

الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی

کارکنان حرفه‌ای بانک ملی ایران

فهیمة علیخانی^۱ | حسن امیری^۲ | قنبر امیرنژاد^۳

۱۱

سال سیزدهم

پاییز و زمستان ۱۴۰۲

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۲/۰۰/۰۰

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۰۰/۰۰

صص: ۳۰۳-۳۲۷

شابا چاپ: ۶۲۲۸-۲۵۲۸

الکترونیکی: ۱۶۵۵-۲۷۱۷

هدف این پژوهش، تعیین الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی کارکنان حرفه‌ای بانک ملی ایران بوده است. از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت از نوع تحقیقات اکتشافی است. جامعه آماری این پژوهش، یک جامعه شامل متخصصان و خبرگان (ترکیبی از اساتید دانشگاه و صاحب‌نظران این حوزه و مدیران باتجربه در بانکداری) در حوزه تعادل کار و زندگی است. پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و به روش نظریه زمینه‌ای انجام شد. ابزار پژوهش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود. با بهره‌گیری از روش نظریه زمینه‌ای، داده‌های حاصل از مصاحبه‌های انجام شده با ۱۵ نفر از متخصصان، خبرگان و افراد ماهر بانک ملی ایران، طی سه مرحله کدگذاری باز (اولیه)، محوری و گزینشی (انتخابی) انجام شد. کدهای باز شامل ۹۳ مفهوم و کدهای محوری شامل هفت مقوله عمده است که عواملی چون: نظارت و کنترل، پیوندهای سست و سخت، تعاملات، تصمیم‌گیری، سلسله‌مراتب، رهبری و توازن در مدیریت شناسایی گردید. به انجام مصاحبه‌ها تا رسیدن به نقطه اشباع نظری ادامه دادیم، یعنی انجام مصاحبه جدید به ایجاد کد جدیدی منجر نشد و این نشان‌دهنده پایایی پژوهش حاضر است. همچنین کشف و بازرسی به‌صورت رفت‌وآمدی انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که در شرایط زمینه‌ای، عواملی چون پیوندهای سست و سخت (رابطه قوی، رابطه ضعیف) و تعاملات (تعامل بالادست، تعامل پایین‌دست)، در شرایط علی، عواملی چون تصمیم‌گیری (تصمیم‌گیری فردی، تصمیم‌گیری جمعی) و سلسله‌مراتب (بازخورد فردی سلسله‌مراتب، بازخورد جمعی سلسله‌مراتب) و در شرایط مداخله‌گر عوامل نظارت و کنترل (اصلاحی، هدایت‌گر) شناسایی شدند.

کلیدواژه‌ها: تعادل کار زندگی، سایبرنتیک، عملکرد شغلی، عملکرد اجتماعی، عملکرد فردی.

DOR:

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد

اسلامی، تهران ایران

۲. استادیار مدعو، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

۳. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران

۱. مقدمه

سایبرنتیک به منزله مطالعاتی بین‌رشته‌ای با هدف بررسی ارتباط و هدایت اطلاعات به منظور کنترل و هدایت نظام‌های زیست‌شناختی و فیزیکی و شیمیایی شکل گرفت. در این علم به طبقه‌بندی و سازمان‌دهی اطلاعات توجه زیادی می‌شود و بنابراین در مدیریت اطلاعات و همچنین در طراحی سامانه‌های اطلاع‌رسانی از اهمیت خاصی برخوردار است (ذوالفقاری و قاسمی، ۱۳۹۰). در سامانه سایبرنتیک علامت، پاسخ و پاداش کل فرایند داخلی سامانه است، به این صورت که کنش‌ها به وسیله یک علامت از محیط پیرامون شروع می‌شوند و به فرد انتقال می‌یابند که البته با آشفته‌گی محیط پیرامون مواجه است. زمانی که این روال خلق شد، نشانه یا علامت، اطلاعاتی را به کنشگر می‌دهد و بر اساس این اطلاعات، فرد واکنش نشان می‌دهد. در این بین کنشگران دارای یک وضعیت سازوکار در حد وسط خود آگاهی هستند که خود مبنی بر سازوکار بازخورد درونی سامانه است و می‌تواند با اطلاعات دیگر وضعیت‌ها و حافظه‌ها ترکیب شود و باعث انتخاب از تعدادی از کنش‌های آماده در جهت اهداف همسو با فرد شود (قلندری، ۱۳۹۶).

در اولین گام باید به تعریف و تفاوت‌های ارتباط^۱ و تعاملات^۲ پرداخت. چراکه اگر سامانه‌ای پیچیده طبیعی در اختیار ما قرار دهند، بدون داشتن ابزار و نگاه کمی چگونه می‌توان با تعاریف کلی و کیفی به بررسی آن پرداخت. در مرحله بعد باید با ساختار این نوع ارتباطات و نحوه شکل‌گیری تعاملات در شبکه به هم تنیده آن که خصوصیاتش در بالا اشاره شد، پرداخت. به این مفهوم که اگر اطلاعات اجزاء در دسترس است (چه به صورت قطعی و چه به صورت ناقص) بتوان از آن در شکل دادن سلسله‌مراتب سامانه و جداکردن اینکه کجا باید ارتباط ساده برقرار شود و کجا نیاز به تعامل پیچیده‌تر داریم، تعریف گردد. در این مسیر دیدگاه پایین‌به‌بالا و بالا‌به‌پایین سامانه توأمان مد نظر است (سیرجی و لی^۳، ۲۰۱۷).

اگر عوامل اقتصادی، اجتماعی یا سیاسی را بدون تأثیر مستقیم در زندگی فرد کنار بگذاریم، هر آنچه که درباره کارکنان، بهره‌وری آنان و سازمان، مسائل شغلی و... مطرح می‌شود، معمولاً به حوزه‌های خانوادگی و عوامل داخل سازمان برمی‌گردد. مطالعات متعددی در حوزه ادبیات غنی

1. Interconnection
2. Interaction
3. Sirgy, M. J., & Lee, D. J.

بربوط به هم‌زمانی مسائل کار و مسائل خانوادگی-شخصی وجود دارد که نیازها و خواسته‌های افراد را برای کاهش تضاد و دستیابی به تعادل بین این دو حوزه زندگی نشان می‌دهد. همچنین افراد دارای منافع شخصی هستند که در هنگام کار و یا حضور در جمع خانواده برآورده می‌شود. تعادل بین کار و زندگی در تحقیقات مربوط به (کسپر و دیپائولو، ۲۰۱۲، کسپر، مارکوارد، روبرتو باس، ۲۰۱۶، کسپر، ولتمن و سیگا، ۲۰۰۷) نشان داد که این موضوع برای بیشتر کارکنان مهم است و حتی کارکنان مجرد (و بدون فرزند)، تمایل شدیدی به تعادل کار-زندگی دارند. این مورد علاوه بر مسائل مربوط به خانه و خانواده، مسائل شخصی از جمله امور داوطلبانه، آموزش، مسائل دینی، تمرین‌های ورزشی و سرگرمی‌ها را نیز در برمی‌گیرد. در ادامه تحقیقات مربوط به مسئله کار و مسائل خانوادگی-شخصی تعادل کار-خانواده نیز مطرح شده است (به عنوان مثال ویلسون و باومن، ۲۰۱۵). این الگو نه تنها برای افراد متأهل و یا صاحب فرزند سازگاری دارد، بلکه آن دسته از افرادی که روابط صمیمی با والدین یا خواهر-برادر خود دارند را نیز شامل می‌شود (ادکینز و پریماوکس، ۲۰۱۹).

