

## بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران

صدیقه طوطیان اصفهانی<sup>۱</sup>

بابک بناساز<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف پژوهشگر در این تحقیق "بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران" می باشد و برای انجام این کار از جامعه آماری ۱۵۰۰ نفری، ۳۰۵ نفر بر اساس نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. روش تحقیق بر مبنای هدف کاربردی و بر اساس گردآوری داده ها، توصیفی همبستگی می باشد. روش گردآوری داده ها کتابخانه ای و میدانی بود. ابزار مورد استفاده جهت جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای شامل سه بخش: اطلاعات جمعیت‌شناختی، پرسشنامه استاندارد حمایت اجتماعی ریاحی، پرسشنامه ابعاد شخصیتی ار. استرتز و دی برون استین و پرسشنامه تعارض شغلی احمدی می باشد که از روایی محتوا و پایایی مناسب (۹۲٪)، برخوردار می‌باشد. نتایج در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که: بین هر یک از مؤلفه‌های حمایت اجتماعی با تعارض شغلی ارتباط قوی و مثبت وجود دارد. این رابطه بین حمایت اجتماعی و تعارض شغلی (۴۷٪) به دست آمد.

### واژگان کلیدی

حمایت اجتماعی، تعارض، تعارض شغلی.

۱- استادیار گروه حسابداری و مدیریت، دانشکده علوم انسانی واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

Tootian\_ir@yahoo.com نویسنده مسول ه ۰۹۱۲۳۹۶۳۴۹۷

۲- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

## طرح مسأله

در حال حاضر موفقیت سازمان‌ها به طور مستقیم به استفاده مؤثر از منابع انسانی متکی به علوم رفتاری کاربردی بستگی دارد. از این رو نگرش جدید در ادبیات مربوط به مدیریت انسان، نگرش راهبردی نیست، به این معنا که انسان هم عامل کار و هم خالق آن است. بنابراین نقش محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. پیدایش و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها در گرو هدایت صحیح منابع به ویژه منابع انسانی است (کازمی، ۱۳۹۴). یکی از عوامل مهم در استفاده مؤثر از منابع انسانی، حمایت اجتماعی است. حمایت اجتماعی نقش میانگیری روی مسائل تنش‌زا در زندگی دارد و در نتیجه تأثیر مثبتی روی بهداشت فیزیکی و روان‌شناختی دارد. در سال ۲۰۰۴ کوهن بیان کرد: وقتی فردی به این باور برسد که در زمان نیاز افرادی وجود دارند که به وی کمک کنند، توانایی آن فرد برای کنار آمدن با فشارهای روانی بهتر می‌شود. حمایت اجتماعی می‌تواند به این صورت تعریف شود: درک در مورد دسترس بودن افرادی که احساس می‌کنیم به ما اهمیت می‌دهند؛ اطمینان از این که افرادی وجود دارند که بتوان در هنگام نیاز روی کمک آن‌ها حساب کرد؛ باعث می‌شود که احساس خوبی داشته باشیم.

در همین راستا، زندگی کاری و شخصی هر فرد هم در سلامت روحی و جسمی او بسیار تأثیر دارد. هر فرد نیازمند کار و خانواده ای است که با روحيات او سازگار باشد تا بتواند در حرفه خود پله‌های ترقی و پیشرفت را طی کند. در این راستا فعالیت‌ها بصورت گروهی انجام می‌گردد و تعارض مهمترین عارضه رفتار گروهی می‌باشد. «تعارض» در لغت مصدری به عنوان متعارض و مزاحم یکدیگر شدن، با هم اختلاف داشتن، معنا شده است (معین، ۱۳۷۵). فردی که اصول اساسی تعارض و مذاکره را می‌داند، دارای آمادگی بیشتری خواهد بود تا به طور موفقیت آمیز با این موقعیت‌های اجتناب ناپذیر، برخورد کند. مدیریت تعارض، شناخت و اداره‌ی تعارض به صورتی معقول، منصفانه و کارا است. تعارض می‌تواند با استفاده از مهارت‌هایی چون ارتباطات موثر، حل مسئله و مذاکره مدیریت شود. قبل از هر چیز برای اداره‌ی تعارض باید آنرا شناسایی و تجزیه و تحلیل کرد و علل ایجاد تعارض را مورد بررسی قرار داد (نکویی مقدم، ۱۳۹۰). وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران بدلیل وظایف متعدد در حیطة نیروی انسانی همچون: تأمین کادر مورد نیاز وزارت کشور، انجام اقدامات مربوط به استخدام و صدور احکام استخدامی، اجرای مقررات انضباطی کارکنان، نظارت بر روند صدور احکام کارگزینی، صدور احکام تعلیق، آمادگی، خروج و برکناری، انفصال و استعفاء و بازخرید کارکنان، بررسی و اقدام درمورد پیشنهادهای مربوط به انتصابات کارکنان، انجام امور مربوط به دعاوی استخدامی کارکنان، ابلاغ آراء صادره از هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و غیره و همچنین از سویی دیگر به جهت

