

تمامی حقوق انتشار این اثر، متعلق به نشریه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه دانشگاه تبریز می‌باشد.  
این مجله تابع سیاست دسترسی باز از نوع CC BY: 4 است.

## پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری کارگران بر اساس حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده (مورد مطالعه: کارگران شاغل در شهرک های صنعتی ساری)

<https://sociology.tabrizu.ac.ir>

DOI:10.22034/JEDS.2021.45784.1518 شناسه دیجیتال:

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۱۰

حسین نازک تبار<sup>۱</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری کارگران بر اساس حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده انجام شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارگران شاغل در شهرک‌های صنعتی ساری بوده‌اند. تعداد ۳۸۶ نفر با استفاده فرمول کوکران و از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بین کارگران شاغل انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری، حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده استفاده شد. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفتند. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین حمایت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری و نیز بین تعارض کار- خانواده با کیفیت زندگی کاری کارگران رابطه منفی و معناداری وجود دارد. براساس نتایج تحلیل رگرسیون، با توجه به مقادیر بتا، از ابعاد حمایت اجتماعی؛ بعد حمایت مالی ( $\beta=0/614$ )، حمایت عاطفی ( $\beta=0/523$ )، حمایت اطلاعاتی ( $\beta=0/509$ ) و نیز از ابعاد تعارض کار- خانواده، تعارض کار با خانواده ( $\beta=-0/461$ ) و تعارض خانواده با کار ( $\beta=-0/317$ ) به ترتیب قوی‌ترین متغیرها برای پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری هستند. هم‌چنین، یافته‌ها نشان داد که ۴۷ درصد واریانس کیفیت زندگی کاری از طریق ابعاد حمایت اجتماعی و نیز ابعاد تعارض کار- خانواده تبیین می‌شود.

**واژگان کلیدی:** حمایت اجتماعی، حمایت عاطفی، حمایت اطلاعاتی، حمایت مالی، تعارض کار- خانواده، کیفیت زندگی کاری.

## مقدمه و بیان مسأله

در جامعه ایرانی، خانواده نقش مهمی در به وجود آوردن ساختار اجتماعی دارد. ارزش‌ها و مفاهیم خانواده و تأثیر آن بر افراد و نیز ارتباط بین کار-خانواده ممکن است در سازمان‌ها متفاوت باشد. مشکلات اقتصادی و دگرگونی‌هایی که در کیفیت زندگی کاری افراد به وجود آورده، فشار روحی و جسمی و نیز مراقبت‌های خانوادگی را هرچه بیشتر بر کارگران شاغل وارد کرده است، چون این کارگران باید با دستمزد کم همزمان به ایفای نقش‌های مختلف بپردازند و معمولاً تمایز خاصی بین آن‌ها و دیگر گروه‌های شغلی وجود ندارد و جامعه انتظار یکسانی از آنان دارد. از این رو، توجه به کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل می‌تواند محیط کاری بهتری را برای آنان فراهم کند که این محیط نه تنها نیازهای اساسی و اولیه آن‌ها بلکه نیازهای سطوح بالاتر یعنی عملکرد بهتر و بهره‌وری بالاتری را در بر داشته باشد.

کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> به موضوع اجتماعی عمده‌ای در قرن حاضر و در سراسر دنیا تبدیل شده است. کیفیت زندگی کاری، نمایان‌گر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن می‌توانند به احساس مالکیت و تعلق، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس دست یابند (پور و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶: ۸-۱۵). یافته‌های بدست آمده از مطالعات گذشته نشان می‌دهد اجرای برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و مشارکت آن‌ها در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده است (گوردن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳: ۲۳۶).

عوامل بسیاری با کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل در کارخانه‌های صنعتی مرتبط هستند که یکی از این عوامل، حمایت اجتماعی است. کارگران شاغل به واسطه لزوم ایفای نقش کارگری و کاهش دستمزدهای خود در محیط‌های صنعتی، در کنار سایر نقش‌های خانوادگی نیاز به حمایت بیشتری دارند. حمایت اجتماعی، احساس ذهنی از تعلق داشتن، پذیرفته شدن، دوست داشته شدن و مورد نیاز بودن به خاطر خود فرد و به خاطر آنچه می‌تواند انجام دهد، است. مفهوم حمایت اجتماعی، درک در دسترس بودن حمایت، رفتاری که در مدت حمایت رخ می‌دهد و این-که آیا حمایت مفید بوده یا نه را در بر می‌گیرد (لی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵: ۳۸). حمایت اجتماعی به عنوان یک منبع بسیار مهم در هر دو حیطه کار و خانواده، می‌تواند با وجود شیوع کرونا، اثرات منفی تنش-زای شغلی و خانوادگی را کاهش دهد. گرنروس و همکاران<sup>۵</sup> (۱۹۹۲) معتقدند که حمایت اجتماعی، به عنوان یک منبع انطباقی در رویارویی با محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی دو

---

1. Quality of work life  
 2. Poor & et al.  
 3. Gordon  
 4. Lee  
 5. Granarose & et al

نقش متمایز بازی می‌کند. نخست حمایت اجتماعی می‌تواند بر فشار و 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 بررسی مطالعات انجام شده در زمینه رابطه حمایت اجتماعی با تعارض کار-خانواده می‌توان نتیجه گرفت که فقدان حمایت اجتماعی در هر دو حیطة کار و خانواده به سطوح بالاتر تعارض کار- خانواده می‌انجامد (متیوس و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۷۸-۹۰، بلانچ و الوجا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲: ۸۱۱-۸۳۳).

یکی دیگر از عواملی که بر کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل تأثیر دارد، تعارض کار-خانواده است. کارگران شاغل در شرایط نامساعد اقتصادی در حال تجربه وضعیت جدیدی از مدیریت اوضاع خانه و زندگی هستند. مفاهیم کار و خانواده بیش‌ترین و قوی‌ترین پیوند را با فرد و جامعه دارند، به طوری که ایجاد تعادل بین آن‌ها ارزش و اهمیت بالایی دارد. اگر رابطه بین کار و زندگی خانوادگی مدیریت نشود، تعارض بین آن‌ها زبان‌های جبران‌ناپذیری برای فرد، سازمان و جامعه در پی خواهد داشت (باغبان، ۱۳۸۹: ۴۴). تعارض کار-خانواده به تجربه‌ای که در آن تقاضاهای حوزه کار و خانواده با یکدیگر تداخل پیدا می‌کند و از منابع در دسترس فرد تجاوز می‌کند، اشاره دارد (رانتانن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸: ۳۷-۵۱). تعارض کار- خانواده، زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در شرایطی قرار می‌گیرند که باید نقش‌های چندگانه را که نیاز به زمان، انرژی و تعهد دارد، انجام دهند و همه آن‌ها با یکدیگر تداخل پیدا می‌کند (جنز و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷: ۶۷۱-۶۶۳). بلانچ و الوجا (۲۰۱۲) در تحقیق‌شان عنوان می‌کنند که تعارض کار- خانواده می‌تواند در رابطه بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی نقش واسطه‌ای داشته باشد. کار و خانواده مهم‌ترین مقوله‌های زندگی یک فرد بزرگسال را تشکیل می‌دهند (کاسپر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱: ۶۴۰-۶۵۲). تعارض کار با خانواده ممکن است به علت فقدان حمایت سازمانی از طرف همکار و سرپرست، خودمختاری شغلی محدود شده، زمان کار طولانی و غیر قابل پیش‌بینی و استرس شغلی ایجاد شود. تعارض خانواده با کار نیز ممکن است برای افرادی که دارای فرزندان بیشتر یا فرزندان کوچک‌تر هستند، تقاضاهای مراقبتی بیشتر از آن‌ها می‌شود، مانند مراقبت از والدین سالخورده و بیمار یا عدم حمایت همسر و برابری در تقسیم وظایف و مسئولیت‌های خانوادگی ایجاد شود (گرین‌هاوس و پاول<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳: ۲۹۱-۳۰۳).

