

**The Impact of Body Cameras on Emotional Labor and Occupational Burnout of Police Officers: Explaining the Mediating Role of Perceived Organizational Support**

Sedighah Sadat Hashemi<sup>1</sup>; Mohsen Dindar<sup>2</sup>

**Abstract**

**Background and aim:** Today's world witnesses significant advancements in various fields of knowledge and technology. Police body cameras are one such technology equipped by the Iranian police. This research aimed to investigate the impact of body cameras on emotional labor and occupational burnout of police officers and to elucidate the mediating role of perceived organizational support.

**Method:** This research is applied in terms of objective and survey-based in terms of data collection method. The statistical population of the study consisted of police officers of the Law Enforcement Command in Hamadan province, and a sample of 124 officers was selected using simple random sampling method. Data were collected using a standardized and validated questionnaire (with a factor loading greater than 0.70 and Cronbach's alpha higher than 0.70) and analyzed using structural equation modeling in PLS software.

**Results:** The research revealed that the direct impact of body cameras on emotional labor and occupational burnout of police officers is positive and significant, while the impact on perceived organizational support of police officers is negative and significant. Additionally, the indirect effect of body cameras on emotional labor of police officers with the mediating role of perceived organizational support was confirmed; however, the indirect positive effect of body cameras on occupational burnout of police officers with the mediating role of perceived organizational support was also confirmed.

**Conclusion:** The use of body cameras leads to an increase in emotional labor of police officers, decreases perceived organizational support, and increases their occupational burnout; therefore, managing the effects of using these cameras on police officers requires serious attention.

**Keywords:** Body Cameras, Emotional Labor, Occupational Burnout, Perceived Organizational Support, Police Officers.

---

1. Associate Professor, Department of Human Resources Management, Amin Police University, Tehran, Iran. (Responsible author). Email: ss.hashemi.spo@gmail.com

2. MA in Public Administration, Amin Police University, Tehran, Iran. Email: mdindar9041@gmail.com

## تأثیر دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و فرسودگی شغلی افسران پلیس؛ تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده

صدیقه سادات‌هاشمی<sup>۱</sup>، محسن دیندار<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۲۳

### چکیده

**زمینه و هدف:** دنیای امروز شاهد پیشرفت‌های روزافزون دانش و فناوری در زمینه‌های مختلف است. دوربین البسه پلیس یکی از این فناوری‌ها است که پلیس ایران نیز به آن مجهز شده است. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و فرسودگی شغلی افسران پلیس و تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده انجام شده است.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تشکیل دادند و از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه ۱۲۴ نفری از آن‌ها مورد پرسش قرار گرفت. داده‌ها به کمک پرسش‌نامه استاندارد بومی‌سازی شده روا (بار عاملی بالاتر از ۰/۳) و پایا (آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷) گردآوری و با کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار PLS تحلیل شد.

**یافته‌ها:** پژوهش نشان داد که تأثیر مستقیم دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و فرسودگی شغلی افسران پلیس مثبت و معنادار است و بر حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران پلیس منفی و معنادار می‌باشد. همچنین تأثیر غیرمستقیم دوربین‌های البسه بر کار عاطفی افسران پلیس با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده تأیید شد؛ اما تأثیر غیرمستقیم مثبت دوربین‌های البسه بر فرسودگی شغلی افسران پلیس با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده تأیید شد.

**نتیجه‌گیری:** استفاده از دوربین‌های البسه موجب افزایش کار عاطفی افسران پلیس می‌شود، حمایت سازمانی درک‌شده را کاهش می‌دهد و موجب افزایش فرسودگی شغلی آن‌ها می‌شود؛ بنابراین، مدیریت اثرات استفاده از این دوربین‌ها بر افسران پلیس نیازمند توجه جدی است.

**کلیدواژه‌ها:** دوربین‌های البسه، کار عاطفی، فرسودگی شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، افسران پلیس.

استناد: هاشمی، صدیقه سادات؛ دیندار، محسن. (۱۴۰۲). تأثیر دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و فرسودگی شغلی افسران پلیس؛ تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی ۱۸ (۴)،

<https://doi.org/10.22034/pmsq.2024.1271944.1594>

صص ۹۹-۶۵

۱. دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه:

ss.hashemi.spo@gmail.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: mdindar9041@gmail.com

## مقدمه

دوربین‌های البسه دارای قابلیت تقویت روابط بین پلیس و جوامعی هستند که در آن‌ها خدمت می‌کنند؛ با این حال، پیامدهای موردنظر و ناخواسته استفاده از این فناوری نوظهور در چارچوب کاری پلیس کاملاً مشخص نیست (آریل<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۸، ۷). علی‌رغم مزایای نظارت الکترونیکی و دوربین‌های البسه، ادارات پلیس به‌طور فزاینده‌ای دوربین‌های البسه را در سرتاسر جهان، بدون درک کامل از اثربخشی آن‌ها و اثرات آن بر افسران، به کار گرفته‌اند (آدامز<sup>۲</sup> و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۷). این در حالی است که افسران پلیس، گاهی در برابر پذیرش دوربین البسه توسط سازمان خود مقاومت می‌کنند.

بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که دوربین البسه به‌طور قابل توجهی شکایات شهروندان علیه پلیس را کاهش می‌دهند و نیز به‌طور قابل توجهی در حدود (۲۶ تا ۵۹ درصد) استفاده از نیروی پلیس را کاهش می‌دهد (آریل و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۹؛ هدبرگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۷، ۶۳۲؛ هاف<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۸، ۴۸۸). اگرچه برخی استثنائات نیز وجود دارد که در آن‌ها مشخص شده است که دوربین‌های البسه دارای اثر متوسط (جینگز<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۷، ۱۳۳۵)، بدون تأثیر (یوکام<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۷) و اثر معکوس (آریل و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۹) بر نیروی پلیس است. در این میان، یک جنبه مهم از چارچوب کاری، مربوط به احساساتی می‌شود که کارکنان به دیگران ابراز می‌کنند و تأثیرگذاری احساسات در تعاملات بین کارکنان و مردم، در ارزیابی‌های آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه‌شده و ارزیابی کلی سازمان، نمود پیدا می‌کند (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۳۶). با توجه به پیامدهای مذکور، سازمان‌ها باید در کنترل احساسات ابرازشده کارکنان نسبت به دیگران از خود تمایل زیادی نشان دهند. البته رعایت این

- 
1. Ariel
  2. Adams
  3. Hedberg
  4. Huff
  5. Jennings
  6. Yokum

نکته لازم است که این تمایل نباید به تخریب شخصیت و روحیه کارکنان منجر شود و از این طریق کارکنان قربانی سازمان گردند (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۳۶).

افسران پلیس در حال حاضر سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را نسبت به سایر مشاغل تجربه می‌کنند (واحداسرمی و همکاران، ۱۴۰۱، ۴۴) و تکثیر دوربین‌های البسه ممکن است فرسودگی شغلی را تشدید کند، زیرا که افسران پلیس باید بین پاسخگویی به مردم، رعایت نظارت اداری و نظارت مستمر تعادل برقرار کنند. فرسودگی شغلی پیامدهای قابل پیش‌بینی در میان تمامی حرفه‌ها دارد؛ اما در افسران پلیس به‌طور متفاوتی تجربه می‌شود که شاید به دلیل ارزش‌های فرهنگی خاص موجود در این حرفه باشد (سهرابی و صانعی‌پور، ۱۴۰۱، ۹۶). به‌عنوان مثال، فرسودگی شغلی در افسران پلیس دارای عوامل سازمانی، خرده‌فرهنگی و کار-زندگی منحصربه‌فردی است (آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۷). فرسودگی شغلی در پلیس با افکار خودکشی، استفاده و پذیرش خشونت، افزایش بیماری، کناره‌گیری و نارضایتی شغلی، افزایش پرخاشگری و خودکشی، تضاد خانوادگی، سوءمصرف مواد مخدر و الکل و بیماری قلبی مرتبط است (گینز و جرمیر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳، ۵۶۹؛ آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۷).

فرسودگی شغلی در افسران پلیس عمیقاً تحت تأثیر بافت ادارات و سیاست‌های اداری قرار می‌گیرد (گینز و جرمیر، ۱۹۸۳، ۵۶۹) و محققان بی‌اعتمادی قابل توجهی را بین افسران و فرماندهان مشاهده می‌کنند (کرانک<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴، ۱۳). افسران احساس می‌کنند که فرماندهان از آن‌ها در طول تخلفات داخلی و شکایات شهروندان حمایت نمی‌کنند (جانسون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵، ۱۱۶۱). در واقع جو حمایتی مثبت در سازمان به‌عنوان یک عامل محافظتی در برابر فرسودگی شغلی افسران پلیس عمل می‌کند و با کاهش سطح افسردگی و اضطراب همراه است (سانتا ماریا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۱۲؛ ابراهیمی، ۱۳۹۹، ۴۹) و همچنین می‌تواند محرکی برای تقویت اثرات کار عاطفی باشد. این در

- 
1. Gaines & Jermier
  2. Crank
  3. Johnson
  4. Santa Maria

حالی است که دوربین‌های البسه ممکن است بر حمایت سازمانی ادراک‌شده نیز تأثیر منفی بگذارند (آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۱۱).

حمایت سازمانی درک‌شده بیشتر، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی افسران را افزایش می‌دهد و سطوح استرس و تمایلات جابه‌جایی را کاهش می‌دهد. بر اساس نظریهٔ تبادل اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک‌شده یک افسر پلیس به‌شدت با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و انگیزهٔ کاری او مرتبط است و حمایت سازمانی درک‌شده پایین پیش‌بینی‌کنندهٔ اصلی برای فرسودگی شغلی و کاهش انگیزهٔ کاری است (آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۱۱). از این رو این تحقیق از حمایت سازمانی درک‌شده به‌عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین استفاده از دوربین‌های البسه و فرسودگی شغلی و کار عاطفی افسران پلیس استفاده می‌کند.

