

## بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیر کارکردی

افلاطون امیری<sup>۱</sup>

مسعود پورکیانی<sup>۲</sup>

ناصر کمالی پور<sup>۳</sup>

### مقدمه:

ما از دورانی با ثبات به زمانه ای وارد شده ایم که تغییرات آن سریع و در عین حال مبهم است. این تغییرات سریع و روز افزون در حوزه های علوم و تکنولوژی موجب شده است که سازمان‌ها، امروز از پیچیدگی ساختاری و رفتاری بیشتر برخوردار گردند و در نتیجه مدیریت بر سازمان‌های نوین با تفکر سنتی مدیران امکان پذیر نخواهد بود.

آنچه که امروزه اهمیت دارد، توانایی به کارگیری ظرفیت های عملی و تخصصی کارکنان در راستای نیل به اهداف سازمان است. بدون درک نیازهای رفتاری آنان امکان استفاده از ظرفیت‌ها نخواهد بود. در دهه های قبل به مدیران توصیه می‌شد با کارکنان «طوری رفتار کنید که آنها می‌خواهند» لذا رمز موفقیت مدیران در شناخت انتظارات، خواست‌ها و نیازهای سرمایه انسانی سازمان‌ها است (قربانی و همکاران؛ ۱۳۸۳: ۹).

سرمایه اجتماعی؛ بستر مناسب بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی راهی برای نیل به موفقیت، قلمداد شده است، مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند، از سوی دیگر سرمایه اجتماعی به زندگی فرد معنا و مفهوم می‌بخشد، امروزه سرمایه اجتماعی، نقشی بسیار مهمتر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می‌کند، شبکه‌های روابط جمعی و

<sup>۱</sup> - دکتری مدیریت دولتی، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

<sup>۲</sup> - دکتری مدیریت دولتی، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

<sup>۳</sup> - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

گروهی، انسجام بخش میان انسان، سازمان‌ها و انسانها و سازمانها با سازمانها می‌باشند (بیکر<sup>۱</sup>؛ ۱۳۸۲: ۱۳).

تعارض جزوی لاینفک از زندگی انسانی است که چهره های گوناگونی دارد و برای مدیرانی که مسئول دستیابی به اهداف‌های سازمانی هستند، چالش مستمر تلقی می‌شود. فراگیری مدیریت تعارض برای بهبود و چگونگی انطباق استفاده از تغییر و تحول برای فرد، خانواده و سازمان سرمایه‌گذاری حیاتی به شمار می‌آید، بیشتر انسانها با شنیدن واژه تعارض، تضاد، دعوا و زدو خورد جنگ را تجسم می‌کنند، در صورتی که این نوع از وضعیت‌های افراطی تنها آشکارترین و بارزترین نمودهای خصمانه تعارض است. مدیران در طول مدت کاری با انواع ظریف تر و ملایم‌ترین تعارض مانند نبود توافق، انتقادات و جدال‌ها مواجه می‌شوند (رضائیان؛ ۱۳۸۲: ۳).

### بیان مسئله :

سیر تکاملی حرکت از جامعه صنعتی به جامعه دانشی به وسیله رشد سریع دارایی‌های نامشهود و فعالیت‌های اجتماعی نسبت به منابع مشهود توصیف شده است، یکی از اشکال دارایی‌های نامشهود طبقه بندی شده توسط بانک جهانی در کنار مدیریت و سرمایه‌های فکری، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده است، موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادل‌ها و ارتباط‌ها می‌شود، به عبارت دیگر این مفهوم به پیوندها و ارتباط‌های میان اعضای شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهمتر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در سازمانها ایفا می‌کند، شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسانها، سازمانها، انسانها و نهادها با سازمانها می‌باشند. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثر بخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه‌های توسعه، تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود (بیکر، ۱۳۸۲: ۱۳).

از طرفی دیگر تعارض بخش اجتناب ناپذیر حیات سازمانی است. و سازمان با ماهیتی که دارد محیط باروری است، برای پرورش و رشد انواع تعارض‌ها، نبود تفاوت آنها و وجود افراد مختلف با ویژگی های معیشتی، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت و نیز ساختار حاکم بر سازمان‌ها، با وجود سیستم‌های اداری خشک و انعطاف ناپذیر و گروه‌های مختلف با اهداف و منافع متفاوت نیز سیستم ارتباطی نارسا و کمبود منافع و امکانات بروز تعارض را در سازمان‌ها اجتناب ناپذیر کرده است (ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹: ۲).

تعارض به صورت بالقوه هم توانایی ایجاد حرکت و پویایی در سازمان، کمک به توسعه کمی و کیفی فعالیت‌ها، موفقیت در دستیابی به مقاصد را دارا است و هم قادر به ایجاد سد و مشکل در راه رسیدن به اهداف سازمانی و ایجاد اختلال و نابسامانی در فعالیت‌های آن است از جمله دلایل اصلی ایجاد تعارض غیر کارکردی در سازمانها، شخصیتها و نظام‌های ارزشی ناسازگار، تداخل شرح مشاغل ریالی رقابت بین واحدهای سازمان، پیچیدگی سازمانی و قوانین غیر منطقی و انتظار برآورد نشده و نیز کم توجهی به کیفیت، ماهیت و میزان روابط میان افراد است. بنابراین مشکل اساسی در سازمانها این است که سازمانها نهاد‌های اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده‌اند و این افراد برای کسب قدرت و منافع بین خود به رقابت می‌پردازند، تلاش می‌کنند و بین آنها اختلاف عقیده و ارزشگذاری وجود دارد و در مورد تقدم امور و اهدافشان تضادهایی دیده می‌شود. در نتیجه وجود پدیده تعارض در سازمانها امری بدیهی بوده و باید مدیریت شود (رضائیان؛ ۱۳۸۹: ۶۰).

