

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اجتماعی
روان شناختی
زنان
مطالعات

سال ۱۸، شماره ۴

زمستان ۱۳۹۹

شماره پیاپی ۶۵

فصل نامه علمی - پژوهشی

صاحب امتیاز دانشگاه الزهراء(س)، پژوهشکده زنان

مدیر مسئول دکتر زهره خسروی

سر دبیر دکتر خدیجه سفیری

هیأت تحریریه

دکتر زهرا افشاری

استاد دانشگاه الزهراء(س)

دکتر محمدحسین پناهی

استاد دانشگاه علامه طباطبائی

دکتر احمد جعفر نژاد

استاد دانشگاه تهران

دکتر زهره خسروی

استاد دانشگاه الزهراء(س)

دکتر هما زنجانی زاده

دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

دکتر خدیجه سفیری

استاد دانشگاه الزهراء(س)

دکتر محمدصادق مهدوی

استاد دانشگاه شهید بهشتی

دکتر سیده منوره یزدی

استاد دانشگاه الزهراء(س)

ویراستار فارسی

ویراستار انگلیسی

دبیر اجرایی

صفحه آرا

طراح جلد

ترتیب انتشار

شماره پروانه انتشار

شماره علمی - پژوهشی

شمارگان

وبگاه

نشانی

تلفن

فکس

تلفن عمومی

پست الکترونیک

فاطمه سفیری

دکتر علی یار احمدی

فرزانه شکری

فاطمه سفیری

اشرف موسوی لر

فصلی

۱۲۴/۱۴۰۶

۱۶۸۹۳۴/۳

۱۵۰۰

<http://jwspz.alzahra.ac.ir>

تهران، خیابان ونک،

کدپستی ۱۹۹۳۸۹۳۹۷۳

۸۸۰۵ ۸۹۲۶

۸۸۰۴ ۹۸۰۹

۸۸۰۴ ۴۰۵۱-۹

داخلی ۲۰۸۰

jwspz@alzahra.ac.ir

این فصل نامه در پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC) و نیز ایران

ژورنال (نظام نمایه سازی مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری)

نمایه می شود و دارای ضریب تأثیر در این نظام (ISC) است.

بخشی از هزینه این شماره از سوی «معاونت پژوهشی دانشگاه الزهراء(س)» تأمین شده است.

مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان

حق چاپ © ۱۳۹۷ پژوهشکده زنان، دانشگاه الزهراء (س)

همه حقوق از آن ناشر است. چاپ، بازنشر و کپی این فصل‌نامه یا بخش‌های آن، به هر شکل، نیازمند اجازه کتبی ناشر است.
چاپ شده در جمهوری اسلامی ایران

درجه علمی - پژوهشی فصل‌نامه مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان، از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تاریخ ۹۰/۸/۳۰، با شماره ۱۶۸۹۳۴/۳ تمدید اعتبار و ابلاغ شد.

فصل‌نامه مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان در پایگاه‌های داده‌ای زیر نمایه می‌شود:

- مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری (www.srlst.com)
- پایگاه اطلاعات علمی، جهاددانشگاهی (www.sid.ir)
- پایگاه مجلات تخصصی، مرکز تحقیقات علوم اسلامی (www.noormags.com)
- پایگاه اطلاعات نشریات کشور (www.magiran.com)

- مقاله نباید پیش‌تر، در مجله‌های فارسی زبان داخل یا خارج کشور چاپ شده باشد.
- مقاله باید در ساختار سازگار با Microsoft®Word2010 به نشانی <http://jwsp.s.alzahra.ac.ir> فرستاده شود و به ترتیب دارای این بخش‌ها باشد:
 ۱. شناسه‌های نویسنده(گان): نام؛ رتبه و وابستگی دانشگاهی یا سازمانی به فارسی و انگلیسی؛ نشانی ایمیل؛ و نوشته‌ای کوتاه دربارهٔ پیشینهٔ آموزشی و پژوهشی؛
 ۲. شمارهٔ تلفن و نشانی نویسندهٔ مسئول؛
 ۳. عنوان مقاله به فارسی و انگلیسی؛
 ۴. چکیدهٔ مقاله و واژگان کلیدی - به فارسی و انگلیسی؛
 ۵. متن مقاله؛
 ۶. فهرست منابع - نخست منابع فارسی / عربی و سپس زبان‌های دیگر.
- متن مقاله نباید از ۶۰۰۰ واژه و چکیده‌ها نباید از ۲۰۰ واژه بیش‌تر باشد.
- در متن مقاله، باید با آوردن نام نویسنده(گان) و سال به منابع ارجاع داده شود. برای نوشته‌های برداشت شده از منبع، باید شمارهٔ صفحه نیز آورده شود.
- فهرست منابع باید به ترتیب الفبایی نام خانوادگی و با نگارش زیر آورده شود.

کتاب: نام خانوادگی، نام نویسنده(گان). سال چاپ. نام کتاب، شمارهٔ جلد. نوبت چاپ. نام مترجم به فارسی. محل نشر: نام ناشر.

مقاله نام خانوادگی، نام نویسنده(گان). سال چاپ. «عنوان مقاله» نام مجله دوره یا سال(شماره): شمارهٔ صفحات.

پایان نامه نام خانوادگی، نام نویسنده. سال نگارش. «عنوان پایان‌نامه». دورهٔ آموزشی پایان‌نامه، گروه، دانشکده، دانشگاه، محل دانشگاه.
- برای همهٔ اصطلاح‌ها و نام‌های نافرسی، اصل آن در پانویس آورده شود.
- **مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان** ترجیح می‌دهد نوشتارهایی را چاپ کند که دست‌آورد پژوهش‌های ایرانی دربارهٔ مسائل زنان در ایران باشد.
- **مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان** در ویرایش مقاله‌های رسیده، بدون تغییر در محتوای آن، آزاد است.
- مسئولیت مطالب آمده در مقاله‌ها، با نویسنده(گان) است.
- مجله **مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان** فقط مقاله‌هایی را می‌پذیرد که در قالب موضوعات اجتماعی و روان‌شناسی اجتماعی زنان و جنسیت باشد.

فهرست

- ۷-۳۲ مقایسه تجربه فرسودگی والدینی و نگرش به نقش‌های جنسیتی در مادران شاغل و غیرشاغل ساکن شهر تهران
سیده فاطمه موسوی
- ۳۳-۶۸ ارزیابی تاثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی بر کارآفرینی زنان در خانه‌های کارآفرینی شهرداری تهران
محمد جواد ارشادی
نسا رضایی
رضا باقری حسین آبادی
- ۶۹-۱۲۶ الگوی تفسیری پیامدهای سقف شیشه‌ای برای زنان با تاکید بر لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت
آرزو شفی
اکبر اعتباریان
رضا ابراهیم زاده دستجردی
- ۱۲۷-۱۶۲ واکاوی پدیدارشناسانه تجارب زیسته زنان قربانی تعرض جنسی شهر تهران
لیلا اکبری
آتوسا کلانتر هرمزی
کیومرث فرحبخش
- ۱۶۳-۲۰۰ ارائه مدل کیفیت خدمات مبتنی بر فناوری‌های الکترونیکی درک شده از سوی مصرف‌کننده آسیب‌پذیر در صنعت بانکداری
مهتاب میرزایی فر
محمد علی عبدالوند
کامبیز حیدرزاده
محسن خون سیاوش
- ۲۰۱-۲۳۸ رابطه نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان در آموزه‌های اسلامی
مسرت آیت
الهه ملایی
عفت جوان فکر
ساناز شفیعی

مقاله پژوهشی

مقایسه تجربه فرسودگی والدینی و نگرش به نقش‌های جنسیتی در مادران شاغل و غیرشاغل ساکن شهر تهران

سیده فاطمه موسوی^۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مطالعه نگرش به نقش‌های جنسیتی و فرسودگی مادران شاغل و غیرشاغل از وظایف و مسئولیت‌های فرزندپروری انجام شد. روش پژوهش توصیفی و طرح پژوهش از نوع پس‌رویدادی است. نمونه پژوهش ۱۹۵ مادر (۷۶ شاغل و ۱۱۹ غیرشاغل) بودند که به شیوه در دسترس و داوطلبانه از پنج نقطه شمال، جنوب، غرب، شرق و مرکز شهر تهران در پژوهش شرکت کردند. در این تحقیق از مقیاس سنجش فرسودگی والدینی (شامل: خستگی از نقش والدینی، تقابل با خود والدینی گذشته، احساس بیزاری از نقش والدینی و فاصله عاطفی گرفتن از نقش والدینی) و از مقیاس نگرش به نقش‌های جنسیتی (شامل: نقش سنتی، نقش ویژه جنس و نقش‌های دوگانه جنسیتی) استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون t گروه‌های مستقل نشان داد هر دو گروه مادران شاغل و غیرشاغل در نگرش به نقش ویژه هر جنس و ویژگی‌های دوگانه جنسیتی با یکدیگر تفاوت معناداری داشتند ($p=0/02$)، اما در فرسودگی والدینی و ابعاد آن با یکدیگر تفاوت آماری معناداری نشان ندادند. بر طبق نتایج تحقیق زنان شاغل نگرش‌های برابری خواهانه‌ای در ایفای نقش‌های جنسیتی زنانه-مردانه دارند و فشار نقش بیشتری را نسبت به مادران غیرشاغل تجربه می‌کنند. آنان نسبت به مادران غیرشاغل که به نگرش‌های ویژه جنس اعتقاد بیشتری داشتند، فرسودگی والدینی پایین‌تری را گزارش کردند. توجه به اضافه بار نقش در مادران شاغل و نحوه گذران فراغت مادران غیرشاغل با فرزندان با توجه به نگرش‌های جنسیتی آن‌ها در خور مطالعه است.

^۱دانشیار گروه روان‌شناسی پژوهشکده زنان دانشگاه الزهراء (س) f.mousavi@alzahra.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۴/۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۸

واژگان کلیدی

فرسودگی والدینی، نقش‌های جنسیتی، مادران شاغل

مقدمه و بیان مسئله

نگرش به نقش‌های جنسیتی به عنوان یک مفهوم چندبعدی (لارسن و لانگ^۱، ۱۹۸۸) به معنای باورهای مرتبط با نقش‌های مناسب برای زنان و مردان (لی، توفیس و الوین^۲، ۲۰۱۰)، از یک سو به توازن قدرت میان زن و مرد و از سوی دیگر به حوزه‌ای اشاره می‌کند که در آن نقش‌ها ظاهر می‌شوند (کنستانتین و ویسو^۳، ۲۰۱۵). در حالی که اصطلاح «جنس» به خصوصیات بیولوژیکی فرد (مثلاً ویژگی‌های دستگاه تناسلی و هورمونی) گفته می‌شود، «جنسیت» بیانگر انتظارات اجتماعی-فرهنگی در مورد معنی مرد یا زن بودن و همچنین تجربه مرد بودن یا زن بودن است که از طریق تجربیات در یک بستر اجتماعی ساخته و تصویب می‌شود (هالپرن و پری-جنکینز^۴، ۲۰۱۶). نقش جنسیتی، حس زن بودن یا مرد بودن است، یعنی احساس اینکه علائق، شخصیت و رفتار فرد با تعاریف او از زنانگی و مردانگی همخوان است. بنا به تعریف سازمان جهانی بهداشت نقش جنسیتی به مسؤلیت‌پذیری‌ای اطلاق می‌شود که از لحاظ اجتماعی به واسطه جنسیت افراد برایشان تعیین گردیده است (علی‌اکبری‌دهکردی، محتشمی، حسن‌زاده و شهریاری، ۱۳۹۳). تفاوت نقش‌های جنسیتی یکی از مهم‌ترین زمینه‌های تجربه زیسته در بین مردان و زنان در سراسر جوامع و فرهنگ‌هاست و تقسیم نقش‌های جنسیتی از دوران کودکی و در مرحله جامعه‌پذیری آغاز و در همه عرصه‌های زندگی نمود پیدا می‌کند. در یک تعریف کلی نقش‌های جنسیتی به انتظار رفتاری از دو جنس در موقعیت‌های گوناگون و بر اساس هنجارهای جامعه گفته می‌شود (لیندسی^۵، ۲۰۱۱؛ به نقل از فلاحتی، ۱۳۹۵). تعریف و توزیع نقش‌های جنسیتی در خانه و اجتماع، بسته به فرهنگ حاکم و عوامل فردی چون افزایش تحصیلات زنان،

^۱ Larsen, K. S. & Long, E.

^۲ Lee, K. S., Tufiş, P. A., & Alwin, D. F.

^۳ Constantin & Voicu

^۴ Halpern, H. P., & Perry-Jenkins, M.

^۵ Lindsey



ورود آن‌ها به بازار کار و کسب درآمد در زنان متفاوت است، زنان تحصیل کرده به‌ویژه زنان شاغل، پس از ازدواج، نگرش برابری‌جویانه‌تری به توزیع منصفانه نقش‌های خانه‌داری و فرزندپروری دارند، چراکه اضافه‌بار ناشی از نقش‌ها و مسئولیت‌های اجتماعی و خانوادگی آن‌ها را در معامله سود-هزینه برای کاهش فشار اضافه‌بار نقش و تلاش برای توزیع عادلانه مسئولیت‌های محوله زوجی و فردی قرار می‌دهد. مطالعات نشان داده‌اند که تحصیلات و به تبع آن دستیابی به حرفه درآمدزا، نقش عمده‌ای در تغییر مناسبات و معادلات موجود در خانواده برای مادران در پی داشته است، این دسته از زنان، نگرش‌های سنتی به نقش‌های جنسیتی خود در خانواده و توزیع قدرت ناشی از آن را نمی‌پذیرند و نسبت به توزیع نقش‌ها در انجام وظایف خانه و فرزندپروری نگرش‌های برابری‌جویانه‌ای دارند (موحد، عنایت و گرگی، ۱۳۸۴)، یافته‌های برخی دیگر از مطالعات نشان دادند این تغییر نگرش ناشی از حضور در اجتماع، در زنان غالباً در نظر و دیدگاه متأثر از فضای غالب اجتماع دیده می‌شود، اما در عمل زنان علاوه بر نقش‌های محوله اجتماعی همچنان نقش‌ها و وظایف اصلی خانه و فرزندپروری را برعهده دارند (راوودراد و نایی، ۱۳۸۶). نتایج برخی مطالعات نشان دادند زنان شاغل با پذیرش نقش‌های مادری، احساس عاملیت و تعهد کمتری به شغل و تعهد بیشتری به زندگی خانوادگی و وظایف فرزندپروری از خود نشان می‌دهد (فوگن، بیرنات، هینس و دواکس^۱، ۲۰۱۹). علی‌رغم فشار ناشی از اضافه‌بار نقش اجتماعی و خانوادگی، مادران شاغل با تحمل بار احساس گناه متأثر از صرف زمان کمتر از انتظار خود برای رسیدگی به فرزندان، برآیندهای منفی زیادی را در تعاملات با فرزندان شاهدند (بورلی، نلسون، ریور، بیرکن و موس-راکوزین^۲، ۲۰۱۷). یافته‌های دیگری حاکی است که شاغلان متأهل یا مادران دارای فرزند، فرسودگی کمتری را تجربه می‌کنند (مزلیچ و جکسون^۳، ۱۹۸۵) و یا برآورد مثبت‌تری از برآیندهای زناشویی خود دارند (فرجی‌پاک، خجسته‌مهر و امیدیان، ۱۳۹۹). لذا، این موضوع مطرح می‌شود که مادران شاغل که به نفع دستیابی

^۱.Fuegen, K., Biernat, M., Haines, E., & Deaux, K.

^۲.Borelli, J. L., Nelson, S. K., River, L. M., Birken, S. A., & Moss-Racusin, C.

^۳.Maslach, C., & Jackson, S. E.

به استقلال مالی و مشارکت در اجتماع، خود را متعهد به پذیرش نقش‌های شغلی می‌کنند، چه پیامدهایی را در انجام نقش والدینی و پذیرش مسئولیت‌های فرزندپروری متحمل می‌شوند.

پیشینه نظری و تجربی پژوهش

مایرز، ریلی و رایبسون^۱ (۲۰۰۲) نقش‌های جنسیتی را مجموعه‌ای از هنجارهای رفتاری مورد انتظار از دو جنس دانسته‌اند. از نظر آن‌ها، نقش جنسیتی در گذار از مسیر تعلیم و تربیت و اقتصاد یاد گرفته می‌شوند. در رویکرد جامعه‌پذیری جنسیتی، مرد یا زن بودن، به مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و رفتارهایی گفته می‌شود که در یک اجتماع برای دو جنس شایسته و مناسب تشخیص داده می‌شود، فرآیندی که از خانواده آغاز و توسط دیگر نهادهایی چون نظام آموزش، گروه همسالان و رسانه‌ها بسط داده می‌شود (دشتی خویدیکی و حسینی، ۱۳۹۴). در حوزه‌هایی که دو جنس در آن ایفای نقش می‌کنند، سه دسته تعریف را می‌توان مورد توجه قرار داد، یک دسته به تقسیم کار خانگی بین زن و مرد و نگرش معطوف به مدل سنتی خانواده (مرد نان‌آور-زن خانه‌دار) اشاره دارد (لو^۲، ۱۹۹۳؛ کروسکا و المان^۳، ۲۰۰۹)، تعریفی که نقش فروتر یا تکمیلی را برای زنان و مردان تعریف می‌کند (ژلن^۴، ۱۹۸۸)؛ دسته دوم به نگرش نقش جنسیتی مرتبط با دو حوزه خصوصی و عمومی چون آموزش، اشتغال و سیاست اشاره می‌کند (جاکوبسن و کتسدام^۵، ۲۰۱۱)، این دو حوزه به درگیری زنان در فعالیت‌ها و نقش‌های خارج از خانه در مقابل فعالیت‌های درون منزل اطلاق می‌شود (ژلن، ۱۹۸۸) و دسته آخر نه به زمینه و بافت خاص، بلکه به‌طور گسترده به روابط جنسیتی در جامعه اشاره دارد که به عنوان باورهای هنجاری در مورد روابط جنسیتی در جامعه‌ای که باید با آن مشابه باشد تعریف می‌شود (برگ^۶، ۲۰۰۶)، این

^۱.Myers, C. D., Riley III, J. L., & Robinson, M. E.

^۲.Lu, Y. H.

^۳.Kroska, A., & Elman, C.

^۴.Jelen, T. G.

^۵.Jakobsson, N., & Kotsadam, A.

^۶.Bergh, J.



روابط مبتنی بر انصاف توصیف می‌شوند (فاوآفینگر^۱، ۲۰۱۷). از آنجایی که روابط دو جنس برای ایفای نقش در زمان و فرهنگ وابسته به فرایندهای اجتماعی و نظام پدرسالاری است (دانکن^۲، ۱۹۹۴)، چهار نوع نگرش به نقش‌های جنسیتی شامل نگرش سنتی (تفاوت دو جنس و نقش فروتر زنان نسبت به مردان)؛ نگرش ویژه هر جنس (برابری زنان و مردان با تکالیف ویژه برای هر جنس)؛ نگرش دوگانه (نقض فروتر یا ویژه بودن تکالیف برای یک جنس) و نگرش متعصب پدرسالارانه (پذیرش نقش فروتر برای زنان و تکالیف ویژه هر جنس) تعریف می‌شود (ژلن، ۱۹۸۸). در دیدگاه آندره میشل (به نقل از نیازی، گنجی و شفائی مقدم، ۱۳۹۳) کلیشه‌های جنسیتی و نقش‌های مختلف زنان در خانواده و اجتماع در چهار دسته کلی: ۱) مادر در نقش انجام وظایف درون‌خانواده و وابسته به همسر و پدر نقش نان‌آور و تکیه‌گاه؛ ۲) خصوصیات شخصیتی آفرینندگی، تصمیم‌گیری و فعال برای مردان و وابسته، نظاره‌گر و منفعل بودن برای زنان؛ ۳) نقش‌های اجتماعی و سیاسی زنان در سطوح خرد و نقش رهبری سیاسی در سطح کلان برای مردان؛ ۴) دودستگی نقش‌های حرفه‌ای به زنانه و مردانه قابل بحث است. در رویکرد جامع‌تر، کنستانتین (۲۰۱۵) نگرش نسبت به نقش‌های جنسیتی را باورهای افراد در مورد درک نقش مردان و زنان در زمینه اجتماعی و فرهنگی (اعم از خصوصی-عمومی) توصیف کردند. از این‌رو، سه بعد فروتر (نقش فروتر زنان در برابر برتری نقش مردان)، تکمیل (نقش زنان به عنوان مکمل نقش مردان) و خصوصی-عمومی (وظایف مربوط به درون خانه در برابر مسئولیت‌های اجتماعی) در توجه به نگرش‌های فرهنگی زنان و مردان به نقش‌ها و تکالیف محوله مشاهده می‌شود. چنین دسته‌بندی‌هایی از نگرش‌های جنسیتی با عنایت به تحولات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی قابل درک است. قوانین اقتصادی، سیاسی و ساختارهای نهادی و ایدئولوژیک طریقه ادراک مردم از فعالیت‌های اجتماعی و شکل‌گیری نگرش‌های آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین زمینه‌های اجتماعی متفاوت نه فقط درجات متفاوتی از برابری جنسیتی در کشورهای مختلف، بلکه ادراک و تعاریف متفاوت از نقش‌های جنسیتی افراد را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد.

^۱.Pfau-Effinger, B.

^۲.Duncan, S.

(کنستانتین و ویسو، ۲۰۱۵). از جمله تحولات بارزی که موجب چنین دگرگونی‌های نقش در حوزه‌های عمومی و خصوصی گردیده است، ظهور رویکردهای فمینیستی با هدف رفع تبعیض‌ها و ایجاد برابری‌های جنسیتی است. رویکردهای فمینیستی با تأکید بر توانمندسازی و ایجاد فرصت کنترل بر منابع و رشد توانایی‌های فردی در زنان، طی دهه‌های اخیر، موجب دگرگونی در نگرش به نقش‌های جنسیتی تعریف‌شده در بطن اجتماع برای زنان و مردان شده است که با هدف ایجاد عدالت در نقش‌های محوله و تعریف‌شده در اجتماع موجب تغییراتی در ساختارهای توزیع قدرت در جامعه و به تبع آن در خانواده گردیده و نگرش زنان را به ایفای نقش‌ها و انجام مسئولیت‌های فردی و اجتماعی متحول کرده است، در تعیین عوامل موثر بر نگرش به نقش‌های جنسیتی در سطوح فردی، مطالعات نشان دادند که زنان، افراد تحصیل‌کرده (کانینگهام، بیوتل، باربر و تورنتون^۱، ۲۰۰۵)، افراد با نگرش مذهبی پایین‌تر (شرکت^۲، ۲۰۰۰)، افراد مجرد یا بدون فرزند (بانازاک و پلوتزر^۳، ۱۹۹۳)، افراد شاغل با درآمد بالا (بانازاک و لیهلی^۴، ۱۹۹۱) و شهروندان ساکن کشورهای توسعه‌یافته (ویلینسکی^۵، ۲۰۰۲) و کشورهای پیشرفته (انگلهارت و ونزل^۶، ۲۰۰۷) و جوامعی با سیاست‌های اجتماعی، حقوق سیاسی و آزادی‌های مدنی (کنستانتین، ۲۰۱۵) نگرش جنسیتی برابری‌خواهانه‌ای نسبت به گروه‌های مقابل خود دارند. کین^۷ (۱۹۹۸) نشان داد در یک سوی طیف مردان مجرد شاغل با نگرش‌های برابری‌جویانه بیشتر و در انتهای طیف زنان متأهل خانه‌دار و بدون استقلال مالی با نگرش‌های سنتی‌تر در توزیع نقش‌ها قرار دارند. پژوهش گیسلر و کرینفیلد^۸ (۲۰۱۱) نشان داد ورود اولین فرزند به دایره روابط همسران، بازتعریف تقسیم کار و توزیع نقش‌های پیشین را به نسخه سنتی‌تر نقش‌های جنسیتی سوق

^۱.Cunningham, M., Beutel, A. M., Barber, J. S., & Thornton, A

^۲.Sherkat, D.

^۳. Banaszak, L. A., & Plutzer, E.

^۴. Leighley, J. E.

^۵.Wilensky, H. L.

^۶.Inglehart, R., & Welzel, C.

^۷.Kane, E. W.

^۸.Geisler, E., & Kreyenfeld, M.



می‌دهد. ورود اولین فرزند به عرصه زندگی زوجین و مسئولیت‌های ناشی از فرزندپروری، زوجین را وادار به عقب‌نشینی از تلاش انفرادی برای خواسته‌های فردی و در موضع تعامل برای تقسیم عادلانه مسئولیت‌های مراقبت از فرزند قرار می‌دهد. با این حال، در بسیاری از فرهنگ‌ها حتی جوامع توسعه‌یافته، مادران به عنوان مراقبان اولیه و دائمی فرزند شناخته می‌شوند. در فرهنگ ایرانی نیز، زنان به دلیل نقش‌های سنتی جنسیتی (چون همسری و مادری) همواره خود را مراقبان اصلی، مسئول تربیت، رسیدگی به مسائل و حل مشکلات فرزندان می‌دانند (رهکارفرشی^۱ و همکاران، ۲۰۱۸؛ تشکری و مهریار^۲، ۱۹۸۲). مسئولیت‌هایی که علی‌رغم تحولات و دگرگونی‌های اجتماعی و گرایش زنان به نقش‌های دوگانه جنسیتی و انتظار از مردان برای مشارکت در وظایف و مسئولیت‌های درون‌خانوادگی همچنان جزء وظایف اصلی مادران تلقی می‌شود (فلاحتی، ۱۳۹۵؛ دشتی‌خویدکی و حسینی، ۱۳۹۴)، تحولات مهم اجتماعی اخیر و افزایش فشار بر والدین برای پرورش فرزندان سالم، ایمن و موفق با هدف تبدیل آن‌ها به شهروندان متمدن و متعهد، همراه با کاهش شدید حضور مادران در خانه موجب شده تا والدین هم به‌طور فزاینده‌ای کمال‌گرا و سخت‌گیر شوند، این در حالی است که افزایش تقاضاها و نیازهای فرزندان (ان) همراه دیگر عوامل زمینه‌ای موجب بروز واکنش‌های هیجانی و رفتاری در والدین شده و در صورت استمرار و فقدان عوامل حمایت‌کننده و نگهدارنده، به استرس کنترل‌نشده و خستگی از وظایف و مسئولیت‌های فرزندپروری در والدین منجر می‌شود و به تدریج به پدیده فرسودگی والدینی^۳ در والدین می‌انجامد.

«فرسودگی والدینی»، حالتی از خستگی روانی، ذهنی و هیجانی در والدین است که موجب تغییر نگرش مثبت والدین به فرزندپروری می‌شود (لوئچر، دد، گیتن، فنل و ماریا^۴، ۱۹۹۹).

^۱.Rahkar Farshi, M.

^۲.Tashakkori, A., & Mehryar, A. H.

^۳.parental burnout

^۴.Luecher, J. L., Dede, D. E., Giten, J. C., Fennel, E., & Maria, B. L.

«فرسودگی والدینی» در چهار بعد خستگی^۱ از نقش والدینی، فاصله هیجانی گرفتن^۲ از فرزندان، از دست دادن کارایی و عملکرد والدینی و تقابل با نقش والدینی خود در گذشته تعریف می‌شود (رزکام، بیراندا و میکولایچک^۳، ۲۰۱۸). والدین فرسوده، تجربیاتی از خستگی، فشار روانی، اضطراب و افسردگی دارند (کاسویا، بیلی و تاکوچی^۴، ۲۰۱۰). والدین فرسوده از مواجهه روزانه با فرزندانشان خسته می‌شوند و از نقش والدینی خود بیزارند، احساس تهی شدن و خودتقصیری^۵ دارند، کمتر درگیر برقراری رابطه فعال با فرزندانشان شده و از مدیریت کارآمد مسائل فرزندانشان عاجزند (میکولایچک، بیراندام، اولوئس و رزکام {b}، ۲۰۱۸).

مطالعات مربوط به فرسودگی والدینی در اوایل قرن ۲۱ پدید آمد، مطالعاتی که بر خستگی و نگرانی والدین از مراقبت از کودکان دارای شرایط بهداشتی حاد و مزمن متمرکز بودند (لبرت-چارون، درارد، بوجو و وندلند^۷، ۲۰۱۸). پیشینه مطالعات نظام‌مند بر روی فرسودگی در بافت تعاملات والد-فرزند به پژوهش‌های پلسما، رونالد، تلفسن و یگیتن^۸ (۱۹۸۹) و نوربرگ^۹ (۲۰۰۷) برمی‌گردد، موقعیتی که در آن وظایف و مسئولیت‌های فرزندپروری برای والدین به مثابه کار تلقی شده و توان و انرژی روانی زیادی از والدین را صرف می‌کند. از سرگیری مطالعات در این حوزه به مطالعات رزکام، رائس^{۱۰} و میکولایچک (۲۰۱۷) برمی‌گردد، نتایج این مطالعات نشان می‌دهند که فرسودگی والدین یک سندرم چندعاملی است که عمدتاً با سه مجموعه از عوامل پیش‌بینی می‌شود: ویژگی‌های پایدار والدین، عملکرد والدین و عملکرد خانواده. این مطالعات نشان دادند که فرسودگی در والدین، با عوامل مختلف زمینه‌ای^{۱۱} چون سن مادر و سن

^۱.exhaustion

^۲.emotional distancing

^۳.Roskam, I., Brianda, M. E., & Mikolajczak, M.

^۴.Kasuya, R. T., Bailey, P., & Takeuchi, R.

^۵.self-blame

^۶.Mikolajczak, M., Brianda, M. E., Avalosse, H., & Roskam, I.

^۷.Lebert-Charron, A., Dorard, G., Boujut, E., & Wendland, J.

^۸. Pelsma, D. M., Roland, B., Tollefson, N., & Wigington, H.

^۹.Norberg

^{۱۰}.Raes, M. E.

^{۱۱}.demographic factors



کودک و سلامت کودک، تعداد فرزندان تحت مراقبت، جنسیت مراقب، تعداد مراقبان، وضعیت اقتصادی-اجتماعی (لوگوریکس و اسکولا^۱)، ۲۰۱۸؛ میکولایچک و همکاران {a}، ۲۰۱۸؛ دنی، ریندفلایچ و بین^۲، ۱۹۹۹؛ بلانچارد، گورکا و بلکمن^۳، ۲۰۰۶؛ نوربرگ، ۲۰۰۷؛ لیندستورم، امان و نوربرگ^۴، ۲۰۱۱؛ وینیاک و دوانا^۵، ۲۰۱۷) و عوامل شخصیتی چون هوش هیجانی و باورهای خودکارآمدی بالا در والد و عوامل رابطه‌ای^۶ چون شیوه‌های مثبت فرزندپروری، مشارکت در وظایف فرزندپروری و رضایت زناشویی رابطه دارد (میکولایچک و همکاران {a}، ۲۰۱۸).

به نظر دایان و سزین^۷ (۲۰۰۳؛ میکولایچک و همکاران، ۲۰۱۷) فرسودگی والدین با مطالبات مداوم نیازهای خانواده، سردرگمی نقش، انتظارات غیرواقعی، عدم کنترل و مطالبات غیرمنطقی محیط در ارتباط است. مادران و به‌ویژه مادران شاغل که معمولاً مراقبان اصلی فرزندان هستند، در بسیاری از موارد به دلیل فشار ناشی از این انتظارات بالا و چندجانبه در معرض خطر استرس زیادند (لبرت‌چارون و همکاران، ۲۰۱۸). باروچ، بیر و بارنت^۸ (۱۹۸۷) بر این باورند که نقش زنان در خانواده که سطح زیادی از تقاضای روان‌شناختی را با سطح کنترل کم همراه دارد، ممکن است استرس زیادی را به وجود آورد. میزان استرس والدین نیز در والدین دارای فرزندان (ان) خردسال یا تعداد زیاد فرزند بیشتر است (نیمبی، لوندبرگ، و گار و مک‌نیل^۹، ۱۹۹۷). علاوه براین، یکنواختی کارهای بی‌پایان روزانه نیز منجر به استرس می‌شود (فیشر^{۱۰}، ۱۹۹۱). به نقل از لبرت‌چارون و همکاران، ۲۰۱۸). سرانجام، هنگامی که مادران کارهای حرفه‌ای و مراقبت از

¹. Le Vigouroux, S., & Scola, C.

². Denby, R., Rindfleisch, N., & Bean, G.

³. Blanchard, L. T., Gurka, M. J., & Blackman, J. A.

⁴. Lindström, C., Åman, J., & Norberg, A. L.

⁵. Vinayak, S., & Dhanoa, S.

⁶. interactional factors

⁷. Duygun, T., & Sezgin, N.

⁸. Baruch, G. K., Biener, L., & Barnett, R. C.

⁹. Nimby, G. T., Lundberg, L., Sveger, T., & McNeil, T. F.

¹⁰. Fisher

کودک را ترک می‌کنند، در معرض خطر ابتلا به اختلالات خلقی و هیجانی چون اضطراب یا سندرم افسردگی می‌شوند (نیرد^۱، ۲۰۰۰؛ به نقل از لبرت‌چارون و همکاران، ۲۰۱۸).

منبع فرسودگی والدینی (خصوصیات محیطی، کودک و/یا والدین) هرچه که باشد، دارای پیامدهای نامطلوب برای کودک و والدین است و نه تنها بهزیستی و تعاملات زناشویی والدین، بلکه روش‌های فرزندپروری، تعامل والد-کودک و رشد کودک را به‌طور چشمگیری به مخاطره انداخته (لاوی و همکاران ۱۹۹۶؛ به نقل از لبرت‌چارون و همکاران، ۲۰۱۸)، موجب تهی شدن والدین از انرژی، پرشدن از احساس خودتقصیری^۲، خشم و دیگر پیامدهای احتمالی چون افکار فرار و خودکشی، اعتیاد، اختلالات خواب، احساس جدایی از شریک زندگی و غفلت و خشونت نسبت به فرزند(ان) می‌شود (میکولایچک و همکاران، ۲۰۱۷). لذا، به نظر می‌رسد با توجه به نبودن این حوزه از برآیندهای تعامل والد-کودک، بررسی عوامل زمینه‌ساز فرسودگی در والدین از اهمیت زیادی برخوردار باشد، به‌ویژه در شرایط اجتماعی که زنان زیادی به امید دستیابی به استقلال مالی و کسب جایگاه شغلی، مسیر طولانی تحصیل را بر خود هموار می‌سازند.

با توجه به تحولات رو به رشد اجتماعی در حوزه ورود زنان به عرصه کسب تحصیلات عالی و جایگاه‌های ویژه شغلی و هم‌تا با مردان در جامعه، حضور کمتر آن‌ها در خانه و رسیدگی به مسئولیت‌های خانه و فرزندپروری، این سوال مطرح می‌شود که نگرش‌های زنان شاغل نسبت به ایفای مسئولیت‌های فرزندپروری و پیامدهای ناشی از مراقبت فرزندان چگونه است و چه تفاوتی با مادران غیرشاغل دارد، از این‌رو، این پژوهش درصدد است تا با هدف مقایسه نگرش به نقش‌های جنسیتی و فرسودگی والدینی در دو گروه از مادران شاغل و غیرشاغل و بررسی اثر شغل بر متغیرهای مورد مطالعه پژوهش، به این پرسش پاسخ دهد:

آیا بین دو گروه از مادران شاغل و غیرشاغل در نگرش به نقش‌های جنسیتی تفاوت معناداری وجود دارد؟

^۱ .Naerde

^۲ .self-blame



و آیا بین مادران شاغل و غیرشاغل در پیامدهای فرسایشی ناشی از مسئولیت‌های فرزندپروری تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی، از حیث زمان اجرا مقطعی و از نوع پس‌رویدادی است. جامعه پژوهش حاضر دو گروه از مادران شاغل و غیرشاغل شهر تهران اند که در پاییز ۱۳۹۷ در شهر تهران ساکن بودند. بدین منظور ۷۶ مادر شاغل و ۱۱۹ مادر غیرشاغل شهر تهران از نقاط پنج‌گانه شهر تهران (شمال، جنوب، مرکز، شرق و غرب) به روش در دسترس و مراجعه به مراکز عمومی شهر چون پارک‌ها، کلوب‌های ورزشی، فرهنگسراها، سراهای محله و گاه در منازل با جلب مشارکت آن‌ها برای انجام پژوهش انتخاب شدند. ملاک ورود به پژوهش، داشتن حداقل یک فرزند تحت مراقبت در منزل، شاغل (داشتن حرفه درآمدزا) یا غیرشاغل بودن (بدون حرفه درآمدزا)، ساکن تهران بودن، برخورداری از سلامت جسمی و نداشتن سابقه بستری ناشی از مشکلات روان‌شناختی و تمایل برای شرکت در پژوهش با رعایت حفظ محرمانگی پاسخ‌های آن‌ها بود. از بین مادران شاغل، ۶۵ نفر به صورت خانواده دوالدی، ۱۰ نفر به صورت تک‌والدی و یک نفر به صورت فرزندخواندگی زندگی کرده، بین ۳-۱ فرزند داشتند، ۶۳ نفر از مادران شاغل با احتساب خود به یک مراقبت‌کننده، ۱۱ نفر به دو مراقبت‌کننده و ۲ نفر به ۴ تا ۵ مراقبت‌کننده برای فرزندان تحت مراقبت خود دسترسی داشتند. در بین مادران غیرشاغل، ۱۰۸ مادر به صورت خانواده دوالدی، ۷ نفر به صورت تک‌والدی و ۴ نفر به صورت پذیرش فرزندخوانده زندگی می‌کردند، این مادران بین ۷-۱ فرزند داشتند (دو نفر دارای ۴ فرزند و فقط سه نفر به ترتیب دارای ۵، ۶ و ۷ فرزند بودند)، ۱۱۶ نفر از این مادران با احتساب خود به یک مراقبت‌کننده و ۳ نفر به دو مراقبت‌کننده دسترسی داشتند.

ابزارهای پژوهش عبارت‌اند از:

سنجش فرسودگی والدینی^۱: این مقیاس را رزکام، بیراندا و میکولایچک^۲ در ۲۳ گویه (۲۰۱۸) برای ارزیابی میزان خستگی و فرسودگی والدین از داشتن فرزند و فرزندداری در طیف لیکرت ۷ درجه‌ای از هرگز (۰) تا همیشه (۶) و در چهار خرده‌مقیاس خستگی از نقش والدینی خود، تقابل با خود والدینی گذشته، احساس بی‌زاری و اشباع از نقش والدینی خود و فاصله عاطفی-گرفتن از نقش والدینی خود ساختند. پایایی و روایی آن در مطالعه سازندگان آن در فرهنگ‌ها و در دو جنس قابل قبول گزارش شده است. این مقیاس را در ایران موسوی (۲۰۱۸) طی فرایند اجرای طرح بین‌المللی^۳ به هدایت رزکام و میکولایچک (۲۰۱۸) به فارسی برگردانده و آن را موسوی، رزکام و میکولایچک (۲۰۲۰) اعتباریابی کردند. در پژوهش موسوی (۱۳۹۸) و مطالعه حاضر، پایایی خرده‌مقیاس‌ها و کل مقیاس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به شرح جدول ۱ به دست آمده است:

جدول ۱. ضرایب آلفای مقیاس فرسودگی والدینی و ابعاد آن

ابعاد سنجش فرسودگی والدینی	تعداد گویه	ضریب آلفا موسوی (۱۳۹۸)	ضریب آلفا پژوهش حاضر
کل مقیاس	۲۳	۰/۹۶	۰/۹۴
خستگی از نقش والدینی	۹	۰/۹۱	۰/۸۳
تقابل با خود والدینی در گذشته	۶	۰/۹۰	۰/۹۰
احساس بی‌زاری و اشباع از نقش والدینی	۵	۰/۸۸	۰/۹۲
فاصله عاطفی گرفتن از نقش والدینی	۳	۰/۶۹	۰/۵۶

^۱. Parental Burnout Assessment

^۲. Roskam, I., Brianda, M. E., & Mikolajczak, M.

^۳. International Investigation of Parental Burnout (IIPB)



مقیاس نگرش به نقش‌های جنسیتی^۱: ارزیابی نگرش نسبت به نقش‌های جنسیتی در مطالعات تطبیقی (بین فرهنگی) امری چالش‌انگیز است، این مقیاس ۱۲ گویه‌ای در طیف لیکرت ۷ درجه‌ای از کاملاً مخالف (۰) تا کاملاً موافق (۶) درجه‌بندی شده و از ترکیب دو مقیاس بزرگ در دو مطالعه برنامه مطالعات اجتماعی بین‌المللی ۲۰۰۲ و بررسی ارزش‌های جهانی ۲۰۰۵، بر روی ۴۱ کشور طی مراحل ارزیابی محتوایی و تحلیل عاملی تاییدی چندگانه انجام شد. نتایج مطالعه کنستانتین و ویسو (۲۰۱۵) نشان داد که این مقیاس برای ارزیابی نگرش نسبت به نقش‌های جنسیتی و دیگر مفاهیم نظری مرتبط مناسب است. این مقیاس مشتمل بر سه خرده‌مقیاس نقش‌های سنتی (۳ گویه)، ویژه جنس (۵ گویه) و دوگانه جنسیتی (۴ گویه) است. در پژوهش حاضر، پایایی هر سه بعد نقش‌های سنتی، ویژه جنس و دوگانه جنسیتی با استفاده از آلفای کرونباخ در جدول ۲ آمده است:

جدول ۲. ضرایب آلفای ابعاد مقیاس نگرش به نقش‌های جنسیتی

ضریب آلفا	تعداد گویه	ابعاد نگرش به نقش‌های جنسیتی
۰/۷۸	۳	نقش‌های جنسیتی سنتی
۰/۷۵	۵	نقش‌های ویژه جنس
۰/۶۶	۴	نقش‌های دوگانه جنسیتی

داده‌ها از پرسش‌نامه‌های تکمیل شده مادران هر دو گروه، در دو بخش شاخص‌های توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد و تعداد شرکت‌کنندگان هر گروه) و استنباطی (آزمون t گروه‌های مستقل) به دست آمد و از نرم‌افزار SPSS24 برای تحلیل استفاده شد.

^۱. Attitudes towards Gender roles Questionnaire

یافته‌های پژوهش

جدول ۳. میانگین و انحراف استاندارد نگرش به نقش‌های جنسیتی، فرسودگی والدینی و سایر متغیرهای زمینه‌ای در مادران شاغل و غیرشاغل

مادران غیرشاغل			مادران شاغل			متغیرهای پژوهش
N	SD	M	N	SD	M	
	۲۲/۳۸	۱۶/۴۳		۱۷/۶۲	۱۴/۱۳	فرسودگی والدینی (کل)
	۱۰/۰۳	۸/۳۹		۷/۵۵	۶/۹۹	خستگی از نقش والدینی خود
	۶/۶۵	۳/۶۱		۶/۴۴	۳/۵۳	تقابل با خود والدینی گذشته
	۴/۶۹	۱/۷۲		۴/۲۶	۱/۷۸	احساس بی‌زاری از نقش والدینی
	۳/۸۲	۲/۷		۲/۷۵	۱/۸۴	فاصله عاطفی گرفتن از نقش والدینی
	۵/۰۲	۷/۹۷		۴/۴۷	۷/۵۷	نقش‌های جنسیتی سنتی
۱۱۹	۶/۴	۱۸/۶۱	۷۶	۶/۶۴	۱۶/۳۸	نقش‌های جنسیتی ویژه
	۴/۵۳	۱۵/۳۴		۴/۰۴	۱۷/۲۵	نقش‌های دوگانه جنسیتی
	۳/۵	۸/۷۶		۲/۹۶	۵/۹۷	تعداد ساعات سپری شده با فرزندان
	۲/۸۲	۱۲/۵		۲/۸۶	۱۴/۶۴	سطح تحصیلات مادر
	۷/۹۷	۳۸/۰۱		۸/۲۳	۳۹/۵۵	سن مادر
	۹/۱۳	۱۵/۰۶		۹/۶	۱۳/۴۹	سن بزرگ‌ترین فرزند
	۷/۳۷	۹/۸		۸/۱۴	۱۱/۴۷	سن کوچک‌ترین فرزند

جدول ۳ میانگین‌ها و انحراف استاندارد متغیرهای مورد مطالعه پژوهش را نشان می‌دهد. جدول فوق نشان می‌دهد که مادران غیرشاغل نمرات فرسودگی بالاتری نسبت به مادران شاغل دارند، همچنین خستگی بیشتری از نقش والدینی خود گزارش کردند، جدول ۳ همچنین نشان داد که هر دو گروه مادران شاغل و غیرشاغل در نگرش به نقش‌های سنتی تفاوت چندانی با یکدیگر نداشتند، مادران غیرشاغل نگرش نیرومندتری به نقش‌های ویژه جنس داشتند، در مقابل،



مادران شاغل نسبت به مادران غیرشاغل به نگرش‌های دوگانه جنسیتی و نگرش‌های برابری-خواهانه در ایفای نقش‌های جنسیتی اعتقاد بیشتری داشتند. به منظور بررسی معناداری این تفاوت‌ها از آزمون t گروه‌های مستقل در جدول ۴ استفاده شده است:

جدول ۴. بررسی تفاوت مادران شاغل و غیرشاغل در نگرش به نقش‌های جنسیتی، فرسودگی والدینی و سایر متغیرهای زمینه‌ای

خطای استاندارد میانگین	تفاوت میانگین	d	p	df	t	
۳/۰۳	-۲/۳	۰/۱۱	۰/۴۵	۱۹۳	-۰/۷۶	فرسودگی والدینی (کل)
۱/۳۴	-۱/۴۱	۰/۱۵	۰/۲	۱۹۳	-۱/۰۵	خستگی از نقش والدینی خود
۰/۹۷	-۰/۰۸	۰/۰۱	۰/۹	۱۹۳	-۰/۰۹	تقابل با خود والدینی گذشته
۰/۶۷	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۹۳	۱۹۳	۰/۰۸	احساس بی‌زاری از نقش والدینی
۰/۵۱	-۰/۸۶	۰/۲۵	۰/۰۹	۱۹۳	-۱/۶۹	فاصله عاطفی گرفتن از نقش والدینی
۰/۷۱	-۰/۴۱	۰/۰۸	۰/۵۶	۱۹۳	-۰/۵۸	نقش‌های جنسیتی سنتی
۰/۹۵	-۲/۲۲	۰/۳۴	۰/۰۲	۱۹۳	-۲/۳۳	نقش‌های جنسیتی ویژه
۰/۶۳	-۱/۹۱	۰/۴۳	۰/۰۰۳	۱۹۳	۲/۹۹	نقش‌های دوگانه جنسیتی
۰/۵	-۲/۷۹	۰/۸۳	۰/۰۰۱	۱۹۰	-۵/۶۳	تعداد ساعات سپری شده با فرزندان
۰/۴۲	۲/۱۴	۰/۷۵	۰/۰۰۱	۱۹۳	۵/۱۵	سطح تحصیلات مادر
۱/۱۹	۱/۵۵	۰/۱۹	۰/۲	۱۹۰	۱/۲۹	سن مادر
۱/۳۹	-۱/۵۶	۰/۱۶	۰/۲۶	۱۸۷	-۱/۱۳	سن بزرگ‌ترین فرزند
۱/۵	۱/۶۷	۰/۲۱	۰/۲۶	۱۱۷	۱/۱۲	سن کوچک‌ترین فرزند

جدول ۴ نشان می‌دهد که دو گروه مادران شاغل و غیرشاغل در نمرات فرسودگی کلی و ابعاد آن شامل خستگی از نقش والدینی، تقابل با خود والدینی، احساس بی‌زاری از نقش والدینی و فاصله عاطفی گرفتن از نقش والدینی تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند ($p > ۰/۰۵$). اندازه

اثر حاصل نشان می‌دهد که تاثیر شغل بر فرسودگی والدینی کم است. دو گروه مادران شاغل و غیرشاغل در نگرش به نقش‌های جنسیتی ویژه و نقش‌های دوگانه جنسیتی تفاوت معناداری با یکدیگر داشتند، با نگاهی به جدول ۳ می‌توان مشاهده نمود که مادران غیرشاغل در نگرش به نقش‌های ویژه جنس ($t=0.34, p<0.05, d=0.34$) و مادران شاغل در نگرش‌های دوگانه به ایفای نقش‌های جنسیتی نمرات بیش‌تری از گروه دیگر به دست آوردند ($d=0.43$). این جدول همچنین نشان داد مادران شاغل و غیرشاغل از حیث ساعاتی که با فرزندان خود در منزل سپری می‌کنند با یکدیگر تفاوت معناداری دارند ($t=0.83, p<0.001, d=0.83$)، اندازه اثر مشاهده‌شده نشان می‌دهد تاثیر ساعات سپری‌شده بر فرسودگی والدینی زیاد است. با نگاهی به میانگین ساعات سپری‌شده توسط هر دو گروه از مادران با فرزندانشان در منزل مشاهده می‌شود که مادران غیرشاغل ساعات بیشتری را با فرزندانشان سپری می‌کنند که با عنایت به میزان فرسودگی والدینی بالا در این گروه این موضوع قابل بحث است.

نتایج جدول ۴ همچنین نشان داد که دو گروه مادران شاغل و غیرشاغل از حیث سن خود و سن فرزندان تفاوت معناداری با یکدیگر نداشتند، اما از حیث سطح تحصیلات تفاوت معناداری با یکدیگر داشتند ($t=0.75, p<0.001, d=0.75$)، با نگاهی به جدول ۳ می‌توان مشاهده نمود که مادران شاغل میانگین سطح تحصیلی بالاتری نسبت به گروه مادران غیرشاغل داشتند.

بحث و نتیجه‌گیری

زنان به عنوان نیمی از سرمایه‌های انسانی کشور، نقش بی‌بدیلی در پرورش دادن نیم دیگر جامعه و ساختن جامعه بالنده ایفا می‌کنند، رسالتی که در قالب نقش همسری و مادری در طول سالیان متمادی بر عهده زنان بوده و کمال برآورده شدن آن نیز از عهده زنان برمی‌آید. اگرچه نقش‌های مادری و همسری در سراسر جهان با تحولات و دگرگونی‌های اجتماعی ناشی از جنبش‌های

زنانه دستخوش تغییراتی شده و با هدف تغییر ساختارهای فلسفی و سیاسی جامعه، نگرش‌های برابری‌جویانه‌ای را در ایفای نقش‌های فردی و اجتماعی در زنان ایجاد نموده است، با این حال، بسته به مؤلفه‌های فرهنگی و دینی حاکم بر هر جامعه، این تغییرات شدت و ضعف‌هایی داشته است. برخی مطالعات نشان دادند در موقعیت‌هایی که مادر خانه‌دار و پدر تنها نان‌آور و مسئول تأمین مایحتاج خانواده است، نگرش‌های جنسیتی سنتی مبنی بر حضور زنان در عرصه خصوصی مراقبت و حضور مرد در عرصه عمومی مراقبت از نهاد خانواده تشویق، تأیید و تقویت می‌شود (ویسو و کنستانتین، ۲۰۱۶). جامعه ایرانی نیز به عنوان یک جامعه شرقی مبتنی بر سنت‌ها، جامعه‌ای در حال گذار است که دچار تغییرات نگرشی در برخی سطوح و خرده‌فرهنگ‌ها مانند ورود زنان به عرصه تحصیلات و اشتغال و رقابت با دنیای مردان برای کسب جایگاه شغلی شده است. این در حالی است که زنان نقش‌های ازپیش‌تعریف‌شده همسری و مادری را همچنان برعهده دارند و در کنار ایفای نقش‌های خانوادگی خود، به عرصه تعاملات اجتماعی روی آورده و مسئولیت‌های مضاف بر مسئولیت‌های خانواده را متحمل می‌شوند. این پژوهش با طرح این پرسش که زنان واردشده به عرصه تعاملات اجتماعی چه تفاوتی با زنان غیرشاغل در نگرش به نقش‌های جنسیتی داشته و چه تفاوتی از حیث احساس روانی ناشی از مسئولیت‌های مراقبت از فرزندان با زنان غیرشاغل دارند، بر روی گروهی از مادران ساکن کلان‌شهر تهران انجام شد.

نتایج پژوهش نشان داد زنان شاغل بیش از زنان غیرشاغل دارای نگرش‌های برابری‌خواهانه به نقش‌های جنسیتی بوده و زنان غیرشاغل نسبت به زنان شاغل به نقش‌های جنسیتی ویژه و ایفای نقش‌های ویژه مردان یا زنان اعتقاد بیشتری داشتند. این یافته با نتایج مطالعات کانینگهام و همکاران (۲۰۰۵)؛ بانازاک و لیلهی (۱۹۹۱) و ویلینسکی (۲۰۰۲) همسوست. نتایج این مطالعات نشان دادند عواملی چون سطح تحصیلات، پیشینه اقتصادی-اجتماعی و بافت سیاسی-اجتماعی می‌تواند در تعدیل نگرش‌های زنان و مردان به نقش‌های جنسیتی موثر باشد، در کشور در حال توسعه ایران به‌ویژه در کلان‌شهرها، شرایط ادامه تحصیل، زمینه‌های اشتغال، سیاست‌ها و حقوق اجتماعی معطوف به نفع زنان، مواجهه‌های بیشتر با فرهنگ‌های دیگر، دسترسی به رسانه‌های مختلف و... نگرش‌های جنسیتی زنان به نفع بهره‌گیری از ظرفیت‌های برابری‌جویانه

با مردان را در عرصه‌های عمومی تعدیل کرده‌است. در تبیین‌های مبتنی بر مواجهه^۱ (بلنزندهال و میرزا، ۲۰۰۴) وجود نگرش‌های دوگانه جنسیتی در مادران شاغل را می‌توان این‌گونه تفسیر کرد که زنان شاغل با تحصیلات و درآمد بیشتر حاصل از شغل، در مواجهه با باورها و نگرش‌های جنسیتی عادلانه، نگرش‌های برابری‌خواهانه‌ای نسبت به ایفای نقش‌ها و تکالیف زنانه و مردانه اتخاذ کرده و البته با استناد به تحلیل مبتنی بر سود^۲، استقلال مالی بیشتری دارند و از مزایای حاصل از چنین نگرش‌هایی بیش از پیش به نفع دستیابی به اهداف فردی و اجتماعی خود منتفع می‌شوند، در حالی که زنان غیرشاغل به دلیل تعریف نکردن نقشی برای حضور در اجتماع و ایفای مسئولیت‌های اجتماعی به نقش‌های ویژه برای هر جنس قائل اند. در هر صورت، زنان فارغ از اینکه چه نگرش و دیدگاهی به نقش‌های جنسیتی داشته باشند، با ازدواج و تشکیل خانواده دیدگاه عینی‌تری به نقش‌های جنسیتی در پیش می‌گیرند. از این روست که محققانی چون گیسلر و کرینفیلد (۲۰۱۱) نشان دادند که ازدواج و پذیرش مسئولیت‌های خانوادگی موجب تجدیدنظر در نگرش به نقش‌های جنسیتی به نفع یک رابطه ارضاکنده زناشویی یا والد-فرزندی می‌شود. از این روست که مشاهده می‌شود تعریف نقش‌های اجتماعی و اتخاذ رویکردی برابری‌جویانه به نقش‌های جنسیتی در زنان شاغل آن‌ها را از ایفای نقش‌ها و مسئولیت‌های همسری و مادری باز نمی‌دارد، مسئولیت‌هایی که علی‌رغم تحولات و دگرگونی‌های اجتماعی و افزایش انتظار از مردان برای مشارکت در وظایف درون‌خانوادگی همچنان جزء وظایف اصلی مادران تلقی می‌شود (فلاحتی، ۱۳۹۵؛ دشتی‌خویدکی و حسینی، ۱۳۹۴)، با این حال، به نظر می‌رسد پذیرش مسئولیت‌های چندگانه و قرارگرفتن در فشار زمان برای ایفای بهتر مسئولیت‌های خانوادگی و اجتماعی، عاری از پیامد نبوده، ممکن است فشار روانی بیشتری بر آن‌ها وارد کرده و پیامدهای ناشی از آن در قالب خستگی از وظایف فرزندپروری نمود پیدا کند. با این حال، نتایج پژوهش حاضر اگرچه نشان داد زنان شاغل و غیرشاغل در تجربه فرسودگی والدینی تفاوت آماری

^۱.exposure-based

^۲.Bolzendahl, C. I., & Myers, D. J.

^۳.interest-based



معناداری با یکدیگر نداشتند، اما نگاهی به میانگین نمرات فرسودگی در هر دو گروه نشان می‌دهد زنان غیرشاغل علائم فرسودگی والدینی بیشتری نسبت به زنان شاغل گزارش کرده‌اند. اگرچه مطالعات در حوزه فرسودگی والدینی هنوز دوران طفولیت خود را طی می‌کند، با این حال، نتایج همین تعداد پژوهش‌های محدود نشان می‌دهد که مادران (به دلیل قرارگرفتن بار بیشتر مراقبت فرزند/فرزندان بر آن‌ها) بیش از پدران و همچنین مادران دارای فرزندان بیشتر و خردسال به دلیل مسئولیت‌های بیشتر مراقبت و والدین دارای وضعیت اقتصادی-اجتماعی پایین فرسودگی والدینی بیشتری را تجربه می‌کنند (لوگوریکس و اسکولا، ۲۰۱۸؛ میکولایچک و همکاران {a}، ۲۰۱۸؛ دنی و همکاران، ۱۹۹۹؛ بلانچارد و همکاران، ۲۰۰۶؛ نوربرگ، ۲۰۰۷؛ لیندستورم و همکاران، ۲۰۱۱؛ وینیاک و دوانا، ۲۰۱۷)، با این حال، تجربه فرسودگی والدینی و تبیین آن با یک عامل محدود تبیینی ساده است، والدین شاغل علی‌رغم تحمل فشارهای مضاعف ناشی از مسئولیت‌های خانوادگی و اجتماعی به دلیل برخورداری از وضعیت اقتصادی و درآمد مکفی، استفاده از خدمات اجتماعی چون پرستار یا سپردن فرزندانشان در قسمتی از روز به مراقبان جانشینی، همچنین مدیریت بهتر زمان برای رسیدگی به وظایف فرزندپروری در ساعات حضور در خانه و احساس خودکارآمدی بالا در انجام وظایف خانه و فرزندپروری خستگی‌های ناشی از مراقبت از فرزند را تخفیف می‌دهند. برخی مطالعات نیز حاکی از تأثیر مثبت اشتغال بر برآوردهای مثبت فردی و زناشویی در زنان بوده است (مزلیچ و جکسون، ۱۹۸۵؛ فرجی پاک و همکاران، ۱۳۹۹)، با این حال، زنان شاغل به دلیل اتخاذ نگرش‌های دوگانه جنسیتی، صرف بخشی از روز خود به اشتغال و به مشارکت طلبیدن همسران خود در وظایف فرزندپروری فشار ناشی از مسئولیت‌های فرزندان را بین خود توزیع می‌کنند، موضوعی که در زنان غیرشاغل چالش‌انگیز بوده و تبیینی موجه برای تسهیم و تقسیم مسئولیت‌های فرزندان با همسران ندارد. تجربه خستگی بیشتر از وظایف فرزندپروری در زنان غیرشاغل با عنایت به تعداد ساعات سپری‌شده این مادران با فرزندان نیز قابل تبیین است، هرچه ساعات بیشتری از روز با فرزندان سپری می‌شود، احتمال تجربه خستگی بیشتر افزایش می‌یابد، اگرچه کیفیت گذران ساعات سپری‌شده با فرزندان مادران شاغل و غیرشاغل موضوعی در خور توجه و نیازمند مطالعات بیشتر است. توجه به نوع شغل و

زمان اشتغال مادران با عنایت به نوع خدمتی که به اجتماع ارائه می‌کنند، نگرش به مسئولیت‌های فرزندپروری و جایگزینی مراقبت‌کننده در ساعات غیبت از خانه، اصلاح پندارهٔ مربوط به رفتارهای مادرانهٔ خود و ایجاد توازن بین مسئولیت‌های اجتماعی و مادری و اتخاذ رویکردهای جبرانی برای ساعات غیبت، به‌مشارکت‌طلبیدن همسران برای مادران شاغل، برنامه‌ریزی برای گذران صحیح و مؤثر اوقات فراغت با فرزندان در مادران غیرشاغل، تبیین و تقویت نقش مادری در آن‌ها و.. از جمله پیشنهادهای کاربردی پژوهش حاضر به‌شمار می‌رود، به‌علاوه، با توجه به محدودیت مطالعه بر عوامل مختلف زمینه‌ای، تعاملی و اجتماعی، توجه به ابعاد زمینه‌ای والد-محور و فرزند محور، متغیرهای تعاملی (روابط والدین و روابط والد-فرزند) و فرهنگی-اجتماعی دخیل در فرسودگی والدین از مسئولیت‌های فرزندپروری در قالب پژوهش‌های کیفی از پیشنهادهای پژوهشی است که نیازمند مطالعات آتی است.

قدردانی

از همهٔ مادران شرکت‌کننده در پژوهش که با رضایت آگاهانه به انجام پژوهش حاضر کمک کردند، قدردانی می‌شود.

سهم نویسندگان

نویسندهٔ مسئول، مسئولیت انجام پژوهش، تحلیل داده‌ها و نگارش مقاله را بر عهده دارد.

تعارض منافع

پژوهش حاضر هیچ تعارضی با منافع فرد یا سازمانی ندارد.

منابع

- دشتی خویدکی، منصوره و حسینی، سیدحسن. (۱۳۹۴). بررسی مقایسه‌ای میزان پذیرش کلیشه‌های جنسیتی و رابطه‌ی آن با میزان دینداری (مطالعه زنان و مردان بالای ۲۰ سال منطقه ۶ تهران در سال ۱۳۹۲). *مطالعات زن و خانواده*، ۳(۲)، ۱۵۱-۱۸۳.
- راوودراد، اعظم و نائی، هوشنگ. (۱۳۹۶). تحلیل جنسیتی نقش‌های مورد انتظار و کار بسته زنان در خانواده. *زن در توسعه و سیاست (پژوهش زنان)*، ۵(۱)، ۲۷-۵۸.
- علی اکبری دهکردی، مهناز؛ محتشمی، طیبه؛ حسن‌زاده، پرستو و شهریار، حسینه. (۱۳۹۳). بررسی خصوصیات روان‌سنجی مقیاس نقش جنسی کودکان در جمعیت ایرانی. *شناخت اجتماعی*، ۳(۱)، ۷-۱۵.
- فرجی پاک، مهدی؛ خجسته‌مهر، رضا و امیدیان، مرتضی. (۱۳۹۹). مقایسه رضایت زناشویی زنان شاغل و غیرشاغل: یک مطالعه فراتحلیل. *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۱۸(۱)، ۲۰۱-۲۴۸.
- فلاحتی، لیلا. (۱۳۹۵). نگرش به نقش‌های جنسیتی در نسبت با قومیت و جنسیت. *تحقیقات فرهنگی ایران*، ۹(۱)، ۳۳-۵۱.
- موحد، مجید؛ عنایت، حلیمه و گرگی، عباس. (۱۳۸۴). عوامل اقتصادی اجتماعی موثر بر نگرش زنان نسبت به نابرابری‌های جنسیتی. *زن در توسعه و سیاست (پژوهش زنان)*، ۳(۲)، ۹۵-۱۱۳.
- موسوی، سیده‌فاطمه. (۱۳۹۸). فرسودگی و خستگی ناشی از وظایف والدینی: نقش متغیرهای زمینه‌ای والد-فرزند. *مطالعات ناتوانی*، شماره ۹.
- نیازی، محسن؛ گنجی، محمد و شفائی مقدم، الهام. (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر نگرش به طرحواره جنسیتی نقش‌های خانوادگی، اجتماعی و حرفه‌ای زنان. *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۱۲(۲)، ۸۱-۱۱۶.

- Aliakbari Dehkordi, M., Mohtashami, T., Hasanzadeh, P., & Shahryari, H. (2014). The Study of Psychometric Characteristics of Children's Sex Role Inventory in Iranian population. *Social Cognition*, 3(1), 7-15. [Text in Persian].
- Banaszak, L. A. & Leighley, J. E. (1991). How employment affects women's gender attitudes. The workplace as a locus of contextual effects. *Political Geography Quarterly*, 10(2), 174-185.
- Banaszak, L. A., & Plutzer, E. (1993). Contextual determinants of feminist attitudes: National and subnational influences in Western Europe. *American Political Science Review*, 145-157.
- Baruch, G. K., Biener, L., & Barnett, R. C. (1987). Women and gender in research on work and family stress. *American Psychologist*, 42(2), 130.
- Bergh, J. (2006). Gender attitudes and modernization processes. *International Journal of Public Opinion Research*, 19(1), 5-23.
- Blanchard, L. T., Gurka, M. J., & Blackman, J. A. (2006). Emotional, developmental, and behavioral health of American children and their families: A report from the 2003 national survey of children's health. *Pediatrics*, 117, e1202-e1212.
- Bolzendahl, C. I., & Myers, D. J. (2004). Feminist attitudes and support for gender equality: Opinion change in women and men, 1974-1998. *Social forces*, 83(2), 759-789.
- Borelli, J. L., Nelson, S. K., River, L. M., Birken, S. A., & Moss-Racusin, C. (2017). Gender differences in work-family guilt in parents of young children. *Sex Roles*, 76(5-6), 356-368.
- Constantin, A., & Voicu, M. (2015). Attitudes towards gender roles in cross-cultural surveys: Content validity and cross-cultural measurement invariance. *Social Indicators Research*, 123(3), 733-751.
- Constantin, V. A. (2015). *Attitudes towards gender roles. Institutions, culture or/and individual factors shaping the attitudes towards gender roles?* (Doctoral dissertation, Universität zu Köln).
- Cunningham, M., Beutel, A. M., Barber, J. S., & Thornton, A. (2005). Reciprocal relationships between attitudes about gender and social contexts during young adulthood. *Social Science Research*, 34(4), 862-892.
- Dashti Khavidaki, M. & Hosseini, S. H. (2015). A comparative study on the acceptance of gender stereotypes and their relationship with religiosity (Study of Women and Men over 20 years old in Tehran 6th District in 2013). *Women and family studies*, 3 (2), 151-183. [Text in Persian].
- Denby, R., Rindfleisch, N., & Bean, G. (1999). Predictors of foster parents' satisfaction and intent to continue to foster. *Child abuse & neglect*, 23(3), 287-303.
- Duncan, S. (1994). Theorizing differences in patriarchy. *Environment and Planning A*, 26(8), 1177-1194.



