

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان

The survey effectiveness of work-family conflict management on worker female's job satisfaction at Isfahan University

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۵/۱۷، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۲/۱۲/۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۱۱/۲۴

M. Malekiha., (M.A.), I., Baghban., (Ph.D)., M., Fatehizade., (Ph.D) & O. Eetemadi., (Ph.D)

مرضیه ملکپها^۱، ایران باغبان^۲، مریم فاتحی زاده^۳ و عذرا اعتمادی^۴

Abstract: In recent years many research have been done for study work-family conflict ,family-work-conflict ,antecedents and outcomes and effect of conflict on member' s society and organizations .But a little research have been done for study effect of work-family , family –work conflict management on work and family life.Thus the aim of this research is survey effect of work-family conflict,family-work conflict management training on job satisfaction in Isfahan worker females. This research is quasi-experimental design with experiment and control group. The sample research consists of 62 worker females from Isfahan University that selected randomly and has been randomized between experiment (with 31 members)and control group (with 31 members).At start of research, work-family conflict, and family –work conflict and job satisfaction between experiment and control group had been examined.Data collected with work-family conflict Netmire scale and Smith job-satisfaction inventory. For 6 meeting, work-family and family-work conflict management training program between experiment groups have been done and in the end of training program for again work-family conflict, family –work conflict and job satisfaction have been examined.Result showed that there is meaningful difference between two groups in work-family conflict, family-work conflict and job satisfaction. There for, work-family conflict, family-work conflict management training program in increasing job-satisfaction and decreasing work-family conflict and family-work-conflict is effective ($P<0/01$).

Key words:Work-family conflict, Family-work conflict, Job-satisfaction, Conflict management, Multi role conflict

چکیده: در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی برای مطالعه تعارض کار-خانواده، خانواده-کار، پیشایندها، پیامدها و تاثیر این تعارضات بر افراد جامعه و سازمان‌ها انجام شده است. اما تعداد کمی از پژوهش‌ها به بررسی تاثیر مدیریت تعارض کار-خانواده و خانواده-کار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد پرداخته است. لذا این پژوهش با هدف بررسی تاثیر آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان صورت گرفته است. این پژوهش از نوع نیمه تجربی همراه با گروه آزمایش و کنترل است. نمونه پژوهش شامل ۶۲ نفر از زنان شاغل دانشگاه اصفهان بودند. این نمونه به‌طور تصادفی در گروه آزمایش (۳۱ نفر) و گروه کنترل (۳۱ نفر) تقسیم شد. در ابتدای پژوهش تعارض کار-خانواده، خانواده-کار و میزان رضایت شغلی در بین دو گروه آزمایش و کنترل مورد سنجش قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه تعارض کار-خانواده نت مایر، رضایت شغلی اسمیت جمع‌آوری شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-15 تحلیل شد. در گروه آزمایش به مدت ۶ جلسه برنامه آموزش مدیریت تعارض اجرا گردید و مجدداً میزان تعارض کار-خانواده، خانواده-کار و میزان رضایت شغلی در بین دو گروه آزمایش و کنترل مورد سنجش قرار گرفت. نتایج تفاوت معناداری را بین گروه در زمینه تعارض کار-خانواده، خانواده-کار و میزان رضایت شغلی نشان داد. بنابراین، نتایج نشان داد که برنامه آموزشی مدیریت تعارض در افزایش رضایت شغلی موثر بوده است ($P<0/01$).

کلید واژه‌ها: تعارض کار-خانواده، رضایت شغلی، مدیریت تعارض، تعارض نقش‌های چندگانه

M.Malekiha@gmail.com

۱. کارشناس ارشد مشاوره شغلی دانشگاه اصفهان

۲. عضو هیات علمی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

۳. عضو هیات علمی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

۴. عضو هیات علمی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

مقدمه

پدیده کار و اشتغال از ابتدای زندگی بشر مورد توجه بوده است. از دیرباز زنان همپای مردان بار مسئولیت‌های زندگی را به دوش کشیده و مشغول به کار بوده‌اند. با صنعتی شدن جوامع و روبه رشد شدن تکنولوژی، به نظر می‌رسد دیگر خانواده‌ها نمی‌توانند به درآمد مرد تکیه داشته باشند. در اکثر جوامع زن نیز مانند مرد در بیرون از خانه مشغول به کار است (وایدانوف^۱، ۲۰۰۴). توسعه تکنولوژی، بالا رفتن سطح تحصیلات زنان، دستیابی به تخصص‌های مختلف و بهبود وضع کار از یک سو و علاقه زنان به استقلال اقتصادی و افزایش عزت‌نفس از سوی دیگر منجر به افزایش فعالیت زنان شده است. اما در مقابل، زنان امروزه با پدیده‌ای به نام تعارض کار-خانواده^۲ و خانواده-کار^۳ مواجه شده‌اند. یکی از رایج‌ترین تعاریف از تعارض کار-خانواده که در غالب تحقیقات به آن استناد شده است مربوط به گرین هاوس و بیوتل^۴ (۱۹۸۵) است. مطابق با این تعریف تعارض کار-خانواده، نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشار حاصل از نقش‌های کاری و خانوادگی از هر دو طرف ناهم‌ساز می‌باشد، بدین معنا که مشارکت در نقش کاری (یا خانوادگی) به دلیل مشارکت در نقش خانوادگی (یا کاری) دشوار است (رستگار خالد، ۱۳۸۵). زندگی شغلی و زندگی خانوادگی دو جزء لاینفک زندگی اکثر افراد جامعه به‌شمار می‌آید. در حقیقت رمز موفقیت افراد در پیشبرد اهدافشان در این دو حیطه از زندگی یعنی خانواده و کار می‌باشد. چنانچه فرد در مسیر زندگی شغلی یا خانوادگی خود دچار مشکل شود عوارض آن نه تنها گریبانگیر خود فرد می‌گردد بلکه سازمان‌ها و در سطح کلان جامعه نیز بی‌نصیب نخواهد ماند. امروزه تحقیقات بسیاری در خصوص بررسی عوامل تاثیرگذار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد انجام شده است و این نشانه اهمیت و ضرورت این دو جز مهم زندگی می‌باشد. چنانچه زوجین در برقراری تعادل بین نقش‌های شغلی و خانوادگی خود دچار مشکل گردند، کلیه ابعاد زندگی آنان تحت تاثیر این عدم تعادل قرار می‌گیرد. کاهش رضایت زناشویی از مهم‌ترین دستاوردهای این دو نوع تعارض بالاخص تعارض خانواده-کار است (جعفری، ۱۳۸۴).

اما همان‌طور که اشاره شد عوامل متعددی می‌توانند در زندگی شغلی و خانوادگی افراد اختلال ایجاد کنند. یکی از این عوامل که دارای تاثیرات سوء و دوجانبه هم بر زندگی شغلی و هم بر زندگی خانوادگی افراد است، تعارض کار-خانواده و خانواده-کار است. با فرآیند نوسازی و صنعتی شدن جوامع، شرایط تعادل نقش‌ها را دچار اختلال می‌کند، این امر به معنای تضعیف و

-
1. Vaydanoof
 2. Work-family Conflict
 3. Family-Work Conflict
 4. Greenhous and Beuteell

انسجام نقش‌ها است که موجب تکثیر و ازدیاد نقش‌ها می‌گردد و تکثیر نقش‌ها امکان انتخاب نقش‌های مغایر را افزایش می‌دهد (بکر^۱، ۱۹۹۹).

