

بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و مدیریت تعارض با خشنودی شغلی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران مازندران

مریم گلی توانا^۱

^۱ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد علوم اقتصادی دانشگاه آزاد اسلامی اهواز، کارآموز بنیاد شهید و امور ایثارگران تنکابن

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

مریم گلی توانا

goli.tavana@yahoo.com

چکیده

خشنودی شغلی نشان دهنده نگرش کارکنان نسبت به شغل خود از جنبه های مختلف است که هر چه میزان رضایت از شغل بیشتر باشد کارایی نیروی انسانی در سازمان نیز بیشتر است لذا هدف مطالعه حاضر بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و مدیریت تضاد با خشنودی شغلی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران می باشد. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از کارکنان سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران مازندران می باشد که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شد. پژوهش حاضر از نوع همبستگی بوده که به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه حمایت اجتماعی فیلیپس، مدیریت تضاد پوتنام و خشنودی شغلی اسمیت و هندال، هیالین استفاده شد. نتایج تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین خشنودی شغلی و حمایت اجتماعی رابطه معنادار و بین حمایت اجتماعی و راهبرد راه حل گرای مدیریت تضاد رابطه مثبت معنی دار وجود دارد.

واژگان کلیدی: خشنودی شغلی، مدیریت تعارض، حمایت اجتماعی

مقدمه

سازمان ها نظامهای اجتماعی هستند که منابع انسانی مهمترین عامل برای اثربخشی و کارآمدی آنها است. سازمان ها بدون تلاش هاو تعهد کارکنانشان موفق نمی شوند. رضایت کارکنان از شغل شان و تعهد نسبت به سازمانشان به عنوان تعیین کننده های عمده اثر بخشی سازمانی نگریده می شوند (مصدق راد و همکاران، ۲۰۰۷). یکی از مولفه هایی که بر خشنودی شغلی تاثیرگذار است حمایت اجتماعی است. در یک محیط کاری، حمایت اجتماعی سرپرستان و همکاران تأثیر معنادار بیشتری بر خشنودی شغلی کارکنان دارد. بدیهی است که خشنودی شغلی بالا باعث عملکرد شغلی بهتر می شود. و برخی عوامل از قبیل ارتباط با همکاران، مشاغلشان، حقوق و سیستم های رفاهی، تأثیر معنی داری در عملکرد شغلی دارد. (تی سالی، ۲۰۰۸) عدم برخورداری حمایت اجتماعی در محیط کار موجب جدایی و دوری گزینی کارکنان از یکدیگر می گردد و در نهایت به گسستن پیوند میان آنان می انجامد. در چنین شرایطی ناهماهنگی وازهم گسیختگی موجود سبب می شود کارکنان تلاش های خود را بی نتیجه دیده و به دلیل عدم دریافت بازخوردهای حمایتی در قبال تلاش های حرفه ای، از شغل خود و روابط حاکم در محیط کار ناراضی شوند و به دنبال آن نوعی ناامیدی در کارکنان جریان می یابد که منجر به تهدید بقا و پایداری سازمان به

طور کلی می‌گردد (شیب، ۲۰۰۷). در تحقیقی نشان داده است که ابعاد مختلف حمایت اجتماعی به ویژه حمایت احساسی، نقش محافظتی برای سلامت روان دارند. حمایت احساسی و قابل لمس و مدت تماس اجتماعی تاثیر تعدیل کننده ای روی فشارهای روانی دارد (لین، ۲۰۰۹، ۱). مدیریت تعارض به معنای تمرکز بر کنترل تعارضات و عوامل ایجاد کننده آن و هدایت و جهت دادن به آن در مسیر اهداف توسعه فردی و سازمانی است. پژوهشگران راهبردهای مختلفی را برای مدیریت تعارض بیان کرده اند. پنج استراتژی عمده رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه را برای مدیریت تعارض ارائه نموده است. (پوتنام و ویلسون، ۱۹۹۲) افراد در محیط های کار به دلیل تفاوت های فردی که باهم دارند، گاهی دچار تعارض می شوند در واقع مشخصه های روانی اجتماعی و شخصی متفاوت بایکدیگر دارند. چشم اندازها و نظرات مختلفی را به وجود می آورد که گاهی با نظرات دیگران تفاوت دارد. همین تفاوت ها در محیط کار منجر به پیا آمدن تعارض میان فردی، که در شکل اصلی آن تعارض با سرپرست و همکاران است می شود. (کان، ۲۰۱۱، ۲، سیه، ۲۰۱۰، ۳، لو، ۲۰۱۲، ۳) در عرصه پژوهش و نظریه، پیامدهای رفتاری و عملکردی این تعارضات میان فردی از اهمیت زیادی برخوردار است، چرا که روابط متعارض در محیط های کاری می تواند باعث به وجود آمدن اضطراب، ترس، بی اعتمادی، رنجش و خشم شود (تایس، ۲۰۱۰، ۴).