محیط کار ایمن، سالم و بدون فشارهای روحی منجر به ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارگران می‌شود، از این‌رو، حفظ و ارتقاء سطح سلامت کارگران در محیط‌های کاری و هم چنین تبدیل

---

1. Matthews & et al  
 2. Blanch & Aluja  
 3. Rantanen & et al  
 4. Jones & et al  
 5. Casper & et al  
 6. Greenhaus & Powell

محیط کار به محیطی انسانی و مناسب یکی از مشکلات اصلی مدیران کارخانه‌های صنعتی می‌باشد. از آن جا که سلامت کارگران شاغل با کیفیت زندگی کاری آن‌ها در محیط‌های صنعتی و نیز ایفای نقش‌های خانوادگی ارتباط دارد، توجه به فقدان حمایت اجتماعی و تعارض متقابل کار-خانواده در بین کارگران شاغل از عوامل تاثیرگذار بر استرس، فرسودگی شغلی و نیز تعهدات شغلی و خانوادگی آن‌ها است که همین امر، لزوم مطالعه حاضر را ضروری ساخته است.

کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل در محیط‌های صنعتی اهمیت زیادی دارد و باید سیاست-گذاران و مسئولان به این موضوع، توجه بیشتری نمایند. در شرایط فعلی، همه کارگران شاغل باید متناسب با شرایط و نیازهای خاص خود حمایت‌هایی دریافت کنند تا میزان استرس و فشار روانی را کاهش و کیفیت زندگی کاری آنان بهبود و تقویت شود. همچنین، بسیاری از کارگران شاغل با ناهمخوانی نقش‌های شغلی و خانوادگی خود مواجه هستند. کارگران شاغل در محیط‌های صنعتی به دلیل وضعیت شغلی از جمله تعداد شیفت‌های کاری، سختی کار و ساعت‌های طولانی کار بیشتر در معرض تعارض ناشی از کار و خانواده قرار دارند. از این رو، اهمیت و تعارض کار، مسئولیت حرفه‌ای و نیز پایداری خانواده در این شرایط حساس است.

با توجه به مطالب فوق و اهمیت کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل در محیط‌های صنعتی، مسأله اصلی پژوهش حاضر این است که حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده چه رابطه‌ای با کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل دارد؟ آیا حمایت اجتماعی با تعارض کار-خانواده ارتباط دارد؟ آیا حمایت اجتماعی باعث افزایش میزان کیفیت زندگی کاری شده است؟ و آیا تعارض کار-خانواده بر کاهش میزان کیفیت زندگی کاری موثر است؟

### پیشینه پژوهش

پژوهشگران در مورد حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده با کیفیت زندگی کاری اظهارنظر کرده‌اند و این متغیرها را با ابعاد و مولفه‌های مرتبط مورد بررسی قرار داده‌اند.

نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) تحقیقی را با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار-خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متاهل» انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنادار و بین تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. میزان کیفیت زندگی کاری در طبقه کارشناس بیشتر از طبقه تکنیسین و کارگر بود و میزان تعارض کار-خانواده در طبقه شغلی کارگران بیشتر بود.

اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان «اثر حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد: نقش واسطه‌ای تعارض کار-خانواده» را انجام داده-

اند. نتایج تحقیق نشان داده است که حمایت اجتماعی خانواده و سرپرست با میانجی‌گری تعارض کار-خانواده می‌تواند بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر داشته باشد.

جوادی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی به بررسی «پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان زن براساس تعارض کار-خانواده و تعهد سازمانی» پرداخته‌اند. یافته‌ها نشان داد که بین مؤلفه‌های تعارض کار-خانواده و تعهد سازمانی با ابعاد کیفیت زندگی کاری، رابطه معنی‌داری وجود دارد. مؤلفه‌های تعارض کار خانواده (تداخل نقش کاری با نقش خانوادگی، خرده مقیاس تداخل نقش خانوادگی با نقش کاری، اضافه بار نقش خانوادگی و اضافه بار نقش کاری) با ابعاد کیفیت زندگی کاری، همبستگی منفی و معنی‌دار نشان دادند.

دهقانی سلطانی و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی را با عنوان «تاثیر حمایت‌های اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری در توانمندسازی روانی کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در شهر کرمان» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان داده است که حمایت اجتماعی تاثیر مثبت معناداری در سطح کیفیت زندگی و توانمندسازی روانی کارکنان دارد. همچنین حمایت اجتماعی، به واسطه داشتن نقش میانجی در کیفیت زندگی کاری، در توانمندسازی روانی کارکنان دارای تاثیر مثبت و معناداری است.

پژوهش‌های اورگامبیدز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) نشان دادند که حمایت اجتماعی خانواده و سرپرست به کاهش تعارض کار- خانواده منجر می‌شود. حمایت اجتماعی دریافت شده از سوی سازمان و خانواده، می‌تواند با ایجاد منابع متنوع از جمله کسب اطلاعات، حمایت عاطفی و مالی، نه تنها موجب دستیابی فرد به امتیازات و پیامد مثبت در هر دو حیطة کار و خانواده شود بلکه به فرد در روبه‌رو با الزامات و انتظارات نقش‌های مختلف یاری می‌کند.

شناور<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی را با عنوان «حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده» انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داده است که حمایت اجتماعی هم در محیط خانواده و هم در محیط کاری می‌تواند تعارض ایجاد شده بین کار و خانواده را کاهش دهد.

سلوراجان<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۳) با تحقیقی در مورد «تأثیر غیرمستقیم حمایت اجتماعی بر تضاد کار-خانواده در آمریکا» بیانگر تأثیر مثبت غیرمستقیم حمایت اجتماعی بر پایین آوردن تضاد کار خانواده است. به ویژه، حمایت سرپرست به طور منفی به واسطه تأثیر شغل بر خانواده با تضاد خانواده-کار رابطه دارد و حمایت اجتماعی به طور منفی از طریق تضاد خانواده - کار، با تضاد کار - خانواده ارتباط دارد.

1. Orgambidez & et al  
2. Shenavar & et al  
3. Selvarajan & et al

هیون جانگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی نشان دادند که تعارض کار-خانواده تأثیر منفی بر روی رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد. تعارض کار-خانواده بر کیفیت زندگی کاری و زندگی خانوادگی تأثیر منفی گذاشته و با کاهش رضایت شغلی و رضایت خانوادگی در نهایت سطح رضایت فرد از زندگی را کاهش می‌دهد.

پیترز و ماسترت<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) و لامبرت و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در تحقیقی نشان داده‌اند افرادی که دچار تعارض بین زندگی کاری و خانوادگی خود می‌شوند و توانایی برقراری تعادل بین نقش‌های خود را ندارند، در طول زمان دچار عواقب جسمی و روحی فرسودگی شغلی می‌گردند. هم‌چنان که پژوهش‌های بیشتر نشان می‌دهند تعارض کار خانواده عاملی مؤثر بر فرسودگی شغلی است (مونتگومری و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶: ۲۱۲-۲۰۳).

اکثر مطالعات انجام شده متغیرهای حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده را به صورت جداگانه بر روی کیفیت زندگی کاری در محیط‌های غیرصنعتی بررسی کرده‌اند. به رغم مطالعات موجود، پژوهش حاضر رابطه این متغیرها را با تفکیک ابعاد حمایت اجتماعی، تعارض کار-خانواده و کیفیت زندگی کاری در شهرک‌های صنعتی بررسی نموده است.

## چهارچوب نظری

کیفیت زندگی کاری را می‌توان از دو دید عینی و ذهنی تعریف نمود. تعریف عینی عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار در یک سازمان مانند حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، دموکراسی، سرپرستی، و تنوع و غنی‌بودن مشاغل و تعریف ذهنی شامل تصور فرد و طرز تلقی او از کیفیت زندگی کاری به طور اخص. بر این اساس، کیفیت زندگی کاری برای هر فرد و یا گروهی از افراد با فرهنگ و طرز تلقی مشابه، ویژگی خاص خود را دارد (ممی‌زاده، ۱۳۷۵: ۱۰۴).

