

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و

قصد جابجایی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت آبفای کلانشهر اهواز)

Studying Group Dynamics Impact on Work Family Conflict and the Effect on Job Burnout and Turnover Intention (the Case of Ahwaz Water and Wastewater Company)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۳/۲، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۶/۷/۱۸، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۱۲/۱۰

M. Nadaf., (Ph.D), S.A. Behjoo., (M.A) & F.A.
Rahimi., (Ph.D)

Abstract: Considering continuous development of information technology and job challenges in working groups, traditional boundaries of job and life have been vanished and work-family conflict has become more important than ever. This study examines the effect of some group dynamics variables on work-family conflict and also the conflict impact on job burnout and turnover intention has been evaluated. This study is practical, in terms of objectives and the method of data collection is descriptive-casual one. The population is approximately 1,300 employees, working for Ahwaz Water and Wastewater Company and using Cochran's formula the sample attained at least 296. Data measurement instrument is a questionnaire which its content validity confirmed by experts. Reliability was measured through Cronbach's alpha ($\alpha=0.90$). The sampling method was random. The hypotheses were tested by coefficient quotient (SPSS 21) and structural equation modeling through AMOS. The results showed that the group dynamics have significant effect on work-family conflict and this conflict has an impact on job burnout and turnover intention. Moreover mediating effect of work-family conflict was confirmed.

Keywords: Work-family conflict, Group Dynamics, Job burnout, Turnover intention.

مهدی نداف^۱، سیده ارغوان بهجو^۲ و فرج الله رحیمی^۳

چکیده: با تداوم گسترش روزافزون فناوری اطلاعات و چالش‌های شغلی در گروه‌های کاری، مرزهای سنتی شغل و زندگی در حال کمرنگ شدن است و تعارض کار-خانواده اهمیت یافته است. در پژوهش حاضر اثر برخی از متغیرهای پویایی‌گروهی بر تعارض کار-خانواده بررسی شده و تأثیر این تعارض بر تنیدگی شغلی و قصد جابجایی کارکنان مورد مطالعه قرار گرفته است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها به صورت توصیفی-علی است. جامعه آماری، کارکنان شرکت آبفای کلانشهر اهواز با تعداد حدود ۱۳۰۰ نفر بوده و با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه آماری محدود، حداقل ۲۹۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. ابزار سنجش متغیرها و گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده که روایی آن توسط خبرگان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی ابزار با روش آلفای کرونباخ ($\alpha=0.90$) بررسی شده است. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده تعیین گردید. فرضیه‌ها با روش‌های همبستگی دومتغیره و مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS21 و AMOS18 آزمون شدند. نتایج نشان داد که پویایی گروهی بر تعارض کار-خانواده تأثیر دارد و این تعارض بر تنیدگی شغلی و قصد جابجایی مؤثر است. همچنین اثر واسطه‌ای تعارض کار-خانواده تأیید شد.

کلید واژه‌ها: تعارض کار خانواده؛ پویایی‌های گروهی؛ تنیدگی شغلی؛ قصد جابجایی.

m.nadaf@sbu.ac.ir

۱. نویسنده مسئول: استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

۲. کارشناس ارشد مدیریت گرایش تحول، دانشگاه شهید چمران اهواز

۳. دکتری مدیریت گرایش منابع انسانی، عضو هیات علمی دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

پیشرفت سریع توسعه فناوری و جهانی شدن، باعث تغییراتی در عرصه‌های جامعه، اقتصاد و ساختار خانواده شده است، به نحوی که ارتباطات بین افراد خانواده تغییر کرده است. به دلیل تغییرات اجتماعی، زنان نیز به همراه همسران خود وارد بازار کار شدند. افزایش مشارکت زنان در زندگی کاری، بر روی خانواده و حرفه کاری تأثیر گذاشته است و تعداد افرادی که دارای وظایف توأمان خانه-کار هستند، رو به افزایش رفته است. با توجه به افزایش تعداد زوج‌هایی که هر دو شاغل هستند، مسئولیت مراقبت از سالمندان، خردسالان و انجام وظایف در خانه به یک مساله پیچیده در جوامع کنونی تبدیل شده و این امر منجر به تعارض کار- خانواده می‌گردد. تعارض کار- خانواده شکلی از تعارض بین نقشی است که با مشکل آفرین شدن نقش‌های خانوادگی برای نقش‌های کاری یا بالعکس به وجود می‌آید (گل پرور و جعفرپور، ۱۳۹۴). تعارض ناشی از فشار زمانی، درماندگی در هماهنگی میان انجام فعالیت‌های کاری و خانوادگی و استرس بیش از حد در هر دو محیط می‌باشد و این مساله منجر به شکل‌گیری نتایج غیرکارکردی در محیط کار گردیده و بدین‌سان موجب افزایش توجه ناشران علمی و عمومی به سوی تعارض کار- خانواده و پیامدهای آن شده است (لی، باگر و کروپنزو^۱، ۲۱۰۶). به‌طور کلی مفهوم تعارض کار خانواده از سه حیطه منشا می‌شود (گرین‌هاوس و بیوتل^۲، ۱۹۸۵، نقل از توتل و گارر^۳، ۲۰۰۹ و کارلسون، ویلیامز و کاسمار^۴، ۲۰۰۰: الف) تداخل زمانی^۵؛ ب) تداخل رفتاری^۶؛ و ج) فشار ناشی از کار^۷. تعارض کار خانواده پیشایندهای گوناگونی دارد که پویایی‌های گروهی از جمله آن‌ها هستند. به‌ویژه امروزه از سوی سازمان‌ها، تأکید بر انجام کارها در قالب گروه و بهبود مهارت‌های کارگروهی و افزایش مطالبات شغلی مانند توقع برای حضور بیشتر در محیط کار، پیش‌ایندهای مهمی برای شکل‌گیری تعارض کار- خانواده شکل گرفته است. به‌عنوان مثال، فردی که به اجبار ساعات طولانی کار را سپری می‌کند، احتمالاً با تعارض کار- خانواده مواجه می‌شود. می‌جور، کلاین و ارهات^۸ (۲۰۰۲) دریافتند ساعات کار طولانی با افزایش تعارض کار- خانواده و با پریشانی روانی، غیبت و قصد جابجایی کارکنان در ارتباط است.

