

سبحان الله العظيم



دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی گرایش مدیریت رویدادهای ورزشی

پایان نامه کارشناسی ارشد

تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی

(مطالعه موردی: کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان)

نگارنده: رقیه سالاری اسکر

استاد راهنما

دکتر حسن بحر العلوم

استاد مشاور

نسرین بیگلری

تیر ۱۳۹۶

با احترام تقدیم به:

تمام آزاد مردانی که نیک می اندیشند و عقل و منطق را پیشه خود نموده و جز رضای الهی و پیشرفت و سعادت جامعه هدی ندارند.

و تقدیم به:

استوارترین تکیه گاهم، دستان پر مهر پدرم و غمناک جاودانی و چشمه سار مهربانی، مادرم.

و سپاسگذار این دو فرشته زندگی ام، هستم که از خواسته هایشان گذشتند، سختی ها را به جان خریدند و خود را سپر بلاهای مشکلات و ناملایمات کردند تا مرا به جایگاهی که اکنون در آن ایستاده ام برسانند. باشد که حاصل تلاشم، نسیم گونه غبار حقیقتان را بزداید. همسر عزیزم که نشانه لطف الهی در زندگی من است و مسج و ابر با صبرش در تمامی سختی رفیق راهم بود

منت خدای را غر و جل، پاس بی کران پروردگار یکتا را که، هستی مان بخشد و به طریق علم و دانش، رهنمونان شد و به، هم نشینی رهروان علم و دانش
منتخربان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزی ان ساخت.

از استاد با کمالات و فرهیخته؛ جناب آقای دکتر حسن بحر العلوم که در کمال سه صدر، با حسن خلق و فروتنی و با قلبی بزرگ، در تمامی مراحل تدوین
پایان نامه با انگیزی و علاقه مندی، راهنمایی های ارزشمندشان را دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛

از استاد با تقوا و فرزانه، سرکار خانم نسreen بیگمیری که زحمت مشاوره این پایان نامه را در حالی منتقل شدند که بدون مساعدت ایشان، نمیتوانست
این مسیر دشوار میسر شود و از هیچ کس در این عرصه بر من دریغ ننمودند.

و از استاد شایسته، دلسوز و صبور؛ جناب آقای دکتر سید رضا حسینی نیا و دکتر مهدی باقری که زحمت داوری این رساله را منتقل شدند و از
استاد که اقتدر و دکتر علی یونسیان و دکتر رضا اندام که در طول دوره تحصیلی دانش خود را بی دریغ در اختیار این جانب قرار دادند؛ کمال تشکر و قدر
دانی را دارم.

و نهایتاً پاس خود را از سرکار خانم پارسا اصل و خانم دارونه و کلیه کسانی که به هر نحوی در حین تحصیل و پژوهش بنده ریا یاری نموده اند و متحمل
زحمت بودند، ابراز می دارم.

تعهد نامه

اینجانب رقیه سالاری اسکر دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت ورزشی - گرایش رویدادهای ورزشی

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه:

بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی: کارکنان ادارات ورزش و جوانان

استان کرمان) تحت راهنمایی دکتر حسن بحرالعلوم متعهد می شوم:

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهش های محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام «دانشگاه صنعتی شاهرود» و یا «Shahrood University of Technology» به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که از موجود زنده (یا چینی جاهای آن ها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه های رایانه ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه شاهرود می باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد.

چکیده

منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان‌ها دارند و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارآیی و بهره‌وری مؤثر، در جستجوی راه‌هایی است که محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیش‌تری بر روی کارشان داشته باشند. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان بود. روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تشکیل دادند (۲۵۲ نفر)، ۱۷۰ پرسش‌نامه به روش تصادفی خوشه‌ای توزیع شد، که از این تعداد، ۱۵۷ پرسش‌نامه تکمیل و به عنوان نمونه مورد تحلیل قرار گرفت. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های حمایت اجتماعی زیمت و همکاران (۱۹۸۸)، تعارض کار - خانواده نت میر و همکاران (۱۹۹۶) و پرسش‌نامه عملکرد شغلی موتو ویدلو و ون اسکاتر (۱۹۸۸) استفاده شد. داده‌ها به کمک روش‌های آماری همبستگی پیرسون، آزمون سوبل و مدل‌سازی معادلات ساختاری تحلیل شد. یافته‌های پژوهش حاکی از تأثیر منفی و معنادار حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد؛ همچنین نتایج پژوهش نشان داد که حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ نتایج آزمون سوبل نیز نشان داد که حمایت اجتماعی به واسطه تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر معناداری ندارد. در نهایت کلیه شاخص‌های برازش مدل نشان‌دهنده برازش مطلوب آن بودند.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر که بیانگر اهمیت نقش حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان است، به مدیران و مسئولان ادارات ورزش و جوانان پیشنهاد می‌شود که با ایجاد حمایت‌های لازم زمینه بهبود عملکرد در محیط کار، مقابله با مشکلات زندگی، سازگاری عمومی و بهزیستی جسمانی و روانشناختی دارد را فراهم آورند.

کلمات کلیدی: عملکرد شغلی، حمایت اجتماعی، تعارض کار - خانواده، مدل‌سازی معادلات ساختاری

فهرست مطالب

فصل اول: طرح پژوهش

۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مسئله	۶
۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش	۱۱
۱-۴- اهداف پژوهش	۱۴
۱-۴-۱- هدف کلی	۱۴
۱-۴-۲- اهداف اختصاصی	۱۵
۱-۵- فرضیه‌های پژوهش	۱۵
۱-۶- پیش‌فرض‌ها	۱۵
۱-۷- محدودیت‌های پژوهش	۱۶
۱-۷-۱- محدودیت‌های قابل کنترل	۱۶
۱-۷-۲- محدودیت‌های غیرقابل کنترل	۱۶
۱-۸- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات پژوهش	۱۶
۱-۸-۱- تعریف مفهومی	۱۶
۱-۸-۲- تعاریف عملیاتی	۱۸

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- مقدمه	۲۰
۲-۲- مبانی نظری	۲۰
۱-۲-۲- عملکرد شغلی	۲۰
۲-۲-۲- تعاریف عملکرد شغلی	۲۰
۳-۲-۲- ابعاد عملکرد شغلی	۲۲
۴-۲-۲- عوامل یا متغیرهای مؤثر بر عملکرد	۲۵
۵-۲-۲- عوامل و شرایطی که سبب بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود	۲۷
۶-۲-۲- الگوهای عملکرد	۲۹
۷-۲-۲- ارزیابی عملکرد	۳۰
۸-۲-۲- اهداف ارزیابی عملکرد	۳۱
۸-۲-۲- فواید ارزیابی عملکرد	۳۲
۹-۲-۲- تعارض کار - خانواده	۳۳
۱۰-۲-۲- تعریف تعارض کار - خانواده	۳۵
۱۰-۲-۲- پیامدهای تعارض کار - خانواده	۳۶
۱۱-۲-۲- ابعاد تعارض کار - خانواده	۳۷

۳۹	۱۲-۲-۲- مدل‌ها و نظریه‌های مطرح‌شده تعارض کار - خانواده و خانواده- کار
۴۳	۱۳-۲-۲- راهکارهایی برای پیشگیری تعارض کار - خانواده
۴۴	۱-۱۳-۲-۲- پیشنهادهایی برای سازمان‌ها
۴۴	۲-۱۳-۲-۲- پیشنهادهایی برای افراد
۴۵	۱۴-۲-۲- حمایت اجتماعی
۴۶	۱۵-۲-۲- انواع حمایت اجتماعی
۴۷	۱۶-۲-۲- ابعاد حمایت اجتماعی
۴۹	۱۷-۲-۲- مدل‌های تأثیر حمایت اجتماعی
۴۹	۱-۱۷-۲-۲- مدل تأثیر مستقیم یا تأثیر کلی حمایت اجتماعی
۵۰	۲-۱۷-۲-۲- مدل تأثیر غیر مستقیم یا فرضیه ضربه‌گیر
۵۲	۱۸-۲-۲- پیشینه پژوهش
۵۲	۱-۱۸-۲-۲- پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور
۵۸	۲-۱۸-۲-۲- پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور
۶۴	۱۹-۲-۲- جمع‌بندی:

فصل سوم: روش پژوهش

۶۶	۱-۳- مقدمه
۶۶	۲-۳- روش پژوهش
۶۶	۳-۳- جامعه و نمونه آماری
۶۷	۴-۳- متغیرهای پژوهش
۶۷	۵-۳- ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۶۷	۱-۵-۳- برگه اطلاعات فردی
۶۸	۲-۵-۳- پرسش‌نامه حمایت اجتماعی
۶۸	۳-۵-۳- پرسش‌نامه تعارض کار - خانواده
۶۸	۴-۵-۳- پرسش‌نامه عملکرد شغلی
۶۹	۶-۳- روایی و پایایی ابزارهای پژوهش
۷۰	۷-۳- روایی سازه
۷۱	۱-۷-۳- روایی سازه حمایت اجتماعی
۷۳	۲-۷-۳- روایی سازه تعارض کار - خانواده
۷۴	۳-۷-۳- روایی سازه عملکرد شغلی
۷۵	۸-۳- روش جمع‌آوری داده‌های پژوهش
۷۶	۹-۳- روش‌های آماری پژوهش
۷۶	۱-۹-۳- آمار توصیفی
۷۶	۲-۹-۳- آمار استنباطی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷۸	۱-۴- مقدمه
----	------------

۷۸.....	۲-۴- توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها
۷۸.....	۲-۴-۱- سن
۷۹.....	۲-۴-۲- جنسیت
۷۹.....	۲-۴-۳- سطح تحصیلات
۷۹.....	۲-۴-۴- سابقه کار
۸۰.....	۲-۴-۵- وضعیت استخدامی
۸۰.....	۴-۳- توصیف آماری متغیرهای پژوهش
۸۰.....	۴-۳-۱- حمایت اجتماعی
۸۱.....	۴-۳-۲- تعارض کار - خانواده
۸۱.....	۴-۳-۳- رضایت شغلی
۸۲.....	۴-۴- یافته‌های استنباطی
۸۲.....	۴-۵- فرض نرمال بودن تک متغیره و چند متغیره داده‌ها
۸۳.....	۴-۶- بررسی هم‌خطی چندگانه متغیرهای پژوهش
۸۴.....	۴-۷- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش
۸۴.....	۴-۸- مدلسازی معادلات ساختاری
۸۷.....	۴-۹- شاخص‌های نیکویی برازش
۸۹.....	۴-۱۰- آزمون سوبل (Sobel test equation)
۹۰.....	۴-۱۱- آزمون فرضیات پژوهش
۹۰.....	۴-۱۱-۱- فرضیه اول
۹۰.....	۴-۱۱-۲- فرضیه دوم
۹۱.....	۴-۱۱-۳- فرضیه سوم
۹۱.....	۴-۱۱-۴- فرضیه چهارم

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۹۴.....	۵-۱- مقدمه
۹۴.....	۵-۲- خلاصه پژوهش
۹۶.....	۵-۳- بحث و نتیجه‌گیری
۱۰۱.....	۵-۴- پیشنهادات پژوهش
۱۰۱.....	۵-۴-۱- پیشنهادات کاربردی
۱۰۴.....	۵-۴-۲- پیشنهادات پژوهشی
۱۰۷.....	منابع و مراجع
۱۰۷.....	پیوستها

فهرست جداول

جدول (۱-۳)، گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه حمایت اجتماعی	۶۸
جدول (۲-۳)، گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه تعارض کار - خانواده	۶۸
جدول (۳-۳)، گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه عملکرد شغلی	۶۹
جدول (۴-۳)، ویژگی پرسش‌نامه‌های پژوهش	۷۰
جدول (۵-۳)، پارامترهای الگوی اندازه‌گیری حمایت اجتماعی در تحلیل عاملی	۷۱
جدول (۶-۳)، شاخص‌های نیکویی برازش الگوی اندازه‌گیری حمایت اجتماعی	۷۲
جدول (۷-۳)، پارامترهای الگوی اندازه‌گیری تعارض کار - خانواده در تحلیل عاملی	۷۳
جدول (۸-۳)، شاخص‌های نیکویی برازش الگوی اندازه‌گیری تعارض کار-خانواده	۷۴
جدول (۹-۳)، پارامترهای الگوی اندازه‌گیری عملکرد شغلی در تحلیل عاملی	۷۴
جدول (۱۰-۳)، شاخص‌های نیکویی برازش الگوی اندازه‌گیری عملکرد شغلی	۷۵
جدول (۱-۴)، توزیع فراوانی سن نمونه‌های پژوهش	۷۸
جدول (۲-۴)، توزیع فراوانی مرتبط با سن نمونه‌های پژوهش	۷۹
جدول (۳-۴)، توزیع فراوانی سطح تحصیلات نمونه‌های پژوهش	۷۹
جدول (۴-۴)، توزیع فراوانی سابقه فعالیت نمونه‌های پژوهش	۸۰
جدول (۵-۴)، توزیع فراوانی وضعیت استخدامی نمونه‌های پژوهش	۸۰
جدول (۶-۴)، آمار توصیفی مربوط به حمایت اجتماعی آزمودنی‌ها	۸۱
جدول (۷-۴)، آمار توصیفی مربوط به تعارض کار-خانواده آزمودنی‌ها	۸۱
جدول (۸-۴)، آمار توصیفی مربوط به عملکرد شغلی آزمودنی‌ها	۸۱
جدول (۹-۴)، نتایج آزمون حد مرکزی جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها	۸۲
جدول (۱۰-۴)، شاخص‌های هم‌خطی چندگانه در متغیرهای پیش‌بینی کننده عملکرد شغلی	۸۳
جدول (۱۱-۴)، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش	۸۴
جدول (۱۲-۴)، برآورد ضرایب رگرسیونی در مدل پژوهش	۸۶
جدول (۱۴-۴)، ضرایب استاندارد شده اثرات کل مدل پژوهش	۸۷
جدول (۱۵-۴)، شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل پژوهش	۸۹
جدول (۱۶-۴)، آزمون سوبل	۹۰

فهرست اشکال

شکل (۱-۴)، مسیر تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی	۸۵
--	----

فهرست فرمول

فرمول (۱-۴)	۸۹
-------------	----

فصل اول

طرح پژوهش

۱-۱- مقدمه

وزارت ورزش و جوانان متولی اصلی ورزش کشور محسوب می‌شود و ادارات کل ورزش و جوانان استان‌ها نیز زیر نظر این وزارتخانه در سطح استان‌ها مشغول به فعالیت هستند. این سازمان عالی‌ترین مرجع رسیدگی به مسائل مربوط به ورزش و جوانان در کشور است که اهداف آن به طور کلی شامل پرورش نیروی جسمانی و تقویت روحیه سالم در افراد، توسعه و تعمیم ورزش و هماهنگ ساختن فعالیت‌های تربیت‌بدنی و تفریحات سالم، ایجاد و اداره امور مراکز ورزش و توسعه و ترویج ورزش قهرمانی است (سایت رسمی وزارت ورزش و جوانان). بنابراین ادارات ورزش و جوانان در سطح استان‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که نقش بسیار ارزنده‌ای در ورزش کشور دارند و بهبود عملکرد این ادارات باعث پیشرفت هر چه بیشتر ورزش کشور می‌شود (احمدی، ۱۳۸۸). مهم‌ترین هدف هر سازمانی از جمله سازمان‌های ورزشی دستیابی به بالاترین سطح ممکن در بهره‌وری و یا بهره‌وری بهینه است. عوامل مهم کارآمد در بهره‌وری؛ سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی است. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد، مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده، ثمربخشی فعالیت‌های سازمان است (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲).

اساسی‌ترین مسئله هر سازمانی، عملکرد شغلی^۱ نیروی انسانی آن سازمان است عملکرد به عنوان ارزش کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد (عسگری، ۱۳۹۲). از عملکرد شغلی تعاریف مختلفی ارائه شده ولی آنچه در تمام این تعاریف مشترک است، چگونگی انجام فعالیت و مسئولیت‌هایی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته می‌شود. لوش و لارنس با موضوع عملکرد شغلی به‌گونه‌ای متفاوت برخورد کرده و به این نتیجه رسیده‌اند که عملکرد صرفاً به کنش خصایصی که در فرد هست مربوط نیست، بلکه به سازمان و محیط نیز مربوط می‌شود و حتی با وجود حداکثر انگیزش و همه مهارت‌های لازم ممکن است افراد

۱ . Job Performance

اثر بخش نباشند، مگر آنکه حمایت و هدایت سازمانی مورد نیاز خود را دریافت کنند و کارشان با نیازهای سازمان و محیط آن سازش داشته باشد.

از جمله عوامل و شرایطی که سبب بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود شامل استقلال شغلی کارکنان، وجود اهداف واضح، روشن و از پیش طرح‌ریزی شده برای شغل کارکنان، آگاهی کارکنان از مسئولیت خود و اینکه بدانند باید چه انتظاراتی را برآورده کنند، عدم انجام کارهایی که برای بعضی از افراد مقبول بوده و برای عده‌ای دیگر نامقبول است و کار کردن با دو یا چند گروه که کارها را به نحوی متفاوت انجام نمی‌دهند؛ به عبارت دیگر دو یا چند نفر، درخواست‌های ضد و نقیض و ناسازگاری از شخص به عمل نیاورند (مسعودی مراقی، ۱۳۹۳).

گست^۱ (۲۰۱۱) عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی را در چهار گروه طبقه‌بندی کرده است: عوامل فردی، عوامل پاداشی و شغلی، عوامل سازمانی و عوامل تغییرات سازمانی؛ وی عوامل فردی را زیر مجموعه‌ی ادراکات، توانایی، شخصیت و انگیزش تقسیم کرده است. عوامل پاداشی را شامل تقویت مثبت در سازمان، پاداش برای عملکرد مؤثر، غنی‌سازی و تغییر شغل، تعیین هدف، مشارکت، مدیریت توسط هدف و روحیه (رضایت) می‌داند. عوامل سازمانی ناظر بر رهبری سازمان، گروه و تأثیرات آن، روابط درون گروهی و بین گروهی، ساختار سازمانی و ارتباطات است. عوامل تغییرات سازمانی نیز به ارتباطات بین فردی، ارزشیابی عملکرد، یادگیری، کارآموزی، تغییر و توسعه سازمانی مربوط است. بهبود و ارتقای عملکرد سازمان و افزایش بهره‌وری، به‌منظور نیل به حداکثر بازدهی از منابع انسانی و مادی به کار گرفته شده از جمله بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. عاملی که به گواهی پژوهش‌های فراوان تأثیری مستقیم و انکارناپذیر بر ایفای مؤثر وظایف شغلی دارد، در اختیار داشتن کارکنانی است که از شغل خود رضایت داشته و از ایفای وظایف و مسئولیت‌های شغلی لذت ببرند این امر به وسیله کاهش تعارضات کار - خانواده^۲ کارکنان

۱ . Guest

۲ . Work-family conflict

صورت می‌گیرد (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱). زندگی شغلی و خانوادگی دو جزء لاینفک زندگی اکثر افراد جامعه به شمار می‌آید؛ به طوری که رمز موفقیت افراد در پیشبرد اهدافشان در این دو حیطه از زندگی می‌باشد. این دو حوزه می‌توانند تأثیرات متقابل بر یکدیگر داشته باشند (حسن سیف و همکاران، ۲۰۱۴). هر چند انتظار می‌رود که افراد بتوانند بین زندگی کاری و خانوادگی خود تعادل ایجاد کنند (اوریزی و همکاران، ۲۰۱۴)؛ اما بسیاری از متخصصان رفتار سازمانی معتقدند که اثرات کار زیاد و عدم تعادل مناسب بین کار و زندگی شخصی افراد و اثرات نامطلوب آن بر کیفیت زندگی، مجموعه عواملی را به وجود می‌آورد که به صورت متقابل یا چندگانه یکدیگر را تشدید می‌کنند و در نتیجه، شرایط زندگی و سلامت انسان و جوامع را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند. به طوری که عدم تعادل بین کار و زندگی به یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های قرن حاضر تبدیل شده است. فعالیت هم زمان افراد در دو حیطه کار و خانواده و ایفای نقش‌های متعدد از قبیل نقش همسری، نقش شغلی، نقش والدی، به بروز نوعی از تعارض درون فردی منجر می‌شود که تعارض کار - خانواده نامیده می‌شود (احمدیان ماژین و همکاران، ۱۳۹۴). تعارض کار - خانواده زمانی رخ می‌دهد که انتظارات، توقعات و محدودیت‌های زمانی وابسته به زندگی حرفه‌ای و شخصی یک فرد با هم سازگاری نداشته باشند که در این صورت اداره کردن این دو سخت و دشوار می‌شود. به عبارتی وقتی شخص مشاهده کند ایفای دو یا تعداد بیشتری نقش را همزمان به عهده دارد و این نقش‌ها ارتباط ناسازگارانه با هم دارند، دچار تعارض نقش می‌شود (گرینهوس و بیوتل^۱، ۱۹۸۵). تعارض کار - خانواده، به دلیل پیامدهای منفی بسیاری که با خود به همراه دارد، کانون توجه بسیاری از پژوهش‌ها بوده است. بررسی مطالعات گذشته نشان می‌دهد که تعارض کار - خانواده به پیامدهای منفی متعددی می‌انجامد که از این بین می‌توان به کاهش بهره‌وری شغلی، افزایش تأخیر و غیبت، سطوح بالاتر ترک شغل، ناخشنودی شغلی بالاتر و اضطراب روانشناختی اشاره کرد (وینسلو^۲، ۲۰۰۵؛ به نقل از شناور و

۱ . Greenhaus & Beutell

۲ . Winslow

همکاران، ۱۳۹۳). با توجه به پیامدهای منفی متعددی که، تعارض ایجاد شده میان دو حیطه کار و خانواده در زمینه‌های مختلف به همراه دارد، بررسی عواملی که به بروز تعارض کار و خانواده می‌انجامد اهمیت می‌یابد. از جمله متغیرهایی که در پژوهش‌های متعدد رابطه آن با هر دو حیطه تعارض کار - خانواده مورد تأیید قرار گرفته، حمایت اجتماعی^۱ و تأثیر آن در کاهش تعارض کار - خانواده است. حمایت اجتماعی را می‌توان به‌عنوان میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان و دیگران مهم، تعریف نمود (سارافینو^۲، ۱۹۹۶). در مطالعات موجود در این زمینه، حمایت اجتماعی به دو صورت حمایت اجتماعی دریافت شده^۳ و ادراک شده^۴ مورد مطالعه قرار گرفته است. در حمایت اجتماعی دریافت شده، میزان حمایت‌های کسب شده توسط فرد مورد تأکید است و در حمایت اجتماعی ادراک شده، ارزیابی‌های فرد از در دسترس بودن حمایت‌ها در مواقع ضروری و مورد نیاز بررسی می‌شود (گولات^۵، ۲۰۱۰). گرنروس و همکاران^۶ (۱۹۹۲) معتقدند که حمایت اجتماعی، به عنوان یک منبع انطباقی در رویارویی با محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی دو نقش متمایز بازی می‌کند. نخست حمایت اجتماعی می‌تواند بر فشار و دیگر پیامدهای منفی ناشی از محرک‌های مذکور در قلمروهای متفاوت زندگی تأثیر مستقیمی بگذارد و از سطح فشار تجربه شده بکاهد؛ همچنین حمایت اجتماعی می‌تواند در هر دو قلمروی شغلی و خانوادگی، تأثیر محرک‌های تنش‌زا را بر مشخصه‌های سلامتی و رفاه فرد تعدیل کند (شناور و همکاران، ۱۳۹۳).

حمایت اجتماعی افراد را برای مقابله با مشکلات آماده می‌کند و باعث تقویت رفتارهای سازگارانه در فرد می‌گردد؛ همچنین بر وضعیت جسمی، روانی، رضایت از زندگی و جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی افراد اثرات زیادی دارد و به‌عنوان یک عامل تعدیل‌کننده مؤثر در مقابله و سازگاری با شرایط استرس‌زای

۱ . social support

۲ . Safarino

۳ . Reacived

۴ . Perceived

۵ . Gülaç

۶ . Parasuraman & Grinhose

زندگی شناخته شده است (حسام و همکاران، ۱۳۹۰). اهمیت این مسئله زمانی آشکار می‌شود که افراد به این موضوع واقف باشند که در سازمان‌های امروزی، افزایش عملکرد و حداکثر کارایی منابع انسانی درون سازمان و رابطه درست آن‌ها با محیط اهمیت بسیاری دارد. در این زمینه اداره کل ورزش و جوانان به‌عنوان سازمان اصلی متولی ورزش استان که عملکرد آن در تمام زمینه‌های ورزشی مدنظر است، باید از کارکنانی برخوردار باشند که زمینه دستیابی به اهداف سازمان را فراهم آورند. لذا با توجه به مطالب ذکرشده نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند اطلاعات مطلوبی را در اختیار مسئولان به منظور تدوین برنامه‌ریزی‌های کاربردی و ارائه راهکاری را در جهت افزایش عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان قرار دهد.

۱-۲- بیان مسئله

در دنیای مملو از تغییرات روزافزون در عرصه علم و دانش چه از لحاظ نظری چه از نظر کاربردی، نقش انسان آگاه و متبحر عاملی بسیار حیاتی برای تداوم عمر سازمان و سازگاری با تغییرات متنوع موجود در محیط داخلی و خارجی سازمان است. از آنجایی که منابع انسانی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی به شمار می‌روند، بررسی و شناسایی عوامل مرتبط با این منابع، می‌تواند بر عملکرد کارکنان مؤثر باشد (علیرضایی و همکاران، ۱۳۹۲). ارتقای عملکرد شغلی به دلیل افزایش بهره‌وری در جامعه یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند. عملکرد مفهومی است که به تنهایی قادر به توجیه بقاء و حتی انحلال سازمان‌هاست و اصولاً فلسفه سازمان‌ها همان عملکرد آنها است؛ چرا که همه عناصر و زیر مجموعه‌های یک سازمان که یک نظام یا سیستم را می‌سازند با عملکرد خود به صورت زنجیروار بقای کل سازمان را تضمین می‌کنند (اندام و همکاران، ۱۳۹۴).

عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی، رفتارهای شغلی کارکنان در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود. منظور از ارزش‌های سازمانی برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد، مانند انجام وظیفه شغلی یا داشتن رابطه کاری مناسب با دیگر کارکنان (اسفندیاری و همکاران،

۱۳۹۵). صاحب‌نظران سازمانی عملکرد شغلی را در ابعاد مختلفی تقسیم‌بندی کرده‌اند اما آنچه که در پژوهش حاضر به عنوان عملکرد شغلی در نظر گرفته شده است، تقسیم‌بندی موتوویدلرو و وان اسکاتر^۱ (۱۹۹۴) در سه بعد عملکرد عمومی، فنی، بین فردی است؛ عملکرد شغلی عمومی نحوه عمل و اقدام یکپارچه در تمامی ابعاد شغل را در برمی‌گیرد؛ در مقابل عملکرد شغلی فنی مبتنی بر توانایی‌ها و مهارت‌های فنی مورد نیاز در شغل و عملکرد شغلی بین فردی مبتنی بر ارزیابی تعامل و رابطه همکاران با دیگر همکاران و کارکنان سازمان است. هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری مؤثر، در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱)؛ اما علیرغم پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه، در حال حاضر یکی از مشکلات اساسی سازمان‌ها پایین بودن میزان عملکرد شغلی است؛ از این رو سازمان‌هایی که بتوانند متغیرهای مؤثر و مرتبط با عملکرد شغلی را شناسایی و درک نمایند می‌توانند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش‌بینی‌های لازم و به موقع، از منزوی شدن کارکنان و حضور بیهوده آنان در درون سازمان جلوگیری کنند (نصیری ولیک بنی، ۱۳۹۳). افراد شاغل در سازمان‌ها تحت تأثیر عامل‌های متفاوتی از جمله عامل‌های فشارزای شغلی و عوامل استرس‌زا قرار می‌گیرند که بر عملکرد شغلی و اثربخشی آن‌ها اثر می‌گذارد (براتی و همکاران، ۱۳۸۹). تعارض کار- خانواده نیز به عنوان موضوعی عمده شناخته شده است که هم کارکنان و هم کارفرمایان‌شان را متأثر می‌سازد. این پدیده از نوع تعارض بین نقشی بوده؛ این مفهوم زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که نیازهای نقش شغلی و نیازهای نقش خانوادگی با هم در تعارض قرار بگیرند که منجر به استرس می‌گردد؛ در نهایت استرس منفی شغلی زیاد منجر به افت چشم‌گیر ملاک‌های سلامتی فردی و سازمانی می‌شود (هاشمی‌شیخ‌شبان و همکاران، ۱۳۹۰). در ادبیات پژوهشی اغلب تعارض کار - خانواده را در دو شاخه تقسیم می‌کنند؛ تداخل خانواده با کار و تداخل کار با خانواده. تعارض کار با خانواده زمانی رخ می‌دهد که

۱. Motowidlo & Van scotter

خواسته‌های کاری، با کاهش تعهد و انرژی فرد، توانایی او را برای ایفای نقش‌های خانوادگی کاهش می‌دهند و تعارض خانواده با کار نیز هنگامی روی می‌دهد که خواسته‌های خانوادگی، این منابع را به‌گونه‌ای مصرف می‌کنند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری کاسته می‌شود. روشن است که در هر دو حالت، انجام الزام‌های ناشی از آن‌ها را دشوار می‌سازد (کیننون^۱، ۱۹۹۸). نعیمی و همکاران (۱۳۹۱)، روت و دیوید^۲ (۲۰۰۹) و یاواس و همکاران^۳ (۲۰۰۸) در پژوهش‌های خود بیان داشتند که هر چه تعارض کار - خانواده بیشتر باشد عملکرد شغلی کارکنان به همان میزان پایین‌تر می‌آید؛ همچنین احمد^۴ (۲۰۰۸) در پژوهشی که به بررسی ارتباط تعارض کار - خانواده، رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخته بود، نشان داد که تعارض کار - خانواده باعث کاهش رضایت و افت عملکرد کارکنان می‌شود. تقریباً تمام بررسی‌ها و پژوهش‌هایی که در حوزه متقابل کار و خانواده انجام شده است متفق القولند که سازگاری و ناهماهنگی میان الزامات نقش‌های مربوط به کار و نقش‌های مربوط به خانواده، مشکلات بسیاری برای کارکنان و خانواده آنان (کاهش بهره‌وری، ترک شغل، فرسودگی، افسردگی، کاهش رضایت از زندگی و ...) به‌منظور تأمین و رفع نیازها و درخواست‌های هر دو حیطه زندگی، ایجاد کرده است (نبوی و شهریاری، ۱۳۹۲). از این رو باید تعارض کار - خانواده و پیامدهای آن به عنوان یک معضل اداری و سازمانی برای سیاست‌گذاران ادارات ورزشی بسیار حساس تلقی شود. از جمله عواملی که توانایی افراد را در رویارویی و غلبه بر استرس افزایش می‌دهد، حمایت اجتماعی است که هدف آن کمک به گیرنده حمایت است (زارع بهرام آبادی، ۱۳۹۳). حمایت اجتماعی افراد در محیط کار و خانواده از جمله راهکارهای ایجاد رضایت‌مندی و تعهد در کارکنان است. حمایت اجتماعی به معنای ارتباطات بین شخصی و تعاملات اجتماعی است که به فرد برای مقابله با استرس کمک می‌کند؛ به‌طور کلی هم تعدیل‌کننده

۱ . Kinnunen

۲ . Roth & David

۳ . Yavas, Babakus & Karatepe

۴ . Ahmad

استرس و سلامت روانی است و هم از آن‌ها تأثیر می‌پذیرد (ریاحی، ۱۳۸۹). هاوس^۱ (۱۹۸۱) معتقد است که حمایت اجتماعی به سه طریق به فرد کمک می‌کند: (۱) اعضای خانواده، دوستان و دیگر افراد می‌توانند حمایت ملموسی را در اختیار فرد قرار دهند؛ (۲) اعضای شبکه اجتماعی فرد می‌توانند با ارائه پیشنهادها وی را از حمایت اطلاعاتی خود برخوردار سازند؛ (۳) افراد شبکه اجتماعی می‌توانند با اطمینان بخشی دوباره به فرد در خصوص اینکه مورد علاقه؛ با ارزش و محترم است از وی حمایت عاطفی به عمل آورند (تمنائی فر و منصوری نیک، ۱۳۹۳). حمایت اجتماعی بر وضعیت جسمی، روانی، رضایت از زندگی و جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی افراد اثرات زیادی دارد و به‌عنوان یک عامل تعدیل‌کننده مؤثر در مقابله و سازگاری با شرایط استرس‌زای زندگی شناخته شده است (حسام و همکاران، ۱۳۹۰). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کسب حمایت اجتماعی از طریق ایجاد روابط نزدیک با دیگران، باعث بازداشتن شخص از نشخوار ذهنی درباره موضوع تنش‌زا شده و سبب سازگاری بهتر با فشار و استرس می‌شود (زارع بهرام آبادی، ۱۳۹۳). شناور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی که در خصوص حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده انجام دادند، بیان نمودند که حمایت اجتماعی هم در محیط خانواده و هم در محیط کار می‌تواند تعارض ایجاد شده بین کار و خانواده را کاهش دهد. اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۳) و بلانچ و آلوجا^۲ (۲۰۱۲) در پژوهش خود نشان دادند که حمایت اجتماعی خانواده و سرپرست منجر به کاهش تعارض کار - خانواده می‌شود. حمایت اجتماعی دریافت شده از طرف سازمان و خانواده، می‌تواند با فراهم آوردن منابع متنوع، از قبیل فراهم آوردن اطلاعات، حمایت عاطفی و مالی، نه تنها باعث دستیابی فرد به امتیازها و نتایج مثبت در هر دو حیطه کار و خانواده شود بلکه به وی در مواجهه با الزامات و انتظارات نقش‌های مختلف کمک نماید (شناور و همکاران، ۱۳۹۳). نصیری ولیک بنی (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان داد که بین حمایت اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. به علاوه نتایج

۱ . House

۲ . Blanch & Aluja

پژوهش ریگل و همکاران^۱ (۲۰۰۹) نشان داد که بین حمایت اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان ارتباط مثبت و معنادار و بین حمایت اجتماعی و ترک شغل ارتباط منفی و معنادار وجود دارد. حمایت اجتماعی در برانگیخته کردن کارکنان تأثیر دارد و انتظارات کارکنان را افزایش می‌دهد و به همین منظور سازمان باید با توجه به اهداف سازمانی، پاداش بیش‌تری را برای انجام کار پرداخت کند، در نتیجه این امر باعث می‌شود تا کارکنان با توجه به اهداف سازمانی و به واسطه فعالیت بیشتر، عملکرد خود را افزایش دهند (اردوگان و اندرس^۲، ۲۰۰۷).