امروزه در دنیا شاهد پیشرفت‌های روزافزون دانش و فناوری در زمینهٔ علوم مختلف هستیم و بسیاری از آن‌ها در خدمت بشریت بوده و سبب تسهیل بسیاری از امور شده‌اند و همچنین بسیاری از تغییرات نوآورانه در پلیس، اثرات مثبت و فواید زیادی برای جامعه داشته؛ زیرا پلیس در طی دو دههٔ گذشته دستخوش ابتکارات و تغییرات اساسی شده است، این اقدامات به یافتن راهبردهای امیدوارکننده‌ای انجامیده است که توانسته توانایی پلیس برای جلوگیری از جرم و جنایت و بهبود روابط خود با جامعه را افزایش دهد. یکی از این ابزارهای نوآورانه پلیسی دوربین بدنی پلیس است. در این میان، ایران نیز مانند بسیاری از کشورهای پیشرفته لباس مأمورین خود را مجهز به دوربین می‌کند؛ به طوری که از پایان شهریورماه سال ۱۳۹۷، تمامی گشت‌های ۱۱۰، تیم‌های عملیاتی و برخی از واحدهای دارای مأموریت خاص در پلیس به این دوربین‌ها مجهز شده‌اند و در آینده نیز در صورت لزوم، تعداد این دوربین‌ها افزایش پیدا خواهد کرد. استفاده از تجهیزات دوربین‌های البسه بر رفتار افسران و عموم مردم تأثیر می‌گذارد زیرا آنان را آگاه ساخته که تعامل میان آنان ثبت و ضبط می‌شود، اگرچه این موضوع هنوز به‌شکل دقیق و به‌طور خاص مورد بررسی قرار نگرفته است.

علی‌رغم پذیرش سریع و شتابان دوربین‌های البسه در جهان، هنوز تحقیقات دانشگاهی بسیار کمی در این حوزه انجام شده است و همه مطالعات موجود توصیه می‌کنند که تحقیقات بیشتری در این حوزه انجام شود (کوبیت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷، ۳۸۲؛ آریل و همکاران، ۲۰۱۸، ۱۹؛ آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۱۱). همچنین با وجود شواهدی که حاکی از اثرات منفی نظارت الکترونیکی بر استرس، فرسودگی و کاهش روحیه و کاهش حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران است (آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹)، تا به امروز، هیچ مطالعه‌ای در ایران، اثرات دوربین البسه را بر روی افسران پلیس بررسی نکرده است و خلأ پژوهش‌هایی با ارزیابی اثرات دوربین البسه بر رفتار و نگرش‌های مختلف منابع انسانی به‌عنوان اصلی‌ترین دارایی پلیس به‌شدت احساس می‌شود؛ بنابراین با توجه به مسائل و موضوعات مطرح‌شده، محقق به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و فرسودگی شغلی افسران پلیس با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده چه تأثیری می‌گذارد؟

### پیشینه و مبانی نظری

با توجه گسترده‌گی ادبیات تجربی پژوهش، در جدول (۱) به‌طور خلاصه به مطالعات مرتبط با پژوهش پرداخته شده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

پژوهشگر (سال)	عنوان پژوهش	نتایج پژوهش
گیوی و مقدادی (۱۴۰۰)	بررسی سیستم‌های نظارتی (دوربین البسه) در پلیس کشورهای جهان	دوربین البسه پلیس اغلب مشابه سایر تجهیزات ویدئویی پوشیده هستند که توسط غیرنظامیان، آتش‌نشانان یا ارتش استفاده می‌شود، با این تفاوت که برای رفع الزامات خاص مربوط به اجرای قانون طراحی شده‌اند.
صالحی (۱۳۹۹)	لباس دوربین‌دار پلیس و کارکرد حقوقی آن در نظام عدالت کیفری ایران	لباس دوربین‌دار پلیس منجر به تقویت روابط پلیس با مردم و تقویت ارزیابی مافوق از عملکرد پلیس در تحقیقات کیفری محوله به وی، نظارت جامع دادستان و بهبود تنظیم گزارش‌های قضایی پلیس در دادسرا می‌شود. استفاده پلیس از لباس دوربین‌دار نوعی مستند کردن

<p>عملکرد وی است. ارزیابی مستقیم مافوق بر عملکرد پلیس از طریق کنترل فیلم‌های ضبط‌شده از برخورد پلیس با مردم و تصمیم‌گیری دقیق بر اساس آن‌ها صورت می‌گیرد. استفاده از لباس دوربین‌دار منتهی به دقت بیشتر ضابط دادگستری در تنظیم گزارش شود تا جایی که تطبیق گزارش با فیلم ضبط‌شده واجد تباین آشکار و فاحشی نباشد.</p>		
<p>جو سازمانی بر ادراک از حمایت سازمانی تأثیر مثبت معناداری دارد. جو سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. جو سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. ادراک از حمایت سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. ادراک از حمایت سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد.</p>	<p>ارزیابی تأثیر جو سازمانی، ادراک از حمایت سازمانی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی</p>	<p>ابراهیمی (۱۳۹۹)</p>
<p>اقدام عمیق و سطحی بر عملکرد شغلی اثرگذار هستند. علاوه بر این نتایج حاصل از بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت مدیریت، حمایت همکار و حمایت سازمانی نیز بیانگر تأیید نقش تعدیل‌گری این متغیرها در رابطه بین اقدام عمیق و اقدام سطحی با عملکرد شغلی می‌باشند.</p>	<p>نقش تعدیلگری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی</p>	<p>رضای و همکاران (۱۳۹۸)</p>
<p>شرکت دوربین البسه آکسون فلکس خود را در کنار ادعاهایی در مورد کارایی این دستگاه‌ها راه‌اندازی کرد. سه موضوع مرتبط با تحلیل این تحقیق از ادعاهای آکسون پدیدار شد: امنیت افسر و جامعه. هزینه و کارایی افسر؛ و پاسخگویی و شفافیت. یک یافته اساسی که در هر سه موضوع وجود دارد این است که به نظر می‌رسد اکثر ادعاهای آکسون بر اساس باورها و فرضیات شکل گرفته است. این تحقیق همچنین نشان داد که ادعاهای آکسون عمدتاً در بازار (یعنی با ملاحظات مالی) مطرح شده است، به جای اینکه از نظر علمی یا قانونی مستدل باشند.</p>	<p>دوربین‌های البسه پلیس و ادعاهای شرکت آکسون در رسانه‌ها</p>	<p>لامینگ و اسچنیدر<sup>۱</sup> (۲۰۲۱)</p>
<p>دیدگاه‌های افسران در مورد تاکتیک‌های اجرای تهاجمی قانون تأثیر مستقیمی بر نگرش افسران نسبت به دوربین‌های البسه ندارد. همچنین</p>	<p>تأثیر دیدگاه عمومی افسران پلیس بر نگرش</p>	<p>فیلیپس و همکاران<sup>۲</sup></p>

1. Laming & Schneider
2. Phillips

بین مدت زمان تجربه دوربین‌های البسه افسران و نگرش افسران نسبت به دوربین‌های البسه ارتباط معناداری یافت نشد.	آن‌ها نسبت به دوربین‌های البسه	(۲۰۲۰)
دوربین‌های البسه پلیس، فرسودگی شغلی افسران پلیس را افزایش می‌دهد و همچنین دوربین‌های البسه پلیس، حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران را کاهش می‌دهند. بهبود حمایت سازمانی درک‌شده می‌تواند اثرات منفی دوربین‌های البسه پلیس را کم‌رنگ کند.	دوربین‌های البسه پلیس: اثرات بر فرسودگی شغلی افسران و حمایت سازمانی ادراک‌شده	آدامز و ماستراسی (۲۰۱۹)
بازیگری سطحی تأثیر منفی و بازیگری عمیق تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد. علاوه بر این، رابطه بین راهبردهای کار عاطفی (یعنی بازیگری سطحی و بازیگری عمیق) و عملکرد شغلی به‌طور قابل توجهی با رضایت شغلی میانجی‌گری شده‌اند. در نهایت، حمایت سازمانی درک‌شده رابطه بین بازیگری سطحی و عمیق با رضایت شغلی را تعدیل کرد.	نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه بین کار عاطفی و نتایج مربوط به شغل	هور <sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵)

با مقایسه تحقیقات داخلی و خارجی مشخص است که تحقیقات اندکی به بررسی موضوع تأثیرات دوربین‌های البسه پلیس پرداخته‌اند و اکثر این تحقیقات در حوزه عوامل پذیرش دوربین‌های البسه پلیس و دیدگاه افسران پلیس نسبت به دوربین‌های البسه می‌باشد و وجه تمایز تحقیق حاضر این است که به بررسی تأثیرات دوربین‌های البسه بر افسران پلیس می‌پردازد.

در ادامه مبانی نظری پژوهش به اختصار ارائه می‌شود.

**دوربین‌های البسه:** دوربین‌های البسه نوعی فناوری نسبتاً جدید هستند که برای افزایش شفافیت در رفتار پلیس، کاهش استفاده پلیس از زور و کاهش شکایات مربوط به رفتار نادرست افسران پلیس طراحی شده است. در این راستا، حمایت گسترده از دوربین‌های البسه در میان افسران پلیس، مجری قانون و مردم یافت می‌شود (آدامز و ماستراسی، ۲۰۱۹، ۱۲). دوربین‌های بدن به سرمایه‌گذاری قابل توجهی نیاز دارند. خود دوربین فقط شروع هزینه‌ها است. ادارات پلیس همچنین باید نرم‌افزار را اجرا کرده و داده‌ها را برای همه دوربین‌ها ذخیره کنند که به سرعت جمع شوند. هزینه‌های دیگر شامل نگهداری،



آموزش و ارزیابی است. علاوه بر این، چندین هزینه غیرمستقیم توسط دوربین‌های البسه ایجاد می‌شود؛ به‌عنوان مثال، ساعاتی که پلیس و دیگران در سیستم عدالت کیفری برای مدیریت، بررسی و استفاده از تصاویر ضبط‌شده برای تعقیب یا اهداف دیگر مانند بررسی داخلی، رسیدگی به شکایات یا آموزش هزینه می‌کنند. تمام هزینه‌ها و مزایا، از جمله هزینه‌ها و مزایای غیرمستقیم، باید در تجزیه و تحلیل هزینه و فایده در برابر یکدیگر سنجیده شوند تا بتوان قضاوت کرد که آیا دوربین‌های البسه منجر به نتیجه مثبت یا منفی می‌شوند (گیوی و مقدادی، ۱۴۰۰، ۱۱۷).

