

پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی

سال سوم، شماره پیاپی، شماره اول، بهار و تابستان ۱۳۹۳

تاریخ دریافت: ۹۲/۲/۲۸ تاریخ پذیرش: ۹۲/۹/۲۴

صص ۴۵-۵۹

علل و پیامد تعارض کار خانواده و بررسی بیگانگی از کار به عنوان یکی از پیامدهای آن

سید عبدالحسین نبوی، دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه شهید چمران اهواز*

مرضیه شهریاری، کارشناس ارشد جامعه‌شناسی

چکیده

پیدایش و گسترش روزافزون خانواده‌هایی که در آن زن و شوهر هر دو شاغل و دارای درآمد هستند، از تحولات اجتماعی کشور است. این سبک از زندگی به رغم بهره‌مندی از فواید ترکیب نقش، به علت نادیده گرفتن تقسیم کار سنتی در خانواده و نیز پذیرش و ایفای تعهدات بیشتر و جدیدتر، با فشارهایی مواجه است. یکی از این فشارها، تعارض کار- خانواده است که چنانچه رفع نشود، می‌تواند پیامدهای ناخواسته‌ای بر انسجام اجتماعی و کارکردهای خانواده و نیز عملکرد کاری فرد و بیگانگی از کار داشته باشد. این مقاله ضمن شناسایی عوامل مؤثر بر تعارض کار- خانواده، به حمایت اجتماعی در کار به عنوان یک منبع انطباق با بیگانگی از کار و تعارض کار- خانواده می‌پردازد. در این مقاله متغیر وابسته (بیگانگی از کار) در ارتباط با حمایت اجتماعی، انتظارات نقش، ابهام نقش، کنترل بر کار و تعارض کار- خانواده بررسی شده است که در این زمینه از دیدگاه‌های متفاوتی، همچون: نظریه نقش، نظریه دوکسبری و هیگینز، کارلسون و پرو، کاراسک و بلونر استفاده شده است. پژوهش حاضر، با استفاده از نمونه‌ای با حجم ۴۰۰ نفر، از کارمندان زن متأهل ادارات دولتی شهر اهواز با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی بررسی شده است. نتایج تحقیق به طور کلی حاکی از تأیید فرضیه‌ها و انتظارات تحقیق درباره نقش حفاظتی حمایت‌های اجتماعی در کار، مقابله و سازگاری با تعارض و نیز اثر تعدیل‌کننده آن بر بیگانگی از کار است. به طوری که نتایج تحلیل آماری نشان می‌دهد حمایت اجتماعی در کار از طریق انتظارات نقش کاری، ابهام نقش کاری و تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار مؤثر است. همچنین، انتظارات نقش کاری و ابهام نقش کاری از طریق تعارض کار - خانواده بر بیگانگی از کار مؤثر است. شایان ذکر است که رابطه معنی‌دار و معکوسی بین کنترل بر کار و بیگانگی از کار وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: تعارض کار - خانواده، انتظارات نقش، ابهام نقش، حمایت اجتماعی، کنترل بر کار، بیگانگی از کار.

مقدمه

هر چند جامعه ایران از چند دهه پیش، برای رسیدن به مرحله یک جامعه پیش رفته صنعتی با مقتضیات اجتماعی-اقتصادی خاص آن تلاش می‌کند و در موارد مختلف پیشرفت‌های حاصل شده، اما بهره‌گیری از تمامی ظرفیت‌ها و پتانسیل نیروی انسانی میسر نگشته، و به‌ویژه توسعه کار زنان هنوز در مراحل اولیه خود باقی مانده است؛ بدین معنا که کار زن در بیرون از خانه، به عنوان یک عامل اقتصادی، هنوز فراگیر نشده است. آمار جمعیت فعال کشورها و مقایسه آمارهای سرشماری‌های مختلف با یکدیگر نشان می‌دهد که نسبت و میزان فعالیت زنان در ایران و اروپا تقریباً معکوس است؛ بدین معنی که مثلاً در کشوری مثل فرانسه، در حالی که تنها ۱۰ درصد زنان در سن فعالیت کار نمی‌کنند و بقیه شاغل هستند، در ایران، تنها کمتر از ۱۰ درصد زنان در سن فعالیت کار می‌کنند. دست کم در سرشماری‌های پنجگانه سال‌های ۱۳۳۵ تا ۱۳۷۵، نوسان این نسبت کاملاً محسوس است، به طوری که امروز، هنوز فقط ۹ درصد زنان در سن فعالیت عملاً فعال هستند، که در مقایسه با میزان فعالیت مردان حدود ۱/۱۰ بیشتر نیست؛ یعنی از هر ۱۰ زن در سن فعالیت، عملاً یک نفر به کار اشتغال می‌ورزد. از عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مختلفی که می‌تواند مورد توجه و نگرش قرار گیرد، تعارض بین کار-خانه‌داری (که به طور سنتی به زنان تعلق داشته) و کار بیرون از خانه (که عمدتاً مردان متصدی انجام آن بوده‌اند) است که هم ناشی از ساختار اقتصادی و هم ناشی از پایداری نظام سنتی گذشته است. این روند احتمال اینکه نقش‌های خانواده و کار با یکدیگر تداخل داشته باشند را افزایش داده است (توسلی، ۱۳۸۲). تقریباً تمامی بررسی‌ها و پژوهش‌هایی که در حوزه متقابل کار-خانواده انجام یافته است، متفق‌القول‌اند که تعارض کار-خانواده می‌تواند برای افراد، خانواده‌ها و سازمان‌ها، آثار زیانبار و نامناسبی بر جای گذارد. برک^۱ (۱۹۸۸) با نگاهی به نتایج کاری به این نکته پی

برد که در نمونه‌ای از افسران پلیس، تداخل بسیار شرایط کاری با مسائل خانوادگی، بیشتر با سستی و رخوت روانی و احساس بیگانگی رابطه داشت و کمتر با رضایت از شغل مربوط می‌شد. به همین علت، مطالعه حاضر درصدد تبیین راه‌هایی برای کاهش بیگانگی^۲ از کار از طریق کاهش تعارض کار-خانواده است. هر چند بیگانگی پدیده‌ای است با قدمت طولانی که هر زمان عوامل به وجود آورنده آن اشکال کم و بیش متفاوتی داشته، اما نتیجه آن در مورد زنان تفاوت محسوسی ندارد و کم و بیش یکسان و مشابه بوده است؛ و آن کاستن از آمادگی زنان برای پذیرش مسؤولیت‌های مختلف در عرصه اجتماع و مشارکت آنان در امور گوناگون و به طور کلی، کاستن از توان جامعه و غیرفعال نمودن بخش مهمی از نیروی کار لازم و مؤثر برای توسعه جامعه بوده است. در چنین شرایطی، کارکنان خود را تابع دستورات می‌بینند و در اصطلاح میلز به «آدمک بشاش» تبدیل می‌شوند. همه این عوامل باعث می‌شد که تحقیق و بررسی در مورد بیگانگی از کار ضروری و اجتناب‌ناپذیر باشد (لکدی و صفی‌پور، ۱۳۸۱: ۱۵۲). از آنجا که این پدیده بندرت در جامعه ما در مورد زنان بررسی شده، لازم است که مورد بررسی و کنکاش دقیق‌تر قرار گیرد و عوامل مؤثر در بروز، و شدت و ضعف تأثیرگذاری هر یک بر روی نگرش و فعالیت زنان اندازه‌گیری شود. لذا این پژوهش سعی بر مطالعه علل و پیامدهای تعارض کار-خانواده در بین زنان متأهل شهر اهواز دارد. هدف مطالعه حاضر پاسخ به دو سؤال ذیل است:

- ۱- عوامل اجتماعی و فرهنگی تبیین‌کننده تعارض کار-خانواده کدامند؟
- ۲- پیامدهای تعارض کار-خانواده بر بیگانگی از کار چیست؟

پیشینه تجربی تحقیق

در این قسمت از تحقیق، سعی شده است به برخی از

² Alienation

¹ Burke

مجاللی برای ابتکار فراهم نمی‌سازد و افرادی که در سطح بالاتری قرار داشتند، بیشتر احتمال داشت که از کار خود راضی باشند و تا اندازه‌ای احساس می‌کردند دارای استقلال و قدرت ایجاد دگرگونی در برنامه‌ها هستند (گیدنز، ۱۳۷۴). ادیا^۶ (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی عوامل ایجادکننده بیگانگی در میان زنان متخصص فناوری اطلاعات پرداخت و به این نتیجه دست یافت که خستگی در کار، ابهام نقش و تعارض نقش از عوامل ایجاد بیگانگی محسوب می‌شوند.