1 Li, Bagger, & Cropanzano

2. Greenhaus & Beutell

3. Tuttle & Garr

4. Carlson, Williams, & Kacmar

5. Time- based conflict

6. Behavior based conflict

7. Strain based conflict

8. Major, Klein & Ehrhart

متغیرهای پویایی گروه شامل تعارض نقش، ابهام نقش، رقابت، هماهنگی، سازندگی، زمان‌بندی کار و مانند این‌ها است (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۰). برحسب نظر اسپکتر^۱ (۱۹۹۷) تعارض از محول نمودن چندین نقش به وجود می‌آید، وقتی که وظایف و مسئولیت‌های مختلف موجب بر عهده‌گیری نقش‌های ناسازگار می‌گردد. در این حالت فرد به دلیل فشار سازمان مجبور است چند نقش هم‌زمان برعهده گیرد که در ماهیت‌شان ناهمخوانی وجود دارد. تعارض نقش نه تنها پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی است، بلکه تعارض کار- خانواده را نیز پیش‌بینی می‌کند. هر چه فرد تعارض نقش بیشتری را تجربه کند، این احتمال وجود دارد که فرد دچار استرس بیش از حد شود و رفتارهای منفی جهت انجام وظایف خود در محیط کار و خانواده از خود نشان دهد (گرین‌هاوس و بیوتل، ۱۹۸۵). یک عامل مهم پویایی‌های گروهی، که اغلب توسط سازمان نادیده گرفته می‌شود، ابهام نقش برای فرد است. ابهام نقش می‌تواند به این دلیل رخ دهد که کارمند نمی‌داند چقدر در تصمیم‌گیری اختیار دارد و یا انتظاراتی که از او درباره انجام کار وجود دارد، واضح نیست. براساس نظریه فیشر^۲ (۲۰۰۱) زمانی ابهام نقش به وجود می‌آید که فرد اطلاعات مفیدی درباره انجام وظایف خود به صورت مؤثر ندارد. این اطلاعات باید شامل: الف) انتظارات مربوط به انجام عملکرد در یک نقش و شرح وظایف و مسئولیت‌ها، ب) نتایج انجام دادن و یا انجام ندادن وظایف، ج) پاداش دادن به عملکرد مناسب و مجازات شدن در صورت رفتار نامطلوب نقش و د) فرصت‌هایی برای پیشرفت باشد. با توجه به انتظارات نامشخص درباره نقش، کارکنان ممکن است برای تصمیم‌گیری بی‌میل شوند و هم‌چنین انتظارات را از طریق فرآیند آزمون و خطا برآورد سازند (ریزو، هاوس و لیرتسمن^۳، ۱۹۷۰). زمان‌بندی کار نیز از جمله عوامل مؤثر بر تعارض کار خانواده است. زمان‌بندی کار، به مدت زمان طولانی حضور در کار و فشار زمانی برای انجام کارها اشاره دارد. پیشگامان تحقیق در این زمینه بیان کرده‌اند شیفت‌کاری، روزهای تعطیل و کار در روزهای متغیر، اثر مستقیمی بر تعارض کار- خانواده دارد (استین و پلک^۴، ۱۹۸۴). اعتقاد بر این است، مقدار زمانی که در محیط کار سپری می‌شود اثر مستقیمی بر کاهش مقدار زمان در دسترس برای فعالیت‌های غیرکاری در استفاده از شرایط زمانی دارد (گرین‌هاوس و بیوتل، ۱۹۸۵) و ممکن است بیشترین تأثیر را بر تعارض کار- خانواده داشته باشد (وایدانوف^۵، ۲۰۰۴). هاینش، مرچند، روسو و دمیچ^۶ (۲۰۰۸) دریافتند نوع

1. Spector
2. Fisher
3. Rizzo, House & Lirtzman
4. Staines & Pleck
5. Voydanoff
6. Haines, Marchand, Rousseau & Demers

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

زمان کاری بر روی تعارض کار-خانواده تأثیر دارد و منجر به بروز افسردگی در افراد می‌شود. میلکی و پلتولا^۱ (۱۹۹۹) دریافتند، خواسته‌های کاری مثل ساعات کاری تخصیص یافته در هفته بر تعادل در نقش اثر می‌گذارد. بایرون^۲ (۲۰۰۵)، معتقد است میزان ساعات کاری که برای کار کردن افراد در نظر گرفته شده، اثر مستقیمی بر تعارض کار-خانواده و تنیدگی شغلی دارد. مطابق شواهد، چنین تعارض‌هایی پیامدهای جدی د بردارد که در تحقیق حاضر به دو مورد تنیدگی شغلی و قصد جابجایی توجه شده است. پژوهش‌های صورت گرفته درباره تعارض کار-خانواده، بیان می‌کنند که پاسخ به الزامات و مسئولیت‌های هر نقش و عدم توانایی در انجام نقش‌ها منجر به استرس و تنش در فرد می‌گردد. بر این اساس، در مرحله اول از تنیدگی شغلی، فرد دچار استرس و اضطراب ناشی از نقش می‌شود و در صورت تدام، تحلیل رفتگی عاطفی پیش می‌آید (روتبارد^۳، ۲۰۰۱). وقتی سطوح بالای تعارض کار-خانواده، منابعی را که در جهت توانایی سازگاری بهتر با مسئولیت‌های کار و خانواده است، تهدید می‌کند، به تنیدگی شغلی منجر می‌شود. تت و می‌یر^۴ (۱۹۹۳) قصد جابجایی را به‌عنوان نیت جدایی کارکنان از سازمان دانسته و از دید موبلی قصد جابجایی هنگامی رخ می‌دهد که فرد در شغل فعلی خود به‌دلایلی راضی نباشد (موبلی^۵، ۱۹۷۷). قصد جابجایی یک مسئله جدی سازمانی است که اثرات عمده‌ای بر کیفیت کالا و خدمات و هزینه‌های بیش از حد مانند استخدام، جایگزینی برای سازمان در بردارد (برتا، هاوکینز، سینکلر، تیلور، گریفیتس^۶ و همکاران، ۲۰۰۴).

از آنجایی که فرد به‌واسطه تعارض کار-خانواده ممکن است دچار تنیدگی شغلی شود، انرژی خود را از دست می‌دهد و برای فرد و سازمان پیامدهای منفی در پی خواهد داشت. علاوه بر این، قصد جابجایی نیز یکی از استراتژی‌های سازگاری است که برای سازمان پیامدهایی مانند بی‌انگیزگی، تحمیل هزینه آموزش و در نهایت انجام رفتار جابجایی در پی دارد. بنابراین به‌نظر می‌رسد با توجه به تاکید روزافزون سازمان‌ها بر کار گروهی و افزایش مطالبات شغلی تعارض کارخانواده از این منظر پدیدار شده و پیامدهای مهمی مانند تنیدگی و قصد جابجایی به‌وجود می‌آیند که هر دو این پیامدها لطمه‌های مهمی بر عملکرد سازمانی وارد می‌سازند. از این منظر به‌نظر می‌رسد انجام پژوهشی در بررسی تأثیر متغیرهای ذکر شده از اهمیت بالایی برخوردار باشد. در مجموع، می‌توان گفت پژوهش حاضر به‌دنبال پاسخ به این سؤال است که پویایی گروهی چه

1. Milkie & Peltola
2. Byron
3. Rothbard
4. Tett & Meyer
5. Mobley
6. Berta, Hawkins, Sinclair, Taylor, Griffiths & et al

تأثیری بر تعارض کار- خانواده داشته و این تعارض چه تأثیری بر قصد جابجایی و تنیدگی شغلی دارد؟