گسترده‌گی ابعاد فعالیتی سازمان‌های ورزشی و نقش مهم آن‌ها در دستیابی به اهداف ورزشی اعم از سطوح قهرمانی، همگانی و سلامت عمومی، لزوم توجه به افزایش اثربخشی، بازدهی و میزان عملکرد کارکنان این سازمان‌ها را مشخص می‌کند. ارتقاء عملکرد کارکنان در این سازمان‌ها، موجبات دستیابی بهتر به اهداف را در سطح جامعه فراهم می‌سازد؛ چرا که در دنیای کنونی، رشد و بقای سازمان‌ها در گرو افزایش نرخ بهره‌وری در این سازمان‌ها و شناسایی عوامل مرتبط با آن و ارائه راهکارهای افزایش و بهبود آن می‌باشد که می‌تواند کمک چشم‌گیری در جهت برآورده ساختن اهداف این سازمان‌ها داشته باشد. ادارات ورزش و جوانان نیز به‌عنوان یک نهاد اجتماعی در راستای تحقق اهداف و مقاصد ورزش کشور باید به نیروی انسانی خود و نیازمندی‌های شغلی آن‌ها در جهت آرمان‌ها و مأموریت‌های موجود سازمان توجه خاص مبذول کند. در همین راستا با توجه به تحولات جدید در ساختار ورزش کشور و ایجاد بخش‌های تخصصی و تفکیک شده در سازمان، بررسی و دقت در اهمیت مسئولیت‌ها و وظایف محوله در هر بخش و در ادامه کارآیی و اثربخشی این وظایف و همچنین شناخت عوامل مؤثر و مرتبط با وظایف جدید و به وجود آمده در سازمان در برآوردن اهداف سازمان اهمیت خاصی دارد. به این منظور انجام پژوهش حول این مسائل در سطح ادارات ورزش و جوانان استان‌ها، ضروری به نظر می‌رسد. به همین دلیل پژوهش

۲. Riggle et all

۱. Erdogan & Endres

حاضر در پی بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان است.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

در دنیای پیشرفته امروز، توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی با نیروی انسانی سالم و کارآمد پیوندی ناگسستنی دارد؛ در این راستا تربیت بدنی و ورزش جایگاه تأثیرگذاری در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به خود اختصاص می‌دهد، در نگاه بسیاری از صاحب‌نظران در عرصه ورزش و تربیت بدنی، مشکلات ساختاری، انسانی و مدیریتی عدیده‌ای وجود دارد که توسعه و ترقی آن را تقریباً بی‌ثمر می‌سازد. شاخص‌های کلان ورزش و تربیت بدنی در بخش‌های کمی و کیفی با ناهنجاری‌های جدی و عمده‌ای مواجه است. عدم برنامه‌ریزی مناسب و نداشتن طرح و برنامه قابل اجرا، جریان مدیریتی غیر کارآمد و غیر متعهد، عدم امکان کنترل و نظارت و اصلاح مدیریت و عملکرد آن، عدم توجه به استفاده از پژوهش‌های علوم ورزشی به صورت مستمر و اصولی در بخش‌های مختلف از جمله ناهنجاری‌هایی هستند که همواره پیکر جامعه ورزش کشورها را با آفات متعددی مواجه ساخته است (خوانمرادی و همکاران، ۱۳۹۴). در راستای رسالت سازمان‌ها و ادارات که همانا استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است، استفاده بهینه از عملکرد نیروی انسانی از اهمیت خاصی برخوردار است چرا که انسان برخلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند به سادگی از آن استفاده نماید (احدی و همکاران، ۱۳۹۳). مهم‌تر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است بلکه تنها عامل به‌کارگیری سایر عوامل هست. این نقش در سازمان‌های مردمی اهمیت بیشتری می‌یابد. حال اگر انسان با انگیزه، توانمند و بهره‌مند باشد می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب بکار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً عملکرد سازمان را بهبود بخشد، در غیر این صورت رکود و عقب‌ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه می‌باشد. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت

و ارزش‌های او است، به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان یکی از ضروریات و اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش‌های دولتی است (سیداحمد تبعیدیان، ۱۳۹۳).

هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری مؤثر، در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی و بهره‌وری به‌منظور تأثیرگذاری بیشتر بر روی کارشان برسند؛ که سازمان‌ها و ادارات ورزشی نیز از این قاعده مستثنا نیستند. امروزه در جهان بسیاری از سازمان‌ها برنامه‌هایی را برای ایجاد توازن بین کار و زندگی کارکنان خود ارائه می‌نمایند، چرا که با اشتغال زن و شوهر و پیدایی پیچیدگی‌های روزافزون زندگی، رسیدگی به امور خانواده بیش از پیش مشکل به نظر می‌رسد. جهانی‌شدن، افزایش خواسته‌ها و بهره‌وری در سازمان‌ها باعث افزایش مسئولیت‌های کارکنان شده و این به معنای ایجاد تعارض‌هایی در مسئولیت‌های خانواده است. این مسئله نیز به نوبه خود باعث به وجود آمدن فشارهای روانی در زندگی خانوادگی افراد می‌شود و سلامت آن‌ها را به خطر می‌اندازد (احدی و همکاران، ۱۳۹۳). از دیدگاه بوم‌شناختی، کار و خانواده دو نظام اجتماعی کلیدی به هم پیوسته و یکپارچه هستند که هر دو برای بهزیستی و رفاه و سلامت فردی حیاتی هستند. در جامعه ایرانی مفاهیم ارزش‌ها در کار و خانواده خلاصه می‌شود. خانواده در جامعه منبع حمایتی محسوب می‌شود، اعضای خانواده در ایران تماس پیوسته و مداوم با هم دارند، در واقع هویت افراد ارتباط تنگاتنگی با هویت خانواده دارد و خانواده در جامعه ایرانی نقش مهمی در به وجود آوردن ساختار اجتماعی دارد و آشنا سازی با مشارکت اجتماعی، در محیط و بافت خانواده انجام می‌شود (حیدری، ۱۳۹۵). نه تنها حمایت‌های خانواده بلکه حمایت‌های دیگران و حمایت‌های سازمانی نیز عامل بسیار مهمی در کاهش تعارضات کار و خانواده است (فاتحی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۶). سازمان‌ها نهادهای اجتماعی هستند و سلامت همه جانبه هر فردی تحت تأثیر هماهنگی و تناسب این دو حیطه می‌باشد؛ و از آنجا که در کشور ما سازمان‌های دولتی از نظر کیفی و بعضاً از نظر کمی بیشترین مسئولیت و وظایف را از نظر تحقق اهداف اجتماعی بر

عهده دارند؛ بر این اساس مدیران دولتی نیز سنگین‌ترین رسالت را بر دوش دارند و نحوه عملکرد سازمان آن‌ها، تأثیر تعیین‌کننده‌ای در رشد و توسعه این کشور ایفا می‌کند (درستکار، ۱۳۹۵). تحقیقات انجام‌شده در سازمان‌ها گواه بر این معضل است که غیبت‌های مکرر ناشی از تعارض بین کار و خانواده سالانه هزینه‌های زیادی را دربردارد. بنابراین بسیاری از سازمان‌ها، توازن بین کار و خانواده را موضوعی حساس می‌دانند که نیازمند بررسی‌های جدی می‌باشد. مطالعات انجام‌شده اخیر در کشورمان نیز حاکی از توجه به مسئله توازن بین کار و زندگی کارکنان دارد. به نحوی که بند نهم سیاست‌های کلی نظام اداری به ضرورت ایجاد این توازن پرداخته و توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری را یکی از ضروریات قلمداد کرده است. هنگامی که فرد از حمایت مناسب سرپرست کاری خود و همچنین همکاران برخوردار باشد به‌طور مناسب‌تری می‌تواند به زمان‌بندی فعالیت‌های شغلی بپردازد، این امر موجب کاهش استرس شغلی و میزان تعارض کار - خانواده و در پی آن میزان فرسودگی شغلی می‌شود (اسمعیلی و همکاران، ۱۳۹۳). سرپرست یک محیط حمایتی سازمانی و خانوادگی مناسب با ایجاد عزت‌نفس و نیز منابع مرتبط با خانواده از جمله زمان، انعطاف‌پذیری و مشاوره باعث ایجاد احساس ارزشمندی به‌عنوان یک انسان کامل در وجود کارکنان سازمان‌های ورزشی می‌شود و در نتیجه فلسفه‌ی سازمان‌ها که همان عملکرد آن‌ها است را نیز بهبود می‌بخشد (ماتیوس، ۲۰۱۰؛ به نقل از اسمعیلی، ۱۳۹۳). منابع حمایتی موجب می‌شوند که فرد احساس مراقبت، دوست داشتنی بودن، عزت‌نفس و ارزشمند بودن کند و احساس نماید که در بخشی از شبکه وسیع ارتباطی قرار دارد و می‌تواند در برابر عوامل تنیدگی به خوبی مقابله نماید (کوب^۱، ۱۹۷۶، به نقل از تری^۲، ۲۰۰۹). به طور کلی وقتی حمایت سازمانی شکل می‌گیرد، کاهش ترک خدمت و غیبت کارکنان، کاهش استرس و افزایش سازگاری و عملکرد را در پی دارد؛ که تمامی این عوامل ارتقاء بهره‌وری و صرفه اقتصادی سازمان‌ها را در پی دارد (پور

۱ . Cobb

۲ . Tree

سلطانی زرد و نقندر، ۱۳۹۱؛ فاتحی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۶). از این رو به نظر می‌رسد لزوم توجه به این مؤلفه تأثیرگذار در سازمان‌ها غیر قابل انکار است.

تخصص‌گرایی در ورزش و نفوذ ورزش و سازمان‌های ورزشی در لایه‌های مختلف زندگی جوامع بشری، انطباق‌پذیری با شرایط مختلف و متغیر فعلی را امری اجتناب‌ناپذیر ساخته است. همچنین سازمان‌های ورزشی به منظور حضور کارا و مؤثر در عرصه‌های مختلف ورزشی، اقتصادی و اجتماعی، چاره‌ای جز توجه بیشتر به عملکرد کارکنان خود در ادارات ندارند. یکی از اساسی‌ترین ابزارها به منظور کاهش تداخل خواسته‌های متعارض نقش‌های شغلی- خانوادگی کارکنان و در پی آن پیامدهای منفی ناشی از این تعارضات و بهبود عملکرد آن‌ها، توجه به مسئله حمایت اجتماعی است. از طرفی دیگر مهم‌ترین گام در جهت برنامه‌ریزی صحیح ارتقاء عملکرد کارکنان شناخت عوامل مؤثر بر این مؤلفه می‌باشد که بایستی مطالعات و تحقیقات وسیع‌تری در این زمینه صورت پذیرد تا بر اساس آن مسئولین و مدیران این ادارات بتوانند الگوی مدون برای ایجاد محیط حمایتی کارکنان و راهکارهای اساسی برای سازمان‌دهی و مدیریت مطلوب‌تر کارها طراحی نمایند. لذا با توجه به مطالب مذکور و با در نظر گرفتن پژوهش‌های محدود انجام شده در زمینه بررسی الگوی ارتباطی بین این مقوله‌ها در بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان که متولی اصلی ورزش این استان محسوب می‌شود و بر عملکرد آن در کلیه ابعاد ورزش همگانی و قهرمانی تأثیرگذار بوده، ضرورت انجام چنین پژوهشی را مضاعف نموده است.

۱-۴- اهداف پژوهش

۱-۴-۱- هدف کلی

هدف کلی این پژوهش بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان است.

۱-۴-۲- اهداف اختصاصی

- ۱- تأثیر حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان.
- ۲- تأثیر تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان.
- ۳- تأثیر حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان.
- ۴- تأثیر حمایت اجتماعی با نقش میانجی تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان.

۱-۵- فرضیه‌های پژوهش

- ۱- حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر معناداری دارد.
- ۲- تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر معناداری دارد.
- ۳- حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر معناداری دارد.
- ۴- حمایت اجتماعی با نقش میانجی تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر غیرمستقیم و معناداری دارد.

۱-۶- پیش فرض‌ها

- ۱- نمونه‌های پژوهش در این مطالعه، نمایانگر کل جامعه پژوهش بوده‌اند.
- ۲- کارکنان با صداقت و دقت به سؤالات پاسخ می‌دهند.
- ۳- کارکنان از سؤالات پرسش‌نامه‌ها درک یکسان و روشنی داشته‌اند.

۴- سؤالات پژوهش توانسته است به خوبی اهداف پژوهش را تبیین کند.

۷-۱- محدودیت‌های پژوهش

۱-۷-۱- محدودیت‌های قابل کنترل

۱- آزمودنی‌های پژوهش محدود به کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان بود.

۲- محدوده زمانی اجرای پژوهش سال ۱۳۹۵-۱۳۹۶ بوده است.

۲-۷-۱- محدودیت‌های غیرقابل کنترل

۱- با توجه به اینکه آزمودنی‌ها در شهرستان‌های مختلف بوده‌اند، احتمال تفاوت فرهنگی وجود دارد.

۲- احتمال برداشت متفاوت آزمودنی‌ها از سؤالات به دلیل عواملی از قبیل عدم توجه و عدم دقت.

۳- عدم پاسخگویی کامل برخی آزمودنی‌ها به تمامی سؤالات پرسش‌نامه.

۴- عدم ایجاد شرایط یکسان برای تمامی آزمودنی‌ها هنگام تکمیل پرسش‌نامه.

۸-۱- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات پژوهش

۱-۸-۱- تعریف مفهومی

حمایت اجتماعی: میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده توسط فرد، از سوی اعضای خانواده و دوستان (سارافینو، ۲۰۰۲)؛ حمایت اجتماعی به احساس ذهنی تعلق داشتن، پذیرفته شدن و مورد عشق و محبت قرار گرفتن اطلاق می‌گردد. حمایت اجتماعی برای هر فرد یک رابطه امن را به وجود می‌آورد؛ که احساس صمیمیت و نزدیکی از ویژگی‌های اصلی آن است (ابراهیمی، ۱۹۹۶؛ به نقل از آریان‌پور، ۱۳۹۴).

تعارض کار - خانواده: تعارض کار - خانواده به واسطه ناهماهنگی و ناسازگاری پدید آمده بین تقاضاهای کاری با تقاضاهای خانواده یا زندگی خانوادگی ایجاد می‌شود (پیرحیاتی و همکاران، ۱۳۹۱). هنگامی که ادراک شود زندگی کاری برای زندگی خانوادگی زیان‌آور است، تعارض موجود از نوع تعارض کار - خانواده است و هنگامی که ادراک شود زندگی خانوادگی برای زندگی کاری زیان‌آور است، تعارض موجود از نوع خانواده - کار است (پیرحیاتی و همکاران، ۱۳۹۱).

تعارض کار با خانواده^۱: زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های کاری، وقت، تعهد و انرژی فرد، توانایی او را برای ایفای نقش‌های خانوادگی کاهش می‌دهند.

تعارض خانواده با کار^۲: هنگامی روی می‌دهد که خواسته‌های خانوادگی، این منابع را به گونه‌ای مصرف می‌کنند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری کاسته می‌شود.

عملکرد شغلی: عملکرد را فعالیتی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. در تعریفی دیگر، عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود (ذاکرفرد، ۱۳۸۸).

عملکرد شغلی عمومی^۳: نحوه عمل و اقدام یکپارچه در تمامی ابعاد شغل را در برمی‌گیرد.

عملکرد شغلی فنی^۴: عملکرد شغلی فنی مبتنی بر توانایی‌ها و مهارت‌های فنی مورد نیاز در شغل

عملکرد شغلی بین فردی^۵: عملکرد شغلی بین فردی مبتنی بر ارزیابی تعامل و رابطه با دیگر همکاران و کارکنان سازمان است.

^۱.Work – family conflict

^۲.Family conflict- work

^۳.Publik

^۴.Technical

^۵.Interpersonal

۱-۸-۲- تعاریف عملیاتی

حمایت اجتماعی: منظور از حمایت اجتماعی در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسش‌نامه حمایت اجتماعی (زیمت و همکاران، ۱۹۸۸) به دست می‌آید. ابعاد حمایت اجتماعی در این مطالعه حمایت خانواده، دوستان و دیگران است. حمایت خانواده با سؤال (۳-۴-۸-۱۱)، حمایت دوستان با سؤال (۴-۶-۷-۱۲) و حمایت از سوی دیگران نیز با سؤال (۱-۲-۵-۱۰) سنجیده می‌شود.

تعارض کار - خانواده: منظور از تعارض کار و خانواده در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسش‌نامه تعارض کار- خانواده (نت‌میر، بولز و مک‌ماریان، ۱۹۹۶) به دست آمده می‌آید؛ که تعارض کار با خانواده توسط سؤال (۱-۴-۶-۸-۱۰) و تعارض خانواده با شغل نیز توسط سؤال (۲-۳-۵-۷-۹) سنجیده شده است.

عملکرد شغلی: منظور از عملکرد شغلی در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسش‌نامه عملکرد شغلی (موتوویدلو و ون‌اسکاتر، ۱۹۸۸) که دارای شش سؤال است به دست می‌آید. هر دو سؤال پرسش‌نامه مربوط به یکی از ابعاد عملکرد شغلی عمومی (۲-۴)، عملکرد شغلی فنی (۱-۶) و عملکرد شغلی بین فردی (۳-۵) است.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- مقدمه

در این فصل، مطالب در قالب دو بخش آورده شده است. بخش نخست مربوط به مبانی نظری است که در آن اطلاعاتی در مورد متغیرهای پژوهش بیان شده است و بخش دوم شامل پیشینه و ادبیات پژوهش در داخل و خارج از کشور است.

۲-۲- مبانی نظری

۲-۲-۱- عملکرد شغلی

توجه به کارکنان و در رأس آن عملکرد شغلی آنها به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه سازمان، پدیده‌ای است که در طول چند دهه اخیر رشد فراوانی داشته است. بسیاری از تحولات سال‌های کنونی که در قالب نامتمرکز کردن نظام مدیریتی، کاهش طبقات سازمانی، مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری و اموری از این دست، تماماً به دلیل این است که نگرش سازمان‌ها نسبت به نیروی کار دگرگون شده و کارکنان سازمان به تعریف تازه، "منابع پردازش" شناخته می‌شود. هم‌اکنون سازمان‌های صنعتی، بازرگانی و حتی خدماتی بیش از پیش برای بالا بردن درجه بهره‌وری خود به افزایش توان تخصصی، رضایت و دلبستگی منابع انسانی خود روی آورده‌اند و بهره‌وری را با بهبود بخشیدن به عملکرد شغلی و کیفیت زندگی شغلی آنان مربوط ساخته‌اند (طوسی، ۱۳۸۰).

۲-۲-۲- تعاریف عملکرد شغلی

عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت‌های یک فرد، از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین؛ به عبارت دیگر عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند عملکرد حاصل یا نتیجه فرایند و تحقق اهداف است. فرایند بدین معنی است که مراحل که باید انجام گیرد تا آن کار انجام پذیرد و تحقق اهداف بدین معنی است که با رعایت و مراحل کاری آن هدف تحقق پیدا می‌کند (ساداتی، ۱۳۹۲).

عملکرد شغلی عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (اوک پارا و وین^۱، ۲۰۰۸). روجلبرگ^۲ (به نقل از گیتتر، ۲۰۱۱) عملکرد را فعالیتی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارد (فرس و فای، ۲۰۰۱، به نقل از مومن‌زاده، ۱۳۹۳). همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل شناسایی هستند (ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰).

در تعریف دیگر عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود. منظور از ارزش سازمانی برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد؛ مثل انجام وظیفه شغلی با داشتن رابطه کاری مناسب با دیگر کارکنان. از ویژگی‌های شخصیتی می‌توان برای پیش‌بینی رفتارها و عملکرد شغلی افراد استفاده کرد عواملی همانند غیبت، کندی در کار، تأخیر و حادثه آفرینی، می‌تواند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند (وایت^۳، ۲۰۰۲). در فرهنگ جامع مدیریت آمده که عملکرد یعنی آنچه فرد به‌عنوان وظیفه در شغل خود انجام می‌دهد (مسعودی‌مراقی و استوار، ۱۳۹۳). عملکرد شغلی در واقع میزان بازدهی است که به موجب آن اشتغال فرد در سازمان اعم از خدماتی و تولیدی حاصل می‌شود و تحت تأثیر دو عامل؛ یعنی توانایی کارکنان برای انجام وظایف شغلی و نیز وجود انگیزه در آنان است (نصیری و لیک‌بنی، ۱۳۹۳).

به نظر کاسیو^۴ عملکرد اشاره به اجرای وظایف محوله به فرد دارد و ارزیابی عملکرد را توصیف نظام‌دار قوت و ضعف فرد یا گروه در ارتباط با وظایف محوله تعریف می‌کند. هرسی و گلداسمیت^۵ معتقدند در

۱ . Oakpara & wayne

۲ . Rogelberg

۳ . Wight

۴ . Casio

۵ . Hersey & Goldsmith

عملکرد نه تنها لازم است فرد بداند چه کاری باید انجام دهد بلکه نیاز است به‌طور مستمر بداند که کارها را چقدر خوب انجام دهد. دیگر آنکه نیاز دارد جهت تصمیم‌های خود پشتوانه قانونی داشته باشد. آن‌ها نهایتاً عملکرد را تابعی می‌دانند از تمایل یا انگیزش، توان شناخت سازمانی، حمایت سازمانی، اعتبار و سازگاری محیطی. عملکرد عبارت است از آنچه را که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (ساداتی، ۱۳۹۲).

جدول (۲-۱)، تعاریف عملکرد

نویسنده	سال	تعریف
برامچ	۱۹۸۸	عملکرد عبارت است از رفتار و نتایج
رابینز	۱۹۸۹	عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله
کمپل	۱۹۹۰	فرایندی است که اعم از رفتار است و از نتایج مجزا می‌باشد
آمسترانگ	۱۹۹۴	دست‌یابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آن‌ها تعیین شده است
برنادین	۱۹۹۵	عملکرد عبارت است از نتایج کاری
کنی	۱۹۹۶	فرایندی است که فرد به آن توجهی ندارد و در واقع جدا از هدف است

۲-۲-۳- ابعاد عملکرد شغلی

بر اساس تعریفی که موتوویدلرو و وان اسکاتر^۱ (۱۹۹۴) از عملکرد شغلی ارائه دادند و دیدگاه‌های نظری آنان در این مورد، عملکرد به سه دسته تقسیم می‌شود:

(۱) عملکرد شغلی عمومی

(۲) عملکرد شغلی فنی

(۳) عملکرد شغلی بین فردی

۱. Motowidlo & Van scotter

عملکرد شغلی عمومی نحوه عمل و اقدام یکپارچه در تمامی ابعاد شغل را در برمی گیرد. در مقابل عملکرد شغلی فنی مبتنی بر توانایی‌ها و مهارت‌های فنی مورد نیاز در شغل و عملکرد شغلی بین فردی مبتنی بر ارزیابی تعامل و رابطه با دیگر همکاران و کارکنان سازمان است. بسیاری از مدیران برای افزایش عملکرد و راضی نگه داشتن کارکنان از پاداش‌های مالی استفاده می‌کنند، با این حال این تنها ترغیب‌کننده کارکنان برای ارتقاء عملکرد نیست؛ مشکلاتی که سازمان‌های کنونی دارند این است که مدیران آن‌ها احساس می‌کنند که همه مشکلات تنها با پول حل می‌شود در حالی که کارکنان نیازهای دیگری نیز دارند که شاید مهم‌تر از نیازهای مالی باشد. دو نکته مهم در این تعریف وجود دارد: ۱- عملکرد شغلی به عنوان یک ویژگی رفتاری معین تعریف شده است، به ویژه این که عملکرد شغلی به عنوان خصوصیتی یکپارچه از رفتارهای جداگانه و مجزا که در گستره‌ای از زمان رخ می‌دهد، در نظر گرفته شده است. ۲- ویژگی رفتاری عملکرد شغلی، به ارزش مورد انتظار سازمان برمی‌گردد. با این تعریف می‌توان عملکرد شغلی را به عنوان متغیری که بین مجموعه‌ای از رفتارهایی که توسط افراد متفاوتی انجام می‌شود و رفتارهایی که به وسیله افراد مشابه در زمان‌های متفاوت انجام می‌شود، به شمار آورد (حمید و دهقانی‌زاده، ۱۳۹۱).

صاحب‌نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بعد تقسیم می‌کنند:

۱- **عملکرد وظیفه‌ای:** در واقع همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که در برگه شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. برای مثال نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بعد نیازمند استانداردهای معین است.

۲- **عملکرد زمینه‌ای:** عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است، تداوم می‌بخشد (باقری و تولایی، ۱۳۸۹). در واقع عملکرد زمینه‌ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (مانند سخت کار کردن، کمک

به دیگران) که به صورت غیررسمی در اثربخشی سازمانی تأثیر دارند. ولی به طور رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند (عسگری و همکاران، ۱۳۹۲).

عملکرد شغلی مفهوم کلی با ابعاد زیر است (کمبل، ۱۹۹۳؛ به نقل از صادقی، ۱۳۹۱).

- تسلط و مهارت در شغلی
- تسلط و مهارت عام (خارج از شغل)
- تسلط در ارتباطات کتبی و شفاهی
- کمک و همکاری با هم‌ردیفان
- تلاش و کوشش
- حفظ انضباط شخصی
- عملکرد تیمی
- سرپرستی، مدیریت و رهبری

در مورد عملکرد شغلی اشخاص در سازمان‌ها می‌توان آن را از دو بعد **نوآورانه و استاندارد** نیز مورد ملاحظه قرار داد. عملکرد شغلی استاندارد مربوط به درجه‌ای است که کارمندان وظایف محوله سازمانی را انجام می‌دهند. سازمانی که فقط به این وظایف از پیش تعیین شده وابسته باشد، یک نظام اجتماعی شکننده محسوب می‌شود. برای تطابق و مقابله با رقابت و نامطمئنی محیط سازمان، مدیران آن باید رفتارهای کاری استانداردشان را از راه خلاقیت، ترقی و درک شرایط و ایده‌های جدید برای تغییرات سازمانی افزایش دهند. از این رو برای اقدام خلاقانه توسط سازمان‌ها، عملکرد شغلی نوآورانه موردی حیاتی محسوب می‌شود. (سجادی، ۱۳۸۷؛ به نقل از زیول).

۴-۲-۲- عوامل یا متغیرهای مؤثر بر عملکرد

فرد لوتاتز^۱ (۱۹۹۲) سه دسته عامل را در رفتار و عملکرد افراد در کارشان مؤثر می‌داند:

۱- ویژگی‌های فردی (شخصیتی)

الف) توانایی‌ها، نگرش‌ها و شخصیت افراد شامل نحوه بلوغ یا رشد آن‌ها در رسیدن به موفقیت، نیازها،

هدف‌ها، انگیزه‌های فرد در محیط کار

ب) تعهد آنان نسبت به سازمان و ارزش‌های آن.

۲- موقعیت یا محیط

الف) محیط یا سازمان شامل فناوری، فرهنگ، ارزش‌ها، هنجارها، جو سازمانی، ساختار، رهبری.

ب) تأثیر گروه در رفتار فردی

۳- چگونگی انطباق فرد با کار (قنبر زاده، ۱۳۹۱).

آرمسترانگ^۲ (۱۹۹۳)، معتقد است عوامل زیر بر روی چگونگی رفتار در محیط کار تأثیر دارند:

- تفاوت‌های فردی شامل توانایی و مهارت، هوش و استعداد و شخصیت افراد.
- ماهیت عملکرد تخصصی و شایستگی در کار.
- گذشت زمان، رشد و بلوغ فکری و جسمی افراد.
- منابع اجتماعی مؤثر به افراد شامل خانواده، زمینه‌های اجتماعی و گروه‌های کاری.
- چگونگی قضاوت و ارزیابی عملکرد افراد.
- رفتار سازمانی (کار) شامل عواملی که بر روی رفتار و یا مشخصه‌های آن بر نگرش‌ها، تهاجم، تخریب استرس و یا مقاومت در مقابل تغییر اثر می‌گذارد.
- نگرش و دیدگاه‌هایی که مردم نسبت به کار خود پیدا کرده‌اند.

۱. Armstrong

▪ نقش‌هایی که افراد در کار بازی می‌کنند.

عواملی که مطابق با نظر هرسی و بلانچارد^۱ بر عملکرد کارکنان مؤثرند:

توانایی: در مدل ACHIEVE به دانش، تجربه و مهارت‌های زیردستان در انجام وظیفه خاصی گفته می‌شود.

شود (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵). توانایی یا آمادگی کاری، دانش و مهارت کار است (استیفن رابینز^۲،

۱۳۷۶). اجزای اساسی توان عبارت‌اند از دانش کاری مربوط به شغل (کارآموزی رسمی و غیررسمی که

اتمام کار طرح را به‌طور موفقیت‌آمیز تسهیل کند) و نیز استعداد مربوط به کار (رضاییان، ۱۳۷۳).

وضوح (درک یا تصور نقش): به درک و پذیرش شیوه کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می‌شود.

برای آنکه زیردستان درکی کامل از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده، شیوه رسیدن به این

مقاصد و اهداف و اولویت‌های اهداف و مقاصد (چه هدف‌هایی، در چه زمانی بیشترین اهمیت را دارند)

برایشان کاملاً صریح و واضح باشد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵).

حمایت سازمانی: منظور حمایت یا کمکی است که کارکنان برای انجام موفقیت‌آمیز کار به آن نیاز دارند.

بعضی از عوامل کمکی عبارت‌اند از: بودجه کافی، تجهیزات و تسهیلاتی که برای انجام دادن کار مناسب

است، حمایت لازم از سایر واحدهای سازمانی، در دسترس قرار دادن محصول با کیفیت و سرانجام وجود

ذخیره کافی نیروی انسانی (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵).

انگیزش و تمایل کارکنان: به انگیزه مربوط به تکلیف زیردستان یا انگیزش برای کامل کردن تکلیف

خاص مورد تحلیل به‌گونه‌ای توفیق‌آمیز اطلاق می‌شود (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵). انگیزش افراد در مورد

تکمیل تکالیفی بیشتر است که دارای پاداش‌های درونی یا بیرونی هستند؛ در صورتی که زیردست دارای

اشکال مختلف انگیزش باشد، اولین قدم بررسی استفاده از پاداش و تنبیه است (حقیقی، ۱۳۸۰).

۱ . Hersey and Blanchard

۲ . Steven Robbins

ارزیابی (بازخورد گرفتن): ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد و مرور کردن گاه‌به‌گاه گفته می‌شود. روند بازخورد مناسب به زیردست اجازه می‌دهد که پیوسته از چند و چون کار مطلع باشد (حقیقی، ۱۳۸۰). منظور از این نوع بازخورد، ارائه غیررسمی عملکرد روزانه خود به او و همچنین بازدیدهای رسمی دوره‌ای است (رضاییان، ۱۳۷۳).