اما آن چیزی که باید در نظر گرفته شود، هم‌زمانی تمامی موارد فوق است. لذا در جهت توسعه دو نظریه بالا، باید از نظریه تناسب یا تعادل فرد-محیط استفاده شود که از طریق یک مدل سایبرنتیکی صورت می‌گیرد (سیرجی و لی، ۲۰۱۷). تعادل فرد-محیط به عنوان یک دیدگاه نظری بسیار مفید شناخته می‌شود و در تحقیقات متعددی استفاده شده است (به عنوان مثال، چن، پاول، و گرینهاوز، ۲۰۰۹، گرینهاوز و آلن، ۲۰۱۱، متیز و همکاران، ۲۰۱۶، مون، کلی، و هوانگ، ۲۰۰۸، شپ و جانسن، ۲۰۱۱، و ویدانوف، ۲۰۰۵). دانشمندان سازمانی از مدت‌ها پیش اعتقاد داشتند که اقدامات و نتایج فردی تحت تأثیر تعامل بین افراد و محیط‌هایشان است (به عنوان مثال، لوین، ۱۹۳۵) و تعادل بین این دو منجر به نتایج مثبتی برای افراد می‌شود (ادواردز و روتبارد، ۲۰۰۵، فرنچ، کیلان و هریسون، ۱۹۸۲). نظریه تعادل فرد-محیط نشان می‌دهد که عدم وجود آن، منجر به استرس و سایر پیامدهای منفی می‌شود. دو نوع تعادل فرد-محیط، به صورت «تقاضاها-توانایی‌ها» و «منابع-ارزش‌ها» معمولاً شناخته می‌شوند. تعادل تقاضاها در شرایطی اتفاق می‌افتد که خواسته‌های محیط مانند الزامات شغلی، انتظارات از نقش، ساعت کار و غیره با دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها، انرژی و غیره فرد مطابقت داشته باشد (ادواردز و روتبارد، ۱۹۹۹،

کریستوف، ۱۹۹۶). هنگامی که نیازها، خواسته‌ها و ارزش‌های یک فرد از طریق جنبه‌های محیط برآورده می‌شود، منابع متناسب با نتایج به دست می‌آیند (ادواردز، ۱۹۹۱، کریستوف، ۱۹۹۶). ارزش‌ها نیز شامل محرک‌های ذاتی مانند علایق، ترجیحات و اهداف می‌شوند. این نظریه حاکی از آن است که هنگامی که عدم تعادل رخ می‌دهد، افراد از سازوکارهای مقابله‌ای مانند تغییر برداشت‌های خود یا راهبردهای دفاعی مانند تلاش برای تغییر محیط در تلاش برای رسیدن به تعادل استفاده کنند (متیز و همکاران، ۲۰۱۶، به نقل از ادکینز و پریماکس، ۲۰۱۹).

در بانک ملی ایران، که یک سازمان مالی است، به دلیل آن که کارکنان، علی‌الخصوص بانکداران، در پشت باجه به شدت تحت فشارهای روانی ناشی از دریافت و پرداخت‌های مالی هستند، همچنین در دوران کرونا نیز به دلیل برخورد مستقیم با مشتریان اضطراب افزایش یافته است. همچنین به دلیل آن که بانک ملی یک سازمان دولتی نیز است تحت تأثیر قانون نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت قرار دارد و پرداختی کارکنان با سایر بانک‌ها هماهنگ نیست، کارکنان در زندگی شخصی نیز دچار فشارهای مالی هستند. این فشارها در محل کار و زندگی خانوادگی و شخصی افراد باعث شده است که کارکنان همیشه دچار استرس و اضطراب باشند و نتوانند به خوبی زندگی شغلی، خانوادگی و شخصی خود را تنظیم کرده و تعادل به وجود آورند و همیشه در هر شرایطی فکرشان مشغول اموری غیر از امور مربوط به زمان و مکان مناسب باشد. لذا با توجه به موارد فوق، در این مطالعه به دنبال این پاسخ به این سؤال خواهیم بود که الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی کارکنان حرفه‌ای بانک ملی ایران چگونه است؟

پرداختن به این مسئله بدین جهت ضروری است که تحقیقات نشان می‌دهد کوتاهی در دستیابی به تعادل صحیح بین تلاش و استراحت فرد، منجر به احساس فقدان کنترل بر بار کاری و فقدان انرژی جهت انجام اهداف فردی و تعهد خواهد شد، در نتیجه عدم تعادل منجر به خستگی، عملکرد ضعیف و کاهش کیفیت زندگی می‌شود (بیلدیریم و آجان، ۲۰۰۸). همچنین مطالعات نشان می‌دهد زمانی که کارکنان در خانه خوشحال باشند، محیط‌های کاری از تعارض خالی و تبدیل به مکان‌هایی لذت‌بخش می‌شوند و این خود در نهایت منجر به افزایش بهره‌وری کارکنان می‌شود اما با این وجود، حجم کاری بیش از حد و محیط‌های کاری ضعیف و نامناسب، شدیداً

روی جنبه‌های روان‌شناختی کارکنان اثر می‌گذارد (انگل و همکاران، ۲۰۱۴). لذا آن چه محقق را به سمت این موضوع سوق داده است، مهم بودن تأثیرات متقابل شرایط و محیط کاری و شرایط و محیط زندگی است که در فوق تشریح شده است. از طریق این پژوهش می‌توان میزان تعادل کار و زندگی را سنجید و از طریق آن بهره‌وری کارکنان و سازمان را نیز ارتقا بخشید.

اهمیت پرداختن به موضوع از این جهت است که میزان تعادل در کار و زندگی در بسیاری اوقات مبهم بوده است. برخی اظهار داشته‌اند که امورات کاری در اولویت آنهاست و برخی دیگر نیز امورات زندگی. همچنین همان طور که پیش تر گفته شد کارکنان بانک ملی از طرف زندگی شغلی، زندگی خانوادگی و شخصی تحت فشار قرار دارند و نتوانسته‌اند بین آنها تعادل برقرار کنند و همچنین بانک‌ها با توجه به ساعت کاری نسبتاً بالا، فشار عصبی و حجم کاری بالا، استراحت پایین و عدم تنوع کاری همواره جز مشاغل پرتنش محسوب می‌شدند که این عوامل نیز به نوبه خود می‌توانند بر زندگی و خصوصیات فردی کارکنان تأثیر گذارد، لذا محقق علاقه‌مند به بررسی این مطلب در جامعه‌ای خاص شد. پژوهشی علمی و استفاده از ابزارهای اندازه‌گیری و تحلیل متغیرها در این جامعه (کارکنان بانک ملی) طبیعتاً می‌تواند ارتقا بهره‌وری و پیشبرد اهداف و راهبردهای سازمانی را بهبود بخشد. حال با احتمال در نظر گرفتن وجود مشکلاتی در زندگی غیرکاری، به راحتی می‌توان متوجه پیامدهای ناشی از عدم تعادل شد.

۲. ادبیات تحقیق

۲-۱. تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی و تخصصی (به صورت مفهومی و عملیاتی)

الگوی سایبرنتیکی: سایبرنتیک علمی است که از یک سو، نظام‌های نسبتاً باز را از دیدگاه تبادل متقابل اطلاعات میان آنها و محیطشان مورد بررسی قرار می‌دهد و از سوی دیگر به بررسی ساختار این نظام‌ها از دیدگاه تبادل متقابل اطلاعات میان عناصر مختلف آنها می‌پردازد. از لحاظ عملیاتی به مؤلفه‌های نظارت و کنترل، پیوندهای سست و سخت، تعاملات، تصمیم‌گیری، رهبری، سلسله‌مراتب و توازن در مدیریت تقسیم و با استفاده از پرسش‌نامه اندازه‌گیری می‌شوند.

تبادل حوزه‌های عملکردی (کاری، خانوادگی و فردی): میزانی که اثربخشی و رضایت فرد در نقشه‌ای کاری و خانوادگی با اولویت‌های زندگی فرد سازگار باشند (گرینهاوس، کالینز و شو، ۲۰۰۳) از لحاظ عملیاتی نیز سطحی به عنوان سطح مطلوب در نظر گرفته می‌شود که بالاتر از متوسط باشد.

۲-۲. ابعاد سایبرنتیک

مفهوم سایبرنتیک دارای ابعاد مهمی از جمله تمایزات و روابط، تنوع و محدودیت، آنتروپی و اطلاعات، هدف‌گذاری و کنترل، بازخورد و ضرورت تنوع و قاعده‌تصمیم است (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶).