از آنجا که هر انسانی با داشتن انگیزه و شوق کاری بسیار مفیدتر است و می تواند خدمات خود را به نحو بهتری ارائه دهد. دانستن رضایت شغلی و عوامل موثر در آن از موارد مهمی است که بهتر شدن خدمات ارائه شده توسط آنان می انجامد. لذا اهمیت شناخت حمایت اجتماعی درک شده و شیوه های مدیریت تضاد در کارکنان می تواند آگاهی لازم را برای مدیران سازمان جهت اتخاذ تصمیم های مناسب در مواقع ضروری فراهم می آورد. تحقیقات محدودی بر روی ارتباط بین رضایت شغلی، حمایت اجتماعی و مدیریت تعارض انجام شده که این پژوهش ها به صورت تک بعدی و تنها به بررسی تاثیر یکی از این متغیرها بر روی دیگری پرداخته شده است. در سازمان بنیاد شهید با سیاست ارائه خدمات رفاهی به ایثارگران معزز لزوم بررسی خشنودی شغلی و مدیریت تعارض جهت ارائه خدمات با کیفیت و کارا تر بیشتر احساس می شود.

لذا در این پژوهش این پرسش مورد بررسی قرار می گیرد که بین خشنودی شغلی و حمایت اجتماعی و مدیریت تعارض کارکنان شاغل در اداره کل بنیاد شهید استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد؟

۲- ادبیات نظری

۲-۱- مفهوم خشنودی شغلی

خشنودی شغلی در ساده ترین تعریف عبارت است از احساس عاطفی مثبتی که در نتیجه ی کار در فرد ایجاد می شود. اما خشنودی شغلی یک عامل مجرد و تنها نیست، بلکه ارتباط بینابین پیچیده ای از وظایف شغلی، مسئولیت پذیری ها، کنش و واکنش ها، انگیزه ها، تشویق ها و دلگرمی هاست. ضمن آن که خشنودی از شغل اصولاً انگیزه انجام کار را تحت تاثیر شدید خویش قرار می دهد و باعث بروز واکنش های رفتاری مختلفی در افراد می شود. (طباطبایی و مخبر و لطیفیان، ۱۳۸۳).

از جمله متغیرهایی که در خشنودی شغلی حائز نقش و تاثیر تلقی شده، حمایت اجتماعی است. حمایت اجتماعی به یک معنی عبارت است از ارتباط با دیگران؛ خواه منسوبین یا دوستان. وجود حمایت اجتماعی به اطمینان و خود شایستگی یها برای آزمودن تجارب جدید م یافزاید. حمایت اجتماعی را از جمله راهکارهای تعدیل فشارهای روانی منفی ناشی از شغل می داند. (عسگری و نکل زاده، ۱۳۹۰) منابع ارائه حمایت اجتماعی بسیار گوناگون است و محیط خانواده به عنوان محل کسب اولین تجارب حمایت اجتماعی و منابع دیگری از قبیل گروه همسالان، دوستان، خویشاوندان، همسایگان، مغازه دار محل، معلم، همکاران و ... در این طیف گسترده قرار میگیرند. نظریاتی که بر نظریه دل بستگی جان بالبی (۱۹۷۳) استوار است، اعضای خانواده و دوستان منابع اصلی حمایت اجتماعی محسوب می گردند. غالباً ارائه حمایت اجتماعی به فرد از سه طریق ممکن است

۱- خانواده و دوستان نزدیک با ارائه خدمات و کمک های مستقیم یا غیر مستقیم در طی دوره فشار روانی می توانند اقدام به حمایت از فرد نمایند.

۲- خانواده و دوستان صمیمی در مواقع فشار روانی از طریق دادن اطلاعات مفید ارائه توصیه های لازم به فرد می توانند وی را مورد حمایت قرار دهند.

۳- در طی تجربه فشار روانی اغلب مردم از نظر عاطفی و هیجانی دچار مشکل می شوند، یعنی ممکن است دچار افسردگی، اضطراب و کاهش عزت نفس شوند، در چنین مواقعی، خانواده و دوستان با مطمئن ساختن فرد از اینکه وی برای آنها دارای ارزش و اهمیت است و مورد حمایت آنان قرار دارد می توانند برای او امنیت عاطفی فراهم نمایند (نقل از ملک زاده ۱۳۸۳)

یونگ (۱۹۸۲) در تحلیل مطالعاتی که پیرامون حمایت اجتماعی انجام داده است، دریافت حمایت اجتماعی، بسیار گسترده است و اثرات متنوعی در رفع مشکلات مختلف دارد اگر فرد به حمایت هیجانی نیاز داشته باشد، افراد خانواده و دوستان بهتر از افراد غریبه و اعضای گروه های خودیاری این کارکرد را انجام می دهند. موثر بودن حمایت اجتماعی به زمینه اجتماعی خود فرد بستگی دارد. مثلاً: در بررسی هلمن و موس (۱۹۸۲) ۵ آنها دریافتند، برای زنانی که شاغل هستند حمایت خانواده بسیار موثر است، اما برای مردان شاغل همکاران و سرپرستان بهترین حمایت محسوب می گردد. (نقل از ساتیاروند ۱۳۸۳) از نظر هندرسون ۶ (۱۹۸۴) سایر افراد به عنوان منابع مهم حمایت، تلقی می شوند.