علی‌رغم این‌که ایفای نقش‌های چندگانه دارای پاداش‌های خاصی می‌باشد اما زمانی‌که یک شخص به‌طور هم‌زمان به ایفای دو یا تعداد بیشتری از نقش‌ها را عهده‌دار می‌شود خصوصاً زمانی‌که این نقش‌ها دارای انتظارات متفاوت و بعضاً متضادی هستند، فرد دچار تعارض بین نقش‌های شغلی و خانوادگی می‌شود. تعارض کار- خانواده، نوع ویژه‌ای از تعارض بین نقش‌هاست که فرد را به‌طور هم‌زمان با تقاضاهای متفاوت و ناسازگار ناشی از مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی درگیر می‌سازد. اما قبل از بحث در این رابطه باید مرور کوتاهی بر مفهوم نقش و مفاهیم وابسته به آن داشت. نقش^۲ به رفتاری اطلاق می‌شود که دیگران از فردی که پایگاه یا موقعیت اجتماعی خاصی را کسب کرده، انتظار دارند. تعارض نقش^۳ زمانی‌که فرد با یک یا چند نقش که مستلزم انجام رفتارهای متناقض یا متعارض است، ایجاد می‌شود. حال تعارض کار- خانواده شکلی از تعارض درون نقش است که در آن زمان کلی اختصاص داده شده به شغل و فشار وارد آمده از سوی آن در انجام مسئولیت‌های خانوادگی اخلاص ایجاد می‌کند. به همین ترتیب تعارض خانواده- کار نیز عبارت است از شکلی از تعارض در درون نقش که در آن زمان کلی اختصاص داده شده به خانواده و فشار واردآمده از سوی آن در انجام مسئولیت‌های شغلی اخلاص ایجاد می‌کند (هرد^۴، ۲۰۰۴).

گرینهاوس و بیوتل بین سه نوع تعارض عمده شامل مبتنی بر زمان^۵، تعارض مبتنی بر فشار^۶ و تعارض مبتنی بر رفتار^۷ را تشخیص می‌دهند (آیکن^۸، ۲۰۰۵).

الف- تعارض مبتنی بر زمان: این تعارض، پیامد رقابت‌های 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 زمان دو شکل عمده دارد:

۱- فشارهای زمانی پیوسته با یک نقش ممکن است پیروی از انتظارات ناشی از نقش دیگر را به لحاظ فیزیکی ناممکن سازد.

1. Beker
2. Role
3. Role conflict
4. Hered
5. Time-Based Conflict
6. Behavior-Based Conflict
7. Strain-Based Conflict
8. Aykan

۲- ممکن است وقتی شخص می‌خواهد به‌طور فیزیکی تقاضاهای یک نقش را برآورده کند، درگیر اشتغال ذهنی با نقش دیگر شود.

ب- تعارض مبتنی بر فشار: شکل دوم تعارض کار-خانواده در مدل گرینهاوس و بیوتل، فشار تولیدشده نقش در نتیجه محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی است. این محرک‌ها در قلمرو هریک از نقش‌های شغلی و خانوادگی، فشارهای فیزیکی و روانی نظیر تنش، اضطراب، خستگی، افسردگی و بی‌حوصلگی و تندخویی را پدید می‌آورد که ایفای انتظارات ناشی از نقش دیگر را دشوار می‌سازد. بدین ترتیب زمانی تعارض مبتنی بر فشار به‌وجود می‌آید که فشار حاصله در یک نقش بر عملکرد شخص در نقش دیگر اثر گذارد، ناسازگاری نقش‌ها اغلب به‌جهت فشار یک نقش است که پیروی از تقاضاهای نقش دیگر را دشوار می‌سازد. این عوامل موجب خستگی، فشار روانی و یا نگرانی شکست در کار شده و بر خانواده فرد تاثیر منفی می‌گذارند. به‌طوری که فرد شاغل را در جهت افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری تماس‌های شخصی در خانه سوق می‌دهد. همچنین تعهد زیاد زمانی نسبت به کار می‌تواند به‌طور غیرمستقیم بر این نوع از تعارض تاثیر گذارد. منابع تعارض مبتنی بر فشار در نقش خانوادگی شامل فقدان یا حمایت کم زوجین از یکدیگر است. مردی با نگرش‌های فیمینیستی، رفتار عادی حمایت‌آمیزی نسبت به همسرش ابراز می‌کند که می‌تواند تا حد زیادی مانع تعارض کار-خانواده شود.

ج- تعارض مبتنی بر رفتار: در این نوع تعارض الگوهای ویژه‌ای از رفتار در نقش معینی با انتظارات مربوط به رفتار در نقش دیگر ناسازگار می‌شود؛ بدین ترتیب ممکن است در نقش شغلی رفتارهایی از فرد درخواست شود که با انتظارات رفتاری در حوزه نقش‌های خانوادگی، تعارض داشته باشد. زمانی که علی‌رغم تعدیل و تغییر رفتار خود نتواند از انتظارات رفتاری آن تبعیت کند، دچار تعارض مبتنی بر رفتار خواهد شد. لذا افرادی که برای تعدیل و تنظیم الگوهای رفتاری خود از انعطاف‌پذیری کمتری برخوردارند، احتمالاً تعارض بین نقشی بیشتری را تجربه می‌کنند. بنابراین احتمال زیادی وجود دارد که سبک‌های رفتاری مردان در کار نظیر غیرشخصی، منطقی بودن و مقتدر بودن با رفتارهای موردانتظار همسر و فرزندان نظیر عاطفی، حساس و صمیمی بودن ناسازگار شود، به‌همین دلیل بسیاری از مدیران مرد جوان احساس می‌کنند که بین نظام‌های رفتاری و ارزشی ناسازگار، محدودیت‌های عاطفی در کار و انتظارات آزاد اعضای خانواده گرفتار شده‌اند (آیکنان^۱، ۲۰۰۵). نواده برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه دارای اهمیت است، برای سازمان‌ها به این دلیل که با کاهش بهره‌وری، کاهش رضایت شغلی کارکنان، افزایش تاخیر و غیبت کارکنان از کار، افزایش کناره‌گیری از کار و کاهش تعهد سازمانی

توام بوده است و برای افراد به این دلیل که تعارض برای افراد به‌عنوان منبع اصلی استرس با پیامدهایی منفی از قبیل افزایش خطرهایی برای سلامتی والدین شاغل، انجام وظایف والدینی و همسری به‌صورتی ناکارآمد، کاهش رضایت زناشویی و بهداشت روانی همراه است (کوهن^۱، ۲۰۰۶).