والتون<sup>۵</sup> (۱۹۷۳) کیفیت زندگی کاری را عکس‌العمل کارکنان در برابر کار و به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی تعریف می‌کند. با استفاده از این تعریف، می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار به منظور رفع نیازهای کارکنان تأکید دارد. والتون، الگویی نظری را برای تبیین کیفیت زندگی کاری ارائه نموده است که دارای مؤلفه‌های زیر می‌باشد: ۱- پرداخت منصفانه و کافی: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و دیگر معیارهای کاری؛ ۲-

1. Hyun-Jung  
2. Pieterse & Mostert  
3. Lambert & et al  
4. Montgomery & et al  
5. Walton

محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی؛ ۳- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال؛ ۴- قانون‌گرایی در سازمان: فراهم‌بودن زمینه آزادی سخن بدون واژه‌ها از عکس‌العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی؛ ۵- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه برداشت یا ادراک کارکنان درباره مسئولیت‌های اجتماعی در سازمان؛ ۶- فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی؛ ۷- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان: ایجاد جو و فضای کاری مناسب جهت تقویت احساس تعلق کارکنان به سازمان و این که آنان مورد نیاز سازمان هستند؛ ۸- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار(توکلی و همکاران، ۱۳۹۲). بنابراین، کیفیت زندگی کاری ساختاری پویا و چند بعدی دارد که مفاهیمی نظیر امنیت شغلی، نظام‌های پاداش، فرصت‌های پیشرفت آموزشی و شغلی و شرکت در تصمیم‌گیری را در بر می‌گیرد. در واقع، برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (فیلیپو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۱۲۸).

محققان مختلف حمایت اجتماعی را به طور متفاوتی تعریف کرده‌اند. از نظر ساراسون و همکارانش<sup>۲</sup>، حمایت اجتماعی به عنوان وجود و یا در دسترس بودن افرادی که ما می‌توانیم به آن‌ها تکیه کنیم، تعریف می‌شود. افرادی که آن‌ها را به عنوان کسانی که مراقب‌مان هستند، برای ما ارزش قائلند و ما را دوست دارند، می‌شناسیم. نظریه دلبستگی بالبی به شدت روی این تفسیر از حمایت اجتماعی تکیه می‌کند و معتقد است که حمایت اجتماعی به عنوان شکلی از دلبستگی در اوایل زندگی در دسترس است. بنا بر نظر بالبی کودکانی که متکی به خود می‌شوند، یاد می‌گیرند که به عنوان حامی دیگران عمل کنند و در نتیجه آن، احتمال وقوع آسیب‌شناسی روانی در زندگی آینده‌شان کاهش می‌یابد. بالبی همچنین معتقد است که دسترسی به حمایت اجتماعی ظرفیت تحمل و غلبه بر ناکامی و چالش‌های حل مسأله را تقویت می‌کند (ساراسون و همکاران، ۲۰۰۶: ۱۳۹-۱۲۷). از طرف دیگر، حمایت اجتماعی به مراقبت، محبت، عزت، تسلی و کمکی که سایر افراد یا گروه‌ها به فرد ارزانی می‌دارند، گفته می‌شود که این حمایت را ممکن است منابع گوناگونی خانواده، دوستان یا سازمان‌های اجتماعی به عمل آورند. بنا به نظر سیدنی کاب کسانی که از حمایت اجتماعی برخوردارند، احساس می‌کنند دیگران آن‌ها را افرادی محترم،

1. Filippo

2. Sarason & et al

باعزت و با ارزش به شمار می‌آورند و خود را بخشی از شبکه اجتماعی مانند خانواده یا سازمان اجتماعی می‌دانند که می‌تواند منبع کمک‌های مادی، معنوی و خدمات دوجانبه در هنگام نیاز باشد (سرافینو<sup>۱</sup>، ۱۳۹۰: ۷۴).

حمایت اجتماعی به دو بعد تقسیم می‌شود که عبارت‌اند از: الف) حمایت اجتماعی ساختاری: جنبه‌های ساختاری، به موقعیت فرد در ساختار اجتماعی اشاره دارد. مشارکت در سازمان‌های اجتماعی، حفظ ارتباطات اجتماعی و غوطه‌ور شدن در شبکه‌های اجتماعی نزدیک چنین موقعیت‌های ساختاری ممکن است احتمال دسترسی به حمایت و منابع را افزایش دهد و عملکردی محافظ در برابر شرایط نامطلوب زندگی فراهم نماید. ب) حمایت اجتماعی کارکردی: جنبه‌های کارکردی حمایت اجتماعی شامل ارتباطات و فعالیت‌های تعاملی است که در خدمت نیازهای مختلف عاطفی، اطلاعاتی و محسوس هستند (لی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۳۰۹-۱۳۲۱). برخی دیگر از محققان سعی کرده‌اند انواع حمایت اجتماعی را طبقه‌بندی کنند. آنان معتقدند که پنج نوع حمایت اجتماعی وجود دارد: حمایت عاطفی: منظور از حمایت عاطفی، بیان عاطفه مثبت، درک همدلانه و تشویق ابراز احساسات از دریافت‌کننده حمایت است که ابراز همدردی، توجه، محبت و علاقه نسبت به فرد را شامل می‌شود (جنرت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸: ۳۴-۶۸). باتوجه به این نوع حمایت، افراد در زمان استرس، احساس آرامش، اطمینان و به جایی تعلق داشتن می‌کنند (سرافینو، ۱۳۹۰: ۳۶). از جانب دیگر، حمایت عاطفی ترویج احساس عزت نفس است که فرد را قادر به پذیرش و مقابله مؤثر با محدودیت‌های فردی و نتایج نامطلوب شان می‌کند (لی و همکاران، ۲۰۰۶: ۱۳۲۱-۱۳۰۹). حمایت ارزشی: این نوع حمایت از طریق ابراز احترام، تشویق یا موافقت با نظرها یا احساسات فرد و ارزیابی مثبت فرد در مقایسه با کسانی که وضعیت‌شان بدتر از اوست، صورت می‌گیرد و موجب افزایش احساس با ارزش بودن، لیاقت و اعتبار در فرد می‌شود. حمایت ارزشی به ویژه در زمان ارزیابی استرس، مفید واقع می‌شود (سرافینو، ۱۳۹۰: ۶۳). حمایت اطلاعاتی: منظور از حمایت اطلاعاتی دادن مشورت، اطلاعات، راهنمایی یا بازخورد به فرد است (جنرت، ۲۰۰۸: ۳۴-۶۸). حمایت عملی و مادی: شامل کمک‌های مستقیم به فرد است. مانند: انجام دادن کارهای خانه یا قرض‌دادن پول (سرافینو، ۱۳۹۰: ۷۱). حمایت شبکه‌ای: این نوع حمایت به فرد احساس عضویت در گروهی با علایق و فعالیت‌های مشترک می‌دهد (همان). به جای حمایت ارزشی و شبکه‌ای دو نوع دیگر از حمایت وجود دارد که عبارتند از: تعامل اجتماعی مثبت که شامل وجود افرادی است که کارهای جالب انجام می‌دهند و حمایت مهربانانه که شامل بیان عشق و مهربانی از منبع حمایت است (جنرت، ۲۰۰۸: ۶۸-۳۴).