۳- پیشینه پژوهش

یافته های پژوهش مردانی و همکاران (۱۳۹۰) با هدف بررسی میزان حمایت اجتماعی ادراک شده در میان کارکنان بیمارستان و عوامل مرتبط با آن سال ۱۳۹۰ نشان داد که حمایت درک شده از طرف همکاران از میزان حمایت درک شده از طرف مدیران بیشتر می باشد. به عبارت دیگر، کارکنان معتقدند که از سوی همکاران خود مورد حمایت بیشتری در مقایسه با مدیران قرار می گیرند.

نکل زاده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه استرس شغلی، حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی در بین کارکنان شرکت ملی حفاری» به بررسی رابطه بین این سه مولفه پرداخت. نمونه این پژوهش شامل ۲۰۰ نفر بودند که به صورت تصادفی ساده از بین کارکنان ستادی (زن و مرد) شرکت ملی حفاری انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده ها از و حمایت اجتماعی (IUIJSI) مقیاس فشارزاهای شغلی واحد صنعتی، شاخص توصیف خشنودی شغلی فیلیپس (JDI) استفاده شد. پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود و نتایج تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری در سطح معناداری $p < 0/001$ نشان داد که بین استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد و بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین یافته ها نشان داد بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان رابطه چندگانه وجود دارد و استرس شغلی و حمایت اجتماعی به ترتیب پیش بینی کننده برای خشنودی شغلی کارکنان می باشند.

سهیلی و صیاد زاده (۱۳۹۳) در مطالعه ای با عنوان «بررسی رابطه ی بین سبک های مدیریت تعارض و رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه رازی» به بررسی رابطه ی بین سبک های مدیریت تعارض با رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه پرداختند. روش تحقیق مورد استفاده در این -پژوهش از نوع توصیفی- تحلیلی است و داده های مورد استفاده نیز از نوع داده های مقطعی هستند. برای گردآوری اطلاعات از دو پرسشنامه رضایت شغلی و مدیریت تعارض استفاده شده است. برای تعیین روایی پرسش نامه ها از روش تحلیل محتوا استفاده شده است. پایایی پرسشنامه ها نیز از طریق دو نیمه کردن آنها و تعیین ضریب همبستگی بین آنها مورد بررسی قرار گرفته است. ضریب همبستگی برای پرسشنامه رضایت شغلی به میزان $0/865$ و برای پرسش نامه سبک های مدیریت تعارض $0/855$ می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه می باشد که تعداد آنها ۹۷۹ نفر است. از بین آنها تعداد ۱۰۰ نفر از طریق نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. فرضیه ها با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده نشان داد که بین سبک های مختلف مدیریت تعارض شامل همکاری، گذشت، مصالحه و اجتناب با میزان رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه رازی-کرمانشاه رابطه معنیداری وجود دارد. بکارگیری سبک های همکاری، گذشت و مصالحه -باعث افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان می گردد و بکارگیری سبک اجتناب باعث کاهش میزان رضایت شغلی کارکنان می گردد. بین سبک رقابت و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود ندارد.

لمبرت و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه ای با عنوان «بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی با استرس شغلی کارکنان، مشارکت شغلی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی» به بررسی روابط بین این متغیرها در بین ۲۲۰ نفر از کارکنان زندان های خصوصی ایالات متحده با روش رگرسیون چند متغیره پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد میان حمایت خانواده / دوستان از خرده مقیاس های حمایت اجتماعی و استرس

