

بررسی عوامل موثر بر تاب آوری کارکنان پلیس: با تاکید بر ارائه مدل مفهومی

حسین نوری پردول^۱

عباس سنگی نور پور^۲

نادر بهلولی^۳

غلام رضا رحیمی^۴

حسین عماری^۵

(تاریخ دریافت ۱۴۰۲/۱۱/۴ - تاریخ تصویب ۱۴۰۲/۱۱/۲۴)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

همواره پلیس به عنوان حافظ امنیت اجتماعی در معرض موقعیت‌های تهدید کننده و رویدادهای آسیب‌زا قرار دارد که سلامت روانی و جسمانی آن‌ها را در معرض خطر قرار می‌دهد. بهبود تاب آوری آن‌ها می‌تواند نسبت به کاهش این خطرات کمک کند، از این رو، پژوهش حاضر باهدف بررسی عوامل موثر بر تاب آوری کارکنان پلیس انجام شد. تحقیق حاضر به صورت کیفی از نوع پدیدارشناسی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل نیروهای صف پلیس آذربایجان شرقی می‌باشد و نمونه آماری آن، شامل ۱۴ نفر از پرسنل نیروی انتظامی از یگان‌های مختلف می‌باشد.

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران. (نویسنده مسئول)

abbas.sangi@bonabiau.ac.ir

۳- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۴- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۵- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

برای جمع آوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته استفاده شده و تا زمان رسیدن به اشباع ادامه یافته است. نقطه اشباع مصاحبه‌ها نفر ۱۲ بود که داده‌های جدیدی ارائه نشد. پس از ضبط مصاحبه‌ها، متن آن تهیه شد. داده‌های بدست آمده با استفاده از تحلیل مضمون مورد تحلیل قرار گرفت. سپس به صورت پنج مضمون اصلی و بیست و سه مضمون فرعی استخراج گردید. بر اساس یافته‌های پژوهش، ویژگی‌های فردی، حمایت‌های سازمانی، حمایت خانواده، معنویت در کار و پایگاه اجتماعی پلیس، مضامین اصلی بودند. سهم این پژوهش توسعه یک چارچوب یکپارچه پلیس است که پیشنهادهایی را به مدیران آن در خصوص ارتقا تاب آوری نیروهای آن و محققین آینده ارائه می‌کند.

کلیدواژه‌ها: تاب آوری، ویژگی‌های فردی، حمایت‌های سازمانی، حمایت خانواده، معنویت در کار، پایگاه اجتماعی پلیس

مقدمه

ایجاد یک جامعه امن برای یک ملت به عنوان آرمان اساسی برای دولت‌ها در مجموعه‌ای از راهبردهای تنظیمی در قالب سیاست‌های کنترل فرایند جرم ترسیم می‌گردد (خوشبخت و همکاران، ۱۳۹۹) که بخش عمده این وظیفه خطیر به پلیس واگذار شده است که با برخورداری از توانایی‌های بالقوه می‌تواند به صورت کارآمد و اثربخش در مقابل ناهنجاری‌ها و انحرافات مقابله کرده و کژ کارکردهای جامعه را از بین ببرد (بختیاری زاده و رضازاده، ۱۳۹۷؛ ژیاو و کائو^۱، ۲۰۱۷؛ کویاتکووسکی و همکاران^۲، ۲۰۲۰). جهت دستیابی به این هدف، نیروهای پلیس اغلب در معرض حوادث بحرانی و خطرناک و غیرمنتظره‌ای قرار دارند که باعث استرس و مشکلات روانی شدید می‌شود، زیرا آن‌ها مسئول پاسخ‌گویی فوری به مسائل امنیتی و ایمنی شهروندان و درخواست‌های نجات‌بخش مانند ظلم، خشونت و حتی مرگ هستند (پارک و

1 - XIAO & CAO

2 - Kwiatkowska et al

همکاران^۱، ۲۰۱۸).

این حوادث بحرانی به عنوان رویدادهای بالقوه آسیب‌زا در نظر گرفته می‌شود که سلامت روانی و فیزیکی افسران پلیس را تهدید می‌کند. حوادث جنایی و فاجعه‌آمیزی که افسران پلیس تجربه می‌کنند باعث ایجاد درجات بالایی از اضطراب و استرس و فروپاشی روانی می‌شود (استانلی و همکاران^۲، ۲۰۱۶، برگر و همکاران^۳، ۲۰۱۲)؛ که می‌تواند بر عملکرد آن‌ها تأثیر منفی بگذارد (لوی و همکاران^۴، ۲۰۱۶؛ مارمار و همکاران^۵، ۲۰۰۶). از این رو، پلیس نیازمند ارتقاء تاب‌آوری است (پرز و همکاران^۶، ۲۰۱۱).

تاب‌آوری ظرفیتی برای بازگشت پس از ناملایمات و همچنین توسعه ظرفیت آن‌ها برای مقابله با رویدادهای آینده در نظر گرفته می‌شود (پاتون و همکاران^۷، ۲۰۰۸) و اشاره به توانایی افراد برای غلبه بر ناملایمات با بازگرداندن تعادل به حالات روحی/عاطفی خود، در نتیجه به حداقل رساندن اثرات بالقوه مضر عوامل استرس‌زا دارد (واگنلاید و یانگ^۸، ۱۹۹۳). تاب‌آوری موجب مهار عوامل مخرب استرس‌آسیب‌زا می‌شود (پاری و پیترانтони^۹، ۲۰۱۰) و افزایش تاب‌آوری پلیس تأثیر روانی، عاطفی، رفتاری و معنوی در کار عملکرد آن‌ها خواهد داشت (مکانلیش و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۸، ۳)، همچنین شانی^{۱۱} (۲۰۲۰) تأکید کرد که تاب‌آوری موجب بهبود سرمایه اجتماعی، توانمندسازی تیم و وابستگی متقابل اهداف خواهد شد. بنابراین، تاب‌آوری منجر به سازگاری مثبت می‌شود (ابورن و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۶؛ فلچر و همکاران، ۲۰۱۳).

1 - park et al

2 - Stanley et al

3 - Berger et al

4 - Levy-Gigi et al

5 - Marmar et al

6 - Pérez et al

7 - Paton et al

8 - Wagnild & Young

9 - Prati & Pietrantonio

10 - McCanlies et al

11 - Aburn et al

تاب آوری یک فرایند پویا است (آبورن و همکاران، ۲۰۱۶؛ جانستون و همکاران، ۲۰۱۵). بهبود تاب آوری در پلیس نیازمند ابزارها، سیاست‌ها، چارچوب‌ها، برنامه‌ها و ویژگی‌های سازمانی است (استین برگ و همکاران، ۲۰۲۰)؛ نیز اشاره بر این داشتند که حوادث آسیب زا بر تاب آوری کارکنان پلیس تأثیرگذار می‌باشد.