۱- **تمایز و روابط:** در واقع سایبرنتیک با خصوصیات و ویژگی‌هایی از سامانه‌ها نگاه می‌کند که مستقل از اجزای عینی هستند. با توجه به این مهم می‌توانیم به صورت قابل لمس، سامانه‌های بسیار متفاوت (مانند مغز و مدارهای الکترونیکی و سازمان‌ها) را با مفهوم‌های مشابه و یکسان توصیف کنیم و به دنبال شباهت‌هایی بین آن‌ها باشیم (میرزا^۱، ۲۰۰۱ نقل در زاهدی و همکاران، ۱۳۸۹).

۲- **تنوع و محدودیت:** حالت‌های مختلفی که سامانه از خود نشان می‌دهد متنوع است. در نگاهی کلی، محدودیت سامانه زمانی اتفاق می‌افتد که تنوع حالت‌هایی که می‌تواند در واقعیت داشته باشد، کمتر از تنوع حالت‌های باشد که ما به طور بالقوه می‌توانیم برای آن فرض کنیم. محدودیت‌ها، عدم اطمینان ما از دانش سازمانی را کاهش می‌دهند، در نتیجه به ما اجازه می‌دهد تا در خصوص سازمان، پیشگویی‌هایی را انجام دهیم (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶).

۳- **آنتروپی و اطلاعات:** در هر سامانه عواملی موجود هستند که مغایر با مسیر نظم سامانه حرکت می‌کنند و می‌توانند نظم سامانه را مختل کرده و آن را به سوی سستی پیش ببرند، به این عوامل آنتروپی می‌گویند و دو نوع دارد: آنتروپی مثبت، که عملکرد آن در جهت خلاف نظم سامانه است و آنتروپی منفی، در خلاف جهت آنتروپی مثبت است. با توجه به این که علم سایبرنتیک توجه زیادی به اهمیت طبقه‌بندی و سازمان‌دهی اطلاعات دارد، در مدیریت اطلاعات و در طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. (بیر^۲، ۲۰۰۰ نقل در زاهدی و

1. Meyers
2. Beer

همکاران، ۱۳۸۹). آنتروپی در نگرش سامانه‌ای، خاصیتی است که به همه سامانه‌ها قابلیت تعمیم دارد.

۴- بازخورد: بازخورد به نوعی یک مدار ارتباطی است که با توجه به پیام برگشتی از سوی گیرنده پیام، شکل می‌گیرد و نحوه عملکرد سامانه را مشخص می‌کند و انحرافات سامانه را به نمایش می‌گذارد. سامانه با در نظر گرفتن اطلاعاتی که از این مدار دریافت می‌کند و با توجه به شرایط زمان و مکان و ضرورت موقعیت، اصلاحات لازم را انجام می‌دهد (زاهدی، ۱۳۸۶).

۵- هدف‌گذاری و کنترل: سایبرنتیک به عنوان علم سازمان‌های مؤثر شناخته می‌شود. سازمان‌های مؤثر، سازمان‌هایی هستند که هدف دارند و در راه رسیدن به آن هدف، قدم برمی‌دارند و حرکت می‌کنند. مهم‌ترین دستاورد سایبرنتیک توضیح آن در خصوص هدف‌گرایی است (بیر، ۲۰۰۰ نقل در زاهدی و همکاران، ۱۳۸۹). یک سامانه مستقل به مانند یک ارگانیسم زنده می‌تواند در برابر موانع و بحران‌های محیطی که باعث انحراف آن از هدف می‌شوند، از خود مقاومت نشان دهد. بقا در بالاترین سطح هدف یک سامانه مستقل قرار دارد، که این هدف در تمامی سامانه‌های زنده به صورت یک انتخاب طبیعی است و ساده‌ترین صورت هدف‌گذاری، جلوگیری از انحراف در یک هدف ثابت درک می‌شود. اما همیشه این گونه نیست و سامانه برای رسیدن به اهداف با بی‌نظمی و اغتشاشات بیرونی و درونی سروکار دارد، علم سایبرنتیک با کنترل بی‌نظمی و اغتشاشات از اختلالاتی که احتمال وقوع در درون سامانه دارد، جلوگیری می‌نماید (میرز، ۲۰۰۱ نقل در زاهدی و همکاران، ۱۳۸۹).

۶- ضرورت تنوع و قاعده‌تصمیم: اشبی^۱ قانون ضرورت تنوع را این گونه تعریف می‌کند: همان گونه که تنوع در سامانه افزایش می‌یابد، باید در سازوکار کنترل نیز تنوع موجود افزایش یابد. به عبارت دیگر، برای آن که با تنوع موجود در سامانه، برخورد تنوع‌آمیزی صورت پذیرد، تنوع در سازوکار کنترلی ضرورت دارد.

در یک سامانه / دستگاه دارای هدف، هر عمل هدفمند نیاز به یک قاعده‌تصمیم خاص دارد. در غیاب قاعده‌تصمیم، امکان دارد سامانه به روش دلخواه خود عمل کند. اگر تصمیماتی که خارج از سامانه گرفته می‌شود به اندازه کافی هدف‌گرا و قدرتمند باشد، باعث می‌شوند که

1. Eshby

سامانه‌های کنترلی، به طور فعال واکنش نشان دهند. بنابراین تا زمانی که تصمیمی گرفته نشود، اقدامات سامانه کنترل بی‌معنی است (نچاناسکی، ۲۰۰۸، نقل در زاهدی و همکاران، ۱۳۸۹).

۲-۳. مفهوم تعادل کار و زندگی

اگر عوامل اقتصادی، اجتماعی و یا سیاسی بدون تأثیر مستقیم در زندگی فرد را کنار بگذاریم، هر آنچه که درباره کارکنان، بهره‌وری آنان و سازمان، مسائل شغلی و... مطرح می‌شود، معمولاً به حوزه‌های خانوادگی و عوامل داخل سازمان برمی‌گردد. مطالعات متعددی درباره ادبیات غنی درباره هم‌زمانی مسائل کار و مسائل خانوادگی-شخصی وجود دارد که نیازها و خواسته‌های افراد را برای کاهش تضاد و دستیابی به تعادل بین این دو حوزه زندگی وجود دارد. همچنین افراد دارای منافع شخصی هستند که در هنگام کار و یا حضور در جمع خانواده برآورده می‌شود. تعادل بین کار و زندگی در تحقیقات مربوط به (کسپر و دیپائولو^۱، ۲۰۱۲، کسپر، مارکوارد، و روبرتو باس^۲، ۲۰۱۶، کسپر، ولتمن و سیگا^۳، ۲۰۰۷) نشان داد که این موضوع برای بیشتر کارکنان مهم است و حتی کارکنان مجرد (و بدون فرزند) تمایل شدیدی به تعادل کار-زندگی دارند. این مورد علاوه بر مسائل مربوط به خانه و خانواده، مسائل شخصی از جمله امور داوطلبانه، آموزش، مسائل دینی، تمرین‌های ورزشی و سرگرمی‌ها را نیز در برمی‌گیرد. در ادامه تحقیقات مربوط به مسئله کار و مسائل خانوادگی-شخصی تعادل کار-خانواده نیز مطرح شده است (ویلسون و باومن^۴، ۲۰۱۵) اما آن چیزی باید در نظر گرفته شود، هم‌زمانی تمامی موارد فوق است. لذا در جهت توسعه دو نظریه بالا، از نظریه تناسب و یا تعادل فرد-محیط باید استفاده شود که از طریق یک مدل سایبرنتیکی صورت می‌گیرد (سیرجی و لی^۵، ۲۰۱۷). تعادل فرد-محیط به عنوان یک دیدگاه نظری بسیار مفید شناخته می‌شود و در تحقیقات متعددی استفاده شده است (به عنوان مثال، چن، پاول، و گرینهاوز^۶، ۲۰۰۹، گرینهاوز و آلن^۷، ۲۰۱۱، متیز و همکاران^۸، ۲۰۱۶، مون، کلی، و

1. Casper & DePaulo
2. Casper, Marquardt, Roberto, & Buss
3. Casper, Weltman, & Kwesiga
4. Wilson & Baumann
5. Sirgy, M. J., & Lee, D. J.
6. Chen, Powell, & Greenhaus
7. Greenhaus & Allen
8. Matthews et al