شغلی رابطه معکوس وجود دارد. در حالیکه مشارکت شغلی با حمایت سرپرستان رابطه مثبت و با حمایت خانواده و دوستان رابطه منفی دارد. همچنین نتایج نشان داد بین سه بعد حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. ینگ پین (۲۰۱۴) در مطالعه ای با عنوان «بررسی اثرات حمایت کارکنان بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی: مورد از خطوط هوایی تایوان» با هدف بررسی استراتژی دولت در حمایت از کارکنان خطوط هوایی به ارائه مدلی برای خطوط هوایی به کمک معادلات ساختاری پرداختند. ابزار مورد استفاده ۳۷۶ پرسشنامه می باشد که در بین کارکنان ۶ خط هوایی در تایوان توزیع شد و روش مورد استفاده در این تحقیق برای بررسی ۵ فرضیه، تحلیل مسیر با استفاده از SEM می باشد. نتایج پژوهش نشان داد بین رضایت شغلی، نوآوری سازمانی، حمایت سرپرستان، تعهد سازمانی و توانمندی کارکنان با حمایت سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. آینی (۲۰۱۰)، تأثیر اعتماد داشتن، حمایت اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی را بر تعهد مورد بررسی قرار دادند. یافته های کلی این پژوهش نشان داده که اعتماد داشتن و حمایت اجتماعی، هر دو کاربرد بسیار خوبی در شرکت های سهامی و بانک دارند. و اعتماد داشتن و حمایت اجتماعی هر دو تأثیر معنی داری در خشنودی شغلی کارکنان بانک دارند و بر تعهد کارکنان تأثیر مستقیم دارند و همچنین رگرسیون چند متغیری مشخص کرد که خشنودی شغلی یک میانجی بین اعتماد داشتن، حمایت اجتماعی با تعهد کارکنان است (آینی، ۲۰۱۰).

۴- فرضیه های تحقیق:

- ۱) بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲) بین مدیریت تعارض و خشنودی شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳) بین حمایت اجتماعی و مدیریت تعارض با خشنودی شغلی کارکنان رابطه چندگانه معنی داری وجود دارد

۵- متغیرهای تحقیق

حمایت اجتماعی^۸:

تعریف نظری: ادراک از اینکه مورد توجه و علاقه دیگران است و از دیدگاه آنها ارزشمند است و چنانچه دچار مشکل و ناراحتی گردد، سایر افراد موثر در زندگی اش دوست، برادر و... به او یاری خواهند رساند و مفهومی است که به دامنه ارتباطات متقابل بین فردی توجه دارد و هر چه مبادلات بین فردی بیشتر باشد میزان حمایت اجتماعی که فرد دریافت می کند بیشتر خواهد بود و عکس این رابطه نیز صادق است (نجاریان و ابراهیمی قوام، ۱۳۹۶)

تعریف عملی: ویژگی است با استفاده از آزمون حمایت اجتماعی فیلیپس ۱۹۸۶ سنجیده می شود. خشنودی شغلی^۹

تعریف نظری: خشنودی شغلی مجموعه ای از احساس های سازگار است که کارکنان با آن احساس ها به کار خود می نگرند. رضایت شغلی عبارت است از نگرش عمومی و کلی هر فرد نسبت به شغل خود و بنابراین کسی که رضایت شغلی او در حد بالای قرار دارد، نسبت به حرفه خود نگرش مثبتی دارد (رابینز، ۲۰۰۵، ۱۰)

تعریف عملی: خشنودی شغلی نمره است که بوسیله پرسش نامه توصیف شغل (JDI) اسمیت، کندال و هیولین ۱۱ ۱۹۶۹ بدست می آید.

مدیریت تعارض^{۱۲}

تعریف نظری: که بتواند در شرایطی که تعارض و تضاد وجود دارد به بهترین شکل سازمان را اداره کرده و بین اعضا و سازمان تعادل ایجاد کند و تضاد ایجاد شده را از بین ببرد یا به خدمت هدف های سازمانی درآورد و از جنبه های غیرکاری آن بکاهد و جنبه های کارکردی آن بیفزاید.

تعریف عملی: تعارض نمره ای است که بوسیله پرسش نامه رابینز، پوتنام ۱۳ و ویلسون ۱۹۸۲ بدست می آید.

1. Aini
1. Social protection
2. Job satisfaction
3. Rabins
4. Hyulyn
5. Conflict management
6. Putnam

۶- روش تحقیق:

این پژوهش از نوع زمینه یابی همبستگی است. با توجه به اینکه این پژوهش به بررسی میزان خشنودی شغلی و حمایت اجتماعی و مدیریت تعارض می پردازد، پژوهش توصیفی است. از آنجا که این پژوهش دارای فرضیه است و از آزمون های آماری همبستگی برای تأیید یا رد این فرضیه استفاده می گردد پژوهش از نوع زمینه یابی تحلیلی است.

۷- جامعه آماری و نمونه آماری

جامعه آماری شامل ۱۵۰ نفر از کارکنان بنیاد شهید می باشد که با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه آماری ۱۰۰ نفر محاسبه شده است. و بر اساس سهم نیروی انسانی در هر بخش روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است.

۸- روش گردآوری داده ها

۸-۱- پرسشنامه حمایت اجتماعی فیلیپس

این پرسشنامه توسط واکس، فیلیپس، هالی، تامپسون، ویلیامز و استوارت، در سال ۱۹۸۶ بر مبنای تعریف کوب از حمایت اجتماعی ساخته شد. این پرسشنامه دارای ۲۳ ماده است.