- Duygun, T., & Sezgin, N. (2003). The Effects of Stress Symptoms, Coping Styles and Perceived Social Support on Burnout Level of Mentally Handicapped and Healthy Children? s Mothers. *Türk Psikoloji Dergisi*, 18(52), 37-52.
- Falahati, L. (2016) Attitudes towards gender roles in relation to ethnicity and gender. *Journal of Iranian cultural research*, 33: 33-60. [Text in Persian].
- Farajipak, M., khojastehmehr, R., & Omidian, M. (2020). The Comparison of Marital Satisfaction in Employed and Non-Employed Women: A Meta-Analysis. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 18(1), 201-248. doi: 10.22051/jwsps.2020.29652.2138. [Text in Persian].
- Fuegen, K., Biernat, M., Haines, E., & Deaux, K. (2004). Mothers and fathers in the workplace: How gender and parental status influence judgments of job-related competence. *Journal of Social issues*, 60(4), 737-754.
- Geisler, E., & Kreyenfeld, M. (2011). 'Against all odds: Fathers' use of parental leave in Germany. *Journal of European Social Policy*, 21(1), 88-99.
- Halpern, H. P., & Perry-Jenkins, M. (2016). Parents' gender ideology and gendered behavior as predictors of children's gender-role attitudes: A longitudinal exploration. *Sex roles*, 74(11-12), 527-542.
- Inglehart, R., & Welzel, C. (2007): *Modernization, cultural change, and democracy: the human development sequence*. New York: Cambridge University Press.
- Jakobsson, N., & Kotsadam, A. (2010). Do attitudes toward gender equality really differ between Norway and Sweden?. *Journal of European Social Policy*, 20(2), 142-159.
- Jelen, T. G. (1988). The effects of gender role stereotypes on political attitudes. *The Social Science Journal*, 25(3), 353-365.
- Kane, E. W. (1998). 'Men's and Women's Beliefs About Gender Inequality: Family Ties, Dependence, and Agreement. *Sociological Forum*, 13, 611-637.
- Kasuya, R. T., Bailey, P., & Takeuchi, R. (2010). Caregiver burden and burnout. *Postgraduate Medicine*, 108, 119-123.
- Kroska, A., J. & Elman, C. (2009). Change in attitudes about employed mothers: Exposure, interests, and gender ideology discrepancies. *Social Science Research*, 38(2), 366-382.
- Larsen, K. S., & Long, E. (1988). Attitudes toward sex-roles: traditional or egalitarian? *Sex Roles*, 19, 1-12.
- Le Vigouroux, S., & Scola, C. (2018). Differences in parental burnout: Influence of demographic factors and personality of parents and children. *Frontiers in psychology*, 9, 887.
- Lebert-Charron, A., Dorard, G., Boujut, E., & Wendland, J. (2018). Maternal burnout syndrome: contextual and psychological associated factors. *Frontiers in psychology*, 9, 885.
- Lee, K. S., Tufiş, P. A., & Alwin, D. F. (2010). Separate spheres or increasing equality? Changing gender beliefs in postwar Japan. *Journal of Marriage and Family*, 72(1), 184-201.

- Lindström, C., Åman, J., & Norberg, A. L. (2011). Parental burnout in relation to sociodemographic, psychosocial and personality factors as well as disease duration and glycaemic control in children with Type 1 diabetes mellitus. *Acta Paediatrica*, 100(7), 1011-1017.
- Lu, Y. H. (1993). Sex-role attitudes and the employment of married women---a Detroit area study. *Journal of Women and Gender Studies*, 4, 137-174.
- Luecher, J. L., Dede, D. E., Giten, J. C., Fennel, E., & Maria, B. L. (1999). Parental burden, coping and family functioning in primary caregivers of children with joubert syndrome. *Journal of Child Neurology*, 14, 642-648.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7-8), 837-851.
- Mikolajczak, M., Brianda, M. E., Avalosse, H., & Roskam, I. (a) (2018). Consequences of parental burnout: Its specific effect on child neglect and violence. *Child abuse & neglect*, 80, 134-145.
- Mikolajczak, M., Raes, M. E., Avalosse, H., & Roskam, I. (b) (2018). Exhausted parents: sociodemographic, child-related, parent-related, parenting and family-functioning correlates of parental burnout. *Journal of Child and Family Studies*, 27(2), 602-614.
- Mousavi S F. (2019). The Burnout and Exhaustion Due to Parental Responsibilities: The Role of Parent-Child Demographic Variables. *MEJDS*. 9 :123-123. [Text in Persian].
- Mousavi, S. F. (2018). Collaborating from IRAN in International Investigation of Parental Burnout (IIPB), Directed by Roskam, I. & Mikolajczak, M., UC Louvain, Belgium.
- Mousavi, S. F., Roskam, I. & Mikolajczak, M. (2020). Parental burnout in Iran: Psychometric properties of the Persian (Farsi) version of the Parental Burnout Assessment (PBA). *New Directions for Child and Adolescent Development*. <https://doi.org/10.1002/cad.20369>.
- Movahhed, M., Enayat, H., & Garagi, A. (2005). The impact of socio-economic factors affecting women's attitudes toward gender inequality. *Women in Development & Politics*, 5(1), 27-58. [Text in Persian].
- Myers, C. D., Riley III, J. L., & Robinson, M. E. (2003). Psychosocial contributions to sex-correlated differences in pain. *The Clinical journal of pain*, 19(4), 225-232.
- Niazi M., Ganji, M., & Shafaii Moghaddam, E. (2014). Investigating the Social and Cultural Factors Affecting Attitudes Towards Gender Schema of the Family, Social and Occupational role of Women. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 12(2), 81-116. doi: 10.22051/jwsp.2015.1482. [Text in Persian].
- Nimby, G. T., Lundberg, L., Sveger, T., & McNeil, T. F. (1999). Maternal distress and congenital malformations: do mothers of malformed fetuses have more problems?. *Journal of psychiatric research*, 33(4), 291-301.



- Norberg, A. L. (2007). Burnout in mothers and fathers of children surviving brain tumour. *Journal of clinical psychology in medical settings*, 14(2), 130-137.
- Pelsma, D. M., Roland, B., Tollefson, N., & Wigington, H. (1989). Parent burnout: Validation of the Maslach Burnout Inventory with a sample of mothers. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 22(2), 81-87.
- Pfau-Effinger, B. (2017). *Development of culture, welfare states and women's employment in Europe*. Routledge.
- Rahkar Farshi, M., Valizadeh, L., Zamanzadeh, V., Rssouli, M., Lopez, V., & Cleary, M. (2018). Perceptions of Iranian parents towards the paternal role in raising adolescent children. *Nursing & health sciences*, 20(4), 479-485.
- Ravadrad, A. & Naebi, H. (2007). Gender Analysis of Perceived (Expected) and Performed Roles of Women in Family. *Women in Development & Politics*, 5(1), 27-58. [Text in Persian].
- Roskam, I., Brianda, M. E., & Mikolajczak, M. (2018). A step forward in the conceptualization and measurement of parental burnout: The Parental Burnout Assessment (PBA). *Frontiers in psychology*, 9, 758.
- Roskam, I., Raes, M. E., & Mikolajczak, M. (2017). Exhausted parents: development and preliminary validation of the parental burnout inventory. *Frontiers in psychology*, 8, 163.
- Sherkat, D. (2000) That They Be Keepers of the Home: The Effect of Conservative Religion on Early and Late Transition into Housewifery. *Review of Religious Research*, 41 (3), 344 – 358.
- Tashakkori, A., & Mehryar, A. H. (1982). The differential roles of parents in the family, as reported by a group of Iranian adolescents. *Journal of Marriage and the Family*, 803-809.
- Vinayak, S., & Dhanoa, S. (2017). Relationship of parental burnout with parental stress and personality among parents of neonates with hyperbilirubinemia. *International Journal of Indian Psychology*, 4(2), 102-111.
- Voicu, M., & Constantin, A. (2016). Couple's Status on Labour Market and their Attitudes towards Gender Roles. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 54.
- Wilensky, H. L. (2002) *Rich democracies: Political economy, public policy and performance*. Berkeley CA: University of California Press.

نویسندگان

f.mousavi@alzahra.ac.ir

سیده فاطمه موسوی

دانشیار پژوهشی و محقق در حوزه زن و خانواده. صاحب تالیفات متعدد و ترجمه در حوزه‌های

تعاملات زناشویی و تعاملات والد-فرزند

مقاله پژوهشی

ارزیابی تاثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی بر کارآفرینی زنان در خانه‌های کارآفرینی شهرداری تهران

محمد جواد ارشادی^۱نسا رضایی^۲رضا باقری حسین آبادی^۳

چکیده

این پژوهش با هدف ارزیابی تاثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی بر کارآفرینی زنان در خانه‌های کارآفرینی شهرداری تهران انجام شده است. جامعه آماری، ۳۰ خانه کارآفرینی شهرداری تهران است که در هر خانه، ۱۰۰ کارآفرین وجود دارد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد که ۲۶۵ نفر برآورد گردید. برای سنجش پایایی ابزار اندازه‌گیری پژوهش از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج نشان داد سه متغیر عوامل اجتماعی و فرهنگی بر کارآفرینی زنان تأثیر می‌گذارند که در طول ۳ گام وارد معادله رگرسیونی شدند. در نخستین گام ویژگی‌های شخصیتی وارد معادله رگرسیونی شد و ضریب آن برابر با ۰/۲۴۸ بود. در گام دوم ارتباط با انجمن‌های زنان وارد معادله رگرسیونی شد که ضریب آن برابر با ۰/۹۳۷ بود و در گام سوم الگوی نقش وارد معادله شد که ضریب آن برابر با ۰/۳۳۹ بود. از این

^۱ نویسنده مسئول: دکتری تخصصی مهندسی صنایع، استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران
ershadi@irandoc.ac.ir
^۲ کارشناس ارشد مدیریت کارآفرینی، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران
rezaee@irandoc.ac.ir
^۳ کارشناس ارشد مدیریت کارآفرینی، گرایش کسب و کار جدید، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی
rbagheri60@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۴/۲۸

روابط می‌توان نتیجه‌گرفت عوامل فرهنگی و اجتماعی نسبت به سایر متغیرها به مراتب تاثیر مهم‌تری بر کارآفرینی دارد.

واژگان کلیدی

کارآفرینی، کارآفرینی زنان، خانه‌های کارآفرینی، ارزیابی فرهنگی-اجتماعی، خانه‌های کارآفرینی شهرداری

مقدمه و بیان مسئله

در طول تاریخ زنان دوشادوش مردان در تولید و اشتغال فعالیت داشته‌اند و بخش مهمی از سرمایه انسانی تولید در روستاها و شهرها را تشکیل داده‌اند. همچنین، آن‌ها در بخش چشمگیری از تولیدات اقتصادی و اجتماعی سهم بوده‌اند، اما متأسفانه در آمارهای ارائه شده در حوزه اقتصاد کلان به آن‌ها آنچنان که شایسته است توجه نشده است. افزایش تعداد زنان شاغل واقعیت انکارناپذیر جامعه ایران است. با وجود این، شمار کمی از زنان شاغل، کارآفرین اند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۲). در این میان شناخت توانمندی‌های زنان و هدایت استعدادهای خلاق آنان می‌تواند در بهره‌برداری از ظرفیت‌های این قشر عظیم جامعه موثر باشد (ملکی، ۱۳۷۷). به عبارتی شناسایی الگوهای موفق می‌تواند در ایجاد فضای مناسب برای شکل‌گیری فعالیت‌های کارآفرینانه از سوی زنان با وجود محدودیت‌های فردی و محیطی مفید باشد (نوابخش و همکاران، ۱۳۸۸). بدین‌گونه می‌توان علاوه بر شناخت موانع و محدودیت‌های گوناگون زنان کارآفرین، تدابیر و امکانات تجربه شده موجود را برای رفع موانع مورد مطالعه قرار داد.

نتایج این شناخت امکان مناسبی را برای برنامه‌ریزی و به‌کارگیری ظرفیت‌های کارآفرینی زنان و توسعه آن در سطح ملی فراهم خواهد کرد. از سوی دیگر، به عناصر موثر در امر اشتغال امکان خواهد داد تا برای اقدامات عملی و موثر نسبت به جذب و پرورش استعدادهای بالقوه زنان کشور در زمینه ایجاد کسب و کارهای تازه با دید علمی گام بردارند



و برای جستجوی راه‌هایی برای توسعه کارآفرینی زنان کوشش کنند (ذکریایی و مختارپور، ۱۳۸۹).

بر پایه گزارش دیده‌بان جهانی کارآفرینی (GEM) در ارزیابی شاخص اقدامات جامع کارآفرینانه (TEA^۱) در سال ۲۰۱۹، ۱۰٫۲ درصد از زنان ۱۸ تا ۶۴ ساله‌ای که مشغول به کار بوده‌اند یک کسب و کار تازه را راه‌اندازی کرده‌اند. این عدد حدود سه چهارم شاخص مشابه برای مردان است. در کشورهای با درآمد سالانه پایین این عدد ۱۵٫۱ درصد بوده در حالی‌که این عدد در کشورهای با درآمد سالانه بالا ۸٫۱ درصد است (گزارش دیده‌بانی جهانی کارآفرینی، ۲۰۱۹^۲). براساس همین گزارش تمایل زنان برای راه‌اندازی یک کسب و کار تازه در سه سال آتی به طور میانگین در کل دنیا ۱۷٫۶ درصد است در حالی‌که این شاخص برای مردان ۲۱٫۶ درصد است. همچنین گزارش دیده‌بان جهانی کارآفرینی نشان می‌دهد اگر یک مالک کسب و کار را کسی بدانیم که ۴۲ ماه یک کسب و کار را سرپا نگه داشته است تنها ۶٫۲ درصد از زنان کارآفرین مالک یک کسب و کار بوده‌اند. این شاخص در مورد مردان ۹٫۵ درصد است. زنان کارآفرین در آمریکا از ۱۹۹۷ تا ۲۰۰۳، ۹/۱ میلیون شغل تازه پدید آورده‌اند و سبب اشتغال ۲۷/۷ میلیون تن شده‌اند (باربوتو^۳، ۲۰۰۲). اکنون، زنان کمابیش ۴۰ درصد از همه مشاغل در بخش خصوصی را به دست گرفته‌اند و ۸۰ درصد از کارگران پر کار نیز از زنان اند که بیش از ۳/۶ تریلیون دلار درآمد حاصل از فروش ایجاد کرده‌اند (سیمون^۴، ۲۰۰۶). کارآفرینی زنان در بریتانیا ۳/۳ درصد در ۲۰۰۳ به ۳/۹ درصد در ۲۰۰۴ افزایش یافته است و از هر چهار زن یک تن به کاری تازه می‌پردازد (رینولدز^۵، ۲۰۰۳). در لهستان در سال ۱۹۸۹ سهم زنان دارای کسب و کار ۲/۷ درصد بوده است. در ۱۹۹۱ این رقم به ۳۳ درصد و در ۱۹۹۵ به ۳۹ درصد

^۱ Total Entrepreneurial Activity

^۲ برگرفته از سایت gemconsortium.org

^۳ Barboto

^۴ Simon

^۵ Reynolds

رسیده است که افزایشی چشمگیر است. زنان کارآفرین در کانادا نقش برجسته‌ای در اقتصاد کشور دارند.

در کشورهای در حال توسعه، زنان به دلایل گوناگونی چون بی‌کاری و کاهش دستمزدها و نارضایتی از شغل پیشین وارد کارآفرینی می‌شوند. با توجه به آمارهای رسمی، سهم اشتغال زنان فقط ۱۰ درصد است و میزان بیکاری در میان زنان به خصوص نیروی تحصیل کرده افزایش بسیاری داشته است. در اواخر دهه ۱۹۷۰ در بسیاری از کشورهای پیشرفته به علت تغییر در ارزش‌ها و گرایش‌های جامعه و تغییرات جمعیت‌شناختی، موجی از کسب و کارهای کوچک و افراد خوداشتغال به وجود آمد (ممیز و همکاران، ۱۳۹۲). با توجه به توسعه سهم زنان در اقتصاد ملی و مقابله با بحران بی‌کاری آن‌ها، ضروری است شرایط لازم برای توسعه و کارآفرینی زنان فراهم شود تا آنان با ایجاد کسب و کار و فرصت‌های شغلی برای خود و دیگران بتوانند معضل کنونی جامعه را پایان بخشند. (سنگولاگی و الگاوا دی^۱، ۲۰۱۶).

از سوی دیگر، خانه کارآفرینی، تشکلی مردمی، داوطلبانه و زیرمجموعه سرای محله است که در راستای اهداف کارآفرینی و توانمندسازی، مطابق با سیاست‌های کلان فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران و در چارچوب مقررات و قوانین سرای محله و رویکرد محله‌محوری با همکاری ساکنان و ذی‌نفعان محلی فعالیت می‌کند. محور فعالیت خانه کارآفرینی و توانمندسازی را می‌توان آموزش، ترویج و مشاوره، حمایت و توانمندسازی و مهارت‌آموزی برای رشد و توسعه خلاقیت در شغل و زمینه‌سازی کارآفرینی و اشتغال حداکثری و بهره‌وری دانست.

ارائه فرصت و امکانات اولیه و کم‌هزینه به شهروندان برای بروز ایده‌های کسب‌وکار خلاقانه و کارآفرینانه، یکی از رویکردهای شهرداری تهران است تا از این شیوه بتواند علاوه بر ایفای نقش تسهیل‌گر در حوزه کارآفرینی شهری، از طریق ایجاد فرصت‌های کاری گامی جدی در حمایت از اقشار آسیب‌دیده و در معرض آسیب بردارد. از این رو، می‌توان مهم‌ترین هدف و ضرورت تشکیل خانه کارآفرینی و توانمندسازی را چنین دانست:

¹ Sangolagi & Alagawadi



- استفاده از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های موجود با اولویت محله در حوزه کارآفرینی و توانمندسازی؛
 - فراهم کردن زمینه لازم برای ساکنان محله برای پرورش مهارت‌های خلاقانه و کارآفرینی؛
 - ارتقای آگاهی‌های عمومی مردم در خصوص راه‌های کسب درآمد و ایجاد شبکه‌ها و خوشه‌های کارآفرینی؛
 - توانمندسازی افراد آسیب‌دیده و در معرض آسیب؛
 - رصد همیشگی وضعیت اشتغال و کارآفرینی در سطح محله؛
 - هم‌اندیشی و تبادل نظر در زمینه مطالعه، رصد و شناخت وضعیت کارآفرینی و اشتغال در سطح محله؛
 - ایجاد زمینه مناسب برای جلب مشارکت‌های گوناگون مردم در امور فرهنگی و اجتماعی.
- هدف اصلی این پژوهش ارزیابی میزان تاثیر عوامل فرهنگی - اجتماعی بر کارآفرینی زنان در خانه‌های کارآفرینی شهرداری تهران است، افزون بر آن، این پژوهش به دنبال شناسایی ویژگی‌های فردی، زمینه کارآفرینی، بررسی میزان تاثیر عوامل اجتماعی - فرهنگی، بررسی اهمیت نقش هر یک از متغیرهای اجتماعی فرهنگی بر میزان کارآفرینی زنان کارآفرین و شناسایی متغیرهای تشکیل‌دهنده عوامل اجتماعی فرهنگی است.

پیشینه پژوهش

کریم‌زاده (۱۳۹۸) در پژوهشی که به بررسی موانع کارآفرینی زنان بلوچ شهرستان سراوان پرداخته است، بیان می‌کند از بین موانع موثر بر کارآفرینی زنان بلوچ در شهرستان سراوان موانع شخصیتی-فرهنگی، موثرترین موانع فراروی کارآفرینی زنان بوده و موانع اقتصادی، موانع آموزشی و موانع حمایتی در مراتب بعدی قرار دارند. نتایج همچنین نشان داد که بین موانع شخصیتی-فرهنگی به عنوان اساسی‌ترین مانع پیشروی زنان شهرستان، محدودیت‌های فرهنگی در منطقه از قبیل تعصبات و تبعیضات مهم‌ترین بازدارنده به حساب می‌آیند.

کمائی و افشاری (۱۳۹۶) در تحقیقی دریافتند که میزان مشارکت زنان در نیروی کار در کشورهای مسلمان به طور معناداری کمتر از سایر کشورهاست. سایر ضرایب برآورد شده متغیرهای اقتصادی رگرسیون، از لحاظ آماری معنی دار نیستند.

سبکبار و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی عوامل تاثیر گذار بر اشتغال زنان روستایی کشور در بخش صنعت را بررسی کردند و نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد شمال غرب کشور شامل استان‌های آذربایجان شرقی و غربی و بخش‌هایی از استان مرکزی از نواحی پایه، همچنین استان‌های غربی، جنوب و جنوب شرقی شامل استان‌های ایلام، کرمانشاه، کردستان، خوزستان، سیستان و بلوچستان و بخش‌های جنوبی استان کرمان از نواحی غیرپایه در زمینه اشتغال زنان روستایی در بخش صنعت اند. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد توزیع فضایی ضریب اقتصاد پایه (LQ) زنان روستایی کشاورز کشور به صورت اتفاقی یا پراکنده نبوده است بلکه به صورت خوشه‌ای توزیع شده است.

امینی و همکاران (۱۳۹۶)، در یک پژوهشی کیفی با عنوان "ویژگی‌های هوش کارآفرینانه زنان، بر روی زنان کارآفرین در استان گیلان" ویژگی‌های هوش کارآفرینانه زنان کارآفرین را در قالب شش مضمون اصلی بینش کارآفرینانه، هوش شناختی، هوش اجتماعی، هوش شهودی، هوش جسورانه و هوش برانگیزاننده استخراج و نام‌گذاری کردند. سپس از طریق روش‌های اعتباریابی کیفی، صحت اعتبار آن‌ها را تایید کردند. در نهایت، با استفاده از روش آنتروپی شانون، مقوله‌های ظهوریافته در هریک از مضامین اصلی اولویت‌بندی شدند.

یعقوبی‌فرانی و همکاران (۱۳۹۴)، در تحقیقی با عنوان "تحلیل عوامل موثر بر کارآفرینی زنان روستایی" نشان دادند عوامل فرهنگی- اجتماعی یکی از عوامل تاثیرگذار بر کارآفرینی زنان روستایی است، اثر این عامل بر کارآفرینی زنان روستایی ۰/۲۱۹ به دست آمده است.

افزون بر آن، روشن‌نیا و همکاران (۱۳۹۴)، در تحقیقی با عنوان "چالش‌ها و موانع اجتماعی کارآفرینی زنان" به این نتیجه رسیدند که بررسی موانع اشتغال و کارآفرینی زنان از دیدگاه‌های مختلف نشان می‌دهد نبود خلاقیت و خودباوری، مانع راه کارآفرینی زنان است. عمده فعالیت‌های لازم برای پرورش خلاقیت و خودباوری باید در سنین خردسالی انجام شود.



برچسب‌های جنسیتی که بر نوعی نابرابری میان مرد و زن دلالت دارد از خلال تعالیم خانواده، نظام تعلیم و تربیت، باورهای کلیشه‌ای، انتظارات نقشی و مناسبات حاکم بر کار به زنان منتقل می‌شود.

فیروز آبادی و نصرالهی وسطی (۱۳۹۴)، در تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه میان اعتماد اجتماعی و روحیه کارآفرینی زنان روستایی دهستان شیروان از توابع شهرستان بروجرد"، روحیه کارآفرینی را در ابعاد خلاقیت و ریسک‌پذیری - به عنوان دو بعد مهم در رفتار کارآفرینان - بررسی کردند. نتایج مطالعه نشان داد که رابطه مثبت و معناداری میان ابعاد اعتماد اجتماعی (فردی، عمومی، و نهادی) و ابعاد روحیه کارآفرینی (خلاقیت و ریسک‌پذیری) وجود دارد.

نوابخش و زارع (۱۳۸۹) در بررسی عوامل فرهنگی - اجتماعی موثر بر فرهنگ کارآفرینی مطالعه موردی زنان کارآفرین تهران و حومه، به این نتیجه رسیدند که عوامل فردی و شخصیتی، عوامل محیطی و عوامل شبکه‌ای ۴۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته کارآفرینی را تبیین می‌کنند که تاثیر عوامل فرهنگی بیشتر از سایر عوامل بود.

آراستی (۱۳۸۵) در تحقیق خود با عنوان "ساختارهای فرهنگی - اجتماعی موثر در ایجاد کسب و کارهای کارآفرینانه" نشان داد نگرش اطرافیان به زن کارآفرین، ارزش‌ها و باورهای جامعه، الگوهای نقش و برقراری تعادل بین خانواده و کار از عوامل موثر فرهنگی در توسعه کارآفرینی زنان اند. از آنجاکه مدل‌های نقش آفرینی تأثیر زیادی بر نسل جوان دارد، برجسته نشان دادن زنان کارآفرین موفق می‌تواند نقش عمده‌ای در تشویق سایر زنان برای شروع یک کسب و کار باشد.

رودبومو و همکاران^۱ (۲۰۲۰) دریافته‌اند زنان کارآفرین برای کسب دانش و مهارت بیشتر نیاز به آموزش بیشتر در زمینه کارآفرینی تجاری دارند. خانه‌های کارآفرینی سازگاری بیشتری با مشاغل زنان دارند و می‌توانند به عنوان پتانسیل در توانمندسازی این افراد در مشاغل خود کمک کنند. همچنین، در صورت تدوین سیاست‌های کارآفرینی بیشتر در حمایت از زنان، این فعالیت‌ها

^۱ Rudhumbu

می‌تواند زنان کارآفرین را تقویت کند. همچنین در صورت حمایت‌های لازم، زنان می‌توانند به اندازه مردان در تجارت فعالیت کنند.

اوریاخوگبا^۱ (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای با عنوان "توانمندسازی صنعتگران زن روستایی در کوازولو-ناتال پویایی مالکیت معنوی، اصطلاحات فرهنگی سنتی، نوآوری و کارآفرینی اجتماعی"، بیان کرد که شیوه‌های نوآوری مشارکتی و فراگیر و شیوه‌های کارآفرینی اجتماعی، توانمندی زیادی را برای صنعتگران ایجاد می‌کند، صرف نظر از این که سیستم مالکیت معنوی فرصت‌های در دسترسی را ارائه نمی‌دهد. بدین ترتیب، در این مورد، توجه به نوآوری فراگیر و کارآفرینی اجتماعی، سازوکارهای موثری برای توانمندسازی صنایع دستی زنان روستایی به نظر می‌رسد.

کاوالکانت و تاواریس^۲ (۲۰۰۵) در مطالعه خود نشان دادند عوامل فرهنگی-اجتماعی و آداب و سنن هر کشور در میزان مشارکت زنان در بازار کار مؤثر است. پروت و رومی^۳ (۲۰۰۸) در بررسی موانع توسعه و پیشرفت زنان کارآفرین در پاکستان دسترسی نداشتن به سرمایه، زمین، محل کسب و کار، فناوری اطلاعات، آموزش و نگرش‌های ذاتی را از موانع توسعه‌ی کارآفرینی زنان این کشور بیان کرده‌اند.

ساپلتون^۴ (۲۰۰۹) با استفاده از داده‌های تحقیق مرکز مطالعات اجتماعی اروپا به این نتیجه رسید زنانی که در حوزه‌های سنتی زنانه صاحب کسب‌وکار اند، از بالاترین سطح سرمایه اجتماعی برخوردارند. در مقابل، در حوزه‌هایی که مرد و زن در بخش‌های سنتی مردانه فعالیت دارند، زنان سطوح پایین‌تری از سرمایه اجتماعی را در ابعاد اعتماد، مشارکت اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی از خود نشان می‌دهند. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که خوداشتغالی در حوزه‌های سنتی بر اساس جنسیت یا غیرسنتی بودن، بر سطح سرمایه اجتماعی تاثیر می‌گذارد.

¹ Oriakhogba

² Cavalcant & Tavares

³ Parrott & Roomi

⁴ Sappleton



از نظر پون و دیگران^۱ (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "سرمایه اجتماعی و کارآفرینی زنان در مناطق روستایی: شواهدی از ویتنام، جغرافیای کاربردی" سرمایه اجتماعی خانواده، احتمال کارآفرینی در زنان را افزایش می‌دهد اما سرمایه اجتماعی نهادی تاثیر معکوسی دارد. همچنین فاصله تا بازارهای عمومی به طور چشمگیری احتمال کارآفرینی را در زنان بالا می‌برد و نیز دسترسی به سرمایه مانند وام‌های خرد مالی تاثیر مثبتی در این امر دارد.

کاستا و ریچکرز^۲ (۲۰۱۲) جنسیت و کارآفرینی غیرکشاورزی را در مناطق روستایی بنگلادش، اندونزی و سریلانکا به استثنای اتیوپی، بررسی کردند و دریافتند زنان نسبت به مردان تمایل کمتری به کارآفرینی غیرکشاورزی دارند. کارآفرینی غیرکشاورزی در زنان ارتباطی با ترکیب خانوار و دسترسی به امکانات آموزشی ندارد. به جز اندونزی بنگاه‌های اقتصادی ایجاد شده توسط زنان کوچک‌تر بوده و بهره‌وری پایین‌تری داشته است.

با توجه به پیشینه پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که ویژگی‌های شخصیتی چون هوش، خلاقیت و خودباوری و عوامل فرهنگی اجتماعی چون مذهب، اعتماد اجتماعی و ساختار فرهنگی بر کارآفرینی زنان تاثیرگذار بوده است. افزون بر آن، به نظر می‌رسد پژوهش‌های اندکی به عوامل تاثیرگذار بر کارآفرینی زنان در خانه‌های کارآفرینی، به‌عنوان یک نهاد کلیدی این حوزه، پرداخته‌اند. بر این اساس، تاثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی که در برگیرنده انگیزه‌ها و اهداف شخصی، ویژگی‌های فردی، سرمایه‌های انسانی زنان، الگوی نقش زنان، تضاد نقش زنان، عوامل رسمی و غیررسمی فرهنگی و ارتباط با انجمن‌های تخصصی بر کارآفرینی است در این پژوهش بررسی شدند. بدین ترتیب در ادامه به ارائه فرضیات پژوهش خواهیم پرداخت.

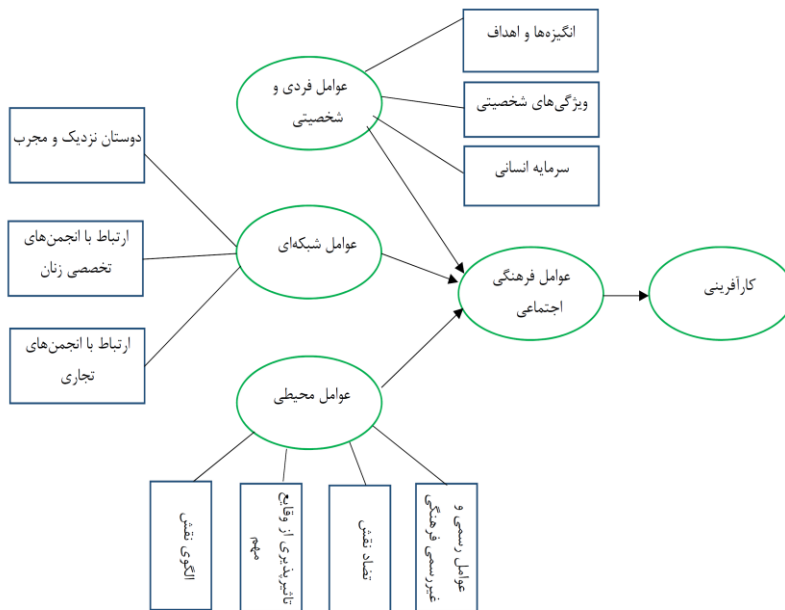
فرضیه‌های پژوهش

فرضیه کلی این پژوهش تاثیرگذاری عوامل فرهنگی - اجتماعی بر کارآفرینی زنان در خانه‌های کارآفرینی شهرداری تهران است. از سوی دیگر، فرضیات فرعی پژوهش شامل موارد زیرند:

^۱ Poon

^۲ Costa & Rijkers

- انگیزه‌ها و اهداف شخصی بر کارآفرینی زنان تأثیر دارد.
- ویژگی‌های فردی بر کارآفرینی زنان تأثیر دارد.
- سرمایه انسانی بر کارآفرینی زنان تأثیر دارد.
- الگوی نقش بر کارآفرینی زنان تأثیر دارد.
- تضاد در نقش بر کارآفرینی زنان تأثیر دارد.
- عوامل رسمی و غیررسمی فرهنگی بر کارآفرینی زنان تأثیر دارد.
- ارتباط با انجمن‌های تخصصی زنان بر کارآفرینی تأثیر دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



روش تحقیق

پژوهش حاضر به بررسی چگونگی اثرگذاری عوامل گوناگون فرهنگی و اجتماعی بر توسعه کارآفرینی زنان می‌پردازد. بافت مورد توجه در این پژوهش خانه‌های کارآفرینی زنان است که برپایه بررسی‌های انجام شده توانسته است تاثیرگذاری معناداری در کارآفرینی زنان داشته باشد. از سوی دیگر، افزون بر ایجاد زیرساخت‌هایی مانند خانه‌های کارآفرینی توجه به حوزه‌های فرهنگی و اجتماعی برای اثربخشی مناسب برنامه‌های کارآفرینی زنان اجتناب‌ناپذیر است. همچنین، همان‌گونه که در بخش پیشین اشاره شد مفهوم توسعه کارآفرینی جنبه‌های گوناگونی دارد که لازم است به درستی تعریف شود. برپایه مطالعات پیشین و متغیرهای مورد اشاره مدل مفهومی پژوهش (شکل ۱) تدوین گردید که در ادامه چارچوب آن معرفی می‌شود.

متغیر وابسته این پژوهش توسعه کارآفرینی در خانه‌های کارآفرینی شهرداری شهر تهران است. این متغیر در قالب ۹ گویه مورد ارزیابی قرار گرفته و مفاهیمی مانند استفاده از روش‌ها و شیوه‌های جدید تولید، سطح تولید و بهره‌وری سالانه، شیوه‌های خلاقانه، فناوری‌های جدید، بازاریابی، تنوع محصولات، جذب سرمایه و ایجاد فرصت‌های جدید شغلی را در بر می‌گیرد. متغیرهای مستقل این پژوهش عوامل اجتماعی-فرهنگی است که متغیرهای ویژگی‌های فردی و شخصیتی (انگیزه‌ها و اهداف، ویژگی‌های شخصیتی، سرمایه انسانی)، عوامل شبکه‌ای (دوستان، ارتباط با انجمن‌های تخصصی زنان، ارتباط با انجمن‌های تجاری) و عوامل محیطی (الگوی نقش، تضاد نقش، عوامل رسمی و غیررسمی فرهنگی) را شامل می‌شود.

در این پژوهش از روش پیمایشی برای جمع‌آوری داده استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل خانه‌های کارآفرینی فعال شهر تهران بود. ۳۰ خانه کارآفرینی که در هر خانه کارآفرینی ۱۰۰ کارآفرین وجود دارد جامعه آماری را تشکیل داد (N=3000). در پژوهش حاضر به منظور تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده و براساس این ابزار حجم نمونه مورد نیاز برابر ۲۶۵ نفر برآورد گردید که ۲۶۵ پرسش‌نامه توزیع و در نهایت ۲۵۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. روش نمونه‌گیری پژوهش نمونه‌گیری طبقه‌ای با انتساب متناسب است.

همچنین برای تعیین روایی (اعتبار) پرسش‌نامه از اعتبار محتوایی^۱ بهره برده شد. با توجه به اینکه اعتبار محتوایی بستگی به قضاوت و نظر افراد متخصص و کارشناس در موضوع مورد مطالعه دارد، برای تعیین اعتبار پرسش‌نامه در پژوهش حاضر، پرسش‌نامه در اختیار شمار مشخص شده‌ای از اعضای هیئت علمی گروه آموزشی مدیریت کارآفرینی و کسب و کار جدید در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران قرار گرفت و پس از جمع‌بندی نظرات آنان نسبت به اصلاح و تنظیم پرسش‌نامه نهایی اقدام شد.

در این مطالعه به منظور سنجش پایایی ابزار اندازه‌گیری پژوهش از آزمون ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی^۲ استفاده شد. زمانی روش ضریب آلفای کرونباخ به کار می‌رود که پرسش‌های بیان شده به صورت طیف لیکرت از ۱ تا ۵ تعیین شده باشد. همچنین قابلیت اعتماد (پایایی) بخش‌های مختلف پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ در مرحله پیش‌آزمون با ۳۰ نفر از اعضای هیئت علمی داخل جامعه آماری پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSSWin24 محاسبه شد و نتایج آن در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱. مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد گویه‌ها	مقدار آلفای کرونباخ
ویژگی‌های فردی و شخصیتی	۲۶	۰/۷۵
عوامل شبکه‌ای	۲۲	۰/۸۶
عوامل محیطی	۲۹	۰/۷۵
توسعه کارآفرینی	۹	۰/۹۲

^۱ Content Validity

^۲ Composite Reliability



یافته‌ها

یافته‌های حاصل از پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه شده است. در بخش توصیفی به توصیف و بررسی وضعیت موجود و تحلیل متغیرهای تحقیق پرداخته می‌شود و از آمارهای توصیفی نظیر فراوانی، میانگین، انحراف معیار، ضریب تغییرات، بیشینه و کمینه استفاده می‌شود. در بخش استنباطی به بررسی روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق پرداخته می‌شود و از تحلیل‌های استنباطی نظیر تحلیل همبستگی، تحلیل رگرسیون و تحلیل عاملی اکتشافی استفاده می‌شود.

الف) تحلیل‌های توصیفی

نتایج پژوهش نشان داد که میانگین سن پاسخگویان ۳۵/۷ سال با انحراف معیار ۹/۵۶ سال بود و در دامنه سنی ۱۸ تا ۶۷ سال قرار داشتند. با توجه به دامنه سنی، پاسخ‌گویان در ۶ طبقه دسته‌بندی گردیدند (جدول ۲). بر این اساس، بیشترین فراوانی مربوط به طبقه سنی ۴۰-۳۱ است. ۹۳ نفر (۳۷/۲ درصد) از نمونه مورد مطالعه در این طبقه سنی قرار دارند. همچنین ۲۰/۳ درصد از پاسخ‌گویان مجرد و ۷۷/۵ درصد از آن‌ها متأهل اند.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس سن (سال)

طبقه سنی	فراوانی (نفر)	درصد	درصد تجمعی
کمتر از ۲۰	۶	۲/۴	۲/۴
۲۱-۳۰	۷۷	۳۰/۸	۳۳/۲
۳۱-۴۰	۹۳	۳۷/۲	۷۰/۴
۴۱-۵۰	۶۰	۲۴	۹۴/۴
۵۱-۶۰	۸	۳/۲	۹۷/۶
بالای ۶۰	۴	۱/۶	۹۹/۲
بدون پاسخ	۲	۰/۸	۱۰۰
جمع	۲۵۰	۱۰۰	-

بیشینه=۵۸ کمینه=۱۸ میانگین= ۳۷/۷ انحراف معیار=۹/۵۶

بر اساس یافته‌های پژوهش ۲۹/۲ درصد از پاسخ‌گویان با بیشترین فراوانی (۷۳ نفر) در منطقه ۱ شهر تهران سکونت داشتند. همچنین ۸۵/۶ درصد از پاسخ‌گویان با بیشترین فراوانی (۲۱۰ نفر) در شمال شهر تهران زندگی می‌کنند. (جدول ۳)

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر اساس محدوده منطقه سکونت

منطقه	فراوانی (نفر)	درصد
۱	۷۳	۲۹/۲
۲	۵۰	۲۰
۳	۵۸	۲۳/۴
۵	۱۸	۷/۵
۸	۹	۳/۳
۱۸	۶	۲/۵
۱۹	۲	۰/۸
۲۰	۴	۱/۷
گمشده	۲۳	۹/۲
جمع	۲۵۰	۱۰۰

نتایج پژوهش نشان داد میانگین درآمد خانواده کارآفرینان مورد مطالعه ۸/۵ میلیون (با انحراف معیار ۷/۲۴ سال) بود و درآمد خانواده آن‌ها در دامنه ۰/۸ تا ۲۸ میلیون قرار داشت. با توجه به دامنه درآمد، کارآفرینان مورد مطالعه در ۶ طبقه دسته‌بندی گردیدند (جدول ۴).

جدول ۴. توزیع فراوانی درآمد کارآفرینان مورد مطالعه (میلیون تومان)

طبقات درآمد خانواده	فراوانی (نفر)	درصد	درصد تجمعی
۱ میلیون و کمتر	۲۴	۹/۶	۹/۶
۱-۴	۱۰۲	۴۰/۸	۵۰/۴
۴-۷	۱۰	۴	۵۴/۴



۶۴/۴	۱۰	۲۵	۱۰-۷/۱
۶۵/۶	۱/۲	۳	۱۳-۱۰/۱
۷۹/۶	۳۲	۸۰	بالای ۱۳ میلیون
۱۰۰	۲/۴	۶	گمشده

بر اساس نتایج ارائه شده مشاهده می‌شود که بیشترین فراوانی مربوط به طبقه ۱-۱/۱ میلیون تومان است که ۱۰۲ نفر (۴۰/۸ درصد) از کارآفرینان مورد مطالعه در این طبقه قرار داشتند و میانگین درآمد کسب و کار کارآفرینان مورد مطالعه ۲/۴ میلیون (با انحراف معیار ۳/۸۱) بود که درآمد خانواده آن‌ها در دامنه ۰/۶ تا ۳۲ میلیون قرار داشت. با توجه به دامنه درآمد، کارآفرینان مورد مطالعه در ۶ طبقه دسته‌بندی گردیدند (جدول ۵).

جدول ۵. توزیع فراوانی درآمد کارآفرینان مورد مطالعه (میلیون تومان)

درصد تجمعی	درصد	فراوانی (نفر)	طبقات درآمد خانواده
۱۹/۱۶	۱۹/۱۶	۴۸	۱ میلیون و کمتر
۵۶/۳۶	۳۷/۵	۹۴	۲-۱/۱
۸۵/۲۵	۲۹/۱۶	۷۳	۳-۲/۱
۹۱/۹۱	۶/۶۶	۱۷	۴-۳/۱
۹۳/۵۷	۱/۶۶	۴	بالای ۴ میلیون
۱۰۰	۵/۸	۱۵	گمشده
-	۱۰۰	۲۵۰	جمع

بر اساس یافته‌های پژوهش، ۴۶/۶۶ درصد از پاسخگویان با بیشترین فراوانی (۱۱۷ نفر) بی‌سواد بودند. در جدول ۶ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر پایه میزان تحصیلات ارائه شده است.

جدول ۶. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس میزان تحصیلات

تحصیلات	فراوانی (نفر)	درصد
بی سواد	۱۱۷	۴۶/۶۶
خواندن و نوشتن	۶۵	۲۵/۸
دیپلم	۸	۳/۳
فوق دیپلم	۱۵	۵/۸
کارشناسی	۲۵	۱
کارشناسی ارشد و بالاتر	۶	۲/۵
گمشده	۱۵	۵/۸
جمع	۲۵۰	۱۰۰

بر اساس یافته‌های پژوهش تحصیلات پدر یا همسر ۳۱/۱ درصد از پاسخگویان با بیشترین فراوانی (۷۷ نفر) فوق دیپلم بود. (جدول ۷).

جدول ۷. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس میزان تحصیلات پدر خانواده یا همسر

تحصیلات	فراوانی (نفر)	درصد
بی سواد	۶	۲/۵
خوانده و نوشتن	۲۳	۹/۲
دیپلم	۶۰	۲۴/۴
فوق دیپلم	۷۷	۳۱/۱
کارشناسی	۶۹	۲۷/۷
کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۳	۵
گمشده	۲	۰/۸
جمع	۲۵۰	۱۰۰



همچنین تحصیلات مادر خانواده ۳۵ درصد از پاسخگویان با بیشترین فراوانی (۸۸ نفر) دیپلم بود. (جدول ۸).

جدول ۸. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس میزان تحصیلات

تحصیلات	فراوانی (نفر)	درصد
بی سواد	۱۰	۴/۲
خواندن و نوشتن	۵۲	۲۰/۸
دیپلم	۸۸	۳۵
فوق دیپلم	۵۲	۲۰/۸
کارشناسی	۳۳	۱۳/۳
کارشناسی ارشد و بالاتر	۸	۳/۳
گمشده	۶	۲/۵
جمع	۲۵۰	۱۰۰

افزون بر این، شغل پدر خانواده یا همسر ۳۱/۷ درصد از پاسخگویان با بیشترین فراوانی (۷۷ نفر) کارآفرین بود (جدول ۹) و ۶۵/۸ درصد از پاسخگویان با فراوانی (۱۶۵ نفر) در اقوام کارآفرین داشتند (جدول ۱۰).

جدول ۹. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس شغل

شغل	فراوانی (نفر)	درصد
کارمند	۳۱	۱۲/۵
کارگر	۴۲	۱۶/۷
کارآفرین	۷۹	۳۱/۷
آزاد	۵۸	۲۳/۳
بازنشسته	۲۷	۱۰/۸
گمشده	۱۳	۴/۲
جمع	۲۵۰	۱۰۰

جدول ۱۰. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس کارآفرینی اقوام

شغل	فراوانی (نفر)	درصد
بله	۱۶۵	۶۵/۸
خیر	۶۵	۲۵/۸
گمشده	۲۱	۸/۳
جمع	۲۵۰	۱۰۰

افزون بر این، ۴۹/۲ درصد از کارآفرینان در بخش صنعت و ۴۸/۳ درصد در بخش خدمات مشغول به کار بودند. (جدول ۱۱) و ۵۱/۷ درصد از پاسخگویان در کلاس‌های آموزش کارآفرینی شرکت نکرده‌اند. (جدول ۱۲)

جدول ۱۱. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس حوزه اشتغال

شغل	فراوانی (نفر)	درصد
صنعت	۱۲۳	۴۹/۲
خدمات	۱۲۱	۴۸/۳
گمشده	۶	۲/۵
جمع	۲۵۰	۱۰۰

جدول ۱۲. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس شرکت یا شرکت نکردن در کلاس‌های کارآفرینی

شرکت در کلاس‌های کارآفرینی	فراوانی (نفر)	درصد
بله	۱۱۷	۴۶/۷
خیر	۱۲۹	۵۱/۷
گمشده	۴	۱/۷
جمع	۲۵۰	۱۰۰

اولویت‌بندی گویه‌های ویژگی‌های فردی نتایج نشان می‌دهد: سخت‌کوشی را دوست دارم، کسب موفقیت در کار و زندگی (توفیق طلبی) برای من مهم است، تمایل به همکاری و کار



گروهی دارم. سه گویه ویژگی‌های فردی و آدمی سختگیر و بی‌گذشت هستم، تعهد و مسئولیت-پذیری بالایی دارم اولویت بالاتری دارند و ترجیح می‌دهم با دیگران همکاری کنم تا با آن‌ها به رقابت پردازم. پایین‌ترین رتبه‌ها را دارند. (جدول ۱۳)

جدول ۱۳. نتایج اولویت‌بندی گویه‌های فردی و شخصیتی

گویه	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
سخت کوشی را دوست دارم.	۴/۱۲	۰/۷۹	۰/۱۹
کسب موفقیت در کار و زندگی (توفیق طلبی) برای من مهم است.	۴/۰۳	۰/۸۴	۰/۲
تمایل به همکاری و کار گروهی دارم.	۳/۸۹	۰/۸۱	۰/۲۱
معمولاً ترجیح می‌دهم کارهایم را به تنهایی انجام دهم.	۳/۷	۰/۷۸	۰/۲۱
اعتماد به نفس و خودباوری بالایی دارم.	۳/۸۶	۰/۸۱	۰/۲۱
اراده و پشتکار زیادی از خود نشان می‌دهم.	۴/۲	۰/۹۱	۰/۲۱
مهارت ارتباطی مناسب با دیگران دارم.	۳/۵۹	۰/۸۴	۰/۲۳
انعطاف‌پذیری در برابر مشکلات و تغییرات برای من اهمیت زیادی دارد.	۳/۷۹	۰/۸۹	۰/۲۳
توانایی سازگاری با دیگران دارم.	۳/۸۱	۰/۹۴	۰/۲۴
فرد دوراندیشی هستم.	۳/۸۹	۰/۹۷	۰/۲۵
برخورد مثبت با مشکلات دارم.	۳/۶۸	۰/۹۲	۰/۲۵
فرد ریسک‌پذیری هستم.	۳/۷۶	۰/۹۵	۰/۲۵
به انجام کارها به شیوه‌های جدید تمایل دارم.	۳/۸۱	۰/۹۷	۰/۲۵
به آینده خوش‌بین ام.	۳/۷۵	۰/۹۶	۰/۲۵
ترجیح می‌دهم دنبال کارهای خودم را بگیرم تا اینکه رهبر دیگران باشم.	۰/۷۵	۰/۹۷	۰/۲۵
شخص بسیار فعالی هستم.	۳/۷۲	۰/۹۹	۰/۲۶
استقلال طلبی را دوست دارم.	۳/۶۴	۰/۹۷	۰/۲۶
احساس نیاز به ایجاد تغییر در زندگی دارم.	۳/۶۷	۰/۹۹	۰/۲۷
هدف مشخصی در زندگی دارم.	۳/۸	۱/۰۷	۰/۲۸
توانایی تصمیم‌گیری سریع بالایی دارم.	۳/۶۳	۱/۰۴	۰/۲۸
آدم نامنظم و بی‌برنامه‌ای هستم.	۳/۳۳	۱/۲۳	۰/۳۷

همیشه وقتی قول انجام کاری را بدهم، مردم می‌توانند به انجام آن کار اطمینان کنند.	۲/۸۹	۱/۱	۰/۳۸
معمولاً درباره قصد و نیت دیگران بدبین و بدگمان هستم.	۳/۱۳	۱/۲۲	۰/۳۹
خودم را آدم خوشحال و سرزنده‌ای نمی‌دانم.	۲/۴۱	۱	۰/۴۱
از لحاظ نگرش‌های اجتماعی، آدمی سختگیر و بی‌گذشت هستم.	۲/۴۱	۱/۰۵	۰/۴۳
تعهد و مسئولیت‌پذیری بالایی دارم.	۲/۰۷	۱/۲۱	۰/۵۸
ترجیح می‌دهم با دیگران همکاری کنم تا با آن‌ها به رقابت پردازم.	۴/۰۴	۲/۹	۰/۷۲

اولویت‌بندی گویه‌های عوامل شبکه‌ای نشان می‌دهد؛ اقدامات فرهنگی در رابطه با کارآفرینی زنان تأثیر زیادی در من داشت، من زنان کارآفرین زیادی را می‌شناسم و قوانین تصویب شده در رابطه با کارآفرینی زنان کمک زیادی به ایجاد و رشد کسب و کار می‌کند، در سه اولویت اول گویه‌های عوامل شبکه‌ای قرار دارند و در جلسات انجمن‌های زنان شرکت می‌کنم، سعی دارم در هسته‌ی مرکزی این انجمن‌ها باشم و در انجمن‌های زنان مشارکت فعال دارم در رتبه‌های پایین قرار داشتند (جدول ۱۴).

جدول ۱۴. نتایج اولویت‌بندی گویه‌های عوامل شبکه‌ای

متغیر	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
اقدامات فرهنگی در رابطه با کارآفرینی زنان تأثیری زیادی در من داشت.	۳/۴	۱/۰۸	۰/۳۱
من زنان کارآفرین زیادی را می‌شناسم.	۳/۳۶	۱/۰۷	۰/۳۱
قوانین تصویب شده در رابطه با کارآفرینی زنان کمک زیادی به ایجاد و رشد کسب و کار می‌کند.	۳/۴۴	۱/۱۱	۰/۳۲
تقدیر از زنان کارآفرین و نمونه انگیزه مرا برای کارآفرینی زیاد می‌کند.	۳/۳۹	۱/۱	۰/۳۲
با انجمن‌های تخصصی زنان در ارتباط هستم.	۳/۲۱	۱/۰۴	۰/۳۲
نگرش افراد خانواده به کسب و کار زنان تأثیر زیادی در کارآفرینی دارد.	۳/۲۴	۱/۱۲	۳/۳۴
همیشه به دنبال یادگیری از دوستانم در مورد کارآفرینی هستم.	۳/۲۳	۱/۱۲	۰/۳۴
نگاه جامعه به کسب و کار زنان اهمیت دارد.	۳/۰۸	۱/۱۵	۰/۳۷



رسانه‌های جمعی نقش مهمی در ایجاد انگیزش من داشتند.	۳/۱	۱/۱۸	۰/۳۸
جایگاه اجتماعی من باید بالاتر باشد.	۳/۰۱	۱/۱۹	۰/۳۹
با دوستان کارآفرینم ارتباط خوبی دارم.	۲/۸۵	۱/۱۶	۰/۴۱
حضور در انجمن‌های کسب و کار به تولید کمک می‌کند.	۲/۸۱	۱/۱۵	۰/۴۱
فعالیت زیادی در گروه‌های کسب و کار انجام می‌دهم.	۲/۶۳	۱/۱۳	۰/۴۳
با انجمن‌های تخصصی در رابطه با کسب و کار ارتباط دارم.	۲/۶۳	۱/۲۴	۰/۴۷
دوستان کارآفرین زیادی دارم.	۲/۵۲	۱/۲	۰/۴۷
در جلسات انجمن‌های زنان شرکت می‌کنم.	۲/۵۴	۱/۲۴	۰/۴۸
سعی دارم در هسته‌ی مرکزی این انجمن‌ها باشم.	۲/۴۴	۱/۲۱	۰/۴۹
در انجمن‌های زنان مشارکت فعال دارم.	۲/۴۴	۱/۲	۰/۵

نتایج به دست آمده از گویه‌های عوامل محیطی نشان می‌دهد گویه‌های: فعالیت اقتصادی زنان در جامعه باید در فرهنگ مردم وارد شود، احترام به نظرات و تصمیمات زنان در جامعه، اعتماد به توانایی زنان در مدیریت کسب و کار در سه اولویت اول قرار دارند و گویه‌های عوامل محیطی و دعوت به شراکت از سوی دوستان باعث شد من کارآفرین شوم، من باید شغل بهتری پیدا کنم و بیکاری برای من ناراحت‌کننده است در سه رتبه آخر قرار دارند. (جدول ۱۵)

جدول ۱۵. نتایج اولویت‌بندی گویه‌های عوامل محیطی

گویه	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
فعالیت اقتصادی زنان در جامعه باید در فرهنگ مردم وارد شود.	۳/۹۲	۱/۰۸	۰/۲۷
احترام گذاشتن به نظرات و تصمیمات زنان در جامعه	۳/۷۶	۱/۰۴	۰/۲۷
اعتماد داشتن به توانایی زنان در مدیریت کسب و کار	۳/۶۹	۱/۰۳	۰/۲۷
میزان مشارکت در فعالیت‌های گروهی	۳/۵۳	۱	۰/۲۸
برای انجام کارهای خانه و خانواده نیز برنامه‌ریزی دارم.	۳/۷۱	۱/۰۸	۰/۲۹
نقش زنان در بیان راه حل برای مسائل جامعه	۳/۶	۱/۰۶	۰/۲۹
شغل قبلی برای من مناسب نبود.	۳/۵	۱/۰۶	۰/۳

رواج تفکرات سنتی درباره زنان و توانایی‌های آنها	۳/۵	۱/۰۷	۰/۳
نوع شغل فرد نوع دیدگاه مردم به او را تعیین می‌کند.	۳/۶	۱/۱۲	۰/۳۱
میزان بهره‌مندی زنان از حقوق برابر در جامعه	۳/۵۹	۱/۱۳	۰/۳۱
کسب و کار فقط برای مردان نیست.	۳/۷۴	۱/۲	۰/۳۲
آموزش مهارت‌ها اثر مهمی بر ایجاد کسب و کار دارد.	۳/۴۴	۱/۱	۰/۳۲
جدا شدن از همسر باعث شد کسب و کار جدید راه بیندازم.	۳/۳۵	۱/۱	۰/۳۳
کمبود فرصت شغلی مرا به کارآفرینی تشویق کرد.	۳/۰۹	۱/۰۸	۰/۳۴
مناسب بودن فضا برای فعالیت اقتصادی زنان	۳/۵۴	۱/۲۵	۰/۳۵
درآمد ناکافی خانواده‌ام باعث شد تا من این راه‌حل را انتخاب کنم.	۳/۰۸	۱/۱	۰/۳۶
ایده‌ی ایجاد شده در ذهنم مرا به این کار علاقه‌مند ساخت.	۳/۰۷	۱/۲	۰/۳۹
روابط شغلی قبلی‌ام در ایجاد کسب و کار جدید تأثیر داشت.	۳/۰۳	۱/۱۹	۰/۳۹
پیشرفت نکردن در شغل قبلی‌ام باعث ایجاد کسب و کار جدید شد.	۳/۰۷	۱/۲	۰/۳۹
تشویق والدینم محرکی برای شروع کار من بود.	۳/۰۱	۱/۲۴	۰/۴۱
دعوت به شراکت از سوی دوستان باعث شد من کارآفرین شوم.	۲/۶۵	۱/۲	۰/۴۷
من باید شغل بهتری پیدا کنم.	۴/۱۵	۲/۷۱	۰/۶۵
بیکاری برای من ناراحت‌کننده است.	۳/۹۴	۳/۹۸	۰/۷۵

نتایج ارائه شده در جدول ۱۶ نشان می‌دهد در اولویت‌بندی گویه‌های توسعه کارآفرینی گویه‌های رشد سطح درآمد، استفاده از روش‌ها و شیوه‌های جدید تولید و افزایش سطح تولید و بهره‌وری سالانه در سه اولویت اول قرار دارند و جذب سرمایه و منابع مالی گوناگون، ایجاد فرصت‌های جدید شغلی و به‌کارگیری روش‌های متنوع و جدید در توزیع و فروش در رتبه‌های آخرند.



جدول ۱۶. نتایج اولویت‌بندی گویه‌های عوامل محیطی

ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	گویه
۰/۳۱	۱	۳/۱۷	رشد سطح درآمد
۰/۰۳۳	۱/۰۳	۳/۱۳	استفاده از روش‌ها و شیوه‌های جدید تولید
۰/۳۴	۱/۰۱	۲/۸۹	افزایش سطح تولید و بهره‌وری سالانه
۰/۳۶	۱/۱	۳/۰۷	استفاده از شیوه‌های خلاق و متفاوت نسبت به کسب و کارهای مشابه
۰/۳۸	۱/۱۳	۲/۹۸	استفاده از ابزار و فناوری جدید تولید
۰/۳۸	۱/۱	۲/۹۲	شناسایی و ورود به بازارهایی جدید
۰/۳۸	۱/۱۸	۳/۱	تولید و ارائه محصولات جدید و متنوع
۰/۳۸	۱/۱۳	۲/۹۲	جذب سرمایه و منابع مالی گوناگون
۰/۳۹	۱/۱۸	۳/۰۳	ایجاد فرصت‌های جدید شغلی
۰/۴۱	۱/۲۴	۲/۹۸	به کارگیری روش‌های متنوع و جدید در توزیع و فروش

ب) یافته‌های استنباطی

در این مطالعه برای بررسی روابط بین متغیرها از ضریب همبستگی اسپیرمن و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج ارائه شده در جدول ۱۷، نشان دهنده‌ی این است که رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری بین سن و کارآفرینی زنان وجود دارد، افزایش سن زنان و مشکلات موجود باعث می‌شود زنان به دنبال پیدا کردن شغل باشند. اما بین درآمد خانواده، درآمد از کسب و کار، تحصیلات، تحصیلات پدر یا همسر، تحصیلات مادر با کارآفرینی زنان رابطه‌ای وجود ندارد.

جدول ۱۷. نتایج تحلیل همبستگی بین توسعه‌ی کارآفرینی و سایر متغیرها

متغیر	نوع ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی (r)
درآمد خانواده	پیرسون	۰/۹۷	۰/۰۰۶
درآمد از کسب و کار	پیرسون	۰/۵۷	-/۰۵

۰/۲۳۷	۰/۰۱**	پیرسون	سن
۰/۰۷۵	۰/۴۲۵	اسپیرمن	تحصیلات
۰/۰۷۲	۰/۴۳۶	اسپیرمن	تحصیلات پدر یا همسر
-۰/۰۵۶	۰/۵۵	اسپیرمن	تحصیلات مادر

** معنی داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد

یکی از مفروضات مهم اکثر آزمون‌ها به خصوص در آزمون‌های مربوط به فرضیه‌های علی این است که نباید رابطه هم‌خطی وجود داشته باشد. بدین معنی که هیچ یک از متغیرهای مستقل نباید رابطه خطی با یکدیگر داشته باشند. با توجه به این نکته و نتایج ارائه شده در جدول ۱۸ مشخص می‌شود که متغیرها دارای رابطه هم‌خطی نیستند، بنابراین مدل رگرسیونی دارای اعتبار است.

جدول ۱۸. آزمون هم‌خطی

VIF	Tolerance	متغیرهای وارد شده در مدل
۱/۲۴	۰/۸	ویژگی‌های فردی و شخصیتی
۱/۱۲	۰/۸۹۱	ارتباط با انجمن‌های تخصصی زنان
۰/۷۵	۱/۳۲	الگوی نقش

از سوی دیگر، در این پژوهش برای تعیین عوامل فرهنگی- اجتماعی موثر بر کارآفرینی از تحلیل رگرسیون به روش گام به گام استفاده شد. (جدول ۱۹) نتایج استفاده از این ابزار نشان داد سه متغیر عوامل اجتماعی و فرهنگی بر کارآفرینی زنان تاثیر می‌گذارند و طی ۳ گام وارد معادله رگرسیونی شدند.

جدول ۱۹. نتایج تحلیل رگرسیون

معنی داری	مقدار t	خطای	Beta	B	متغیر
۰/۱۳۳	-۱/۵۵	۲/۳۱		-۳/۴۵	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۵/۵۲	۰/۰۹۵	۰/۳۶۱	۰/۲۴۸	ویژگی‌های فردی و شخصیتی
۰/۰۰۰	۲/۹۵	۰/۱۶۹	۰/۳۷۴	۰/۹۳۷	ارتباط با انجمن‌های زنان
۰/۰۰۰۱	۳/۳۷۲	۰/۱	۰/۲۴۷	۰/۳۳۹	الگوی نقش



به بیان دیگر از هر یک از سه دسته اصلی عوامل فردی و شخصیتی، عوامل شبکه‌ای و عوامل محیطی یک متغیر اصلی معنادار است و در مدل رگرسیونی وارد خواهد شد. این سه عامل به ترتیب عبارت اند از: ویژگی‌های شخصیتی از عوامل فردی و شخصیتی، ارتباط با انجمن‌های تخصصی از عوامل شبکه‌ای و الگوی نقش از عوامل محیطی. مقادیر آماره t نشان می‌دهد هر ۳ عامل معنی دارند. در نخستین گام ویژگی‌های شخصیتی وارد معادله رگرسیونی شد و ضریب آن $0/248$ بود. در گام دوم ارتباط با انجمن‌های زنان وارد معادله رگرسیونی شد و ضریب آن $0/937$ بود و در گام سوم الگوی نقش وارد معادله شد و ضریب آن $0/339$ بود. لازم به توضیح است مقدار آزمون F برابر با $43/24$ بود که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار بود. بنابراین براساس ضرایب استاندارد نشده می‌توان معادله‌ای را به صورت زیر نوشت:

$$Y = -3.45 + 0.248X_1 + 0.937X_2 + 0.339X_3$$

در رابطه بالا متغیر Y شاخص توسعه کارآفرینی بوده و متغیرهای X_1 تا X_3 نشان‌دهنده ویژگی‌های شخصیتی و ارتباط با انجمن‌های تخصصی زنان و الگوی نقش اند.

جدول ۲۰. واریانس تبیین شده

ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده
۰/۷۲۷	۰/۵۲۷	۰/۵۱۶

نتایج به دست آمده در جدول ۲۰ نشان داد، ضریب تعیین تعدیل شده برابر $0/516$ است و بدین معنی است که $51/6$ درصد از واریانس کارآفرینی از سوی ۳ متغیر مستقل وارد شده در مدل تبیین می‌شود. در ادامه به بحث بروی نتایج خواهیم پرداخت.

بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده نشان داد، سخت کوشی را دوست دارم، کسب موفقیت در کار و زندگی (توفیق طلبی) برای من مهم است و تمایل به همکاری و کار گروهی دارم در سه اولویت اول ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای کارآفرینان، و از لحاظ نگرش‌های اجتماعی، آدمی سخت‌گیر و

بی‌گذشت هستم، تعهد و مسئولیت‌پذیری بالایی دارم و ترجیح می‌دهم با دیگران همکاری کنم تا با آن‌ها به رقابت بپردازم در سه رتبه آخر قرار دارند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت کارآفرینان دارای هدف موفقیت و پیشرفت در زندگی خود هستند و برای رسیدن به این موفقیت نیز تلاش می‌کنند. به لحاظ اجتماعی نیز روابط مناسبی دارند و سعی می‌کنند در تعاملات اجتماعی خود با ملایمت رفتار کرده و مسئولیت‌پذیر باشند.

افزون بر آن، اقدامات فرهنگی در رابطه با کارآفرینی زنان تأثیری زیادی در من داشت، من زنان کارآفرین زیادی را می‌شناسم و قوانین تصویب شده در رابطه با کارآفرینی زنان کمک زیادی به ایجاد و رشد کسب و کار می‌کند در سه اولویت اول ویژگی‌های فردی و شخصیتی قرار دارند و در جلسات انجمن‌های زنان شرکت می‌کنم، سعی دارم در هسته‌ی مرکزی این انجمن‌ها باشم، در انجمن‌های زنان مشارکت فعال دارم در سه رتبه آخر قرار داشتند. براین اساس می‌توان گفت، اقدامات فرهنگی در کارآفرینی اهمیت زیادی برای زنان دارد؛ همچنین ارتباط با زنان کارآفرین و شناختن آنان تأثیر خوب و مناسبی برای زنان دارد. با وجود مناسب بودن انجمن‌های زنان اما شرکت فعال در این انجمن‌ها از نظر زنان اولویت چندانی ندارد.

از دیگر سو، گویه‌های رشد سطح درآمد، استفاده از روش‌ها و شیوه‌های جدید تولید، افزایش سطح تولید و بهره‌وری سالانه در سه اولویت اول قرار دارند و جذب سرمایه و منابع مالی گوناگون، ایجاد فرصت‌های جدید شغلی و به‌کارگیری روش‌های متنوع و جدید در توزیع و فروش در سه رتبه آخر قرار داشتند. بنابراین نوآوری و افزایش درآمد برای زنان کارآفرین اهمیت زیادی دارد. به نظر کارآفرینان نوآوری باعث افزایش درآمد می‌شود. اما به کارگیری روش‌های مختلف بدون داشتن کارایی احتمالی از نظر کارآفرینان جذابیت چندانی ندارد. نتایج این بخش با پژوهش موحدی و فرانی (۲۰۱۵) و ممیز و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

افزون بر آن، ۳ متغیر عوامل اجتماعی و فرهنگی بر کارآفرینی زنان تأثیر می‌گذارند، در طی ۳ گام وارد معادله رگرسیونی شدند و مقادیر t نشان می‌دهد هر ۳ متغیر معنی‌دار اند. در نخستین گام ویژگی‌های شخصیتی وارد معادله رگرسیونی شد و ضریب آن برابر $۰/۲۴۸$ بود. با توجه به نتایج تحقیقات گوناگون قرار داشتن ویژگی‌های فردی مانند ریسک‌پذیری، هدف، نیاز به موفقیت



و مهم‌تر از آن داشتن مهارت‌های مناسب ارتباط با دیگران و توانایی تعامل با افراد جامعه از یک فرد کارآفرینی موفق می‌سازد. داشتن ویژگی‌های ارتباطی و تعاملی مناسب در عصر کنونی که پیشرفت تکنولوژی بسیار شتاب دارد مهم است (باستانی و همکاران^۱، ۲۰۱۵). فرد با ارتباط مناسب به سرعت با تکنولوژی‌های تازه آشنا شده و ایده‌های تازه‌ای نیز خواهد داشت. در عصر کنونی که شبکه‌های اجتماعی نقش بسیار مهمی دارند فرد باید بتواند وارد این شبکه‌ها شود و در عین حال اهداف و نیازهای اصلی خود را فراموش نکند. استفاده از ارتباطات توانایی موفقیت و پیشرفت فرد را لازم و ضروری می‌سازد (بارباتو و دنارتینو^۲، ۲۰۰۲). در گام دوم ارتباط با انجمن‌های زنان وارد معادله رگرسیونی شد که ضریب آن برابر ۰/۹۳۷ بود. در گام سوم الگوی نقش وارد معادله شد که ضریب آن برابر ۰/۳۳۹ بود. وجود الگوی نقش اهمیت بسیار زیادی دارد چراکه فرد الگویی در ذهن خود دارد و در صدد پیروی از راه خویش و تلاش برای همسانی خود با فرد مورد نظر است. با توجه به اینکه الگو مورد اعتماد فرد است از او یاد می‌گیرد و حتی به گفته‌های او نیز عمل می‌کند، پس وجود الگویی که مناسب باشد فرد را به کارآفرینی سوق خواهد داد.

بر پایه نتایج به دست آمده، در ذیل عوامل اجتماعی و فرهنگی، ویژگی‌های فردی و شخصیتی با ضریب ۰/۲۴۸ نشان داد که کارآفرینان دارای هدف موفقیت و پیشرفت در زندگی خود هستند و برای رسیدن به این موفقیت نیز تلاش می‌کنند. همچنین، به لحاظ اجتماعی روابط مناسبی دارند و سعی می‌کنند در تعاملات اجتماعی خود با ملایمت رفتار کرده و مسؤلیت پذیر باشند. متغیر ارتباط با انجمن‌های زنان با ضریب ۰/۹۳۷ نشان داد که اقدامات فرهنگی در کارآفرینی اهمیت زیادی برای زنان دارد، همچنین ارتباط با زنان کارآفرین و شناخت کافی از آن‌ها تاثیر مناسبی بر زنان دارد. با وجود مناسب بودن انجمن‌های زنان اما شرکت فعال در این انجمن‌ها از نظر زنان اولویت چندانی ندارد. افزون بر آن، متغیر الگوی نقش با ضریب ۰/۳۳۹ نشان داد که

¹ Bastani et al.

² Barboto, J and Denartino

نوآوری و افزایش درآمد برای زنان کارآفرین اهمیت زیادی دارد. به نظر کارآفرینان نوآوری باعث افزایش درآمد می‌شود.

پیشنهادها

- پیشنهادهای کاربردی براساس نتایج به‌دست آمده از این پژوهش در ادامه آمده است:
- گسترش انجمن‌های زنان و قرارگیری زنان در کنار بانوان کارآفرین و یادگیری از آنان در محیط غیررسمی و دوستانه؛
 - استفاده از مشاوران و روان‌شناسان برای مشخص ساختن الگوی نقش و ایده‌های کارآفرینی زنان؛
 - تلاش برای قرارگیری زنان در کنار بانوان کارآفرین و پرسش و پاسخ آنان در جلسات غیر رسمی؛
 - توصیه به قرار گرفتن زنان در محیط کارآفرینی اقوام و تعامل با آنان؛
 - استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای برقراری ارتباط زنان با یکدیگر و انجمن‌های تخصصی

منابع

- آراستی، زهرا. (۱۳۸۵)، ساختارهای فرهنگی- اجتماعی موثر در ایجاد کسب و کارهای کارآفرینانه. زن در توسعه و سیاست (پژوهش زنان)، ۴(۱-۲)، ۹۳-۱۲۰.
- احمدپور داریانی، محمود؛ نیک‌بین، حسین و کریمی، آصف. (۱۳۹۰). عوامل موثر بر توسعه کارآفرینی در شرکت‌های خدمات مشاوره‌ای فنی و مهندسی کشاورزی استان زنجان. فصلنامه تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، ۲-۴۲ (۴)، ۵۳۵-۵۴۶.
- امینی، علیرضا و حسینی ماچک، سیده شیما. (۱۳۹۶). شناسایی ویژگی‌های هوش کارآفرینانه زنان کارآفرین: مطالعه‌ای کیفی با استفاده از تحلیل محتوای قراردادی. فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی، ۱۰(۲)، ۳۵۲-۳۷۴. doi: 10.22059/jed.2017.231501.652190
- خداداد حسینی، سیدحمید و شفیع رودپشتی، میثم. (۱۳۹۲). بررسی تاثیر هوش هیجانی با گرایش به کارآفرینی دانشجویان: با تأکید بر ویژگی‌های جنسیتی و قومیتی، مدیریت فرایند توسعه، ۲۶(۲)، ۹۶-۱۱۷.
- ذکریایی، منیژه و مختاریپور، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی عوامل فرهنگی اجتماعی موثر بر کارآفرینی زنان (مطالعه موردی شهرستان کرج)، پژوهش نامه علوم اجتماعی، ۴(۳)، ۱۵۵-۱۷۱.
- روشن نیا، داود؛ خادمی شهریور، رقیه و قوتی، سعید. (۱۳۹۴). چالش‌ها و موانع اجتماعی کارآفرینی زنان، کار و جامعه، شماره ۱۸۸، ۶۴-۷۴.
- سبکبار، حسینعلی و دیگران. (۱۳۹۶). عوامل تاثیر گذار بر اشتغال زنان روستایی کشور در بخش صنعت، مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان، ۱۵(۱)، ۷۳-۹۱.
- سلیمانپور، محمدرضا و حسینی، سید محمود. (۱۳۹۲). بررسی مقایسه‌ای دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد پیرامون توسعه کارآفرینی در آموزش عالی کشاورزی (مطالعه موردی استان تهران)، مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۴(۱)، ۲۶-۱۱۶.
- صمدآقایی، جلیل. (۱۳۸۳). سازمان‌های کارآفرین. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- عریون ابوالقاسم و زرنگاریان و زارعی. (۱۳۹۰). نقش آموزش کارآفرینی در ارتقای توان کارآفرینی به عنوان بخشی از سیاست‌های کلی اشتغال، اولین همایش ملی آموزش در ایران ۱۴۰۴، تهران، پژوهشکده سیاست علم، فناوری و صنعت.
- فیروز آبادی، سید احمد و نصرالهی وسطی، لیلا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه میان اعتماد اجتماعی و روحیه کارآفرینی زنان روستایی مطالعه موردی: دهستان شیروان از توابع شهرستان بروجرد. پژوهش‌های روستایی، ۱۵(۱)، ۲۵-۴۴.
- کریمی موغاری، زهرا؛ نظیفی نائینی، مینو و عباسپور، سحر. (۱۳۹۲). عوامل اقتصادی موثر بر اشتغال زنان در ایران. مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان، ۱۱(۳)، ۵۳-۸۰.
- کریم‌زاده، مجید. (۱۳۹۸). بررسی موانع کارآفرینی زنان بلوچ شهرستان سراوان. مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان، ۱۷(۲)، ۷-۳۴.
- کمائی، رها و افشاری، زهرا. (۱۳۹۶). عوامل تعیین کننده مشارکت زنان در نیروی کار در کشورهای منتخب (تحلیل پنل)، مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان، ۱۵(۱)، ۴۹-۷۷.
- گلرد، پروانه؛ حسینی، مریم و عسگری، الهه. (۱۳۹۶). رابطه شبکه‌های اجتماعی بر عملکرد کسب و کارهای زنان با نقش میانجی هوشیاری کارآفرینانه و تبعیض جنسیتی. فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی، ۱۰(۲)، ۲۹۹-۳۱۸.
- ممیز، آیت اله؛ قاسمی، سیده عاطفه و قاسمی، سیده فاطمه. (۱۳۹۲). بررسی عوامل موثر در توسعه کارآفرینی زنان. رشد فناوری، ۹(۳۵)، ۱۵-۲۲.
- ملکی، گیلدا. (۱۳۷۷). کار زنان نادیدنی و ناشنیدنی. مجله پیام زن، شماره ۱۲، ۱-۲۳.
- نظریان زهرا و حدادی مقدم کبری. (۱۳۹۲). بررسی عوامل موثر بر رشد کارآفرینی در کسب و کارهای کوچک (SMEs) دانش بنیان مستقر در پارک علم و فناوری استان گیلان. نشریه صنعت و دانشگاه، ۶(۲۱)، ۵-۱۸.
- نوابخش، مهرداد و زارع، مرضیه. (۱۳۸۸). بررسی وضعیت کارآفرینی زنان در مراکز تولیدی تهران و حومه. مجله مدیریت فرهنگی، ۴(۱)، ۱-۲۳.
- هزارجریبی، جعفر. (۱۳۸۳). کارآفرینی. چاپ اول، تهران: انتشارات پژوهشکده امور اقتصادی.



یعقوبی فرانی، احمد و موحدی، رضا. (۱۳۹۴). تحلیل عوامل مؤثر بر کارآفرینی زنان روستایی، *مطالعات اجتماعی - روانشناختی زنان*، ۱۲(۴)، ۷-۴۲.

Al-Qasim, A., Zarnegarian., & Zarei (2011), *The Role of Entrepreneurship Education in Promoting Entrepreneurial Capacity as Part of General Employment Policies*, The First National Conference on Education in Iran 1404, Tehran, Research Institute for Science, Technology and Industry Policy. [Text in Persian]

Ahmadpour Dariani, M., Nikobin, Hussein., & Karimi, A. (1390). Factors affecting entrepreneurship development in Zanjan agricultural technical and engineering consulting services companies. *Iranian Journal of Agricultural Economics and Development Research*, (4), 546-535. [Text in Persian]

Amini, A., & Hosseini Machak, S. Sh. (1396). Identifying The Characteristics of Entrepreneurial Intelligence of Women Entrepreneurs: Qualitative Studies Using Contractual Content Analysis. *Journal of Entrepreneurship Development*, 10(2), 359-374. doi: 10.22059 / jed.2017.231501.652190. [Text in Persian]

Arasti, Z. (2006). Socio-cultural structures effective in creating entrepreneurial businesses. *Women in development and politics*, 14, 93-120. [Text in Persian]

Barboto, J., & Denartino, L. (2002). Studies of Women Entrepreneurship, *Journal of Management studies*, 50(2), 69-78.

Bastani, S., & Beheshti Zavareh, M. (2015). Social networks and corporate governance. *Empirical Research in Accounting*, 5(3), 13-37. [Text in Persian]

Bosma, N. S., Stam, E., & Wennekers, S. (2011). Intrapreneurship versus independent entrepreneurship: A cross-national analysis of individual entrepreneurial behavior. *Discussion Paper Series/Tjalling C. Koopmans Research Institute*, 11(4).

De V. Cavalcanti, T. V., & Tavares, J. (2008). Assessing the "Engines of Liberation": home appliances and female labor force participation. *The Review of Economics and Statistics*, 90(1), 81-88.

Firoozabadi, S. A., & Nasrollahi Vasti, L. (2015). Investigating the relationship between social trust and entrepreneurial spirit of rural women: Case study of Shirvan village of Boroujerd city. *Rural Research*, 1, 4-25. [Text in Persian]

Global Entrepreneurship Monitor (GEM) gemconsortium.org/report/gem-20182019-womens-entrepreneurship-report, Retrieved 2020.12.25

Gelrad, P., Hosseiny, M. H., & Asghari, E. (2017). The relationship between social networks and performance of women's businesses: the mediating role of

- entrepreneurial alertness and gender discrimination. *Journal of Entrepreneurship Development*, 10(2), 299-318. [Text in Persian]
- Hay, R. P., Bygrave, M., & Camp, W. M. (2006). SM, "Global Entrepreneurship Monitor, executive Report". Babson College. *Kauffman Center for Entrepreneurial Leadership, London Business school*, P4-5.
- Hezar Jaribi, J. (2004) *Entrepreneurship*, First Edition, Tehran: Economic Affairs Research Institute Publications. [Text in Persian]
- Iacobucci, D., & Rosa, P. (2010). The growth of business groups by habitual entrepreneurs: The role of entrepreneurial teams. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 34(2), 351-377.
- Karimi Moghari, Z., Nazifi Naini, M., & Abbaspour, S. (2013). Economic factors affecting women's employment in Iran. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 11(3). [Text in Persian]
- Karimi, S., Biemans, H. J., Lans, T., Chizari, M., Mulder, M., & Mahdei, K. N. (2013). Understanding role models and gender influences on entrepreneurial intentions among college students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 204-214.
- Karimzadeh, M. (2019). A study of barriers to entrepreneurship of Baluch women in Saravan. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 17(2). [Text in Persian]
- Khodadad Hosseini, S. H., & Shafiee Rudpashti, M. (2013). Investigating the effect of emotional intelligence on students' entrepreneurial orientation: with emphasis on gender and ethnic characteristics. *Development Process Management*, 26(2), 96-117. [Text in Persian]
- Komaei, R., & Afshari, Z. (2017). Determinants of women's labor force participation in selected countries (Panel Analysis). *Women's Studies Sociological and Psychological*, 15(1), 49-77. [Text in Persian]
- Maleki, Gilda (1998). The work of invisible and invisible women. *Woman Message Journal*, 12, 1-23. [Text in Persian]
- Momayez, A., Ghasemi, S. A., & Ghasemi, S. F. (2013). Study of effective factors in the development of women entrepreneurship. *Technology Growth*, 9(35), 15 - 22. [Text in Persian]
- Mardanshahi, M. M., & Nezam Zade. S. E. (2015). Analysis of factors affecting rural women entrepreneurship. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 12(4), 7-42. [Text in Persian]



- Nawaz, F. (2009). Critical factors of women entrepreneurship development in rural Bangladesh.
- Nawabakhsh, M., & Zarea, M. (2009). A study of women's entrepreneurship in production centers in Tehran and suburbs. *Journal of Cultural Management*, 4(1), 1-23. [Text in Persian]
- Nazarian, Z., & Haddadi Moghaddam, K. (2014). Investigating the factors affecting the growth of entrepreneurship in small businesses (SMEs) based on knowledge located in the Science and Technology Park of Guilan province. *Journal of Industry & University*, 1(7), 5-18. [Text in Persian]
- Norria, Z. (2016). Entrepreneurial opportunity recognition among Bumiputera SMEs entrepreneurs in Malaysia: The influential factors of social network, entrepreneurial alertness and creativity (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Oriakhogba, D. O. (2020). Empowering rural women crafters in KwaZulu-Natal: The dynamics of intellectual property, traditional cultural expressions, innovation and social entrepreneurship. *South African Law Journal*, 137(1), 145-172.
- Poon, J. P., Thai, D. T., & Naybor, D. (2012). Social capital and female entrepreneurship in rural regions: Evidence from Vietnam. *Applied Geography*, 35(1-2), 308-315.
- Rijkers, B., & Costa, R. (2012). *Gender and rural non-farm entrepreneurship*. The World Bank.
- Roomi, M. A., & Parrott, G. (2008). Barriers to development and progression of women entrepreneurs in Pakistan. *The Journal of Entrepreneurship*, 17(1), 59-72.
- Roshannia, D., Khademi Shahrivar, R., & Ghouti, S. (2015). Challenges and social barriers to women entrepreneurship. *Labor and Society*, 188. [Text in Persian]
- Rudhumbu, N., du Plessis, E. E., & Maphosa, C. (2020). Challenges and opportunities for women entrepreneurs in Botswana: revisiting the role of entrepreneurship education. *Journal of International Education in Business*.
- Faraji Sabokbar, H., Salmani, M., Hajari, B., & Torabi, Z. (2017). Spatial Analysis of Employment Patterns of Rural Women in Industrial Sector in Iran. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 15(1), 73-94. doi: 10.22051/jwsp.2017.10948.1252. [Text in Persian]
- Sabkbar, H. A. (1396). Factors affecting the employment of rural women in the industrial sector. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 15(1), 73-91. [Text in Persian]

- Samad Aghaei, J. (2004). *Entrepreneurial Organizations*, Tehran: Public Management Training Center. [Text in Persian]
- Sangolagi, K., & Alagawadi, K. (2016). Woman Entrepreneurs. *International Journal of Advancement in Engineering Technology Management & Applied Science*, 3(1), 216-222.
- Sapleton, N. (2009). Women non-traditional entrepreneurs and social capital. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*.
- Simon, J. (2006) Entrepreneurship news. *Journal of small Business Management*, 14-18.
- Soleimanpour, M. R., & Hosseini, S. M. (2013). A Comparative Study of Graduate Students' Perspectives on Entrepreneurship Development in Higher Agricultural Education (Case Study of Tehran Province). *Journal of Agricultural Extension and Education Research*, 1(1), 116-26. [Text in Persian]
- Yaghoubi Farani, A., Soleimani, A., & Movahedi, R. (2015). Analysis of effective factors on rural women entrepreneurship. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 12 (4). [Text in Persian]
- Zakaria, M., & Mokhtarpour, M. (2010). A Study of Socio-Cultural Factors Affecting Women's Entrepreneurship: A Case Study of Karaj. *Social Sciences Research Journal*, 3, 155-171. [Text in Persian]



نویسندگان

ershadi@irandoc.ac.ir

دکتر محمد جواد ارشادی

ایشان دانش‌آموخته دکتری تخصصی مهندسی صنایع از دانشگاه علم و صنعت و استادیار پژوهشکده فناوری اطلاعات، گروه پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) اند و در زمینه‌هایی چون کنترل کیفیت آماری، مدیریت کیفیت جامع، بازمهندسی فرایندهای کسب و کار، الگوریتم‌های فراابتکاری و تجزیه و تحلیل سیستم‌ها فعالیت پژوهش می‌کنند.

rezaee@irandoc.ac.ir

نسا رضایی

ایشان دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی فناوری از دانشگاه تهران و کارشناس پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) اند.

rbagheri60@yahoo.com

رضا باقری حسین آبادی

ایشان دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی، گرایش کسب و کار جدید، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی اند.

مقاله پژوهشی

الگوی تفسیری پیامدهای سقف شیشه‌ای برای زنان با تاکید بر لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت

آرزو شفی^۱اکبر اعتباریان^۲رضا ابراهیم زاده دستجردی^۳

چکیده

امروزه با رشد جوامع، زنان بسیار بیشتر از گذشته در سازمان‌ها و مشاغل ایفای نقش می‌نمایند و یک نیروی کار تاثیرگذار فعال هستند. هرچند امروزه حضور زنان نسبت به گذشته بیشتر شده اما کماکان موانع و فشارهای ساختاری و اجتماعی در باب ایجاد سقف شیشه‌ای برای زنان به دلیل لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت همچنان ادامه دارد. هدف این پژوهش الگوی تفسیری پیامدهای سقف شیشه‌ای برای زنان با تاکید بر لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت بر مبنای فرایند تحلیل (IRP) است. روش شناسی پژوهش از حیث جمع‌آوری داده‌های پژوهش آمیخته بود، به طوری که در بخش کیفی پژوهش به منظور شناسایی مولفه‌ها (پیامدهای سقف شیشه‌ای) و گزاره‌های پژوهش (لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت) از تحلیل فراترکیب و با مشارکت ۱۵ نفر از خبرگان رشته مدیریت در سطح دانشگاهی استفاده شد. در بخش کمی مؤلفه‌ها و گزاره‌های شناسایی شده در قالب پرسش‌نامه‌های ماتریسی توسط ۲۲ نفر از مدیران، مسئولان و کارشناسان صاحب نظر در سطوح مختلف شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران مورد

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

arezooshafi@yahoo.com

^۲ نویسنده مسئول، دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

etebariian@yahoo.com

^۳ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

ebrahimzadeh2020@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۳۰

ارزیابی تحلیل تفسیری قرار گرفتند. روایی این پژوهش براساس تحلیل CVR و پایایی پژوهش به واسطه استفاده از روش فراترکیب و ارزیابی انتقادی و با غربالگری نظری از پژوهش‌های مشابه مورد تایید قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد، گزاره‌ی هژمونی پذیرش قدرت بر مبنای فرهنگ به عنوان تاثیرگذارترین لایه‌ی پذیرش قدرت در سازمان‌های مورد بررسی محسوب می‌شود که باعث تقویت پیامد اختلال/تعارض بین نقشی در زنان شاغل در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران به عنوان تاثیرگذارترین مولفه‌ی پیامدهای سقف شیشه‌ای می‌شود. این نتیجه نشان می‌دهد قدرت‌گرایی فرهنگی سبب شده است تا زنان نتوانند جایگاهی را در پست‌های بالای سازمان کسب کنند، چراکه به طور کلی ساختارهای مردسالار به واسطه وجود پذیرش فرهنگی جامعه، مهم‌ترین پست‌های سازمانی را در تصدی مردان قرار داده است و این موضوع به لحاظ فرهنگی، ارزش‌هایی را ترویج می‌دهد که در آن فاصله جایگاه در بالا و پایین سازمان تعیین‌کننده‌ی حدود احترام و منزلت اجتماعی برای افراد باشد و به لحاظ فرهنگی مردان را در این جایگاه، غالباً تثبیت نمایند.

واژگان کلیدی

لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت؛ پیامدهای سقف شیشه‌ای؛ اولویت‌بندی تفسیرگرایانه (IRP)

مقدمه و بیان مسئله

زنان در هر جامعه‌ای نقش مهمی در توسعه دارند که اگر برحسب تعادل و برابری در بخش‌های مختلف متناسب با توانمندی‌ها و ویژگی‌های فردی به کار گرفته شوند، ضمن اینکه می‌توانند به پویایی توسعه کمک نمایند، در عین حال به افزایش ارزش و جایگاه انسانی زنان در جامعه نیز هویت مطلوب‌تری می‌بخشند. زیرا زنان به عنوان یک دارایی ارزشمند در مسیر توسعه می‌توانند به افزایش پویایی کارکردهای سازمانی کمک نمایند (شورتلند و پرکینز^۱، ۲۰۲۰). در جامعه کنونی هرچند ادعای برابری دو جنس (مردان و زنان) در حقوق اجتماعی و انسانی به نحو فراگیری در حال پذیرش است، اما بین پذیرش عقلانی و اجرای آن در عمل فاصله بسیاری وجود دارد. هنوز نگرش‌ها و ارزش‌های جوامع به خصوص جوامع در حال توسعه به لحاظ قدرت‌طلبی در حیطه ساختارهای مردسالارانه‌ای است که سبب بلوکه کردن ارزش‌های تک‌بعدی و انحصاری برای

¹ Shortland & Perkins



مردان شده است (جانگ و چو^۱، ۲۰۲۰). سقف شیشه‌ای به عنوان یک استعاره‌ی ناشی از نابرابری زنان در برابر مردان تعریف می‌شود که نشان‌دهنده‌ی وجود انحصاری‌گرایی ساختارهای قدرت مبتنی بر مردسالاری در سازمان‌های کشورهای در حال توسعه است (شفی و همکاران، ۱۳۹۷). این استعاره را برای اولین بار در سال ۱۹۸۵ مدیر و ویراستار مجله‌ی *ای.گی.برایانت*^۲ در دهه ۸۰، درباره وجود نابرابری‌های زنان شاغل بر سر زبان‌ها انداخت. سپس این واژه را کارول هایموتز^۳ و تیمودی شویل هاردت^۴ در مقاله بسیار تاثیرگذارشان در مجله وال استریت در سال بعد، استفاده کردند. از آن زمان به بعد، موسسات ملی و بین‌المللی، مانند اتحادیه اروپا، وجود دوام سقف شیشه‌ای را به رسمیت شناختند (جنادله و پویا، ۱۳۹۸). این اتحادیه سقف شیشه‌ای را یک مانع نامرئی تعریف می‌کند که از مجموعه پیچیده‌ای از ساختارها در سازمان‌های مردانه نشأت می‌گیرد و مانع رسیدن زنان به موقعیت‌های بالاتر می‌شود. گزارش شاخص جهانی شکاف جنسیتی سال (۲۰۰۲) یک نمای کلی از وضعیت فعلی شکاف جنسیتی جهانی و تلاش‌ها و بینش‌ها برای کاهش این شکاف را به نمایش می‌گذارد. مطابق نتایج گزارش اخیر مجمع جهانی اقتصاد، فاصله جنسیتی در جهان نسبت به سال گذشته اندکی کاهش یافته است، اما برای رسیدن به برابری کامل و با فرض حفظ سرعت فعلی، به ۵,۹۹ سال زمان نیاز دارد. در میان چهار زیرشاخص شکاف جنسیتی جهانی، شکاف توانمندسازی سیاسی بیشترین نابرابری جنسیتی را داشته و پس از آن زیرشاخص فرصت‌ها و مشارکت اقتصادی قرار دارد. براساس نتایج این گزارش، ایران ۱۴۸ امین کشور جهان در شاخص جهانی شکاف جنسیتی بوده که عملکرد آن نسبت به سال قبل ۶ پله ضعیف‌تر شده است. ایران در زیرشاخص‌های بهداشت و بقا و دستیابی به امکانات آموزشی کمترین شکاف جنسیتی و در زیرشاخص‌های توانمندسازی سیاسی و فرصت و مشارکت اقتصادی بیشترین شکاف جنسیتی را دارد (کریمی دستنایی، ۱۳۹۸). واکاوی در این آمار نشان می‌دهد، که این استعاره بطورخاص مناسب و درخور است، زیرا این واژه تاکید

^۱ Jung & Cho

^۲ E. Gay Bryant

^۳ Carol Hymowitz

^۴ Timothy Schellhardt

می‌کند که با وجود قوانین و سیاست‌های منصفانه در سطح ملی و سازمانی، همچنان زنان با یک مانع نامرئی روبرو هستند که آن‌ها را از رسیدن به پیشرفت‌های شغلی باز می‌دارد (آکسوی و همکاران^۱، ۲۰۱۹) پژوهشگران مختلفی همچون ادیرسینگه^۲ (۲۰۱۸)؛ دیموویسکی و همکاران^۳ (۲۰۱۸)؛ برنتورزات و ولف^۴ (۲۰۰۸) و بویسن و نکومو^۵ (۲۰۱۰) معتقدند ضمن وجود عوامل کمی همچون سلسله مراتب و قوانین و ... وجود عوامل کیفی و درون فردی باعث مستحکم شدن استعاره سقف شیشه‌ای در جوامع به خصوص در جوامع دارای رویکردهای فرهنگی مرد سالارانه است. همچنین گروهی از پژوهشگران دیگر همچون کالیگیئور و تانگ^۶ (۱۹۹۹)؛ ماترهلیم^۷ (۲۰۰۶) و رایان و هاسلام^۸ (۲۰۰۵) یک مجموعه پیچیده از عوامل مبتنی بر تجربیات و ادراک درونی زنان را دلیلی برای وجود سقف شیشه‌ای دانسته‌اند. یکی از موارد بسیار تاثیرگذار بر تقویت سقف شیشه‌ای همان‌طور که در واکاوی پژوهش‌ها اشاره شد، وجود سلسله‌مراتب قدرت در ساختارهای سازمانی است که تبدیل به ارزش‌هایی در قالب ارزش‌های بوروکراتیک گشته و این موضوع زمینه‌ساز بروز تبعیض جنسیتی شده است. لذا سوال این پژوهش این است که آیا سقف شیشه‌ای براساس وجود لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت کاهش می‌یابند؟ برای پاسخ به این سوال ابتدا می‌بایست هژمونی پذیرش قدرت ادراک گردد. واژه هژمونی به عنوان یک کلمه دارای ریشه فرانسوی، به معنای توصیف و توضیح نفوذ و تسلط‌گرایی گروه دارای قدرت در هر جامعه‌ای است. سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی، که تابع تاثیر و نفوذ قدرت است، تحت تاثیر ساختارهای تسلط‌گرایانه هژمونیک^۹ است، ساختارهایی که قدرت را در قالب حفظ منافع گروهی از صاحبان قدرت، به شکل‌های مختلفی در سازمان به ویژه سازمان‌هایی

¹ Aksoy et al

² Edirisinghe

³ Dimovski et al

⁴ Barnet-Verzat & Wolff

⁵ Booyesen & Nkomo

⁶ Caligiuri & Tung

⁷ Mathur-Helm

⁸ Ryan & Haslam

⁹ Power Transition (Hegemonic)



با ماهیت عمومی پیاده می‌کند و باعث می‌گردد تا عملکردهای سازمان‌ها در حیطه‌های مختلف اثربخشی خود را از دست بدهد. ثبات هژمونیک در قالب واکاوی ساختارهای قدرت در سازمان‌ها با اعمال فشار در کارکردهای سازمانی به دنبال ایجاد ثبات رویه‌ای و تقویت سطحی از بوروکراسی است که منجر به حفظ منافع صاحبان قدرت می‌گردد (بلیک و میکلوسی^۱، ۲۰۲۰). باتوجه به برنامه‌های راهبردی و حفظ سیاست‌های عادلانه منطبق با آیین‌نامه‌های مصوب همچون حفظ جایگاه و حقوق زنان (شماره ی ۹۸-۹۱۸۷۳۲/۴۷-۰۱)، رعایت احترام متقابل (آیین‌نامه منشور اخلاقی)، عدالت در ارتقاء (شماره ۱۲-۹۱۸۷۳۲/۴۷) و توجه به این شکاف ادراکی و جامعه‌شناختی در درون شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی، محققان تصمیم به انجام این پژوهش در راستای راهبردها و برنامه‌های شرکت نموده تا از این طریق بتوانند گام موثری در رفع مشکلات نابرابری جایگاه و ارتقاء و تبعیض‌های جنسیتی بردارند. همچنین باتوجه به بررسی اسناد و مدارک درون سازمانی مشخص گردید، زنان این شرکت کمتر در مشاغل مدیریتی حضور دارند و این موضوع می‌تواند خود دلیلی بر انجام این تحقیق باشد. به طوری که آمار ارائه شده نشان می‌دهد، در ستاد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران بر اساس جدیدترین آمار (آمار سال ۱۳۹۸) فقط ۲۵ درصد شاغلان را زنان تشکیل می‌دهند و در عین حال فقط ۶ درصد زنان در مشاغل مدیریتی (سمت‌های A و بالاتر) حضور دارند. باتوجه به آمار مطرح شده، اکثر سمت‌های بالای مدیریتی در صنعت نفت در اختیار مردان است؛ لذا، این تحقیق به دنبال بررسی دلایل و موانع حضور زنان باتوجه به تئوری‌های سقف شیشه‌ای و تصورات قالبی جنسیتی در ستاد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی است تا از این طریق مدلی فراگیر و پویا به منظور شکست سقف شیشه‌ای طراحی گردد. لذا، باتوجه به تبعیض جنسیتی چه در رسمی نمودن ماهیت استخدام آنان و چه از منظر ارتقای برابر با مردان شکاف مهمی در این رابطه وجود دارد که بخش عمده‌ای از آن به ساختارهای تعریف شده‌ی قدرت در این سازمان برمی‌گردد. وجود چنین لایه‌های دارای قدرتی، عملکردهای استراتژیک سازمانی با این وسعت را در ابعاد مختلف

¹ Belic & Miklosi

همچون تقویت سقف شیشه‌ای تحت تاثیر قرار می‌دهد و باعث می‌گردد تا توانمندی‌های زنان در سایه‌ی وجود قدرت‌های تحمیلی، نادیده انگاشته شود تا براین اساس سقف شیشه‌ای در سایه‌ی چنین ساختارهای دارای قدرتی، مستحکم‌تر گردد (گاوارا و زارکو^۱، ۲۰۱۵). لذا هدف این پژوهش طراحی الگوی تفسیری پیامدهای سقف شیشه‌ای براساس وجود لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت است. براساس توضیح‌های ارائه شده، سوال‌های پژوهش عبارت‌اند از:

۱. مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای به عنوان مبنا در تحلیل تفسیری کدام‌اند؟

۲. گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت در ساختارهای سازمانی به عنوان مرجع در تحلیل تفسیری کدام‌اند؟

۳. مهم‌ترین پیامد سقف شیشه‌ای براساس وجود هژمونی پذیرش قدرت در ساختارهای سازمانی شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران کدام‌اند؟

مبانی نظری

تعریف سقف شیشه‌ای و توسعه مدل‌های مرتبط با آن

یکی از موضوعات حائز اهمیت در نظریه‌های برابری، ارتقای عادلانه‌ی زنان به سطوح بالاتر مدیریتی است که اصطلاحاً از آن به عنوان سقف شیشه‌ای یاد می‌شود. این اصطلاح به روندهای نابرابر و ناعادلانه در یک اجتماع بزرگ همچون جامعه یا یک اجتماع کوچک‌تر همچون سازمان و شرکت‌ها اشاره دارد که مانع آشکاری را شرح می‌دهد که زنان را از رشد بالاتر از یک سطح مشخص در سازمان‌ها باز می‌دارد (کایلین و همکاران^۲، ۲۰۱۵). در واقع قرار گرفتن اصطلاح سقف شیشه‌ای به عنوان یکی از ناهمسانی‌های کارکردی نظریه برابری از این موضوع منتج می‌شود که حتی کارکنان زن که در گروه‌های بالای درآمدی قرار می‌گیرند، بازهم در مقایسه با مردان در همان مرتبه، دریافتی‌های به مراتب کمتری را دارند در حالی که تعریف شرح شغل زنان با مردان از منظر توانمندی‌ها و حیطه‌های وظیفه‌ای چندان باهم فرقی ندارند و این موضوع باعث

¹ Gavara & Zarco

² Cailin et al



ایجاد تبعیض پنهان درون مرزهای سازمان‌ها گردیده است (ایگلی و چین^۱، ۲۰۱۰). بر این مبنای، موقعیت نابرابر زنان در سازمان‌ها، ناشی از یک عامل نیست، بلکه از همگرایی و تعامل پیچیده در میان عوامل متعدد سیاسی، اقتصادی، قانونی، باورهای اجتماعی و عملیات و اقدامات افراد و سازمان‌ها به وجود می‌آید (فرح بخش و همکاران، ۱۳۹۵).

برخی از محققان همچون استین‌بک و نوئن^۲ (۲۰۱۲)؛ رایان و هسلاام (۲۰۰۷) و هیلمن^۳ (۲۰۰۱) سقف شیشه‌ای را از زاویه شکاف دریافتی زنان و مردان، یا نابرابری جایگاهی و حقوق و مزایای اقلیت‌های نژادی بررسی کرده‌اند. برخی از پژوهشگران همچون آشی و همکاران^۴ (۲۰۰۷) تلاش کرده‌اند تا ضوابطی برای سقف شیشه‌ای ارائه کنند. مطالعات انجام شده در این کشورها برحسب ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی، سقف شیشه‌ای را پدیده‌ای منحصر به زنان ندانسته و درباره اقلیت‌های نژادی نیز صادق می‌دانند. به عنوان مثال سیمپسون و التمن^۵ (۲۰۰۱) سقف شیشه‌ای را از منظر پیشرفت و موفقیت شغلی مورد بررسی قرار دادند و بیان نمودند سقف شیشه‌ای برحسب تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی جوامع اروپایی، در سازمان، موانعی را به وجود می‌آورد که شرایط شغلی و امکان پیشرفت شغلی برای زنان در مقایسه با مردان کمتر می‌شود. همچنین سیمپسون و هولی^۶ (۲۰۱۱) سقف شیشه‌ای را از منظر تحلیل ساختاردهی در چارچوب‌های سازمانی کشورهای اتحادیه اروپا بررسی نمودند و بیان کردند، ساختاردهی مجدد موجب کاهش سقف شیشه‌ای می‌شود. از طرف دیگر، کرنلوس و اسکینر^۷ (۲۰۰۵) نشان دادند که توسعه قابلیت‌ها، مسئولیت‌های اجتماعی زنان و درک نابرابری‌های موجود در محیط‌کاری به وسیله مسئولان و مدیران در کاهش سقف شیشه‌ای مؤثر است. در واقع سقف شیشه‌ای برحسب تفاوت‌های فرهنگی در جوامع مختلف، شامل نگرش‌ها و تعصب‌های منفی‌ای است که مانع

¹ Eagly & Chin

² Stainback & Kwon

³ Heilman

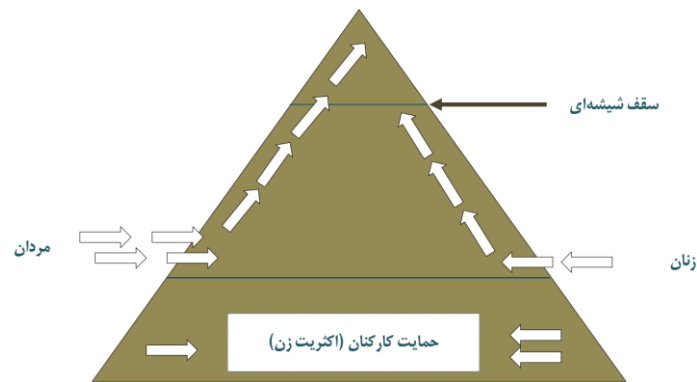
⁴ Ashby et al

⁵ Simpson & Altman

⁶ Simpson & Holley

⁷ Cornelius & Skinner

می‌شود تا زنان و گروه‌های اقلیت، و رای یک سطح خاص در سلسله مراتب سازمانی پیش روند (کنزو و رابینز^۱، ۱۹۹۶). در یکی از مدل‌های سقف شیشه‌ای در مورد سازمان‌های دولتی کشور هند، گریدلندر^۲ (۱۹۹۳) اندازه‌ی سازمان و تفاوت سطح تحصیلات مردان و زنان را عامل مهمی در ایجاد و رفع سقف شیشه‌ای عنوان نمود و ابتدا مدل زیر را ارائه داد.

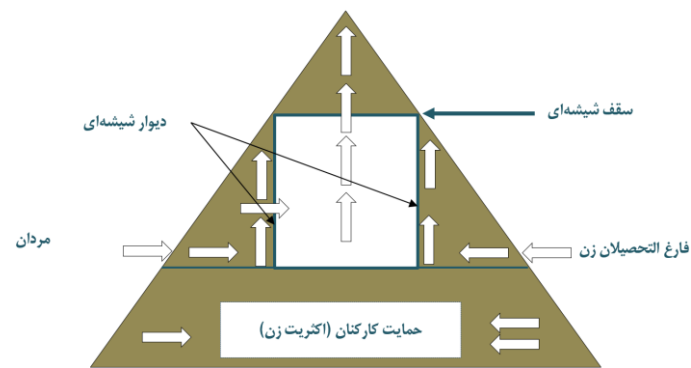


شکل (۱) مدل سقف شیشه‌ای

براساس این مدل مشخص گردید در اینگونه سازمان‌ها زنان نسبت به مردان بیشتر جذب سازمان می‌شوند که علت آن را وجود انگیزه‌های سیاسی، فرهنگی و اجتماعی می‌داند. او بیان کرد در این سازمان‌ها، حامیان حقوق زنان درون سازمان‌ها بیشتر زنان اند و مردان به مراتب کمتر از زنان هستند. او معتقد است، زنان در این کشور هند وظایف خانه‌داری دارند و کمتر شرایطی مهیا می‌شود که در درون سازمان‌ها نقش ایفا نمایند و به پست‌های بالاتر سازمانی برسند. در این سازمان‌ها سقف شیشه‌ای برای زنان ایجاد می‌شود و گرچه زنان ظاهراً می‌توانند به پست‌های بالاتر دست یابند، اما علل و شرایطی ایجاد می‌شود که نسبت به مردان کمتر در اولویت قرار می‌گیرند.

¹ Cenzo & Robbins

² Gerda Lerner

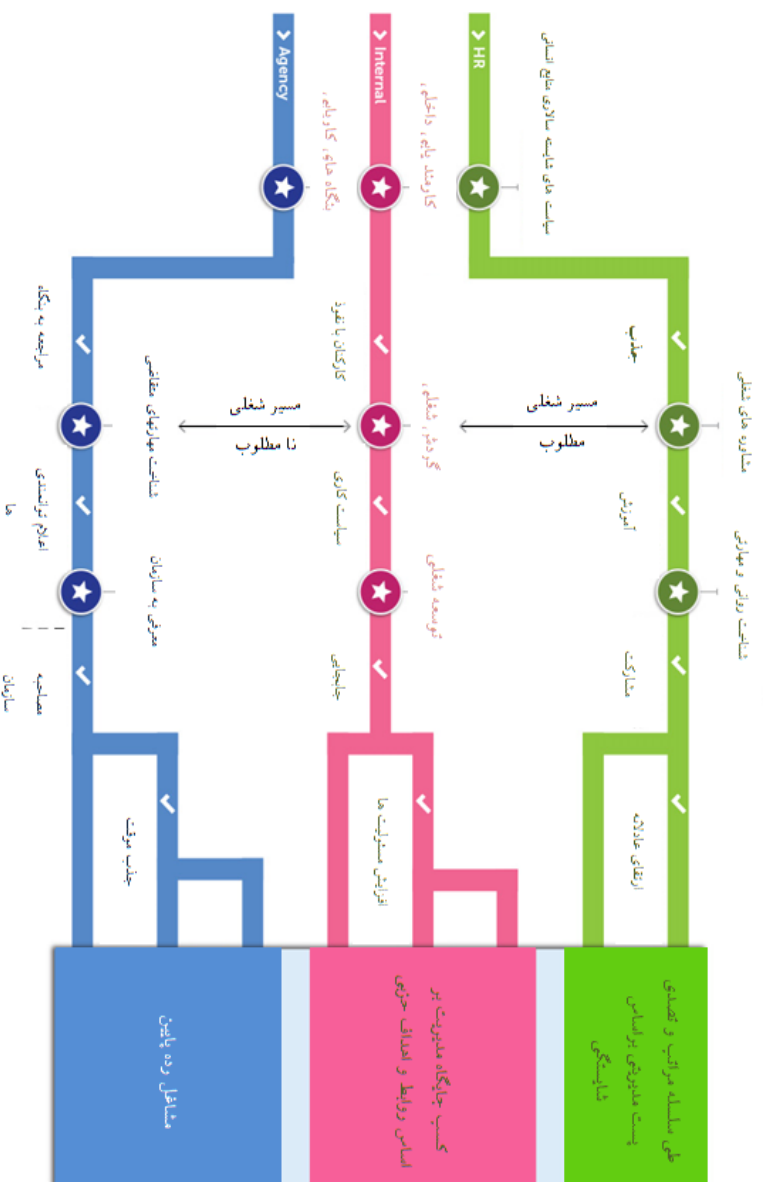


شکل (۲) مدل تکمیل یافته سقف شیشه‌ای

لندر در مدل بعدی خود تلاش نمود، دیوار شیشه‌ای را به عنوان یک معیار و علت برای ایجاد سقف شیشه‌ای مورد بررسی قرار دهد و در این راستا بیان نمود، تفاوت فارغ التحصیلان مرد و زن در این است که مردان زمانی می‌توانند به پست‌های بالاتر دست یابند که ویژگی‌های مهارتی لازم را برای تصدی این پست‌ها داشته باشند، این مدل نشان داد، زنان کمتر مهارت‌های مدیریتی سازمان‌هایی که دارای دو جنسیت مرد و زن هستند را دارند و معتقد است شاید در محیط‌های زنانه که اکثریت نیروهای سازمان زن باشند، بهتر بتوانند به پست‌های بالای سازمانی دست یابند (گریدلندر^۱، ۱۹۹۳). در مدلی دیگر، مک‌کالن^۲ (۲۰۱۱) سقف شیشه‌ای را براساس استخدام زنان مورد بررسی قرار داده است. در این مدل سه راه ورود زنان به سازمان‌ها بررسی شده است. در این تحقیق تعداد ۷۶۱ زن مورد بررسی قرار گرفتند که تعداد ۲۱۱ نفر از آنان از طریق سیاست‌های شایسته‌سالارانه‌ی سازمان‌ها، ۱۰۸ نفر از طریق کارمندیابی داخلی که قبلاً در سازمان به صورت قراردادی بودند و ۴۲۵ نفر از طریق بنگاه‌های کارمندیابی به استخدام سازمان‌ها در آمده‌اند.

¹ Gerda Lerner

² Chris Mccolgan



شکل (۳) مدل نظری استخدام زنان در ایجاد سقف شیشه‌ای (منبع: مک‌کان، ۲۰۱۱)



براساس این مدل مشخص گردید زنانی که از طریق معیارهای شایسته‌سالارانه به عضویت سازمان‌ها درآمده‌اند مسیرشغلی مطلوبی را طی می‌کنند و پس از جذب و آموزش در تصمیمات سازمانی مشارکت نموده و عملکردهای مطلوب‌تری را از خود نشان می‌دهند. این سازمان‌ها از طریق به‌کارگیری رویه‌های عادلانه در ارتقاء و پاداش، انگیزه‌های برابری را برای کارکنان خود ایجاد می‌کنند و افراد پس از طی سلسله مراتب سازمانی، به مشاغل بالای سازمان دست می‌یابند. در اینگونه سازمان‌ها به دلیل وجود استراتژی‌های منابع انسانی، افراد کمتر دچار تنش‌های شغلی و روانی می‌شوند و تضاد کمتری را چه از نظر شغلی و چه از منظر تضادهای کاری و خانوادگی تجربه می‌نمایند (واتس^۱، ۲۰۰۹). اما زمانی که کارمندیابی مبتنی بر شرایط شغلی و داخلی سازمان‌ها می‌شود، بیشتر کارکنانی که دارای نفوذ هستند و طبق سیاست‌های سازمانی و حزبی عمل می‌کنند، در مشاغل جایجا می‌شوند و پاداش‌ها و مسئولیت آن‌ها افزایش می‌یابد و در نهایت به پست‌های بالاتری دست می‌یابند. در نهایت زنانی که از طریق بنگاه‌های کاریابی وارد سازمان‌ها می‌شوند، معمولاً پست‌های شغلی دارای مهارت‌های کم و پایین سازمان را به دست می‌آورند و آن‌ها بشدت از نظر مسیرشغلی، دچار سرخوردگی‌های شغلی می‌شوند (ویلینگتون^۲، ۲۰۱۰). این مدل در انتها بیان می‌کند، مسیر شغلی زنان در محیط‌هایی که از طریق سیاست‌های شایسته‌سالارانه اداره می‌شود، بسیار دشوارتر از مردان بوده و این موضوع نوعی سقف شیشه‌ای را برای آن‌ها ایجاد می‌کند.

رویکرد تصورات قالبی جنسیتی براساس کلیشه‌های مرسوم

دانشمندان علوم اجتماعی بر این باورند که تقسیم کار بین زنان و مردان یکی از اصلی‌ترین علل جایگاه فرودست زنان در طول تاریخ بوده است. با وجود تغییرات فراوانی که در قرن گذشته در جایگاه زنان رخ داده، شکاف جنسیتی بین مشاغل هنوز یکی از واقعیت‌های مهم دنیای امروز است (استیر و یاهیش^۳، ۲۰۱۴). درباره تداوم شکاف جنسیتی شغلی، مطالب متعددی مطرح شده

¹ Watts

² Wellington

³ Stier & Yaish

که یکی از مهم‌ترین آن‌ها تحقق تصورات قالبی جنسیتی است. (بَسفَرینسی و همکاران، ۲۰۱۹). تقسیم جنسیتی مشاغل، از طرفی علت شکل‌گیری تصورات قالبی جنسیتی بوده و از طرف دیگر با قرار گرفتن در یک چرخه به وسیله‌ی همین تصورات قالبی تداوم یافته است (سویدا و همکاران، ۲۰۱۳). تصورات قالبی جنسیتی به نگرش‌های هشیار محدود نمی‌شود و این نگرش‌ها جایگاهی عمیق‌تر در ذهن ناهشیار دارند که حتی می‌توانند به صورت خودکار منجر به شکل‌دهی رفتار و باورهای پیش‌داورانه و تبعیض‌آمیز شوند (سعیدی و همکاران، ۱۳۹۵). تصورات قالبی جنسیتی، تصویر ذهنی یک‌نواخت و قالب‌بندی شده‌ای از رفتارهای خاص مربوط به زنان و مردان را بدون آنکه بررسی و آزمایش شوند ارائه می‌دهد (لو و همکاران، ۲۰۲۰). براساس تصورات قالبی جنسیتی، زنان و مردان در جامعه ویژگی‌ها و رفتارهای خاصی دارند و در نهایت، قابلیت انجام وظایف و کارهایی را دارند که به صورت معمول با یکدیگر متفاوت‌اند. تصورات قالبی از طرفی خصوصیت‌ها و توانایی‌هایی را به زنان اختصاص می‌دهد که مردان از آن‌ها بی‌بهره‌اند و از طرف دیگر، توانایی‌ها و خصوصیات را به مردان نسبت می‌دهند که در زنان از آن‌ها نشانی نیست. شکل‌گیری تصورات قالبی جنسیتی، بازتاب طبیعی کاربرد طرح‌واره‌های جنسیتی است (حجازی و رضادوست، ۱۳۹۱). برانون^۴ (۱۹۹۹) نیز بر این باور است که تصورات قالبی جنسیتی بی‌هیچ تغییری تکرار و باز تولید می‌شوند و از تشخیص خصوصیت‌های فردی عاجزند. او تصورات قالبی جنسیتی را در چهار دسته کلی جای می‌دهد:

۱. نقش‌های گوناگون در درون خانواده: مادر نقش خدمت‌رسان خانواده و وابسته به

همسر را بر عهده دارد و پدر نقش نان‌آور و تکیه‌گاه را؛

۲. ویژگی‌های شخصیتی: پسران و مردان آفریننده، تصمیم‌گیر و اهل عمل هستند (فعال)،

اما دختران وابسته و نظاره‌گر (منفعل)؛

¹ Basfirinci et al

² Sweida, et al

³ Lu et al

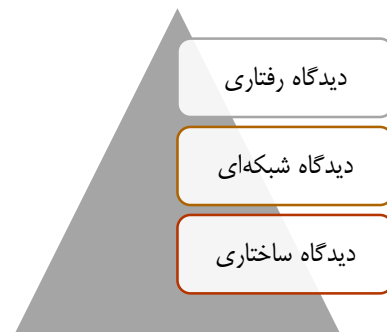
⁴ Brannon



۳. نقش‌های اجتماعی و سیاسی: زنان در صورت داشتن فعالیت اجتماعی، در سطوح کوچک و محلی فعال‌اند، اما مردان یا مسئولیت‌های بزرگ دارند یا رهبر سیاسی‌اند؛
۴. نقش حرفه‌ای: مشاغل به دو بخش زنانه و مردانه تقسیم شده‌اند. زنان منشی یا پرستارند و مردان کارفرما یا پزشک (سفیری و منصوریان راوندی، ۱۳۹۴)

لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت

قدرت به عنوان یک حقیقت زندگی سازمانی به مثابه مجموعه روابط متقابل و کنش و واکنش‌های افراد تعریف می‌شود. چنانکه هر یک از منابع قدرت و ترکیب‌های موقعیتی مختلف آن‌ها از طریق طراحی الگوهای مفهومی خاص خود، الگوهای تعاملی و شبکه‌های ارتباطی مختلفی را به وجود می‌آورند (گان^۱، ۲۰۲۰). در این میان توجه به سطوح متفاوت ساختارهای قدرت با توجه به پیچیدگی‌های سازمانی امری ضروری به نظر می‌رسد؛ زیرا فرایند قدرت در چهارچوب سازمان‌ها به وقوع می‌پیوندد و تعریف قدرت در هر یک از این سطوح متمایز با دیگری است (لیلی^۲، ۱۹۸۹). هیل^۳ (۲۰۱۹) مفهوم و ماهیت قدرت را در قالب مدل زیر شامل سه دیدگاه رفتاری، ساختاری و شبکه‌ای می‌داند.



شکل (۴) مفهوم سه بُعدی قدرت (منبع: هیل، ۲۰۱۹)

¹ Gan

² Lilly

³ Hill

در واقع دیدگاه رفتاری، قدرت را توانایی تنظیم حرکت زنجیره‌ای از نیروهای علی، توانایی نفوذ بر این نیروها و توانایی افراد برای تغییر حالت قبلی یا ایجاد زنجیره‌هایی از حوادث تعریف می‌کند (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۷). در دیدگاه شبکه‌ای، سازمان به عنوان شبکه‌ای از موقعیت‌های به هم مرتبط با افرادی که این موقعیت‌های رابطه‌ای را اشغال کرده‌اند، تعریف می‌شود. از آن جایی که قدرت و نفوذ معمولاً به عنوان یک رابطه اجتماعی و یا وابستگی متقابل میان بازیگران تعریف می‌شود، تحلیل شبکه اجتماعی شکل متمدانه‌تری از ابراز قدرت در ساختارهای سازمانی است (گومر^۱، ۲۰۰۸). اما در دیدگاه ساختاری، توجه بر مکانیزم‌هایی از کارکردهای ساختاری همچون سلسله مراتب‌ها، زنجیره فرماندهی و غیره متمرکز است که قدرت را عاملی برای تسلط‌گرایی با توزیع نابرابر اطلاعات، کنترل منابع و تصمیم‌گیری در موقعیت‌ها تعبیر می‌کند. دقیقاً ثبات هژمونیک در قالب این سطح از قدرت خود را نمایان می‌سازد. این تئوری بر این پیش‌فرض استوار است که رفتار سازمانی نوعی «بازی قدرت» است که در آن بازیگران مختلف با عنوان تأثیرگذاری، در پی کنترل تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان‌اند (اولینو و ویتمایر^۲، ۲۰۱۶). این گروه از افراد که غالباً اقلیت هستند، بر اساس پشتوانه‌های مختلفی همچون پشتوانه‌های سیاسی یا مالی، قدرت را برای حفظ ثبات منافع افراد حاکمه در اختیار دارند و از طریق انحصاری کردن ساختارها در پی تسلط بیشتر بر تصمیم‌گیری‌ها هستند. قدرت ساختاری هژمونیک در واقع سطحی از فعالیت‌هایی را در سازمان‌ها در بر می‌گیرد که در پی ایجاد مرکزیتی از قدرت در سازمان برای محدود نمودن فعالیت‌های سازمانی است. تحت این شرایط تمامی فعالیت‌های سازمان باید از مرکز قدرت گذر نماید و با ایجاد گلوگاه‌های متعدد در ساختار سازمانی، ضمن پیچیده‌تر شدن ساختارهای سازمانی، سعی شود تا قدرت از مسیر اهداف محدود تعیین شده خارج نشود. از طرف دیگر از آنجایی که موضوع محوری ساختار هژمونیک این است که جهان به یک دولت مسلط منحصر به فرد برای ایجاد و اجرای اهداف برای حداکثر کردن منافع ذینفعان نیازمند است، سازمان‌های دارای این رویکرد نیز به ثبات قدرت برای توسعه برنامه‌های خود

¹ Gummer

² Avelino & Wittmayer



معتقدند. به عبارت دیگر، به منظور احراز موقعیت هژمونیک، یک ساختار دارای قدرت در سازمان ایجاد می‌شود که توانایی و اراده‌ی کافی برای اجرای مقررات و تعهدات مورد تمرکز افراد دارای تسلط را داراست تا براین مبنا منافع این افراد در ساختارهای درهم تنیده حفظ گردد (راپکین و تامسون^۱، ۲۰۱۰).

پیشینه پژوهش

در زمینه سقف شیشه‌ای تحقیقات با رویکرد تجربی و حتی کیفی زیادی انجام شده است، اما کمتر از طریق رویکردهای شناختی اقدام به طراحی مدل دلایل سقف شیشه‌ای و موانع ایجادکننده‌ی ارتقای زنان به مشاغل بالاتر پرداخته شده است و این پژوهش با ادراک این موضوع که وجود سقف شیشه‌ای چه تأثیراتی می‌تواند بر مسیر شغلی زنان داشته باشد، تلاش نمود از طریق استفاده از روش‌های آماری همچون ترکیب‌کردن تحقیق در عملیات جاری سازمانی مثل شرکت نفت، دلایل را شناسایی و در قالب مدلی براساس نظرات تخصصی طراحی نماید. به همین منظور در این بخش تلاش شده تا نتایج پژوهش‌های مشابه تا حدی به منظور ادراک بیشتر ارائه گردد. بلیک و میکلسی (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان جهانی‌شدن و تک‌بعدی‌گرایی تحت وجود نظریه ثبات ساختاری هژمونیک انجام دادند. موضوع اصلی پژوهش سیر تغییر ساختارهای قدرت در ساختارهای سازمانی است، به طوری که تک‌بعدی‌گرایی در قدرت را عاملی مخرب برای پویایی سازمان در برابر تغییرات محیطی عنوان می‌نماید. این پژوهش که به صورت مطالعه موردی و با غربالگری پژوهشی صورت گرفته است، در واقع بر این موضوع متمرکز است که وجود سلطه‌گرایی در قدرت می‌تواند کارکردهای اثربخش سازمان‌ها حتی سازمان‌هایی با رویکرد جهانی و فرامرزی را تحت تأثیر قرار دهد و پیوند بین قدرت و سیاست‌های تحمیلی بر جامعه و سازمان را عامل مهم شکل‌گیری تک‌بعدی‌گرایی تحت وجود نظریه ثبات ساختاری هژمونیک تلقی نماید. این پژوهش که به صورت مطالعه موردی بود در نهایت وجود اخلاق‌گرایی در

¹ Rapkin & Thompson

ساختارها را نقطه مقابل هژمونی تلقی نمود و افزایش اهمیت به این موضوع را عاملی برای پیشبرد اهداف رقابتی سازمان عنوان کرد. گان^۱ (۲۰۲۰) پژوهشی تحت عنوان استعاره‌های مدیریتی در دانشگاه جهت واکاوی ارتباط آوای کارکنان؛ سکوت فردی با قدرت سازمانی انجام داد. این پژوهش از نظر روش شناسی کاربردی- توصیفی بود و جامعه هدف در این پژوهش کارکنان دانشگاه لیتل بلو^۲ در جنوب شرقی ایالات متحده بودند. نتایج نشان داد، وجود آوای کارکنان قدرت سازمان را متعادل می‌کند، اما سکوت منابع انسانی باعث می‌گردد تا قدرت سازمان به شکل انحصاری تری تقویت گردد. چوی و پارک^۳ (۲۰۱۸) پژوهشی تحت عنوان "شکستن سقف شیشه‌ای: سرمایه اجتماعی لازمی موفقیت شغلی زنان" انجام دادند. در این پژوهش کارکنان زن اداره‌های دولتی کشور آمریکا مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج پژوهش نشان داد، سقف شیشه‌ای پدیده‌ای فرهنگی است که حتی در کشوری همچون آمریکا که دموکراسی در آن حاکم است وجود استراتژی‌های منابع انسانی در کنار ابزارهای استراتژیک فرهنگی و سرمایه‌های اجتماعی می‌تواند به کاهش دیدگاه‌های جنسیت محور در ارتقای شغلی زنان منجر شود و باعث شکستن سقف شیشه‌ای برای آن‌ها گردد. لوقران و دونالد^۴ (۲۰۱۷) در پژوهشی اقدام به بررسی نقش تصورات زنان در مورد سقف شیشه‌ای از طریق باورهای کلیشه‌ای نمودند. جامعه آماری این پژوهش گزارش‌های بازار سرمایه کشور هلند بود که براساس مشاهده‌ی ۸۹۱۹۵ شرکت در بازه زمانی ۱۹۹۶-۲۰۱۳ انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد، چشم اندازه‌های جنسیتی در محیط‌های کاری، انقلاب بزرگی را پشت سر گذاشته و تصورات گذشته درباره‌ی زنان دستخوش تغییر شده است. فرح‌بخش و همکاران (۱۳۹۵) تأثیر سقف شیشه‌ای بر ایده‌های خلاقانه‌ی زنان با تعدیل‌گری متغیر خودپنداره را بررسی نمودند. در این مطالعه توصیفی همبستگی، جامعه آماری را کلیه کارکنان زن واحدهای ستادی ادارات استان لرستان تشکیل دادند. با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی و براساس جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۳۰۶ نفر به عنوان نمونه

^۱ Gan

^۲ Little Blue University

^۳ Choi & Park

^۴ Loughran & McDonald



از میان کارکنان انتخاب شدند. نتایج نشان داد که سقف شیشه‌ای بر ایده‌های خلاقانه زنان تأثیر دارد و همچنین بین این دو متغیر همبستگی منفی وجود دارد. همچنین، نتایج حاصل از آزمون معادلات ساختاری نشان می‌دهد که متغیر خودپنداره در رابطه با تأثیر سقف شیشه‌ای بر ایده‌های خلاقانه زنان شاغل در واحدهای ستادی ادارات استان لرستان نقش تعدیل‌کننده دارد. غلامزاده و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی تحت عنوان "تأثیر سبک رهبری بر باورهای سقف شیشه‌ای زنان" انجام دادند. جامعه‌ی آماری این پژوهش بانوان شاغل در بخش ستادی وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی با تحصیلات دیپلم به بالا بودند. نتایج نشان داد، سبک رهبری یک عامل مهم و تأثیرگذار بر ایجاد باورهای سقف شیشه‌ای زنان است و می‌تواند در نهایت مسیر شغلی بانوان را در گردآب فرسودگی فرونماید. نصیری و لیک‌بنی و بهشتی‌راد (۱۳۹۳) در پژوهش خود نقش سقف شیشه‌ای بر کاهش عدالت سازمانی ادراک شده را بررسی نمودند. در این مطالعه با استفاده از روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی، ۸۳ نفر از کارکنان زن دانشگاه ارومیه به طور تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای سنجش شامل پرسش‌نامه‌های سقف شیشه‌ای و عدالت سازمانی بودند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین سقف شیشه‌ای و کاهش عدالت سازمانی ادراک شده و ابعاد آن (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

واکاوی در پیشینه پژوهش ارائه شده، نشان می‌دهد، هیچ پژوهشی با ماهیت بررسی سقف شیشه‌ای و پذیرش هژمونی قدرت صورت نگرفته است که این موضوع می‌تواند نشان از اهمیت انجام این پژوهش داشته باشد، موضوعی که می‌تواند به افزایش رویکردهای نظری و تئوری‌های مرتبط با این حوزه در پژوهش‌های آتی منجر شود.