پیشینه تجربی پژوهش

پژوهش‌های چندی به بررسی عوامل سطح گروهی تأثیرگذار بر تعارض کار-خانواده و پیامدهای آن پرداخته‌اند که در ادامه جهت تدوین فرضیه‌ها، برخی از آن‌ها ذکر می‌شوند. تئوه، چونگ، چونگ و اسماعیل^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین تعارض کار- خانواده با پویایی‌های گروهی شامل تعارض نقش، ابهام نقش و زمان‌بندی کار پرداختند. جامعه آماری آن‌ها ۲۱۵ نفر از افراد کارآفرین متأهل بود که حداقل یک فرزند دارند و علاوه بر شغل کارآفرینی به مسئولیت‌های خانه نیز باید رسیدگی می‌کردند. آن‌ها عنوان کرده‌اند عواملی که نقش فرد را در گروه تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، شامل تعارض نقش و ابهام نقش و زمان‌بندی کار بر تعارض کار خانواده تأثیر دارند و اثر تعارض نقش بیشتر است. رایان، ما، هیسائو و کو^۲ (۲۰۱۵) نیز این سه متغیر را در میان مدیران انجمن ملی تغذیه دانشگاه‌های امریکا بررسی نموده و نشان دادند تعارض نقش و ابهام نقش دو پیش‌بینی‌کننده مهم در تعارض کار خانواده هستند. محمد، اسماعیل، محمد، احمد، و یحیی^۳ (۲۰۱۶) در پژوهشی درباره رابطه استرس نقش و تعارض کار خانواده بر روی کارکنان نیروی دریایی مالزی بیان کردند که استرس نقش شامل ابهام نقش و اضافه بار نقش تأثیر معنی‌دار و مثبت بر تعارض کار خانواده دارد. در این راستا مطالعه کاظمی شیخ شبانی و مستحفیظیان (۱۳۹۴) در جامعه منجیان غریق و مربیان شنای زن در استان اصفهان نیز نشان داد رابطه معنی‌دار و منفی میان شفافیت نقش و تعارض کار خانواده وجود دارد. در مطالعه شنگ، اودریسول و روشه^۴ (۲۰۱۶) بر جامعه چینی‌های مهاجر در نیوزلند که با خانواده‌شان زندگی می‌کردند، نشان داده شد زمان‌بندی کار به‌صورت ساعات طولانی کار تأثیر مستقیمی بر افزایش تعارض کار خانواده دارد. مایکل کرتبا، میچلسون، کلارک و بالتس^۵ (۲۰۱۱) بیان کردند اگرچه نوع کار در گروه و حمایت اجتماعی، استرس شغلی و تعارض کار- خانواده را پیش‌بینی می‌کند، اما درباره روابط میان این ساختارها ابهام وجود دارد. نتایج نشان داد حمایت اجتماعی و درگیر شدن در چندین نقش بیشترین اثر را در بروز پدیده تعارض کار- خانواده و ابهام در نقش کمترین اثر را دارد. هم‌چنین نتایج نشان دادند زمان در دسترس برای در کنار

1. Teoh, Chong, Chong, & Ismail
2. Ryan, Ma, Hsiao, & Ku
3. Mohamad, Ismail, Muna Mohamad, Ahmad, & Yahya
4. Shang, O'Driscoll, & Roche
5. Michel, Kortba, Mitchelson, Clark, & Baltes

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

خانواده بودن منجر به اثر مثبتی بر کاهش تعارض و ابهام نقش فرد در خانه می‌گردد. پالمِر، رز، سندرز و رندل^۱ (۲۰۱۲) عنوان کرده‌اند تغییرات در خانواده و الگوی کاری کارمندان منجر به افزایش نیاز برای تعادل بین نقش در کار و خانواده شده است. وظایف بیش از حد سازمانی، مشکلات رفتاری فرزندان و افزایش ساعات کاری منجر به تجربه کردن تعارض کار-خانواده می‌گردد. در پایان مشخص شد پویایی‌های گروهی و نوع زمان‌بندی وظایف بر تعارض کار خانواده مؤثرند. در پژوهش آلن، رایان، جانسون، سابو، یونای^۲ (۲۰۱۲) بیان شده است، بیشترین اثر منفی تعارض کار-خانواده، روان‌رنجوری بوده که در محیط سازمانی به تنیدگی منجر می‌شود و همین عامل خود باعث بروز بیشتر تعارض کار-خانواده می‌گردد. علاوه بر این، برخی ابعاد پیش‌آیند تعارض کار-خانواده (زمان، فشارگروهی و رفتارگروهی) بررسی شده که نتایج حاکی از مؤثر بودن آن‌ها در روابط و رفتار والدین در خانواده (و بروز تعارض) است. کریچ و پاول^۳ (۲۰۱۱) در مقاله خود به بررسی تعارض کار-خانواده و نقش تأهل پرداختند و بیان کرده‌اند افزایش ساعات کاری غیراستاندارد، تعارض‌هایی به‌دنبال دارد که برای افراد متأهل ناسازگار و محدودکننده است. علاوه بر این ساعات کاری غیراستاندارد تعارض کار-خانواده در افراد مجرد را نیز افزایش می‌دهد که با کاهش رفاه نیز در ارتباط است. مانو، روکولاینن و کینونن^۴ (۲۰۱۵) دریافتند شفیت کاری غیراستاندارد و زمان‌بندی کاری بر زندگی کاری و خانوادگی فرد تأثیر می‌گذارد و اگر از جانب مدیر، همکاران گروه و همسر حمایت نشود و فرد بر شغل خود کنترل نداشته باشد، تعارض کار-خانواده در این افراد تشدید می‌شود. کلی، مون و ترنبی^۵ (۲۰۱۱) در مقاله خود عنوان کرده‌اند تعارض کار-خانواده یک امر شایع برای اکثر کارکنان و خانواده‌های آن‌هاست. این محققان پیشنهاد می‌کنند با تغییر شرایط محیط کاری و زمان‌بندی کار، می‌توان تعارض کار-خانواده را کاهش داد. بسیاری از سازمان‌ها می‌توانند مقدمات کار انعطاف‌پذیر را جهت رسیدن به اهداف سازمانی و توازن بین کار و زندگی شخصی به کار ببندند. آن‌ها همچنین نشان دادند کنترل شغل و عدم ابهام نقش بر انعطاف‌پذیری شرایط کاری و کاهش تعارض تأثیر دارد و به افراد فرصتی داده می‌شود تا در زمان بیشتری در کنار خانواده باشند.

هم‌چنین در مبحث پیامدهای تعارض کارخانواده، تحقیق فردینا و هالیم^۶ (۲۰۱۶) که بر روی جامعه زنان شاغل در بخش بانکداری اندونزی صورت گرفته نشان داد که تعارض کارخانواده بر

1. Palmer, Rose, Sanders, & Randle
2. Allen, Ryan, Johnson, Saboe, Eunae, & *et al.*
3. Carig & pawell
4. Mauno, Ruokolainen, & Kinnunen
5. Kelly, Moen & Tranby
6. Farradonna & Halim

تنیدگی شغلی تأثیر معنی‌دار و مثبت دارد. مطالعه منصور و ترمبلی^۱ (۲۰۱۶) در جامعه شاغلان بخش گردشگری در استان کبک کانادا نیز نشان داد تعارض کارخانواده با واسطه تنیدگی شغلی بر قصد جابجایی موثر است و برخی نیازهای رفتار این روابط را تعدیل می‌کنند. مته، انال و بیلن^۲ (۲۰۱۴) در مقاله خود بیان کردند بین تعارض کار-خانواده و تنیدگی شغلی یک ارتباط مستقیم وجود دارد. هم‌چنین آن‌ها به این نتیجه رسیدند افرادی که در خانه دارای آرامش نیستند ممکن تنیدگی شغلی بیشتری را در محیط کار تجربه می‌کنند. لمبرت، هوگان، کینا، ویلیامسون و کیم^۳ (۲۰۱۶) نشان دادند در جامعه کارکنان قضایی ایالت میدوسترن امریکا تعارض کار خانوده با تأثیر مثبت بر قصد جابجایی همراه بوده است. در مطالعه آلیسیا و آنه^۴ (۲۰۱۱) عنوان شد، تعارض کار-خانواده بر مسیر توسعه شغلی تأثیر می‌گذارد. آن‌ها هم‌چنین دریافتند، افرادی که تعارض کار-خانواده کمتری داشته باشند در مسیر شغلی کمتر جابجا می‌شوند. سیجر و ویز^۵ (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی این‌که چگونه حمایت اجتماعی سرپرستان گروه، همکاران در گروه، شریک زندگی و اعضای خانواده در ارتباط با تعارض کار-خانواده است پرداخته‌اند. در این تحقیق اثرات نقش میانجی تعارض کار-خانواده در فقدان حمایت اجتماعی و ارتباط با پیامدهای منفی تعارض مانند قصد جابجایی بررسی شد. نتایج نشان می‌دهد زمانی که حجم کاری بیش از حد باشد و فرد نتواند در مدت معین بین کار و خانواده خود تعادل برقرار کند تصمیم به قصد جابجایی در افراد قوت می‌گیرد.

