

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

The Relationship between Work-Family Conflict and Coping Strategies in Municipalities' Staffs

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۹/۲۷، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۲/۱۱/۲۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۲/۸

فروغ جعفری^۱، منیژه زنونبیان^۲ و منیره نسیمی^۳
F. Jafari., (Ph.D.), M. Zoonobian., (M.A)
& M. Nasimi., (Ph.D Student)

Abstract: The goal of this research is determining the relationship between work-family conflict and coping strategies. Research method is descriptive and correlation is used. The statistical universe is all municipalities' staffs of 19th area of Tehran city and the sample is 100 staffs who randomly selected. In order to gathering the data Carlson work-family conflict questioner and Lazarus coping strategies questioner and also demographic questioner were used. The research result shows that there are meaningful relationships between work-family conflict and encounter coping, avoidance, flight, responsibility and avoidance but there is not between work-family conflict with self-control municipalities' staffs .

Key words: work-family conflict, coping strategies and municipalities' staffs

چکیده: هدف اصلی این پژوهش تعیین رابطه بین تعارض کار-خانواده و راهبردهای مقابله‌ای است. روش انجام پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران و نمونه پژوهش ۱۰۰ نفر از کارمندان است که به روش تصادفی انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه تعارض کار-خانواده کارلسون، پرسشنامه راهبردهای مقابله‌ای لازاروس و پرسشنامه دموگرافیک استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین تعارض کار- خانواده و راهبرد مقابله مستقیم، فاصله گرفتن، پذیرش مسئولیت و گریز اجتناب رابطه معنادار وجود دارد. ولی بین نمرات تعارض کار-خانواده با راهبرد خودکنترلی کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود ندارد.

کلید واژه‌ها: تعارض کارخانواده، راهبردهای مقابله با استرس، کارمندان شهرداری

۱. نویسنده مسئول: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر forugh_jafary@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات یزد

۳. دانشجوی دکتری مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

مقدمه

افزایش مسئولیت‌های خانوادگی و تعارض‌های متعاقب آن موجب می‌گردند که برخی افراد ساعات‌های طولانی را برای کسب حمایت و رضایت کار کنند (هاچ اسچیلد^۱، ۱۹۹۷ به نقل از نظری و همکاران، ۱۳۸۸). تحت این شرایط حرکت به سمت متعادل کردن نقش‌های زندگی بر تعارضات خانوادگی و احتمال فروپاشی در محل کار متمرکز است، چون تعارضات خانوادگی می‌تواند توانایی افراد را در تحمل استرس‌های ناشی از محیط کاری کاهش دهند (استفنس و فلدمن^۲، ۱۹۹۷، به نقل از نظری و همکاران، ۱۳۸۸).

رابطه بین استرس شغلی و بیماری مشکلی همیشگی است که در بسیاری از موقعیت‌های شغلی نادیده گرفته می‌شود. در بررسی ارتباط بین کار و سلامتی، به طراحی محیط کاری خیلی سالم توجه می‌شود. پیامدهای جسمانی، روان‌شناختی و روانی-اجتماعی کار رابطه زیادی با طراحی شغلی دارند (آمودت^۳، ۱۹۹۹، به نقل از نظری و همکاران، ۱۳۸۹).

بشر از ابتدای حیات در کره زمین همواره در طلب رفاه و آسایش بیشتر بوده و امروز با صنعتی شدن جوامع شاهد رفاه نسبی در جوامع هستیم. اما این تغییرات تنش‌های زیادی را نیز گریبانگیر افراد کرده است (به‌پژوه، ۱۳۸۹).

با رشد هرچه بیشتر دانش، فهم ما از دنیای اطرافمان گسترش می‌یابد و جهان را پیچیده‌تر استنباط می‌کنیم. کار و خانواده دو جنبه مهم زندگی هر فرد را تشکیل می‌دهند. سلامت همه جانبه هر فردی تحت‌تاثیر هماهنگی و تناسب این دو حیطه می‌باشد. وجود ناهمخوانی و تعارض بین این دو حیطه اغلب پیامدهای ناگواری را نصیب فرد، خانواده، سازمان و جامعه می‌نماید (باقریان فاضل، ۱۳۹۰).

براساس تعریف گرینهاوس و بیتل^۴ (۱۹۸۵) تعارض کار- خانواده نوعی اصطکاک بین نقش‌ها است که در آن فشارهای برآمده از حیطه کار و خانواده از برخی جهات مقابل و ناسازگار است. وقتی شخص مشاهده می‌کند که ایفای دو یا تعداد بیشتری از نقش‌ها را هم‌زمان برعهده دارد و این نقش‌ها انتظاراتی ناسازگارانه با یکدیگر دارند، شخص دچار تعارض نقش شده است. تعارض بین کار و خانواده زمانی رخ می‌دهد که افراد مجبور باشند نقش‌های متعددی از قبیل نقش شغلی، همسری و والدی را هم‌زمان انجام دهند. هریک از نقش‌ها برای این که به نحو احسن انجام

1. Hach Schild
2. Stefnes & Feldman
3. Amodet
4. Grinhaos & Bitel

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

شوند نیازمند وقت و انرژی هستند در نتیجه افرادی که در آن‌ها غرق می‌شوند تداخل ناشی از کار روی خانواده یا خانواده روی کار را تجربه خواهند کرد (الحانی، ۱۳۹۰).