مواجهه با کاهش منابع، تغییر و افزایش انتظارات ارباب رجوع، تحولات اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در سطح جامعه برای پاسخگویی به این مطالبات، امکان وجود تعارض های مختلف وجود دارد. از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر اینگونه تعارض ها می تواند در سطح فردی، شخصیت افراد و در سطح گروهی، حمایت اجتماعی در سازمان مربوطه باشد. لذا تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران رابطه معناداری وجود دارد؟ آیا امکان پیش بینی میزان تعارض شغلی بر حسب میزان حمایت اجتماعی وجود دارد؟ آیا بین دیدگاه های آزمودنی ها درباره متغیرهای تحقیق بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

### مروری بر ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

برخی پژوهش ها به عنوان عوامل اثرگذار بر کاهش یا افزایش تعارضات کار/خانواده پرداخته اند. یکی از عواملی که توجه پژوهشگران را به خود جلب نموده است، حمایت اجتماعی و تأثیر آن در کاهش تعارض کار/ خانواده است. حمایت اجتماعی به میزان برخورداری از محبت، همراهی و توجه اعضای خانواده، دوستان و سایر افراد تعریف شده است (علیپور، ۱۳۸۵). حمایت اجتماعی تا حد زیادی با احساس سلامت ارتباط دارد. نه تنها در دسترس بودن حمایت، بلکه حتی ادراک آن با رضایت شغلی، کاهش تنش های شغلی و کاهش بیکاری ارتباط دارد. به طور کلی حمایت اجتماعی هم تعدیل کننده استرس زها و سلامت روانی است و هم از آنها تأثیر می پذیرد. حمایت اجتماعی مفهومی چند بعدی است که به اشکال و طرق مختلفی تعریف شده است. برخی از پژوهشگران، حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه، و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان، و دیگران مهم تعریف کرده اند (سارافینو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). برخی حمایت اجتماعی را واقعیتی اجتماعی و برخی دیگر، آن را ناشی از ادراک و تصور فرد می دانند دسته بندی های گوناگونی توسط پژوهشگران از مفهوم حمایت اجتماعی به عمل آمده است. در واقع، این دسته بندی ها در پاسخ به این سؤال بوده است که حمایت اجتماعی، به طور ویژه چه چیزی را برای یک شخص فراهم می آورد؟ سارافینو با جمع بندی نظرات برخی از پژوهشگران به دسته بندی حمایت اجتماعی در پنج مقوله<sup>۲</sup> حمایت عاطفی<sup>۳</sup>، ارزشیابانه<sup>۴</sup>، ابزاری یا ملموس<sup>۴</sup>،

- 
1. Sarafino
  2. emotional
  3. esteem
  4. tangible

اطلاعاتی<sup>۱</sup> و شبکه‌ای<sup>۲</sup> می‌داند (سارافینو، ۱۹۹۸). دیویسون (۱۳۸۴) از حمایت اجتماعی ساختاری<sup>۳</sup> و کارکردی<sup>۴</sup> نام برده‌اند. در مجموع، رایج‌ترین انواع حمایت اجتماعی به صورت زیر می‌باشد:

الف) حمایت اجتماعی عاطفی: حمایت عاطفی به معنی در دسترس داشتن فردی برای تکیه کردن و اعتماد داشتن به وی، به هنگام نیاز می‌باشد (درنتا و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶).

ب) حمایت اجتماعی ابزاری: حمایت ابزاری به کمک‌های مادی، عینی و واقعی دریافت شده توسط یک فرد از سوی دیگران اطلاق می‌گردد. این نوع حمایت به افراد کمک می‌کند تا نیازهای روزانه خود را تأمین نمایند و شامل عناصری از کمک‌های مادی و عینی نظیر قرض دادن پول، کمک کردن در نظافت منزل، جابه جایی و حرکت کردن، حمام رفتن و رانندگی کردن است (درنتا و همکاران، ۲۰۰۶).

ج) حمایت اجتماعی اطلاعاتی: به دست آوردن اطلاعات ضروری از طریق تعامل‌های اجتماعی با دیگران را حمایت اطلاعاتی تعریف کرده‌اند (گاچل و دیگران<sup>۶</sup>، ۱۳۷۷). ساراسون و همکاران نظریه حمایت اجتماعی را ارایه داد او آن را در پنج بعد تقسیم بندی نمود:

حمایت عاطفی: داشتن مهارت لازم در کمک گرفتن از دیگران هنگام برخورد با دشواری‌ها است.

حمایت شبکه اجتماعی: به معنای دسترسی به عضویت در شبکه‌های اجتماعی است. حمایت خود ارزشمندی: اینکه دیگران در دشواری‌ها یا فشارهای روانی به وی بفهماند که او فردی ارزشمند است و می‌تواند با بکارگیری توانایی‌های ویژه خود بر دشواری‌ها چیره شود. حمایت ابزاری: دسترسی داشتن به منابع مالی و خدماتی در سختی‌ها و دشواری‌ها گفته می‌شود.

حمایت اطلاعاتی: می‌تواند اطلاعات مورد نیاز خود را برای درک موقعیت به دست آورد (قدسی، ۱۳۸۲).

پرخاشگری و آشوب است (رایینز، ۱۳۸۶).