روش پژوهش

این پژوهش، براساس نوع داده آمیخته (ترکیبی) است، زیرا در بخش کیفی از طریق غربالگری نظری براساس روش تحلیل فراترکیب، به دنبال شناسایی مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای و گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت است. در بخش کمی از طریق تحلیل ماتریس قطبی براساس

روش تصمیم‌گیری چندمعیاره، الگویی از تعیین مهم‌ترین پیامدهای سقف شیشه‌ای را مورد بررسی قرار می‌دهد. معمولاً یکی از فرایندهای تصمیم‌گیری براساس مولفه و گزاره که در قالب تحلیل ماتریسی و براساس مقایسه زوجی مورد بررسی قرار می‌گیرد، و یکی از بهترین فرایندهاست، تحلیل اولویت‌بندی تفسیری (IRP) است (سوشیل^۱، ۲۰۰۹) که در این پژوهش مبنای تحلیل قرار گرفته است. همچنین از نظر دسته‌بندی نتیجه، جزء پژوهش‌های توسعه‌ای محسوب می‌شود، چراکه نبود انسجام تئوریک در باب مفاهیم و تئوری‌های مرتبط با این حوزه، باعث گردیده است تا این پژوهش به دنبال شناخت علل ایجاد سقف شیشه‌ای براساس وجود لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت باشد.

روایی این پژوهش براساس تحلیل CVR صورت پذیرفت که نتایج آن در جدول زیر مشخص است. به عبارت دیگر، به منظور تایید روایی پژوهش، از روش روایی محتوای CVR استفاده شد که بر این اساس از ۱۲ نفر از ۱۵ نفر اعضای پانل خواسته شد، تا براساس سه معیار «غیرضروری»، «مفید ولی ضرورتی ندارد» و «ضروری» گزاره‌ها را مورد ارزیابی قرار دهند. هریک از مشارکت‌کنندگان می‌بایست یکی از سه گزینه فوق را برای تایید روایی پژوهش انتخاب می‌نمود که در انتها مشخص گردید تمامی گزاره‌ها بالاتر از معیار استاندارد تعیین شده CVR بودند و مورد تایید قرار گرفتند. ذکر این نکته حائز اهمیت است که لاوشه (۱۹۹۰) طبق تعیین تناسب تعداد ارزیابان و حداقل مقدار نسبت روایی محتوایی، جدولی با اعداد ثابت تعیین نموده است که براساس تعداد ارزیابان، حداقل نسبت روایی محتوایی باید به دست آید تا گزاره مورد تایید قرار گیرد.

¹ Sushil

تایید	$\text{CVR} = \frac{11 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 0/83$ $> 0/56$	۰/۸۳	-	۱	-	-	اختلال بین نقشی	
تایید	$\text{CVR} = \frac{12 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 1$ $> 0/56$	۱	۱	-	-	-	اختلال فرایندی	
تایید	$\text{CVR} = \frac{12 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 1$ $> 0/56$	۱	۱	-	-	-	اختلال محتوایی	
متغیر (Y)	گزاره‌ها	غیر ضروری	مفید ولی ضرورتی ندارد	ضروری	نتیجه	محاسبه	تایید/حذف	
تأثیرش بر قدرت	هژمونی	-	-	۱	۱	$\text{CVR} = \frac{12 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 1$ $> 0/56$	تایید	قدرت
	قدرت	-	-	۱	۱	$\text{CVR} = \frac{12 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 1$ $> 0/56$	تایید	بر مبنای رفتار
	هژمونی	-	-	۱	۱	$\text{CVR} = \frac{12 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 1$ $> 0/56$	تایید	قدرت
	قدرت	-	-	۱	۱	$\text{CVR} = \frac{12 - \frac{12}{2}}{\frac{12}{2}}$ $= 1$ $> 0/56$	تایید	بر مبنای سنت



	CVR					هژمونی
	$= \frac{12 - \frac{12}{2}}$					قدرت
تایید	$= \frac{\frac{12}{2}}$	۱	۱	-	-	بر مبنای
	$= 1$					قانون
	$> 0/56$					
	CVR					هژمونی
	$= \frac{11 - \frac{12}{2}}$					قدرت
تایید	$= \frac{\frac{12}{2}}$	۰/۸۳	-	۱	-	بر مبنای
	$= 0/83$					فرهنگ
	$> 0/56$					
	CVR					هژمونی
	$= \frac{11 - \frac{12}{2}}$					قدرت
تایید	$= \frac{\frac{12}{2}}$	۰/۸۳	-	۱	-	بر مبنای
	$= 0/83$					تخصص
	$> 0/56$					
	CVR					هژمونی
	$= \frac{12 - \frac{12}{2}}$					قدرت
تایید	$= \frac{\frac{12}{2}}$	۱	۱	-	-	بر مبنای
	$= 1$					سیاست
	$> 0/56$					

همان‌طور که مشاهده می‌شود، کلیه مولفه‌ها و گزاره‌های پژوهش مورد تاییدند. پایایی پژوهش نیز با استفاده از روش فراترکیب و ارزیابی انتقادی و با غربالگری نظری از پژوهش‌های مشابه مورد تایید قرار گرفت.

جامعه آماری پژوهش

در بخش کیفی، این پژوهش از طریق مبنای نمونه‌گیری هدفمند، اقدام به انتخاب ۱۵ نفر از متخصصان و خبرگان رشته مدیریت در سطح دانشگاهی نمود تا براساس وجود رویکرد نظری در رابطه با موضوع پژوهش اقدام به مشارکت برای تعیین مؤلفه‌ها و گزاره‌ها نمایند. در این

بخش به منظور تعیین سطح خبرگی مشارکت‌کنندگان پژوهش، دو معیار روزه علمی مشارکت‌کنندگان در باب موضوع پژوهش و حیطه‌های آموزشی آنان در سطح دانشگاه. همچنین براساس تحلیل فراترکیب، در این بخش از پژوهش‌هایی که در تارگه‌هایی همچون جهاد دانشگاهی در ایران؛ پایگاه نشریات کشور ایران؛ مرکز پژوهش‌های علوم رایانه‌ای اسلامی ایران؛ مرجع بین‌المللی مقالات روز دنیا (sciencedirect) مرجع امرالد (Emeraldinsight) و مرجع آنلاین (OnlineLierary) آنالیز بودند برای تعیین مؤلفه‌ها (پیامدهای سقف شیشه‌ای) و شاخص‌های پژوهش (گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت) استفاده شد. در فاز دوم، به منظور انجام بخش تحلیل تفسیری اولویت‌بندی، از ۲۲ نفر از مدیران، مسئولان و کارشناسان صاحب نظر در سطوح مختلف شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران خواسته شده تا به عنوان اعضای گروه کانونی پس از ارزیابی مؤلفه‌ها و گزاره‌های شناسایی شده‌ی بخش کیفی و تایید آن‌ها، اقدام به پاسخگویی به پرسش‌نامه‌های ماتریسی تدوین شده، نمایند. از آنجایی‌که تحلیل اولویت‌بندی تفسیری (IRP) یک تحلیل مبتنی بر تجزیه و تحلیلی ماتریسی و تحلیل در عملیات است، می‌بایست براساس معیار مشخصی همچون تجربه یا دانش تخصصی مشارکت‌کنندگان صورت پذیرد که براین مبنا از نظر حجم نمونه محدود است و مطابق با پژوهش‌هایی همچون سوشیل (۲۰۱۷)؛ چیتهمبارانتهان و همکاران^۱ (۲۰۱۵) است.

یافته‌های پژوهش

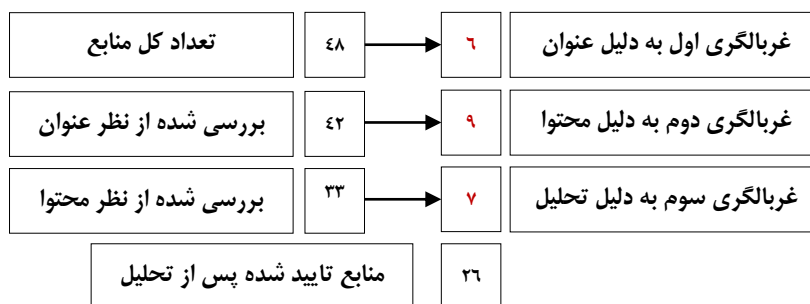
باهدف ایجاد پیوند بین مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای و گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت، از تحلیل فراترکیب استفاده می‌شود تا با تدوین مؤلفه‌ها و گزاره‌های شناسایی شده در قالب چک لیست‌های ماتریسی پژوهش در بخش کمی، وارد فاز تحلیل تفسیری اولویت‌بندی شود.

^۱ Chithambaranathan et al



یافته‌های فراترکیب

روش تحلیل فراترکیب^۱ از طریق غربالگری نظری و پژوهشی به دنبال شناسایی مؤلفه‌ها و گزاره‌های مرتبط با موضوع پژوهش است. دوره زمانی برای واکاوی پژوهش‌های مشابه، ۲۰۱۷ تا ۲۰۲۰ میلادی و ۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹ شمسی بوده است. به عبارت دیگر به منظور یافتن مقاله‌ها و پژوهش‌های مشابه با استفاده از پایگاه‌ها و مراجع پژوهشی بین‌المللی و داخلی، اقدام به شناسایی تحقیقات مرتبط با هدف پژوهش حاضر شد.



شکل ۵. غربالگری پژوهش‌های اولیه

همان‌طور که در شکل (۵) مشخص شده است، کلیه منابع اولیه شناسایی شده ۴۸ مورد است که پس از چند مرحله فرایند غربالگری از نظر محتوا، عنوان و تحلیل در نهایت، ۲۶ پژوهش متناسب با محتوا، عنوان و فرایندهای تحلیلی مورد نظر این مطالعه انتخاب شدند که ۱۳ پژوهش مربوط به تعیین مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای و ۱۳ پژوهش مربوط به گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت است. در این مرحله می‌بایست مفاهیم را براساس مؤلفه‌ها و گزاره‌ها تفکیک نمود تا مهم‌ترین پیامدهای سقف شیشه‌ای براساس هژمونی پذیرش قدرت در ساختار سازمانی در قالب چک لیست‌های امتیازی تعیین شوند. در واقع از طریق معیار ارزیابی انتقادی

^۱ Meta-Synthesis

براساس ۱۰ معیار اهداف تحقیق، منطق روش تحقیق، طرح تحقیق، نمونه‌برداری، جمع‌آوری داده‌ها، انعکاس‌پذیری، دقت تجزیه و تحلیل، بیان تئوریک و شفاف یافته‌ها و ارزش تحقیق در بخش الف) اقدام به تعیین مؤلفه‌های قابلیت‌های زنجیره تامین و در بخش ب) اقدام به تعیین گزاره‌های ریسک برون‌سپاری زنجیره تامین پایدار می‌شوند.

الف) شناسایی مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای (X)

در این بخش باتوجه به توضیح‌های داده شد، اقدام به شناسایی مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای با نماد (X) می‌شود. جدول (۱) نحوه ارزیابی مؤلفه‌ها را براساس شاخص ۵۰ نمره‌ای در قالب امتیازهای ۱ تا ۵ براساس ۱۰ معیار توضیح داده شده مورد سنجش قرار می‌دهد.

جدول ۱. فرایند تحلیل حیاتی پژوهش‌های غربال شده

مقاله‌ها	معیارهای ارزیابی انتقادی										
	اهداف تحقیق	منطق روش تحقیق	طرح تحقیق	نمونه برداری	جمع‌آوری داده‌ها	انعکاس‌پذیری	ملاحظات اخلاقی	دقت تجزیه و تحلیل	بیان تئوریک و شفاف یافته‌ها	ارزش تحقیق	جمع
دی‌سیمونز ^۱ (۲۰۲۰)	۳	۵	۴	۳	۲	۳	۴	۵	۴	۴	۳۸
مونسررات و اسمیر ^۲ (۲۰۲۰)	۲	۲	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۴	۲۱
روبرتو و همکاران ^۳ (۲۰۲۰)	۳	۳	۳	۳	۳	۴	۳	۳	۳	۵	۳۳

^۱ DeSimone

^۲ Monserrat & Simmers

^۳ Roberto et al



۳۷	۴	۳	۴	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۳	آکسوی و همکاران (۲۰۱۹)
۳۶	۴	۴	۴	۴	۳	۲	۴	۳	۴	۴	پارک و همکاران ^۱ (۲۰۱۹)
۳۱	۴	۴	۴	۳	۳	۳	۴	۳	۳	۴	ادیرسینگه (۲۰۱۸)
۳۸	۴	۴	۳	۳	۳	۴	۳	۵	۵	۴	لوقران و دونالد (۲۰۱۷)
۳۰	۴	۳	۳	۲	۳	۳	۴	۵	۴	۳	لاتابهایان و بالاسوبرامانین ^۲ (۲۰۱۷)
۳۶	۴	۴	۳	۳	۳	۴	۴	۴	۴	۳	ملایی و همکاران (۱۳۹۹)
۲۳	۳	۳	۳	۲	۲	۲	۱	۲	۲	۲	خیراندیش و همکاران (۱۳۹۹)
۳۹	۴	۵	۳	۴	۴	۳	۴	۴	۵	۴	چراغی و حسنی (۱۳۹۸)
۳۴	۴	۴	۳	۳	۴	۴	۳	۳	۳	۳	جنادله و پویا (۱۳۹۸)
۳۷	۴	۴	۳	۴	۴	۳	۴	۴	۳	۴	شفی و همکاران (۱۳۹۷)

امتیازهای ارائه شده براساس شاخص مد، نشان داد دو پژوهش حذف گردیدند زیرا از مجموع ۵۰ امتیاز، زیر ۳۰ دریافت نمودند و برحسب دستورالعمل حد کفایت امتیاز این تحلیل

¹ Park et al

² Lathabhavan and Balasubramanian

پژوهش‌هایی مورد تاییدند که امتیاز ۳۰ و بالاتر را کسب نمایند. در ادامه اقدام به استخراج مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای می‌شود. براین اساس به منظور تعیین مؤلفه‌های یادشده از روش امتیازی زیر استفاده می‌گردد. بر مبنای این روش کلیه‌ی معیارهای فرعی استخراج شده از متن مقالات تایید شده، در ستون جدول نوشته می‌شود و سپس در ردیف هر جدول نام محققان پژوهش‌های تایید شده آورده می‌شود. بر مبنای استفاده از هر پژوهشگر از معیارهای فرعی نوشته شده در ستون جدول، علامت «✓» درج می‌شود، سپس امتیازهای هر ✓ در ستون معیارهای فرعی، باهم جمع می‌شود و امتیازهای بالاتر از میانگین پژوهش‌های انجام شده، به عنوان مؤلفه‌های پژوهش انتخاب می‌شوند.

جدول ۲. فرایند تعیین مؤلفه‌های اصلی پژوهش

موقعیت پژوهش‌ها	محققان	اختلال روانشناختی	اختلال عملکردی	اختلال بین تفضیلی	اختلال ساختاری	اختلال فرایندی	اختلال رفتاری	اختلال محتوایی
پژوهش‌های بین‌المللی	دی‌سیمونی (۲۰۲۰)	-	-	✓	✓	-	-	✓
	روبرتو و همکاران (۲۰۲۰)	✓	✓	✓	-	-	✓	-
	آکسوی و همکاران (۲۰۱۹)	✓	-	-	✓	-	-	✓
	پارک و همکاران (۲۰۱۹)	✓	-	✓	-	✓	-	-
	ادیرسینگه (۲۰۱۸)	-	✓	-	-	✓	-	✓
	لوقران و دونالد (۲۰۱۷)	✓	-	✓	-	✓	-	-
	لاتابهایان و بالاسبورامانین (۲۰۱۷)	-	-	✓	✓	✓	-	✓
داخلی	ملایی و همکاران (۱۳۹۹)	✓	-	✓	-	✓	-	-
	چراغی و حسنی (۱۳۹۸)	-	-	✓	-	✓	-	✓
	جنادله و پویا (۱۳۹۸)	-	✓	-	✓	-	-	-
	شفی و همکاران (۱۳۹۷)	✓	-	✓	-	-	✓	✓
جمع	۶	۳	۸	۴	۶	۲	۶	



بر اساس این تحلیل نیز مشخص شد، چهار مؤلفه دارای بیشترین فراوانی هستند و بر این مبنا در این پژوهش به عنوان معیارهای پیامدی سقف شیشه‌ای مورد بررسی قرار می‌گیرند. در این بخش پس از واکاوی در مبانی نظری پژوهش‌های تایید شده، اقدام به تعریف هر یک از مؤلفه‌های شناسایی شده طبق جدول (۳) شده است.

جدول ۳. مؤلفه‌های پیامدِ سقف شیشه‌ای

مؤلفه‌ها	نماد	تعاریف
اختلال روان‌شناختی	X1	یکی از مهم‌ترین پیامدهای سقف شیشه‌ای در سازمان‌ها، بروز و ظهور اختلال روان‌شناختی به عنوان یک پیامد درونی در زنان است که باعث تحمیل بیش از اندازه بار روانی به آنان می‌شود. در بُعد روان‌شناختی زنان با انواع تعارضات همچون نشخوار فکری؛ فشار و استرس کاری؛ فرسودگی شغلی و نبود توانمندی در بروز قابلیت‌ها به واسطه سرخوردگی‌های شغلی مواجه اند و این موضوع به کاهش بهره‌وری حضور زنان در پست‌های بالاتر منجر می‌شود. اختلال روان‌شناختی عملکردهای زنان را به تدریج کاهش می‌دهد و با فشار روانی بیش از حد آنان را در مقابل پذیرش؛ یا انکار و یا استعفاء قرار می‌دهد (آکسوی و همکاران، ۲۰۱۹).
اختلال نقش‌بین	X2	تمامی تعارض‌های ناشی از نقش می‌تواند با بروز پدیده سقف شیشه‌ای برای زنان حادث شود. تعارض نقش فردی در پست سازمانی؛ تعارض کار-خانواده و حتی خانواده-کار از جمله تعارض‌هایی هستند که می‌توان از آن به عنوان پیامدهای بروز سقف شیشه‌ای در یک ساختار سازمانی یاد نمود. زیرا زنان به واسطه نقش‌های دیگر اجتماعی که به عنوان مادر؛ همسر؛ خواهر؛ دختر و ... برعهده دارند، با بی‌توجهی در محیط شغلی و یا تحمیل فشار کاری بیش از اندازه به دلیل نابرابری‌های جنسیتی، دچار رخوت و فرسودگی می‌شوند و قابلیت‌های برقراری ایجاد تعادل بین نقش شغلی خود با سایر نقش‌های اجتماعی را نخواهند داشت (دی‌سیمونی، ۲۰۲۰).
اختلال فرایندی	X3	این اختلال سبب می‌شود تا سطح رسمیت‌ها و تمرکز تصمیم‌گیری به طور نابرابر در اختیار مردان قرار گیرد و صرفاً توسعه توانمندی‌ها و تخصص‌ها باهدف ارتقای جایگاه مردان در پست‌های سازمانی صورت پذیرد. تعریف جایگاه شغلی در بین مردان نسبت به زنان از مزایا و سرعت بیشتری برای ارتقاء برخوردار است و اختصاص پست‌های مهم و دارای مسئولیت به مردان به شکل چشمگیری تقویت می‌شود. بروز چنین اختلال‌هایی نابرابری و بی‌عدالتی را در سطح عملکردهای شرکت تقویت می‌کند و به افزایش بی‌انگیزگی زنان در مشاغل منجر می‌گردد (ادیرسینگه، ۲۰۱۸).

X4 اختلال محتوایی همان‌طور که از اسم این اختلال مشخص است، سقف شیشه‌ای حیطه‌های منفی محتوایی سازمان را تقویت می‌نماید. به عبارت دیگر با بروز نابرابری جنسیتی در سازمان، زمینه تغییر شکل فرهنگی؛ فرایندهای تکنولوژیکی و اهداف و استراتژی‌های سازمان رقم می‌خورد، چراکه ساختارهای بشدت مردانه رویه‌های عملکردی از نظر پیشبرد خدمات یا تولید را تغییر می‌دهد و محیط تک بُعدی از نظر جایگاه‌های شغلی را به نفع مردان ایجاد می‌نماید (لاتابه‌ایان و بالاسبورامانین، ۲۰۱۷).

ب) شناسایی گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت (Y)

همانند مراحل فوق و با پیروی از روش ارزیابی انتقادی در این بخش هژمونی پذیرش قدرت مشخص می‌گردد. در این بخش با توجه به توضیحات، اقدام به شناسایی هژمونی پذیرش قدرت با نماد (Y) می‌شود. جدول (۴) نحوه ارزیابی مضامین گزاره‌ای را براساس شاخص ۵۰ نمره‌ای در قالب امتیازهای ۱ تا ۵ براساس ۱۰ معیار توضیح داده شده مورد سنجش قرار می‌دهد.

جدول ۴. فرایند تحلیل حیاتی پژوهش‌های غربال شده

معیارهای ارزیابی انتقادی	مقاله‌ها										
	و	لو	همکارا ^۱	ن	(۲۰۲۰)	۲	۵	۴	۲	۲	۳۸
اهداف تحقیق											
منطق روش تحقیق											
طرح تحقیق											
نمونه برداری											
جمع‌آوری داده‌ها											
انعکاس‌پذیری											
ملاحظات اخلاقی											
دقت تجزیه و تحلیل											
بیان‌تنوریک و شفاف یافته‌ها											
ارزش تحقیق											
جمع											

¹ Lu et al



۳۹	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	هودینس و همکاران ^۱ (۲۰۲۰)
۳۳	۵	۳	۳	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	ماستو و دووید ^۲ (۲۰۱۹)
۴۰	۴	۴	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۵	۴	پاتانیا و راس ^۳ (۲۰۱۹)
۲۷	۳	۲	۲	۳	۲	۳	۲	۳	۳	۳	دیکیریو و همکاران ^۴ (۲۰۱۹)
۳۶	۴	۴	۴	۴	۳	۲	۴	۳	۴	۴	چیرر گیت ^۵ (۲۰۱۸)
۳۹	۴	۴	۴	۴	۳	۴	۵	۴	۴	۴	پترسون و همکاران ^۶ (۲۰۱۸)
۲۲	۲	۳	۳	۲	۳	۲	۱	۲	۲	۲	پاول و تیل ^۷ (۲۰۱۷)
۳۸	۴	۴	۳	۳	۳	۴	۳	۵	۵	۴	رودریگوئز و

¹ Hodgins et al

² Mastio & Dovey

³ Pathania & Rasool

⁴ De Cieri et al

⁵ Schirmer and Geithner

⁶ Patterson et al

⁷ Powell & Tilt

											استیورا ت ^۱ (۲۰۱۷)
۳۷	۴	۴	۳	۴	۳	۴	۳	۴	۳	۵	خداوردی و همکاران (۱۳۹۹)
۳۲	۵	۴	۴	۳	۳	۲	۳	۳	۳	۳	سپهوند و همکاران (۱۳۹۹)
۲۵	۳	۳	۲	۲	۲	۳	۲	۳	۲	۳	سیف و زادعت (۱۳۹۸)
۳۷	۴	۴	۳	۳	۴	۴	۴	۳	۴	۴	احمدی بالادهی و همکاران (۱۳۹۷)

امتیازهای ارائه شده براساس شاخص مد، نشان داد از مجموع ۱۳ پژوهش مرتبط با هژمونی پذیرش قدرت، ۴ پژوهش حذف گردیدند زیرا باتوجه به اینکه از مجموع ۵۰ امتیاز، زیر ۳۰ امتیاز دریافت نمودند و برحسب دستورالعمل حد کفایت امتیاز این تحلیل پژوهش‌هایی مورد تاییدند که امتیاز ۳۰ و بالاتر را کسب نمایند. در ادامه اقدام به استخراج گزاره‌های پژوهش می‌شود. براین اساس به منظور تعیین گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت از روش امتیازی زیر استفاده می‌شود.

^۱ Rodriguez & Stewart



جدول ۵. فرایند تعیین مؤلفه‌های اصلی پژوهش

موقعیت	محققان	هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	هژمونی قدرت بر مبنای سنت	هژمونی قدرت بر مبنای قانون	هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	هژمونی قدرت بر مبنای شخصیت	هژمونی قدرت بر مبنای پذیرش	هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	هژمونی قدرت بر مبنای سیاست	هژمونی قدرت بر مبنای رسانه
پژوهش‌های بین‌المللی	لو و همکاران (۲۰۲۰)	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	-
	هودینس و همکاران (۲۰۲۰)	-	✓	-	-	✓	-	✓	✓	-
	ماستيو و دوونى (۲۰۱۹)	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
	پاتانیا و راسیل (۲۰۱۹)	-	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓
	چیمبر و گیتز (۲۰۱۸)	✓	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓
	پیترسون و همکاران (۲۰۱۸)	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
	پراکاش و همکاران (۲۰۱۷)	✓	-	-	✓	-	-	-	✓	✓
داخلی	رودریگوئز و استیورات (۲۰۱۷)	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-	-
	خداوردی و همکاران (۱۳۹۹)	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	-
	سپهوند و همکاران (۱۳۹۹)	✓	-	✓	✓	-	-	✓	-	-
جمع	۶	۵	۷	۷	۲	۲	۷	۶	۲	

نتایج از تایید ۶ گزاره هژمونی پذیرش قدرت بر مبنای اطلاعات بر اساس حد بالای توزیع فراوانی حکایت دارد. در این بخش پس از واکاوی در مبنای نظری پژوهش‌های تایید شده، اقدام به تعریف هریک از گزاره‌های شناسایی شده طبق جدول (۶) شده است.

جدول ۶. گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت

گزاره‌های قدرت هژمونیک	نمادها	تعاریف
هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	Y1	هژمونی قدرت آمرانه مستقیماً بخش‌هایی از ساختار قدرت سازمانی را در بر می‌گیرد که توسط مدیران و آمران سازمانی بر افراد تکلیف می‌شود و می‌تواند هرگونه آزادی عمل و استقلال رفتاری را در سازمان تا حد زیادی کاهش دهد (چیپور و گیتیر، ۲۰۱۸).
هژمونی قدرت بر مبنای سنت	Y2	این هژمونی مبتنی بر احترام به قداست و جایگاه اجتماعی افراد در ساختارهای سازمانی اتفاق می‌افتد که هرچند فرد حیطه‌ی اختیاری چندانی نداشته باشد، اما به لحاظ نفوذ از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است (هودینس و همکاران، ۲۰۲۰).
هژمونی قدرت بر مبنای قانون	Y3	این سطح از قدرت اشاره به وجود الزاماتی دارد که برحسب نظارت‌های نهادی و وجود قوانین، به ساختارهای سازمانی و افراد مشخصی انتقال داده شده است که باعث ایجاد رویه‌ها و سیاست‌هایی از عملکردهای سازمانی می‌گردد که ممکن است باعث تسلط‌گرایی سازمانی یا هژمونی گردد (چیپور و گیتیر، ۲۰۱۸).
هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	Y4	این سطح از هژمونی قدرت، به یک بخش از ابعاد فرهنگی تمرکز دارد و آن پذیرش فاصله قدرت در سازمان است. به عبارت دیگر، ساختار در لایه‌های فرهنگ سازمانی خود، ارزش‌هایی از پذیرش فاصله جایگاه در بالا و پایین سازمان را نهادینه نموده است که این موضوع سبب شکلی از تسلط در سازمان می‌گردد که بر نگرش افراد مبنی بر پذیرش این فاصله قدرت تأثیرگذار است (لو و همکاران، ۲۰۲۰).
هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	Y5	هژمونی قدرت تخصصی مبتنی بر ویژگی‌های دانش و مهارت در یک سازمان است که می‌تواند در شکل تسلط‌گرایانه منجر به انحصاری شدن و نبود اشتراک در سازمان گردد. این سطح از هژمونی قدرت، لایه‌های ساختاری سازمان‌ها را به شکل ارتباط یک طرفه تقویت می‌نماید، ارتباطات



سازمانی صرفاً بالا به پایین اند و افرادی در این دایره محدود قرار می‌گیرند که دارای قدرت تخصصی باشند (لو و همکاران، ۲۰۲۰).

هژمونی قدرت بر مبنای سیاست Y6 لایه‌های این سطح از وجود قدرت در ساختارهای سازمانی، ریشه در پیوند بین ارکان دارای قدرت با نهادها و سیاستمدارانی دارند که فرد یا گروهی از افراد دارای قدرت را حمایت می‌نمایند. این سطح از هژمونی قدرت، باعث تسلط‌گرایی منفعت طلبانه‌ای می‌شود که سبب می‌گردد تا منافع اقلیت به منافع اکثریت ذی‌نفعان ترجیح داده شود (هودنسن و همکاران، ۲۰۲۰).

تحلیل اولویت‌بندی تفسیری (IRP)

همان‌طور که تشریح شد، در بخش کیفی پژوهش، مؤلفه‌های پیامدی سقف شیشه‌ای (X) و گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت پایدار (Y) تعیین شدند. در این بخش باهدف تأثیرگذاری سطر «I» بر ستون «J» و یا برعکس و یا متقابل، اقدام به تحلیل می‌شود. لذا به منظور ایجاد ماتریس‌های تعاملی ابتدا می‌بایست سطح ارتباط مستقیم، متقارن و یا غیرمستقیم را همسو با توضیحات مورد توجه قرار داد. لذا ابتدا پرسش‌نامه ماتریسی به ترتیب زیر تعیین می‌شود:

جدول ۷. ماتریس متقابل پیامدهای سقف شیشه‌ای با هژمونی پذیرش قدرت

مؤلفه‌ها	Y/X	هژمونی قدرت زن	هژمونی قدرت زن	هژمونی قدرت زن	هژمونی قدرت زن	هژمونی تخصصی	هژمونی سیاسی
		قدرت زن	قدرت زن	قدرت زن	قدرت زن	قدرت زن	قدرت زن
مؤلفه‌ها	Y/X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
اختلال روان‌شناختی	X1	۱	۱	۰	۱	۰	۰
اختلال بین‌نقشی	X2	۰	۰	۱	۱	۰	۰
اختلال فرایندی	X3	۱	۰	۱	۰	۱	۱
اختلال محتوایی	X4	۰	۱	۱	۱	۰	۱

هژمونی پذیرش قدرت

سقف شیشه‌ای

حال باهدف ایجاد تفسیر تقابلی مؤلفه‌های پیامدهای سقف شیشه‌ای با گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت جدول زیر ارائه می‌شود.

جدول ۸. تحلیل تفسیری ماتریس متقابل پیامدهای سقف شیشه‌ای با هژمونی پذیرش قدرت

Y6	Y5	Y4	Y3	Y2	Y1
		هژمونی قدرت		هژمونی قدرت	X1 هژمونی قدرت
		مبتنی بر فرهنگ		بر مبنای سنت	بر مبنای رفتار
		عاملی برای		محركی برای	محركی برای
		تقویت اختلال		تقویت اختلال	اختلال
		روانشناختی		روانشناختی	روانشناختی
		هژمونی قدرت	وجود		X2
		مبتنی بر	قدرت		
		فرهنگ عاملی	مبتنی بر		
		برای تقویت	قانون		
		اختلال بین	عاملی برای		
		نقشی	تقویت		
			اختلال بین		
			نقشی		
هژمونی	هژمونی		وجود		X3 هژمونی قدرت
قدرت	قدرت		قدرت		بر مبنای رفتار
بر مبنای	مبتنی بر		مبتنی بر		محركی برای
سیاست	تخصص		قانون		بروز اختلال
محركی برای	عاملی برای		عاملی برای		فرایندی
اختلال	تقویت		تقویت		
فرایندی	اختلال		اختلال		
	فرایندی		فرایندی		
هژمونی		هژمونی قدرت	وجود	هژمونی قدرت	X4
قدرت		مبتنی بر فرهنگ	قدرت	بر مبنای سنت	
بر مبنای		عاملی برای	مبتنی بر	عاملی برای	
سیاست		تقویت اختلال	قانون	تقویت اختلال	
محركی برای		محتوایی	عاملی برای	محتوایی	



اختلال	تقویت
محتوایی	اختلال
	محتوایی

هژمونی پذیرش قدرت پایدار

باتوجه به نتایج کسب شده، در این بخش اقدام به ارزیابی سطح تاثیرگذاری هریک از گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت می‌شود. این ارزیابی، یک شیوه‌ی امتیازبندی براساس تدوین فرم امتیاز مقایسه‌ی زوجی است که نتیجه‌ی آن در بخش‌های بعدی تحلیل اولویت‌بندی ماتریسی استفاده می‌شود.

جدول ۹. مقایسه زوجی گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت

شماره	مقایسه	Yes/No	شرح چگونگی تاثیر
			زوجی
			Y1 □ □
۱	Y1	Yes □	مقایسه زوجی در سطح هژمونی قدرت بر مبنای رفتار
	- Y2	No □	
۲	Y2	Yes <input checked="" type="checkbox"/>	سنت‌گرایی در قدرت محرکی برای افزایش هژمونی قدرت براساس
	- Y1	No □	آمرانه‌گرایی رفتار
۳	Y1	Yes □	
	- Y3	No □	
۴	Y3	Yes <input checked="" type="checkbox"/>	وجود هژمونی قدرت براساس قانون زمینه‌ساز تقویت هژمونی
	- Y1	No □	قدرت بر مبنای رفتار آمرانه
۵	Y1	Yes <input checked="" type="checkbox"/>	وجود هژمونی قدرت آمرانه‌گرایی رفتاری محرکی برای انحصاری
	- Y4	No □	نمودن اطلاعات
۶	Y4	Yes □	
	- Y1	No <input checked="" type="checkbox"/>	
۷	Y1	Yes □	
	- Y5	No □	

وجود خلأهای ناشی از وجود فاصله قدرت به عنوان یک بُعد فرهنگ محرک همزمنی قدرت رفتار آمرانه	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Y5 - Y1	۸
	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Y1 - Y6	۹
وجود همزمنی قدرت آمرانه‌گرایی رفتاری محرکی برای انحصاری نمودن تخصص‌ها	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Y6 - Y1	۱۰
Y2 <input type="checkbox"/> مقایسه زوجی در سطح همزمنی قدرت بر مبنای سنت			
وجود سنت‌ها در قدرت زمینه‌ساز ایجاد همزمنی بر مبنای قانونی	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Y2 - Y3	۱۱
	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Y3 - Y2	۱۲
سنت‌گرایی در توسعه قدرت محرک مصلحت‌اندیشی جهت اختصاصی کردن اطلاعات	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Y2 - Y4	۱۳
	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Y4 - Y2	۱۴
قدرت‌گرایی بر مبنای سنت محرکی برای ایجاد قدرت بر مبنای فرهنگ سازمان	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Y2 - Y5	۱۵
	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Y5 - Y2	۱۶
سنت‌گرایی در توسعه قدرت محرک مصلحت‌اندیشی جهت اختصاصی کردن تخصص‌ها	Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Y2 - Y6	۱۷
	Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Y6 - Y2	۱۸

این جدول به عنوان بخشی از تاثیرگذاری روابط ارائه شد که نشان می‌دهد، مثلاً مقایسه زوجی در سطح همزمنی قدرت بر مبنای رفتار Y1 و دو گزاره‌ی همزمنی قدرت بر مبنای رفتار Y1 و همزمنی قدرت بر مبنای سنت Y2 به صورت تاثیر I-J باهم در ارتباط اند که این به معنای آن است که سنت‌گرایی در قدرت محرکی برای افزایش همزمنی قدرت بر اساس آمرانه‌گرایی رفتار است. حال به منظور تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری (SSIM) مقایسه‌های زوجی گزاره‌های پژوهش در جدول (۱۰) ارائه شده است. برای مقایسه‌های زوجی i امین شاخص به صورت دو



به دو با تمام عناصر از $(i+1)$ ام تا n ام مقایسه گردیدند. برای هر ارتباط پاسخ بله (Y) یا خیر (N) داده شده و در صورت پاسخ مثبت، دلیل آن بیان می‌گردد. در این صورت منطق تفسیری روابط زوجی به فرم پایه علمی منطقی تفسیری ارائه شده است. در این مرحله روابط به صورت ماتریس دستیابی به صورت «۱» یا «۰» وارد می‌شوند که در جدول (۱۰) ارائه شده‌اند. طبق جدول (۹) در خانه‌هایی که گزینه (Yes) دارند، عدد ۱ و در خانه‌هایی که گزینه (No) دارند عدد ۰ قرار داده می‌شود. در واقع، این ماتریس از تبدیل ماتریس خود تعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک به دست می‌آید.

جدول ۱۰. ماتریس دستیابی

	هژمونی سیاست	هژمونی تخصص	هژمونی فرهنگ	هژمونی قانون	هژمونی زندگی	هژمونی قدرت بر مبنای رفتار
	قدرت بر مبنای	قدرت بر مبنای	قدرت بر مبنای	قدرت بر مبنای	قدرت بر مبنای	قدرت بر مبنای رفتار
	Y6	Y5	Y4	Y3	Y2	Y1
هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	۱	۰	۱	۱	۱	۱
هژمونی قدرت بر مبنای سنت	۰	۰	۰	۰	۱	۰
هژمونی قدرت بر مبنای قانون	۱	۰	۱	۱	۱	۱
هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	۰	۰	۰	۰	۱	۰
هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	۱	۱	۰	۰	۰	۱
هژمونی قدرت بر مبنای سیاست	۱	۰	۰	۱	۰	۰

در ادامه در این مرحله به تشکیل امتیازها بر اساس تعامل شاخص‌های مقایسه شده برای تشکیل ماتریس دستیابی متعامل اقدام می‌شود.

جدول ۱۱. ماتریس دستیابی از نظر میزان انتقال‌پذیری ارتباط بین گزاره‌ها

		هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	هژمونی قدرت بر مبنای سنت	هژمونی قدرت بر مبنای قانون	هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	هژمونی قدرت بر مبنای سیاست
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	Y1	۱	۱	۱	۱	۰	۱
هژمونی قدرت بر مبنای سنت	Y2	۰	۱	۱*	۱*	۰	۰
هژمونی قدرت بر مبنای قانون	Y3	۱	۱	۱	۱	۰	۱
هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	Y4	۰	۱	۰	۱	۰	۱*
هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	Y5	۱	۰	۰	۰	۱	۱
هژمونی قدرت بر مبنای سیاست	Y6	۰	۰	۱	۰	۰	۱
		تأثیرگذاری مستقیم			تأثیرگذاری انتقالی		

باتوجه به مشخص شدن، سطح تأثیرگذاری مستقیم و انتقالی گزاره‌های پژوهش، در گام بعد اقدام به تعیین درصد‌های امتیاز مجموع سطح تأثیرگذاری‌ها می‌شود که این نتایج در قالب جدول (۱۲) ارائه شده است.

جدول ۱۲. درصد امتیازهای سطح تأثیرگذاری گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت

متغیر مرجع		تأثیرگذاری مستقیم	تأثیرگذاری مستقیم	تأثیرگذاری انتقالی	تأثیرگذاری تفسیری	تأثیرگذاری کلی	درصد تأثیرگذاری تفسیری
هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	Y1	۵	۱	۰	۲	۸	۱۶/۶۷
هژمونی قدرت بر مبنای سنت	Y2	۱	۳	۲	۲	۸	۱۶/۶۷
هژمونی قدرت بر مبنای قانون	Y3	۵	۰	۰	۲	۸	۱۶/۶۷
هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	Y4	۲	۳	۱	۳	۹	۱۸/۷۵

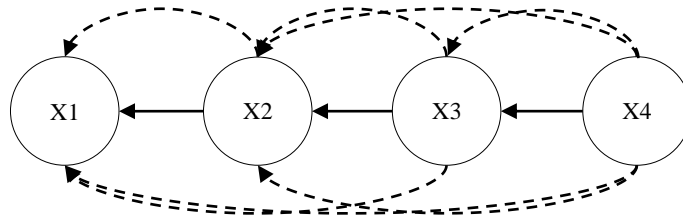


هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	Y5	۳	۳	۰	۱	۷	۱۴/۵۷
هژمونی قدرت بر مبنای سیاست	Y6	۲	۴	۰	۲	۸	۱۶/۶۷
مجموع		۱۸	۱۴	۳	۱۳	۴۸	
درصد		۳۷/۵	۲۹/۱۶	۶/۲۵	۲۷/۰۹		

نتایج نشان داد، ۳۷/۵ درصد ارتباط بین گزاره‌های هژمونی قدرت در لایه‌های ساختاری، مستقیم و تنها ۶/۲۵ درصد دارای تاثیرگذاری انتقالی هستند. از مجموع تاثیرگذاری کلی مبتنی بر مقایسه زوجی بین گزاره‌های پژوهش مشخص شد، درصد تاثیرگذاری گزاره هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ نسبت به بقیه گزاره‌ها بیشتر است، که به معنای آن است که تاثیرگذاری ساختاری قدرت در سازمان‌ها بیشتر مبتنی بر فرایندهای شکل گرفته از فرهنگ است. به طوری که وجود فرهنگ‌های ناشی از تبعیض قدرت در بین ساختارهای سازمانی و افراد سازمان منجر به ایجاد لایه‌هایی از قدرت هژمونیک و تسلط یافته شده است. لذا باتوجه به نقش تاثیرگذار هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ، طبق جداول (۱۱) و (۱۲) در قالب جدول (۱۳) اقدام به تعیین سطح تاثیرگذاری گزاره‌ی هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ نسبت به تقویت پیامدهای سقف شیشه‌ای می‌شود.

جدول ۱۳. بررسی تاثیرگذاری تفسیری سطح پیامدهای سقف شیشه‌ای

		اختلال روان‌شناختی	اختلال بین‌نقشی	اختلال فرایندی	اختلال محتوایی
		X1	X2	X3	X4
اختلال روان‌شناختی	X1	-			
اختلال بین‌نقشی	X2	۱	-		
اختلال فرایندی	X3	*۱	۱	-	
اختلال محتوایی	X4	۱	*۱	۱	-



نمودار ۱. فرایندهای انتقال پذیری بین مؤلفه‌های پیامدهای سقف شیشه‌ای

همان‌طور که مشاهده می‌شود بیشترین سطح انتقال‌پذیری در این گزاره براساس تاثیرگذاری انتقالی بین اختلال نقشی و اختلال روان‌شناختی است. در واقع این نتیجه نشان می‌دهد، گزاره‌ی هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ ضمن تاثیرگذاری بر سایر مؤلفه‌ها، بیشترین تقویت سقف شیشه‌ای برای زنان را در اختلال روان‌شناختی و اختلال بین نقشی داشته است. براساس نتایج کسب شده، جدول زیر رتبه‌های مربوط به اجرای فرایندهای اولویت‌بندی تفسیری (IRP) را نشان می‌دهد.

جدول ۱۴. اولویت‌بندی سطح وابستگی و نفوذ پیامدهای سقف شیشه‌ای

	X1	X2	X3	X4	D سطح وابستگی	D - B تفاوت	Rank
X1	-	۳	۲	۱	۶	۱	۲
X2	۳	-	۲	۲	۷	۲	۱
X3	۱	۱	-	۱	۳	-۲	۴
X4	۱	۱	۱	-	۳	-۱	۳
سطح نفوذ B	۵	۵	۵	۴	۱۹		

این جدول نشان می‌دهد، بالاترین سطح تاثیرپذیری یعنی تقویت سقف شیشه‌ای از لایه‌های ساختاری قدرت هژمونیک، مربوط به پیامد اختلال بین نقشی زنان «X2» است که بیان‌کننده‌ی این موضوع است که ساختارهای دارای قدرت مبتنی بر فرهنگ، تاثیرگذاری شدیدتری بر تقویت

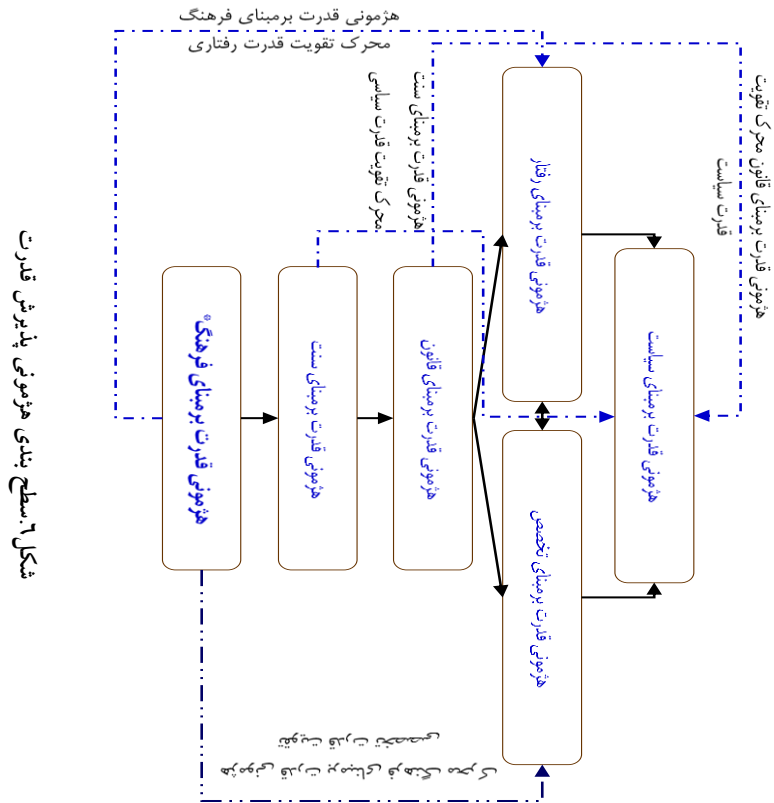


اختلال بین نقشی زنان دارد. از طرف دیگر سطح وابستگی به عنوان جمع سطری پیامدهای سقف شیشه‌ای، نشان‌دهنده تأثیرپذیر بودن از سایر مؤلفه‌هاست که براین اساس بالاترین تأثیرپذیری مربوط به اختلال بین نقشی زنان در پیامدهای سقف شیشه‌ای است. همچنین مشخص گردید بالاترین میزان نفوذ مربوط به سه مؤلفه اختلال روان‌شناختی؛ بین نقشی و فرایندی است که نشان‌دهنده‌ی سطح بالای تأثیرگذاری بر ساختارهای دارای قدرت هژمونیک است. پس از تعیین مهم‌ترین مؤلفه‌های پژوهش در این بخش با ارجاع به جداول (۱۰)؛ (۱۱) و (۱۲) نسبت به تعیین مجموعه شاخص‌های خروجی؛ ورود و عناصر مشترک برای تدوین مدل سلسله‌مراتبی «TISM» یعنی مدل لایه‌های ساختاری اقدام می‌شود.

جدول ۱۵. مجموعه شاخص خروجی، ورودی و عناصر مشترک گزاره‌ها

گزاره‌های پژوهش	اختصار	شاخص خروجی	شاخص ورودی	عناصر مشترک	سطح
هژمونی قدرت بر مبنای رفتار	Y1	۱،۴،۶	۱،۲،۳،۴	۱،۴	II دوم
هژمونی قدرت بر مبنای سنت	Y2	۲،۳،۴	۱،۲،۳،۴	۳،۴	IV چهارم
هژمونی قدرت بر مبنای قانون	Y3	۱،۲،۳،۴،۶	۱،۲،۳،۴	۱،۲،۳،۴	III سوم
هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ	Y4	۱،۲،۳،۴،۶	۱،۳،۵	۳	V پنجم
هژمونی قدرت بر مبنای تخصص	Y5	۱،۵،۶	۱	۱	II دوم
هژمونی قدرت بر مبنای سیاست	Y6	۳،۶	۱،۳،۴،۵،۶	۳،۶	I اول

همان‌طور که مشخص شد، هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ «Y4» دارای تأثیرگذارترین گزاره در بین سایر گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت است. همچنین مشخص شد، کم اثرترین گزاره هژمونی قدرت بر مبنای سیاست «Y6» است که نشان می‌دهد نقش چندانی در شکل‌گیری تسلط‌گرایی قدرت در سازمان ندارد و براین اساس، اقدام به ارائه ماتریس مخروطی به منظور شناسایی تأثیرگذارترین هژمونی پذیرش قدرت در قالب شکل (۶) می‌شود.





همان‌طور که مشاهده می‌شود، گزاره‌ی هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ «Y4» به عنوان تاثیرگذارترین لایه قدرت در سازمان‌های مورد بررسی محسوب می‌شود، زیرا در سطح آخر شکل (۶) یعنی سطح پنجم قرار گرفته است. در نهایت با مشخص شدن تاثیرگذارترین گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت، اقدام به وزندهی مربوط به هریک از مؤلفه‌های پژوهش یعنی پیامدهای سقف شیشه‌ای می‌گردد. به عبارت دیگر این بخش به دنبال مشخص نمودن سطح تعیین اثرگذاری لایه‌های قدرت در سازمان است که باعث می‌گردد سطح پیامدهای سقف شیشه‌ای تقویت شود.

جدول ۱۶. انتخاب مهم‌ترین پیامدهای سقف شیشه‌ای تحت وجود لایه‌های سلسله‌مراتبی قدرت هژمونیک

Rank	D - B	سطح وابستگی D	X4	X3	X2	X1	
۲	-۰/۱۶	۲/۹۹	۰/۶۶	۰/۹۸	۱/۳۵	-	X1
۱	۱/۶۴	۳/۹۹	۰/۸۷	۱/۰۳	-	۲/۰۹	X2
۳	-۰/۵۶	۱/۷۷	۰/۵۲	-	۰/۵۸	۰/۶۷	X3
۴	-۰/۶۳	۱/۴۲	-	۰/۳۲	۰/۴۲	۰/۳۹	X4
			۲/۰۵	۲/۳۳	۲/۳۵	۳/۱۵	سطح نفوذ B

با مقایسه فرایند اولویت‌بندی تفسیری ساده در جدول (۱۴) و اولویت‌بندی تفسیری در جدول فوق در مورد پیامدهای سقف شیشه‌ای مشخص می‌شود اغلب این رتبه‌ها در هر دو مورد مشابه اند. این نتایج را می‌توان به صورت تطبیق در جدول زیر مشاهده نمود.

جدول (۱۷) رتبه‌های تطبیقی برای فرایند اولویت‌بندی تفسیری ساده و وزنی

اختلال	اختلال	اختلال بین	اختلال
محتوایی	فرایندی	نقشی	روان‌شناختی
X4	X3	X2	X1
۴	۳	۱	۲

رتبه‌بندی تفسیری وزنی

در واقع در تحلیل اوزان فرایند اولویت بندی تفسیری (IRP) باید بیان نمود وزن بالای هریک از مؤلفه‌ها، نشان دهنده سطح بیشتر پیامدهای سقف شیشه‌ای در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران است. براساس این نتیجه باید بیان نمود، اولین پیامد وجود سقف شیشه‌ای اختلال بین نقشی زنان در پست‌های سازمانی با سایر نقش‌های درون سازمانی و برون سازمانی است که بالاترین سطح اولویت در ابعاد پیامدهای سقف شیشه‌ای را داراست که تحت تاثیر گزاره‌های هژمونی پذیرش قدرت بیشترین اثر را دارد.

بحث و نتیجه گیری

باگذشت زمان و پرنگ تر شدن جایگاه برابر زنان در مشاغل، اصطلاح سقف شیشه‌ای که استعاره‌ای برای توصیف پدیده‌هایی است که به موجب آن احتمال تصدی زنان در پست‌های بالای سازمان‌ها را کمتر کرده در قالب تئوری‌های اجتماعی شکل جدیدتری به خود گرفت و امروزه به عنوان یک تئوری مهم در حوزه منابع انسانی به دنبال کاهش تبعیض‌ها و فشارهای روانی تحمیل شده به زنان است (دارویی و پلوت^۱، ۲۰۱۸). هدف این پژوهش ارائه الگوی تفسیری پیامدهای سقف شیشه‌ای براساس وجود لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت با استفاده از فرایند تحلیل «IRP» است. براساس فرایندهای تحلیلی همسو با سوال اول و دوم پژوهش، ۴ مؤلفه کلان در باب پیامدهای سقف شیشه‌ای و ۶ گزاره در باب وجود لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت از طریق تحلیل فراترکیب و باتوجه به غربالگری سیستماتیک از متون پژوهش‌های مشابه تعیین گردید. براساس انجام تحلیل تفسیری وزنی هریک از مؤلفه‌ها و گزاره‌ها در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران مشخص شد شاخص‌ترین لایه‌های هژمونی پذیرش قدرت در باب حضور زنان، مربوط به هژمونی قدرت بر مبنای فرهنگ است که سطح پذیرش جایگاه افراد

¹ Darouei & Pluut

دارای قدرت و وجود فاصله بین افراد در ساختارهای سلسله‌مراتبی سازمان به خصوص زنان را نشان می‌دهد. در واقع این نتیجه گویای این واقعیت است که قدرت‌گرایی فرهنگی به عنوان یکی از مؤلفه‌های نظریه‌ی فرهنگ هافستد در تقسیم بندی ابعاد فرهنگی، سبب شده است تا زنان چندان نتوانند در پست‌های بالای سازمان جایگاهی را کسب کنند، چراکه به طور کلی ساختارهای مردسالار به واسطه وجود پذیرش فرهنگی جامعه، مهم‌ترین پست‌های سازمانی را در تصدی مردان قرار داده است و این موضوع به لحاظ فرهنگی ارزش‌هایی را ترویج می‌دهد که در آن فاصله جایگاه در بالا و پایین سازمان تعیین‌کننده‌ی حدود احترام و منزلت اجتماعی برای افراد است که این موضوع به لحاظ فرهنگی غالباً مردان را در این جایگاه، تثبیت نموده است. وجود چنین مبنایی برای پذیرش قدرت چه به لحاظ سنت و چه به لحاظ قانونی سبب گردیده تا سطح فشارهای ناشی از ایجاد سقف شیشه‌ای باعث گردد زنان با پیامدهای منفی همچون تعارض و اختلال‌های بین نقشی زیادی مواجه شوند. به عبارت دیگر ساختارهای قدرتی که منشأ آن وجود لایه‌های فرهنگی پذیرش قدرت و جایگاه مردانه در ساختارهای سازمانی شرکت است، سبب شده تا زنان با پیامدهای روان‌شناختی و بین نقشی متعارضی در درون ساختارهای سازمانی و محیط اجتماعی در قالب سایر نقش‌هایشان مواجه شوند. در مهم‌ترین پیامد سقف شیشه‌ای که براساس سوال سوم پژوهش تعیین شد، مشخص گردید، اختلال بین نقشی به عنوان مهم‌ترین پیامد سقف شیشه‌ای همسو با نظریه تعارض شغلی، باعث می‌گردد تا زنان با فشارهای روحی و روانی زیادی روبرو شوند، زیرا بروز چنین تعارضی باعث خواهد شد تا سایر نقش‌های زنان تحت تاثیر قرار گیرد و فرد با تعارض‌های شغلی و کار-خانواده و حتی تعارض خانواده-کار مواجه گردد. این تعارض و تضاد در ماهیت درون سازمانی و به دلیل وجود لایه‌های فرهنگی تقویت‌کننده‌ی قدرت، ناشی از وجود شکاف انتظارات و مراودات خارج از عرف و تقبیح شده صاحب منصبان قدرت در راس ساختارهای سازمانی با زنان شاغل است که به مرور فشردگی و تحمیل بار زیاد روانی را در زنان افزایش می‌دهد و باعث ایجاد فرسایش در فرد می‌گردد. از طرف دیگر، از منظر تئوری‌های اجتماعی و به لحاظ تداخل تعدد نقش‌های زنان در درون و بیرون سازمان، تعارض، تغییر شکل داده و تبدیل به پدیده‌ای می‌شود که در ساختار روابط‌کاری

ایجاد و برحسب تعریف و ماهیت فشار روانی ناشی از شغل، شکل و محتوای تعارضی آن به سایر نقش‌های زنان در اجتماع انتقال می‌یابد. در این صورت نقش زنان به عنوان شاغل با نقش او به عنوان عضوی از خانواده و یا عضوی از یک جامعه، دستخوش تعارض و تضاد می‌شود که اصطلاحاً به آن تعارض یا تضاد کار-خانواده گفته می‌شود. این تعارض به دلیل وجود انتظارات و ارزش‌هایی ایجاد می‌شود که فرد در خود به مرور تقویت می‌کند و باعث می‌گردد فرد توانایی ایجاد تعادل بین نقش‌های شغلی و مسئولانه را با سایر نقش‌های دیگر خود به عنوان عضوی از خانواده و یا اجتماع نداشته باشد. دلیل این اتفاق این است که همسو با نظریه تصورات قالبی جنسیتی براساس کلیشه‌های مرسوم، زنان همچون مردان در محیط شغلی خود دارای نیازهایی از ارتقاء تا برابری حقوق و دستمزد در راستای انجام مسئولیت‌های محول شده هستند. اما زمانی که این تعادل به لحاظ وجود قدرت‌های شکل گرفته (که براساس این نتیجه، بیشتر در لایه‌های فرهنگی و ارزش‌های پذیرش جایگاه قدرت توسط زنان ریشه دارد)، برهم می‌خورد، شکل تقویت‌شده‌ای از تعارض در زنان ایجاد می‌گردد که زمینه‌ساز بروز سرخوردگی در محیط شغلی و تحمیل بار روانی زیاد بر آنان می‌شود. براین اساس، زنان انگیزه‌های لازم در مسیر انجام کار را از دست می‌دهند. این تعارض سبب می‌گردد تا آنان توانایی برقراری تعادل در نقش‌های مسئولانه را با نقش‌های دیگر اجتماعی نداشته باشند. نتیجه به‌دست آمده با پژوهش‌های گان (۲۰۲۰)؛ چوی و پارک (۲۰۱۸)؛ لوقران و دونالد (۲۰۱۷) و غلامزاده و همکاران (۱۳۹۴) مطابقت دارد.

در راستای نتایج کسب شده، پیشنهاد می‌شود، باتوجه به اینکه ساختارهای فرهنگی به عنوان بخشی از لایه‌های سازمانی به شکلی مبتنی بر فرهنگ پذیرش قدرت، از گذشته تقویت شده است، لازم است تا با بازنگری در ارزش‌های فرهنگی و نمادهای شغلی، از تضييع بیشتر حقوق زنان به عنوان ظرفیت‌های بالقوه از بهره‌وری سازمانی جلوگیری شود، زیرا از این طریق نقش زنان چه در سطح جامعه و چه در سازمان‌ها برحسب توانمندی‌هایی که دارند، پویاتر خواهد شد. در واقع به‌دلیل ماهیت زنانه و تعاریف فرهنگی از جایگاه آن‌ها در متن جامعه، ساختارهای سازمانی می‌بایست تعادل بیشتری در برابری حقوق زنان و مردان داشته باشد تا باعث

سرخوردگی و دلسردی آنان به عنوان ظرفیت‌های اثربخش در سازمان و جامعه نگردد. همچنین پیشنهاد می‌شود، شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران با توجه به نتایج کسب شده، از طریق تقویت ادراک و رفتارهای مبتنی بر توانمندی زنان به افزایش سطح تعادل در تقسیم وظایف و اختیارات توجه نماید و نظام‌های عادلانه‌تری از منظر جایگاه برابر زنان و مردان برای تصدی مشاغل مدیریتی و بالای شرکت ایجاد کند، تا از این طریق اولاً باعث ایجاد انگیزه در میان کارکنان خود شود و ثانیاً سطح تاثیرگذاری پیامدهای منفی سقف شیشه‌ای همچون تعارض‌های روان‌شناختی و بین‌نقشی را تا حدی کنترل نمایند و به بهره‌وری عملکردی شرکت هم از حیث نیروی انسانی و هم از حیث ایجاد سینی‌زی کمک نماید. از طرف دیگر، برای مدت‌های طولانی بحث در مورد موضوعاتی که زنان و نقش‌های آن‌ها را در جامعه متأثر می‌سازد، تحت تسلط افراطیون سنتی و رادیکال‌ها بوده است. در این مباحث گروهی از فمینیست‌های رادیکال، «سرکوب زنان» را به موضوع مادری ربط داده و ادعا کرده‌اند که رایج‌ترین موانع بر سر راه زنان به واسطه نقش تولید مثل ایجاد شده است. تندرتهای سنتی نیز غالباً با تاکید بر راه‌های غیرواقعی، زنان را از خانه‌داری و بچه‌داری منع می‌کردند. براساس دیدگاه فمینیسم پُست مدرن هیچ قطعیت و مرجعیتی برای صدور نظریه، تولید آگاهی و دانش وجود ندارد چرا که منشأ این داده‌ها نظم نمادین پدرسالاری است که زنان خارج از آن قرار دارند. این در حالی است که فمینیست‌های رادیکال، مارکسیست و سوسیال بر توافقی زنانه تاکید دارند که در جهت ایجاد اتحادی میان زنان شکل گرفته و قرار است به حذف آگاهی و خرد مردانگی موجود در جهت برابری میان زنان و مردان منجر شود. تفاوت میان سایر فمینیست‌ها و فمینیست‌های پُست مدرن را می‌توان بر ابزار انکار این آگاهی‌ها دانست. فمینیست‌های پُست مدرن بر ایجاد ابزاری زنانه تاکید دارند که بتواند خارج از نظم نمادین این نظم را به چالش بکشد. در عین حال باید توجه داشت که نبود قطعیت در تعریف مفاهیمی مانند زنان؛ زنانگی؛ مردان؛ مردانگی و حتی خود واژه فمینیسم و پست مدرنیسم، این گروه از فمینیست‌ها را با مشکلی مواجه می‌کند که خود بر سر راه خویش ایجاد نموده‌اند و این مسئله با این سوال مطرح می‌شود که به راستی چگونه می‌توان بدون تعریف مفاهیم اولیه و بدون رسیدن به توافق بر سر چارچوب این مفاهیم با خلق ابزاری زنانه مانند زبان

به جنگ نظم نمادین رفت در حالی که در ابزار و روش جنگ نیز تفاهمی وجود ندارد. باتوجه به مفاهیم مستتر در الگوهای نقشی و شغلی فمینیست پُست مدرن در نهایت باید عنوان نمود که وظایف فوق چون سبب کاهش فردیت شخص می‌شود و او را دچار تعدد ایفای نقش می‌کند، پس بر تایید اثرگذاری سه فرض مستتر در مقوله فشار انتظارات ناشی از نقش (نقش اجتناب‌ناپذیر مادرانه در تمام مراحل رشد فرزند، اولویت ذهنی خانم‌ها به فرزندپروری و ایفای نقش‌های خانوادگی در مقایسه با ارتقای سازمانی، اعمال محدودیت‌هایی از جانب خانواده بالاخص همسر بر زنان) صحه می‌گذارد و عملاً نقش‌های مادری و همسری می‌تواند نقش مهم و تاثیر گذاری بر کاهش دستیابی آنان بر موقعیت‌های شغلی و حرفه‌ای داشته باشد. شاید به جرئت بتوان گفت مهم‌ترین مانع پیشرفت حرفه‌ای و شغلی زنان در سازمان در جهت شکستن سقف شیشه‌ای همین مورد است که از راه‌حل‌ها و راهکارهای پیشنهادی در خصوص آن می‌توان به دایرکردن مهد کودک مناسب در شرکت، افزایش زمان مرخصی برای شیردهی، کوتاه‌تر نمودن ساعات کاری موظف زنان باردار و بچه‌دار؛ تفویض مسئولیت فرزندپروری به پدرکودک یا پرستار؛ به همکاری طلبیدن بیشتر پدر فرزندان در نگهداری و مراقبت از ایشان، اشاره نمود. در نهایت پیشنهاد می‌شود با توجه به پیامدهای منفی اختلال بین نقشی، زنان می‌بایست با تغییر باورهای منفی ایجاد شده همچون پذیرش جایگاه قدرت مردان و یا نداشتن توانمندی تصدی مشاغل مدیریتی و ... تلاش کنند جایگاه خود را در شرکت تثبیت نمایند و به عنوان یک فرد دارای ارزش شایستگی‌های خود را به سازمان نشان دهند و تعادل مناسبی بین شغل و وظایف اجتماعی و خانوادگی خود ایجاد کنند تا از این طریق انگیزه‌ی بیشتری برای تصدی مشاغل بالا در شرکت به وجود بیاید.

منابع

- احمدی بالادهی، سیدمهدی؛ دستور، علی و صالحی تیلکی، یحیی. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و منابع قدرت مدیران در ستاد فرماندهی انتظامی استان هرمزگان. فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، ۱۵(۳)، ۸۹-۱۰۹.
- جنادله، علی و پویا، زهرا. (۱۳۹۸). موانع ارتقاء شغلی زنان در ایران: الزامات نقشی یا محدودیت‌های ساختاری (فرا تحلیل کیفی مطالعات دهه اخیر). فصلنامه علوم اجتماعی، ۲۶(۸۴)، ۹-۴۰.
- چراغی، نسرين و حسنی، رفیق. (۱۳۹۸). پیامدها و دلایل ورود زنان به مشاغل مردانه (سخت). فصلنامه علمی- پژوهشی زن و جامعه، ۱۰(۴۰)، ۱۲۷-۱۵۴.
- خداوردی، محمدمهدی؛ گرجی، محمداقبر؛ نصیری، مجید و رستگار، عبدالغنی. (۱۳۹۹). ارائه الگوی اولویت‌های پیشگیری قلدری سازمانی: رویکرد فراگیر تفسیری-ساختاری. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۸(۳)، ۴۸۵-۵۱۵.
- خیراندیش، مهدی؛ خامه‌چی، حامد و پشوتنی‌زاده، هومن. (۱۳۹۹). الگوی پیامدهای کیفیت زندگی کاری با رویکرد ترکیبی فراتحلیل و مدل‌سازی ساختاری تفسیری. مطالعات منابع انسانی، ۱۰(۱)، ۲۷-۵۲.
- سپهوند، رضا؛ عارف‌نژاد، محسن؛ فتحی‌چگنی، فریبرز؛ سپه‌وند، مسعود. (۱۳۹۹). رابطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی با نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۲۱(۲)، ۸۴-۹۲.
- سیف، الهین؛ زاده‌ت، حسن. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۱۰(۱)، ۱۶۷-۱۸۳.
- شفی، آرزو؛ اعتباریان، اکبر؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا. (۱۳۹۷). طراحی مدل تحلیل ساختاری-تفسیری عوامل مؤثر بر ایجاد سقف شیشه‌ای بر اساس تحلیل دلغی (مطالعه

موردی: زنان شاغل در ستاد شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران. *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۱۶(۲)، ۵۵-۷۷.

غلامزاده، داریوش؛ حق‌شناس کاشانی، فریده و محمدخانی، فاطمه. (۱۳۹۴). تأثیر سبک رهبری بر باورهای سقف شیشه‌ای زنان. *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۱۳(۳)، ۱۹۷-۲۷۵۱۹۷.

فرح‌بخش، سعید؛ نیک‌پی، ایرج و قنبری، راضیه. (۱۳۹۵). تأثیر سقف شیشه‌ای بر ایده‌های خلاقانه زنان با تعدیل‌گری متغیر خودپنداره. *فصلنامه زن در توسعه و سیاست*، ۱۴(۲)، ۱۶۱-۱۸۰.

قاسمی، زهرا؛ حسین قلی‌زاده، رضوان و نوغانی دخت بهمنی، محسن. (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر توزیع قدرت در شبکه سازمانی با تأکید بر رویکرد تحلیل شبکه. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۸(۱)، ۱۳۳-۱۵۵.

ملایی، پخشان؛ الوانی، سیدمهدی؛ زاهدی، شمس‌السادات و علی‌نژاد، علیرضا. (۱۳۹۹). فراتحلیلی بر شناسایی موانع ارتقاء زنان به سطوح مدیریت در سازمان‌های دولتی ایران. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴۲(۱)، ۱۹۹-۲۲۴.

Ahmadi Baladehi, S. M., Dastoor, A., & Salehi Tileki, Y. (2018). Investigating the Relationship between Organizational Structure and Managers' Power Sources in Hormozgan Province Police Headquarters. *Police Organizational Development*, 15(66), 89-109. [Text In Persian]

Aksoy, C. G., Carpenter, C. S., Frank, J., & Huffman, M. L. (2019). Gay glass ceilings: Sexual orientation and workplace authority in the UK. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 159, 167-180.

Ashby, J., Ryan, M., & Haslam, S. (2007). Legal work and the glass cliff: Evidence that women are preferentially selected to lead problematic cases. *William and Mary Journal of Women and the Law*, 13(3), 775-793.

Astio, E., & Dovey, K. (2019). Power dynamics in organizational change: an Australian case. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 39(9/10), 796-811. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-07-2019-0142>



- Athur-Helm, B. (2006). Women and the glass ceiling in South African banks: an illusion or reality? *Women in Management Review*, 21(4), 311-326. <http://dx.doi.org/10.1108/09649420610667028>
- Avelino, F., Wittmayer, J. M. (2016). Shifting Power Relations in Sustainability Transitions: A Multi-actor Perspective. *Journal of Environmental Policy & Planning*, 18(5), 628-649. <https://doi.org/10.1080/1523908X.2015.1112259>
- Barnet-Verzat, C., & Wolff, F-C. (2008). Gender wage gap and the glass ceiling effect: a firm level investigation. *International Journal of Manpower*, 29(6), 486-502. <http://dx.doi.org/10.1108/01437720810904185>
- Basfirinci, C., Cilingir Uk, Z., Karaoglu, S. & Onbas, K. (2019). Implicit occupational gender stereotypes: a research among Turkish university students. *Gender in Management*, 34(2), 157-184. <https://doi.org/10.1108/GM-07-2018-0084>
- Belic, J., Miklosi, Z. (2020). Cosmopolitanism and unipolarity: the theory of hegemonic transition, *Critical Review of International Social and Political Philosophy*, <https://doi.org/10.1080/13698230.2020.1766815>
- Booyesen, L. A. E., & Nkomo, S. M. (2010). Gender role stereotypes and requisite management characteristics: The case of South Africa. *Gender in Management: An International Journal*, 25(4): 285-300. <http://dx.doi.org/10.1108/17542411011048164>
- Brannon, L. (1999). Gender psychological: perspective. Boston. *Allyn American psychologist*, 31-12
- Cailin, S., Stamarski., Leanne, S., & Son, H. (2015). Gender inequalities in the workplace: the effects of organizational structures, processes, practices, and decision makers' sexism. *Frontiers in Psychology*.
- Cenzo, D., & Robbins, S. (1996). *Human Resource Management*. Wiley, Fifth.
- Cheraghi, N., & Hasani, R. (2019). Consequences and causes of women's entry into men's (hard) works. *Quarterly Journal of Women and Society*, 10(40), 127-154. [Text In Persian]
- Choi, S., & Park, Ch, O. (2018). Glass Ceiling in Korean Civil Service: Analyzing Barriers to Women's Career Advancement in the Korean Government. *Public Personnel Management*, 43(1), 118-139. <https://doi.org/10.1177/009102601693316933>
- Cornelius, N., & Skinner, D. (2005). An alternative view through the glass ceiling using capabilities theory to reflect on the career journey of senior women. *Women in Management Review*, 20(8), 595-609.

- Darouei, M., & Pluut, H. (2018). The paradox of being on the glass cliff: why do women accept risky leadership positions?, *Career Development International*, 23(4), 397-426.
- De Cieri, H., Sheehan, C., Donohue, R., Shea, T., & Cooper, B. (2019). Workplace bullying: an examination of power and perpetrators. *Personnel Review*, 48(2), 324-341. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2018-0057>
- DeSimone, K. (2020). Beyond gender: reconceptualizing understandings of work-life balance and the extreme work model for 21st-century high-potential top earners. *Journal of Organizational Change Management*, <https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2020-0042>
- Dimovski, V., Skerlavaj, M., Kim Man, M. (2010). 'Is there a glass ceiling for Female managers in Singapore organizations? *Management Journal*, 5(4), 307-329
- Eagly A. H., & Chin J. L. (2010). Are memberships in race, ethnicity, and gender categories merely surface characteristics? *The American Psychologist*, 65 (9), 934-5.
- Edirisinghe, C, L. (2018). The Paradox of Glass Ceiling Effect: A Study on the Individual Barrier and Organizational Barrier among Female Executives in the Selected Large Apparel Industry, Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(8), 123-149.
- Farahbakhsh, S., Nikpey, I., & Ghanbari, R. (2016). Effect of the glass ceiling on women creative ideas with moderating of self-concept. *Women in Development & Politics*, 14(2), 161-180. [Text In Persian]
- Gan, I. (2020). The allegory of the university: Employee voice, employee silence, and organizational power. *Qualitative Research Reports in Communication*.
- Gavara, C. M., & Zarco, A. I. J. (2015). *The Power of Women Business Angels: Breaking the Double Glass Ceiling That Limits Women's Entrepreneurial Dreams*. In: Syna H. D., Costea CE. (eds) *Women's Voices in Management*. Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9781137432155_14
- Gholamzadeh, D., Haghshenase Kashani, F., & Mohammadkhani, F. (2015). The influence of leadership style on the womens' glass ceiling beliefs. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 13(3), 275-197. [Text In Persian]
- Gummer, B. (2008). Getting In, and Staying In, "The Loop": Networking and Organizational Power. *Administration in Social Work*, 18(1), 107-124. https://doi.org/10.1300/J147v18n01_06



- Heilman, M. E. (2001). Description and prescription: How gender stereotypes prevent women's ascent up the organizational ladder. *Journal of Social Issues*, 57(4), 657–674.
- Hejazi, E., & Rezadost, Z. (2012). Influence of Gender & Gender Roles on Friendship Patterns. *Quarterly Journal of Women and Society*, 3(11), 54-78. [Text In Persian]
- Hill, J. N. C. (2019). The evolution of authoritarian rule in Algeria: linkage versus organizational power. *Democratization*, 26(8), 1382-1398. <https://doi.org/10.1080/13510347.2019.1641694>
- Hodgins, M., MacCurtain, S. & Mannix-McNamara, P. (2020). Power and inaction: why organizations fail to address workplace bullying. *International Journal of Workplace Health Management*, 13(3), 265-290. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-10-2019-0125>
- Hortland, S., & Perkins, S. J. (2020). Women's expatriate careers: losing trust in organizational equality and diversity policy implementation? *Journal of Global Mobility*, 8(2), 183-208.
- Janadleh, A., & Pouya, Z. (2019). Barriers to Women's Job Promotion in Iran: Role Requirements or Structural Limitations (A Qualitative Meta-analysis of the Recent Decade). *Social Sciences*, 26(84), 9-40. [Text In Persian]
- Jung, H., & Cho, J. (2020). Gender inequality of job security: veiling glass ceiling in Korea. *Journal of The Asia Pacific Economy*, 25(1), 79-89. <https://doi.org/10.1080/13547860.2019.1631528>
- Khodaverdi, M., Gorji, M., Nasiri, M., & Rastgar, A. (2020). Providing a Model of Organizational Bullying Prevention Priorities: A Total Interpretive Structural Model (TISM). *Organizational Culture Management*, 18(3), 485-515. [Text In Persian]
- Lathabhavan, R., & Balasubramanian, S. A. (2017). Glass Ceiling and women employees in Asian organizations: a tri-decadal review. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 9(3), 232-246. <https://doi.org/10.1108/APJBA-03-2017-0023>
- Lilly, E. R. (1989). The Determinants of Organizational Power Styles. *Education Review*, 41(3), 281-293.
- Loughran, T., & McDonald, B. (2017). Old Glass Ceiling are hard to break: Gender usage Trends in Annual Reports. *Studies in Communication Sciences*, 77(2), 1-7. <https://doi.org/10.1080/0013191890410308>

- Lu, C., Li, H., & Xu, T. (2020). Do profitability and authenticity co-exist? A model of sales promotion stereotype content and its perception differences among groups. *Journal of Contemporary Marketing Science*, 3(3), 333-363. <https://doi.org/10.1108/JCMARS-08-2020-0033>
- Lu, W., Wei, Y., & Wang, R. (2020). Handling inter-organisational conflict based on bargaining power: Organisational power distance orientation matters. *International Journal of Conflict Management*, 31(5), 781-800. <https://doi.org/10.1108/IJCM-06-2019-0092>
- Mastio, E. and Dovey, K. (2019). Power dynamics in organizational change: an Australian case, *International Journal of Sociology and Social Policy*, 39(9/10), 796-811. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-07-2019-0142>
- Mathur-Helm, B. (2006). Women and the glass ceiling in South African banks: an illusion or reality? *Women in Management Review*, 21(4), 311-326. <http://dx.doi.org/10.1108/09649420610667028>
- Molaei, P., Alvani, S., Zahedi, S., & Alinejad, A. (2020). A meta-analysis on the obstacles to women's promotion to the levels of governance in Iranian government agencies. *Career and Organizational Counseling*, 12(42), 199-224. [Text In Persian]
- Monserrat, S. I., & Simmers, C. A. (2020). Human and social capital as influencers on women's careers: Rosemary Pledger's path to career success and mobility. *Journal of Management History*, 26(4), 471-489. <https://doi.org/10.1108/JMH-11-2019-0069>
- Park, S., Jo, S. J. & Park, C. K. (2019). The influence of hierarchical organizational culture, supportive environment and sexual harassment on Korean women's work-to-family enrichment. *European Journal of Training and Development*, 43(3/4), 398-414. <https://doi.org/10.1108/EJTD-09-2018-0095>
- Pathania, A., & Rasool, G. (2019). Investigating power styles and behavioural compliance for effective hospital administration, An application of AHP. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(6), 958-977. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2018-0059>
- Patterson, E., Branch, S., Barker, M. and Ramsay, S. (2018). Playing with power: Examinations of types of power used by staff members in workplace bullying a qualitative interview study. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 13(1), 32-52. <https://doi.org/10.1108/QROM-10-2016-1441>



- Powell, L., & Tilt, C. (2017). The examination of power and politics in a conservation organization. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(3), 482-509. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-01-2015-1933>
- Rapkin, D., & Thompson, W. (2010). Power Transition, Challenge and the (Re) Emergence of China. *International Interaction*, 29(4), 315-342. <https://doi.org/10.1080/714950652>
- Roberto, F., Rey, A., Maglio, R., & Agliata, F. (2020). The academic “glass-ceiling”: investigating the increase of female academicians in Italy. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(5), 1031-1054. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2019-1779>
- Rodriguez, J. K., & Stewart, P. (2017). HRM and work practices in Chile: the regulatory power of organisational culture. *Employee Relations*, 39(3), 378-390. <https://doi.org/10.1108/ER-02-2017-0034>
- Ryan, M., & Haslam, A. (2005). The glass cliff: Evidence that women are over-represented in precarious leadership positions. *British Journal of Management*, 16(2), 81-90. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8551.2005.00433.x>
- Saeedi, Z., Noorbala, F., & Hamzavi Abedi, F. (2016). Gender Stereotypical Beliefs: Implicit Stereotypes towards Occupations and the Effect of Exposure to Counter-stereotypic Examples. *Advances in Cognitive Sciences*, 18(1), 79-88. [Text In Persian]
- Safiri, K., & Mansourian Ravandi, F. (2015). Gender Clichés and Social Health: a Study on Men and Women from Tehran. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 13(2), 37-66. [Text In Persian]
- Schirmer, F. & Geithner, S. (2018). Power relations in organizational change: an activity-theoretic perspective. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 14(1), 9-32. <https://doi.org/10.1108/JAOC-11-2016-0074>
- Seifolahi, N., & Hassanzade, T. (2019). Investigating the effect of organizational cynicism on workplace bullying. *Managment*, 10(1), 167-183. [Text In Persian]
- Sepahvand, R., Arefnezhad, M., Fathi Chgni, F., & Sepahvand, M. (2020). Relationship between Organizational Bullying and Organizational Silence with the Mediating Role of Violations of the Psychological Contract. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 21(2), 84-92. [Text In Persian]
- Shafi, A., Etebariyan, A., & Ebrahimzadeh Dastjerdi, R. (2018). Designing a Structural-Interpretative Model of Factors Affecting the Construction of Glass Ceilings based on the Delphi Method (A Case Study of Women Employed at the

- Headquarters of the National Iranian Oil Distribution Company). *Women's Studies Sociological and Psychological*, 16(2), 55-77. [Text In Persian]
- Shortland, S. and Perkins, S.J. (2020), "Women's expatriate careers: losing trust in organisational equality and diversity policy implementation?", *Journal of Global Mobility*, Vol. 8 No. 2, pp. 183-208. <https://doi.org/10.1108/JGM-01-2020-0007>
- Simpson, R., & Altman, Y. (2001). The time bounded glass ceiling and young women managers: Career progress and career success - evidence from the UK. *Journal of European Industrial Training*, 190-198.
- Stainback, K., & Kwon, S. (2012). Female leaders, organizational power and sex segregation. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 639, 217
- Stier, H., & Yaish, M. (2014). Occupational segregation and gender inequality in job quality: a multi-level approach. *Work, Employment & Society*, 2(28), 225-246.
- Sweida, G. L. & Reichard, R. J. (2013). Gender stereotyping effects on entrepreneurial self-efficacy and high-growth entrepreneurial intention. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 20(2), 296-313. <https://doi.org/10.1108/14626001311326743>
- Watts, J. H. (2009), "Leaders of men: women "managing" in construction", *Work, Employment and Society*, Vol. 23 No. 3, pp. 512-530.
- Wellington, J. (2010), "Assessing the challenges and opportunities of women's participation in the construction sector in Shire Endaslassie town. Gender mainstreaming policy dragon in Ethiopia". *Journal of International Business Management & Research*, 1(2).

**نویسندگان**

arezooshafi@yahoo.com

آرزو شفی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان

etebariian@yahoo.com

اکبر اعتباریان

دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان

ebrahimzadeh2020@gmail.com

رضا ابراهیم زاده دستجردی

استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان

مقاله پژوهشی

واکاوی پدیدارشناسانه تجارب زیسته زنان قربانی

تعرض جنسی شهر تهران

لیلا اکبری^۱آتوسا کلانتر هرمزی^۲کیومرث فرحبخش^۳

چکیده

پژوهش حاضر یک پژوهش کیفی با هدف بررسی پدیدارشناسانه تجارب زیسته زنان قربانی تعرض جنسی است. جامعه پژوهش حاضر را بانوانی تشکیل می دهند که مورد آزار و اذیت و تجاوز به عنف قرار گرفته بودند و پژوهشگر در روند درمان آن‌ها هیچگونه مداخله‌ای نداشته است. مشارکت کنندگان به صورت نمونه‌گیری گلوله برفی تا حد اشباع (۱۲ نفر مشارکت کننده) انتخاب گردیدند. با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته اطلاعات مرتبط با افراد نمونه جمع آوری شد و با رویکرد پدیدارشناسی توصیفی و به روش کلایزی یافته‌ها تحلیل شد. پس از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها و کدگذاری آن‌ها، یافته‌ها شامل ۸ مقوله اصلی (خلق پایین، استرس پس از سانحه، خشونت، خلأ اعتماد به خود، مکانیزم‌های جبرانی ناکارآمد،

^۱ نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد مشاوره توانبخشی، دانشگاه علامه طباطبایی leilaakbari19@gmail.com

^۲ دانشیار و عضو هیئت علمی گروه مشاوره دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی

At.kalantar@yahoo.com

^۳ دانشیار و عضو هیئت علمی گروه مشاوره دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی

kiiumars@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۱

دریافت واکنش‌های آزار دهنده از جانب دیگران، پیامدهای منفی و بازدارنده در زندگی روزمره، جبران سازنده) و ۳۷ مقوله فرعی بود. یافته‌های پژوهش نشان داد زنانی که مورد تعرض جنسی قرار گرفته‌اند همچنان با گذشت سال‌ها از وقوع حادثه، نتوانسته‌اند با اختلال‌های پس از اضطراب آن کنار آمده و یا آن را فراموش کنند و این امر در آنان به صورت طرحواره درآمده است. همچنین بیشترین علامت دیده شده در آن‌ها افسردگی و پرخاشگری بود و عوامل اجتماعی و فرهنگی در درمان نشدنشان موثر بوده است.

واژگان کلیدی

پدیدارشناسی، تجربه زیسته زنان، تعرض جنسی

مقدمه و بیان مسئله

تعرض جنسی یک تجربه نسبتاً رایج در زندگی زنان در سراسر جهان است که از طرف سازمان ملل به عنوان یک مشکل حقوق بشری شناخته شده است. این خشونت خشونت جسمی، عاطفی و جنسی را شامل می‌شود (هرمان^۱، ۲۰۰۱). تخمین زده می‌شود از هر سه زن در سطح جهان یک نفر در طول عمر خود مورد تعرض و سوء استفاده جنسی (نظیر اجبار، حمله و ...) قرار می‌گیرد (تاوارا، ۲۰۰۶). عواقب منفی و اثرات مضر تعرض جنسی شناخته شده و به خوبی ثبت گشته و سال‌ها پس از حمله ادامه می‌یابد (الزبرگ و هیزه^۲، ۲۰۰۵). خشونت جنسی مبتنی بر عدم تعادل قدرت بین مردان و زنان است که در همه جوامع به میزان بیشتر یا کمتر وجود دارد (تاوارا^۳، ۲۰۰۶). تجاوز و تعرض جنسی بر افراد، گروه‌ها و جوامع در مقیاس جهانی تاثیرگذار است. بسیاری از افراد با آگاهی از خطر اتفاق افتادن آن زندگی می‌کنند و روزانه تعداد بی‌شماری از افراد قربانی تعرض جنسی می‌شوند (لیندن^۴، ۲۰۱۱).

¹ Herman

² Ellsberg & Heise

³ Tavara

⁴ Linden



آلن باک^۱ (۲۰۰۴) بیان می‌کند چیزی خشونت است که دارای عنصر نیرومندی باشد و نیرو " چیزی است که قادر به تولید یا تغییر در حرکت، شکل یا کیفیت در تمامی جنبه‌ها " باشد. به طور مفهومی ارتباط برقرار کردن بین نیرو و خشونت باعث تعرض (تجاوز^۲) می‌شود که نوعی نیرومندی به ویژه کنش نیرومند عمدی^۳ است.

خشونت علیه زنان پدیده‌ای است که در آن زن به دلیل جنسیت خود، مورد اعمال زور و تضييع حق از سوی جنس دیگر قرار می‌گیرد. خشونت در همه جوامع، حتی در غرب، با اشکال مختلف وجود دارد و آمارهای سازمان‌های رسمی بیانگر افزایش این پدیده است. اگرچه تعریف و مصادیق خشونت علیه زنان در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و عقب مانده با توجه به تمایزات فرهنگ‌ها و قوانین متفاوت است، اما ماهیت و نفس رفتار خشونت آمیز با زنان و آسیب پذیری جامعه تا حد زیادی در همه جوامع مشابه است. اگرچه ممکن است که هم زن و هم مرد مرتکب اعمال خشونت آمیز در خانواده گردند ولی تحقیقات نشان می‌دهد که زنان به میزان بیشتری مورد بدرفتاری قرار می‌گیرند و این آزار و خشونت با هدف به کنترل درآوردن و تسلط، انجام می‌پذیرد. در اکثر جوامع امروزی، زنان در معرض خشونت مردان قرار دارند (سهراب زاده و منصوریان، ۱۳۹۶).

قربانیان تعرض جنسی ممکن است طیف گسترده‌ای از اثرات فیزیکی شامل موارد زیر را تجربه کنند: آسیب‌های فیزیکی، سلامت روانی ضعیف، رفتارهای زیان آور برای سلامتی (نظیر مصرف الکل و مواد مخدر و رفتارهای پرخطر جنسی و ...)، شکایت‌های بدنی^۴، حاملگی ناخواسته، عفونت‌های منتقل شده از راه جنسی^۵ (STI)، ایدز و اختلالات جنسی زنانه^۶ (هیز و همکاران، ۱۹۹۹). سلامت روانی این زنان نیز تحت تاثیر تجربه منفی آنها بوده و ممکن است

¹ Alan Bäck

² Aggression

³ Intentional Forceful Action

⁴ Somatic Complaints

⁵ Sexually Transmitted Infections

⁶ Gynaecological Disorders

شامل اختلال استرس پس از ضربه (PTSD)، افسردگی، اضطراب، اختلالات وحشت/نفرت، اختلالات اشتها، اختلالات عملکرد جنسی، عزت نفس پایین و اختلالات سوء مصرف مواد شود (دیویسون و همکاران، ۲۰۰۴). یک سری نتایج مستقیم و غیرمستقیم در مورد مرگ و میر در قالب خودکشی و مرگ و میر ناشی از ایدز نیز وجود دارد (هیز و همکاران، ۱۹۹۹).

تعرض جنسی یکی از اشکال خشونت است که در جوامع مختلف به شکل‌های گوناگون دیده می‌شود. تعرض جنسی به هر گونه رفتار غیر اجتماعی اطلاق می‌شود که از لمس کردن تا تجاوز را در بر می‌گیرد. در اینجا باید توجه کرد که تعرض جنسی عملی است که بدون رضایت فرد بر روی بدن وی انجام می‌شود. با این همه دلایل مهمی وجود دارند که فرد مورد تعرض واقع شده نمی‌تواند درباره این موضوع حرفی به میان آورد و در بیشتر مواقع افرادی که مورد تعرض واقع می‌شوند سکوت اختیار کرده و شکایت نمی‌کنند. عوامل مختلفی چون دلایل فرهنگی، قانونی و اجتماعی در این امر نقش دارند (کار، ۱۳۸۷).

در تعرضات جنسی متداول اغلب سواستفاده جنسی و نفوذ به حریم خصوصی فرد، منجر به آسیب زدن به سیستم روانی فرد و هویت فردی‌اش می‌شود. تجربه مورد تعرض جنسی واقع شدن، تجربه‌ای است که می‌تواند ضربات شدید روانی بر فرد وارد کند زیرا در لحظه فاجعه، تمام مکانیسم‌های دفاعی روانی فرد مختل و حتی فلج می‌شوند. این واقعه وحشتناک باعث می‌شود که شخص دنیای اطراف خود را به صورت "دنیایی ناامن" حس کند. بسیاری از بزه‌دیدگان این نوع تعرض جنسی، اظهار می‌دارند که نگاهشان به جهان پیرامون تغییر کرده است. به همین دلیل است که مثلاً ممکن است با صدایی جزئی از جا بپرند؛ تا مدت‌ها خواب‌های پریشان ببینند و در رویاهایشان فضایی انتقام‌آلود وجود داشته باشد. از عوارض دیگر می‌توان نداشتن توانایی لازم برای انجام کارهای روزمره، احساس آلوده بودن، احساس گناه، گریز از اجتماع و به طور کلی اختلال در زندگی روزمره را نام برد. در این حالت به هویت جنسی دختران مورد تعرض واقع شده و تصویری که از خود به عنوان یک جنس، یک زن یا دختر دارند صدمه‌ای شدید وارد می‌شود. تقریباً همه آن‌ها فاصله‌ای خاص با بدن خود حس می‌کنند؛ یا اینکه درباره بدن خودشان برچسب دختر بودن و دختر نبودن را برای قبل و بعد از تعرض به کار

می‌برند. این مسئله که نتوانسته‌اند از خودشان در برابر حادثه تعرض دفاع کنند نیز می‌تواند در آن‌ها احساس خشم و تنفر شدید را ایجاد کند. افراد بزه دیده تعرض، شکل‌های مختلفی از عاطفه و عملکرد را در برخورد با این احساس خشم نشان می‌دهند؛ شکل‌های مختلفی از رفتار همچون انتقام متقابل از مردان، رها کردن خود به عنوان موجودی فاقد هویت خانوادگی و حتی فرار کردن و تن دادن به روسپیگری. ممکن است فرد، زندگی اجتماعی را رها کرده و به شدت منزوی شود؛ دست به خودکشی بزند یا فرار کرده و به زندگی در جمع روسپیان روی بیاورد. بنابراین با عنایت به موضوعات مطرح شده، در این پژوهش، پژوهشگر بر آن است که به بررسی تجارب زیسته زنان قربانی خشونت بپردازد؛ چراکه به گفته پریست^۱ کسانی که به صورت واقعی در حال بسر بردن زندگی خویش در همجواری با پدیده مورد مطالعه هستند، تنها منبع مشروع داده‌هایی اند که پژوهشگر می‌تواند با اتکا به آن به حقیقت پدیده دست یابد. در این پژوهش نیز پژوهشگر بر آن است تا این مسئله را از نگاه خود زنان قربانی تعرض جنسی بررسی نماید تا مشخص شود آن‌ها چه ادراکی از وضعیت خود دارند، تجارب پس از خشونت آن‌ها چه بوده و چه اتفاقی برایشان افتاده است (بودلایی و آهوپای، ۱۳۹۷).

اهداف پژوهش

از آنجاکه درک ساختار اصلی پدیده‌های تجربه شده انسانی از طریق تجزیه و تحلیل توصیفات شرکت‌کنندگان و معنابخشی و مفهوم‌سازی در ارتباط با تجربیات زیستی مورد نظر است، از این رو در این پژوهش به بررسی پدیده‌های تجربه شده زنان قربانی تعرض جنسی و واکاوی این تجارب پرداخته می‌شود چراکه زنان قربانی تعرض جنسی غالباً دچار آسیب‌ها و فشارهای روانی می‌شوند که احتمالاً تداوم مسیر زندگی آن‌ها را دشوار می‌سازد. بنابراین هدف اصلی در این پژوهش واکاوی این آسیب‌ها و فشارهای روانی و بررسی تجربه زیسته این زنان قربانی تعرض جنسی و بررسی آثار این تجربه بر زندگی شخصی آن‌هاست.

^۱ Prist

پیشینه پژوهش

اسمیت و کلی در مصاحبه عمیق با ۷ زن قربانی خشونت جنسی نشان دادند که خشونت جنسی احساس استقلال، کنترل و تسلط بر بدن را مختل می‌کند. مرزهای بدن نقض می‌شوند، روزنه‌ها^۱ تحریک می‌شوند، نمی‌توان از محرک‌های حسی آزاردهنده‌های را پدید کرد، عملکردهای زبانی و حرکتی توسط مهاجم کنترل می‌شود و اغلب سیستم عصبی بدن پاسخ‌هایی نظیر تهوع، استفراغ، دفع ادرار و مدفوع و بیهوشی می‌دهد (اسمیت و کلی^۲، ۲۰۰۱).

با استفاده از یک مطالعه کیفی مبتنی بر مصاحبه‌های آزاد بر روی ۹۲ قربانی خشونت جنسی کمپل و همکاران نشان دادند که تاثیر تعرض جنسی بیشتر بر روی زنانی است که خود آن را تجربه کرده‌اند. همچنین این مسئله بر اطرافیان فرد و در نتیجه روابط با آنها نیز تاثیر می‌گذارد. خانواده‌های زنانی که تعرض جنسی را تجربه کرده‌اند افزایش سطح استرس را در خود گزارش کرده‌اند، این مسئله توسط دیگران برجسته‌تر شده و پس از آن اتفاق، دوستی‌ها محکم‌تر شده یا به کل از بین رفته است (کمپل و همکاران، ۲۰۱۰).

در مطالعه پدیدارشناسانه کالماکیس^۳ با استفاده از مصاحبه بر روی ۸ زن قربانی خشونت جنسی مشاهده شد زنانی که در معرض تعرض جنسی قرار گرفته بودند در زمانی که سختی‌ها و مشکلات مدیریت احساسات خود و همچنین خیانت توسط کسانی که فکر می‌کردند از آنها پشتیبانی می‌کنند را شرح می‌دادند، خود را مقصر دانسته و در شگفتی بودند که آیا می‌توانستند مانع از آنچه اتفاق افتاده بشوند یا خیر. آنها از این ترس داشتند که تجارب تجاوز جنسی در آنها چگونه بر زندگی‌شان در آینده در سطح احساسی و سطح عملی نظیر شغل یا نگهداری کودکانشان تاثیر می‌گذارد. زنان همچنین به سختی در مورد زمان قبل از قربانی شدن خود و احساساتی که در این رابطه از دست داده‌اند و همچنین احساسشان نسبت به خود توضیح می‌دادند. این کشمکش، قضاوت و خودسرزنشگری درونی، به وسیله عواملی ایجاد می‌شود که

¹ Orifices

² Smith & Kelly

³ Kalmakis



زنان را ترغیب به افشا نکردن تجربه خود از تجاوز جنسی می‌کند (کالماکیس، ۲۰۱۰). همچنین هیت^۱ و همکاران با استفاده از مصاحبه با ۷۴ زن زندانی قربانی خشونت جنسی بیان کردند که حکایت زنانی که سکوت می‌کنند معمولاً شامل تنوعی از افسانه‌های تجاوز است که خودسرزنشگری را تشدید می‌کنند. افسانه‌های تعرض، نگرش‌ها و باورهایی هستند که به طور کلی غلط بوده اما به طور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرند و در خدمت انکار تجاوز به عنف و وسیله بی اهمیت دانستن آن هستند. بعضی از نمونه‌های این افسانه‌ها عبارت‌اند از: ظاهر فیزیکی زنان باعث تجاوز جنسی شده است؛ شریک آن‌ها نمی‌تواند مرتکب تجاوز شده باشد؛ زن نه نگفته است یا از نظر فیزیکی مقاومت نکرده است (هیت و همکاران، ۲۰۱۱).

هولمستروم و برگر^۲ (۱۹۷۵) بیان کردند که بلافاصله پس از تجاوز، زنان یک فاز از هم‌گسیخته در برابر استرس را تجربه کرده که باعث از هم‌گسیختگی تفکر در آن‌ها می‌شود که ممکن است روی آن‌ها هیچ تاثیری نداشته یا باعث تجربه خشم، عصبانیت یا شرم شدید در میان واکنش‌های دیگر آن‌ها گردد. در ادامه این افراد وارد فاز بازسازی شده که در آن زنان می‌خواهند هر آنچه مربوط به خشونت جنسی است را نادیده بگیرند زیرا احساس می‌کنند که از نظر ذهنی، احساسی و فیزیکی خسته شده و تحلیل رفته‌اند. آن‌ها برای این کار بر روی شغل خود تمرکز کرده یا سعی می‌کنند به خانواده خود نزدیک شوند یا به مواد مخدر و الکل پناه برده تا از تجربه خود فاصله بگیرند. در نهایت آن‌ها به مرحله ادغام رسیده که در آن زنان شروع به فرایند بهبود طولانی مدت به وسیله ترکیب کردن تجاوز یا خشونت جنسی خود در داستان زندگی‌شان می‌کنند. طبق گفته هرمان این مرحله شامل تجربه علائم مزاحم^۳، توصیف تجربه خود و اتصال مجدد به احساسات جدید فرد است (فلو آرکاس، ۲۰۱۸، به نقل از هرمان، ۲۰۱۵). مک میلان و توماس^۵ (۲۰۰۹) عنوان کرده‌اند که تجاوز به عنف می‌تواند تاثیرات

¹ Heath

² Holmström & Berger

³ Intrusive Symptoms

⁴ Herman

⁵ McMillan and Thomas

ویران‌کننده‌ای بر تمام جنبه‌های زندگی قربانیان داشته و آن‌ها را در برابر حوادث بعدی آزار و اذیت جنسی آسیب پذیر نماید. همچنین مک ناتون نیکولس^۱ و همکاران در پژوهش سال ۲۰۱۲ خود پس از مصاحبه عمیق با ۸۲ نفر از قربانیان تجاوز جنسی بیان کردند که قربانی تجاوز جنسی می‌تواند در معرض اثرات فیزیکی و روانی گسترده‌ای باشد که شامل اختلال استرس پس از سانحه، افسردگی، اضطراب، درماندگی خوابیدن و اثراتی نظیر معلولیت فیزیکی و همچنین آثار ثانویه‌ای نیز نظیر کاهش قابلیت قربانیان در کار یا تحصیل، مشکلات ایجاد روابط جدید یا حفظ روابط مثبت با خانواده و دوستان و همچنین مشکلاتی در توانایی آن‌ها برای مراقبت از دیگران برای مثال فرزندانشان ایجاد می‌گردد (هستر و لیلی، ۲۰۱۸).

حمله جنسی یک تجربه ضربه‌ای^۳ است که می‌تواند اثرات فیزیکی و روانی بلند مدتی را نظیر تشدید یا رهاسازی وخیم سلامت روان و مسائل مربوط به مصرف مواد را شامل گردد. تقریباً دو سوم قربانیان تعرض جنسی تجربه مشکلات روانی و عاطفی را گزارش نموده و همچنین ده درصد از قربانیان مبادرت به خودکشی کرده‌اند. کریمر^۴ و همکاران (۲۰۰۱) پس از پژوهش بر روی ۱۰۶۴۱ شرکت‌کننده با استفاده از تست DSM-IV بیان نمودند که اختلال استرس پس از سانحه شایع‌ترین آسیب روانی است و حدوداً ۵۰ درصد افرادی که مورد تجاوز قرار گرفته‌اند در طول عمر خود به اختلال استرس پس از سانحه دچار گشته‌اند. کلیپاتریک^۵ و همکاران در سال ۱۹۹۷ پس از یک مطالعه طولی ۲ ساله بر روی ۴۰۰۹ زن و دختر در مورد تاثیرات درازمدت تعرض جنسی گزارش کردند که مشکلات روانی دیگری چون: افسردگی، خودکشی (۱۳ برابر حالت عادی) و مشکلات مربوط به مصرف مواد (۲۶ برابر حالت عادی) و سایر مشکلات روانی شامل مشکلات ارتباطی، عزت نفس پایین، مسائل جنسی، خودسرزنشگری

^۱ McNaughton Nicholls

^۲ Hester and Lilley

^۳ Traumatic

^۴ Creamer

^۵ Kilpatrick

و مشکلات احساسی نظیر اضطراب، گناه و شرم ایجاد می‌شود (هیوج^۱ و همکاران ۲۰۱۹). افراد حرفه‌ای نظیر مشاوران و روانشناسان که با کسانی که مورد تعرض جنسی واقع شده‌اند کار می‌کنند نیز می‌توانند از این مسئله ضربه خورده و آسیب نیابتی^۲ (تغییرات بلند مدت در طرحواره شناختی^۳ که بر احساسات، روابط و زندگی آن‌ها تاثیر می‌گذارد) را تجربه کنند (مک کان و پیرلمن^۴، ۱۹۹۰). به علاوه شوبن و فریزر در پژوهش خود که با استفاده از پرسشگری از ۲۲۰ نفر انجام شد نشان دادند این روانشناسان در ارتباط با مراجعه کنندگانی که تعرض جنسی را تجربه کرده‌اند بیشترین علائم مرتبط با PTSD و اعتقادات از بین رفته در ارتباط با خوبی به دیگران، صرف نظر از تجربیات خودشان را گزارش نموده‌اند (شوبن و فریزر^۵، ۱۹۹۵).

همچنین پژوهش‌های کمی در کشور وجود دارد که به بحث‌های مرتبط روانشناختی در حوزه خشونت و تجاوز جنسی پرداخته‌اند و بیشتر پژوهش‌های حاضر نیز در حوزه قانونی و مسائل حقوقی انجام شده‌اند.

حقیقت منش و همکاران در پژوهش خود با نام " طرحواره‌های ناسازگار اولیه و ابعاد طرحواره تجاوزگران جنسی " به این نتیجه رسیدند که پررنگ‌تر بودن طرحواره‌های ناسازگار اولیه به ویژه در دو حوزه بریدگی / طرد و خودگردانی / عملکرد مختل می‌تواند در گرایش افراد به سوی ارتکاب رفتارهای تعرض گرانه جنسی نقش داشته باشد (حقیقت منش و همکاران، ۱۳۸۹). همچنین نتایج پژوهش خرامین و همکاران با نام " بررسی میزان شیوع اختلال پس از ضربه (PTSD) در قربانیان تجاوز به عنف مراجعه کننده به پزشکی قانونی در استان کهگیلویه و بویر احمد در ۱۳۹۰-۱۳۹۱ " نشان دهنده این مسئله بود که با توجه به وضعیت اجتماعی - فرهنگی استان و با توجه به نگرش منفی و ننگ آور بودن پدیده تجاوز به عنف میزان PTSD در قربانیان تجاوز به عنف استان کهگیلویه و بویر احمد نسبت به سایر مناطق بالاتر است. (خرامین

¹ Hughes

² Vicarious Trauma

³ Cognitive Schemas

⁴ McCann & Pearlman

⁵ Shauben & Fraizer

و همکاران، ۱۳۹۱)

شاه علی و همکاران در پژوهش خود با عنوان "تجربه ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی درمانی از مواجهه با قربانیان خشونت جنسی: یک مطالعه کیفی." نشان دادند که ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی بالینی به زنان قربانی خشونت جنسی بدون توجه به نیازهای مراقبتی ایشان سعی می‌کنند تنها براساس دستورالعمل‌های اداری و فرم‌های روتین عمل نمایند. لذا کارکنان تیم بهداشتی درمانی لازم است به نیازهای مراقبتی و خدماتی که قربانیان خشونت جنسی دارند توجه نموده و خدمات خود را بر مبنای این نیازها ارائه نمایند (شاه علی و همکاران، ۱۳۹۳). واثق رحیم پرور و همکاران در پژوهش خود با عنوان "وضعیت مطالعه اختلال استرس پس از تروما در بین زنان شاکی از تجاوز به عنف مراجعه‌کننده به مراکز پزشکی قانونی شهر تهران در سال ۱۳۹۲" به این نتیجه رسیدند که در بین افرادی که مورد تجاوز به عنف قرار گرفته‌اند میزان بالایی از PTSD شیوع دارد و در کشور حمایت کافی و غربالگری از این افراد به عمل نمی‌آید (واثق رحیم پرور و همکاران، ۱۳۹۴). علاوه بر این نتایج پژوهش ناهیدی و همکاران با نام "فراوانی اضطراب در قربانیان تجاوز جنسی" نشان داد که خشونت جنسی با اضطراب ارتباط دارد و اکثر قربانیان بعد از تعرض جنسی دارای اختلالات روانی از جمله اضطراب می‌شوند. با توجه به افزایش روزافزون تجاوزات جنسی در زنان و شناخت تجاوز جنسی به عنوان عامل مختل‌کننده سلامت روان، باید راهکارها و منابعی برای جلوگیری از خشونت جنسی علیه زنان و پیامدهای ناگوار آن از جمله اضطراب و تشخیص و درمان زودرس این عارضه و سایر عوارض اختصاصی یابد (ناهیدی و همکاران، ۱۳۹۴).

ناهیدی و خادمی در پژوهش خود با عنوان "تعیین همبستگی بین خصوصیات دموگرافیک و سلامت روان قربانیان تجاوز جنسی مراجعه‌کننده به مرکز پزشکی قانونی استان اصفهان در سال ۱۳۹۳" به این یافته دست پیدا کردند که اکثریت قربانیان تجاوز جنسی حداقل در یکی از شاخص‌های دموگرافیک دارای اختلال روانی زیاد و خیلی زیاد بودند. بیشترین علامت دیده‌شده در آن‌ها افسردگی و پرخاشگری بود. برای پیشگیری از پیامد روان‌شناختی تجاوز باید شبکه‌های خانوادگی و اجتماعی را تقویت نمود و قربانیانی که دچار آسیب روانی شده‌اند شناسایی و درمان

کرد(ناهدی و خادمی، ۱۳۹۵).

در زمینه خشونت‌های جنسی علیه زنان در کشور ایران مطالعات و تحقیقات گسترده‌ای چه از منظر اقتصادی چه اجتماعی و چه از منظر روانی صورت گرفته است لیکن آمار و اطلاعات دقیقی در ارتباط با این زنان به دلیل انگ بدنامی و تمایل نداشتن آن‌ها به افشای خود وجود ندارد. همچنین بیشتر پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه به صورت کمی (پرسش‌نامه) و در ارتباط با اختلالات استرس پس از ضربه روانی (PTSD) بوده است اما در حوزه کیفی و پدیدارشناسانه، پژوهشگر به پژوهشی دست پیدا نکرده است. به نظر می‌آید این مطالعه تجارب زیستی زنان قربانی خشونت جنسی به روش پژوهش کیفی، دنیای پدیداری آنان را رمزگشایی کرده و از این طریق می‌توان به آن‌ها کمک نمود تا به جریان عادی زندگی برگشته و یا در جهت رفع یا کاهش فشارهای روانی ناشی از تجربه خشونت به آنان یاری رساند.

چهارچوب مفهومی

پدیده تجاوز به عنف می‌تواند عوارض جسمی، روانی و اجتماعی بسیار شدید و در مواردی حتی جبران‌ناپذیر به دنبال داشته باشد. علی‌رغم این عوارض شدید متأسفانه تا دو دهه پیش (دهه ۹۰) هیچگونه توجه جدی به عوارض روان‌شناختی تجاوز به عنف نشده بود. تا سال ۱۹۷۰ میلادی کمتر به عوارض روان‌شناختی تعرض جنسی پرداخته می‌شد و بیشتر عوارض جسمی مورد توجه قرار می‌گرفت (خرامین و دیگران، ۱۳۹۱).

تأثیرات منفی خشونت جنسی نیازهای قربانی را نمایان کرده و می‌تواند برای نشان دادن نوع مراقبت و خدمات مورد نیاز قربانیان مفید باشد. ادبیات موضوع نشان می‌دهد که "هم عدم وجود خدمات مفید و هم قربانیان ثانویه"، با اضطراب روان‌شناختی، سلامت فیزیکی، رفتارهای پر ریسک جنسی، ملامت خود، جرم، افسردگی و بی‌میلی کمک به قربانیان تعرض جنسی در ارتباط است" و پیامدهای آن نه تنها به قربانیان جنسی بلکه به جامعه نیز از نظر سلامت احساسی، فیزیکی و مالی آسیب می‌رساند. از این روی، می‌توانیم فرض کنیم که نیاز به خدمات وجود دارد و این خدمات باید به نیازهای قربانیان کمک کند. این نشان دهنده آن است که "مداخلات

حمایتی غیرمجرمانه که بلافاصله پس از تجاوز جنسی صورت می‌گیرد ممکن است به جلوگیری از مبارزه‌های پیچیده و درازمدت درمان و سلامت روان در میان قربانیان و بازماندگان کمک کند^۱ (گزارش ملی قربانیان نهایی جنسی، ۲۰۱۱).

بی‌توجهی به نیازهای روانی، درمانی و بهداشتی قربانیان تجاوز جنسی می‌تواند عواقب جبران‌ناپذیری را برای آن‌ها به همراه داشته باشد که از آن جمله می‌توان به قربانی شدن ثانویه^۱ بازماندگان خشونت جنسی اشاره نمود که این امر سبب مشکلات روانی و حتی جسمی در درازمدت گشته و ممکن است بازماندگان را از دنبال نمودن هرگونه کمک یا درمان بیشتر منصرف نماید. بنابراین مطالعه حاضر به منظور شناخت ادراک و تجارب زیسته زنان قربانی تجاوز جنسی و تأثیرات آن بر زندگی روزمره این افراد و بررسی نیازهای روحی و روانی آن‌ها صورت گرفته است که با توجه به شیوع بالای اختلال پس از سانحه در قربانیان تجاوز به عنف در دنیا و نبود اطلاعات پژوهشی در این زمینه در کشور ایران، تحقیق حاضر تلاش می‌کند با شناسایی PTSD در تجارب زیسته این افراد و با معطوف نمودن توجه مسئولان مربوطه به شناسایی هر چه سریع‌تر قربانیان در معرض خطر ابتلا به PTSD با ارجاع، پیگیری و مداخله به موقع توانبخشی روانی و جلوگیری از عوارض ضربه پس از سانحه گامی برای بهبود حال روحی و روانی و کاهش هزینه‌های دولت در این زمینه بردارد.

روش تحقیق

بعضی از سؤالات در پژوهش تنها به وسیله روش کیفی پاسخ داده می‌شوند مانند این که تجربه زیسته افراد از یک پدیده چگونه است. از دیدگاه روش‌شناسان کیفی عصاره پدیدارشناسی مطالعه تجربه زیسته افراد از پدیده‌هاست و پدیدارشناسی تجربه افراد را در بافت زندگی روزمره آن‌ها مطالعه می‌کند (پاتون، ۲۰۰۲). گیورکی و گیورکی هدف رویکرد پدیدارشناسی توصیفی روان‌شناسانه را بررسی تجربه زیسته افراد از پدیده‌ها با کاربرد مصاحبه عمیق و سؤال‌های باز پاسخ می‌داند (گیورگی و گیورگی، ۲۰۰۳). پژوهش کیفی حاضر بر اساس روش پدیدارشناسی

¹ Secondary victimization



توصیفی بود که داده‌های آن در سال ۱۳۹۸ به منظور پاسخ به این سوال پژوهش که «تجربه خشونت جنسی بر زندگی روزمره زنان تجربه‌گر چه نقشی داشته است؟» جمع آوری شده است. مشارکت‌کنندگان پژوهش از بین زنان و دخترانی که در خارج از خانه توسط افرادی غیر از محارم درجه یک خود مورد تعرض جنسی قرار گرفته‌اند و حداقل ۶ ماه از این اتفاق گذشته است براساس نمونه‌گیری گلوله برفی انتخاب شدند و کار تا رسیدن به اشباع داده‌ها ادامه یافته است. برای شروع کار در چند گروه در فضای مجازی فراخوان داده شد و با شروع مصاحبه به روش گلوله برفی ادامه پیدا کرد. بر این اساس در پژوهش حاضر، با ۱۲ نفر مصاحبه نیمه ساختاریافته به شیوه گفتگوی دو طرفه حضوری در یک مکان عمومی و همچنین مصاحبه آنلاین برای به دست آوردن داده‌های پژوهش انجام گرفته است. مدت مصاحبه با هر نفر بین ۶۰ تا ۹۰ دقیقه متغیر بود. انتخاب شرکت‌کنندگان جهت شرکت در پژوهش مبنی بر ۳ ملاک بود: (۱) مورد تعرض واقع شدن از طرف افراد غیرمحرم، (۲) گذشت حداقل ۶ ماه از زمان تعرض (۳) آگاهی و رضایت جهت شرکت در پژوهش. لازم به ذکر است پژوهشگر جهت غنای داده‌های دریافتی سعی نموده از زنانی با وضعیت اقتصادی، اجتماعی متفاوت در پژوهش خود استفاده نماید. در پژوهش حاضر به منظور رعایت اخلاق، موارد زیر مورد توجه قرار گرفت:

(۱) به شرکت‌کنندگان در پژوهش توضیحات کلی در مورد اهداف پژوهش داده شد. (۲) به افراد توضیح داده شد هیچ اجباری برای شرکت در پژوهش حاضر نداشته و در صورت نارضایتی از انجام مصاحبه، هر زمان که تمایل به ادامه صحبت نداشتند می‌توانند اعلام کرده و از پژوهش خارج شوند. (۳) در مورد حفظ اطلاعات حریم خصوصی و حفاظت از اطلاعات مصاحبه شونده‌ها به آن‌ها اطمینان خاطر داده شد. (۴) در تحلیل مصاحبه‌ها از نام مستعار برای شرکت‌کنندگان در پژوهش استفاده شد. (۵) ضبط مصاحبه‌ها با رضایت و آگاهی کامل شرکت‌کنندگان انجام شده و در صورت نداشتن رضایت ضبط از جواب‌ها یادداشت برداری شده است.

به طور معمول، ابزار مورد استفاده در پژوهش‌های پدیدارشناسی، مصاحبه است. به عقیده ون منن^۱ مصاحبه بهترین روش برای وارد شدن به دنیای تجربیات انسان‌هاست و هنر محقق در این نوع تحقیقات، باز نگه داشتن سوال‌های مربوط به معنی پدیده است. از آنجاکه مصاحبه پژوهشگر را قادر می‌سازد تا به بررسی، آشکار سازی و کاوش عمیق توصیفات مشارکت‌کننده بپردازد، این شیوه به عنوان شیوه اصلی گردآوری داده در مطالعات پدیدارشناسی در نظر گرفته می‌شود (ون منن، ۲۰۱۷). ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش نیز مصاحبه نیمه ساختار یافته بوده است که در آن سعی شده از طریق مصاحبه تجربه زیسته زنان و دختران مورد تعرض جنسی پس از تعرض بررسی شود. ابتدا چند سوال اصلی و محوری مطرح و سپس برای پی بردن به تجربه عمیق‌تر شرکت‌کنندگان، سوالات بیشتری پرسیده شد. بدیهی است ترتیب سوالات برای شرکت‌کنندگان متفاوت بود و به فرایند مصاحبه و پاسخ‌های هر فرد بستگی داشت. به عبارتی برای فهم عمیق‌تر تجارب آزمودنی‌ها و بر اساس روش سقراطی، پاسخ‌ها مبنای سوالاتی دیگر قرار می‌گرفت. با موافقت آزمودنی‌ها، مصاحبه‌های حضوری به صورت صوتی ضبط شد و پس از تهیه متن نوشتاری مصاحبه، کدگذاری صورت گرفت. بعضی مصاحبه‌ها نیز به خاطر شرایط و وضعیت شیوع ویروس کرونا، به صورت آنلاین و با استفاده از نرم افزارهایی نظیر واتساپ انجام شد. پیش از آغاز هر مصاحبه تلاش شد رضایت مصاحبه شونده‌گان برای مصاحبه جلب شود. ابتدا اطلاعات و توضیحات لازم در مورد پژوهش، محرمانه ماندن مباحث مطرح شده، اهداف مصاحبه و نیز حفاظت از فایل صوتی به افراد داده شد و بیان گردید که اطلاعات فقط در راستای اهداف مطالعه است و بدون ذکر مشخصات هویتی استفاده خواهد شد. افزون بر این شرکت‌کنندگان مختار بودند در هر مرحله از پژوهش از ادامه همکاری انصراف دهند. در ادامه به منظور دستیابی به تجارب زیسته این زنان و دختران سوالاتی نظیر "در مورد زندگی خود از زمانی که مورد تعرض قرار گرفته‌ای تا الان بگو." و "به عنوان یک فرد بازمانده چه احساسی در شما وجود دارد؟" پرسیده شد. در صورت بیان ناقص

¹ Van Mannen



یا جواب کوتاه، پژوهشگر با استفاده از سوالات بیشتری سعی نمود بیان شرکت‌کنندگان در مورد سوال واضح و کامل گردد.

فایل صوتی مصاحبه بارها شنیده شده و متن آن کلمه به کلمه مکتوب گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش کلایزی استفاده شد. لازم به ذکر است که در معترسازی نهایی از ملاک‌های قابل قبول بودن و قابلیت اطمینان استفاده شد. برای بررسی اعتبار، اطلاعات هر مصاحبه پس از تجزیه و تحلیل در اختیار شرکت‌کنندگان قرار گرفت و براساس نظرات آن‌ها اصلاحات لازم انجام پذیرفت. برای قابلیت اطمینان، یافته‌ها شامل مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی پژوهش، از طریق نظرات اعضای هیئت علمی گروه مشاوره دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی مورد بررسی، مشورت و اصلاح قرار گرفت. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناسی نمونه پژوهش

شرکت‌کننده	سن	تحصیلات	شغل	تعداد فرزندان	ترتیب تولد	وضعیت تاهل	تعداد فرزند	شغل پدر	شغل مادر
۱	۳۳	کارشناسی	خانه دار	۲	اول	متاهل	-	آزاد	خانه دار
۲	۳۰	کارشناسی	خانه دار	۲	دوم	متاهل	۱	کارمند	خانه دار
۳	۳۸	کارشناسی ارشد	کارمند	۵	سوم	متاهل	۱	بازنشسته	خانه دار
۴	۲۶	دیپلم	فروشنده	۶	ششم	مطلقه	۱	بیکار	خیاط
۵	۲۹	کارشناسی	خانه دار	۴	اول	متاهل	-	کارگر	خانه دار
۶	۲۸	کارشناسی	کارمند	۴	دوم	مطلقه	-	آزاد	خانه دار
۷	۴۲	کارشناسی	معلم	۳	اول	متاهل (ازدواج دوم)	۲	فرهنگی بازنشسته	فرهنگی بازنشسته
۸	۳۱	کارشناسی	کتابدار	۲	اول	متاهل	۱	کارمند	خانه دار
۹	۲۸	دیپلم	خانه دار	۳	اول	مجرد	-	آزاد	خانه دار
۱۰	۳۳	دیپلم	مربی مهدکودک	۳	دوم	مجرد	-	آزاد	فروشنده
۱۱	۲۱	دیپلم	خانه دار	۲	دوم	مجرد	-	آزاد	خانه دار
۱۲	۱۹	سیکل	خانه دار	۲	اول	مجرد	-	آزاد	خانه دار

از آنجایی که ملاک انتخاب پژوهشگر برای انتخاب نمونه، سن این افراد نبود، مصاحبه‌شوندگان به صورت ناهمگون در بازه سنی ۱۹ تا ۴۲ سال انتخاب شدند. از نظر میزان تحصیلات، ۷ نفر از این افراد دارای تحصیلات دانشگاهی و ۵ نفر دیپلم و یک نفر زیردیپلم بودند. از نظر تعداد فرزندان ناهمگونی ملاحظه‌شدنی‌ای وجود نداشته و از لحاظ ترتیب تولد ۶ نفر، فرزند اول خانواده، ۴ نفر فرزند دوم، ۱ نفر فرزند سوم و ۱ نفر فرزند ششم خانواده بودند. از نظر وضعیت اقتصادی نیز، با توجه به شغل والدین و گزارش افراد نمونه، ناهمگونی چشمگیری بین افراد دیده نشد.

یافته‌ها

در این مرحله ابتدا داده‌های حاصل از مصاحبه با زنان و دختران و تجارب زیسته دست اول آن‌ها از طریق کدگذاری مقوله‌های اصلی و فرعی آن مشخص گردید. هدف از کدگذاری خلاصه کردن اظهارات زنان و دختران و سامان دادن یافته‌ها، تلخیص و طبقه‌بندی آن‌ها بود.

خلق پایین و افسردگی

اولین مقوله اصلی با عنوان خلق پایین و افسردگی، شامل هشت مقوله فرعی با عناوین احساس غمگینی زیاد، بی‌انگیزگی در زندگی، انجام‌کنندگاری، بی‌قراری هنگام خواب، خودآسبایی فکری، خودآزاری جسمانی، کمرختی جسمانی و بداشتهایی روانی است. یافته‌های پژوهش حاضر در برگیرنده این مطلب است که تجربه زیسته زنان قربانی تعرض جنسی، دارای خلق پایین به‌صورت تجربه احساس غمگینی زیاد بوده‌است که در این پژوهش ۱۰ نفر با مضامینی نظیر «حس همیشگی من غمگین بودن منه، هر کاری بکنم بازم تهش شاد نیستم» یا «اون اتفاق همیشه سر دلم سنگینی می‌کنه فکر می‌کنم غم سنگینی رو دلمه.» به آن اشاره داشتند؛ بی‌انگیزگی در زندگی را ۹ نفر با مضامینی همچون «بعد از اتفاقی که برام افتاد دیگه هیچ چیزی برام مهم نبود دانشگاهم رو رها کردم با اینکه وسط امتحانات ترم بود انگیزه‌ای برای درس و زندگی نداشتم» و «آخه خودم رو برای چی این زندگی خسته کنم حتی هدفی هم برای خودم ندارم هیچ علاقه‌ای



هم ندارم بینم می خواد چطور بشه، من حس می کنم از بین رفتم دیگه. چیزی درست نمی شه» بیان کردند؛ انجام کند کارها با این مضمون «تو کارهام خیلی کند عمل می کنم و این تاثیر بدی رو زندگی من گذاشته» یا این مضمون: «من خیلی کدم تا یه لیوان بشورم و یه چایی درست کنم خیلی طول می کشه» را ۳ نفر عنوان کردند؛ بی قراری هنگام خواب همچون «خوابم نمی بره وقتی هم می خوابم همش کابوس می بینم تو یک دریای بزرگ دارم غرق می شم» یا «من به زور قرص می خوابم و گرنه شبها اصلا خوابم نمی بره» از مضامین استخراج شده از مصاحبه با ۴ نفر از مشارکت کنندگان به دست آمد؛ خود آسیمی فکری با مضامین «۷۰ درصد به مرگ فکر می کنم ولی اعتقاد مذهبی ام اجازه نمی دهد خودکشی کنم» و «به کشتن خودم فکر می کنم اما جرئت آن را ندارم» در ۳ نفر از مشارکت کنندگان مشاهده شد؛ همچنین مضامین خود آزاری جسمانی «من سابقه خود زنی هم دارم و سعی کردم خودم را جلوی ماشین بیندازم ولی تلاشم ناکام ماند» و «برای مدتی ماری جووانا و الکل مصرف کردم و حالا هم سیگاری ام.» و «مدتی معتاد بودم و مواد مصرف می کردم ولی ترک کردم و حالا دوره های NA رو می گذرونم» و نظایر این مضامین در ۹ نفر از مصاحبه کنندگان به چشم می خورد؛ ۴ نفر از مشارکت کنندگان، کرختی جسمانی را با مضامینی نظیر «حالت درماندگی و ناتوانی دارم انگار تکه تکه شدم. بدنم نا نداره اصلا.» یا «مشکلات جسمی پیدا کردم بدنم بی حاله، حوصله ندارم و حتی برای انجام کارهای شخصی خودم جون ندارم.» شرح داده و در نهایت ۵ نفر از بداشتهایی روانی با مضامینی نظیر «تا مدت ها هر چی می خوردم بالا می آوردم و دائم مشوش بودم و در عرض دو ماه خیلی لاغر شده بودم» و «شش ماه افسردگی شدید داشتم و خیلی کم غذا شده بودم.» شکایت می کردند.

دریافت واکنش های آزاردهنده از سوی دیگران

مقوله اصلی دریافت واکنش های آزار دهنده از جانب دیگران، شامل دو مقوله فرعی طرد جامعه به دلیل نبود همدلی با مضمون «من با معلم جریان رو در میون گذاشتم ولی اون هیچ کاری نکرد و حتی رفتارش با من فرق کرد» را ۱ نفر از مشارکت کنندگان بیان کرد و دریافت انگ از

دیگران با مضامینی نظیر « مادرم به من گفت حتما خودت کاری کردی و ایراد از تو بوده که مرد همسایه با تو اون کار رو کرده» و « وقتی فامیلامون خبردار شدند دیگه اجازه ندادن بچه هاشون با من رفت و آمد بکنند و می گفتند من دختر سالمی نیستم.» که تجربه ۴ نفر از مشارکت کنندگان را شامل شد.

خشونت و پرخاشگری

مقوله خشونت در برگزیده این چهار مقوله فرعی است: خشم درونی بارز که ۹ نفر از مشارکت کنندگان مطرح کردند و با مضامینی نظیر «مثل یک مخزن باروت هستم زود منفجر می شم» یا «وقتی عصبانی می شم هر چی دم دستم بیاد رو می شکم. دو بار شیشه ها رو پایین آوردم.» شرح داده شد؛ همچنین مقوله فرعی معطوف کردن خشم به دیگران که ۲ نفر از مشارکت کنندگان با مضمون «وقتی یکی متلک بارم کنه دوست دارم بزمنش. یکبار هم زدم تو صورت پسری که مزه پرونی کرد» عنوان گردید؛ مضمون جابجایی خشم به صورت غلبه در رابطه جنسی با مضمون «دوست داشتم در رابطه جنسی، حالت غالب داشته باشم اینجوری حس برتری بهم دست می داد و حرصم رو ازشون درمی آوردم» و در نهایت مقوله معطوف کردن خشم به خود که ۵ نفر بیان کردند و با مضامینی نظیر «من بشدت خودارضایی می کردم. می خواستم با آسیب زدن به خودم، خشمم رو خالی کنم» و « من خودم رو سرزنش می کنم اگه حواسم رو بیشتر جمع می کردم و تا دیر وقت بیرون نبودم اون لعنتی منو گیر نمی آورد، از دست خودم عصبانی ام.» مشخص گردید.

استرس پس از سانحه

چهارمین مقوله اصلی، در افراد مورد مصاحبه، استرس پس از سانحه است که مقوله های فرعی آن شامل ترس و اضطراب ناشی از ناپیمنی را ۶ نفر با مضامینی نظیر «وقتی تو خیابون راه میرم یا تو کوچه خلوت، حس ناامنی دارم تا یه مردی نزدیک من می شه مضطرب می شم ترس برم می داره می ترسم بهم دست درازی کنه» یا « من سالهاست که شبها راحت نمی خوابم و همیشه از



ترسم پتو رو لای پاهام می پیچم.» بیان کردند؛ ترس از مورد تعقیب قرارگرفتن که تجربه زیسته ۴ نفر بود و با مضامینی نظیر: «برای مدت‌ها بعد از اون اتفاق، وقتی بیرون از خونه بودم همش فکر می‌کردم یکی مثل سایه پشت سرمه و می‌خواد منو بدزده، ترس برم می‌داشت» عنوان شد؛ پنهان کردن موضوع به دلیل ترس از واکنش‌های سوء دیگران که با تجربه ۴ نفر با مضمونی نظیر «از عکس‌العمل‌هاشون می‌ترسیدم به‌خصوص از اینکه مادرم کتکم بزنه می‌ترسیدم. ممکن بود دیگران فکرای بد در مورد من بکنن و دیگه دوست نداشته باشن با من رفت و آمد بکنن» به دست آمد و مقوله فرعی بروز جسمانی اضطراب به صورت تپش قلب (بعد از اون اتفاق، من تپش قلب گرفتم و خیلی نفس نفس می‌زنم) و در آخر مضمون تداوم حضور حادثه در ذهن با مضامینی نظیر «هر کاری بکنم باز هم نمی‌تونم از ذهنم پاکش کنم اسیرش شدم. استرسی که دارم در امور عادی زندگیم خلل وارد کرده» و «خاطره بد گذشته منو رها نمی‌کنه و همش آزارم می‌ده.» و نظایر اینها که تمام مشارکت‌کنندگان به آن اذعان داشتند.

پیامدهای منفی و بازدارنده در زندگی روزمره

مفاهیم طبقه بندی شده ذیل مقوله اصلی پیامدهای منفی و بازدارنده در زندگی روزمره به این صورت است: ناامیدی نسبت به آینده با مضامین «آینده من نامعلومه و هر روز اوضاع سخت‌تر می‌شه. در کل به آینده امید چندانی ندارم» و «هیچ امیدی به آینده ندارم تو مترو دستفروشی می‌کنم و اصلاً حال و روز خوبی ندارم.» که ۴ نفر از مصاحبه‌شوندگان بیان کردند؛ برقرار نکردن ارتباط با دیگران به دلیل نداشتن اعتماد که ۴ نفر با مضامین «نتونستم دوست صمیمی داشته باشم که بهش اعتماد کنم و بخوام حرفهام رو باهاش بزنم، زیاد صمیمی نمی‌شم با کسی و تنها هستم» و «نمی‌تونم با جان و دل با کسی ارتباط بگیرم نمی‌شه تو این دوره و زمونه به کسی اعتماد کرد.» بیان کردند؛ روابط ناکارآمد در ارتباط با همسر و خانواده «رابطه جنسی خوبی نداریم در حین برقراری رابطه، یاد تجاوزی که به من شد می‌افتم و حس خیلی بدی بهم دست می‌ده و نمی‌تونم ادامه بدم و همین موضوع باعث ایجاد دلخوری شده و رابطه‌مون رو تحت تاثیر قرار داده» یا «بابام رابطه خوبی با من نداره و کاری می‌کرد که مادرم منو کتک بزنه، دائماً در حال دعوا هستیم»

و تو دعوا هر چی دلش میخواد بهم میگه.» که ۸ نفر از مشارکت کنندگان مطرح کردند؛ مشکل در تصمیم‌گیری که ۶ نفر با مضامینی نظیر «وقتی باید راجع به چیزی تصمیم بگیرم انگار بی‌حس می‌شم و مغزم کند می‌شه» و «من در تصمیم‌گیری‌هام دچار دودلی می‌شم تصمیم می‌گیرم ولی بعدش پشیمون می‌شم.» شرح دادند؛ واگویه فکری «دارای فکرهای بسیار بد و وحشتناک هستم. بارها فکر می‌کنم که چاقو بخوره به چشمم، یا اتفاق بدی برای بچم بیفته» و «همش فکر می‌کنم که عزیزانم رو از دست میدم و اونا بیمار می‌شن.» که تجربه زیسته ۳ نفر از مشارکت کنندگان را شامل می‌شد؛ وسواس عملی استخراج شده از تجربه زیسته ۵ نفر با مضامینی نظیر «من وسواس شستن دارم. دستام رو هر نیم ساعت می‌گیرم زیر شیر آب، دستگیره در رو با پا باز می‌کنم، میز کارم رو خودم تمیز می‌کنم و چایی که آبدارچی میاره رو نمی‌خورم» و «معمولاً یک ساعت و نیم طول می‌کشه حمام کنم.»؛ تأثیر منفی در روند تحصیل با عناوینی مثل «من رشته جامعه‌شناسی از دانشگاه تهران رو قبول شده بودم ولی خیلی به هم ریخته بودم و علی‌رغم مخالفت شدید خانواده‌ام انصراف دادم» و «علاقه به تحصیل در من خیلی کم شده بود و من اصلاً نمی‌تونستم برای درس خوندن تمرکز کنم.» که ۵ نفر به آن اشاره داشتند و مقوله فرعی از دست دادن اعتقاد مذهبی که ۳ نفر با مضامینی نظیر «قبل از تعرض، دختر مذهبی و چادری بودم ولی بعد از اون قضیه، دیگه اعتقاداتم رو از دست دادم چون عدالتی در این دنیا ندیدم» بیان کردند.

جبران سازنده

مقوله اصلی با عنوان جبران سازنده که شامل مقوله‌های فرعی حصول آرامش با معنویت که ۹ نفر به آن اشاره کردند نظیر «اهل نماز و راز و نیاز هستم و اعتقادات مذهبی خودم رو همیشه دارم چون بهم آرامش میده» و «همیشه قبل از خواب، با خدا راز و نیاز می‌کنم و اعتقاد مذهبی دارم. تو کم کردن استرس و ناراحتی واقعا کمکم می‌کنه.»؛ و مقوله فرعی کسب موفقیت در کار و تحصیل با مضامین نظیر «در کار و تحصیلاتم آدم موفق‌تری هستم و از این جهت حس خوبی دارم که باعث شده آسیب کمتری از تجربه‌ای که داشتم ببینم» و «من در یکی از پنج دانشگاه برتر تحصیل کردم و دانشجوی موفق‌تری بودم و واقعا کمک کننده بود.» که ۵ نفر عنوان کردند.



مکانیزم‌های جبرانی ناکارآمد

از مقوله‌های اصلی دیگر مشکلات روانی، اخلاقی و عاطفی به واسطه تعرض جنسی مکانیزم‌های جبرانی ناکارآمد است که مقوله‌های فرعی آن عبارت اند از: داشتن شریک‌هایی با تفاوت سنی زیاد با مضامینی که ۴ نفر بیان کردند نظیر «با استاد مرد در دبیرستان رابطه برقرار کردم و چون علائم جسمی ندیدم از اون به بعد با مردهایی که همسن بابام بودن رابطه می‌گرفتم» و «دوست دارم با مردهای سن بالا باشم و با اونا دوست می‌شم.»؛ برقراری ارتباط‌های متعدد با جملائی نظیر «تا حالا با آدمای زیادی بودم. همش هم میگم این دیگه آخریشه و عذاب وجدان می‌گیرم ولی یه مدت که می‌گذره دوباره میرم و با یکی دیگه دوست می‌شم» و «سابق ارتباط‌های زیادی برقرار کردم، با یکی هنوز به هم نزده، میرفتم سراغ یه کیس دیگه. به یه نفر قانع نبودم.» که ۶ نفر از مشارکت‌کنندگان مطرح کردند و ترجیح جنس مخالف بودن که ۲ نفر بیان کردند «من از جنس خودم بدم میاد. کاش مرد بودم تا از من سوء استفاده نمی‌شد» و در انتها حس تلافی‌جویانه که در تمام مشارکت‌کنندگان مشترک بود با مضامینی نظیر «من آرزوی مرگش رو دارم اینجور آدم‌ها رو باید از بین برد تا جزای عملشون رو ببینند. فکر می‌کنم در این صورت کاری که کرده جبران می‌شه» و «ای کاش دست پلیس می‌افتادند و مجازات می‌شدن».

خلاً اعتماد به خود

مقوله اصلی خلاً اعتماد به خود، شامل مقوله‌های فرعی زیر است: کمبود اعتماد به نفس «خوب من می‌تونستم خیلی آدم موفق باشم ولی کمبود اعتماد به نفسم باعث شد نتونم تو جامعه خوب ظاهر بشم. من دوست داشتم بازیگر بشم ولی جرئت نکردم دنبالش برم» و «خودم رو دست پایین می‌گیرم و فکر می‌کنم کمتر از بقیه هستم.» که در ۹ نفر از مشارکت‌کنندگان مشاهده شد؛ احساس تنهایی به واسطه ناتوانی در برقراری ارتباط با دیگران که ۲ نفر از مصاحبه‌شوندگان با مضمون «در برقرار کردن دوستی و ارتباط با دیگران دلم می‌لرزه و برام سخته. خیلی وقت‌ها تنهام» مطرح کردند. مقوله فرعی سرزنش خود با مضامین «تقصیر خودم بود اون روز که داشتم از سر کار برمی‌گشتم نباید سوار ماشین شخصی می‌شدم اونا منو دزدیدن بردنم بیابون و بهم

تعرض کردن» و «همش خودم رو سرزنش می‌کنم به خاطر کارهایی که می‌تونستم انجام بدم ولی ندادم و اجازه دادم آسیب بیشتری بهم وارد بشه.» که ۹ نفر در مصاحبه‌ها بیان کردند و در نهایت مقوله فرعی احساس بد و کثیف داشتن که ۲ نفر از بازماندگان با جملاتی نظیر «من کثیف شدم. آنقدر از خودم بدم اومده بود که نمی‌خواستم جلوی آینه بایستم» و «من آدم کثیفی هستم» در مصاحبه‌ها اظهار کردند.

نتیجه کدگذاری براساس مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۱۲ نفر از زنان و دخترانی که مورد تعرض جنسی قرار گرفته بودند در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. نتیجه کدگذاری براساس مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته

فراوانی	مقوله فرعی	مقوله اصلی
۱۰	احساس غمگینی زیاد	خلق پایین و افسردگی
۹	بی‌انگیزگی در زندگی	
۳	انجام کند کارها	
۴	بی‌قراری هنگام خواب	
۳	خودآسیبی فکری	
۹	خودآزاری جسمانی نظیر خودکشی	
۴	کریختگی جسمانی	
۵	بداشتهایی روانی	
۱	طرد جامعه به دلیل نبود همدلی	دریافت واکنش‌های آزاردهنده
۴	دریافت انگ از دیگران	از سوی دیگران
۹	خشم درونی بارز	خشونت و پرخاشگری
۲	معطوف کردن خشم به دیگران	
۲	جابجایی خشم به صورت غلبه در رابطه جنسی	
۵	معطوف کردن خشم به خود	
۴	ناامیدی نسبت به آینده	پیامدهای منفی و بازدارنده در
۴	نداشتن اعتماد به دیگران	زندگی روزمره
۸	روابط ناکارآمد در ارتباط با خانواده و یا همسر	



۶	مشکل در تصمیم‌گیری	
۳	واگویه فکری	
۵	وسواس عملی	
۵	تأثیر منفی در روند تحصیل	
۳	از دست دادن اعتقاد مذهبی	
۹	حصول آرامش با معنویت	جبران سازنده
۷	کسب موفقیت در کار و تحصیل	
۴	داشتن شریک‌هایی با تفاوت سنی زیاد	مکانیزم‌های جبرانی ناکارآمد
۷	برقراری ارتباط‌های متعدد	
۱۲	حس تلافی جویانه	
۲	ترجیح به جنس مخالف بودن	
۶	ترس و اضطراب ناشی از ناایمنی	استرس پس از سانحه
۴	ترس از مورد تعقیب قرارگرفتن	
۴	پنهان کردن موضوع به دلیل ترس از واکنش‌های سوء دیگران	
۳	بروز جسمانی اضطراب به صورت تپش قلب	
۱۲	تداوم حضور حادثه در ذهن	
۹	کمبود اعتماد به نفس	خلأ اعتماد به خود
۲	احساس تنهایی به واسطه عدم توانایی در برقراری ارتباط با همسالان	
۹	خود سرزنشی	
۵	احساس بد و کتیف بودن	

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های بیان شده می‌توان این گونه تبیین کرد که از نظر کریمر و همکاران (۲۰۰۱) شایع‌ترین عواقب سلامت روانی اختلال استرس پس از سانحه است و حدوداً ۵۰ درصد افرادی که تعرض را تجربه نموده‌اند در طول عمر خود به اختلال استرس پس از سانحه دچار گشته‌اند. واکنش‌های پس از حمله زنان به طور ذاتی پیچیده و بسیار فردی است، با گستره وسیعی از مشکلات روان‌شناختی و اختلالات روانپزشکی همراه بوده و ممکن است در طول سالیان گسترش یابد. یافته‌های این مقوله با یافته‌های هرمن (۱۹۹۲) که بیان می‌کرد واکنش‌های اولیه به اضطراب شدید ناشی از تعرض جنسی شامل شوک، ترس، اضطراب و گوشه‌گیری اجتماعی^۱ است در یک راستا قرار دارد. کلهر (۲۰۰۹) در پژوهش خود اعلام کرد در کسانی که دارای PTSD هستند یکی از موارد افسردگی، هراس از مکان‌های باز و فویبای اجتماعی است. در پژوهش حاضر نیز نمونه‌ای از این هراس‌ها بیان شده است (کلهر، ۲۰۰۹ به نقل از بوردراکس و همکاران، ۱۹۹۸). همچنین واثق رحیم پرور و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان "وضعیت مطالعه اختلال استرس پس از تروما در بین زنان شاکی از تجاوز به عنف مراجعه کننده به مراکز پزشکی قانونی شهر تهران در سال ۱۳۹۲" به این نتیجه رسیدند که در بین افرادی که مورد تجاوز به عنف قرار گرفته‌اند میزان بالایی از PTSD شیوع دارد. گاه این آسیب، افسردگی در خود فرو رفته است که فرد آن تحرک و انرژی لازم را ندارد و یا یک خشم فروخورده را شامل می‌گردد. این افراد ممکن است در چنین حالتی به خودشان و دیگران آسیب وارد کنند و حتی ممکن است دست به خودکشی بزنند. بعضی اوقات هم این افراد اختلال شخصیت پرخاشگر دارند و نسبت به محیط و اطرافیان‌شان دید جنگجویانه دارند و احساس رضایت نمی‌کنند و همین باعث می‌شود دائم با محیط خودشان درگیر باشند که این درگیری ممکن است به صورت مشخص یا به صورت پنهانی باشد. امکان دارد گاهی اوقات دست به تخریب بزنند

^۱ Social Withdrawal

و گاه ممکن است دیگران را مورد سوءاستفاده جنسی قرار دهند. در مجموع احتمال دارد خشمشان را به شکل‌های مختلفی در جامعه بروز بدهند.

افسردگی که در این پژوهش با عنوان خلق پایین بیان شده است، یک واکنش عاطفی شدید است که در بین قربانیان تعرض جنسی شیوع دارد. احساس افسرده و غمگین بودن واکنش طبیعی بدن است به مشکلات زندگی و از دست‌دادن چیزها و کسانی که به آن‌ها علاقه داریم. این مقوله یکی از مهم‌ترین معناها در بررسی تجارب زیسته زنان قربانی تعرض جنسی بود. افسردگی سازه‌ای چند وجهی است و دارای عوامل ایجاد کننده و همبسته متعددی است و یکی از علائم آزار جنسی در افراد است که می‌تواند در کوتاه و یا بلند مدت بروز کند و متأسفانه آثار ناشی از خشونت و آزارهای جنسی ممکن است تا سال‌ها در افراد باقی بماند و تحقیق حاضر نشان داده که افراد مورد آزار جنسی به دلیل عوارض روانی و خلق پایین به مراکز روان‌پزشکی مراجعه کرده‌اند. این یافته پژوهش با یافته پژوهش سازمان رین (۲۰۰۹) که بیان می‌داشت این افراد مبتلا به یک یا چند دوره افسردگی خفیف، متوسط، یا شدید شده‌اند و افسردگی آن‌ها ناشی از اختلالات فیزیولوژیکی نبوده همسو است. همچنین رین^۱ در پژوهش خود بیان نمود به طور خاص بازماندگان تعرض جنسی نسبت به افرادی که مورد تعرض واقع نشده‌اند ۳ برابر بیشتر از افسردگی و ۶ برابر بیشتر از اختلال استرس پس از سانحه رنج می‌برند. در پژوهش حاضر، افراد نمونه احساس تنهایی به واسطه ناتوانایی در برقراری ارتباط با همسالان را نیز بیان کرده‌اند؛ این افراد، همچنین کمبود اعتماد به نفس را در شرح حال خود نقل کردند. این یافته، با یافته‌های میلر و همکاران (۲۰۱۰) و یانوف بولمن^۲ (۱۹۷۹) که بیان می‌دارد که خلأ اعتماد به خود و خود سرزنشگری رخدادی رایج پس از تعرض جنسی بوده و باعث تشدید اضطراب، افسردگی، مقابله اجتناب و اختلال استرس پس از سانحه می‌شود همسوست. همچنین طبق یافته‌های هلمن، خودسرزنشگری به دو دسته تقسیم می‌شود: رفتاری

^۱ Rainn

^۲ Janoff-Bulman

و منش‌شناسانه^۱ و این مسئله ناشی از تلاش قربانیان برای درک این است که چرا این هتک حرمت اتفاق افتاده است. خودسرزنشگری رفتاری بر رفتار قربانی متمرکز است که چه رفتارهایی از قربانیان ممکن است بر تحریکات جنسی نقش داشته باشد در حالی که خودسرزنشگری منش‌شناسانه خصوصیات قربانی را مورد بررسی قرار می‌دهد. خودسرزنشگری رفتاری کنترل محور بوده و با باورهای بعدی در زمینه توانایی در اجتناب از اتفاقات منفی همبسته است (هلمن، ۲۰۱۶). یانوف بولمن (۱۹۷۹) در پژوهش خود نشان داد که خودسرزنشگری رفتاری یک واکنش رایج در قربانیان تعرض جنسی است. همان‌گونه که پژوهش مارتینز و همکاران (۲۰۰۵) نشان داد اختلالات خواب نظیر بی‌خوابی، تغییر الگوهای خواب و کابوس‌های مکرر اغلب در قربانیان تعرض جنسی رخ می‌دهد و با PTSD دارای همبستگی بوده و علاوه بر این اختلالات خواب موجب افزایش شدت افسردگی و تمایل به خودکشی می‌گردد در این پژوهش نیز زنان قربانی تعرض جنسی به این اختلال‌های رایج شامل بی‌قراری‌های شبانه و اختلال‌های خواب اشاره کردند.

خودآسیبی فکری که در این پژوهش دربرگیرنده افکار خودکشی و از بین رفتن است یکی از معناهای مهم در بررسی تجربه زیسته زنان قربانی تعرض جنسی است و این مقوله رابطه نزدیکی با خودآزاری جسمانی و اعتیاد دارد. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش اولمن (۲۰۰۴) که عنوان می‌کند شدیدترین واکنش به تعرض جنسی اقدام به خودکشی و خود آزاری جسمی است و تعرض جنسی به بزرگسالان با افزایش خطر اقدام به خودکشی همراه است و همچنین با نتایج پژوهش اولمن و نجدوسکی (۲۰۰۹) که در یک مطالعه کیفی روی ۹۶۹ زن دریافتند تفکر خودکشی در میان بازماندگان تعرض جنسی شایع بوده و قربانیانی که احساس کنترل بیشتری بر روند بهبود خود گزارش کرده‌اند دارای افکار و اقدام به خودکشی کمتر و قربانیان دارای سابقه آسیب روحی و مصرف الکل یا مواد مخدر تعداد دفعات بیشتری تلاش برای خودکشی داشتند همسوست. داشتن حس تلافی جویانه نیز به عنوان یک مکانیزم جبران

^۱ Characterological



ناکارآمد، در بیانات زنانی که مورد تعرض جنسی قرار گرفته بودند چشمگیر بود. تعرض جنسی نقشی جدی بر روی زنان آسیب دیده از لحاظ تعاملات اجتماعی دارد و تاثیر منفی در ارتباط‌های اجتماعی آنان می‌گذارد؛ چنانچه ملاحظه می‌شود عدم اعتماد یک عامل اساسی در انزوای اجتماعی و محدود کردن روابط اجتماعی زنان قربانی تعرض جنسی است. واکنش منفی دیگران خصوصا خانواده به عنوان جامعه اول و مدرسه به عنوان جامعه دوم در انزوای اجتماعی زنانی که مورد تعرض جنسی قرار گرفته‌اند نقش پررنگی دارد. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش لیتلتون و بریتکوف (۲۰۰۶) که بیان داشتند تجربه تعرض جنسی ممکن است عواقب اجتماعی جدی برای قربانیان داشته باشد به طوری که واکنش‌های احساسی منفی آن‌ها ممکن است در تعاملات شخصی و اجتماعی آن‌ها نفوذ کند هم‌راستا بوده و یافته‌های پژوهش آنان تایید می‌شود. این مسئله می‌تواند به نوبه خود اثرات غیرمستقیمی داشته باشد نظیر بی‌کاری و کاهش حمایت اجتماعی که عامل مهمی در بهبود موفقیت‌آمیز این نوع از قربانیان است. از دیگر یافته‌های پژوهش اخیر این است که زنانی که دارای تجربه تعرض جنسی بودند در حمایت از خود، به منظور کاهش تاثیرات آسیب، از مکانیزم‌های جبرانی استفاده کرده‌اند که مهم‌ترین آن‌ها داشتن اعتقاد مذهبی و معنوی است. اعتقادات معنوی و رسوم مذهبی می‌تواند سطح افسردگی فرد را تحت تاثیر قرار دهد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های نلسون و همکاران (۲۰۰۲) که دریافتند رفاه معنوی می‌تواند جنبه‌های سودمندی در سطح افسردگی داشته باشد و همچنین با یافته‌های پژوهش آهرنس و همکاران (۲۰۱۰) در ارتباط با رابطه مقابله مثبت مذهبی با افزایش سطح رفاه و کاهش افسردگی و همچنین نظر لانگمن و چانگ (۲۰۱۳) در ارتباط با کاهش اختلال PTSD با مقابله معنوی همسو است. از دیگر مکانیزم‌های جبرانی زنان مورد مطالعه در پژوهش حاضر اشتغال به امر تحصیل و کار و حصول موفقیت در آن بود. یافته‌های پژوهش گیبسون و پارکر (۲۰۰۳) نیز این مکانیزم را تایید می‌کند. آنان منابع داخلی را به عنوان جنبه‌های درونی فرد تعریف می‌کنند که برای مقابله با عوامل استرس‌زا به طور موثر مورد استفاده قرار گرفته، سلامت و تندرستی را ارتقاء می‌دهد، یک آگاهی شخصی از درون فرد فراهم آورده و احساس ارتباط با ابعاد معنوی عمیق‌تر را در فرد ایجاد می‌کند. با توجه به یافته‌های اخیر می‌توان این‌گونه

نتیجه‌گیری کرد: زنانی که مورد تعرض جنسی قرار گرفته‌اند همچنان با گذشت سال‌ها از وقوع حادثه، نتوانسته‌اند با اختلال‌های پس از اضطراب آن کنار آمده و یا آن را فراموش کنند و این امر در آن‌ها به صورت طرحواره درآمده است. به باور یانگ (۱۳۸۴) طرحواره‌ها هسته خودپنداره را شکل داده و بر شیوه تعامل افراد با محیط پیرامون خود تأثیری گذارند. زنانی که در این پژوهش شرکت داشتند طرحواره خود را در پاسخ به این پرسش که "تعرض جنسی چه تاثیری بر دیدگاه و حس شما نسبت به جهان پیرامونتان داشته است؟" چنین بیان کردند: "حس از بین رفتن و خراب شدن داریم دنیا جای خوبی برای ما نبود". بیشترین علامت دیده شده در آن‌ها افسردگی و پرخاشگری بود و دو نمونه از این زنان به اختلال دوقطبی خود بنابر تشخیص پزشک اشاره کردند. تجارب کودکی برخی از آن‌ها در قالب تعرض جنسی به نوعی مورد بی‌توجهی والدین قرار گرفته است و یا اینکه این افراد آموزش و کمک‌های لازم، در این زمینه را دریافت نکرده‌اند و این عامل در آن‌ها موجب تعارض روانی به خصوص در قالب خشم و خلق پایین شده است. عوامل اجتماعی و فرهنگی نیز در شدت اختلال‌های پس از حادثه این افراد دخیل بوده به خصوص ترس از آگاهی دیگران و دریافت انگ بر پرده پوشی و شکایت نکردن قانونی‌شان موثر بوده است. از مشکلات بازدارنده دیگر در زنانی که مورد تعرض جنسی قرار گرفته بودند صحبت نکردن راجع به تجربه زیسته خود با دیگران بود و این بازدارندگی، از بازدارندگی اجتماعی ناشی می‌شد. فرد به دلیل نگرش منفی و بازتاب‌های نادرست از سوی جامعه صحبت کردن درباره این تجربه را امری بد و غیراخلاقی می‌دانست. اگر پای درددل فردی که قربانی تعرض یا آزار جنسی شده بنشینید، او این اتفاق را دردناک‌ترین تجربه زندگی خود می‌داند طوری که انگار قرار نیست هیچ وقت آن را فراموش کند و همیشه با آن درگیر است. بخشی از این احساس دردناک مربوط به حسی است که این فرد از جامعه و حتی خانواده می‌گیرد و بخشی از آن خشونت است علیه زنانگی فرد صورت گرفته است؛ به عبارتی فرد فاقد کنترل بیرونی است. تجاوز به عنف معمولاً دو نوع عارضه در پی دارد: عارضه زودهنگام و عارضه دیرهنگام. از مهم‌ترین عوارض زودهنگام تعرض جنسی می‌توان اشاره کرد به حالت شوکی که در فرد ایجاد می‌شود و احساس ناتوانی و نداشتن کنترل از عوارض دیر هنگام



است. تعرضات جنسی در صورتی آسیب‌زاتر هستند که توسط فرد مورد اعتماد رخ دهند و تنها یک بار نباشد. هنگامی که تجاوز بارها و بارها تکرار شود، فرد شدیداً آسیب می‌بیند و در دراز مدت احساس ناتوانی و عدم کنترل خواهد داشت. این مسئله آسیب‌پذیری در برابر انواع اختلالات شدید و حتی خودکشی را بالا برده و فرد را فاقد کنترل درونی می‌کند. اگر قربانی تجاوز بعد از تعرض سکوت کند و مراتب قانونی را پیگیری نکند، ممکن است احتمال تکرار و به تبع آن آسیب را بالا ببرد.

پیشنهاد‌های پژوهشی

- پیشنهاد اول آن است که در پژوهش‌های آتی، افراد از همان ابتدا که تجاوز جنسی شناسایی می‌شود تحت نظر خدمات مشاوره توانبخشی روانی و مددکاری اجتماعی قرار بگیرند.
- پژوهش‌های مستقل بیشتر بر روی اعمال کنندگان تجاوز جنسی انجام شود تا علل و انگیزه‌های رفتار متجاوزان مشخص گردد.
- از آنجایی که جامعه مورد مطالعه در پژوهش حاضر زنانی بودند که مورد تجاوز جنسی قرار گرفته‌اند، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران موضوع تجربه زیسته را در مورد مردان و همچنین کودکانی که تجربه تعرض جنسی دارند نیز مورد بررسی قرار دهند.

پیشنهاد‌های کاربردی

- تدوین الگویی براساس یافته‌های به‌دست آمده از پژوهش برای آموزش به والدین قربانیان تعرض جنسی برای رویارویی مناسب با مشکلات فرزندانشان و ارائه خدمات مددکاری اجتماعی
- تدوین الگویی به منظور درمان کودکان دارای تجربه تعرض جنسی و پیشگیری از ملال جنسیتی و اختلالات پس از حادثه در بزرگسالی.

- تجدید نظر در قوانین موجب می‌شود که زنان با اعتماد به نفس و آرامش بیشتری مشکل خود را با مراجع قضایی در میان بگذارند و تعرضگران جنسی آگاه باشند که قانون از کنار مسئله خشونت به سادگی عبور نخواهد کرد.
- نتایج تحقیق حاضر نشان داد که تعدادی از زنان مورد تجاوز، علت را اشتباهات خود می‌دانستند و یا به طور کلی خشونت را امری عادی تلقی می‌کردند؛ بنابراین بهتر است به آنها کمک شود تا بتوانند از عزت نفس خود محافظت کنند و بدانند که تجاوز به عنف امری نابهنجار و مخالف قوانین کشور است.
- تشکیل گروه‌های حمایتی در سازمان بهزیستی و سرای محله‌ها که در آن زنان بتوانند تجربه‌هایشان را با یکدیگر به اشتراک بگذارند.

منابع

- بودلایی، حسن و آهوپی، مریم. (۱۳۹۷). *نگاهی پدیدارشناسختی به کارآفرینی در ایران*. تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- حقیقت منش، الهه؛ آقامحمدیان شهرباف، حمیدرضا؛ قنبری هاشم آبادی، بهرام علی و مهram، بهروز. (۱۳۸۹). *طرحواره‌های ناسازگار اولیه و ابعاد طرحواره تجاوزگران جنسی*. *مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران*، ۱۶(۲)، ۱۴۵-۱۵۳.
- خرامین، شیرعلی؛ گرجی، راضیه؛ غلامزاده، سعید و امینی، کامروز. (۱۳۹۱). *بررسی میزان شیوع اختلال پس از ضربه (PTSD) در قربانیان تجاوز به عنف مراجعه کننده به پزشکی قانونی در استان کهگیلویه و بویر احمد در سال ۱۳۹۱ - ۱۳۹۰*. *مجله پزشکی قانونی ایران*، ۱۸(۲) و ۳، ۹۹-۱۰۶.
- سهراب زاده، مهران و منصوریان راوندی، فاطمه. (۱۳۹۶). *تجربه زیسته زنان از خشونت کلامی در خانواده - مطالعه موردی زنان کاشان*. *مجله زن در فرهنگ و هنر*، ۹(۲)، ۲۴۵-۲۶۴.
- شاه علی، شاداب؛ محمدی، عیسی؛ لمیعان، می نور؛ کاشانیان، مریم و اسلامی، محمد. (۱۳۹۳). *تجربه ارائه دهندگان خدمات بهداشتی درمانی از مواجهه با قربانیان خشونت جنسی: یک مطالعه کیفی*. *مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، ۳(۱)، ۳۷-۵۰.
- کار، مهر انگیز. (۱۳۸۷). *پژوهشی درباره خشونت علیه زنان در ایران*. چاپ چهارم. تهران: انتشارات روشنگران.
- ناهدی، فاطمه؛ خادمی، نسیم؛ اریسیان، محمد و پورحسینقلی، اسما. (۱۳۹۴). *فراوانی اضطراب در قربانیان تجاوز جنسی*. *نشریه سلامت و مراقبت*، ۱۷(۴)، ۳۱۱-۳۱۸.
- ناهدی، فاطمه و خادمی، نسیم. (۱۳۹۵). *تعیین همبستگی بین خصوصیات دموگرافیک و سلامت روان قربانیان تجاوز جنسی مراجعه کننده به مرکز پزشکی قانونی استان اصفهان در سال ۱۳۹۳*. *نشریه علمی و پژوهشی پرستاری و مامایی*. شماره ۹۴، ۱۹-۲۷.

واتق رحیم پرور، سیده فاطمه؛ متقی، بهاره؛ دانش پرور، حمیدرضا و جعفری، آسیه. (۱۳۹۴). وضعیت مطالعه اختلال استرس پس از تروما در بین زنان شاکی از تجاوز به عنف مراجعه‌کننده به مراکز پزشکی قانونی شهر تهران در سال ۱۳۹۲. *مجله علمی پزشکی قانونی*. ۲۱(۱)، ۴۷-۵۳.

یانگ، جفری. (۱۳۸۴). *شناخت درمانی اختلالات شخصیت*. ترجمه علی صاحبی و حسن حمیدپور. تهران: انتشارات آگاه.

- Ahrens, C. E., Abeling, S., Ahmad, S., & Hinman, J. (2010). Spirituality and well-being: The relationship between religious coping and recovery from sexual assault. *Journal of Interpersonal Violence, 25*, 1242-1263.
- Bäck, A. (2004). Thinking clearly about violence. *Philosophical Studies: An International Journal for Philosophy in the Analytic Tradition, 117*(1/2), 219-230.
- Boudlaei, H., & Ahoupay, M. (2018). *A Phenomenological Perspective on Iranian Entrepreneurship*. Tehran: Sociologists Publications. [Text in Persian]
- Flo Arcas, A. (2018). *Life after sexual assault: exploring women's experiences of inner resources: a phenomenological approach* (Doctoral dissertation, City, University of London).
- Campbell, R., Adams, A. E., Wasco, S. M., Ahrens, C. E., & Sefl, T. (2010). "What has it been like for you to talk with me today?": The impact of participating in interview research on rape survivors. *Violence against women, 16*(1), 60-83.
- Creamer, M., Burgess, P., & McFarlane, A. C. (2001). Post-traumatic stress disorder: findings from the Australian National Survey of Mental Health and Well-being. *Psychological medicine, 31*(7), 1237-1247.
- Davison, G.C., Neale, J.M., & Kring, A.M. (2004). *Abnormal Psychology*. 9th Edition. US: Wiley & Sons.
- Ellsberg, M., Heise, L., & World Health Organization. (2005). *Researching violence against women: a practical guide for researchers and activists*.
- Gibson, L. M., Parker, V. (2003). Inner resources as predictors of psychological wellbeing in middle-income African American breast cancer survivors. *Cancer, culture and literacy supplement. Cancer Central. 10*(5), 52-71.
- Giorgi, A. P., & Giorgi, B. M. (2012). The descriptive phenomenological psychological method. *Journal of Phenomenological Psychology*, vol. 43, 3-12.
- Haghighatmanesh, E., Agha Mohammadian Sherbaf, H. R., Ghanbari Hashemabadi, B. A., & Mahram, B. (2010). Early maladaptive Schemas and Schema Domains

- in Rapists. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*, 2(61), 145-153. [Text in Persian]
- Heath, N. M., Lynch, S. M., Fritch, A. M., McArthur, L. N., & Smith, S. L. (2011). Silent survivors: Rape myth acceptance in incarcerated women's narratives of disclosure and reporting of rape. *Psychology of Women Quarterly*, 35(4), 596-610.
- Heise, L., Ellsberg, M., & Gottemoeller, M. (1999). Ending violence against women. *Population reports*, 27(4), 1-1.
- Hellman, A. N. (2016). A hermeneutic phenomenological study of the lived experience of adult female sexual assault survivors.
- Herman, J. L. (2001). *Trauma and Recovery: From Domestic Abuse to Political Terror*. 1992. London: Pandora.
- Hester, M., & Lilley, S. J. (2018). More than support to court: Rape victims and specialist sexual violence services. *International review of victimology*, 24(3), 313-328.
- Hughes, E., Lucock, M., & Brooker, C. (2019). Sexual violence and mental health services: a call to action. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 28(6), 594-597.
- Janoff-Bulman, R. (1979). Characterological versus behavioral self-blame: Inquiries into depression and rape. *Journal of personality and social psychology*, 37(10), 1798.
- Kalmakis, K. A. (2011). Struggling to survive: The experiences of women sexually assaulted while intoxicated. *Journal of forensic nursing*, 7(2), 60-67.
- Kar, M. (2008). *A Research About Violence Against Women in Iran*. Tehran: Roshangaran Publication. 4th edition. [Text in Persian]
- Kelleher, C. (2009). *The 'hidden' costs of sexual violence: A multi-dimensional approach to the impact and experience of trauma*" (Doctoral dissertation, National University of Ireland Maynooth).
- Kharamin, S. A., Gorji, R., Gholam Zade, S., & Amini, K. (2012). The Prevalence Rate of Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD) in the Rape Victims of Kohgiluyeh and Boyairahmad Province during (2011-2012). *Iranian Journal of Forensic Medicine*, 18(2 and 3), 99-106. [Text in Persian]
- Langman, L., & Chung, M. C. (2013). The relationship between forgiveness, spirituality, traumatic guilt and posttraumatic stress disorder (PTSD) among people with addiction. *Psychiatric Quarterly*, 84(1), 11-26.
- Linden, J.A. (2011). Care of the Adult Patient after Sexual Assault. *The New England Journal of Medicine*, 365: 834-841.
- Littleton, H., & Breitkopf, C.R. (2006). Coping with the experience of rape. *Psychology of Women Quarterly*, 30(1), 106-116.

- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of traumatic stress, 3*(1), 131-149.
- Martínez, M. P., Miró, E., & Arriaza, R. (2005). Evaluation of the distress and effects caused by nightmares: A study of the psychometric properties of the Nightmare Distress Questionnaire and the Nightmare Effects Survey. *Sleep and Hypnosis, 7*(1), 29.
- Miller, A. K., Handley, I. M., Markman, K. D., & Miller, J. H. (2010). Deconstructing self-blame following sexual assault: The critical roles of cognitive content and process. *Violence Against Women, 16*(10), 1120-1137.
- Nahidi, F., Khademi, N., Erisian, M., & PurHosseinGholi A. (2015). Prevalence of Anxiety among Rape Victims. *JHC, 17* (4), 311-318. [Text in Persian]
- Nahidi, F., Khademi, N., Erisian, M., & PurHosseinGholi, A. (2016). Prevalence of Anxiety among Rape Victims. *Journal of Health and Care, 17*(4), 311-318. [Text in Persian]
- The National Alliance to End Sexual Violence (NAESV). (2011). *The Costs and Consequences of Sexual Violence and Cost-Effective Solutions. Violence Against Women, Volume 12 Number 1 January 2006.* 30-45.
- Nelson, C. J., Rosenfeld, B., Breitbart, W., & Galietta, M. (2002). Spirituality, religion, and depression in the terminally ill. *Psychosomatics, 43*(3), 213-220.
- Patton, M. Q. (2002). Designing Qualitative Studies. *Qualitative Research And Evaluation Methods, 3*, 230-246.
- RAINN (2009). *Effects of rape.* Retrieved from <https://www.rainn.org/getinformation/statistics/sexual-assault-victims>.
- Shahali, Sh., Mohammadi, E., Lamyian, M., Kashanian, M., & Eslami, M. (2014). Experience of Healthcare Providers to Deal with Victims of Sexual Assault: A Qualitative Research. *Journal of qualitative research in health sciences, 3*(1), 37-50. [Text in Persian]
- Schauben, L. J., & Frazier, P. A. (1995). Vicarious trauma the effects on female counselors of working with sexual violence survivors. *Psychology of women quarterly, 19*(1), 49-64.
- Smith, M. E., & Kelly, L. M. (2001). The journey of recovery after a rape experience. *Issues in mental health nursing, 22*(4), 337-352.
- Sohrabzadeh, M., & Mansoriyan Ravandi, F. (2017). Women's Lived Experience of Verbal Violence in the Family (Case Study: Women in Kashan). *Journal of Women in Culture and Arts, 9*(2), 245-264. [Text in Persian]
- Tavara, L. (2006). Sexual violence. *Best Practice & Research Clinical Obstetrics and Gynecology, 20*(3), 395-408.



- Ullman, S. E. (2004). Sexual assault victimization and suicidal behavior in women: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 9(4), 331-351.
- Ullman, S., & Najdowski, C. (2009). Correlates of serious suicidal ideation and attempts in female adult sexual assault survivors. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 39(1), 47-57.
- Van Mannen, M. (2017). *Researching Lived Experience*. Human Science for an Action Sensitive Pedagogy. Ontario. Canada.
- Vasegh Rahimparvar, S. F., Mottaghi, B., Daneshparvar, H., & Jafari, A. (2015). The Study of Post-Traumatic Stress Disorder in Women Complaining of Rape Referred to Legal Medicine Center in Tehran in 2013. *Sci J Forensic Med*, 21(1), 47-52. [Text in Persian]
- Young, Jeffrey. E. (2003). *Cognitive Therapy for Personality Disorder*. Translated by Ali Sahebi and Hasan Hamidianpour, Tehran: Agah Publishing. (Original work Published 2003). [Text in Persian]

نویسندگان

leilaakbari19@yahoo.com

لیلا اکبری

ایشان دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته مشاوره توانبخشی از دانشگاه علامه طباطبایی تهران هستند.

At.kalantar@yahoo.com

دکتر آتوسا کلانتر هرمزی

ایشان دانشیار گروه مشاوره دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی هستند.

kiiumars@yahoo.com

دکتر کیومرث فرحبخش

ایشان دانشیار گروه مشاوره دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی هستند.

مقاله پژوهشی

ارائه مدل کیفیت خدمات مبتنی بر فناوری‌های الکترونیکی در ک شده از سوی مصرف‌کننده آسیب‌پذیر در صنعت بانکداری

مهتاب میرزایی فرا^۱محمد علی عبدالوند^۲کامبیز حیدرزاده^۳محسن خون سیاوش^۴

چکیده

در این پژوهش با رویکرد پدیدار شناختی به دنبال بررسی و بازسازی الگوی کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی بانکی و جنبه‌های ناپیدای آن و کاهش دادن ضرر مصرف‌کنندگان با احتمال آسیب‌پذیری در شرایط بروز کرونا هستیم. این پژوهش با مینا قراردادن تئوری‌های موجود در این زمینه و سپس تمرکز بر تجربه زیسته افراد سعی دارد به شناسایی ابعاد، پیشایندها و در نهایت پیامدهای متأثر از این پدیده در قالب یک الگو بپردازد. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۲۵ نفر در کلان شهر تهران به روش نمونه‌گیری گلوله برفی حاصل شد. در مرحله تحلیل از طریق فرایند مقایسه مستمر داده‌ها و کدگذاری و همچنین

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی،

تهران، M.mirzaeifar@srbiau.ac.ir

^۲ نویسنده مسئول: استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی،

تهران، abdolvand_ma@yahoo.com

^۳ دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران

kambizheidarzadeh@yahoo.com

^۴ استادیار گروه ریاضی و آمار، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین

siavash@qiau.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۷/۱۵

تحلیل محتوای رابطه‌ای، مفاهیم، مقوله‌ها و مضمون‌ها سازمان دهی شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد کیفیت این خدمات دارای ابعاد کارایی، کامل بودن اجرا، سهولت استفاده و دسترسی، پاسخگویی، تضمین کیفیت، اطلاعات، جذابیت استفاده، امنیت، کنش‌های احساسی و ارزش کاربردی است همچنین پیشایندهای موثر بر این پدیده شامل تجربه قبلی، ارتباطات شفاهی، شهرت سازمان، مشارکت مشتری، تصویر قبلی، سنت‌گرایی و مسئولیت اجتماعی بوده و پیامدهای متاثر از این پدیده شامل رضایت و مقاصد رفتاری است. این مطالعه با به‌کارگیری روش کیفی، یکی از مطالعات اولیه در زمینه درک زنان سالمند از کیفیت خدمات الکترونیک بانکی است. در مطالعات پیشین به برخی از یافته‌های این پژوهش اشاره‌ای نشده است.

واژگان کلیدی

کیفیت خدمات الکترونیک بانکی، مصرف‌کننده آسیب‌پذیر، پدیدارشناسانه

مقدمه و بیان مسئله

امروزه پیشرفت‌های علوم و فنون و توسعه فناوری‌های جدید شرایط را برای رقابتی شدن محصولات و خدمات فراهم ساخته است (ره‌نورد و عباس پور، ۱۳۹۳). همچنین تاریخ بیش از هر زمان دیگری ادعا می‌کند که فناوری زندگی ما را تغییر می‌دهد و زندگی، بسیار سریع در حال تغییر است. چنین ادعاهایی ایجاد استرس نموده و روی مصرف‌کنندگان فشار ایجاد می‌کند (بنت و ماتون^۱، ۲۰۱۰). پیشرفت در فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) جنبه‌هایی از تعامل بین بنگاه‌های خدمات و مشتریان آن‌ها را متحول کرده و منجر به ارتقای استانداردهای خدمات گردیده است (اقبال و همکاران^۲، ۲۰۱۸). در عصر رقابتی حاضر، باید به دنبال مشخصه‌های اساسی و به‌کارگیری آن‌ها در محصولات و خدمات خود بود و باید تغییراتی را که در نیازهای مشتریان رخ می‌دهد رصد کرد (طباطبایی نسب، ابراهیم پور، ۱۳۹۳). عواملی مانند فناوری‌های خود سرویس (چاوعلی و ال‌هدلی^۳، ۲۰۱۹)، مشخصات دموگرافیک (چاولا و جوشی^۴، ۲۰۱۷)،

^۱. Bennett & Maton

^۲. Iqbal et al

^۳. Chaouali & El Hedhli

^۴. Chawla & Joshi



۲۰۱۸)، هنجار ذهنی (تینج و همکاران^۱، ۲۰۱۶)، تبلیغات دهانی (مهرداد و محمدی^۲، ۲۰۱۶) و خدمات الکترونیک (آیو و همکاران^۳، ۲۰۱۶) و ... می‌توانند روی نگرش افراد برای پذیرش سیستم بانکی الکترونیکی تاثیر بگذارند. در بانک‌هایی که خدمات الکترونیکی سنتی دارند نداشتن تعامل مستقیم نیاز به آزمایش نقش فناوری برای ایجاد خدمات به مشتریان الکترونیکی دارد (الحواری و همکاران^۴، ۲۰۱۷). بخش بانکی با از دست دادن اعتماد از سوی مصرف‌کنندگان مواجه است؛ موقعیتی که باید مورد بازسازی قرار گیرد (کلیفتون، فرناندگارسیا و الالا^۵، ۲۰۱۷). همچنین پتانسیل آسیب مصرف‌کننده در این صنعت بالاست، زیرا ممکن است یک مصرف‌کننده تنها دارایی بزرگ خود را از دست بدهد (رمزی^۶، ۲۰۰۰). در راستای این رفتار اقتصادی این سوال مطرح می‌گردد که: آیا "مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر"^۷ از جمله کسانی که در گروه‌های اجتماعی پایین اقتصادی هستند مانند افراد مسن‌تر و افراد معلول، در بازار ارتباطات الکترونیکی، مستعد ابتلا به برخی از "تعصبات رفتاری"^۸ خواهند شد و به همین علت کمتر از بازار ارتباطات الکترونیکی سود خواهند برد؟ (لان و لیونز^۹، ۲۰۱۰). آسیب‌پذیری مصرف‌کننده فقط در مورد شرایط شخصی و نیازهای مصرف‌کننده نیست و به اندازه چگونگی عملکرد بازارها و شرکت‌ها اهمیت دارد (گنورگ، گراهام و لنارد^{۱۰}، ۲۰۱۳). اعتقاد ما بر این است که مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر بیشتر احتمال دارد از نظر جسمی یا روانی در طی شکست در استفاده از خدمات آسیب ببینند (اندرسون، مسراس، جی کسلی، کندی و اوستروم^{۱۱}، ۲۰۱۳). تحقیقات اولیه در مورد آسیب‌پذیری مصرف‌کننده از دو جریان متمایز به وجود آمده است که اولی برگرفته از نقطه ضعف

1. Ting et al

2. Mehrad & Mohammadi

7. Ayo et al

8. AL-hawary et al

5. Clifton, Fernández-Gutiérrez & Olalla

6. Ramsay

7. Consumer Vulnerable

8. Behavioural biases

9. Lunn & Lyons

10. George, Graham & Lennard

11. Anderson, Mathras, J. Caselli, Kennedy & Ostrom

نسبی موجود در بین زیر جمعیت‌هاست و دومی در بازاریابی متنوع متمرکز شده‌است که سبب تأثیر بر روند تصمیم‌گیری مصرف‌کننده می‌شود (هیل و شارما، ۲۰۲۰). سعی ما تبدیل مشکلات پیری به فرصت‌های استفاده از فناوری‌های دیجیتال است که برای مشتریان پیر ارزش ایجاد می‌کنند (نانان و دی دومنیکو^۱، ۲۰۱۹). در ادبیات جامعه‌شناسی بین دو مفهوم پیر شدن و پیر بودن تفاوت وجود دارد و با دو مفهوم تجربه و بالا رفتن سن متمایز شده‌است. پیر بودن تجربه‌ای است که افراد با آن زندگی می‌کنند اما پیر شدن، تجربه‌ای مبتنی بر احساس پیر شدن است که آن را آغازگرهای مختلف مثل تغییرات در زندگی اجتماعی یا جلوه‌های جسمانی ایجاد می‌کند (موحد و حسینی، ۱۳۹۵). پیر شدن جمعیت یک نگرانی مهم در مورد سیاست‌های مصرف‌کننده است. تجهیزات دیجیتالی جدید و کانال‌های خرید در افراد مسن بسیار محدود استفاده می‌شوند. دلیل این باور این است که تکامل دیجیتال ادامه خواهد یافت و الگوی "کسری دیجیتال"^۲ برای نسل مسن در آینده تکرار خواهد شد (برگ^۳، ۲۰۱۵). پیر شدن جمعیت پیامدهای گسترده‌ای برای ساختار بازار و نیازهای مشتری ایجاد می‌کند، کمبود مطالعات تجربی در زمینه بازاریابی دیجیتال وجود دارد و به روابط بین پیری و فناوری‌های جدید یا "صدا" در بازاریابی غالباً توجهی نمی‌شود (نانان و دی دومنیکو، ۲۰۱۹). شرکت‌ها باید سیاست‌ها، شیوه‌ها و سیستم‌های ارتباطی خود را بررسی کنند تا مطمئن شوند که آن‌ها در جهت حذف موانعی خواهند بود که آسیب‌پذیری مصرف‌کننده را تشدید می‌کند. مفهوم خدمات فراگیر چارچوب گسترده‌ای را ارائه می‌دهد که به دنبال توجه به نیازهای همه مصرف‌کنندگان است. خدمات فراگیر بر پایه مفهوم "طراحی برای همه" است که هدف آن دادن فرصت‌های یکسان برای شرکت در هر جنبه‌ای از جامعه برای همه افراد است. همچنین اطمینان از اینکه خدمات و محصولات طراحی و ارائه شده به‌طور گسترده به نیازهای متنوع مصرف‌کننده پاسخ می‌دهد. این به آن معناست که به جای پرسیدن اینکه «چه کسی اشتباه کرده است؟» ارائه دهندگان خدمات باید از خود بپرسند

¹ Hill & Sharma

² Nunan, & Di Domenico

³ Digital Deficit

⁴ Berg



«چه چیزی در خدمات من اشتباه است اگر این شخص نمی‌تواند به آن دسترسی پیدا کند؟» (گئورگ، گراهام و لنارد، ۲۰۱۳).

توجه به ضرورت شناسایی دسته‌های مختلف استفاده‌کنندگان از خدمات الکترونیک در شرایط کنونی (وجود بیماری کرونا) و اجتناب ناپذیر بودن انجام کارهای بانکی سبب می‌شود اقشار آسیب‌پذیری مانند زنان سالمند که به علت بیماری‌های زمینه‌ای و کهولت، از ورود به اجتماعات منع شده‌اند مورد توجه قرار گیرند. پیری در خانه سبب امنیت، راحتی، استقلال، کیفیت بالای زندگی و یک هدف بسیار مطلوب برای اکثر افراد مسن است (کیم، گلامودی و استینبال^۱، ۲۰۱۷). همچنین یکی از راه‌های کاهش هزینه‌های بیشتر جوامع در خصوص سالخورده‌گی جمعیت این است که تا جای ممکن افراد مسن، آسان‌تر زندگی خود را در خانه اداره کنند (برگ، ۲۰۱۵). با مد نظر قرار دادن اهداف و اهمیت پژوهش حاضر و نیاز به فهم و درک نیازهای این گروه در شرایط بیماری کرونا، این سوال مهم مطرح می‌شود که: آیا دلایلی برای نگرانی درباره آسیب‌پذیری مصرف‌کننده در زنان سالمند برای استفاده از خدمات الکترونیک بانکی وجود دارد؟ هدفی که از این پژوهش دنبال می‌شود کسب بینش در مورد این است که چه چیزی زنان سالمند را به عنوان مصرف‌کننده در استفاده از خدمات سلف سرویس الکترونیک بانکی آسیب‌پذیر می‌سازد، تا اقدامات و سیاست‌های هدفمند برای آن‌ها، با شناسایی مؤلفه‌های خدمات الکترونیکی بانکی، متغیرهای تاثیرگذار و متاثر از آن از طریق درک عمیق‌تری از نیازها، خواسته‌ها و شکایات این گروه تبیین گردد و انتظار خواهیم داشت آسیب‌های وارده به زنان سالمند به عنوان مصرف‌کننده این خدمات به مقدار چشمگیری کاهش یابد و برای رسیدن به این منظور، فقط به مطالعات پیشین بسنده نشده و تجربه زیسته آنان نیز بررسی می‌شود.

^۱. Kim, Gollamudi & Steinhubl

پیشینه نظری پژوهش

کیفیت خدمات الکترونیکی و ابعاد آن

کیفیت خدمات الکترونیکی همان‌طور که سانتوس^۱ تعریف می‌کند شامل ادراکات، قضاوت‌ها و ارزیابی‌های مشتری نسبت به کیفیت به دست آمده از خدمات یک بازار مجازی است (سانتوس، ۲۰۰۳). خدمات بانکداری الکترونیکی تلفیقی از بانکداری معمولی، محاسبات اجتماعی و اینترنت است (یاسین و ال کیرم^۲، ۲۰۱۸) و در مورد کیفیت خدمات و انتظار مشتری به عنوان پایه‌ای برای ارزیابی کیفیت خدمات قضاوت می‌کند (مالکوویچ^۳، ۲۰۱۵) با وجود مدل‌های بسیار ارائه شده در خصوص کیفیت خدمات الکترونیکی، این مدل‌ها بر پایه ارائه خدمات فراگیر برای همه افراد استوار بوده و به‌طور اخص به گروه‌های آسیب‌پذیر نپرداخته‌اند. طبق تحقیقات بریلو، توماسلی، اسپارتل و باسو این واقعیت مطرح می‌شود که طراحی خدمات ممکن است برای برخی مصرف‌کنندگان ناراحت‌کننده باشد (روزنباوم^۴، ۲۰۱۷). در ذیل به تاریخچه‌ای از پژوهش‌های انجام شده در این زمینه و نتایج آن می‌پردازیم:

جدول ۱. تاریخچه‌ای از مطالعات کیفیت خدمات الکترونیکی و ابعاد به دست آمده

منبع	مدل	ابعاد نهایی
پاراسورامان و همکاران (۲۰۰۵)	ای اس کوآل	اجرا، کارایی، دسترس پذیری به سیستم، حریم شخصی
لویاسونو و همکاران (۲۰۰۲)	وب کوآل تی ام	تناسب اطلاعات با وظیفه، تعامل پذیری، اعتماد، پاسخگویی، طراحی، قابلیت درک مستقیم، جاذبه بصری، نوآورانه بودن، جاذبه احساس، ارتباطات منسجم، فرایندهای کاری، جایگزینی متداوم

¹ Santos

² Yaseen & El Qirem

³ Malkovich

⁴ Rosenbaum et al



ای ریس کوآل	پاسخگویی، جبران خسارت، تماس با ما	اکینسی و همکاران (۲۰۱۰)
ای سلف کوآل	تحقق خدمات، خدمات مشتری، راحتی خدمات، کنترل درک شده	دینگ هو و شنگ (۲۰۱۱)
بررسی کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی	لذت بردن، طراحی/زیبایی‌شناسی، امنیت/حریم خصوصی، اجتماعی بودن، کیفیت روابط مشتری	آرکاند و همکاران (۲۰۱۷)

تعاریف مصرف‌کننده آسیب‌پذیر

آسیب‌پذیری مصرف‌کننده به شیوه‌های مختلف تعریف شده است؛ با این حال، به دست آوردن اجماع در تعریف آن به دلیل پیچیدگی‌هایش دشوار است (برنکرت^۱، ۱۹۹۸. والش^۲، ۱۹۹۶) از زمانی که بیکر و همکاران (۲۰۰۵)، برخی از مطالعات را در مجله مدیریت بازاریابی منتشر کردند پیچیدگی، دسترسی و ماهیت چند وجهی آسیب‌پذیری مصرف‌کننده برجسته گردید (دانت و همکاران^۳، ۲۰۱۶) در ابتدا، مصرف‌کننده آسیب‌پذیر ممکن است به عنوان فردی قلمداد گردد که سریع و به آسانی متحمل ضرر در روند مصرف می‌شود در حالی که یک مصرف‌کننده محروم فردی است که در معرض شرایط دائمی یا موقعیت‌های مستمری است که اثر نامطلوبی بر مصرف دارد و نتیجه آن تداوم آسیب است (کارت رایت^۴، ۲۰۱۵). این مفهوم در حمایت از مصرف‌کننده تکامل یافته است تا وضعیت مصرف‌کنندگان را حداقل در سه زمینه نشان دهد:

- توصیف وضعیت مصرف‌کنندگان در رابطه با تولیدکنندگان و تأمین‌کنندگان

- برای تأمین نیازهای خاص گروه‌های مصرف‌کننده محروم

¹ Brenkert

² walsh

³ Dunnett et al

⁴ Cartwright

-مراجعه به مصرف‌کنندگان انفرادی که به دلیل ترکیب شرایط شخصی و شرایط خاص بازار آسیب‌پذیر می‌شوند (شیوانی سوسی و همکاران^۱، ۲۰۱۹).

مورگان در برخی مطالعات نتیجه می‌گیرد که عوامل داخلی، مانند حالت فیزیکی یا صلاحیت شناختی، موجب ناراحتی و ناکارآمدی مصرف‌کنندگان به‌ویژه افراد محروم در طول فرایند خرید می‌شود. با توسعه سریع فناوری، بازار پیچیده‌تر می‌شود و مطالعات نشان می‌دهد که عوامل خارجی مانند تکنیک‌ها و محیط بازاریابی در حال تغییر است و ممکن است به عدم تقارن اطلاعات و آسیب‌پذیری مصرف‌کننده منجر شود (شی، جی جینگ، یانگ و نگیوین^۲، ۲۰۱۷) و مشتریانی که آسیب‌پذیری را تجربه می‌کنند نه فقط گیرندگان منفعل چیزهای بدی که به وجود می‌آیند هستند بلکه آن‌ها ممکن است همین‌طور در رابطه با اشکال مختلف آسیب‌پذیری، فعال و فعالانه عمل کنند (سالومونسون و سالومونسون^۳، ۲۰۱۹).

روش تحقیق

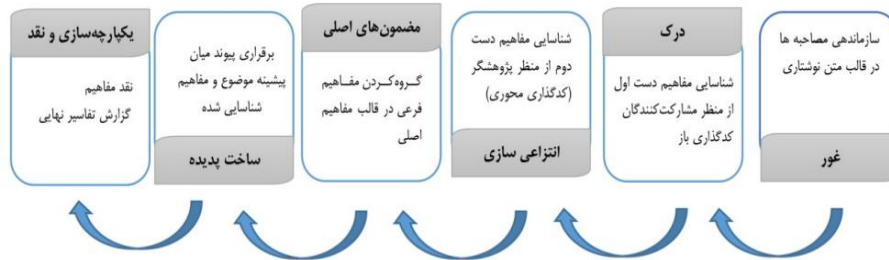
تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش براساس دستورالعمل‌های استراس و کوربین شامل سه مرحله اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی است. در نهایت نظریه مدل کیفی پژوهش بیان شده است. مشخصات پژوهش از حیث روش شناسی به اختصار به شرح ذیل است:

پارادایم: تفسیری؛ رویکرد: تفسیری؛ روش: پدیدار شناسی؛ استراتژی پاسخگویی: استقرایی؛ هدف: اکتشاف رابطه؛ افق زمانی: تک مقطعی و معاصر؛ شیوه گردآوری داده‌ها: مصاحبه عمقی با پروتکل.

¹ Shivani Sothi et al

² Shi, Jie Jing, Yang & Nguyen

³ Salomonson & Salomonson



نمودار ۱. شیوه تحلیل داده در رویکرد تفسیری

روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

درباره حجم نمونه در پژوهش کیفی، پاتون تاکید می‌کند هیچ قاعده‌ای برای تعیین اندازه نمونه در پژوهش کیفی وجود ندارد وی باز می‌گوید که حجم نمونه به آنچه پژوهشگر می‌خواهد بداند، به هدف بررسی، به آنچه سودمند خواهد بود، آنچه باورپذیر خواهد بود و آنچه می‌توان با زمان و منابع انجام داد بر می‌گردد (محمد پور، ۱۳۹۲). در این پژوهش از روش نمونه‌گیری از نوع هدفمند و به روش گوله برفی استفاده شده است. در این نمونه‌گیری افرادی با تحصیلات متفاوت که در سن آسیب‌پذیری (طبق تعریف سازمان جهانی بهداشت) قرار دارند انتخاب شدند. همچنین از مشارکت‌کنندگان درخواست شد چنانچه افرادی را می‌شناسند آن‌ها را معرفی کنند. پس از هر مصاحبه داده‌ها کدگذاری شدند و تا زمانی که اشباع داده‌ها اتفاق افتاد فرایند انجام مصاحبه ادامه داشت. به اعتقاد گلایزر و استراوش (۱۹۶۷) و استراوس و کوربین (۱۹۹۸) مفیدترین شیوه نگریستن به اندازه نمونه در پژوهش کیفی توجه به کفایت (اشباع) اطلاعات است (تدلی و تشکری، ۲۰۰۹). در این پژوهش محققان بعد از مصاحبه بیست و یکم به اشباع نظری رسیدند و در عمل مفاهیم جدیدی به دست نیامد، اما برای اطمینان خاطر ۲۵ مصاحبه انجام شد. برای گردآوری داده‌ها در این تحقیق از روش مصاحبه عمقی استفاده شد و مراحل انجام شده به شرح ذیل است: ۱. بررسی ادبیات نظری و الگوهای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی ۲. تنظیم پروتکل مصاحبه بر اساس بررسی ادبیات نظری ۳. انجام مصاحبه.

جدول ۲. مشخصات نمونه پژوهشی و کد اختصاص یافته به مشارکت‌کنندگان

کد اختصاص یافته به مشارکت‌کننده	سن	تحصیلات
۱	۶۷	دیپلم
۲	۷۲	زیر دیپلم
۳	۷۵	دیپلم
۴	۷۰	فوق دیپلم
۵	۶۰	کارشناسی
۶	۶۲	کارشناسی
۷	۶۷	کارشناسی
۸	۶۷	زیر دیپلم
۹	۷۰	دیپلم
۱۰	۵۹	دیپلم
۱۱	۶۲	کارشناسی
۱۲	۶۲	کارشناسی
۱۳	۶۵	کارشناسی ارشد
۱۴	۷۰	زیر دیپلم
۱۵	۶۱	دکتری
۱۶	۵۹	کارشناسی ارشد
۱۷	۵۹	کارشناسی
۱۸	۷۴	زیر دیپلم
۱۹	۷۱	فوق دیپلم
۲۰	۷۶	زیر دیپلم
۲۱	۶۰	کارشناسی
۲۲	۸۰	زیر دیپلم
۲۳	۶۱	کارشناسی
۲۴	۶۰	کارشناسی



روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به بنیان‌های پارادایم تحقیق پدیدارشناسی، در این پژوهش مفاهیم اعتبار و روایی و تعمیم آن بر اساس معیار قابلیت اعتماد گوبا و لینکلن (۱۹۸۵) بررسی گردید که دربرگیرنده چهار معیار جداگانه اما در ارتباط با هم هستند. در بحث باورپذیری متن مصاحبه به منظور بازرینی و تایید در اختیار مصاحبه شونده‌گان قرار گرفت. در بحث اطمینان پذیری، یافته‌های پژوهش به دو تن از استادان برای بررسی میزان اطمینان پذیری یافته‌ها داده‌شد. در بحث تاییدپذیری یافته‌ها سعی بر این شده‌است که پژوهشگر، پیش‌داری‌ها و قضاوت‌های خود را در موضوع پژوهش نادیده بگیرد. در مبحث انتقال‌پذیری نیز با بیان شرایط پژوهش و همچنین تنوع در ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان سعی در رسیدن به این مهم شده‌است. روش عملی اعتبار‌سنجی یافته‌ها به این شیوه بود که مفاهیم استخراج شده از مصاحبه‌های عمیق و توصیف آن‌ها در مرحله کدگذاری، در اختیار دو تن از خبرگان قرار گرفت. همراه با آن فرمی نیز به آن‌ها قرار داده شد که توافق و یا عدم توافق خود را درباره مقوله‌ها و مضامین در قالب چهار گزینه کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی موافقم و اصلاً موافق نیستم اعلام دارند. انتخاب گزینه‌های کاملاً موافقم و موافقم به معنای اعتبار مفهوم از دیدگاه آن‌ها در نظر گرفته شده‌است. نسبت تعداد افرادی که این دو گزینه را به عنوان پاسخ خود برگزیده‌اند به تعداد کل آنان به عنوان شاخصی برای ارزیابی مضمون استخراج شده در نظر گرفته شده‌است. همچنین از روش زاویه‌بندی پژوهشگر به معنای استفاده از پژوهشگران متعدد در گردآوری، تحلیل و تفسیر داده بهره گرفته شده‌است به عبارتی دیگر در پژوهش حاضر پژوهشگری همتای محقق، در مبحث کدگذاری، مصاحبه‌ها را کدگذاری نموده‌است و در نهایت با وجود اینکه جهت انتقال نتایج مطالعه کیفی جانب احتیاط باید رعایت شود با بیان شرایط پژوهش و همچنین تنوع در ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان تا حدی به این امر دست یافته شد.

یافته‌های پژوهش

در ابتدا متن مصاحبه‌ها برای دستیابی به درکی کلی از آن‌ها در قالب متن‌های نوشتاری سازماندهی و چندین بار مطالعه شد و سپس تفسیرهای مقدماتی به منظور تسهیل کدگذاری از متون مصاحبه‌ها به دست آمد. شایان ذکر است پژوهشگران این مطالعه طی مصاحبه‌ها رفتارهای مشارکت‌کنندگان را مد نظر قرار دادند و با یادداشت برداری، حالات روحی آنان هنگام پاسخگویی ثبت شد. کدگذاری باز تا زمان شناسایی مقوله اصلی ادامه می‌یابد. مقوله اصلی، دل‌نگرانی و دغدغه اصلی شرکت‌کنندگان است. چند معیار برای انتخاب یک مقوله به عنوان مقوله اصلی وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: مرکزی بودن، مرتبط بودن به سایر مقوله‌ها، اتفاق افتادن مکرر در داده‌ها و صرف زمان بیشتر برای اشباع شدن (گلنبر، ۱۹۷۸). در این پژوهش ۱۰۲۵ کدگذاری باز انجام شده‌است. که در ذیل به بیان نمونه‌ای از آن‌ها می‌پردازیم:

جدول ۳. نمونه‌ای از عبارات معنادار و کدگذاری باز انجام شده برای مقوله سنت‌گرایی

تخصیلات	سن	عبارات معنادار	کدگذاری اولیه (باز)
دیپلم	۷۵	تا حالا از خدمات الکترونیک استفاده نکردم همون روش قدیمی رو دوست دارم	دلبستگی به روش قدیمی
کارشناسی	۶۰	من شوهرم مغازه موبایل فروشی و تعمیراتشو داره می‌گه کمتر مشتری سن بالایی دارم که دنبال یک موبایل بروز باشه نهایت درخواستشون نصب تلگرام و واتس آپه البته برای نصب نرم افزارها هم میان ولی تعدادشون نسبت به جوان‌ها کمتره	عدم تمایل به استفاده از تجهیزات بروز کم بودن متقاضیان سالمند برای استفاده از نرم افزار
دیپلم	۷۵	ترجیح می‌دهم با تجهیزاتی مثل عابر بانک کار کنم تا با نرم افزار	ترجیح به استفاده از تجهیزات نسبت به نرم افزار
زیر دیپلم	۷۲	راه های قدیمی رو بیشتر دوست دارم. وقتی بانک میرم بیشتر دوست دارم. وقتم هم آزاده به این بهانه کارهامو با خاطر جمع می‌انجام می‌دهم	ترجیح روش های قدیمی



ترجیح روش‌های قدیمی	چون قبلا که خیلی برای پرداخت قبض‌ها به صورت غیرحضوری تبلیغ می‌کردن این کارو انجام دادم ولی بعد برای اثباتش کلی دردسر کشیدم. اعتقادی ندارم	۷۰	دیپلم
اعتقاد به روش‌های سخت افزاری	در رده سنی ۵۰ و ۶۰ ساله چون بیشتر به روش‌های سخت افزاری اعتقاد داریم همین که کمی هم کار آسان بشه کافیه انتظارات خیلی بالا نیست یا حتی نمی‌دونیم چه انتظاراتی باید داشته باشیم.	۵۹	کارشناسی ارشد
ترجیح تغییر ندادن روند کار	روند انجام کارها رو همان طور که هست ترجیح می‌دهم و به نظرم بهتر است	۷۰	دیپلم
حالت تدافعی برخی افراد در استفاده از خدمات الکترونیک	دوستان من جزو همکارانم هم هستن که همه استفاده می‌کنند ولی در سایر افراد مقداری حالت تدافعی وجود دارد که نشان از ناآگاهی آن‌ها از طریقه استفاده است	۶۰	کارشناسی
تمایل نداشتن به تغییر	زیاد دوست ندارم تغییری در مراحلش اتفاق بیفته چون زود سردرگم میشم و ترجیح می‌دهم کارها مثل همیشه انجام بشه	۷۵	دیپلم
عدم آمادگی برای تغییر	توی سن ما آمادگی برای تغییر کمتره و همه‌اش باید از دیگران پرسیم حالا چه جوری به کاری رو انجام بدهیم	۷۰	فوق دیپلم

گام انتزاعی‌سازی مجدد مفاهیم و سازه‌های دست اول مرور و بررسی شدند و کدگذاری محوری انجام پذیرفت. کدگذاری انتخابی تا زمانی ادامه می‌یابد که مقوله اصلی و مقوله‌های مرتبط اشباع شوند و اشباع زمانی اتفاق می‌افتد که ویژگی‌های بیشتر و جدیدتری از داده‌ها حاصل نشود و وقایع به ندرت نشانگرهای جدیدی برای ویژگی‌های موجود ارائه دهند. در این پژوهش ۶۲ دسته بندی کدگذاری محوری شناسایی گردید.

جدول ۴. کدگذاری محوری

مقوله‌ها	کدگذاری محوری	مقوله‌ها	کدگذاری محوری
اعتقاد به روش‌های سخت افزاری	ترجیح اشکال	تمایل نداشتن به تغییر روند کار	کدگذاری محوری
ترجیح انتقالات فیزیکی	فیزیکی کار	آمادگی نداشتن برای تغییر	دل بستگی به عادت
ترجیح استفاده از تجهیزات نسبت به نرم افزار	سایر روش‌ها	استفاده نکردن از	ترجیح روش‌های قدیمی
کم بودن متقاضی سالمند برای نصب نرم افزارها	تمایل به استفاده از خدمات الکترونیکی	ترجیح روش‌های قدیمی	دل بستگی به روش قدیمی
حالت تدافعی برخی افراد در استفاده از خدمات الکترونیکی	تمایل نداشتن به استفاده از تجهیزات به روز	دل بستگی به روش قدیمی	

در گام بعدی که ترکیب نامیده می‌شود، مفاهیم فرعی به دست آمده در قالب مفاهیم اصلی دسته‌بندی شدند. با بررسی مجدد خرده مضمون‌های به دست آمده به گام تشریح و شیوه ساختن پدیده رسیدیم و مفاهیم اصلی با پیشینه ادبیات نظری تطبیق داده شد.

جدول ۵. کدگذاری انتخابی

کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
ترجیح اشکال فیزیکی کار	سنت‌گرایی
تمایل به استفاده از تکنولوژی	
دل بستگی به عادت	



در نهایت مفاهیم اصلی مشخص و سپس تفسیر شدند. در گام یکپارچه‌سازی، به منظور نقد مضمون‌ها، مضمون‌های به دست آمده در اختیار صاحب‌نظران قرار گرفت و نظرهای آنان اعمال گردید و نتایج نهایی به منظور ارائه تفسیر آماده شد. بعد از اشیاع، مرتب‌سازی انجام شد و یک طرح کلی نظری یا چارچوب مفهومی برای صورت‌بندی نظریه داده شکل گرفت.

جدول ۶. مضامین فرعی و اصلی استخراج گردیده از پژوهش

ردیف	کدگذاری محوری (فراوانی در مصاحبه‌ها)	کدگذاری انتخابی	ردیف	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۱	سرعت (۲)	کارایی	۳۴	تجربه رابطه‌ای (۱۰)	تجربه قبلی
۲	بهره‌وری امکانات (۵۰)		۳۵	تجربه عاطفی (۱۰)	
۳	یکپارچگی خدمات (۷)		۳۶	تجربه رفتاری (۱۹)	
۴	دقت (۲۱)		۳۷	توصیه دیگران (۲)	ارتباطات
۵	صرفه جویی زمانی (۱۹)		۳۸	همدلی دیگران (۱۶)	شفاهی/توصیه‌های شفاهی
۶	صرفه جویی اقتصادی (۲)				
۷	وضعیت ظاهری تسهیلات (۱۶)		۳۹	الگوبرداری از دیگران (۳)	
۸	کیفیت خدمات (۹)				
۹	راحتی فرایند انجام کار (۷۳)	سهولت استفاده و دسترسی	۴۰	مهارت و دانش (۵۶)	نیازهای فردی
۱۰	تنوع راه‌های دسترسی (۳۹)		۴۱	یادگیری (۳۱)	

۱۱	خدمات شبانه روزی	۴۲	شرایط جسمانی
	(۸)		(۳۷)
۱۲	فراوانی راه‌های دسترسی	۴۳	تناسب خدمات و نیازها
	(۱۴)		(۲۶)
۱۳	توسعه خدمات (۲۱)	۴۴	اعتبار (۳۶)
۱۴	شخصی سازی (۱۰)	۴۵	ارائه خدمات (۴)
۱۵	صلاحیت و شایستگی کارکنان (۱۲)	۴۶	سادگی/پیچیدگی (۴)
۱۶	اعتماد (۲۷)	۴۷	پیش‌داوری (۳)
۱۷	خدمات پشتیبانی (۴۰)	۴۸	ترجیح اشکال فیزیکی کار (۷)
۱۸	برخورد مناسب و محترمانه (۶)	۴۹	تمایل به استفاده از تکنولوژی (۵)
۱۹	تعامل منصفانه (۳)	۵۰	دلبستگی به عادت (۵)
۲۰	کنترل اطلاعات (۱۷)	۵۱	مشارکت مشتری به عنوان منبع اطلاعات (۴)
۲۱	ذخیره اطلاعات (۷)		
۲۲	کیفیت اطلاعات (۳)	۵۲	مشارکت مشتری به عنوان استفاده‌کننده خدمات (۶)
۲۳	تجربه احساسی مثبت (۳۶)	۵۳	مشارکت مشتری به عنوان نوآور (۳)
		۵۴	مسئولیت در قبال مشتریان (۷)
		۵۵	مسئولیت در قبال کارکنان (۲)



۲۴	تجربه احساسی منفی (۳۸)	۵۶	مسئولیت در قبال محیط زیست (۵)		
		۵۷	مسئولیت در قبال جامعه (۵)		
۲۵	اشتباه در عملکرد (۳۳)	۵۸	وفاداری (۳۰)	نیات رفتاری	
		۵۹	تمایل به تغییر (۸)		
۲۶	امنیت فضای مجازی (۲۷)	۶۰	صرفه اقتصادی (۲)		
۲۷	حریم شخصی (۶)	۶۱	تبلیغات دهان به دهان (۱۹)		
۲۸	ارتقای قابلیت (۲۱)	۶۲	رضایت از تحقق انتظارات (۸)	رضایت	
۲۹	توانایی کنترل کارهای مالی (۲۰)				
۳۰	قابلیت انجام (۶)	۶۳	رضایت از تصمیم به استفاده خدمات (۱۷)		
۳۱	جذابیت بصری (۱۷)				جذابیت
۳۲	جذابیت شنیداری (۲)				
۳۳	تفنن (۲۳)				

مؤلفه‌های تاثیرگذار (پیشایندها) بر کیفیت خدمات خود خدمت الکترونیکی درک شده

تجربه قبلی

در نتایج حاصله ایجاد راحتی در استفاده از خدمات با تکرار آن و یا به مرور زمان و اهمیت منحنی تجربه استفاده برای زنان سالمند در تجربه رفتاری آن‌ها مشهود است. به وجود آمدن تجربه‌های رابطه‌ای ناشی از مرادده با افراد و ارتباطات دوستانه ایجاد شده در طول زمان به‌خصوص برای افرادی که خدمات خاصی مانند گرفتن تسهیلات از بانک را می‌خواهند اهمیت تجربه رابطه‌ای خودنمایی می‌کند و تجربه عاطفی با اهمیت احساسی برای روابط ایجاد شده با دیگران در زنان سالمند وجود دارد. اما بررسی‌های اخیر نشان داده‌است با توجه به رشد

روز افزون زنان استفاده کننده از اینترنت، تفاوت معناداری بین مردان و زنان در استفاده از تکنولوژی‌های جدید نیست. بنابراین، این تفاوت به میزان تجربه استفاده زنان و مردان در رابطه با یک تکنولوژی خاص و یا استفاده از فناوری‌های جدید به‌طور عام مربوط می‌شود (شکری و همکاران، ۱۳۹۶). به عنوان مثال افرادی که منظور این تحقیق بوده‌اند تجربیات خود را این‌گونه بیان کردند:

«معمولا وقتی میرم بانک سیار که سر ظهر باشه یا اول صبح برای اینکه شلوغ نباشه و اگر کارمو چند بار انجام دادم پشت سری‌ها غرغر نکنند و یا توی کارم سرک نکنن؛ اگر هم مسئول بانک سیار باشه از اول می‌دهم خودش انجام بده تا خیالم راحت‌تر باشه ولی اگر اون نباشه فقط پول نقد می‌گیرم و میام چون بقیه کارها رو بلد نیستم» (کد ۲۲)

«برای گرفتن تسهیلات و چک و... باید توی بانک رفت و آمد داشته باشی تا کارمندا بشناسنت ولی وقتی توی خونه کارها رو انجام می‌دی بعدا برای سایر خدمات شناختی روی تو ندارن و کارها بیشتر از معمول طول می‌کشه» (کد ۲)

«تجربه توی ذهن می‌مونه و باعث اعتماد به نفس یا ترس میشه من مشکلی نداشتم زود راه افتادم ولی دارم می‌بینم خیلی‌ها مشکل دارن» (کد ۲۴)

نیازهای فردی

نتایج به‌دست آمده از مصاحبه‌ها نشان داد نیاز به دانش و مهارت استفاده از خدمات الکترونیکی در میان زنان سالمند به‌طرز چشمگیری خودنمایی می‌کند و شناخت لازم از انواع خدمات الکترونیکی و مهارت استفاده از آن در میان این گروه کم بوده و نیازمند آموزش، توانمندسازی، فرهنگ‌سازی و اطلاع‌رسانی کافی است. آلسوپ، برتلسون و هالند (۲۰۰۶)، با در نظر گرفتن توانمندسازی به عنوان ظرفیت افراد یا گروه‌ها در اخذ تصمیمات موثر و جهت دادن این تصمیمات به سوی کسب مطلوبیت‌ها و دستاوردهای مورد نظرشان آن را تحت تاثیر دو عامل کلیدی عاملیت و ساختار فرصت‌ها می‌دانند (کرمانی، نوغانی دخت و برادران کاشانی، ۱۳۹۷).

افشاری و رضانی (۱۳۸۵) در پژوهشی با موضوع تاثیر فناوری اطلاعات بر اشتغال زنان بررسی مقطعی بین کشوری به این نتیجه رسیدند که فناوری اطلاعات تاثیر معناداری بر توانمندی زنان



دارد. پایین بودن سطح سواد الکترونیکی این افراد و سخت بودن یادگیری که بخشی به دلیل شرایط جسمی مانند فراموشی و بخشی به دلیل مقتضیات سن و سال است و سبب ایجاد آسیب‌پذیری اقتصادی در افراد می‌شود. همچنین شرایط جسمانی نامناسب مانند ضعف در بینایی یا کند بودن تحلیل اطلاعات به نسبت زمانی که برای انجام کار در دستگاه‌ها یا نرم‌افزارها تعریف شده است از مشکلات پیش روی این افراد است که احتمال آسیب‌پذیری فیزیکی را افزایش می‌دهد. در ذیل به بخشی از نمونه‌ها که موید این موضوع هستند اشاره می‌شود:

«گیج می‌شم. بچه‌ها برام چند بار توضیح دادن ولی باز یادم می‌ره حتی یکی دوبار روشش رو برام نوشتن ولی بازم یاد نگرفتم» (کد ۴)

«انتظارات خیلی بالا نیست یا حتی نمی‌دونیم چه انتظاراتی باید داشته باشیم» (کد ۲۵)

«وقتی از رنگ‌های خیلی روشن که نور زیادی داره استفاده می‌کنن بهتر می‌تونم ببینم تا وقتی رنگ صفحه تیره است» (کد ۷)

ارتباطات شفاهی

ارتباط دهان به دهان یا همان توصیه دیگران در زنان سالمند خود را در قالب همدلی دیگران در کمک به استفاده از خدمات و یا حل مشکل در زمان بروز آن نشان می‌دهد، به خصوص نزدیکان به واسطه انتظاری که افراد آسیب‌پذیر از آنان دارند. آسیب‌پذیری واقعی می‌تواند از منظر موقعیتی و دیدگاه اجتماعی ایجاد شود در این مبحث الگوبرداری از رفتار دوستان یا همکاران و حتی بیان این موضوع به صورت تقلید که برای افراد آسیب‌پذیر ایجاد همترازی در موقعیت می‌کند در نتایج دیده شده است. در زیر نمونه‌هایی بیان شده است:

«از همکارم یاد گرفتم هر وقت هم نیاز باشه از اون راهنمایی می‌گیرم» (کد ۱۶)

«وقتی در حال استفاده از عابر بانکم و دچار مشکل می‌شم از کسانی که توی صف هستند می‌خوام بهم کمک بکنن» (کد ۷)

«همسالان و دوستان به دلیل داشتن شرایط مشابه ماها حرفشون نسبت به رسانه و تبلیغات تاثیر بیشتری خواهد داشت» (کد ۲۵)

شهرت سازمان

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد افراد به علت احساس اعتماد بیشتر به بانک‌ها از نرم‌افزارهای بانکی بیش از اپلیکیشن‌ها استفاده می‌کنند. از خدمات آن‌ها راضی بوده و به آن‌ها اطمینان دارند چون این قبیل خدمات را کار تخصصی بانک‌ها می‌دانند. این احساس امنیت، آسیب‌پذیری روان‌شناختی افراد را کاهش می‌دهد زیرا احساس می‌نمایند با نادیده گرفتن نام تجاری، ممکن است باعث ضرر و زیان اقتصادی به خود گردند. به عنوان نمونه:

«من دوست دارم نرم‌افزار بانک خودمو استفاده کنم بیشتر بهش اعتماد دارم فرقتو نمی‌دونم فقط از یه نرم‌افزار بانک ملت استفاده می‌کنم از بقیه خبر ندارم همه کارهام با همین راه می‌افته» (کد ۱۱)

«نرم‌افزارهای بانکی مطمئن‌تر هستند» (کد ۶)

«امکان سو استفاده در نرم‌افزارهای غیر تخصصی بانک‌ها وجود دارد و بیشتر از نرم‌افزار

بانکی که پیشش حساب دارم استفاده می‌کنم» (کد ۱۰)

«فکر می‌کنم احتمالاً هر چی که به بانک مربوط بشه امن‌تره کارشون همینه» (کد ۱۴)

مشارکت مشتری

با توجه به اینکه این نوع خدمات الکترونیکی، از نوع خدمات خود مصرف‌اند پس مشارکت افراد به عنوان استفاده‌کننده رکن مهمی محسوب می‌شود همچنین این مشارکت می‌تواند به عنوان منبع اطلاعات و یا منبع نوآوری با انتقال نظرات و خواسته‌های افراد برای بهبود نیز باشد. علت مشارکت نکردن زنان سالمند در استفاده از خدمات الکترونیکی شاید ترس از اشتباه کردن و نگرانی‌های بیشتر درباره مسئولیت‌های اجتماعی است که باعث می‌شوند افراد سالمند فناوری دیجیتال را پس بزنند. با افزایش سن و آغاز سالمندی افراد به تدریج برخی از کارکردهای فیزیولوژیکی و روانی - اجتماعی خود را از دست می‌دهند. هر چند ممکن است این تنزل در وضعیت عملکردی سبب وابستگی سالمند نشود اما بر آسیب‌پذیری این گروه جمعیتی اثرات زیادی دارد. سالمندی با تاثیر زیادی که بر عملکرد شناختی دارد احتمال وقوع خطاهای شناختی



و در نتیجه خطاهای عملکردی را افزایش می‌دهد که موجب ترس از مشارکت و استفاده نکردن از این خدمات می‌شود به عنوان نمونه :

«من تا حالا استفاده نکردم ولی دیدم که کار راحت انجام می‌شه ولی من خودم انجام ندادم» (کد ۱۴)

«من هستم و به حقوق مستمری و چند تا قبض و کار بانکی دیگه ای ندارم حتی شارژ ساختمون هم به مدیر ساختمون نقد می‌دهم حوصله کارت به کارت ندارم نزدیک ساختمونمون به بانک سیاره از همونجا کاری بخوام انجام می‌دم بقیه اش هم اصلا نه بلدم نه می‌خوام بلد بشم حوصله می‌خواد که من ندارم» (کد ۲۲)

«در صحبت با کارکنان بانک بهشون نظرمو پیشنهاد می‌دم البته وقتی با خدمات پشتیبانی هم تماس می‌گیرم اگر شکایتی داشته باشم مطرح می‌کنم» (کد ۲۳)

تصویر قبلی

تصویر قبلی در این تحقیق با کدهای داشتن پیش داوری در مورد خدمت، پیش داوری در مورد پیچیده بودن تکنولوژی‌های جدید و مشکل بودن استفاده از آن‌ها تعریف شده‌است. علت پیش‌داوری زنان سالمند در برابر خدمات الکترونیکی، سخت و وقت‌گیر بودن استفاده از آن در نگاه اول است. بسیاری از زنان سالمند نیز به دانش خود در به‌کارگیری صحیح ابزار آنلاین اطمینان ندارند داشتن تصویر مثبت یا منفی از پیشرفت تکنولوژی یا تغییرات در روش‌ها بدون استفاده از آن‌ها در نتایج به چشم می‌خورد مانند:

«اینکه جوان‌ها به‌راحتی کارهاشونو با این تلفن‌ها و دستگاه‌ها سر و سامون می‌دن و مثل دوره ما ساعت‌ها وقت‌شون توی صف بانک تلف نمیشه نشون می‌ده پیشرفت خوبه» (کد ۲۰)

«اینقدر که این کارها دردسر دارن. آخر سر هم نمی‌فهمی ایراد کار کجا بود و هر بار می‌خوام استفاده کنم دردسره» (کد ۲۲)

سنت‌گرایی

سنت‌گرایی به دلیل احساس عدم کنترل بر روی شرایط جدید توسط مصرف‌کننده آسیب‌پذیر رخ می‌دهد و به عنوان راهی برای محافظت از خودشان تلقی می‌گردد. سنت‌گرایی به عنوان تعارض بین تغییرات نوآوری و کاربران فرهنگ سنتی است که در قالب ترجیح اشکال فیزیکی کار در برخی نتایج دیده می‌شود اینکه دلبستگی به روال قبلی کارها و عادات در زنان سالمند قوی بوده و مقاومت در برابر پیشرفت و استفاده از روش‌های جدید وجود دارد. به عنوان نمونه: «تا حالا از خدمات الکترونیکی استفاده نکردم همون روش قدیمی رو دوست دارم» (کد ۳). ترجیح استفاده از تجهیزات بانکی به جای نرم‌افزارها نشان از اهمیت ملموس بودن برای افراد مشارکت‌کننده داشت مانند: «ترجیح می‌دهم با تجهیزاتی مثل عابر بانک کار کنم تا با نرم‌افزار» (کد ۶) و یا استقبال کم زنان سالمند از خرید تجهیزات پیشرفته شخصی مانند موبایل اندرویدی به علت شرایط اقتصادی نامناسب و یا نداشتن احساس نیاز به عنوان نمونه: «ولی به صورت عموم خانم‌های سن بالاسواد الکترونیکی چندانی ندارند و از هر چیزی که آگاهی نداشته باشی می‌ترسی» (کد ۲۴)، داشتن وقت آزاد برای انجام کارها به صورت قدیمی. صرفه‌جویی در زمان برای برخی افراد به عنوان مزیت محسوب نمی‌شود مانند: «راه‌های قدیمی رو بیشتر دوست دارم وقتی بانک می‌رم بیشتر دوست دارم. و قتم هم آزاده به این بهانه کارهامو با خاطر جمعی انجام می‌دهم» (کد ۲).

مسئولیت اجتماعی

امروزه شرکت‌های خدماتی به درک بالاتری نسبت به انتظارات و خواسته‌های مشتریان رسیده‌اند. مثلاً طبق نظر مشارکت‌کننده (۲۱) آگاه‌سازی، آموزش و فرهنگ‌سازی برای سالمندان لازم است و یا طبق نظر مشارکت‌کننده (۱۰) اضافه شدن آیت‌هایی برای مسئولیت در قبال جامعه و انجام اقدامات متناسب با موقعیت‌های پیش آمده مفید است.



«زنان سالمند نیاز به آموزش و آگاه سازی دارند مثلاً برای آن‌ها شرح داده بشه که این روش‌ها به کاهش آلودگی هوا، کاهش ترافیک، کاهش هزینه چاپ اسکناس منجر میشه و از لحاظ اقتصادی و زمانی به صرفه است» (کد ۲۱)

«خیلی خوبه نرم‌افزارها یا اپ‌ها متناسب با شرایط اجتماعی به‌روز می‌شن مثلاً آیتم نیکوکاری یا کمک به سیل زدگان اضافه شده» (کد ۱۰)

تجربه کیفیت خدمات الکترونیکی بانکی از نظر مصرف‌کننده آسیب‌پذیر

در خصوص درک مشارکت‌کنندگان از کیفیت خدمات الکترونیکی بانکی، آشنایی آن‌ها با این مفهوم به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم برای انجام پژوهش بسیار سودمند بود زیرا نیازی به تشریح کامل این مفهوم دیده نمی‌شد و آنان خود حداقل یکبار از این خدمات استفاده کرده یا با کمک دیگران از این خدمات بهره برده بودند. ابعاد اولیه کیفیت خدمات الکترونیکی بانکی بر اساس نتایج پژوهش‌های پیشین بررسی گردید و سوالات پروتکل مصاحبه بر اساس تحقیقات قبلی در نظر گرفته شد و ابعادی که از نظر تعریف یا معنایی دارای هم‌پوشانی بودند تحت یک مقوله واحد قرار گرفتند که شامل کارایی، کامل بودن اجرا، سهولت استفاده و دسترسی، پاسخگویی/ارتباط، تضمین کیفیت، اطلاعات، جذابیت و امنیت است.

تجربه زیسته مشارکت‌کنندگان در خصوص استفاده از خدمات الکترونیکی بانکی در این پژوهش مؤلفه‌های ادبیات نظری را تایید نمود و نکاتی را در مورد برخی مؤلفه‌ها نمایان کرد به عنوان مثال در بعد کارایی، در سنین بالا تجهیزات به‌روز شخصی مانند موبایل اندرویدی که یکی از راه‌های استفاده از خدمات است به علت شرایط مالی افراد و یا نداشتن تمایل به استفاده از نرم‌افزارها کمتر استفاده می‌شد و افراد تجهیزاتی مانند کیوسک‌های بانکی یا خودپردازها یا دستگاه‌های پوز را ترجیح می‌دادند و براساس روابط تحلیل شده در بعد کارایی، بیشترین اهمیت و ارتباط با مؤلفه بهره‌وری امکانات بود. به علت سختی در یادگیری یا فراموشی مراحل کار، زنان سالمند خود را به استفاده از یک یا چند روش خاص محدود کرده‌اند. در بعد امنیت، ریسک‌پذیری پایین‌تر افراد سالمند باعث می‌شود احتیاط بیشتری در استفاده از این گونه خدمات کنند.

در بعد اطلاعات، اهمیت دادن به نگهداری سوابق به صورت فیزیکی و با تاییدیه و مهر بانک برای پیگیری‌های آتی مهم بوده ولی احساس کنترل روی شرایط محیطی برای این گروه از مصرف‌کنندگان بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. در بعد جذابیت، طراحی متناسب با شرایط و محدودیت‌های جسمانی افراد از اهمیت بالایی برخوردار است مانند خوانا بودن نوشته‌ها، رنگ‌بندی مناسب یا فارسی بودن اعداد از جمله موارد مطرح شده بود و از مواردی مانند پخش آهنگ در حین انجام کار به واسطه برهم زدن تمرکز افراد استقبال به عمل نیامد. در بعد دسترسی و سهولت استفاده، فراوانی دستگاه‌های خودپرداز و کیوسک‌ها دلیل استفاده بیشتر از این روش‌ها بود؛ اما در حقیقت، راحتی در فرایند انجام کار، عامل اصلی برای استفاده یا استفاده نکردن این گروه از مصرف‌کنندگان بود. در بعد تضمین کیفیت، وجود اعتماد بالایی به کارکنان بانک برای واگذاری کار به آن‌ها دیده می‌شد حتی افرادی که از کیوسک خدمات استفاده می‌کنند یکی از دلایل استفاده را وجود اطمینان خاطر از حضور مسئول کیوسک در زمان بروز مشکل می‌دانستند و روابط دوستانه و حاکی از احترام میانشان از جمله موارد ذکر شده بود. مصادیق مربوط به موارد ذکر شده در نمونه‌ها بیان شده است.

«همیشه از اینکه اشکالی در دستگاه خودپرداز پیش بیاد می‌ترسم و بیشتر کارهامو وقتی

صبحه و بانکها باز هستند انجام می‌دم» (کد ۴)

«با بعضی از روش‌ها مانند عابر بانک و تلفن بانک و کیوسکها می‌تونم کار بکنم ولی با

نرم افزار و این رمز دوم که مرتبا عوض می‌شه نمی‌تونم کار کنم» (کد ۱۹)

«وقتی کارها الکترونیک انجام بشه مدرکی که مهر بانک داشته باشه و تاییدیه باشه توی

دست آدم نیست. من از نسلی هستم که دوست دارم مدارکمو نگهداری کنم به خصوص

زمان جابه جایی پول» (کد ۳)

ما در این پژوهش علاوه بر ابعاد فوق به نتایج متفاوتی نسبت به سایر پژوهش‌های انجام گرفته رسیدیم که آن‌ها را در قالب دو بعد جای داده‌ایم: بعد تجربه احساسی عجین شده با زنان سالمند که از تجربه احساسی منفی نشان دارد. در صورت تجربه ناموفق فرد دچار استرس، دلهره، ترس از استفاده، عدم اعتماد به نفس، عصبانیت، هول شدن، ناراحتی، بهم ریختگی



اعصاب، بی‌کفایتی، ناتوانی و... می‌شود و تجربه احساسی مثبت که در صورت تجربه موفق، به فرد، حس خودباوری، جرئت استفاده، اعتماد به نفس، احساس هوشیار بودن، به‌روز بودن، تحسین دیگران، احساس غرور، تایید شدن، استقلال و... می‌دهد. نمونه‌هایی در عبارات زیر دیده می‌شود:

«با استفاده از خدمات الکترونیکی بین نوه‌ها هم جذاب و به‌روز دیده می‌شم و بهم افتخار

می‌کنم» (کد ۷)

«هر زمان که خودم کارهامو بدون کمک دیگران انجام می‌دم احساس می‌کنم که از کار

افتاده نیستم» (کد ۱)

«تجربه ناموفق روی روح آدم تاثیر می‌گذاره. آدم احساس بی‌کفایتی می‌کنه و برای من

اتفاق افتاده» (کد ۱۹)

این احساسات برای زنان سالمند، تجربه ویژه‌ای از مصرف را ایجاد می‌کند و نشان می‌دهد تجربه احساسی جزء لاینفک خدمات الکترونیکی بانک است. با توجه به یافته‌های پژوهش لطفی و غفاری (۱۳۸۷)، در جامعه خریداران سایت‌های داخل کشور، در زمینه‌های احساسی - اجتماعی تفاوت معناداری در جنسیت خریداران وجود داشت به این معنا که در انگیزه‌های کاربردی و هویتی بین زنان و مردان تفاوتی نیست اما انگیزه‌های احساسی - اجتماعی برای زنان مهم‌تر از مردان است.

آسیب‌پذیری مصرف‌کننده به علت تبعیض و نه بی‌کفایتی به وجود می‌آید. به عبارت دیگر، تبعیض با ویژگی‌های فردی و آسیب‌پذیری با تبعیض گسترش می‌یابد. بعد دیگر که آن را در این پژوهش ارزش کاربردی نامیده‌ایم به این موضوع می‌پردازد که استفاده از این خدمات، انتظار استفاده‌کنندگان را هم از لحاظ عملکردی و هم از جنبه ارزش قیمت پرداختی برای آنها، در مقایسه با سایر خدماتی که می‌تواند به عنوان جایگزین آنها مورد استفاده قرار گیرد برآورده می‌نماید و در این پژوهش شامل کدهای محوری ارتقای قابلیت خدمات، جایگزینی مناسب، حذف محدودیت‌ها و توانایی کنترل کارهای مالی می‌شود. در نتایج رابطه چشمگیری بین این بعد با مؤلفه ارتقای قابلیت از منظر این گروه از مصرف‌کنندگان دیده می‌شود و با بیانات زیر که

نشان از اهمیت قابلیت کاربرد و تناسب آن با توانایی مصرف‌کنندگان مسن دارد نشان داده شده است.

«استفاده از نرم افزارهای چند رسانه‌ای محاوره‌ای که به فرد کمک می‌کند با توجه به شرایط مالی‌اش وام مناسب انتخاب کند یا مشاوره حساب پس انداز بگیرد» (کد ۲۱)
«به جای این حرف‌ها، تلفن‌های راحت‌تری برای افراد مسن بسازن که به تلفن بگن چی میخوان و اون مرحله به مرحله براشون انجام بده و اطلاع بده. طراحی کاربردی اینطوری خوبه» (کد ۲۴)

مؤلفه‌های متاثر (پیامدها) بر کیفیت خدمات الکترونیکی

رضایت مشتری

رضایت یک واکنش مثبت و موثر به نتیجه‌ی یک عمل در گذشته و ناشی از تجربیات قبلی است. بخشی از رضایت مربوط به تحقق انتظارات افراد مانند افزایش خدمات الکترونیکی، بخشی مربوط به تصمیم به استفاده و بخشی نیز مربوط به عقلایی بودن استفاده از این خدمات مانند آسان کردن معاملات است. زنان سالمندی که با وجود شرایط جسمانی ضعیف از خدمات الکترونیکی استفاده کرده‌اند احساس رضایت داشته‌اند و چنین بیان کرده‌اند:

«حس رضایت و آسودگی دارم و اینکه توی این گرما و بیماری نیاز نیست کلی راه برم و اذیت بشم» (کد ۱۰)

«احساس رضایت و خشنودی دارم اینکه هر زمان از شبانه روز کار مورد نظرت رو انجام می‌دی و وقتت تلف نمی‌شه خوبه» (کد ۱۷)

«استفاده از این روش واقعا برای من رضایت ایجاد کرده. کارها رو آسون کرده» (کد ۱۵)

مقاصد رفتاری

با توجه به نتایج حاصله در این قسمت رابطه تنگاتنگی با مؤلفه وفاداری دیده می‌شود به طوری که استفاده از نرم‌افزارهای بانکی و تاثیر تجربه در استفاده مجدد و ترجیح خدمات الکترونیکی دیده می‌شود. همچنین ادراک مثبت یا منفی کیفیت خدمات بر تبلیغات دهان به دهان که از طریق راهنمایی‌ها و توصیه‌های نزدیکان و یا همکاران به عنوان گروه‌های مرجع



اتفاق می‌افتد سبب تحریک انگیزه مشارکت کنندگان این پژوهش برای استفاده مجدد می‌شود. آسیب‌پذیری می‌تواند یک تجربه مشترک باشد و جامعه ممکن است به طور دسته جمعی به آسیب‌پذیری پاسخ دهد. این نشان می‌دهد که شبکه‌های اجتماعی و همگانی می‌توانند به مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر کمک کنند تا از شرایط آسیب‌زا رها شوند. در این گروه به واسطه پیشینه فرهنگی موجود و اهمیت ارتباطات در زنان سالمند، توصیه دیگران که ناشی از تجربه‌شان است ابزار قدرتمندی برای جلب اعتماد زنان سالمند به‌شمار می‌آید و این موضوع باعث تمایل به تغییر استفاده از خدمات یا تغییر در بانک ارائه دهنده خدمات می‌شود.

«انجام تراکنش‌های بیشتر به دلیل نوع کاری که دارم و هر چی این خدمات بیشتر بشه

بیشتر می‌پسندم» (کد ۲۰)

«در مورد بعضی از کارها توصیه‌شون می‌کنم ولی در مورد همه کارها نه» (کد ۱۷)

«از همون بانکی که حقوق می‌گیرم برام نرم افزارشون رو روی گوشی‌ام نصب کردن و

کارمندش بهم آموزش داد و چون مطمئنم از همون استفاده می‌کنم» (کد ۱۲)

به پشتوانه ادبیات نظری مورد بررسی در حوزه کیفیت خدمات الکترونیکی و با تاکید بر

داده‌های به‌دست آمده از مشارکت‌کنندگان در این پژوهش، مدل مفهومی زیر معرفی می‌گردد.



بحث و نتیجه گیری

آسیب‌پذیری مربوط به پیری از طرق مختلف می‌تواند مورد توجه قرار گیرد ولی در این مقاله نوع خاصی از آسیب‌پذیری، یعنی، آسیب‌پذیری مربوط به نقش مصرف‌کننده مد نظر است. توجه به پیری و رابطه آن با فناوری‌های جدید و فرصت‌های ارزش آفرین آن برای سالمندان به خصوص زنان در ادبیات پژوهشی کمتر دیده شده است. در استفاده از خدمات الکترونیکی، مؤلفه سن کمتر یک متغیر مهم و تاثیرگذار در استفاده از این خدمات تلقی شده است. با اینکه برخی از یافته‌های میدانی حاصل از مصاحبه با مشارکت‌کنندگان درباره تجربه زیسته آنان از کیفیت خدمات الکترونیک بانکی موید یافته‌های نظری در حوزه مطالعات انجام شده پیشین است به منظور رفع خلأهای مطالعات پیشین در این حوزه و ایجاد مبنایی برای مطالعات آتی، در کشف، شناسایی و تبیین پدیدارشناسانه این تجربه به مفاهیم اصلی تأثیرگذاری چون: تصویر قبلی، سنت‌گرایی و توجه به مسئولیت اجتماعی رسیدیم که با توجه به دغدغه داشتن این افراد برای مسئولیت اجتماعی و همسو بودن خدمات الکترونیک بانکی با حوزه‌های محیط زیستی و مسئولیت اجتماعی، می‌توان این دغدغه را به عنوان محرکی برای غلبه بر تصور قبلی از خدمات الکترونیکی و عادت به روش‌های قبلی در این افراد به‌کار گرفت. در مبحث ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی مؤلفه‌های کنش‌های احساسی و ارزش کاربردی جزء مفاهیم جدید قرار گرفت. همچنین بعد جذابیت که بیشتر در پژوهش‌های خرید آنلاین مد نظر قرار گرفته شده بود در بحث خدمات الکترونیک بانکی هم جزء ابعاد مورد تأیید قرار گرفت که از جنبه‌های نوآورانه پژوهش حاضر در این حوزه بوده‌است و مابقی مؤلفه‌های به‌دست آمده را ادبیات نظری و مدل‌های قبلی پشتیبانی می‌کردند که در بالا به آن‌ها پرداخته شده است. در این پژوهش با سه پرسش اساسی مواجه بودیم: اول مؤلفه‌های الگوی ارائه خدمات الکترونیکی بانک برای مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر چیست؟ میان مؤلفه‌های به‌دست آمده از پژوهش‌های پیشین در این حوزه مشابهت‌های بسیاری مشاهده می‌شد که تا حدود زیادی با یکدیگر هم‌پوشانی داشته‌اند ولی این مؤلفه‌ها برای مصرف‌کنندگان به معنای عام آن در نظر گرفته شده

بودند در صورتی که ما در پژوهش به طور اختصاصی به تجربه استفاده مصرف‌کنندگانی خاص با توجه به سن و جنسیت در جامعه پرداخته‌ایم و به درک نوینی از این خدمات بر اساس تجربه زیسته آن‌ها رسیدیم چنان‌که در پژوهشی که گارین مونز و همکاران در سال (۲۰۱۶) در اسپانیا با موضوع مدل‌های انطباق افراد با خدمات بانکداری و تجارت الکترونیک انجام داده‌اند استفاده از خدمات الکترونیک تحت تاثیر جنسیت، سن، تحصیلات (البته با شدت‌های مختلف) سطح اعتماد به اینترنت، درآمد خانوار و سطح دسترسی به اینترنت و مهارت‌های رایانه‌ای فرد قرار دارد. در این پژوهش کنش‌های احساسی عجین شده با استفاده از این خدمات با توجه به شرایط روانی و شناختی قشر آسیب‌پذیر مد نظر در جامعه مؤلفه‌ای کلیدی محسوب می‌شود بنابراین مد نظر قرار دادن ابعاد احساسی، سردرگمی که عاطفه، شناخت و رفتار را شامل می‌شود، بسیار حائز اهمیت است و می‌توان به واسطه شناخت فرایند عملکرد این سه بعد علاوه بر پیش‌بینی رفتار مصرف‌کنندگان، جهت رفتار آنان را تغییر داد. پرسش دوم این بود که چه عواملی بر ارائه خدمات الکترونیکی بانک برای زنان سالمند موثرند؟ در چند مدل خاص از عوامل موثر شامل تجربه قبلی، ارتباطات شفاهی، نیازهای فردی، شهرت سازمان و مشارکت مشتری نام برده شد که بر اساس مدل کیفیت عملکردی و فنی گرونروس (۱۹۸۴)، مدل کیفیت خدمات سروکوال پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸)، مدل کیفیت خدمات ادراک شده فیتزمن و فیتزمن (۲۰۰۴)، مدل کیفیت خدمات در بانکداری اینترنتی برادرلیک و واپیرا پرنپورک (۲۰۰۲) و مدل ترکیبی کیفیت خدمات بروگوویچ و همکاران (۱۹۹۰) تایید می‌شدند. مؤلفه‌های تصویر قبلی از استفاده از خدمات الکترونیکی مبتنی بر پیش‌داوری زنان سالمند مبنی بر مشکل بودن استفاده یا پیچیدگی در فرایند انجام کار و وجود تصویری مثبت یا منفی بدون استفاده از این خدمات به دست آمد. همچنین مؤلفه سنت‌گرایی تمایل نداشتن به تغییر و مقاومت در برابر تغییرات پیش رو را نشان می‌داد. مون‌یی و همکاران (۲۰۱۵)، نیز در مطالعه‌ای با موضوع موانع استفاده از تجارت موبایل در بین نسل X در مالزی، به موانع سودمندی، ارزش، ریسک و سنت‌گرایی در میان سالمندان رسیدند. توجه به مؤلفه مسئولیت اجتماعی در قبال مشتریان، جامعه و کارکنان نیز نشان از آگاهی بیشتر این گروه و تغییر انتظارات آن‌ها از خدمات و



شرکت‌های ارائه دهنده این خدمات دارد. بنابراین، به ضرورت نگاه ویژه ارائه‌کنندگان خدمات الکترونیک به این مقولات تاکید می‌شود. برگ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان "آسیب‌پذیری مصرف‌کننده: آیا افراد مسن بیشتر به عنوان مصرف‌کننده آسیب‌پذیر هستند؟" که در نروژ انجام شده است بیان می‌کند افراد مسن نسبت به جوان‌ترها الگوی مصرف سازگارتری با محیط زیست دارند. در پرسش سوم پژوهش مبنی بر عوامل متأثر از کیفیت خدمات الکترونیکی، دو مؤلفه رضایت و مقاصد رفتاری شناسایی گردید که مؤلفه مقاصد رفتاری شامل وفاداری نگرشی و رفتاری، تغییر در استفاده و یا ارائه دهنده خدمت، تبلیغات دهان به دهان و تمایل به پرداخت بیشتر برای خدمات بود و ادبیات نظری هم آن را تایید کرد. با توجه به انواع آسیبی که متوجه اقشار آسیب‌پذیر است در برخی از متغیرها یک نوع و در برخی دیگر بیش از یک نوع آسیب‌پذیری به صورت همزمان وجود دارد که با توجه به ویژگی‌های فردی، شرایط اجتماعی، تحصیلات افراد و شرایط محیطی، تجربه مصرف‌کننده از آسیب وارده متفاوت است و شناسایی برخی متغیرها مانند سنت‌گرایی و تصویر قبلی نشان از راه‌هایی برای محافظت افراد از خودشان در مقابل آسیب‌های احتمالی دارد.

پیشنهادهایی به پژوهشگران آتی

هر پژوهشی دارای محدودیت‌ها و نقص‌هایی است که پژوهشگر به علت خارج از چارچوب بودن تحقیق یا محدودیت‌های زمانی و ... به آن‌ها نپرداخته است ولی می‌تواند مسیر پژوهش‌های آتی را هموار نمایند. در این پژوهش کلیات خدمات الکترونیک و انواع اقشار آسیب‌پذیر بررسی شدند؛ لذا به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد به پژوهش موضوع با توجه به طبقه بندی‌های مذکور پرداخته شود.

با توجه به "طراحی برای همه" این گونه خدمات و یکسان بودن روش‌های ارائه خدمات با پیش فرض مشابه بودن انتظارات و توانمندی افراد در استفاده باید طبقه‌بندی درست مشتریان آسیب‌پذیر بر اساس ویژگی‌ها و نیازهایشان و همچنین دسته‌بندی بر اساس نوع پتانسیل

آسیب‌پذیری شامل آسیب‌پذیری شناختی، فیزیکی و ...، اولویت بندی نیازهای مشتریان، پیگیری امور آن‌ها و طراحی روش‌ها و امکاناتی متناسب با توانایی آنان صورت گیرد. در نتایج به‌دست آمده تاکید بر نرم افزارهای گویا و یا ابزاری مانند تلفن‌های اندرویدی که به‌صورت کلامی از سوی صاحبانشان هدایت شوند از انتظارات زنان سالمند است. همچنین می‌توان با ایجاد رابط‌های کاربری ساده و مناسب مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر نظیر رنگ پس زمینه و اندازه بزرگ عبارات و استفاده از کلمات کاربردی مناسب در نرم افزارها و حذف تبلیغات مداوم و گیج‌کننده شرایط استفاده آسان‌تری را برای سالمندان فراهم کرد.

بانک‌ها می‌توانند با پشتیبانی مصرف‌کنندگان خاص در زمان بروز خطا با شعارهایی مانند ما در کنار شما هستیم حتی اگر در فرایند انجام کار حضور فیزیکی نداریم به آنان حس اطمینان دهند، همچنین با دادن خدمات ویژه‌ای مانند نصب نرم‌افزار بانک بر روی تلفن همراه سالمندان توسط کارکنان بانک، ایجاد راهنماهای تصویری برای استفاده از خدمات و یا برگزاری کلاس‌های آنلاین برای آموزش سالمندان و بالا بردن سواد الکترونیکی آن‌ها حس اعتماد و امنیت در استفاده از فناوری را در مصرف‌کنندگان سالمند ایجاد کنند.

با توجه به محتاط و سستی بودن قشر زنان سالمند و نبود ارتباط اجتماعی در این روش‌ها، می‌توان با پشتیبانی ویژه آنلاین این افراد در حین انجام کار تا زمانی که مهارت لازم را در انجام کار به‌دست آورده و نیازی به همراهی دیگران نداشته باشند در آنان اطمینان خاطر ایجاد کرد. در نتایج به‌دست آمده، همدلی نزدیکان و فرزندان در حین انجام کار یکی از دلایل استفاده سالمندان از خدمات الکترونیکی محسوب می‌شود و این همدلی از سوی بانک می‌تواند با پشتیبانی آنلاین تامین گردد.



منابع

- افشاری، زهرا و رضایی، فرح. (۱۳۸۵). تاثیر فن آوری اطلاعات بر اشتغال زنان بررسی مقطعی بین کشوری. *مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان*، ۱(۱)، ۲۳-۳۶.
- تدلی، چارلز و تشکری، عباس. (۱۳۹۵). مبانی پژوهش ترکیبی: تلفیق رویکردهای کمی و کیفی. ترجمه: عادل آذر و سعید جهانیان. تهران: *جهاد دانشگاهی*.
- رهنورد، فرج اله و عباس پور، باقر. (۱۳۸۷). کاربرد QFD در تامین خواسته‌های مشتریان از آموزش. *فصلنامه مطالعات مدیریت*، ۴۱-۴۲، ۲۰۹-۲۲۲.
- شکری، اسمعیل؛ حیدرزاده هنزایی، کامبیز و زابلی، روح الله. (۱۳۹۶). نگاهی پدیدار شناختی به تمایل زنان به استفاده از خرید آنلاین. *مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان*، ۱۵(۳)، ۶۹-۱۰۰.
- طباطبایی نسب، سید محمد و ابراهیم پور، مهسا. (۱۳۹۳). طراحی محصول با استفاده از مدل ترکیبی کانو و گسترش عملکرد کیفیت با استفاده از تاپسیس (مطالعه موردی تلفن همراه). *نشریه علمی پژوهشی مدیریت نوآوری*، ۳(۳)، ۱۲۱-۱۴۴.
- کرمانی، مهدی؛ نوغانی دخت بهمنی، محسن و برادران کاشانی، زهرا. (۱۳۹۷). فراتحلیل کیفی مقالات پژوهشی حوزه توانمند سازی زنان روستایی و شهری در ایران. *مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان*، ۱۶(۲)، ۳۳-۵۴.
- لطفی، فریبا و غفاری، لیلا. (۱۳۸۷). بررسی تفاوت‌های جنسیتی در انگیزه‌های خرید الکترونیکی. *مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان*، ۱(۱)، ۷-۳۳.
- محمد پور، احمد. (۱۳۹۲). روش تحقیق کیفی ضد روش ۲، چاپ دوم، تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- موحد، مجید و حسینی، مریم. (۱۳۹۵). کندوکاو راهبردهای مقابله‌ای زنان میانسال در مواجهه با پیری و تغییرات بدنی مرتبط با آن. *مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان*، ۱۴(۴)، ۷-۴۲.

- Afshari, Z., & Rarmezani, F. (2006). Information Technology and Women's Employment. *Journal of Women's Social and Psychological Studies*, 1(1), 23-36. [Text In Persian]
- AL-hawary, S., Ibraheem, Sh., & Al-smeran, W. F. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 170-188.
- Anderson, L., Mathras, D., J. Caselli, R. M., Kennedy, D., & L. Ostrom, A. (2013). The Effects of Consumer Vulnerability on Service Evaluations and Wellbeing Outcomes. *Advances in Consumer Research*, 41, 206-201.
- Bennett, S. J., & Maton, K. (2010). Beyond the 'digital natives' debate: towards a more nuanced understanding of students' technology experiences. *Journal of Computer Assisted Learning*, 26 (5), 321-331.
- Berg, L. (2015). Consumer vulnerability: are older people more vulnerable as consumers than others?. *International Journal of Consumer Studies*.
- Brenkert, G. G. (1998). Marketing and the Vulnerable. *Business Ethics Quarterly: The Ruffin Series*, 1, 7-20.
- Cartwright, p. (2015). Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers. *J Consum Policy*.38(2), 119-138.
- Chaouali, W., & El Hedhli, K. (2019). Toward a contagion-based model of mobile banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2018). The moderating effect of demographic variables on mobile banking adoption: an empirical investigation. *Global Business Review*, 19(3_suppl), S90-S113.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2017). High versus low consumer attitude and intention towards adoption of mobile banking in India: An empirical study. *Vision*, 21(4), 410-424.
- Clifton, J., Fernández-Gutiérrez, M., & Garcia-Olalla, M. (2017). Including vulnerable groups in financial services insights from consumer satisfaction. *Journal of Economic Policy Reform*, 20(3), 214-237.
- Dunnett, S., Hamilton, K., & Piacentini, M. (2016). Consumer vulnerability: introduction to the special issue. *Journal of marketing management*, 32(3-4), 207-210.
- Garín-Munoz, T., Lopez, R., Perez-Amaral, T., Herguera, I., & Valarezo, A. (2017). Models for individual adoption of eCommerce, eBanking and eGovernment ~ in Spain. *Telecommunications Policy*, 43(1), 100-111.
- Georg, M., Graham, C., & Lennard, L. (2013). Consumer Vulnerability – Mainstream, not Marginal. *Centre for Consumers and Essential Services*, 16-1.



- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*, Aldine Publishing Company. Chicago.
- Hill, R. P., & Sharma, E. (2020). Consumer Vulnerability. *Journal Of Consumer Psychology*, 30(3), 551-570.
- Iqbal, M. S., Hassan, M., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5(1). [Text In Persian]
- Kermani, M., Noghanidokht Bahmani, M., & Baradaran Kashani, Z. (2018). Qualitative Meta-Analysis of Two Decades of Research on the Empowerment of Rural and Urban Women in Iran. *Journal of Women's Social and Psychological Studies*, 16(2). [Text In Persian]
- Kim, K., Gollamudi, S., & Steinhubl, S. (2017). Digital technology to enable aging in place. *Experimental Gerontology*, 88, 25-31.
- Lotfi, F., & Ghafari, L. (2008). Gender Differences In Incentives Of Electronic Shopping. *Journal of Women's Social and Psychological Studies*, 6(1), 7-33. [Text In Persian]
- Lunn, P., & Lyons, S. (2010). Behavioural economics and “vulnerable consumers”: a summary of evidence. *London: Communications Consumer Panel*.
- Malkovich, S. D., & Jelena. Katušić, G. (2015). Service Quality Measurement in Croatian Banking Sector: Application of SERVQUAL Model. *Management international conference portoroz*, Slovenia.
- Mehrad, D., & Mohammadi, Sh. (2016). Word of Mouth Impact on the Adoption of Mobile Banking in Iran. *Telematics & Informatics*, 34(7). [Text in Persian]
- Mohammadpour, A. (2014). *Qualitative Research Method counter method 2*, Second Edition, Tehran: Jameeshenaasan. [Text in Persian]
- Movahed, M., Hoseini, M. (2017). Exploring the Middle-aged women's strategies to deal with aging and age-related physical changes. *Journal of Women's Social and Psychological Studies*, 14(4), 7-42. [Text In Persian]
- Mun Yee, C., Chong Ket Yin, E., Sin Yee, K., Kok Wei, L., & Fatt, Y. W. (2015). *Barriers Of Mobile Commerce Adoption Among Generation X In Malaysia*. Bachelor Of Commerce (HONS) Accounting. University Tunku Abdul Rahman.
- Nunan, D., & Di Domenico, M. (2019). Older consumers, digital marketing, and public policy: A review and research agenda. *Journal of Public Policy & Marketing*, 38(4), 469-483.
- Oni, A. A., Adewoye, O. J., & Eweoya, I. O. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*.

- Rahnavard, F., & Abbaspour, B. (2014). A QFD Application in Satisfying Customers' Exceptions in Higher Education. *Management Studies*, 11(42), 209-222. [Text in Persian]
- Ramsay, I. (2000). *Access to credit in the alternative consumer credit market*. The Office..
- Rosenbaum, M. S., Guttman, T. S., & Giraldo, M. (2017). commentary: Vulnerable Consumers in Service Settings. *Journal of Services Marketing*, 31(3), 1-10.
- Salomonson, E., & Salomonson, N. (2019). Consumer vulnerability during mobility service interactions: causes, forms and coping. *Journal of Marketing Management*, 35(3-4), 364-389.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions: managing service Quality. *Journal of Service Theory and Practice*, 13(3), 233-246.
- Shi, H. Y., Jing, F. J., Yang, Y., & Nguyen, B. (2017). The concept of consumer vulnerability: Scale development and validation. *International Journal of Consumer Studies*, 41(6), 769-777.
- Shivani Sothi, R., Lee, H., & Gledhill, A. (2019). Identifying and Responding to Consumer Vulnerability. *Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy (IGE Consumer)*.
- Shokri, E., Heydarzadeh Hanzaei, K., & Zaboli, R. (2017). A Phenomenological Approach toward Women's Tendency to Online Shopping. *Journal of Women's Social and Psychological Studies*, 15(3), 69-100. [Text In Persian]
- Tabatabaenasab, M., & Ebrahimpour, M. (2015). Designing Products by Integrating Kano and QFD Models Using TOPSIS: A Case Study of Cell-Phone, *Innovation Management*, 3(3), 121-144. [Text in Persian]
- Teddle, C., & Tashakori, A. (2017). *Foundations of mixed methods research: integrating quantitative*, Tehran, Jahad daneshgahi. [Text In Persian]
- Ting, H., Yacob, Y., Liew, L., & Lau, W. M. (2016). Intention to use mobile payment system: A case of developing market by ethnicity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 368-375.
- Yaseen, S. G., & El Qirem, I. A. (2018). Intention to use e-banking services in the Jordanian commercial banks. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 557-571.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.



نویسندگان

M.mirzaeifar@srbiau.ac.ir

مهتاب میرزایی فر

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران

abdolvand_ma@yahoo.com

محمد علی عبدالوند (نویسنده مسئول)

استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران

kambizheidarzadeh@yahoo.com

کامبیز حیدرزاده

دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران

siavash@qiau.ac.ir

محسن خون سیاوش

استادیار گروه ریاضی و آمار، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین

مقاله پژوهشی

رابطه نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان
در آموزه‌های اسلامیمسرت آیت^۱الهه ملایی^۲عفت جوان فکر^۳ساناز شفیعی^۴

چکیده

در عصر حاضر نادیده گرفتن مشکلات مربوط به زنان در واقع انحراف از مسیر توسعه‌ی همه جانبه و پایدار است. زنان به عنوان بخشی از سرمایه انسانی و پرورش‌دهندگان نسل امروز و آینده عامل مؤثری در پیشبرد اهداف توسعه در یک جامعه محسوب می‌شوند و باید ضمن تقویت مشارکت زنان در همه سطوح جامعه از توان آن‌ها در همه جوانب مدیریتی و برنامه‌ریزی در جامعه استفاده شود. از این رو هدف از انجام این پژوهش شناخت رابطه بین نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان بر اساس آموزه‌های اسلامی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را ۲۰۰ نفر از زنان مدیر در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی تشکیل می‌دهند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در نهایت ۱۴۳ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که تمامی ویژگی‌های شخصیتی زنان شامل

^۱ استادیار گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، تهران Dr_m.ayat@yahoo.com

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور تهران mollaei@pnu.ac.ir

^۳ دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد مدیریت، دانشگاه پیام نور تهران efjavamfekr67@gmail.com

^۴ نویسنده مسئول. استادیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور تهران s.shafiei@pnu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۶/۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۲۸

ایمان به خدا، مهربانی، احساسی بودن، تحمل بالا، روابط عمومی بالا، انعطاف‌پذیری، ریسک‌پذیری و اعتماد به نفس با نقش‌های مدیریتی رابطه مثبت و معنادار دارند.

واژگان کلیدی

نقش‌های مدیریتی، ویژگی‌های شخصیتی زنان، آموزه‌های اسلامی

مقدمه و بیان مسئله

امروزه مدیریت زنان نه تنها در کشورهای در حال توسعه که در کشورهای توسعه‌یافته نیز از جمله موضوعات مهمی است که مورد توجه صاحب‌نظران علوم مختلف قرار گرفته است؛ در سطح جهانی نیز، سازمان‌های بین‌المللی توجهی ویژه به جایگاه زنان در کشورهای مختلف دارند. از این رو، همواره مقوله‌ی زنان و به ویژه مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌ها و مشاغل سطوح عالی مورد توجه بوده است (جعفر نژاد و اسفیدانی، ۱۳۸۴). بهره‌گیری از مدیران زن در بسیاری کشورها دستاوردهای چشمگیری داشته است ولی تمایل عمومی در بیشتر سازمان‌های دولتی کشور ما برگزیدن مدیران مرد است (اسفیدانی، ۱۳۸۱). یکی از دلایل افزایش حضور زنان در حوزه‌های مدیریت این است که الگوبرداری از مدیران موفق زن، باعث افزایش بهره‌وری سایر زنان شاغل می‌شود (هلدان و همکاران^۱، ۲۰۱۸). معمولاً نابرابری‌های زیادی بین زنان و مردان در جامعه به خصوص در بازارهای کسب و کار و مدیریت مشاغل وجود داشته و دارد و این مسئله امری رایج در تمامی جوامع محسوب می‌شود (معینیان، ۱۳۹۶). با وجود افزایش حضور زنان در محیط‌های کار، میزان ارتقای زنان به سطوح عالی مدیریت با پیشرفت تحصیلی و تجربیات حرفه‌ای آنها همخوانی ندارند (غلام زاده و همکاران، ۱۳۹۴). این مشکل باعث می‌شود تا برخی از زنان که دارای استعداد مدیریتی بالا هستند و اصولاً زنان قدرتمندی محسوب می‌شوند، از دستیابی به موفقیت شغلی بازداشته شوند. البته امروزه شاهد حضور زنان در رده‌های بالای مدیریتی هستیم ولی نسبت آنها به مردان بسیار کم است. مدیریت یک ویژگی است و ربطی به جنسیت ندارد و در حال حاضر شاهد مدیران زنی هستیم که توانسته‌اند موفقیت‌های

^۱ Halldén

بیشتری را نسبت به مدیران قبلی مرد، در همان پست مدیریتی، به دست آورند. زنان در صورتی می‌توانند سکان‌دار پست‌های مدیریتی در سازمان‌های نوین باشند که ویژگی‌هایی فردی مانند اعتماد به نفس، عزت‌نفس، پشتکار، دانش تخصصی کافی داشته باشند. مرور تحولات و رخدادهای مختلف در جهان نشان از آن دارد که زنان در بزنگاه‌های تاریخی همواره نقش‌آفرین بوده و بیشترین تأثیر را در فرایند توسعه و دستیابی به اهداف عالی‌ه جوامع دارند. گرچه سیر حضور زنان در کشور با فراز و فرودهای بسیاری همراه بوده است، اما آن‌ها، همواره بستر ساز فرهنگ و اندیشه و تاریخ‌ساز تمدن این مرز و بوم بوده‌اند (مسعودی علوی و جهان‌دیده، ۱۳۹۷). استفاده بهینه از مهارت‌ها و توانایی‌های زنان، مسئله‌ای صرفاً اقتصادی یا اجتماعی نیست، بلکه این امر، برای رونق کسب و کار و تجارت جهانی نیز مفید خواهد بود. زنان، کلید رشد و ترقی کشورهای در حال توسعه اند و امروزه، توانمندسازی زنان و مشارکت کامل آنان بر پایه برابری، در همه زمینه‌ها از جمله در فرایند تصمیم‌گیری و مدیریت جامعه یکی از پیش‌نیازهای توسعه پایدار است که کشور ما سخت به آن نیاز دارد. از سوی دیگر کسب مشاغل مدیریتی توسط زنان علاوه بر آنکه زنان را در مقابله با تبعیضاتی چون معیارهای استخدامی نابرابر، دستمزدهای نابرابر، فرصت‌های آموزشی حرفه‌ای نابرابر، دسترسی نابرابر به منابع تولیدی و امکانات نابرابر در ارتقای شغلی توان‌تر می‌کند، سبب بالا رفتن اعتماد به نفس، کسب یک هویت مستقل و بهبود وضعیت و رشد اجتماعی آنان می‌شود که کل جامعه از آن منتفع خواهد شد (زیدان ۲۰۰۸). پیشرفت و ترقی هر جامعه‌ای منوط به پیشرفت در سیستم مدیریت آن جامعه است. چنانچه سبک‌های مدیریتی مناسب باشند و مدیران نیز ویژگی‌های شخصیتی مطلوبی داشته باشند می‌توانند بهداشت روانی کارکنان را تضمین نموده، سازمان را همواره پویا نگه‌داشته و آن را به صورت یک کوه استوار مقاوم سازند (حقانی و همکاران ۱۳۸۹). یکی از مباحث مطرح در حوزه تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و حاکمیتی شرکتی این است که میزان مشارکت زنان نسبت به مردان تحت‌الشعاع تعصبات مردانه قرار گرفته است. نابرابری‌های جنسیتی به ویژه در حوزه مدیریتی سبب شده تا آن‌گونه که شایسته است از نیروی بالقوه زنان استفاده نشود. زنان و مردان دارای سبک مدیریت و رهبری متفاوتی هستند (سپاسی و عبدلی، ۱۳۹۵).

مدیریت در اسلام نیز بر ویژگی‌های شخصیتی تأکید کرده و جایگاه ویژه‌ای برای زنان قائل است. ویژگی‌های شخصیتی زنان از دیدگاه اسلام عبارت‌اند از: ایمان، دانایی و توانایی، عدالت و احسان، داشتن شور و مشورت و سلامت روح (احمدی، ۱۳۹۴).

یکی از شاخص‌های مهمی که به عنوان معیار توسعه جنسیتی و توانمندسازی زنان مورد توجه قرار می‌گیرد، میزان مشارکت زنان در تصمیم‌گیری‌های کلان کشور و همچنین حضور آن‌ها در پست‌های مدیریتی است. علی‌رغم برنامه‌ریزی‌های متعدد انجام شده در این حوزه، حضور زنان در پست‌های مدیریتی هنوز پررنگ نیست و به نظر می‌رسد زنان در مسیر پیشرفت و تعالی شغلی خود در سطوح مدیریتی با برخی مشکلات مواجه‌اند (اسفیدانی، ۱۳۸۴). در ایران، زنان تقریباً نیمی از جمعیت کشور را تشکیل می‌دهند. حضور پرشکوه زنان در شکل‌گیری و تداوم نظام جمهوری اسلامی و مشارکت گسترده در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، علمی، سیاسی و مدیریتی بیانگر فعالیت و تلاش این نیروی عظیم و ارزشمند در بازار کار، تلاش و فعالیت، تقریباً برابر با مردان است. ولی در جایگاه مدیریت و تصمیم‌گیری درصد زنان به مراتب کمتر از مردان است و در نتیجه سهم زنان در مدیریت‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و... قابل مقایسه با سهم مردان نیست. در صورتی‌که زنان از دیدگاه اسلام از کلیه حقوق انسانی اعم از سیاسی، اجتماعی و فرهنگی به اندازه مردان بهره‌مندند. در نظام الهی، مدیریت اسلامی که در آن و اساس روابط اجتماعی شایسته‌سالاری با ویژگی‌های الهی است. زنان نیز مانند سایر افراد در چنین نظامی باید از مشارکت مدیریتی در عرصه‌های مختلف برخوردار شوند تا جایگاه آنان ارتقاء یابد (باباییان و همکاران، ۱۳۹۳). در این میان بحث اساسی دستیابی زنان به ابزارهای مدیریتی و بررسی نقش‌های مدیریتی مناسب زنان است تا آن‌ها را به تدریج مهیای مشاغل مدیریتی در عرصه‌های بالای کشور کند. اکنون فعال کردن توانمندی بالقوه زنان در عرصه فعالیت‌ها و زندگی اقتصادی ایران، بیش از هر زمان دیگر نیازمند ایجاد دگرگونی در نگرش اجتماعی به زنان و دگرگون‌سازی تفکر حاکم بر نظام برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های کلان کشور است که آن نیز نیازمند دسترسی به اطلاعات فراگیر و تحلیل‌های علمی از درون‌مایه‌های این نیروی عظیم جامعه است (اسفیدانی، ۱۳۸۱).