پژوهش‌ها نشان داده که افراد وقت بیشتری را صرف نقش‌هایی می‌کنند که بیش از همه برای آن‌ها اهمیت دارد، در نتیجه وقت کمتری را برای سایر نقش‌ها در نظر می‌گیرند که این امر احتمال بروز تعارض نقش را افزایش می‌دهد (فاتحی زاده، ۱۳۸۶).

به‌طور کلی تعارض کار خانواده برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه اهمیت دارد، زیرا تعارض برای افراد به‌عنوان منبع اصلی استرس با پیامدهای منفی از جمله افزایش خطرهایی برای سلامت والدین هر دو شاغل، انجام ضعیف وظایف والدینی و همسری، بدخلقی، کاهش رضایت از زندگی و سلامت روانی پایین همبسته بوده و برای سازمان‌ها با کاهش بهره‌وری، افزایش تاخیر و غیبت کارکنان از کار افزایش کناره‌گیری از کار و تعهد شغلی و سازمانی پایین می‌شود (فاتحی زاده، ۱۳۸۶).

جوشی و همکاران (۲۰۰۰) پیش‌بینی کرده‌اند که در ۳۰ تا ۴۰ سال آینده، تعادل بین کار و زندگی به مهم‌ترین موضوع محیط‌های کار در آمریکا تبدیل خواهد شد و لازم است سازمان‌های این کشور در این زمینه برنامه‌های راهبردی داشته باشند تا بتوانند از عوارض عدم تعادل در کار و زندگی در امان بمانند.

با توجه به این کار ساختار خانواده‌ها در ایران در حال انتقال از سمت سنتی به سوی صنعتی می‌باشد، هنوز از زنان به‌عنوان همسر و مادر انتظار می‌رود که نقش‌های خود را به بهترین نحو ایفا کنند و از سوی دیگر به‌دلیل اشتغال بیرون از خانه وظایف و مسئولیت‌های مربوط به آن‌ها را نیز باید اجرا کند. تعارض بر سر امور مربوط به خانه یکی از چالش‌هایی است که در خانواده‌های ایرانی قابل مشاهده و بررسی می‌باشد. نوع واکنش افراد خانواده به استرس‌هایی که ناشی از زندگی ماشینی و دشواری‌های مربوط به آنان و همچنین ایجاد تعادل بین کار و جنبه‌های دیگر زندگی نیاز به استفاده از راهبردهای مناسب و کارآمدی برای مقابله با استرس دارد.

تعارض پیش‌آگهی خروج از تعادل است. تعارض کار خانواده به‌عنوان مهم‌ترین فشارزای حیطه کار و خانواده، ارتباط مستقیمی با استرس و فشار روانی دارد، استرس و تنش خود پیامدهای سازمانی را متاثر می‌سازد علاوه بر این استرس ناشی از نقش شغلی که در محل کار تجربه می‌شود می‌تواند تعارض میان کار و خانواده را سبب شود و از سوی دیگر تعارض کار خانواده سبب افزایش استرس می‌شود. بنابراین تعارض به‌عنوان منبع اساسی استرس شناخته می‌شود، بدین معنا که نتیجه مستقیم تعارض استرس خواهد بود (هاشمی شیخ‌شانی، ۱۳۹۰).

هرگونه تغییر در زندگی انسان اعم از خوشایند یا ناخوشایند مستلزم نوعی سازگاری مجدد است. روش‌های مقابله با تغییرات زندگی و تنش‌های حاصله از این تغییرات در افراد مختلف و بر

حسب موقعیت‌های گوناگون متفاوت است. راهبردهای مقابله‌ای مجموعه‌ای از تلاش‌های شناختی و رفتاری فرد است که در جهت تعبیر و تفسیر و اصلاح یک وضعیت تنش‌زا به کار می‌رود (غضنفری و قدم‌پور، ۱۳۸۷).

آنچه که محور اصلی مقاله را تشکیل می‌دهد آن است که بسیاری از افراد با این فشارها به‌طور موفقیت‌آمیزی مقابله می‌کنند، اما برخی آسیب‌پذیرترند و در شرایط پرفشار مستاصل شده دچار اختلالات عاطفی، رفتاری و مشکلات اجتماعی می‌شوند و این عوارض روی عملکرد شغلی، زندگی شخصی، تعاملات اجتماعی و سلامت روان‌شناختی تاثیر سو می‌گذارد. به‌کارگیری روش‌های مقابله با استرس می‌تواند در غلبه بر مشکلات جسمانی و روانی، مشکلات در روابط اجتماعی و تعارضات فردی کمک‌کننده باشد و می‌توان آن‌را به‌عنوان یکی از عوامل موثر در سلامت روان‌شناختی فرد در نظر گرفت. شیوه مقابله هر فرد در برابر عوامل استرس‌زا بر میزان آسیب‌پذیری وی تاثیر دارد (عرب‌زاده، ۱۳۸۸).

عوامل تنش‌زا می‌تواند بیرونی یا درونی باشد. ویژگی مشاغل موجود در جوامع پیچیده، گسترش نقش‌های متعدد و چندگانه اجتماعی از ویژگی‌های اختصاصی زندگی صنعتی است که همه ما را به‌نوعی تحت سیطره خود قرار داده و بالقوه سلامت (روانی و جسمانی) و حتی بقای نوع بشر را زیر سوال برده است. اما آنچه در این بین می‌تواند مایه خوش‌بینی و امیدواری باشد "شیوه‌های مقابله" است که به‌عنوان متغیری میانجی می‌تواند پیامدهای استرس را تحت تاثیر قرار دهد (حسینی، ۱۳۷۶).