آنچه مشهود است تاب آوری موجب بهبود حمایت سازمانی، سخت‌کوشی کارکنان (شهرودی و همکاران، ۱۳۹۸)؛ بهبود عملکرد شغلی (گلستانه و همکاران، ۱۳۹۸)؛ ارتقاء سلامت روان (بهمنی و همکاران، ۱۳۹۷)؛ ارتقای ظرفیت‌های پلیس (جانسو همکاران، ۲۰۱۸)؛ سازگاری و کنار آمدن با چالش‌ها و بحران‌ها (دوچیک، ۲۰۲۰) می‌شود. با تاب آوری پلیس، موجب مقاومت در برابر شرایط اضطراری خواهد شد (ژیانو و کابو، ۲۰۱۷). تاب آوری از ظرفیت‌های مهم برای افسران پلیس برای مقابله با موقعیت‌های چالش برانگیز و بالقوه آسیب‌زا محسوب می‌شوند (کیم و همکاران ۲۰۲۱). تاب آوری ظرفیت‌های مهمی برای حرفه‌های پرخطر و به ویژه برای افسران پلیس برای مقابله با موقعیت‌های چالش برانگیز ناشی از عوامل استرس‌زای عملیاتی و بالقوه آسیب‌زا (مک کانلیز و همکاران^۱، ۲۰۱۴)، عوامل استرس‌زای سازمانی (ون د ولدین و همکاران^۲، ۲۰۱۰)، تضاد بین کار و زندگی خصوصی (پاتون و همکاران^۳، ۲۰۰۸) می‌شود. این عوامل نیروی پلیس را در معرض مشکلاتی چون سلامت روانی مانند اضطراب و افسردگی، استرس و ترک شغل قرار می‌دهد (کیم و همکاران، ۲۰۲۱).

پلیس با حجم بالای مأموریت‌های گوناگون آن، در درجه اول استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی است و تجربه همیشگی ثابت کرده است هنگامی که پلیس در این بُعد موفق باشد، در ابعاد دیگر و سایر مأموریت‌هایش نیز موفق عمل می‌کند. پلیس در این مسیر با تهدیدهای مداوم و قرار گردفتن در شرایط خطرناک، همواره از آسیب‌ها مصون نیست (درویشی، ۱۴۰۰).

گذشته از این ماهیت شغلی پلیس به دلیل گستردگی ارتباطات اجتماعی و سازمانی از نظر نوع

1 - McCanlies et al

2 - van der Velden et al

3 - Paton et al

ارتباط سطح جغرافیای تحت پوشش و انواع ارباب رجوع و مخاطبان فشارهای روانی فراوان در این شغل شناسایی شده است. کارکنان ناجا بیشتر از مشاغل دیگر تحت فشار روحی هستند و اغلب مشاغل آن‌ها در معرض دید و زیر ذره بین جامعه است و در تمام مسائل اجتماعی پلیس در صف اول قرار دارد. بنابراین، در جهت بهبود تاب آوری به منظور برانگیختگی فیزیولوژیکی، تقویت عملکرد اجرایی و توانمندی کارکنان، ضرورت ارتقاء تاب آوری پلیس احساس می‌شود که تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به سؤال زیر است:

مدل ارتقاء تاب آوری پلیس در جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

یکی از رویکردهای روانشناسی مثبت که احساس بهزیستی را در افراد تحت تأثیر قرار می‌دهد و سلامت روان را ارتقا می‌دهد، تاب آوری است (آب روشن و شیخ‌الاسلامی، ۱۳۹۸؛ بهزاد پور و همکاران، ۱۳۹۴). تاب آوری مفهومی چند وجهی است که تکامل خود را بر اساس رشته‌ای که در آن مورد استفاده قرار می‌گیرد دنبال می‌کند (تالوبو و همکاران^۱، ۲۰۲۲).

تاب آوری به معنای توانایی و ظرفیت در مواجهه و مقابله با بحران‌های و چالش‌ها و توانایی بازگشت به شرایط عادی است (روخا و همکاران^۲، ۲۰۲۲؛ ران و همکاران، ۲۰۱۱). تاب آوری با این دید به عنوان سازگاری موفق با استرس و ناملایمات تعریف می‌شود (چری^۳، ۲۰۰۴). تاب آوری ظرفیت بازگشتن از دشواری پایدار و ادامه‌دار و توانایی در ترمیم خویشتن است. این ظرفیت انسان می‌تواند باعث شود تا او پیروزمندانه از رویدادهای ناگوار بگذرد و علیرغم قرار گرفتن در معرض تنش‌های شدید، شایستگی اجتماعی، تحصیلی و شغلی او ارتقاء یابد (کیانزاد اندواری و همکاران، ۱۳۹۲).

هرمن و همکاران (۲۰۱۱) تاب آوری را به عنوان سازگاری مثبت یا توانایی حفظ یا بازیابی سلامت روانی، به رغم داشتن تجربه سخت اشاره دارد (مشهدی و همکاران، ۱۴۰۱).

1 - Talubo et al

2 - Rocha et al

3 - Charney

افراد تاب آور احساس ارزشمندی می کنند (اندرسون و گاستافسبرگ^۱، ۲۰۱۶؛ شجاعی و همکاران، ۱۳۹۱)؛ مهارت بالایی در حل مسئله دارند (سادات پورنسیایی و همکاران، ۱۳۹۴)؛ از کفایت اجتماعی بالایی برخوردار هستند (حاجی اسمعیلی و همکاران، ۱۳۹۲)؛ نسبت به آینده خوشبین هستند (هولگانل و وود^۲، ۲۰۰۶؛ میلانی فر، ۱۳۸۸).

افرادی تاب آور می دانند که چگونه با دیگران ارتباط برقرار کنند و از مهارت های اجتماعی برای پیشرفت چگونه استفاده کنند (هادن و کنی^۳، ۲۰۱۹).

تاب آوری بر اساس دو دیدگاه شکل گرفته اند، یکی دیدگاه ایستا و دیگری پویا. مکتب فکری ایستا، تاب آوری را توانایی احیا کردن و تجدید نیرو، جایی که فرد بعد از موقعیت استرس زا و پیش بینی نشده می ایستد، در نظر می گیرد. مکتب فکری پویا، که نگرشی ماورای ترمیم ساده بعد از شوک ها دارد، در عوض بر هماهنگی مستمر با تغییر و ایجاد فرصت های جدید تاکید دارد (ریچتینیر و لوفستن، ۲۰۱۴). در خصوص تاب آوری و جوانب آن تحقیقاتی انجام شده است که به برخی از آن ها اشاره می شود:

جدول شماره (۱) - پیشینه تحقیقات انجام شده

پژوهشگر	عنوان	نتیجه
جانسن و همکاران (۲۰۲۱)	تاب آوری در میان افسران پلیس: بررسی نظام اند مفاهیم، معیارها و ارزش های پیش بینی تاب آوری	تاب آوری، سرسختی و سرمایه روان شناختی بیش ترین ارتباط را با متغیرهای سلامت جسمی و روانی دارد.
شانی (۲۰۲۰)	تاب آوری سازمانی: پشتیبان، پیامدها و پیامدهای عملی - برای مدیران و رهبران تغییر	روابط معنی داری بین سه متغیر پیش بین (سرمایه اجتماعی، توانمندسازی تیم، وابستگی متقابل هدف) و تاب آوری سازمانی وجود دارد.
استین برگ و همکاران (۲۰۲۰)	پشتیبانی از تاب آوری برای افزایش نتایج مثبت سلامتی برای افسران پلیس	پشتیبانی از تاب آوری ممکن است شامل موارد زیر باشد: ابزارها، سیاست ها، مدل ها، چارچوب ها، برنامه ها و ویژگی های سازمانی که به دنبال ارتقاء نتایج مثبت، جسمی/ روانی و کیفیت زندگی در سه سطح تاب آوری هستند: (۱) آمادگی، (۲) پاسخ و سازگاری، (۳) بهبودی و سازگاری.

1 - Andersen & Gustafsberg

2- Hollnagel & Woods

3- Hadden & Knee

پژوهشگر	عنوان	نتیجه
دوچیک ^۱ (۲۰۲۰)	تاب آوری سازمانی: مفهوم سازی مبتنی بر قابلیت	با الهام از مطالعات مبتنی بر فرآیند، سه مرحله تاب آوری متوالی (پیش بینی، کنار آمدن و سازگاری) را ارائه می دهیم و نمای کلی از توانایی های اساسی را ارائه می دهیم که در مجموع تاب آوری سازمانی را تشکیل می دهند.
پارک و همکاران (۲۰۱۸)	عواقب حوادث آسیب زا بر تاب آوری در میان افسران پلیس کره جنوبی: تجزیه و تحلیل میانجیگری و تعدیل	یافته های آن ها نشان داد که حوادث آسیب زا نه تنها مستقیم بلکه از طریق عوامل واسطه ای مانند مقابله با خود کارآمدی و حمایت اجتماعی بر تاب آوری تأثیر می گذارد. این الگوها در گروه سلامت روان پرخطر بیشتر از گروه طبیعی است.
باقری و همکاران (۱۴۰۱)	شناسایی ابعاد تاب آوری مدیران مدارس ابتدایی بر اساس تحلیل مضمون	ابعاد تاب آوری عبارت اند از: سلامت جسمانی و روانی، ویژگی های شخصیتی سالم، اقدامات و کارکردهای تاب آورانه، توانایی های تاب آورانه، ارزش ها و باورهای مذهبی و معنوی، ویژگی های مثبت شغلی، تعاملات مثبت و سازنده با اجزاء نظام آموزشی، تعهد سازمانی، مسئله محوری و مدیریت تعارض ها، چالش پذیری و تبدیل آن ها به فرصت، کیفیت زندگی کاری، چشم انداز و اهداف سازمانی، شرایط محیطی مناسب و کمک طلبی و حمایت مناسب سیستم ها
حسینی و بازیار (۱۳۹۷)	تاب آوری سازمانی از منظر کارکنان و مدیران سازمان	فعالیت های مدیریت استعداد بر درک استعدادها از تحقق انتظارات نانوخته از سوی سازمان تأثیر گذاشته و موجب تحقق قرارداد روان شناختی آن ها می شود. تحقق قرارداد روان شناختی بر نگرش و تمایل استعدادها بر تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد و تسهیم دانش استعدادها با تاب آوری سازمان رابطه معناداری دارد.
گلستانه و تیموری (۱۳۹۸)	بررسی پیشایندها و پیامدهای مهم تاب آوری معلمان	بین راهبردهای مقابله ای، انگیزش درونی- بیرونی، تنظیم هیجانی، عملکرد خانواده و هوش معنوی با تاب آوری معنی دارد.
بهمنی و همکاران (۱۳۹۷)	اثربخشی آموزش مهارت های تاب آوری بر سلامت روان سربازان وظیفه ستاد نظامی کرمانشاه	مداخله آموزش مهارت های تاب آوری در افزایش سلامت روان سربازان در گروه آزمایش تأثیر معنی داری دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده می توان نتیجه گرفت که برنامه آموزش مهارت های تاب آوری موجب افزایش سلامت روان سربازان می شود

منبع: نتایج تحقیق

با افزایش تعداد و تنوع چالش‌های پیش روی پلیس، مشخص شده است که حرفه پلیس نیاز به بهبود تاب آوری در بین کارکنان آن دارد (پارک و همکاران، ۲۰۱۸)، پلیس با چالش‌های زیادی چون دشواری و استرس‌های شغلی، شیفت‌های کاری متمادی، خطرات جانی ناشی از مواجهه با افراد متخلف در جامعه مواجه هستند که نیازمند سازگاری با این عوامل استرس‌زا و ارتقاء تاب آوری در مقابل آنان است (ساتاماریا و همکاران، ۲۰۱۸)، با این حال، علی‌رغم پژوهش‌های انجام شده در حوزه تاب آوری پرسنل شاغل در پلیس، پژوهشی که به صورت جامع عوامل تأثیرگذار بر تاب آوری، یافت نشد، از این رو تحقیق حاضر با استفاده از رویکرد کیفی به دنبال شناسایی عوامل موثر تاب آوری پلیس بر اساس نظرات و دیدگاه‌های افراد شاغل در آن است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر در قالب پارادایم تفسیری با رویکرد پدیدارشناسی و بر اساس رویکرد کیفی است که برای تحلیل داده‌های به دست آمده، از روش تحلیل مضمون استفاده شده است. تحلیل مضمون روشی برای شناسایی و تحلیل الگوهای معنای در یک مجموعه داده‌ها است (براون و کلارک، ۲۰۰۶). این روش همانند جعبه‌ابزار توسعه‌یافته‌ای است که در برگیرنده شکل‌های مختلفی از کمی سازی، جستجوی کلمات، تحلیل‌های موردی ناهمگون و دیگر ابزارهای تحلیلی است (گست و همکاران^۱، ۲۰۱۲). این روش، فراگرفته برای تحلیل داده‌های متنی است، به طوری که داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌های غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند (عابد جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

با توجه به رویکرد پدیده شناسی، نمونه‌گیری به صورت هدفمند انجام شد. در این رویکرد، پژوهشگر، افرادی را انتخاب می‌کند که در زمینه خاص اطلاعات دارند. فرایند گزینش نمونه‌ها تا زمان اشباع داده‌ها ادامه پیدا کرد، اشباع مصاحبه بعد از مصاحبه ۱۲ شروع شد، با این وجود برای اطمینان بیشتر تا مصاحبه ۱۴ ادامه یافت.

نمونه آماری تحقیق حاضر، شامل ۱۴ نفر از مدیران و کارکنان پلیس و نخبگان دانشگاهی در استان آذربایجان شرقی است که اطلاعات و تخصص در زمینه منابع انسانی در پلیس و تاب

آوری کارکنان داشتند. نمونه‌گیری به دست آمده با استفاده از روش گلوله برفی بوده و بر اصل اشباع نظری انتخاب شدند که در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول شماره (۲) - فهرست مصاحبه شونده‌گان به تفکیک تحصیلات و تخصص

ردیف	تخصص	مدرک تحصیلی	تعداد
۱	انتظامی	فوق لیسانس	۸
۲	روانشناسی	دکتری	۱
۳	معارف	فوق لیسانس	۱
۴	مدیریت	فوق لیسانس	۳
۵	حقوق	فوق لیسانس	۱
	جمع کل		۱۴

ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته و عمیق بود و تا زمانی ادامه یافت که محققین اساس کردند که داده‌ها به حد اشباع رسید و داده‌های جدیدی ارائه نشد. در شروع مصاحبه، هدف پژوهش برای مصاحبه شونده‌گان بیان شد و اهمیت تاب آوری و تعریفی کلی و مبسوط از آن بیان شد، سپس از مصاحبه شونده‌گان درخواست شد که اطلاعات و نظرات خود را در خصوص ارتقاء تاب آوری کارکنان پلیس بیان کنند. در برخی مواقع نیز سؤالاتی در خصوص عوامل خاص پرسیده می‌شد تا توضیحات مبسوط و روشنی را بیان کنند. همچنین در جهت اعتبارسنجی پژوهش‌های کیفی، محققین باید حداقل از دو راهبرد استفاده کنند (کرسول، ۲۰۰۷). به این منظور محققین از دو راهبرد بازبینی خارجی (انجام مصاحبه با افرادی به جز افراد تعیین شده برای مصاحبه به منظور تحلیل و بررسی فرایند پژوهش، خروجی پژوهش و میزان دقت آن) و تکثیرگرایی (مصاحبه با افرادی که در سطوح مختلف سازمان دارای مسئولیت‌های متفاوت هستند) استفاده کردند.

داده‌های بدست آمده از مصاحبه‌ها، با روش کولیزی^۱ (۱۹۹۲) مورد تحلیلی قرار گرفت. این روش دارای هفت مرحله است: ۱. کلیه توصیف‌های ارائه شده توسط مشارکت کنندگان، برای

درک کلی از مطالب ارائه شده مورد مطالعه قرار می گیرد؛ ۲. استخراج عبارات مهم؛ ۳. فرموله کردن معانی (مرتب کردن عبارات مهم بر اساس موضوع؛ ۴. ساماندهی معانی تدوین شده به صورت مضامین؛ ۵. توصیف جامع برای مضامین؛ ۶. توصیف کامل از پدیده مورد بررسی؛ ۷. معتبرسازی نهایی با بازگشت به سوژه‌ها و پرسیدن در مورد یافته‌ها بدست آمد.

در زیر به برخی از مطالب مصاحبه شوندگان ارائه می شود:

مضمون اصلی ۱ (ویژگی‌های فردی): یکی از عواملی که موجب ارتقا تاب آوری کارکنان پلیس می‌شود، ویژگی‌ها و قابلیت‌های فردی آنها است که آنها را برای سازگاری و غلبه بر خطر و سختی‌ها را افزایش می‌دهد. این افراد نسبت به احساسات، رفتار و افکار خود آگاه هستند و می‌توانند بر احساساتی نظیر خشم، اضطراب و خستگی را مدیریت کنند. این افراد مسئولیت‌پذیری بوده و نسبت به سازمان خود احساس تعلق می‌کنند و رفتار حکیمانه‌ای از خود نشان می‌دهند. همچنین این افراد با شاخصه‌های تعریف شده در تراز جمهوری اسلامی ایران همخوانی دارد. از سوی دیگر، پلیس به دنبال برقرار امنیت است و این رفتار بدون رفتار مناسب و حکیمانه امکان‌پذیر نیست که بتواند ارتباط مناسبی میان سازمان پلیس و جامعه ایجاد کند و نیز تاب آوری نیازمند کارآمدی در پلیس است که بتواند قابلیت‌ها و توانایی‌های خود را در دستیابی به اهداف به اهداف نشان دهد. در نهایت پلیس تاب آور بر رفتار خود کنترل داشته و بتواند در موقعیت‌های مختلف پایدار بوده یا قابلیت انعطاف داشته باشد.

مضمون اصلی ۲ (حمایت سازمانی): با توجه به چالش‌ها و پیچیدگی‌های کار پلیس، یکی از مهم‌ترین عواملی که موجب تاب آوری کارکنان می‌شود، بر اساس مصاحبه‌های انجام شده، حمایت سازمانی است. از آنجا که نیروی انسانی یکی از عوامل حیاتی در موفقیت سازمان محسوب می‌شود که پشتیبانی از آنها از اهمیت زیادی برخوردار است. آنچه در حمایت سازمانی نیروی انسانی در پلیس به آن نیاز دارد عدالت سازمانی است که بر رفتارهای منصفانه و عادلانه با کارکنان تاکید دارد. زمانی که کارکنان ادراک مناسبی از عدالت داشته باشند، پیامدهای مهمی از لحاظ رفتاری دارند که رضایت شغلی مناسبی داشته باشند. از سوی دیگر، ارتقاء تاب آوری نیازمند توانمندسازی پلیس است تا از آنها بتواند با بهره‌گیری از توان کارکنان به اهداف تعیین شده دست یابند.

از سوی دیگر، کثرت مأموریت‌های پلیس، نیازمند حمایت قضایی که پلیس بتواند با آرامش،

وظایف خود را انجام دهند. یکی دیگر از مواردی که مصاحبه شوندگان بر آن تاکید داشتند، آموزش تاب آوری پرسنل پلیس بود، آموزش آن برای پرسنل پلیس است که بتوانند با تکیه بر قابلیت‌های خود بر مشکلات فائق آیند. اجرای برنامه‌های تاب آوری موجب بهبود سلامت روانی آنان می‌شود. همچنین، با توجه به وظایف پلیس که در مواجهه با محل امنیت است، استفاده از تجهیزات می‌باشد که موجب ایمنی و امنیت و آرامش می‌شود که سازمان آن‌ها را در اختیار نیروی‌های خود قرار می‌دهد.

یکی دیگر از عوامل موثر بر بهبود تاب آوری پلیس حمایت سازمانی، محیط مطلوب در سازمان است که بر ادراک و تجربه اعضای آن دلالت دارد و موجب بهبود تعامل میان کارکنان می‌شود، هر چقدر این مطلوبیت برای افراد بیشتر باشد، تاب آوری آنان ارتقاء می‌یابد. در نهایت ویژگی‌های شغلی بر چگونگی انجام فعالیت‌ها دارد که وظایف، تکالیف و ابعاد شغل نشان داده می‌شود و منجر به بهبود عملکرد شغلی و در نهایت بهروزی سازمانی می‌گردد، و یکی از اساسی‌ترین عوامل برای تاب آوری پلیس است. در نهایت تعامل سازنده بین کارکنان یک نیاز اساسی و حیاتی برای تحمیل سختی‌ها و فشارهای ناشی از کار است.

مضمون اصلی ۳ (حمایت خانواده): بر اساس نتایج حاصل از مصاحبه‌های اکتشافی، از عوامل تأثیرگذار بر بهبود تاب آوری نیروهای شاغل در پلیس، حمایت از سوی خانواده‌ها است که شامل تعادل زندگی شغلی و حرفه‌ای پرسنل و دیگری، انتظارات خانواده از پلیس است. با ایجاد تعادل کار و زندگی، تعارضات در این دو کاهش می‌یابد از سوی دیگر، موجب تأثیرات مثبت در زندگی نیروی پلیس را به دنبال خواهد داشت، این امر با استفاده از عواملی چون آرامش و صمیمت در خانواده، پاسخ دهی عاطفی و ارتباط موثر با خانواده امکان‌پذیری می‌شود. ایجاد تعادل موجب تاب آوری کارکنان شده و عملکرد افراد را بهبود می‌بخشد. از سوی دیگر، یکی از دلایل موفقیت پلیس در ایفای وظایف، انتظار و حمایت از سوی خانواده کارکنان است که آرامش روحی را برای آن‌ها ایجاد می‌کند، خانواده پلیس با درک اهمیت وظایف پلیس، با صبر و پایداری به پشتیبانی از آنان پردازد.