۸-۲- روایی و پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی

این آزمون در مطالعه ابراهیمی قوام (۱۳۷۱) بر روی ۱۰۰ دانشجوی و ۲۰۰ دانش آموز اجرا شد. پایایی آزمون در نمونه دانشجویی در کل مقیاس ۰/۹۰ و در نمونه دانش آموزی ۰/۷۰ و در آزمون مجدد در دانش آموزان پس از شش هفته ۰/۸۱ بود. شش بخش (۱۳۸۹) ضرایب پایایی درونی این آزمون را در یک گروه ۳۰۰ نفری از دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی ۰/۶۶ محاسبه کرد. در پژوهش خباز و همکاران (۱۳۹۰) ضریب آلفای محاسبه شده برای این پرسشنامه ۰/۷۴ به دست آمد (خباز و همکاران، ۱۳۹۰).

در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۱ که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد (جدول (۷-۳) را ملاحظه نمائید).

جدول (۱) ضرایب پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی در تحقیق حاضر

ضرایب پایایی	شاخص آماری
	مقیاس
۰/۸۱	کل پرسشنامه حمایت اجتماعی
۰/۷۹	حمایت اجتماعی در زمینه دوستان
۰/۷۶	حمایت اجتماعی در زمینه خانواده
۰/۸۲	حمایت اجتماعی در زمینه سایرین

۸-۳- پرسشنامه مدیریت تضاد پوتنام و ویلسون

پرسشنامه مدیریت تضاد دارای ۳۰ گویه است و با روش لیکرت ۷ درجه ای نمره دهی می شود. این ابزار توسط ویلسون و پوتنام در سال ۱۹۸۲ طراحی شده و میزان استفاده از سه راهبرد عدم مقابله، راه حل گرایی و کنترل در مدیریت تعارض را می سنجد. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات (عباسی و همکاران ۲۰۱۰، نیکنامی و همکاران ۲۰۰۸، کرامتی و همکاران ۲۰۰۹) مطلوب گزارش شده است.

در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه مدیریت تضاد از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۷۳، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد (جدول ۲ را ملاحظه نمائید).

جدول (۲) ضرایب پایایی پرسشنامه مدیریت تضاد در تحقیق حاضر

ضرایب پایایی	شاخص آماری
آلفای کرونباخ	مقیاس
۰/۷۳	کل پرسشنامه مدیریت تضاد
۰/۷۶	مدیریت تضاد در زمینه راهبرد عدم مقابله
۰/۷۰	مدیریت تضاد در زمینه راهبرد راه حل گرایی
۰/۷۱	مدیریت تضاد در زمینه راهبرد کنترل

۸-۴- پرسشنامه خشنودی شغلی اسمیت، کندال و هیالین

پایایی پرسشنامه JDI از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شده است که در سطح آلفای ۰/۱۰ معنی دار بوده است (۹۳٪)، که این حاکی از پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

مطالعات انجام شده توسط اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۶۹)، کندال و هیولین (۱۹۷۲) ضریب پایایی آن را ۰/۶۲ تا ۰/۸۹ و برای خرده آزمون ها در مطالعه اول بین ۰/۵۹ تا ۰/۹۲ و در مطالعه دوم ۰/۶۲ تا ۰/۹۳ گزارش نموده اند. در ایران برای اولین بار ارشدی و همکاران (۱۳۶۹) در پژوهش خود بر روی کارکنان صنعت نفت جنوب پایایی کل را ۰/۷۱ و برای خرده آزمون ها بین ۰/۷۳ تا ۰/۸۵ گزارش نمودند و غنی (۱۳۷۳) در مطالعه ای بر روی معلمان مدارس راهنمایی اهواز، ضریب پایایی کل را ۰/۸۵ و در خرده آزمون ها بین ۰/۶۵ تا ۰/۸۹ بدست آوردند. عطار (۱۳۷۴) در مطالعه ای بر روی کارکنان یک مجتمع صنعتی ضریب پایایی کل را ۰/۷۵ و در خرده آزمون ها بین ۰/۶۲ تا ۰/۸۷ گزارش نموده است. در مورد اعتبار آن اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۶۹) نتایج این آزمون را با سایر روش های اندازه گیری خشنودی شغلی مقایسه نموده و آن را معتبر شناخته اند.

در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه خشنودی شغلی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۹۱ که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب پرسشنامه یاد شده می باشد (جدول (۳) را ملاحظه نمایند).