اعتبار کارکنان: این اصطلاح به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در مورد نیروی انسانی اطلاق می‌شود. تصمیم‌های کارکنان باید به دلیل و مدرک همراه و بر خط‌مشی‌های عملکردگرا استوار باشد (حقیقی، ۱۳۸۰).

تناسب عوامل محیطی: عوامل محیطی به عوامل خارجی گفته می‌شود که حتی با وجود توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه برای شغل، بر عملکرد تأثیر می‌گذارند. عوامل محیطی عبارت‌اند از رقابت، آیین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و... (حقیقی، ۱۳۸۰).

الگوی اینسورث و اسمیت: که عملکرد را ناشی از عواملی چون آشکاری نقش (درجه روشن بودن وظیفه)، شایستگی (توانایی لازم برای مدیریت) محیط (درجه مساعد بودن محیط)، ارزش‌ها، تناسب تدریجی (درجه ترجیح شغلی فرد) و پاداش می‌دانند.

۲-۲-۵- عوامل و شرایطی که سبب بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود:

هفت قدم برای توسعه عملکرد کارکنان مطابق با اهداف سازمانی به شرح ذیل می‌باشند:

(۱) ترسیم یک تصویر کلی از سازمان و بازنگری اهداف سازمانی و اندازه‌گیری عملکرد حاضر و تعیین

اینکه واحد نیروی کار بر روی کدام اهداف تأثیر می‌گذارند.

(۲) اطمینان از انجام وظیفه گروه‌های کاری در زمینه تولید کالا و یا ارائه خدمات به مشتریان

(۳) عملکرد فردی را می‌توان در یک ماتریس نقش - نتایج مشخص نمود.

(۴) ارزیابی عملکرد کارکنان

(۵) مقایسه پیشرفت‌های مورد انتظار با عملکرد و نشان دادن نوع و اولویت آن‌ها.

(۶) سنجش هر واحد کاری از لحاظ (کیفیت - کمیت - هزینه - زمان).

(۷) توسعه واحد کاری و تعیین استانداردهای فردی.

گست^۱ (۲۰۱۱)، عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی را در چهار گروه طبقه‌بندی کرده است: عوامل فردی، عوامل پاداشی و شغلی، عوامل سازمانی و عوامل تغییرات سازمانی؛ وی عوامل فردی را به زیر مجموعه‌های ادراکات، توانایی، شخصیت و انگیزش تقسیم کرده است. عوامل پاداشی را شامل تقویت مثبت در سازمان، پاداش برای عملکرد مؤثر، غنی‌سازی و تغییر شغل، تعیین هدف، مشارکت، مدیریت توسط هدف و روحیه (رضایت شغلی) می‌داند. عوامل سازمانی ناظر بر رهبری سازمان، گروه و تأثیرات آن، روابط درون‌گروهی و بین‌گروهی، ساختار سازمانی و ارتباطات است. عوامل تغییرات سازمانی نیز به ارتباطات بین فردی، ارزشیابی عملکرد، یادگیری، کارآموزی، تغییر و توسعه سازمانی مربوط است.

مسعودی مراقی (۱۳۹۳) در پژوهش خود عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان را به شرح زیر بیان نمود: استقلال شغلی شخص کارکنان، وجود اهداف واضح، روشن و از پیش طرح‌ریزی شده برای شغل کارکنان، آگاهی کارکنان از مسئولیت خود و اینکه بدانند باید چه انتظاراتی را برآورده کنند، عدم انجام کارهایی که باید به نحوی متفاوت انجام شود. عدم مغایرت وظیفه محوله با مقررات یا خط‌مشی‌ها، کار کردن با دو یا چند گروه که کارها را به نحوی متفاوت انجام نمی‌دهند؛ به عبارت دیگر دو یا چند نفر درخواست‌های ضد و نقیض و ناسازگاری از شخص به عمل نیاورند عدم انجام کارهایی که برای بعضی از افراد مقبول بوده و برای عده‌ای دیگر نامقبول است، انجام ندادن وظایف غیرضروری و بدون منابع و مواد کافی.

(۱) بهره‌وری نیروی انسانی: عوامل بسیاری برافزایش بهره‌وری نیروی انسانی مؤثرند که ازجمله (آموزش شغلی و تربیت مستمر مدیران و کارکنان، ارتقای انگیزش کارکنان سازمان، ایجاد زمینه‌های مناسب

^۱. Guest

به‌منظور بروز ابتکار و خلاقیت کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد، برقراری نظام مناسب تشویق و تنبیه).

۲) وجدان کار و انضباط اجتماعی

۳) تحول در سیستم و روش‌ها

۴) صرفه‌جویی در کلیه مصرف و هزینه‌های سازمان

۵) تفاهم بین کارکنان و مدیران

۶) ساختار سازمانی و دستگاه‌های کارآمد که هدف از این کار واکنشی مناسب نسبت به شرایط محیطی و ساده کردن تصمیم‌گیری است.

۷) تحقیق و توسعه عامل مؤثر در بهبود عملکرد، افزایش بهره‌وری، ایجاد و تقویت واحد تحقیق و توسعه است.

۸) ایجاد فضای روانی مناسب: فضای روانی مناسب می‌تواند روحیه کارکنان را بهبود بخشد و زمینه مشارکت بیشتر آنان را در مسائل و مشکلات سازمان فراهم آورد و حتی خلاقیت و ابتکار را تقویت کند.

۲-۲-۶- الگوهای عملکرد

الگوهایی در مورد عملکرد منابع انسانی وجود دارد که چند نمونه از آن‌ها به این شرح است:

الگوی هریس و گلد اسمیت این دانشمندان عامل‌های مؤثر بر عملکرد منابع انسانی را در واژه اچ‌یو خلاصه می‌کنند که حروف اول کلمه‌های (توان، دانش، تجربه و استعداد) آشکاری (ادراک نقش) کمک (پشتیبان سازمان) تمایل (انگیزش یا میل) ارزیابی (بازخورد عملکرد) اعتبار (مستند و قانونی بودن تصمیم‌ها) و محیط (عامل‌های خارجی) است.

الگوی اینسورت اسمیت: که عملکرد را ناشی از عواملی چون آشکاری نقش (درجه روشن بودن وظیفه)، شایستگی (توانایی لازم برای مدیریت) محیط (درجه مساعد بودن محیط)، ارزش‌ها، تناسب تدریجی (درجه ترجیح شغلی فرد) و پاداش می‌دانند.

۲-۲-۷- ارزیابی عملکرد

روانشناسان صنعتی و سازمانی با طراحی و به‌کارگیری روش‌های ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان، نقش مهمی در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها دارند. تاکنون روش‌های گوناگونی برای ارزیابی عملکرد مورد استفاده قرار گرفته است. برخی از مهم‌ترین نظام‌های ارزیابی عملکرد شغلی عبارت‌اند از مقیاس‌های درجه‌بندی نگره‌ای، روش‌های مقایسه کارکنان و مقیاس‌ها و فهرست‌های رفتاری. طبق مطالعات اخیر، یکی از دلایل عمده پیشرفت‌هایی که در بهره‌گیری از شیوه‌های ارزیابی عملکرد شغلی انجام گرفته، استفاده از مقیاس‌ها و فهرست‌های رفتاری بوده است. مفهوم رفتار کمتر از عوامل دیگر ابهام دارد و اندازه‌گیری آن نیز با سهولت بیشتری انجام می‌گیرد. سرپرستان در این روش به ثبت آن دسته از رفتارهای کارکنان می‌پردازند که به میزان زیاد در عملکرد شغلی آنان اثر می‌گذارد. رویدادهای شاخص معمولاً شامل: دانش شغلی، توانایی تصمیم‌گیری، رهبری و نظایر آن است. ارزیابی عملکرد و یا سنجش عملکرد فرایندی است که به وسیله آن یک مدیر رفتارهای کارکنان را از طریق سنجش و مقایسه آن‌ها با معیارهای از پیش تنظیم شده ارزیابی می‌کند. سپس نتایج حاصله را ثبت می‌کند و در نهایت آن را به اطلاع کارکنان سازمان می‌رساند. منظور از ارزیابی عملکرد کارکنان و جمع‌آوری اطلاعات برای کاربردهای سازمانی مانند پرداخت حقوق و مزایا، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، آموزش و بهسازی می‌باشد (چیانگ^۱ و هسه، ۲۰۱۲). در گذشته مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند، در حالی که امروزه جنبه راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است و هدف اصلی

۱. Chiang & Hsieh

ارزیابی عملکرد است که اطلاعات ضروری درباره نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آن‌ها بتوانند تصمیم‌های به‌جا و لازم را در جهت بالا بردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند؛ بنابراین هدف نهایی از ارزیابی عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توبیخ و تنبیه کارکنان ضعیف.

(گیری و وسانتر^۱، ۲۰۱۰) روش‌های ارزیابی عملکرد را به دو دسته تقسیم کرده است: دسته اول ارزیابی توسط شاخص‌های عینی و روش دوم ارزیابی توسط شاخص‌های ذهنی. در معیار عینی جنبه‌های کمیت-پذیر عملکرد مانند تعداد واحدهای تولید شده مدنظر است؛ اما در معیارهای ذهنی، قضاوت و یا تخمین انجام پذیرفته توسط فردی صاحب دانش و اطلاعات مانند سرپرست یا همکار انجام می‌شود.

۲-۲-۸- اهداف ارزیابی عملکرد

به‌طور کلی اهداف ارزشیابی عملکرد را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

تعیین بازدهی کار یا بهره‌وری: عبارت است از قدرت تولید یا مقدار تولید یک شخص یا کارگر در یک واحد زمانی.

تعیین کارایی: عبارت است از نسبت کار انجام شده یا انرژی مصرف شده به منابع مصرف شده و یا نسبت مقدار تولید به مقدار عواملی که به کار گرفته شده است.

تعیین کارآمدی: عبارت است از میزان موفقیت در تحقق اهداف و یا انجام مأموریت.

طبقه‌بندی عادلانه کارکنان: عبارت است از دستیابی به وضعیت استعداد و توان نیروی انسانی موجود و سوق دادن استعدادهای نهفته به سمت اهداف مطلوب سازمانی.

برنامه‌ریزی نیروی انسانی: به کمک ارزشیابی عملکرد، اطلاعات جامعه و مهمی از دانش، توانایی‌ها و مهارت‌های کارکنان سازمان می‌توان به دست آورد.

کارمندیابی و گزینش: نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد نیروهای جدیدالاستخدام، ملاک و معیار به نسبت خوبی برای گزینش‌های بعدی است.

آموزش و بهسازی: با ارزشیابی عملکرد می‌توان نیازهای آموزشی سازمان را محاسبه کرد و بر این اساس برنامه‌های آموزش و بهسازی را تدوین و اجرا نمود.

تشویق و تنبیه: ارزشیابی عملکرد منجر به شناسایی ضعف‌ها و قوت‌های فردی در انجام وظایف محوله می‌گردد، در نتیجه می‌توان بر این اساس تصمیماتی مانند ترفیع، کنترل، پاداش و یا اخراج اتخاذ نمود.

شناسایی استعدادهای افراد: از طریق ارزشیابی عملکرد می‌توان استعدادهای نهایی آنان را شناسایی کرد (قلی پور و همکاران، ۱۳۹۱).

۲-۲-۸- فواید ارزیابی عملکرد

در صورت تحقق هدف‌های ارزیابی عملکرد، فواید و منافع ذیل را برای سازمان و کارکنان به دنبال خواهد داشت:

ایجاد میل و رغبت به کار و پیدایش احساس امنیت در کارکنان.

ایجاد زمینه برای رشد و پیشرفت کارکنان مستعد.

کاهش نارضایتی و شکایت ناشی از تبعیض‌های غیراصولی و یا غیرعمدی.

تطبیق هر چه بیشتر شرایط فکری، روحی و جسمی کارکنان با شغلشان از طریق شناخت و اندازه‌گیری نقاط قوت و ضعف آنان.

برآورد کمی و کیفی نیروی انسانی در جهت تأمین نیازهای سازمان.

استعدادیابی و علاقه‌مند کردن افراد ساعی به کار.

ایجاد شوق و تقویت انگیزه در کارکنان.

آگاهی سرپرست یا مدیر از عملکرد کارکنان زیردست و همچنین آگاهی زیردست از نظر مقام مافوق نسبت به عملکرد خویش.

دستیابی به نحوه‌ی پراکندگی کیفی و کمی بهره‌وری، کارآیی و کارآمدی نیروی انسانی سازمان. شناخت هنجارها و ناهنجاری‌های رفتاری در سازمان (سیو^۱، ۲۰۰۳).

۹-۲-۲- تعارض کار - خانواده

تغییر و تحولات جامعه فعلی منجر به افزایش مشارکت زنان و مردان در بازار کار و ازدیاد زنان و مردان شاغل در خارج از منزل و رشد نوع جدیدی از خانواده‌ها به نام خانواده‌های دو شغله شده است. در این نوع خانواده‌ها زن و مرد علاوه بر نقش سنتی همسری و والدینی دارای نقش شغلی نیز هستند و این موضوع برای زنان اهمیت بیشتری دارد؛ زیرا زنان با داشتن نقش سنتی همسری و مادری اکنون دارای نقش جدیدی نیز شده‌اند. در نگاه اول به نظر می‌رسد که این نقش جدید منجر به افزایش درآمد خانواده، بهبود وضع اقتصادی و افزایش عزت‌نفس زن شاغل می‌شود اما زمانی زن نتواند بین انتظارات نقش‌های خویش تعادل برقرار نماید دچار نوعی تعارض کار - خانواده می‌شود (یونگ و لانگ^۲، ۱۹۹۸). مفاهیم کار و زندگی بیش‌ترین و قوی‌ترین پیوند را با فرد و جامعه دارند و ایجاد تعادل بین این دو از ارزش و اهمیت بالایی برخوردار است. تعادل مورد نظر، تعادلی پویاست که هر عنصر آن ضمن ارتباط و کنش متقابل با عنصر دیگر، نقش مکمل و حمایت‌کننده دارد و برای رسیدن به چنین تعادلی لازم نیست یکی به نفع دیگری تضعیف یا کنار گذاشته شود؛ اما این تعادل خود به خود ایجاد نمی‌شود و اگر رابطه بین کار و زندگی مدیریت نشود، تعارض بین آن‌ها زبان‌های جبران ناپذیری برای فرد، سازمان و جامعه در پی دارد. مقدمه رسیدن به تعادل بین کار و زندگی این است که مدیران و سایر افراد جامعه به این نگرش برسند که می‌توان اولویت‌های فرد، سازمان و جامعه را هم‌سو و هماهنگ کرد. این هم‌سویی و هماهنگی نتایجی به

۱. Siu

۲ . Yong and Lang

همراه دارد که ضمن ایجاد رضایت و خشنودی فردی، افراد جامعه را آماده می‌کند تا در فعالیتهای اجتماعی مشارکت جویند و وظایف شغلی خود را به خوبی انجام دهند. محققان گزارش کرده‌اند که میزان وظایف خانه‌داری و زمان سپری شده برای مراقبت از فرزندان همچنان بین زنان و مردان تفاوت است؛ به این شکل که زنان شاغل وقت بیشتری را صرف انجام وظایف خانه‌داری می‌کنند تا مردان؛ بنابراین زنان همچنان مسئول حجم نامتناسبی از کار در منزل هستند که این موضوع با افزایش تعارض کار- خانواده آنان همراه بوده است.

جامعه ایران در چند دهه اخیر با پیامدهای مدرنیته مواجه بوده است و زنان نیز از اثرات آن برخوردار شده‌اند. با تقسیم کار پیچیده، تخصصی شدن نقش‌ها و جدایی محل کار از خانه، زنان نیز همچون مردان در عرصه‌های گوناگون اجتماعی حضور یافته‌اند و مسئولیت‌های اجتماعی گوناگونی را عهده‌دار شدند. اما در چنین شرایطی تصور جامعه همچنان بر این بود که تقسیم کار خانگی شکل سنتی خود را حفظ کند و نقش‌های جنسیتی به روال سابق ادامه یابد؛ ریشه و بروز چنین وضعیتی برای زنان در جامعه در حال گذار ایران را می‌بایست در نوعی عدم موازنه و یا تأخر فرهنگی در عمق و میزان تغییرات به وقوع پیوسته در دو سطح ساختار عینی و ذهنی جامعه جست‌جو کرد. به این ترتیب که در ساختار عینی تحولاتی واقع می‌شود (روابط اجتماعی، افزایش سطح اشتغال و ...) که تغییرات متناسب آن در سطح ساختار ذهنی (ارزش‌ها، هنجارها، نگرش‌ها و ...) به وقوع نمی‌پیوندد یا با تأخیر اتفاق می‌افتد. ریشه تضادها نه فقط در "بیرون" یعنی در جامعه بلکه در "درون" خود فرد قرار داشته و فرد هویت‌های گوناگونی برای خود قائل شده که برخی از آن‌ها با یکدیگر در تعارض‌اند (رضایی‌دره‌ده، ۱۳۹۵). بنابراین برای پیشگیری از عواقب آن لازم است همه افراد جامعه به ویژه مدیران، در راه ایجاد تعادل بین کار و زندگی گام بردارند. کاتز و

کان^۱ (۱۹۶۶)، معتقدند انعطاف‌پذیری تقسیم کار در انجام کارهای منزل بین زن و شوهر تعارض را تحت تأثیر قرار داده و این موضوع متقابلاً بر سلامت روانی و سطوح رضایت زناشویی و شغلی تأثیر می‌گذارد.

۲-۱۰-۲- تعریف تعارض کار - خانواده

یکی از قدیمی‌ترین تعاریف‌ها در زمینه تعارض کار - خانواده مربوط به گرین‌هاوس و بیوتل^۲ (۱۹۸۵) است؛ بر اساس این تعریف تعارض کار - خانواده نوعی اصطکاک نقش‌هاست که در آن فشارهای ناشی از حیطه کار و خانواده از برخی جهات متقابل و ناسازگار است بدین معنی که مشارکت در نقش کاری و یا خانوادگی دشوار می‌شود. این پدیده، نوعی تعارض بین نقشی است که در آن فرد بین خواست‌های نقش کاری خود و تقاضاهای نقش خانوادگی‌اش ناهمخوانی احساس می‌کند که این امر به نوبه خود، به تجربه فشار روانی منجر گشته و در نهایت، افت چشمگیر ملاک‌های سلامتی فردی و سازمانی را به بار می‌آورد. به‌طور کلی تعارض کار - خانواده، زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در شرایطی قرار می‌گیرند که نقش‌های چندگانه را که نیاز به زمان، انرژی و تعهد دارد، انجام دهند و همه آن‌ها با یکدیگر تداخل پیدا می‌کند؛ بنابراین بر کیفیت زندگی خانوادگی تأثیر منفی گذاشته و با کاهش رضایت شغلی و رضایت خانوادگی همراه است. در نهایت سطح رضایت فرد از زندگی را کاهش می‌دهد. (چارلز^۳ و همکاران، ۲۰۱۴)

تعارض میان کار - خانواده به عنوان موضوعی مهم که کارکنان، کارفرمایان و خانواده آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شناخته شده است (هاشمی شیخ شبانی و همکاران، ۱۳۹۰).

۲. Katz and kan

۱. Greenhaus & Beutell

۳. Charles

۲-۲-۱۰- پیامدهای تعارض کار - خانواده

تعارض میان کار - خانواده موضوعی است که هم کارکنان و هم کارفرمایان و هم خانواده را متأثر می‌سازد. این تعارض از تداخل نقش‌های شغلی و خانوادگی ناشی می‌شود. تحقیقات اولیه نشان داده‌اند که مشکلات مربوط به شغل بر روابط کار و خانواده کارکنان تأثیرگذار بوده است (پاراسورامان^۱، ۲۰۰۲).

یکی از پیامدهای مهم تعارض کار - خانواده، کاهش سلامت روانی و نیز جسمانی کارکنان است. کاهش سلامتی کارکنان نه تنها برای فرد که برای سازمان نیز آسیب‌های جدی به دنبال دارد. عدم هماهنگی و سازگاری میان نقش‌های زندگی و کار، تعادل زیستی و روانی فرد را بر هم می‌زنند. خروج از وضعیت تعادل تغییری است که فرد را به سمت تجربه استرس و متعاقب آن به خطر افتادن سلامتی عمومی‌اش سوق می‌دهد. چنین شرایطی در دراز مدت، زمینه را برای ابتلا به بیماری‌های جسمانی و روانی مهیا می‌سازد.

تعارض کار - خانواده که از مهم‌ترین تعارضات بین نقشی افراد شاغل است، تأثیری اساسی در کاهش رضایت زندگی کاری کارکنان داشته و برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه اهمیت دارد، زیرا تعارض برای افراد به عنوان منبع اصلی استرس با پیامدهایی منفی از جمله افزایش خطرهایی برای سلامتی والدین شاغل، ایفاء ضعیف‌تر وظایف نقش والدینی و همسری، بدخلقی، کاهش رضایت از زندگی و بهداشت روانی ضعیف‌تر همراه بوده و برای سازمان‌ها کاهش بهره‌وری، افزایش تأخیر و غیبت کارکنان از کار، افزایش کناره‌گیری از کار و تعهد کاری و سازمانی پایین را در پی داشته است (هیگینز^۲، ۱۹۹۱).

تقریباً تمامی بررسی‌ها و پژوهش‌هایی که در حوزه رابطه متقابل کار و خانواده انجام شده است بر این امر هم‌رأی هستند که تعارض کار - خانواده می‌تواند برای افراد خانواده و سازمان‌ها، آثار زیان‌بار و نامناسبی بر جای گذارد (رستگار خالد، ۱۳۸۵).

۱. Parasuraman

۲. Higgins

۲-۱۱- ابعاد تعارض کار - خانواده

تعارض کار - خانواده دارای دو بعد اصلی زیر است:

الف) کار - خانواده

ب) خانواده - کار

تعارض کار با خانواده زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های کاری، وقت، تعهد و انرژی فرد، توانایی او را برای ایفای نقش‌های خانوادگی کاهش می‌دهند و تعارض خانواده با کار نیز هنگامی روی می‌دهد که خواسته‌های خانوادگی، این منابع را به گونه‌ای مصرف می‌کنند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری کاسته می‌شود. روشن است که در هر دو حالت تداخل خواسته‌های متعارض نقش‌های شغلی - خانوادگی، انجام الزام‌های ناشی از آن‌ها را دشوار می‌سازد (کیونن^۱، ۱۹۹۸).

طبق گفته‌ی گرین هاوس و بیوتل (۱۹۸۵)، تعارض کار - خانواده دارای سه نوع است:

الف) تعارض مبتنی بر زمان: این تعارض پیامد رقابت‌های چندگانه برای به چنگ آوردن زمان در اختیار فرد است؛ حال آنکه نمی‌توان مدت زمان انجام فعالیت در یک نقش را برای فعالیت‌های مربوط به نقش دیگر نیز به کار گرفت؛ تعارض مبتنی بر زمان دو شکل عمده دارد:

۱- فشارهای زمانی پیوسته با یک نقش، ممکن است پیروی از انتظارات ناشی از نقش دیگر را به

لحاظ فیزیکی ناممکن سازد.

۲- ممکن است وقتی شخص می‌خواهد به گونه‌ای فیزیکی، خواسته‌های یک نقش را برآورده کند،

درگیر اشتغال ذهنی نقش دیگر شود.

ب) تعارض مبتنی بر فشار: بر پایه‌ی نظر هاوس و بیوتل (۱۹۸۵) شکل دوم تعارض کار - خانواده، فشار

تولید شده‌ی نقش در نتیجه‌ی محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی است. این محرک‌ها در گستره‌ی هر یک

۲. Kinnunen

از نقش‌های شغلی و خانوادگی فشارهایی فیزیکی و روانی مانند تنش، اضطراب، خستگی، افسردگی، بی‌حوصلگی و تندخویی را پدید می‌آورد و ایفای انتظارات ناشی از نقش دیگر را دشوار می‌سازد؛ بدین ترتیب زمانی تعارض مبتنی بر فشار پدید می‌آید که فشار به دست آمده از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر بگذارد. ناسازگاری نقش‌ها بیشتر به دلیل فشار نقشی است که پیروی از خواست‌های نقش دیگر را چنان دشوار می‌سازد که فرد شاغل را به‌سوی افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری پیوندهای شخصی در خانه روانه می‌کند، همچنین تعهد زمانی زیاد نسبت به کار نیز می‌تواند به‌گونه‌ای غیرمستقیم بر این نوع از تعارض تأثیر بگذارد و سبب نبود یا کم بود پشتیبانی همسران از یکدیگر شود. وجود نگرش‌های زن آزاد خواهی (فمینیستی) در مردان، رفتار عادی دلگرم‌کننده‌ای را نسبت به همسر پدید می‌آورد که می‌تواند تا اندازه زیادی مانع تعارض کار و خانواده شود (میلکی و پتولا^۱، ۱۹۹۹).

ج) تعارض مبتنی بر رفتار: در این نوع تعارض، الگوهایی ویژه از رفتار در نقشی معین با انتظارات مربوط به رفتار در نقش دیگر ناسازگار می‌شود، بدین ترتیب ممکن است در نقش شغلی، رفتارهایی از فرد درخواست شود که با انتظارات رفتاری در حوزه نقش‌های خانوادگی تعارض داشته باشد. زمانی که فرد به‌رغم تعدیل و تغییر رفتار خود، نتواند از انتظارات رفتاری آن نقش پیروی کند، دچار تعارض مبتنی بر رفتار خواهد شد، بر این اساس افرادی که برای تعدیل و تنظیم الگوهای رفتاری خود از انعطاف‌پذیری کم‌تری برخوردارند، احتمالاً تعارض بین نقشی بیش‌تری را تجربه می‌کنند. نمونه این تعارض که می‌تواند با رفتارهای مورد انتظار همسر و فرزندان، مانند عاطفی، حساس و صمیمی بودن ناسازگار شود (مسمر^۲، ۲۰۰۶).

۱ . Milkie & Peltola

۲ . Mesmer

۲-۱۲- مدل‌ها و نظریه‌های مطرح‌شده تعارض کار - خانواده و خانواده - کار

انواع مدل‌های بررسی تعارضات کار - خانواده به سه دسته کلی زیر تقسیم می‌شوند که در هر دسته نظراتی ارائه شده است:

الف) مدل‌های عمومی

ب) مدل‌های مبتنی بر حمایت اجتماعی

ج) مدل‌های مبتنی بر تقاضا و انتظارات کاری و خانوادگی

یکی از مدل‌های روش عمومی، مدل ناسازگاری فشار نقش‌های کار - خانواده گرینهاوس و بیوتل (۱۹۸۵) است. فرض اصلی در این مدل این است که وجود فشارهای هم‌زمان از سوی خانواده و نیز محل کار، وقوع تعارض را تشدید می‌کند و چون بروز تعارض کار و خانواده نتیجه حضور در نقش متضاد از سوی قلمروهای کاری و خانوادگی است؛ لذا می‌بایست اثرات فشارهای کاری و خانوادگی بر تعارض کار- خانواده به‌طور مشترک بررسی شود. در این مدل همچنین به اهمیت نقش، تأکید شده است. این مدل بیان می‌کند که اگر برای فردی نقشی با اهمیت باشد، فرد برای آن وقت بیشتری گذاشته و تعهد بیشتری نسبت به آن دارد که به تداخل در نقش‌های دیگر منجر می‌شود.

مدل دیگر در روش عمومی، مدل خصایص نقش کاری تقاضاهای ساختاری خانواده و تعارض کار - خانواده وایدانوف^۱ (۲۰۰۵) است. به عقیده وایدانوف عوامل مذکور از دو طریق موجب تداخل کار و خانواده می‌شوند: ۱- عوامل مرتبط با زمان: از آنجا که بیشتر وظایف کاری و خانوادگی در مکان‌های جداگانه انجام می‌شود، افراد عموماً در زمان یکسان به نقش‌های کاری و خانوادگی دسترسی ندارند. بنابراین به‌طور هم‌زمان به ایفای نقش دیگر قادر نیستند (وایدانوف، ۲۰۰۵).

۱. Voyddannoff

۲- سرایت روانی از نقش‌های کاری یا خانوادگی: این عوامل می‌تواند بر فراهم بودن شرایط روانی و میزان انرژی در دسترس برای ایفای نقش دیگر تأثیر گذارد. این سرایت می‌تواند هم مثبت و هم منفی باشد. شرایط تنش‌آمیز در یک نقش و انتقال آن به نقش دیگر از انرژی لازم برای ایفای نقش دیگر می‌کاهد در حالی که رضایت از نقش می‌تواند به نقش دیگر منتقل شود (آیکان^۱، ۲۰۰۵). در مدل وایدانوف جنسیت و کنترل افراد بر موقعیت‌های شغلی خود، نقش تعدیل‌کننده‌ای در تعارض کار - خانواده دارد. بر پایه مدل وایدانوف، کار کردن در ساعات طولانی و اضافه‌کاری باعث می‌شود که فرد شاغل دسترسی فیزیکی کم‌تری به فعالیت‌های خانوادگی داشته باشد و کار در عصر یا شب یا آخر هفته آن‌ها را از انجام دادن کارهای خانوادگی در مواقع ویژه باز می‌دارند (باغبان، ۱۳۸۹). همچنین میزان زمان صرف شده در فعالیت‌های خانوادگی به ویژه اوقاتی که با فعالیت‌های مربوط به مراقبت از فرزندان مرتبط است، ساعات کاری همسر، تعداد و سن فرزندان احتمال دخالت با ساعات کار را افزایش می‌دهد و به اضافه‌بار نقش و تهی‌سازی انرژی فرد کمک می‌کند. از سوی دیگر زنانی که شوهران آن‌ها تا ساعات طولانی کار می‌کنند، سهم بیش‌تری از فعالیت‌های خانه‌داری و مراقبت از کودکان را بر عهده می‌گیرند و در نتیجه در هماهنگی برنامه زمانی کار و وظایف خانوادگی دچار مشکل می‌شوند. افزایش تعداد فرزندان و کم بودن سن آن‌ها، مسئولیت مراقبت از کودکان را سنگین‌تر می‌کند و احتمال عدم دسترسی فیزیکی به کار را افزایش داده موجب افزایش اشتغال ذهنی آن‌ها نسبت به وظایف خانوادگی می‌شود (رستگار خالد، ۱۳۸۵).

از مدل‌های دیگر در روش عمومی مدل، پیشایندها و پیامدهای تعارض کار- خانواده فران^۲ و همکاران (۱۹۹۲) است. در این مدل رابطه تعارض کار و خانواده با تنش‌های کاری و خانوادگی در یک مدل چند متغیری بررسی می‌شود که حداقل چهار معیار عمده را رعایت می‌کند؛ نخست اینکه باید پیشایندهای مهم کاری و خانوادگی را نسبت به تعارض و سلامتی سنجید؛ دوم باید سنجه‌ها و معیارهای

۲ . Aycan

۱ . Frone

اختصاصی و عمومی سلامتی فرد را در هر دو نقش کاری و خانوادگی بررسی کرد؛ سوم باید ماهیت دو سوی تعارض به معنای تداخل کار با خانواده در برابر تداخل خانواده با کار در نظر گرفته شود و چهارم باید به تفاوت‌های جنسیتی، قومی و نژادی در روندهای تنش کاری و خانوادگی توجه شود (باغبان، ۱۳۸۹). شاید مهم‌ترین ویژگی مدل "فران راسل و کوپر" مفهوم‌سازی آن‌ها از ماهیت دو سویه تعارض کار و خانواده باشد (شکیل احمد و طهیر مسعود، ۲۰۱۱).

از دیگر مدل‌های مورد بحث، مدل‌های مبتنی بر حمایت اجتماعی است که مهم‌ترین آن‌ها **مدل تعارض کار - خانواده کارلسون و پرو^۱ (۱۹۹۹)** است. در این مدل تأثیر حمایت اجتماعی دریافت شده از محیط کار با خانواده بر تعارض کار - خانواده بررسی شده و حمایت اجتماعی به‌عنوان راهی برای کاهش تعارض مطرح شده است (صلاحیان و همکاران، ۱۳۸۹). مطابق استدلال "کارلسون و پرو" ممکن است درجه حمایت اجتماعی که یک فرد در یک موقعیت معین دریافت می‌کند، بر کل فرایند تنشی که او تجربه می‌کند تأثیر گذارد؛ بدین ترتیب چنانچه فرد در شغل خود با تعارض یا ابهام نقش مواجه شود و در مقابل حمایت اجتماعی منصفانه‌ای را از هم‌تایان شغلی خود دریافت کند به احتمال زیاد فشار منتج از تعارض نقش را درک نخواهد کرد و چنانچه فرد مجبور باشد زمان زیادی را صرف کار خود کند، حمایت اجتماعی که از همسرش دریافت می‌کند، می‌تواند تأثیر منفی فشار کار را حذف کند (باغبان، ۱۳۸۹).