مضمون اصلی ۴ (معنویت در محیط کار): بر اساس دیدگاه مصاحبه کنند، یکی از عواملی که بر تاب آوری در نیروی پلیس موثر است، معنویت به عنوان منبعی پایدار برای پلیس است که می‌تواند در زمان‌های سخت و شرایط حساس یاری‌رسان پلیس باشد. مشارکت

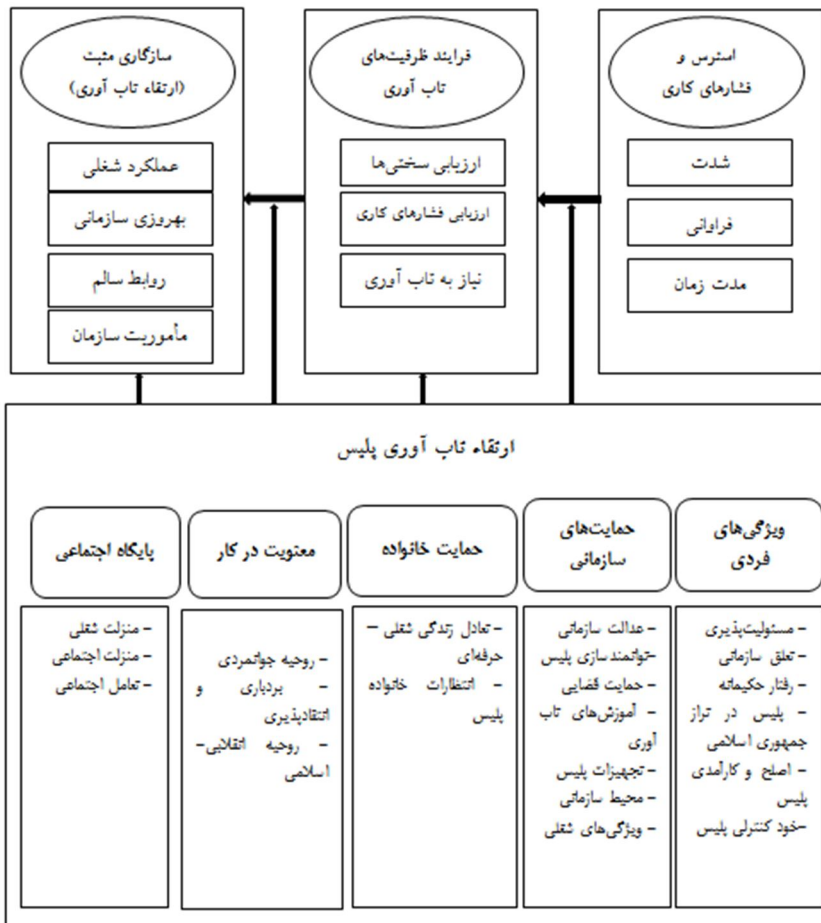
کنندگان اعتقاد داشتند که معنویت در محیط کار شامل روحیه جوانمردی، بردباری و انتقادپذیری، روحیه انقلابی-اسلامی، خودشناسی پلیس است.

داشتن روحیه جوانمردی موجب می شود که کارکنان بدون اعتراض، نارضایتی و خرده گیری از سازمان، وظایف خود را انجام دهند، از سوی دیگر، کارکنانی که از بردباری و انتقادپذیری برخوردار هستند، به دنبال پیشرفت برای خود هستند، آنها افرادی منعطف بوده و نسبت به اهداف سازمان احساس مسئولیت می کنند. همچنین، روحیه جهادی، یعنی کار را برای خدا انجام دادن، کار را وظیفه خود دانستن و همه نیروها را در راه درست به میدان آوردن است (بیانات مقام معظم رهبری).

مضمون اصلی ۵ (پایگاه اجتماعی پلیس): بر اساس دیدگاه مصاحبه شوندگان، یکی دیگر از مضامینی که موجب تاب آوری پلیس در برابر شرایط سخت و استرس های ناشی از شغل و مأموریت های خود می شود، ارزش و احترامی که جامعه به پلیس قائل است، پایگاه اجتماعی آن است که دربرگیرنده منزلت شغلی، منزلت اجتماعی و تعامل اجتماعی است. بر این اساس، پلیس نقش مهمی در جامعه ایفا می کند که منزلت و جایگاه آنها از اقدامات و اعمال آنها نشأت می گیرد.

از این رو، اشتغال پایدار برای افسران پلیس از اهمیت زیادی برخوردار است. افسران پلیس با بار کاری زیاد، فشار زیاد و تماس عاطفی با غیرنظامیان مواجه هستند، ساعات کاری طولانی / نامنظم را تجربه می کند، از این رو، نیازمند ارتقاء تاب آوری آنان است، بر اساس نتایج به دست از تحقیق حاضر، تاب آوری هم به عنوان یک متغیر پیش بینی کننده و هم به عنوان متغیر فرآیند تعریف می شود که موجب بهبود عملکرد شغلی، بهروزی سازمانی و بهبود روابط کارکنان در سازمان می شود و عاملی در دستیابی به مأموریت های آنان است. بنابراین مدل ارتقاء تاب آوری سازمانی در جهت بهبود عملکرد شغلی، بهروزی سازمانی، روابط سالم و انجام مأموریت های سازمانی تا بتوانند سازگاری مثبتی با شرایط نامطمئن و استرسزای خود داشته باشد. در شکل ۱ نشان داده شده است.

شکل شماره (۱) - مدل ارتقاء تاب آوری پلیس (یافته‌های تحقیق)



بحث و نتیجه‌گیری

تاب آوری برای کارکنان پلیس از اهمیت اساسی برخوردار است. از این رو، تحقیق حاضر باهدف طراحی مدل ارتقا تاب آوری پلیس انجام شد، بر اساس یافته پژوهش حاضر، ۵ مضمون فراگیر ویژگی‌های فردی، حمایت سازمانی، حمایت خانواده، معنویت در محیط کار، پایگاه اجتماعی پلیس شناسایی شد.

ویژگی‌های فردی اشاره به مسئولیت‌پذیری، تعلق سازمانی، رفتار حکیمانه، پلیس در تراز جمهوری اسلامی، اصلاح و کارآمدی پلیس، خودکنترلی پلیس دارد، این ویژگی‌ها به

ظرفیت‌های فردی دلالت دارد که می‌تواند عاملی برای تاب آوری افراد باشد و سازمان نسبت به پرورش و رشد آن‌ها اقدام کند،

مضمون دوم، حمایت‌های سازمانی است که شامل عدالت سازمانی، توانمندسازی پلیس، حمایت قضایی، آموزش‌های تاب آوری، تجهیزات پلیس، محیط سازمانی، ویژگی‌های شغلی و تعامل میان کارکنان است. از سوی دیگر، یکی از مهم‌ترین عواملی که موجب بهبود تاب آوری پلیس و سازگاری آن‌ها با شرایط استرس‌زا و فشارهای کاری می‌شود، حمایت‌های خانواده است که مضامین سازمان دهنده آن شامل تعادل زندگی شغلی - حرفه‌ای و انتظارات خانواده پلیس است. با توجه به ویژگی‌های پلیس جمهوری اسلامی ایران که مبتنی بر آموزه‌های انقلابی و اسلامی است، چهارمین مضمون موثر بر ارتقاء تاب آوری پلیس، معنویت در محیط کار است، این مضمون عاملی بر احساس یکپارچگی در کار و درک عمیق از ارزش‌های کاری است (محمدقاسمی و همکاران، ۱۴۰۰). بر اساس تحلیل مصاحبه‌های انجام شده، مضامین سازمان دهنده آن عبارت‌اند از: روحیه جوانمردی، بردباری و انتقادپذیری، روحیه انقلابی - اسلامی، خودشناسی پلیس و تعظیم شعائر و رعایت شئون اسلامی است.