با توجه به مفهوم "مقابله" در فرهنگ لغات علم روان‌شناسی، دیگر تغییرات و رویدادهای زندگی به خودی خود پیش‌بینی‌کننده احتمال بیماری‌ها نخواهند بود و در این زمینه فقط به عنوان شرط لازم عمل خواهند کرد، زیرا در کنار تمام منابع و عوامل تنش‌زا سطحی از استرس که هر شخص تجربه می‌کند به میزان زیادی به توانایی مقابله، نحوه ادراک و قضاوت وی در مورد این عوامل بستگی دارد (تکدو، ۱۳۸۶).

راهبردهای مقابله‌ای رفتارهایی هستند که افراد در هنگام واکنش به رفتارهای فشارآفرین و یا به هنگام تجربه هیجان‌های شدید در پیش می‌گیرند. این راهبردها به یکی از سه شکل راهبردهای هیجان‌مدار، مساله‌مدار و اجتنابی نمود می‌یابند (کیلوک و همکاران، ۲۰۱۱).

به‌طور کلی مقابله کردن به تلاش‌های رفتاری و شناختی برای پیشگیری و نظم بخشیدن و فرو نشاندن تنیدگی اطلاق می‌گردد (لازاروس و فولکمن^۱، ۱۹۸۴). اگرچه مقابله کردن شامل فعالیت‌های زیادی می‌شود، غالب راهبردهای مقابله‌ای منعکس‌کننده تلاش‌های فرد برای بهبود

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

یک موقعیت دشوار است، از قبیل طراحی یک نقشه یا انجام عمل (مقابله مساله‌مدار) از قبیل گریه کردن، خیال‌پردازی و پرداختن به رفتارهای عیب‌جویانه (مقابله هیجان‌مدار) و بالاخره می‌تواند رفتارهایی را در پیش گیرد که هدف از آن‌ها اجتناب از موقعیت تنیدگی‌زا می‌باشد (مقابله اجتنابی).

طبق مدل لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) در فرایند مقابله مهارت‌های شناختی برای حل مشکل مورد استفاده قرار می‌گیرند. فرد با به‌کار بستن سبک مقابله کارآمد مساله‌مدار از مهارت‌های شناختی برای حل مساله استفاده می‌کند بر این اساس راه‌های مقابله با مشکل مستقیماً بررسی می‌شوند و معمولاً با یافتن راه‌حل‌های مناسب برای مشکل رضایت روان‌شناختی حاصل می‌شود. پژوهش‌های بسیاری به بررسی رابطه میان تعارض کار خانواده و استرس شغلی و هم‌چنین مهم‌ترین پیامدهای مرتبط با سلامت (روانی و جسمانی) پرداخته‌اند. به‌طور مثال در مطالعه جاج و کالکوئیت (۲۰۰۴) استرس شغلی به‌عنوان پیامد تعارض کار خانواده در نظر گرفته شده است. نتایج پژوهش آنان نشان می‌دهد که تعارض کمتر در کاهش سطوح تجربه استرس موثر خواهد بود و استرس پیامد مستقیم تعارض کار خانواده است (هاشمی شیخ شبانی، ۱۳۹۰). مطالعات دیگر نیز حاکی از این است که استفاده از راهبردهای مقابله‌ای فعال، نظیر: راهبردهای متمرکز بر مسأله با جستجوی اجتماعی و سازگاری بهتر در مقابل رویدادهای فشارزا ارتباط دارد (هولامانوموس^۱، ۱۹۸۷، به نقل از شاکری و همکاران، ۱۳۸۵).

همچنین تأثیرات طولانی مدت راهبردهای ناسازگارانه و از دست دادن کلی اعتماد شخصی نسبت به توانایی‌ها برای مقابله، به مسایلی، چون ترس، اضطراب، بیماری‌های جسمانی و افسردگی منجر می‌شود (محمدخانی، ۱۳۷۳، به نقل از شاکری و همکاران، ۱۳۸۵).

لو^۲ (۲۰۰۲)، سطوح استرس ادراک شده، مقابله و عزت‌نفس را در میان دانشجویان پرستاری مورد مطالعه قرار داد. وی نشان داد که بین استرس مزمن، رفتار اجتنابی و عزت‌نفس منفی رابطه وجود دارد. تحقیقات روی (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که پاسخ‌های مقابله‌ای افراد سازش‌یافته با افراد سازش‌نیافتگی جسمی و روانی متفاوت است. در مطالعه مدی (۲۰۰۴) معلوم شد دانشجویانی که وقایع ناخوشایند را به‌صورت درونی، پایدار و کلی تبیین می‌کنند در موقعیت‌های غیرقابل کنترل درماندگی بیشتری را تجربه می‌نمایند.