این مسئله به مفهوم سرمایه اجتماعی و ابعاد آن اشاره دارد. در واقع ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی در هر جنبه از تعارض، چه در آشکار شدن یا فرو نشاندن آن، چه در ابراز آزادانه و مخالفت و ارزیابی آثار آن و مدیریت تعارض مؤثر می‌باشند.

باتوجه به مطالب فوق سؤال اساسی که تحقیق حاضر در پی یافتن پاسخی مناسب برای آن است این می‌باشد که آیا بین ابعاد سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیر کارکردی در سازمان تامین اجتماعی استان (س و ب) رابطه وجود دارد یا خیر؟ که پاسخ دادن به این سؤال نیازمند یک کار علمی و تحقیقاتی است

**اهداف تحقیق:**

به طور کلی پژوهش حاضر به دنبال دست یابی به اهداف زیر است.

**هدف اصلی:**

شناخت و توصیف رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان (س و ب)

**اهداف فرعی:**

۱- شناخت و توصیف رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیرکارکردی

۲- شناخت و توصیف رابطه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیرکارکردی

۳- شناخت و توصیف رابطه بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیرکارکردی

**قلمرو تحقیق:****قلمرو مکانی:**

تحقیق حاضر در اداره کل تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان انجام شده است.

**قلمرو زمانی**

دوره زمانی این تحقیق از شهریور ۹۰ لغایت اسفند ۹۰ بوده است.

**تعریف عملیاتی:**

۱. **سرمایه اجتماعی:** در این تحقیق سرمایه اجتماعی شامل سه مولفه ساختاری، شناختی و ارتباطی می باشد که از طریق پرسشنامه محقق ساخته اندازه گیری می شود. نمره ای که آزمودنی ها در مقیاس لیکرت به این پرسشنامه می دهند میزان سرمایه اجتماعی را مشخص می کند.

۲. **تعارض:** در این تحقیق تعارض شامل سه مولفه اختلاف های شخصی، اختلاف های ساختاری و اختلاف های ارتباطی می باشد که از طریق پرسشنامه محقق ساخته نمره ای که آزمودنی ها در مقیاس لیکرت به این پرسشنامه می دهند میزان تعارض غیرکارکردی را مشخص می کند.

### چارچوب نظری تحقیق:

سرمایه اجتماعی که در این تحقیق به عنوان متغیر پیش بین به کار گرفته شده است، متغیری که تلاش می‌کند تغییرات تعارض را که متغیر ملاک می‌باشد، را با بعدهای ساختاری، شناختی و ارتباطی تشریح، تعبیر و تفسیر کند.

ایزدی یزدان آبادی (۱۳۷۹) تعارض را در سه مقوله جای می‌دهد، تعارض ساختاری، که شامل اختلاف‌ها و ناهماهنگی‌ها که بین واحد سازمان پدید می‌آید، بین واحدها در خصوص اهداف و روش‌های تصمیم‌گیری و معیارهای عملکرد، قوانین اختلاف وجود داشته باشد، تعارض شخصی که شامل اختلاف‌های شخصیتی و رفتاری و نظام‌های ارزشی افراد می‌باشد و تعارض ارتباطی که شامل اختلاف‌ها به دلیل پیچیدگی مفاهیم و درک نکردن پیام‌ها و اختلال در کانال‌های ارتباطی می‌شود (ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹: ۲۳).

نتایج مطالعات حاکی از آن است که ابعاد سرمایه اجتماعی به طور قابل توجهی وقوع درگیری و تعارض را کاهش می‌دهد و در مدیریت تعارض نقش اساسی دارد. این مطالعه چنین می‌گوید: امروزه سرمایه اجتماعی، نقش بسیار مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می‌کند، شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسان‌ها، سازمان‌ها و انسان‌ها و سازمان‌ها با نهادها می‌باشد و وجود تعارض در سازمان می‌تواند رشد سرمایه اجتماعی را در سازمان کاهش دهد و این دو متغیر رابطه معکوس باهم دارند، چون اگر در سازمانی سرمایه اجتماعی که حاصل همگرایی و تعاون بین اعضای سازمان هست زیاد شود، به طبع آن تعارض و اختلاف پایین خواهد آمد. این نوع رابطه برای ابعاد و مولفه‌های سرمایه اجتماعی و تعارض نیز صادق است، یعنی هر اندازه سرمایه اجتماعی ساختاری بیشتر شود، اختلاف‌های ساختاری سازمان آن کمتر خواهد بود و هر چقدر سرمایه اجتماعی ارتباطی بیشتر شود اختلاف‌های ارتباطی سازمان کمتر خواهد بود و هر چقدر سرمایه اجتماعی شناختی بیشتر شود اختلاف‌های شخصی سازمان کمتر خواهد بود (سانگینما و همکارانش، ۲۰۰۷: ۲۶).

تعارض، بخش اجتناب ناپذیر حیات سازمانی است. تعارض سازمانی مبتنی بر ادراک متفاوت درباره مسائل مختلف سازمانی و ارتباط تنگاتنگ رفتار افراد است. ارتباط نامناسب و موانع ارتباطی، شکل‌گیری مسائل ناسازگار را تقویت می‌کند و تعارض را شکل

می‌دهد. احساسات و ادراک افراد در هنگام تعارض منتقل کرده، مبنایی بر تعارض‌های بعدی را فراهم می‌کند. بنابراین، ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی در هر جنبه‌ای از تعارض چه در آشکار شدن یا فرونشاندن آن که در ابراز آزادانه مخالفت و ارزیابی مسائل مؤثر است. سرمایه اجتماعی و نقش در تعارض بصورت بالقوه آن توانایی ایجاد تحرک و پویایی سازمان، کمک به توسعه کمی و کیفی فعالیت‌های آن و در نهایت موفقیت آن در دستیابی به مقاصدش را دارند، همچنین قادر به ایجاد مشکل در راه رسیدن به هدف‌های سازمان و ایجاد اختلال و نابسامانی در فعالیت‌ها است. به این ترتیب پرداختن به مقوله سرمایه اجتماعی و شناخت رابطه آن با کاهش تعارض غیر کارکردی ضروری می‌نماید.