هوانگ^۱، ۲۰۰۸، شیب و جانسن^۲، ۲۰۱۱، وویدانوف^۳، ۲۰۰۵). دانشمندان سازمانی از مدت‌ها پیش اعتقاد داشتند که اقدامات و نتایج فردی تحت تأثیر تعامل بین افراد و محیط‌هایشان است (لوین^۴، ۱۹۳۵) و تعادل بین این دو منجر به نتایج مثبتی برای افراد می‌شود (ادواردز و روثبارد^۵، ۲۰۰۵، فرنچ، کپلان^۶ و هریسون، ۱۹۸۲). نظریه تعادل فرد-محیط نشان می‌دهد که عدم وجود آن، منجر به استرس و سایر پیامدهای منفی می‌شود. دو نوع تعادل فرد-محیط، به صورت «تقاضاها-توانایی‌ها» و «منابع-ارزش‌ها» معمولاً شناخته می‌شوند. تعادل تقاضاها در شرایطی اتفاق می‌افتد که خواسته‌های محیط، مانند الزامات شغلی، انتظارات از نقش، ساعت کار و غیره با دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها، انرژی و غیره فرد مطابقت داشته باشد (ادواردز و روثبارد^۷، ۱۹۹۹، کریستوف^۸، ۱۹۹۶). هنگامی که نیازها، خواسته‌ها و ارزش‌های یک فرد از طریق جنبه‌های محیط برآورده می‌شود، منابع متناسب با نتایج به دست می‌آیند (ادواردز، ۱۹۹۱، کریستوف، ۱۹۹۶). ارزش‌ها نیز شامل محرک‌های ذاتی مانند علایق، ترجیحات و اهداف می‌شوند. این نظریه نشان می‌دهد هنگامی که عدم تعادل رخ می‌دهد، افراد از سازوکارهای مقابله‌ای مانند تغییر برداشت‌های خود یا راهبردهای دفاعی، مانند تلاش برای تغییر محیط در تلاش برای رسیدن به تعادل استفاده می‌کنند (متیز و همکاران، ۲۰۱۶، ادکینز و پریمائو کس، ۲۰۱۹). ضرورت پرداختن به این مسئله بدین جهت است که تحقیقات نشان می‌دهد کوتاهی در دستیابی به تعادل صحیح بین تلاش و استراحت فرد، منجر به احساس فقدان کنترل بر بار کاری و فقدان انرژی جهت انجام اهداف فردی و تعهد خواهد شد، در نتیجه عدم تعادل منجر به خستگی، عملکرد ضعیف و کاهش کیفیت زندگی می‌شود (بیلدیریم و آیجان^۹، ۲۰۰۸). همچنین مطالعات نشان می‌دهد زمانی که کارکنان در خانه خوشحال باشند، محیط‌های کاری از تعارض خالی و تبدیل به مکان‌هایی لذت‌بخش می‌شوند که در نهایت منجر به افزایش بهره‌وری کارکنان می‌شود. اما با این وجود، حجم کاری بیش از حد و محیط‌های

1. Moen, Kelly, & Huang
2. Shipp & Jansen
3. Voydanoff
4. Lewin
5. Edwards & Rothbard
6. French et al
7. Edwards & Rothbard
8. Kristof
9. Yildirim & Aycan

کاری ضعیف و نامناسب، شدیداً روی جنبه‌های روان‌شناختی کارکنان اثر می‌گذارد (انگل و همکاران^۱، ۲۰۱۴).

۳. پیشینه تحقیق

جدول ۱. پیشینه تحقیق

نام محقق	عنوان تحقیق	خلاصه نتایج
غلامی و برادر (۱۳۹۹)	ابعاد سازنده سایبرنتیک سازمانی و شناسایی زمینه‌های مورد استفاده در تعامل اطلاعات سازمان‌ها	بیشترین میزان کاربست مدل سامانه مانا به میزان ۵۲٫۹ درصد در سازمان‌ها واحدهای صنعتی و پس از آن در نهادها و سازمان‌های آموزشی با ۲۱٫۶ درصد روی داده است. بهره‌گیری از این نرم‌افزار امکان ساختاردهی، طراحی و بازبینی سطوح سامانه‌ای سازمان‌ها را به خوبی در اختیار کاربران قرار می‌دهد.
رجبی فرهاد (۱۳۹۹)	ارائه الگوی تعادل کار و زندگی زنان پلیس تهران بزرگ (فاتب)	مؤلفه‌های ارائه خدمات برای تعادل کار و زندگی با ضریب مسیر ۰/۵۵۲ در رتبه اول، تعادل کار و زندگی به عنوان مادر فرزند در رتبه دوم، تعادل کار و زندگی در سازمان در رتبه سوم، داشتن مشکلات برای تعادل کار و زندگی ب در رتبه چهارم و تعادل کار و زندگی در خانواده در رتبه انتهایی (پنجم) قرار دارد.
حزباوی و همکاران (۱۳۹۸)	رابطه کارکردهای مدیریت سایبرنتیک با مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز	بین کارکردهای مدیریت سایبرنتیک و مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. کارکردهای مدیریت سایبرنتیک بیشترین میزان رابطه را با مؤلفه قانونی و سپس با مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان، مؤلفه اخلاقی، اقتصادی و در نهایت کمترین رابطه را با مؤلفه نوع‌دوستانه دارد.
رضایی و اسماعیلی‌شاد (۱۳۹۸)	نقش قیاس سایبرنتیک در ارتباطات کنترل و نظارت سازمانی	ارتباطات، کنترل و نظارت سازمانی (شامل محتوا، جهت‌گیری، مجرا و سبک ارتباطات) و مؤلفه‌های کنترل و نظارت سازمانی (شامل دو نوع ساختاری، اجتماعی)

1 Engel et al

نام محقق	عنوان تحقیق	خلاصه نتایج
حمیدیان، صمید (۱۳۹۸)	بررسی رابطه مهندسی ارزش با بهبود عملکرد مدیران با نقش میانجی مدیریت سایبرنتیک در دانشگاه آزاد آذربایجان شرقی	مهندسی ارزش با بهبود عملکرد مدیران و مدیریت سایبرنتیک رابطه معناداری دارد و همچنین مدیریت سایبرنتیک در رابطه بین مهندسی ارزش با بهبود عملکرد مدیران در دانشگاه آزاد آذربایجان شرقی نقش میانجی مثبت و معناداری دارد.
لستاری ^۱ و همکاران (۲۰۲۱)	تعادل زندگی-کار و برنامه کاربردی برای خدمات به مشتریان بانک	سیاست WLB بر وفاداری کارکنان، اهداف گردش مالی و عملکرد شغلی تأثیر گذاشته است
بلاسم فرانسیس و پی ^۲ (۲۰۲۱)	شیوع و الگوهای تعادل بین کار و زندگی در زنان در بخش فناوری اطلاعات در کرا، هند	WLB زنان شاغل دارای فرزند به طور قابل توجهی کمتر از کارکنانی است که بچه ندارند.
لی و همکارانش (۲۰۲۰)	رابطه کار و زندگی در آسیا: یک مطالعه نظام‌مند	نیاز به پیشرفت روش شناختی، تجزیه و تحلیل چند سطح و گسترش سازه‌های زندگی کاری در آسیا
روسمن و همکاران (۲۰۲۰)	عوامل سازمانی و تعادل بین کار و زندگی در میان زنان پلیس در ساراواک: راهبرد مقابله با احساسات به عنوان میانجی	راهبرد مقابله‌ای مبتنی بر هیجان تنها رابطه بین مدیریت خود و تعادل زندگی کاری را واسطه می‌کند.
ادکینز و پریمیواکس (۲۰۱۹)	یک مدل سایبرنتیک از تعادل کار و زندگی در طول زمان	در این پژوهش مدل سایبرنتیکی پیشنهاد شده است که در آن افراد دارای تعادل مناسب در این سه حوزه مشخص شوند و از آنها به عنوان معیاری برای درک تعادل محیط-کار در مقطع زمانی مشخص استفاده شود. این مدل همچنین نشان داده است که افراد در صورت مواجهه با عدم تعادل منفی به دنبال برقراری تعادل خواهند بود.