مدل‌های سوم مطرح شده در مبحث تعارض کار و خانواده، مدل‌های مبتنی بر تقاضاها و انتظارات نقش-های کاری و خانوادگی هستند که یکی از انواع آن، **مدل فشار انتظارات نقش‌های کاری و خانوادگی کوک و روسو (۱۹۸۴)** است. در این مدل فرض شده است که تقاضاهای ناشی از نقش‌های شغلی و خانوادگی می‌توانند به دو شیوه به فشار روانی و فشار فیزیکی منجر شوند؛ اول اینکه انتظارات مجاور هر یک از نقش‌ها می‌تواند زمانی که آن‌ها متضمن فشار برای تسلط بر زمان آزاد شخص هستند به تعارض

۲. Carlson & Perreuw

بین نقشی کار - خانواده منجر شوند، در نتیجه با ایفای انتظارات پیوسته با نقش دیگر فرد تداخل پیدا کنند؛ دوم اینکه ایفای نقش‌های دوگانه می‌تواند به افزایش اضافه‌بار کلی نقش و اضافه‌بار نقش در هر یک از قلمروهای نقش‌های کاری و غیرکاری منجر شوند. انتظارات نقش‌های کاری و خانوادگی با افزایش تقاضا برای بسط فعالیت‌های کاری جدا از فعالیت معمول روزانه با افراد فشار می‌آورند که زمان بیش‌تری به هر یک از نقش‌ها اختصاص دهند (باغبان، ۱۳۸۹). منابع اصلی فشار در کار شامل اضافه کاری و برنامه کاری شیفیتی است که می‌تواند، با زندگی خانوادگی فرد تداخل پیدا کند. منابع عمده فشار زمانی در خانواده نیز، ازدواج و بچه‌داری است. معمولاً به موازات گسترش اندازه خانواده (تأهل و بچه‌دار شدن و تعداد و سن آن‌ها) انتظارات ناشی از نقش‌های خانوادگی فرد بیشتر می‌شود و در نتیجه از میزان آزادی فرد برای کاهش تنش ناشی از افزایش تقاضاهای کاری کاسته می‌شود. در این شرایط اضافه‌بار نقش کاری و تعارض بین نقشی می‌تواند موجب بروز فشار و پیامدهای منفی در شغل و در خانه شود؛ بدین ترتیب که افزایش ساعت کار مردان سبب می‌شود که آن‌ها کار کم‌تری را در خانه انجام دهند یا از حضور خود در خانه بکاهند و در نتیجه همسر آن‌ها رضایت کم‌تری از عملکرد نقش خانوادگی شوهرش تجربه کند. در عین حال تعارض بین نقشی می‌تواند سلامت جسمی و روانی مردان و زنان شاغل را به خطر اندازد و در نهایت به نارضایتی شغلی و خانوادگی منجر شود (رستگار خالد، ۱۳۸۵).

مدل دیگر در این دسته، **مدل فشار نقش شغلی کاراسک**^۱ است که دو دیدگاه عقلایی و جنسیتی نقش را در تبیین مفهوم تعارض کار - خانواده مطرح می‌کند. مفهوم اصلی دیدگاه عقلایی این است که بین ساعات صرف شده در کار و خانواده با میزان تعارض تجربه شده رابطه مستقیمی برقرار است. هر چه اشخاص ساعات زیادتری را در نقش شغلی و خانوادگی بگذرانند، احتمال اینکه تعارض بین نقشی را تجربه کنند، زیادتر خواهد شد و چون اغلب افرادی که در کار تمام وقت شاغل هستند صرف نظر از

۱ . Karask

جنس، ساعاتی که به فعالیت‌های مربوط به خانواده اختصاص می‌دهند کمتر از مقدار زمانی است که در شغل صرف می‌کنند، بنابراین در میان زنان و مردان احتمال تجربه تداخل شغل با خانواده از تداخل خانواده در شغل بیش‌تر است (امیرسالاری، ۱۳۸۸). البته زنان در مقایسه با مردان بر حسب تقسیم جنسیتی کار تمایل یا اجبار بیش‌تری برای گذراندن ساعات زیادتر در خانه و امور خانوادگی دارند، ولی مردان تمایل دارند که ساعات زیادتری را در شغل صرف کنند. لذا این دیدگاه مطرح می‌کند که زنان تداخل خانواده با شغل را بیش‌تر از مردان و مردان تداخل شغل با خانواده را بیش‌تر از زنان تجربه می‌کنند (رستگار خالد، ۱۳۸۵). در برابر دیدگاه عقلانی، دیدگاه جنسیتی نقش مطرح می‌شود که بر اساس آن جنسیت هم به‌طور مستقیم بر تعارض شغلی - خانوادگی تجربه شده افراد تأثیر می‌گذارد و هم رابطه بین ساعات صرف شده برای شغل و خانواده را با تعارض کار - خانواده تعدیل می‌کند (آیکان، ۲۰۰۵).

نظریه هوب فول (۱۹۹۹)

در تبیین تعارض کار - خانواده نظریه حفظ منابع هوب فول به طور گسترده مورد استفاده قرار گرفته است (گراندی و کروپانزانو^۱، ۱۹۹۹). این نظریه فرض می‌کند که تلاش‌های افراد در کار به منظور دستیابی، حفظ و پرورش منابعی است که برای آنها ارزش بیشماری دارد. زمانی که این منابع به هر شکلی مورد تهدید قرار گیرند فرد دچار استرس می‌شود. در واقع استرس در فرایند تعارض کار - خانواده نتیجه از دست رفتن وقت و انرژی در جدال نیازمندی‌های این دو حیطه است (جانسن^۲ و همکاران، ۲۰۰۳).

۲-۲-۱۳- راهکارهایی برای پیشگیری تعارض کار - خانواده

به منظور جلوگیری از عوارض عدم تعادل بین کار و زندگی، فعالیت‌های گسترده‌ای در کشورهای صنعتی در حال انجام است که می‌توان از این تجارب برای حل مسائل جاری و پیشگیری از آنچه در آینده به

۱. Grandey & Cropanzano

۲. Jansen

عنوان یک مسئله در جامعه ما مطرح خواهد شد، استفاده کرد. برخی از این راه‌حل‌ها و پیشنهادات در دو محور زیر خلاصه شده است:

۲-۲-۱۳-۱- پیشنهادهایی برای سازمان‌ها

- فراهم کردن امکانات ورزشی و تفریحی برای کارکنان
- تدوین راهبرد برای تعادل بین کار و زندگی
- سازمان‌دهی و مدیریت مطلوب‌تر کارها
- پرداخت پاداش بر مبنای عملکرد به جای تأکید بر حضور فیزیکی
- ایجاد امکانات حمایتی برای مادران شاغل
- پرداخت پاداش بر مبنای عملکرد به جای تأکید بر حضور فیزیکی
- ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان
- ایجاد محدودیت در ساعات کار اضافی
- ایجاد مراکز مشاوره برای کارکنان و خانواده‌ها
- امکان کار نیمه‌وقت برای داوطلبان

۲-۲-۱۳-۲- پیشنهادهایی برای افراد

- داشتن برنامه برای ایجاد تعادل در کار و زندگی
- برنامه‌ریزی برای انجام وظایف شغلی و مسئولیت‌های خانوادگی
- اهمیت قائل شدن برای خانواده
- مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی
- انتخاب شغلی که انجام آن لذت‌بخش باشد
- صرف وقت برای تفریح و ورزش با خانواده

▪ انجام ورزش و دوری از عوامل استرس‌زا

▪ ایجاد تعادل بین درآمدها و هزینه‌ها

۲-۱۴- حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی به معنای ارتباطات بین شخص 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 نوعی حمایت اجتماعی هم تعدیل‌کننده استرس‌زها و سلامت روانی است و هم از آنها تأثیر می‌پذیرد. کارکنانی که سطح بالایی از حمایت اجتماعی را درک می‌کنند، احتمال بیشتری می‌رود که حمایت سازمان را با نگرش‌های مثبت و رفتارهای کاری دلخواه، جبران کنند (فاتحی زاده و همکاران، ۱۳۸۶).

حمایت اجتماعی مفهومی چند بعدی است که به اشکال و طریق مختلفی تعریف شده است. برای مثال می‌توان آن را یک منبع فراهم شده توسط دیگران، به عنوان امکاناتی برای مقابله با استرس، با یک مبادله‌ای از منابع تعریف نمود (اسکولز و اسکوارزر^۱، ۲۰۰۴). حمایت اجتماعی میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده توسط افراد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان و دیگران مهم است (سارافینو^۲، ۱۹۹۸)، همچنین به احساس ذهنی تعلق داشتن، پذیرفته شدن و مورد عشق و محبت قرار گرفتن اطلاق می‌گردد و برای هر فرد یک رابطه امن را به وجود می‌آورد، در آن احساس صمیمیت و نزدیکی از ویژگی‌های اصلی آن است؛ در واقع یک کمک دوجانبه است که موجب خلق تصور مثبت از خود، پذیرش خود، احساس عشق و ارزشمندی می‌گردد تمام این‌ها به فرد فرصت شکوفایی و رشد می‌دهد (ابراهیمی، ۱۹۹۶).

۱. Schulz & Schwarzer

۲. Safarino

کوب^۱ (۱۹۷۶)، حمایت اجتماعی را بر حسب مزایای مرتبط با احساس دوست داشتنی بودن و مورد توجه و محبت قرار گرفتن، با ارزش بودن و مورد احترام قرار گرفتن، عضو یک شبکه‌ی اجتماعی بودن و احساس تعلق به آن و تعهد دوجانبه تعریف می‌کند. از نظر کوب حمایت اجتماعی موجب می‌شود که افراد ترغیب، تأیید و احساس اطمینانی از دوستان و خانواده کسب کنند که در هنگام برخورد با استرس آن را مقاوم‌تر می‌کند. کوهن و آنتونیسی^۲ (۱۹۸۵) اظهار نمودند که حمایت اجتماعی ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری است. عاطفه شامل ابزار عشق و محبت و تصدیق، آگاهی در رفتار و بازخوردهای مناسب می‌باشد و کمک شامل مساعدت مستقیم است مانند پول قرض دادن، یاری دادن در انجام کارها. در تعریفی دیگر حمایت اجتماعی به عنوان شبکه‌ای از ارتباطات توصیف شده که رقابت و همکاری را فراهم می‌آورد. حمایت اجتماعی رفتارهای ارتقای سلامت را تسهیل کرده بازخورد ارائه داده و فعالیت‌هایی را که منتهی به اهداف شخصی می‌شود را تشویق می‌کند (کونگ و کوان^۳، ۲۰۰۴).

۲-۲-۱۵- انواع حمایت اجتماعی

رایج‌ترین انواع حمایت اجتماعی، شامل مقوله اجتماعی عاطفی، ابزاری و اطلاعاتی می‌باشد.

الف) حمایت عاطفی

حمایت عاطفی به معنی در دسترس داشتن فردی برای تکیه کردن و اعتماد داشتن به وی، به هنگام نیاز می‌باشد. به طور کلی حمایت اجتماعی عاطفی دربردارنده احساس همدلی، مراقبت، توجه و علاقه نسبت به یک شخص است. این نوع از حمایت می‌تواند شخص را به داشتن احساس راحتی و آسایش، اطمینان، تعلق داشتن و مورد محبت قرار داشتن به هنگام فشار و تنش مجهز نماید (سارافینو، ۱۹۹۸).

ب) حمایت ابزاری

۳. Cobb

۴. Kahm & Anotnisy

۱. Kwong & Kwan

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، جابجایی و حرکت کردن، حمام رفتن و رانندگی کردن است (درنتا^۱ و همکاران، ۲۰۰۶).

ج) حمایت اطلاعاتی

به دست آوردن اطلاعات ضروری از طریق تعامل‌های اجتماعی با دیگران را حمایت اطلاعاتی، حمایت اجتماعی می‌گویند (گاچل و همکاران، ۱۹۹۸). به عبارت دیگر، حمایت اطلاعاتی شامل دادن توصیه‌ها، جهت‌گیری‌ها، پیشنهادها، یا بازخوردها به یک فرد راجع به چگونگی عملکردش می‌باشد (سارافینو، ۱۹۹۸).

۲-۲-۱۶- ابعاد حمایت اجتماعی

مفهوم حمایت اجتماعی با توجه به تعاریف و کاربرد آن دارای سه بعد است:

الف) همگرایی اجتماعی

ب) حمایت اجتماعی ادراک شده

ج) حمایت اجتماعی دریافت شده

همگرایی اجتماعی به ارتباطات فرد با دیگر اشخاص، هم محیط اجتماعی خود و به میزان تعلق در گروه-های اجتماعی اطلاق می‌شود که اساساً از طریق روابط اجتماعی با همسر، خانواده‌ها، مشارکت در سازمان-ها و تماس با دوستان مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. حمایت اجتماعی ادراک شده به وسیله ارزیابی شناختی از مرتبط بودن به روش مطمئن با دیگران مشخص می‌گردد. اندازه‌گیری این نوع از حمایت شامل سؤالاتی با این مضامین است که آیا فردی وجود دارد که موقع نیاز به او اعتماد کنند، از آنان مراقبت کند و یا آنها

۲. Drentea

را مورد حمایت عاطفی قرار دهد. در حمایت اجتماعی دریافت شده، افراد به‌طور مستقیم حمایت را دریافت و مشاهده می‌کنند و چگونگی سنجش آن به‌وسیله پرسشی مانند «آیا رفتار حمایتی مشخصی مثل قرض گرفتن پول یا گوش دادن به سخنان او توسط دوستی را دریافت کرده است؟» سه بعد حمایت اجتماعی از نظر هاوس (۱۹۸۱):

الف) اعضای خانواده، دوستان و سایر افراد: اعضای خانواده، دوستان و سایر افراد می‌توانند به‌طور مستقیم حمایت ملموسی به شکل منابع مادی در اختیار شخص قرار دهند.

ب) اعضای شبکه اجتماعی فرد: می‌تواند با ارائه پیشنهادها وی را از حمایت اطلاعاتی خود برخوردار سازند.

ج) افراد شبکه اجتماعی: می‌توانند با اطمینان بخشی دوباره به فرد در خصوص این‌که مورد علاقه، با ارزش و محترم است، از وی حمایت عاطفی به عمل آورند.

علاوه بر این از نظریه نیازهای انسانی مازلو^۱ برای تبیین فرضیه‌های مرتبط با امنیت اجتماعی و حمایت اجتماعی استفاده خواهد شد. بر اساس نظریه مازلو نیازهای انسانی به ۵ دسته تقسیم می‌شود:

۱- نیازهای فیزیولوژیکی جسمانی

۲- نیاز به امنیت و اطمینان

۳- نیازهای اجتماعی یا تعلق به دیگران

۴- صیانت ذات، نیاز به احترام

۵- نیازهای خودیابی و تحقق خویش

بر مبنای این چارچوب نیاز به امنیت (اشتغال، رفاه، سلامت) به‌عنوان یکی از عوامل اجتماعی مؤثر بر میزان رضایت از زندگی مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر اساس این نظریه که نیازهای اجتماعی احساس تعلق

^۱ . Maslow

به دیگران و نیاز به احترام و نیاز به تحقق خویشتن در چارچوب حمایت اجتماعی قابل بررسی می‌باشند (قمری و همکاران، ۱۳۹۳).

(کسلر^۱ و همکاران، ۱۹۸۵) دو نوع متمایز از حمایت اجتماعی را تشخیص داده‌اند:

الف) حمایت اجتماعی ساختاری: حمایت اجتماعی ساختاری، بر جنبه‌های ساختاری روابط اجتماعی دلالت می‌کند، این جنبه‌ها به طور کلی عبارتند از ترتیب و برنامه زندگی، بدین معنی که آیا شخص به تنهایی زندگی می‌کند یا با دیگران، فراوانی تعاملات اجتماعی، مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی یا درگیری در شبکه اجتماعی، یعنی گروهی از افراد که ممکن است سطوح متنوعی از تماس با یکدیگر داشته باشند.

ب) حمایت اجتماعی کارکردی: حمایت اجتماعی کارکردی نیز اصولاً به کارکردهای متعددی که حمایت اجتماعی ممکن است فراهم کند، ارجاع می‌شود از قبیل ابراز حالات روانی مثبت یا حمایت عاطفی نظیر اظهار موافقت با عقاید یا احساسات شخص، ابراز تشویق‌آمیز و دلگرم‌کننده و یا تأمین مشورت، ارائه اطلاعات و تأمین کمک‌های اطلاعاتی.

۲-۲-۱۷- مدل‌های تأثیر حمایت اجتماعی

۲-۲-۱۷-۱- مدل تأثیر مستقیم یا تأثیر کلی حمایت اجتماعی

مطابق این مدل نظری، برخورداری از حمایت اجتماعی برای سلامتی مفید است. حمایت اجتماعی، صرف‌نظر از اینکه فرد تحت تأثیر استرس و فشارهای روانی باشد یا نه، باعث می‌شود فرد از تجارب منفی زندگی پرهیز کند و این امر، اثرات سودمندی بر سلامتی دارد. اثرات سودمند حمایت اجتماعی برای سلامتی افراد، تحت شرایط و موقعیت‌های پرتنش و یا آرام و کم استرس، یکسان و مشابه می‌باشند (سارافینو، ۱۹۹۸). مطالعات متأثر از این مدل، عنوان می‌کنند افرادی که در شبکه‌های حمایتی قرار دارند، کمتر افسرده‌اند و عمدتاً سلامت روانی بهتری را نسبت به افراد فاقد چنین شبکه‌های حمایتی

۲. Kessler

نشان می‌دهند. مدل تأثیر مستقیم حمایت اجتماعی، هم‌چنین در قالب فرضیه دارایی‌ها - منافع مطرح شده است. طبق این فرضیه، فقدان حمایت اجتماعی، فی‌نفسه زیان‌آور و استرس‌زا است (قدسی، ۱۳۸۲). راه‌های مختلفی وجود دارند که از طریق آن‌ها اثرات مستقیم حمایت اجتماعی، بر سلامتی افراد تأثیر می‌گذارند. برای مثال، افرادی که دارای سطوح بالاتری از حمایت اجتماعی هستند ممکن است احساس تعلق و عزت‌نفس آن‌ها، بالاتر از کسانی باشد که دارای چنین مزیتی نیستند. این وضعیت منجر به یک چشم‌انداز مثبت و خوش‌بینانه می‌گردد که می‌تواند صرف‌نظر از میزان استرس تجربه شده توسط افراد، برای سلامتی آن‌ها سودمند باشد - مثلاً از طریق افزایش مقاومت آن‌ها در برابر عفونت‌ها. هم‌چنین، برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سطوح بالای حمایت اجتماعی، می‌تواند افراد را تشویق به انجام رفتارهای بهداشتی و اتخاذ یک سبک زندگی سالم نمایند. برای مثال، فرد برخوردار از حمایت اجتماعی ممکن است احساس کند که دیگران به وی نیاز دارند از این‌رو باید ورزش کرده، تغذیه مناسب داشته باشد، و قبل از آن‌که مشکلات جسمی یا روحی‌اش شدید شود به پزشک مراجعه نماید (سارافینو، ۱۹۹۸).

۲-۲-۱۷-۲-۲ مدل تأثیر غیر مستقیم یا فرضیه ضربه‌گیر

بر اساس این مدل، حمایت اجتماعی صرفاً برای افرادی مفید و مؤثر است که تحت فشار روانی و استرس قرار دارند. در این حال، حمایت اجتماعی همانند سپری در مقابل ضربات ناشی از استرس، عمل کرده و نقش تعدیل‌کننده آثار منفی حوادث استرس‌زا را بازی می‌کند. به تعبیری دیگر، "مدل ضربه‌گیری حمایت اجتماعی" عنوان می‌کند، حمایت اجتماعی عمدتاً هنگامی که سطح استرس بالا است بر سلامت روانی تأثیر می‌گذارد. فقدان حمایت در این مدل، ضرورتاً استرس‌زا به حساب نمی‌آید، لذا تحت شرایط استرس بالا و حمایت کم، آسیب و پریشانی روانی افزایش می‌یابد، تا تحت شرایط استرس بالا و حمایت زیاد (قدسی، ۱۳۸۲). این کارکرد حفاظتی حمایت اجتماعی تنها زمانی رخ می‌دهد که فرد

با یک عامل تنش‌زای قوی روبرو می‌گردد. تحت شرایط و موقعیت‌های کم استرس، اثر ضربه‌گیری حمایت اجتماعی یا بسیار کم است یا اصلاً عمل نمی‌کند. اثر ضربه‌گیری حمایت اجتماعی، حداقل از دو روش عمل می‌کند؛ یک روش شامل فرآیند ارزیابی شناختی است. زمانی که افراد با یک عامل تنش‌های شدید نظیر بحران مالی مواجه می‌شوند، آن دسته از افرادی که دارای سطح بالاتری از حمایت اجتماعی هستند، در مقایسه با کسانی که از سطوح پایین‌تری برخوردارند، احتمال دارد که مشکل به وجود آمده را کمتر تنش‌زا و فشارآور ارزیابی و تفسیر نمایند. دومین راهی که حمایت اجتماعی می‌تواند به‌عنوان سپری در مقابل اثرات استرس عمل کند، از طریق تعدیل کردن پاسخ‌های افراد به یک عامل تنش‌زا می‌باشد. برای مثال، افراد برخوردار از سطوح بالای حمایت اجتماعی، ممکن است فردی را بشناسند که بتواند راه‌حلی برای مشکل آن‌ها ارائه کند، آن‌ها را متقاعد نماید که موقعیت به وجود آمده خیلی جدی و مشکل‌ساز نیست، آن‌ها را امیدوار سازد که به نیمهٔ پر لیوان فکر کنند، یا روی شانس و اقبال خود تکیه کنند. افرادی که از سطوح پایین‌تری از حمایت اجتماعی برخوردارند، به احتمال بسیار کم‌تری برخوردار از این مزایا و امتیازات می‌باشند، از این رو اثرات منفی استرس و موقعیت‌های استرس‌زا برای آنان، بیش‌تر و شدیدتر از دارندگان حمایت اجتماعی بالاتر است (سارافیتو، ۱۹۹۸).

با مقایسهٔ دو مدل، می‌توان گفت که در مدل تأثیر مستقیم، فقدان یا کاهش در حمایت اجتماعی موجب آسیب‌ها و اختلالات جسمی و روانی می‌شود، درحالی‌که در مدل ضربه‌گیر یا تأثیر غیرمستقیم، فقدان یا کاهش حمایت اجتماعی به‌اضافهٔ حضور استرس و افزایش آن است که موجب بروز چنین اختلالاتی می‌گردد. شواهد موجود نشان دهنده‌ی تأیید هر دو مدل می‌باشد (کوهن^۱ و ویلز، ۱۹۸۵؛ به نقل از علیپور، ۱۳۸۵). در پژوهش حاضر، از مدل تأثیر مستقیم حمایت اجتماعی استفاده شده است که بر اساس آن، نفس حضور و وجود حمایت اجتماعی می‌تواند اثرات مثبتی بر سلامت روان داشته است.

۱. Kahan

۲-۲-۱۸- پیشینه پژوهش

۲-۲-۱۸-۱- پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور

بخشی پور و همکاران (۱۳۸۴) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه میان رضایت از زندگی و حمایت اجتماعی با سلامت روان در دانشجویان" که بر روی ۳۲۶۰ نفر (۱۲۴۸ پسر و ۲۰۱۲ دختر) انجام شد؛ به این نتیجه رسیدند که رضایت از زندگی و حمایت اجتماعی به شکل معناداری، سلامت روانی را پیش‌بینی می‌کند؛ همچنین تأهل هم به شکل معناداری با بهداشت روانی بالاتر، رضایت از زندگی و احساس حمایت اجتماعی بیشتر همبسته بود.

فاتحی زاده و همکاران (۱۳۸۶) در مطالعه‌ای به "بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده" بر روی (۲۵۰ نفر) از زنان شاغل استان اصفهان پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که هر دو نوع تعارض کار - خانواده با حمایت اجتماعی ارتباط منفی و معنادار دارد.

پژوهش ملکیها و همکاران (۱۳۸۸) با هدف بررسی تأثیر آموزش مدیریت تعارض کار - خانواده بر کاهش تعارض کار - خانواده و خانواده - کار، زنان شاغل دانشگاه اصفهان (۷۰ نفر) صورت گرفته است و نتایج بیانگر تفاوت معنادار دو گروه، در زمینه تعارض کار - خانواده و خانواده - کار بود و نشان داد که برنامه آموزشی مدیریت تعارض، در کاهش تعارض کار - خانواده و خانواده - کار مؤثر بوده است.

در پژوهشی که توسط صلاحیان و همکاران (۱۳۸۹) انجام شد به بررسی برخی عوامل سازمانی مؤثر بر تعارض کار - خانواده پرداختند. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۵۲ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی در اهواز بود. برخی عوامل سازمانی مؤثر بر تعارض کار - خانواده مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که متغیرهای عدالت بین فردی، خشنودی شغلی و گرانباری شغلی با استفاده از روش رگرسیون گام به گام به صورت معناداری متغیر ملاک را پیش‌بینی می‌کنند.

مشرعی (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان "آزمون الگوی نظری از تعارض کار - خانواده در پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر شیراز" پرداخت؛ نمونه این مطالعه (۳۴۰ نفر) از کارکنان پرستاری بیمارستان‌های دولتی شهر شیراز بودند؛ نتایج حاصله مؤید فرایند منطقی هستند که از طریق آن، همراه با افزایش میزان حمایت سازمانی ادراک شده از خانواده، تعارض کار - خانواده کاهش می‌یابد و با کاهش تعارض کار - خانواده، سطح خشنودی شغلی و خشنودی از خانواده شاغل بالا رفته و در نهایت، خشنودی فرد از زندگی‌اش بیشتر می‌شود.

گروسی و آدینه زاد (۱۳۸۹) به پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه عوامل اجتماعی با تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی در بین زنان شاغل شهر کرمان" پرداختند؛ نمونه شامل ۴۰۰ نفر زن متأهل صاحب فرزند شاغل در ادارات دولتی شهر کرمان بود. نتایج نشان داد که نزدیک به دو سوم زنان تعارض دو حوزه را تجربه کرده‌اند؛ متغیرهای تحصیلات زن، شیوه تقسیم کار سنتی در خانواده و انتظارات نقش خانوادگی

با میزان تعارض تجربه شده در خانواده رابطه مستقیم و معنادار داشت؛ در حالی که متغیر حمایت توسط محل کار و حمایت خانوادگی با میزان تعارض کار و خانواده رابطه معکوس داشت.

غفوریان و فلامرزی (۱۳۸۹) در پژوهشی به "بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر" پرداختند. نتایج به دست آمده نشان داد که بین میزان تعارض و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود ندارد و بین میزان تعارض درک شده توسط کارکنان مرد و زن و عملکرد آنها همبستگی منفی وجود ندارد و همچنین بین همبستگی تعارض و عملکرد شغلی کارکنان مرد با همبستگی تعارض و عملکرد شغلی کارکنان زن تفاوت معناداری وجود ندارد و از لحاظ عملکرد شغلی بین کارکنان زن و مرد و میزان تعارض درک شده توسط آنها تفاوت معناداری وجود ندارد.

نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار و خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل" پرداختند. جامعه آماری شامل (۲۰۰ نفر) از کارکنان مرد متأهل شرکت ایدکو پرس بود. نتایج نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنادار و بین تعارض کار و خانواده و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

دزفولی و همکاران (۱۳۹۱) رابطه صفات شخصیت، حمایت سرپرست و فشار روانی شغل با خشنودی شغلی و تعارض کار - خانواده را مورد بررسی قرار دادند؛ نمونه این پژوهش ۱۹۷ نفر از کارکنان یک سازمان صنعتی بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند؛ به این نتیجه رسیدند که فشار روانی شغلی، رابطه میان صفات شخصیت و حمایت سرپرست را با تعارض کار - خانواده و خشنودی شغلی، میانجی‌گری می‌کند.

رستگارخالد و محمدی (۱۳۹۲) در پژوهشی به "مطالعه تعارض کار - خانواده در پرستاران زن و مرد شهرستان سبزوار و ارتباط شغلی" پرداختند؛ جامعه آماری پژوهش (۲۰۰ نفر) از پرستاران متأهل در سه بیمارستان شهرستان سبزوار بودند. نتایج پژوهش نشان داد که تعارض کار و خانواده در بین پرستاران زن

به گونه‌ای معنادار بیش از چنین تعارضی در بین مردان می‌باشد، این امر می‌تواند ناشی از بر عهده داشتن هم‌زمان نقش‌های شغلی و خانوادگی بر اساس سنت‌های فرهنگی جامعه باشد؛ که کاهش رضایت شغلی در پرستاران زن را در پی داشته است.

عسگری و همکاران (۱۳۹۲) به پژوهشی تحت عنوان "بررسی ارتباط بین حمایت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی" پرداختند؛ که نمونه شامل ۱۲۷ نفر بود. یافته‌ها نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده با متغیر عملکرد شغلی و مؤلفه‌های عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و مؤلفه‌های عملکرد شغلی بین فردی رابطه قوی، مثبت و معناداری دارد.

خداکرم‌پور و همکاران (۱۳۹۲) به "بررسی رابطه اشتغال با تعارض کار- خانواده" پرداختند. نمونه شامل ۱۷۰ نفر از زنان شاغل در سازمان‌های دولتی شهرستان سیرجان بود. نتایج پژوهش نشان داد بیش از نیمی از زنان تعارض در حوزه کار- خانواده را تجربه کرده‌اند. متغیرهای رضایت شغلی، امنیت شغلی، درآمد، تعداد فرزند و مدت ازدواج با میزان تعارض کار- خانواده رابطه‌ای معناداری ندارند. درحالی‌که بین متغیرهای استقلال مالی و سطح تحصیلات با تعارض کار- خانواده رابطه معکوس و معنادار و بین متغیر منزلت رابطه مثبت و معناداری با تعارض کار- خانواده وجود دارد. همچنین تعارض کار- خانواده بر زندگی فردی، خانوادگی و کاری فرد تأثیر می‌گذارد. اگر افراد شاغل توانایی برنامه‌ریزی و برقراری تعادل و توازن بین مسئولیت‌ها زندگی شغلی و خانوادگی خود را داشته باشند، می‌توانند از بروز تعارض جلوگیری نمایند و شاهد تعادل در زندگی شخصی و شغلی خود باشند.

رستگار خالد و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش به "بررسی میزان تعارض نقش‌های کاری و خانوادگی در بین زنان (پلیس و معلم) و عوامل مؤثر بر آن پرداختند". نمونه شامل ۱۱۵ نفر (۵۶ پلیس و ۵۹ معلم زن) بوده است. نتایج پژوهش نشان داد که انتظارات نقش کاری بالا، تعارض کار- خانواده و انتظارات نقش خانوادگی، تعارض خانواده- کار را ایجاد می‌کند و این تعارضات در زنان پلیس شایع‌تر از زنان معلم است؛

از سوی دیگر بین متغیرهای حمایت اجتماعی از کار با کنترل کار از یک سو و حمایت اجتماعی خانواده و درگیری خانوادگی از سوی دیگر رابطه معنادار وجود دارد.

شناور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی نقش میانجی‌گری تعارض کار و خانواده در ارتباط بین استرس و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی و خشنودی خانوادگی" پرداختند؛ نمونه شامل (۲۰۳ نفر) از میان کارکنان یک کارخانه صنعتی در اهواز بودند؛ نتایج نشان داد در محیط سازمان، استرس شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده تنها از طریق تعارض کار - خانواده بر خشنودی خانوادگی اثرگذار هستند در حالی که در حیطه خانواده، استرس خانوادگی و حمایت خانوادگی ادراک شده هم به طور مستقیم و هم از طریق تعارض خانواده - کار بر خشنودی شغلی اثر می‌گذارند. از این رو سازمان‌ها با به کارگیری راهکارهای مناسب به منظور کاهش استرس کارکنان خود و افزایش حمایت از آن‌ها، نه تنها قادر به مدیریت تعارض ایجاد شده بین کار و خانواده می‌باشند بلکه از این طریق می‌توانند موجب رضایت فرد از شغل و خانواده خود شوند.

اسمعیلی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به "بررسی اثر حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد" پرداختند. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد (۱۴۴ نفر) بود؛ نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهند، حمایت اجتماعی خانواده و سرپرست با میانجی‌گری تعارض کار - خانواده می‌تواند بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد. نتیجه نهایی این پژوهش آن است که به منظور جلوگیری از عوارض فرسودگی شغلی باید در جهت افزایش میزان حمایت‌های سرپرست و خانواده و کاهش تعارض کار- خانواده گام برداشت.