1. Sarafinoo  
2. Lee & et al  
3. Jeneratte

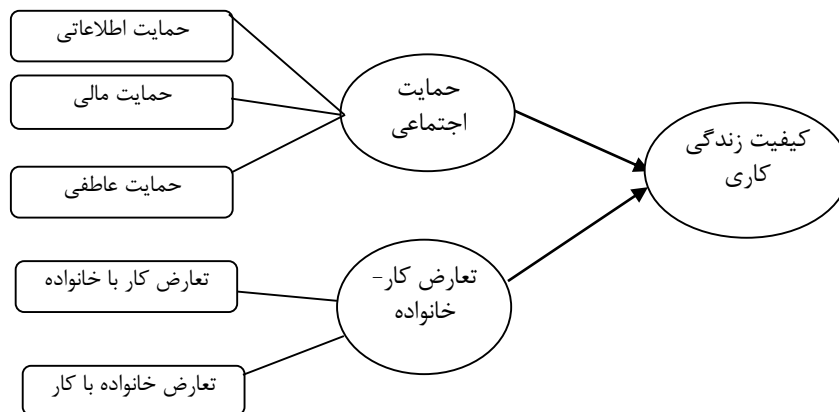


تعارض کار-خانواده دارای دو بعد تعارض کار-خانواده و خانواده-کار است. تعارض کار با خانواده زمانی رخ می‌دهد که خواست‌های کاری، با کاهش تعهد و انرژی فرد، توانایی او را برای ایفای نقش‌های خانوادگی کاهش دهد و تعارض خانواده با کار نیز زمانی رخ می‌دهد که خواست‌های خانوادگی، این منابع را به گونه‌ای مصرف کنند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری کاسته شود (رستگارخالد، ۱۳۸۵: ۵۲). تعارض کار- خانواده نیز دو سویه است. یعنی کار با خانواده و خانواده با کار تداخل پیدا کند و هرکدام موجب تنش در فرد می‌شود. تنش روانی، زمانی در افراد به وجود می‌آید که در انجام نقش‌های خود دچار تعارض شده و درگیری بین نقش‌های ناسازگار به وجود بیاید؛ زیرا افراد میزان محدودی از منابع روان‌شناختی، زمان و انرژی در اختیار دارند، هر یک از نقش‌های زندگی، تلاش در کسب این منابع محدود دارد و این موجبات تعارض برای افراد را ایجاد می‌کند (کارلسون و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۶۴۰-۶۵۲).

یکی از مدل‌های مطرح شده در حیطه تعارض کار-خانواده، مدل‌های مبتنی بر حمایت اجتماعی کارلسون و پرو است. در این مدل، تأثیر حمایت اجتماعی دریافت شده از محیط کار یا خانواده بر تعارض کار-خانواده بررسی شده و حمایت اجتماعی به عنوان راهی برای کاهش تعارض مطرح شده است (صلاحیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۲). 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: ۴۴). بنابراین، افراد برای دستیابی به تعادل در کار و زندگی، نیازمند ایجاد زمان مناسب، فعالیت، مسئولیت و تعهد به هر یک از نقش‌هایی که ایفا می‌کنند، می‌باشند.

نیروی انسانی مهم‌ترین بخش هر واحدهای صنعتی محسوب می‌گردد و برای استفاده بهتر از نیروی انسانی، توجه به کیفیت زندگی کاری آنان ضروری است. از سوی دیگر، عدم رضایت کارگران از کاهش تولید، رکود اقتصادی و نیز شیفت‌های مختلف کاری و پایین بودن سطح دستمزدها سبب تعارض کار- خانواده شده و به تبع کیفیت زندگی کاری کارگران تحت تاثیر قرار داده است. از آن جایی که حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده، پدیده‌ای چندبعدی است و با توجه به این که تاکنون نظریه جامعی برای تبیین مفهوم کیفیت زندگی کاری مطرح نشده و نظریات موجود هر کدام متغیرهای خاص را بررسی و ابعادی را تبیین نموده‌اند، از این رو، نیازمند

اتخاذ یک دیدگاه ترکیبی جهت غنای نظری، فهم و تبیین مفاهیم می‌باشد. در نهایت، مدل مفهومی حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده با کیفیت زندگی کاری به صورت زیر مطرح شده است:



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه‌های پژوهش

با توجه به سؤال اصلی پژوهش و با استفاده از چارچوب نظری، فرضیه‌های زیر صورت‌بندی شده‌اند:

۱. بین حمایت اطلاعاتی و کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل رابطه وجود دارد.
۲. بین حمایت مالی و کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل رابطه وجود دارد.
۳. بین حمایت عاطفی و کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل رابطه وجود دارد.
۴. بین تعارض کار با خانواده و کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل رابطه وجود دارد.
۵. بین تعارض خانواده با کار و کیفیت زندگی کاری کارگران شاغل رابطه وجود دارد.
۶. تاثیر و نقش هر یک از متغیرهای مستقل (ابعاد حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده) بر متغیر وابسته (کیفیت زندگی کاری) کارگران شاغل است.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق، پیمایشی است و برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری شامل کارگران شاغل در شهرک‌های صنعتی شهرستان ساری می‌باشند که با استناد به اطلاعات ارائه شده توسط شرکت شهرک‌های صنعتی استان مازندران در سال ۱۳۹۹ برابر با ۳۱۰۰ نفر است. طبق فرمول کوکران و با در نظر گرفتن حداکثر وارپانس (۰/۵)، تعداد حجم نمونه ۳۴۲ نفر بوده که این مقدار برای کاهش خطای ناشی از نمونه‌گیری و احتمال ناقص بودن برخی از پرسشنامه‌ها، به ۳۸۶ نفر افزایش داده شد.

$$n = \frac{N_z^2 s^2}{Nd^2 + z^2 s^2}$$

$$n = \frac{3100(1.96)^2(.5)^2}{3100(.05)^2 + (1.96)^2(.5)^2} = 342$$

روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری طبقه‌ای بوده است. روش نمونه‌گیری در دو مرحله انجام شده است که ابتدا بر اساس نمونه‌گیری طبقه‌ای، سهم هر طبقه (واحدهای صنعتی) از تعداد نمونه‌ها مشخص شده و سپس با نمونه‌گیری تصادفی ساده مشخص شد که در درون هر طبقه تعداد نمونه‌ها (کارگران واحدهای صنعتی) انتخاب شدند. برای سنجش متغیرها، از پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون، حمایت اجتماعی محقق ساخته و تعارض کار- خانواده رستگار خالد استفاده شده است. این پرسشنامه‌ها از اعتبار صوری و محتوایی برخوردار است، چون مطابقت گویه‌ها با هر یک از مفاهیم و متغیرها مورد ارزیابی و بررسی متخصصان و کارشناسان قرار گرفته است. بر اساس نتایج آزمون پایایی (جدول شماره ۱)، مقدار آلفای تمام متغیرها بالای ۰/۷۰ است. بنابراین، گویه‌های پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار می‌باشند.

#### جدول شماره ۱: آزمون پایایی متغیرهای تحقیق

| متغیرها            | ابعاد                                   | تعداد گویه | مقدار آلفای کرونباخ |
|--------------------|---|------------|---------------------|
| حمایت اجتماعی      | حمایت عاطفی                             | ۴          | ۰/۷۸                |
|                    | حمایت مالی                              | ۴          | ۰/۷۱                |
|                    | حمایت اطلاعاتی                          | ۴          | ۰/۷۳                |
| تعارض کار- خانواده | تعارض کار با خانواده                    | ۸          | ۰/۷۹                |
|                    | تعارض خانواده با کار                    | ۹          | ۰/۸۱                |
|                    | پرداخت منصفانه و کافی                   | ۳          | ۰/۷۰                |
| کیفیت زندگی کاری   | محیط کار ایمن و بهداشتی                 | ۳          | ۰/۷۶                |
|                    | تامین فرصت رشد و امنیت مداوم            | ۳          | ۰/۷۳                |
|                    | قانون‌گرایی در سازمان                   | ۴          | ۰/۷۳                |
|                    | وابستگی اجتماعی زندگی کاری              | ۴          | ۰/۷۶                |
|                    | فضای کلی زندگی                          | ۳          | ۰/۷۴                |
|                    | یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار | ۴          | ۰/۷۸                |
|                    | توسعه قابلیت‌های انسانی                 | ۴          | ۰/۷۳                |

## تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

**الف) حمایت اجتماعی:** حمایت اجتماعی مکانیزمی از ارتباطات میان فردی است که افراد را از تأثیرات تنیدگی منفی محافظت می‌کند (دکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷: ۱۱-۱). این متغیر در سه بعد و دوازده گویه در مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است. هر یک از گویه‌ها با توجه به جهت معنایی خودشان از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده‌اند.