1. informational
2. network
3. structural
4. functional
5. Drentea
6. Guchel et al

در تحقیقی که توسط فاتحی زاده و همکاران (۱۳۸۶) تحت عنوان بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده زنان شاغل انجام دادند. نتایج تحقیق آنان نشان داد که هر دو نوع تعارض کار/خانواده با حمایت اجتماعی ارتباط منفی و معنادار دارد. همچنین تعارض کار/خانواده با تمایل همسر و تمایل خود فرد به کار بیرون از منزل و نیز تا میزان ساعات کاری همسر ارتباط دارد. با توجه به کارایی حمایت اجتماعی در کاهش تعارض کار/خانواده؛ لازم است در این زمینه به زنان شاغل و همسران آنان اطلاع رسانی شود.

در تحقیقی که توسط اسمیت<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) تحت عنوان بررسی اساسی رابطه بین ارتقاء از نقش یک پرستار به سرپرستاری و سطوح ملموس ابهام در نقش و تضاد نقش انجام داد. نتایج وی نشان داد که پرستاران ممکن با ابهام در نقش به شکل مستمر و تضاد در نقش در زمان تجربه نقش سرپرستاری مواجه شوند که عمدتاً بدلیل نادرست بودن مفهوم و تعریف نقش، چالش‌های اخلاقی غیرمنتظره و فقدان نگرش قبلی نسبت به نقش سرپرستاری می‌باشد. مبهم بودن نقش و تضاد در نقش ممکن است بر عملکرد و رضایتمندی شغلی اثر بگذارد.

در تحقیقی که توسط آبسومی<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) تحت عنوان تضاد در نقش در بین زنان شاغل در شرکت‌های بانکی بین قاره‌ای ایالت لاگوس انجام داد. در این مطالعه بدست آمده که زنان به منظور افزایش جایگاه و ارتقاء موقعیت اقتصادی خانواده به مشاغل رسمی می‌پردازند و اینکه حضور آنها در مشاغل رسمی باعث محدودیت زمان جهت سپری با خانواده می‌شود. نقش دوسویه زنان به شکل همسران و مادران و شاغلین رسمی بسیار پرتنش است و می‌طلبد که زنان، دو برابر همکاران مرد خود، کار کنند تا بتوانند هر دو جنبه را به سرانجام برسانند و مردان هم نیز باید در مسئولیت خانه سهم مساوی از فعالیت‌ها داشته باشند.

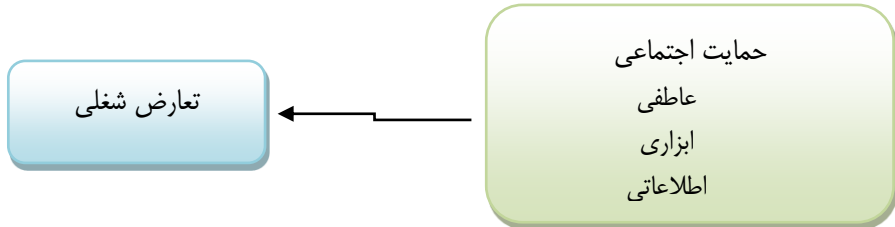
در تحقیقی که توسط سلورجان و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) تحت عنوان رابطه بین حمایت اجتماعی و ابعاد شخصیتی با تعارض کار/خانواده انجام داد. یافته‌های تحقیق آنان نشان داد که بین حمایت اجتماعی و سرپرستان با تعارض خانواده ارتباط معنی داری وجود دارد. اگر چه ارتباط معناداری بین سیاست‌های کاری دوستانه و حمایت از خانواده توسط سازمان با تعارض خانواده وجود ندارد. بعلاوه هوشیاری و خوشایندی با حمایت همکاران و تعارض خانواده مرتبط است.

در تحقیقی که توسط سرافین و مونتسرات<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) تحت عنوان بررسی حساسیت‌های اجتماعی در تعارض‌های محیطی دولت انجام دادند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که دولتمردان

1. Smith
2. Absyomi
3. Selvarajan et al
4. Serafina & Montserrat

می‌بایست در گفتگوها و تصمیم‌گیری‌های جمعی، دارای مهارت ارتباطی بالایی باشند. بدلیل اینکه عدم ارتباط مناسب موجب حساسیت‌های اجتماعی و در نهایت می‌تواند تعارض‌های مختلفی برای دولت بوجود آورد. با توجه به ادبیات تحقیق مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر تدوین شد:

### مدل مفهومی تحقیق



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

همانطوری که در شکل ۱ ملاحظه می‌شود تعارض شغلی در این تحقیق بر اساس حمایت اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرد. این مدل که برگرفته از مدل تحقیق سلورجان و همکاران (۲۰۱۷) می‌باشد. تعارض را بر اساس عامل‌های فردی (ابعاد شخصیتی) و گروهی (حمایت اجتماعی) می‌سنجد. بر اساس ادبیات و مدل فرضیه‌ها عبارتند از:

- بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران رابطه معناداری وجود دارد.

بین دیدگاه‌های آزمودنی‌ها درباره متغیرهای تحقیق بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

امکان پیش‌بینی میزان تعارض شغلی بر حسب میزان حمایت اجتماعی وجود دارد. روش

### شناسی تحقیق :

با توجه به هدف تحقیق که شناخت رابطه بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. روش تحقیق بر مبنای هدف کاربردی و بر اساس گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران می‌باشد که بر اساس استعلام بدست آمده از این وزارتخانه تعداد آن‌ها ۱۵۰۰ نفر می‌باشد. با توجه به جامعه آماری، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از طریق جدول مورگان ۳۰۵ نفر بعنوان حجم نمونه ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها، مقالات و پایگاه‌های اینترنتی استفاده شده است. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری در این تحقیق پرسشنامه‌های استاندارد حمایت اجتماعی (ریاحی، ۱۳۸۹) با ۱۲

سؤال و پرسشنامه تعارض شغلی (احمدی، ۱۳۹۲) در غالب ۲۰ پرسش است. همچنین در تأیید روائی پرسشنامه ها از نظرات اساتید و خبرگان این رشته استفاده شد. برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که بر اساس جدول زیر می باشد.