مبانی نظری و چارچوب تئوریک

در این بخش، با مروری بر مباحث نظری مربوط به موضوع پژوهش به تشریح چارچوب مستخرج مورد استفاده این تحقیق می‌پردازیم.

در این تحقیق برای تبیین تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی یا تعارض کار-خانواده از نظریه نقش استفاده شده است. چنین تئوری‌ای برای کمک به شرح فرآیندهای زیربنایی تعارض کار-خانواده و اینکه تعارض کاری-خانوادگی چگونه با متغیرهای دیگر مرتبط است؛ استفاده شده است. به این ترتیب، سه بعد برای تضاد کار-خانواده قابل شناسایی است:

- **تعارض مبتنی بر زمان:** این تعارض پیامد رقابت نقش‌های چندگانه برای تصاحب زمان در اختیار فرد است، حال آنکه نمی‌توان مدت زمان انجام فعالیت در یک نقش را برای فعالیت‌های مربوط به نقش دیگر اختصاص داد.

- **تعارض مبتنی بر فشار:** فشار حاصله در یک نقش بر عملکرد شخص در نقش دیگر تأثیر گذارد. تعارض نقش‌ها اغلب به جهت فشار یک نقش است که پیروی از تقاضاهای نقش دیگر را مشکل می‌کند.

- **تضاد مبتنی بر رفتار:** هنگامی رخ می‌دهد که رفتار در یک نقش نمی‌تواند سازگار با الگوهای رفتاری در نقش دیگر تنظیم شود (Gahan, 1975:5). رویکرد نظری غالب در زمینه تعارض

تحقیقات و نظرسنجی‌های که تاکنون درباره تعارض کار خانواده و پیامدهای آن، از جمله بیگانگی از کار در ایران و سایر نقاط جهان به انجام رسیده است، نگاهی بیفکنیم.

نبی‌لو و خوانساری (۱۳۷۸) هر دو در زمینه بیگانگی کار در محیط‌های صنعتی و تولیدی به بررسی پرداخته‌اند و میزان بیگانگی کار را با متغیرهایی، چون وضعیت استخدامی، میزان مهارت شغلی، میزان آزادی کارکنان در کار، نوع روابط اجتماعی در محیط کار، نگرش افراد نسبت به کارشان، سابقه کار و نوع کار بررسی کرده‌اند. نتایج این دو تحقیق نشان می‌دهد، افرادی که در شغل خود، تنوع شغلی و استقلال و کنترل کافی ندارند و کسانی که غیر بومی‌اند و یا کارگران شهری نسبت به کارگران روستایی، میزان بالایی بیگانگی از کار را تجربه می‌کنند (نبی‌لو و خوانساری، ۱۳۷۰). فاتحی‌زاده و باغبان (۱۳۸۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تعارض کار-خانواده با حمایت اجتماعی ارتباط معناداری دارد. همچنین، سازمان‌ها با حمایت کارکنان خود قادر خواهند بود تعارضات را کاهش دهند و در مقابل با افزایش رضایت شغلی مواجه شوند. براساس تحقیقات فرنچ و کاپلان^۱ (۱۹۷۲) و پژوهش‌های دانشگاه میشیگان نتایج تحقیقات کان^۲، کان^۳، ولف^۴، کوئین^۵، ابهام نقش به احساس بیهودگی در سازگاری با محیط سازمانی منجر می‌گردد (اندرسون و کپیریانو^۵، ۱۳۷۷). نمونه دیگری از مطالعات جامعه‌شناختی در مورد بیگانگی کار، گزارشی است که در سال (۱۹۷۳) میلادی توسط وزارت بهداشت، آموزش و رفاه آمریکا، انجام گرفت. گزارش مزبور نشان می‌دهد که کارگران یقه آبی احساس می‌کنند که کنترلی بر شرایط کارشان ندارند و از فرصت تأثیرگذاری بر تصمیماتی که درباره آنها گرفته می‌شود، محروم شده‌اند. افرادی که به کارهای دفتری سطح پایین اشتغال داشتند، مشاغل خود را یکنواخت و کسل‌کننده می‌دانستند که

¹ Caplan

² Kahn R.L

³ Wolf. DM

⁴ Quina R.P

⁵ Anderson and Kiperyano

⁶ Adya

ابقا کرده است که در آن از یک سو انسان‌ها نمی‌توانند عواقب و نتایج اعمال و رفتارهای خود را کنترل کنند و از سوی دیگر، نحوه کنترل و مدیریت جامعه و سیستم پاداش اجتماعی به گونه‌ای است که فرد بین رفتار خود و پاداش مأخذ از سوی جامعه، نمی‌تواند ارتباطی برقرار کند؛ در نتیجه چنین وضعیتی احساس انفصال^۴ و بیگانگی بر فرد مستولی می‌شود و او را به کنشی منفصلانه و ناسازگارانه در قبال جامعه سوق می‌دهد. به نظر سیمن (۱۹۵۹) انسان در دنیای صنعتی در بسیاری از حرفه‌ها و مشاغل در روابط تولیدی خاصی واقع می‌شود که در آن کار و تولید، او را به هدف و تعالی مورد نظر رهنمون نیست. او کار می‌کند بدون آنکه به ارزش واقعی کار خود واقف باشد و از نتایج کار خویش محظوظ و بهره‌مند گردد. نتیجه این امر، زوال و از دست رفتن مفهوم واقعی کار و آغاز نفی خود و تولید است (Seeman, 1959:91-737). بلونر^۵ (۱۹۶۴) بیگانگی را یک اختلال کلی می‌داند که از محیط‌های بیرونی متعدد و حالات عاطفی درونی که خود ناشی از مناسبات وضع اجتماعی و اقتصادی کار است، پدید می‌آید (توسلی، ۱۳۷۵: ۹۷).

بلونر (۱۹۶۴) چهار بعد از انواع بیگانگی را که سیمن مشخص کرده بود، انتخاب کرد: بی‌قدرتی^۶، بی‌معنایی^۷، انزوای اجتماعی^۸ و از خود بی‌زاری^۹. بی‌قدرتی زمانی وجود دارد که کارگران قادر به کنترل فعالیت‌های شغلی خود نیستند (Shepard, 1977:254-255). بی‌معنایی زمانی وجود دارد که، در کل فرآیند تولید، کارگران فقط به صورت جزئی شرکت دارند (Blauner, 1964:22). کارگرانی که فقط از وظایف تخصصی خود مطلع‌اند و در حوزه کاری خود از وظایف همکاران و کار قسمت‌های دیگر بی‌اطلاع‌اند. و در نتیجه، احساس می‌کنند بی‌هدف و بی‌کارکرد هستند. بی‌معنایی هنگامی صورت می‌پذیرد که

براساس عواملی مانند، حمایت اجتماعی، ابهام و انتظارات نقش بیش از اندازه است. طبق نظریه نقش، نقش‌ها تعیین می‌کنند چه رفتارهایی مورد انتظارند. وقتی انتظارات میان نقش‌ها متفاوت باشند؛ ممکن است مشکلات کاری یا خانوادگی بروز کند.