الف) حمایت عاطفی: منظور از این بعد حمایت، میزان محبت عشق و همدلی است که خانواده، حمایت دوستان و دیگران برای فرد آماده می‌کنند. ب) حمایت مالی: منظور کمک‌های مالی و حمایت خانواده، حمایت دوستان و دیگران است. ج) حمایت اطلاعاتی: منظور از این بعد، کمک‌های فکری و اطلاعاتی است که خانواده، حمایت دوستان و دیگران برای شخص آماده می‌کنند.

**ب) تعارض کار-خانواده:** تعارض کار-خانواده شکلی از تعارض درون نقشی است که در آن فشار ناشی از انجام وظایف مربوط به یک نقش، مانع از انجام وظایف به‌صورت اثربخش در نقشی دیگر می‌گردد. در این صورت، مشارکت در کار (و یا خانواده) با وجود مشارکت در خانواده (و یا کار) دشوارتر می‌شود (گرین‌هاوس و بیوتل<sup>۲</sup>، ۱۹۸۵: ۸۸-۷۶).

این متغیر در دو بعد و هفده گویه (۸ گویه آن تعارض کار با خانواده و ۹ گویه دیگر تعارض خانواده با کار) در مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است. هر یک از گویه‌ها با توجه به جهت معنایی خودشان از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده‌اند.

**ج) کیفیت زندگی کاری:** کیفیت زندگی کاری یعنی تصور ذهنی و درک فرد از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود است. کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود یعنی تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم، انگیزه بالای کارکنان برآورده می‌شود (پایو و تامپی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸: ۲۲-۱۱).

این متغیر در هشت بعد و بیست و هفت گویه (پرداخت منصفانه و کافی (۳ گویه)، محیط کار ایمن و بهداشتی (۳ گویه)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم (۳ گویه)، قانون‌گرایی در سازمان (۴ گویه)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (۳ گویه)، فضای کلی زندگی (۳ گویه)، یکپارچگی و

1. Decker

2. Greenhaus & Beutell

3. Pio & Tampi

انسجام اجتماعی در سازمان کار (۴ گویه) و توسعه قابلیت‌های انسانی (۴ گویه) در مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است. هر یک از گویه‌ها با توجه به جهت معنایی خودشان از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده‌اند.

## یافته‌های پژوهش

### سیمای پاسخ‌گویان

قبل از توصیف متغیرهای وابسته و مستقل تحقیق، لازم است تصویری از وضعیت جمعیت نمونه ارائه دهیم:

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی مشخصات دموگرافیک کارگران

| متغیرهای دموگرافیک  | تعداد | درصد |
|---------------------|-------|------|
| مرد                 | ۳۱۲   | ۸۱   |
| زن                  | ۷۴    | ۱۹   |
| کمتر از ۲۴ سال      | ۲۰    | ۵    |
| ۲۵-۲۹ سال           | ۶۳    | ۱۶   |
| ۳۰-۳۴ سال           | ۷۶    | ۲۰   |
| ۳۵-۳۹ سال           | ۹۱    | ۲۴   |
| بیشتر از ۴۰ سال     | ۱۳۶   | ۳۵   |
| زیر دیپلم           | ۶۷    | ۱۷   |
| دیپلم               | ۱۱۹   | ۳۱   |
| فوق دیپلم           | ۸۹    | ۲۳   |
| لیسانس              | ۹۵    | ۲۵   |
| فوق لیسانس و بالاتر | ۱۶    | ۴    |

بر اساس یافته‌های توصیفی در جدول شماره ۲، ۸۱ درصد پاسخ‌گویان را آقایان و ۱۹ درصد آنان را خانم‌ها تشکیل دادند.

برحسب وضعیت سنی، ۵ درصد پاسخ‌گویان کمتر از ۲۴ سال، ۱۶ درصد نیز در طبقه سنی ۲۵ تا ۲۹ سال، ۲۰ درصد ۳۰ تا ۳۴ سال، ۲۴ درصد در طبقه سنی ۳۵ تا ۳۹ سال و ۳۵ درصد بیشتر از

۴۰ سال قرار داشته‌اند که بیشترین تعداد گروه سنی مربوط به افراد بیشتر از ۴۰ سال بوده که ۳۵ درصد جمعیت نمونه را تشکیل داده‌اند و کمترین تعداد مربوط به افراد کمتر از ۲۴ سال است که حدود ۵ درصد جمعیت نمونه این پژوهش را تشکیل داده‌اند.

برحسب تحصیلات نیز ۱۷ درصد پاسخگویان کمتر از دیپلم، ۳۱ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۲۳ درصد دارای تحصیلات فوق‌دیپلم، ۲۵ درصد دارای تحصیلات لیسانس و ۴ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس می‌باشند که بیشترین پاسخ‌گویان (۳۱ درصد) از تحصیلات دیپلم برخوردار بوده‌اند.

آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق شامل میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۳: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر متغیرهای تحقیق (n=۳۸۶)

| متغیر - مولفه‌ها             | میانگین | انحراف معیار | نمره حداقل | نمره حداکثر |
|------------------------------|---------|--------------|------------|-------------|
| کیفیت زندگی کاری (کل)        | ۷۲/۱۵   | ۱۱/۴۲۶       | ۴۹         | ۱۰۲         |
| پرداخت منصفانه و کافی        | ۶/۸۱    | ۳/۰۰۲        | ۳          | ۱۵          |
| محیط کار ایمن و بهداشتی      | ۷/۱۲    | ۲/۹۶۷        | ۳          | ۱۵          |
| تامین فرصت رشد و امنیت مداوم | ۷/۹۸    | ۳/۰۰۰        | ۳          | ۱۵          |
| قانون‌گرایی در سازمان        | ۷/۹۱    | ۳/۴۹۱        | ۴          | ۱۸          |
| وابستگی اجتماعی زندگی کاری   | ۶/۴۱    | ۳/۳۳۳        | ۳          | ۱۵          |
| فضای کلی زندگی               | ۵/۷۴    | ۳/۰۰۵        | ۳          | ۱۴          |
| یکپارچگی و انسجام اجتماعی    | ۱۵/۹۰   | ۲/۸۵۰        | ۸          | ۲۰          |
| توسعه قابلیت‌های انسانی      | ۱۴/۲۷   | ۳/۴۱۶        | ۴          | ۲۰          |
| حمایت اجتماعی (کل)           | ۳۵/۴۰   | ۹/۶۳۲        | ۱۲         | ۵۷          |
| حمایت اطلاعاتی               | ۱۲/۶۲   | ۳/۸۰۱        | ۴          | ۲۰          |
| حمایت مادی                   | ۱۰/۷۶   | ۳/۹۸۷        | ۴          | ۲۰          |
| حمایت عاطفی                  | ۱۲/۰۲   | ۳/۸۵۷        | ۴          | ۲۰          |
| تعارض کار - خانواده (کل)     | ۴۸/۳۲   | ۱۲/۱۸۰       | ۲۰         | ۷۹          |
| تعارض کار با خانواده         | ۲۲/۴۶   | ۶/۵۹۳        | ۸          | ۴۰          |
| تعارض خانواده با کار         | ۲۵/۸۵   | ۷/۷۶۹        | ۱۰         | ۴۳          |

نتایج به دست آمده از توصیف آماری متغیر کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های آن نشان می‌دهد که میانگین نمره به دست آمده این متغیر برای کل نمونه‌ها در حد ۷۲/۱۵ می‌باشد و از آنجایی که نمره متوسط کیفیت زندگی کاری در حد ۴۹-۱۰۲ قابل محاسبه است، بنابراین می‌توان بیان کرد که کیفیت زندگی کاری نمونه‌های مورد مطالعه، در حد متوسط می‌باشد. هم چنین نتایج نشان داد که میانگین نمره کل متغیر حمایت اجتماعی در حد ۳۵/۴۰ می‌باشد و بعد حمایت اطلاعاتی با میانگین ۱۲/۶۲ بالاترین نمره ابعاد این متغیر را دارا است. میانگین نمره متغیر تعارض کار-خانواده نیز ۴۸/۳۲ بوده که بعد تعارض خانواده با کار با نمره میانگین ۲۵/۸۵ بالاترین نمره میانگین این ابعاد را در بر دارد.

### یافته‌های تحلیلی

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۴ ارائه شده است:

جدول شماره ۴: نتایج حاصل از آزمون رابطه بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته

| متغیر مستقل          | متغیر وابسته     | مقیاس متغیرها | میزان همبستگی | سطح معنی‌داری (Sig.) |
|----------------------|------------------|---------------|---------------|----------------------|
| حمایت اطلاعاتی       |                  |               | ۰,۵۰۹**       | ۰/۰۰۰                |
| حمایت مالی           |                  |               | ۰,۶۱۴**       | ۰/۰۰۰                |
| حمایت عاطفی          | کیفیت زندگی کاری | فاصله‌ای      | ۰,۵۲۳**       | ۰/۰۰۰                |
| تعارض کار با خانواده |                  |               | -۰,۴۶۱**      | ۰/۰۰۰                |
| تعارض خانواده با کار |                  |               | -۰,۳۱۷**      | ۰/۰۰۰                |

در خصوص آزمون روابط بین ابعاد حمایت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در بین کارگران، نتایج به این شرح است: رابطه بین حمایت اطلاعاتی- کیفیت زندگی کاری در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ مثبت و معنادار است ( $t=۰/۵۰۹$ ;  $P=۰/۰۰۰$ ). هم چنین، نتیجه آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر حمایت مالی-کیفیت زندگی کاری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ مثبت و معنادار می‌باشد ( $t=۰/۶۱۴$ ;  $P=۰/۰۰۰$ ). نهایتاً؛ نتیجه آزمون همبستگی بین دو متغیر حمایت عاطفی - کیفیت زندگی کاری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ مثبت و معنادار است ( $t=۰/۵۲۳$ ;  $P=۰/۰۰۰$ ).

در خصوص آزمون روابط بین ابعاد تعارض کار-خانواده و کیفیت زندگی کاری در بین کارگران، نتایج عبارت است از: رابطه بین تعارض کار با خانواده - کیفیت زندگی کاری در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ منفی و معنادار است ( $t=-۰/۴۶۱$ ;  $P=۰/۰۰۰$ ). هم چنین،

نتیجه آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر تعارض خانواده با کار - کیفیت زندگی کاری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ منفی و معنادار می‌باشد ( $r = -0/317$ ;  $P = 0/000$ ).

در مقاله حاضر، برای بررسی تأثیر متغیرهای مستقل بر کیفیت زندگی کاری از رگرسیون چندگانه با روش گام به گام استفاده شده است:

قبل از استفاده از این مدل، باید مفروضات اساسی تحلیل رگرسیونی در نظر داشته باشیم. به طوری که اگر این مفروضات برآورده نشوند، داده‌ها دارای اریب خواهند بود؛ پیش فرض اول، مستقل بودن خطاها یا باقی‌مانده‌ها از همدیگر است. یعنی در تحلیل رگرسیون  $Y$ های یک  $X$  ربطی به  $Y$ های  $X$  دیگر نداشته است. برای تعیین وجود همبستگی از آزمون دوربین واتسون استفاده شده است که نتیجه به دست آمده از این آزمون،  $1/739$  است که بیانگر استقلال خطاها یا باقی‌مانده‌ها برای این مدل رگرسیونی است.

جدول شماره (۵) و (۶) مدل رگرسیونی چندگانه کیفیت زندگی کاری به روش گام به گام را نشان می‌دهد. نتایج به دست آمده از تحلیل رگرسیونی نشانگر این است که از میان ابعاد سه گانه حمایت اجتماعی و ابعاد دوگانه تعارض کار-خانواده وارد معادله شده‌اند و توانستند ۴۷ درصد واریانس متغیر وابسته (کیفیت زندگی کاری) را تبیین کنند. همان‌گونه که در جدول شماره (۵) مشاهده می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برای این مدل رگرسیون  $0/688$ ، ضریب تعیین  $0/473$ ، ضریب تبیین تصحیح شده  $0/469$  بدست آمده است، یعنی ۴۷ درصد ضریب تعیین تعدیل شده تغییرات کیفیت زندگی کارگران توسط ابعاد دو متغیر بالاست.

#### جدول شماره ۵: آماره‌های تحلیل رگرسیون چندگانه و خلاصه مدل برازش شده

| ضریب همبستگی چندگانه | ضریب تعیین | ضریب تعیین تصحیح شده | خطای معیار | دوربین واتسون |
|----------------------|------------|----------------------|------------|---------------|
| ۰/۶۸۸                | ۰/۴۷۳      | ۰/۴۶۹                | ۸/۳۲۵      | ۱/۷۳۹         |
| Sig= ۰/۰۰۰           |            | F= ۱۱۴/۴۱۲           |            |               |

#### جدول شماره ۶: مدل رگرسیونی چندگانه کیفیت زندگی کاری کارگران

| متغیرها              | ضرایب غیراستاندارد<br>B | خطای معیار | ضرایب استاندارد<br>Beta | آماره t | سطح معناداری |
|----------------------|-------------------------|------------|-------------------------|---------|--------------|
|                      |                         |            |                         |         |              |
| حمایت مالی           | ۱/۲۲۹                   | ۰/۱۲۷      | ۰/۶۱۴                   | ۹/۶۸۰   | ۰/۰۰۰        |
| حمایت عاطفی          | ۰/۴۳۲                   | ۰/۱۰۳      | ۰/۵۲۳                   | ۵/۲۴    | ۰/۰۰۱        |
| تعارض کار با خانواده | -۰/۲۵۵                  | ۰/۰۷۶      | -۰/۴۶۱                  | -۳/۳۷۴  | ۰/۰۰۱        |
| تعارض خانواده با کار | -۰/۲۴۱                  | ۰/۱۱۶      | -۰/۳۱۷                  | -۳/۳۴۶  | ۰/۰۰۱        |



در جدول شماره (۶) سهم هر یک از متغیرهای وابسته در تبیین واریانس متغیر کیفیت زندگی کاری نشان داده شده است. با توجه به مقادیر بتا، از ابعاد حمایت اجتماعی؛ بعد حمایت مالی ( $\beta=0/614$ )، حمایت عاطفی ( $\beta=0/523$ )، حمایت اطلاعاتی ( $\beta=0/509$ ) و نیز از ابعاد تعارض کار- خانواده، تعارض کار با خانواده ( $\beta=-0/461$ ) و تعارض خانواده با کار ( $\beta=-0/317$ ) به ترتیب قوی ترین متغیرها را برای پیش بینی کیفیت زندگی کاری کارگران هستند. ارقام مندرج در جدول نشان می دهد که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در نمره حمایت اطلاعاتی، نمره کیفیت زندگی کاری به اندازه  $0/509$  انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت. با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در نمره حمایت مالی، نمره کیفیت زندگی کاری به اندازه  $0/614$  انحراف استاندارد بالاتر خواهد رفت و در صورت افزایش یک واحد انحراف استاندارد در نمره حمایت عاطفی، نمره کیفیت زندگی کاری به اندازه  $0/523$  انحراف استاندارد بالاتر خواهد رفت. همچنین، با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در نمره تعارض کار با خانواده، نمره کیفیت زندگی کاری به اندازه  $-0/461$  انحراف استاندارد کاهش خواهد رفت و در صورت افزایش یک واحد انحراف استاندارد در نمره تعارض خانواده با کار، نمره کیفیت زندگی کاری به اندازه  $-0/317$  انحراف استاندارد کاهش می یابد.

## بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف پیش بینی کیفیت زندگی کاری کارگران بر اساس حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده انجام شده است. کارگران شاغل در محیط های صنعتی با خطرات جدی سلامت جسم و روان رو به رو می باشند که باید اقدامات مناسبی برای کمک به وضعیت سلامت و بهبود کیفیت زندگی کاری آنها اعمال کرد. با توجه به این که اکثر کارگران شاغل در محیط های صنعتی در مشاغلی کار می کنند که با چند شیفت کاری سر و کار دارند، لازم است به کیفیت زندگی کاری آنها توجه اساسی شود. بهبود کیفیت زندگی کاری موجب رضایت و بهره وری کارگران شده و پیامدهای مثبتی را برای افزایش کیفیت تولیدات واحدهای صنعتی به دنبال خواهد داشت.

در تحلیل دومتغیره، بین میزان حمایت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری رابطه معناداری وجود داشته و جهت این رابطه ها در هر سه بعد حمایت اجتماعی، مثبت بوده است. بر این اساس، می توان گفت که در صورت افزایش میزان حمایت اجتماعی، کیفیت زندگی کاری افزایش پیدا می کند و اگر میزان حمایت اجتماعی کاهش پیدا کند، کیفیت زندگی کاری کاهش می یابد. در پژوهش دهقانی سلطانی و همکاران (۱۳۹۶) به تاثیر حمایت های اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری در توانمندسازی روانی کارکنان، در پژوهش اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴) به اثر حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش واسطه ای تعارض کار- خانواده و در پژوهش هیون

جانگ (۲۰۰۹) ارتباط تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخته شده است و یافته‌های این پژوهش، هم‌راستا با نتایج آن می‌باشند. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که حمایت مدیران واحدهای صنعتی از کارگران در مواردی چون تعیین سطح دستمزدها، ساعات کاری منظم، ماهیت تقسیم کار و نظایر آن بسیار موثر خواهد بود. داشتن دغدغه و نگرانی کاری و این‌که آیا آینده فعالیت در واحد تولیدی امیدوار کننده است یا آگاهی و مشاوره‌ای به کارگران داده شود، بر کیفیت زندگی کاری آنان تاثیر دارد.

همچنین، بین حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده در بین کارگران رابطه معناداری وجود داشت. جهت این رابطه‌ها در هر سه بعد حمایت اجتماعی، منفی بود. بر این اساس، می‌توان گفت که در صورت افزایش میزان حمایت اجتماعی، تعارض کار- خانواده در بین کارگران هم کاهش پیدا می‌کند و اگر میزان حمایت اجتماعی کاهش پیدا کند، تعارض کار- خانواده هم افزایش پیدا می‌کند. در پژوهش سلوراجان و همکاران (۲۰۱۳) در مورد تأثیر غیرمستقیم حمایت اجتماعی بر تضاد کار- خانواده در آمریکا، در پژوهش شناور و همکاران (۲۰۱۴) به رابطه حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده و در پژوهش اورگامبیدز و همکاران (۲۰۱۷) ارتباط حمایت اجتماعی خانواده و تعارض کار- خانواده پرداخته شده است و یافته‌های این پژوهش، هم‌راستا با نتایج آن است. در تبیین این نتایج باید گفت که حمایت اجتماعی در محیط کار و خانواده، کارگران را برای مقابله با مشکلات زندگی و نیز فشارهای روانی و جسمی کمک می‌کند. هنگامی که فرد از حمایت مناسب سرپرست کاری خود و نیز همکاران در محیط کاری برخوردار باشد، به طور بهتری می‌تواند به زمان‌بندی فعالیت‌های کاری خود بپردازد، این امر سبب کاهش فشارهای شغلی و در نتیجه کاهش میزان تعارض کار خانواده می‌شود.

و نهایتاً؛ بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی کاری کارگران رابطه معناداری وجود داشته است. جهت این رابطه‌ها در هر دو بعد تعارض کار- خانواده، منفی بود. بر این اساس، می‌توان گفت که در صورت افزایش میزان تعارض کار- خانواده، کیفیت زندگی کاری کارگران هم کاهش پیدا می‌کند و اگر میزان تعارض کار- خانواده کاهش پیدا کند، کیفیت زندگی کاری هم افزایش پیدا می‌کند. در پژوهش جوادی، رسولی، نظری و حسنی (۱۳۹۶) به پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان زن براساس تعارض کار- خانواده و تعهد سازمانی، در پژوهش نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) به رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار- خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل، در پژوهش پیترز و ماسترت (۲۰۰۵) و لامبرت و همکاران (۲۰۱۰) به بررسی تعارض بین زندگی کاری و خانوادگی و یافته‌های این پژوهش، هم‌راستا با نتایج آن می‌باشند. بر این اساس، با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که در محیط‌های صنعتی در بین کارگران شاغل به دلیل برخورداری از تقاضاهای بالای کاری، امکان ابتلاء به تعارضات کاری و خانوادگی افزایش می‌یابد. فعالیت همزمان افراد در دو حیطه کار و خانواده و ایفای نقش‌های متعدد از قبیل نقش

شغلی و نقش والدی به بروز تعارض کار-خانواده سبب می‌شود. تعارض کار- خانواده نوعی تعارض بین نقشی است که در آن فرد بین خواست‌های نقش کاری خود و تقاضاهای نقش خانوادگی‌اش، ناهمخوانی احساس می‌کند. این امر، به نوبه خود، به تجربه فشار روانی منجر و در نهایت، کاهش چشمگیری در کیفیت زندگی کاری آنان به دنبال خواهد داشت.

تجزیه و تحلیل رگرسیون نیز نشان می‌دهد که هم حمایت اجتماعی و هم تعارض کار- خانواده بر میزان کیفیت زندگی کاری تأثیر معناداری دارد. براساس نتایج تحلیل رگرسیون، با توجه به مقادیر بتا، از ابعاد حمایت اجتماعی؛ بعد حمایت مالی ( $\beta=0/614$ )، حمایت عاطفی ( $\beta=0/523$ )، حمایت اطلاعاتی ( $\beta=0/509$ ) و نیز از ابعاد تعارض کار-خانواده، تعارض کار با خانواده ( $\beta=-0/461$ ) و تعارض خانواده با کار ( $\beta=-0/317$ ) به ترتیب قوی‌ترین متغیرها را برای پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری کارگران هستند. هم چنین، یافته‌ها نشان داد که ۴۷ درصد واریانس کیفیت زندگی کاری از طریق ابعاد حمایت اجتماعی و نیز ابعاد تعارض کار- خانواده تبیین می‌شود. بر اساس این یافته‌ها می‌توان گفت که محیط حمایتی کاری و خانوادگی مناسب با ایجاد تعامل و اعتماد متقابل و نیز ایفای وظایف فرد از جمله تعهد و مسئولیت‌پذیری سبب افزایش کیفیت کاری کارگران می‌شود. پرداخت به موقع حقوق، ساعات کاری منعطف، مرخصی‌های مناسب و به موقع، اعطای جایگاه و تشویق، تفویض اختیار و تقسیم کار و نیز حمایت مالی - عاطفی کارگران در مواقع مشکلات خانوادگی و کاری می‌تواند تعارض کار- خانواده کارگران را کاهش داده و به تبع، کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری آنان را افزایش دهد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود تا واحدهای صنعتی، عوامل حمایتی و تعارضی را در هر دو حیطه کار و خانواده شناسایی و آن را با توجه ویژگی‌های فردی- اجتماعی کارگران بهره برداری کنند. علاوه براین، دوره‌های آموزشی و ایجاد مراکز مشاوره شغلی برای مقابله با مشکلات کاری و زندگی می‌تواند به کاهش تعارض و بهبودی کیفیت زندگی کاری کارگران کمک نماید. یکی دیگر از پیشنهادهایی که واحدهای صنعتی می‌توانند برای افزایش کیفیت زندگی کاری کارگران اقدام کنند، انجام راهبردهای حمایتی شامل تقسیم کاری مناسب، مرخصی به موقع، شیفت کاری خوب و نیز پاداش و تسهیلات کافی است. سرپرستان واحدهای صنعتی تلاش کنند با تبادل منابع و امکانات مختلف، از کارگران در زمینه‌های کاری- خانوادگی حمایت لازم را ایفا کنند. کارگران نیاز به افزایش آگاهی در زمینه شغلی و حمایت از سوی مدیران شرکت‌ها دارند. از این رو، با برنامه‌ریزی مناسب به کارگران فرصت‌های لازم را می‌دهد تا به اوضاع خانوادگی و شرایط کاری مسلط شوند. تسلط بر این اوضاع و شرایط بر کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبتی خواهد گذاشت. بنابراین، با برنامه‌ریزی مشخص، اعضای خانه نیز مطلع می‌شوند که باید چه وظایفی را در طول روز انجام بدهند و مشارکت و تقسیم مسئولیت در خانواده باید به چه نحوی باشد.

## منابع

- اسماعیلی، محمدرضا، سالاری، حامد، بخشنده، حسین (۱۳۹۴). اثر حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد: نقش واسطه‌ای تعارض کار-خانواده، **مجله پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی**، دوره ۴، شماره ۱، صص ۱۰۳-۹۳.
- باغبان، ایران و دیگران (۱۳۸۹). **برقراری تعادل بین زندگی خانوادگی و شغلی**، تهران: کنکاش.
- توکلی، مریم (۱۳۹۷). پیش‌بینی بهزیستی معنوی براساس کیفیت زندگی کاری و سبک‌های دل‌بستگی در بین کارکنان ادارات دولتی شهر بندرگز، **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بندرگز.
- جوادی، رحم‌خدا، رسولی، محسن، نظری، علی محمد، حسنی، جعفر (۱۳۹۶). پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان زن براساس تعارض کار-خانواده و تعهد سازمانی، **فصلنامه آموزش و ارزشیابی**، دوره ۱۰، شماره ۳۸، تابستان، صص ۹۴-۷۹.
- دهقانی سلطانی، مهدی؛ حامدی، سیمین دخت؛ جهانشاهی جواران، پیمان؛ آل‌طه، حمیدرضا؛ فارسی‌زاده، حسین (۱۳۹۶). تاثیر حمایت‌های اجتماعی و سطح کیفیت زندگی کاری در توانمندسازی روانی کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در شهر کرمان، **فصلنامه تعاون و کشاورزی**، بهار، شماره ۲۱، صص ۶۶-۲۹.
- رستگارخالد، امیر (۱۳۸۲). سنجش تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی و عوامل اجتماعی موثر بر آن مطالعه موردی خانواده‌های زوجین هر دو شاغل شهر تهران، **رساله دکتری**، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تربیت مدرس.
- رستگارخالد، امیر (۱۳۸۵). **خانواده، کار، جنسیت**، تهران: شورای فرهنگی اجتماعی زنان، روابط عمومی.
- سارافینو، ادوارد، پ (۱۳۹۰). **روان‌شناسی سلامت**، ترجمه گروهی از مترجمان، زیر نظر دکتر الهه میرزایی، تهران: نشر رشد.
- صلاحیان، افشین و دیگران (۱۳۸۹). برخی عوامل سازمانی موثر بر تعارض کار- خانواده، **دو ماهنامه دانشگاه شاهد**، سال هفدهم، شماره ۲۹، صص ۴۳-۲۱.
- ممی‌زاده، ج (۱۳۷۵). **توسعه سازمان، دانش، بهسازی و نوسازی سازمان**، تهران: انتشارات روایت.
- نعیمی، گیتا؛ نظری، علی محمد و تنایی ذاکر، باقر (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار- خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل، **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**، دوره چهارم، شماره ۱۰، بهار، صص ۷۲-۵۷.
- Blanch A, Aluja A (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. **Human relations**. 65(7): 811-833.
- Carlson, D. S.; Williams, L. J., & Kacmar, K. M. (2000). Construction and initial validation of a multi dimensional measure of work-family conflict, **Journal of Vocational Behavior**, 56(2), 249-76.

- Casper W J, Harris C, Taylor-Bianco A, Wayne J H (2011). Work–family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. **Journal of Vocational Behavior**. 79(3):640-652.
- Decker, C.L. (2007). Social support and adolescent cancer survivor: A review of the literature. **Psycho Oncology**, 16, 1-11.
- Filippo, E. B. (1998). **Personal management**. MC Graw-Hill.
- Gordon, J. R. (1993). **A diagnostic approach to organizational behavior**, (4th Ed). Allyn and Bacon.
- Granarose, C. S., Parasuraman, S., & Greenhaus, J. H. (1992). A proposed model of social support provided by two-earner couples. **Human Relations**, 45 (12), 1367-1393.
- Greenhaus J H, Powell G N (2003). When work and family collide: Deciding between competing role demands. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 90(2): 291-303.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. **Academy of Management Review**, 10, 76–88.
- Hyun-Jung, C. (2009). 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**, 18, 203-219.
- Jeneratte . C.M. (2008). Relationships among Types of Social Support and QOL in Adults with Sickle Cell Disease. **Southern Online Journal Research**. 8(3). 34-68.
- Jones, E; Chonko, L; Rongarajan, D; and Robert, J.(2007).The role of role overload on job attitudes, turnover intention, and salesperson performance. **Journal of Business Research**, 60(7), 663-671.
- Lambert, E., Hogan, N.L., & Altheimer, I. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. **American Journal of Criminal Justice**, 35: 37-55.
- Lee, B. (2005). **Alcohol-Induced Strees and Social Spport as Influences of the Adult Substance Abuser**, s Health and Well-Being, University OF Pittsburgh, school of social work.
- Lee, S-Y.D., Arozullahb A.M., Choc, Y. (2006), Health Litracy, Social Support, and health: a research agenda. **Social Science& Medicine**. 58(7), 1309-1321.
- Matthews, R. A., Bulger, C. A., & Barnes-Farrell, J. L. (2010). Work social supports, role stressors, and work–family conflict: The moderating effect of age. **Journal of Vocational Behavior**, 76, 78- 90.
- Montgomery, A., Panagopolous, J., & Benos, E. (2006). A: work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors, **Stress Health**, 22(3): 203–212.
- Orgambídez-Ramos A, Almeida H(2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. **Applied Nursing Research**; 36: 37-41.

- Pieterse, M., & Mostert, K. (2005). Measuring the workhome interface: validation of the survey work-home interaction nijmegen (swing), **instrument, Management Dynamics**, 14(2): 2-15.
- Pio, R. J., & Tampi, J. R. E. (2018). The influence of spiritual leadership on quality of work life, job satisfaction and organizational citizenship behavior. **International Journal of Law and Management**, (just-accepted), 11-22.
- Poor, H. J., Borgi, M., Borgi, M., & Moslemi, A. (2016). The relationship between spiritual well-being and quality of life and optimism on the staff of Arak University of Medical Sciences. **health, spirituality and medical ethics**, 3(2), 8-15.
- Rantanen, J; Kinunen, U; Feldt, T; and Pulkinen, L. (2008). Work-family conflict and psychology well-being: stability and cross-lagged relation within one and six year follow-ups. **Journal of vocational behavior**, 73(1), 37-51.
- Sarason, I.G., Levine, H.M., Basham, R.B., (2006). Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. **Journal Of Personality and Social Psychology**, 44(1), 127-139.
- Selvarajan, T.T. Cloninger, P.A. & Singh, B. (2013). "Social Support and Work-Family Conflict: A Test of an Indirect Effects Model", **Journal of Vocational Behavior**, 83: 486- 499.
- Shenavar F, Bashlide K, Hashemi SA(2014). Examining the Moderator Role of Work-Family Conflict in Relation between Stress and social support with Job satisfaction and Family satisfaction (In Persian). **Journal of psychology achievements**; 22(1): 111-132.
- Vaux A, Phillips J, Holly L, Thomson B, Williams D, Stewart D(1982). The social support appraisals (SS-A) scale: Studies of reliability and validity. **J Community Psychol**; 14(2): 195-218.
- Walton, R. F. (1973). **Quality of work life: what is it?** Sloan Management Review, fall.