جدول (۳) ضرایب پایایی پرسشنامه خشنودی شغلی در تحقیق حاضر

ضرایب پایایی	شاخص آماری
آلفای کرونباخ	مقیاس
۰/۹۱	کل پرسشنامه خشنودی شغلی
۰/۹۱	خشنودی شغلی در زمینه کار
۰/۹۱	خشنودی شغلی در زمینه سرپرستی
۰/۹۵	خشنودی شغلی در زمینه همکار
۰/۹۲	خشنودی شغلی در زمینه ترفیع
۰/۸۴	خشنودی شغلی در زمینه حقوق
۰/۸۹	خشنودی شغلی در زمینه محیط کار

۹- یافته های تحقیق

پژوهش حاضر، شامل فرضیه های زیر است که هر فرضیه همراه با نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل آن در این ارائه می گردد.

فرضیه دوم: بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۱-۲: بین حمایت اجتماعی در زمینه حمایت دوستان و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۲-۲: بین حمایت اجتماعی در زمینه حمایت خانواده و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳-۲: بین حمایت اجتماعی در زمینه حمایت سایرین و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول (۴) ضرایب همبستگی ساده بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان

تعداد نمونه (n)	سطح معنی داری (p)	ضریب همبستگی (r)	شاخص آماری	متغیر ملاک
			متغیر پیش بین	
۱۰۰	۰/۰۰	۰/۲۳	حمایت اجتماعی	خشنودی شغلی
	۰/۰۰۳	۰/۲۱	مؤلفه حمایت دوستان	
	۰/۰۰۲	۰/۲۹	مؤلفه حمایت خانواده	
	۰/۰۱۱	۰/۲۶	مؤلفه حمایت سایرین	

همان طوری که در جدول (۴) ملاحظه می شود بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($r = 0/23$ و $p = 0/00$). بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، افزایش حمایت اجتماعی کارکنان با افزایش خشنودی شغلی آنان همراه شده است. همچنین بین حمایت اجتماعی در زمینه های دوستان، خانواده و سایرین با خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود. بنابراین فرضیه های ۱-۲ تا ۳-۲ تأیید می گردد. به عبارت دیگر، هر چه حمایت اجتماعی در زمینه های دوستان، خانواده و سایرین کارکنان افزایش می یابد به همان اندازه خشنودی شغلی آنان افزایش پیدا می کند.

فرضیه سوم: بین مدیریت تضاد در زمینه راهبرد عدم مقابله و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳-۱: بین مدیریت تضاد در زمینه راهبرد راه حل گرایي و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳-۲: بین مدیریت تضاد در زمینه راهبرد کنترل و خشنودی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول (۵) ضرایب همبستگی ساده بین راهبرد های مدیریت تضاد و خشنودی شغلی کارکنان

تعداد نمونه (n)	سطح معنی داری (p)	ضریب همبستگی (r)	شاخص آماری	متغیر ملاک
			متغیر پیش بین	
۱۰۰	۰/۶۲۰	-۰/۰۳	راهبرد عدم مقابله مدیریت تضاد	خشنودی شغلی
	۰/۰۰۰۱	۰/۴۲	راهبرد راه حل گرایي مدیریت تضاد	
	۰/۲۰۱	۰/۰۷	راهبرد کنترل مدیریت تضاد	

همان طوری که در جدول (۵) ارائه شده است بین مدیریت تضاد در زمینه راهبرد عدم مقابله و خشنودی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده نمی شود ($r = -0/03$ و $p = 0/620$). بنابراین فرضیه سوم تأیید نمی گردد. بین مدیریت تضاد در زمینه راهبرد راه حل گرایي و خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($r = 0/42$ و $p = 0/00$). بنابراین فرضیه چهارم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، با افزایش مدیریت تضاد در زمینه راهبرد راه حل گرایي کارکنان، خشنودی شغلی افزایش یافته است.

بین مدیریت تضاد در زمینه کنترل و خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده نمی شود ($r = 0/07$ و $p = 0/201$). بنابراین فرضیه پنجم تأیید نمی گردد.

فرضیه چهارم: بین حمایت اجتماعی و راهبردهای مدیریت تضاد با خشنودی شغلی کارکنان رابطه چندگانه وجود دارد.

همان طوری که در جدول (۶) نشان داده شده است، رگرسیون پیش بینی خشنودی شغلی کارکنان از روی متغیرهای حمایت اجتماعی و راهبردهای مدیریت تضاد (عدم مقابله، راه حل گرایي، کنترل) معنی دار می باشد ($F = 32/16$ و $p < 0/00$). بنابراین فرضیه ششم تأیید می گردد. متغیر مدیریت تضاد در زمینه راهبرد راه حل گرایي با ضریب بتای ۰/۱۸ می تواند به طور مثبت و معنی داری خشنودی شغلی کارکنان را پیش بینی کند. همچنین، مقدار R^2 نشان می دهد ۴۶٪ از واریانس خشنودی شغلی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می شود. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای مدیریت تضاد در زمینه راهبرد راه حل گرایي و متغیر حمایت دوستان به ترتیب پیش بینی کننده خشنودی شغلی کارکنان می باشند.