دوربین‌های البسه نوآوری سریعی هستند که می‌توانند نتایج مثبتی از جمله کاهش استفاده از زور و کاهش شکایات شهروندان، حمایت از همه‌ذی‌نفعان و افزایش نتایج دادستانی ارائه دهند. درحالی‌که پذیرش دوربین‌های البسه می‌تواند برخی از این مزایا را فراهم کند، دستیابی به نتایج موردنظر و کاهش پیامدهای ناخواسته منوط به استفاده صحیح افسران از آن‌ها است (توداک و گایوب<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰، ۳۰۸).

**دیدگاه جامعه و پلیس نسبت به دوربین‌های البسه:** عموم مردم خوش‌بین هستند که دوربین‌های البسه روابط پلیس و جامعه را بهبود خواهند بخشید؛ برای مثال، سوزا<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۸) گزارش دادند که ۶۱ درصد از پاسخ‌دهندگان موافق هستند که دوربین‌های البسه اعتماد پلیس - جامعه را افزایش می‌دهند و حتی بیشتر متقاعد شده‌اند که دوربین‌های البسه شفافیت را نیز افزایش می‌دهند. به‌طور مشابه، وایت<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۷) دریافته‌اند که تنها ۱۵ درصد از پاسخ‌دهندگان احساس می‌کردند که دوربین‌های البسه به روابط پلیس و جامعه آسیب می‌زند. این مطالعات درک بهتری از یافته‌های کرو<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۷) ارائه می‌دهند که بیان نمودند پاسخ‌دهندگان احساس می‌کنند دوربین‌های البسه درک عمومی از مشروعیت پلیس را افزایش می‌دهند. علاوه بر این‌ها، تحقیقات تجربی نشان می‌دهد که شهروندانی که با افسران پوشیده از دوربین‌های البسه

- 
1. Todak & Gaub
  2. Sousa
  3. White
  4. Crow

مواجه می‌شوند سطوح بالاتری از حرفه‌ای بودن، رضایت، اعتماد به نفس و مشروعیت را نسبت به زمانی که افسران دوربین البسه نپوشیده‌اند، گزارش می‌کنند. درحالی که شواهد نشان می‌دهد که شهروندان به تأثیر دوربین‌های البسه بر نتایج عملکردی پلیس، مانند بهبود جمع‌آوری شواهد، توجه دارند؛ مطالعات بررسی شده نشان می‌دهد که حمایت عمومی از دوربین‌های البسه تا حدی به قابلیت آن‌ها برای رسیدگی به نگرانی‌های مرتبط با برخوردهای بین پلیس و جامعه مبتنی است (ساولنیر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۹، ۷).

برخی از داده‌های مربوط به ادراک افسران پلیس نشان می‌دهد که پلیس استفاده از دوربین‌های البسه را حمایت می‌کند؛ برای مثال، اولین مطالعه در این حوزه از تحقیقات، با بررسی ۹۵ افسر پلیس اورلاندو (فلوریدا)، نشان داد که ۶۲ درصد از پاسخ‌دهندگان موافق بودند که دوربین‌های البسه باید توسط همه افسران استفاده شود (جینگز و همکاران، ۲۰۱۴، ۱۳۳۵). یافته‌های این مطالعات با کارهای اخیر همخوانی دارد و همچنین نشان می‌دهد که اکثر افسران طرفدار دوربین‌های البسه هستند (ساولنیر و همکاران، ۲۰۱۹، ۷).

از طرفی ادراک افسران پلیس نسبت به تأثیرات احتمالی دوربین‌های البسه بر رفتار شهروندان نشان می‌دهد که کمتر از نیمی از پاسخ‌دهندگان در اداره پلیس مسا (آریزونا) معتقد بودند که دوربین‌های البسه رفتار شهروندان را بهبود می‌بخشد. به‌طور مشابه، جینگز و همکاران (۲۰۱۴) دریافتند که کمتر از نیمی از افسران اداره پلیس اورلاندو (فلوریدا) موافق بودند که دوربین‌های البسه رفتار شهروندان را بهبود می‌بخشد، حتی ادراک افسران پس از استفاده از دوربین‌های البسه بدبینانه‌تر شد و میانگین امتیاز برای دو معیار ادراک افسران از رفتار شهروندان (همکاری و احترام) پس از استفاده از دوربین‌های البسه کاهش یافت (ساولنیر و همکاران، ۲۰۱۹، ۷).

**حمایت سازمانی ادراک شده:** حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم‌یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضایش ارزش

قائل و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آن‌ها است. کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک‌شده زیادی را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آن‌ها در راستای منافع سازمان متبوعشان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند. حمایت سازمانی درک‌شده به برداشت کارکنان از میزان توجه سازمان به سلامتی و آسایش آن‌ها اشاره دارد (آیزنبرگر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶، ۵).

نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان، دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آن‌ها توجه می‌کنند؛ به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند. آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) حمایت سازمانی را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد. محققان، حمایت سازمانی درک‌شده را نمود عملیاتی تئوری تبادل اجتماعی می‌دانند. در حقیقت تبادل اجتماعی، هسته فرایند روان‌شناختی نهفته در حمایت سازمانی است. این نظریه، بخش مهمی از جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی را شکل می‌دهد و یکی از مهم‌ترین پارادایم‌های درک رفتار کارکنان است (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۳۵).

**کار عاطفی:** کار عاطفی را که مدیریت احساسات به‌عنوان بخشی از نقش کار معرفی می‌کنند، استفاده از راهبردهای گوناگون برای بیان احساسات در تعامل با ارباب‌رجوع است. نیروی کار عاطفی ویژگی مهمی از ماهیت بسیاری از مشاغل است. قواعد ابراز احساسات، استانداردهای رفتاری هستند که احساساتی را که مناسب هستند و اینکه چگونه این احساسات باید بیان شوند را نشان می‌دهند. بر این اساس، قواعد ابزار احساسات توضیح می‌دهد که احساسات مناسب در یک وضعیت شغلی کدام است؛ بنابراین، رعایت استانداردها به دارنده شغل کمک می‌کند تا احساسات خود را ارزیابی

و با الزامات سازمانی سازگار سازد. این قواعد می‌تواند به‌طور آشکار و واضح انتظارات نقش را توضیح دهد و یا به‌طور شفاهی و ضمنی در فرایند جامعه‌پذیری سازمانی یاد گرفته شود. ممکن است برخی مشاغل جلوه‌های منفی احساسات را مدنظر قرار دهند (مانند حسابدار) و یا در جایی بی‌طرفی در ابزار احساسات مهم باشد (مانند قاضی). به‌هرحال، قواعد ابزار احساسات برای بسیاری از مشاغل، برای نشان‌دادن با ابراز جلوه‌های مثبت احساسات (بشاش‌بودن) و پنهان‌کردن احساسات منفی (همچون عصبانیت) است (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۳۸). کار عاطفی از طریق دو راهبرد سطحی و عمیق بیان می‌شود (براتریج و لی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳، ۳۶۹). سطح سطحی شامل نقاب گذاشتن برای نشان‌دادن ساختگی احساسات به‌جای احساس آن‌ها است و در سطح عمیق ارائه‌دهندگان خدمات تلاش می‌کنند تا احساسات خود را به‌طور واقعی تغییر دهند تا با احساسات موردنظر سازمان مطابقت داشته باشد. در سطح راهبرد سطحی، تلاش برای مدیریت جنبه‌های مرئی یا سطحی احساسات عمدتاً بیان، لحن صدا و غیره است و احساسات درونی کارمند تغییر نمی‌کند؛ اما در سطوح عمیق، کارکنان سعی می‌کنند به نقشی که از آن‌ها خواسته می‌شود ایفا کنند، تبدیل شوند. در هر دو مورد، احساسات موردنظر بیان می‌شوند، اما شکل دهی به احساسات درونی در سطح عمیق انجام می‌شود، درحالی‌که احساسات درونی در سطح سطحی مختل نمی‌شوند (پاندی و ساین<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶، ۵۵۸).

**فرسودگی شغلی:** فرسودگی در خلال کار، اولین بار در اواسط دهه هفتاد در ایالات متحده مورد توجه قرار گرفت. پس از آن، تعاریف متعددی ارائه شد و نظریات سبب‌شناختی متفاوتی بر اساس این تعاریف شکل گرفت. شایان ذکر است که استفاده فنی و تخصصی از اصطلاح «فرسودگی شغلی» در اصل به فرودنبرگر<sup>۳</sup> برمی‌گردد؛ او کسی است که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر در آورد

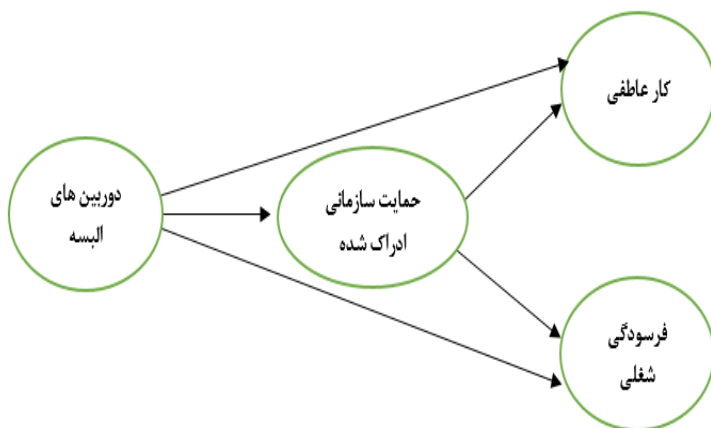
- 
1. Brotheridge & Lee
  2. Pandey & Singh
  3. Freudenberg

(کوهی، ۱۳۹۹، ۷۹). از همان زمان نیز فرسودگی شغلی حالتی از فرسودگی جسمی، هیجانی و روانی معرفی شد که از فشارهای هیجانی شدید و مکرر ناشی از درگیری درازمدت انسان‌ها با شرایط کاری ایجاد می‌شود؛ بنابراین چنانچه از مفهوم‌سازی‌های نظری پیشین نیز مشخص شد، می‌توان گفت فرسودگی در شرایط تنش شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش انگیزه پیشرفت و ترقی نشان می‌دهد (الریچ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶، ۶۵۷؛ گیسون<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۴، ۷۴).