اما توجه به زمینه‌های اجتماعی تعارض کار- خانواده نیز لازم و ضروری است. زمینه‌های اجتماعی تعارض کار- خانواده اشاره می‌گردد. با تحول در نهاد خانواده و نهاد کار و جدایی این دو هم در جامعه جدید و صنعتی و ظهور نظام تولید کارخانه‌ای، کار آزاد و عقلانی و عمومی شدن و ارزش یافتن این دو در جامعه نوین و ضرورت حضور مردان و زنان در خارج از خانه به‌منظور اشتغال و کسب درآمد و کوچک شدن خانواده و انتقال کارکردهای اقتصادی، تولیدی، آموزشی و تربیتی آن به نهادهای دیگر، اهمیت و اولویت نقش‌های خانوادگی در جامعه قدیم، جای خود را به اهمیت و اولویت نقش‌های حرفه‌ای در جامعه جدید داد و این امر موجب شد که نقش‌های خانوادگی، جایگاه ممتاز خود را به نفع نقش‌های شغلی در تعیین هویت فردی اشخاص از دست بدهند (قانع نیا، ۱۳۸۷). به زبان ساده‌تر در جامعه جدید حتی در سطح فرد، اهمیت شغل غالباً ویژگی‌های خصوصی‌تر شخصیت را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. به‌طور مثال هنگامی که می‌پرسند "این فرد کیست؟ در پاسخ نقش حرفه‌ای او را تعیین می‌کنند و نه مقام خانوادگی یا ویژگی‌های شخصیتی او را." در این‌جا انجام دادن همانند بودن است و انسان تنها به‌عنوان نماینده یک شغل، پدیدآور می‌شود. چنین تحولی در جایگاه ساختاری نقش‌های شغلی در جامعه جدید، در کنار سایر تغییراتی که در گذر از جامعه قدیم به جامعه نو، طی فرآیند صنعت گسترده و نوسازی اقتصادی و اجتماعی در سایر نهادهای اجتماعی، نظیر آموزش عالی، ارتباطات جمعی، گسترش شهرنشینی، فرآیند نوسازی و صنعتی شدن جوامع، وقوع تحول در دو نهاد کار و خانواده و جدا شدن این دو نهاد از یکدیگر، قوانین کار و خانواده و حتی جنگ سبب گردید تا زمینه مساعد و مطلوبی برای مشارکت زنان در فعالیت‌های اقتصادی و تولیدی در جامعه به‌ویژه اشتغال زنان و برابرخواهی زنان متأهل شاغل و خانواده‌های هر دو زوج شاغل که در پایگاه شغلی برابر و همسانی مشغول به‌کار بودند، به‌نوعی دیگر در تشدید تعارض بین نقش‌های شغلی و خانوادگی و تبدیل آن به یک مسئله اجتماعی موثر بود (بندر و هیود^۲، ۲۰۰۵).

زندگی شغلی و زندگی خانوادگی دو جزء لاینفک زندگی اکثر افراد جامعه به‌شمار می‌آید. در حقیقت رمز موفقیت افراد در پیشبرد اهدافشان در این دو حیطه از زندگی یعنی خانواده و کار می‌باشد. چنان‌چه فرد در مسیر زندگی شغلی یا خانوادگی خود دچار مشکل شود عوارض آن نه

1. Kohen
2. Bender & Hiod

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان

تنها گریبانگیر خود فرد می‌گردد بلکه سازمان‌ها و در سطح کلان جامعه نیز بی‌نصیب نخواهد ماند. امروزه تحقیقات بسیاری در خصوص بررسی عوامل تاثیرگذار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد انجام شده است و این نشانه اهمیت و ضرورت این دو جزء مهم زندگی می‌باشد. در سطح کلان جامعه و خصوصاً در سازمان‌ها امروزه محققان به اهمیت منابع انسانی واقف شده‌اند و پی برده‌اند که نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر عامل باارزش و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها می‌باشند به طوری که در یک و نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته مرهون تحول منابع انسانی کارآمد بوده است. آن‌ها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه کسانی می‌دانند که برای آن‌ها کار می‌کنند و محور اصلی رشد، کسب و کار خود را بر مبنای نیروی انسانی متخصص بنا نهاده‌اند، زیرا اگر کارگران جامعه نارضایتی شغلی داشته باشند عواقب اقتصادی آن به سازمان‌ها و کشور برمی‌گردد. رضایت شغلی ۱ مقوله‌ای است که امروزه در همه کشورهای پیشرفته در صدر توجه کارفرمایان و صاحبان صنایع و مشاغل و سازمان‌ها قرار گرفته است. اما عوامل مختلفی می‌توانند باعث کاهش رضایت شغلی در میان افراد شاغل گردد. از عوامل موثر بر رضایت شغلی افراد، ویژگی‌های فردی کارکنان است که به چند مورد آن‌ها اشاره می‌شود.

۱- سن: بیشترین شواهد در خصوص رابطه بین سن و رضایت شغلی حاکی از آن است که تا سال‌ها پیش از بازنشستگی عموماً رابطه مثبت میان این دو متغیر وجود دارد. بندر و هیود (۲۰۰۵) نیز به وجود این رابطه تاکید کرده و استدلال می‌کنند که بر اثر اندوختن تجربه و کار، توقعات افراد پایین می‌آید و سازگاری بهتری با موقعیت کاری خود پیدا می‌کنند.

از طرف دیگر کارکنان جوان‌تر به دلیل بالا بودن توقعات، ممکن است سازگاری و رضایت کمتری داشته باشند. به عبارت دیگر، با بالا رفتن سن، رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد.

۲- سنوات خدمت: با افزایش سنوات خدمت، امکان این که فرد به ارشدیت سازمانی برسد بیشتر می‌شود و غالباً نوعی پاداش سازمانی برای ماندن در سازمان دریافت می‌کند. پس می‌توان گفت رابطه مثبتی بین سنوات خدمت و گرایش‌های شغلی مانند رضایت تصور کرد (میرکمالی، ۱۳۷۳).

۳- سطح تحصیلات: شواهد نسبتاً پایداری وجود دارد که حاکی از آن است که بین سطح تحصیلات فرد و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد.

1. Job Satisfaction

لاربین^۱ (۱۹۸۴) چنین استدلال می‌کند که هرچه سطح تحصیلات فرد بالاتر باشد، سطح گروهی که برای راهنمایی و چگونگی ارزشیابی پاداش‌های شغلی به آن می‌نگرد بالاتر خواهد بود. پس هرچه سطح گروه مرجعی که فرد ممکن است به آن بنگرد بالاتر باشد، کمتر از امتیاز معینی که دریافت می‌دارد خشنود است (لاکی و بین، ۱۹۸۹).

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر نیمه‌تجربی از نوع پیش‌آزمون، پس‌آزمون با گروه کنترل می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه زنان شاغل دانشگاه اصفهان در سال ۸۷-۸۶ بود. برای گردآوری نمونه مورد نیاز پژوهش با هماهنگی مرکز مشاوره دانشگاه، در سایت دانشگاه اصفهان اطلاعیه‌ای در خصوص موضوع، زمان، مکان و شرایط ثبت‌نام برای شرکت در جلسات آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده برای آگاهی افراد صادر شد. پس از آن طی برگزاری جلسه- ای برای معرفی اجمالی موضوع و محورهای جلسات آموزشی، طرح پژوهش برای کلیه زنان شاغل حاضر در جلسه (۷۱ نفر) معرفی و از داوطلبین ثبت‌نام به‌عمل آمد. از بین لیست داوطلبان، به‌صورت تصادفی ۳۱ نفر در گروه آزمایش و ۳۱ نفر در گروه کنترل گمارده شدند. باقی مانده افراد (۹ نفر) تمایلی برای شرکت در جلسات آموزشی نداشتند. انتخاب نمونه‌ها با توجه به ملاک‌های زیر صورت گرفت:

۱- داشتن حداقل مدرک تحصیلی دیپلم

۲- متاهل بودن

۳- طول مدت ازدواج بالاتر از سه سال

شرایط خروج از تحقیق عبارت بود از:

۱- وجود اختلالات حاد روان‌شناختی از جمله اختلالات سایکوتیک

۲- مصرف داروهای روان‌پزشکی و روان‌گردان

۳- اعتیاد

مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه شامل میانگین سنی، طول مدت ازدواج و میزان تحصیلات در جداول ۱، ۲، ۳ آمده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار سن نمونه تحقیق

انحراف معیار	میانگین	شاخص آماری
		گروه
۴/۳۳	۴۱/۳۳	گروه آزمایش
۴/۱	۴۱/۲۱	گروه کنترل
۴/۲۸	۴۱/۳۶	کل

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار طول مدت ازدواج نمونه تحقیق

انحراف معیار	میانگین	شاخص آماری
		گروه
۳/۴۲	۱۳/۴۷	گروه آزمایش
۴/۳۸	۱۴/۹۳	گروه کنترل
۳/۹	۱۴/۲	کل

جدول ۳. توزیع نمونه بر حسب تحصیلات

کل نمونه	گروه کنترل		گروه آزمایش		شاخص آماری
	گروه	درصد	گروه	درصد	
۴	۳	۱۳/۳	۲	۱۳/۳	دیپلم
۱۸	۱۳	۲۵	۱۶	۵۳/۳	فوق دیپلم
۸	۱۵	۶۱/۷	۱۳	۳۳/۳	لیسانس و بالاتر
۳۰	۳۱	۱۰۰	۳۱	۱۰۰	جمع

ابزار پژوهش

در این پژوهش به منظور جمع آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شده است:

۱- پرسشنامه تعارض کار- خانواده نت مایر و مک ماریان^۱ (۱۹۹۶).

این پرسشنامه دارای ۱۰ سوال است که پنج سوال اول آن تعارض کار- خانواده و پنج سوال دوم آن تعارض خانواده- کار را بررسی می‌کند. پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ برای قسمت اول ۰/۹۱ و برای قسمت دوم آن ۰/۸۸ به دست آمده است. روایی پرسشنامه توسط سازندگان پرسشنامه به روش همبستگی هر دو قسمت آن با شانزده سازه روان‌شناختی مثل رضایت از زندگی، رضایت شغلی، تعارض نقش و ابهام نقش بررسی شد. نتایج این بررسی حاکی از آن است

1. Net Maier &Ma Marian Work-Family Conflict Scale

که رضایت شغلی، رضایت از زندگی با این پرسشنامه ارتباط منفی و تعارض نقش و ابهام نقش با پرسشنامه ارتباط مثبت دارد. پایایی قسمت اول پرسشنامه در ایران با حجم نمونه ۱۰۰ نفر به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و قسمت دوم آن ۰/۹۲ به دست آمد (فاتحی زاده، ۱۳۸۴).

۲- پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۱۹۷۶). (JDI)^۱

این پرسشنامه یکی از دقیق ترین و رایج ترین ابزار اندازه گیری رضایت شغلی می باشد که نخستین بار توسط اسمیت، کندال^۲ و هیولین^۳ (۱۹۶۹) در دانشگاه کرنل آمریکا تدوین شده است از آن پس تاکنون، چه در آن کشور و چه در کشورهای دیگر از جمله ایران، نخستین بار توسط ارشدی در سال (۱۳۶۹) ترجمه، ویرایش و مورد استفاده قرار گرفت. پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و قسمت دوم آن ۰/۹۵ به دست آمده است. در این پرسشنامه پاسخ دهنندگان با پاسخ گویی به سولات کوتاه، نظر خود را در مورد هریک از جنبه های شش گانه تشکیل دهنده رضایت شغلی (شامل: ماهیت کار، حقوق، سرپرست، همکاران، ترفیعات، شرایط محیط کار در شغل فعلی) به صورت کاملاً مخالف، مخالف، ممتنع، موافق، کاملاً موافق بیان می نمایند و در نهایت برای هر کدام از جنبه های شش گانه مذکور، یک نیمرخ به دست می آید (صدری، ۱۳۸۵).

یافته ها

فرضیه اول: آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان، موثر است.

آمار توصیفی مربوط به این فرضیه در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار نمرات کل رضایت شغلی در مراحل پیش آزمون و پس آزمون

گروه	نوع آزمون	میانگین	انحراف معیار	تعداد افراد
گروه آزمایش	پیش آزمون	۵۰/۳۱	۱۲/۴۵	۳۱
	پس آزمون	۶۱/۲۵	۱۳/۴۵	۳۱
گروه کنترل	پیش آزمون	۳۰/۱۰	۱۰/۹۵	۳۱
	پس آزمون	۴۱/۴	۱۱/۸۰	۳۱

1. Job Satisfaction Inventory (JDI)

2. Kendal

3. Hiolin

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان

براساس نتایج جدول ۴، میانگین نمرات پس آزمون گروه آزمایش بیشتر از گروه کنترل می‌باشد در گروه آزمایش میانگین نمرات پس آزمون نسبت به پیش آزمون افزایش یافته است. اما در گروه کنترل پس آزمون کمتر از پیش آزمون است.

برای تعیین تاثیر متغیر مستقل در گروه آزمایش و کنترل نمودن تاثیر پیش آزمون از تحلیل کواریانس استفاده شد.

همان‌طور که می‌دانیم استفاده از آزمون‌های پارامتریک نظیر آزمون F، مستلزم رعایت برخی پیش‌فرض‌ها می‌باشد از جمله استاندارد بودن ابزار مورد استفاده، انتخاب یا گزینش تصادفی آزمودنی‌ها، حجم بیش از ۳۰ نفر، تساوی نمونه‌های پژوهش و تساوی واریانس‌های نمرات پژوهش می‌باشد.

ضمن این‌که طبق اصول یا موارد اصلاحی، رعایت یک یا دو مورد از این شرایط استفاده از آزمون‌های پارامتریک را به محقق می‌دهد. فرض تساوی واریانس نمرات، با استفاده از آزمون لوین سنجیده می‌شود که نتایج آن برای نمره کل رضایت شغلی در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس‌ها در نمره کل رضایت شغلی

متغیر	F	درجه آزادی ۱	درجه آزادی ۲	سطح معناداری
رضایت شغلی	۴/۱۸	۱	۴۲	۰/۱۱

براساس جدول ۵ پیش‌فرض تساوی واریانس‌ها در گروه آزمایش و کنترل تایید گردیده است ($P=0/11$). با توجه به رعایت این پیش‌فرض تحلیل کواریانس انجام شد. نتایج این تحلیل در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. خلاصه نتایج تحلیل کواریانس مربوط به نمره کل رضایت شغلی در گروه آزمایش و کنترل

شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	میزان تاثیر	توان آماری
پیش آزمون	۱۲۲۸/۹۵	۱	۱۲۲۸/۹۵	۴/۶۳	۰/۰۳	۰/۲۱	۰/۲۰۵
عضویت گروهی	۳۳۱۴/۸۰	۱	۳۳۱۴/۸۰	۶/۶۱	۰/۰۱	۰/۶۱	۰/۲۷۰
خطا	۱۳۳/۲۰	۴۱	۷/۲۸۹				
کل	۷۷۰	۴۴					

همان‌طور که جدول ۶ نشان می‌دهد ($F=4/63$) در پیش‌آزمون در سطح ($P=0/03$) معنادار است. هم‌چنین مقدار ($F=6/61$) در سطح ($P=0/01$) معنادار می‌باشد. براساس ضریب تاثیر

۰/۲۱ تفاوت‌های گروه‌ها در نمرات رضایت شغلی در پیش‌آزمون و ۰/۶۱ تفاوت‌ها در عضویت گروهی مربوط به تاثیر آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده در افزایش رضایت شغلی زنان شاغل در دانشگاه اصفهان موثر بوده است.

فرضیه دوم: مدیریت تعارض کار- خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار زنان شاغل دانشگاه اصفهان، موثر است.

آمار توصیفی مربوط به این فرضیه در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. میانگین و انحراف معیار نمرات کل تعارض کار-خانواده و خانواده-کار در مراحل پیش آزمون و پس آزمون

انواع تعارض کار-خانواده	گروه	نوع آزمون	میانگین	انحراف معیار	تعداد افراد
تعارض کار-خانواده	گروه آزمایش	پیش آزمون	۱۴۲/۸۹	۳۹/۴۱	۳۱
		پس آزمون	۱۸۳/۴۰	۳۶/۹۳	۳۱
	گروه کنترل	پیش آزمون	۱۲۲/۵۲	۳۵/۵۲	۳۱
		پس آزمون	۱۰۳/۸۶	۳۲/۹۹	۳۱
تعارض خانواده-کار	گروه آزمایش	پیش آزمون	۱۵/۴۷	۵/۱۳	۳۱
		پس آزمون	۱۷/۹۳	۴/۴۶	۳۱
	گروه کنترل	پیش آزمون	۱۴/۸	۳/۶۷	۳۱
		پس آزمون	۱۳/۱۰	۴/۳۱	۳۱

براساس نتایج جدول ۷ میانگین نمرات تعارض کار-خانواده و خانواده-کار در پس آزمون گروه آزمایش بیشتر از گروه کنترل می‌باشد. در گروه آزمایش میانگین نمرات پس‌آزمون نسبت به پیش‌آزمون افزایش یافته است. اما در گروه کنترل پس‌آزمون کمتر از پیش‌آزمون است. برای بررسی تساوی واریانس‌ها از آزمون لوین استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس‌ها در نمره کل تعارض کار-خانواده و خانواده-کار

متغیر	F	درجه آزادی ۱	درجه آزادی ۲	سطح معنادری
تعارض کار-خانواده	۱/۸۴	۱	۴۲	۰/۱۳
تعارض خانواده-کار	۱/۰۹	۱	۴۲	۰/۲۱

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان

براساس جدول ۸ پیش فرض تساوی واریانس‌ها در گروه آزمایش و کنترل در زمینه تعارض کار- خانواده و خانواده- کار تایید گردیده است. با توجه به رعایت این پیش فرض تحلیل کواریانس انجام شد. نتایج این تحلیل در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹. خلاصه نتایج تحلیل کواریانس مربوط به نمره کل تعارض کار-خانواده و

خانواده- کار در گروه آزمایش و کنترل

توان آماری	میزان تاثیر	سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	شاخص آماری	ابعاد تعارض کار-خانواده
۱/۰۰	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۳۰/۸۷	۳۲۹/۵۹	۱	۳۲۹/۵۹	پیش آزمون	تعارض کار- خانواده
۱/۰۰	۰/۷۹	۰/۰۰۱	۱۵۵/۶۷	۱۶۶۱/۸۴	۱	۱۶۶۱/۸۴	عضویت گروه	خانواده
۰/۹۹	۰/۶۸	۰/۰۱	۱۱۹/۲۴	۷۸۵/۶۴	۱	۷۸۵/۶۴	پیش آزمون	تعارض خانواده- کار
۰/۰۵۲	۰/۲۷	۰/۰۰۱	۲۰/۵۱	۱۳۵/۱۱	۱	۱۳۵/۱۱	عضویت گروه	خانواده- کار

همان‌طور که جدول ۹ نشان می‌دهد میزان ($F=۳۰/۸۷$) در زمینه تعارض کار- خانواده در پیش‌آزمون در سطح ($P=۰/۰۰$) معنادار است. هم‌چنین مقدار ($F=۱۵۵/۶۷$) در سطح ($P=۰/۰۰$) معنادار می‌باشد. براساس ضریب تاثیر ۰/۴۳ تفاوت‌های گروه‌ها در نمرات تعارض کار-خانواده در پیش‌آزمون و ۰/۷۹ تفاوت‌ها در عضویت گروهی مربوط به تاثیر آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده در کاهش میزان تعارض کار-خانواده زنان شاغل در دانشگاه اصفهان موثر بوده است. اما همان‌طور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود در زمینه تعارض خانواده- کار میزان ($F=۱۱۹/۲۴$) در پیش‌آزمون در سطح ($P=۰/۰۱$) معنادار است. هم‌چنین مقدار ($F=۲۰/۵۱$) در سطح ($P=۰/۰۰$) معنادار می‌باشد. براساس ضریب تاثیر ۰/۶۸ تفاوت‌های گروه‌ها در نمرات تعارض خانواده- کار در پیش‌آزمون و ۰/۲۷ تفاوت‌ها در عضویت گروهی مربوط به تاثیر آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده می‌باشد. لذا می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده در کاهش میزان تعارض خانواده- کار زنان شاغل در دانشگاه اصفهان موثر بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتیجه تحلیل کواریانس جدول ۶ نشان داد که تفاوت معناداری بین نمرات آزمودنی‌های گروه آزمایش و گواه در مرحله پس‌آزمون وجود دارد. یعنی آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان موثر بوده است. به اعتقاد وایدانوف با به-

کارگیری راهبردهایی می‌توان از میزان تعارض کار- خانواده کاست و به تبع آن شاهد افزایش رضایت شغلی افراد شاغل باشیم. به اعتقاد وی افرادی که از کنترل بیشتری بر زمان و تنش‌های پیوسته با وظایف کاری خود برخوردارند ایفای نقش‌های خانوادگی کمتر مانع از ایفای نقش‌های شغلی می‌شود در نتیجه دچار تعارض کمتری می‌شوند. بنابراین به میزانی که افراد بتوانند بر شرایط کاری خود تاثیر بگذارند از تاثیر ویژگی‌های منفی نقش شغلی بر تعارض کار - خانواده کاسته می‌شود در نتیجه انتظار می‌رود که توانایی فرد شاغل یا انعطاف‌پذیری شغل در اعمال کنترل بر برنامه زمان‌بندی کار و تقاضاهای کار از میزان اثرگذاری خصایص نقش شغلی بر تعارض کار- خانواده بکاهد. افرادی که بر برنامه زمان‌بندی کاری خود کنترل دارند بهتر می‌توانند وظایف شغلی خود را با وظایف خانوادگی متناسب سازند هم‌چنین کسانی که در انتخاب شیوه‌ها و روش‌های انجام کار دارای استقلال عمل هستند بهتر می‌توانند اثرات منفی ناشی از فشار کار را بر زندگی خانوادگی خویش محدود کنند. بنابراین وایدانوف نتیجه می‌گیرد که رابطه مثبت بین خصایص نقش کاری و تعارض کار- خانواده باید برای کسانی که کنترل بالایی بر کار دارند در مقایسه با کسانی که کنترل کمتری دارند ضعیف‌تر باشد (ماتسوئی، ۲۰۰۷). با توجه به تبیین فوق می‌توان نتیجه گرفت که انعطاف‌پذیری و اعمال کنترل بر شغل از مهم‌ترین عامل اثرگذار بر کاهش تعارض کار- خانواده و خانواده - کار است که بر رضایت شغلی افراد شاغل اثر می‌گذارد. لذا این مسئله در آموزش‌هایی که در جهت کاهش تعارض کار- خانواده داده می‌شود باید در راس توجه قرار گیرد. در پژوهش حاضر سودمندی آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش رضایت شغلی مورد سنجش و تایید قرار گرفت و این یافته با یافته‌های پژوهشی کرچمایر و کوهن (۱۹۹۱)، وارن و جانسون (۱۹۹۵)، والسوکی (۲۰۰۱) برادبری و فینچام (۲۰۰۲)، کاسک (۲۰۰۲)، ابود (۲۰۰۲)، بارنت (۲۰۰۳)، تامسون (۲۰۰۳)، کاپس (۲۰۰۴)، لامبرت (۲۰۰۴)، روم و رادین (۲۰۰۴)، هامر و همکاران (۲۰۰۵)، هوگان و کامپ (۲۰۰۶)، توماس ارلی (۲۰۰۶)، لاپیر و آلن (۲۰۰۶) همسو است. از مهم‌ترین علل همسویی این یافته پژوهش حاضر با نتایج پژوهش این محققان یکسانی راهبردها به کار گرفته شده در زمینه کاهش تعارض کار- خانواده و افزایش رضایت شغلی است که در زیر به این راهبردها اشاره می‌شود. یکی از عوامل موثر در کاهش تعارض کار- خانواده و افزایش رضایت شغلی کارکنان، حمایت مستقیم کارفرما از فعالیت‌های غیرکاری کارکنان و به کارگیری سازگاری شخصی می‌باشد. راهبرد نخست مورد تاکید کرچمایر و کوهن (۱۹۹۱) است که عموماً شامل حمایت مستقیم کارفرما از فعالیت‌های غیرکاری کارکنان می‌باشد و اغلب متکی به کنش سرپرستان مستقیم افراد در سازمان‌ها است. شیوه‌های عمده حمایتی این راهبرد شامل انعطاف‌پذیری در برنامه زمان‌بندی کار تطابق با درخواست‌های مرخصی و مزایای سازمانی نظیر برنامه‌های همیاری کارکنان می‌باشد. راهبرد دوم (سازگاری