جدول ۱: پایایی متغیرهای پژوهش

متغیرهای تحقیق	میزان آلفای کرونباخ
حمایت اجتماعی	۰/۷۵
تعارض شغلی	۰/۸۲

### تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. روش‌های آماری فوق با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و در سطح خطای ۰/۰۵ انجام می‌گردد. هر یک از مراحل فوق به صورت زیر می باشد:

#### - آمار توصیفی متبرهای جمعیت شناسی تحقیق

از بین نمونه آماری پژوهش ۷۶ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۲۴ درصد از آنان، ۷۱ درصد از پاسخ دهندگان متأهل و ۲۹ درصد مجرد، سن بیشتر گروه نمونه بین ۳۶ تا ۴۴ سال (۳۱ درصد)، ۲۷-۳۵ سال (۲۰ درصد) دارای کمترین میانگین سنی، وضعیت بیشتری استخدام افراد (۴۵ درصد) استخدام رسمی، بیشترین و کمترین استخدام پیمانی (۱۳ درصد)، سابقه خدمت بیشتر گروه نمونه ۵ الی ۱۰ سال و بیشتر از ۱۵ سال هر کدام (۳۷ درصد) و کمترین سابقه خدمت افراد گروه نمونه، کمتر از ۵ سال (۱۳ درصد) بود. تحصیلات بیشتر گروه نمونه دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (۳۵ درصد) و تحصیلات کمترین گروه نمونه دارای مدرک تحصیلی دیپلم و فوق لیسانس و بالاتر هر کدام (۱۸ درصد) بود.

#### - آزمون نرمال

به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های متغیرهای تحقیق، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول ۲ بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق

نام متغیر	حمایت اجتماعی	تعارض
Z	۱/۲۲	۱/۲۵
سطح معنی داری	۰/۰۹	۰/۰۸

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری آزمون برای متغیر حمایت اجتماعی و تعارض

بیشتر از ۰/۰۵ شده است. بنابراین توزیع همه متغیرها نرمال می‌باشد.

### - سنجش میزان متغیرهای تحقیق

میزان اثرگذاری هر کدامیک از متغیرهای تحقیق در جدول ۳ آورده شده است. جدول ۳ آزمون t تک نمونه‌ای میزان متغیرهای تحقیق:

متغیرها	آماره $\bar{x}$	s	t	si g
حمایت اجتماعی	۳/۳۴	۰/۴۶	۱۶/۹۶	۰/۰۰۰
تعارض	۳/۴۱	۰/۲۹	۲۴/۵۶	۰/۰۰۰

بر اساس یافته‌های جدول، میانگین متغیرهای تحقیق (حمایت اجتماعی و تعارض) در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران بالاتر از سطح متوسط می‌باشد.

- **پیش بینی متغیرهای تحقیق:** برای پیش بینی میزان اثرگذاری از رگرسیون استفاده شده است که به صورت زیر می‌باشد.

جدول (۴-) جدول مناسبت مدل رگرسیونی (تعارض شغلی بر اساس حمایت

اجتماعی)

مدل R	۲R	تعدیل شده R <sub>۲</sub>	F	سطح معناداری	نتیجه گیری
۰/۴۷	۰/۲۲	۰/۲۲	۸۷/۰۱	۰/۰۰۰	تایید می‌شود.

مقدار ضریب تعیین مدل رگرسیونی چندگانه در مدل برابر ۰/۴۷ است، بدین معنی است که رگرسیون خطی چندگانه، به تنهایی حدود ۲۲ درصد از کل تغییرات را توجیه می‌کند و مابقی سهم سایر متغیرهاست که در مدل وارد نشده اند.

جدول (۵) نتایج ضریب رگرسیون (تعارض شغلی بر اساس حمایت اجتماعی)

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	خطای خطای ضریب	ضریب t ارزش	سطح معناداری
خانواده	۰/۰۱	۰/۵۵	۱۱/۵۶	۰/۰۰۰
تعارض	۰/۰۳	۰/۰۹	۱/۶۹	۰/۰۹۱
شغلی	۰/۰۲	۰/۲۷	۴/۸۹	۰/۰۰۰
حمایت اجتماعی	۰/۰۳	۰/۴۷	۹/۳۲	۰/۰۰۰

بر اساس نتایج مدل رگرسیون، معادله پیش بینی تعارض شغلی پاسخگویان به صورت زیر خواهد بود:



$Y = 0.55X_1 + 0.27X_2 + 0.47X_3$  که در این معادله  $Y =$  تعارض شغلی،  $X_1 =$  خانواده،  $X_2 =$  همکاران و  $X_3 =$  حمایت اجتماعی. با توجه به نتایج جدول شماره ۵ مقادیر معناداری آزمون برای تعارض شغلی کمتر از ۰/۰۵ شده است. بنابراین می‌توان فرضیات  $\beta_1 = 0$  (ضریب ۱  $X$ )،  $\beta_2 = 0$  (ضریب ۳  $X$ ) و  $\beta_3 = 0$  (ضریب ۴  $X$ ) را در سطح پنج درصد رد کرد و خانواده، همکاران و حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعارض شغلی مؤثر است.