جدول (۶) ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین (حمایت اجتماعی و راهبردهای مدیریت تضاد) با خشنودی شغلی کارکنان با روش ورود همزمان و مرحله ای

متغیرهای پیش بین	R	R2	F	p =	β	t	p=	
«ورود»	حمایت اجتماعی	۰/۵۷	۰/۴۶	۳۲/۱۶	۰/۰۰	۰/۱	۱/۵۵	۰/۱۲۳
	راهبرد عدم مقابله					-۰/۱۲	-۱/۵۵	۰/۱۲۳
	راهبرد راه حل گرایی					۰/۲۳	۲/۹۹	۰/۰۰۳
	راهبرد کنترل					۰/۰۹	۰/۹۳۵	۰/۳۵۱
«مرحله ای»	۱- راهبرد راه حل گرایی	۰/۵۶	۰/۳۱	۴۵/۰۹	۰/۰۰۰۱	-۰/۲۹	-۷/۹۲	۰/۰۰۰۱
						۰/۱۸	۳/۳۵	۰/۰۰۱
۲- حمایت دوستان	۰/۳۱	۰/۲۷	۱۹/۱۰	۰/۰۰۰	۰/۱۳	۲/۰۱	۰/۰۰۱	

بین مؤلفه های حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان رابطه چندگانه وجود دارد.

۱۰- نتیجه گیری

نتایج نشان داد بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر، افزایش حمایت اجتماعی کارکنان با افزایش خشنودی شغلی آنان همراه شده است.

یافته های این مطالعه با یافته های آینی ۲۰۱۰، مینتز بیندر و فیتز پاتریک ۲۰۰۹، چانگ ۲۰۰۹، لین، یوان-یوان ۲۰۰۹، تی سای ۲۰۰۸ همخوانی دارد.

در تبیین این یافته ها می توان گفت از آنجا که داشتن روابط بین فردی صمیمانه با دیگران و همچنین اطمینان از مساعدت های اطرافیان در زمان نیاز باعث می شود که افراد بتوانند بهتر با شرایط استرس زای شغلی روبرو شوند، هرچه حمایت اجتماعی ادراک شده بالاتر باشد، میزان خشنودی شغلی کارکنان نیز بالاتر است. به عبارت دیگر دریافت هیجان های مثبت از دیگران، سطح امیدواری و قدرت مقاومت افراد در مشاغل بیمارستانی که همراه با فرسودگی زیادی است، را افزایش می دهد.

همچنین نتایج نشان داد بین مدیریت تضاد و خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. نتایج این مطالعه با مطالعه (حسینی، ۱۳۹۲؛ سلیمانی، ۱۳۸۴) همخوانی دارد. در تبیین نتایج مطالعه می توان گفت که هنگامی که فرد در محیط کاری با بایدهایی روبرو می شود که ارتباطی با ظرفیت های کنونی یا نیازها یا خواسته هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می شود و زمانی که فرد قادر به حفظ تعادل و توازن با محیط زندگی خود و در ارتباط با دیگران نباشد استرس بروز خواهد کرد و این موجب می شود که احساس لذتی که فرد از اشتغال به کار و فعالیت کسب کند را نداشته باشد و یا به عبارتی خشنودی شغلی پایینی را داشته باشد.

در این مطالعه کارکنان از راهبرد مفید و موثر راه حل گرایی بیشتر از سایر راهبردها استفاده می کنند و هنگامی که فرد از راهبردهای مفید و موثر جهت حل و مدیریت تعارض استفاده می کند دارای توانایی های لازم برای رسیدن به اهداف خود بوده و می توانند بر محیط خود تاثیر گذار باشند و برای رفع موانع، راه حل مثبت و مطلوب پیدا کنند در نتیجه باعث ارتقای خشنودی شغلی وی و در نهایت ارتقای مراقبت در بیمارستان ها می شود.

مطالعه غفوریان ۲۰۱۰ نیز بیان شده که با توجه به رابطه مثبت و معنی دار بین استفاده از سبک راه حل گرایی مدیریت تضاد و میزان رضایتمندی کارکنان و با توجه به اینکه در این سبک با کاربرد شیوه های همکاری و مصالحه در مدیریت تعارض کوشش می کند آن را حل کند و در صدد یافتن راه حل مورد تمایل طرفین است، ایجاد بستر فرهنگی لازم جهت مشارکت کارکنان و استفاده از ایده های و افکار جدید آنان در حل تعارضات که خود منجر به نوآوری و میل و رغبت به کار می شود، لازم است در تدوین و اصلاح و اجرای طرح ارزشیابی از کارکنان، از نظرات و پیشنهادات کارکنان استفاده شود تا آنان نیز بدانند که چه ابعادی از کار و رفتار آنها مورد ارزشیابی قرار می گیرد.