چارچوب نظری برای سنجش سرمایه اجتماعی در دو سطح خرد و کلان مورد توجه قرار گرفته است نورث (۱۹۹۰) و لدمن (۱۹۹۹) می‌نویسند؛ سطح کلان روابط و ساختارهای رسمی مانند قوانین، مقررات، چارچوب‌های حقوقی، رژیم سیاسی، سطح عدم تمرکز و سطح مشارکت در فرایند شکل‌گیری سیاسی را شامل می‌شود و سطح خرد به نقش بالقوه‌ای اشاره دارد که سازمان‌های افقی و شبکه‌های اجتماعی در توسعه جوامع دارند (رحمانی و کاوسی؛ ۱۳۸۷: ۸۲).

ناهماهیت و قوشال با رویکرد سازمانی جنبه‌های سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند:

**بعد ساختاری سرمایه اجتماعی:** بعد ساختاری که در بر دارنده الگوهای ارتباطی میان اعضای یک گروه یا واحد اجتماعی است که خود شامل سه بعد روابط شبکه‌ای، پیکربندی روابط شبکه‌ای و سازمان مناسب می‌باشد. روابط شبکه‌ای دارای شیوه‌های خاصی است که اعضای واحد اجتماعی با یکدیگر مرتبط شده‌اند و با یکدیگر همکاری می‌کنند؛ پیکربندی روابط شبکه‌ای تعیین‌کننده الگوهای پیوند میان اعضای واحد اجتماعی است و سازمان مناسب حکایت از سازمانی می‌کند که اطلاعات و ارتباط در آن بطور موثر جریان دارد (الوانی و همکاران؛ ۱۳۸۶: ۴۳).

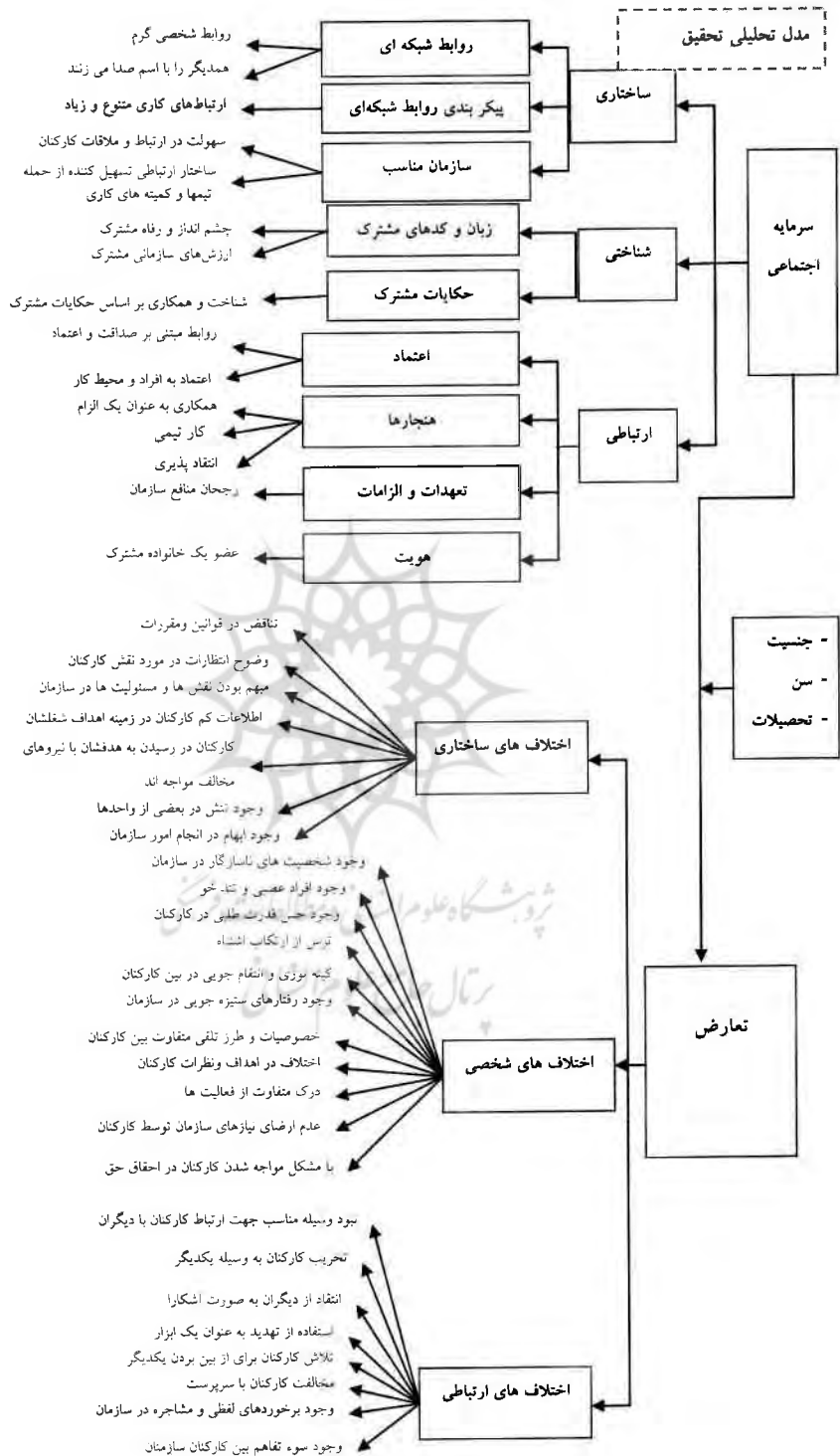
**بعد شناختی سرمایه اجتماعی:** آن قسمت از سرمایه اجتماعی که کمتر قابل لمس است و به ارزشها و اعتقادات، طرز تلقی‌ها و رفتارهای اجتماعی اشاره دارد سرمایه اجتماعی شناختی نامیده می‌شود؛ این ارزش‌ها شامل: اعتماد، همبستگی، اتفاق نظر و بده

بستان می‌باشد که در بین اعضای یک اجتماع مشترک است، بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهمترین جنبه‌های این بعد عبارتند از زبان و کدهای مشترک و حکایت‌های مشترک (قلیچلی و مشکی؛ ۱۳۸۵، ۱۳۱).

**بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی:** این بعد ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد همچنین بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطها متمرکز می‌شود (ناهایت و قوشال؛ ۱۹۹۸: ۲۵۱).

بعد ارتباطی که در بر دارنده میزان اعتماد متقابل میان اعضای یک واحد اجتماعی است. اعتماد عامل بسیار مهم و حیاتی در فراهم آوردن ارتباط متقابل اثر بخش در میان اعضا می‌باشد. مواردی مانند میزان اعتماد اعضا به یکدیگر، تمایل به همکاری با افراد با نظر مخالف در یک واحد و میزان که اعضا روی گفته همکاران خود حساب می‌کنند، نشان دهنده میزان اعتماد متقابل در میان اعضای یک واحد اجتماعی است (الوانی و همکاران؛ ۱۳۸۶: ۴۳).

بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده این تحقیق تلاش می‌کند با محور قرار دادن نظر ناهایت و قوشال (۱۹۹۸) درباره سرمایه اجتماعی و ابعاد و مولفه‌های آن و نظر استیفن رایبیز (۱۹۹۸) و ایزدی یزدان آبادی (۱۳۷۹) در باره تعارض و ابعاد و مولفه‌های آن و همچنین بر اساس نظر سانگینما و همکارانش (۲۰۰۷) روابط بین این متغیرها را بررسی نماید.





**فرضیه‌های تحقیق:****فرضیه اصلی تحقیق:**

۱- بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تأمین اجتماعی استان (س و ب) رابطه وجود دارد.

**فرضیه‌های فرعی تحقیق:**

✓ بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تأمین اجتماعی استان (س و ب) رابطه وجود دارد.

✓ بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تأمین اجتماعی استان (س و ب) رابطه وجود دارد.

✓ بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تأمین اجتماعی استان (س و ب) رابطه وجود دارد.

✓ ابعاد سرمایه اجتماعی می‌توانند کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تأمین اجتماعی استان (س و ب) را پیش‌بینی کنند.

✓ بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تأمین اجتماعی استان (س و ب) با حضور متغیرهای میانجی (جنسیت، سن و تحصیلات) رابطه وجود دارد.

**روش تحقیق:**

در تحقیق حاضر با توجه به موضوع تحقیق که عبارت است از بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان روش تحقیقی توصیفی را از نوع همبستگی مورد استفاده قرار می‌دهد.

**جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه:**

جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان رسمی و قراردادی اداره کل تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان که تعداد آنها ۳۶۳ نفر هست، می‌باشد. روش نمونه‌گیری به صورت سرشماری خواهد بود. چون روش نمونه‌گیری سرشماری می‌باشد در نهایت تعداد نمونه ۳۶۳ نفر می‌باشد.

## ابزارهای جمع آوری داده‌ها:

در تحقیق حاضر نیز برای گردآوری و تدوین ادبیات مربوط به موضوع تحقیق و بررسی سوابق تحقیق از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. بدین منظور از کتب و مقاله‌های موجود در کتابخانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی، اینترنتی و همچنین پایان نامه‌های انجام شده در زمینه موضوع تحقیق، استفاده شده است. در این تحقیق منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از دو پرسشنامه که اولی در خصوص ابعاد سرمایه اجتماعی با توجه به مدل ناهایت و قوشال و دیگر در خصوص تعارض می‌باشد.

## روایی و پایایی ابزار سنجش:

به منظور تعیین و حصول اطمینان از روایی پرسشنامه تعارض، از نظرات پنج نفر از استادان و اعضای محترم هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان استفاده شد، (پیوست شماره ۲) که درباره مناسب بودن گویه‌های پرسشنامه تعارض اظهار نظر نمایند. پس از محاسبات انجام شده، با استفاده از روش امید ریاضی، میزان روایی پرسشنامه تعارض غیرکارکردی ۸۴ صدم به دست آمد.

پنج روش مختلف در سنجش اعتبار وجود دارد که شامل روش آلفا، روش موازی، روش گوتلن، دو نیمه کردن و روش موازی محدود می‌باشد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی ابزار سنجش، از روش آلفا کرانباخ استفاده گردید. ضریب پایایی برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۹۲ صدم و برای پرسشنامه تعارض ۹۵ صدم محاسبه گردید.

## روش جمع آوری داده‌ها:

محقق به طور مستقیم و در برخی از دستگاه‌های به کمک همکاران سازمانی خود تعداد ۳۶۳ پرسشنامه به اضافه حدود ۲۰ پرسشنامه اضافه را بین همکاران توزیع نموده است که در نهایت ۳۰۸ پرسشنامه جمع آوری شده است.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

در تجزیه داده‌ها از روش آماری استفاده می‌شود:

- ۱- آمار توصیفی: شامل تهیه و تنظیم جدول و ترسیم نمودار و شاخص‌های پراکنندگی
- ۲- آمار استنباطی شامل ضرایب همبستگی پیرسون و اسپیرمن همراه با نمودار پراکنش و رگرسیون به روش گام به گام (Stepwise) و لگ خطی است ضمناً مراحل مختلف

محاسبات آماری این پژوهش و برای تجزیه و تحلیل آن از نرم افزار spss استفاده می گردد و سطح معنی داری برای تایید فرضیه های تحقیق ۰/۰۵ بوده است.