### – آزمون فرضیه

بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۶) نتایج ضریب همبستگی پیرسون، رابطه بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی

منبع	خانواده	دوستان	همکاران	حمایت اجتماعی
تعارض شغلی	$= 0.552$	$= 0.092$	$= 0.272$	$= 0.472$
	$= 0.302^2$	$= 0.002^2$	$= 0.072^2$	$= 0.222^2$
	$= 0.000p$	$= 0.091p$	$= 0.000p$	$= 0.000p$

بنابر نتایج حاصله ۲ مشاهده شده در سطح  $P \leq 0.05$  همبستگی مثبت و معناداری را تعارض شغلی با متغیر حمایت اجتماعی و مؤلفه‌های خانواده و همکاران در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران نشان می‌دهد.

### آزمون متغیرهای جمعیت شناختی

بین دیدگاه آزمودنی‌ها درباره متغیرهای تحقیق با ویژگی‌های جمعیت شناختی تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷ مقایسه میانگین نمره متغیرهای تحقیق بر حسب سن

متغیرها	شاخص ها منبع تغییرات	مجموع مجزورات آزادی	درجه آزادی مجزورات	میانگین مجزورات	F	P
حمایت اجتماعی	بین گروهی	۸/۴۱	۴	۲/۱۰	۱۰/۸۵	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۵۸/۱۶	۳۰۰	۰/۱۹		
	کل	۶۶/۵۸	۳۰۴			
تعارض شغلی	بین گروهی	۲/۴۳	۴	۰/۶۰	۷/۵۷	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۲۴/۰۶	۳۰۰	۰/۰۸		
	کل	۲۶/۴۹	۳۰۴			

بر اساس یافته‌های جدول ۷ مشاهده شده حمایت اجتماعی و تعارض در سطح  $P \leq 0.05$

معنی‌دار بوده بنابراین تفاوت معنی‌داری بین میانگین متغیرهای مربوطه بر حسب سن در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود دارد.

جدول ۸ آزمون تعقیبی متغیرهای تحقیق بر حسب سن

متغیر	سن	اختلاف میانگین	خطای معیار	سطح معناداری
	۲۰-۲۶ سال با ۲۷-۳۵ سال	-۰/۳۶	۰/۰۷	۰/۰۰۰
حمایت اجتماعی	۲۰-۲۶ سال با ۳۵-۴۵ سال به بالا	-۰/۱۹	۰/۰۷	۰/۰۰۸
	۲۷-۳۵ سال با ۳۶-۴۵ سال	۰/۲۵	۰/۰۸	۰/۰۰۲
	۲۷-۳۵ سال با ۴۵ سال به بالا	۰/۱۶	۰/۰۷	۰/۰۲۵
تعارض شغلی	۲۷-۳۵ سال با ۳۶-۴۵ سال	۰/۲۷	۰/۰۵	۰/۰۰۰
	۲۷-۳۵ سال با ۴۵ سال به بالا	۰/۱۵	۰/۰۴	۰/۰۰۱
	۳۶-۴۵ سال با ۴۵ سال به بالا	-۰/۱۲	۰/۰۴	۰/۰۱۲

بر اساس اطلاعات جدول ۸ آزمون تعقیبی متغیرهای تحقیق بر حسب سن بر اساس مقادیر بحرانی در سطح  $P \leq 0.05$  در گروه‌های سنی مربوطه معنادار می‌باشد.

جدول (۹) مقایسه میانگین نمره متغیرهای تحقیق بر حسب تحصیلات

متغیرها	شاخص‌ها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	P
حمایت اجتماعی	بین گروهی	۱۳/۴۵	۴	۲/۶۹	۱۵/۱۴	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۵۳/۱۲	۳۰۰	۰/۱۷		
	کل	۶۶/۵۸	۳۰۴			
تعارض شغلی	بین گروهی	۴/۹۲	۴	۰/۹۸	۱۳/۶۳	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۲۱/۵۷	۳۰۰	۰/۷۲		
	کل	۲۶/۴۹	۳۰۴			

بر اساس یافته‌های جدول ۹، حمایت اجتماعی و تعارض در سطح  $P \leq 0.05$  معنی‌دار بوده بنابراین تفاوت معنی‌داری بین میانگین متغیرهای مربوطه بر حسب تحصیلات در کارمندان

وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود دارد.