در پژوهش‌های داخلی می‌توان به دعایی، پور و خریدار (۱۳۹۱) اشاره نمود که در تحقیقی با عنوان عوامل پیش‌بینی‌کننده تعارض کار خانوده و قصد ترک خدمت (جابجایی) در جامعه پرستاران بیمارستانی در مشهد به این نتیجه رسیدند که عواملی مانند تعارض نقش و ابهام نقش بر تعارض کارخانوده موثر بوده و این متغیر بر قصد ترک خدمت تأثیر دارد. پاغوش، زارعی، زینلی پور و دمی‌زاده (۱۳۹۵) تأثیر تعارض کارخانوده را بر تنیدگی (فرسودگی) شغلی در کارکنان پالایشگاه سرخون و قشم را نشان دادند. به‌علاوه مطالعه فیاضی و ساروی (۱۳۹۵) بر مادران شاغل در بخش اداری دانشگاه تهران نشان داد میان تعارض کارخانوده و تنیدگی (فرسودگی) رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. جعفری ذنوبیان و نسیمی (۱۳۹۳) بیان کردند رابطه بین استرس شغلی و بیمارهای مزمن، مشکل جدی برای افراد شاغل است. استرس شغلی پیامدهای جبران‌ناپذیر جسمانی و روان‌شناختی برای فرد و ضعف عملکرد در سازمان را در پی

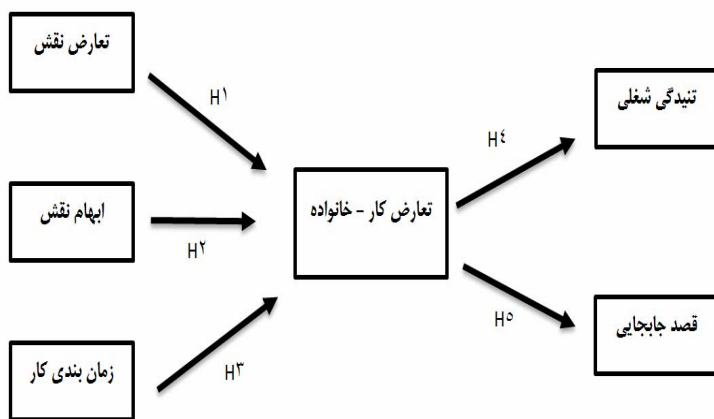
1. Mansour & Tremblay
2. Mete, Unal & Bilen
3. Lambert, Hogan, Keena, Williamson, & Kim
4. Alyssa & Ann
5. Seiger & Wiese

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

دارد. پژوهشگران در مقاله خود راهبردهایی جهت مقابله با استرس شغلی ارائه دادند و دریافتند افرادی که از راهکارهای پیشنهادی جهت مقابله با استرس شغلی استفاده می‌کند تعارض کار خانواده کمتری دارند و زمان و تعهد بیشتری برای نقش‌های کاری و خانوادگی داشته و کم‌تر جابجا می‌شوند.

مدل نظری پژوهش

با توجه به ادبیات نظری و پیشینه تحقیق، مدل مفهومی این پژوهش، شامل پویایی گروه با نقش میانجی تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و قصد جابجایی در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به ادبیات نظری و پیشینه، هدف کلی و مدل مفهومی فرضیه‌های پژوهشی به شرح زیر مطرح می‌گردند: هدف کلی تحقیق حاضر تبیین و بررسی تأثیر پویایی‌های گروهی بر تعارض کارخانواده و اثر آن بر تنیدگی شغلی و قصد جابجایی است و بر این اساس، فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

فرضیه اول: تعارض نقش بر تعارض کار-خانواده تأثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه دوم: ابهام نقش بر تعارض کار-خانواده تأثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه سوم: زمان بندی کار بر تعارض کار-خانواده تأثیر معنادار و مثبتی دارد.

فرضیه چهارم: تعارض کار-خانواده تأثیر معنادار و مثبتی بر تنیدگی شغلی دارد.

فرضیه پنجم: تعارض کار-خانواده تأثیر معنادار و مثبتی بر قصد جابجایی دارد.

فرضیه ششم: تعارض نقش با واسطه تعارض کار-خانواده بر تنیدگی شغلی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه هفتم: تعارض نقش با واسطه تعارض کار- خانواده بر قصد جابجایی تأثیر معناداری دارد.
فرضیه هشتم: ابهام نقش با واسطه تعارض کار- خانواده بر تنیدگی شغلی تأثیر معناداری دارد.
فرضیه نهم: ابهام نقش با واسطه تعارض کار- خانواده بر قصد جابجایی تأثیر معناداری دارد.
فرضیه دهم: زمان بندی کار با واسطه تعارض کار- خانواده بر تنیدگی شغلی تأثیر معناداری دارد.
فرضیه یازدهم: زمان بندی کار با واسطه تعارض کار- خانواده بر قصد جابجایی تأثیر معناداری دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، این تحقیق از جمله پژوهش‌های توصیفی- علی است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی در قالب نرم‌افزارهای SPSS21 و AMOS18، استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش، شامل کارکنان شرکت آبفا کلانشهر اهواز است. تعداد کارکنان ۱۳۰۰ نفر در این شرکت بوده و با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود، حداقل ۲۹۶ نفر به عنوان نمونه تعیین شد که با توزیع ۳۲۰ پرسشنامه، ۳۰۱ واحد به عنوان پرسشنامه‌های قابل استفاده مورد بررسی قرار گرفت. برای جمع‌آوری داده‌ها از روش میدانی استفاده می‌شود. به این صورت که پرسشنامه تدوین شده و در نمونه آماری توزیع می‌شود. مقیاس اندازه‌گیری همه گویه‌های پرسشنامه‌های استفاده شده طیف لیکرت (۵)، کاملاً موافقم؛ ۴، موافقم؛ ۳، نه موافقم نه مخالفم؛ ۲، مخالف و ۱، کاملاً مخالفم می‌باشد. جهت آزمون فرضیه‌ها و مدل از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره‌گیری شده است. در این روش مدل داده‌ها به صورت ماتریس‌های کوواریانس یا همبستگی درآمده و یک مجموعه معادلات رگرسیون بین متغیرها تدوین می‌شود (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۳).

ابزار اندازه‌گیری پژوهش

پرسشنامه تعارض کار خانواده کارلسون و همکاران (۲۰۰) که اعتبار آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمده از سه خرده مقیاس تداخل رفتاری، تداخل زمانی و تداخل فشار کاری به ترتیب با آلفای ۰/۸۳، ۰/۸۴ و ۰/۷۹ استفاده می‌کند. این پرسشنامه در تحقیق رایان و همکاران (۲۰۱۵) با آلفای کلی ۰/۸۹ به کار رفته است. هم‌چنین فیاضی و ساروی (۱۳۹۵) با استفاده از از همین سه خرده مقیاس (رفتار، زمان و فشار) ادعا کرده که پایایی پرسشنامه با روش آلفا تایید شده است. در این تحقیق نیز پایایی کل ۰/۹۲ و پایایی خرده مقیاس‌ها ۰/۹۳،