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان

شخصی) می‌باشد که مورد تاکید وایت و همکاران (۲۰۰۴) می‌باشد و شامل استفاده کارکنان از منابع شخصی خویش برای همسازی مستقل با نقش‌های متعدد است این راهبرد توسط اشخاص هدایت می‌شود و متکی بر ایجاد کنترل شخصی بر تقاضای نقش غیرکاری و تعدیل آن‌ها است و شیوه‌هایی نظیر کنترل اندازه خانواده و تقاضاهای آن و نیز حمایت زوجین از یکدیگر را در برمی‌گیرد.

به عقیده کلارک (۲۰۰۱) از جمله عوامل سازمانی کاهش‌دهنده تعارض کار-خانواده می‌توان به خودمختاری شغلی به معنای افزایش کنترل فرد شاغل بر تصمیم‌گیری‌های شغلی خویش و حمایت سازمان از کارمندان و ایجاد تسهیلات خاص برای آنان اشاره کرد. هدف آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده در پژوهش حاضر افزایش رضایت شغلی کارکنان بود. همان‌طور که در فصل دوم بیان گردید، رضایت شغلی مقوله‌ای بسیار مهم هم برای افراد و هم برای سازمان‌ها است و در صورتی که فرد شاغل دچار تعارض کار-خانواده گردد، اولین حوزه مورد آسیب این تعارض رضایت شغلی می‌باشد. در واقع مسئله رضایت از شغل کارکنان از مسائل اساسی در هر سازمانی است و جز مهم‌ترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی محسوب می‌شود. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که این سازه در پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین تعارض کار-خانواده و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد (توماس و گانستر، ۱۹۹۸؛ فیلدزو لوک، ۱۹۹۹؛ هارتر و همکاران، ۲۰۰۳؛ هی و اوکن، ۲۰۰۳؛ ایماس و مگنوسن، ۲۰۰۳؛ روم و رادین، ۲۰۰۴؛ سونسون، ۲۰۰۴). توماس و گانستر (۱۹۹۸) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که در میان مددکاران اجتماعی تداخل کار با مسائل خانوادگی به‌طور منفی با خشنودی شغلی ارتباط دارد. فیلدزو لوک (۱۹۹۹) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که کاهش رضایت از شغل و کاهش رضایت از زندگی به ترتیب دو پیامد منفی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار هستند. هارتر و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی و رضایت از زندگی و دو نوع تعارض ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. هم‌چنین بین استرس شغلی و دو نوع تعارض ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. هی و اوکن (۲۰۰۳) در یک تحقیق فراتحلیل گزارش دادند که ارتباط منفی و معناداری بین تعارض کار-خانواده و عدم رضایت شغلی وجود دارد. البته شایان ذکر است که هر دو نوع تعارض دارای تاثیر منفی بر رضایت شغلی می‌باشد و باعث عملکرد فرد شاغل در سطوح پایین می‌شود. هم‌چنین ایماس و مگنوسن (۲۰۰۳) به ارتباط منفی و معناداری بین تعارض کار-خانواده و رضایت شغلی دست یافتند. میزان رابطه تعارض کار-خانواده با رضایت شغلی در گروه اول ($I = -0.71$) و تعارض خانواده-کار با رضایت شغلی ($I = -0.46$) به دست آمد و در گروه دوم میزان رابطه تعارض کار-خانواده با رضایت شغلی ($I = -0.68$) و میزان رابطه

تعارض خانواده-کار با رضایت شغلی ($r = -0/52$) به دست آمد. روم و رادین (۲۰۰۴) دریافتند که ارتباط منفی و معناداری بین تعارض کار-خانواده، تعارض خانواده-کار و رضایت شغلی وجود دارد و میزان این تعارض در مردان ($r = 0/29$) و در زنان ($r = 0/27$) است. سونسون و سونسون (۲۰۰۴) دریافتند که ارتباط منفی در حد ($r = 0/31$) بین فشار نقش‌های شغلی و خانوادگی و رضایت شغلی وجود دارد. با توجه نتایج پژوهش‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت که یکی از پیامدهای تعارض کار-خانواده، کاهش رضایت شغلی است و با کاهش میزان این تعارض می‌توان بر میزان رضایت شغلی افراد افزود. دلیل عمده توجه این پژوهش‌ها و بسیاری از پژوهش‌های مشابه به پیامدهای منفی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار را باید در قلمرو وسیع‌تری از تحقیق در رابطه کار و خانواده و کنش‌های متقابل بین نقش‌های کاری و غیرکاری جستجو نمود که بر تعارض بین نقش‌های کاری و سایر نقش‌ها به خصوص نقش‌های ایفا شده در محیط خانوادگی دارد. این علاقه تا حد زیادی از این باور ریشه می‌گیرد که تعارض بین نقش‌های شغلی و غیرشغلی می‌تواند باعث فشار، نارضایتی شغلی و کاهش نگرش‌های مثبت سازمانی از قبیل تعهد سازمانی می‌گردد. نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد چگونه می‌تواند اثرات مستقیم و غیرمستقیمی بر ادراکات زندگی غیرشغلی و رفاه روانی افراد اعمال می‌کند از همین رو بخش عمده‌ای از تحقیقات مربوط به تنش‌های شغلی که رابطه بین کار و خانواده را در نظر گرفته‌اند، بر این تصور بوده‌اند که بین این دو حوزه تاثیرات مرتبط و احتمالاً متقابلی وجود دارد. شواهد تجربی از این گفته حمایت می‌کند که تعارض کار-خانواده می‌تواند بر کار و مسائل خانوادگی هر دو تاثیر منفی می‌گذارد و در عوض بر رفاه و سلامتی کلی فرد موثر است. با بررسی پژوهش‌های این محققان به خوبی می‌توان دریافت که مدیریت تعارض کار-خانواده بر بهبود و افزایش رضایت شغلی افراد شاغل موثر باشد. همچنین این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با رضایت شغلی ارتباط منفی وجود دارد. بدین معنا که هر چه میزان این تعارضات افزایش یابد، میزان رضایت شغلی کاهش خواهد یافت (ماتسویی، ۲۰۰۷).