1. Lestari

2. Blossom Francis & P.

۴. روش‌شناسی پژوهش

ماهیت تحقیق حاضر، از حیث آن که محتویات نوشتاری یا تصویری مقالات و کتب را تجزیه و تحلیل می‌کند، از نوع تحقیقات اکتشافی اسنادی است، از منظر روش انجام آن در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد. جامعه آماری این پژوهش، یک جامعه شامل متخصصان، خبرگان و افراد ماهر (ترکیبی از اساتید دانشگاه و صاحب‌نظران این حوزه و همچنین مدیران باتجربه در بانکداری) در حوزه تعادل کار و زندگی است و این جامعه آماری، از طریق مصاحبه مشخص می‌شود. با توجه به خصوصیتی که برای جامعه آماری گفته شد، چون شناسایی تمام افراد جامعه دشوار است و تعامل با همه آنها ممکن نیست، انتخاب یک نماینده برای جامعه مورد نظر که در پژوهش نمونه آماری می‌گوییم، اجتناب‌ناپذیر است. شیوه انتخاب نمونه بر اساس نمونه‌گیری نظری است. تعداد نمونه‌های مورد نیاز برای انجام مصاحبه، بستگی به هدف مطالعه دارد. چنانچه هدف از مصاحبه، توصیف و اکتشاف نگرش‌ها و عقاید مصاحبه‌شوندگان باشد، با توجه به این که زمان و منابع موجود محدودیت دارند، تعداد (10 ± 15) نمونه برای انجام مصاحبه کفایت می‌کند. از آنجا که ابزار اصلی انجام این تحقیق، مصاحبه و پرسش‌نامه نیمه‌ساختاریافته است، نمی‌توان از قبل مشخص کرد که چه تعداد افراد باید در مطالعه ما انتخاب شوند تا پدیده مورد علاقه در مطالعه کیفی، به طور کامل شناسایی شود. از این رو تا زمانی که جمع‌آوری اطلاعات ادامه می‌دهیم که به نقطه اشباع برسیم، جایی که داده‌های جدید جمع‌آوری شده با داده‌هایی که قبلاً جمع‌آوری کرده‌ایم، تفاوتی ندارد و مثل هم شده‌اند. به عبارت دیگر وقتی که ما در جمع‌آوری داده‌ها به یک نقطه بازده نزولی از تلاش‌هایمان رسیدیم می‌توانیم به طور قطع مطمئن شویم که یک مطالعه کامل انجام داده‌ایم و پژوهش ما دارای اعتبار و پایایی است. از روش کشف و بازرسی به شکل رفت و آمدی استفاده می‌شود.

گام اول این پژوهش با مطالعات کتابخانه‌ای و با بررسی آثار موجود در زمینه موضوع مورد تحقیق تلاش می‌کند که تا حد ممکن به تمام دانش موجود در زمینه مسئله پژوهش دست یابد، تا در مرحله مصاحبه با خبرگان، به آن مؤلفه‌ها افزوده و یا برخی از مؤلفه‌های زائد کاهش یابد. در گام بعد به تحلیل موضوع پرداخته و در گام سوم به شناسایی مؤلفه‌های الگوی سایرنتیکی تعادل

عملکرد سازمانی و زندگی شخصی کارکنان حرفه‌ای، با انجام مصاحبه‌های عمیق با اساتید و کارشناسان می‌پردازد. در گام آخر کدگذاری و تحلیل مصاحبه‌ها جهت رسیدن به یک مدل انجام می‌شود.

۵. سؤال تحقیق

سؤال مورد نظر در این تحقیق عبارت است از:

به نظر شما الگوی سایبرنتیک و تعادل عملکرد سازمانی و زندگی شخصی کارکنان، دارای چه مؤلفه‌هایی است؟

برای انجام تحلیل کیفی، به بررسی و تحلیل این سؤال پرداخته می‌شود.

۶. تحلیل یافته‌ها

در این بخش از تحقیق، به انجام تحلیل داده‌های گردآوری شده حاصل از انجام مصاحبه پرداخته شد. روش شکل‌گیری نظریه در راهبرد نظریه داده‌بنیاد، حرکت از جزء به کل است، یعنی از نوعی جهت‌گیری استقرایی استفاده می‌کند. این روش یک زنجیره از رویه‌های نظام‌مند را به کار می‌گیرد تا نظریه‌ای بر مبنای استقرا درباره پدیده مورد مطالعه ایجاد کند. یافته‌های پژوهش شامل تنظیم نظری واقعیت تحت بررسی است، نه یک زنجیره از ارقام یا مجموعه مطالب متصل به یکدیگر.

داده‌هایی که از مشاهده‌ها، بررسی اسناد، مدارک و مصاحبه‌ها حاصل شده و یا هر چیز دیگری که در مراحل جمع‌آوری داده‌ها به دست آمده بود، با استفاده از سه نوع کدگذاری باز، محوری و گزینشی، بررسی و تحلیل شدند. پس از انجام مصاحبه‌ها، کدگذاری باز در سه مرحله انجام گرفت و طی این مراحل، مفاهیم و مقوله‌ها و کشف ویژگی‌ها و دامنه هر یک از مقوله‌ها شناسایی شدند. در مرحله کدگذاری محوری، با توجه به موضوع پژوهش، مقوله‌الگوهای سایبرنتیکی به عنوان مقوله یا پدیده محوری، از میان مقوله‌های شناسایی شده، انتخاب شد. ارتباط میان مقوله محوری و سایر مقوله‌ها با استفاده از پارادایم نظریه داده‌بنیاد نظام‌مند برقرار شد.

با توجه به ویژگی‌ها و ابعاد مقوله‌های شناسایی شده، یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله‌ها و ارائه آنها در مرحله کدگذاری گزینشی، در قالب نظریه دامنه‌ای متوسط انجام شد.

۶-۱. کدگذاری باز و کدگذاری محوری

نتایج حاصل پس از پیاده‌سازی، به صورت سطر به سطر بررسی، مفهوم‌پردازی و مقوله‌بندی شدند و سپس، بر اساس مشابهت، ارتباط مفهومی ویژگی‌های مشترک بین کدهای باز، مفاهیم و مقولات (طبقه‌ای از مفاهیم) مشخص گردیدند. بدین منظور با بررسی مصاحبه‌ها و آشنایی با مفاهیم اولیه حاصل از مصاحبه به ایجاد شناسه‌های اولیه پرداخته و کدگذاری‌های مصاحبه‌ها انجام شد.

در پژوهش حاضر، از روش تحلیل سطر به سطر برای کدگذاری باز استفاده شد. بدین معنی که برای انجام این روش، داده‌های به دست آمده از هر مصاحبه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و مفاهیم مرتبط با پژوهش تعیین شده و در دسته‌های کلی تری با نام مقوله‌ها قرار گرفتند. سپس برای پروراندن مقوله‌های به دست آمده که شامل کشف ابعاد، ویژگی مقوله‌ها و رسیدن به یکنواختی میان پاسخ‌هاست، نمونه‌های بعدی انتخاب شدند. این کار تا چند مرتبه و تا رسیدن به اشباع نظری و منطقی برای مقولات اصلی، مقوله‌ها و ویژگی‌های مربوط به آنها به صورت مکرر انجام شد، حدود و مرزهای هر مقوله اصلی و مقوله‌ها در ابتدای تحلیل، به صورت قطعی بیان و تعیین نگردید و این مقوله‌ها در سراسر تحلیل مورد تجدید نظر قرار گرفتند. کدگذاری زمانی به توقف و اشباع رسید که:

الف- پس از چند بار بررسی، یک طبقه‌بندی معنادار به دست آمد.

ب- خرده‌مقولات و ویژگی‌ها تکراری شده بودند.

پ- داده‌های مرتبط و جدیدی یافت نمی‌شد و اگر داده‌های جدیدی یافت می‌شد، با طبقه‌بندی موجود منطبق نبود.