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

۰/۸۹ و ۰/۹۱ حاصل گردید. پرسشنامه پویایی‌های گروهی از پژوهش رایان و همکاران (۲۰۱۵) با خرده مقیاس‌های تعارض نقش، ابهام نقش و زمانبندی کار به ترتیب با ضریب آلفای ۰/۸۴، ۰/۹۰ و ۰/۸۹ به کار گرفته است. در تحقیق حاضر ضریب آلفا برای متغیرهای مذکور به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۹۱ و ۰/۸۷ به دست آمد. پرسشنامه تنیدگی ابتدا توسط مسلج و جکسون^۱ (۱۹۸۱) با ۲۲ گویه تدوین گردید و در تحقیق فردینا و هالیم (۲۰۱۶) خلاصه شده که آلفای به دست آمده ۰/۷۵ بود. در ایران نیز پاغوش و همکاران (۱۳۹۵) مقدار ۰/۸۴ را برای آلفا کل گزارش کرده اند. آلفای به دست آمده در تحقیق حاضر ۰/۸۹ بوده است. جهت اندازه‌گیری متغیر قصد جابجایی از پرسشنامه تی و یامازاکی^۲ (۲۰۰۳) با ضریب آلفای ۰/۹۴ و تحقیق سنچی و بیگم اتکن (۲۰۱۴) استفاده شده که پایایی آن در تحقیقات زارع، توکلی و کرمی (۱۳۹۴) و شریف‌زاده، محمدی مهموئی، علیزاده، خانی پردنجانی و حشمتی (۱۳۹۳) به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۰ گزارش گردید. در این تحقیق آلفای متغیر قصد جابجایی ۰/۸۷ حاصل شد. همچنین به منظور سنجش پایایی کل پرسشنامه، نمونه اولیه از پرسشنامه‌ها تهیه و پس از تأیید روایی صوری و محتوا توسط متخصصین، تعداد ۳۰ عدد میان نمونه توزیع شد. پس از تکمیل و جمع‌آوری، با استفاده از داده‌های به دست آمده و به کمک نرم‌افزاری آماری SPSS، میزان پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و با توجه به ارقام حاصل که از مقدار ۰/۹ بیشتر بودند، قابلیت اعتماد ابزار تأیید شد.

یافته‌های پژوهش

نتایج توصیفی

مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه آماری تحقیق شامل ۲۲۵ نفر مرد و ۷۶ نفر زن (به ترتیب ۰/۷۴/۸ و ۰/۲۵/۲) و به لحاظ سنی ۷ نفر زیر ۲۵، ۱۳۴ نفر بین ۲۶ تا ۳۵، ۱۲۱ نفر بین ۳۶ تا ۴۵ و ۳۹ نفر بیشتر از ۴۵ سال بودند. همچنین از نظر تحصیلات ۷۳ نفر (۰/۲۴/۳) فوق دیپلم و کمتر، ۱۶۴ نفر (۰/۵۴/۵) لیسانس و ۶۴ نفر (۰/۲۱/۳) فوق لیسانس و بالاتر بودند. بررسی چگونگی توزیع متغیرها در نمونه آماری و نتایج میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرها به ترتیب در جدول (۱) و (۲) آورده شده است. به علاوه جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از نرم‌افزار AMOS ضرایب چولگی و کشیدگی گویه‌های سنجش بررسی شدند و با توجه به این که مقدار ضرایب بین ۲ و ۲- قرار گرفت، می‌توان فرض نرمال بودن توزیع متغیرها را تأیید کرد.

1. Maslach & Jackson

2. Tei & Yamazakei

جدول ۱. اطلاعات توصیفی پاسخ‌دهندگان

جدول اطلاعات توصیفی		تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۲۵	۷۴/۸
	زن	۷۶	۲۵/۲
توزیع سنی	زیر ۲۵ سال	۷	۲/۳
	۲۶-۳۵ سال	۱۳۴	۴۴/۵
	۳۶-۴۵ سال	۱۲۱	۴۰/۲
	بیشتر از ۴۵ سال	۳۹	۱۳/۰
تحصیلات	فوق‌دیپلم و کمتر	۷۳	۲۴/۳
	لیسانس	۱۶۴	۵۴/۵۰
	فوق‌لیسانس و بالاتر	۶۴	۲۱/۳
کل داده‌ها مورد تحلیل			۳۰۱

جدول ۲. نتایج میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرها (سطح خطا: ۰/۰۱)

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱	تعارض نقش	۳/۶۱	۰/۶۷					
۲	ابهام نقش	۳/۵۸	۰/۷۱	۰/۴۹				
۳	زمان‌بندی کار	۳/۴۹	۰/۷۸	۰/۵۶	۰/۴۵			
۴	تعارض کار- خانواده	۳/۶۴	۰/۷۱	۰/۵۴	۰/۳۸	۰/۵۶		
۵	تنیدگی شغلی	۳/۷۱	۰/۸۰	۰/۵۶	۰/۴۳	۰/۵۵	۰/۷۳	
۶	قصد جابه‌جایی	۳/۵۸	۰/۷۴	۰/۵۱	۰/۵۸	۰/۵۱	۰/۴۶	۰/۵۰

آزمون فرضیه‌ها و مدل

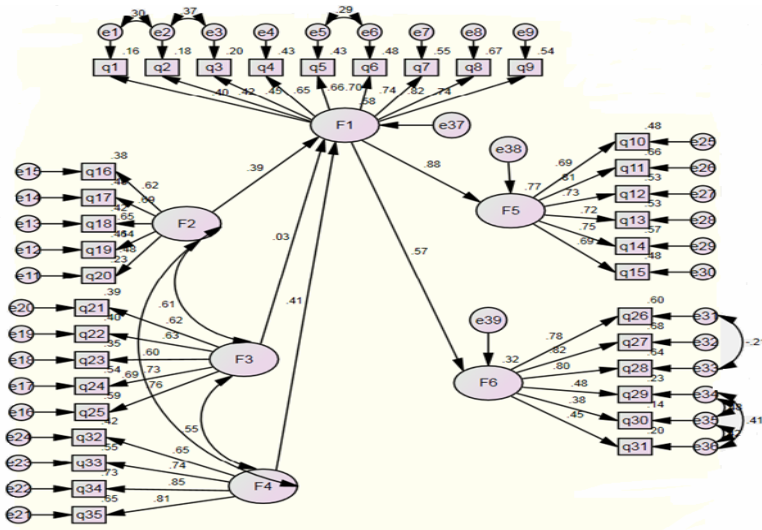
با توجه به این که میان متغیرهای تحقیق همبستگی معنی‌دار وجود دارد، جهت بررسی تأثیر متغیرها و آزمون فرضیه‌ها می‌توان از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره‌گیری نمود. این پژوهش با کاربرد نرم‌افزار AMOS انجام شد بدین منظور متغیرهای تحقیق در قالب مدل‌های اندازه‌گیری (شامل متغیرهای پویایی گروهی، تعارض کار- خانواده، تنیدگی شغلی و قصد جابه‌جایی) در مدل تدوین می‌شوند. با نگاهی به نتایج جدول ۳ می‌توان ملاحظه نمود که مدل برآورد شده، از برازش مطلوبی برخوردار است.