در پژوهشی که توسط فرج الهی و همکاران (۱۳۹۳) انجام شد؛ به رابطه بین حمایت اجتماعی با شادکامی، خودکارآمدی و بهبود عملکرد در محیط کار" پرداختند. جامعه آماری این پژوهش کلیه محصلین مقطع متوسطه شهرستان کهنوج بودند. نتایج یافته‌ها نشان داد حمایت اجتماعی یک تأثیر

محافظتی مهم در ارتباط بین بیماری و سلامت است. ارتباطات نزدیک و حمایت اجتماعی که توسط خانواده، دوستان، همکاران و جامعه فراهم می‌شود، ارتباط مثبتی با بهبود عملکرد در محیط کار، مقابله با مشکلات زندگی، سازگاری عمومی و بهزیستی جسمانی و روانشناختی دارد.

بخشی و همکاران (۱۳۹۴) به "بررسی عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان اسلام آباد غرب بر اساس مدل اچپو" پرداختند. عملکرد شغلی کارکنان در این مطالعه متوسط به بالا بیش‌تر بوده و با سطح تحصیلات و جنسیت رابطه معنادار دارد که می‌توان چنین استنباط کرد که افراد با سطح تحصیلات بالاتر بیش‌تر از دیگران بر کار و حرفه خود تسلط دارند و مسائل و موارد مربوط به وظایفشان را بهتر می‌توانند انجام دهند. همچنین با توجه به اینکه عملکرد شغلی با جنسیت رابطه معنادار داشت می‌توان گفت که دلیل آن این است که وظایف محوله در زنان و مردان تا حدودی متفاوت است به گونه‌ای که وظایفی هم چون مراقبت از مادران باردار، مراقبت از نوزادان بر عهده کارکنان زن بوده که این وظایف از حساسیت خاصی برخوردار می‌باشد لذا با دقت و حساسیت بیشتری انجام می‌گیرد. همچنین میان ابعاد توانایی، حمایت، انگیزه، بازخور و اعتبار با سطح تحصیلات و میان ابعاد بازخور و محیط با جنسیت و بعد حمایت با نوع استخدام رابطه معنادار یافت شد؛ و از عوامل تأثیرگذار بر این متغیر جنسیت و سطح تحصیلات بود. تشویق و حمایت کارکنان و ارزیابی مستمر فعالیت‌های آنان ضروری به نظر می‌رسد. افزایش حقوق و مزایا و ایجاد محیط فیزیکی مناسب، برگزاری کارگاه‌های آموزشی مفید و متناسب جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان توصیه شد.

افخمی اردکانی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به "بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی در رابطه تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی" پرداختند. نمونه این پژوهش همه کارکنان رسمی دارای مدرک کارشناسی و بالاتر پژوهشگاه صنعت نفت بودند. نتایج نشان داد بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد؛ همچنین متغیر حمایت اجتماعی، در رابطه بین تعارض کار -

خانواده و رضایت شغلی اثر تعدیل‌کنندگی دارد؛ حمایت اجتماعی چه در محیط کار و چه در محیط خانواده، نقش بسیار مهم و تعدیل‌گری در کاهش آثار زیان‌بار حاصل از تعارض کار - خانواده دارد. عیسی مراد و خلیلی صدر آباد (۱۳۹۶) در پژوهشی به "بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی" پرداختند. جامعه آماری ۵۰۴ نفر از کارکنان پژوهشگاه صنعت نفت بودند. نتایج تجزیه و تحلیل‌های انجام گرفته روی داده‌ها، نشان داد که میزان تعارض کار- خانواده کارکنان زن از مرد بیشتر می‌باشد. زنان به علت ایفای هم‌زمان و توأم وظایف و فعالیت‌های شغلی (اشتغال به کار تمام وقت در مشاغل حرفه‌ای و تخصصی) و خانوادگی (بچه‌دار شدن)، تعارض نقش بیشتری را متحمل می‌شوند و معضل تعارض نقش بین کار و خانواده برای آنها به یک معضل جدی تبدیل شده است. همچنین نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که میزان استرس کارکنان زن از مرد بیشتر می‌باشد. به نظر می‌رسد که تعارض کار- خانواده بیشتر در کارکنان زن و مشغله زیاد آنها در انجام مسئولیت‌های داخل خانواده و محیط شغلی‌شان می‌تواند دلیلی برای بیشتر بودن میزان استرس کارکنان زن از مرد باشد.

۲-۲-۱۸-۲- پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور

هیون جانگ^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی به "بررسی تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی" پرداخت. در این پژوهش، این فرضیه که تفاوت‌های جنسیتی در تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی نقش دارد یا نه هم بررسی شد. نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده تأثیر منفی بر روی رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد و همچنین نتایج نشان داد تفاوت جنسیتی هیچ نقشی در تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی ندارد.

۱. Hyun-Jung

کورتئیس^۱ و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی به "بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران با نقش تعارض کار و خانواده، تقاضای شغل، و حمایت اجتماعی" پرداختند. نمونه شامل ۳۵۱ پرستار حرفه‌ای در یک بیمارستان اصلی ایتالیا بودند. نتایج داده‌ها ارتباط بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی را تأیید کرده و اهمیت برخی از پیش‌بینی کننده‌های تعارض کار- خانواده مانند مدیریت حمایتی، و تقاضای شغلی را نه تنها برای ارتباط آنها با تعارض کار- خانواده بلکه همچنین ارتباط مستقیم آنها با رضایت شغلی نشان داد.

بلانچ و آلوja^۲ (۲۰۱۲) در پژوهشی به "بررسی نقش میانجی تعارض کار - خانواده در رابطه بین حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) و فرسودگی شغلی" پرداختند. نمونه پژوهش ۳۴۳ نفر از کارگران در اسپانیا بودند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد تعارض کار و خانواده تأثیر تعدیل‌گری کاملی در رابطه بین حمایت از کار با فرسودگی شغلی در بین زنان و مردان دارد.

سلطانی^۳ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به "بررسی تأثیر تعارض نقش و ابهام نقش در استرس شغلی کارکنان با توضیح نقش تعارض کار و خانواده" پرداختند. جامعه آماری این مطالعه شامل ۵۳۰ کارمند بیمه مرکزی ایران بودند. یافته‌های پژوهش نشان داد که اثر ابهام نقش در تعارض کار و خانواده از نظر آماری معنادار است؛ همچنین تأثیر ابهام نقش بر استرس شغلی تأیید شد؛ اما اثر تعارض نقش در تعارض کار و خانواده تأیید نشد. با این حال، مشخص شد که استرس شغلی تحت تأثیر تعارض نقش است؛ و در نهایت اثر تعارض کار و خانواده بر استرس شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

اوباگو (۲۰۱۳) در پژوهشی به مطالعه "تعارض کار و خانواده در بین زنان دانشگاه‌های نیجریه" پرداخت. نمونه ۲۵۰ نفر از کارکنان منتخب دانشگاهی ۳ دانشگاه عمومی در جنوب نیجریه بودند. نتایج نشان داد

۱. Cortese

۲. Blanch & Aluja

۳. Soltani

که عوامل متعددی نظیر ساعات طولانی کار، برنامه‌های زیاد، امکانات کار ناکافی، مسئولیت‌های کاری و خانوادگی، منجر به بروز اختلافات خانوادگی می‌شود؛ همچنین مشخص شد که تجربیات زنان در زمینه کار و خانواده، بر سطح عملکرد و رفاه شغلی تأثیر منفی می‌گذارند.

رفیعی^۱ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی "تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی از طریق هوش هیجانی، سازمانی و اخلاقی" را بررسی کردند. جامعه این پژوهش شامل تمام پرسنل سازمان رجیستری در شهر اراک بود. نتایج نشان داد که استرس شغلی بر عملکرد شغلی از طریق هوش سازمانی و اخلاقی تأثیر می‌گذارد، اما استرس شغلی بر عملکرد شغلی از طریق هوش هیجانی اثر نمی‌گذارد. با توجه به فرضیه‌های پژوهش، نتایج یافته‌ها پس از تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده نشان داد که استرس شغلی بر هوش هیجانی، سازمانی و اخلاقی تأثیر می‌گذارد، اما استرس شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر نمی‌گذارد. علاوه بر این، نتایج نشان می‌دهد که هوش سازمانی و اخلاقی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد، اما هوش هیجانی بر عملکرد شغلی تأثیر نمی‌گذارد.

دفی و المینام^۲ (۲۰۱۴) به بررسی "رابطه بین مشارکت شغلی، ابهام نقش، تقاضای شغلی، حمایت اجتماعی و تعارض کار و خانواده در میان کارکنان اداری" پرداختند. نمونه شامل ۲۰۰ نفر از کارکنان اداری دانشگاه دولتی در مالزی بودند. نتایج پژوهش نشان داد مشارکت شغلی و حمایت اجتماعی رابطه منفی و معنادار نسبت به تعارض کار و خانوادگی دارد و فرضیه پژوهش تأیید شد؛ همچنین تقاضای شغلی با تعارض کار و خانوادگی ارتباط معناداری دارد.

مالایسیا^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی "تأثیر عوامل تنش شغلی بر عملکرد شغلی با نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی" پرداخت. نمونه شامل ۲۱۵ نفر از کارکنان اداری دانشگاه دولتی مالزی (UUM) بودند. نتایج نشان داد که بین ابهام نقش و عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین رابطه

۲. Malaysia

مثبت و معنادار بین کنترل شغلی و عملکرد شغلی یافت شد. نتایج نشان داد که حمایت اجتماعی به طور مثبت و قابل توجهی با عملکرد شغلی مرتبط است؛ علاوه بر این، حمایت اجتماعی بین استرس شغلی و عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد؛ در نهایت حمایت اجتماعی ارتباط بین ابهام نقش و عملکرد شغلی و رابطه بین تعارض نقش و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند. نتیجه‌گیری این مطالعه می‌تواند به کارکنان کمک کند تا از مشکلات استرس کاری در محل کار خود آگاه باشند و بتوانند عملکرد شغلی خود را حفظ کنند.

چراغعلی زاده و چراغعلی زاده (۲۰۱۵) در پژوهشی که به "بررسی تأثیر حمایت سازمانی به عنوان پیش شرط عملکرد شغلی" پرداختند. نمونه ۲۰۶ نفر از کارکنان تمام وقت پروژه‌های ساخت و ساز بودند یافته‌های این پژوهش نشان‌دهنده ارتباط مثبت معناداری بین متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش بود. حمایت سازمانی تأثیر مثبتی بر انگیزه ذاتی، انگیزه بیرونی و عملکرد شغلی دارد؛ همچنین روابط مثبت بین انگیزش درونی و بیرونی و عملکرد شغلی وجود دارد؛ علاوه بر این، این مطالعه انگیزه‌های ذاتی و بیرونی را به طور جزئی از میان حمایت‌های سازمانی و عملکرد شغلی میانجی‌گری می‌کند. ضروری است که مدیران در زمان واقعی به نیازهای مادی و غیرمادی کارکنان توجه کنند تا عملکرد شغلی خود را افزایش دهند و ایجاد محیطی که کارکنان به ارتقاء حرفه‌ای دست می‌یابند می‌تواند به بهبود عملکرد شغلی کمک کنند.

کولاکوگلو و ایزلم^۱ (۲۰۱۶) در پژوهشی به "بررسی تأثیر میانجی تعارض خانوادگی کارکنان در رابطه با استقلال شغلی و رضایت شغلی" پرداختند. نمونه شامل ۲۷۰ نفر بود نتایج مطالعه نشان داد که استقلال شغلی بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، در حالی که تعارض‌های شغلی و خانوادگی تأثیر منفی بر رابطه بین استقلال شغلی و رضایت شغلی دارد.

۱. Gözükar & Çolakoğlu

نویاتی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به "بررسی رابطه بین تعارض کار و خانواده (WFC) و استرس شغلی در میان کارکنان خدمات دولتی و همچنین نقش سرمایه روان‌شناختی" در این رابطه پرداختند. نمونه شامل ۲۰۴ نفر از کارکنان در اداره دولتی در یکی از مناطق یوگیاکارتا بودند. نتیجه نشان داد که تعارض کار و خانواده و سرمایه روان‌شناختی قادر به پیش‌بینی میزان استرس شغلی کارکنان هستند. علاوه بر این، سرمایه روان‌شناختی همچنین می‌تواند ارتباط بین تعارض کار و خانواده و استرس شغلی را تعدیل کند. نتیجه نشان می‌دهد که اگر تعارض کار و خانواده با کارکنانی که دارای سرمایه روان‌شناختی کم هستند تجربه شود، می‌تواند فشار کار را افزایش دهد. نتایج این پژوهش می‌تواند برای کمک به کارکنان در افزایش آمادگی خود در آماده‌سازی برای مقابله با مشکلات ناشی از درخواست‌ها در محل کار و مسئولیت‌های خانوادگی استفاده شود.

گنداز^۲ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به مطالعه "تعیین رابطه بین عملکرد شغلی، بیگانگی شغلی، استرس شغلی، حمایت اجتماعی (دوست / والدین / همسر) و ویژگی‌های فردی مختلف مانند جنسیت، وضعیت تأهل، سن، وضعیت تحصیلات، طول کار، درآمد و بررسی تأثیر بیگانگی شغلی، استرس شغلی، حمایت اجتماعی و ویژگی‌های فردی مختلف بر عملکرد کار" پرداختند. جامعه مورد مطالعه ۵۸۳ کارمند از بیمارستان عمومی ادیامین بودند. بر اساس نتایج مطالعه، تفاوت معناداری بین جنس و عملکرد شغلی وجود دارد؛ بین کارایی شغل، بیگانگی شغلی و حمایت دوستان رابطه معناداری وجود داشت؛ بین کارایی شغل، حمایت همسر و والدین و طول مدت کار در مؤسسه رابطه معناداری وجود دارد. از سوی دیگر، بیگانگی شغلی بر عملکرد شغل تأثیر منفی گذاشت. حمایت همسر و والدین از فرد تأثیر مثبت بر عملکرد کارکنان دارد.

۲. Noviati

کانگ و های‌ین (۲۰۱۶) به "بررسی و تحلیل تأثیر پنج عامل کاری از جمله (اضافه کار، ابهام نقش و تعارض نقش، روابط کاری، توسعه شغلی و محیط کار) بر استرس شغلی و عملکرد شغلی" پرداختند. نمونه این پژوهش ۳۷۸ نفر از کارکنان در شش صنایع مختلف در ویتنام بودند. نتایج نشان داد عوامل کار تأثیر قابل توجه و مثبتی بر استرس شغلی داشت و در مقابل، استرس شغلی تأثیر منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشت. علاوه بر این، این پژوهش همچنین نشان داد که توسعه حرفه‌ای به طور مستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر نمی‌گذارد، بلکه به طور غیر مستقیم و از طریق استرس شغلی. توصیه می‌شود که سازمان‌های صنعتی دونگ Xuyen باید با کاهش استرس شغلی از طریق کاهش تعارض در کار، توسعه حرفه‌ای و محیط کاری برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان بکوشند.

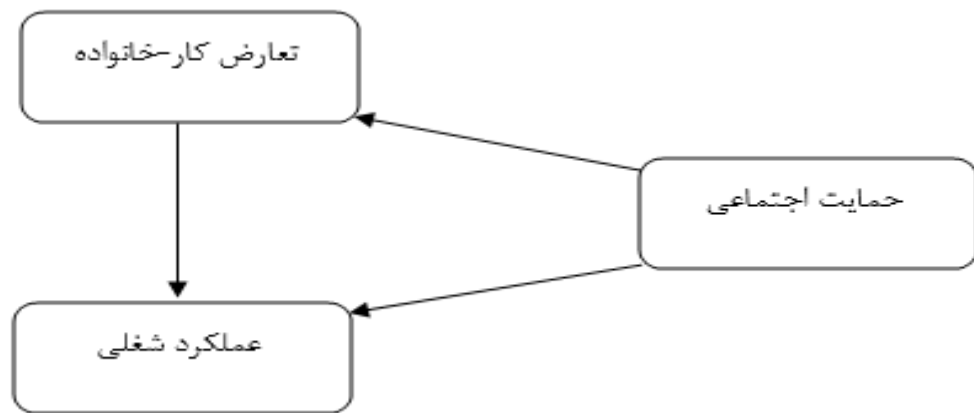
راموس والمیدا^۱ (۲۰۱۷) در پژوهشی به "بررسی نقش میانجی حمایت اجتماعی از سرپرست و همکاران در ارتباط بین مشارکت کار و رضایت شغلی پرستاران در پرتغال" پرداختند. نمونه نهایی ۲۱۵ نفر بودند. نتایج نشان داد رضایت شغلی به طور قابل توجهی توسط مشاغل کاری و حمایت اجتماعی از سوی سرپرست و همکاران پیش‌بینی شد. تعامل معنادار در پیش‌بینی رضایت شغلی نشان داد که حمایت اجتماعی از همکاران، تأثیر مشارکت کار بر رضایت پرستاران را افزایش می‌دهد. بنابراین ایجاد فضای حمایت اجتماعی در میان همکاران و سطح بالاتری از مشاغل کاری تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی، کارکنان پرستار دارد.

۲-۲-۱۸ مدل نظری پژوهش

مدل نظری مدلی است که پژوهش‌گر با توجه به مبانی و چارچوب نظری موضوع آن را تعریف می‌کند. این مدل عمدتاً شامل متغیرهای پنهان، معرف‌های مرتبط و همچنین روابط بین آن‌ها می‌شود. در این مدل

۱. Ramos & Almeida

تعریف می‌کنیم که متغیرهای پنهان با کدام معرف‌ها اندازه‌گیری می‌شود و یا این‌که متغیرهای پنهان و متغیرهای آشکار چگونه با یکدیگر ارتباط دارند و یا همدیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در این پژوهش با توجه به مبانی نظری، متغیر عملکرد شغلی تحت تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده است. سه متغیر ذکر شده در مدل، به عنوان متغیرهای پنهان تعریف شده‌اند و هریک از آن‌ها دارای مجموعه متغیرهای مشاهده‌ای در نقش معرف، به شرح زیر هستند.



شکل شماره (۱) مدل نظری

۲-۲-۲۰- جمع‌بندی:

مسئله عملکرد مناسب شغلی و عوامل پیش‌بینی‌کننده مؤثر بر آن، از جمله مهم‌ترین مسائل انگیزشی است که امروزه با حجم گسترده‌ای مورد توجه مطالعات مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی قرار گرفته و در بهره‌وری نیروی انسانی تأثیرگذار می‌باشد هر کاری که کارکنان در هر سطحی انجام می‌دهند (کار آنان، رفتار آنان، آنچه که بدست می‌آورند)، در تحقق اهداف کلی سازمان مؤثرند. به عبارت دیگر، رسیدگی به تمامی این مسائل مادی و در کنار آن مسائل فنی و فرهنگی و

هماهنگی تمامی این مسائل مستلزم صرف وقت و انرژی بسیار است. این افراد می‌بایست با اتکا به انتخاب‌های آگاهانه میان زندگی شغلی و شخصی خود تعادل ایجاد نمایند؛ که یکی از بزرگ‌ترین دغدغه‌های شاغلین در محیط کار به همین امر بستگی داشته و به راحتی می‌تواند سلامت جسمی و ذهنی و در نتیجه کیفیت زندگی آن‌ها را تحت‌الشعاع قرار دهد. حمایت اجتماعی دریافت شده از طرف سازمان، همکاران و خانواده، می‌تواند با فراهم آوردن منابع متنوع، از قبیل فراهم آوردن اطلاعات، حمایت عاطفی و مالی، نه تنها باعث دستیابی فرد به امتیازها و نتایج مثبت در هر دو حیطه کار و خانواده شود بلکه به وی در مواجهه با الزامات و انتظارات نقش‌های مختلف کمک نماید. از طرفی، با توجه به مطالعات انجام شده اگر کارمندان بتوانند میان کار و خانواده خود هماهنگی برقرار سازند، مزایایی مانند کارکرد بهتر کارکنان و افزایش بهره‌وری آنان، انگیزش بیشتر و چرخش کمتر کارکنان، غیبت کمتر، کاهش فشار و استرس شغلی، استخدام و نگهداری بهتر کارمندان، بهبود تصویر بهتر سازمان در جامعه به دست خواهد آمد که به نوعی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. مطالعات پیشین ارتباط دو به دوی متغیرهای پژوهش حاضر را بررسی نموده‌اند؛ تمامی پژوهش‌ها بیان کردند که حمایت اجتماعی دریافت شده از خانواده، دوستان و سازمان تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان داشت. از طرفی حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده تأثیر معکوس و معناداری داشت یعنی با افزایش حمایت اجتماعی تعارض کار - خانواده کاهش پیدا کرد و همچنین اکثر پژوهش‌ها عنوان کردند که تعارض کار - خانواده بر عملکرد تأثیر منفی دارد؛ تنها در پژوهشی که توسط شعبانی بهار و همکاران (۱۳۹۱) انجام شد به این نتیجه رسیدند که اشتغال رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی مرد و زن در استان همدان باعث تعارض در کار - خانواده آن‌ها نشده است. اما از آنجا که این سه مقوله را به صورت یک‌جا و در قالب یک مدل مورد بررسی قرار نگرفته است؛ از این‌رو محقق در این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان در ادارات ورزش و جوانان استان کرمان می‌باشد.

فصل سوم

روش پژوهش

۳-۱- مقدمه

هدف اصلی از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان است. در این بخش ابتدا به روش پژوهش اشاره، سپس به معرفی جامعه آماری پژوهش و شیوه انتخاب نمونه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. همچنین متغیرهای مورد مطالعه، روش جمع‌آوری داده‌ها و ابزار جمع‌آوری داده‌ها، روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها شرح داده می‌شود.

۳-۲- روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی است. پژوهش حاضر با توجه به هدف اصلی آن که بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان است، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. به لحاظ طرح از نوع طرح‌های غیرآزمایشی و به‌طور دقیق‌تر همبستگی از نوع مدل‌سازی معادلات ساختاری است، زیرا این پژوهش به دنبال سنجش ارتباط میان متغیرها در قالب یک مدل علی است. این پژوهش به شکل میدانی و با استفاده از پرسشنامه انجام شده است.

۳-۳- جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تشکیل دادند ($N=252$) که در سال ۱۳۹۵ در ادارات این استان مشغول به کار بودند. در این پژوهش کلیه کارکنان اعم از رسمی، قراردادی، پیمانی و روزمزد، به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی - خوشه‌ای استفاده شد؛ به‌طوری‌که از بین شهرستان استان کرمان ۱۴ شهرستان، از شمال جنوب و مرکز مورد مطالعه قرار گرفته است. در مدلسازی معادلات ساختاری ادعاهای مختلفی درباره نسبت آزمودنی‌ها به متغیرها وجود دارد که از نسبت خیلی بزرگ ۱۰ به ۱ (سؤال) تا نسبت حداقل لازم ۲ به ۱ (سؤال) در نوسان است (کلانتری، ۱۳۸۸). در این پژوهش تعداد نمونه با توجه به تعداد سؤالات

پرسش‌نامه‌ها (۲۸)، با برآورد حداقل ۲ برابر و حداکثر ۱۰ برابر تعداد سؤالات بین ۲۸۰-۵۶ تخمین زده شد؛ و با توجه به این که در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری هر چقدر حجم نمونه بیشتر باشد، صحت و دقت نتایج بیشتر می‌شود (کلاین، ۱۳۸۰)، ۱۷۰ نمونه انتخاب شد که از این ۱۷۰ پرسش‌نامه توزیع شده ۱۵۷ پرسش‌نامه تکمیل و به عنوان نمونه مورد تحلیل قرار گرفت.

۳-۴- متغیرهای پژوهش

متغیر برون‌زا^۱: متغیر برون‌زا (مستقل) متغیری است که هیچ اثری از سایر متغیرهای الگو و مدل طراحی شده نمی‌پذیرد. در این پژوهش حمایت اجتماعی به عنوان متغیر برون‌زا در نظر گرفته شده است. متغیر درون‌زا^۲: متغیر درون‌زا (وابسته) متغیری است که از حداقل یک متغیر دیگر در مدل و الگوی طراحی شده اثر می‌پذیرد. مقدار متغیر درون‌زا توسط سایر متغیرهای درون مدل تعیین می‌شود. در این پژوهش عملکرد شغلی به عنوان متغیر درون‌زا در نظر گرفته شده است (کلانتری، ۱۳۸۸). متغیر میانجی: متغیری است که در رابطه بین دو متغیر مستقل و وابسته سهمی داشته باشد و به عنوان متغیر واسطه‌ای عمل کند. در این پژوهش تعارض کار- خانواده به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است (قاسمی، ۱۳۹۲).

۳-۵- ابزار جمع‌آوری داده‌ها

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسش‌نامه است که مشتمل بر چهار بخش زیر می‌باشد:

۳-۵-۱- برگه اطلاعات فردی

در راستای اهداف پژوهش، این برگه توسط محقق تهیه شده است و در آن داده‌های مربوط به سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه کار و وضعیت استخدامی نمونه‌های پژوهش جمع‌آوری گردید.

۱. Endogenous

۲. Exogenous

۳-۵-۲- پرسشنامه حمایت اجتماعی

به منظور جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر حمایت اجتماعی از پرسشنامه حمایت اجتماعی زیمت و همکاران^۱ (۱۹۸۸) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۲ سؤال و ۳ بعد حمایت خانواده، دوستان و دیگران است که سؤالات در یک طیف ۵ درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم=۵) تنظیم شده‌اند.

جدول (۱-۳)، گویه‌های مربوط به پرسشنامه حمایت اجتماعی

شماره گویه‌ها در پرسشنامه	ابعاد حمایت اجتماعی
۱۱-۸-۴-۳	خانواده
۱۲-۹-۶-۷	دوستان
۱۰-۵-۲-۱	دیگران

۳-۵-۳- پرسشنامه تعارض کار - خانواده

به منظور جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر تعارض کار - خانواده از پرسشنامه تعارض کار - خانواده نت میر و همکاران^۲ (۱۹۹۶) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۰ سؤال است که ۵ سؤال آن تعارض کار - خانواده و ۵ سؤال دیگر تعارض خانواده - کار را بررسی می‌کند. این سؤالات در یک طیف ۷ درجه‌ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۷= کاملاً موافقم) تنظیم شده‌اند.

جدول (۲-۳)، گویه‌های مربوط به پرسشنامه تعارض کار - خانواده

شماره گویه‌ها در پرسشنامه	ابعاد تعارض کار - خانواده
۱۰-۸-۶-۴-۱	کار - خانواده
۹-۷-۵-۳-۲	خانواده - کار

۳-۵-۴- پرسشنامه عملکرد شغلی

برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر عملکرد شغلی از پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی اسکاتر و موتویدلو^۳ (۱۹۸۸) استفاده شده است؛ این پرسشنامه شامل ۶ سؤال که هر ۲ سؤال آن مربوط به یکی از

۱. Zimet, Dahlem, Zimet & Farley

۲. Netmeyer, Boles & Mucmarian

۳. Askater & Mvtvvydlv

ابعاد عملکرد شغلی عمومی، فنی و بین فردی است که سؤالات به صورت ۱۰ درجه‌ای (ضعیف=۱ تا بسیار خوب=۱۰) تنظیم شده‌اند.

جدول (۳-۳)، گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه عملکرد شغلی

ابعاد عملکرد شغلی	شماره گویه‌ها در پرسش‌نامه
عمومی	۴-۲
فنی	۶-۱
بین فردی	۵-۳

۳-۶- روایی^۱ و پایایی^۲ ابزارهای پژوهش

برای به دست آوردن روایی پرسش‌نامه‌ها از روش صوری و محتوایی استفاده شد. به این صورت که پرسش‌نامه‌های پژوهش توسط ۱۰ نفر از متخصصان (۲ دانشیار، ۴ استادیار، ۲ دکتری رشته مدیریت ورزشی و ۲ کارشناس ارشد مدیریت ورزشی) مورد بررسی قرار گرفت تا نظرهای تخصصی خود را در مورد چگونگی نگارش سؤالات، تعداد سؤالات، محتوای پرسش‌نامه‌ها، ارتباط سؤالات با گزینه‌ها و هماهنگی سؤالات با اهداف پژوهش اعلام کنند. در نهایت پس از توزیع و برگشت پرسش‌نامه‌ها، نظرات و پیشنهادهای جهت اصلاح ادبی، محتوایی و صوری ابزار، با نظر اساتید راهنما و مشاور مورد بررسی قرار گرفت و در پرسش‌نامه نهایی لحاظ شد. برای دستیابی به پرسش‌نامه استاندارد، اجرای مطالعه مقدماتی صورت گرفت تا ضمن تشخیص محدودیت‌های اجرایی و برطرف کردن ابهامات احتمالی، پایایی پرسش‌نامه‌ها نیز بررسی شود. بدین منظور برای تعیین ثبات اندازه‌گیری تعداد ۳۰ پرسش‌نامه در ادارات ورزش و جوانان استان کرمان به صورت تصادفی در بین کارکنان توزیع و سپس ضریب پایایی برای پرسش‌نامه‌های حمایت اجتماعی، تعارض کار - خانواده و عملکرد شغلی با استفاده از شاخص آلفای کرونباخ به ترتیب ($\alpha=0/81$ ، $\alpha=0/88$ ، $\alpha=0/91$) گزارش شد که نشان‌دهنده ثبات اندازه‌گیری پرسش‌نامه‌های پژوهش حاضر است.

۱. validity

۲. reliability

لازم به ذکر است که پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی توسط زارع بهرام آبادی (۱۳۹۳)، پرسشنامه تعارض کار - خانواده توسط افتخار صعادی و باوی (۱۳۹۲) و پرسشنامه عملکرد شغلی توسط عسگری و همکاران (۱۳۹۲) مورد ارزیابی قرار گرفته و در سطح قابل قبولی گزارش شده است (۰/۸۸، ۰/۸۱، ۰/۸۳).

جدول (۳-۴)، ویژگی پرسشنامه‌های پژوهش

پرسشنامه‌ها	تعداد نمونه	تعداد سؤالات	مقدار آلفای کرونباخ
حمایت اجتماعی	۳۰	۱۲	۰/۸۱
خانواده	۳۰	۴	۰/۸۲
دوستان	۳۰	۴	۰/۷۷
دیگران	۳۰	۴	۰/۷۳
تعارض کار - خانواده	۳۰	۱۰	۰/۹۱
کار - خانواده	۳۰	۵	۰/۸۸
خانواده - کار	۳۰	۵	۰/۸۵
عملکرد شغلی	۳۰	۶	۰/۸۸
عمومی	۳۰	۲	۰/۶۸
فنی	۳۰	۲	۰/۸۷
بین فردی	۳۰	۲	۰/۸۹

۳-۷- روایی سازه^۱

در روایی سازه، بهره‌گیری از روش‌های آماری پیشرفته مورد تأکید است. بهترین شیوه برای تعیین روایی سازه، شیوه‌ی تحلیل عاملی^۲ است که توسط اسپیرمن^۳ مطرح شده است. این نوع روایی در راستای شناسایی عوامل سازنده یک سازه به کار برده می‌شود. به این ترتیب که بر اساس همبستگی‌های به دست آمده بین شاخص‌های گوناگون، عوامل سازنده یک سازه را شناسایی می‌نماید. نرم‌افزار با استفاده از ضرایب همبستگی بین شاخص‌های متفاوت، آن را تحت عنوان یک عامل جایگزین می‌کند (قاسمی، ۱۳۹۲). با توجه به اینکه برای پرسشنامه‌ها از قبل عامل تعریف شده بود، از بین شیوه‌های متفاوت تحلیل عاملی، از

۱ . construct validity

۲ . Factor Analsis

۳ . Spearman

شیوه تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد و عوامل اصلی پرسش‌نامه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند؛ بنابراین می‌توان گفت، عوامل استخراج شده به صورت نظری و تجربی با مفروضات ابزار اندازه‌گیری منطبق است. در ابتدا تحلیل عاملی صرفاً یک روش اکتشافی بود؛ اما اخیراً این امکان به وجود آمده است که بتوان با استفاده از تحلیل عاملی فرض آزمایی کرد. این روش که توسط جورس کوگ^۱ (۱۹۷۳) ابداع شد، تحلیل عاملی تأییدی نامیده می‌شود (کلاین، ۱۳۸۰). در این روش محقق مطالعه خود را بر مبنای ساختار عاملی از پیش تعیین شده دنبال می‌کند و درصدد است تا صحت و سقم ساختار عاملی مجموعه‌ای از متغیرهای مشاهده شده را مورد آزمون قرار دهد. این تکنیک به محقق اجازه می‌دهد تا آزمون این فرضیه که بین متغیرهای آشکار و سازه‌های نهفته رابطه وجود دارد را مورد بررسی قرار دهد. بعلاوه می‌توان بر اساس برخی از شاخص‌هایی که ارائه می‌گردد میزان موفقیت برازندگی را نیز سنجید. به طور کلی برای ارزیابی مدل‌های تحلیل عاملی چندین مشخصه برازندگی وجود دارد. در اینجا طبق پیشنهاد میرز^۲ و همکاران (۲۰۱۲) از شاخص‌های مجذور کای (که در ایموس با بر چسب CMIN مشخص می‌شود)، شاخص برازش نرم شده (NFI)، شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)، شاخص توکر-لویس (TLI) و ریشه خطایی میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) استفاده شده است.

