

## بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار زنان شاغل

مرضیه ملکپها\*

کارشناس ارشد مشاوره‌ی شغلی، دانشگاه اصفهان

دکتر ایران باغبان

استادیار دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

دکتر مریم فاتحی‌زاده

استادیار دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان

### چکیده

در سال‌های اخیر، هرچند پژوهش‌های زیادی برای مطالعه‌ی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار و نیز زمینه‌ها، پی‌آمدها، و تأثیر این تعارض‌ها بر افراد جامعه و سازمان‌ها انجام شده‌است، شمار کمی از آن‌ها به بررسی تأثیر مدیریت تعارض کار-خانواده و اثر آن بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار پرداخته‌اند؛ بر این اساس، این پژوهش با هدف بررسی تأثیر آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار زنان شاغل دانشگاه اصفهان صورت گرفته‌است.

این پژوهش از نوع نیمه‌تجربی و همراه با گروه آزمایش و کنترل است. نمونه‌ی پژوهش را ۶۲ نفر از زنان شاغل در دانشگاه اصفهان تشکیل می‌دهند، که به گونه‌ی تصادفی، انتخاب و به گونه‌ی تصادفی، میان گروه آزمایش و کنترل (هر یک ۳۱ نفر) تقسیم شدند. در آغاز پژوهش، تعارض کار-خانواده و خانواده-کار در میان دو گروه آزمایش و کنترل بررسی شد و داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار نت‌مایر مورد سنجش قرار گرفت؛ پس از آن، در میان گروه آزمایش و به مدت شش نشست، برنامه‌ی آموزش مدیریت تعارض اجرا شد و دوباره میزان تعارض کار-خانواده و خانواده-کار در میان دو گروه آزمایش و کنترل مورد سنجش قرار گرفت. نتایج، بیان‌گر تفاوت معنادار دو گروه، در زمینه‌ی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار بود و نشان داد که برنامه‌ی آموزشی مدیریت تعارض، در کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار مؤثر بوده‌است.

### واژگان کلیدی

تعارض کار-خانواده؛ تعارض خانواده-کار؛ مدیریت تعارض؛ زنان؛

پژوهش‌هایی که در زمینه‌ی بررسی تعارض کار-خانواده، آثار زیان‌بار آن، و مدیریت این تعارض در کشورهای درحال توسعه، مانند ایران، انجام شده، بسیار محدود است (رستگار خالد ۱۳۸۵)؛ در حالی که بیش‌تر زنان شاغل در این کشورها، با این تعارض دست به‌گریبان‌اند و این تعارض دارای آثاری سوء بر زندگی شغلی و خانوادگی آنان است.

این پژوهش، اولین پژوهش نظام‌مند در مورد بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار زنان شاغل در ایران است، و در کنار بیان ضرورت انجام پژوهش، پاره‌یی از نتایج آن در این نوشتار خواهد آمد.

### ضرورت انجام پژوهش

از آغاز زندگی بشر، پدیده‌ی کار و اشتغال مورد توجه بوده‌است و زنان از دیرباز، هم‌پای مردان، بار مسئولیت‌های زندگی را به دوش کشیده و مشغول کار بوده‌اند (آیکان و اسکین<sup>۱</sup> ۲۰۰۵). با رشد فن‌آوری و صنعتی شدن جوامع، به نظر می‌رسد که تکیه‌ی خانواده‌ها، تنها به درآمد مرد، امکان‌پذیر نیست در بیش‌تر جوامع، زن نیز مانند مرد، در بیرون از خانه مشغول به کار است (وویدانوف و دانلی<sup>۲</sup> ۱۹۹۹). هرچند گسترش فن‌آوری، بالا رفتن سطح تحصیلات زنان، دستیابی به مهارت‌های مختلف، و بهبود وضع کار از یک سو، و گرایش زنان به استقلال اقتصادی و افزایش عزت نفس از سوی دیگر، منجر به افزایش فعالیت زنان شده، در مقابل، آنان را با پدیده‌یی به نام تعارض کار-خانواده<sup>۳</sup> و خانواده-کار<sup>۴</sup> نیز روبه‌رو کرده‌است.

پیش از آغاز سخن درباره‌ی پدیده‌ی تعارض، باید به مفهوم نقش و مفاهیم وابسته به آن پردازیم. نقش<sup>۵</sup>، به رفتاری گفته می‌شود که دیگران از فردی که پایگاه یا موقعیت اجتماعی خاصی را به دست آورده‌است انتظار دارند و این نقش در فردی که انجام نقش از او مورد انتظار است، ایجاد فشار نقش<sup>۶</sup> می‌کند. تعارض نقش<sup>۷</sup> نیز زمانی پدید می‌آید که فرد، درگیر انجام یک یا چند نقش نیازمند انجام رفتارهای متناقض یا متعارض است؛ بر این اساس، تعارض کار-خانواده، شکلی از تعارض درون‌نقش است که در آن، زمان کلی اختصاص داده‌شده به شغل و نیز فشار واردآمده از سوی آن، در انجام مسئولیت‌های خانوادگی بی‌نظمی پدید می‌آورد و به همین ترتیب، تعارض خانواده-کار نیز شکلی از تعارض

<sup>۱</sup> Aycan, Zeynep, and Mehmet Eskin

<sup>۲</sup> Voydanoff, Patricia, and Brenda W. Donnelly

<sup>۳</sup> Work-Family Conflict

<sup>۴</sup> Family-Work Conflict

<sup>۵</sup> Role

<sup>۶</sup> Role Presses

<sup>۷</sup> Role Conflict



درون نقش تعریف می‌شود که در آن، زمان کلی اختصاص داده شده به خانواده و فشار واردآمده از سوی آن، در انجام مسئولیت‌های شغلی بی‌نظمی پدید می‌آورد (توماس و گانستر<sup>۱</sup> ۱۹۹۵). یکی از رایج‌ترین تعاریف تعارض کار-خانواده، که در بیش‌تر پژوهش‌ها به آن استناد می‌شود، مربوط به گرین‌هاوس و بیوتل<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) است. بر پایه‌ی این تعریف، تعارض کار-خانواده، نوعی از تعارض بین‌نقشی است، که در آن فشار پدیدآمده از نقش‌های کاری و خانوادگی، از هر دو سو، ناهم‌ساز است؛ 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 بخش جدایی‌ناپذیر زندگی بیش‌تر افراد جامعه به شمار می‌آیند و چنان‌چه فرد در مسیر زندگی شغلی یا خانوادگی خود دچار مشکل شود، پی‌آمدهای آن نه‌تنها گریبان‌گیر خود فرد می‌شود، بلکه سازمان‌ها و در سطحی بالاتر، جامعه نیز بی‌نصیب نخواهد ماند.

امروز پژوهش‌های بسیاری درباره‌ی بررسی عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد انجام شده، که این نشانه‌ی اهمیت و ضرورت این دو بخش مهم زندگی است (بکر و موئن<sup>۳</sup> ۱۹۹۹). چنان‌چه همسران در برقراری تعادل بین نقش‌های شغلی و خانوادگی خود دچار مشکل شوند، همه‌ی ابعاد زندگی آنان تحت تأثیر این عدم‌تعادل قرار می‌گیرد و کاهش خشنودی زناشویی، از مهم‌ترین پی‌آمدهای این دو نوع تعارض، به‌ویژه تعارض خانواده-کار، به شمار می‌آید (جعفری ۱۳۸۴). فرآیند نوسازی و صنعتی شدن جوامع، شرایط تعادل نقش‌ها را دچار بی‌نظمی می‌کند و این امر، که به معنای سست شدن پیوستگی نقش‌ها است، موجب ازدیاد و گسترش نقش‌ها می‌شود. گسترش نقش‌ها امکان انتخاب نقش‌های ناهم‌گون را افزایش می‌دهد (وویدانوف<sup>۴</sup> ۱۹۸۸) و به‌رغم این که ایفای نقش‌های چندگانه دارای پاداش‌هایی ویژه است، زمانی که یک شخص به طور هم‌زمان به ایفای دو یا چند نقش می‌پردازد، خصوصاً زمانی که این نقش‌ها دارای انتظارات متفاوت و گاه متضاد اند، دچار تعارض بین نقش‌های شغلی و خانوادگی می‌شود (فرون، راسل، و کوپر<sup>۵</sup> ۱۹۹۷).