جدول ۱۰ آزمون تعقیبی متغیرهای تحقیق بر حسب سابقه خدمت

متغیر	سابقه خدمت	اختلاف میانگین	خطای معیار	سطح معناداری
حمایت اجتماعی	زیر ۵ سال با ۱۱-۱۵ سال	۰/۲۰	۰/۰۹	۰/۰۳۵
	زیر ۵ سال با بیشتر از ۱۵ سال	۰/۲۰	۰/۰۸	۰/۰۱۶
	زیر ۵ سال با ۱۱-۱۵ سال	۰/۳۹	۰/۰۸	۰/۰۰۰
تعارض شغلی	زیر ۵ سال با بیشتر از ۱۵ سال	۰/۱۴	۰/۰۵	۰/۰۰۶
	۵ الی ۱۰ سال با ۱۱-۱۵ سال	۰/۲۵	۰/۰۵	۰/۰۰۰
	۵ الی ۱۰ سال با بیشتر از ۱۵ سال	۰/۱۶	۰/۰۴	۰/۰۰۰

بر اساس اطلاعات جدول آزمون تعقیبی متغیرهای تحقیق بر حسب سابقه خدمت بر اساس مقادیر بحرانی در سطح  $P \leq 0.05$  در گروه‌های سابقه خدمت مربوطه معنادار می‌باشد. جدول ۱۱ مقایسه میانگین نمرات متغیرها بر حسب تأهل

متغیره	شاخص‌ها	F	P	$\bar{X}$	S	t	P
حمایت اجتماعی	مجرد	۸/۳۴	۰/۰۰	۳/۲۷	۰/۳۷	۲/۲۰	۰/۰۲۸
	متأهل			۳/۲۹	۰/۵۱	-	
تعارض	مجرد	۳/۶۸	۰/۰۶	۳/۳۴	۰/۳۱	۳/۰۲	۰/۰۰۴
	متأهل			۳/۴۶	۰/۲۹	-	

بر اساس یافته‌های آماره لوین در سطح  $P \leq 0.05$  معنی دار نبوده، بنابراین واریانس گروه تعارض همگن بوده است. همچنین بر اساس یافته‌های جدول t مشاهده شده در سطح  $P \leq 0.05$  تعارض و حمایت اجتماعی معنی دار بوده بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین متغیرهای مربوطه بر حسب تأهل در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود دارد.

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها خلاصه تحقیق

هدف از این تحقیق، تعیین رابطه بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران بود. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران بودند که بر اساس استعلام بدست آمده از این وزارتخانه تعداد آن‌ها ۱۵۰۰ نفر بودند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول مورگان استفاده گردید که بر این اساس تعداد ۳۰۵ نفر به عنوان نمونه به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری در این تحقیق پرسشنامه بود. این پرسشنامه که براساس اهداف تحقیق تنظیم گردید در بخش اول ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه تحت بررسی مانند جنسیت، وضعیت تأهل، سن، نوع استخدام، میزان سنوات خدمت و میزان تحصیلات بود. در بخش دوم پرسشنامه استاندارد حمایت اجتماعی (ریاحی، ۱۳۸۹)، در بخش سوم پرسشنامه استاندارد تعارض شغلی (احمدی، ۱۳۹۲) بود. جهت سنجش روایی ابزار اندازه‌گیری از روایی محتوایی استفاده شد. اساتید راهنما، مشاور و چندین نفر از اساتید مدیریت ورزشی در این زمینه پرسشنامه را از نظر محتوایی داور و روایی آن را تأیید نمودند. پس از انجام یک مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سوالات؛ از طریق ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی ۰/۷۵ و تعارض شغلی ۰/۷۰ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، محقق از روش‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) استفاده کرد. در سطح آمار استنباطی از آزمون لوین برای تجانس واریانس داده‌ها، آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای توزیع طبیعی داده‌ها، آزمون‌های  $t$  و  $F$  (تحلیل واریانس) برای مقایسه میانگین‌ها، آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای ارتباط بین متغیرها و آزمون رگرسیون برای پیش‌بینی ارتباط متغیرها استفاده گردید. روش‌های آماری فوق به وسیله رایانه و با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و در سطح خطای ۰/۰۵ انجام گردید.

### نتایج استنباطی داده‌ها

میانگین متغیرهای تحقیق (حمایت اجتماعی و تعارض) در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران بالاتر از سطح متوسط بود.  $I$  مشاهده شده در سطح  $0.05 \leq P$  همبستگی مثبت و معناداری را بین تعارض شغلی با حمایت اجتماعی و مؤلفه‌های آن (خانواده و همکاران) در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران نشان داد. رگرسیون خطی چندگانه، به تنهایی حدود ۲۲ درصد از کل تغییرات را توجیه کرد و مابقی سهم سایر متغیرهاست که در مدل وارد نشده‌اند. مقادیر معناداری آزمون برای تعارض شغلی کمتر از ۰/۰۵ بود. بنابراین فرضیات  $\beta_1 = 0$  (ضریب 1 X)،  $\beta_3 = 0$  (ضریب 3 X) و  $\beta_4 = 0$  (ضریب 4 X) در سطح پنج درصد رد شد و

خانواده، همکاران و حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعارض شغلی مؤثر بود. تفاوت معنی‌داری بین میانگین متغیرهای تحقیق (حمایت اجتماعی و تعارض) بر حسب سن کارمندان، تحصیلات کارمندان، حسب سابقه خدمت کارمندان، بر حسب نوع استخدام کارمندان و بر حسب تأهل کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود داشت.

### بحث و نتیجه‌گیری

بین حمایت اجتماعی با تعارض شغلی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران رابطه معناداری وجود دارد.