۳-۷-۱- روایی سازه حمایت اجتماعی

از تحلیل عاملی تأییدی جهت بررسی اعتبار مقیاس حمایت اجتماعی استفاده شد و در جدول (۳-۵) پارامترهای الگوی اندازه‌گیری این مقیاس مشخص شده‌اند.

جدول (۳-۵)، پارامترهای الگوی اندازه‌گیری حمایت اجتماعی در تحلیل عاملی

نسبت بحرانی	خطای استاندارد	برآورد استاندارد	برآورد غیراستاندارد	ارتباط بین گویه‌ها با عوامل
-	-	۱/۱۰	۱/۰۰۰	حمایت اجتماعی - خانواده

۱ . Joreskog

۲ . Meyers

۴/۱۲	۳۹	۱/۱۶	۱/۳۲	حمایت اجتماعی - دوستان
۳/۹۱	۰/۲۹	۱/۰۶	۱/۱۱	حمایت اجتماعی - دیگران
۵/۱۲	۰/۴۴	۰/۸۴	۱/۲۸	خانواده - گویه ۳
۴/۶۴	۰/۵۳	۰/۸۹	۱/۷۳	خانواده - گویه ۴
۴/۵۲	۰/۵۱	۰/۵۹	۱/۳۲	خانواده - گویه ۸
۴/۷۲	۰/۴۶	۰/۶۸	۱/۱۷	خانواده - گویه ۱۱
۱/۱۰	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۲۵	دوستان - گویه ۶
۲/۴۷	۰/۲۷	۰/۲۲	۰/۶۷	دوستان - گویه ۷
۲/۳۷	۰/۲۹	۰/۳۱	۰/۶۳	دوستان - گویه ۹
۳/۰۹	۰/۲۶	۰/۳۵	۰/۸۱	دوستان - گویه ۱۲
-	-	۰/۳۹	۱/۰۰۰	دیگران - گویه ۱
۴/۲۴	۰/۲۹	۰/۴۸	۱/۲۵	دیگران - گویه ۲
۴/۶۱	۰/۳۹	۰/۶۱	۱/۰۸	دیگران - گویه ۵
۴/۵۲	۰/۴۰	۰/۵۷	۱/۶۰	دیگران - گویه ۱۰

مقادیر پارامتر استاندارد برای هریک از عوامل نشان‌دهنده بار عاملی آن‌ها روی متغیر نهفته مربوط بوده که نسبت بحرانی برابر با $\pm 1/96$ $t >$ متناظر آن‌ها نیز معناداری سهم آن‌ها در اندازه‌گیری متغیر نهفته را نشان می‌دهد، بنابراین بر اساس مقدار (C.R) به دست آمده برای هر سؤال می‌توان عنوان کرد که هر یک از سؤالات دارای نقش مهم و معنادار در اندازه‌گیری عامل حمایت اجتماعی هستند و تنها سؤال ۶ (دوستانم واقعاً سعی دارند که به من کمک کنند) به دلیل پایین بودن بار عاملی از پرسش‌نامه حذف گردید.

جدول (۳-۶)، شاخص‌های نیکویی برازش الگوی اندازه‌گیری حمایت اجتماعی

RMSEA	TLI	CFI	NFI	P	CMIN/DF	CMIN
۰/۰۷	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۸۹	۰/۱	۱/۷۶	۴۹۲/۰۸

مقدار شاخص توکر-لویس (TLI)، شاخص برازش نرم شده (NFI) و شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI) از صفر تا یک در نوسان هستند که هر چه مقدار این شاخص‌ها به یک نزدیک‌تر باشد، نیکویی برازش الگو بیشتر است، اما ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) باید تا حد امکان کوچک باشد و کمتر

از ۰/۰۵ نشان‌دهندهٔ برازش کاملاً مناسب تا ۰/۰۸ نشانگر برازش مناسب و تا ۰/۱ یا بیشتر حاکی از برازش ضعیف است (میرز و همکاران، ۲۰۱۲).

۳-۷-۲- روایی سازه تعارض کار - خانواده

از تحلیل عاملی تأییدی جهت بررسی اعتبار مقیاس تعارض کار - خانواده استفاده شد و در جدول (۷-۳) پارامترهای الگوی اندازه‌گیری این مقیاس مشخص شده‌اند.

جدول (۷-۳) پارامترهای الگوی اندازه‌گیری تعارض کار - خانواده در تحلیل عاملی

نسبت بحرانی	خطای استاندارد	برآورد استاندارد	برآورد غیراستاندارد	ارتباط بین گویه‌ها با عوامل
۵/۸۲	۰/۴۴	۱/۱۲	۱/۵۲	تعارض کار - خانواده (تعارض کار - خانواده)
۴/۰۳	۰/۳۰	۱/۱۰	۱/۰۴	تعارض کار - خانواده (تعارض خانواده - کار)
۵/۰۲	۰/۱۲	۰/۵۸	۰/۸۶	کار - خانواده - گویه ۱
-	-	۰/۶۳	۱/۰۰۰	کار - خانواده - گویه ۴
۵/۶۱	۰/۲۲	۰/۴۷	۱/۲۵	کار - خانواده - گویه ۶
۴/۶۷	۰/۱۶	۰/۴۹	۰/۷۸	کار - خانواده - گویه ۸
۳/۵۲	۰/۱۲	۰/۰۳	۰/۴۱	کار - خانواده - گویه ۱۰
۳/۷۵	۰/۱۸	۱/۰۱	۱/۱۲	خانواده - کار - گویه ۲
۴/۹۲	۰/۲۴	۰/۳۹	۰/۷۳	خانواده - کار - گویه ۳
-	-	۰/۵۰	۱/۰۰۰	خانواده - کار - گویه ۵
۴/۶۲	۰/۱۸	۰/۵۱	۰/۸۳	خانواده - کار - گویه ۷
۴/۸۲	۰/۲۷	۰/۴۲	۰/۶۵	خانواده - کار - گویه ۹

مقادیر پارامتر استاندارد برای هریک از عوامل نشان‌دهندهٔ بار عاملی آن‌ها روی متغیر نهفته مربوط بوده که نسبت بحرانی برابر با $\pm 1/96$ متناظر آن‌ها نیز، معناداری سهم آن‌ها در اندازه‌گیری متغیر نهفته را

نشان می‌دهد؛ بنابراین بر اساس مقدار (C.R) به دست آمده برای هر سؤال می‌توان عنوان کرد که هر یک از سؤالات دارای نقش مهم و معنادار در اندازه‌گیری عامل تعارض کار - خانواده هستند.

جدول (۳-۸)، شاخص‌های نیکویی برازش الگوی اندازه‌گیری تعارض کار-خانواده

RMSEA	TLI	CFI	NFI	P	CMIN/DF	CMIN
۰/۰۸	۰/۸۹	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۱۶	۲/۶۷	۴۴۶/۱۲

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود شاخص‌های CFI و NFI بالاتر از ۰/۹، شاخص TLI نزدیک به ۰/۹ و شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۸ می‌باشد که نشان‌دهنده قابل قبول بودن شاخص‌های برازندگی (تناسب) و در نتیجه برازش و صحت مناسب و مطلوب مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

۳-۷-۳- روایی سازه عملکرد شغلی

از تحلیل عاملی تأییدی جهت بررسی اعتبار مقیاس عملکرد شغلی استفاده شد و در جدول (۳-۹) پارامترهای الگوی اندازه‌گیری این مقیاس مشخص شده‌اند.

جدول (۳-۹)، پارامترهای الگوی اندازه‌گیری عملکرد شغلی در تحلیل عاملی

نسبت بحرانی	خطای استاندارد	برآورد استاندارد	برآورد غیراستاندارد	ارتباط بین گویه‌ها با عوامل
-	-	۰/۸۴	۱/۰۰۰	عملکرد شغلی - عمومی
۷/۱۳	۰/۷	۰/۸۱	۰/۷۷	عملکرد شغلی - فنی
۶/۶۱	۰/۸	۰/۶۲	۰/۷۸	عملکرد شغلی - بین فردی
۵/۴۱	۰/۱۴	۰/۷۰	۱/۰۴	عمومی - گویه ۲
۶/۳۶	۰/۱۳	۰/۶۹	۱/۱۴	عمومی - گویه ۴
-	-	۰/۶۸	۱/۰۰۰	فنی - گویه ۱
۷/۲۰	۰/۱۲	۰/۷۳	۰/۹۱	فنی - گویه ۶
۵/۵۳	۰/۲۸	۰/۸۰	۱/۰۷	بین فردی - گویه ۳
۴/۷۸	۰/۴۳	۰/۵۱	۱/۰۲	بین فردی - گویه ۵

مقادیر پارامتر استاندارد برای هریک از عوامل نشان‌دهنده بار عاملی آن‌ها روی متغیر نهفته مربوط بوده که نسبت بحرانی برابر با $\pm 1/96$ $t >$ متناظر آن‌ها نیز، معناداری سهم آن‌ها در اندازه‌گیری متغیر نهفته را نشان می‌دهد؛ بنابراین بر اساس مقدار (C.R) به‌دست‌آمده برای هر سؤال می‌توان عنوان کرد که هر یک از سؤالات دارای نقش مهم و معنادار در اندازه‌گیری عامل عملکرد شغلی هستند.

جدول (۳-۱۰)، شاخص‌های نیکویی برازش الگوی اندازه‌گیری عملکرد شغلی

RMSEA	TLI	CFI	NFI	P	CMIN/DF	CMIN
۰/۰۵	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹۶	۰/۰۴	۱/۹۷	۲۵۷/۱۷

همان‌طور که در جدول، مشاهده می‌شود شاخص‌ها در سطح قابل قبولی هستند؛ مدل با داده‌ها برازش دارد و سؤال‌ها متجانس هستند.

۳-۸- روش جمع‌آوری داده‌های پژوهش

پس از جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای و بررسی پیشینه پژوهش و همچنین با توجه به نظر اساتید راهنما و مشاور پرسش‌نامه نهایی آماده شد. در مرحله بعد آخرین آمار مربوط به ادارات ورزش و جوانان شهرستان‌های استان کرمان با مراجعه به اداره کل ورزش و جوانان استان اخذ شد. با مشورت اساتید راهنما و مشاور، شهرستان‌هایی با در نظر گرفتن تمامی جوانب انتخاب شدند. سپس با اخذ معرفی‌نامه از دانشکده تربیت‌بدنی دانشگاه شاهرود و ارائه آن به رئیس ادارات ورزش و جوانان شهرستان‌ها و هماهنگی با رئیس ادارات و در نهایت با ارائه توضیحات لازم مبنی بر اهمیت موضوع پژوهش، شرح نحوه تکمیل پرسش‌نامه و اطمینان بخشیدن به کارکنان مبنی بر محرمانه بودن اطلاعات، پرسش‌نامه‌ها بین توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد. محقق در بازه زمانی ۱ ماه اقدام به توزیع ۱۷۰ پرسش‌نامه در بین کارکنان کرد و پس از کنار گذاشتن پرسش‌نامه‌های مخدوش تعداد ۱۵۷ پرسش‌نامه تکمیل‌شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۳-۹- روش‌های آماری پژوهش

۳-۹-۱- آمار توصیفی

به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه‌بندی کردن نمرات خام و توصیف اندازه‌های نمونه از آمار توصیفی (میانگین، فراوانی، درصدها، انحراف استاندارد، رسم جدول) استفاده شده است.

۳-۹-۲- آمار استنباطی

با توجه به نرمال بودن چند متغیره داده‌ها که با استفاده از ضریب مردیا مشخص شد، در ادامه تحلیل‌ها از روش‌های آماری پارامتریک استفاده گردید. به منظور تعیین روایی سازه پرسش‌نامه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی، برای تعیین همبستگی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش‌بینی سهم و نقش متغیر پیش‌بین بر متغیر ملاک از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بدین منظور از نرم‌افزارهای آماری Spss نسخه ۲۳ و Amos نسخه ۲۱ استفاده شد.

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا به توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه کار، وضعیت استخدامی) پرداخته و به صورت جداول توزیع فراوانی و درصد، ترسیم گردیدند؛ سپس از جداول آمار توصیفی به منظور توصیف متغیرهای حمایت اجتماعی (خانواده، دوستان و دیگران)، تعارض کار - خانواده (خانواده - کار و کار - خانواده) و عملکرد شغلی استفاده شد. در راستای تحلیل داده‌ها و پاسخ به سؤال‌های پژوهش در قالب مدل علی از مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره گرفته شد.

۴-۲- توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها

۴-۲-۱- سن

همان‌گونه که در جدول (۴-۱) ملاحظه می‌شود، ۱۵/۳ درصد از نمونه‌های پژوهش در دامنه‌ی سنی ۲۶ تا ۳۳ سال، ۳۵/۷ درصد ۳۴ تا ۴۱ سال، ۲۸/۷ درصد ۴۲ تا ۴۹ سال، ۱۰/۸ درصد ۵۰ تا ۵۷ سال، ۹/۵ درصد ۵۸ سال و بالاتر قرار دارند؛ یعنی اکثر نمونه‌های پژوهش در دامنه سنی بین ۳۴ تا ۴۱ سال قرار دارند و کمترین فراوانی نمونه‌های پژوهش در دامنه سنی ۵۸ سال و بالاتر هستند.

جدول (۴-۱)، توزیع فراوانی سن نمونه‌های پژوهش

سن	فراوانی	درصد
۲۶ تا ۳۳ سال	۲۴	۱۵/۳
۳۴ تا ۴۱ سال	۵۶	۳۵/۷
۴۲ تا ۴۹ سال	۴۵	۲۸/۷
۵۰ تا ۵۷ سال	۱۷	۱۰/۸
۵۸ سال و بالاتر	۱۵	۹/۵
کل	۱۵۷	۱۰۰

۴-۲-۲- جنسیت

با توجه به جدول (۲-۴) می‌توان عنوان کرد که از مجموع ۱۵۷ نفر از کارکنان، ۹۳ نفر (۵۶/۷٪) را مردان و ۶۴ نفر (۴۳/۳٪) مابقی را زنان تشکیل دادند.

جدول (۲-۴)، توزیع فراوانی مرتبط با سن نمونه‌های پژوهش

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۹۳	۵۶/۷
زن	۶۴	۴۳/۳
کل	۱۵۷	۱۰۰

۴-۲-۳- سطح تحصیلات

چنانچه در جدول (۳-۴) ملاحظه می‌شود، سطح تحصیلات ۱۷/۸ درصد از نمونه‌های پژوهش دیپلم، ۷/۷ درصد کاردانی، ۴۰/۲ درصد کارشناسی و ۳۱/۸ درصد کارشناسی ارشد و ۲/۵ درصد دکتری هستند. به طوری که سطح تحصیلات اکثر نمونه‌های پژوهش کارشناسی و کمترین فراوانی نمونه‌های پژوهش دکتری می‌باشد.

جدول (۳-۴)، توزیع فراوانی سطح تحصیلات نمونه‌های پژوهش

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۲۸	۱۷/۸
کاردانی	۱۲	۷/۷
کارشناسی	۶۳	۴۰/۲
کارشناسی ارشد	۵۰	۳۱/۸
دکتری	۴	۲/۵
کل	۱۵۷	۱۰۰

۴-۲-۴- سابقه کار

همان‌گونه که در جدول (۴-۴) ملاحظه می‌شود، بیشترین سابقه فعالیت کارکنان در اداره خود بین ۷ تا ۱۲ سال (۳۴/۴٪) قرار دارد و کمترین سابقه فعالیت کارکنان در دامنه بین ۲۵ تا ۲۷ سال (۳/۸٪) می‌باشد.

جدول (۴-۴)، توزیع فراوانی سابقه فعالیت نمونه‌های پژوهش

سابقه فعالیت	فراوانی	درصد
۱ تا ۶ سال	۴۳	۲۷/۴
۷ تا ۱۲ سال	۵۴	۳۴/۴
۱۳ تا ۱۸ سال	۳۵	۲۲/۳
۱۹ تا ۲۴ سال	۱۹	۱۲/۱۰
۲۵ تا ۲۷ سال	۶	۳/۸
کل	۱۵۷	۱۰۰

۴-۲-۵- وضعیت استخدامی

چنانچه که در جدول (۴-۵) مشاهده می‌شود، ۲۲/۳٪ درصد از وضعیت استخدامی نمونه‌های پژوهش را قراردادی، ۲۷/۴ درصد پیمانی، ۴۶/۵ درصد رسمی و ۳/۸ را روزمزد تشکیل می‌دادند، یعنی وضعیت استخدامی اکثر نمونه‌های پژوهش رسمی (۴۶/۵٪) می‌باشد.

جدول (۴-۵)، توزیع فراوانی وضعیت استخدامی نمونه‌های پژوهش

وضعیت استخدامی	فراوانی	درصد
قراردادی	۳۵	۲۲/۳
پیمانی	۴۳	۲۷/۴
رسمی	۷۳	۴۶/۵
روزمزد	۶	۳/۸
کل	۱۵۷	۱۰۰

۴-۳- توصیف آماری متغیرهای پژوهش

۴-۳-۱- حمایت اجتماعی

همان‌گونه که در جدول (۴-۶) مشاهده می‌شود، میانگین تمام ابعاد حمایت اجتماعی بالاتر از سطح متوسط است و از نظر آزمودنی‌ها بعد خانواده ($4/4 \pm 0/53$) دارای بیشترین میانگین امتیاز و بعد دوستان ($4 \pm 0/42$) دارای کمترین میانگین امتیاز است.

جدول (۴-۶)، آمار توصیفی مربوط به حمایت اجتماعی آزمودنی‌ها

حمایت اجتماعی	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
خانواده	۴/۴	۰/۵۳	۳/۵۰	۴/۸۳
دوستان	۴	۰/۴۲	۳/۲۵	۴/۸۰
دیگران	۴/۱	۰/۴۳	۳/۲۵	۴/۷۵
حمایت اجتماعی	۴/۲	۰/۵۵	۳/۴۸	۴/۸۵

۴-۳-۲- تعارض کار - خانواده

همان‌گونه که در جدول (۴-۷) مشاهده می‌شود، میانگین بعد تعارض کار - خانواده بالاتر از سطح متوسط است. اما میانگین بعد تعارض خانواده - کار پایین‌تر از سطح میانگین است.

جدول (۴-۷)، آمار توصیفی مربوط به تعارض کار-خانواده آزمودنی‌ها

تعارض کار - خانواده	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
خانواده - کار	۳/۳	۰/۳۴	۴/۷۰	۵/۸۰
کار - خانواده	۵/۸	۰/۲۶	۵/۴۰	۶/۴۰
تعارض کار - خانواده	۳	۰/۸۳	۱	۶/۵۰

۴-۳-۳- عملکرد شغلی

همان‌گونه که در جدول (۴-۸) مشاهده می‌شود، می‌توان بیان کرد که میانگین تمام ابعاد عملکرد شغلی ($5 \pm 8/4$) بالاتر از سطح متوسط است.

جدول (۴-۸)، آمار توصیفی مربوط به عملکرد شغلی آزمودنی‌ها

عملکرد شغلی	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
عمومی	۸/۲	۱/۳۳	۵	۱۰
فنی	۸/۵	۱/۲۶	۵	۱۰
بین فردی	۸/۵	۱/۲۲	۵	۱۰
عملکرد شغلی	۸/۴	۱/۱۱	۵	۱۰

۴-۴- یافته‌های استنباطی

۴-۵- فرض نرمال بودن تک متغیره و چند متغیره داده‌ها

در مدل‌سازی معادلات ساختاری باید به فرض نرمال بودن داده‌های پژوهش توجه نمود؛ زیرا اگر توزیع داده‌ها پژوهش با توزیع نرمال تفاوت زیاد و معناداری داشته باشد نتایج تحلیل‌های آماری بی‌اعتبار خواهد بود. به همین دلیل پژوهشگر بایستی از نرمال بودن توزیع چند متغیره اطمینان حاصل نماید. نرمال بودن چند متغیره چنین فرض می‌کند که هر یک از متغیرها به صورت نرمال توزیع شده است. نرمال بودن چند متغیری در مدل‌سازی معادلات ساختاری مستلزم آن است که هر نشانگر برای هر مقدار از دیگر نشانگرها به صورت نرمال توزیع شده باشد. انحراف از این مفروضه می‌تواند منجر به تورم^۱ یا رکود^۲ در ارزش‌های مجذور کای شود.

جدول (۴-۹)، نتایج آزمون حد مرکزی جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها

متغیر	چولگی	کشیدگی	مقدار بحرانی	نتیجه آزمون
حمایت خانواده	۰/۶۳	۰/۴۴	۱/۵۳	
حمایت دوستان	۰/۹۱	۰/۱۲	۲/۴۳	
حمایت دیگران	۰/۶۹	-۰/۴۹	-۱/۷۸	
تعارض کار - خانواده	۰/۱۷	-۰/۴۸	-۰/۵۷	
تعارض خانواده - کار	-۱/۰۳	-۰/۳۷	-۱/۳۹	
عملکرد عمومی	-۰/۴	-۰/۴۶	-۱/۶۱	
عملکرد فنی	۰/۱۳	۰/۲۸	۰/۰۸	
عملکرد بین فردی	-۱/۱۱	۱/۴۴	-۲/۲۰	
چند متغیری	۰/۶۴	۱/۴۷	توزیع نرمال است	

برای تعیین نرمال بودن چند متغیره از ضریب مردیا استفاده شد. مقدار بحرانی در جدول فوق ($C.R < 2/58$) برقراری پیش فرض نرمال بودن چند متغیری در داده‌های پژوهش را نیز تأیید می‌کند.

۱ . inflation

۲ . deflation

۴-۶- بررسی هم خطی چندگانه^۱ متغیرهای پژوهش

علاوه بر نرمال بودن داده‌های پژوهش از دیگر مفروضات مدل سازی معادلات ساختاری عدم وجود هم خطی چندگانه متغیرهای پژوهش می‌باشد. منظور از همپوشی متغیرهای مستقل این پژوهش این است که آیا بین متغیرهای مستقل همبستگی بالایی وجود دارد یا نه. رابطه هم خطی، وضعیتی است که نشان می‌دهد یک متغیر مستقل تابعی خطی از سایر متغیرهای مستقل است. برای تشخیص وجود همپوشی باید به بررسی دو شاخص عامل تورم واریانس^۲ و پارامتر^۳ تحمل پرداخت. ضریب تحمل که بین (۰) تا (۱) نوسان دارد، نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل تا چه اندازه رابطه خطی با همدیگر دارند؛ بنابراین هر چه مقدار بیشتر (نزدیک به ۱) باشد، میزان هم خطی کمتر است. همچنین اگر مقدار عامل تورم واریانس بالاتر از ۱۰ باشد، بین متغیرها همپوشی وجود دارد در غیر این صورت متغیرهای مستقل نسبت به هم دارای همپوشی نیستند.

جدول (۴-۱۰)، شاخص‌های هم خطی چندگانه در متغیرهای پیش‌بینی کننده عملکرد شغلی

متغیرها	عامل تورم واریانس	پارامتر تحمل
حمایت اجتماعی	۱/۷۱	۰/۵۸
تعارض کار - خانواده	۲/۲۳	۰/۳۵

همان‌طور که در جدول (۴-۱۰) مشاهده می‌گردد، عامل تورم واریانس متغیرهای مستقل کمتر از ۱۰ و پارامتر تحمل آن‌ها نیز بین صفر تا یک می‌باشد که نشان از میزان پایین هم خطی بین متغیرهای مستقل دارد.

۱. Multicollinearity

۲. Variance inflation factor

۳. Tolerance

۴-۷- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

از آنجا که مبنای تجزیه و تحلیل مدل‌های علی، ماتریس همبستگی می‌باشد، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول (۴-۱۱) ارائه شده است. با توجه به جدول زیر نتایج ضریب همبستگی حاکی از آن است که حمایت اجتماعی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنادار و بین حمایت اجتماعی با تعارض کار - خانواده همبستگی منفی و معنادار وجود دارد؛ اما بین تعارض کار - خانواده و عملکرد شغلی همبستگی معناداری مشاهده نشد. در این میان عملکرد شغلی بالاترین همبستگی را با حمایت اجتماعی دارد. ($r=0/45$)

جدول (۴-۱۱)، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

	متغیرها	۱	۲	۳
۱-	حمایت اجتماعی	۱		
۲-	تعارض کار- خانواده	$-0/25^{**}$	۱	
۳-	عملکرد شغلی	$0/45^{**}$	$-0/08$	۱

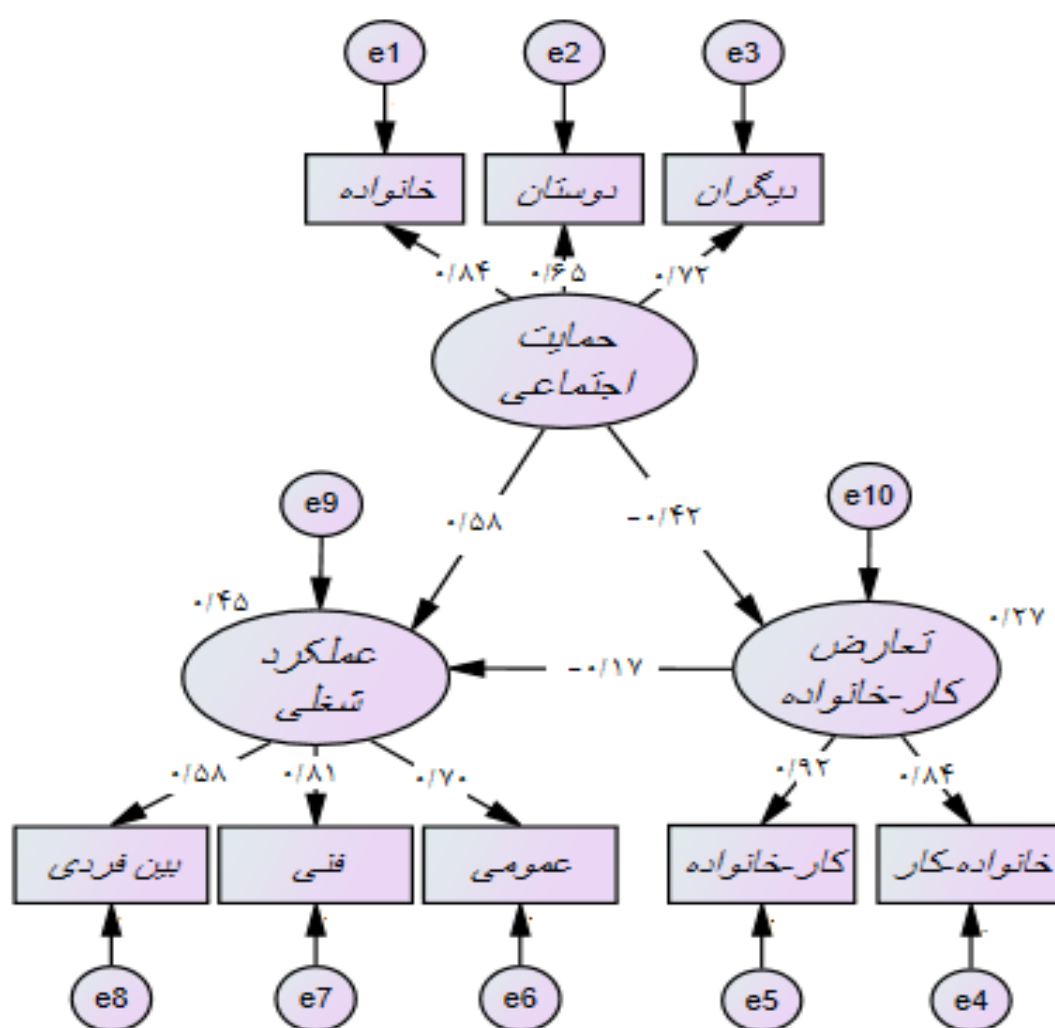
$p \leq 0/01^{**}$

۴-۸- مدل‌سازی معادلات ساختاری

مدل‌سازی معادلات ساختاری یکی از انواع مدل‌هایی است که می‌توان در تبیین و پیش‌بینی پدیده‌های مختلف از آن‌ها بهره برد. هدف مدل‌سازی معادلات ساختاری به دست آوردن برآوردهای کمی روابط علی بین مجموعه‌ای از متغیرهاست. ساختن یک مدل علی لزوماً به معنای وجود روابط علی در بین متغیرهای مدل نیست بلکه این علیت بر اساس مفروضات همبستگی و نظر و پیشینه پژوهش استوار است.

در این پژوهش به منظور بررسی اثرات حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی یک مدل فرضی بر اساس پیشینه طراحی شد که در فصل دوم ارائه شده است. همان‌طور که در شکل (۴-۱) مشاهده می‌شود ضرایب استاندارد و مقدار واریانس تبیین شده بر روی مدل مشخص شده است. همچنین

برای پارامترهای برآورد شده که شامل ضرایب اثر مستقیم، ضرایب اثر غیرمستقیم و ضرایب اثر کل می-باشند، جداولی تعبیه شده است؛ و در جدولی جداگانه نیز ضرایب برآورد، ضرایب برآورد استاندارد شده، خطای استاندارد برآورد و ارزش t مربوط به معناداری برآورد پارامترها که در نرم‌افزار ایموس با برچسب (C.R) مشخص می‌شود ارائه شده است. سپس به بررسی تأیید یا عدم تأیید فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. در نهایت شاخص‌های ارزشیابی برازندگی مدل گزارش شده است.



شکل (۴-۱)، مدل تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی

۴-۸-۱- بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم و ضرایب اثرات در مدل پژوهش

جدول (۴-۱۲)، ضرایب استاندارد شده اثرات مستقیم متغیرها را نشان می‌دهد. مدل‌سازی معادلات ساختاری علاوه بر برآورد ضرایب مستقیم قابلیت آن را دارد که اثرات غیرمستقیم متغیرها بر همدیگر را نیز تعیین و برآورد کند. آثار غیرمستقیم به این دلیل به وجود می‌آید که یک متغیر می‌تواند به عنوان متغیر میانجی، رابطه بین متغیرهای دیگر را تعدیل کند. با توجه به اطلاعات به دست آمده اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل در جدول زیر گزارش شده است.

جدول (۴-۱۲)، برآورد ضرایب رگرسیونی در مدل پژوهش

مسیرها	برآورد پارامتر	انحراف استاندارد	پارامتر استاندارد شده	C.R.	P
حمایت اجتماعی <---	تعارض کار - خانواده	-۰/۶۷	۲/۲۲	-۰/۴۲	۰/۰۱
تعارض کار - خانواده <---	عملکرد شغلی	-۰/۱۷	۰/۲۴	-۰/۱۷	۰/۰۳
حمایت اجتماعی <---	عملکرد شغلی	۱/۶۷	۰/۰۹	۰/۶۰	۳/۹۲

همان‌طور که در جدول (۴-۱۲) و (۴-۱۳)، مشاهده می‌شود، حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده تأثیر مستقیم معکوس و معنادار (-۰/۴۲) و تعارض کار - خانواده نیز بر عملکرد شغلی اثر مستقیم منفی و معناداری (-۰/۱۷) دارد. از طرفی با توجه به جدول فوق اثر مستقیم حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی ۰/۵۸ و در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است. لازم به ذکر است که اثر غیر مستقیم حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی معنادار نیست (۰/۰۷).

جدول (۴-۱۳)، ضرایب استاندارد شده اثرات مستقیم، اثرات غیرمستقیم و اثرات کل مدل پژوهش

اثر متغیرها			
متغیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	
حمایت اجتماعی <---	تعارض کار - خانواده	-۰/۴۲	--
حمایت اجتماعی <---	عملکرد شغلی	۰/۵۸	۰/۰۷
تعارض کار - خانواده <---	عملکرد شغلی	-۰/۱۷	--

همان‌طور که در جدول (۴-۱۴) مشاهده می‌شود، اثرات کل مدل پژوهش نشان می‌دهد که متغیر حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده تأثیر منفی و معنادار و بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی تأثیر منفی و معنادار دارد. همچنین با توجه به مدل پژوهش ۲۷٪ درصد از واریانس تعارض کار- خانواده توسط متغیر حمایت اجتماعی و ۴۵٪ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط متغیرهای حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده قابل تبیین می‌باشد.