پس از این مرحله، مرحله کدگذاری محوری انجام می‌پذیرد. به طور کلی کدگذاری محوری، روند ارتباط دادن خرده‌مقولات به یک مقوله است. وظیفه محقق در این مرحله، دسته‌بندی و

مقایسه عناوین استخراج شده از داده‌ها است. کدگذاری محوری درک عمیق تری از روابط بین پدیده‌ها را توسعه می‌دهد.

بعد از شناسایی مقوله‌های فرعی و کدگذاری باز داده‌ها، نوبت به گروه‌بندی مقوله‌ها در چارچوب الگوی کدگذاری محوری می‌رسد. مقوله‌هایی شناسایی شده در مرحله کدگذاری باز، مجدداً در قالب کدگذاری محوری دسته‌بندی شدند. پس از تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، به طور کلی، ۹۴ مفهوم از تحلیل گزاره‌های موجود استخراج شد (کدگذاری باز) که در قالب کدگذاری محوری دسته‌بندی شدند. در پژوهش حاضر، الگوی سایبرنتیکی تعادل سه حوزه عملکرد شغلی، خانوادگی و فردی کارکنان مقوله محوری نام گرفت که به گونه‌ای نماینده کل مقوله‌های شناسایی شده است. جدول ۳ مقوله‌ها و کدهای باز مربوط به هر یک را نشان می‌دهد. بر اساس این جدول ملاحظه می‌گردد که در کل، تعداد ۷ مؤلفه اصلی استخراج گردید که شامل ۱۴ مقوله و ۹۴ مقوله فرعی هستند.

جدول ۳. جدول کدگذاری باز و محوری به همراه مؤلفه‌های اصلی و زیرمقوله‌ها

مؤلفه‌های اصلی	مقوله‌ها	مقوله‌های فرعی
۱- نظارت و کنترل	اصلاحی	(نظارت بر امور با توجه به کثرت فرایندها و تغییرات سازمانی شغلی، اصلاح رفتارهای ناهنجار، مقایسه نتایج با ایده‌آل‌ها، طراحی سامانه بازخوردگیری، تعیین میزان اهمیت اهداف سازمان، استخراج نقاط ضعف عملکرد)
	هدایت‌گر	(تحت نظر قراردادن امور، دستیابی به اهداف مطابق برنامه‌های تعیین شده، تعیین میزان اختلاف عملکرد موجود با عملکرد مطلوب، جلوگیری از انحراف مسیر سازمان، تعیین معیار عملکرد، ارائه برنامه‌های اصلاحی در صورت انحراف از اهداف، شناسایی عوامل مفید اثرگذار در ارتقای فعلی و تقویت آنها)
۲- پیوندهای سست و سخت	رابطه قوی	(رابطه سلسله‌وار میان تمامی بخش‌های فردی، شغلی و اجتماعی، تأثیر تغییر در هر جزء سازمان بر کل سازمان، اشتراکات زیاد، مدیران قوی و باثبات، اثرگذاری نشاط شغلی بر نشاط اجتماعی)

مؤلفه‌های اصلی	مقوله‌ها	مقوله‌های فرعی
	رابطه ضعیف	(پیوند سست بخش‌های فرعی سازمان با یکدیگر، ارتباط آرامش در محیط کار و آسایش خیال در منزل، اثرگذاری نشاط فردی بر روابط اجتماعی، اثرگذاری نشاط فردی بر نشاط شغلی، عدم وابستگی بخش قوی با زیرسامانه ضعیف)
۳- تعاملات	تعامل بالادست	(ایجاد ارتباطات مؤثر در صورت توسعه تعاملات، دستیابی به اهداف سازمان با افزایش تعاملات شغلی، با توجه به ماهیت انسان، ایجاد تعامل بدیهی است، برقراری تعامل شغلی برگرفته از تعامل اجتماعی است و بالعکس، تعامل شغلی سبب بهبود روابط شخصی می‌گردد، برقراری تعامل یکی از هنرهای مدیریت است)
	تعامل پایین دست	(رشد و توسعه توانایی‌های فردی با وجود تعامل، افزایش تعامل اجتماعی با وجود تعامل فردی در شخصیت، اثربخشی تعامل فردی در ارتقای عملکرد، فرد بزرگ شده با شخصیت تعاملی، اجتماعی تر است، تعامل ریشه در تربیت خانوادگی دارد)
۴- تصمیم‌گیری	تصمیم‌گیری فردی	(سنجیدن تمامی معیارها و بهترین انتخاب، داشتن ملاک در جهت رسیدن به اهداف، تعمیم تصمیم از جزء به کل، وجود عامل انتخاب در تصمیم‌گیری، بازشناسی داشته‌های ذهنی در انتخاب فرد، اثرگذاری نوع تصمیمات در شغل، بروز نتایج تصمیم جمعی در فرد و اجتماع، افزایش قدرت عمل در تصمیمات فردی)
	تصمیم‌گیری جمعی	(ایجاد حس مهم بودن با تصمیم جمعی، اولویت‌بندی در انتخاب جمعی، کارکرد بهتر شغلی با استفاده از نظرات جمع، بالارفتن اعتماد جمعی در تصمیمات خوب فردی، کاهش ریسک و مسئولیت فردی در تصمیمات جمعی، سنجیدن تمامی معیارها در تصمیمات جمعی، کاهش خطای انسانی در تصمیمات جمعی، وجود برنامه در تصمیمات جمعی سازمانی، استناد به تصمیمات قبلی در تصمیمات سازمانی، وجود مزیت در تصمیم جمعی)
۵- سلسله‌مراتب	بازخورد فردی سلسله‌مراتب	(جلوگیری از بی‌نظمی در طراحی سلسله‌مراتب، توان واگذاری امور در تفکر سلسله‌مراتبی، نظم‌دهی مغز از طریق الگوهای سلسله‌مراتبی، کاهش استرس شغلی با وجود سلسله‌مراتب سازمانی، توان اعمال سلسله‌مراتب در مناسبات فردی)

مؤلفه‌های اصلی	مقوله‌ها	مقوله‌های فرعی
	بازخورد جمعی سلسله‌مراتب	(وجود نظم سازمانی از طریق سلسله‌مراتب، تثبیت ماهیت وجودی هر سازمان بر اساس رعایت سلسله‌مراتب، جلوگیری از درهم‌تنیدگی شغلی از طریق تعریف سلسله‌مراتب، ایجاد اثرات منفی و مخرب در عدم رعایت سلسله‌مراتب سازمانی)
۶- رهبری	اثرات فردی رهبری	(انترگذاری رهبری سازمانی بر فرد، ارتقای همه‌جانبه با بهبود رهبری سازمان، اهمیت دادن به حس همکاری در امور، خوش‌بین بودن به آینده سازمان، کمک به افراد در جهت توسعه توانایی‌های خود، قابلیت ارتباط مستقیم و متقابل، استفاده از تفاوت‌های موجود و تبدیل آن به فرصت، ایجاد انسجام و یکپارچگی سازمانی)
	اثرات جمعی رهبری	(ترجیح مصلحت جمعی بر فردی و شخصی، ارتقای سازمانی در صورت ارتقای شغلی، جدیت در امور و هدایت سازمان، القای حس آینده‌نگری، دست‌یافتنی انگاشتن اهداف، بررسی پیشنهادهای اساسی، تأکید بر بررسی همه‌جانبه امور، ارائه راه‌های جدید حل امور، وقت گذاشتن برای راهنمایی و آموزش)
۷- توازن در مدیریت	نتایج توازن شغلی	(جلب رضایت و عملکرد مثبت در محل کار و منزل، میزان درگیر شدن افراد در نقش‌های کاری و خانوادگی، ایجاد توازن مدت‌زمان صرف شده زندگی شخصی و شغلی، برقراری توازن در زمان درگیری میان شغل و خانواده، ایجاد توازن در رضایت شغلی، فردی و اجتماعی، توازن در میزان درگیری احساسات در محیط کار و زندگی، مدیریت میزان نفوذ کارها در منزل و بالعکس، مدیریت حجم کاری شغلی و خانوادگی، اقدام در راستای ایجاد رضایت شغلی، دیدگاه کاهش استرس شغلی کارکنان)
	نتایج توازن اجتماعی	(ایجاد توازن در مناسبات شخصی، شغلی و اجتماعی، برقراری توازن در میزان مشارکت در خانواده، شغل و اجتماع، توازن در میزان درگیری احساسات در محیط کار و زندگی، مدیریت میزان نفوذ کارها در منزل و بالعکس، بروز رضایت اجتماعی در توازن مشاغل و خانواده، توازن مدیر سبب تعادل اجتماعی می‌گردد)