### نتایج تحقیق:

#### فرضیه اصلی:

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی پیرسون برابر ۶۵۰ درصد و ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۶۲۹ درصد است که نشان دهنده این است بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد ( $P < 0/05$ ). رابطه بین این دو متغیر به صورت مستقیم است.

ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۶۵۰	** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم
اسپیرمن	۰/۶۲۹	** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

#### فرضیه فرعی ۱

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی پیرسون برابر ۵۸۸ و ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۵۵۷ است که نشان دهنده این است بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد ( $P < 0/05$ ). رابطه بین این دو متغیر به صورت مستقیم است.

ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۵۸۸	** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم
اسپیرمن	۰/۵۵۷	** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی پیرسون برابر ۰/۴۱۰ و ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۳۴۱ است که نشان دهنده این است بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ). رابطه بین این دو متغیر به صورت مستقیم است.

ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۴۱۰	** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم
اسپیرمن	۰/۳۴۱	** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

### فرضیه فرعی ۳

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی پیرسون برابر ۰/۶۴۸ و ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۵۷۵ است که نشان دهنده این است بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ). رابطه بین این دو متغیر به صورت مستقیم است.

ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی

آماره همبستگی	مقدار همبستگی	ضریب	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	۰/۶۴۸		** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم
اسپیرمن	۰/۵۷۵		** < ۰/۰۰۱	۳۰۸	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

#### فرضیه فرعی ۴:

بر اساس نتایج رگرسیون هم زمان سرمایه اجتماعی بر کاهش تعارض، بعد ارتباطی متغیر سرمایه اجتماعی به صورت مثبت کاهش تعارض را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارد ( $p < ۰/۰۰۱$  و  $B = ۰/۴۹۲$ ). همچنین بعد ساختاری متغیر سرمایه اجتماعی به صورت مثبت کاهش تعارض را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارد ( $p < ۰/۰۰۱$  و  $B = ۰/۲۰۶$ ). به علاوه بعد شناختی سرمایه اجتماعی معنی دار نیستند، یعنی نمی تواند کاهش تعارض را پیش بینی و در مدل رگرسیونی هم آورده نمی شود. بر اساس مقدار  $R^2$  ۴۳ درصد از تغییرات کاهش تعارض توسط سرمایه اجتماعی توضیح داده می شود. مدل رگرسیونی مورد نظر به صورت زیر است:

$$\text{ساختاری} = ۰/۲۰۶ \times + \text{ارتباطی} = ۰/۴۹۲ \times + ۰/۸۴۷ = \text{کاهش تعارض}$$

جدول تحلیل واریانس برای بررسی رابطه بین متغیر ملاک (کاهش تعارض) و

متغیرهای پیش بین سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و ارتباطی)

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	معنی داری
رگرسیون	۷۳/۶۴۰	۲	۳۶/۸۲۰		
باقیمانده	۹۳/۹۵۴	۳۰۵	۰/۳۰۸	۱۱۹/۵۲۷	* < ۰/۰۰۱
کل	۱۶۷/۵۹۳	۳۰۷			

نتایج به دست آمده از جدول تحلیل واریانس نشان دهنده این است که مدل

رگرسیونی معنی دار است ( $p < ۰/۰۵$ ).

## نتایج رگرسیون هم زمان سرمایه اجتماعی بر کاهش تعارض

R <sup>2</sup> (adj)	R <sup>2</sup>	R	P	t	ضریب استاندارد شده	ضریب استاندارد نشده		متغیرهای پیش‌بین
						خطای معیار	ضریب B	
۰/۴۳۶	۰/۴۳۹	۰/۶۶۳	<۰/۰۰۱*	۴/۴۵۲	-	۰/۱۹۰	۰/۸۴۷	ثابت
			<۰/۰۰۱*	۷/۱۵۱	۰/۴۸۲	۰/۰۶۹	۰/۴۹۲	ارتباطی
			<۰/۰۰۱*	۳/۲۱۲	۰/۲۱۶	۰/۰۶۴	۰/۲۰۶	ساختاری

متغیر ملاک: کاهش تعارض

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار (p&lt;۰/۰۵)

## فرضیه فرعی ۵:

## فرضیه فرعی ۵ با حضور متغیر میانجی جنسیت:

بر اساس نتایج لگ خطی برای بررسی رابطه بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، کاهش تعارض و جنسیت؛ فرض استقلال تأثیر متقابل سه تایی (بدون تعبیر) رد نمی‌شود چون p- مقدار بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است (p=۰/۱۱۶) اما فرض استقلال تأثیر متقابل دوتایی (استقلال هر سه متغیر از یکدیگر) رد می‌شود، چون p- مقدار کوچک‌تر از ۰/۰۵ است (p<۰/۰۰۱). همچنین صفر بودن اثر اصلی نیز رد می‌شود چون p- مقدار کوچک‌تر از ۰/۰۵ است (p<۰/۰۰۱).

تأثیرات k تایی و بالاتر برای بررسی رابطه بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، کاهش تعارض و

## جنسیت

سطح معنی داری (p-مقدار)	نسبت درست‌نمایی	درجه آزادی	k
۰/۱۱۶	۱۴/۱۹۵	۹	۳
<۰/۰۰۱*	۱۵۱/۰۱۲	۲۴	۲
<۰/۰۰۱*	۷۶۱/۹۱۸	۳۱	۱

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار (p&lt;۰/۰۵)

مدل نهایی برای بررسی رابطه بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، کاهش تعارض و جنسیت به روش برآورد پسر و

سطح معنی داری (p- مقدار)	درجه آزادی	نسبت درست‌نمایی	مدل نهایی
۰/۱۸۴	۱۲	۱۶/۱۶۹	کاهش تعارض* سرمایه اجتماعی + جنسیت* سرمایه اجتماعی

پس از متوقف شدن حذف اثر در گام سوم، مدل نهایی بر اساس کناره بسنده باقی مانده در مدل نشان می‌دهد که بهترین مدل با حضور اثر کاهش تعارض\* سرمایه اجتماعی به شرط جنسیت به اضافه اثر جنسیت\* سرمایه اجتماعی به شرط کاهش تعارض است. بنابراین دو متغیر سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض به شرط حضور متغیر جنسیت وابسته هستند. یعنی جنسیت به عنوان یک متغیر مخدوشگر می‌تواند رابطه بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض را تحت تاثیر قرار دهد. مدل نهایی به صورت زیر است:

$$\ln(\mu_{ij}) = \theta^{(0)} + \text{کاهش تعارض}^* \text{سرمایه اجتماعی} + \text{جنسیت}^* \text{سرمایه}$$

$$\text{اجتماعی} + \text{کاهش تعارض} + \text{سرمایه اجتماعی} + \text{جنسیت}$$

ضریب همبستگی اسپیرمن بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض در حضور متغیر

جنسیت

متغیر میانجی	سطوح	ضریب همبستگی اسپیرمن	معنی داری	تعداد
جنسیت	مرد	۰/۵۳۴	* < ۰/۰۰۱	۲۳۷
	زن	۰/۷۲۲	* < ۰/۰۰۱	۷۰

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار ( $p < ۰/۰۵$ )

نتایج حاصل از همبستگی بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض بین زنان و مردان نشان می‌دهد که همبستگی بین این دو متغیر در گروه زنان بیشتر از همبستگی مشابه در مردان است (مقدار همبستگی در گروه زنان ۰/۷۲۲ است).

### فرضیه فرعی ۵ با حضور متغیر میانجی سن و تحصیلات:

بر اساس نتایج لگ خطی برای بررسی رابطه بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، کاهش تعارض و سن و تحصیلات؛ فرض استقلال تاثیر متقابل سه تایی (بدون تعییر) رد نمی‌شود چون  $p < 0.05$  مقدار بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، اما فرض استقلال تاثیر متقابل دو تایی (استقلال هر سه متغیر از یکدیگر) رد می‌شود چون  $p < 0.05$  مقدار کوچک‌تر از ۰/۰۵ است ( $p < 0.001$ ). همچنین صفر بودن تاثیر اصلی نیز رد می‌شود چون  $p < 0.05$  مقدار کوچک‌تر از ۰/۰۵ است ( $p < 0.001$ ).

مدل نهایی برای بررسی رابطه بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، کاهش تعارض و سن به روش برآورد پسر و

سطح معنی داری (p) مقدار)	درجه آزادی	نسبت درست‌نمایی	مدل نهایی
۰/۹۱۷	۴۵	۳۲/۵۶۹	کاهش تعارض* سرمایه اجتماعی + سن

مدل نهایی برای بررسی رابطه بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، کاهش تعارض و تحصیلات به روش برآورد پسر و

سطح معنی داری (p) مقدار)	درجه آزادی	نسبت درست‌نمایی	مدل نهایی
۰/۳۸۰	۴۵	۴۷/۲۶۹	کاهش تعارض* سرمایه اجتماعی + تحصیلات



از آن جایی که بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان با حضور متغیر میانجی سن و تحصیلات رابطه وجود ندارد، بررسی میزان همبستگی دو متغیر سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض در سطوح مختلف سن (۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۰ تا ۴۰ سال، ۴۰ تا ۵۰ سال و ۵۰ سال به بالا) و در سطوح مختلف تحصیلات (دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس و بالاتر) معنی دار نیست.

### بحث و بررسی:

ما از دورانی با ثبات به زمانه ای وارد شده ایم که تغییرات آن سریع و در عین حال مبهم است. این تغییرات سریع و روز افزون در حوزه های علوم و تکنولوژی موجب شده است که سازمان های امروزی از پیچیدگی ساختاری و رفتاری بیشتر برخوردار گردند و در نتیجه مدیریت بر سازمان های نوین با تفکر سنتی مدیران امکان پذیر نخواهد بود. امروزه یکی از مسائل اساسی مدیریت سازمان ها، رویارویی با تفاوت ها، تضادها و اختلاف های سازمانی است و مدیریت تضاد یکی از مشکل ترین و در عین حال مهمترین وظایف هر مدیر محسوب می شود. چرا که تعارض در سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است و کسی نمی تواند ادعا کند که با آن روبه رو نشده و یا نخواهد شد.

سازمان ها با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی خود می توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشد و با استفاده از سرمایه اجتماعی می توانند سیستم های سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند و این یکی از موارد کاهش تعارض است.

لدمن و همکاران (۱۹۹۹)، در تحقیقات خود در ۳۹ کشور توسعه یافته و در حال توسعه انجام داده اند، نشان داده اند که سرمایه اجتماعی از طریق تقویت و گسترش ارزش ها و هنجارهای مشترک سبب کاهش خشونت در جامعه می شود و در نتیجه از وقوع جرم و خشونت پیشگیری می کند. موسر و هلند (۱۹۹۷)، در تحقیقات خود نشان داده اند که سرمایه اجتماعی در خانواده باعث فراهم آوردن شبکه حمایت برای اعضای خانواده می شود (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۹).

تحقیق حاضر شامل ۴ فرضیه اصلی است که در آن رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و ابعاد کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان مورد سنجش قرار گرفته است.

۱- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد. با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می‌شود بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد به طوری که با افزایش سرمایه اجتماعی، تعارض غیرکارکردی کاهش پیدا می‌کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است.

اگر در سازمانی سرمایه اجتماعی که حاصل همگرایی و تعاون بین اعضای سازمان است زیاد شود به طبع آن تعارض و اختلاف پایین خواهد آمد (سانگینما و همکاران، ۲۰۰۷: ۲۶). سازمان‌ها با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی خود می‌توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند، با استفاده از سرمایه اجتماعی می‌توانند خود را بهتر هدایت کنند (علوی، ۱۳۸۰: ۲).

۲- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد. با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می‌شود بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد به طوری که با افزایش بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، تعارض غیرکارکردی کاهش پیدا می‌کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است. سرمایه اجتماعی ساختاری از طریق سازمان‌های افقی و شبکه‌هایی شکل می‌گیرد که فرایندهای تصمیم‌گیری شفاف و جمعی، رهبران پاسخگو و تجارب عملی حاصل شود. (ناهایبیت و قوشال، ۱۹۹۸: ۳۵)

هر چقدر سرمایه اجتماعی ساختاری بیشتر شود اختلاف‌های ساختاری آن سازمان کمتر خواهد بود (سانگینما و همکاران، ۲۰۰۷: ۲۶).

۳- یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین کاهش ابعاد تعارض (اختلاف های ساختاری، اختلاف های شخصی و اختلاف های ارتباطی) با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می شود بین کاهش ابعاد تعارض (اختلاف های ساختاری، شخصی و ارتباطی) با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. به طوری که با کاهش میزان تعارض غیر کارکردی، بعد ساختاری سرمایه اجتماعی افزایش پیدا می کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است.

۴- یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد. با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می شود، بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد به طوری که با افزایش بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی، تعارض غیر کارکردی کاهش پیدا می کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است. هر چقدر سرمایه اجتماعی ارتباطی بیشتر شود اختلاف های ارتباطی آن سازمان کمتر خواهد بود (سانگینما و همکاران، ۲۰۰۷: ۲۶).

این بعد روابط در یک سازمان را در بر می گیرد همچنین بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباط های متمرکز می گردد (ناهایت و قوشال، ۱۹۹۹: ۲۵۱).

۵- یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین ابعاد کاهش تعارض (اختلاف های ساختاری، اختلاف های شخصی و اختلاف های ارتباطی) با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می شود بین ابعاد کاهش تعارض (اختلاف های ساختاری، اختلاف های شخصی و اختلاف های ارتباطی) با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. به طوری که با کاهش میزان ابعاد تعارض غیر کارکردی، بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی افزایش پیدا می کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است.

۶- یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد.

با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می‌شود بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد به طوری که با افزایش بعد شناختی سرمایه اجتماعی، تعارض غیر کارکردی کاهش پیدا می‌کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است. نتایج مطالعات حاکی از آن است که بعد شناختی سرمایه اجتماعی به طور قابل توجهی وقوع درگیری و تعارض را کاهش می‌دهد و در مدیریت نقش اساسی دارد یعنی هر چقدر سرمایه اجتماعی شناختی بیشتر شود اختلاف‌های شخصی آن سازمان کمتر خواهد بود (سانگینما و همکاران، ۲۰۰۷: ۲۶).

مهمترین جنبه‌های بعد شناختی سرمایه اجتماعی عبارتند از زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک (قلیچلی و مشبکی ۱۳۸۵: ۱۳۱).

۷- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین ابعاد کاهش تعارض (اختلاف‌های ساختاری، اختلاف‌های شخصی و اختلاف‌های ارتباطی) با بعد شناختی سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. با توجه به نحوه پراکندگی نقاط در نمودار پراکنش مشاهده می‌شود بین کاهش ابعاد تعارض (اختلاف‌های ساختاری، اختلاف‌های شخصی و اختلاف‌های ارتباطی) با بعد شناختی سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. به طوری که با کاهش میزان ابعاد تعارض غیر کارکردی، بعد شناختی سرمایه اجتماعی افزایش پیدا می‌کند که نشان از وجود رابطه مستقیم بین این دو متغیر است.

۸- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که ابعاد متغیر سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و ارتباطی) می‌توانند متغیر کاهش تعارض غیر کارکردی را پیش بینی کنند.

بر اساس نتایج رگرسیون همزمان سرمایه اجتماعی بر کاهش تعارض، بعد ارتباطی متغیر سرمایه اجتماعی به صورت مثبت کاهش تعارض را پیش بینی می‌کند و اثر افزایشی دارد. همچنین بعد ساختاری متغیر سرمایه اجتماعی به صورت مثبت کاهش تعارض را پیش بینی می‌کند و اثر افزایشی دارد.

۹- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان با حضور متغیر میانجی جنسیت رابطه وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین این دو متغیر در حضور متغیر میانجی جنسیت از لگ خطی استفاده شده است و نتایج از لگ خطی نشان می‌دهد که دو متغیر سرمایه اجتماعی و تعارض به شرط حضور متغیر جنسیت وابسته هستند. یعنی جنسیت به عنوان یک متغیر مخدوشگر می‌تواند رابطه بین سرمایه اجتماعی و تعارض را تحت تاثیر قرار دهد. و همچنین نتایج حاصل از همبستگی بین سرمایه اجتماعی و تعارض بین زنان و مردان نشان می‌دهد که همبستگی بین این دو متغیر در گروه زنان بیشتر از همبستگی مشابه در مردان است.

۱۰- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان با حضور متغیر میانجی سن رابطه وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین این دو متغیر در حضور متغیر میانجی سن از لگ خطی استفاده شده است و نتایج از لگ خطی نشان می‌دهد که دو متغیر سرمایه اجتماعی و تعارض به شرط حضور متغیر سن وابسته نیستند. یعنی سن به عنوان یک متغیر مخدوشگر نمی‌تواند رابطه بین سرمایه اجتماعی و تعارض را تحت تاثیر قرار دهد. و بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان با حضور متغیر میانجی سن رابطه وجود ندارد.

۱۱- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان با حضور متغیر میانجی تحصیلات رابطه وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین این دو متغیر در حضور متغیر میانجی تحصیلات از لگ خطی استفاده شده است و نتایج از لگ خطی نشان می‌دهد که دو متغیر سرمایه اجتماعی و تعارض به شرط حضور متغیر تحصیلات وابسته نیستند. یعنی تحصیلات به عنوان یک متغیر مخدوشگر نمی‌تواند رابطه بین سرمایه اجتماعی و تعارض را تحت تاثیر قرار دهد. و بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیر کارکردی کارکنان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان با حضور متغیر میانجی تحصیلات رابطه وجود ندارد.

## پیشنادهای تحقیق

۱- با توجه به نتایج بدست آمده از محاسبات آماری مبنی بر وجود رابطه مثبت و قوی بین سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی در کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان پیشنهاد می شود که مدیران با افزایش سرمایه اجتماعی تعارض غیرکارکردی را کاهش دهند و با استفاده از سرمایه اجتماعی سیستم‌های سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند.

همچنین همکاری و همیاری میان کارمندان را در سازمان افزایش دهند که همین همکاری و همیاری یکی از عوامل بوجود آمدن سرمایه اجتماعی در کارکنان جهت موفق تر عمل کردن سازمان و کاهش تعارض غیرکارکردی کارکنان می باشد.

۲- نتایج تحقیق حاضر رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی را مورد تایید قرار داد. بنابراین به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می شود که بتوانند اطلاعات و ارتباطها را در بین کارکنان بطور موثر جریان دهند و بدین طریق اعضای واحد اجتماعی (سازمان) بتوانند به یکدیگر مرتبط شوند و با یکدیگر همکاری نمایند که در این صورت تعارض غیرکارکردی می تواند تا حدی زیادی کاهش یابد.

۳- از آنجا که تحقیق حاضر رابطه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی در کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان را مورد تایید قرار داد بنابراین می توان به مدیران سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد داد که بتوانند ارزشها و اعتقادات و همچنین طرز تلقی‌هایی که در بین اعضای یک سازمان به طور مشترک وجود دارد را تا حد زیادی تقویت نمایند و از این طریق تعارض غیرکارکردی را در سازمان کاهش دهند و بدین طریق باعث بوجود آمدن تعارض سازنده باشند و زمینه تغیر، نوآوری و تحول سازنده را در اداره کل فراهم کنند و در نهایت کارکنان از این طریق بتوانند به اهداف فردی و سازمانی خویش نائل آیند.

۴- از آنجا که بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و کاهش تعارض غیرکارکردی در کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان رابطه وجود دارد به

مدیران سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد داده می‌شود که اعتماد متقابل میان اعضای سازمان را افزایش دهند زیرا اعتماد یک عامل بسیار مهم و حیاتی برای ارتباطها اثر بخش است و یکی از موارد بسیار مهم در رابطه با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی می‌باشد و در این زمینه هر چقدر کارمندان بتوانند روی گفته همکاران خود حساب کنند و در واقع به آنان اعتماد داشته باشند می‌توانند تا حد زیادی از تعارض غیر کارکردی که در واقع یک تعارض مخرب در سازمان می‌باشد جلوگیری کنند.

۵- در نهایت با توجه به نتایج بدست آمده به مدیران سازمان ها پیشنهاد می‌شود که باتوانایی با تعارضها و برخورد و اداره آن را پیدا کنند که این امر یکی از مهم ترین مهارت های مدیریت به شمار می‌آید زیرا اگر تعارض سازنده باشد موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شود و در نهایت به مدیریت کمک می‌کند تا به اهداف سازمانی خویش دست پیدا کند.

## منابع:

- ۱- الوانی، س و شیروانی، ع، ۱۳۸۶، سرمایه اجتماعی و نظریه ها، اصفهان: انتشارات مانی.
- ۲- ایزدی یزدان آبادی، الف، ۱۳۷۹، مدیریت تعارض، تهران: موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین (ع)
- ۳- بیکر، و، ۱۳۸۲، مدیریت و سرمایه اجتماعی، ترجمه الوانی، سید مهدی و ربیعی مند حسین، محمد رضا، تهران، سازمان مدیریت صنعتی
- ۴- رحمانی، م و کاوسی، الف، ۱۳۸۷، اندازه گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی در بخش های دولتی و خصوصی، تهران، معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۵- رضائیان، ع، ۱۳۸۲، مدیریت تعارض و مذاکره، چاپ دوم، تهران، سازمان انتشارات سمت.
- ۶- رضائیان، ع، ۱۳۸۹، مدیریت تعارض و مذاکره، چاپ چهارم، تهران، سازمان انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- ۷- شریفیان ثانی، م، ۱۳۸۱، سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری، فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی، سال اول، شماره ۲، ص ۸۴-۹۷.
- ۸- علوی، س، ۱۳۸۰، نقش سرمایه در توسعه، تدبیر، سال دوازدهم ش ۱۱۶ ص ۴۰-۳۴.
- ۹- قربانی، م، کرامتی، م، جعفریان راد، م، ۱۳۸۳، مدیریت تعارض و کار با افراد دشوار، چاپ اول، انتشارات پژوهش توس، مشهد توس، مشهد.
- ۱۰- قلیچلی، ب و مشبکی، الف، ۱۳۸۵، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه موردی شرکت پارس خودرو و ایران خودرو) فصلنامه دانش مدیریت سال نوزدهم، شماره ۷۵

- ۱۱- Ledeman, D., Loyza, N., and Menendez, A. M. (۱۹۹۹), Violent crime: Does social capital matter? Presented at the ۱۹۹۹ Annual Meeting of the Latin America, Econometric Society, Cancun, Mexico.
- ۱۲- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (۱۹۹۸); "Social Capital, Intellectual capital & the organizational advantage"; A cademy of management Review, ۲۳(۲), ۲۴۲-۲۶۰.
- ۱۳- Sanging, Pascal & Kamvgisha, Rick. (۲۰۰۷). The dynamics of Social Capital and Conflict Management in Multiple resource regimes. Ecology and Society ۱۲:۶.