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

جدول ۳. نتایج برازش مدل اندازه‌گیری

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	اختصار	مدل اصلاح شده	برازش قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	کای دو	X2	۱۰۸۳/۶	---
	درجه آزادی	df	۵۰۴	---
	متوسط کای دو	X2/df	۲/۱۵	زیر ۵
	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۲۹	بالتر از ۰/۷ قابل قبول، بالاتر از ۰/۹ خوب
	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۸۰۲	بالتر از ۰/۷ قابل قبول، بالاتر از ۰/۹ خوب
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص برازش توکر-لویس	TLI	۰/۸۸۲	بالتر از ۰/۷ قابل قبول، بالاتر از ۰/۹ خوب
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۸۹۲	بالتر از ۰/۷ قابل قبول، بالاتر از ۰/۹ خوب
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۸۹۳	بالتر از ۰/۷ قابل قبول، بالاتر از ۰/۹ خوب
شاخص‌های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۷۳۸	بالتر از ۵۰ درصد
	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	PCFI	۰/۸۱۷	بالتر از ۵۰ درصد
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۵۷	کمتر از ۸ درصد

معادلات ساختاری در حالت استاندارد در شکل ۲ نشان داده شده است. در این مدل، f_1 تعارض کار-خانواده، f_2 تعارض نقش، f_3 ابهام نقش، f_4 زمان‌بندی کار، f_5 تنیدگی شغلی و f_6 قصد جابجایی را نمایش می‌دهد.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری اصلاح شده در حالت استاندارد

با توجه به نمودارهای فوق و میزان ضرایب معناداری، از آن جا که برای رد یا تأیید فرضیه‌ها مقدار CR باید بیشتر از $1/96$ یا کمتر از $1/96$ باشد (مقدار پارامتر بین دو دامنه در الگو مهم شمرده نمی‌شود). هم‌چنین مقادیر بین این دو مقدار حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. نتایج مربوط به فرضیه‌های تحقیق در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	P	نسبت بحرانی (C.R)	خطای معیار	برآورد استاندارد وزن رگرسیونی	جهت	رابطه
تأیید	۰/۰۰۰	۳/۴۳۷	۰/۱۰۷	۰/۳۹	مستقیم	تعارض نقش ← تعارض کار - خانواده
تأیید	۰/۰۴۹	۱/۹۸	۰/۰۴۰	۰/۰۳۵	مستقیم	بهمان نقش ← تعارض کار - خانواده
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۱۷۰	۰/۰۵۵	۰/۴۱	مستقیم	زمان‌بندی کار ← تعارض کار - خانواده
تأیید	۰/۰۰۰	۶/۳۵۴	۰/۲۴۲	۰/۱۸۸	مستقیم	تعارض کار خانواده ← تنیدگی شغلی
تأیید	۰/۰۰۰	۵/۷۰۶	۰/۱۸۷	۰/۵۷	مستقیم	تعارض کار خانواده ← قصد جابجایی کار

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

بررسی فرضیه‌ها با روابط غیرمستقیم

در این پژوهش برای اندازه‌گیری اثر غیرمستقیم متغیرهای مستقل (تعارض نقش، ابهام نقش، زمان‌بندی کار) از طریق متغیر واسطه (تعارض کار- خانواده) بر متغیرهای وابسته (تنیدگی شغل، قصد جابجایی) از روش بوت‌استرپ استفاده می‌کنیم. دست‌کم هزار مرتبه بخشی از نمونه به‌صورت تصادفی (با جایگزین‌سازی) انتخاب و اندازه‌ی غیرمستقیم محاسبه می‌شود. انحراف استاندارد اندازه‌های غیرمستقیم از N نمونه، به‌عنوان معیار توزیع نمونه‌گیری جهت ساختن فاصله اطمینان به‌کار گرفته می‌شود. فرضیه صفر دال بر فقدان اثر غیرمستقیم با این منطق که آیا حد بالا و پایین اثر غیرمستقیم صفر را دربرمی‌گیرد یا خیر، آزموده می‌شود. به‌عبارت دیگر، اگر حدود بالا و پایین اثر غیرمستقیم صفر را شامل نشود، فرضیه پژوهش دال بر تأثیر X از طریق Z بر Y تأیید می‌شود (بشلیده، ۱۳۹۱: ۳۰۲). نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های مربوط به اثر واسطه‌ای متغیر در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای غیرمستقیم

نتیجه	سطح معنی‌داری	حد بالا	حد پایین	انحراف استاندارد	ضریب غیرمستقیم	متغیر واسطه	متغیر میانجی	متغیر مستقل
تأیید	۰/۰۰۱	۰/۵۰۳	۰/۲۱۴	۰/۰۷۹	۰/۳۴۶	تنیدگی شغلی	تعارض کار- خانواده	تعارض نقش
تأیید	۰/۰۰۱	۰/۳۳۹	۰/۱۳۴	۰/۵۹۸	۰/۲۲۴	قصد جابجایی	تعارض کار- خانواده	تعارض نقش
رد	۰/۶۲۱	۰/۱۵۱	-۰/۰۷۶	۰/۰۶۴	۰/۰۳۰	تنیدگی شغلی	تعارض کار- خانواده	ابهام نقش
رد	۰/۶۲۵	۰/۱۰۶	-۰/۰۴۶	۰/۰۱۸	۰/۰۱۹	قصد جابجایی	تعارض کار- خانواده	ابهام نقش
تأیید	۰/۰۰۲	۰/۴۸۶	۰/۲۳۴	۰/۰۷۷	۰/۳۶۰	تنیدگی شغلی	تعارض کار- خانواده	زمان‌بندی کار
تأیید	۰/۰۰۲	۰/۳۲۷	۰/۱۳۴	۰/۰۹۵	۰/۲۲۴	قصد جابجایی	تعارض کار- خانواده	زمان‌بندی کار

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به‌هدف کلی تحقیق که تبیین تأثیر پویایی‌های گروهی بر تعارض کار - خانواده بیان گردید سه فرضیه مطرح شدند. در فرضیه اول تأثیر تعارض نقش بر تعارض کار - خانواده مورد بررسی قرار گرفت که با توجه به‌معنی‌دار بودن ضریب مسیر ۰/۳۹ می‌توان گفت فرضیه تأیید

می‌شود. این نتیجه با مطالعه تئوه و همکاران (۲۰۱۵) که بیان می‌کند تعارض نقش تأثیر مهم-تری بر تعارض کار-خانواده دارد و با تحقیق رایان و همکاران (۲۰۱۵) و دعایی و همکاران (۱۳۹۱) هم‌خوانی دارد. در فرضیه دوم تأثیر ابهام نقش بر تعارض کار-خانواده بررسی گردید و یافته‌ها حاکی از تایید این فرضیه است، هر چند شدت تأثیر زیاد نیست. این یافته با نتایج محمد و همکاران (۲۰۱۶) که بیان می‌کند ابهام نقش کم‌ترین تأثیر معنی‌دار و مثبت بر تعارض کار-خانواده دارد و هم‌چنین با مایکل و همکاران (۲۰۱۱) که نشان دادند ابهام نقش کمترین تأثیر را بر تعارض کار-خانواده دارد و مطالعه دعایی و همکاران (۱۳۹۱) سازگاری دارد. در این راستا تحقیق کاظمی شیخ شبانی و مستحفیظیان (۱۳۹۴) نیز به علت بررسی متغیر متضاد ابهام نقش، یعنی شفافیت نقش، قابل ذکر است که بیان می‌کند رابطه معنی‌دار و منفی میان شفافیت نقش و تعارض کارخانواده وجود دارد. فرضیه سوم تأثیر زمانبندی کار (مدت زمان و فشار زمانی) را بر تعارض کارخانواده بررسی نمود. طبق یافته‌ها این فرضیه با ضریب مسیر ۰/۴۱ تایید شد و نشان می‌دهد مدت زمان طولانی و فشار زمانی کار به‌طور مثبت بر تعارض کار-خانواده تأثیر دارند. این نتیجه به‌دست آمده با یافته‌های شنگ و همکاران (۲۰۱۶) که بیان می‌کند ساعات طولانی کار تأثیر مثبتی بر تعارض کار-خانواده دارد و پژوهش تئوه و همکاران (۲۰۱۵)، رایان و همکاران (۲۰۱۵)، پالم و همکاران (۲۰۱۲) و کریچ و پاول (۲۰۱۱)، مانو و همکاران (۲۰۱۵) و کلی و همکاران (۲۰۱۱) سازگاری دارد.