در نهایت پایگاه اجتماعی پلیس در جامعه موجب بهبود تاب آوری آنان می‌شود که شامل منزلت شغلی، منزلت اجتماعی و تعامل اجتماعی است.

پلیس اغلب موظف هستند در طول حرفه خود به موقعیت‌های بسیار استرس‌زا و بالقوه آسیب‌زا پاسخ دهند (آندرسون و همکاران، ۲۰۱۵). افزایش تاب آوری در پلیس، تأثیر روانی، عاطفی، رفتاری و معنوی بر پلیس، دارد (پانومارو و هولسوبا، ۲۰۰۹). پلیس تاب آور، دارای سطح بالایی از عواملی چون عزت نفس، حمایت اجتماعی و موجب بهبود عملکرد سازمان می‌شود (پارتی و پیترانتونی، ۲۰۱۰) و ظرفیت‌هایی بالاتری از خود نشان می‌دهند (هزل و همکاران، ۲۰۲۲).

بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، شانی (۲۰۲۰) نشان داد که توانمندسازی،

1- Ponomarov & Holcomb

2- Prati & Pietrantonio

3 - Hezel et al

وابستگی متقابل هدف موجب بهبود تاب آوری پلیس می‌شود، نتایج تحقیق استین برگ و همکاران (۲۰۲۰) نشان داد که آمادگی، پاسخ و سازگاری، بهبودی و سازگاری باعث ارتقاء تاب آوری پلیس می‌شود؛ باقری و همکاران (۱۴۰۱) عوامل تأثیرگذار بر تاب آوری را اقدامات و کارکردهای تاب آورانه، توانایی‌های تاب آورانه، ارزش‌ها و باورهای مذهبی و معنوی، ویژگی‌های مثبت شغلی، تعاملات مثبت و سازنده با اجزاء نظام آموزشی، تعهد سازمانی، مسئله محوری و مدیریت تعارض، شرایط محیطی مناسب و کمک طلبی و حمایت مناسب سیستم‌ها عنوان کرد؛ گلستانه و همکاران (۱۳۹۸) عنوان کردند که انگیزش درونی- بیرونی، تنظیم هیجانی، عملکرد خانواده و هوش معنوی بر تاب آوری کارکنان تأثیر دارد که هم‌راستا با نتایج تحقیق حاضر است. هدف از ارتقاء تاب آوری پلیس اشتغال‌پذیری پایدار، به ویژه افسران پلیس است. پلیس پس از کار و در حین کار خود نیاز به بهبودی سریع از موقعیت‌های استرس‌زا دارند تا منابع خود را بازیابی و ارتقاء دهند. بر این اساس، با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

از آنجایی که هر فردی دارای ویژگی‌های منحصر به فردی است، نیازمند شناخت نقاط قوت و ضعف است که بتوان میزان مسئولیت‌پذیری افسران پلیس را سنجید و نیز میزان تعلق سازمانی آن‌ها را مورد ارزیابی قرارداد تا نسبت به مأموریت‌های خود رفتاری حکیمانه و کارآمد از خود نشان دهند، همچنین با شناخت نقاط ضعف و قوت، نسبت به اصلاح نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت اقدام کرد؛ همچنین برداشت کارکنان از توجه سازمان نسبت به تلاش، سلامتی و آسایش آن‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، بر این اساس، رعایت عدالت در سازمان، حمایت از سوی مقامات قضایی و آموزش تاب و نیز در اختیار قرار دادن تجهیزات برای پرسنل پلیس از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

با توجه به مضمون حمایت خانواده، در نظام خانواده عناصری وجود دارد که موجب رشد و شخصیت افراد می‌شود، ایجاد محیطی آرام و امن برای پرسنل پلیس و همچنین آرامش روحی به آن‌ها از سوی خانواده موجب ارتقاء سازگاری و افزایش تاب آوری می‌شود. از سوی دیگر، درک متقابل و صبر و پایداری خانواده‌ها عاملی بر بهبود انجام وظایف توسط پلیس خواهد شد. محیط کار معنوی یکی از عوامل اساسی در ارتقاء تاب آوری است، حمایت و پشتیبانی همکاران از یکدیگر، همچنین با توجه به مشی پلیس انقلابی اسلامی، توجه به ارزش‌ها و

هنجارهای انقلابی - اسلامی موجب ارتقاء تاب آوری می‌شود، بهبود روحیه عمل مخلصانه و صداقت کاری پلیس اثر مثبتی بر تاب آوری آنان خواهد داشت. در نهایت گروه‌های همیاری، استفاده از پلیس افتخاری و مشارکت گروه‌های رسمی و غیررسمی می‌تواند با پلیس همکاری داشته باشند که می‌تواند عاملی برای ارتقاء صبر و تحمل پلیس باشد.

منابع

- آب روشن، حسن؛ شیخ الاسلامی، راضیه. (۱۳۹۸). نقش واسطه‌ای جهت‌گیری مذهبی در رابطه با نیاز به شناخت و تاب آوری. **فصلنامه روانشناسی و دین**، ۳(۴۷)، ۱۰۱-۱۱۹.
- ادیبانی، سید علیرضا. (۱۳۹۸). **تبیین مولفه‌های پلیس در تراز انقلاب اسلامی. بصیرت و تربیت اسلامی**، ۱۶(۳)، ۹-۳۹.
- باقری، مهدی؛ صادقی، مسعود؛ ابوالقاسمی، محمود؛ فضل الهی قمشی، سیف اله. (۱۴۰۱). شناسایی ابعاد تاب آوری مدیران مدارس ابتدایی بر اساس تحلیل مضمون. **فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت**، ۱۲(۲۸)، ۱-۱۷.
- بهزادپور، سمانه؛ مطهری، زهراسادات؛ وکیلی، مریم؛ سهرابی، فرامرز. (۱۳۹۴). تاثیر آموزش تاب آوری بر افزایش بهزیستی روان شناختی زنان ناباور. **مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام**، ۲۳(۵)، ۱۳۱-۱۴۲.
- بهمنی، بهمن؛ جوادی، محمدحسین؛ خلیل زاده، نوراله؛ مهربان، شفیق. (۱۳۹۷). **اثر بخشی آموزش مهارت های تاب آوری بر سلامت روان سربازان. روانشناسی و روانپزشکی شناخت**، ۵(۴)، ۷۸-۸۶.
- ترک زاده، جعفر؛ راضی، الهام. (۱۳۹۶). **تأملی بر معنویت محیط کاری از منظر رویکرد اسلامی و غربی: کاربرد در رفتار سازمانی. فصلنامه اسلام و مدیریت**، ۱۱(۱۱)، ۱۴۹-۱۷۴.
- خوشبخت، حسین؛ دارابی، شهرداد؛ میرخلیلی، سید محمود. (۱۳۹۹). امنیت در مدل اقتدارگرای فراگیر سیاست جنایی. **مطالعات بین المللی پلیس**، ۱۱(۴۳)، ۹۱-۱۱۶.
- حاجی اسمعیلی، اعظم؛ علی پور، احمد؛ کاکو جویباری. (۱۳۹۲). **مقایسه سلامت روان، کیفیت زندگی، رضایت زناشویی و تاب آوری والدین دانش آموزان نابینا و ناشنوا در شهر تهران**. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور تهران.
- حسینی، ابوالحسن؛ جعفری بازیار. (۱۳۹۸). تاب آوری سازمانی از منظر کارکنان و مدیران سازمان. **مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، ۲۸(۹۱)، ۹-۳۰.
- رجبی فرجاد؛ حاجیه؛ چهری، یزدان. (۱۳۹۹). فراتحلیل تعاملات پلیس در پیشگیری از جرایم. **دانش انتظامی**، ۲۳(۲)، ۱-۳۶.