جدول (۴-۱۴)، ضرایب استاندارد شده اثرات کل مدل پژوهش

متغیرها	اثر کل	مقدار واریانس تبیین شده
حمایت اجتماعی <---	تعارض کار- خانواده	-۰/۴۲
حمایت اجتماعی <---	عملکرد شغلی	۰/۶۵
تعارض کار- خانواده <---	عملکرد شغلی	-۰/۱۷

۴-۹- شاخص‌های نیکویی برازش

پس از برآورد پارامترها نوبت به اندازه‌گیری برازش مدل می‌شود، جدول (۴-۱۵)، شاخص‌های نیکویی برازش مدل پژوهش را نشان می‌دهد. با توجه به عدم توافق عمومی و کلی در بین متخصصان مدلیابی معادلات ساختاری بر روی بهترین شاخص‌های برازندگی برآورد، کلاین (۱۳۸۰)، شاخص‌های برازش خی

دو (X^2)، CFI، TLI و NFI همچنین RMSEA را برای گزارش پیشنهاد کرده‌اند. در نتیجه در پژوهش حاضر از بین شاخص‌های برازندگی مطلق، شاخص خی دو نسبی (X^2/DF) و شاخص ریشه‌ی میانگین مجذور برآورد تقریب (RMSEA) و از بین شاخص‌های برازندگی تطبیقی، شاخص توکر- لویس (TLI) و شاخص برازش هنجار شده (NFI) مورد استفاده قرار گرفت (میرز و همکاران، ۲۰۱۲). نایت، ویردین، اوکامپو و روزا (۱۹۹۴) رهنمودهایی را برای ارزیابی CFI، TLI، NFI پیشنهاد کرده‌اند، برازش خوب بزرگ‌تر از ۰/۹۰؛ برازش مناسب اما مرزی ۰/۸۰ تا ۰/۸۹؛ برازش ضعیف ۰/۶۰ تا ۰/۷۹ و برازش خیلی ضعیف کوچک‌تر از ۰/۶۰ در ارتباط با شاخص NFI می‌توان گفت مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۰/۹۵ نشان‌دهنده برازش قابل قبول است. برای شاخص RMSEA نیز مقادیر کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول تلقی می‌شوند، اما اندازه‌های بالاتر از ۰/۱۰ اغلب غیرقابل قبول است (میرز و همکاران، ۲۰۱۲). آخرین شاخص X^2 می‌باشد که میزان تفاوت ماتریس مشاهده شده و برآورد شده را اندازه‌گیری می‌کند و عدم معناداری آن نشان‌دهنده برازش مناسب مدل می‌باشد؛ اما با توجه به حساسیت این شاخص به حجم نمونه و انحراف از فرض نرمال بودن چند متغیره در موارد معناداری آنان، به شاخص دیگر مثل نسبت مجذور کای به درجه آزادی (X^2/DF) مراجعه می‌شود. دیدگاه‌های مختلفی در مورد این شاخص وجود دارد، اما اغلب مقادیر ۱ تا ۵ را برای آن قابل قبول می‌دانند (قاسمی، ۱۳۹۲). در قسمت شاخص‌های برازش، همان‌طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود، خی دو (X^2) غیر معنادار با p بزرگ‌تر از (۰/۰۵)، CFI، TLI و NFI بزرگ‌تر از (۰/۹۰)، نشان از برازش خوب مدل می‌باشد. همچنین RMSEA کوچک‌تر از (۰/۰۸) و خی دو نسبی (X^2/DF) کوچک‌تر از ۳، نشان از برازش خوب مدل دارند. به طور کلی، شاخص‌ها نشان می‌دهند که بین مدل پیشنهاد شده و داده‌های مشاهده شده، برازش قابل قبول وجود دارد.

جدول (۴-۱۵)، شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل پژوهش

نام شاخص‌ها	مقدار شاخص	حد مجاز
CMIN/DF (کای دو به هنجار شده)	۱/۸۴	کمتر از ۳
CMIN (کای دو)	۱۱۰/۲۷	هرچه مقدار کای دو کوچکتر باشد، مدل تدوین شده بهتر است.
P (سطح معناداری)	۰/۶	مقدار سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ نشان از تفاوت غیرمعنادار ساختار کواریانس مدل از کواریانس مشاهده شده دارد.
NFI (برازندگی نرم شده)	۰/۹۰	بالاتر از ۰/۹۰
CFI (برازندگی تعدیل یافته)	۰/۹۴	بالاتر از ۰/۹
TLI (شاخص توکر-لویس)	۰/۹۲	بالاتر از ۰/۹
(ریشه میانگین مربعات خطای برآورد) RMSEA	۰/۰۵	کمتر از ۰/۰۸

۴-۱۰- آزمون سوبل (Sobel test equation)

برای آزمودن تأثیر متغیر میانجی، آزمون پر کاربردی به نام آزمون سوبل^۱ (نام‌های دیگر آزمون سوبل: رویکرد حاصل ضرب، روش دلتا یا رویکرد نظریه نرمال) وجود دارد که برای معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه با دو متغیر دیگر به کار می‌رود. در پژوهش حاضر متغیر تعارض کار - خانواده نقش میانجی را بین متغیر حمایت اجتماعی (پیش‌بین) و عملکرد شغلی (ملاک) ایفا می‌کند. در آزمون سوبل، Z-value از طریق فرمول (۱) به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶ می‌توان در سطح ۹۵ درصد معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید نمود (سوبل، ۱۹۸۲).

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

sa: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

sb: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

$$z - \text{value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}} = -0.014 \quad \text{فرمول (۴-۱)}$$

^۱ . Sobel

جدول (۴-۱۶)، آزمون سوبل

۲/۲۲	Sa	-۰/۴۲	A
۰/۲۴	Sb	-۰/۱۷	B

با توجه به فرمول (۱) و جدول (۴-۱۶)، مقدار معناداری این فرضیه $0/014$ - به دست آمد که کمتر از $1/96$ می‌باشد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تعارض کار - خانواده نقش واسطه‌ای ندارد.

۴-۱۱- آزمون فرضیات پژوهش

۴-۱۱-۱- فرضیه اول

فرض پژوهش (H_1): حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرض صفر (H_0): حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر مستقیم و معنادار ندارد.

جدول (۴-۱۳)، نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش برابر با $0/58$ می‌باشد که در سطح $0/001$ معنادار بوده و فرضیه صفر رد می‌شود. این نشان می‌دهد که به ازای یک واحد (انحراف استاندارد) تغییر در حمایت اجتماعی، میزان عملکرد شغلی به مقدار $0/58$ تغییر خواهد کرد.

۴-۱۱-۲- فرضیه دوم

فرض پژوهش (H_1): تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرض صفر (H_0): تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر مستقیم و معنادار ندارد.

بنا بر مدل ارائه شده و بر اساس جدول (۴-۱۳)، تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر معنادار (۰/۱۷-) دارد و فرض صفر رد می‌شود.

۴-۱۱-۳- فرضیه سوم

فرض پژوهش (H_1): حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرض صفر (H_0): حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر مستقیم و معنادار ندارد.

همان‌طور که در جدول (۴-۱۳)، مشاهده می‌شود، تأثیر مستقیم مدیریت حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده برابر با ۰/۴۲- درصد است که در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود.

۴-۱۱-۴- فرضیه چهارم

فرض پژوهش (H_1): حمایت اجتماعی به واسطه تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر غیر مستقیم و معنادار دارد.

فرض صفر (H_0): حمایت اجتماعی به واسطه تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر غیرمستقیم معنادار ندارد.

با توجه به مقدار آزمون سوبل که به منظور بررسی نقش میانجی تعارض کار - خانواده (کوچکتر از ۱/۹۶) محاسبه شد، فرض صفر تأیید و فرض پژوهش رد شد. بدین معنی که متغیر تعارض کار - خانواده نقش واسطه‌ای نداشته و حمایت اجتماعی به واسطه تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری ندارد.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا یافته‌های پژوهش به صورت خلاصه مطرح شده و با توجه به اهداف ویژه و نتایج پژوهش - های دیگران مورد بحث و بررسی قرار خواهد گرفت و بر اساس نتایج درخواستی از پژوهش پیشنهادهایی ارائه می‌گردد.

۵-۲- خلاصه پژوهش

سازمان‌ها نظام‌های اجتماعی هستند که هدف آنها برآورده کردن نیازهای اجتماعی و فردی است و برای بقاء و تداوم این امر نیازمند اعضای کارآمد هستند. امروزه از مسئولیت‌های مهم مدیران سازمان‌ها بدون توجه به نوع، اندازه و زمینه فعالیت سازمان، افزایش عملکرد شغلی منابع انسانی است (مسعودی مراقی و استوار، ۱۳۹۳). عملکرد هر سازمان تابع عملکرد کارکنان و مدیران، فرصت‌ها، منابع و امکانات، نظام‌های محیطی و عملکرد کارکنان نیز متأثر از متغیرهای فردی (توانایی و مهارت‌های ذهنی و روانی و پیشینه زندگی)، متغیرهای روان‌شناختی (ادراک، نگرش، شخصیت، انگیزه، حمایت) و متغیرهای سازمانی (منابع، مدیریت، پرداخت‌ها، ساختار و طرح شغلی) است. وزارت ورزش و جوانان، اساسی‌ترین و مهم‌ترین نهاد تصمیم‌گیری و اجرایی در حوزه ورزش و جوانان است؛ انتظار می‌رود که این سازمان به‌طور مستمر برای شناسایی توانایی‌ها، ضعف‌ها، سرعت بخشیدن به اقدامات و بهبود کیفیت فرایندها اقدام کند؛ بنابراین توجه به نیازها و ویژگی‌های تک تک کارکنان و تأمین منافع آنها با در نظر گرفتن منافع سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این میان به منظور افزایش بهره‌وری سرمایه‌های انسانی و رشد کمی و کیفی عملکرد سازمان، مدیران باید برای برقراری تعادل بین اهداف سه‌گانه فرد، سازمان و اجتماع تلاش کنند. از این رو هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان بوده است.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان (۲۵۲) تشکیل دادند. ۱۷۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که از این ۱۷۰ پرسش‌نامه توزیع شده ۱۵۷ پرسش‌نامه تکمیل و به عنوان نمونه مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به هدف اصلی پژوهش که بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان بود، بهترین روش برای انجام پژوهش به لحاظ طرح از نوع طرح‌های غیرآزمایشی و به طور دقیق‌تر همبستگی، از نوع مدل‌سازی معادلات ساختاری بود، زیرا این پژوهش به دنبال سنجش ارتباط میان متغیرها در قالب یک مدل علی بود. پژوهش حاضر به شکل میدانی انجام شد و روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی - خوشه‌ای بود. ابزار اندازه‌گیری شامل چهار پرسش‌نامه ویژگی جمعیت شناختی، پرسش‌نامه حمایت اجتماعی زیمت و همکاران (۱۹۸۸)، پرسش‌نامه تعارض کار - خانواده نت میر و همکاران (۱۹۹۶) و پرسش‌نامه عملکرد شغلی موتوویدلو و ون اسکاتر (۱۹۸۸) بود. پرسش‌نامه حمایت اجتماعی دارای ۱۲ سؤال که در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) و پرسش‌نامه تعارض کار - خانواده دارای ۱۰ سؤال در یک طیف ۷ درجه‌ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۷= کاملاً موافقم) تنظیم شده است. در نهایت پرسش-نامه عملکرد شغلی ۶ سؤالی که سؤالات به صورت ده درجه‌ای (ضعیف=۱ تا بسیار خوب=۱۰) تنظیم شده‌اند. پس از تعیین روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه‌ها که توسط ۱۰ تن از صاحب‌نظران، اساتید مدیریت ورزشی و کارشناسان انجام گرفت، همچنین تعیین پایایی آن‌ها در یک مطالعه مقدماتی ($N=30$) و از طریق آزمون آلفای کرونباخ صورت گرفت (حمایت اجتماعی $\alpha=0/81$)، (تعارض کار - خانواده $\alpha=0/91$)، (عملکرد شغلی $\alpha=0/88$)، پرسش‌نامه‌ها در بین نمونه‌های پژوهش توزیع شد و پس از گردآوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه‌ها، به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه‌بندی کردن نمرات خام و توصیف اندازه‌های نمونه از آمار توصیفی (میانگین، فراوانی، درصدها، انحراف استاندارد و رسم جداول) و به منظور بررسی چگونگی توزیع داده‌ها از شاخص چولگی و کشیدگی و ضریب مردیا؛ برای

تعیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و برای سنجش ارتباط میان متغیرها در قالب مدل علی از مدل‌سازی معادلات ساختاری و در نهایت جهت بررسی نقش متغیر میانجی از آزمون سوبل استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که اکثر کارکنان شاغل در ادارات ورزش و جوانان استان کرمان را مردان تشکیل دادند. همچنین بیشتر نمونه‌های پژوهش در دامنه سنی بین ۳۴ تا ۴۱ سال قرار داشتند و سابقه فعالیت آن‌ها در اداره خود بین ۷ تا ۱۲ سال بود. همچنین نتایج نشان داد سطح تحصیلات اکثر نمونه‌های پژوهش، لیسانس (۴۰/۲٪) و کمترین فراوانی نمونه‌های پژوهش، کاردانی (۷/۷٪) می‌باشد و وضعیت استخدامی ۴۶/۵ درصد از نمونه‌های پژوهش رسمی می‌باشد. در ادامه نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان داد که در بین شاخص‌های آماری مؤلفه‌های حمایت اجتماعی، متغیر حمایت خانواده دارای بیشترین میانگین امتیاز و میانگین متغیر تعارض کار - خانواده بالاتر از سطح متوسط بوده است؛ همچنین در بین شاخص‌های عملکرد شغلی، متغیرهای فنی و بین فردی دارای بیشترین میانگین امتیاز و متغیر عمومی کمترین میانگین امتیاز بوده است. آزمون فرضیات پژوهش نشان داد که حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان در سطح ۰/۰۰۱ تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ همچنین تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان و حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده کارکنان ادارات ورزش و جوانان تأثیر مستقیم معکوس و معناداری دارد؛ در نهایت حمایت اجتماعی به واسطه تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان تأثیر معناداری نشان نداد.

۵-۳- بحث و نتیجه‌گیری

سرمایه انسانی هر سازمانی را کارکنانی تشکیل می‌دهند که در آن کار می‌کنند و موفقیت سازمان نیز به همان‌ها بستگی دارد. مسئله عملکرد مناسب شغلی و عوامل پیش‌بینی کننده مؤثر بر آن، از جمله مهم‌ترین مسائل انگیزشی است که امروزه با حجم گسترده‌ای مورد توجه مطالعات مدیریت منابع

انسانی و رفتار سازمانی قرار گرفته و در بهره‌وری نیروی انسانی تأثیرگذار می‌باشد (بابائیان و همکاران، ۱۳۹۳). مسئولان سازمان‌های ورزشی از یک سو درگیر مسائل روزمره کار اصلی خود هستند و از سوی دیگر، آن‌ها باید وقت و انرژی بسیاری را در خارج از وقت اداری صرف این کار کنند؛ بنابراین احتمال این‌که آن‌ها مسائل کاری خود را به داخل خانه بکشانند بسیار زیاد است. حمایت اجتماعی می‌تواند بر فشار و دیگر پیامدهای منفی ناشی از محرک‌های مذکور در قلمروهای متفاوت زندگی تأثیر مستقیمی بگذارد و از سطح فشار تجربه شده بکاهد. همچنین، حمایت اجتماعی می‌تواند در هر دو قلمروی شغلی و خانوادگی، تأثیر محرک‌های تنش‌زا را بر مشخصه‌های سلامتی و رفاه فرد تعدیل کند. با توجه به اینکه سازمان‌های ورزشی نقش پایه‌ای در پیشبرد اهداف ورزش کشور دارند و عدم مدیریت مؤثر در آن‌ها باعث خسارات بسیار جبران ناپذیری به بدنه ورزش کشور می‌شود، توجه به عملکرد کارکنان، عوامل و روابط انسانی با خانواده و همکاران، حمایت‌های اجتماعی و فرایند تعادل بین نقش‌های مختلف به‌منظور رسیدن به ارزش‌های شغلی، بهبود کارایی، بهره‌وری و صرفه اقتصادی لازم به نظر می‌رسید. از این رو هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان بود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که حمایت اجتماعی با متغیر عملکرد شغلی و مؤلفه‌های عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و مؤلفه‌های عملکرد شغلی بین فردی رابطه مثبت و معناداری دارد؛ همچنین نتایج تحلیل آماری یافته‌های پژوهش نشان داد که شاخص‌های برازش کلی و جزئی همگی در سطح مناسبی بوده و تأثیر متغیر حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی را تأیید می‌نماید؛ یعنی هر چه کارکنان حمایت بیشتری را از سوی دوستان، خانواده و دیگران درک کنند و بر این باور باشند که به حضور و مشارکت آنها ارزش داده می‌شود و به رفاه و موفقیت او توجه می‌شود به همان نسبت عملکرد بالاتری را نشان می‌دهند. فرج الهی و همکاران (۱۳۹۳) نیز در پژوهش خود بیان کردند که ارتباطات نزدیک و

حمایت اجتماعی که توسط خانواده، دوستان، همکاران و جامعه فراهم می‌شود ارتباط مثبتی با بهبود عملکرد در محیط کار، مقابله با مشکلات زندگی، سازگاری عمومی و بهزیستی جسمانی و روانی دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های عسگری و همکاران (۱۳۹۲)، بخشی و همکاران (۱۳۹۵)، جانسن (۲۰۱۴)، راحله چراغعلی‌زاده و مینا چراغعلی‌زاده (۲۰۱۵)، مالایسیا (۲۰۱۴)، گنداز و همکاران (۲۰۱۶)، رفیعی و همکاران (۲۰۱۳) هم‌راستا می‌باشد. درک حمایت اجتماعی کارکنان، یکی دیگر از موارد مهم در سلامت سازمانی است. جو سازمانی سالم و حمایت‌گر باعث اعتماد بیشتر افراد و روحیه بالای آنان و بالطبع باعث افزایش کارایی کارکنان می‌شود و به نوبه خود عامل مهمی در افزایش اثربخشی سازمان محسوب می‌شود (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۱). طبق نظریه حمایت سازمانی، 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 (ایسنبرگر و همکاران^۱، ۲۰۰۱). به‌طور کلی در تبیین این نتایج باید گفت که حمایت اجتماعی به عنوان یکی از روش‌های مقابله‌ای عاطفه‌نگر می‌تواند با پیشگیری از وقوع موقعیت‌های پر تنش، افراد را مورد حفاظت قرار دهد و یا به آنها کمک کند تا وقایع پر تنش را به صورتی ارزیابی نمایند که جنبه تهدیدکنندگی کمتری داشته باشد و هم به صورت حمایت روانی و احساسی، حمایت اطلاعاتی، ملموس ارائه شود تا در نهایت کارکنان عملکرد بالاتری را در سازمان نشان دهند.

از دیگر یافته‌های پژوهش حاکی از تأثیر منفی و معنادار حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده می‌باشد. این یافته‌ها بیانگر این واقعیت است که با افزایش حمایت خانواده، دوستان و دیگران، تعارضات شغلی و خانوادگی کارکنان کاهش و با عدم حمایت اجتماعی نیز تعارضات افزایش می‌یابد. این یافته‌ها با نتایج فاتحی زاده (۱۳۸۶)، گروسی و آدینه زاد (۱۳۸۹)، دزفولی و همکاران (۱۳۹۱)، رستگار خالد و

^۱ . Eisenberger et al

همکاران (۱۳۹۳)، شناور و همکاران (۱۳۹۳)، افخمی اردکانی و همکاران (۱۳۹۵)، راموس والمیدا (۲۰۱۷)، سبانا دفی، المینام (۲۰۱۴)، کورتئیس و همکاران (۲۰۱۰)، همخوانی دارد.

بر اساس تئوری نقش، نقش‌های چندگانه منجر به تعارضات شخصی (درون نقش) می‌شود که به سبب تقاضاهای زمانی متضاد، کمبود انرژی یا رفتارهای ناسازگار در نقش‌های مختلف، انجام موفقیت‌آمیز هر نقشی را دشوار می‌سازد (گرینهوس و بیوتل^۱، ۱۹۸۵)؛ به عبارت دیگر انتظارات و تقاضاهای نقش شغلی (یا خانوادگی) باعث ایجاد محدودیت در انجام نقش‌های شغلی (یا خانوادگی) می‌شوند. گرینهوس و بیوتل (۱۹۸۵) خاطر نشان کردند که استرس ایجاد شده در محیط کار (یا خانواده) به تحریک‌پذیری، خستگی یا اشتغال به مشکلات درون نقش منجر می‌شود که توانایی فرد برای مواجهه با مطالبات نقش‌های خانوادگی (یا شغلی) را محدود می‌سازد. به نظر می‌رسد که در حیطه کار متغیرهایی مانند فشارهای نقش، ساعات کاری، تعارض و اضطراب و در محیط خانواده عواملی چون تعارض زناشویی و والدینی به عنوان عوامل استرس‌زایی باشند که منابع فرد را در مواجهه با انتظارات نقش، تحلیل و در برآورده سازی انتظارات نقش، اخلال ایجاد می‌کند؛ در نتیجه، استرس موجود در محیط کار و خانواده باعث می‌شود تا فرد زمان و انرژی کافی برای انجام نقش‌های شغلی و خانوادگی خود را نداشته باشد و نتواند از فعالیت‌های زندگی خانوادگی و کاری خود لذت ببرند. حمایت اجتماعی به واسطه تجربیات، مهارت‌ها و فرصت‌های به دست آمده یا رشد یافته در سازمان (یا خانه)، مشارکت فرد را در خانه یا (سازمان) آسان‌تر ساخته و منجر به رضایت فرد از شغل و خانواده خود می‌شود؛ به این معنی که حمایت اجتماعی هم در محیط خانواده و هم در محیط کار، تعارض ایجاد شده بین کار - خانواده را کاهش می‌دهد و به واسطه کاهش تعارض کار - خانواده منجر به افزایش خشنودی شغلی و خانوادگی شود (شناور و همکاران، ۱۳۹۳). از این رو با توجه به نتایج مطالعات پیشین و پژوهش حاضر، حمایت اجتماعی دریافت شده از طرف سازمان، دوستان و خانواده می‌تواند با فراهم آوردن اطلاعات، حمایت عاطفی و مالی، نه تنها باعث

۲. Greenhaus & Beutell

دستیابی فرد به امتیازات مثبت در دو حیطه کار - خانواده شود بلکه به فرد در مواجهه با الزامات و انتظارات نقش‌های مختلف کمک نماید.

طبق یافته‌های پژوهش حاضر تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان اثر معکوس و معناداری دارد. یعنی هر چه میزان تعارضات کار - خانواده بیشتر باشد، عملکرد شغلی کارکنان به همان میزان کاهش می‌یابد. یافته‌های این پژوهش با نتایج نعیمی و همکاران (۱۳۹۱)، غفوریان و فلامرزی (۱۳۸۶)، رستگار خالد و همکاران (۱۳۹۳)، خداکرم‌پور و همکاران (۱۳۹۲)، دفی و المینام (۲۰۱۴)، هیون جانگ^۱ (۲۰۰۹)، اوباگو (۲۰۱۳)، کانگ و های‌ین (۲۰۱۶)، هم‌خوانی دارد.

بر اساس مدل فشار نقش شغلی کاراسک (۱۹۷۹) که دو دیدگاه عقلایی و جنسیتی نقش را در تبیین مفهوم تعارض کار - خانواده مطرح می‌کند؛ مفهوم اصلی دیدگاه عقلایی این است که بین ساعات صرف شده در کار و خانواده با میزان تعارض تجربه شده رابطه مستقیمی برقرار است؛ هر چه اشخاص ساعات زیادتری را در نقش شغلی و خانوادگی بگذرانند، احتمال اینکه تعارض بین نقشی را تجربه کنند، زیادتر خواهد شد و چون اغلب افرادی که در کار تمام وقت شاغل هستند، صرف نظر از جنس، ساعاتی که به فعالیت‌های مربوط به خانواده اختصاص می‌دهند کمتر از مقدار زمانی است که در شغل صرف می‌کنند (امیرسالاری، ۱۳۸۸)؛ در نتیجه عدم تعادل زمان‌های صرف شده در محیط کاری و خانوادگی، تعارضات شغل - خانواده که به عنوان مهمترین فشارزای حیطه‌های کار و خانواده هستند، استرس شغلی یا فشار روانی ناشی از شغل را به همراه دارند، استرس نیز پیامدهای سازمانی همچون بهره‌وری و عملکرد را متأثر می‌سازد (شیخ شبانی و همکاران، ۱۳۹۰). خداکرم‌پور و سرحدی (۱۳۹۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تعارض کار - خانواده بر زندگی فردی، خانوادگی و کاری فرد تأثیر می‌گذارد؛ اگر افراد شاغل توانایی برنامه‌ریزی و برقراری تعادل و توازن بین مسئولیت‌های زندگی شغلی و خانوادگی خود را داشته

باشند، می‌توانند از بروز تعارض جلوگیری نمایند و شاهد تعادل در زندگی شخصی و شغلی و در نهایت عملکرد بهتر خود باشند.

به طور کلی با توجه به تأیید این فرضیه (اثر تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی) و مطالعات پیشین، می‌توان اظهار کرد که تعارض برای افراد به عنوان منبع اصلی استرس، با پیامدهایی منفی از جمله افزایش فشار و تنش شغلی، افزایش خطرهای برای سلامتی والدین شاغل، ایفاء ضعیف‌تر وظایف نقش شغلی و کاهش رضایت از زندگی همراه است و برای سازمان‌ها کاهش بهره‌وری، کاهش سطح دانش، افزایش تأخیر و غیبت کارکنان، کاهش سطح مهارت‌های کاری و فنی را در پی دارد.

در نهایت نتایج حاصل از مدل پژوهش و آزمون اثر متغیر میانجی نشان داد که حمایت اجتماعی به واسطه تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان تأثیر معناداری ندارد. همان‌گونه که در پیشینه پژوهش نیز اشاره شد، مطالعات پیشین ارتباط دو به دوی این متغیرها را بررسی نموده‌اند؛ اما به منظور حمایت از نتایج فرضیه چهارم این پژوهش (بررسی اثر نقش میانجی تعارض کار - خانواده در بین متغیرهای حمایت اجتماعی و عملکرد شغلی) و مقایسه آن با نتایج محققان دیگر، پژوهشی یافت نشد.

۵-۴- پیشنهادات پژوهش

۵-۴-۱- پیشنهادات کاربردی

✓ با توجه به تأثیر حمایت اجتماعی بر تعارض کار - خانواده، به‌منظور کاهش این تعارضات و جلوگیری از پیامدهای نامطلوب آن، همچون کاهش بهره‌وری و عملکرد کارکنان، سازمان‌ها باید محیط را طوری طراحی کنند که کارکنان با نقش‌های متضاد رو به رو نشوند، و طراحی مشاغل به‌گونه‌ای باشد که متناسب با تخصص و دانش هر فرد باشد و کار تا اندازه‌ای چالشی باشد. همچنین سرپرست مستقیم و همکاران فرد بتوانند به راحتی با هم ارتباط برقرار کرده و نیازهای

همدیگر را درک کنند و به ارزش‌های خانوادگی هر فرد توجه و در صورت امکان حمایت‌های لازم انجام گیرد.

✓ از دیگر اقداماتی که سازمان‌ها می‌توانند برای مدیریت تعارض ایجاد شده بین کار و خانواده کارکنان خود انجام دهند، اتخاذ سیاست‌های حمایتی، شامل برنامه‌های کاری انعطاف‌پذیر، تخصیص مرخصی به منظور انجام مسئولیت‌های والدینی، همکاران و سرپرست حمایت‌کننده می‌باشد؛ در نهایت سازمان‌ها با اتخاذ راهکارهای فوق نه تنها می‌توانند تداخل کار و خانواده را کاهش دهند بلکه از این طریق می‌توانند موجب رضایت فرد از شغل و خانواده خود و بهبود عملکرد فردی و سازمانی شوند.

✓ با توجه به نقش حمایت اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان، سازمان‌ها علاوه بر حمایت‌های مالی به مسائل رفاهی و همچنین ارائه پاداش، مزایا و ارتقای پستی کارکنان توجه کنند. با فراهم کردن چنین شرایطی، عملکرد شغلی کارکنان افزایش می‌یابد و می‌توان شاهد پویایی و کارآمدی ادارات کل ورزش و جوانان استان‌ها در سال‌های آتی بود.

✓ مسئولین راهبردهایی را در زمینه تعادل بین کار و زندگی، ترویج و آموزش فرهنگ تعادل بین کار و زندگی، تأمین امنیت شغلی کارکنان، جلوگیری از داشتن مشاغل متعدد کارکنان، حمایت و حفظ ارزش‌های خانواده، ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، ایجاد مراکز مشاوره برای کارکنان و خانواده‌های آنان و فراهم کردن تسهیلات و امکانات حمایتی برای خانواده کارکنان به منظور کاهش تعارض کار - خانواده و به تبع آن افزایش عملکرد کارکنان تدوین نمایند.

✓ با توجه به تأثیر منفی تعارض کار - خانواده بر عملکرد کارکنان، پیشنهاد می‌شود مسئولین ادارات ورزش و جوانان در مراحل اولیه ورود کارکنان به سازمان و فرایند استخدامی، ویژگی‌های مشاغل و همچنین محدودیت‌هایی که در آن وجود دارد را به شکل واقع بینانه‌ای برای داوطلبان تشریح

کنند، به گونه‌ای که داوطلبان بتوانند پیش از انتخاب شغل و سازمان مورد نظر خود، تصویر دقیق و روشنی از آن داشته باشند و بتوانند ارزیابی دقیقی از واقعیت‌های موجود در خصوص مواردی نظیر، حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، نحوه ارتقاء و پیشرفت شغلی، امکانات موجود برای ارتقاء سطح علمی و کسب دانش و تجربه بیشتر، میزان استقلال و آزادی عمل در انتخاب روش انجام کار، میزان پیچیدگی و ظرافت‌های شغلی، به عمل آورند؛ ارائه این اطلاعات و آگاهی‌ها، می‌تواند منجر به تعدیل انتظارات کارکنان شده و موجب شود تا فرد در شغل و سازمان خود از رضایت بالاتر و روحیه بهتری برخوردار شود و به منظور تحقق رسالت‌های سازمان عملکرد بهتری را نشان دهد.

✓ کاهش چشمگیر تعارض کار - خانواده نیازمند تلاش جدی برای دگرگونی در تقسیم کار در خانواده است، به این معنی که مردان دارای همسران شاغل، بخشی از کارهای خانه را بر عهده گیرند. این امر می‌تواند ضمن کاهش تعارضات، رضایت و بازدهی شغلی و خانوادگی بیشتری را برای آنها ایجاد کند. ایجاد چنین زمینه‌ای و فرهنگ‌سازی در فضای تقسیم کار و افزایش همکاری در محیط خانه میان زوجین، علاوه بر بهبود تعارض‌های کاری - خانوادگی و تحکیم روابط عاطفی، می‌تواند سبب بهبود عملکرد فرد و در نهایت عملکرد سازمان شود.

✓ از آنجایی که حمایت اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان در ادارات ورزش و جوانان دارد، پیشنهاد می‌شود که مسئولین این ادارات به موارد زیر توجه بیشتری نمایند: ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان و خانواده آنها، کاهش در حجم کار، پرهیز از قوانین خشک و غیرقابل انعطاف در محیط کار تا حد امکان، غنی‌سازی شغل، کاهش تعارضات سازمانی، ارتباطات در محیط کار و مدیریت تغییر.

۵-۴-۲- پیشنهادات پژوهشی

- ✓ با توجه به این که پژوهش حاضر تنها بر روی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان انجام شده و تعمیم نتایج باید با احتیاط صورت گیرد، پیشنهاد می‌شود پژوهش مشابهی در سازمان‌ها و شهرهای دیگر انجام پذیرد تا امکان تعمیم نتایج با اطمینان بیشتری صورت گیرد.
- ✓ با توجه به تأثیر مؤلفهٔ تعارض کار - خانواده بر عملکرد کارکنان، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی روش‌های مقابله‌ای با تعارض کار - خانواده را در ادارات ورزش و جوانان بررسی نمایند.
- ✓ از آنجایی که ۰/۲۷ درصد از واریانس تعارض کار - خانواده توسط حمایت اجتماعی و ۰/۴۵ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط متغیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده قابل تبیین است، لذا پیشنهاد می‌شود محققان در پژوهش‌های آتی سایر متغیرها را نیز مورد بررسی قرار دهند.
- ✓ با توجه به رد فرضیه پژوهش مبنی بر نقش واسطه‌ای تعارض کار - خانواده در ارتباط بین متغیر حمایت اجتماعی و عملکرد شغلی، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی اثر میانجی‌گری تعارض کار - خانواده را با این دو متغیر در سازمان‌ها و با آزمون‌ها دیگر (بوت استرپ، بارون و کنی) بررسی نمایند.