یافته‌های تحقیق نشان داد که  $r$  مشاهده شده در سطح  $p \leq 0.05$  همبستگی مثبت و معناداری را بین تعارض شغلی با حمایت اجتماعی و مؤلفه‌های آن (خانواده و همکاران) در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق سلورجان و همکاران (۲۰۱۶) تحت عنوان رابطه بین حمایت اجتماعی و ابعاد شخصیتی با تعارض کار/خانواده هم راستا است. یافته‌های تحقیق سلورجان و همکاران نشان داد که بین حمایت اجتماعی و سرپرستان با تعارض خانواده ارتباط معنی‌داری وجود دارد. اگر چه ارتباط معناداری بین سیاست‌های کاری دوستانه و حمایت از خانواده توسط سازمان با تعارض خانواده وجود ندارد. بعلاوه هوشیاری و خوشایندی با حمایت همکاران و تعارض خانواده مرتبط است. برخی پژوهش‌ها همانند پژوهش سلورجان و همکاران به عنوان عوامل اثرگذار بر کاهش یا افزایش تعارضات کار/خانواده پرداخته‌اند. یکی از عواملی که توجه پژوهشگران را به خود جلب نموده است، حمایت اجتماعی و تأثیر آن در کاهش تعارض کار/خانواده است. حمایت اجتماعی به میزان برخورداری از محبت، همراهی و توجه اعضای خانواده، دوستان و سایر افراد تعریف شده است. حمایت اجتماعی به معنای ارتباطات بین شخصی و تعاملات اجتماعی است که به فرد برای مقابله با استرس کمک می‌کند. هم کیفیت و هم در دسترس بودن حمایت اجتماعی برای سازگاری و سلامت شخصی مهم است. حمایت اجتماعی تا حد زیادی با احساس سلامت ارتباط دارد. نه تنها در دسترس بودن حمایت، بلکه حتی ادراک آن با رضایت شغلی، کاهش تنش‌های شغلی و کاهش بیکاری ارتباط دارد. به طور کلی حمایت اجتماعی هم تعدیل‌کننده استرس‌زها و سلامت روانی است و هم از آنها تأثیر می‌پذیرد. در همین راستا مدیران منابع انسانی علاوه بر انجام همه اقدامات سنتی منابع انسانی همچون تحلیل و طراحی شغل، ارزشیابی مشاغل، کارمندیابی، برنامه‌ریزی منابع انسانی، انتخاب و جامعه‌پذیری، طراحی سیستم جبران خدمات، توسعه منابع انسانی، انضباط، ایمنی و بهداشت باید نقش‌های جدید تری را در سازمان ایفا کنند. آن‌ها بهتر است با تقسیم وظایف مدیران منابع انسانی به دوره‌های کوتاه مدت و بلند مدت در

مورد افراد و فرآیندها، چهار نقش کلیدی (شریک استراتژیک و قهرمان تغییر، حامی کارمندان، نقش توسعه دهنده سرمایه انسانی و نقش متخصص کارکردی) را به اجرا در آورند. امکان پیش‌بینی میزان تعارض شغلی بر حسب میزان حمایت اجتماعی کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود دارد.

یافته‌های تحقیق نشان داد که رگرسیون خطی چندگانه، به تنهایی حدود ۲۲ درصد از کل تغییرات را توجیه می‌کند و مابقی سهم سایر متغیرهاست که در مدل وارد نشده‌اند. مقادیر معناداری آزمون برای تعارض شغلی کمتر از ۰/۰۵ شده است. بنابراین می‌توان فرضیات  $\beta_1=0$  (ضریب 1 X)،  $\beta_3=0$  (ضریب 3 X) و  $\beta_4=0$  (ضریب 4 X) را در سطح پنج درصد رد کرد و خانواده، همکاران و حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تعارض شغلی مؤثر دانست. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق فاتحی زاده و همکاران (۱۳۸۶) تحت عنوان بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده زنان شاغل هم راستا است. نتایج تحقیق آنان نشان داد که هر دو نوع تعارض کار/خانواده با حمایت اجتماعی ارتباط منفی و معنادار دارد. همچنین تعارض کار/خانواده با تمایل همسر و تمایل خود فرد به کار بیرون از منزل و نیز تا میزان ساعات کاری همسر ارتباط دارد. با توجه به کارایی حمایت اجتماعی در کاهش تعارض کار/خانواده؛ لازم است در این زمینه به زنان شاغل و همسران آنان اطلاع‌رسانی شود. البته در این تحقیق، تعارض شغلی فقط مد نظر بوده است.

بین دیدگاه آزمودنی‌ها درباره متغیرهای تحقیق (حمایت اجتماعی و تعارض شغلی) بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، وضعیت تأهل، سن، نوع استخدام، سنوات خدمت و تحصیلات) تفاوت معناداری وجود دارد.