تعارض کار-خانواده، نوعی ویژه از تعارض بین نقش‌ها است که فرد را به گونه‌ی هم‌زمان، با درخواست‌های متفاوت و ناسازگار ناشی از مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی درگیر می‌سازد. نتیجه‌ی پژوهش‌های پرشمار در زمینه‌ی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار نشان

<sup>1</sup> Thomas, Linda Thiede, and Daniel C. Ganster

<sup>2</sup> Greenhaus, Jeffrey H., and Nicholas J. Beutell

<sup>3</sup> Becker, Penny Edgell, and Phyllis Moen

<sup>4</sup> Voydanoff, Patricia

<sup>5</sup> Frone, Michael R., Marcia Russell and M. Lynne Cooper

می‌دهد که اولین حوزه‌ی مورد آسیب این دو نوع تعارض، خشنودی شغلی و خشنودی زناشویی است و این تعارض برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه دارای اهمیت است؛ برای سازمان‌ها به این دلیل که با کاهش بهره‌وری، کاهش خشنودی شغلی کارکنان، افزایش دیرکرد و غیبت کارکنان از کار، افزایش کناره‌گیری از کار، و کاهش تعهد سازمانی همراه است و برای افراد، به این دلیل که به عنوان منبع اصلی استرس، پی‌آمدهایی منفی مانند افزایش خطر برای سلامتی مادر و پدر شاغل، انجام وظایف مادری، پدری، و همسری به گونه‌ی ناکارآمد، کاهش خشنودی زناشویی، و بهداشت روانی را بیش‌تر می‌کند (مارکز<sup>۱</sup> ۱۹۹۸). پژوهش پیش رو در پی آن است که از راه ارائه‌ی آموزش‌های لازم به گروهی از زنان شاغل، به آنان کمک کند تا به مدیریت و کنترل تعارض کار-خانواده بپردازند و با به وجود آوردن توانایی در فرد برای ایفای نقش‌های شغلی و خانوادگی به شیوه‌ی دل‌خواه، باعث افزایش خشنودی شغلی و زناشویی او و نیز افزایش باور خودکارآمدی در کاهش و به کمینه رساندن تعارض کار-خانواده و خانواده-کار شود.

## چهارچوب نظری پژوهش

### انواع تعارض کار-خانواده

کوهن<sup>۲</sup> (۱۹۳۷، برگرفته از رستگار خالد ۱۳۸۵) تعارض نقش را نتیجه‌ی انتظارات رفتاری متعارض یا متناقضی می‌داند که نقش یا نقش‌های فرد به وجود می‌آورد و هنگامی را که فرد قرار گرفته در این حالت، در ایفای یک نقش معین دچار مشکل شده‌است، زمان بروز فشار نقش می‌داند. وی می‌گوید که تعارض نقش‌ها از یک سو فرد را دچار حالت بی‌سازمانی<sup>۳</sup> می‌کند، و از سوی دیگر او را در ایفای هم‌زمان نقش‌های پرشمار خود ناتوان می‌سازد. تعارض کار-خانواده، دارای دو بعد اصلی کار-خانواده و خانواده-کار است. تعارض کار با خانواده زمانی رخ می‌دهد که خواست‌های کاری، با کاهش تعهد و انرژی فرد، توانایی او را برای ایفای نقش‌های خانوادگی کاهش می‌دهند، و تعارض خانواده با کار نیز هنگامی روی می‌دهد که خواست‌های خانوادگی، این منابع را به گونه‌ی مصرف می‌کنند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری کاسته می‌شود. روشن است که در هر دو حالت، تداخل خواست‌های متعارض نقش‌های شغلی-خانوادگی، انجام الزام‌های ناشی از آن‌ها را دشوار می‌سازد (وودینوف ۱۹۸۸).

<sup>1</sup> Marks, Nadine F.

<sup>2</sup> Kohen, Bruce

<sup>3</sup> Anomie



تعارض کار-خانواده دارای سه نوع است، که به گفته‌ی گرین‌هاوس و بیوتل (۱۹۸۵)، تعارض مبتنی بر زمان<sup>۱</sup>، تعارض مبتنی بر فشار<sup>۲</sup>، و تعارض مبتنی بر رفتار<sup>۳</sup> را در بر می‌گیرد (میلکی و پتولا<sup>۴</sup> ۱۹۹۹):

۱- **تعارض مبتنی بر زمان** - این تعارض، پی‌آمد رقابت‌های چندگانه برای به چنگ آوردن زمان در اختیار فرد است؛ حال آن که نمی‌توان مدت زمان انجام فعالیت در یک نقش را برای فعالیت‌های مربوط به نقش دیگر نیز به کار گرفت. 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.

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

ب- **تعارض مبتنی بر فشار** - بر پایه‌ی نظر گرین‌هاوس و بیوتل (۱۹۸۵)، شکل دوم تعارض کار-خانواده، فشار تولیدشده‌ی نقش، در نتیجه‌ی محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی است. این محرک‌ها، در گستره‌ی هر یک از نقش‌های شغلی و خانوادگی، فشارهایی فیزیکی و روانی مانند تنش، اضطراب، خستگی، افسردگی، بی‌حوصلگی، و تندخویی را پدید می‌آورد و ایفای انتظارات ناشی از نقش دیگر را دشوار می‌سازد؛ بدین ترتیب، زمانی تعارض مبتنی بر فشار پدید می‌آید که فشار به‌دست‌آمده از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر گذارد. ناسازگاری نقش‌ها بیش‌تر به دلیل فشار نقشی است که پیروی از خواست‌های نقش دیگر را چنان دشوار می‌سازد که فرد شاغل را به سوی افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری پیوندهای شخصی در خانه روانه می‌کند؛ هم‌چنین، تعهد زمانی زیاد نسبت به کار نیز می‌تواند به گونه‌ی غیرمستقیم بر این نوع از تعارض تأثیر گذارد و سبب نبود یا کم‌بود پشتیبانی همسران از یک‌دیگر شود. وجود نگرش‌های زن‌آزادخواهی (فمینیستی) در مردان، رفتار عادی دل‌گرم‌کننده‌ی را نسبت به همسر پدید می‌آورد، که می‌تواند تا اندازه‌ی زیادی مانع تعارض کار-خانواده شود (میلکی و پتولا ۱۹۹۹).

پ- **تعارض مبتنی بر رفتار** - در این نوع تعارض، الگوهایی ویژه از رفتار در نقشی معین، 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 حوزه‌ی

<sup>1</sup> Time-Based Conflict

<sup>2</sup> Behavior-Based Conflict

<sup>3</sup> Strain-Based Conflict

<sup>4</sup> Milkie, Melissa A., and Pia Peltola

نقش‌های خانوادگی تعارض داشته‌باشد. زمانی که فرد، به‌رغم تعدیل و تغییر رفتار خود، نتواند از انتظارات رفتاری آن نقش پیروی کند، دچار تعارض مبتنی بر رفتار خواهدشد؛ بر این اساس، افرادی که برای تعدیل و تنظیم الگوهای رفتاری خود، از انعطاف‌پذیری کم‌تری برخوردار اند، احتمالاً تعارض بین‌نقشی بیش‌تری را تجربه می‌کنند. نمونه‌ی این تعارض، شیوه‌های رفتاری مردان در کار، مانند غیرشخصی بودن، منطقی بودن، و مقتدر بودن است، که می‌تواند با رفتارهای موردانتظار همسر و فرزندان، مانند عاطفی، حساس، و صمیمی بودن ناسازگار شود (مسمر-مگنوس و ویسوس‌واران<sup>۱</sup> ۲۰۰۵).