در ادامه و در مبحث پیامدهای تعارض کارخانواده، دو فرضیه مطرح شدند. در فرضیه چهارم تأثیر تعارض کارخانواده بر تنیدگی شغلی آزمون گردید. یافته‌ها حاکی از تأثیر معنی‌دار و مثبت قوی (ضریب مسیر ۰/۸۸) این متغیر بر تنیدگی است. این یافته با تحقیق مته و همکاران (۲۰۱۴) که بیان می‌کند بین تعارض کار-خانواده و تنیدگی شغلی یک ارتباط مستقیم وجود دارد و مطالعه فردینا و هالیم (۲۰۱۶)، منصور و ترمبلی (۲۰۱۶)، پاغوش و همکاران (۱۳۹۵) و فیاضی و ساروی (۱۳۹۵) هم‌خوانی دارد. در فرضیه پنجم تأثیر تعارض کار خانواده بر قصد جابجایی (ترک شغل) مطرح شد. یافته‌ها نشان‌دهنده تأثیر معنی‌دار و مثبت این متغیر (با ضریب مسیر ۰/۵۷) بر قصد جابجایی است. این نتیجه با مطالعه لمبرت و همکاران (۲۰۱۷) که بیان می‌کند تعارض کار-خانواده با تأثیر مثبت بر قصد جابجایی همراه است و تحقیقات آلیسیا و آنه (۲۰۱۱)، سیجر و ویز (۲۰۰۹) و دعایی و همکاران (۱۳۹۱) سازگاری دارد.

همان‌طور که در تحقیق حاضر مشخص شد تعارض نقش، ابهام نقش و زمان‌بندی کار از عوامل عمده در بروز تعارض کار-خانواده هستند. این تحقیق نشان داد پویایی‌های گروهی نقش عمده‌ای در تعارض داشته و سبب می‌شوند بخشی از مشکلات کاری به زندگی خانوادگی فرد سرریز شود. به‌نظر می‌رسد با توجه به مطالبات روزافزون سازمان از کارکنان و فشار برای انجام

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

وظایف و فعالیت‌ها به صورت گروهی و دسته جمعی، بر میزان تعارض‌های کار-خانواده افزوده شده است. همچنین به دلیل افزایش مطالبات شغلی از سوی سازمان‌ها، افراد مجبور هستند زمان بیشتری در محیط کار به سر ببرند و همین عامل زمان باقی‌مانده برای انجام وظایف خانوادگی را محدود می‌نماید. از سوی دیگر، جدا از عوارض شخصی و خانوادگی، پیامدهای سازمانی تعارض کار-خانواده هم مطرح است که مطابق شواهد به دست آمده در تحقیق حاضر تنیدگی شغلی و شکل‌گیری قصد جابجایی از جمله مهم‌ترین آن‌هاست. این نوع تعارض‌ها موجب حس تحلیل رفتگی عاطفی، خستگی مفرط، دل‌سردی و ناامیدی می‌شود. به علاوه قصد جابجایی در فرد، باعث می‌شود شخص نگاهی موقتی به کار داشته و همین امر وی را از تمرکز بر انجام وظایف و اتخاذ دیدگاه بلندمدت بازمی‌دارد. بنابراین با توجه به پیامدهای جدی تعارض کار-خانواده و جهت بهبود موقعیت سازمانی و کاهش شرایط تعارض کار-خانواده پیشنهادهایی به شرح زیر مطرح می‌شود. بر مبنای فرضیه اول، تعارض نقش منجر به تعارض کار-خانواده می‌گردد، لذا پیشنهاد می‌شود نقش‌های گروهی واگذار شده به افراد بر اساس مطالعات دقیق و مطابق توانمندی‌های منابع انسانی گروه‌ها تدوین شود و نقش‌هایی که در ماهیت‌شان ناسازگارند به یک فرد محول نشود. در صورت امکان و جهت جلوگیری از سرریز تعارض نقش به خانواده، می‌توان از امکاناتی نظیر مهدهای کودک یا بهره‌گیری از مشاوران متخصص برای افراد و همسران آن‌ها استفاده نمود. همچنین فرد تشویق شود وظایف گروهی را اولویت‌بندی و برنامه‌ریزی کند تا تداخل و تعارض در وظایف وی به وجود نیاید و یک لیست از کارهایی دارای اولویت هستند تهیه شود تا فرد قادر به برنامه‌ریزی باشد و کنترل روزانه کارهای خود را فرا بگیرد. با توجه به تأیید فرضیه دوم، مبنی بر این‌که ابهام نقش بر تعارض کار-خانواده تأثیر دارد، پیشنهاد می‌شود، به واسطه برگزاری دوره‌های آموزشی، اطمینان حاصل شود، کارکنان درباره وظایف و مسئولیت‌های خود هیچ ابهامی نداشته باشند، اهداف واضح و روشن هستند و به طور مستمر با استفاده از فناوری‌های نوین یادآوری و نهادینه می‌شوند. بنابراین زمینه‌ای باید فراهم شود که مسئولیت و تسلط افراد در شغل افزایش یابد و اختیار کافی در شغل داشته باشند. اگر فرد نتواند بر موقعیت مربوط به شغل خود کنترل داشته باشد ابهام نقش زیادی را تجربه می‌کند. با توجه به تأیید فرضیه سوم مبنی بر این‌که زمان‌بندی کار بر تعارض کار-خانواده تأثیر دارد، پیشنهاد می‌شود از تعیین ساعات طولانی جهت حضور در سازمان خودداری شده و حتی الامکان ساعات کار شناور استفاده شود تا کارکنان بتوانند زمان خود را جهت انجام وظایف چه در سازمان و چه در خانواده مدیریت کنند و بدین ترتیب هماهنگی بیشتری میان زندگی کاری و خانوادگی به وجود آید. هم-چنین در برنامه نوبت‌های کاری، از کارکردن در دو نوبت متوالی جلوگیری شود. سعی شود

برنامه کاری به طور منظم و قابل پیش بینی نگه داشته شود و کلیه کارکنان از آن اطلاع داشته باشند و برنامه زندگیشان را براساس آن تنظیم نمایند. به استثنای فرضیه های هشت و نه، از فرضیه های چهارم تا یازدهم اثرات مستقیم و غیرمستقیم پویایی های گروهی بر تنیدگی شغلی و قصد جابجایی تأیید شدند. در این راستا می توان بیان نمود که اگر بتوان به نوعی تعارض نقش، ابهام نقش، مدت زمان و فشار زمانی را کاهش داد، می توان امیدوار بود که متغیرهای تنیدگی و قصد جابجایی هم کاهش یابند. لذا پیشنهاد می شود مدیران منابع انسانی سازمان ها به دقت میزان این تعارض در سازمان را اندازه گیری کنند و تلاش نمایند عوامل ایجادکننده آن را شناسایی نمایند. به علاوه تعریف ساعات کاری انعطاف پذیر، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان و مهارت های مرتبط به منظور انجام برخی فرآیندها در خارج محل کار و امکان انجام مشاغل به صورت دورکاری، برگزاری دوره های آموزشی و ارائه خدمات مشاوره های شغلی - خانوادگی، پشتیبانی و برنامه های حمایتی از خانواده هایی با دوفر شاعل و خانواده هایی که در آستانه فرزندآوری هستند، همگی می توانند به بهبود تعارض کار - خانواده کمک نموده و نتیجتاً پیامدهای ناخوشایند آن کاهش یابند.