- رحمتی، داریوش. (۱۳۸۹). توانمندسازی پلیس زن در تصمیم‌گیری با رویکرد راهبردی. **فصلنامه پلیس زن**، ۴(۱۳)، ۳۹-۶۲.
- رعنایی کردشولی، حبیب‌اله؛ شکر، عبدالعلی؛ پور مولا، سید محمد هاشم؛ شهیدیان، زهرا سادات (۱۳۹۲) تبیین رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی. **مدیریت اسلامی**، ۲۱(۱)، ۴۵-۸۲.
- سادات پورنسایی، غزل؛ ربیعی، فاطمه؛ نیک اخلاق، مهناز؛ صریحی، نفیسه؛ عالیان، پیام. (۱۳۹۴). رابطه سلامت روان و کیفیت خواب در بین کارکنان سازمان آتش‌نشانی استان گیلان. **فصلنامه روانشناسی تحلیلی شناختی**، ۶(۲۲)، ۳۳-۴۰.
- سلیمی، اکبر؛ نوروزی، بهرام (۱۳۹۵). بررسی دلایل کارآمدی پلیس فرودگاه در کاهش حمل موادمخدر توسط زائران ایرانی به کشور عربستان. **فصلنامه مطالعات مبارزه با مواد مخدر**، ۸(۲۸)، ۴۴-۲۷.
- سوری، احمد؛ کرمی، ذبیح‌اله. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ابعاد مسوولیت‌پذیری با عملکرد فرماندهان کوپ استان اردبیل. **پژوهش‌های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی)**، ۹(۴)، ۶۲۳-۶۴۵.
- شجاعی، ستاره؛ به‌پژوه، احمد؛ شکوهی، یکتا؛ محسن؛ غباری، باقر. (۱۳۹۱). پیش‌بینی نشانه‌های سلامت روانی بر اساس تاب‌آوری در خواهران و برادران نوجوان دانش‌آموزان با کم‌توانی ذهنی شهر شیراز در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰. **فصلنامه روانشناسی افراد استثنایی**، ۲(۶)، ۲۱-۴۶.
- صائبی، محمد؛ حاجی‌لو، وحید. (۱۳۹۶). بهسازی رفتارهای شهروندی سازمانی با ایجاد محیط سازمانی مطلوب. **فصلنامه مدیریت توسعه و تحول**. ویژه‌نامه. ۴۱-۵۱.
- ضریبی، سواد؛ امیرکیبیری، علیرضا؛ ربیعی‌مندجین. (۱۴۰۰). طراحی و تبیین مدل عدالت سازمانی با رویکرد ارزش‌های اسلامی در سازمان آموزش و پرورش ایران. **مسائل کاربردی تعلیم و تربیت اسلامی**، ۶(۲)، ۳۱-۵۴.
- عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمدسعید؛ فقیهی، ابوالحسن؛ شیخ‌زاده، محمد. (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی. **اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)**، ۵(۲)، ۱۵۱-۱۹۸.
- عامری، مهدی؛ عسگری‌خانقاه، اصغر. (۱۳۸۷). **گذری بر فرهنگ رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم‌شناختی در شهرستان گرمسار** (مقاله پژوهشی دانشگاه آزاد). ۱۳۳(۱)، ۱۴۳-۱۵۲.
- عرب‌کلمری، محبوبه؛ طهماسبی‌روشن، ندا؛ تقی‌زاده‌گنجی، علی‌اکبر؛ علیگی‌فیروزجایی، فاطمه. (۱۴۰۰). تأثیر مدیریت منابع انسانی پایدار بر شهرت سازمانی: نقش میانجی نوآوری سازمانی. **مدیریت منابع انسانی پایدار**، ۳(۵)، ۱-۱۵.
- درویشی، صیاد. (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس و ارائه راهکارهای پیشگیرانه. **پژوهش‌های دانش‌انتظامی**، ۲۳(۲)، ۱۲۷-۱۵۵.

- علی زاده، ابراهیم؛ رضایی، علی محمد. (۱۳۸۴). بررسی منزلت اجتماعی پلیس و تعیین عوامل تاثیر گذار بر آن (طرح تحقیقاتی). تهران. مرکز مطالعات و تحقیقات آموزش و نیروی انسانی ناجا.
- کلاکی، حسن؛ دوستدار، رضا. (۱۳۸۸). بررسی منزلت شغلی و اجتماعی پلیس ایران و عوامل موثر بر آن. فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی. ۴(۲)، ۲۵۱-۲۲۹.
- کیانزاد ادورای، نسرین؛ قمری، محمد؛ فتحی اقدم، قربان. (۱۳۹۲). رابطه هوش معنوی و تاب آوری با کیفیت زندگی معلمان، ششمین همایش بین المللی روانشناسی کودک و نوجوان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز.
- گلستانه، سیدموسی؛ تیموری، اسفندیار. (۱۳۹۸). بررسی برخی از پیشایندها و پیامدهای مهم تاب آوری معلمان. فصلنامه دستاوردهای روانشناختی (علوم تربیتی و روانشناسی). ۲۶(۱)، ۱۶۹-۱۹۰.
- محمدقاسمی، حسین؛ شجاعی، سامره؛ گرجی، محمد باقر (۱۴۰۰). سطح بندی مولفه های شایستگی مدیران منابع انسانی، مبتنی بر معنویت در محیط کار. فصلنامه مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، ۱۳(۴۹)، ۴۵-۶۸.
- میلانی فر، بهروز (۱۳۸۸)، بهداشت روانی، چاپ دهم، انتشارات قومس. تهران.
- مشهدی، ریحانه؛ عرب، علی؛ جناآبادی، حسین. (۱۴۰۱). تاثیر آموزش مثبت نگر گروهی بر کفایت اجتماعی و تاب آوری تحصیلی دانش آموزان دختر مقطه متوسطه. فصلنامه روانشناسی کاربردی، ۱۶(۱)، ۱۱۳-۱۳۴.
- نجارشمس، فاطمه؛ پورعزت، علی اصغر؛ امیری، مجتبی، معصومی، جمشید. (۱۴۰۰). خط مشی گذاری برای توسعه سرمایه انسانی تاب آور در مواجهه با بحران. فصلنامه پژوهش های مدیریت عمومی. ۱۴(۵۱)، ۵-۳۴.

- Aburn, G., Gott, M., Hoare, K. (2016). **What is resilience? An Integrative Review of the empirical literature.** J Adv Nurs, 72(5), 980-1000.
- Andersen, J. P., Papazoglou, K., Koskelainen, M., Nyman, M., Gustafsberg, H., & Arnetz, B. B.(2015). **Applying resilience promotion training among special forces police officers.** SAGE Open, 5(2), 20-38.
- Andersen, J, P., Gustafsberg, H. (2016)**A Training Method to Improve Police Use of Force Decision Making: A Randomized Controlled Trial.** SAGE Open, x(xx), 1-13.
- Bar-Haim, A.(2007).Rethinking organizational commitment in relation to perceived organizational power and perceived employment alternatives. **International Journal of Cross-cultural Management**, 7(2), 203-217.
- Berger, W., Coutinho, E., Ivan, F.(2012). **Rescuers at Risk: A Systematic Review and Meta-regression Analysis of the Worldwide Current Prevalence and Correlates of PTSD in Rescue Workers.**
- Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, 3 (2), 77-101.

- Creswell, J. W (2007). **Designing and conducting mixed method research**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Charney, D. S. (2004). Psychobiological mechanisms of resilience and vulnerability: implications for successful adaptation to extreme stress. **Am J Psychiatry**, 161(2), 195-216.
- Duchek, S. (2020). **Organizational resilience: a capability-based conceptualization**. **Business Research**, 13(1), 215–246.
- Fletcher, D, & Sarkar, M, (2013), Psychological resilience: **A review and critique of definitions, concepts, and theory**, **European Psychologist**, v. 18, p. 12-23.
- Guest, G., MacQueen, K. M., Namey, E. E. (2012). Applied thematic analysis, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hadden, B. W., Knee, C. R. (2018). Finding meaning in us: The role of meaning in life in romantic relationships. **The Journal of Positive Psychology**, 13(3), 226–239.
- Hezel, D., Rapp, A, M., Wheaton, M. G., Kayser, R. R., Rose, S. V., Messner, R. M., Simpson, H. B. (2022). **Resilience predicts positive mental health outcomes during the COVID-19 pandemic in New Yorkers with and without obsessive-compulsive disorder**. **J Psychiatr Res**, 150(1), 150-172.
- Hollnagel, E., Hollnagel, D. (2006). Resilience Engineering: **Concepts and Precepts**. file:///C:/Users/ayhan/Downloads/RETOC_Preface.pdf.
- Kaushal, R., Kwantes, C. T. (2006). The role of culture and personality in choice of conflict management strategy. **International Journal of Intercultural Relations**, 30(5), 579–603.
- Kwiatkowskia, Ch. C., Manningd, C. E., Eagled, A. L., Robisonc, A. J. (2020). **The neurobiology of police health, resilience, and wellness**. **Power**, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-817872-0.00006-9>.
- Levy, E. G., Bonanno, A. O., Shapiro, R. (2016). Emotion Regulatory Flexibility Sheds Light on the Elusive Relationship Between Repeated Traumatic Exposure and Posttraumatic Stress Disorder Symptoms. **Clinical Psychological Science**, 4(1), 1-13.
- McCanlies, E. C., Gu, J. K., Andrew, M. E., Violanti, J. M. (2018). **The effect of social support, gratitude, resilience and satisfaction with life on depressive symptoms among police officers following Hurricane Katrina**. **Int J Soc Psychiatry**, 64(1), 63-72.
- Marmar CR, McCaslin SE, Metzler TJ, Best S, Weiss DS, Fagan J, Liberman A, Pole N, Otte C, Yehuda R, Mohr D, Neylan T (2006) **Predictors of posttraumatic stress in police and other first responders**. **Blackwell, Oxford**, 1–18.
- Paton D., Smith, L., Violanti, J. M., (2000), "Disaster response: risk, vulnerability and resilience". **Disaster Prevention and Management**, 9 (3), 173–180.

- Paton D, Violanti JM, Johnston P. Burke, K. J., Clarke, J., Keenan, D. (2008). **The stress shield: A model of Police Resiliency**. **International Journal of Emergency Mental Health** 1(2): 1–13.
- Panisoara, G., Serban, M. (2012). **Marital Status and Work-Life Balance**. **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 78 (2013) 21 – 25.
- Park, O.B., Im, H. and (2018), "**The consequences of traumatic events on resilience among South Korean police officers: Mediation and moderation analyses**", *Policing: An International Journal*, Vol. 41 No. 1, pp. 144-158.
- Pérez, P., Cervellón, P., Vazquez, C. (2011). Post-traumatic factors and resilience: The role of shelter management and survivors' attitudes after the earthquakes in El Salvador. **Journal of Community & Applied Social Psychology** 15(5):368 – 382.
- Ponomarov, S.Y. Holcomb, M.C. (2009), Understanding the concept of supply chain resilience", **The International Journal of Logistics Management**, 20(1), 124-143.
- Prati, G., Pietrantonio, L. (2009). Optimism, social support, and coping strategies as factors contributing to posttraumatic growth: A meta-analysis. **Journal of Loss and Trauma**, 14(5), 364–388.
- Ran Bhamra, Samir Dani & Kevin Burnard. (2011), "**Resilience: the Concept, a Literature Review and Future Directions**", *Int. J. Production Research*, 49 (18), pp. 5375-93
- Shani, O. (2020), "Organizational Resilience: Antecedents, Consequences, and Practical Implications – for Managers and Change Leaders * ", Noumair, D.A. and (Rami) Shani, A.B. (Ed.) *Research in Organizational Change and Development (Research in Organizational Change and Development, Vol. 28)*, Emerald Publishing Limited, pp. 127-158. <https://doi.org/10.1108>.
- Stanley, I. H., Hom, H., Na, C. (2016). A systematic review of suicidal thoughts and behaviors among police officers, firefighters, EMTs, and paramedics. *Clin Psychol Rev*, 44(1), 25-44.
- Steenbeek ,A.; Giacomantonio, CH.; Brooks, A.; Holmvall, Camilla.; Yu, Z.(2020) Resilience support to enhance positive health outcomes for police officers in five Anglosphere nations: a scoping review protocol. *BMJ Open* 2020;10:e038895. doi:10.1136/bmjopen-2020-038895.
- Talubo, J, P., Morse, S., Saroj, D. (2022). Whose resilience matters? A socio-ecological systems approach to defining and assessing disaster resilience for small islands. *Environmental Challenges* (2022), doi: <https://doi.org/10.1016/j.envc.2022.100511>.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of Resilience Scale. **Journal of Nursing Measurement**, 1, 165-178.
- XIAO, H.; CAO, L(2017) Organizational Resilience: **The Theoretical Model and Research Implication** Lei, Huan. *ITM Web of Conferences* . 12, 04021 (2017).