### برخی از زمینه‌های اجتماعی تعارض کار-خانواده

دگرگونی در نهاد خانواده و نهاد کار و نیز جدایی این دو در جامعه‌ی جدید و صنعتی، پیدایش نظام تولید کارخانه‌یی و کار آزاد و عقلانی و عمومی شدن و ارزش یافتن این دو در جامعه‌ی نوین، ضرورت حضور مردان و زنان در خارج از خانه، به‌منظور اشتغال و دستیابی به درآمد، و کوچک شدن خانواده و انتقال کارکردهای اقتصادی، تولیدی، و آموزشی و تربیتی آن به نهادهای دیگر، موجب شد که اهمیت و اولویت نقش‌های خانوادگی در جامعه‌ی قدیم، جای خود را به اهمیت و اولویت نقش‌های حرفه‌یی در جامعه‌ی جدید بدهد و نقش‌های خانوادگی، جای‌گاه ممتاز خود را در تعیین هویت فردی اشخاص، به سود نقش‌های شغلی از دست بدهند (چن و اسپکتور<sup>۲</sup> ۲۰۰۶). این دگرگونی ساختاری نقش‌های شغلی در جامعه‌ی جدید، در کنار سایر تغییراتی که در گذر از جامعه‌ی قدیم به جامعه‌ی نو و طی فرآیند صنعت‌گستری و نوسازی اقتصادی-اجتماعی در دیگر نهادهای اجتماعی، مانند آموزش عالی و ارتباطات جمعی پیش آمد، و نیز گسترش شهرنشینی، فرآیند نوسازی و صنعتی شدن جوامع، پیدایش دگرگونی در دو نهاد کار و خانواده و جدا شدن این دو نهاد از یک‌دیگر، قوانین کار و خانواده، و حتا جنگ، سبب شد تا زمینه‌یی مناسب برای مشارکت زنان در فعالیت‌های اقتصادی و تولیدی در جامعه، و به‌ویژه برابرخواهی زنان همسردار شاغل، که در پایگاه شغلی برابر و همسان با همسر مشغول به کار بودند، فراهم شود. این امر در تشدید تعارض بین نقش‌های شغلی و خانوادگی و تبدیل آن به یک مسأله‌ی اجتماعی مؤثر بود (رستگار خالد ۱۳۸۵).

<sup>1</sup> Mesmer-Magnus, Jessica R., and Chockalingam Viswesvaran

<sup>2</sup> Chen, Peter Y., and Paul E. Spector



### زمینه‌های تعارض کار-خانواده

متغیرهای اصلی تبیین‌کننده‌ی تعارض کار-خانواده، شامل درگیری کاری، درگیری خانوادگی، انتظارات کاری، و انتظارات خانوادگی است، که هر کدام از آن‌ها، به گونه‌ی مستقیم و غیرمستقیم، با تعارض کار-خانواده پیوند مثبت دارند. درگیری کاری و انتظارات کاری، از راه افزایش تعارض کاری، بر تعارض کار-خانواده تأثیر می‌گذارند و انتظارات خانوادگی و درگیری خانوادگی نیز، از راه بالا بردن تعارض خانوادگی، بر تعارض گفته‌شده مؤثر واقع می‌شود. این متغیرها، تعارض کار-خانواده را به این صورت پیش‌بینی می‌کنند که درگیری کار-خانواده‌ی شدید، به ترتیب، به تعارض کاری و تعارض خانوادگی منجر می‌شود و به گونه‌ی مستقیم بر تعارض کار-خانواده تأثیر می‌گذارد (بندر، دوناو، و هی‌وود<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

درگیری کاری<sup>۲</sup> به معنای پاسخ روانی شخص به نقش کاری یا شغل کنونی خود، درجه‌ی که فرد از نظر روانی با شغل خود همسان می‌شود، و نیز به مفهوم اهمیت شغل در خودانگاره یا خودپنداره‌ی شخص است، و درگیری خانوادگی<sup>۳</sup> به مفهوم اهمیت خانواده در خودانگاره‌ی شخص و درجه‌ی است که شخص از نظر روانی با نقش‌های خانوادگی همسانی پیدا می‌کند. در این الگو، چنین استدلال می‌شود که درگیری شدید با نقش کار یا خانواده، با شمار ساعات‌های فعالیت در آن نقش پیوندی مثبت دارد. این ساعات‌ها از یک سو اضافه‌بار نقش را افزایش می‌دهند، و از سوی دیگر فرد را از مشکلات موجود در نقش خویش آگاه می‌سازند. این آگاهی سبب می‌شود که فرد کوششی بیش‌تر برای چیرگی بر مشکلات از خود نشان دهد و در نتیجه با فشار و تعارضی بیش‌تر در آن نقش روبه‌رو شود (ووبیدانوف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). پس اشخاصی که با یکی از دو نقش کاری یا خانوادگی درگیری زیادتری دارند، مرزهای کار-خانواده‌ی آنان، به زیان نقشی که با آن درگیری کم‌تری دارند، نفوذپذیر می‌شود؛ خواسته‌های یک نقش به نقش دیگر روان می‌شود؛ و در نهایت، این روند به بروز تعارض کار-خانواده می‌انجامد. انتظارات کاری یا خانوادگی زیاد، به ترتیب، به تعارض کاری و تعارض خانوادگی شدید منجر می‌شوند و به گونه‌ی مستقیم تعارض کار-خانواده را پدید می‌آورد (توماس و گانستر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵).

کوک و روسو<sup>۴</sup> (۱۹۸۴)، انتظارات نقش را ایجاد فشار بر فرد، برای ایفای مسئولیت‌ها، الزامات، و تعهدهای دوچندان نقش تعریف می‌کنند و هیگینز، دوکس-بوری، و ایروینگ<sup>۵</sup> (۱۹۹۲) نیز برای تبیین این روابط، از الگوی فشار نقش کوک و روسو استفاده می‌کنند.

<sup>1</sup> Bender, Keith A., Susan M. Donohue, and John S. Heywood

<sup>2</sup> Job Involvement

<sup>3</sup> Family Involvement

<sup>4</sup> Cooke, Robert A., and Denise M. Rousseau

<sup>5</sup> Higgins, Christopher Alan, Linda Elizabeth Duxbury, and Richard Harold Irving

خواسته‌های مربوط به نقش‌های کاری یا خانوادگی، از دو راه، به فشار جسمی و روانی منجر می‌شوند؛ نخست، خواسته‌های نقش در حوزه‌ی کار یا خانواده به اضافه‌بار نقش می‌انجامد، و دوم، خواسته‌های پیرامون هر کدام از این نقش‌ها، فشارهای واردشده بر زمان فرد را به نقش دیگر منتقل می‌کنند و موجب درهم‌پیچیدگی آن با خواسته‌های مربوط به انجام نقش دیگر می‌شود. پیوند مثبتی که بین خواسته‌های کاری و خانوادگی زیاد با تعارض کار-خانواده وجود دارد، بر پایه‌ی این استدلال استوار است که مقدار زمان لازم برای نقش کار یا خانواده، مقدار وقت موجود برای نقش دیگر را محدود می‌سازد؛ در نتیجه با تعهد زمانی زیاد به یک نقش، زمان اختصاص داده‌شده به نقش دیگر از دست خواهدرفت؛ از سوی دیگر، تعارض کار-خانواده وقتی بیش‌تر می‌شود که در صورت برآورده‌نشدن خواسته‌های نقش، مجازات‌هایی سنگین را برای فرد در پی داشته‌باشد. تعارض کاری، غالباً تأثیری مثبت بر تعارض خانوادگی می‌گذارد و منجر به تعارض کار-خانواده می‌شود (تن‌برون‌سل و هم‌کاران<sup>۱</sup> ۱۹۹۵). کان<sup>۲</sup> (۱۹۶۹، برگرفته از استریکلند<sup>۳</sup> ۱۹۷۸)، تعارض کاری را اندازه‌ی از فشارهای ناسازگار می‌داند که فرد در گستره‌ی خانواده تجربه می‌کند؛ بدین ترتیب که محرک‌های تنش‌زای کاری، مانند تغییر شغل، نبود تناسب بین شخص و شغل، و شکست شغلی، می‌تواند احساس افسردگی و تنش‌های عاطفی را پدید آورد و موجب رفتار پرخاش‌گرانه یا گوشه‌گیری فرد در خانواده شود.

### پی‌آمدهای تعارض کار-خانواده

تعارض کاری و تعارض کار-خانواده، بر چه‌گونگی زندگی کاری، و تعارض خانوادگی و تعارض خانواده-کار، بر چه‌گونگی زندگی خانوادگی شخص تأثیر می‌گذارند. چه‌گونگی زندگی کاری و چه‌گونگی زندگی خانوادگی، با هم خشنودی از زندگی را پیش‌بینی می‌کنند (رابینسون و کلی<sup>۴</sup> ۱۹۹۸) و از نظر هیگینز، دوکس‌بوری، و ایروینگ (۱۹۹۲)، چه‌گونگی زندگی کاری، سازه‌ی فراگیر است، که سلامت شغلی فرد، یعنی حالتی که تجربه‌های کاری فرد همراه با پاداش و تکمیل، و دور از تنش و سایر پی‌آمدهای منفی است، را در بر می‌گیرد (برک<sup>۵</sup> ۲۰۰۴). چه‌گونگی زندگی خانوادگی نیز مفهومی است که سلامت خانوادگی فرد، یعنی حالتی که نقش‌های وی به عنوان پدر/مادر و همسر، همراه با پاداش و تکمیل، و دور از تنش و سایر پی‌آمدهای منفی است، در بر می‌گیرد. خشنودی از زندگی، از نظر مفهومی، ناشی از خشنودی فرد از داشتن زندگی شغلی و خانوادگی خوب است (فرون، راسل، و کوپر ۱۹۹۲).

<sup>1</sup> Tenbrunsel, Ann E., Jeanne M. Brett, Eyal Maoz, Linda K. Stroh, and Anne H. Reilly

<sup>2</sup> Kan, Lober

<sup>3</sup> Strickland, Bonnie R.

<sup>4</sup> Robinson, Bryan E., and Lisa Kelley

<sup>5</sup> Burke, Ronald J.





### مدیریت تعارض کار-خانواده و خانواده-کار

اگر افراد توانایی برقراری تعادل میان مسئولیت‌ها و وظایف زندگی شغلی و خانوادگی خود را داشته‌باشند و از بروز تعارض جلوگیری کنند، شاهد آثار این تعادل در زندگی خود خواهند بود و سازمان‌ها نیز از آثار مثبت تعادلی که در زندگی کارکنان‌شان پدید آمده‌است، بی‌نصیب نخواهند ماند؛ برای مثال، اگر کارمندان بتوانند میان کار و خانواده خود هماهنگی برقرار سازند، مزایایی مانند کارکرد بهتر کارکنان و افزایش بهره‌وری آنان، انگیزش بیشتر و چرخش کمتر کارکنان، غیبت کمتر و کاهش میزان بیماری کارمندان، کاهش فشار و استرس شغلی، استخدام و نگاه‌داری بهتر کارمندان، بهبود تصویر بهتر سازمان در جامعه، و افزایش تعهد سازمانی کارکنان به دست خواهد آمد (پلک<sup>۱</sup> ۱۹۷۷). گفتنی است که موارد یادشده، تنها بخش‌هایی از مزایای مدیریت تعارض کار-خانواده است و مدیریت تعارض خانواده-کار نیز دارای پی‌آمدهایی مثبت، مانند افزایش خشنودی زناشویی، افزایش کیفیت و کمیت ارتباط همسران، افزایش خشنودی از زندگی، سرزندگی، یافتن معنا در زندگی، افزایش کیفیت ارتباط با کودکان و اطرافیان، افزایش شادی در زندگی، افزایش کیفیت انجام وظایف مربوط به خانه، و کاهش بیماری‌های جسمانی است (وان دالنا، ویلمسنب، و سندرس<sup>۲</sup> ۲۰۰۶)، که آثار آن، هم در بعد زندگی شغلی و هم در بعد زندگی خانوادگی، نمودار خواهد شد.

بیش‌تر پژوهش‌ها، برای کاهش و به کمینه رساندن تعارض کار-خانواده و خانواده-کار، با استفاده از دو راه‌برد عمده، به اجرای برنامه‌های مداخله‌ی برای افراد شاغل روی آورده‌اند. مداخله‌های اولیه با هدف قرار دادن همه‌ی جمعیت، و مداخله‌های ثانویه برای افراد در معرض خطر در نظر گرفته‌شده‌اند (پیترز و هم‌کاران<sup>۳</sup> ۲۰۰۵) و باعث دگرگونی‌هایی اندک، ولی معنادار، برای بسیاری از افراد شاغل می‌شوند. مداخله‌ی اولیه برای مدیران، به منظور برقرار ساختن محیط‌های کاری سالم‌تر، و مداخله‌ی ثانویه برای کارکنان در معرض خطر، می‌تواند به شکلی مؤثر از بروز این تعارض‌ها جلوگیری کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که به‌کارگیری مداخله‌های اولیه، دارای اثراتی مثبت، هم‌چون کارکرد بهتر کارکنان و افزایش بهره‌وری آنان، انگیزش بیشتر و چرخش کمتر کارکنان، غیبت کمتر و کاهش میزان بیماری کارمندان، کاهش فشار و استرس، استخدام و نگاه‌داری بهتر کارمندان، و بهبود تصویر سازمان در جامعه است (اسنیر و هارپاز<sup>۴</sup> ۲۰۰۴).

<sup>1</sup> Pleck, Joseph H.

<sup>2</sup> Van Daalena, Geertje, Tineke M. Willemsenb, and Karin Sandersc

<sup>3</sup> Peeters, Maria C. W., Anthony J. Montgomery, Arnold B. Bakker, and Wilmar B. Schaufeli

<sup>4</sup> Snir, Raphael, and Itzhak Harpaz

حال که ادبیات پژوهش را در مورد تعارض کار-خانواده و زمینه‌های آن مرور کردیم، به بیان فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم:

۱- آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده، بر کاهش تعارض کار-خانواده‌ی زنان شاغل دانشگاه اصفهان مؤثر است.

۲- آموزش مدیریت تعارض خانواده-کار، بر کاهش تعارض خانواده-کار زنان شاغل دانشگاه اصفهان مؤثر است.

در دنباله، روش به‌کاررفته در پژوهش نیز گفته خواهد شد.

### روش پژوهش

پژوهش پیش‌رو، پژوهشی نیمه‌تجربی و از نوع پیش‌آزمون، پس‌آزمون، و با گروه کنترل است. جامعه‌ی آماری پژوهش را همه‌ی زنان شاغل در دانشگاه اصفهان، در سال ۸۷-۸۶ تشکیل داده‌اند و گفتنی است که انتخاب نمونه‌ها، با توجه به ارزش‌های زیر صورت گرفت: (۱) داشتن دست‌کم مدرک تحصیلی دیپلم؛ (۲) همسر دار بودن؛ و (۳) طول مدت ازدواج بالاتر از سه سال. شرایط خروج از پژوهش نیز عبارت بود از: (۱) وجود اختلالات حاد روان‌شناختی، از جمله اختلالات روان‌پریشانه؛ (۲) مصرف داروهای روان‌پزشکی و روان‌گردان؛ و (۳) اعتیاد.

از میان همه‌ی افراد نام‌نویسی‌شده در مرکز مشاوره‌ی دانشگاه اصفهان، به گونه‌ی تصادفی، ۳۱ نفر در گروه آزمایش، و ۳۱ نفر در گروه کنترل گمارده شدند. در گروه آزمایش، متغیر مستقل، یعنی آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده اعمال شد، و در گروه کنترل، متغیر مستقل اعمال نشد؛ اما در هر دو گروه، دو بار ارزیابی، شامل پیش‌آزمون و پس‌آزمون اجرا شد. باید توجه داشت که در یک پژوهش کمی، توجه به دو نکته‌ی چه‌گونگی جمع‌آوری داده‌ها و همچنین انتخاب معیارهای تعیین چه‌گونگی ابزار مورد استفاده، ضروری است.

### جمع‌آوری داده‌ها

در این پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسش‌نامه‌ی نت‌مایر<sup>۱</sup> (نت‌مایر، بولز، و مک‌مورین<sup>۲</sup> ۱۹۹۶) استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای ۱۰ سؤال است، که پنج سؤال اول آن، تعارض کار-خانواده، و پنج سؤال دوم آن، تعارض خانواده-کار را بررسی می‌کند.

<sup>۱</sup> Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales

<sup>۲</sup> Netemeyer, Richard G., James S. Boles, and Robert McMurrian



## جامعه و نمونه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری پژوهش را زنان شاغل در دانشگاه اصفهان، با تحصیلات دست‌کم دیپلم، همسردار، و دارای طول مدت ازدواج بالاتر از سه سال تشکیل می‌دهند؛ زنانی که تعارض کار-خانواده را تجربه کرده‌اند و خواهان کنترل و مدیریت آن بودند.

جدول ۱- سرفصل محتوای نشست‌های آموزشی

نشست	عنوان نشست	دستور نشست
۱	آشنایی با قواعد و ساختار نشست‌ها	بیان قواعد و هنجارهای گروه، مروری بر ساختار نشست‌ها و آشنایی اعضا با موضوع‌های کلی مطرح‌شده در نشست‌های آینده، بررسی پیشنهادهای اعضا برای موضوع‌های احتمالی مطرح‌شده در نشست‌های آینده، کمک به اعضا برای مشارکت در گروه (تشویق اعضا از راه بیان پیشنهادهای و نظرها)، ایجاد انگیزه در اعضا.
۲	تعارض کار-خانواده و خانواده-کار: ریشه‌ها و آسیب‌ها	آشنایی اعضا با شیوه‌ی پیدایش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار، تعریف تعارض کار-خانواده، و بیان انواع تعارض کار-خانواده، خانواده-کار.
۳	تعارض کار-خانواده و خانواده-کار: منابع و زمینه‌های پدیدآورنده	بیان زمینه‌های پدیدآورنده‌ی تعارض کار-خانواده، ارائه‌ی الگوی آسیب‌شناسی تعارض کار-خانواده.
۴	تعارض کار-خانواده و خانواده-کار: پی‌آمدها و نشانه‌ها	بیان پی‌آمدها و نشانه‌های تعارض کار-خانواده، شناسایی شیوه‌ی پیدایش واکنش‌ها نسبت به تعارض
۵	تعارض کار-خانواده و خانواده-کار: ضرورت حل تعارض	آشنایی با افرادی که بیش‌تر در معرض تعارض کار-خانواده اند، آشنایی افراد با ضرورت حل تعارض کار-خانواده، خانواده-کار، و مزایای رودرویی مؤثر با این تعارض.
۶	تعارض کار-خانواده و خانواده-کار: راه‌کارهای کاهش تعارض	ارائه‌ی راه‌کارهای کاهش تعارض کار-خانواده؛ در بعد فردی: مدیریت زمان، مهارت حل مسأله، افزایش اعتماد به نفس، افزایش مهارت‌های ارتباطی همسران، نگرش‌ها و باورهای شناختی، مهارت‌های آموخته‌شده، ادراک فرد از پشتیبانی اجتماعی، تقسیم وظایف میان همسران، پشتیبانی از سوی خانواده‌ی اصلی و دیگر. در بعد اجتماعی: متوازن ساختن نقش‌های کاری و خانوادگی زنان و توزیع دوباره‌ی نقش، آموزش و پرورش و کتب درس عمومی، تبلیغات و وسایل ارتباط جمعی، و دیگر. در بعد شغلی و سازمانی: کاهش مدت زمان سپری‌شده در کار، استفاده از پشتیبانی سازمان، کاهش درگیری عاطفی با کار، و دیگر. افزودن گرایش افراد برای یافتن راه‌حل‌های دیگر.

به دلیل آشنا نبودن بسیاری از زنان شاغل با موضوع موردپژوهش، ابتدا به وسیله‌ی سامانه‌ی خودکار اداری، نامه‌یی برای آگاه کردن آنان درباره‌ی تشکیل دوره‌ی آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده، زمان، مکان، چکیده‌ی نشست‌ها، و شرایط شرکت در نشست‌ها

فرستاده شد، که ۷۵ نفر به منظور شرکت در دوره‌ی آموزشی، در مرکز مشاور نام‌نویسی کردند. پس از برگزاری یک نشست مقدماتی، با جزییات بیشتر و پاسخ‌گویی به سوال‌های افراد، ۶۲ نفر آمادگی خود را برای شرکت در نشست‌ها اعلام کردند، که به گونه‌ی تصادفی، ۳۱ نفر در گروه آزمایش، و ۳۱ نفر در گروه کنترل گمارده شدند و ۱۳ نفر باقی‌مانده نیز بنا به دلایلی، از جمله ساعت برگزاری کلاس، از نام‌نویسی خودداری کردند. یک ماه پس از پایان دوره‌ی آموزشی، یک جلسه‌ی پی‌گیری نیز برگزار شد. چکیده‌ی سرفصل محتوای نشست‌های آموزشی، در جدول ۱ بیان شده است.

### معیارهای تعیین چه‌گونگی ابزار اندازه‌گیری

یک ابزار اندازه‌گیری باید از اعتبار و روایی لازم برخوردار باشد و اطمینان یافتن از چه‌گونگی ابزار اندازه‌گیری در پژوهش‌های علمی، مطلبی است که به هیچ روی نباید از کنار آن گذشت.

**روایی<sup>۱</sup> پرسش‌نامه** - منظور از روایی آن است که محتوای پرسش‌نامه یا سوال‌های آمده در آن، بتواند دقیقاً موضوع موردپژوهش را بسنجد و به عبارت دیگر، عین واقعیت را به‌خوبی نشان دهد (حافظنیا ۱۳۷۷).

**پایایی<sup>۲</sup> پرسش‌نامه** - پایایی پرسش‌نامه در این پژوهش، با استفاده از روش آلفای کرون‌باخ، برای قسمت اول، ۰/۹۱، و برای قسمت دوم، ۰/۸۸ به دست آمده است. هر دو قسمت روایی پرسش‌نامه نیز به وسیله‌ی سازندگان پرسش‌نامه و به روش هم‌بستگی آن با ۱۶ سازه‌ی روان‌شناختی، مانند خشنودی از زندگی، خشنودی شغلی، تعارض نقش، و ابهام نقش بررسی شده است. نتایج این بررسی بیان‌گر آن است که خشنودی شغلی و خشنودی از زندگی، پیوندی منفی با این پرسش‌نامه دارد و تعارض نقش و ابهام نقش، دارای پیوندی مثبت با پرسش‌نامه است (هنسی<sup>۳</sup> ۲۰۰۵). پایایی بخش اول پرسش‌نامه در ایران، با حجم نمونه‌ی ۱۰۰ نفر، به روش آلفای کرون‌باخ، ۰/۸۲، و پایایی بخش دوم آن، ۰/۹۲ به دست آمد.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به دلیل حجم بالای داده‌های گردآوری‌شده به وسیله‌ی پرسش‌نامه، پردازش آماری با نرم‌افزار SPSS<sup>۴</sup> انجام شد. در تجزیه و تحلیل داده‌های آزمون، فراوانی شناسه‌ی مرکزی، مانند

<sup>۱</sup> Validity

<sup>۲</sup> Reliability

<sup>۳</sup> Hennessy, Kelly D.

<sup>۴</sup> Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)



فراوانی‌ها، میانگین‌ها، و انحراف معیار، محاسبه و استخراج شده‌است. در سطح آمار استنباطی نیز از روش تحلیل واریانس<sup>۱</sup> استفاده شده‌است.

### یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی مربوط به اولین فرضیه‌ی پژوهش، که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده را در کاهش تعارض کار-خانواده‌ی زنان شاغل دانشگاه اصفهان مؤثر می‌داند، در جدول ۲ آورده شده‌است. بر اساس نتایج جدول ۲، میانگین نمره‌های پس‌آزمون گروه آزمایش، بیش‌تر از گروه کنترل است. در گروه آزمایش، میانگین نمره‌های پس‌آزمون، نسبت به پیش‌آزمون، افزایش یافته، اما در گروه کنترل، پس‌آزمون، کم‌تر از پیش‌آزمون است.

جدول ۲- میانگین و انحراف‌معیار نمره‌ی کل تعارض کار-خانواده، در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

گروه	نوع آزمون	میانگین	انحراف معیار	تعداد
آزمایش	پیش‌آزمون	۱۴۲/۸۹	۳۹/۴۱	۳۱
	پس‌آزمون	۱۸۳/۴۰	۳۶/۹۳	۳۱
کنترل	پیش‌آزمون	۱۲۲/۵۲	۳۵/۵۲	۳۱
	پس‌آزمون	۱۰۳/۸۶	۳۲/۹۹	۳۱

برای بررسی تساوی واریانس‌ها، از آزمون لوین استفاده شد، که نتایج آن در جدول ۳ آورده شده‌است. بر پایه‌ی جدول ۳، پیش‌فرض تساوی واریانس‌ها در گروه آزمایش و کنترل تأیید شده‌است ( $p = ۰/۱۳$ ). با توجه به رعایت این پیش‌فرض و انجام تحلیل کواریانس، نتایج در جدول ۴ آورده شد.

جدول ۳- نتایج آزمون لوین، جهت بررسی تساوی واریانس‌ها در نمره‌ی کل تعارض کار-خانواده

متغیر	F	درجه‌ی آزادی ۱	درجه‌ی آزادی ۲	سطح معناداری
تعارض کار-خانواده	۱/۸۴	۱	۴۲	۰/۱۳

همان گونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، در پیش‌آزمون، هر دو مقدار  $F$ ، که برابر  $۳۰/۸۷$  و  $۱۵۵/۶۷$  به دست آمده‌است، در سطح  $p = ۰/۰۰۰$  معنادار است. بر پایه‌ی ضریب تأثیر،  $۰/۴۳$  تفاوت گروه‌ها در نمره‌های تعارض کار-خانواده در پیش‌آزمون است و  $۰/۷۹$  تفاوت‌ها در عضویت گروهی، به تأثیر آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده مربوط می‌شود؛ بنا بر این، می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده، بر کاهش تعارض کار-خانواده زنان شاغل مؤثر بوده‌است.

<sup>۱</sup> Analysis of Variance (ANOVA)

جدول ۴- چکیده‌ی نتایج تحلیل واریانس مربوط به نمره‌ی کل تعارض کار-خانواده،  
در گروه آزمایش و کنترل

شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	میزان تأثیر توان آماری
پیش‌آزمون	۳۲۹/۵۹	۱	۳۲۹/۵۹	۳۰/۸۷	۰/۰۰۰	۰/۴۳
عضویت گروه	۱۶۶۱/۸۴	۱	۱۶۶۱/۸۴	۱۵۵/۶۷	۰/۰۰۰	۰/۷۹
خطا	۴۳۷/۶۷	۴۱	۱۰/۶۷			
کل	۲۵۹۲۶/۰۰	۴۴				

آمار توصیفی مربوط به فرضیه‌ی دوم این پژوهش، که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده را بر کاهش تعارض خانواده-کار زنان شاغل دانشگاه اصفهان مؤثر می‌داند، در جدول ۵ آورده شده است. بر پایه‌ی نتایج جدول ۵، میانگین نمره‌های پس‌آزمون گروه آزمایش، بیش‌تر از گروه کنترل است. در گروه آزمایش، میانگین نمره‌های پس‌آزمون نسبت به پیش‌آزمون افزایش یافته، اما در گروه کنترل، پس‌آزمون، کمتر از پیش‌آزمون است.

جدول ۵- میانگین و انحراف معیار نمره‌ی کل تعارض خانواده-کار، در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

گروه	نوع آزمون	میانگین	انحراف معیار	تعداد
آزمایش	پیش‌آزمون	۱۵/۴۷	۵/۱۳	۲۲
	پس‌آزمون	۱۷/۹۳	۴/۴۶	۲۲
کنترل	پیش‌آزمون	۱۴/۸	۳/۶۷	۲۲
	پس‌آزمون	۱۳/۱۰	۴/۳۱	۲۲

برای بررسی تساوی واریانس‌ها، از آزمون لوین استفاده شد، که نتایج آن در جدول ۶ آورده شده است. بر پایه‌ی جدول ۶، پیش‌فرض تساوی واریانس‌ها در گروه آزمایش و کنترل تأیید شده است ( $p = ۰/۲۱$ ).

جدول ۶- نتایج آزمون لوین، جهت بررسی تساوی واریانس‌ها در نمره‌ی کل تعارض خانواده-کار

متغیر	F	درجه‌ی آزادی ۱	درجه‌ی آزادی ۲	سطح معناداری
تعارض کار-خانواده	۱/۰۹	۱	۴۲	۰/۲۱

با توجه به رعایت این پیش‌فرض، و پس از انجام تحلیل واریانس، نتایج در جدول ۷ آورده شد. همان گونه که دیده می‌شود، مقدار F برابر ۱۱۹/۲۴ در پیش‌آزمون، در سطح  $p = ۰/۰۱$  و مقدار F برابر ۲۰/۵۱، در سطح  $p = ۰/۰۰۰$  معنادار است. بر پایه‌ی ضریب تأثیر، ۰/۶۸ تفاوت گروه‌ها در نمره‌های تعارض خانواده-کار در پیش‌آزمون و ۰/۲۷ تفاوت‌ها



در عضویت گروهی، مربوط به تأثیر آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده است؛ بنا بر این، می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده، بر کاهش تعارض خانواده-کار زنان شاغل مؤثر بوده‌است.

جدول ۷- چکیده‌ی نتایج تحلیل واریانس مربوط به نمره‌ی کل تعارض خانواده-کار در گروه آزمایش و کنترل

شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	میزان تأثیر	توان آماری
پیش‌آزمون	۷۸۵/۶۴	۱	۷۸۵/۶۴	۱۱۹/۲۴	۰/۰۱	۰/۶۸	۰/۹۹
عضویت گروه	۱۳۵/۱۱	۱	۱۳۵/۱۱	۲۰/۵۱	۰/۰۰۰	۰/۲۷	۰/۰۵۲
خطا	۱۴۱/۱۵	۴۱	۷۰/۵۷۵				
کل	۱۰۲/۵۱	۴۴					

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

همان گونه که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، آموزش مدیریت تعارض کار-خانواده، در کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار مؤثر است. بررسی‌هایی که درباره‌ی تأثیر مدیریت و کاهش تعارض کار-خانواده صورت گرفته نشان می‌دهد که یکی از اولین و مهم‌ترین تأثیرات برنامه‌های مداخله‌ی به‌کارگرفته‌شده در این بررسی‌ها، کاهش میزان تعارض کار-خانواده است (لمبرت<sup>۱</sup> ۱۹۹۰؛ لی‌تر و دوروپ<sup>۲</sup> ۱۹۹۶؛ گرین‌هاوس و هم‌کاران<sup>۳</sup> ۱۹۹۷؛ کاسیک و اوزکی<sup>۴</sup> ۱۹۹۸؛ آلن و هم‌کاران<sup>۵</sup> ۲۰۰۰؛ کارلسون، ویلیامز، و کاسمار<sup>۶</sup> ۲۰۰۰؛ بارت و هایید<sup>۷</sup> ۲۰۰۱؛ پاراسورامان و گرین‌هاوس<sup>۸</sup> ۲۰۰۲؛ گرتسی‌واچ، آلمیدا، و مک‌دانلد<sup>۹</sup> ۲۰۰۲؛ گرتسی‌واچ و باس<sup>۱۰</sup> ۲۰۰۳؛ لورنزن<sup>۱۱</sup> ۲۰۰۵؛ مونت‌گومری و کوک<sup>۱۲</sup> ۲۰۰۵؛ هنسی ۲۰۰۵).

لورنزن (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که مهم‌ترین عامل پدیدآورنده‌ی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار، تأثیر خصوصیات نقش کاری و خواسته‌های ساختاری خانواده است. وی در پژوهش خود با عنوان «راهبردهای کاهش تعارض»، که بر روی ۱۷۵ آموزگار مقطع ابتدایی در ایالت ایلینویز انجام داد، نتیجه گرفت که به‌کارگیری

<sup>1</sup> Lambert, Susan J.

<sup>2</sup> Leiter, Michael P., and Marie Josette Durup

<sup>3</sup> Greenhaus, Jeffrey H., Karen M. Collins, Romila Singh, and Saroj Parasuraman

<sup>4</sup> Kossek, Ernst Ellen, and Cynthia Ozeki

<sup>5</sup> Allen, Tammy D., David E. L. Herst, Carly S. Bruck, and Martha Sutton

<sup>6</sup> Carlson, Dawn S., Larry J. Williams, and K. Michele Kacmar

<sup>7</sup> Barnett, Rosalind Chait, and Janet Shibley Hyde

<sup>8</sup> Parasuraman, Saroj, and Jeffrey H. Greenhaus

<sup>9</sup> Grzywacz, Joseph G., David M. Almeida, and Daniel A. McDonald

<sup>10</sup> Grzywacz, Joseph G., and Brenda L. Bass

<sup>11</sup> Lorenzen, Michael

<sup>12</sup> Montgomery, Jack G., and Eleanor I. Cook

راه‌کارهای عملی و کاربردی در کاهش تعارض، می‌تواند از پی‌آمدهای منفی آن جلوگیری کند و زمانی که میزان این تعارض تجربه‌شده کاهش یابد، افراد با به‌کارگیری شیوه‌های درست، می‌توانند از بروز دوباره‌ی این تعارض‌ها پیش‌گیری کنند.

مونت‌گومری و کوک (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که با به‌کارگیری تمام منابعی که هر یک به نوعی در اختیار فرد شاغل است، می‌توان تعارض کار-خانواده و خانواده-کار را کاهش داد. بنا بر نظر این پژوهش‌گران، زندگی شغلی و خانوادگی، دو پایه‌ی مهم زندگی هر فرد به شمار می‌آید و با ایجاد تعادل میان نقش‌های شغلی و خانوادگی، تقسیم درست زمان و انرژی، و تعهد فرد، می‌توان از بروز بسیاری از مشکلاتی که مهم‌ترین آن‌ها کاهش خشنودی شغلی، کاهش خشنودی زناشویی، دل‌سردی از نقش، و احساس درماندگی است، جلوگیری کرد.

هنسی (۲۰۰۵)، با اجرای برنامه‌ی فراگیر، با عنوان «گام‌به‌گام به سوی تعادل»، بر روی ۱۲۴ نفر از مددکاران اجتماعی، که دچار تعارض میان نقش‌های شغلی و خانوادگی خود بودند، بر عناصر بنیادی کاهش‌دهنده‌ی تعارض کار-خانواده و خانواده-کار تأکید کردند و راه‌بردهایی عملی را برای کاهش تعارض به آن‌ها آموزش دادند.

به دلیل آن که تعارض کار-خانواده دارای آثار و پی‌آمدهایی زیان‌بار بر زندگی شغلی و خانوادگی زنان شاغل است و مدیریت این تعارض می‌تواند از بسیاری از آثار سوء این تعارض جلوگیری کند، راه‌کارهای زیر به منظور مدیریت میان نقش‌های چندگانه ارائه می‌شود:

- افزایش باور خودکارآمدی.
- مدیریت زمان.
- استفاده از انواع پشتیبانی‌ها (پشتیبانی اجتماعی، پشتیبانی سازمانی؛ شامل خط‌مشی‌های سازمان، پشتیبانی سرپرست، پشتیبانی ابزاری و عاطفی همسر، و پشتیبانی از سوی خانواده‌ی اصلی).
- تقسیم وظایف میان همسران.
- اولویت‌بندی وظایف، به ترتیب اهمیت و بر پایه‌ی نیاز، و تقسیم زمان و انرژی میان وظایف.
- تشویق فرد در موفقیت‌های شغلی و هم‌کاری با فرد در انجام وظایف‌اش در منزل.
- رهاسازی فرد از مسئولیت‌های غیرضروری خانوادگی.





- هماهنگ کردن ساختار زندگی با نیازهای شغلی فرد.

در این پژوهش تلاش کردیم به بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار-خانواده بر کاهش تعارض کار-خانواده و خانواده-کار زنان شاغل بپردازیم. از آن جا که این شناخت نیازمند مطالعه‌ی عمیق‌تر میان گروه‌های مختلف زنان با گروه‌های شغلی مختلف است، موارد زیر به عنوان پژوهش‌های آینده پیشنهاد می‌شود:

- ۱- بررسی چه‌گونگی پیدایش تعارض کار-خانواده در میان مشاغل مختلف.
- ۲- بررسی اثربخشی شیوه‌های مدیریت تعارض کار-خانواده در میان زنان با مشاغل گوناگون.
- ۳- بررسی راه‌کارهای عملی و کاربردی با پشتوانه‌ی علمی، به منظور کاهش تعارض کار-خانواده.
- ۴- بررسی پیوند میان تعارض کار-خانواده و ویژگی‌های شخصیتی.

#### منابع

- جعفری، فرهاد. ۱۳۸۴. «بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی پیش از ازدواج بر افزایش رضایت زناشویی زوجین پس از ازدواج». پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- حافظنیا، محمدرضا. ۱۳۷۷. *مقدمه‌یی بر روش تحقیق در علوم انسانی*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی.
- رستگار خالد، امیر. ۱۳۸۵. *کار، خانواده، جنسیت*. تهران: انتشارات شورای فرهنگی-اجتماعی زنان.
- Allen, Tammy D., David E. L. Herst, Carly S. Bruck, and Martha Sutton. 2000. "Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research." *Journal of Occupational Health Psychology* 5(2):278-308.
- Aycan, Zeynep, and Mehmet Eskin. 2005. "Relative Contributions of Childcare, Spousal Support, and Organizational Support in Reducing Work-Family Conflict for Men and Women: The Case of Turkey." *Sex Roles* 53(7-8):453-471.
- Barnett, Rosalind Chait, and Janet Shibley Hyde. 2001. "Women, Men, Work, and Family: An Expansionist Theory." *American Psychologist* 56(10):781-796.
- Becker, Penny Edgell, and Phyllis Moen. 1999. "Scaling Back: Dual-Earner Couples' Work-Family Strategies." *Journal of Marriage and Family* 61(4):995-1007.
- Bender, Keith A., Susan M. Donohue, and John S. Heywood. 2005. "Job Satisfaction and Gender Segregation." *Oxford Economic Papers* 57(3):479-496.