بیگانگی از کار

موضوع بیگانگی از کار را هم می‌توان از منظرهای جامعه‌شناختی، روان‌شناختی، فلسفی، حقوقی، مدیریتی و اقتصادی بررسی کرد. در اینجا قصد ما بر آن است که به مبانی نظری جامعه‌شناختی تأکید بیشتری داشته باشیم. تأکید مارکس^۱ عمدتاً بر بیگانگی از کار، کارگر مزدبگیر صنعتی است و نشان می‌دهد که چگونه کارگر از ابزار و وسائل تولید در سیستم سرمایه‌داری جدا و منفک شده است و تحت تأثیر چنین روابط اجتماعی تولید، خود را با خود، با هم‌نوع و با جامعه و تولید بیگانه می‌یابد (کیوستو، ۱۳۷۸: ۸۴). رابرت مرتون^۲ کوشید راه‌هایی را که در آن رفتار نابهنجار، رفتار منحرف و رفتار بیگانه وار به وسیله صور خاصی از ساخت اجتماعی ساخته و تولید می‌شود، نشان دهد (تیریزی، ۱۳۷۰: ۵۹). از دهه ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ به بعد بسیاری از علمای علوم رفتاری و اجتماعی (اغلب آمریکایی) بر جنبه‌های روان‌شناختی و روان‌شناسی اجتماعی بیگانگی، بیش از جنبه‌های مربوط به ساخت اجتماعی تأکید کرده و آن را به عنوان شرایط اجتماعی - روانی فرد مورد توجه قرار داده‌اند. در این میان، ملوین سیمن^۳ (۱۹۵۹) روان‌شناس اجتماعی کوشیده است تا مفهوم بیگانگی را در قالبی منظم و منسجم تدوین و تعریف کند. سیمن بیگانگی فرد را در رابطه با فرهنگ حاکم بر جامعه تعریف می‌کند. سیمن (۱۹۵۹) از بوروکراسی نیز به عنوان یکی از عوامل مهم یاد می‌کند. به نظر وی " ساختار بوروکراسی جامعه مدرن"، شرایطی را ایجاد و

⁴ Detachment

⁵ Blauner

⁶ powerlessness

⁷ Meaninglessness

⁸ Isolation

⁹ Self - estrangement

¹ Marks

² Merton

³ M.Seeman

متعدد و ضد و نقیض انجام دهند یا وظایفی به آنها محول شود که اختیارات و مسؤولیت‌های مربوطه نامشخص باشد، فشار روانی در آنها افزایش یافته، دچار نشانه‌های روانی از جمله، احساس ناکامی، انزوا و از خود بی‌زاری می‌گردند (راس و آلتمایر^۲، ۱۳۷۶: ۱۰). به اعتقاد بلونر (۱۹۶۴) از خود بی‌زاری در کار، کارمند را به سوی بیگانگی از کار سوق می‌دهد (Blauner, 1964:224). نهایت اینکه عوامل فشارزای شغلی، از جمله ابهام، انتظارات و عدم کنترل بر فرآیند کار به احساس ناتوانی، بی‌هودگی، بی‌هنجاری و در نهایت، تعارض کار- خانواده و از خود بیگانگی منجر می‌شود که نظریات مطرح شده در بالا گواه این مدعا است.

انتظارات نقش کاری

یکی از مکانیسم‌های بروز تعارض کار- خانواده، در نتیجه انتظارات افزایش یافته کاری، فشار زمانی نقش است؛ چرا که اولاً، انتظارات نقش در حوزه کار یا خانواده به اضافه بار نقش می‌انجامد و ثانیاً، انتظارات پیرامون هر کدام از این نقش‌ها، فشارهای را که بر زمان فرد تسلط دارد، به نقش دیگر منتقل و با انتظارات مربوط به انجام نقش دیگر تداخل پیدا می‌کند. رابطه مثبتی که بین انتظارات کاری زیاد با تعارض کار- خانواده وجود دارد، بر پایه این استدلال استوار است که مقدار زمان لازم برای نقش (کار یا خانواده)، مقدار وقت موجود برای نقش دیگر را محدود می‌سازد، در نتیجه با تعهد زمانی زیاد به یک نقش، زمان اختصاص یافته به نقش دیگر از دست خواهد رفت. انتظارات نقش کاری به واسطه تعارض کار- خانواده تأثیر منفی بر سلامتی و عملکرد نقش فرد باقی می‌گذارد و موجب ناخشنودی و بیگانه شدن فرد از کار می‌شود، کیفیت کاری را پایین می‌آورد و قصد کناره‌گیری از کار را در او افزایش می‌دهد (Duxbury and Higgins, 1994). به نقل از رستگار خالد، (۱۳۸۲). ایجاد این احساس در کارمند که قادر

تخصصی شدن، پیوند ارگانیک کارگران را با جریان کار تقلیل دهد و آنها را در تعیین سهم خود در روند کار دچار اشکال کند. انزوای اجتماعی زمانی وجود دارد که کارگران به گروه‌های کاری احساس تعلق نکنند و از خود بی‌زاری هنگامی صورت می‌پذیرد که کارگران کار خود را وسیله‌ای برای به دست آوردن پول می‌دانند (Shepard, 1977:255-256).

فانس^۱ (۱۹۶۸) اظهار می‌دارد ناتوانی، بی‌هودگی و بی‌هنجاری شرایطی هستند که فرد را به سوی بیگانگی سوق می‌دهند. به اعتقاد وی، بیگانگی مرکب است از احساس انزوای اجتماعی و احساس از خود بی‌زاری. مفاهیمی مانند ابهام، تعارض نقش و انتظارات مختلف نقش که ممکن است ناشی از قرار گرفتن در مرز دو سازمان باشد، همگی نمونه‌هایی از انتظارات مبهم اجتماعی هستند. اینها همان پدیدارهایی هستند که فانس (۱۹۶۸) برای آنها اهمیت قائل است. پس فانس پیش‌بینی می‌کند که قرار گرفتن در معرض یک چنین تجربه اجتماعی، به احساس ناتوانی، بی‌هودگی، بی‌هنجاری و سرانجام، از خود بی‌زاری می‌انجامد. طبق نظریات مطرح شده در بالا، حمایت اجتماعی، ابهام نقش، انتظارات نقش و کنترل بر کار به عنوان مهمترین متغیرهای مرتبط با تعارض کار- خانواده و بیگانگی از کار به مثابه یکی از پیامدهای این نوع تعارض بررسی می‌شود. در ذیل هر کدام از متغیرها و نحوه ارتباطشان با همدیگر را شرح خواهیم داد.

بیگانگی از کار

در ارتباط با رابطه خطی مثبت بین تعارض کار- خانواده و بیگانگی از کار چنین تصور می‌شود که شخص در محیط کار و خانواده با دو دسته خواسته و انتظارات ناسازگار روبه روست. لذا فرد احساس می‌کند در رفتارهایی که منعکس کننده ارزش‌ها، نیازها و آرزوهای واقعی او نیستند، درگیر و به از خود بی‌زاری دچار می‌گردد (کورمن، ۱۳۷۶: ۳۰۹). اگر افراد در دو نقش (کار و خانواده) به کار گمارده شوند که باید کارهای

² Ras & Altmire

¹ Faunce

می‌گردند و در نتیجه، احتمال بروز تعارض کار- خانواده افزایش می‌یابد (Baron and Greenberg, 1990:227-228). به اعتقاد بلونر (۱۹۶۴) بیگانگی از کار نتیجه احساس عدم توانایی نسبت به انجام دادن کار و غیر اثر بخش بودن در محیط سازمان است و در ابهام نقش نیز شخص دچار این حالت می‌گردد. احساساتی چون بیهودگی، ناتوانی، انزوا و جدا افتادگی و از خود بی‌زاری، مؤلفه‌های بیگانگی هستند که به احتمال قریب به یقین، یکی از علل ایجاد این حالات وجود ابهام نقش در کارکنان است.

کنترل بر کار

از نظر گاردل^۳ (۱۹۷۱)، سه جنبه از فرایند تولید، که کنترل بر آنها تأثیری بر تعارض و بیگانگی از کار می‌گذارد عبارتند از: ۱- مشارکت در سیاست‌ها و تصمیم‌گیری‌های ادارات؛ ۲- کنترل بر شرایط کاری؛ ۳- کنترل بر فرایند کار (Sainfort, 1990:120). در برخی از نظریات تعارض کار- خانواده، به آزادی عمل فرد در ایفای نقش شغلی تحت عنوان کنترل بر کار و تأثیری که بر کاهش فشار ناشی از کار ایفا می‌کند، توجه شده است.

کاراسک^۴ (۱۹۷۹)، از فشار نقش کاری بر شرایط عینی ایجاد تعارض در کار تأکید دارد، و این تعارض و تنش را در کار را نتیجه قطعی ترکیبی از کنترل پایین و تقاضاهای سنگین نقش می‌داند. به اعتقاد کاراسک (۱۹۷۹)، شغلی که ویژگی آن تقاضاها و انتظارات زیاد است، تنها زمانی باعث تعارض می‌شود که حق انتخاب‌های فرد برای تطابق با آن تقاضاها تحت فشار قرار گیرد (Duxbury and Higgins, 1994). به عقیده بلونر (۱۹۶۴) بی‌قدرتی زمانی وجود دارد که کارگران قادر به کنترل فعالیت‌های شغلی خود نیستند (Shepard, 1977:254-255). در موقعیت کار، بی‌قدرتی هنگامی رخ می‌دهد که کارگر احساس می‌کند تحت تسلط و کنترل افراد دیگر یا نظام

نیست از عهده انجام کارها آن‌طور که شایسته است، برآید یا اینکه زمان کافی برای انجام تمام کارهای مربوط به شغل و خانواده در اختیارش نیست و یا اینکه مسؤولیت‌های سنگینی بر دوش فرد قرار دارد که از توان وی خارج است. لذا دچار احساس ناتوانی یا بی‌قدرتی می‌گردد؛ یعنی کارمند هم در محیط کار و هم در خانواده با اهداف، نیازها و وظایف شغلی و خانوادگی‌اش پیوند و همبستگی نداشته، خود را نسبت به مسؤولیت‌های شغلی و خانوادگی متعهد نمی‌بیند (ستوده، ۱۳۷۶: ۷۵). به اعتقاد فانس (۱۹۶۸) احساس ناتوانی و بی‌قدرتی شخص را به سوی بیگانگی سوق می‌دهد (کورمن، ۱۳۷۱:۳۱۰).

ابهام نقش

نگرش‌های چند بعدی برای بررسی ابهام نقش با کار بدیان و آرمناکیز^۱ شروع شد و با کارها و مطالعات ساویر و سین^۲ (۱۹۹۶) ادامه یافت. براساس یافته‌های این افراد ممکن است ابهام نقش در زمانی که فرد نمی‌داند چه چیزی مورد انتظار است، چه طور باید انجام شود، چگونه کارها را انجام دهد و چه وقت کارها بایستی انجام بگیرند، اتفاق بیفتد. در چنین وضعیتی فرد نمی‌داند از او چه انتظاری می‌رود و یا وظیفه خاصی را چه طور باید انجام دهد (Bauer, 2000:6). در زمینه رابطه مثبت بین ابهام نقش و تعارض کار- خانواده می‌توان گفت که ابهام نقش و تضادهای مربوط به آن، از جمله عواملی هستند که در بسیاری از محیط‌های کاری وجود دارند، زیرا اغلب مردم دارای چندین نقش مختلف در زندگی هستند و وظایف متفاوتی را در هر کدام از نقش‌ها به عهده دارند. این‌گونه افراد در طول زمان به جایی می‌رسند که تقاضاهای یک نقش را با تقاضاهای نقش‌های دیگر در تضاد می‌بینند، به همین علت، چنانچه نتوانند انتظارات نقش‌های دیگر را که عهده‌دار آن هستند، برآورده سازند، دچار فشار روانی

³ Gardell

⁴ Karasek

¹ Bedeian & Armenakis

² Sawyer & Sinq

خانوادگی برای وی رخ می‌دهد، سبب می‌شود فرد در این موقعیت تعارض کمتری تجربه کند (همان، ۱۴۵۱). ری و میلر^۲ (۱۹۹۴) همچنین منابع حمایت اجتماعی مرتبط با کار را که می‌توانند تأثیر منفی تعارض و بیگانگی از کار افراد را کاهش دهند و یا در برابر آنها نقش محافظ را ایفا کنند، به دو دسته کلی درون سازمانی (خانواده) و برون سازمانی (سرپرست و همکاران) تقسیم می‌کنند (Aminah, 1997:94).

فرضیات تحقیق

- ۱- حمایت اجتماعی در کار به واسطه انتظارات نقش کاری، ابهام نقش کاری و تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار اثرگذار است.
- ۲- انتظارات نقش کاری به واسطه تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار اثرگذار است.
- ۳- ابهام نقش کاری به واسطه تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار اثرگذار است.
- ۴- تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار اثرگذار است.
- ۵- کنترل بر کار به واسطه تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار اثرگذار است.
- ۶- حمایت اجتماعی در کار به واسطه انتظارات نقش کاری و ابهام نقش کاری بر تعارض کار- خانواده اثرگذار است.
- ۷- انتظارات نقش کاری بر تعارض کار- خانواده اثرگذار است.
- ۸- ابهام نقش کاری بر تعارض کار- خانواده اثرگذار است.
- ۹- کنترل بر کار بر تعارض کار- خانواده اثرگذار است.

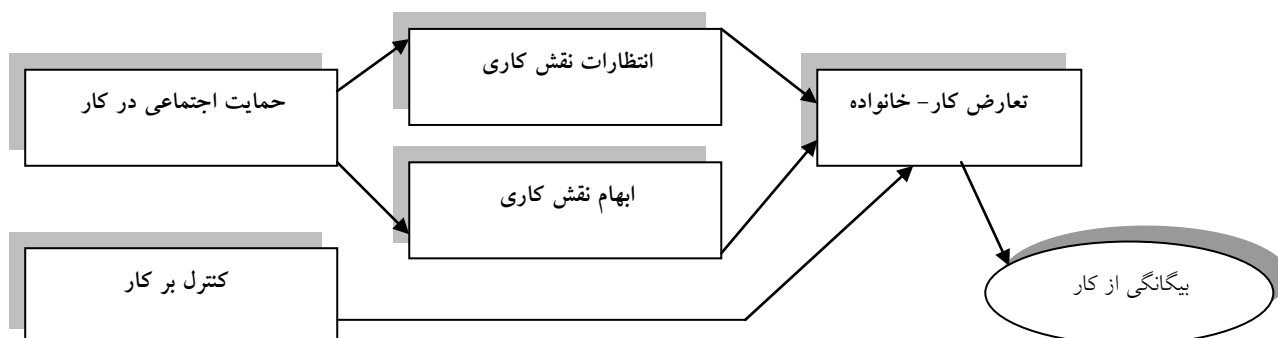
تکنولوژی تولید است، چنانکه به عنوان فاعل قادر به تغییر شرایط خود نیستند. بلونر (۱۹۶۴) از چهار نوع بی‌قدرتی نام می‌برد: ۱- جدایی از مالکیت وسایل تولید و محصول تمام شده؛ ۲- ناتوانی در تأثیرگذاری بر سیاست‌های کلی و مدیریتی و فقدان کنترل کارگران بر تصمیم‌گیری‌های مهم (به نظر می‌رسد بسیاری از کارکنان، هنگامی از این جنبه‌های بی‌قدرتی احساس رنجش می‌کنند که در تأثیرگذاری و کنترل بر تصمیماتی ناتوانند که به طور مستقیم فعالیت‌های شغلی‌شان را تحت تأثیر قرار می‌دهند)؛ ۳- فقدان کنترل بر جریان بلافصل کار. بنابراین، به میزانی که افراد بتوانند بر شرایط کاری خود تأثیر بگذارند، از تأثیر ویژگی‌های منفی نقش شغلی بر تعارض کار- خانواده کاسته می‌شود و با کاستن آن، میزان بیگانگی از کار، که یکی از پیامدهای منفی تعارض کار- خانواده است، پایین می‌آید (Blauner, 1964:324).

حمایت اجتماعی در کار

کارلسون و پرو^۱ (۱۹۹۹) با مروری بر تحقیقات انجام شده درباره حمایت اجتماعی، منابع عمده حمایت اجتماعی را در حوزه کاری، همکاران و سرپرستان حمایت‌کننده می‌دانند. این دو منبع به دو طریق عمل می‌کنند: نخست از طریق تعدیل اثر مثبت محرک‌های تنش‌زای موقعیت کاری شامل ابهام و انتظارات نقش کاری بر تعارض کار- خانواده و دوم از طریق کاهش تأثیر تعارض بر بیگانگی از کار. بدین ترتیب، حمایت اجتماعی می‌تواند با تأثیر بر مطلوبیت و خوشایندی محیط کار، احساس تهدیدکننده محیط کار را کمتر در فرد ایجاد می‌کند و در نتیجه، نقش تعارض کار- خانواده در بروز بیگانگی از کار تضعیف می‌شود (Carlson & Perrew, 1999:5). مطابق با نظر کارلسون و پرو (۱۹۹۹) سرپرست و همکاران حامی از راه گفتگو با کارکن درباره مسائل مشکلات خانوادگی‌اش و انعطاف‌پذیر بودن، وقتی شرایط اضطراری

² Ray and Miller

¹ Carlson & Perrew



شماي ۱- مدل روابط بين متغيرهای مستقل و متغير وابسته تحقیق

روش تحقیق

در این پژوهش با توجه به موضوع تحقیق و در نظر گرفتن متغیرهای پژوهش، روش پژوهش پیمایشی و ابزار پرسشنامه، استفاده شده است. جامعه آماری در پژوهش حاضر عبارت است از کلیه زنان شاغل متأهل ادارات دولتی شهر اهواز که تعداد آنها در زمان تحقیق ۴۸۷۶ نفر بود؛ و نمونه پژوهش شامل ۴۰۰ نفر از زنان شاغل متأهل شهر اهواز بوده است. حجم نمونه حاضر، براساس «جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه» کرجس و مورگان^۱ (۱۹۷۰) تعیین شده است. در انتخاب جمعیت نمونه در این تحقیق، از نمونه‌گیری چند مرحله‌ای استفاده شده است. ابتدا برای تعیین میزان حجم نمونه برای هر سازمان، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب استفاده شد. برای این کار، به نسبت متناسب از تمامی ادارات دولتی اهواز تعداد هفت اداره به طور تصادفی انتخاب گردید. سپس با توجه به حجم نمونه و نسبت تعداد کارمندان هر کدام از این ادارات، تعداد پاسخگویان در هر اداره تعیین شد.

در مرحله بعد، روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک، برای نمونه‌گیری کارمندان در داخل هر سازمان استفاده شد. برای حصول روایی قابل قبول پرسشنامه، ابتدا متون و منابع علمی مناسبی در راستای تحقیق مطالعه و شاخص‌های مورد نیاز احصا شده و برای اطمینان بیشتر، روایی محتوایی آنها به

وسیله داوران صاحب‌نظر در علوم اجتماعی حاصل شده است. و شایان ذکر است که در پاره‌ای از موارد برای روایی بالاتر ابزارهای اندازه‌گیری اصلاحاتی انجام گرفت. پس از مشخص شدن معرف‌های معتبر برای ساختن یک شاخص، در مرحله بعد اعتبار درونی شاخص بررسی شد؛ بدین ترتیب که همبستگی بین شاخص ساخته شده با یکایک معرف‌های متشکل آن محاسبه شد. در صورتی که این همبستگی مثبت و در حد قابل قبولی معنادار باشد، اعتبار درونی شاخص محرز می‌شود. در ضمن، برای ارزیابی اعتبار طیف‌ها، ضریب آلفای کرونباخ^۲ مربوط به هر طیف نیز محاسبه گردید که نتایج در جدول ۱، ارائه شده است. این ضرایب نشان‌دهنده اعتبار بالای طیف‌هاست.

تعریف متغیرهای تحقیق

متغیر بیگانگی از کار: به معنی از هم گسیختن پیوند فرد با دیگران است و نیز مترادف با بی‌زاری در احساس و دور افتادگی و یا جدایی فرد از کار است. برای سنجش این متغیر از هشت گویه از مقیاس استفاده شد (Nair and Vohra, 2010:16). برای مثال، گویه: «احساس می‌کنم از خود بی‌زار و با خودم بی‌رابطه‌ام». آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۷۰ است.

انتظارات نقش کاری: انتظارات نقش کاری عبارت است از: «فشار آوردن به ادراکات فرد برای قبول و ایفای مسؤولیت‌ها،

² Cronbach Alpha¹ Krejcie & Morgan

ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۰ است. برای مثال، گویه زیر: «من احساس می‌کنم که کارم فعالیت‌های زیادی را از من می‌طلبد».

الزامات و تعهدات افزایش یافته نقش کاری است». در این تحقیق، مقیاس انتظارات نقش کاری تدوین شده به وسیله اسکوت بویار به کار گرفته شده است (Boyar, 2007:13). این مقیاس شامل چهار گویه به سبک لیکرت پنج گزینه‌ای است. و

جدول ۱- ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای پایایی متغیرها

نام متغیرها	انتظارات نقش کاری	ابهام نقش کاری	کنترل بر کار	حمایت اجتماعی در کار	تعارض کار- خانواده	بیگانگی از کار
آلفای کرونباخ	۰/۸۰	۰/۸۲	۰/۸۲	۰/۸۴	۰/۸۰	۰/۷۰

آن دریافت می‌کند. حمایت مذکور در تحقیق حاضر مشتمل بر دو بعد کلی است:

* حمایت عاطفی سرپرست و همکاران به معنای درک همدلانه، حساسیت نسبت به مسائل مربوط به تعارضات و نگرانی خالصانه در مورد سلامت کارمند و خانواده‌اش است.
* حمایت ابزاری سرپرست و همکاران مربوط به همکاری مستقیم و توصیه‌هایی برای کمک به کارمند است تا بتواند به مسؤولیت‌های خانوادگی‌اش بپردازد (فاتحی‌زاده و باغبان، ۱۳۸۶: ۱۲۳).

تعارض کار- خانواده: تعارض کار- خانواده نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشارهای نقش حاصل از نقش کاری و خانوادگی از هر دو طرف و از برخی جهات ناهم‌ساز هستند (Greenhaus & Beutell, 1985:77). برای عملیاتی کردن و سنجش این متغیر از پانزده آیتم از مقاله رستگار خالد (۱۳۸۲) استفاده شد که از مقیاس‌های استیونز و سامر^۳ (۴۵۷:۱۹۶۶) و نتمایر و همکاران^۴ (۴۰۰:۱۹۹۶) استفاده کردند. برای مثال، گویه: « هنگامی که برای کار، بچه‌هایم را ترک می‌کنم، احساس ناراحتی می‌کنم» (رستگارخالد، ۱۳۸۲: ۹۹). ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۰ است.

ابهام نقش کاری: به این مفهوم که افراد در نقش کاری خود دچار فقدان تعریف آشکاری از انتظارات نقش، روش‌ها، منابع و تجربه‌های لازم برای انجام کار به طور کامل باشند. ابهام نقش در محیط کار به وسیله ۹ گویه از مطالعه ارزشیابی کوپلمان^۱ (۱۹۸۳) اندازه‌گیری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس ابهام نقش کاری ۰/۸۲ است. برای مثال گویه: «گاه گاه از من تقاضاهایی می‌شود که با هم ناهماهنگ‌اند» (Grandey and Russell, 1999:358).

کنترل بر کار: باور شخص به اینکه می‌تواند به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر محیط تأثیر داشته باشد تا محیط خوشایندتر شود (Thomas and Ganster, 1995:412-413). در تحقیق حاضر، از مقیاس گانستر و دوایر^۲ (۱۹۹۱) برای سنجش متغیر کنترل بر کار استفاده شده است. برای سنجش این متغیر از ۱۰ گویه استفاده شده است و ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۲ است. برای مثال، گویه زیر: « تا چه حد وظایف و فعالیت‌های شغلی شما در کارتان متنوع و متعدد است» (Smith, 1997:236).

حمایت اجتماعی در کار: حمایت اجتماعی در کار عبارت است از مجموع کمک‌ها و حمایت‌های سرپرست و همکاران که فرد از منابع عمده حمایت در کار برای ایفای همزمان و موازی نقش‌های شغلی و خانوادگی و کاهش فشار ناشی از

³ Stephens & Sommer

⁴ Netemeyer

¹ Kopleman

² Ganster & Dwyer

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

* دامنه بیگانگی از کار در گروه نمونه، بین ۱ تا ۳۵ است. میانگین بیگانگی از کار پاسخگویان ۲۱/۶۰، انحراف معیار آن ۴/۸۹ و واریانس بیگانگی از کار پاسخگویان ۲۳/۸۸۰۹ است.

برخی از ویژگی‌های جمعیت آماری به قرار زیر بوده است:

جدول ۲- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه براساس متغیر بیگانگی از کار

متغیر	حداکثر	حداقل	میانگین	انحراف معیار	واریانس
بیگانگی از کار	۳۵	۱	۲۱/۶۰	۴/۸۹	۲۳/۸۸

یافته‌های استنباطی

در کار و تعارض کار- خانواده ($r = -0/123$ ، $p < 0/01$) و کنترل بر کار ($r = -0/125$ ، $p < 0/01$) نشان می‌دهد، هر چه زنان شاغل، حمایت کاری و کنترل بیشتری در کار را احساس کنند، تعارض کمتری را تجربه خواهند نمود؛ بنابراین، این نتیجه، فرضیه ششم و نهم پژوهش را تأیید می‌کند. همچنین، یافته‌های جانبی به دست آمده از جدول ۳، نشان می‌دهد که بین حمایت اجتماعی در کار با بیگانگی رابطه معنادار منفی و بین بیگانگی با انتظارات نقش کاری، ابهام نقش کاری رابطه معنادار مثبت و همچنین، بین بیگانگی در کار و کنترل بر کار رابطه معنادار منفی وجود دارد.

در این قسمت نتایج به دست آمده از تحقیق را براساس آمار استنباطی تجزیه و تحلیل می‌کنیم. در جدول ۳، نتایج همبستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش مطرح شده است. ستون اول مربوط به همبستگی متغیر وابسته با تمامی متغیرهای مستقل است. ضریب همبستگی میان تعارض کار- خانواده با انتظارات نقش کاری ($r = 0/334$ ، $p < 0/01$)، ابهام نقش کاری ($r = 0/200$ ، $p < 0/01$)، بیگانگی از کار ($r = 0/401$ ، $p < 0/01$) مثبت است. این نتایج نیز فرضیات هفتم، هشتم و چهارم پژوهش را تأیید می‌کند. ضریب همبستگی منفی میان حمایت اجتماعی

جدول ۳- ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته

Pearson Correlation	تعارض کار- خانواده	انتظارات نقش کاری	ابهام نقش کاری	کنترل بر کار	حمایت اجتماعی در کار	بیگانگی از کار
تعارض کار- خانواده	۱	0/334**	0/200**	-0/125*	-0/123*	0/261**
انتظارات نقش کاری	0/334**	۱	0/211**	-0/037	-0/189*	0/261**
ابهام نقش کاری	0/200**	0/211**	۱	-0/387**	-0/194**	0/306**
کنترل بر کار	-0/125*	-0/037	-0/387**	۱	0/250**	-0/266**
حمایت اجتماعی در کار	-0/123**	-0/189**	0/200**	-0/125*	۱	-0/219**
بیگانگی از کار	0/401**	0/261**	0/306**	-0/266**	0/219**	۱

(**) ضرایب در سطح اطمینان 0/099 معنادار هستند.

(*) ضرایب در سطح اطمینان 0/095 معنادار هستند.

یافته‌ها و تحلیل رگرسیون چند متغیره تحقیق

نتیجه اجرای رگرسیون چند متغیره در این تحقیق در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۴- ضریب تعیین و همبستگی چندگانه رگرسیون تحقیق

کمیت F	سطح معنی داری	رگرسیون چندگانه	R^2
۱۲/۷۹۲	۰/۰۰۰	۰/۳۶۵	۰/۶۱

جدول ۵- تحلیل رگرسیون چند متغیره فرضیه‌های تحقیق

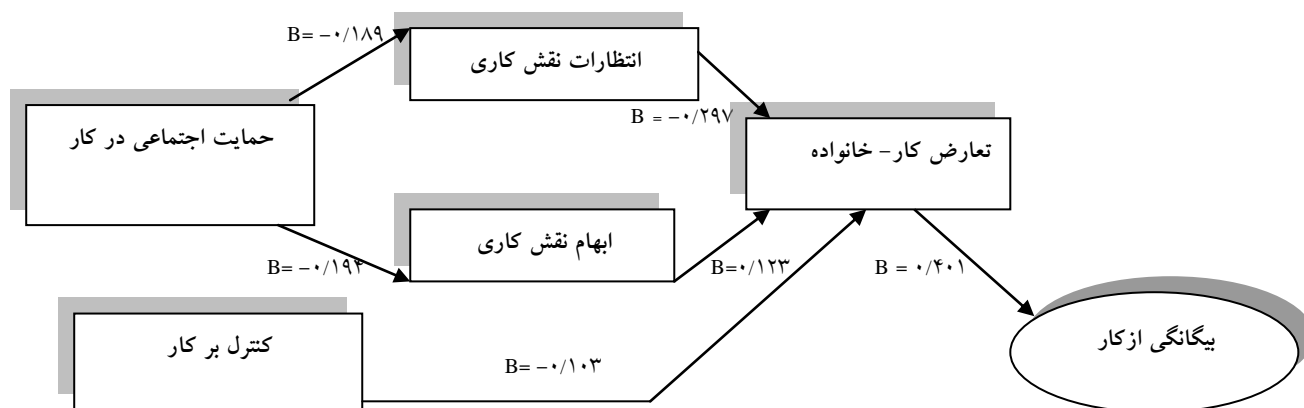
متغیرها شاخص	ضرایب غیراستاندارد B	اشتباه استاندارد	ضرایب استاندارد Beta	مقدار t	سطح معناداری	ضریب همبستگی جزئی Partial	سطح معناداری
انتظارات نقش کاری	۰/۷۱۸	۰/۱۳۱	۰/۲۹۷	۵/۴۸۸	۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۰۰۰
ابهام نقش کاری	۰/۱۸۳	۰/۰۸۱	۰/۱۲۳	۲/۳۷۰	۰/۰۲۴	۰/۰۹	۰/۰۸۳
کنترل بر کار	۰/۲۰۹	۰/۱۰۶	-۰/۱۰۳	-۱/۹۶۷	۰/۰۴۹	۰/۱۳	۰/۰۱۸
حمایت اجتماعی در کار	-۰/۰۶۸	۰/۱۱۲	-۰/۰۳۲	-۰/۶۰۳	۰/۵۷۴	-۰/۱۴	۰/۰۰۵

جدول ۵، مقادیر Beta و B و مقدار t و سطح معناداری آن را نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشخص است، تنها سه متغیر مستقل معنادار هستند. این متغیرها عبارتند از: انتظارات نقش کاری، ابهام نقش کاری و کنترل بر کار. بقیه متغیرها، حتی آنها که همبستگی معنادار داشته‌اند، در اینجا معنادار نشده‌اند، که این امر به علت تداخل همبستگی است. هنگامی که متغیرهای مستقل تحقیق وارد معادله رگرسیون می‌شوند، میزان f محاسبه با کمیت (۱۲/۷۹۲) نیز معنی دار ($p < ۰/۰۱$) بوده بر اساس ضریب تعیین محاسبه شده، ($R^2 = ۰/۶۱$)، از واریانس مربوط به تعارض کار- خانواده با انتظارات نقش کاری، ابهام نقش کاری و کنترل بر کار توضیح داده می‌شود.

تحلیل مسیر

مدل تئوریک پژوهش یک مدل علی از نوع تحلیل مسیر است. به وسیله تحلیل مسیر، علاوه بر اینکه شبکه روابط موجود بین متغیرها به نمایش در می‌آید، شدت این روابط نیز آشکار

می‌گردد. برای آزمون مدل از چهار معادله استفاده شد. در معادله اول انتظارات نقش کاری بر حمایت اجتماعی در کار بازگشت داده شد (نک. جدول ۶). اثر حمایت اجتماعی در کار بر انتظارات نقش کاری $۰/۱۸۹-$ و در سطح $۰/۰۱$ معنادار بود. در معادله دوم ابهام نقش کاری بر حمایت اجتماعی در کار بازگشت داده شد. اثر حمایت اجتماعی در کار بر ابهام نقش کاری $۰/۱۹۴-$ که در سطح $۰/۰۱$ معنادار بود. در معادله سوم بیگانگی از کار بر تعارض کار- خانواده بازگشت داده شد. اثر تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار $۰/۴۰۱$ و در سطح $۰/۰۱$ معنادار بود، و در معادله چهارم تعارض کار- خانواده بر حمایت اجتماعی در کار، انتظارات نقش کاری، ابهام نقش کاری و کنترل بر کار بازگشت داده شد. اثر حمایت اجتماعی در کار بر تعارض کار- خانواده به طور مستقیم معنادار نبود، اثر انتظارات نقش کاری بر تعارض کار- خانواده $۰/۲۹۷$ ، اثر ابهام نقش خانوادگی بر تعارض کار- خانواده $۰/۱۲۳$ و اثر کنترل بر کار بر تعارض کار- خانواده $۰/۱۰۳-$ و هر سه در سطح $۰/۰۱$ معنادار بودند. بنابراین، مدل پیشنهادی به صورت شکل ۲ ارائه می‌شود.



شمای ۲- مدل نظری با ضرایب استاندارد رگرسیون

جدول ۶- ضرایب تحلیل مسیر مدل نظری با متغیرهای مستقل

	معادله ۱	معادله ۲	معادله ۳	معادله ۴
	انتظارات نقش کاری	ابهام نقش کاری	بیگانگی از کار	تعارض کار - خانواده
حمایت اجتماعی در کار	$\beta = -0.189^{***}$ B=0.166 Std=0.044	$\beta = -0.194^{***}$ B=0.280 Std=0.074		$\beta = -0.32$ B=0.068 Std=0.112
کنترل بر کار				$\beta = 0.297^{***}$ B=0.718 Std=0.125
انتظارات نقش کاری				$\beta = 0.123^{***}$ B=0.183 Std=0.081
ابهام نقش کاری				$\beta = -0.103^{***}$ B=0.209 Std=0.106
تعارض کار-خانواده				$\beta = 0.401$ B=0.285 Std=0.035
بیگانگی از کار				
	R ² = 0.19	0.20	0.40	0.55

*p<.05

**p<.01

بحث و نتیجه‌گیری

تعارض کار- خانواده و پیامدهای آن به عنوان یک معضل اداری و سازمانی برای سیاستگذاران کشور باید بسیار حساس تلقی شود. نتایج تحقیق حاضر نشان‌دهنده رابطه معنی‌دار بین تعارض کار- خانواده و بیگانگی از کار است. این یافته تأیید تجربی قابل اعتنایی برای نظریه بلونر (۱۹۶۴) است؛ مبنی بر

اینکه اگر افراد در دو نقش (کار و خانواده) به کار گمارده شوند و باید کارهای متعدد و ضد و نقیض انجام دهند یا وظایفی به آنها محول شود که اختیارات و مسؤولیت‌های مربوطه نامشخص باشد، فشار روانی در آنها افزایش یافته، دچار نشانه‌های روانی از جمله، احساس ناکامی، انزوا و از خود بی‌خاری می‌گردند و این حالات آنها را به سوی بیگانگی

از کار سوق می‌دهد. همچنین، این یافته همسو با پژوهش‌های اسلامی (۱۳۷۹) و ادیا (۲۰۰۸) است. همان‌طور که از نتایج تحقیق بر می‌آید، حمایت اجتماعی در کار به واسطه انتظارات نقش، ابهام نقش و تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار اثرگذار است. کارلسون و پرو (۱۹۹۹) و ری و میلر (۱۹۹۴)، یکی از عوامل مرتبط با بیگانگی از کار را عنصر حمایت اجتماعی در جامعه معرفی کرده‌اند. نتایج تحقیق به قبول نظریه کارلسون و پرو (۱۹۹۹) و ری و میلر (۱۹۹۴) نیز منجر می‌شود و نشان‌دهنده آن است که حمایت اجتماعی می‌تواند با تأثیر بر مطلوبیت و خوشایندی محیط کار، احساس تهدیدکننده محیط کار را کمتر در فرد ایجاد می‌کند و در نتیجه، نقش انتظارات، ابهام و تعارض کار- خانواده را در بروز بیگانگی از کار تضعیف کند. این یافته، همچنین با نتایج پژوهش هندیدجانی‌فرد، فاتحی‌زاده، باغبان (۱۳۸۶) و رستگارخالد (۱۳۸۲) همخوانی دارد. با توجه به نتایج تحقیق حاضر، انتظارات نقش کاری و ابهام نقش کاری به واسطه تعارض کار- خانواده بر بیگانگی از کار مؤثر است و این یافته تأیید نظریه فانس (۱۹۶۸) را به همراه دارد. فانس معتقد است که مفاهیمی مانند: ابهام، تعارض نقش و انتظارات مختلف نقش که ممکن است ناشی از قرار گرفتن در مرز دو سازمان باشد، باعث می‌شود که فرد دچار احساس ناتوانی، بیهودگی، بی‌هنجاری و سرانجام، از خود بی‌زاری شود. بلونر (۱۹۶۴) معتقد است به میزانی که افراد بتوانند بر شرایط کاری خود تأثیر بگذارند، از تأثیر ویژگی‌های منفی نقش شغلی بر تعارض کار- خانواده کاسته می‌شود و با کاستن آن، میزان بیگانگی از کار، که یکی از پیامدهای منفی تعارض کار- خانواده است، پایین می‌آید. نتایج تحقیق نیز نشان‌دهنده رابطه منفی معنی‌دار بین کنترل بر کار و تعارض کار- خانواده و همچنین، نقش غیرمستقیم آن به واسطه تعارض کار- خانواده بر بیگانگی کار است. همچنین، این یافته با نتایج پژوهش باندورا (۱۹۸۶) همخوانی دارد. یافته‌های پژوهش رابطه مستقیم معنی‌داری بین متغیر انتظارات نقش کاری و تعارض

کار- خانواده را نشان می‌دهد. این یافته نظریه دوکسبری و هیگینز (۱۹۹۴) و فانس (۱۹۶۸) را تأیید می‌کند؛ مبنی بر ایجاد این احساس در کارمند که قادر نیست از عهده انجام کارها آن‌طور که شایسته است برآید، فرد را دچار احساس ناتوانی، بی‌قدرتی و انزوای اجتماعی می‌کند؛ یعنی کارمند هم در محیط کار و هم در خانواده با اهداف، نیازها و وظایف شغلی و خانوادگی اش پیوند و همبستگی نداشته، خود را نسبت به مسؤولیت‌های شغلی و خانوادگی متعهد نمی‌بیند. نتایج تحقیق حاضر بیانگر رابطه معنی‌دار بین ابهام نقش و تعارض کار- خانواده بوده، تأیید نظریه بارون و گرینبرگ (۱۹۹۰) و بلونر (۱۹۶۴) را به همراه دارد. به نظر بارون و گرینبرگ (۱۹۹۰) و بلونر (۱۹۶۴) زمانی که کارمند نتواند عملکرد سازمان مسلط بر خود را درک کند، دچار پوچی و بیهودگی می‌گردد. به طور کلی، یافته‌های این پژوهش بیانگر آن است که تعدد نقش‌های زنان به صورت مطلق زیان‌آور و یا سودمند نیست و فشارزایی یا خشنودکنندگی این نقش‌ها، به عوامل و شرایطی مانند کیفیت نقش بستگی خواهد داشت؛ پس بیگانگی از کار زنان شاغل، بیشتر از آنکه، از این واقعیت که آنها شاغل‌اند تأثیر پذیرفته باشد، از کیفیت نقش‌های خانوادگی و شغلی آنها متأثر است.

منابع

آلن. ه. آندرسون، و آنا. کیپریانو. (۱۳۷۷). رفتار سازمانی اثربخش، ترجمه: علیرضا جباری، تهران: انتشارات شرکت سیم لاک‌ی کارس.

ادیبی‌سده، مهدی، مؤذنی، اصغر. (۱۳۸۲). «بررسی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار در بین کارکنان گمرگ بندر انزلی»، مجله دانشکده علوم انسانی، ش ۷، ص ۳۵-۶۶.

ابراهیمی مقدمیان، محمود. (۱۳۸۱). بررسی عوامل اجتماعی- فرهنگی مؤثر بر انزوای اجتماعی جوانان ۲۵-۱۷ ساله شهر همدان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه اصفهان.

- باغبان، ایران، ملکیها، مرضیه، فاتحی‌زاده، مریم. (۱۳۸۶). «تعارض کار - خانواده (ریشه‌ها و آسیب‌ها)»، مجموعه مقالات هفته پژوهش.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۷۵). *جامعه‌شناسی کار*، تهران: انتشارات سمت.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۸۲). «آیا می‌توان بین کار زن در خانه و کار بیرون آشتی برقرار کرد؟»، *فصلنامه مطالعات زنان*، سال اول، ش ۲، ص ۳-۲۶.
- خلیلی، مرجان. (۱۳۷۸). *تضاد در خانواده و عوامل مؤثر بر آن*، تهران: دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه الزهرا.
- رستگار خالد، امیر. (۱۳۸۲). *سنجش تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی زنان شاغل*، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- راس، رندال، و آلتمایر، الیزابت. (۱۳۷۶). «استرس شغلی (مدیریت استرس و اضطراب برای فرد و سازمان)»، ترجمه: غلامرضا خواجه‌پور، تهران: انتشارات بازتاب.
- ستوده، هدایت‌اله. (۱۳۷۶). *آسیب‌شناسی اجتماعی (جامعه‌شناسی انحرافات)*، تهران: انتشارات آوای نور.
- شیخاوندی، داور. (۱۳۷۳). *جامعه‌شناسی انحرافات*، چاپ سوم، گناباد: نشر مرنديز.
- فاتحی‌زاده، مریم، نقوی، اعظم. (۱۳۸۶). «بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار / خانواده زنان شاغل»، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ش ۱، ص ۱۲۱-۱۳۳.
- کورمن، آبراهام. (۱۳۷۱). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه: حسین شکرکن، تهران: انتشارات رشد.
- کیویستو، پیترو. (۱۳۷۸). *اندیشه‌های بنیادی در جامعه‌شناسی*، ترجمه: منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۰). *جامعه‌شناسی*، ترجمه: منوچهر صبوری، تهران: انتشارات امیر کبیر.
- لکدی، علیرضا، و صفی‌پور، جلال. (۱۳۸۱). «تحلیل جامعه‌شناسی از خود بیگانگی در میان دانشجویان».
- پژوهشنامه علمی، پژوهش دانشگاه تهران، ش (۲۵-۱۴-۱۷۲)، ص ۱۴۹-۱۷۹.
- محسنی تبریزی، علیرضا. (۱۳۷۰). «بیگانگی: مفهوم سازی و گروه‌بندی تئوری‌ها در حوزه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی»، *نامه علوم اجتماعی*، دانشگاه تهران ش ۲، ص ۲۵-۷۴.
- نبی‌لو، حمید. (۱۳۷۸). *بررسی عوامل بیگانگی از کار در شرکت سیمان ارومیه*، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گیلان.
- هندیجانی‌فر، طاهره؛ بیرجندی، ملیحه؛ فرداسدی، زینب و مهیاد، سعید. (۱۳۸۶). «مروری بر تعارض کار - خانواده»، *ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*.
- Aminah, Ahmad. (1997) *Work-Family Conflict and Social Support, Department of extension education*, 93-101.
- Baron, R.A. and Greenberg, J. (1990) *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*, 3rd ed. Boston: Allyn & Baron.
- Blauner, R. (1964) *Alienation and freedom: The factory worker and his industry*, Oxford, England: Chicago U. Press. Xvi. pp.222.
- Bauer, Jeffrey C. Bauer and Peter R. Simon, (2000) *Role Ambiguity: A Review and Integration of the Literature*, University of Sarasota.
- Boyar, Scott L. Jon C. Carr, (2007) "The Development and Validation of Scores on Perceived Work and Family Demand Scales", *Educational and Psychological Measurement*, Volume 67, Number 1., P 100-115.
- Carlson Dawn, S. and Pamela, L. Perrevw, (1999) "The Role of Social Support in the Stressor- Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict", *Journal Managements*, Vol. 25, No.4., P113-123.
- Duxbury, A. and Linda, E. Higgins Christopher (1994) "Impact of Life-Cycle Stage and Gender on the Ability to Balance Work and Family Responsibilities", *Family Relations*, Vol. 43, No.2, p 50-144.
- Gahan Peter, (1978) *How do Couples Experience Work-Family? of Conflict Effect of Role Saliency*, Department Management Monish University, Box 197.
- Grandey, Alicia A. and Cropanzano, Russell (1999) "The Conservation of Resources Model Applied

- Workers", *The Journal of Industrial Ergonomics*, Vol. 7, No. 1, P11-23.
- Smith, S. Carlla, John Tisak. (1997) "The Measurement of Job Control", *Journal of Organizational Behavior* 58, 414-435.
- Seeman, M. (1959), "On the Meaning of Alienation", *American Sociological Review*, Vol. 24, No. 6. P783-791.
- Shepard, Jon, M. (1977) "Technology, Alienation, and Job Satisfaction", *Annual Review of Sociology*, 3, 1-21.
- Stephens, K.G. and M.S. Sommer, (1996) "The Measurement of Work to Family Conflict", *Educational and psychological Measurment* vol. 56, No.3, P475-486.
- Thomas Linda Thiede and Daniel C. Ganster, (1995) "Impact of Family- Supportive Work Variables on Work- Family Conflict and Strain: a Control Perspective", *Journal of Applied Psychology* Vol.80, No.1., p6-15.
- to Work- Family Conflict and Strain", *Journal of Vocational Behavior* 54, 350-370.
- Greenhaus Jefry, H. and Nicholas, J. Beutell, (1985) "Sources of Conflict between Work and Family Roles", *Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1, p78-88.
- Karasek, R. A. (1979) "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign", *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, No.2, pp.285-308.
- Kerjcie and Morgan. (1970) "Determining Sample Size for Activities". *Educational and Psychological Measurement*: 30.607-610.
- Nair Nisha and Vohra Neharika, (2010) "An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Worker", *Management Decision*, Vol. 48, No. 4., p26-44.
- Netemyer, R.G. J.S. Boles and R. Mcmurian (1996) "Development and Validation of Work-Family Conflict Scales", *Journal of Applied psychology* Vol. 81, No. 4, p400-410.
- Sainfort, Pascale. C. (1991) "Stress, Job Control and Other Job Elements: A Study of Office