با توجه به این‌که تعارض به‌طور کلی و تعارض کار خانواده به‌طور خاص چه در محیط شغلی و چه در زندگی فردی و اجتماعی به‌عنوان منبع اساسی استرس شناخته می‌شود (هاشمی شیخ شبانی، ۱۳۹۰) و مهارت استفاده از راهبردهای مقابله‌ای صحیح و به‌جا در موقعیت‌های تنش‌زا

1. Holamanomos

2. Lo

می‌تواند به بهزیستی فرد و جامعه کمک کند (حسینی، ۱۳۸۶) و نیز با توجه به اهمیت موضوع و وجود برخی از سوالات و ابهامات انجام این پژوهش ضروری به نظر می‌رسید. بنابراین این پژوهش درصدد است پرده از این ابهام بردارد که آیا بین تعارض کار خانواده و راهبردهای مقابله‌ای رابطه‌ای وجود دارد یا نه؟

روش پژوهش

روش اجرای این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران و نمونه پژوهش ۱۰۰ نفر از کارمندان است که به روش تصادفی انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه تعارض کار خانواده کارلسون

این پرسشنامه توسط کارلسون، کامار و ویلیامز (۲۰۰۰) تهیه شده است و دارای ۱۸ سوال می‌باشد. دامنه پاسخ‌ها از گزینه یک (کاملاً مخالف) تا پنج (کاملاً موافق) با استفاده از مقیاس لیکرت ترتیب یافته است و نمره بالاتر در این آزمون نشان‌دهنده تعارض کار خانواده بیشتر خواهد بود. کارلسون و همکارانش (۲۰۰۰)، ضریب پایایی با آلفای کرونباخ را برای ابعاد سه‌گانه تعارض کار خانواده بین ۷۸ درصد تا ۸۷ درصد گزارش کرده‌اند. هم‌چنین در مطالعات واتایی و همکاران روایی و پایایی ابزار فوق را بین ۷۷ درصد تا ۹۲ درصد گزارش کرده‌اند.

پرسشنامه راهبردهای مقابله‌ای لازاروس (WOCQ)

پرسشنامه راهبردهای مقابله‌ای لازاروس یک آزمون ۶۶ ماده‌ای است که براساس سیاهه راهبردهای مقابله‌ای توسط لازاروس و فلکمن (۱۹۸۵) ساخته شده است و دامنه وسیعی از افکار و اعمالی که افراد هنگام مواجه شدن با شرایط فشارزای درونی و بیرونی به کار می‌برند را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش همسانی درونی (آلفای کرونباخ) ۸۰ درصد گزارش شده است. هم‌چنین واحدی به‌منظور بررسی روایی همگرایی پرسشنامه روش‌های مقابله نیز از محاسبه همبستگی نمره‌های خام حاصل از این پرسشنامه با نمره‌های خام حاصل از پرسشنامه لیونل استفاده نمود که نتایج نشان داد آزمون WOCQ از روایی همگرایی بالایی برخوردار است. این پرسشنامه دارای ۵ خرده‌مقیاس به شرح زیر می‌باشد: راهبرد مستقیم، راهبرد فاصله‌ای، راهبرد خودکنترلی، راهبرد مسئولیت‌پذیری، راهبرد اجتناب.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱. نتایج داده‌های آمار توصیفی نمره‌های متغیرها

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
تعارض کار - خانواده	۱۰۰	۴۷,۵۶	۱۱,۱۱
راهبرد مستقیم	۱۰۰	۷,۶۹	۲,۲۸
راهبرد فاصله‌ای	۱۰۰	۸,۶۰	۲,۷۸
راهبرد خودکنترلی	۱۰۰	۱۰,۸۸	۳,۳۸
راهبرد مسئولیت‌پذیری	۱۰۰	۶,۸۴	۲,۱۷
راهبرد اجتناب	۱۰۰	۶,۹۹	۳,۳۰

جدول ۱ تعداد، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. فرضیه اول: بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد مقابله مستقیم کارمندان شهرداری رابطه وجود دارد.

جدول ۲. آزمون (r) همبستگی پیرسون بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد مقابله مستقیم

متغیرها	تعداد	r	سطح معناداری
تعارض کار- خانواده	۱۰۰	۰/۳۲	۰/۰۱
راهبرد مقابله مستقیم	۱۰۰		

نتایج به‌دست آمده از جدول نشان می‌دهد همبستگی به‌دست آمده معنادار است. بنابراین فرضیه اول در سطح ۰/۹۹ تایید می‌شود و بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد مقابله مستقیم کارمندان شهرداری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. فرضیه دوم: بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد فاصله گرفتن کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳. آزمون (r) همبستگی پیرسون بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد فاصله گرفتن

متغیرها	تعداد	r	سطح معناداری
تعارض کار- خانواده	۱۰۰	۰/۲۲	۰/۰۵
راهبرد فاصله گرفتن	۱۰۰		

نتایج به دست آمده از جدول نشان می‌دهد همبستگی به دست آمده معنادار است. بنابراین فرضیه دوم در سطح ۰/۹۵ تایید می‌شود و بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد فاصله گرفتن کارمندان شهرداری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد خودکنترلی کارمندان شهرداری رابطه وجود دارد.

جدول ۴. آزمون (r) همبستگی پیرسون بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد خودکنترلی

متغیرها	تعداد	r	سطح معناداری
تعارض کار- خانواده	۱۰۰	۰/۰۷	—
راهبرد خودکنترلی	۱۰۰		

نتایج به دست آمده از جدول نشان می‌دهد همبستگی به دست آمده معنادار نیست. بنابراین فرضیه سوم تایید نمی‌شود و بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد خودکنترلی کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود ندارد.

فرضیه چهارم: بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد پذیرش مسئولیت کارمندان شهرداری رابطه وجود دارد.