- Burke, Ronald J. 2004. "Introduction: Workaholism in Organizations." *Journal of Organizational Change Management* 17(5):420-423.
- Carlson, Dawn S., Larry J. Williams, and K. Michele Kacmar. 2000. "Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict." *Journal of Vocational Behavior* 56(2):249-276.
- Chen, Peter Y., and Paul E. Spector. 1991. "Negative Affectivity as the Underlying Cause of Correlations between Stressors and Strains." *Journal of Applied Psychology* 76(3):398-407.
- Cooke, Robert A., and Denise M. Rousseau. 1984. "Stress and strain from family roles and work-role expectations." *Journal of Applied Psychology* 69(2):252-260.
- Frone, Michale R., Marcia Russell, and M. Lynne Cooper. 1992. "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface." *Journal of Applied Psychology* 77(1):65-78.
- . 1997. "Relation of Work-Family Conflict to Health Outcomes: A Four-Year Longitudinal Study of Employed Parents." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 70(4):325-335.
- Greenhaus, Jeffrey H., and Nicholas J. Beutell. 1985. "Sources of Conflict between Work and Family Roles." *The Academy of Management Review* 10(1):76-88.
- Greenhaus, Jeffrey H., Karen M. Collins, Romila Singh, and Saroj Parasuraman. 1997. "Work and Family Influences on Departure from Public Accounting." *Journal of Vocational Behavior* 50(2):249-270.
- Grzywacz, Joseph G., David M. Almeida, and Daniel A. McDonald. 2002. "Work-Family Spillover and Daily Reports of Work and Family Stress in the Adult Labor Force." *Family Relations* 51(1):28-36.
- Grzywacz, Joseph G., and Brenda L. Bass. 2003. "Work, Family, and Mental Health: Testing Different Models of Work-Family Fit." *Journal of Marriage and Family* 65(1):248-261.
- Hennessy, Kelly D. 2005. "Work-Family Conflict Self-Efficacy: A Scale Validation Study." MA Dissertation, University of Maryland, College Park, MD, USA.
- Higgins, Christopher Alan, Linda Elizabeth Duxbury, and Richard Harold Irving. 1992. "Work-Family Conflict in the Dual-Career Family." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 51(1):51-75.
- Kossek, Ernst Ellen, and Cynthia Ozeki. 1998. "Work-Family Conflict, Policies, and the Job-life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research." *Journal of Applied Psychology* 83(2):139-149.
- Lambert, Susan J. 1990. "Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research." *Human Relations* 43(3):239-257.
- Leiter, Michael P., and Marie Josette Durup. 1996. "Work, Home, and In-Between: A Longitudinal Study of Spillover." *The Journal of Applied Behavioral Science* 32(1):29-47.
- Lorenzen, Michael. 2005. "Conflict Resolution and Academic Library Instruction." Retrieved 13 June 2008 (<http://www.libraryinstruction.com/conflict.html>).
- Marks, Nadine F. 1998. "Does It Hurt to Care? Caregiving, Work-Family Conflict, and Midlife Well-Being." *Journal of Marriage and Family* 60(4):951-966.



- Mesmer-Magnus, Jessica R., and Chockalingam Viswesvaran. 2005. "Convergence between Measures of Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: A Meta-Analytic Examination." *Journal of Vocational Behavior* 67(2):215-232.
- Milkie, Melissa A., and Pia Peltola. 1999. "Playing All the Roles: Gender and the Work-Family Balancing Act." *Journal of Marriage and Family* 61(2):476-490.
- Montgomery, Jack G., and Eleanor I. Cook. 2005. *Conflict Management for Libraries: Strategies for a Positive, Productive Workplace*. Chicago, IL, USA: American Library Association.
- Netemeyer, Richard G., James S. Boles, and Robert McMurrian. 1996. "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales." *Journal of Applied Psychology* 81(4):400-410.
- Parasuraman, Saroj, and Jeffrey H. Greenhaus. 2002. "Toward Reducing Some Critical Gaps in Work-Family Research." *Human Resource Management Review* 12(3):299-312.
- Peeters, Maria C. W., Anthony J. Montgomery, Arnold B. Bakker, and Wilmar B. Schaufeli. 2005. "Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout." *International Journal of Stress Management* 12(1):43-61.
- Pleck, Joseph H. 1977. "The Work-Family Role System." *Social Problems* 24(4):417-427.
- Robinson, Bryan E., and Lisa Kelley. 1998. "Adult Children of Workaholics: Self-Concept, Anxiety, Depression, and Locus of Control." *American Journal of Family Therapy* 26(3):223-238.
- Snir, Raphael, and Itzhak Harpaz. 2004. "Attitudinal and Demographic Antecedents of workaholism." *Journal of Organizational Change Management* 17(5):520-536.
- Strickland, Bonnie R. 1978. "Internal-External Expectancies and Health-Related Behaviors." *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 46(6):1192-1211.
- Tenbrunsel, Ann E., Jeanne M. Brett, Eyal Maoz, Linda K. Stroh, and Anne H. Reilly. 1995. "Dynamic and Static Work-Family Relationships." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 63(3):233-246.
- Thomas, Linda Thiede, and Daniel C. Ganster. 1995. "Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective." *Journal of Applied Psychology* 80(1):6-15.
- Van Daalena, Geertje, Tineke M. Willemsenb, and Karin Sandersc. 2006. "Reducing Work-Family Conflict through Different Sources of Social Support." *Journal of Vocational Behavior* 69(3):462-476.
- Voydanoff, Patricia. 1988. "Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work-Family." *Journal of Marriage and the Family* 50(3):749-761.
- . 2002. "Linkages between the Work-Family Interface and Work, Family, and Individual Outcomes: An Integrative Model." *Journal of Family Issues* 23(1):138-164.
- Voydanoff, Patricia, and Brenda W. Donnelly. 1999. "Multiple Roles and Psychological Distress: The Intersection of the Paid Worker, Spouse, and Parent Roles with the Role of the Adult Child." *Journal of Marriage and the Family* 61(3):725-738.

نویسندگان

مرضیه ملکیها،

کارشناس ارشد مشاوره‌ی شغلی، دانشگاه اصفهان  
m\_malekiha@yahoo.com

وی نگارنده‌ی کتاب *تعادل بین زندگی شغلی و خانوادگی* است و چندین مقاله در زمینه‌ی تعارض کار-خانواده به فارسی و انگلیسی در مجله‌های علمی-پژوهشی نگاشته‌است. از وی هم‌چنین هفت مقاله‌ی مروری در زمینه‌ی مدیریت زندگی شغلی و خانوادگی چاپ شده‌است.

دکتر ایران باغبان،

استادیار دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان  
i\_baghban@yahoo.com

دانش‌آموخته‌ی دکترای مشاوره‌ی شغلی، دانشگاه آیوا<sup>۱</sup>، آمریکا، ۱۹۸۱.  
مدیر گروه مشاوره‌ی دانشگاه اصفهان.

وی نگارنده‌ی کتاب *جمعیت و تنظیم خانواده* و مترجم کتاب *مشاور مدرسه در قرن ۲۱* است. از وی ۲۱ مقاله در زمینه‌های مشاوره‌ی شغلی، خانواده، و مشاوره‌ی تحصیلی، در مجله‌های علمی-پژوهشی چاپ شده‌است.

<sup>1</sup> The University of Iowa, Iowa City, IA, USA

دکتر مریم فاتحی‌زاده،

استادیار دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان  
m\_fatehizade@yahoo.com

دانش‌آموخته‌ی دکترای مشاوره، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.  
مشاور استاندار اصفهان در امور بانوان.

وی نگارنده‌ی کتاب *کودک‌آزاری* است. از وی ۳۲ مقاله به زبان فارسی و چهار مقاله به زبان انگلیسی در مجله‌های علمی-پژوهشی به چاپ رسیده‌است.