منابع

- بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۱). *روش های پژوهش و تحلیل آماری مثال های پژوهشی با SPSS و AMOS*. اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران.
- پاغوش، عطاالله، زارعی، اقبال، زینلیپور، حسین، و دمیزاده، حسن. (۱۳۹۵). *تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجی گری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۷۲-۵۹.*
- جعفری، فروغ، ذنوبیان، منیژه، و نسیمی، منیره. (۱۳۹۳). *رابطه بین تعارض کار - خانواده و راهبردهای مقابله ای در کارمندان شهرداری. نشریه علمی پژوهشی مشاوره شغلی و سازمانی، ۶(۱۹): ۹-۲۳.*
- دعایی، حبیب اله، پور، سمیرا، و خریدار، فاطمه. (۱۳۹۱). *تحلیل و بررسی عوامل پیش بینی کننده تعارض کار - خانواده و قصد ترک خدمت، نمونه مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان قائم (عج) در مشهد. دوفصلنامه علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، ۹: ۸۸-۶۳.*
- زارع، امین، توکلی، غلامرضا، و کرمی، ذبیح الله. (۱۳۹۴). *تأثیر تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی، بر تمایل به ترک سازمان در میان کارکنان ناجا. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۳(۴): ۱۶۷-۱۵۱.*
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه. (۱۳۸۳). *روش های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: انتشارات آگاه.

بررسی پویایی‌های گروهی مؤثر بر تعارض کار-خانواده و تأثیر آن بر تنیدگی شغلی و...

شریف‌زاده، فتاح، محمدی مهموئی، علی، علیزاده، حسین، خانی پردنجانی، سجاده، و حشمتی، فرزانه. (۱۳۹۳). رابطه تعارض کار-خانواده با تمایل به ترک پرستاران. *نشریه پرستاری ایران*، ۲۷(۸۷): ۳۳-۲۳.

شفیخ‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۰). *پویایی گروه و مشاوره گروهی*. تهران: انتشارات رشد.

فیاضی، مرجان، و ساروی، نازی. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر تضاد کار-خانواده مادران شاغل بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی آن‌ها. *مطالعات زنان*، ۴: ۹۵-۱۲۲.

کاظمی شیخ شبانی، سیده نسیه، و مستحفیظیان، مینا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و شفافیت نقش منجیان غریق - مریمان شنای زن استان اصفهان. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۳۸: ۵۰-۳۵.

گل‌پرور، محسن، و جعفرپرور، زهرا. (۱۳۹۴). نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان شناختی در رابطه تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی. *فصلنامه شخصیت و تفاوت‌های فردی*، ۷: ۹۱-۱۲۱.

- Allen, T. D., Ryan C., Johnson, K., Saboe N., Eunae, C., Soner, D., & Sarah E. (2012). Dispositional variables and work-family conflict: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80: 17-26.
- Alyssa, F. W. & Ann, M. R. (2011). Anticipated work-family conflict: A construct investigation. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2): 596-610.
- Berta, P., Hawkins, J. R., Sinclair, A. H., Taylor, A., Griffiths, B. L., Goodfellow, P. N., & Fellous, M. (2004). Genetic evidence equating SRY and the testis-determining factor. *Nature*, 348: 448-450.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67: 169-198.
- Carlson, D. S., Williams, L. J., & Kacmar, K. M. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2): 249-76.
- Cenkci, T., & Begum Otken, A. (2014). Organization-based self-esteem as a moderator of the relationship between employee dissent and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150: 404-412.
- Craig, L., & Powell, A. (2011). Non-standard work schedules, work-family balance and the gendered division of childcare. *Work, Employment and Society*, 25(2): 274-291.
- Farradina, S., & Wati halim, F. (2016). The consequences of work-family conflict, burnout and organizational commitment among women in Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral*, 219: 241-247.
- Fisher, R. T. (2001). Role stress, the type: A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1): 143-170.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10: 76-88.
- Haines, V., Marchand, A., Rousseau, V., & Demers, A. (2008). The mediating role of work-to-family conflict in the relationship between shiftwork and depression. *Work Stress*, 22, 341-356.
- Kelly, E. L., Moen, P., & Tranby, E. (2011). Changing workplaces to reduce work-family conflict: Schedule control in a white-collar organization. *American Sociological Review*, 76(2): 265-290.

- Lamberta, E. G., Hoganb, N. L., Keenaa, L. D. Williamsona, L., & Kim, B. (2016). Exploring the association between different types of social support with role stress, work–family conflict, and turnover intent among private prison staf. *Journal of Applied Security Research*, 12 (2): 223-203.
- Li, A., Bagger, J., & Cropanzano, R. (2016). The impact of stereotypes and supervisor perceptions of employee work–family conflict on job performance ratings. *Human Relations*, 1-27.
- Major, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. *Journal of Applied Psychology*, 87(3): 427-436.
- Major, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. *The Journal of Applied Psychology*, 87(3): 427-436.
- Mansour, S., & Tremblay, D. (2016). Work–family conflict/family–work conflict, job stress, burnout and intention to leave in the hotel industry in Quebec (Canada): moderating role of need for family friendly practices as “resource passageways”. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-32.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113.
- Mauno, S., Ruokolainen, M., & Kinnunen, U. (2015). Work family conflict and enrichment from the perspective of psychosocial resources: Comparing Finnish healthcare workers by working schedules. *Social and Behavioral Sciences*, 48: 86-94.
- Mete, M., Unal, O. F., & Bilen, A. (2014). Impact of work-family conflict and burnout on performance of accounting professionals. *Social and Behavioral Sciences*, 131: 264-270.
- Michel, J. S., Kortba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work family conflict: A meta analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32: 689-725.
- Milkie, M. A., & Peltola, P. (1999). Playing all the roles: gender and the work family balancing act. *Journal of Marriage and Family*, 61(2): 476-490.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62: 237-240.
- Mohamad, N., Ismail, A., Muna Mohamad, N., Ahmad, SH., & Yahya, Z. (2016). Role ambiguity and role overload as important predictors of work-family conflict. *Humaniora*, 7(4): 473-483.
- Palmer, M., Rose, D., Sanders, M.R., & Randle, F. (2012). Conflict between work and family among New Zealand teacher with dependent children. *Teaching and Teacher Education*, 28 (7): 1049-1058.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles-statistical data included. *Administrative Science Quarterly*, 46: 655-684.
- Ryan, B., Ma, E., Hsiao, A., & Ku, M. (2015). The work-family conflict of university foodservice managers: an exploratory study of its antecedents and consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, (22): 10-18.

- Seiger C. P., & Wiese B. S. (2009). Social support from work and family domains as an antecedent or moderator in work-family conflicts. *Journal of Vocational Behavior*, 75: 26-37.
- Shang, S., O'Driscoll, M. P., & Roche, M. (2016). Moderating role of acculturation in a mediation model of work-family conflict among chinese immigrants in New Zealand. *Work-Family Conflict and Acculturation*, 33: 55-68.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Staines, G., & Pleck, J. 1984. Nonstandard work schedules and family life. *Journal of Applied Psychology*, 69: 515-523.
- Tei, M., & Yamazakei, Y. (2003). The effect of work and organizational characteristics on individual and organizational outcomes of an information service company. *San EiShi*, 45: 20-30.
- Teoh, W. M., Chong, C.W., Chong, S.C., & Ismail, H. (2016). Managing work-family conflict among entrepreneurs: an empirical study. *International Journal of Business and Management*, 11(9): 191-179.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46: 259-293.
- Tuttle, R., & Garr, M. (2009). Self-employment, work-family fit and mental health among female workers. *Journal of Family and Economic Issues*, 30: 282-292.
- Voydanoff, P. (2004). The effects of work demands and resources on work-to-family conflict. *Journal of Marriage and Family*, 66: 398-412.