فرضیه دوم در این پژوهش عبارت است از آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار زنان شاغل دانشگاه اصفهان موثر است.

نتیجه تحلیل کواریانس جدول ۹ نشان داد که تفاوت معناداری بین نمرات آزمودنی‌های گروه آزمایش و گواه در مرحله پس‌آزمون وجود دارد. لذا می‌توان نتیجه گرفت که برنامه آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده موثر بوده است. اما به چند دلیل می‌توان این یافته را تبیین نمود. یکی این که این نتیجه حاکی از متمرکز بودن تکنیک‌های به کار گرفته شده می‌باشد. لازم به ذکر است که کلیه تکنیک‌های به کار گرفته شده حاصل بررسی پژوهش‌های متعدد در زمینه تعارض کار-خانواده می‌باشد. اما در عین حال به عامل تناسب

فرهنگی نیز توجه شده است. کاربردی بودن و ساده بودن تکنیک‌های به‌کارگرفته شده همراه با تبیین مناسب درباره نحوه و شرایط اجرای آن‌ها از دیگر عوامل اثرگذار در این زمینه بوده است. توضیحات کافی و مستند شده با شواهد پژوهشی درباره پیامدهای به‌کارگیری این فنون از دیگر عوامل اثربخشی برنامه مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده بود. از آنجا که افراد شرکت‌کننده در این طرح پیامدهای منفی تعارض کار-خانواده را از نزدیک لمس کرده بودند، از اولین جلسات کنجکاوی فراوانی نسبت به دانستن راهکارهای کاهش این تعارض داشتند و افراد با توجه به تجربیاتشان حتی راهکارهایی نیز ارائه می‌کردند. پس می‌توان نتیجه گرفت که اشتیاق افراد و حضور آگاهانه و فعالانه آن‌ها و اجرای تکالیف و فنون مطرح شده در زمینه کاهش تعارض کار-خانواده از مهم‌ترین علل اثربخشی برنامه آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده بود. در این در زمینه پژوهشی که مستقیماً تأثیر مدیریت تعارض کار-خانواده را بر افزایش رضایت زناشویی بررسی کرده باشد، یافت نشد ولی تحقیقات مشابه تأثیر تعارض کار-خانواده را با متغیرهای دیگر بررسی کرده‌اند (بدیان و همکارانش، ۱۹۸۸؛ گوتلب و همکاران، ۱۹۹۶؛ فرون، راسل و کوپر، ۱۹۹۸؛ سیلور فیلد، ۲۰۰۲؛ کان، ۲۰۰۳؛ توماس و همکارانش، ۲۰۰۴؛ شوارتربرگ و دایتل، ۲۰۰۴؛ اردمن و وینگل، ۲۰۰۴؛ سوارز، ۲۰۰۵؛ بنتینگ و پول، ۲۰۰۵؛ هنسون و میستون هرد، ۲۰۰۷). نتایج پژوهش قانع‌نیا و مرتضوی (۱۳۸۷) نشان می‌دهد که سن، سابقه کار و سابقه نوبتکاری بر سلامت روان و تعارض نقش‌های شغلی-خانوادگی تأثیر دارد. کریمی و کاظمی (۱۳۸۷) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که ویژگی‌های شغلی و تعارض کار-خانواده از نوع تنش‌زا بیشترین تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر سلامت کارکنان، به خصوص میزان رضایت شغلی آن‌ها دارد (قانع‌نیا، ۱۳۸۷). فاتحی‌زاده و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که حمایت اجتماعی عاملی مهم در کاهش تعارض کار-خانواده زنان شاغل است (فاتحی‌زاده، ۱۳۸۶). امیر سالاری (۱۳۸۶) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که بین تعارض کار-خانواده و خانواده کار با رضایت شغلی و زناشویی و سلامت روان رابطه منفی و معنادار وجود دارد (امیرسالاری، ۱۳۸۶). رستگار خالد (۱۳۸۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که بین تعارض کار-خانواده و خانواده-کار با جنسیت ارتباط معناداری وجود دارد. علی‌رغم آن‌که انتظارات نقش کاری با تعارض کار-خانواده و ابعاد آن در بین زنان هیچ رابطه‌ای را نشان نمی‌دهد، اما بیشترین تأثیر را بر تعارض کار-خانواده مردان داشته و در ارتباط با هر یک از ابعاد تعارض جزئی متغیرهای تأثیرگذار است. بنابراین اصولاً نمی‌بایست برای کاهش یا رفع تعارض کلی و یا هر یک از ابعاد آن در بین زنان به این عامل توجه نمود. حال آن‌که برای کاهش تعارض کار-خانواده مردان باید بیشترین تأکید بر این متغیر باشد. وی همچنین به این نتیجه دست یافت که مهم‌ترین عامل در کاهش تعارض کار-خانواده و

خانواده-کار حمایت اجتماعی است (رستگار خالد، ۱۳۸۵). بنابراین پژوهش گوتلب و همکاران (۱۹۹۶) نیز حمایت سازمانی، حمایت همسر، ساعات کاری در هفته و موضوع نگهداری از کودک عوامل تاثیرگذار در تعارضات کار-خانواده و خانوادگی هستند. بدیان و همکارانش (۱۹۸۸) دریافتند که با افزایش استرس شغلی، رضایت از زندگی کاهش می‌یابد. فرون، راسل و کوپر (۱۹۹۸) نیز در مطالعات خود نشان دادند که تعارض کار-خانواده با افسردگی و کاهش سلامتی ارتباط دارد. پژوهش کاسک و (۱۹۹۸) مبین این موضوع است که تعارض کار-خانواده با کاهش رضایت شغلی و زناشویی همراه است. پژوهش فران و راسل (۲۰۰۱) نشان می‌دهد که اگر تعادل بین زندگی شغلی و خانوادگی به‌طور موفقیت‌آمیزی انجام گیرد، سلامت جسمی بیشتر و رضایت کلی از زندگی افزایش می‌یابد. پژوهش روزنهام و کوهن نشان داده است حمایت همسر یکی از عوامل بسیار مهم و اثرگذار است (ماتسویی، ۲۰۰۷). سیلور فیلد (۲۰۰۲) نشان داده است حمایت همسر یکی از عوامل بسیار مهم و اثرگذار است. آنان معتقدند که در فرهنگ‌هایی که نگرش‌های برابرطلبانه جنسی ندارند، زنان بیشتر از مردان تمایل به درونی کردن نقش‌های جنسی دارند و معتقدند که مشکلات زناشویی آن‌ها پیامد کار آن‌ها در بیرون خانه است. زنانی با باورهای سنتی درونی شده اعتقاد دارند که جای زن در خانه و نزدیک همسر و فرزندانش است و جای مرد در محیط کار. بنابراین برای زنان حمایت همسر و برای مردان حمایت سازمانی عامل بسیار مهم در کاهش تعارض کار-خانواده است. کان و کان (۲۰۰۳) معتقدند انعطاف‌پذیری تقسیم کار در انجام کارهای منزل بین زن و شوهر تعارض را تحت‌تاثیر قرار داده و این موضوع متقابلاً بر سلامت روانی و سطح رضایت زناشویی و شغلی تاثیر می‌گذارد (آیکان، ۲۰۰۵). پژوهش توماس و همکارانش (۲۰۰۴) نشان می‌دهد که سطوح بالای تعارض کار-خانواده با کاهش عزت نفس و افزایش افسردگی ارتباط دارد. در پژوهشی، شوارتربرگ و دایتل (۲۰۰۴) نتیجه گرفتند که زنان سطوح بالایی از برآشفتگی مرتبط با اداره نقش‌های متعدد را تجربه می‌کنند. این افراد عزت نفس پایین و افسردگی بیشتری داشتند که این حالات با تعارض کار-خانواده آنان مرتبط بود (ماتسویی، ۲۰۰۷). در پژوهشی که توسط اردمن و وینگل (۲۰۰۴) صورت گرفت به این نتیجه دست یافتند که اولویت‌بندی وظائف و تنظیم زمان و انرژی بین وظایف، افزایش رضایت از شغل و رضایت از زندگی، افزایش صمیمیت و همکاری بین زوجین و افزایش سرزندگی از مهم‌ترین پیامدهای مثبت ذکر شده از سوی افراد حاضر در پژوهش است که همگی ناشی از به-کارگیری ایجاد تعادل بین وظایف شغلی و خانوادگی می‌باشد. سوارز (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که مهم‌ترین عامل ایجادکننده تعارض کار-خانواده و خانوادگی-کار تاثیر خصائص نقش کاری و تقاضاهای ساختاری خانواده است. وی به این نتیجه دست یافت به-کارگیری راهکارهای عملی و کاربردی در کاهش تعارض می‌تواند از پیامدهای منفی آن