منابع و مراجع

- ابوالقاسمی ع؛ مردای س؛ عادل م ز، (۱۳۹۰) "بررسی رابطه ابتکار شخصی، جهت گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد کارکنان مراکز تولیدی" فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۲(۱)، ص ۸۶-۹۴.
- آریان پور س (۱۳۹۴) "ارتباط حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با مشارکت ورزشکاران معلول در فعالیتهای بدنی" پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود.
- اسفندیاری م؛ قاسمی آ؛ شهابی فر س؛ رزم آرا ط؛ حسینی ک، (۱۳۹۵) "رابطه استرس با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان" مطالعات تربیت بدنی و علوم ورزشی، دوره ۱(۲)، ص ۲۷-۳۶.
- اسمعیلی م ر؛ سالاری ح؛ بخشنده ح، (۱۳۹۴) "اثر حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد" پژوهشهای کاربردی در مدیریت ورزشی، سال چهارم، شماره (۱) (۱۳۹۳)، ص ۹۳-۱۰۳.
- افتخارصعادی ز؛ باوی س؛ (۱۳۹۲) "رابطه تعارض کار - خانواده و خانواده - کار با اشتیاق شغلی و رضایت زنانشویی در کارمندان" مجله روانشناسی اجتماعی، سال هشتم، شماره ۲۷، ص ۸۳-۹۹.
- افخمی اردکانی م؛ رادمرد ق؛ رجب پور ا، (۱۳۹۵) "بررسی نقش تعدیلگر حمایت اجتماعی در رابطه تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی" مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴(۱)، ص ۹۷-۱۱۶.
- امیر سالاری ی (۱۳۸۸) "بررسی رابطه تعارض کار - خانواده و خانواده - کار بر رضایت شغلی و سلامت روان دبیران مقطع متوسط استان فارس" پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی اصفهان.

- اندام ر؛ منتظری ا؛ ابویسانی آ، (۱۳۹۴) "ارتباط بین اخلاق کاری، تعهد شغلی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی" پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، دوره ۵ (۱۰)، ص ۶۱-۷۲.
- بابائیان ع؛ سامانی ی؛ کرمی ذ، (۱۳۹۳) "بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی ناجا" نشریه علمی - ترویجی، سال نهم، شماره (۳۷)، ص ۹-۲۸.
- بازوند ک؛ کاشف م م؛ اسمعیلی م ر، (۱۳۹۲) "رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی استان لرستان" مدیریت ورزشی، دوره ۵، (۴). ص ۱۲۵-۱۴۳.
- باغبان، ا (۱۳۸۹) "برقراری تعادل بین زندگی خانوادگی و شغلی" چاپ اول، تهران: کنکاش.
- باقری، م و تولایی، ر، (۱۳۸۹) "بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها" دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۰، ص ۸۶-۷۳.
- بخشی ا؛ کلانتری ر؛ سلیمی ن، (۱۳۹۴) "بررسی عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان اسلام آباد غرب بر اساس مدل اچيو" مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، سال ۲۰، شماره ۲ (شماره پیاپی ۱۱۹).
- بخشی‌پور رودسری، ع؛ پیروی، ح؛ عابدیان، ا، (۱۳۸۴) "بررسی رابطه میان رضایت از زندگی و حمایت اجتماعی با سلامت روان در دانشجویان" فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال هفتم، شماره (۲۷)، ص ۱۴۵-۱۵۲.
- براتی‌احمدآبادی ه؛ عریضی ح ر؛ نوری ا، (۱۳۸۹) "رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی" فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، دوره ۱ (۱۳)، ص ۶۵-۸۱.

- شعبانی بهار غ ر؛ فراهانی ا؛ باقریان ف، (۱۳۹۱) "تعیین رابطه بین تعارض کار - خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان" پژوهش‌نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال هشتم، شماره پانزدهم، ص ۱۰۹-۱۲۲.
- پیرحیاطی س؛ نیستی، ع ک؛ نعیمی ع، (۱۳۹۱) "رابطه تعارض کار - خانواده و خانواده - کار با اشتیاق شغلی و میل ماندن در شغل در کارکنان یک شرکت پتروشیمی در ماهشهر" یافته‌های نو در روان‌شناسی (روان‌شناسی اجتماعی)، دوره ۷(۲۳)، ص ۹۵-۱۱۴.
- پیریایی، ص؛ ارشدی ن؛ نیسی، ع، (۱۳۹۲) "اثر عدالت سازمانی بر عملکرد شغلی، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل: نقش واسطه‌ای اعتماد به سازمان و اعتماد بین فردی" مجله دست آوردهای روان شناختی، علوم تربیتی و روانشناختی، دوره ۴ (۲)، ص ۶۲-۹۲.
- تمنائی فر م ر؛ منصوری نیک ا، (۱۳۹۳) "ارتباط ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی و رضایت از زندگی با عملکرد تحصیلی دانشجویان" پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۷۱، ص ۱۴۹-۱۶۶.
- حسام م؛ آسایش ح؛ قربانی م؛ شریعتی، ع ر؛ نصیری، ح، (۱۳۹۰) "ارتباط حمایت اجتماعی ادراک شده، سلامت روان و رضایت از زندگی در دانشجویان شاهد و ایثارگر دانشگاه‌های دولتی شهر گرگان" مجله عملی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان، دوره ۸(۱)، ص ۳۴-۴۱.
- حمید ن؛ دهقانی‌زاده ز، (۱۳۹۱) "رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی" فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره ۱(۲)، ص ۲۰-۲۸.
- حیدری آ؛ دهقانی ح، (۱۳۹۵) "شناسایی کیفی پدیده تعارض خانواده - کار و چگونگی مدیریت آن در بین زنان معلم شهر دلووار" جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و هفتم، شماره (۶۳)، ص ۱۵-۴۰.

- خانمرادی س؛ زرتشتیان ش؛ عباسی ه (۱۳۹۴) "ارزیابی عملکرد ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه بر اساس مدل EFQM" مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۲ (۲)، ص ۶۹-۷۸.
- خداکرم‌پور ز؛ سرحدی ف، (۱۳۹۲) "بررسی رابطه اشتغال با تعارض کار - خانواده (مطالعه موردی زنان شاغل در سازمان‌های دولتی" ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه - شماره ۱۶۱، ص ۳۹-۴۵.
- درستکار ا؛ یزدان‌ستا ف؛ (۱۳۹۵) "بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنوبه" فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره سوم، (پیاپی ۲۷).
- ذاکر فرد، م (۱۳۸۸) "تأثیر آموزش مهارت‌های سرپرستان شیفت بر افزایش رضایت و عملکرد شغلی زیردستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان" پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- رابینز استیفن پی؛ رفتار سازمانی (مفاهیم ، نظریه‌ها ، کاربردها) . جلد اول . مترجمان : علی پارسائیان و سید محمد اعرابی . تهران : انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی ، ۱۳۷۷
- رحیمی ر؛ بحرالعلوم ح؛ یونسیان ع، (۱۳۹۳) "ارتباط سلامت سازمانی با تعهد سازمانی و درک حمایت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی" مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۲۶، ص ۱۴۷-۱۶۴.
- رستگارخالد ا؛ محمدی م، (۱۳۹۲) "بررسی تعارض کار- خانواده در بین پرستاران زن و مرد شهرستان سبزوار و رابطه آن با رضایت‌کاری. فصلنامه شورای فرهنگی اجتماعی زنان و خانواده" سال شانزدهم، شماره ۶۱، ص ۶۰-۹۶.

- رستگار خالده؛ مصلحی جنابیان ن؛ آذرنگ ن، (۱۳۹۳) "بررسی میزان تعارض نقش‌های کاری و خانوادگی در بین زنان (پلیس و معلم) و عوامل مؤثر بر آن" فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره (۲۹)، ص ۱۳۰-۱۶۳.
- رستگار خالده ا، (۱۳۸۵) "بررسی تأثیر تعارض نقش شغلی - خانوادگی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن" دانشور رفتار، ۱۱.۳۵-۴۸.
- رضائیان ع؛ کتاب مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم ، نظریه‌ها و کاربردها) . تهران : انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران ، ۱۳۷۲.
- رضایی درده م؛ برادران م؛ کرمی غ ح، (۱۳۹۵) "بررسی رابطه تعارض کار - خانواده و بحران هویت" فصلنامه توسعه اجتماعی، دوره ۱۱(۱)، ص ۱۳۵-۱۶۴.
- ریاحی م ا؛ علی‌وردی‌نیا ا؛ پورحسین س ز، (۱۳۸۹) "بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و سلامت روان. فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۲۹. ص ۸۵-۱۲۱.
- زارع بهرام آبادی م، (۱۳۹۳) " رابطه ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی و تعارض متقابل کار - خانواده با تحلیل عاطفی معلمان" فرهنگ مشاوره و روان درمانی، سال ۵، شماره ۱۷، ص ۱-۲۲.
- ساداتی س، (۱۳۹۰) "بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی" پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شمال.
- سجادی ن؛ امیدی ع ر (۱۳۸۷) "بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ستادی سازمان تربیت‌بدنی" حرکت، شماره ۳۸، ص ۸۱-۹۳.

- شناور ف؛ بشلیده ک؛ هاشمی ا؛ نعیمی ع، (۱۳۹۳) "بررسی نقش میانجیگری تعارض کار- خانواده در رابطه بین استرس و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی و خشنودی خانوادگی" مجله دست آوردهای روان‌شناختی، دوره ۱۴، شماره ۱، ص ۱۱۱-۱۳۲.
- صادقی م ص، (۱۳۹۱) "بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ" پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی امین.
- صلاحیان ا؛ کجباف م ب؛ نوری ا؛ مولوی ح؛ حسن‌زاده م، (۱۳۸۹) "برخی عوامل سازمانی مؤثر بر تعارض کار - خانواده در زنان شاغل" فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، سال اول، شماره اول، ص ۱۰۲-۱۰۸.
- طوسی م ع؛ صائبی م، (۱۳۸۰) "مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی" چاپ دوم، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- عسگری ب، (۱۳۹۲) "ارتباط حمایت سازمانی ادراک‌شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل تربیت‌بدنی استان خراسان رضوی" دانشکده تربیت‌بدنی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- علی‌پور ا، (۱۳۸۵) "ارتباط حمایت اجتماعی با شاخص‌های ایمنی بدن در افراد سالم: بررسی مدل تأثیر کلی" مجله روان‌پزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، ۱۲(۲)، ص ۱۳۹ - ۱۳۴.
- علیرضایی ن؛ مساح ه؛ اکرمی ن، (۱۳۹۲) "رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی" فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هشتم، شماره ۲.
- عیسی‌مراد ا؛ خلیلی‌صدرآباد م (۱۳۹۶) "بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی" فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، سال هشتم، شماره ۲۹، ص ۱۸۷-۲۰۶.

- فاتحی‌زاده م؛ نقوی ا؛ سلطانی م (۱۳۸۶) "بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده زنان شاغل" فصلنامه مشاور شغلی و سازمانی، دوره ۱، شماره ۱، ص ۱۲۲-۱۳۲.
- فرج‌الهی م؛ اسمعیلی ز؛ جدیدی ا (۱۳۹۳) "رابطه بین حمایت اجتماعی با شادکامی، خودکارآمدی و بهبود عملکرد در محیط کار" مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی.
- قاسمی ف، (۱۳۹۲) "بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه تهران" بانک سپه، شماره ۱۴۶، ص ۴۲.
- قدسی ع م، (۱۳۸۲) "بررسی جامعه‌شناختی رابطه بین حمایت اجتماعی و افسردگی" پایان‌نامه دکتری رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- قمری م؛ رضاخانی س؛ ملالو م؛ (۱۳۹۳) "بررسی دلزدگی زناشویی با حمایت اجتماعی ادراک شده و جهت‌گیری زندگی" فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی، دوره ۳(۱۱).
- گاجل، رابرت. جی و همکاران (۱۳۷۷)، زمینه روان‌شناسی تندرستی، ترجمه دکتر غلامرضا خوی‌نژاد، تهران، انتشارات آستان قدس رضوی.
- گروسی س؛ آدینه‌زاد ر (۱۳۸۹) "بررسی رابطه عوامل اجتماعی با تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی در بین زنان شاغل شهر کرمان" مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، ص ۱۲۱-۱۳۹.
- مایکل، آرمسترانگ، "مدیریت عملکرد" ترجمه صفری و وهابیان، جهاد دانشگاهی، (۱۳۸۵)
- مسعودی‌مراقی م؛ استوار ر؛ (۱۳۹۳) "بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی؛ مطالعه موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب" شماره ۱۱۶، ص ۸-۱۶.

□ مومن‌زاده س، (۱۳۹۳) "بررسی نقش میانجی پاسخگویی در رابطه جو روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه ارومیه" پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، ارومیه، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ص ۶.

□ نبوی س ع ح؛ شهیری م، (۱۳۹۲) "علل و پیامد تعارض کار خانواده و بررسی بیگانگی از کار به عنوان یکی از پیامدهای آن" پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی. سال ۳، شماره ۱، ص ۴۵-۵۹.

□ نصیری ولیک بنی ف س، (۱۳۹۳) "رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده مدیریت شهری با مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری همدان" اقتصاد و مدیریت شهری، شماره ۸، ص ۹۸-۱۱۰.

□ نعیمی گ؛ نظری ع م؛ ثنایی‌ذاکر ب، (۱۳۹۱) "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار - خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل" دوره ۴(۱۰)، ص: ۵۷-۷۲.

□ هاشمی‌شیخ‌شبان‌ی ا؛ ارشدی ن؛ بذرافکن ح، (۱۳۹۰) "تحلیل ساختاری تعارض کار - خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی" نشریه: مشاوره و روان‌درمانی خانواده، دوره ۱(۳)، ص ۳۴۹-۳۶۵.

□ هرسی و بلانچارد (۱۹۸۰) "مدیریت رفتار سازمانی" ترجمه قاسم کبیری، موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.

□ Ahmad, A. (۲۰۰۸). Direct and indirect effects on work-family conflict on job performance. *The Journal of international management studies*, ۳, ۱۷۶-۱۷۹.

□ Aryee, S., Luk, V., Leung, A., & Lo, S. (۱۹۹۹). Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*, ۵۴(۲), ۲۵۹-۲۷۸.

- Aycan, Z.,(۲۰۰۵). Relative contribution of child care spousal and organization support in reducing work-family conflict for men and women, journal of research, ۵۷, ۳۱-۴۲.
- Blanch A, Aluja A (۲۰۱۲). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. Human relations. ۶۵(۷): ۸۱۱-۸۳۳.
- Borman WC, Ilgen DR, Klimoski RJ. (۲۰۰۳). Industrail and organizational psychology; Handbook of psychology. John Wiley & Sons Inc. Hoboken, New Jersey.
- Charles, Pajarita. Jones, Anne. Guo, Shenyang (۲۰۱۴).Treatment effects of a relationship-strengthening intervention for economically disadvantaged new parents, Research on Social Work Practice.Chiang, C., & Hsieh, T. (۲۰۱۲). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, ۳۱(۱): ۱۸۰-۱۹۰.
- Christiana, O. O. (۲۰۱۳). Work-Family role conflict among academic women in Nigerian Public Universities. Osun State, Nigeria: International Academic Conference Proceedings.
- Consequences of work-family conflict: A prospective cohort study. Journal of occupational and Environmental Medicine, ۴۱(۱), ۴۷۱-۴۱۱.
- Cooke Robert A., Rousseau Denise M. (۱۹۸۴). "Stress and strain from family roles and worke role expectations", Journal of applied psychology ۶۹(۲): ۲۵۲-۲۶۰.
- Cortese, C. G., Colombo, L., & Ghislieri, C. (۲۰۱۰). Determinants of nurses' job satisfaction: the role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support. *Journal of nursing management*, ۱۸(۱), ۳۵-۴۳.
- Drentea, P., Clay, O. J., Roth, D. L., & Mittelman, M. S. (۲۰۰۶). Predictors of improvement in social support: Five-year effects of a structured intervention for caregivers of spouses with Alzheimer's disease. *Social science & medicine*, ۶۳(۴), ۹۵۷-۹۶۷.
- Drentea, Patricia et al., (۲۰۰۶). Predictors of Improvement in Social Support, Social Sciences & Medicine, ۶۳. pp: ۹۵۷- ۶۷.

- Eisenberger, R., Armel, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., Rhoades, L. (۲۰۰۱). Reciprocation of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, vol. ۱, ۴۲-۵۱.
- Erdogan, B., Endres, J. (۲۰۰۷). Support from the top: supervisors perceived organizational support as a moderator of leader-member exchange to satisfaction and performance relationships, *Journal of Applied Psychology*, ۹۲(۲), ۳۲۱-۳۳۰.
- Frese, M. & Fry, D. (۲۰۱۱). Personal initiative: An active performance concept for work in the ۲۱st century. *Research in Organizational Behavior*, ۲۳ (۱), ۱۳۳-۱۸۷.
- Cobb, S. (۱۹۷۶). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, ۳۸(۵), ۳۰۰-۳۱۴.
- Frone Micheal R., Marcia Russell and M. Lynne Cooper (۱۹۹۲), Antecedents and outcomes of the work-family, interface, *journal of Applied Psychology*, VOI, ۷۷, No.I, p.۶۵.
- Gieter, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (۲۰۱۱). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International Journal of Nursing Studies*, ۴۸(۱۲): ۱۵۶۲-۱۵۶۹.
- Giri, V.N., & veSantra, T. (۲۰۱۰). Effects of Job Experience, Career Stage, and Hierarchy on Leadership Style. *Singapore Management Review*, ۳۲(۱): ۸۵-۹۳.
- Gözükar, İ., & Çolakoğlu, N. (۲۰۱۶). The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۲۲۹, ۲۵۳-۲۶۶.
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (۱۱۱۱). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, ۱۴, ۳۱۰-۳۷۰.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (۱۹۸۵). Source of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, ۱۰, ۷۶-۸۸.
- Guest, D. E. (۲۰۱۱). Human resource management and performance: still searching for some answers. *Human Resource Management Journal*, ۲۱(۱): ۳-۱۳.
- Gülaç F. The effect of perceived social support on subjective well-being. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. ۲۰۱۰; ۲:۳۸۴۴-۴۹.

- Hasan Seif M, sabet Maharloei A, Rastegar A, Saeid T. (۲۰۱۴). Organizational and psychological factors affecting work - family conflict among married female nurses (path analysis model). J Fem Soc .۵:۴۹-۶۸.
- Higgins, C.A. & L.E. Duxbury, "Gender differences in work family conflict". Journal of Applied Psychology, ۷۶.(۱۹۹۱) ,
- Hyun-Jung, C. (۲۰۰۹). An exploratory study on the effect of work-family conflict on job satisfaction and job performance among hotel frontline employees with testing gender difference. Korean journal of hospitality administration, ۱۸, ۲۰۳۲۱۹
- Jansen, N. W., Kant, I., Kristensen, T. S., & Nijhuis, F. J. (۲۰۰۳). Antecedents and
- Jansen.s .(۲۰۱۴). The Relationship of Social Support and Workload on Job Performance. Master Thesis Human Resource Studies, pp: ۱-۴۵.
- Jones, E; Chonko, L; Rongarajan, D; and Robert, J.(۲۰۰۷).The role of role overload on job attitudes, turnover intention, and salesperson performance. Journal of Business Research, ۶۰(۷), ۶۶۳-۶۷۱.
- Kahen, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek & R. A. Rosenthal (۱۹۶۴); Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity; Wiley, NewYork.
- Kessler, R. C., Price, R. H. & C. B. Worthman (۱۹۸۵), "Social Factor in Psychology: Stress, Social Support and Coping Processes", Annual Review Psychology, No ۳۶: ۱۲۰-۱۴۱.
- Khuong, M. N., & Yen, V. H. (۲۰۱۶). Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance--A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, ۱(۲), ۳۱.
- Kinnunen, U. (۱۹۹۸). Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. Human Relations, ۵۱, ۱۵۷-۱۷۷ .
- Kwong, E. W. Y., & Kwan, A. Y. H. (۲۰۰۴). Stress-management methods of the community-dwelling elderly in Hong Kong: Implications for tailoring a stress-reduction program. *Geriatric Nursing*, ۲۹(۲), ۱۰۲-۱۰۶.
- Malaysia.U.(۲۰۱۴).An investigation on factors of work stress influence job performance: moderating by social support,PP:۱-۱۰۲

- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (۲۰۰۶). How family-friendly work environments affect work/family conflict: A meta-analytic examination. *Journal of labor research*, ۲۷(۴), ۵۵۵-۵۷۴.
- Milkie, Melissa A. and Pia Peltola. (۱۹۹۹), "Playing All the Roles: Gender and the Work- Family Balancing Act", *Journal of Marriage and Family*, Vol ۶۱, No.۲, pp. ۴۷۶-۴۹۰.
- Motowidlo, J.S., van scotter, J.R. (۱۹۹۴). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of applied psychology*, ۷۹(۴): ۴۷۵-۴۸۰.
- Netmeyer, R.G., Boles, J.S., & Mucmariam, R. (۱۹۹۶). Development and validation of work-family conflict and scales. *Journal of Applied Psychology*, ۸۱, ۴۰۰-۴۱۰.
- Noviat, N. P. (۲۰۱۶). Correlation between Work-Family Conflict and Job Stress among Government Public Service Employees: The Moderating Role of Psychological Capital. *GSTF Journal of Psychology (JPpsych)*, ۲(۱).
- Ok Para, J.o., & Wynn, P. (۲۰۰۸). The impact of ethical climate on job satisfaction, and commitment in Nigeria. *Journal of Management Development*, ۹(۲۷): ۹۳۵-۹۵۰.
- Oreyzi, H., Javanmard, S., & Nouri, A. (۲۰۱۴). Relationship of Work-Family Conflict with Organizational Justice, Organizational Commitment and Vitality, by Considering the Role of Expatriate and Normal Work Schedules. *JSR*, ۱۴(۵۶), ۱۰۵-۱۱۵.
- Orgambidez-Ramos, A., & de Almeida, H. (۲۰۱۷). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research*, ۳۶, ۳۷-۴۱.
- Rafiee, M., Kazemi, H., & Alimiri, M. (۲۰۱۳). Investigating the effect of job stress and emotional intelligence on job performance. *Management Science Letters*, ۲(۹), ۲۴۱۷-۲۴۲۴.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (۲۰۰۹). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: ۲۰ years of research. *Journal of business research*, ۶۲(۱۰), ۱۰۲۷-۱۰۳۰.
- Roth, L; and David. EM. (۲۰۰۹). Work-family conflict and work performance. *Psychol Rep*, ۱۰۵(۱), ۸۰-۶.

- Safarino, E. P. (١٩٩٠). Health psychology: biopsychosocial interaction.
- Sarafino, E. P., & Smith, T. W. (٢٠١٤). *Health psychology: Biopsychosocial interactions*. John Wiley & Sons.
- Sarafino, Edward. P (١٩٩٨). Health Psychology, Third Edition, New York, John Wiley & Sons.
- Schulz, U., & Schwarzer, R. (٢٠٠٤). Long-term effects of spousal support on coping with cancer after surgery. *Journal of Social and Clinical Psychology*, ٢٣(٥), ٧١٦-٧٣٢.
- Shakil ahmad, M., Tahir Massod, M.,(٢٠١١). Work family conflict among Women university Teachers A case from Pakistan,European Journal of social sciences, ٢٣(١), ٧-١٨
- Siu, O. (٢٠٠٣). Job stress and job performance among employees in Hong Kong: the role of Chinese work values and organizational commitment. *International Journal of Psychology*. ٣٨(٦): ٣٣٧-٤٧.
- Sobanah Dhevi, T. (٢٠١٤). *Investigation on job involvement, role ambiguity, job demand and work-family conflict: Moderating by social support* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Soltani, I., Hajatpour, S., Khorram, J., & Nejati, M. (٢٠١٣). Investigating the effect of role conflict and role ambiguity on employees' job stress: Articulating the role of work-family conflict. *Management Science Letters*, ٣(٧), ١٩٢٧-١٩٣٦.
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., & Eğilmez, Ç. (٢٠١٦). The analysis of the effects of social support, job alienation and job stress on labour performance Sosyal destek, işe yabancılaşma ve iş stresinin işgören performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Journal of Human Sciences*, ١٣(١), ٦٨٣-٦٩٤.
- Tree, H.A. (٢٠٠٩). Multiple sclerosis verity, pain intensity and psychosocial factors: Associations with perceived social support, hope. Optimism, depression, and fatigue. Disseration for the degree of Doctor of Philosophy, University of Kansas.
- United Nations Statistics Division. (٢٠١٢) Per Capita GDP in U.S. Dollars, All Countries for All Years. National Accounts Main Aggregates Database, Economic Statistics Branch; ٢٠١٢. <http://unstats.un.org/unsd/snaama/dnlList.Asp>.

- Voyddannoff, W., (۲۰۰۴). Multiple role and Psychological distress: the intersection of the paid worker Spouse and parent roles with the role of adult child, Journal of marriage family, ۸۲; ۴۱-۵۲.
- Witt. L. A. (۲۰۰۲). The interactive effects of extraversion and Conscientiousness on Performance, journal of Management; ۲۳; issue ۶.
- Yavas O, Babakus E, Karatepe OM. (۲۰۰۸). Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict. Does gender matter? International Journal of Service Industry Management, ۱۹, ۷-۳۱.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (۱۹۸۸). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. Journal of Personality Assessment, ۵۲, ۳۰-۴۱.

پوست

بسمه تعالی

پیوست (الف)، پرسشنامه‌ها

کارشناس محترم اداره ورزش و جوانان

با عرض سلام و احترام

پرسشنامه ذیل به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی پیرامون بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده با عملکرد شغلی تهیه و تنظیم شده است. لطفاً عبارت زیر را با دقت بخوانید و گزینه مناسب را علامت بزنید؛ توجه فرمایید که جواب صحیح یا غلط وجود ندارد. بی‌شک پاسخگویی دقیق و صادقانه شما به سؤالات مطرح شده می‌تواند ما را در رسیدن به اهداف پژوهش یاری رساند. لازم به ذکر است که پاسخ‌های شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و به صورت کلی در نتایج لحاظ می‌گردد. پیشاپیش از حوصله و وقتی که جهت تکمیل پرسشنامه مبذول می‌فرمایید کمال تقدیر و تشکر را دارم.

سالاری دانشجوی کارشناسی ارشد – مدیریت ورزشی دانشگاه شاهرود

سن:

جنسیت: ☐ زن ☐ مرد

وضعیت تأهل: ☐ مجرد ☐ متأهل

میزان تحصیلات: ☐ دیپلم ☐ ب) کاردانی ☐ ج) فوق دیپلم ☐ د) کارشناسی ☐ ه) کارشناسی ارشد ☐ ی) دکتری

سابقه کار:

وضعیت استخدامی: ☐ رسمی ☐ پیمانی ☐ قراردادی ☐ روزمزد

پرسشنامه سرمایه اجتماعی

لطفاً میزان توافق خود با جملات را، با علامت x در مقابل هر سؤال مشخص کنید.

سؤالات	کاملاً مخالفم	مخالقم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱ فرد خاصی وجود دارد که در هنگام نیاز به او دسترسی داشته باشم.					
۲ فرد خاصی وجود دارد که می‌توانم شادی‌ها و غم‌هایم را با او در میان بگذارم.					
۳ خانواده‌ام واقعاً سعی می‌کنند که به من کمک کنند.					
۴ وقتی که به کمک و حمایت اعضای خانواده‌ام نیاز دارم، آن‌ها از لحاظ احساسی مرا یاری می‌کنند و کنار من هستند.					
۵ فرد خاصی در زندگی‌ام وجود دارد که باعث تسلی خاطر من می‌شود.					
۶ دوستانم واقعاً سعی دارند که به من کمک کنند.					
۷ در هنگام بروز مشکل می‌توانم روی دوستانم حساب کنم.					
۸ می‌توانم در مورد مشکلاتم با خانواده‌ام صحبت کنم.					
۹ دوستانی دارم که می‌توانم با آنها شادی‌ها و غم‌هایم را در میان بگذارم.					
۱۰ فرد خاصی در زندگی‌ام وجود دارد که برای احساساتم ارزش قائل است.					
۱۱ خانواده‌ام مایلند که در مواقع تصمیم‌گیری به من کمک کنند.					
۱۲ در مورد مشکلاتم می‌توانم با دوستانم صحبت کنم.					

پرسشنامه تعارض کار-خانواده

لطفاً میزان توافق خود با جملات را، با علامت × در مقابل هر سؤال مشخص کنید.

سؤالات	کاملاً مخالفم	تا حد زیادی مخالفم	کمی مخالفم	نظری ندارم	کمی موافقم	تا حد زیادی موافقم	کاملاً موافقم
۱ امور شغلی من با زندگی خانوادگی‌ام تداخل دارد.							
۲ تقاضاهای خانواده یا همسر من با فعالیت‌های شغلی‌ام تداخل دارد.							
۳ شغلم چنان فشاری بر من وارد می‌کند که نمی‌توانم از عهده وظایف خانوادگی‌ام برآیم.							
۴ کارهایی که می‌خواهم در محل کارم انجام دهم را به دلیل تقاضاهایی که از سوی خانواده و یا همسر من می‌شود، نمی‌توانم انجام دهم.							
۵ مسائل خانوادگی‌ام با توانایی‌هایم جهت انجام وظایف شغلی تداخل دارد.							
۶ آن زمانی را که صرف کار می‌کنم، برای انجام مسئولیت‌های خانوادگی‌ام را با مشکل مواجه هستم.							
۷ به دلیل وظایف کاری‌ام نمی‌توانم مسئولیت‌های خانوادگی‌ام را انجام دهم.							
۸ به دلیل وظایف شغلی، مجبورم برنامه‌های مربوط به فعالیت‌های خانوادگی‌ام را تغییر دهم.							
۹ برای انجام تقاضاهایی که در خانه از من می‌شود، مجبورم بعضی از فعالیت‌های کاری‌ام را کنار بگذارم.							
۱۰ زندگی خانوادگی‌ام با مسئولیت‌های کاری‌ام مانند: رسیدن به موقع سر کار، انجام وظیفه‌های روزانه و اضافه کاری، تداخل دارد.							

پرسشنامه عملکرد شغلی

لطفاً میزان توافق خود با جملات را، با علامت x در مقابل هر سؤال مشخص کنید.

سؤالات										بسیار عالی										متوسط										بسیار ضعیف									
										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰																				
۱										در مقایسه با همکاران خود، عملکرد شغلی عمومی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید																													
۲										در مقایسه با همکاران خود، سطح عمومی دانش و مهارت‌های کاری و فنی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید.																													
۳										عملکرد شغلی عمومی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید.																													
۴										در مقایسه با همکاران خود، سطح عمومی دانش و مهارت‌های بین فردی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید.																													
۵										سطح عمومی دانش و مهارت‌های کاری و فنی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید.																													
۶										سطح عمومی دانش و مهارت‌های بین فردی خود را چگونه ارزیابی می‌کنید.																													

Abstract

Human resources play a basic role in organizations change and great organization changes come from infinite intellectual abilities of this factor. Each organization, in order to achieve desired job performance and effective efficiency and productivity, looks for ways which to favor environment for staffs, to achieve a degree of ability that has a higher impact on their work. The purpose of this research was checking the effect of social support and conflict of family work on job performance of Kerman physical education and youth office's staffs. Research method was descriptive and correlative. Statistical society of this research includes all staffs of physical education and youth offices of Kerman province (۲۵۲ people). ۱۷۰ questionnaire distributed in cluster random method, which about ۱۵۷ questionnaire were completed and analyzed as case study. To gather the data, the questionnaire of social support (Zimmet et al ۱۹۸۸), work conflict – family (Netmir et al ۱۹۹۶) and Motovilov job performance questionnaire and Van scatter ۱۹۸۸ was used.

Data analyzed by Pierson statistical correlation methods, Sobel test and structural equation modeling. The research results representative a negative and meaningful impact of social support on job conflict – family and the conflict of job – family on staffs' job performance; also the results of research showed that social support has a positive and meaningful impact on staffs job performance; also, Sobel test results showed that social support doesn't have a meaningful effect on staffs job performance by job – family conflict. Finally, all the model fitting indicators represent a desirable fitting.

According to findings of present research which show the significance of the role of social support and conflict of job – family on staffs job performance, it suggest to managers and authors of physical education and youth offices that prepare, confronting life problems, general compatibility, and physical and psychological well – being by creating necessary supports for performance improvement in job environment.

Keywords: job performance, social support , work conflict – family, structural equation modeling



Shahrood University of Technology

Faculty of Physical Education and Sport Sciences

MSc Thesis in Sport Management

**Investigating the relationship between social support and work-family conflict
With job performance**

By: Roghayeh Salari EScer

Supervisor:

Dr. Hasan Bahrololum

Adviser:

Nasrin Biglari

July ۲۰۱۷