همچنین نتایج رگرسون پیش بینی خشنودی شغلی کارکنان از روی متغیرهای حمایت اجتماعی و راهبردهای مدیریت تضاد معنی دار می باشد. این یافته ها با نتایج پژوهش های چانگ (۲۰۰۹)، جنیفر آبرادلی و کارت رایت (۲۰۰۴) هماهنگ می باشد.

در تبیین این یافته ها می توان گفت که افرادی که در محیط های کاری استرس کمتری را تجربه می کنند و از حمایت های بیشتری برخوردار هستند، همچنین می دانند که تعارض در سازمان جایگاه قانونی دارد و مورد حمایت قرار می گیرند و می توانند عقاید و نظرات مخالف را بدون ترس و وحشت ابراز کنند، در محیط کاری بهتر عمل کرده و از خشنودی شغلی بیشتری برخوردار هستند.

۱۱-پیشنهادهات

- اعطای پاداش به موقع و مناسب
- ایجاد سیستم مدیریت عملکرد به منظور ارزشیابی عادلانه کار همراه با بازخورد
- ارتقاء از داخل و یا به عبارتی پر کردن جاهای خالی با استفاده از افراد واجد شرایط در بین کارکنان موجود
- ایجاد فرصت لازم برای اظهار نظر کارکنان درباره مسایل و بحث در اهداف و برنامه های سازمان.
- برقراری رابطه دو جانبه بین مدیران و کارکنان سازمان
- مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری-
- سوق دادن کارکنان در جهت ارزش ها و فرهنگ سازمانی
- گزینش و استخدام افراد براساس ارزشها و ایدئولوژی سازمان

مراجع

۱. رایبیز استیفن (۱۹۹۸). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی بارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۷). انتشارات همت
۲. سهیلی، کیومرث و ستار صیادزاده، ۱۳۹۳، بررسی رابطه ی بین سبک های مدیریت تعارض و رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه رازی کرمانشاه، کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا
۳. نکل زاده، م. (۱۳۹۳). رابطه حمایت اجتماعی و استرس شغلی با خشنودی شغلی در پرسنل شرکت ملی حفاری اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز

4. -Mosadeghrad , A. M., Febrile , E& Rosenberg, D.(2008). A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees, Health Services Management Research , Vol 21, N 4 , Pp. 211-227
5. -Aini,S. (2010).Impact of Trust and Social Support on Employee's Job Satisfaction and Commitment.
6. Master's Thesis, Department of Grad—Management. etheys. lib. mcu. edu. tw/ETD- db/ETD-search/view_etd
7. -Marketing , V ol18 , N 3 , pp. 162-174 Morin, Estelle.(2008). The meaning of work, mental health and
8. organizational commitment, publications@irsst.qc.ca , www.irsst.qc.ca
9. -Allen, N.J.,& Meyer,J.P.(1997). Affective, Continuance, and normative Commitment to the Organization: An Examination of construct validity. Journal of Vocational behavior,49,252-276

10. -Baloch, Q. B.(2009). Effects of Job Satisfaction On Employees Motivation & Turn over Intentions, *Journal of Managerial Sciences Vol II, N 1*
11. Tsai, Y-J. (2008). A Study on the Relationships among Social Support, Job Satisfaction, and Job- Performance: Take Civil Servants of Yunlin County as an Example. Master's Thesis, Department of Business Administration, China.
12. -shebib, r.k.(2007). the effect of personal characteristics on conflict kuwait. *journal of global competitiveness*. 17(3), 181-192.
13. Lin, Z., & Yuan-Yuan, L. (2009). Relationship of Job Satisfaction, Social Support and Subjective Well-Being in Catering Enterprise. *Bioinformatics and Biomedical Engineering*, 3rd International Conference on Beijing, pp. 1 – 3.
14. -Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*: Rand McNally; 1969
15. -Liu, j, fu. P.Q Liu. S. (2009). conflicts intop management team and ifrim outcomes the moderating effects of conflict – handling approaches the current is sue and full text archive of this journal is available at, 1044-4068
16. Kahn, D. A. (2011). *Communication and conflict management: solving the puzzle A, workshop for professionals*.
17. -Tseng, Y-c. (2010). Study on job stress and job satisfaction of elementary school teachers in Kaohsiung City. Master's Thesis, Department of Education, China.
19. -Ying-Pin Yeh(2014), Exploring the impacts of employee advocacy on job satisfaction and organizational commitment: Case of Taiwanese airlines, *Journal of Air Transport Management* 36 (2014) 94e100.
20. -Lambert E, Minor K, . Wells J, Hogan N(2015), Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, *The Social Science Journal*, 1290, <http://dx.doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>