.
- Huang, J. -W., & Chen, C. -J. (2007). How Organizational Climate and Structure Affect Knowledge Management—the Social Interaction Perspective; *International Journal of Information Management*, Vol: 27, Iss: two, 104-118.
- Jolly, P. M., Kong, D. T., & Kim, K. Y. (2021). Social support at work: An integrative review and directions for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 42(2), 229-251.
- Jufrizen, J., & Sitorus, T. S. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 844-859.
- Karsim., Ervan, Susilowati., Wahdan, Budi Setiawan., Mochamad, Syafii., & Syamsu, Rijal (2023). Nurturing Job Satisfaction: Social Interactions and Work Environment via Empowering Motivation. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(3), 772-778.
- Krackhardt, D., & Hanson, J. R. (1993). Informal networks: The company behind the chart. *Harvard Business Review*, 71(4), 104-111.
- Krueger, A.B., Schkade, D. (2008) Sorting in the labor market do gregarious workers flock to interactive jobs? *Journal of Human Resources*, 43(4), 859-883.
- Lindsey, A. M., Norbeck, J. S., & Carrieri, V. L. (1981). The development of an instrument to measure social support. *Nursing Research*, 30(5), 264-269.
- Masum, A.K.M., Azad, M.A.K., Beh, L.S. (2015). Determinants of academics' job satisfaction: Empirical evidence from private universities in Bangladesh. *PloS one* 10(2), e0117834.
- Nielsen, I.K., Jex, S.M., Adams, G.A. (2000). Development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship scale. *Educational and Psychological Measurement*, 60(4), 628-643.
- Patterer, A. S., Yanagida, T., Kühnel, J., & Korunka, C. (2023). Daily receiving and providing of social support at work: Identifying support exchange patterns in hierarchical data. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Penconek, T., Tate, K., Bernardes, A., Lee, S., Micaroni, S.P., Balsanelli, A.P., de Moura, A.A., Cummings, G.G. (2021). Determinants of nurse manager job satisfaction: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 118, 103906.
- Riordan, C.M., Griffeth, R.W. (1995). The opportunity for friendship in the workplace: An underexplored construct. *Journal of Business and Psychology*, 10, 141-154.
- Schieman, S., Badawy, P., Milkie, M. A., & Bierman, A. (2021). Work-life conflict during the COVID-19 pandemic. *Socius*, 7, 1-10
- Sijabat, J. (2020). Pengaruh Interaksi Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel di Kota Medan). *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 6(2), 251-270.
- Vaux, A., Phillips, J., Holley, L., Thompson, B., Williams, D., & Stewart, D. (1986). The Social Support Appraisals (SSA) scale: Studies of reliability and validity. *American Journal of Community Psychology*, 14(1), 195-219.
- Watson, G. P., & Sinclair, R. R. (2023). Getting crafty: Examining social resource crafting's relationship with work engagement and social support. *Stress and Health*, 39(3), 588-599.