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر رضایت شغلی زنان شاغل دانشگاه اصفهان

جلوگیری کند و زمانی که میزان این تعارض تجربه شده کاهش یابد، افراد با به کارگیری شیوه-های صحیح قادر خواهند بود که از بروز مجدد این تعارضات پیشگیری کنند بنتینگ و پول (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که با به کارگیری تمام منابعی که هریک به نوعی در اختیار فرد شاغل می باشد می توان تعارض کار-خانواده و خانواده-کار را کاهش داد. بنا به نظر این محققان زندگی شغلی و خانوادگی دو رکن مهم در زندگی هر فرد محسوب می شود. لذا ایجاد تعادل بین نقش های شغلی و خانوادگی و تقسیم صحیح زمان و انرژی و تعهد فرد بین این وظایف می تواند از بروز بسیاری از مشکلات که مهم ترین آن ها کاهش رضایت شغلی و کاهش رضایت زناشویی، دلسردی از نقش و احساس درماندگی است، جلوگیری کرد. سیلور فیلد و بروس (۲۰۰۳) در مطالعه خود به این نتیجه دست یافتند که تعارض بین نقش های شغلی و خانوادگی قابل پیشگیری است. اما به شرطی که از راهبردهای علمی و عملی در مهار آن استفاده کرد. به اعتقاد این دو محقق رضایت زناشویی اولین ناحیه ای است که در اثر این دو نوع تعارض آسیب می بیند. افسردگی، اضطراب و بروز بیماری های قلبی از جمله پیامدهای مخرب این تعارض است.

هنسون و میستون هرد (۲۰۰۷) به این نتیجه دست یافتند که اولاً این دو نوع از تعارض دارای پیامدهای منفی بسیاری است که این پیامدها گاه به صورت آشکار و گاه به صورت پنهان بروز می کند و زندگی شغلی، خانوادگی فرد را تحت تاثیر قرار می دهد. ثانیاً این تعارضات قابل پیشگیری هستند. عوامل زیر از جمله عواملی هستند که در تمام تحقیقات از آن ها به عنوان عوامل کاهش دهنده تعارض کار-خانواده و خانواده-کار از آن ها یاد شده است و یا مورد استفاده محققان واقع شده است. شامل انواع حمایت ها (حمایت اجتماعی، حمایت سازمانی شامل خط و مشی های سازمان و حمایت سرپرست، حمایت ابزاری و عاطفی همسر، حمایت از سوی خانواده اصلی)، مدیریت زمان، تقسیم وظایف بین همسران، افزایش باور خودکارآمدی در حل تعارض، اولویت بندی وظایف به ترتیب اهمیت و بر حسب نیاز و تقسیم زمان و انرژی فی مابین وظایف است.

منابع

امیر سالاری، ی. (۱۳۸۶). بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و خانواده-کار بر رضایت شغلی و سلامت روان دبیران مقطع متوسطه استان فارس. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.

جعفری، ف. (۱۳۸۴). بررسی اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی پیش از ازدواج بر افزایش رضایت زناشویی زوجین پس از ازدواج. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره خانواده. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

- رستگار خالد. الف. (۱۳۸۵). کار-خانواده-جنسیت. تهران: انتشارات شورای فرهنگی، اجتماعی زنان صدری، غ. (۱۳۸۵). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت آبادان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره. دانشگاه تهران.
- فاتحی‌زاده، م. (۱۳۸۴). بررسی رابطه عوامل قبل از ازدواج با رضایت زناشویی خانواده‌های شهر اصفهان. فصلنامه خانواده پژوهش. شماره اول، سال دوم.
- فاتحی‌زاده، م. (۱۳۸۶). بررسی رابطه حمایت اجتماعی و تعارض کار-خانواده در زنان شاغل. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. شماره اول، سال اول.
- قانع‌نیا، م. (۱۳۸۷). بررسی تاثیر سن و سابقه نوبتکاری نوبتکاران بر سلامت روان، تعارض نقش شغلی - خانوادگی آنان. خلاصه مقالات اولین کنگره دوسالانه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در ایران. اصفهان: دانشگاه اصفهان.
- میرکمالی، س، م. (۱۳۷۳). تحلیلی بر توانایی‌های شغلی فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها. فصلنامه پژوهشی در برنامه‌ریزی در آموزش عالی و وزارت فرهنگ آموزش عالی. شماره چهارم، سال اول.

- Aycan, Z. (2005). Relative contributions of child care, spousal support and organizational support in reducing work-family conflict for men and woman: The case of turkey. Sex roles. *Journal of Resaerch*. 57, 31-42.
- Becker, P. E. (1999). Dual-earner couples and work-family strategies. *Journal of Marriage and Family*. 63, 995-1007.
- Bender, L & Herywood, G. (2005). Work-family culture and climate. *Journal of Vocational Behavior*, 80: 215-232.
- Cohen, G & Brower, Q. (2006). Work -Family Conflict Management. *Journal of Applied Psychology*. 87, 398-407.
- Herd, L. (2004). Impact of supportive work variable on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*. 83, 6-15.
- Lapierre, L. M. & Allen, T. D. (2006). Self-Efficacy and Personality. *Journal of Stress Management*. 12, 43-61
- Lucky, J & Bain, M. (1989). What is work-family conflict? *Journal of Applied Psychology*. 61, 110-125.
- Matsui, T. (2007). Antecedents and Outcomes of, work-family conflict: Testing a model of the, work-family interface. *Journal of Applied Psychology*. 91, 451-
- Voyddannoff, W. (2004). Multiple role and psychological distress: the intersection of the paid worker, spouse, and parent roles with the role of adult child. *Journal of Marriage and Family*. 82, 41-52