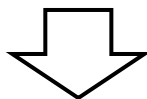
۶-۲. کدگذاری انتخابی

پس از این مرحله مقولات نیز در قالب دسته‌های بزرگ مفهومی طبقه‌بندی گردیدند. در کدگذاری انتخابی، تکیه بر تعیین یک پدیده با در نظر گرفتن شرایطی که منجر به ایجاد آن می‌شود، قرار دارد و این شرایط شامل بستری که مقوله در آن قرار دارد، راهبردهای کنش / کنش متقابل که بدان وسیله مقوله اداره و کنترل می‌شود و اجرا می‌شود و دستاوردهای آن راهبردهاست. این گونه شناسایی خصوصیات مقوله، به آن مقوله صحت و ریزه کاری می‌بخشد، از این رو خرده‌مقوله نامیده می‌شود. بعد از آن که مقوله‌ها و خصوصیات آنها تولید شد، مقوله‌ها با نظم پرورش یافتند و در کدگذاری محوری به زیرمقوله‌ها متصل شدند اما یافته‌های پژوهش، هنوز شکل نظریه به خود نگرفته‌اند و زمانی این اتفاق انجام می‌گیرد که مقوله‌های اصلی به یکدیگر پیوندند و طرح نظری بزرگ‌تری شکل دهند. همچنین، تعیین مقوله مرکزی، یکی از مهم‌ترین قدم‌هاست. در نهایت و در مرحله کدگذاری انتخابی روابط بین مقولات آشکار و مدل پارادایمی نظریه برخاسته از داده‌ها شکل گرفت. شکل (۱) سه مرحله کدگذاری به تصویر کشیده است.

۶-۳. طرح نظری

در طول فرایند کدگذاری انتخابی و فرایند تلفیق، متن مصاحبه‌های پیاده‌شده دوباره بررسی شد و همان‌گونه که در بخش قبلی ملاحظه شد، جملات و ایده‌هایی که بیانگر ارتباط بین مقوله‌های اصلی و فرعی بود، گردآوری گردید. همان‌طور که در نقل قول‌های اشاره‌شده در بخش قبلی نیز آشکار است، با توجه به روابط بین مقوله‌های شکل گرفته در داده‌ها، انطباق الگوی شکل گرفته را با شکل اصلی مدل پارادایم اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) نشان می‌دهد، به این معنی که پدیده اصلی تحت تأثیر شرایط علی قرار می‌گیرد و بر راهبردها نیز تأثیر می‌گذارد. راهبردها نیز در جای خود متأثر از شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر، پیامدهای مربوط با پدیده مورد بررسی را شکل می‌دهند. حال با توضیحات فوق، مدل پارادایمی ارائه الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی کارکنان حرفه‌ای بانک ملی ارائه می‌گردد که بیانگر عوامل و مؤلفه‌های دخیل در فرایند و روابط میان آنها است.

مرحله کدگذاری باز: تعداد ۹۳ گزاره مفهومی اولیه



مرحله کدگذاری محوری: ۷ گزاره مقوله‌ای اصلی و ۱۴ مقوله فرعی

- ۱- نظارت و کنترل ۱-۱ اصلاحی ۱-۲ هدایت‌گر
- ۲- پیوندهای سست و سخت ۱-۲ رابطه قوی ۲-۲ رابطه ضعیف
- ۳- تعاملات ۱-۳ تعامل بالا-دست ۲-۳ تعامل پایین-دست
- ۴- تصمیم‌گیری ۱-۴ تصمیم‌گیری فردی ۲-۴ تصمیم‌گیری جمعی
- ۵- سلسله‌مراتب ۱-۵ بازخورد فردی سلسله‌مراتب ۱-۵ بازخورد جمعی سلسله‌مراتب
- ۶- رهبری ۱-۶ اثرات فردی رهبری ۲-۶ اثرات جمعی رهبری
- ۷- توازن در مدیریت ۱-۷ نتایج توازن شغلی ۲-۷ نتایج توازن اجتماعی



مرحله کدگذاری انتخابی: ابعاد هفت‌گانه مدل

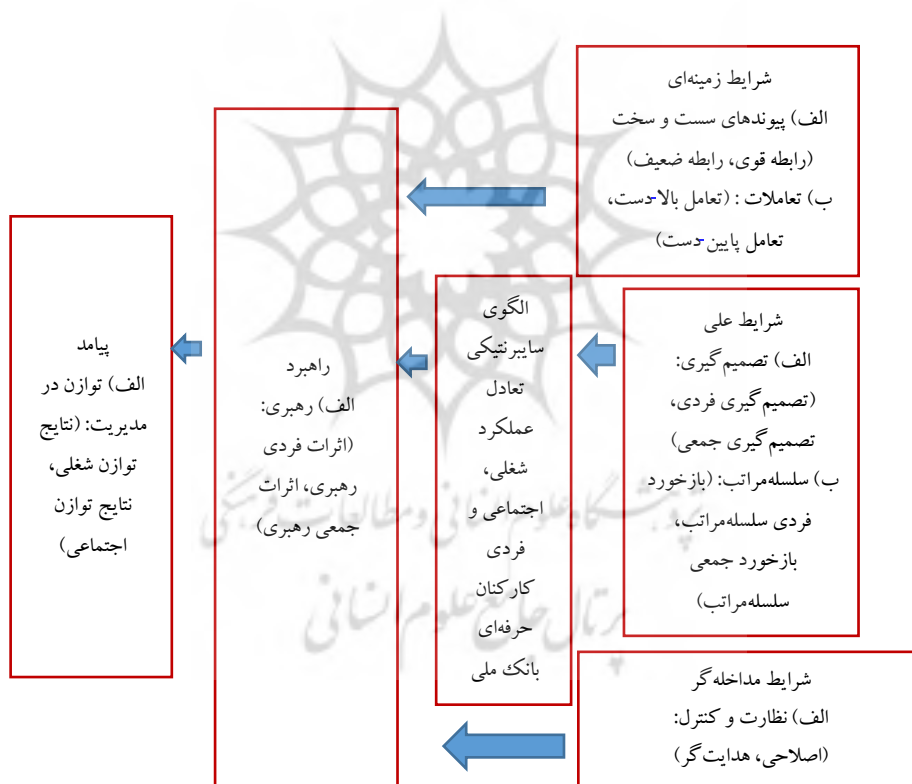
- ۱- نظارت و کنترل ۲- پیوندهای سست و سخت
- ۳- تعاملات ۴- تصمیم‌گیری
- ۵- سلسله‌مراتب ۶- رهبری
- ۷- توازن در مدیریت

شکل ۱. سه مرحله کدگذاری

مرحله کدگذاری محوری: ۷ گزاره مقوله‌ای اصلی و ۱۴ مقوله فرعی

- ۱- پیوندهای سست و سخت (رابطه قوی، رابطه ضعیف)

- ۲- تعاملات (تعامل بالادست، تعامل پایین دست)
 - ۳- تصمیم گیری (تصمیم گیری فردی، تصمیم گیری جمعی)
 - ۴- سلسله مراتب (بازخورد فردی سلسله مراتب، بازخورد جمعی سلسله مراتب)
 - ۵- رهبری (اثرات فردی رهبری، اثرات جمعی رهبری)
 - ۶- نظارت و کنترل (اصلاحی، هدایت گر)
 - ۷- توازن در مدیریت (نتایج توازن شغلی، نتایج توازن اجتماعی)
- بر این اساس نمودار الگوی پیشنهادی و مدل نظری برای الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی کارکنان حرفه‌ای بانک ملی بر اساس شکل (۲) ترسیم شده است.