خستگی هیجانی به تقلیل توان هیجانی و عاطفی فرد اشاره دارد که در آن فرد انرژی کافی برای انجام‌دادن وظایف شغلی‌اش ندارد. در واقع نشان‌دهنده احساس تخلیه انرژی به دلیل فشارهای روانی موجود در محیط کار است. خستگی عاطفی با تخلیه یا فقدان انرژی همراه است و با احساس فشار عاطفی بالا، ناتوانی، فرسودگی و یا خستگی مشخص می‌شود. مسخ شخصیت به دل‌کندن فرد از شغل خود اشاره دارد و موجب می‌شود که فرد نسبت به شغل، عملکرد و همکاران خود بی‌اعتنا شود. مسخ شخصیت به شکل‌گیری نگرش بدبینانه، منفی، یا سنگدلانه در رابطه با افرادی که خدمات او را دریافت می‌کنند اشاره دارد. کاهش احساس موفقیت فردی به کاهش درک فرد از توانایی‌های کاری اشاره دارد و فرد احساس می‌کند توان تحقق وظایف خود را ندارد. کاهش موفقیت فردی، بعد ارزیابی شخصی فرسودگی را منعکس می‌کند و به وسیله احساسات منفی نسبت به شایستگی و موفقیت‌های شغلی فرد شناخته می‌شود (الریچ، ۲۰۱۶، ۶۵۷).

با توجه به آنچه بیان شد، مدل مفهومی پژوهش در شکل (۱) آمده است و فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر ارائه می‌شود:

1. Ellrich
2. Gibson



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و شیوه اجرا، کمی و از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان<sup>۱</sup> است که برخی از دوربین البسه استفاده می کنند و برخی استفاده نمی کنند. اعضای نمونه با توجه به تعداد کل اعضای جامعه و متناسب با آن بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران با جامعه مشخص به تعداد ۱۲۴ نفر تخمین زده شده است. روش نمونه گیری برای انتخاب اعضای نمونه به روش تصادفی ساده در نظر گرفته شده است، به این دلیل که کلیه افسران پلیس گشت دارای شانس مساوی برای انتخاب شدن باشند. ابزار جمع آوری داده در این پژوهش، پرسش نامه است. در جدول ۲ به چگونگی توزیع سؤال های پرسش نامه اشاره شده است:

۱. منظور شهرستان همدان است.

## جدول ۲. توزیع سؤال‌های پرسش‌نامه بر اساس متغیرهای پژوهش

متغیر	مؤلفه‌ها	شماره سؤال‌ها	تعداد سؤال‌ها	منبع
حمایت سازمانی ادراک شده	---	۱۱-۱	۱۱	آدامز و ماستراسی (۲۰۱۹) و آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)
کار عاطفی	اقدام سطحی	۱۷-۱۲	۶	براتریج و لی (۲۰۰۳) و دایندورف و همکاران (۲۰۰۵)
	اقدام عمیق	۲۲-۱۸	۵	
فرسودگی شغلی	خستگی احساسی	۲۶-۲۳	۴	آدامز و ماستراسی (۲۰۱۹) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱)
	زوال شخصیت	۳۰-۲۷	۴	
	کاهش احساس موفقیت فردی	۳۴-۳۱	۴	

از پاسخ‌دهندگان پرسیده می‌شود که آیا در حین انجام وظیفه از دوربین‌های البسه استفاده می‌کنند. در صورت «خیر» عدد ۱ و «در صورت بله» از پاسخ‌دهندگان پرسیده می‌شود که چه مدت است که در حین انجام وظیفه از دوربین‌های البسه استفاده می‌کنند.

گزینه	کمتر از ۶ ماه	۶ ماه تا ۱ سال	۱ سال الی ۲ سال	بیشتر از ۲ سال
امتیازات	۲	۳	۴	۵

در مورد روایی صوری و محتوایی، پرسش‌نامه ابتدا بین تعدادی از خبرگان در حوزه مدیریت منابع انسانی توزیع شد و نظرات اصلاحی و تکمیلی آن‌ها در آن لحاظ گردیده و در نهایت به تأیید استاد راهنما رسید و روایی صوری و محتوایی آن تأیید شد. همچنین برای بررسی روایی سازه پرسش‌نامه پس از جمع‌آوری داده‌های کمی از تحلیل عاملی استفاده گردید و روایی سازه پرسش‌نامه با بار عاملی بالای ۰/۳ تأیید شد. همچنین پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت. لازمه تأیید پایایی بالاتر بودن این ضریب از مقدار ۰/۷ است و تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۷

به دست آمد و نشان از پایا بودن ابزار اندازه‌گیری دارد (حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۸۶، کار عاطفی ۰/۹۰، فرسودگی شغلی ۰/۸۷).

### یافته‌ها

یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود.

**یافته‌های توصیفی:** با توجه به یافته‌های جمعیت‌شناختی پژوهش، مشخص شد که در بین پاسخ‌دهندگان بیشتر افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان، مردان در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ و دارای تحصیلات کارشناسی، با سابقه خدمت ۱۵ تا ۲۰ سال و افسر جزء هستند؛ بنابراین، می‌توان گفت که نتایج این پژوهش با اعتماد بیشتری قابل تعمیم به افسران جزء پلیس گشت در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ و دارای مدرک کارشناسی و با سابقه خدمت بین ۱۵ تا ۲۰ سال است. در قسمت آمار توصیفی، با توجه نظرات ۱۲۴ نفر از افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان، توصیف شاخص‌های پرسش‌نامه بر طبق جدول توصیفی متغیرها در فصل چهارم نشان می‌دهد که ۶۷ نفر از اعضای نمونه از دوربین‌های البسه استفاده نکرده‌اند و ۵۷ نفر از اعضای نمونه از دوربین‌های البسه استفاده کرده‌اند. در جداول شماره ۳ و ۴ و ۵ به نتایج توصیفی متغیرهای پژوهش اشاره شده است:

جدول ۳. نتایج توصیفی شاخص‌های حمایت سازمانی

متغیر	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
حمایت سازمانی ادراک شده (۳/۳)	(۱) فراجا برای نقش کارکنان در موفقیت سازمان ارزش قائل است.	۳/۵۲	۱/۱۴
	(۲) در سازمان فراجا، هرگاه تصمیمی گرفته می‌شود، به اثرات آن بر کارکنان سازمان توجه می‌شود و تلاش می‌شود تا منافع آن‌ها در تصمیم‌گیری تأمین شود.	۳/۰۴	۱/۱۴
	(۳) در سازمان فراجا، به رضایت عمومی کارکنان اهمیت داده می‌شود.	۲/۹۴	۱/۲۲
	(۴) در صورت بروز مشکل در سازمان می‌توان از فرماندهان فراجا درخواست کمک کرد و از حمایت آن‌ها بهره‌مند شد.	۳/۴۰	۱/۰۷
	(۵) فراجا به نظرات کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی اهمیت می‌دهد.	۳/۰۷	۱/۲۰
	(۶) فراجا به رفاه کارکنان اهمیت می‌دهد.	۲/۹۰	۱/۲۱



۱/۰۹	۳/۵۲	۷) فراجا به شدت اهداف و ارزش‌های کارکنان را در سازمان نظر می‌گیرد.
۱/۰۵	۳/۸۶	۸) فراجا اشتباهات کوچک کارکنان را می‌بخشد و بازخورد و تذکر مناسب را برای جبران اشتباهات کارکنان ارائه می‌دهد.
۰/۹۴	۳/۴۴	۹) فراجا از تلاش اضافی کارکنان در سازمان به خوبی قدردانی می‌کند.
۱/۰۶	۲/۹۷	۱۰) فراجا به دستاوردهای کارکنان در محل کار افتخار می‌کند و از آن‌ها تقدیر می‌نماید.
۱/۰۰۷	۳/۶۴	۱۱) فراجا شکایت‌ها و نارضایتی‌های کارکنان را مورد توجه قرار می‌دهد و سعی در برطرف نمودن آن می‌نماید.

نتایج آمار توصیفی نشان می‌دهد که از دید افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان حمایت سازمانی و اکثر شاخص‌های آن دارای وضعیت تقریباً متوسطی هستند و این نشان می‌دهد که از دید افسران پلیس حمایت سازمانی درک‌شده در فراجا در وضعیت متوسطی قرار دارد.

#### جدول ۴. نتایج توصیفی شاخص‌های کار عاطفی

متغیر	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
اقدام سطحی (۳/۲۴)	۱۲) در اکثر مواقع در برابر ابراز احساسات واقعی خود در فراجا مقاومت کرده و احساساتم را سرکوب می‌کنم.	۳/۵۶	۱/۱۶۳
	۱۳) در اکثر مواقع تظاهر به داشتن احساساتی می‌کنم که واقعاً ندارم.	۳/۱۶	۱/۱۶۴
	۱۴) در اکثر مواقع احساسات واقعی خود را نسبت به یک موقعیت کاری در فراجا پنهان می‌کنم.	۲/۹۹	۱/۲۵۹
	۱۵) هنگام تعامل با ارباب رجوعان، تظاهر به داشتن خلق و خوی خوب می‌کنم.	۲/۷۴	۱/۱۴۷
	۱۶) وانمود به داشتن احساساتی می‌کنم که برای کارم در فراجا لازم است.	۳/۶۴	۱/۱۹۲
	۱۷) احساساتی را در محل کارم نشان می‌دهم که با آنچه در درونم احساس می‌کنم متفاوت است.	۳/۴۰	۱/۰۵۸
	۱۸) سعی می‌کنم تا واقعاً احساساتی را که باید به دیگران نشان دهم را حس و درک کنم.	۳/۴۷	۱/۰۷۸
کار عاطفی (۳/۳۵)			
عمیق (۳/۴۵)			

۱/۰۴۶	۳/۷۹	۱۹) سعی می‌کنم احساساتی را که لازم است در تعامل با ارباب رجوعان داشته باشم را از درون حس کنم.
۱/۰۵۵	۲/۹۸	۲۰) سعی می‌کنم احساساتی را که باید در واقعیت در حرفه‌ام نشان دهم را تجربه کنم.
۱/۰۳۰	۳/۵۶	۲۱) واقعاً سعی می‌کنم احساساتی را که باید به‌عنوان بخشی از کارم نشان دهم را حس کنم و از نظر عاطفی کاملاً درگیر کارم باشم.
۰/۹۶۶	۳/۴۷	۲۲) روی ایجاد احساسات درونی‌ام که باید به در فراجا داشته باشم کار می‌کنم.

نتایج آمار توصیفی نشان می‌دهد که از دید افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان کار عاطفی و اکثر شاخص‌های آن دارای وضعیت تقریباً متوسطی هستند و این نشان می‌دهد که کار عاطفی افسران پلیس در فراجا در وضعیت متوسطی قرار دارد.

#### جدول ۵. نتایج توصیفی شاخص‌های فرسودگی شغلی

انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها	متغیر
۰/۹۸۵	۲/۳۳	۲۳) کار کردن در حوزه مشکلات کشور و مردم در تمام طول روز، واقعاً برای من سخت است.	خستگی احساسی (۲/۵۷)
۰/۹۷۳	۲/۱۱	۲۴) صبح روزی که باید سرکار بروم از تصور رفتن به سرکار احساس خستگی می‌کنم.	
۱/۱۰۲	۳/۲۵	۲۵) در پایان یک روز کاری احساس می‌کنم تحلیل رفته‌ام و از نفس افتاده‌ام و با احساس خستگی روحی کارم را ترک می‌کنم.	
۱/۰۲۰	۲/۵۹	۲۶) احساس می‌کنم کارم به لحاظ روانی توان و نیروی مرا گرفته است.	
۰/۹۴۰	۲/۰۴	۲۷) احساس می‌کنم با برخی از همکارانم در فراجا به‌صورت اشیایی بی‌جان برخورد می‌کنم.	زوال شخصیت (۲/۴۶)
۰/۹۱۹	۱/۷۰	۲۸) از زمانی که این شغل را انتخاب کرده‌ام نسبت به دیگران بی‌تفاوت شده‌ام.	
۱/۱۰۶	۲/۴۴	۲۹) از این نگرانم که این شغل مرا نسبت به مردم سنگدل کند.	
۱/۰۴۷	۳/۶۹	۳۰) واقعاً برایم مهم نیست بر سر دیگران (مراجعه‌کنندگان، متهمین، مردم	

فرسودگی شغلی (۲/۵۴)

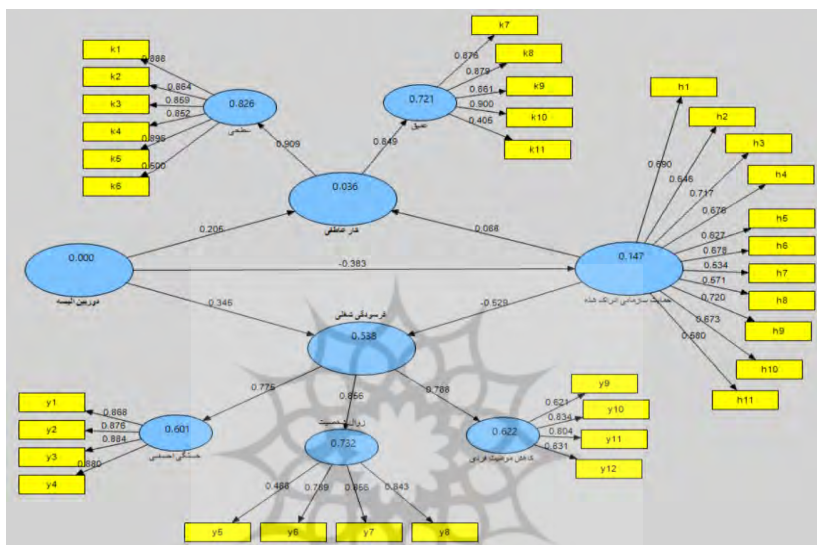
		و... چه می‌آید.	
۱/۱۳۶	۲/۵۶	۳۱) احساس می‌کنم از طریق کارم روی زندگی دیگران تأثیر مثبت می‌گذارم (معکوس).	کاهش احساس موفقیت فردی (۲/۵۹)
۰/۹۴۹	۳/۵۳	۳۲) من در این شغل کارهای ارزشمند زیادی انجام داده‌ام (معکوس).	
۰/۹۸۳	۲/۱۰	۳۳) شغلم دست آوردهای مهم و باارزشی برایم داشته است (معکوس).	
۰/۹۷۴	۲/۱۹	۳۴) در حیطه شغلی خود با مشکلات عاطفی و روانی بسیار با آرامش برخورد می‌کنم (معکوس).	

نتایج آمار توصیفی نشان می‌دهد که از دید افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان فرسودگی شغلی، همه‌ابعاد آن و بسیاری از شاخص‌های آن دارای وضعیت کمتر از متوسط هستند و این نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی افسران پلیس در فراجا در وضعیت کمتر از متوسطی قرار دارد.

**یافته‌های استنباطی:** برای بررسی نرمال‌بودن مؤلفه‌های ابعاد الگو از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد و نتیجه این آزمون نشان از نرمال‌بودن توزیع اکثر داده‌ها دارد (سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ شده است).

**اعتبارسنجی مدل‌های اندازه‌گیری.** قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل مفهومی تحقیق، اطمینان یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای برون‌زا و درون‌زا ضروری است. این کار از طریق «تحلیل عاملی تأییدی» مرتبه اول و دوم صورت گرفته است. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون (متغیرهای اصلی) و متغیرهای مشاهده‌شده (گویه‌های پرسش‌نامه) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است. این تکنیک به محقق اجازه می‌دهد تا به آزمون این فرضیه که بین متغیرهای مشاهده‌شده (گویه‌های پرسش‌نامه) و سازه‌های نهفته (متغیرهای تحقیق) رابطه وجود دارد را مورد بررسی قرار دهد.

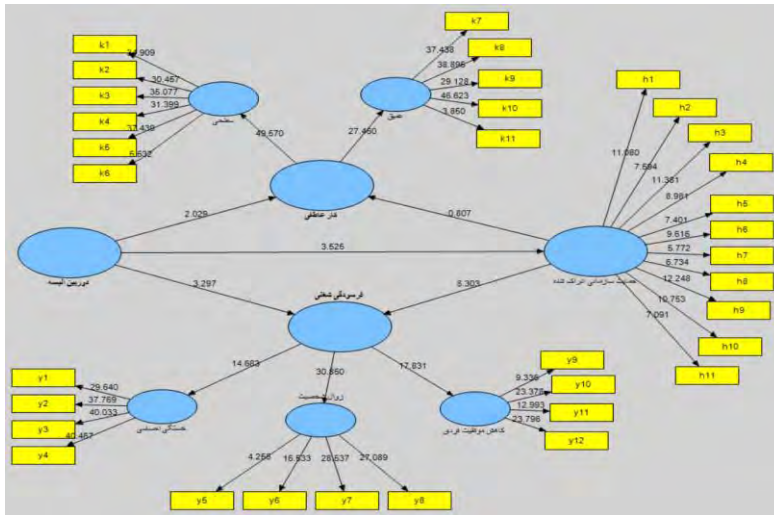
**اعتبار سازه<sup>۱</sup>** (برسی دیاگرام‌های تحقیق و نتایج تحلیل مسیر). اعتبار سازه برای آن است که ما مشخص کنیم آیا شیوه یا ابزار جمع‌آوری داده‌ها به خوبی معرف سازه نظری یا نظریه‌های متداول زیربنایی متغیر تحت بررسی است و با آن همخوانی دارد. شکل‌های ۱ و ۲ مدل تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل پژوهش به همراه سازه‌ها در حالت تخمین ضرایب استاندارد

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## 1. Construct Validity



شکل ۳. مدل تحقیق به همراه سازه‌ها در حالت قدر مطلق معناداری (T-Value)

در شکل ۲ مشخص است که تمامی بارهای عاملی گویه‌های پرسش‌نامه بیشتر از ۰/۳ می‌باشد و مطلوب است؛ برای مثال، نتایج بارهای عاملی نشان می‌دهد که کار عاطفی دارای همبستگی (۰/۸۸) با سؤال اول خود است و همچنین نتایج ضریب مسیر نشان می‌دهد که متغیر حمایت سازمانی با ضریب مسیر (-۰/۵۲) بر فرسودگی شغلی مؤثر است. در شکل ۳ آماره تی برای بارهای عاملی و ضرایب مسیر نشان داده شده است و تمامی آن‌ها بالاتر از حد قابل قبول ۱/۹۶ است و نشان‌دهنده این است که تمامی بارهای عاملی و ضرایب مسیر مورد تأیید می‌باشند؛ بنابراین، تمامی سؤالات پرسش‌نامه روایی لازم را داشته‌اند و هیچ کدام از سؤالات حذف نمی‌شود.

**اعتبار همگرا و سازگاری درونی** ۱. متوسط واریانس استخراج شده<sup>۲</sup>، به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤال‌های (شاخص‌های) خود می‌پردازد و برای سنجش روایی همگرا استفاده می‌شود که نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته بین هر سازه، با شاخص‌های خود است و این متوسط واریانس استخراجی بایستی بالاتر از ۰/۴ باشد تا اعتبار همگرا تأیید شود. پایایی مرکب هم بایستی ۰/۷ یا بالاتر باشد که نشان از

1. CR
2. Average Variance Extracted (AVE)

کافی بودن سازگاری درونی می‌باشد. در جدول شماره ۶ به نتایج اعتبارسنجی متغیرهای تحقیق اشاره شده است:

جدول ۶. شاخص‌های اعتبار همگرا، سازگاری درونی و برازش مدل

GOF	$\sqrt{R^2}$	$\sqrt{AVE}$	Redundancy	$R^2$	CR	AVE	مؤلفه‌ها	متغیر	
۰/۵۵	۰/۷۳	۰/۷۶	۰/۰۶	۰/۱۵	۰/۸۹	۰/۴۲	حمایت سازمانی ادراک شده		
			۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۹۲	۰/۵۱	کار عاطفی		
			۰/۵۵	۰/۸۳	۰/۹۲	۰/۶۸	اقدام سطحی	کار عاطفی	
			۰/۴۶	۰/۷۲	۰/۹۰	۰/۶۵	اقدام عمیق		
			۰/۱۰	۰/۵۴	۰/۸۹	۰/۴۱	فرو سودگی شغلی		
			۰/۴۶	۰/۶۰	۰/۹۳	۰/۷۷	خستگی احساسی		فرو سود گی شغلی
			۰/۴۰	۰/۷۳	۰/۸۴	۰/۵۸	زوال شخصیت		
			۰/۳۶	۰/۶۲	۰/۸۶	۰/۶۰	کاهش احساس موفقیت فردی		

روایی همگرا به این معنا است که نشانگرهای هر سازه در نهایت تفکیک مناسبی را به لحاظ اندازه گیری نسبت به سازه‌های دیگر مدل فراهم آورند؛ به عبارت دیگر، هر نشانگر فقط سازه خود را اندازه گیری کند و ترکیب آن‌ها به گونه‌ای باشد که تمام سازه‌ها به خوبی از یکدیگر تفکیک شوند. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده مشخص شد که تمام سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۴ هستند. شاخص پایایی ترکیبی (سازگاری درونی) جهت بررسی پایایی پرسش-

نامه استفاده شد و تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۷ می‌باشند و نشان از پایا بودن ابزار اندازه‌گیری می‌باشند.