یافته‌های تحقیق نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین میانگین متغیرهای تحقیق (حمایت اجتماعی، ابعاد شخصیتی و تعارض) بر حسب سن، تحصیلات، سابقه خدمت و استخدام در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود دارد. همچنین تفاوت معنی‌داری بین میانگین ابعاد شخصیتی بر حسب جنسیت و میانگین حمایت اجتماعی و تعارض بر حسب تأهل در کارمندان وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران وجود داشت. نتایج تحقیق حاضر تا حدودی با نتایج تحقیق آقایی و همکاران (۱۳۹۰) تحت عنوان پیش‌بینی ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان براساس ویژگی‌های جمعیت شناختی همخوانی دارد. یافته‌های پژوهشی آنان نشان داد که با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام‌به‌گام، مدل رگرسیون پیش‌بینی ابهام نقش براساس متغیرهای جمعیت‌شناسی معنادار نبود در حالیکه برای تعارض نقش و فرسودگی شغلی معنادار بود. همچنین نتایج تحقیق حاضر تا حدودی با نتایج تحقیق آسیومی (۲۰۱۲) تحت

عنوان تضاد در نقش در بین زنان شاغل در شرکت‌های بانکی بین قاره‌ای ایالت لاگوس همخوانی دارد. در این مطالعه بدست آمده که زنان به منظور افزایش جایگاه و ارتقاء موقعیت اقتصادی خانواده به مشاغل رسمی می‌پردازند و اینکه حضور آنها در مشاغل رسمی باعث محدودیت زمان جهت سپری با خانواده می‌شود. نقش دوسویه زنان به شکل همسران و مادران و شاغلین رسمی بسیار پرتنش است و می‌طلبد که زنان دو برابر همکاران مرد خود کار کنند تا بتوانند هر دو جنبه را به سرانجام برسانند و مردان هم نیز باید در مسئولیت خانه سهم مساوی از فعالیت‌ها داشته باشند. بطوریکه در این تحقیق میانگین جامعه زن و مرد برای متغیر شخصیت متفاوت بود و این همخوانی می‌تواند به دلیل تفاوت‌های شخصیتی حاکم در مردان و زنان باشد. بر اساس نتیجه تحقیق پیشنهاد می‌شود مدیران منابع انسانی چهار نقش کلیدی: شریک استراتژیک و قهرمان تغییر، حامی کارمندان، نقش توسعه دهنده سرمایه انسانی و نقش متخصص کارکردی را در وظایف خود بیشتر توجه نمایند.





### فهرست منابع

- آقای صغر، جلالی داریوش، حسن زاده ریحان، اصلان زهرا. ۱۳۹۰. پیش‌بینی ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهراصفهان بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی آنان. یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال پنجم، شماره ۲۰، ۸۸-۶۹.
- احمدی یاسر. ۱۳۹۲. تعارض و هوش فرهنگی، به تنوع و چندفرهنگی بودن جامعه ایرانی. معرفت، سال بیستم، آبان، شماره ۸ (پیاپی ۱۶۷). ویژه جامعه شناسی.
- دیویسون جرال د. ۱۳۸۴. آسیب شناسی روانی. ترجمه مهدی دهستانی، تهران، نشر ویرایش.
- رابینز، استیفن. ۱۳۸۶. رفتار سازمانی. ترجمه: علی. پارساییان و محمد، اعرابی. جلد اول، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ریاحی لیلیا. ۱۳۸۹. نظام ارتباطات و رابطه آن با تعارض سازمانی در مجتمع بیمارستانی حضرت رسول اکرم (ص) تهران. فصلنامه آینده پژوهی مدیریت. دوره ۲۰، شماره ۴، صفحه ۵۵-۶۴.
- علی پور احمد. ۱۳۸۵. ارتباط حمایت اجتماعی با شاخص‌های ایمنی بدن در افراد سالم: بررسی مدل تأثیر کلی، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی (اندیشه و رفتار). ۱۲ (۲). صص ۱۳۴-۱۳۹.
- فاتحی زاده مریم، تقوی اعظم، سلطانی مرضیه. ۱۳۸۶. بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده زنان شاغل. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره ۱، شماره ۱. ۱۲۱-۱۳۲.
- قدسی علی محمد. ۱۳۸۲. بررسی جامعه شناختی رابطه بین حمایت اجتماعی و افسردگی، پایان نامه دکتری رشته جامعه شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- گاجل رابرت. ۱۳۷۷. زمینه روان شناسی تندرستی، ترجمه غلامرضا خوی نژاد، تهران، انتشارات آستان قدس رضوی.
- نکویی مقدم محمود، پیرمادی نرگس. ۱۳۹۰. تعارض سازمانی و راهبردهای مدیریت آن. نشریه علمی - پژوهشی مدیریت فردا ۱۸ (۵): ۸۰-۶۷.
- Absyomi OB. (2012). Role conflict Among Woman in Intercontinental Bank plc, lag os state. Globaljournal of human social science sociologos state. Global journal of human social science so siology, Economics and political science volume 12 Issue 9 version 100 june 2012. 22-28.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. American Psychologist, 59, 676-684.
- Drentea, Patricia et al., (2006). Predictors of Improvement in Social Support, Social Sciences & Medicine, 63. pp: 957- 67.
- Glissmeyer M. Bish p j, Darid fass R. 2013. Role conflict, Role ambiguity and intention to Quit The organity and intention to Quit The organization management Department, college of Business.

-Selvarajan a, Barjinder Singh b, Peggy A. (201۷). Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. Journal of Vocational Behavior 94, 39-56.

-Serafin C, Montserrat A. (2017). Social sensitivity analysis in conflictive environmental governance: A case of forest planning. Environmental Impact Assessment Review 65 (2017) 54-62

1. -Smith AC. 2011. Role Ambiywty and Role conflict in nurse case managers. Professional case management. Vol,16,No4,182-196.