جدول ۵. آزمون (r) همبستگی پیرسون بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد پذیرش مسئولیت

متغیرها	تعداد	r	سطح معناداری
تعارض کار- خانواده	۱۰۰	۰/۲۰	۰/۰۵
راهبرد پذیرش مسئولیت	۱۰۰		

نتایج به دست آمده از جدول نشان می‌دهد همبستگی به دست آمده معنادار است. بنابراین فرضیه چهارم در سطح ۰/۹۵ تایید می‌شود و بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد پذیرش مسئولیت کارمندان شهرداری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد گریز- اجتناب کارمندان رابطه وجود دارد.

جدول ۶. آزمون (r) همبستگی پیرسون بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد گریز- اجتناب

متغیرها	تعداد	r	سطح معناداری
تعارض کار- خانواده	۱۰۰	۰/۲۲	۰/۰۵
راهبرد گریز- اجتناب	۱۰۰		

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

نتایج به‌دست آمده از جدول نشان می‌دهد همبستگی به‌دست آمده معنادار است، بنابراین فرضیه پنجم در سطح ۰/۹۵ تایید می‌شود و بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد گریز- اجتناب کارمندان شهرداری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. فرضیه هفتم: بین نمرات تعارض کار - خانه زنان و مردان تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷. سطح معناداری تفاوت میانگین نمرات تعارض کار- خانواده زنان و مردان

متغیرها	میانگین زنان	میانگین مردان	سطح معناداری تفاوت میانگین
تعارض کار - خانواده	۴۷/۷۴	۴۷/۴۲	۰/۰۷

نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد بین نمرات تعارض کار- خانه زنان و مردان تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه هشتم: بین نمرات راهبردهای مقابله‌ای زنان و مردان تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۸. سطح معناداری تفاوت میانگین نمرات راهبردهای مقابله‌ای زنان و مردان

متغیرها	میانگین زنان	میانگین مردان	سطح معناداری تفاوت میانگین
راهبرد مستقیم	۷/۵۱	۷/۸۱	۰/۴۰
راهبرد فاصله ای	۸/۷۳	۸/۵۰	۰/۶۳
راهبرد خودکنترلی	۱۱/۳۶	۱۰/۵۴	۰/۴۵
راهبرد مسئولیت‌پذیری	۶/۸۷	۶/۵۱	۰/۸۳
راهبرد اجتناب	۷/۶۵	۶/۵۲	۰/۷۷

نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد بین نمرات راهبردهای مستقیم، فاصله‌ای، خودکنترلی، مسئولیت‌پذیری و اجتناب زنان و مردان تفاوت معناداری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تعارض کار- خانواده با راهبردهای مقابله‌ای صورت گرفت. پس از بررسی فرضیه پژوهش، به بررسی و تبیین نتایج و یافته‌های متعدد پژوهش‌های دیگر و همسویی و ناهمسویی آن‌ها اشاره خواهیم کرد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که تعارض کار خانواده در این جامعه آماری در سطح پایین‌تری از متوسط قرار دارد. این یافته با تحقیقات سیمون و همکاران^۱ (۲۰۰۴) که تعارض کار خانواده را

1. Simon & et.al

در قشر پرستاران بررسی کرده و تعارض کار خانواده بالا را در این قشر نشان دادند، و همچنین کریمی و همکارانش (۲۰۰۶) تعارض کار - خانواده بالایی را در آن جامعه آماری گزارش کردند، در تضاد است. قابل توجه است که فشار کاری بالا و برنامه کاری نامنظم را از مهم‌ترین عوامل پیش‌بینی‌کننده تعارض کار-خانواده عنوان کرد. بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ای که در این جوامع آماری باعث ایجاد تعارض کار خانواده شده‌اند، در جامعه آماری تحقیق ما در حد ضعیف‌تری وجود داشته‌اند که در نتیجه تعارض کار-خانواده را در بین کارمندان شهرداری در سطح پایین‌تر از میانگین مقیاس گزارش می‌کنند. از این‌رو، کار-خانواده در بین کارکنان شهرداری تعارض زیادی ایجاد نکرده است.

همچنین بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد مقابله مستقیم کارمندان شهرداری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج پژوهش‌های استراوس (۲۰۰۵)، مبنی بر این‌که راهبردهای مقابله‌ای دارای نقش اساسی در توانایی سازگاری موقعیت‌های پرتنش زندگی می‌باشند همسو است. گادبی و همکاران (۲۰۰۴) نشان دادند که مهارت‌های مقابله‌ای مساله‌مدار با سلامت روان‌شناختی و بهزیستی روانی رابطه معنادار دارد که با آموزش این مهارت‌ها به پرستاران و استفاده موثر از راهبردها می‌توان به بهزیستی روانی مطلوبی دست یافت. نتیجه پژوهش حاضر با پژوهش حسینی (۱۳۸۶) هم‌خوانی ندارد. وی به این نتیجه دست یافت که بین راهبرد مقابله مستقیم با بهزیستی پرستاران رابطه وجود ندارد.

نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد فاصله گرفتن کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. این نتیجه با یافته‌های رایبسون و والاش (۱۹۹۴) همسو است. آنان نشان دادند نوجوانانی که پیوسته از مواد اعتیادآور پرهیز نموده‌اند راهکارهای مقابله‌های بهتر و کارآمدتری نسبت به دیگران داشته‌اند. گرچه پژوهش‌های کان و همکاران (۱۹۸۴)، و فرون و همکاران (۱۹۹۱) بیان می‌کنند که میان استرس نقش کار، استرس نقش خانوادگی و تعارض کار- خانواده و سلامت جسمانی و فشار زندگی رابطه مستقیم وجود دارد، آدامز و همکاران^۱ (۱۹۹۶)، کوپلمن و همکاران (۱۹۸۳) و فرون و همکاران^۲ (۱۹۹۲) اظهار می‌دارند، فشارزاهای ناشی از نقش‌های کار و خانواده ارتباط غیرمستقیمی با سلامت دارند (به نقل از گراندی و کراپانزانو^۳، ۱۹۹۹). مسعودنیا (۱۳۸۶) طی مطالعه‌ای به این نتیجه رسید که

-
1. Adamz & et.al
 2. Fron & et.al
 3. Grandi & Krapanzano

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

بهره‌گیری بیشتر افراد با خودکارآمدی بالا از راهبردهای مقابله‌ای مساله‌مدار باعث می‌شود که بهتر بتوانند در موقعیت‌های استرس‌زا با مشکل و منبع استرس مقابله نمایند.

به زعم آن، محققان استرس شغلی را در رابطه میان، تعارض و فشار ناشی از نقش با سلامت عمومی، متغیر میانجی تلقی می‌کنند. به عبارتی اگر تعارض ناشی از نقش و ابهام نقش منجر به احساس فشار شغلی یا استرس شغلی نگردد، پیامد آن کاهش سلامت نخواهد بود. تعارض به خودی خود سلامت روان را متاثر نمی‌سازد، زمانی تعارض می‌تواند بر سلامت تاثیر گذارد که در فرد ایجاد فشار روانی کند و فشار روانی سلامت را به خطر خواهد انداخت. نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد خودکنترلی کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود ندارد.

در پژوهشی که توسط مولی‌زاده (۱۳۸۱) انجام گرفت یافته‌های تحقیق مبین وجود ارتباط بین سبک‌های مقابله‌ای و روابط بین فردی، افسردگی، شکایات جسمانی، وسواس، ترس مرضی، افکار پارانوئیدی و روان‌پریشی و مجموع متغیرهای سلامت روان‌شناختی می‌باشد. طبق نظر هموستازیکانن (۱۹۳۵)، تجربه فشار روانی، هنگامی رخ خواهد داد که از حالت ثبات و تعادل (جسمانی و روانی) خارج شویم. هنگامی که از تعادل خارج می‌شویم سیستم بدنی ما در خروج از تعادل واکنش نشان می‌دهد و دچار استرس می‌شود. بنابراین تعارض را می‌توان عاملی برای بر هم زدن تعادل و خروج از تعادل دانست که این خروج از تعادل خود یک تغییر به شمار می‌آید و تغییر خود باعث تجربه استرس می‌شود.

هم‌چنین عدم وجود رابطه بین خودکنترلی و تعارض کار- خانواده را شاید بتوان این‌گونه تبیین کرد که زمانی که افراد هیجانات خود را بدون بازداري ابراز می‌کنند با توجه به فرهنگ ایران می‌تواند منجر به پیامدهای مشکل‌سازي برای فرد شود چرا که ابراز هیجانات و احساسات ناخوشایند به‌ویژه اگر همراه با انتقاد از سایرین باشد بی‌احترامی و توهین به آن‌ها تلقی شده و ممکن است عواقب غیرمنصفانه و غیرقابل جبرانی را برای فرد به‌همراه داشته باشد. از سوی دیگر به سبب این که فرد آن‌ها را ابراز کرده و فشارهای درونی ناشی از تحمل آن‌را تجربه نکرده است تاحدی تعارض در فرد تعدیل شده است.

هم‌چنین نتایج نشان می‌دهد بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبرد پذیرش مسئولیت کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. دیدن و همکاری (۲۰۰۹) طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که راهبردهای مقابله‌ای در جلوگیری از رفتارهای مساله‌دار و بروز تعارض نقش مهمی ایفا می‌کنند. کاسیو^۱ (۱۹۹۱) در پژوهشی با عنوان تعارض کار- خانواده به این نتیجه

دست یافت که تعارض کار- خانواده به صورت منفی با بهره‌وری کاری افراد رابطه دارد. نتایج نشان دادند که هرچه تعارض کار- خانواده بالاتر بوده بهره‌وری افراد پایین‌تر گزارش شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد بین نمرات تعارض کار و خانه با راهبردگریز- اجتناب کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود دارد.

یافته‌های پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج پژوهش حسینی (۱۳۸۶) همسو است. وی نشان داد بین راهبرد مقابله‌گریز- اجتناب با بهزیستی پرستاران رابطه وجود دارد. در پژوهش دیگری، جاج و همکاران (۱۹۹۴)، به بررسی این رابطه میان تعارض کار- خانواده، استرس شغلی و خشنودی شغلی، پرداخته‌اند، نتایج پژوهش آنان نشان داد،

زمانی که تعارض کار- خانواده افزایش می‌یابد، سطوح رضایت شغلی کاهش می‌یابد. تحقیقات بسیاری لازاروس (۱۹۸۱) بلینگ و موس^۱ (۱۹۸۴) فولکمن و لازاروس^۲ (۱۹۸۶) آلدوین و ورنسون^۳ (۱۹۸۷) اندلر و پارکر^۴ (۱۹۹۰) و کارور و اسکیر^۵ (۱۹۹۴) نشان دادند که راهبردهای مقابله به‌عنوان یک متغییر عمده تعدیل‌کننده در ارتباط بین فشار روانی و بیماری نقش بسزایی را ایفا می‌کند و پاسخ خاصی که شخص تحت شرایط فشارزا بروز می‌دهد می‌تواند در سلامت و سازگاری روان‌شناختی موثر باشد.

براساس نتایج تحقیق حتی راهکارهایی که منجر به طفره رفتن از مواجهه مستقیم با تعارض می‌باشد و منجر به فراموشی یا بی‌تفاوتی فرد نسبت به موضوع می‌گردد می‌تواند منجر به کاهش تعارض کار خانواده گردد چرا که فرد برای مدتی از چالش و درگیری حضوری و یا ذهنی نسبت به موضوع اجتناب می‌کند.

نتیجه به دست آمده نشان می‌دهد بین نمرات تعارض کار- خانه و هم‌چنین نمرات راهبردهای مقابله‌ای زنان و مردان تفاوت معناداری وجود ندارد. پژوهش حاضر با تحقیق خدابخش کولایی و همکاران (۱۳۹۱) و شعبانی و همکاران (۱۳۹۱) همسو و با نتیجه مرتضوی (۱۳۸۵) متفاوت می‌باشد.

با این وجود با توجه به جایگاه اجتماعی و برخورداری زنان و مردان از جایگاه تحصیلی و شغلی نسبتاً برابر و هم‌چنین استرس‌ها و مسئولیت‌های مشابه در شهرداری، مشاهده می‌شود که تفاوت جنسیتی در استفاده از راهبردهای مقابله‌ای در برخورد با رویدادهای استرس‌زا وجود ندارد. در واقع زنان و مردان با استرس‌های متفاوت ولی تاثیرگذاری در زندگی خود رو به رو

1. Bling & mos
2. Folkman & Lazarous
3. Aldovin & Verneson
4. Andler & Parker
5. Karver & Skier

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

هستند که هریک به نوعی بر تعارض‌های درک شده آنان تاثیر می‌گذارد. مردان نگران امنیت مالی و رشد و پیشرفت اقتصادی و زنان نگران نقش‌های مادری و وظایف خود به‌عنوان همسر می‌باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که بین تعارض کار- خانواده و راهبرد مقابله مستقیم، فاصله گرفتن، پذیرش مسئولیت و گریز اجتناب رابطه معنادار وجود دارد، ولی بین نمرات تعارض کار-خانه با راهبرد خودکنترلی کارمندان شهرداری رابطه معناداری وجود ندارد. در واقع تمامی راهکارهایی که فرد می‌تواند با توسل به آن‌ها سطح استرس و تعارض خود را چه به لحاظ هیجانی و بدون هیچ‌گونه اقدام مسئله‌مدار جهت حل تعارض (راهکارهای فاصله گرفتن و گریز و اجتناب) و چه از روش‌های شناختی که موجب تحلیل و کاربرد روش‌های منطقی جهت حل زیربنایی مسئله می‌باشد منجر به کاهش تعارض کار خانواده می‌گردد و در این میان محبوس کردن هیجانات و عدم هرگونه اقدام هیجانی یا شناختی هیچ‌گونه تاثیر مثبت یا منفی بر تعارض نمی‌گذارد.

نتیجه این که با به‌کارگیری تمام منابعی که هریک به نوعی در اختیار فرد شاغل است، می‌توان تعارض کار- خانواده را کاهش داد. باید توجه داشت که زندگی شغلی و خانوادگی دو پایه مهم زندگی هر فرد به‌شمار می‌آید و با ایجاد تعادل میان نقش‌های شغلی و خانوادگی، تقسیم درست زمان و انرژی و تعهد فرد می‌توان، از بروز بسیاری از مشکلاتی که مهم‌ترین آن‌ها کاهش خشنودی شغلی، کاهش خشنودی زناشویی، دلسردی از نقش و احساس درماندگی است، جلوگیری کرد.

پیشنهادات و محدودیت‌ها

با توجه به معنادار بودن رابطه تعارض کار- خانواده با راهبردهای مستقیم، گریز و اجتناب، پذیرش مسئولیت و فاصله گرفتن، توصیه می‌شود جهت کاهش تعارضات و عواقب ناشی از آن راهبردهای مقابله با استرس به‌صورت کارگاه برای کارکنان شهرداری آموزش داده شود. به محققان بعدی توصیه می‌شود تعارض کار- خانواده را در گروه‌های شغلی دیگر در شهرداری از جمله روسا و مدیران و هم‌چنین سازمان‌های دیگر مورد بررسی قرار دهند. هم‌چنین رابطه تعارض کار- خانواده با مولفه‌های دیگر از جمله کیفیت رابطه والدینی و هم‌چنین رضایت از زندگی مورد پژوهش قرار دهند.

با توجه به محدود بودن گروه نمونه به منطقه ۱۹ شهرداری تعمیم‌پذیری نتایج به نواحی دیگر یا به مشاغل دیگر با مانع مواجه می‌باشد.

منابع

الحانی، فاطمه، توانگر، حسین، ونکی، زهره. (۱۳۹۰). تبیین تجارب پرستاران از تعارض کار-خانواده و ایفای حقوق کودکان: یک مطالعه کیفی. فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد، سال دهم، شماره سوم و چهارم.

مسعودنیا، ابراهیم (۱۳۸۶). خودکارآمدی ادراک شده و راهبردهای مقابله‌ای در موقعیت‌های استرس‌زا. مجله روان‌پزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران. سال سیزدهم، شماره ۴.

هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل، ارشدی، نسرین، بذرافکن، حسام (۱۳۹۰). تحلیل ساختاری تعارض کار-خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی. فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده، سال اول، شماره ۳. غضنفری، فیروزه، قدم‌پور، عزت‌الله. (۱۳۸۷). بررسی رابطه راهبردهای مقابله‌ای و سلامت روانی در ساکنین شهر خرم‌آباد، فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال دهم، شماره سی و هفتم. بروکی میلان، حسن (۱۳۹۰). بررسی تاثیر اجرای روش درمانی شناختی-رفتاری بر میزان خودکارآمدی و بهبود راهبردهای مقابله‌ای در بیماران وابسته به مواد مخدر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران جنوب.

به پژوه، احمد، جهانگیری، مریم، زهراکار، کیانوش. آموزش مهارت‌های شوخ طبعی و کاهش افسردگی در بیماران آسیب نخاعی. فصلنامه علمی پژوهشی روان‌شناسی تحولی، سال ششم، شماره ۲۲. باقریان فاضل، فاطمه، شعبانی بهار، غلامرضا، فراهانی، ابوالفضل. (۱۳۹۰). تعیین رابطه بین تعارض کار خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان. پژوهش‌نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال هشتم، شماره پانزدهم.

تکدو، لاله (۱۳۸۶). بررسی هوش هیجانی، فشارزاهای روانی اجتماعی، راهبردهای مقابله با آن در مبتلایان به چاقی و گروه گواه سالم. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه علوم پزشکی مشهد. حسینی، زینب (۱۳۸۶). رابطه کمال‌گرایی و راهبردهای مقابله‌ای با بهزیستی روانی پرستاران استان بوشهر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور

خدابخش کولایی، آناهیتا؛ شیخی، غلامرضا و ازخوش، منوچهر. بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیت با تعارض کار - خانواده در معلمان منطقه ۵ تهران. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی ۱۳۰-۱۱۶ دوره چهارم، شماره ۱۱، تابستان ۱۳۹۱.

رضایی بهبهانی، نسرین (۱۳۸۹). بررسی رابطه مدیریت زمان و تعارض کار-خانواده، خانواده-کار با بهره‌وری کارکنان کارخانه سیمان خوزستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد مرودشت.

فاتحی‌زاده، مریم، نقوی، اعظم، سلطانی، مرضیه (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده زنان شاغل. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، سال اول، شماره اول، زمستان ۱۳۸۶.

رابطه تعارض کار- خانواده و راهبردهای مقابله‌ای در کارمندان شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران

افزایش تاب‌آوری در زوج‌های دارای تعارض زناشویی: مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره شهر بوشهر. فصلنامه پژوهش‌های مشاوره، جلد ۱۰، شماره ۳۹.

شعبانی بهار، فراهانی، ابوالفضل؛ باقریان فاضل، فاطمه. تعیین رابطه بین تعارض کار خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان. پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. سال هشتم، شماره پانزدهم، ۱۳۹۱: صص ۱۲۲-۱۰۹.

زونکر، مرنون جی. (۲۰۰۶). ترجمه نظری، محمدعلی؛ محسن‌زاده، فرشاد و بوستانی پور، علیرضا (۱۳۸۸). مشاوره شغلی: رویکرد کل نگر. تهران انتشارات سمت.

Greenhous, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.

Joshi, sunil, et al. (2000). Work life balance: a case of social responsibility or 14 Competitive advantage? [www. worklifebalance. Com](http://www.worklifebalance.com).

Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal and coping. New York: Springe 1984: 127-139 balance.

Karademas, E. C., & Kalantzi, A. (2004). "The stress process, self-efficacy expectations, and psychological health". *Journal of Personality & Individual Differences*, 37, 1033-1043.

Biling, A. G., & Moose, R. H. (1984). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of personality and social psychology*, 46, 877-891

Carver, c.s., Scheier. M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assesssing coping strategies. *Journal of personality and social psychology*, 56, 267-283.

Endler, N. S., & Parker, J. D. A (1990). Multidimensional assessment of ping: A critical evaluation. *Journal of personality and social psychology*, 58, 844-854.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping* New York: Springer

Karimi L. (2006). A test model of the work family interface; a study of Iranian Employees. Ph. D thesis, *curtin university of technology*.

Lo, R. (2002). "A longitudinal study of perceived level of stress, coping and self-esteem of undergraduate nursing student. *Journal of Advanced Nursing*, 39 (2), 119-126.

Simon M, Kummerling A Hassel horn HM. (2004 oct Dec). next study group. Work home conflict in the European nursing profession. *Int J occup Environ Health*; 10 (4): 91 384

Cascio, W.: 1991, costing human resource: *The financial impact of behavioral organizations* (Wiley, New York)

Grandey A. A, Cropanzano R (1999). The conservation of resourcesmodel applied to work-family conflict and strain. *Journal of VocationalBehavior*; 54: 350-370.