شکل ۲. نمودار الگوی پیشنهادی و مدل نظری برای الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی کارکنان حرفه‌ای بانک ملی

۷. نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش، شناسایی الگوی سایبرنتیکی تعادل عملکرد شغلی، اجتماعی و فردی کارکنان حرفه‌ای بانک ملی ایران بوده است. در شرایط زمینه‌ای، عواملی چون پیوندهای سست و سخت (رابطه قوی، رابطه ضعیف) و تعاملات (تعامل بالادست، تعامل پایین دست)، در شرایط علی، عواملی چون تصمیم‌گیری (تصمیم‌گیری فردی، تصمیم‌گیری جمعی) و سلسله‌مراتب (بازخورد فردی سلسله‌مراتب، بازخورد جمعی سلسله‌مراتب) و در شرایط مداخله‌گر عواملی چون نظارت و کنترل (اصلاحی، هدایت‌گر) شناسایی شد. هماهنگی و سازگاری بین نقش‌های مربوط به کار و خانواده الزاماتی دارد که سبب حل بسیاری از مشکلات کارکنان و خانواده آنها برای رفع نیازها و درخواست‌های آنان در هر دو حیطه زندگی می‌شود. دلایل منطقی و تجربی، این واقعیت را تأیید می‌کند که کاهش میزان تعارض میان حوزه‌های کار و خانواده و افزایش تعادل کار-خانواده، باعث افزایش میزان خشنودی کارکنان در حوزه‌های شغلی، زندگی خانوادگی و زندگی فردی خواهد شد و همچنین پیامدهای شغلی، مانند قصد ترک شغل و بهزیستی را متأثر خواهد کرد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج کلی و همکاران (۲۰۱۴) هم‌راستا است که نشان داد کارکنانی که فشارهای زیادی از بابت زمان انجام کار در محیط کار داشتند، تجربه غنی‌سازی کار-خانواده کمتری داشتند و به همین دلیل دچار عدم تعادل در حیطه‌های کار و زندگی بودند. همچنین یافته‌های پژوهش با یافته‌های بیوتل و اوهار (۲۰۱۸) نیز هم‌راستا است. با توجه به نتایج به‌دست آمده، موارد زیر جهت بهبود تعادل کار و زندگی پیشنهاد می‌شود:

- مدیران سازمان باید تعادل زندگی و کار کارمندان را اندازه‌گیری کنند و مسائل مهم محیط کاری که توسط کارکنان درک شده است، تشخیص دهند تا به پیشبرد راهبردهای ارتقادهنده تعادل کار و زندگی دست یابند.
- مدیران باید زمینه‌های افزایش حمایت ادراک‌شده توسط کارمندان را فراهم نمایند که با برقراری عدالت سازمانی، ایجاد پاداش‌ها و بهبود شرایط شغلی، ارتقا و آموزش ضمن خدمت ممکن می‌شود.

- افزایش انگیزه و رضایت شغلی کارکنان که موجب ایجاد تعادل بین کار و زندگی آنان می‌شود.
- عدالت در پرداخت حقوق و پاداش‌ها باعث ترغیب کارمندان به انجام هر چه بهتر کارها می‌شود که در نهایت، باعث تعادل کار و زندگی کارکنان است.



فهرست منابع

- الوانی، سیدمهدی، ناطق، ته‌مینه و قراچی، محمدمهدی. (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۲۱ (۵)، ۳۵-۷۰.
- به‌پور، الهام. (۱۳۹۵). نقش سایبرنتیک در ارتباطات سازمانی، فصلنامه علمی تحلیلی مدیران فردا، سال چهاردهم، شماره ۲۹، ۱۷-۲۲.
- حزباوی، مریم، طیبی، سید جمال‌الدین، قلندری، به‌آفرید، (۱۳۹۸)، رابطه کارکردهای مدیریت سایبرنتیک با مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز، سومین کنفرانس/اجلاس بین‌المللی مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری، <https://civilica.com/doc/933413>
- حمیدیان، صمید، (۱۳۹۸)، مدیریت سایبرنتیک مطالعه موردی دانشگاه آزاد آذربایجان شرقی، دومین کنفرانس ملی تحقیقات بنیادین در مدیریت و حسابداری، تهران، <https://civilica.com/doc/987032>
- ذوالفقاری، رضا و قاسمی، سمیرا. (۱۳۹۰). سایبرنتیک، فناوری نوظهور در سازمان‌ها، کنفرانس ملی فناوری اطلاعات و جهاد اقتصادی، کازرون، <https://civilica.com/doc/141799>
- رجبی فرهاد، حاجیه. (۱۳۹۹). ارائه الگوی تعادل کار و زندگی زنان پلیس تهران بزرگ (فاتب). نشریه پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده، شماره ۱.
- رضایی، راضیه، اسماعیلی شاد، به‌رنگ، (۱۳۹۸)، نقش قیاس سایبرنتیک در ارتباطات کنترل و نظارت سازمانی، دومین کنفرانس ملی پدافند سایبری، مراغه، <https://civilica.com/doc/903684>
- زاهدی، شمس‌السادات. (۱۳۸۶). تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- زاهدی، شمس‌السادات، اسدالله‌پور، امین، و حاجی نوری، خاطره. (۱۳۹۰). رابطه سایبرنتیک و مدیریت دانش در سازمان. مطالعات مدیریت به‌بود و تحول، دوره ۲۰، شماره ۶۳: ۱-۲۵. SID. <https://sid.ir/paper/202917/fa>
- زندوی روان، نرگس و آزاد، اسدالله. (۱۳۸۵). بررسی فراگرد ارتباط در کتابخانه. فصلنامه علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی. دوره ۹ شماره ۲: ۱۵۳-۱۷۴.
- غلامی شهرزاد و برادر، رؤیا. (۱۳۹۹). تعامل اطلاعات بر مبنای سایبرنتیک سازمانی با بهره‌گیری از مدل سیستم مانا. تعامل انسان و اطلاعات. ۷ (۱).
- قلندری، حجت. (۱۳۹۶). تصمیم‌گیری در نظام سیاسی سایبرنتیک. ماهنامه پژوهش‌های تاریخی، اجتماعی و سیاسی. شماره ۱۴-۲۲.
- نوشین فرد، فاطمه، ترکیان تبار، منصور و حاجی شمسایی، علی. (۱۳۹۱). سایبرنتیک و مدیریت دانش سازمانی، تحقیق‌نامه علوم اجتماعی، سال ششم، شماره ۳، ۱۵۶-۱۴۹.

- Adkins, C. L., & Premeaux, S. F. (2019). A cybernetic model of work-life balance through time. *Human Resource Management Review*, 29 (4), 100680.
- Blossom Francis, Tina, p, rajesh. (2021). Prevalence and Patterns of Work-Life Balance among Women in the Information Technology Sector of Kerala, India, *International Management Review*, 17 (1), p.p.71-78.u5
- Engel, C. C., Bray, R. M., Jaycox, L. H., Freed, M. C., Zatzick, D., Lane, M. E.... & Tanielian, T. (2014). Implementing collaborative primary care for depression and posttraumatic stress disorder: design and sample for a randomized trial in the US military health system. *Contemporary clinical trials*, 39 (2), 310-319.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63 (3): 510-531.
- Le, H., Newman, A., Menzies, J., Zheng, C., & Fermelis, J. (2020). Work-life balance in Asia: A systematic review. *Human Resource Management Review*, 100766. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2020.100766>
- Lestari, Dirga, Tricahyadinata, Irsan, Rahmawati, Rahmawati, Caisar Darma, Dio, Maria, Siti, Heksarini, Ariesta. (2021). the conceot of work-life balance and practical application for customer services of bank, *hurnal minds: manajemen ide dan inspisasi*, 8 (1), p.p. 155-174.
- Rosman, Mazuin, Sabil, Surena, Hassan, Zaiton, Kasa, Mark, (2020), Organizational Factors and Work-Life Balance among Policewomen in Sarawak: Emotion Based Coping Strategy as Mediator, *international journal of academic research in business & social sciences*, 10 (1), p.p. 171-179.
- Sirgy, M. J., & Lee, D. J. (2017). Work-life balance: An integrative review. *Applied Research in Quality of Life*, 13 (1), 229-254.
- Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45 (9), 1366-1378.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی