

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی در رابطه

تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی

مهدی افخمی اردکانی^{۱*}، سید قادر رادمرد^۱، ابراهیم رجب‌پور^۲

۱. مربی، پژوهشگاه صنعت نفت، تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری منابع انسانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۲/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۶/۰۸)

چکیده

با توجه به هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم ترک خدمت کارکنان دانشی، مانند انتقال قابلیت‌ها به شرکت‌های رقیب و ازدست‌دادن مزیت رقابتی، ترک خدمت به دغدغه اصلی مدیران منابع انسانی این سازمان‌ها تبدیل شده است به طوری که توجه سازمان‌ها را به افزایش رضایت شغلی کارکنان معطوف کرده است. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغل و عاملی است که تلاش و رضایت فردی بیشتر برای کارکنان و کارایی و بهره‌وری بالاتری را برای سازمان به ارمغان می‌آورد. بر اساس مطالعات انجام‌گرفته، یکی از مهم‌ترین عوامل نارضایتی کارکنان تعارض کار - خانواده است. هدف از انجام‌دادن تحقیق حاضر، بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی در رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی کارمندان در پژوهشگاه صنعت نفت است. بدین منظور، این موضوع در قالب مدلی با در نظر گرفتن نظریه تضاد نقش، توسعه و آزمون شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی است که با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش کارمندان پژوهشگاه صنعت نفت و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. داده‌های جمع‌آوری شده با نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد تعارض کار - خانواده زمان‌محور، تنش‌محور و رفتارمحور ارتباط منفی با رضایت شغلی دارد. همچنین، حمایت اجتماعی، رابطه بین تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی را تعدیل می‌کند.

کلیدواژگان

تعارض کار - خانواده، حداقل مربعات جزئی، حمایت اجتماعی، رضایت شغلی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: afkhamim@ripi.ir

مقدمه

کار و خانواده دو حوزه مهم در زندگی هر فرد است. از آنجا که بسیاری از مردم هنگام اجرای همزمان نقش‌های کاری و خانواده دچار تعارض و مشکلاتی عدیده می‌شوند و این تعارض آثار منفی زیادی بر افراد می‌گذارد (Zabala & Ceyhan, 2014)، تحقیقاتی درباره این موضوع بسیار مهم و حیاتی انجام گرفته است. یکی از موضوعات مهم در این زمینه رضایت شغلی کارکنان است. رضایت شغلی نگرشی است درباره اینکه افراد تا چه حد کار خود را دوست دارند یا دوست ندارند. لاک^۱ رضایت شغلی را به این شرح تعریف می‌کند: حالت روحی مثبت یا لذت‌بخشی است که از شغل فرد یا تجربه کاری او نشأت می‌گیرد (Kelley & Hoffman, 1997). بر مبنای این تعریف، رضایت شغلی دامنه مفهومی گسترده‌ای دارد زیرا هم شامل ویژگی‌های خودِ شغل (دستمزد، ترفیع و جز آن) و هم دربردارنده ویژگی‌های محیط کاری است (George & Bettenhausen, 1990). تحقیقات نشان داده است که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت بهتری قرار دارند. از نظر سازمانی نیز، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که به جذب و ماندگاری کارکنان منجر می‌شود. سطح پایین رضایت شغلی به رفتار منفی کارکنان از جمله غیبت، ترک خدمت، و کاهش بهره‌وری منجر می‌شود (Spector, 1997). از طرفی دیگر سازمان‌های دانشی و پژوهشی از ترک خدمت کارکنان دانشی نسبت به ترک سایر کارکنان آسیب بیشتری می‌بینند (Darchen & Tremblay, 2010). پس اتخاذ راهبردهای مناسب به منظور جلوگیری از ترک خدمت آن‌ها بسیار اهمیت دارد. بهبود شرایط مناسب نگهداری کارکنان دانشی به افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان منجر شده و موجب استمرار فعالیت آن‌ها در سازمان می‌شود.

با توجه به عواقب منفی نارضایتی کارکنان، تحلیلی از عوامل تعیین‌کننده رضایت یا نارضایتی مورد علاقه و توجه بسیاری از مدیران در سازمان‌ها است. چنین تحلیل‌هایی می‌تواند در بهبود و

تسهیل ایجاد برنامه‌هایی برای افزایش رضایت شغلی و در نتیجه کاهش رفتارهای منفی مؤثر باشد. از جمله عوامل مؤثر در رضایت یا نارضایتی می‌توان به ویژگی‌های خود شغل و ارزش‌های کاری کارکنان اشاره کرد. یکی از این عوامل که اخیراً با توجه به شیوع گسترده آن در میان کارکنان بیشتر به آن پرداخته شده، تعارض کار - خانواده است (Grandey et al., 2005).

بیان مسئله

تعارض میان کار و خانواده موضوعی مهم است که کارکنان و کارفرمایان، حتی خانواده‌آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هاشمی شیخ‌شبنانی و همکاران، ۱۳۹۰). این تعارض از تداخل نقش‌های شغلی و خانوادگی نشأت می‌گیرد. تحقیقات اولیه نشان داده مشکلات مربوط به شغل بر روابط کار و خانواده کارکنان و حتی مشکلات مربوط به خانواده بر روابط کاری آنان تأثیرگذار است (Ozbag & ceyhun, 2014). امروزه این نوع تعارض یکی از مهم‌ترین منابع ایجاد کاهش رضایت کارکنان شناخته شده است.

در سازمان مورد مطالعه نیز، مطالعات قبلی نشان داده است آمار ترک خدمت و غیبت نسبتاً زیاد بوده و از سوی دیگر رضایت شغلی آنان در حد زیر متوسط است. لذا این موضوع، اهمیت مطالعه در این زمینه را بیش از پیش آشکار می‌کند. بنابراین، با توجه به اینکه یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی، تعارض کار- خانواده است، در این پژوهش به دنبال تعیین آثار حمایت اجتماعی بر رابطه تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی بررسی شده است تا در صورت تأیید وجود چنین رابطه‌ای، با افزایش حمایت اجتماعی تا حدودی رضایت شغلی کارکنان را افزایش داد. لذا پژوهش حاضر با هدف پرکردن خلأهای موجود، مدل تعاملی تعارض کار- خانواده، رضایت شغلی و حمایت اجتماعی کارکنان را طراحی کرده و نگاهی جامع به مطالعات پیشین دارد. همچنین در پژوهش حاضر ارتباط چندسویه مقوله‌های تعارض کار- خانواده، رضایت شغلی و حمایت اجتماعی در قالب مدلی علی و به‌طور خاص متمرکز بر سازمان‌های دانشی و کارکنان دانشی این سازمان است که می‌توان نوآوری پژوهش حاضر را در این دو نکته دانست. این پژوهش به شرح زیر سامان‌دهی شده است: در ادامه پیشینه نظری پژوهش و خردمایه شرح

داده شده، و روش تحقیق بیان شده است. پس از آن، داده‌ها تحلیل شده و در پایان، بحث و نتیجه بیان می‌شود.

تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی

تعارض کار - خانواده زمانی اتفاق می‌افتد که خواسته‌ها یا انتظارات مرتبط با یک حوزه با خواسته‌ها و انتظارات مرتبط با حوزه‌های دیگر ناسازگار باشد (Greenhaus & Beutell, 1985). در مطالعات انجام‌گرفته دو بعد تعارض کار - خانواده تفکیک شده است. یک بعد زمانی است که فعالیت‌های مربوط به کار در مسئولیت‌های خانوادگی مداخله می‌کند و در بعد دیگر فعالیت‌های مربوط به خانواده با مسئولیت‌های کاری تداخل دارد (Gutek et al., 1991).

مطالعات انجام‌گرفته در سراسر کشورها و فرهنگ‌های مختلف نشان داده است سطح بالایی از تعارض کار - خانواده ممکن است عواقب زیان‌آوری برای کارکنان و سازمان داشته باشد. به‌طور خاص، تحقیقات نشان داده است تعارض کار - خانواده با افزایش قصد جابه‌جایی و کاهش رضایت، تعهد سازمانی و رضایت از خانواده در میان کارکنان ارتباط دارد (Lu et al., 2010; Karatepe & Kilic, 2007; Kossek & Ozeki, 1998; Spector et al., 2007).

با توجه به نظریه نقش انتظار می‌رود رابطه تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی طوری باشد که افزایش تعارض کار - خانواده به کاهش سطح رضایت منجر شود (Frone et al., 1992; Kopelman et al., 1983). وجود چنین رابطه منفی در بسیاری از مطالعات تأیید شده است. برای مثال می‌توان به مطالعات آدامز^۱ و همکاران (۱۹۹۶)، بولز (۱۹۹۶)، کارلسون و همکاران (۲۰۰۰)، نتمیر و همکاران (۱۹۹۶)، و پریو و همکاران (۱۹۹۹) اشاره کرد. کوسک و ازکی (۱۹۹۸) با مطالعه تحقیقات انجام‌گرفته در این زمینه بیان می‌کنند در تحقیقات انجام‌گرفته بین رضایت شغلی و تعارض کار - خانواده به‌طور متوسط همبستگی‌هایی با ضرایب $-۰/۲۷$ ، $-۰/۳۱$ و $-۰/۱۸$ وجود داشته است. به همین ترتیب، مطالعه آلن و همکاران (۲۰۰۰) نیز نشان داد به‌طور متوسط

همبستگی بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی ۰/۲۴- است. هر چند در هر دو تحقیق نویسندگان معتقدند که ماهیت و قدرت این رابطه از مطالعه‌ای به مطالعه دیگر تا حد زیادی متفاوت است، صاحب‌نظران مختلف معتقدند این نتایج متناقض ممکن است به دلیل محدودیت‌ها و مشکلات مختلف در مطالعات تحقیقاتی باشد (Casper et al., 2007; Lapierre et al., 2008). برای مثال نتایج تحقیق پراسورمان و همکاران (۱۹۹۲) نشان داد بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی در میان مردان رابطه منفی وجود دارد در حالی که این رابطه در میان زنان مشاهده نشده است.

حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده

بررسی پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه آثار حمایت اجتماعی نشان می‌دهد در واقع، حمایت اجتماعی با افزایش سلامت و رفاه ارتباط دارد. اگر چه هیچ تعریف پذیرفته شده‌ای از حمایت اجتماعی در متون نظری استرس شغلی وجود ندارد، درباره اینکه حمایت اجتماعی می‌تواند از هر دو منبع کار و غیرکار ایجاد شود، اتفاق نظر وجود دارد. این حمایت اصولاً به شکل حمایت عاطفی (برای مثال، گوش دادن و همدلی) یا حمایت ابزاری (برای مثال، کمک ملموس در حل مشکل) است (Beehr & McGrath, 1992).

اگر چه احتمالاً حمایت اجتماعی از منابع مربوط به کار، به‌ویژه در فرایند استرس شغلی بیشتر از منابع غیرکاری است (Beehr, 1995)، از منابع مهم غیرکاری حمایت اجتماعی، حمایت اجتماعی از اعضای خانواده است. در واقع، به عنوان یک منبع اصلی از حمایت اعضای خانواده فرصتی منحصر به فرد برای هر دو حمایت عاطفی و حمایت ابزاری به کارکنان خارج از محیط کار است (Caplan, 1976).

پژوهش‌هایی که تا کنون در زمینه تعارض کار - خانواده و حمایت اجتماعی انجام گرفته، این دو موضوع را مستقل از همدیگر بررسی کرده است و مطالعات کمی به دنبال ادغام این دو بوده است. مطالعه توماس و کانستر (۱۹۹۵) یکی از معدود مطالعاتی است که رابطه حمایت اجتماعی با تعارض کار - خانواده را بررسی کرده است. آن‌ها به دنبال آن بودند که آیا برنامه‌های حمایتی

محیط کار می‌تواند تعارض کار- خانواده را تحت تأثیر قرار دهد. نتایج بررسی یک نمونه در میان مراقبان بهداشت نشان می‌دهد حمایت سرپرستان به کاهش تعارض کار- خانواده کمک می‌کند. به‌طور مشابه، نتایج پژوهش برک (۱۹۸۸) نشان داد فقدان حمایت اجتماعی در محیط‌های غیرکاری با تعارض کار- خانواده در بین افسران پلیس ارتباط دارد. در مطالعه بدیان و همکاران (۱۹۸۷) به‌طور غیرمستقیم رابطه حمایت با تعارض کار- خانواده بررسی شده است. این محققان دریافتند که تمایل به نشان‌دادن حمایت عاطفی به شریک زندگی در یک رابطه کاری به‌طور معکوس با حدی که شغل یک فرد بر خانه و زندگی خانوادگی فرد تأثیر می‌گذارد، ارتباط دارد. جکسون و همکاران (۱۹۸۵) بیان می‌کنند اگر آثار منفی کار افراد به خانواده آن‌ها سرایت کند، بروز رفتار حمایتی برای خانواده‌ها مشکل خواهد بود. بیر و مک‌گراث (۱۹۹۲) در نظر مشابهی بیان می‌کنند افرادی که دچار استرسند، ممکن است از افرادی که به‌طور بالقوه رفتار حمایتی دارند، دوری‌گزینند، یا تمایل دیگران را برای حمایت تحت تأثیر قرار دهند. با توجه به اینکه برخی شواهد نشان می‌دهد کارگران مضطرب ممکن است در زندگی خانوادگی خود اختلاف و درگیری ایجاد کنند (Barling & Rosenbaum, 1986; Jackson & Maslach, 1982)، تعجب‌آور نیست که وجود تعارض کار- خانواده ممکن است توانایی یا تمایل به عرضه حمایت اجتماعی خانواده را محدود کند (Beehr, 1995). البته، تعارض کار و خانواده و حمایت اجتماعی ناشی از خانواده، محرک‌ها و پیش‌نیازهای خاص خود را دارد (Greenhaus et al., 1992; Greenhaus & Beutell, 1985). از عواملی که احتمالاً بر هر دو متغیر حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده تأثیر می‌گذارد، درجه اهمیت افراد به کار و نقش‌های خانوادگی آن‌ها است (Greenhaus & Parasuraman, 1987).

تحقیقات انجام‌گرفته، نشان می‌دهد هر چند دل‌بستگی و مشارکت شغلی ممکن است به حس صلاحیت و سطح بالاتری از رضایت شغلی منجر شود (Sekaran, 1989)، از سوی دیگر ممکن است به تعارض کار- خانواده بینجامد. هیگینز و همکاران (۱۹۹۲) نشان دادند مشارکت شغلی به‌طور مثبتی با تعارض کار- خانواده ارتباط دارد. در حالی که این رابطه در مشارکت در خانواده

و تعارض کار- خانواده وجود ندارد. کارکنانی که به شدت درگیر شغلشان می‌شوند، ممکن است وقت و انرژی بیشتری به کار نسبت به نقش خود در خانواده اختصاص دهند (Greenhaus & Beutell, 1985). تأکید نامتناسب بر نقش کار، خود به دخالت کار در خانواده و در نهایت، کاهش حمایت اجتماعی خانواده منجر می‌شود. از سویی، مشارکت خانواده می‌تواند به سطوح بالاتری از حمایت اجتماعی از سوی خانواده منجر شود. زیرا کارکنانی که از سطح بالایی از مشارکت و همراهی خانواده لذت می‌برند، به احتمال زیاد، زمان و انرژی بیشتری به خانواده تخصیص داده‌اند، در نتیجه، فرصت و انگیزه خانواده را برای ارائه حمایت اجتماعی افزایش می‌دهند.

تعارض کار- خانواده، حمایت اجتماعی و رضایت شغلی

در زمینه متغیرهای تعدیل‌گر در رابطه بین کار و خانواده مطالعات کمی انجام گرفته است، به همین دلیل ممکن است متغیرهای تعدیل‌کننده ناشناسی وجود داشته باشد که تاکنون از دید پژوهشگران پنهان مانده است (Boles et al., 2003). بنابراین، در بسیاری از مطالعاتی که تا کنون در رابطه بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی انجام گرفته است، به تفاوت‌های بین فردی در ویژگی‌هایی مانند جنسیت توجه نشده است (Boles et al., 2003).

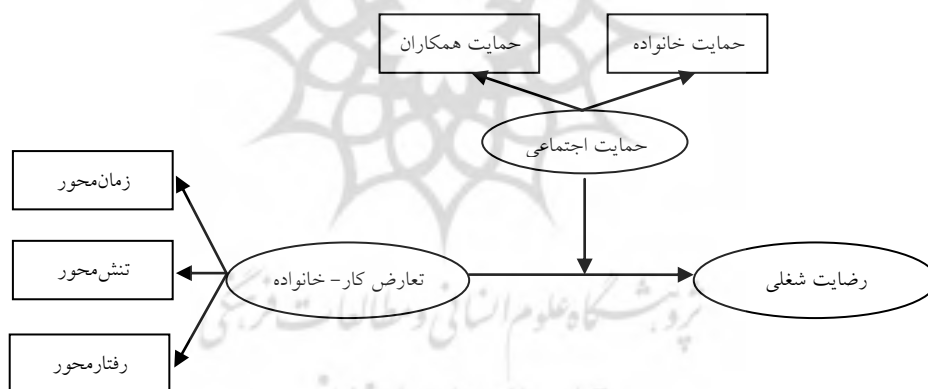
هر چند در تحقیقات کمی اثر تعدیل‌گر حمایت اجتماعی، به‌ویژه حمایت همکاران در رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی بررسی شده است، نتایج چند مطالعه انجام‌گرفته در این زمینه نشان داده است حمایت اجتماعی در رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی به عنوان تعدیل‌گر عمل می‌کند (O Driscoll et al., 2004; Hsu, 2011).

محققان استدلال می‌کنند حمایت‌های اجتماعی مانند یک بافر عمل می‌کنند و رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. برای مثال، بولز و بابین (۱۹۹۶) بیان می‌کنند مشارکت ادراک‌شده همکاران و حمایت‌های سرپرستان موجب کاهش استرس کار و افزایش رضایت شغلی می‌شود. لو و همکاران (۲۰۱۰) در یک مطالعه میان‌فرهنگی در میان کارکنان تایوانی و بریتانیایی دریافتند حمایت اجتماعی در محل کار اثر تعدیل‌گر در رابطه تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی و رضایت از خانواده می‌گذارد.

در تحقیق دیگری، هسو (۲۰۱۱) نشان داد حمایت سرپرست در رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی اثر زیادی می‌گذارد. در توضیح اثر مثبت حمایت اجتماعی، کامرمن و کان (۱۹۸۷) ادعا می‌کنند که حمایت اجتماعی که افراد در محل کار دریافت می‌کنند در کامل کردن نقش‌های کار - خانواده به آن‌ها کمک می‌کند، که ممکن است تعارض بین نقش را کاهش دهد و به رضایت شغلی بالاتر منجر شود. در همین زمینه، ادیسکول و همکاران (۲۰۰۴) در مطالعه خود دریافتند که حمایت همکاران رابطه کار - خانواده و تعارض خانواده - کار را تعدیل می‌کند.

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق نشان‌دهنده روابط بین متغیرها است. در این تحقیق سه بعد تعارض کار - خانواده به عنوان متغیر مستقل، رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته و دو بعد حمایت اجتماعی نیز به عنوان متغیر تعدیل‌گر در نظر گرفته شده است. مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ ترسیم شده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی تحقیق

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر است.

- بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد.
- حمایت اجتماعی رابطه بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند.

- حمایت اجتماعی در خانواده رابطه بین تعارض کار- خانواده الف) زمان‌محور، ب) تنش‌محور، و ج) رفتارمحور و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند.
- حمایت اجتماعی در محیط کار رابطه بین تعارض کار- خانواده الف) زمان‌محور، ب) تنش‌محور، و ج) رفتارمحور و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند.

روش پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش تعیین روابط میان متغیرها است، پس پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری^۱ است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر روش‌های فراوانی مطرح شده است. یکی از این روش‌ها مدل‌سازی معادلات ساختاری یا تحلیل چندمتغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی است که درباره روابط بین متغیرهای مشاهده‌شده و متغیرهای مکنون است.

جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، همه کارکنان رسمی دارای مدرک کارشناسی و بالاتر پژوهشگاه صنعت نفت است. به دلیل مشخص بودن چارچوب نمونه‌گیری و عمومیت متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به کار گرفته شده است. تعداد جامعه آماری تحقیق برابر با ۵۰۴ نفر است. واریانس برای یک نمونه ۳۰ تنایی پیش‌آزمون برابر با ۰/۲ محاسبه شده است. طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود، نمونه‌ای با حجم ۱۰۸ نفر انتخاب شد که در پایان ۹۸ پرسشنامه کامل جمع‌آوری شد.

$$n = \frac{NZ_a^2 \sigma^2}{\varepsilon^2 (N-1) + NZ_a^2 \sigma^2}$$

$$n = \frac{50.4 \times 1.96^2 \times 0.2}{0.075^2 (50.4 - 1) + 1.96^2 \times 0.2} \approx 108$$

ابزار اندازه‌گیری تحقیق

در طراحی پرسشنامه، به‌طور عمده از شاخص‌های به‌کارگرفته‌شده در تحقیقات پیشین بهره‌گرفته شده است. به این صورت که معتبرترین شاخص‌های گردآوری‌شده از بین شاخص‌های موجود در پرسشنامه‌های آزمون‌شده قبلی گزینش شده و برای اطمینان از روایی محتوایی آن‌ها، از نظرهای صاحب‌نظران به‌کارگرفته شده است. همچنین، به منظور سنجش روایی سازه اعتبار عاملی به‌کارگرفته شده است. برای اطمینان از پایایی ابزار تحقیق، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است. همه اطلاعات پرسشنامه در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱. مشخصات ابزار اندازه‌گیری

متغیر	تعارض کار - خانواده	حمایت اجتماعی	رضایت شغلی
مقیاس به‌کارگرفته شده	کارلسون و همکاران (۲۰۰۰)	چنگ و چان (۲۰۰۴)	کامان و همکاران (۱۹۷۹)
ابعاد	زمان‌محور تنش‌محور رفتارمحور	حمایت خانواده حمایت سازمانی	---
تعداد گویه	هر بعد ۵ گویه	هر بعد ۴ گویه	۳ گویه
واریانس تبیین‌شده در تحلیل عاملی	۷۲٫۵۸ درصد	۶۵٫۰۱ درصد	۶۱٫۳۲ درصد
ضریب آلفای کرونباخ	۸۴ درصد	۸۱ درصد	۷۹ درصد

تجزیه و تحلیل آماری داده‌های تحقیق

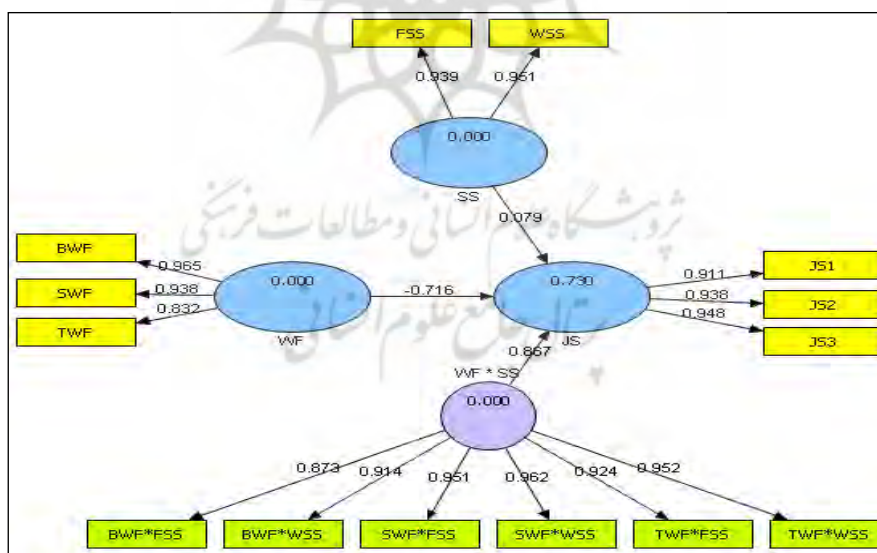
در این تحقیق مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS، برای تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق و

بررسی اثر تعدیلی متغیر تعدیل‌گر به کار گرفته شده است. دلیل به‌کارگیری این فن نیز عدم نیاز به پیش‌فرض‌های توزیعی و مقیاس اندازه‌گیری، تناسب با نمونه‌های کوچک و مناسب جهت تعیین اثر متغیرهای تعدیل‌کننده است.

در جدول ۲ آمار توصیفی شامل جنسیت، سن، وضعیت تأهل و تحصیلات پاسخ‌دهندگان، نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، کارکنان مرد ۶۲ درصد و کارکنان زن ۳۸ درصد از تعداد کل شرکت‌کنندگان را تشکیل می‌دهند.

جدول ۲. آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق

جنسیت	تعداد	درصد	وضعیت تأهل	تعداد	درصد
مرد	۶۱	۶۲	متأهل	۸۰	۸۲
زن	۳۷	۳۸	مجرد	۱۸	۱۸
سن	تعداد	درصد	تحصیلات	تعداد	درصد
کمتر از ۳۰ سال	۴۲	۴۳	کارشناسی	۳۴	۳۵
۳۰ تا ۳۹ سال	۲۷	۲۸	کارشناسی ارشد	۴۸	۴۹
۴۰ تا ۴۹ سال	۱۶	۱۶	دکتری	۱۶	۱۶
۵۰ سال به بالا	۱۳	۱۳			



شکل ۲. مدل تحقیق در حالت استاندارد

جدول ۳. یافته‌های حاصل از مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها

روابط	ضریب استاندارد	ضریب (T-value)	نتیجه آزمون
فرضیه ۱. (تعارض کار- خانواده) و (رضایت شغلی)	-۰,۷۱۶	۲,۶۸	تأیید
فرضیه ۲. (حمایت اجتماعی * تعارض کار- خانواده) و (رضایت شغلی)	۰,۸۶	۲,۶۶	تأیید
فرضیه ۳- الف) (حمایت اجتماعی در خانواده * تعارض زمان‌محور) و (رضایت شغلی)	۰,۹۲	۴۳	تأیید
فرضیه ۳- ب) (حمایت اجتماعی در خانواده * تعارض تنش‌محور) و (رضایت شغلی)	۰,۹۵	۶۸	تأیید
فرضیه ۳- ج) (حمایت اجتماعی در خانواده * تعارض رفتارمحور) و (رضایت شغلی)	۰,۸۷	۲۵	تأیید
فرضیه ۴- الف) (حمایت اجتماعی در کار * تعارض زمان‌محور) و (رضایت شغلی)	۰,۹۵	۵۹	تأیید
فرضیه ۴- ب) (حمایت اجتماعی در کار * تعارض تنش‌محور) و (رضایت شغلی)	۰,۹۶	۱۶۵	تأیید
فرضیه ۴- ج) (حمایت اجتماعی در کار * تعارض رفتارمحور) و (رضایت شغلی)	۰,۹۱	۶۶	تأیید

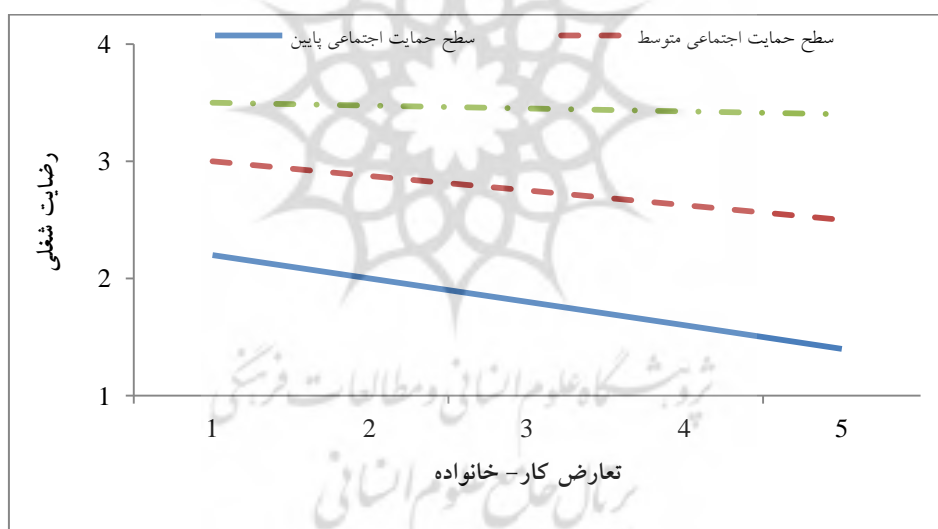
همچنین، برای تعیین شدت اثر تعدیلی ضریب f^2 محاسبه شده است.

$$f^2 = \frac{R_{Exc}^2 - R_{Inc}^2}{1 - R_{Inc}^2} = \frac{0,73 - 0,67}{1 - 0,67} = 0,22$$

که در این عبارت، R_{Exc}^2 ضریب تعیین مدل بدون متغیر تعدیلگر و R_{Inc}^2 ضریب تعیین مدل با حضور متغیر تعدیلگر است. مقادیر ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ به ترتیب، بیان‌کننده آثار ضعیف، متوسط و قوی است. بنابراین، حمایت اجتماعی اثر تعدیلی متوسطی در رابطه بین تعارض و رضایت شغلی دارد.

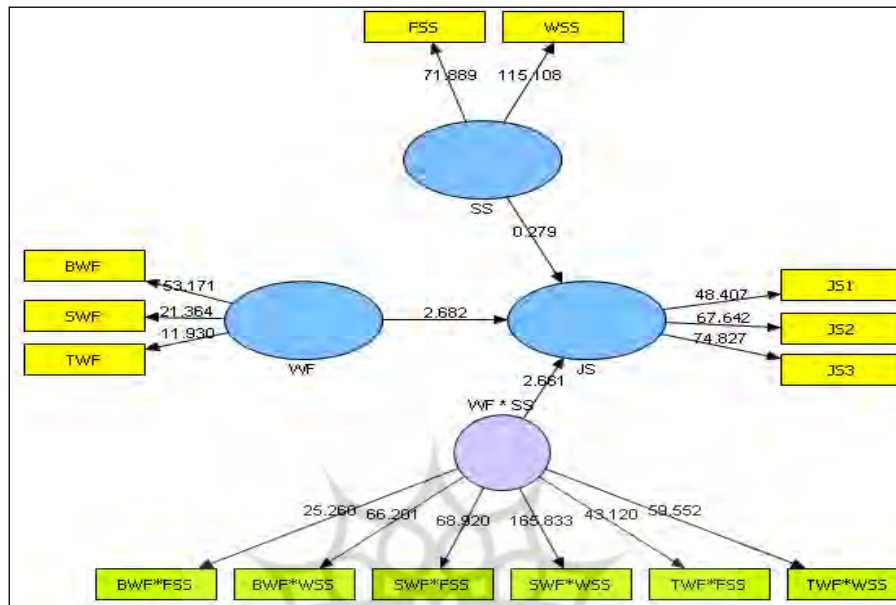
همچنین، نتایج آزمون شیب ساده^۱ که روابط تعاملی آن در شکل ۴ نشان داده شده است، بیان می‌کند برای کارکنان دارای سطح حمایت اجتماعی بالا، رابطه معکوس تعارض و رضایت شغلی‌شان نسبت به کارمندان دارای سطح حمایت اجتماعی پایین، کمتر معنادار است و بالعکس در زمانی که کارکنان دارای سطح حمایت اجتماعی پایینی می‌باشند، رابطه معکوس تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی نمود بیشتری دارد.

شایان ذکر است تعارض کار- خانواده با WF، حمایت اجتماعی با SS، رضایت شغلی با JS، تعارض کار- خانواده زمان محور با TWF، تعارض کار- خانواده تنش محور با SWF، تعارض کار- خانواده رفتار محور با BWF، حمایت اجتماعی در خانواده با FSS، حمایت اجتماعی در محیط کار با WSS در نمودارها نشان داده شده است.



شکل ۳. حمایت اجتماعی، تعدیلگر رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی

1. Simple-slope



شکل ۴. مدل معناداری تحقیق

بحث و نتیجه

هدف محققان در این مطالعه بررسی نقش تعدیل‌گری حمایت اجتماعی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی کارکنان در پژوهشگاه صنعت نفت بود. این مطالعه در سه مرحله انجام گرفت: اول، نظریه‌های موجود در زمینه تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی و همچنین، نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی بررسی شد. دوم، با بررسی پیشینه تحقیق که در مرحله قبل انجام گرفت، مدلی برای این مفاهیم ترسیم و ابعاد مدل و روابط آن بررسی شد. سوم، با آزمون مدل ترسیم شده در پژوهشگاه صنعت نفت به پیامدها و نتایجی دست یافتیم که با نتایج دیگر تحقیقات انجام گرفته در این حوزه مقایسه کردیم.

پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، مشخص شد بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. این نتایج با یافته‌های زهو و همکاران (۲۰۱۱)، کارتپ (۲۰۱۱)، زهو و ناماسیویام (۲۰۱۲)، و کیو و زهو (۲۰۱۲) همخوانی دارد. همه این افراد در پژوهش‌های

خود به این نتیجه رسیدند که تعارض کار- خانواده (که خود این مفهوم دارای دو جهت است: جهتی که در آن کار و مسائل کاری با زندگی خانوادگی تداخل دارد و در مقابل، جهتی که در آن مسائل خانوادگی با حیطه کاری تداخل می‌یابد) با رضایت شغلی کارکنان ارتباط دارد و این ارتباط از نوع منفی و معکوس است. بر اساس نتایج این پژوهش از بین ابعاد تعارض کار- خانواده، بعد رفتارمحور بیشترین ضریب را دارد. در واقع، سازمان‌ها برای افزایش رضایت کارکنان خود می‌توانند با برقراری ارتباط مثبت با کارکنان و در نتیجه رفتار مثبت و سازنده با آنان، رضایت افراد را بالا ببرند. همچنین، از بررسی اثر تعدیل‌کنندگی متغیر حمایت اجتماعی نتیجه شد که در رابطه بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی اثر تعدیل‌کنندگی دارد و شدت اثر تعدیلی در رابطه یادشده متوسط است. در نهایت، اثر تعدیل‌کنندگی ابعاد حمایت اجتماعی (حمایت در خانواده و حمایت در محیط کار) در رابطه بین ابعاد تعارض کار- خانواده (زمان‌محور، تنش‌محور و رفتارمحور) و رضایت شغلی تأیید شد. ضرایب مسیر در شکل ۲ بیان‌کننده این مطلب است که حمایت همکاران در محیط کار اثر تعدیلگری بیشتری نسبت به متغیر حمایت خانواده دارد.

مقایسه نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیقات مشابه قبلی نشان می‌دهد تا اندازه زیادی بین آن‌ها همسویی وجود دارد. لو و همکاران (۲۰۱۰)، هسو (۲۰۱۱)، و ادریسکول و همکاران (۲۰۰۴) به ترتیب، در پژوهش‌های خود دریافتند که حمایت اجتماعی، حمایت سرپرست و حمایت همکاران اثر تعارض خانواده - کار را تعدیل می‌کند. در همین راستا، هسو (۲۰۱۱) بیان می‌کند که حمایت سرپرست در رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت و قابل توجهی می‌گذارد. علاوه بر اثر مستقیم حمایت سرپرست بر رضایت شغلی، مطالعه حاضر نشان داد حمایت همکاران نیز عاملی مؤثر در رابطه بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی است. حمایت همکاران و سرپرست باعث می‌شود اثر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی کارکنان تعدیل شود و کارکنان با این حمایت‌ها، رضایت‌مندی بیشتری از شغل و سازمان داشته باشند. همچنین، همراستا با این تحقیق، لمبرت (۲۰۰۲) پیشنهاد می‌کند که مدیران برای بالابردن رضایت شغلی کارکنان و در نتیجه نیل به اهداف سازمان باید به خواسته‌های کارکنان توجه کرده و آنان را در تصمیم‌گیری‌ها دخیل کنند.

نتایج نشان می‌دهد حمایت اجتماعی چه در محیط کار و چه در محیط خانواده، نقش بسیار مهم و تعدیلگری در کاهش آثار زیان‌بار تعارض کار- خانواده دارد. بنابراین، راهکاری که جهت کاهش آثار زیان‌بار حاصل از تعارض نقش‌های چندگانه مطرح می‌شود، این است که از انواع پشتیبانی‌ها شامل حمایت اجتماعی، سازمانی، سرپرست، ابزاری و عاطفی، حمایت از سوی خانواده اصلی به‌کار گرفته می‌شود.

به‌طور کلی، نتایج تحقیق نشان می‌دهد سازمان‌ها می‌توانند با در نظر گرفتن تمهیداتی در زمینه برنامه‌های حمایتی از کارکنان، حداقل در محیط‌های کاری برای نهادینه کردن فرهنگ نوع‌دوستی، همکاری و مشارکت تا حد زیادی تنش‌ها و استرس‌های موجود را کنترل کرده و اثر تعارضات کار- خانواده را بر رضایتمندی کارکنان تعدیل کنند. زیرا این حمایت‌های اجتماعی باعث می‌شود شدت رابطه منفی بین تعارضات و رضایت شغلی کاهش یابد. به همین منظور، باید به عوامل اثرگذار در کاهش تعارضات کار- خانواده توجه کرد، زیرا این تعارضات و تضاد پیامدهای منفی زیادی برای سازمان‌ها دارد. این تعارضات باعث افزایش استرس، کاهش تمرکز و در نتیجه کاهش سلامت کارکنان می‌شود. بنابراین، سازمان‌ها (کارفرمایان) برای کاهش تضاد کار- خانواده و جلوگیری از پیامدهای نامطلوب آن (کاهش رضایت کارکنان) باید محیط را طوری طراحی کنند که کارکنان با نقش‌های متضاد مواجه نشوند. طراحی مشاغل باید طوری باشد که متناسب با تخصص و دانش فرد بوده و کار تا اندازه‌ای برای فرد چالشی باشد. همچنین، سرپرست مستقیم و همکاران فرد بتوانند به‌راحتی با هم ارتباط برقرار کرده و نیازهای همدیگر را درک کنند. به عبارتی، بتوانند حامی و پشتیبان یکدیگر باشند، و این مستلزم حمایت‌های اجتماعی در سازمان‌ها است. لذا برای نیل به اهداف یادشده و افزایش حمایت اجتماعی پیشنهادهای ذیل برای مدیران سازمان مورد مطالعه بیان می‌شود:

- مدیران باید با فراهم کردن فضای تعامل و همدلی به کارکنان توجه بیشتری کنند؛
- هنگامی که کارکنان تحت شرایط استرس‌زای تعارض کار- خانواده قرار دارند، مدیران میانی و رده‌بالای سازمان باید سبک رهبری حمایتی را به‌کار گیرند.

- مدیران و سرپرستان با به‌کارگیری نظریه یادگیری اجتماعی، خود می‌توانند اسوه و الگویی برای کارکنان در این شرایط باشند.
- ارتباطات نزدیک بین همکاران و رده‌های دیگر در سازمان و حمایت‌شدن از طرف همکاران باعث کاهش این شرایط نامناسب می‌شود.
- برگزاری جلسات مشاوره‌ای برای کاهش تعارضات کار- خانواده به منظور افزایش رضایت‌مندی کارکنان و در نتیجه افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان.
- پیاده‌سازی نظام پیشنهادها در سازمان به منظور ارتباط ساده‌تر بین مدیران و کارکنان؛ مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و در نتیجه افزایش تعهد آنان برای نیل به اهداف سازمان.
- در انتها برای تحقیقات بیشتر در این زمینه، پیشنهاد می‌شود محققان اثر تعدیلگری متغیرهای دیگر (مثل فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، اعتماد سازمانی، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، بدبینی سازمانی و جز آن) را بر مدل مورد بحث در این تحقیق بررسی کرده و مدل یادشده را در سایر سازمان‌ها نیز آزمون کنند.

منابع و مأخذ

۱. هاشمی شیخ شبانی، سیداسماعیل؛ ارشدی، نسرين؛ بذرافکن، حسام (۱۳۹۰). «تحلیل ساختاری تعارض کار- خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی». فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده، سال اول، شماره سوم، صفحات ۳۶۵-۳۴۹.
2. Allen, T.; Herst, D., Bruck, C., Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a reviews and agenda for future research .*Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
3. Barling, J.; Rosenbaum, A. (1986). Work stressors and wife abuse . *Journal of Applied Psychology*, 71, 346-348.
4. Bedeian, A.; Mossholder, K.; Touliatos, J. (1987). Individual propensities for emotional supportiveness within a dual career context: Work and nonwork reactions . *International Journal of Manpower*, 7(4), 7-12.
5. Beehr, T. A.; McGrath, J. E. (1992). Social support, occupational stress and anxiety". *Anxiety, Stress, and Coping*, 5, 1-19.
6. Beehr, T. A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. New York, Routledge.
7. Boles, J. S.; Babin, B. J. (1996). On the front lines: Stress, conflict, and the customer service provider *Journal of Business Research*, 37(1), 41-50.
8. Boles, J. S.; Wood, J. A.; Johnson, J. (2003). Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects of gender *JPSSM*, 2: 99-113.
9. Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict . *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.
10. Caplan, G. (1976). The family as support system In G. Caplan & M. Killilea (Eds.), *Support systems and mutual help: Multidisciplinary explorations* (pp. 19-36). New York: Harcourt Brace Jovanovich.
11. Carlson, D. S.; Kacmar, K. M. (2000). Work ° family conflict in the organization: Do life role values make a difference *Journal of Management*, 26, 1031-1054.
12. Casper, W. J.; Eby, L. T.; Bordeaux, C.; Lockwood, A.; Lambert, D. (2007). A review of research methods in IO/OB work° family research .*The Journal of Applied Psychology*, 92, 28° 43.
13. Darchen, Sebastien; Tremblay, Diane-Gabrielle (2010). What attracts and retains knowledge workers/students: The quality of place or career opportunities? The cases of Montreal and Ottawa . *Cities*, 27(4), 225-233.
14. Frone, M. R.; Russel, M.; Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work° family conflict: Testing a model of the work° family interface . *The Journal of Applied Psychology*, 77, 65° 78.

15. George, J. M. (1996). Croup affective tone . In M. A. West (Ed)», *Handbook of work group psychology*, New York, Wiley.
16. Grandey, A. A.; Cordeiro, B. L.; Crouter, A. C. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work° family conflict and job satisfaction relationship *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 305° 323.
17. Greenhaus, J. H.; Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles”. *Academy of Management Review*, 10, 76° 88.
18. Granrose, C. S.; Parasuraman, S.; Greenhaus, J. H. (1992). A proposed model of support provided by two-earner couples *Human Relations*, 45, 1367-1393.
19. Greenhaus, J. H.; Parasuraman, S. (1987). A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences In J. M. Ivancevich & D. C. Ganster (Eds.), *Job stress: From theory to suggestion* (pp. 37-60). New York, Haworth.
20. Gutek, B. A.; Searle, S.; Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work° family conflict *The Journal of Applied Psychology*, 76, 560° 568.
21. Higgins, C. A.; Duxbury, L. E.; Irving, R. H. (1992). Workfamily conflict in the dual-career family *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 51-75.
22. Hsu, Y. R. (2011). Work-family conflict and job satisfaction in stress working environments: The moderating roles of perceived supervisor support and internal locus of control *International Journal of Manpower*, 32(2), 233-248.
23. Jackson, S. E.; Zedeck, S.; Summers, E. (1985). Family life disruptions: Effects of job-induced structural and emotional interference *Academy of Management*, 28, 574-586.
24. Jackson, S. E.; Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims *Journal of Occupational Behavior*, 3, 63-77.
25. Kamerman, S. B.; Kahn, A. J. (1987). *The responsive workplace: Employers and a changing labor force*. New York, Columbia University Press.
26. Karatepe, O. M.; Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work° family interface with the selected job outcomes of frontline employees *Tourism Management*, 28, 238° 252.
27. Kelley, S. W.; Hoffman, K. D. (1997). An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality *Journal of Retailing*, 73(3), 407-427.
28. Kossek, E. E.; Ozeki, C. (1998). Work° family conflict, policies, and joblife satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior° human resources research *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139° 149.
29. Lambert, E. G.; Hogan, N. Y.; Barton, S. M. (2002). The impact of work-family conflict on correctional staff job satisfaction *American Journal of Criminal Justice*, 27, 35-51.
30. Lapiere, L. M.; Spector, P. E.; Allen, T. D.; Poelmans, S.; Cooper, C. L.; O Driscoll, M.; Sanchez, J. I.; Brough, P.; Kinnunen, U. (2008). Family-supportive organization perceptions, multiple dimensions of work-family conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples *Journal of Vocational Behavior*, 73, 92-106.
31. Lu, L.; Cooper, C. L.; Kao, S. F.; Chang, T. T.; Spector, P. E. (2010). Cross cultural differences on work-to-family conflict and role satisfaction: A Taiwanese-British comparison *Human Resource Management*, 49(1), 67-85.

32. Netemeyer, R. G.; Boles, J. S.; McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
33. O Driscoll, M. P.; Brough, P.; Kalliath, T. J. (2004). Work/family conflict, psychological well-being, satisfaction and social support: A longitudinal study in New Zealand *Equality, Diversity, and Inclusion: An International Journal*, 23(1), 36-56.
34. Ozbag, G. K.; Ceyhun, G. C. (2014). Does job satisfaction mediate the relationship between work-family conflict and turnover? a study of turkish marine pilots . *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 140, 643 ° 649.
35. Parasuraman, S.; Greenhaus, J. H.; Granrose, C. S. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples *Organizational Behavior*, 13, 339-356.
36. Perrewe, P. L.; Hochwarter, W. A.; Kiewitz, C. (1999). Value attainment: An explanation for the negative effects of work-family conflict on job and life satisfaction . *J. Occup. Health Psychol. Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 318-326.
37. Qu, H.; Zhao, X. R. (2012). Employees' work° family conflict moderating life and job satisfaction *Journal of Business Research*, 65, 22° 28.
38. Sekaran, U. (1989). Paths to the job satisfaction of bank employees . *Journal of Organizational Behavior*, 10, 347-359.
39. Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
40. Spector, P. E.; Allen, T. D.; Poelmans, S. A.; Lapierre, L. M.; Cooper, C. L.; O'Driscoll, M.; et al. (2007). Cross-national differences in relationships of work demands, job satisfaction, and turnover intentions with work° family conflict *Personnel Psychology*, 60, 805° 835.
41. Thomas, L. T.; Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective . *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
42. Zhao, X. R.; Namasivayam. K. (2012). The relationship of chronic regulatory focus to work° family conflict and job satisfaction . *International Journal of Hospitality Management*, 31, 458° 467.
43. Zhao, X. R.; Qu. H.; Ghiselli. R. (2011). Examining the relationship of work° family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers *International Journal of Hospitality Management*, 30, 46° 54.