**معیار افزونگی**<sup>۱</sup>. شاخص افزونگی مدل معروف‌ترین شاخص اندازه‌گیری کیفیت مدل «ساختاری» است. در این آزمون فقط متغیرهای درون‌زا را انتخاب می‌کنیم. این معیار نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا است که از یک یا چندسازه برون‌زا تأثیر می‌پذیرد. در مورد مقدار ملاک برای این شاخص، عددی بیان نشده و میانگین شاخص افزونگی یک معیار کلی کیفیت مدل ساختاری است که برای همه سازه‌های درون‌زا به کار می‌رود. در این شاخص مقادیر بالای صفر نشان‌دهنده توانایی مطلوب مدل ساختاری در پیش‌بینی کردن متغیرهای مشاهده‌پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان است و مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵، به ترتیب میزان ضعیف، متوسط و قوی بودن قدرت پیش‌بینی مدل ساختاری را ارائه می‌دهند. مقدار به دست آمده از میانگین این شاخص ۰/۳ است و نشان می‌دهد که شاخص افزونگی متغیرهای درون‌زای مدل (حمایت سازمانی، کار عاطفی و فرسودگی شغلی) و در نتیجه کیفیت ساختاری مدل تحقیق مناسب بوده است.

**شاخص نیکویی برازش مدل (GOF)**. این شاخص سازش بین کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری شده را نشان می‌دهد و برابر است با:

$$GOF = \sqrt{AVE} \times \sqrt{R^2}$$

که در آن  $\sqrt{AVE}$  و  $\sqrt{R^2}$  میانگین  $AVE$  و  $R^2$  می‌باشد. بالا بودن شاخص مقدار GOF از ۰/۴ برازش مدل را نشان می‌دهد. مقدار شاخص برازش برابر ۰/۵۵ شده است و از مقدار ۰/۴ بزرگ‌تر شده است و نشان از برازش مناسب مدل دارد. به بیان ساده‌تر، داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی و زیربنای نظری تحقیق برازش مناسبی دارد و این بیانگر همسو بودن سؤالات با سازه‌های نظری است.

اعتبارسنجی مدل‌های ساختاری (پاسخ به فرضیه‌ها). پس از اعتبارسنجی مدل‌های اندازه‌گیری نوبت به بررسی مدل ساختاری یا درونی تحقیق می‌رسد. در جدول شماره ۷ نتایج معادلات ساختاری در راستای بررسی فرضیه‌های تحقیق آمده است:

جدول ۷. نتایج معادلات ساختاری برای بررسی فرضیه‌های پژوهش

جهت	وضعیت	آماره تی t	ضریب تأثیر B	فرضیه‌های پژوهش
-	تأیید	۳/۵۲	-۰/۳۸	۱) دوربین‌های البسه بر حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران پلیس تأثیر معناداری دارد.
+	تأیید	۲/۰۲	۰/۲۰	۲) دوربین‌های البسه بر کار عاطفی افسران پلیس تأثیر معناداری دارد.
+	تأیید	۳/۲۹	۰/۳۴	۳) دوربین‌های البسه بر فرسودگی شغلی افسران پلیس تأثیر معناداری دارد.
عدم تأیید		۰/۸۰	۰/۰۸	۴) حمایت سازمانی ادراک‌شده بر کار عاطفی افسران پلیس تأثیر معناداری دارد.
-	تأیید	۶/۳۰	-۰/۵۲	۵) حمایت سازمانی ادراک‌شده بر فرسودگی شغلی افسران پلیس تأثیر معناداری دارد.

$|t| > 1.96$  Significant at  $P < 0.05$ ,  $|t| > 2.58$  Significant at  $P < 0.01$

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از ضرایب معادلات ساختاری، مقدار  $t$  برای تمامی فرضیه‌های تحقیق (به‌جز فرضیه فرعی ۴) طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه (۱/۹۶ تا -۱/۹۶) برآورد شده است؛ لذا می‌توان بیان نمود که فرضیه‌های تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود.

**آزمون سوبل و اثر متغیر میانجی:** آنچه در زمینه محاسبه اثر غیرمستقیم توضیح داده می‌شود، همان نقش متغیر میانجی است. می‌توان از راه بررسی معناداری ضرایب  $a$  و  $b$  به آزمون فرضیه میانجی پرداخت؛ اما این روش توان آماری پایینی دارد. روش مناسب‌تر این است که به‌صورت مستقیم معناداری ضریب  $ab$  آزمون شود. یکی از



بر کاربردترین روش‌ها برای این منظور آزمون سوئیل است که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون سوئیل برای اثر متغیر میانجی

جهت	وضعیت	آزمون سوئیل		بتا	فرضیه
		(Sig)	آماره سوئیل		
	عدم تأیید	۰/۰۷	۰/۰۹	۰/۰۳	دوربین‌های البسه بر کار عاطفی افسران پلیس با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر معناداری دارد.
+	تأیید	۰/۰۳	۵/۳۲	۰/۲۰	دوربین‌های البسه بر فرسودگی شغلی افسران پلیس با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر معناداری دارد.

$|t| > 1.96$  Significant at  $P < 0.05$ ,  $|t| > 2.58$  Significant at  $P < 0.01$

### بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و فرسودگی شغلی افسران پلیس و بررسی تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده انجام شد. نتایج پژوهش در بخش توصیفی نشان داد که میانگین ادراک افسران پلیس از حمایت سازمانی، اندکی بیش از حد متوسط و برابر  $3/3$  از  $5$  است. میانگین کار عاطفی افسران پلیس، معادل  $3/35$  و میانگین فرسودگی شغلی آن‌ها  $2/54$ ، یعنی کمتر از حد متوسط است. با توجه به اینکه این نتایج به‌طور عمده از جامعه افسران جزء بین  $30$  تا  $40$  ساله با سابقه خدمت  $15$  تا  $20$  سال و دارای تحصیلات کارشناسی حاصل شده است، با اعتماد بیشتری قابل تعمیم به همین گروه از افسران پلیس می‌باشد.

پژوهش نشان داد که دوربین‌های البسه بر کار عاطفی افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان تأثیرگذار هستند و این تأثیر به این شکل است که دوربین‌های البسه موجب افزایش کار عاطفی افسران پلیس می‌شود. نتایج همچنین نشان داد اگرچه دوربین البسه موجب افزایش کار عاطفی در هر دو سطح اقدام سطحی و عمیق شده است، اما این تفاوت فقط در اقدام عمیق معنادار است. همان‌گونه که قبلاً بیان شد، کار عاطفی، مدیریت احساسات و استفاده از راهبردهای گوناگون برای بیان احساسات در

تعامل با ارباب رجوع است که در اقدام سطحی با نشان دادن ساختگی احساسات و در سطح عمیق با تلاش برای تغییر واقعی احساسات برای انطباق با الزامات شغلی نشان داده می‌شود؛ به این ترتیب، نتیجه پژوهش بدان معنا است که کارکنان پلیس در اثر استفاده از دوربین البسه برای اینکه رفتارهای مورد انتظار فراجا را از خود نشان دهند، به طور آگاهانه احساس‌های درونی خود را تغییر داده یا تعدیل می‌کنند و شکل دهی به احساسات درونی آنان در سطح عمیق انجام می‌شود. این نتیجه با پژوهش ساولنیر و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد، آنجا که بیان کردند دوربین‌های البسه رفتار افسران پلیس را بهبود می‌بخشد. وایت و همکاران (۲۰۱۷) نیز در یافته‌های مشابهی گزارش دادند که ۷۷ درصد از پاسخ‌دهندگان پژوهش آن‌ها، احساس می‌کنند که دوربین‌های البسه باعث می‌شود افسران حرفه‌ای‌تر رفتار کنند.

پژوهش نشان داد که دوربین‌های البسه بر فرسودگی شغلی افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان تأثیرگذار است و این تأثیر به این شکل است که دوربین‌های البسه موجب افزایش فرسودگی شغلی افسران پلیس می‌شود. نتایج همچنین نشان داد دوربین البسه موجب افزایش فرسودگی شغلی در هر سه بُعد خستگی احساسی، زوال شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی می‌شود؛ اما این تفاوت در ابعاد زوال شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی معنادار است و این بدان معنا است که کارکنان پلیس در اثر استفاده از دوربین البسه نگرش بدبینانه و منفی در رابطه با افراد جامعه که خدمات او را دریافت می‌کنند پیدا می‌کنند و احساسات منفی نسبت به شایستگی و موفقیت‌های شغلی خود در آنان شکل می‌گیرد. هم‌راستا با این نتیجه، آدامز و ماستراسی (۲۰۱۹)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که افسران پلیس در حال حاضر سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را نسبت به سایر مشاغل تجربه می‌کنند و تکثیر دوربین‌های البسه ممکن است فرسودگی شغلی را تشدید کند، زیرا که افسران پلیس باید بین پاسخگویی به مردم، رعایت نظارت اداری و نظارت مستمر تعادل برقرار کنند.

پژوهش نشان داد دوربین‌های البسه بر حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان تأثیرگذار است و این تأثیر به این شکل است که دوربین‌های البسه موجب کاهش حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران پلیس می‌شود. این نتیجه قبلاً در پژوهش آدامز و ماستراسی (۲۰۱۹) نیز مبنی بر وجود شواهدی از اثرات منفی نظارت الکترونیکی بر استرس، فرسودگی و کاهش روحیه و کاهش حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران پلیس، آشکار شده بود.

نتایج پژوهش در مورد رابطه این سه متغیر نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر فرسودگی شغلی افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان تأثیرگذار است و موجب کاهش فرسودگی شغلی افسران پلیس می‌شود. به علاوه اینکه، حمایت سازمانی ادراک‌شده ارتباط بین دوربین‌های البسه و فرسودگی شغلی افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان را میانجی‌گری می‌کند؛ به بیان دیگر، دوربین‌های البسه از طریق کاهش حمایت سازمانی ادراک‌شده موجب افزایش فرسودگی شغلی افسران پلیس می‌گردد. در همین راستا، آدامز و ماستراسی (۲۰۱۹)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیده بودند که افسران پلیس به‌طور معمول، سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را نسبت به سایر مشاغل تجربه می‌کنند و تکثیر دوربین‌های البسه ممکن است فرسودگی شغلی را تشدید کند، زیرا که افسران پلیس باید بین پاسخگویی به مردم، رعایت نظارت اداری و نظارت مستمر تعادل برقرار کنند. این در حالی است که دوربین‌های البسه ممکن است بر حمایت سازمانی ادراک‌شده نیز تأثیر منفی بگذارند و حمایت سازمانی درک‌شده پایین‌پیش‌بینی‌کننده اصلی برای فرسودگی شغلی و کاهش انگیزه کاری است. جانسون (۲۰۱۵)، نیز بیان نموده که افسران احساس می‌کنند که فرماندهان از آن‌ها در طول تخلفات داخلی و شکایات شهروندان حمایت نمی‌کنند. لامبرت<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۲) نیز نشان دادند که حمایت اجتماعی از تعیین‌کننده‌های اصلی فرسودگی شغلی است. سانتا ماریا و همکاران (۲۰۱۸) و ابراهیمی (۱۳۹۹) نیز دریافتند

که جو حمایتی مثبت در سازمان به‌عنوان یک عامل محافظتی در برابر فرسودگی شغلی افسران پلیس عمل می‌کند و با کاهش سطح افسردگی و اضطراب همراه است. نتایج پژوهش در مورد رابطه این سه متغیر نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر کار عاطفی افسران پلیس گشت فرماندهی انتظامی همدان تأثیرگذار نیست و ارتباط بین دوربین‌های البسه و کار عاطفی افسران پلیس را نیز میانجی‌گری نمی‌کند؛ این بدان معنا است که دوربین‌های البسه از طریق حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیری بر کار عاطفی افسران پلیس ندارند. با توجه به جدید بودن موضوع پژوهش در این مورد و یافت نشدن پژوهشی که به‌طور اختصاصی به بررسی تأثیر هم‌زمان دوربین‌های البسه بر کار عاطفی و حمایت ادراک‌شده افسران پلیس پرداخته باشد، پژوهشگران در مقایسه‌سازی و اشاره به نتایج پژوهش‌های گذشته در محدودیت قرار داشتند. همچنین در حوزه تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر کار عاطفی تحقیقی انجام نگرفته و تنها به اثرات تعدیلگری حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌عنوان محرکی برای تقویت اثرات کار عاطفی پرداخته شده است؛ برای نمونه رضانی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهش خود به نقش تعدیلگری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی پرداختند و نشان دادند که جو حمایتی مثبت در سازمان محرکی برای تقویت اثرات کار عاطفی است؛ اما این نقش در رابطه بین کار عاطفی و افزایش عملکرد فروش در پژوهش یزدان‌شناس و خورسندی (۱۳۹۹) تأیید نشد.

### پیشنهادها

براساس نتایج به‌دست آمده در این پژوهش، دوربین‌های البسه به‌عنوان عامل مؤثر بر حمایت سازمانی، فرسودگی شغلی و کار عاطفی مورد شناسایی قرار گرفت. استفاده از دوربین‌های البسه موجب افزایش کار عاطفی می‌شود و از طرفی حمایت سازمانی درک‌شده را کاهش داده و همچنین موجب افزایش فرسودگی شغلی کارکنان می‌گردد؛ بنابراین، ن به‌منظور بهبود هر چه بیشتر اثرات استفاده از دوربین‌های البسه، پیشنهادهایی به شرح زیر به فرماندهان نیروی انتظامی همدان ارائه می‌شود.

همان‌طور که نتایج پژوهش نشان داد، دوربین‌های البسه بر فرسودگی شغلی افسران پلیس با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر مثبتی دارد و دوربین‌های البسه از طریق کاهش حمایت سازمانی ادراک‌شده موجب افزایش فرسودگی شغلی افسران پلیس می‌گردد؛ بنابراین، لازم است برای بهبود اثرات دوربین‌های البسه بر کار عاطفی، به تقویت هر چه بیشتر حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌عنوان میانجی‌گر اقدام شود. در این راستا، استراتژی‌های افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده، همچون افزایش میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های شغلی و سازمانی، ایجاد فرصت‌های ترفیع مبتنی بر نظام ارزیابی عملکرد دقیق و عادلانه، تقویت کیفیت سرپرستی مدیران در رده‌های مختلف به‌ویژه رده‌های میانی، بسترسازی اعتماد و اطمینان کارکنان به سازمان از طریق برقراری ارتباط و تعامل بدون جانب‌داری و سوگیری و اهمیت‌دادن به انگیزش درونی و رضایت آن‌ها از پرداخت (در حوزه‌های حقوق و دستمزد، مزایا و امکانات) می‌تواند اثرات منفی استفاده از دوربین‌های البسه را در افسران کاهش دهد. همچنین، سرپرستان به‌عنوان نمادی از اقتدار و موجودیت سازمان می‌توانند با ایجاد فضای کاری مناسب و افزایش حس اعتماد کارکنان به اهداف سازمان، زمینه لازم را برای افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده فراهم آورند.

همان‌طور که نتایج پژوهش نشان داد، دوربین‌های البسه بر حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران پلیس تأثیر منفی دارد و بر فرسودگی شغلی افسران پلیس تأثیر مثبت دارد؛ بنابراین، دوربین‌های البسه موجب تضعیف حمایت سازمانی ادراک‌شده و افزایش فرسودگی شغلی افسران پلیس می‌شود. همچنین دوربین‌های البسه بر کار عاطفی افسران پلیس تأثیر مثبتی دارد و موجب افزایش کار عاطفی افسران پلیس می‌گردد، بنابراین، ضرورت دارد تا برای بهبود اثرات دوربین‌های البسه بر حمایت سازمانی و فرسودگی شغلی و کار عاطفی افسران پلیس اقدام کرد. در این راستا پیشنهاد می‌شود برای پوشیدن دوربین‌های البسه بیشتر از افسرانی استفاده شود که تحصیلات بالاتری دارند؛ زیرا افسران با سطوح تحصیلات بالاتر بیشتر پذیرای راهبردها و فناوری‌های نوآورانه در پلیس می‌باشند و با تمایل خود از این فناوری استقبال می‌کنند و از این طریق کمتر در

معرض آسیب قرار می‌گیرند. همچنین برای استفاده از دوربین‌های البسه، افسران باید آموزش‌هایی دریافت کنند و قبل از استفاده در محیط واقعی کار، مدتی آن را به انگیزه آموزش و تسهیل استفاده به کار گیرند. چنین تجربه‌ای در استفاده از دوربین‌ها، از طریق آشنا کردن آن‌ها با این فناوری می‌تواند موجب کاهش نگرانی افسران در مورد تأثیر دوربین‌های البسه بر کارشان شود.

پیشنهاد دیگر به موضوع آگاهی‌بخشی در رسانه‌ها در خصوص مزایای دوربین‌های البسه مربوط می‌شود؛ آگاه نمودن افسران پلیس از مزایایی همچون ایمنی افسران پلیس، کاهش شکایات، بهبود کیفیت شواهد و... موجب پذیرش هر چه بیشتر دوربین‌های البسه از سوی افسران پلیس می‌شود و از این طریق، تأثیر منفی آن بر فرسودگی شغلی و ادراک از حمایت سازمانی را تعدیل می‌کند.

آن‌گونه که نتایج پژوهش نشان داد، ادراک از حمایت سازمانی در بین افسران این پژوهش، دارای میانگین در حد متوسط است و این در حالی است که میانگین برخی شاخص‌ها از جمله: توجه به رضایت عمومی افسران، توجه به رفاه آن‌ها و قدرشناسی سازمان از تلاش‌های افسران، کمتر از حد متوسط ۳ است و مشخص است که مشکل در حوزه حمایت سازمانی در فراجا به این شاخص‌ها مربوط است؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که فراجا به رضایت و به رفاه کارکنان اهمیت دهد و به شیوه‌های مختلفی [مانند اعطای وام‌های مختلف و افزایش امنیت شغلی، داشتن مرخصی‌های اضطراری یا داشتن شرایط ادامه تحصیل و حتی توجه به رفاه و سلامتی یا داشتن سرویس ایاب و ذهاب، کارت‌های تخفیف و قرارداد با سازمان‌های درمانی، ورزشی و تفریحی به منظور کاهش هزینه‌های کارکنان و ... که می‌تواند موجب افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده افسران شود] در این زمینه اقدام نماید. مدیران فراجا همچنین با گرامیداشت و پاداش و قدردانی از زحمات کارکنان و دستاوردها و تلاش اضافی آنان، می‌توانند موجب ارتقای حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی کارکنان شوند.

از طرفی برای بهبود حمایت سازمانی به‌طور کلی باید از طریق مدیریت حمایتی برای شایستگی حرفه‌ای کارکنان احترام قائل شده و از این‌رو مدیران فراجا باید از پیشنهادهای

کارکنان استقبال کرده و به آن‌ها گوش دهند. شیوه‌های مدیریت مشارکتی که طی آن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های کاری و شغلی مشارکت داده می‌شوند باعث می‌شود تا کارکنان احساس کنند که سازمان برای موجودیت آن‌ها ارزش قائل است. همین امر نیز به خوبی می‌تواند شرایط افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده را فراهم کند. نباید از یاد برد که در فضاهای سازمانی غیر حمایتی کارکنان ممکن است چندان تلاشی برای عملکرد بهینه و بهره‌وری بالا نمایند. اگر مدیران فراجا بتوانند این حس را در کارکنان به وجود آورند که سازمان برای آن‌ها و آینده کاری‌شان ارزش قائل است، می‌توانند به شکل‌گیری یک نگرش مثبت در کارکنان نسبت به حمایت سازمان کمک کنند.

**پیشنادهایی برای پژوهشگران آتی:** پیشنهادهای زیر برای پژوهش‌های آتی مفید به نظر می‌رسد:

پژوهشگران آتی می‌توانند از مدل مورد استفاده در این پژوهش در حوزه فرماندهی انتظامی سایر استان‌های کشور استفاده کنند و نتایج را با نتایج به دست آمده در این پژوهش مقایسه کنند و به نتایج جامع‌تر دست یابند.

همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی موضوع پژوهش را از طریق میانجی‌گری متغیرهای دیگری همچون عدالت سازمانی درک‌شده، رضایت شغلی و... که ممکن است تأثیر دوربین‌های البسه بر فرسودگی شغلی و کار عاطفی را تحت تأثیر قرار دهند، بررسی نمایند و تأثیر میانجی‌گری این عوامل را نیز در مدل پژوهش نظر بگیرند.

از آنجا که مفاهیم «هزینه و فایده» در استفاده از دوربین‌های البسه پلیس به خوبی درک نشده است، پیشنهاد می‌شود در کنار هزینه‌های مالی دوربین‌های البسه به سایر هزینه‌های روان‌شناختی استفاده از دوربین‌های البسه برای افسران پلیس پرداخته شود. همچنین مزایای احتمالی از طریق استفاده از این فناوری نیز مورد بررسی قرار گیرد تا برآورد درستی از هزینه و فایده استفاده از این فناوری به دست آید.

### سپاسگزاری

پژوهشگران از همه کسانی که در این پژوهش علمی مشارکت و همکاری داشته‌اند کمال تشکر و قدردانی را دارند

## منابع فارسی

ابراهیمی، دل آرام. (۱۳۹۹). ارزیابی تأثیر جو سازمانی، ادراک از حمایت سازمانی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی (مورد مطالعه: شعب ۵ و ۶ سازمان تأمین اجتماعی تهران). نگرش های نوین مدیریت بازرگانی، ۱(۱)، ۴۹-۶۹.

[https://www.jnabm.ir/article\\_245231.html](https://www.jnabm.ir/article_245231.html)

رمضانی، یوسف؛ کریمی، زهرا؛ و جفا، سعید. (۱۳۹۸). نقش تعدیل گری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۱۱(۱)، ۱۳۳-۱۵۲.

doi: 10.22067/pmt.v11i1.67443

سهرابی، حیدر؛ و صانعی پور، محمدعلی. (۱۴۰۱). پیشگیری از آسیب های شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر آیات و روایات. پژوهش های مدیریت انتظامی، ۱۷(۲)، ۹۳-۱۴۲.

doi: 10.22034/pmsq.2022.1265976.1493

صالحی، جواد. (۱۳۹۹). لباس دوربین دار پلیس و کارکرد حقوقی آن در نظام عدالت کیفری ایران. فصلنامه پژوهش های حقوق تطبیقی عدل و انصاف، ۹(۳)، ۷-۲۲.

doi: 10.22034/aeclr.2020.118098

کوهی، کمال. (۱۳۹۹). تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی، سرمایه روان شناختی، جو سازمانی و سابقه شغلی بر فرسودگی شغلی مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز. جامعه شناسی کاربردی، ۳۱(۲)، ۷۷-۹۴.

doi: 10.22108/jas.2019.116361.1664

گیوی، مجید؛ و مقدادی، مازیار. (۱۴۰۰). بررسی سیستم های نظارتی (دوربین البسه) در پلیس کشورهای جهان. دانش انتظامی، ۸(۲۹)، ۱۱۵-۱۴۴.

[http://pok.jrl.police.ir/issue\\_12936\\_13261.html](http://pok.jrl.police.ir/issue_12936_13261.html)

واحداسرمی، محمدجواد؛ طبری، مجتبی؛ و مهر آرا، اسدالله. (۱۴۰۱). عوامل مؤثر بر کاهش تحلیل رفتگی شغلی منابع انسانی در سازمان های حاکمیتی ایران. پژوهش های مدیریت انتظامی، ۱۷(۳)، ۴۱-۷۸.

doi: 10.22034/pmsq.2022.1268639.1537

یزدان شناس، مهدی؛ و خورسندی، حمیده. (۱۳۹۹). استفاده از کار عاطفی برای افزایش عملکرد فروش؛ نقش ادراک از حمایت سازمانی. مدیریت بازرگانی، ۱۲(۱)، ۹۴-۱۱۵.

doi: 10.22059/jibm.2019.273391.3391

Adams, I., & Mastracci, S. (2019). Police body-worn cameras: Effects on officers' burnout and perceived organizational



- support. *Police quarterly*, 22(1), 5-3.  
<https://doi.org/10.1177/1098611118783987>
- Givi, Majid; Meqdadi, Maziar. (2021). Investigation of surveillance systems (clothes cameras) in the police of the world. *Police Science*, 8(29), 115-144.  
[http://pok.jrl.police.ir/issue\\_12936\\_13261.html](http://pok.jrl.police.ir/issue_12936_13261.html)
- Ariel, B., Sutherland, A., Henstock, D., Young, J., & Sosinski, G. (2018). The deterrence spectrum: Explaining why police body-worn cameras 'work' or 'backfire' in aggressive police-public encounters. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 12(1): 6-26. <https://doi.org/10.1093/police/paw051>
- Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labour and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organization* (2nd ed., pp. 184-203). London: Sage.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.  
<https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Crank, J., & Crank, J. P. (2014). *Understanding police culture*. New York, NY: Routledge.
- Crow, M. S., Snyder, J. A., Crichlow, V. J., & Smykla, J. O. (2017). Community perceptions of police body-worn cameras: The impact of views on fairness, fear, performance, and privacy. *Criminal justice and behavior*, 44(4), 589-610.  
<https://doi.org/10.1177/0093854816688037>
- Cubitt, T. I., Lesic, R., Myers, G. L., & Corry, R. (2017). Body-worn video: A systematic review of literature. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 50(3), 379-396.  
<https://doi.org/10.1177/0004865816638909>
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*, University of Houston. <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/SHRM-SIOP%20Perceived%20Organizational%20Support.pdf>
- Ellrich, K. (2016). Burnout and violent victimization in police officers: A dual process model. *Policing: An International*

- Journal of Police Strategies & Management, 39(4), 652-666. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-10-2015-0125>
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Burnout in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586. <https://doi.org/10.5465/255907>
- Gibson, J. L. J. M., & Donnelly Jr, J. H. (1994). Organizations: bahavior, structure, processes/James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr (No. 658.4 G5 1994.).
- Hedberg, E. C., Katz, C. M., & Choate, D. E. (2017). Body-worn cameras and citizen interactions with police officers: Estimating plausible effects given varying compliance levels. *Justice quarterly*, 34(4), 627-651. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/body-worn-cameras-and-citizen-interactions-police-officers>
- Huff, J., Katz, C.M. and Webb, V.J. (2018). Understanding police officer resistance to body-worn cameras. *Policing: An International Journal*. 41(4), 482-495. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2018-0038>
- Hur, W. M., Han, S. J., Yoo, J. J., & Moon, T. W. (2015). The moderating role of perceived organizational support on the relationship between emotional labor and job-related outcomes. *Management Decision*.
- Jennings, W. G., Fridell, L. A., Lynch, M., Jetelina, K. K., & Reingle Gonzalez, J. M. (2017). A quasi-experimental evaluation of the effects of police body-worn cameras (BWCs) on response-to-resistance in a large metropolitan police department. *Deviant behavior*, 38(11), 1332-1339. <http://dx.doi.org/10.1080/01639625.2016.1248711>
- Johnson, R. R. (2015). Police organizational commitment: The influence of supervisor feedback and support. *Crime & Delinquency*, 61(9), 1155-1180. <https://doi.org/10.1177/0011128712466887>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Dial, K. C., Jiang, S., & Khondaker, M. I. (2012). Is the job burning me out? An exploratory test of the job characteristics model on the emotional burnout of prison staff. *The Prison Journal*, 92(1), 3-23. <https://doi.org/10.1177/0032885511428794>
- Laming, E., & Schneider, C. J. (2021). Police Body-worn Cameras and Axon Enterprise's Claims in Media. In *Radical*

- Interactionism and Critiques of Contemporary Culture. Emerald Publishing Limited.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Pandey, J., & Singh, M. (2016). Donning the mask: effects of emotional labour strategies on burnout and job satisfaction in community healthcare. *Health Policy and Planning*, 31(5), 551-562. <https://doi.org/10.1093/heapol/czv102>
- Phillips, S.W., Kim, D.-Y. and Gramaglia, J. (2020), "The impact of general police officer outlooks on their attitudes toward body-worn cameras", *Policing: An International Journal*, 43(3), 451-467. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-10-2019-0163>
- Santa Maria, A., Wörfel, F., Wolter, C., Gusy, B., Rotter, M., Stark, S., ... & Renneberg, B. (2018). The role of job demands and job resources in the development of emotional exhaustion, depression, and anxiety among police officers. *Police Quarterly*, 21(1), 109-134. <https://doi.org/10.1177/1098611117743957>
- Saulnier, A., St Louis, E. and McCarty, W. (2019). Procedural justice concerns and support for BWCs: turning the lens to officer perceptions. *Policing: An International Journal*, 42 (4), 671-687. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2018-0137>
- Sousa, W. H., Miethe, T. D., & Sakiyama, M. (2018). Inconsistencies in public opinion of body-worn cameras on police: Transparency, trust, and improved police–citizen relationships. *Policing: A Journal of policy and Practice*, 12(1), 100-108. doi:10.1093/police/pax015
- Todak, N., & Gaub, J. E. (2020). Predictors of police body-worn camera acceptance: Digging deeper into officers’ perceptions. *Policing: An International Journal*, 43(2), 299-313. DOI 10.1108/PIJPSM-06-2019-0085
- White, M. D., Todak, N., & Gaub, J. E. (2017). Assessing citizen perceptions of body-worn cameras after encounters with police. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 40(4), 689-703. <http://dx.doi.org/10.1108/PIJPSM-07-2016-0105>
- Yokum, D., Ravishankar, A., & Coppock, A. (2017). Evaluating the effects of police body-worn cameras: A randomized controlled trial. LAB@ DC.