بنابراین، با توجه به مباحث گفته شده و نظر به اهمیت گشایش راه‌های گسترش مشارکت زنان در سیاست‌گذاری، مدیریت و برنامه‌ریزی جامعه و اهمیت بررسی ویژگی‌های شخصیتی زنان از دیدگاه آموزه‌های اسلام در سازمان‌های دولتی، در این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال هستیم که نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان بر اساس آموزه‌های اسلامی چه رابطه‌ای دارد؟ برای پاسخ به این سؤال ابتدا وظایف و خصوصیات نقش‌های مدیران بر طبق آموزه‌های اسلامی را استخراج کرده سپس ویژگی‌های شخصیتی زنان را از نظر اسلام بررسی می‌کنیم و سپس ابعاد شخصیتی مدیران زن را بیان خواهیم کرد.

مبانی نظری پژوهش

شرایط احراز شغل و داشتن ویژگی‌های لازم برای تصدی مشاغل امری اجتناب‌ناپذیر است. این امر برای تصدی شغل مدیریتی به طور ویژه مورد نیاز است. در اوایل قرن بیستم تا ۱۹۴۰ میلادی، داشتن ویژگی‌های شخصیتی مدیران به عنوان عامل مهم جهت مدیریت موفق قلمداد می‌شد (کریتنر و همکاران، ۱۹۹۹)^۱. به دنبال آن طی سال‌های ۱۹۴۰ تا ۱۹۸۰ میلادی توجه دانشمندان به عوامل رفتاری و موقعیتی معطوف شد و تفکر این بود که موفقیت مدیران برای رهبری به جای داشتن خصوصیات فردی بر رفتار قابل یادگیری استوار است (ویس، ۲۰۰۱)^۲. از دهه ۱۹۸۰ میلادی، بر اساس تحقیقات انجام شده بار دیگر ویژگی‌های شخصیتی مدیران (مانند توانایی، هوش بالا، اعتماد به نفس، تعادل روانی رفتاری، مسئولیت‌پذیری، دانش کسب و کار، انعطاف‌پذیری، خلاقیت، آگاهی از محیط اجتماعی، سازگاری با موفقیت و نظایر آن) مورد توجه قرار گرفت (احمدی، ۱۳۹۲). محققان دانشگاه والدن امریکا در یک گزارش جامعی ۲۵ ویژگی شخصیتی مدیران موفق را در قالب چهار دسته کلی تقسیم کردند که عبارت‌اند از: الف) ویژگی‌های فردی شامل: خود انگیزشی، انسجام فکری، واقع‌گرایی، خوش‌بینی، اعتماد به نفس، آرامش و انعطاف‌پذیری.

^۱ Kreitner & Etal

^۲ Weiss

ب) ویژگی‌های مربوط به کسب و کار شامل: دانش کسب و کار، تفویض اختیار، دانش سازمان‌دهی، مدیریت منابع، دانش سلسله مراتب و دانش مسائل حقوقی.

ج) کیفیت ارتباطات شامل: ارتباطات کتبی، فن سخنوری، بازخورد سازنده، شنود مؤثر، کاریزمایی بودن، سازمان‌دهی جلسات.

د) کیفیت رابطه شامل: رابطه با مشتری/ ارباب‌رجوع، میانجی‌گری، حفظ احترام، همکاری، کارگروهمی و حفظ ارزش دیگران (بابائیان و همکاران، ۱۳۹۳).

برای موفق و مؤثر بودن، توانای‌های ذاتی و اکتسابی معینی لازم است. مدیر مؤثر نیاز به توانایی‌های فنی، انسانی، ادراکی، طراحی و حل مسائل دارد. یک مدیر موفق، نگرش و انگیزه‌های معینی دارد. پاداش‌های سازمانی (اضافه حقوق، ارتقاء و...) و جو سازمانی بر انگیزش وی اثر دارد. یکی دیگر از موفقیت‌ها، رویدادهای پیش‌بینی‌نشده و امدادهای غیبی است؛ زیرا همیشه توانایی‌های افراد نیست که برای ایشان موفقیت می‌آورد. بررسی میزان موفقیت و مؤثر بودن هر مدیر بر اساس دیدگاه و معیارهای سازمانی صورت می‌گیرد. برخی از صاحب‌نظران، مدیریت اثربخش و عملکرد مطلوب را تابعی از شیوه رفتاری مدیران می‌دانند. به همین جهت پژوهش‌های چندی انجام شدند تا رابطه بهبود عملکرد را با الگوهای رفتاری مدیران تعیین نمایند. به‌زعم این گروه از پژوهشگران یک سازمان زمانی می‌تواند اثربخشی خود را افزایش دهد که مدیران آن سازمان دارای الگوهای رفتاری اثربخش باشند (لوتانز^۱، ۲۰۱۲). در حقیقت شاید بهتر باشد به جای مطالعه شاخص‌های اثربخشی، به مطالعه نحوه انجام وظایف یا نقش‌های مدیران پرداخته شود. چراکه این نوع مطالعه به تشریح چرایی عملکرد تأکید دارد؛ به عبارت دیگر علل رکود و یا رونق شاخص‌های اثربخشی و کارایی را باید در ماهیت کاری مدیران جستجو نمود.

^۱ Luthans

نقش‌های مدیران

نقش، مجموعه‌ای از رفتارهای سازماندهی شده است که خاص یک موقعیت و وضعیت مشخص است. هنری مینتزبرگ یکی از کسانی است که در اواخر دهه ۶۰ میلادی، با بررسی کار پنج تن از بالاترین مقامات اجرایی، یافته‌های نمادین در مورد شغل مدیران را مورد تردید قرار داد. برای نمونه برخلاف دیدگاه‌های حاکم در آن زمان، که مدیران را افرادی اندیشمند و فکور می‌پنداشتند که قبل از تصمیم‌گیری با دقت و به‌طور سیستماتیک به پردازش اطلاعات می‌پردازند، مینتزبرگ دریافت که مدیران مورد مطالعه او، درگیر فعالیت‌های بسیاری هستند که این فعالیت‌ها متغیر، بدون الگو و کوتاه مدت اند و مدیران زمان کمی برای اندیشیدن عمیق در اختیار دارند، زیرا مدام با وقفه‌هایی روبرو هستند؛ مثلاً زمان نیمی از فعالیت‌ها، به نه دقیقه نمی‌رسد. نقش‌های مدیران مجموعه‌ای از رفتارهایی است که وی در زمینه مشاغل و وظایف خود از پست‌ها و موقعیت‌هایشان انتظار دارد. نظریه نقش مدیران تلاش می‌کند، توضیح دهد که چگونه این انتظارات اجتماعی بر رفتار کارگران تاثیر می‌گذارد (الوانی، ۱۳۹۶). مینتزبرگ علاوه بر این شناخت‌ها و برای تعیین اینکه مدیران بر اساس الگوی مدیر واقعی، چه کارهایی انجام می‌دهند، طرحی طبقه‌بندی شده را ارائه می‌دهد؛ که این طرح را معمولاً نقش‌های مدیریتی مینتزبرگ می‌نامند. مینتزبرگ نتیجه می‌گیرد که مدیران ده نقش متفاوت؛ ولی بسیار مربوط به هم را اجرا می‌کنند. این ده نقش را می‌توان تحت سه عنوان اصلی روابط بین افراد، انتقال اطلاعات و تصمیم‌گیری، گروه‌بندی کرد. برخی از این فعالیت‌ها در قالب روابط پرسنلی مدیر توجیه می‌شوند، برخی دیگر موضوعات اطلاعاتی را محور قرار می‌دهند و برخی فعالیت‌های مدیر مربوط می‌شوند به فعالیت‌های تصمیم‌گیری (رضائیان، ۱۳۹۵). ده نقش مورد بررسی قرار گرفته در این پژوهش عبارت‌اند از: (نقش‌های ارتباطی: نقش تشریفاتی، نقش رهبری؛ نقش رابط: نقش اطلاعاتی، نقش کنترلی، نقش توزیع‌کننده اطلاعات، نقش سخنگو و نقش‌های تصمیم‌گیری: نقش‌های کارآفرین، نقش حل و فصل‌کننده مشکل، نقش تخصیص‌دهنده منابع و نقش مذاکره‌کننده).

مدیریت از منظر اسلام

می‌توان سیمای مدیریت اسلامی را از منظر امام علی(ع) چنین ترسیم کرد: «مدیریت، هدایت انسان‌ها به سوی اهدافی والا و مشخص در سیستمی منظم و متعامل است که بر پایه تعالی و کرامت انسانی و نیز ارزش‌های مطلق و ثابتی استوار است؛ سیستمی که در آن تصمیم‌گیری‌ها با تدبیر و فراست انجام می‌گیرد؛ فرمان‌ها و دستورها عادلانه صادر می‌شوند و قدرت در مجرای معقول و منطقی‌اش اعمال می‌گردد؛ سیستمی که در آن، مدیر، خود را خادم، معاون و پشتیبان همکارانش می‌داند و بر قلب و روح آنان حکومت می‌کند. مدیریت در اسلام نیز بر ویژگی‌های شخصیتی تأکید کرده و جایگاه ویژه‌ای برای زنان قائل است. در تحقیقات گذشته ویژگی‌های شخصیتی زنان از دیدگاه اسلام شامل: ایمان، دانایی و توانایی، عدالت و احسان، شور و مشورت و داشتن سلامت روح است (احمدی، ۱۳۹۴). وقتی از شخصیت زن سخن می‌گوییم به آن ابعاد زن توجه می‌کنیم که کمال انحصاری و ویژگی‌های اختصاصی زن است.

از نظر قرآن مرد و زن در برابر خدا و اعمال خودشان یکسان اند و از نظر احترام و مقام انسانیت هیچ‌کدام چیزی از دیگری کم ندارند (نساء ۱۹. توبه ۷۱). بین مرد و زن از نظر نفس و روان و روح تفاوتی نیست و در رسیدن به کمال هر دو یکسان و برابرند و حتی زن می‌تواند به جایی برسد که الگو و سرمشق زنان و حتی مردان هم باشد. اسلام در ۱۴ قرن پیش (حدود قرن هفتم میلادی) داشتن ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری زنان و مردان را برای انتصاب مدیران در کانون توجه قرار داده است. با توجه به اینکه نظام سیاسی ایران، با محوریت اسلام تحت عنوان "جمهوری اسلامی" بنا شده است، شایسته است مدیران بر اساس ویژگی‌های موردنظر اسلام منصوب شوند. بر این اساس ضرورت دارد ویژگی‌های مدیر از دیدگاه اسلام و با محوریت "قرآن کریم" و "نهج‌البلاغه" بررسی گردد و الگوی تحلیلی و فرضیه‌های مربوطه نیز ارائه شود.

نقش‌های مدیران مجموعه‌ای از رفتارهایی است که از مدیران در زمینه مشاغل و وظایف خود از پست‌ها و موقعیت‌هایشان انتظار می‌رود. نظریه نقش مدیران تلاش می‌کند، توضیح دهد که چگونه این انتظارات اجتماعی بر رفتار کارگران تأثیر می‌گذارد (الوانی، ۱۳۹۶). در این پژوهش



منظور از نقش‌های مدیریتی نمره‌ای است که کارکنان به سؤالات ۱۱ گویه‌ای پاسخ می‌دهند. ویژگی‌های شخصیتی، چیزهایی هستند که افراد را تعریف می‌کنند. هیچ دو فردی نمی‌توانند ماتریس مشابه ویژگی‌های شخصیتی را داشته باشند. درک اینکه آن‌ها چگونه از شخصی به شخص دیگر فرق می‌کنند به شما ایده‌ای خواهد داد از اینکه چگونه جنبه‌های شخصیتی چندگانه ما را به فردی تبدیل می‌کند که هستیم (رضایی و ساعتچی، ۱۳۸۸). در این پژوهش منظور از ویژگی‌های شخصیتی نمره‌ای است که کارکنان به سؤالات ۲۴ گویه‌ای (نئو^۱، ۲۰۱۶) می‌دهند.

ویژگی‌های مدیران زن

زن‌ها می‌توانند از عهده هر کاری برآیند. به نظرمی‌رسد این اعتقاد باید مانند یک میراث از مادران به دختران انتقال یابد.

انعطاف‌پذیری

براساس مطالعات روانشناختی، زنان ماهیتاً نسبت به شرایط کاری انعطاف‌پذیرند؛ این موضوع باعث شده آن‌ها در پست‌های کارشناسی بتوانند اثربخش‌تر ظاهر شوند. این در حالی است که روحیه انعطاف‌پذیری خانم‌ها می‌تواند در پست‌های مدیریتی نیز مورد استفاده قرار گیرد؛ به این معنا که امروزه مدیریت سازمان‌ها براساس متدهای مطلق و بسته‌ای انجام نمی‌شوند و اتفاقاً نسبی‌اند؛ بر این اساس مدیرانی که در فعالیت‌های سازمانی‌شان انعطاف‌پذیر باشند، قطعاً با بازدهی بیشتری روبرو می‌شوند (شمسایی و همکاران ۱۳۹۴).

ریسک‌پذیری

خانم‌ها باید سبک مدیریت خود را با ریزینی خاصی انتخاب کنند و مشکلات ریسک‌پذیری مدیریت یک خانم در یک سازمان معمولاً بیشتر از یک آقای است. خانم‌ها در جایگاه یک مدیر ارشد به حمایت مدیران بالادستی خود نیاز دارند. این حمایت می‌تواند روند پذیرش مدیران زن را در سازمان تسهیل بخشد. عامل دیگری که منجر به موفقیت زنان در جایگاه‌های مدیریتی

¹ Neo

می‌شود، اعتمادسازی است. تشکیل تیم و تفویض اختیار نیز می‌تواند به این روند کمک کند. (جعفری گل و همکاران ۱۳۹۵)

روابط عمومی بالا

زنان در کنار مهارت‌های اجتماعی اجرایی‌شان، توانایی بسیاری در ایجاد شبکه ارتباطی، همکاری و دلسوزی نسبت به اطرافیان خود دارند. آن‌ها برخلاف مردها به راحتی می‌توانند قدرتشان را با دیگران تقسیم کنند اما زن‌ها از محفل‌های کوچک گرفته تا شبکه‌ای از ارتباطات وسیع تشکیل داده و به این صورت به دنبال قوی‌تر شدن هستند. (جعفری گل و همکاران ۱۳۹۵)

اعتماد به نفس

اعتماد به نفس یکی از ویژگی‌های مدیر موفق است که حتی می‌توان به عنوان یک صفت شخصیتی از آن نام برد. وقتی تاریخچه زندگی مدیران موفق بررسی می‌شود، همگی آن‌ها دارای اعتماد به نفسی قوی برای مدیر شدن بوده‌اند. زنان به دلیل تبعیض‌های زیاد در محیط‌های کاری و نبود پذیرش ارتقای شغلی از جانب بالادستان برای موفقیت انگیزه بسیاری دارند. (رئیس‌ی و همکاران ۱۳۸۶)

تحمل بالا

جامعه از افراد متفاوت تشکیل شده است و زنان قدرت تحمل بیشتری نسبت به مردان در پذیرش این تفاوت‌ها دارند.

ایمان به خدا

باور یا ایمان (از معنای لغوی تصدیق و اعتقاد قلبی به کسی یا چیزی) است و معنای اصطلاحی آن، اعتقاد و تصدیق قلبی به خدا، روز قیامت، کتب آسمانی، ملائکه، پیامبران، ائمه و به تعبیری امور غیب است (خلعتبری، ۱۳۹۳).

با توجه به مباحث گفته شده ۸ مؤلفه ایمان به خدا، احساسی بودن، مهربانی، تحمل بالا، روابط عمومی بالا، انعطاف‌پذیری، ریسک‌پذیری و اعتماد به نفس را به عنوان اشتراکات

ویژگی‌های شخصیتی زنان مدیر بر اساس آموزه‌های اسلامی در نظر می‌گیریم و رابطه آن‌ها را در ایفای نقش‌های مدیریتی بررسی می‌کنیم. (نصر اصفهانی و همکاران ۱۳۹۱).

پیشینه پژوهش

جعفری گل و همکاران (۱۳۹۵)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی ارتباط سبک رهبری آمرانه و ویژگی‌های شخصیتی مدیران پرستاری بیمارستان‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران در سال ۹۴-۱۳۹۳ به این نتیجه رسیدند که به وسیله نمره ویژگی‌های شخصیت، نقش مدیریتی آینده یک مدیر را می‌توان پیش‌بینی کرد که روش مناسبی در گزینش افراد با نقش مدیریتی کارآمدتر و اداره بهینه سازمان مربوطه است. این مطالعه هم مدیران زن و هم مرد را مورد بررسی قرار داده است.

شمسایی و همکاران (۱۳۹۴)، در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی مدیران با سبک رهبری آن‌ها» به این نتیجه رسیدند که بین ویژگی‌های شخصیتی برون-درون‌گرایی و سبک رهبری ارتباط معنی‌داری وجود دارد ولی بین ویژگی‌های شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی، انعطاف‌پذیری، توافق‌پذیری و وجدانی بودن و سبک رهبری ارتباط معنی‌داری وجود ندارد. احمدی (۱۳۹۴)، در تحقیقی تحت عنوان «رابطه ویژگی‌های مدیر از دیدگاه اسلام با بهره‌وری در سازمان‌های دولتی»، به این نتیجه رسید که بین ویژگی‌های مدیر (شامل: ایمان، سعه‌صدر، دانایی و توانایی، شور و مشورت، عدالت و احسان، سلامت روح و رابطه صمیمانه انسانی) با بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است. خلعتبری و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی تحت عنوان «ویژگی‌های شخصیتی مدیر از نظر قرآن و نهج‌البلاغه»، ویژگی‌هایی شامل: ایمان، تقوا، تخصص، مشورت، عدالت، قدرت، امانت‌داری و قاطعیت را برای مدیران شناسایی نموده و تأکید کردند این ویژگی‌های مدیران می‌تواند باعث جلوگیری از آسیب‌ها و آفات اجتماعی و تقویت راه‌رستگاری شود. نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۱)، در تحقیقی تحت عنوان «بررسی تحمل و مدارا در رهبری سازمان با تکیه بر دیدگاه نهج‌البلاغه» به این نتیجه دست یافته‌اند که استفاده نکردن از خشونت و زور، داشتن رفتار نیک، توجه به عدالت،

خوش خلقی، تواضع و فروتنی، صبر و بردباری، نرمی و مدارا کردن، در (موفقیت) رهبری سازمان نقش مهمی دارند. شعرا (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان «آموزه‌هایی از مدیریت در قرآن» بیان می‌کند، مدیریت از دیدگاه قرآن ضروری است و وظایف و خصوصیات مدیر، داشتن هدف، داشتن برنامه مدون، تشریح وظایف، کیفیت مداری، عمل‌گرایی، مسئولیت‌پذیری و مسئولیت خواهی، نظارت، ارزشیابی، احترام به سنت‌های نیک، وحدت فرماندهی، تغییر و تحول، انجام اصلاحات از نیاکان، بازسازی نیروها و استفاده از نظام ارزشی است. فرهنگ و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «ویژگی اخلاقی و شخصیتی مدیران در ارتباطات میان فردی سازمانی (دریک مطالعه کیفی)»، به این نتیجه رسیدند که ابعاد اخلاقی و شخصیتی مدیران در بهبود ارتباطات میان فردی مدیران مؤثر است و می‌تواند به برنامه ریزان حوزه سلامت کمک نماید تا شرایط لازم را جهت توجه به این ابعاد مدیران فراهم نماید.

شریفی و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیقی با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی با تعهد سازمانی مدیران» به این نتیجه دست یافتند که بین ابعاد شخصیتی مدیران با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. حقانی و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر سبک‌های مدیریت و ویژگی‌های شخصیتی مدیران بر بهداشت روانی کارکنان سازمان‌ها و ادارات دولتی استان تهران»، نشان داد که رابطه مستقیمی بین سبک‌های مدیریت و ویژگی‌های شخصیتی مدیران با بهداشت روانی کارکنان وجود دارد.

رئسی و همکاران (۱۳۸۶)، در تحقیقی با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی مدیران با کارآفرینی در سازمان‌های بهداشت و درمان» نشان دادند که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و کارآفرینی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

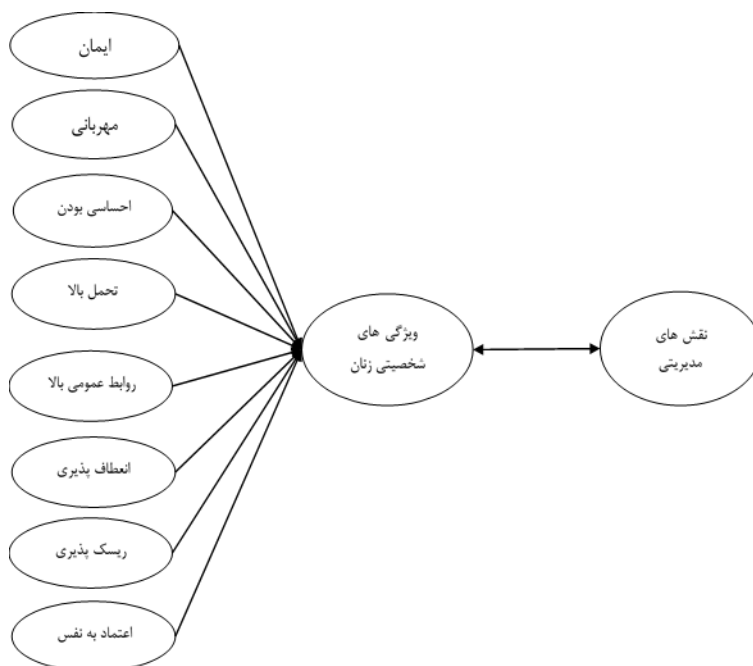
پیرس و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با سبک رهبری مدیران در ایالت متحده» که از طریق پرسش‌نامه انجام شد، نشان دادند که برون‌گرایی با سبک مدیریتی آمرانه رابطه مثبت دارد. درحالی‌که توافق‌پذیری و روان‌آزرده‌گرایی با سبک مدیریتی آمرانه رابطه منفی داشتند. همچنین برون‌گرایی و گشودگی با اجتناب رابطه منفی داشتند، در حالی‌که وجدان و روان‌آزرده‌گرایی با اجتناب رابطه مثبت داشتند.

رووی و همکاران (۲۰۱۶)، در تحقیقی با عنوان «تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت شناختی مدیران در انتخاب و انتصاب‌ها در شرکت‌های فعال هند» با بررسی ۵۶۱ شرکت کوچک و متوسط به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت شناختی مدیران رابطه مستقیمی با مسیر پیشرفت شغلی آن‌ها دارد.

پیرس و گاردنر (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و مشخصه‌های شغلی با سازمان‌های مبتنی بر اعتماد به نفس» با بررسی ۲۳۶ نفر از کارکنان شرکت‌های آمریکایی شاغل در بخش معدن به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های شخصیتی مدیران رابطه مثبت و معناداری با مشخصه‌های شغلی آن‌ها دارد و همچنین تناسب این ویژگی‌ها با مشخصات شغلی باعث ایجاد اعتماد به نفس در مدیران می‌گردد.

بررسی پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد، بررسی شرایط احراز شغل و داشتن ویژگی‌های لازم برای تصدی مشاغل امری اجتناب‌ناپذیر است. این امر برای تصدی شغل مدیریتی به طور ویژه مورد نیاز است. بر اساس مطالعات انجام شده از دهه ۱۹۸۰ میلادی، ویژگی‌های شخصیتی مدیران (مانند: توانایی، هوش بالا، اعتماد به نفس، تعادل روانی رفتاری، مسئولیت‌پذیری، دانش کسب و کار، انعطاف‌پذیری، خلاقیت، آگاهی از محیط اجتماعی، سازگاری با موفقیت و نظایر آن) مورد توجه قرار گرفته است (احمدی، ۱۳۹۲). در اسلام نیز ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری زنان و مردان برای انتصاب مدیر در کانون توجه قرار گرفته است. مدیریت در اسلام نیز بر ویژگی‌های شخصیتی تاکید کرده و جایگاه ویژه‌ای برای زنان قائل است. با توجه به اینکه پژوهشی در زمینه رابطه نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان انجام نشده است این پژوهش به دنبال پر کردن این خلأ پژوهشی است.

همان‌طور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، مدل پژوهش متشکل از دو متغیر است. متغیر اول پژوهش نقش‌های مدیریتی که شامل نقش‌های ارتباطی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری است و متغیر دوم پژوهش ویژگی‌های شخصیتی زنان را در ۸ بعد ایمان به خدا، مهربانی، احساسی بودن، تحمل بالا، روابط عمومی بالا، انعطاف‌پذیری، ریسک‌پذیری، اعتماد به نفس شامل می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

لذا بر اساس مدل مفهومی پژوهش که براساس شکل بالاست، فرضیات این پژوهش

عبارت‌اند از:

فرضیات پژوهش

فرضیه کلی

۱. بین نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی

رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیات جزئی

۱. بین نقش‌های مدیریتی با بعد ایمان از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود

دارد.



۲. بین نقش‌های مدیریتی با بعد مهربانی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.
۳. بین نقش‌های مدیریتی با بعد احساسی بودن از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.
۴. بین نقش‌های مدیریتی با بعد تحمل بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.
۵. بین نقش‌های مدیریتی با بعد روابط عمومی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.
۶. بین نقش‌های مدیریتی با بعد انعطاف‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.
۷. بین نقش‌های مدیریتی با بعد ریسک‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.
۸. بین نقش‌های مدیریتی با بعد اعتماد به نفس از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

در این پژوهش از روش پژوهش توصیفی - پیمایشی استفاده شده است زیرا به توصیف نقش‌های مدیران و همچنین ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها و بررسی تاثیر این ویژگی‌ها روی ایفای نقش‌های مدیریتی زنان پرداخته‌ایم. جامعه آماری پژوهش حاضر را زنان مدیر در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی در حدود (۲۰۰ نفر در کل ادارات استان) تشکیل می‌دهند. با توجه به این که تعداد کل جامعه آماری مورد پژوهش حدود ۲۰۰ نفر است لذا این عدد را به صورت طبقه‌بندی شده و با احتساب تعداد افراد بخش‌های گوناگون در فرمول کوکران محاسبه کردیم که در نهایت تعداد ۱۵۰ نفر به دست آمد که پس از توزیع پرسش‌نامه‌ها تعداد

۱۴۳ پرسش‌نامه به‌طور کامل تکمیل شد که همگی قابل استفاده بود. روش نمونه‌گیری مورد استفاده، روش نمونه‌گیری تصادفی بود.

در این پژوهش به منظور روشن شدن مباحث نظری از روش جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای استفاده شده است. از آنجایی که پژوهش حاضر از نوع توصیفی است برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شد. پرسش‌نامه بی‌نام و سؤالات به صورت بسته طراحی شد و از دو بخش تشکیل شده بود: بخش اول پرسش‌های جمعیت‌شناختی است. از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که درباره خصوصیت کلی خود (سن، سابقه کار، سطح آموزش) اطلاعاتی ارائه بدهند. در بخش دوم از مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای برای سنجش متغیرهای نقش‌های مدیریتی و ویژگی‌های شخصیتی زنان استفاده شده است. پیوستار پاسخ‌ها بر پایه طیفی از خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد رتبه‌بندی شده و به ترتیب نمره‌های یک، دو، سه، چهار و پنج به هر گزینه اختصاص یافته است. برای این پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد ۳۵ گویه‌ای استفاده گردید. این پرسش‌نامه به سنجش نقش‌های مدیریتی با ۱۱ سؤال و ویژگی‌های شخصیتی زنان با ۲۴ سؤال پرداخته است. برای طراحی سؤالات بخش اول نقش‌های مدیریتی از پرسش‌نامه استاندارد سنجش اثربخشی مدیریت منابع انسانی بوسلی و ویل و برای بخش دوم ویژگی‌های شخصیتی از پرسش‌نامه استاندارد ویژگی‌های شخصیتی نئو^۱ و^۲ (۲۰۱۶) استفاده کرده‌ایم (بی‌چ^۲ و همکاران، ۲۰۱۶). ولی با توجه به نوع پژوهش و زمان و جامعه آماری به تناسب تغییراتی در سؤالات داده‌ایم. اعتبار محتوای این پرسش‌نامه را استادان راهنما و مشاور و چند نفر از افراد مطلع تایید کردند و دارای روایی لازم است.

در این پژوهش به منظور اثبات پایایی پرسش‌نامه (عوامل پرسش‌نامه) از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد و کلیه مؤلفه‌های موجود در پژوهش مورد بررسی قرارگرفت و پایایی عوامل تایید شد.

^۱ Neo

^۲ Beach



جدول ۱. آزمون پایایی مؤلفه‌ها

وضعیت	آلفای کرونباخ	نام متغیر
تأیید	۰,۷۰۷	نقش مدیریتی
تأیید	۰,۸۴۴	ایمان به خدا
تأیید	۰,۸۴۵	مهربانی
تأیید	۰,۷۹۵	احساسی بودن
تأیید	۰,۷۶۹	تحمل بالا
تأیید	۰,۸۶۵	روابط عمومی بالا
تأیید	۰,۸۷۶	انعطاف‌پذیری
تأیید	۰,۹۰۸	ریسک‌پذیری
تأیید	۰,۹۲۶	اعتماد به نفس
تأیید	۰,۹۵۸	ویژگی شخصیتی زنان

برای تحلیل داده‌های به دست آمده از نمونه‌ها، از روش‌های آمار توصیفی (نظیر جداول و نمودارها) و از روش‌های آمار استنباطی استفاده شده است. تحلیل داده‌ها به وسیله نرم‌افزار SPSS و با استفاده از تحلیل‌های کروسکال والیس و تعقیبی من ویتنی تاثیر ویژگی‌های شخصیتی و نقش‌های مدیریتی بررسی شد. سپس از روش همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه بین متغیر نقش‌های مدیریتی و ویژگی‌های شخصیتی و زیر مؤلفه‌های آن در هر یک از فرضیه‌ها استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات، مطابق اهداف ارایه شده، ابتدا میزان و یا مقدار هر متغیر براساس داده‌ها و امتیازات حاصل از پرسش‌نامه مشخص شد. سپس توصیف اطلاعات حاصل شده در قالب جداول و نمودارهای توصیفی، دیدگاه کلی از چگونگی توزیع آن‌ها را ایجاد نمود که می‌تواند در چگونگی استفاده از الگوهای آماری گوناگون کمک نماید.

سوال اول: آیا تحصیلات در پاسخ سؤالات مربوط به هرکدام از نه گویه پرسش‌نامه مؤثر بوده است؟ برای پاسخ به این سؤال کافی است بدانیم آیا پاسخ ویژگی‌های شخصیتی در چهار سطح تحصیلات زیرکارشناسی، کارشناسی، کارشناسی‌ارشد و دکتری با هم تفاوت معناداری دارند؟ بدین منظور از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. لازم به ذکر است تعدادی از مدیران با وجود تحصیلات زیر کارشناسی به دلیل سابقه زیاد همچنان در سمت‌های مدیریتی مشغول به فعالیت هستند.

جدول ۲. پاسخ سطح تحصیلات در آزمون کروسکال والیس

ویژگی‌های شخصیتی	سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس
نقش مدیریتی	۰,۰۱
ایمان به خدا	۰,۲۲۲
مهربانی	۰,۰۰۹
احساسی بودن	۰,۷۴۴
تحمل بالا	۰,۰۳۵
روابط عمومی بالا	۰,۱۹۷
انعطاف‌پذیری	۰,۳۲۰
ریسک‌پذیری	۰,۰۴۹
اعتماد به نفس	۰,۰۳۵

مقدار sig مینا برابر با ۰/۰۵ بود. هرچقدر مقدار سطح معناداری موارد فوق از این مقدار کمتر باشد تشابه کمتری در میان گروه‌های مقایسه وجود دارد و هرچقدر این مقدار بیشتر از سطح مینا باشد تشابه بیشتر خواهد بود. با توجه به سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس مشاهده می‌گردد سطح تحصیلات در ویژگی‌های نقش مدیریتی، مهربانی، تحمل بالا، ریسک‌پذیری و اعتماد به نفس مؤثر بوده است.

در ادامه در خصوص تاثیر سطح تحصیلات با عوامل مؤثر در عوامل نه گانه پرسش‌نامه با آزمون تعقیبی من ویتنی اثر دو به دو را بررسی می‌کنیم.



جدول ۳. پاسخ سطح تحصیلات با آزمون من ویتنی

سطوح	عامل اول	عامل دوم	آزمون لون همگنی واریانس‌ها	سطح معناداری آزمون تعقیبی من ویتنی
نقش مدیریتی	زیر کارشناسی	کارشناسی	۰,۵۶۱	۰/۰۰۷
		کارشناسی ارشد		۰/۰۴
		دکتری		۰/۰۱
	کارشناسی	کارشناسی ارشد		۰/۱۷۰
مهربانی	کارشناسی ارشد	دکتری		۰/۲۹۶
	زیر کارشناسی	کارشناسی	۰,۰۹۸	۰/۴۸۰
		کارشناسی ارشد		۰,۰۱
		دکتری		۰/۰۴۲
تحمل بالا	کارشناسی	کارشناسی ارشد		۰/۰۰۹
	کارشناسی ارشد	دکتری		۰/۰۱
	زیر کارشناسی	کارشناسی	۰,۱۲۵	۰/۷۹۳
		دکتری		۰/۰۴۹
اعتماد به نفس	زیر کارشناسی	کارشناسی		۰/۰۱۳
		کارشناسی ارشد		۰/۱۴۹
	کارشناسی	دکتری		۰/۰۳۵
	کارشناسی ارشد	کارشناسی		۰/۰۲۲
	کارشناسی ارشد	دکتری		۰/۵۹۳
	زیر کارشناسی	کارشناسی	۰,۳۲۵	۰/۸۸۰
		کارشناسی ارشد		۰/۰۰۷
	کارشناسی	دکتری		۰/۰۱۵
	کارشناسی	کارشناسی ارشد		۰/۰۳۵
	کارشناسی	دکتری		۰/۷۳۲
	کارشناسی ارشد	دکتری		۰/۰۹۹
	کارشناسی ارشد	دکتری		۰/۱۶۰

با توجه به سطح معناداری آزمون لون برابری واریانس‌ها در همه سطوح پذیرفته می‌شود و بنابراین نتیجه آزمون تعقیبی معنادار و قابل تفسیر است. با توجه به سطح معناداری آزمون دو به

دوی مدارک تحصیلی مشاهده می‌شود که در گروه پرسشی مربوط به نقش مدیریتی تفاوت معناداری در بین سطح تحصیلات زیرکارشناسی با سایر سطوح تحصیلات وجود دارد. در گروه پرسشی مهربانی تفاوت معناداری بین سطح تحصیلات زیرکارشناسی با سایر سطوح تحصیلات، بین کارشناسی و کارشناسی‌ارشد و بین کارشناسی‌ارشد و دکتری وجود دارد. در گروه پرسشی تحمل بالا تفاوت معناداری بین سطح تحصیلات زیرکارشناسی با کارشناسی و دکتری، بین کارشناسی و کارشناسی‌ارشد وجود دارد. در گروه پرسشی اعتماد به نفس تفاوت معناداری بین سطح تحصیلات زیرکارشناسی با سایر سطوح تحصیلات وجود دارد.

سوال دوم: آیا سابقه کاری در پاسخ سؤالات مربوط به هرکدام از ۹ گویه پرسش‌نامه مؤثر بوده است؟ برای پاسخ به این سؤال کافی است بدانیم آیا پاسخ ویژگی‌های شخصیتی در سه سطح سابقه کار کمتر از ۱۰، ۱۰ تا ۲۰، بیشتر از ۲۰ سال با هم تفاوت معناداری دارد؟ جدول ۴. تأثیر میزان سابقه کار در پاسخ‌های آزمون کروسکال والیس

سطوح	سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس میزان سابقه کار
نقش مدیریتی	۰,۷۴۶
ایمان به خدا	۰,۴۶۵
مهربانی	۰,۴۵۶
احساسی بودن	۰,۴۷۰
تحمل بالا	۰,۸۶۲
روابط عمومی بالا	۰,۶۳۱
انعطاف‌پذیری	۰,۵۲۸
ریسک‌پذیری	۰,۳۶۸
اعتماد به نفس	۰,۰۸۹



با توجه به سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس مشاهده می‌گردد که به علت بیشتر بودن مقدار Sig هر سلول از سطح مبنای ۰/۰۵ سن در پاسخ به سؤالات عامل مؤثری نبوده است.

سوال سوم: آیا سن افراد در پاسخ سؤالات مربوط به هر کدام از ۹ گویه پرسش‌نامه مؤثر بوده است؟ برای پاسخ به این سؤال کافی است بدانیم آیا پاسخ ویژگی‌های شخصیتی در سه سطح سنی ۱۸-۳۰، ۳۱-۴۰، بیشتر از ۴۰ سال با هم تفاوت معناداری دارد؟

جدول ۵. سن در پاسخ به سؤالات آزمون کروسکال والیس

سطوح	سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس سن
نقش مدیریتی	۰,۳۴۲
ایمان به خدا	۰,۰۹۵
مهربانی	۰,۶۵۲
احساسی بودن	۰,۴۵۲
تحمل بالا	۰,۶۵۸
روابط عمومی بالا	۰,۴۲۵
انعطاف‌پذیری	۰,۲۵۸
ریسک‌پذیری	۰,۸۵۲
اعتماد به نفس	۰,۱۵۵

با توجه به سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس مشاهده می‌گردد که به علت بیشتر بودن مقدار Sig هر سلول از سطح مبنای ۰/۰۵ سن در پاسخ به سؤالات عامل مؤثری نبوده است.

سوال چهارم: آیا سطوح مدیریتی در پاسخ سؤالات مربوط به هر کدام از ۹ گویه پرسش‌نامه مؤثر بوده است؟ برای پاسخ به این سؤال کافی است بدانیم آیا پاسخ ویژگی‌های شخصیتی در سه سطح مدیریت عالی، میانی و عملیاتی با هم تفاوت معناداری دارد؟

جدول ۶. تأثیر سطوح مدیریتی در پاسخ‌های آزمون کروسکال والیس

سطوح	سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس سطوح مدیریتی
نقش مدیریتی	۰,۰۰۹
ایمان به خدا	۰,۱۵۶
مهربانی	۰,۰۶۵
احساسی بودن	۰,۲۵۶
تحمل بالا	۰,۸۱۵
روابط عمومی بالا	۰,۰۴۶
انعطاف‌پذیری	۰,۰۴۵
ریسک‌پذیری	۰,۰۲۵
اعتماد به نفس	۰,۰۱۹

مقدار sig مبنا برابر با ۰/۰۵ بود. هرچقدر مقدار سطح معناداری موارد فوق از این مقدار کمتر باشد تشابه کمتری در میان گروه‌های مقایسه وجود دارد و هرچقدر این مقدار بیشتر از سطح مبنا باشد تشابه بیشتر خواهد بود. با توجه به سطح معناداری در آزمون کروسکال والیس مشاهده می‌گردد سطح مدیریتی در ویژگی‌های نقش مدیریتی، روابط عمومی، انعطاف‌پذیری، ریسک‌پذیری و اعتماد به نفس موثر بوده است.

در ادامه در خصوص تأثیر سطح مدیریت با عوامل موثر در عوامل نه گانه پرسش‌نامه با آزمون تعقیبی من ویتنی اثر دو به دو را بررسی می‌کنیم.

جدول ۷. تأثیر سطح مدیریت با عوامل موثر در عوامل نه گانه پرسش‌نامه

سطوح	عامل اول	عامل دوم	آزمون لون همگنی واریانس‌ها	سطح معناداری آزمون تعقیبی من ویتنی
نقش مدیریتی	عالی	میانی	۰,۰۹۵	۰,۰۵۶
		عملیاتی		۰,۰۴۵



۰,۰۱۲		عملیاتی	میانی	
۰,۰۹۶	۰,۱۲۹	میانی	عالی	روابط عمومی
۰,۰۰۶		عملیاتی		
۰,۰۸۰		عملیاتی	میانی	
۰,۰۰۵	۰,۷۴۰	میانی	عالی	انعطاف پذیری
۰/۰۴		عملیاتی		
۰,۱۷۱		عملیاتی	میانی	
۰,۰۰۵	۰,۱۴۱	میانی	عالی	ریسک‌پذیری
۰,۰۰۲		عملیاتی		
۰,۰۹۵		عملیاتی	میانی	
۰,۰۴۲	۰,۳۹۰	میانی	عالی	اعتماد به نفس
۰,۰۳۴		عملیاتی		
۰,۰۶۵		عملیاتی	میانی	

با توجه به سطح معناداری آزمون لون برابری واریانس‌ها در همه سطوح پذیرفته می‌شود و بنابراین نتیجه آزمون تعقیبی معنادار و قابل تفسیر است. با توجه به سطح معناداری آزمون دو به دو سطوح مدیریتی مشاهده می‌شود که در گروه پرسشی مربوط به نقش مدیریتی تفاوت معناداری بین سطح مدیریت عالی و عملیاتی و میانی و عملیاتی وجود دارد.

در گروه پرسشی روابط عمومی تفاوت معناداری بین سطح مدیریتی عالی و سایر سطوح وجود دارد.

در گروه پرسشی انعطاف‌پذیری تفاوت معناداری بین سطح مدیریتی عالی و سایر سطوح وجود دارد.

در گروه پرسشی ریسک‌پذیری تفاوت معناداری بین سطح مدیریتی عالی و سایر سطوح وجود دارد.

در گروه پرسشی اعتماد به نفس تفاوت معناداری بین سطح مدیریتی عالی و سایر سطوح وجود دارد.

جدول ۸. آزمون فرضیه‌های پژوهش

نوع فرضیه	شماره فرضیه	شرح فرضیه	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری	نتیجه فرضیه
کلی	۱	بین نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۷۸۴	۰/۱۵	تأیید فرضیه (قوی)
جزیی	۲	بین نقش‌های مدیریتی با بعد ایمان از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۴۷۸	۰/۴۵	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۲	بین نقش‌های مدیریتی با بعد مهربانی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۶۰۵	۰/۳۱	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۳	بین نقش‌های مدیریتی با بعد احساسی بودن از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۵۸۴	۰/۴۲	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۴	بین نقش‌های مدیریتی با بعد تحمل بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۴۷۰	۰/۴۴	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۵	بین نقش‌های مدیریتی با بعد روابط عمومی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۳	۰/۴۹	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۶	بین نقش‌های مدیریتی با بعد انعطاف‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۴۳	۰/۴۶	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۷	بین نقش‌های مدیریتی با بعد ریسک‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۶۳۲	۰/۲۶	تأیید فرضیه (متوسط)
جزیی	۸	بین نقش‌های مدیریتی با بعد اعتماد به نفس از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.	۰/۵۲۴	۰/۴	تأیید فرضیه (متوسط)

فرضیه کلی: بین نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی رابطه وجود دارد.

در این فرضیه با توجه به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن میان دو متغیر اصلی پژوهش که عدد $0/784$ را به خود اختصاص داده است، دو متغیر تأثیر مثبت معناداری بر یکدیگر می‌گذارند. لذا فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ یعنی تقویت ویژگی‌های بیان شده (ایمان به خدا، مهربانی، احساسی بودن، تحمل بالا، روابط عمومی بالا، اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری و ریسک‌پذیری) برای موفقیت در ایفای نقش مدیریتی زنان، کمک کننده است.

فرضیه جزئی ۱: بین نقش‌های مدیریتی با بعد ایمان به خدا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه با سطح همبستگی متوسط مقدار $0/478$ را به خود اختصاص داده است و تأیید می‌شود که بین نقش‌های مدیریتی با بعد ایمان به خدا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود داشته است. ایمان به خدا در همه انسان‌ها موجب داشتن روحیه درستکاری و تقواست پس افزایش ایمان در مدیران زن نیز انجام صحیح و دقیق وظایف مدیریتشان را افزایش می‌دهد. فرضیه جزئی ۲: بین نقش‌های مدیریتی با بعد مهربانی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه در پژوهش حاضر با استناد به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن میان دو متغیر با مقدار $0/605$ که سطح متوسطی را داراست؛ نشان می‌دهد بین نقش‌های مدیریتی با بعد مهربانی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت داریم. یعنی مهربانی و عطف در کار مدیریت می‌تواند باعث نفوذ بیشتر در کارکنان شود.

فرضیه جزئی ۳: بین نقش‌های مدیریتی با بعد احساسی بودن از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه در پژوهش حاضر با استناد به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن میان دو متغیر با مقدار $0/584$ که سطح متوسطی است؛ نشان می‌دهد که بین نقش‌های مدیریتی با بعد احساسی

بودن از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد. احساسی بودن خانم‌ها اگر به صورت کنترل‌شده باشد می‌تواند به زنان مدیر برای انجام وظایف و جلب مشارکت بیشتر کمک کند. فرضیه جزئی ۴: بین نقش‌های مدیریتی با بعد تحمل بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد.

این فرضیه با سطح همبستگی متوسط که مقدار $0/470$ را به خود اختصاص داده است. بیان می‌دارد بین نقش‌های مدیریتی با بعد تحمل بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت داریم. تحمل و داشتن سعه‌صدر در مدیریت بسیار لازم و موجب اتخاذ تصمیمات درست و انجام دقیق همه کارهاست.

فرضیه جزئی ۵: بین نقش‌های مدیریتی با بعد روابط عمومی بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه با سطح همبستگی متوسط که مقدار $0/3$ را به خود اختصاص داده است مورد تأیید قرار گرفته و بین دو متغیر نقش‌های مدیریتی با بعد روابط عمومی بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت داریم. برقراری رابطه با افرادی که به نوعی با سازمان مرتبط هستند به صورت دوستانه موجب افزایش همکاری‌ها و موفقیت مدیریت است.

فرضیه جزئی ۶: بین نقش‌های مدیریتی با بعد انعطاف‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه نیز در پژوهش حاضر با استناد به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن میان دو متغیر با مقدار $0/433$ که سطح متوسطی است؛ نشان می‌دهد بین نقش‌های مدیریتی با بعد انعطاف‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت برقرار است.

فرضیه جزئی ۷: بین نقش‌های مدیریتی با بعد ریسک‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه در پژوهش حاضر با استناد به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن میان دو متغیر با مقدار $0/632$ که سطح متوسطی را نشان می‌دهد مورد تأیید قرار گرفته است. یعنی بین نقش‌های مدیریتی با بعد ریسک‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت است. روحیه



ریسک‌پذیری معمولاً در افراد بلندپرواز که می‌خواهند کارهای بزرگ انجام دهند وجود دارد و در مدیران خانم نیز داشتن این ویژگی باعث افزایش کارایی و توسعه زمینه کاری می‌شود. فرضیه جزئی ۸: بین نقش‌های مدیریتی با بعد اعتماد به نفس از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد.

این فرضیه نیز در پژوهش حاضر با استناد به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن میان دو متغیر با مقدار ۰/۵۲۴ که سطح متوسطی است بیان می‌کند بین نقش‌های مدیریتی با بعد اعتماد به نفس از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد. تقویت اعتماد به نفس به مدیران زن در تسلط و نظارت بر حسن انجام امور کمک می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش شناخت رابطه بین نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان بر اساس آموزه‌های اسلامی بود. فرضیه کلی این پژوهش بررسی رابطه بین نقش‌های مدیریتی با ویژگی‌های شخصیتی زنان در سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی بود و این رابطه تایید شد. بدین معنا که تقویت ویژگی‌های بیان شده یعنی ایمان به خدا، مهربانی، احساسی بودن، تحمل بالا، روابط عمومی بالا، اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری و ریسک‌پذیری برای موفقیت در نقش مدیریتی که زنان ایفا می‌کنند، کمک کننده است. نصر اصفهانی و همکاران در سال ۱۳۹۱، در تحقیقی تحت عنوان "تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر شادی کارکنان بر اساس آموزه‌های اسلامی" نشان دادند که بین سیرت نیکوی مدیران با شادی کارکنان رابطه مستقیم (قوی) وجود دارد و همچنین احمدی در سال ۱۳۹۴ در پژوهش "رابطه ویژگی‌های مدیر از دیدگاه اسلام با بهره‌وری در سازمان‌های دولتی"، به این نتیجه رسید که بین ویژگی‌های مدیر (شامل: ایمان، سعه صدر، دانایی و توانایی، شور و مشورت، عدالت و احسان، سلامت روح و رابطه صمیمانه انسانی) با بهره‌وری رابطه مثبت برقرار است. بنابراین نتیجه به دست آمده با پیشینه پژوهش منافاتی ندارد و هم‌راستا با نظریه سایر محققان است. با توجه به یافته‌های فرضیه اصلی پژوهش

به مدیران زن سطوح مختلف مدیریتی توصیه می‌شود به منظور افزایش سطح کارایی و مقبولیت در سازمان‌های دولتی مطابق با نقش سازمانی خود ویژگی‌های شخصیتی هم‌راستا با نقش مربوطه را در خود ارتقاء بخشند و این امر فقط با مطالعه و تمرین شخصیتی میسر خواهد بود. مدیریت منابع انسانی سازمان‌های مربوطه نیز با برگزاری کلاس‌های آموزشی می‌تواند نقش بسزایی در افزایش سطح توانمندی نیروی‌های زن سازمان با فعالیت در زمینه ویژگی‌های شخصیتی زنان داشته باشند.

با بررسی و تایید فرضیه جزئی اول مشخص شد بین نقش‌های مدیریتی با بعد ایمان به خدا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد. بدین معنا که ایمان به خدا در همه انسان‌ها موجب داشتن روحیه درستکاری و تقواست پس افزایش ایمان در مدیران زن نیز موجب افزایش انجام صحیح و دقیق وظایف مدیریتشان خواهد بود. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته‌های پژوهش احمدی (۱۳۹۴) مطابقت داد. در پژوهش مذکور هم نشان داده شده بود که بین ویژگی‌های مدیر (شامل: ایمان، سعه‌صدر، دانایی و توانایی، شور و مشورت، عدالت و احسان، سلامت روح و رابطه صمیمانه انسانی) با بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی اول، به زنان مدیر توصیه می‌شود اعتقادات دینی را در انجام وظایف ملاک قرار داده و همواره برای اتخاذ تصمیمات سازمانی به آموزه‌های نهج البلاغه توجه کنند. همچنین برای بالا بردن اعتقادات اسلامی کارکنان تلاش کنند که این خود باعث افزایش درستکاری و انجام صحیح وظایف خواهد بود.

پس از بررسی و تایید فرضیه جزئی دوم اثبات گردید که بین نقش‌های مدیریتی با بعد مهربانی از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر مهربانی و عطف در کار مدیریت می‌تواند باعث نفوذ بیشتر در کارکنان شود. یافته‌های این پژوهش با نتایج مطالعه فرهنگی و همکاران (۱۳۸۹) هم‌راستایی دارد. آنان در پژوهش خود دریافتند که ابعاد اخلاقی و شخصیتی مدیران در بهبود ارتباطات میان فردی مدیران مؤثر است و می‌تواند به برنامه‌ریزان حوزه سلامت کمک نماید تا شرایط لازم را برای توجه به این ابعاد مدیران فراهم نمایند. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی دوم، به زنان مدیر توصیه می‌شود به مسائل و مشکلات روحی کارکنان



سازمان توجه کنند و همواره با پرسنل سازمان صمیمی رفتار نمایند. داشتن مهربانی و صداقت در کلام به نفوذ مدیر در قلب افراد سازمان تحت فرمان او می‌افزاید.

در فرضیه جزئی سوم این نتیجه حاصل شد که بین نقش‌های مدیریتی با بعد احساسی بودن از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد. بنابر این احساسی بودن خانم‌ها اگر به صورت کنترل شده باشد می‌تواند به زنان مدیر برای انجام وظایف و جلب مشارکت بیشتر کمک کند. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات حقانی و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد. پژوهش آنان نشان داد که رابطه مستقیمی بین سبک‌های مدیریت و ویژگی‌های شخصیتی مدیران با بهداشت روانی کارکنان وجود دارد. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی سوم، به زنان مدیر توصیه می‌شود همواره احساسات خود را در سازمان و نسبت کارکنان خود کنترل نمایند و به ویژه در اتخاذ تصمیمات سازمانی به صورت احساسی تصمیم‌گیری نکنند و بیشتر از این ویژگی زنانه برای بالا بردن همکاری و مشارکت استفاده کنند.

پس از بررسی و آزمون فرضیه جزئی چهارم مشخص گردید بین نقش‌های مدیریتی با بعد تحمل بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه مثبت وجود دارد. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد که تحمل و داشتن سعه صدر در مدیریت بسیار لازم و موجب اتخاذ تصمیمات درست و انجام دقیق همه کارهاست. نتایج حاصل از این فرضیه با تحقیقات نصرارصفهانی و همکاران (۱۳۹۱) هم‌راستایی دارد. این محققان به این نتیجه دست یافتند که استفاده نکردن از خشونت و زور، داشتن رفتار نیک، توجه به عدالت، خوش خلقی، تواضع و فروتنی، صبر و بردباری، نرمی و مدارا کردن، در (موفقیت) رهبری سازمان نقش مهمی دارند. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی چهارم، به زنان مدیر توصیه می‌شود همواره در سازمان و انجام وظایف فردی سرحال و سرزنده باشند و این روحیه کاری را به کارکنان خود منتقل کنند. همچنین هنگامی که سازمان با مشکلات و مسائل زیادی رو به رو می‌شود، تحمل و بردباری را سرلوحه خود و افرادشان قرار دهند و به سازمان خود متعهد باشند.

بررسی فرضیه جزئی پنجم مشخص نمود بین نقش‌های مدیریتی با بعد روابط عمومی بالا از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد. که موکد این نکته است که برقراری رابطه با

افرادی که به نوعی با سازمان مرتبط هستند به صورت دوستانه موجب افزایش همکاری‌ها و موفقیت مدیریت است. نتایج این فرضیه با تحقیقات شریفی و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند که بین ابعاد شخصیتی مدیران با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی پنجم، به زنان مدیر توصیه می‌شود شخصی خودخواه و خودمحور نبوده و از صحبت کردن با دیگران لذت ببرند تا کارکنان و افراد مرتبط با حوزه کارشان بتوانند به راحتی پیشنهاد ارائه کنند و سطح مشارکت سازمانی بالا رود.

تایید فرضیه جزئی ششم پژوهش نشان دهنده این نکته است که بین نقش‌های مدیریتی با بعد انعطاف‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد. بنابراین انعطاف‌پذیری یک مدیر به او در پذیرش تغییرات مورد نیاز سازمان کمک می‌کند. نتایج این فرضیه با تحقیقات رووی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت شناختی مدیران رابطه مستقیمی با مسیر پیشرفت شغلی آن‌ها دارد. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی ششم، به زنان مدیر توصیه می‌شود توانایی اجرای روش‌های جدید در انجام امور را در خود ارتقاء داده و در مقابل شرایط و ضوابط کاری جدید نظم سازمانی را حفظ کنند و پذیرای پیشنهادها و انتقادات نیز باشند.

بررسی و آزمون فرضیه جزئی هفتم پژوهش تایید کننده این نکته است که بین نقش‌های مدیریتی با بعد ریسک‌پذیری از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر روحیه ریسک‌پذیری معمولاً در افراد بلندپرواز که می‌خواهند کارهای بزرگ انجام دهند وجود دارد و در مدیران خانم نیز داشتن این ویژگی باعث افزایش کارایی و توسعه زمینه کاری می‌شود. نتایج این فرضیه با تحقیقات رئیسی و همکاران (۱۳۸۷) هم‌راستا است. آنان نشان دادند که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و کارآفرینی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی هفتم، به زنان مدیر توصیه می‌شود همواره برای بهبود عملکرد سازمان ریسک‌پذیر باشند و برای به دست آوردن اطلاعات و منابع مورد نیاز سازمان خطر کنند،

^۱ Roovey

از تغییرات جدید در سازمان استقبال کنند تا سطح تولیدات یا ارائه خدمات سازمان تحت اختیار خود را بالا برده و متمایز سازند.

نتایج حاصل از فرضیه جزئی هشتم مشخص نمود بین نقش‌های مدیریتی با بعد اعتماد به نفس از ویژگی‌های شخصیتی زنان رابطه وجود دارد؛ پس می‌توان چنین نتیجه گرفت که تقویت اعتماد به نفس به مدیران زن در تسلط و نظارت بر حسن انجام امور کمک می‌کند نتایج این فرضیه با تحقیقات پیرس و گاردنر^۱ (۲۰۱۸) هم‌راستایی دارد. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های شخصیتی مدیران رابطه مثبت و معناداری با مشخصه‌های شغلی آن‌ها دارد و همچنین تناسب این ویژگی‌ها با مشخصات شغلی باعث ایجاد اعتماد به نفس در مدیران می‌گردد. با توجه به یافته‌های فرضیه جزئی هشتم، به زنان مدیر توصیه می‌شود اعتماد به نفس خود را بالا برده و بدانند که زنان از عهده امور سخت به‌خوبی برمی‌آیند پس همواره برای پذیرش ارتقای شغلی از جانب بالادستان برای موفقیت‌انگیزه بسیاری داشته باشند.

در مجموع می‌توان گفت ماهیت توسعه بدون مشارکت زنان در عرصه‌های مختلف اجتماعی، موفقیت‌چندانی در پی نخواهد داشت. با توجه به نادیده گرفته شدن برخی حقوق زنان به دلیل افکار سنتی اشتباه در مورد توانایی آن‌ها می‌توان با سرمایه‌گذاری و برنامه‌ریزی و فراهم آوردن زمینه‌های رشد بیشتر و افزایش مشارکت، این قشر از جامعه را در عرصه‌های اجتماعی، در رسیدن به اهداف بالا و حفظ و تکریم زنان جامعه اسلامی با توجه به دستورات مقام معظم رهبری و ائمه اطهار یاری رساند.

^۱ Pierce, Gardner

منابع

- احمدی، مسعود. (۱۳۹۴)، رابطه ویژگی‌های مدیران از دیدگاه اسلام با بهره‌وری در سازمان‌های دولتی. *مجله مدیریت اسلامی*، ۲۳(۲)، ۱۰۳-۱۱۹.
- ادیب منش، مرزبان؛ محمدی، زیدان؛ نوری، ابوالقاسم؛ آلبوکردی، سجاد و طاهری، مهدی. (۱۳۹۲). رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت و سبک رهبری با بهره‌وری خدمات آموزشی مدیران مدارس. *فصلنامه مطالعات روانشناختی*، ۹(۲)، ۸۳-۱۰۲.
- اسفیدانی، محمد رحیم. (۱۳۸۱). موانع دستیابی زنان به پست‌های مدیریت. *زن در توسعه و سیاست*، ۱(۴)، ۶۷-۸۵.
- الوانی، سید مهدی؛ معمارزاده، غلامرضا و شهباسمیه. (۱۳۹۶). بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۶(۸۵)، ۱-۲۹.
- بابائیان، علی؛ سامانی، یوسف و کرمی، ذبیح‌اله. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی ناجا. *فصلنامه منابع انسانی ناجا*، ۹(۳۷)، ۹-۲۷.
- بابایی نژاد، عباس؛ شمس‌الدینی، سهیلا؛ احمدیان فر، رسول و حسینی نسب لنگری، سیده آناهیتا. (۱۳۹۳). نقش مدیریتی زنان از دیدگاه اسلام. *سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین، گرگان، انجمن علمی و حرفه‌ای مدیران و حسابداران گلستان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول*.
- جعفرنژاد، احمد و اسفیدانی، محمدرحیم. (۱۳۸۴). وضعیت زنان در اشتغال و مدیریت مطالعه موردی ایران، *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۳(۷)، ۷۷-۱۰۳.
- جعفری گل، مریم؛ صفوی محبوبه و زارع، محمد. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط سبک رهبری آمرانه و ویژگی‌های شخصیتی مدیران پرستاری بیمارستان‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران در سال ۱۳۹۳-۹۴. *مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی*، ۲۶(۴)، ۲۳۸-۲۴۷.

- حقانی، محمود؛ عزیزی، حبیب و رسولی نژاد، عبدالحسین. (۱۳۸۹)، تأثیر سبک‌های مدیریت و ویژگی‌های شخصیتی مدیران بر بهداشت روانی کارکنان در سازمان‌ها و ادارات دولتی استان تهران. *نشریه مدیریت بهره‌وری*، ۴(۱۳)، ۱۶۳-۱۸۸.
- خلعتبری، حسام‌الدین و صدارت، فریبا. (۱۳۹۳). ویژگی‌های شخصیتی مدیران از نظر قرآن و نهج‌البلاغه. *فصلنامه سراج منیر*، ۵(۱۶)، ۸۷-۱۰۸.
- رضایی، لیلا و ساعتچی، محمود. (۱۳۸۸). رابطه بین سبک رهبری مدیران با تعهد سازمانی کارکنان کارخانجات مخابراتی ایران. *نشریه علمی آموزش و ارزشیابی*، ۲(۶)، ۹۹-۱۱۷.
- رئیزی، پوران؛ نصیری، امیراشکان؛ رستمی، لیلا و خالصی، نادر. (۱۳۸۸). رابطه ویژگی‌های شخصیتی مدیران با کارآفرینی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز: ۱۳۸۶، *نشریه مدیریت سلامت*، ۱۱(۳۳)، ۵۷-۶۲.
- سپاسی، سحر و عبدلی، لیلا. (۱۳۹۵). تأثیر جنسیت مدیران ارشد شرکت بر محافظه‌کاری شرطی. *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۱۴(۱)، ۱۲۹-۱۵۴.
- شریفی، سمانه؛ سلیمی، قربان‌علی و احمدی، سیداحمد. (۱۳۸۹)، رابطه ویژگی‌های شخصیتی با تعهد سازمانی. *مجله رهیافت نو در مدیریت*، ۱(۴)، ۸۱-۱۰۶.
- شعرا، زهرا. (۱۳۹۰). آموزه‌هایی از مدیریت در قرآن. *فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزش*. ویژه‌نامه مدیریت، ۲(۷)، ۱۷۵-۱۸۸.
- شمسایی، فرشید؛ داودآبادی، زکیه و صادقی، امیر. (۱۳۹۴)، بررسی ویژگی‌های شخصیتی مدیران با سبک رهبری آن‌ها. *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۴(۱)، ۹-۱۷.
- غلامزاده، داریوش؛ حق‌شناس کاشانی، فریده و محمدخانی، فاطمه. (۱۳۹۴). تأثیر سبک رهبری بر باورهای سقف شیشه‌ای زنان. *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۱۳(۳)، ۱۷۵-۱۹۷.
- مسعودی علوی، اعظم‌السادات و جهان‌دیده، سامان. (۱۳۹۷). نقش و جایگاه زنان در نظام اداری و مدیریت کشور، *فصلنامه تحول اداری*، ۱(۵۷)، ۷۰-۹۰.
- معینیان، نرمینه. (۱۳۹۶). بررسی جامعه‌شناختی تفاوت زبان بین زنان و مردان. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۹(۲۳)، ۸۳-۹۳.

نصر اصفهانی، علی؛ فرخی، مجتبی و امیری، زینب. (۱۳۹۱)، تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر شادی کارکنان براساس آموزه‌های اسلامی. *مدیریت اسلامی*، ۲۰(۱)، ۶۱-۷۹.

- Adibmanesh, M., Mohhamadi, Z., Noori, A., Albokordi, S., & Taheri, M. (2008). The relationship of Big five personality factors and Leadership styles with Productivity among school principals in educational Services. *Quarterly Journal of Psychological Studies*, 9(2), 83-102 [Text in Persian].
- Ahmadi, M. (2015). The relationship between managerial characteristics from the Islamic point of view and productivity in government organizations, *Journal of Islamic Management*, 23 (2), 103-119 [Text in Persian].
- Alvani, M., Memarzadeh, G.H., & Shahba, S. (2017). The Effect of Cognitive Emotion Regulation on Job Satisfaction. *Management Studies in Development and Evolution*, 26(85), 1-29. [Text in Persian].
- Babaeian, A., Samani, Y., & Karami, Z. (2014). The Survey on the relationship between personality traits and job performance of Naja duties ranks, *NAJA Human Resources Journal*, 9(37), 9-27. [Text in Persian]
- Babainejad, A., Shams Al-Dini, S., Ahmadianfar, R., & Hoseininasab, A. (2014) *The role of women in management from the perspective of Islam*, The third annual national conference on modern management sciences, Gorgan, Golestan Scientific and Professional Association of Managers and Accountants, Islamic Azad University, Aliabad Katoul Branch [Text in Persian].
- Bech, P., Carrozzino, D., Austin, S. F., Møller, S. B., & Vassend, O. (2016). Measuring euthymia within the Neuroticism Scale from the NEO Personality Inventory: a Mokken analysis of the Norwegian general population study for scalability. *Journal of Affective Disorders*, 193, 99-102.
- Esfidani, M.R. (2002). Obstruction of Women's Management. *Women in Development and Politics*, 1(4) 67-85 [Text in Persian].
- Farhangi, A., Bazargan, A., Tabibi, S. J., & Navipoor, H. (2011). Moral and personal characteristics of hospital managers in interpersonal relationships: a qualitative approach. *Medical Ethics and History of Medicine*, 4 (1 and 2), 42-55. [Text in Persian] <http://ijme.tums.ac.ir/article-1-190-fa.html>



- Gholamzadeh, D., Haghshenase Kashan, F., & Mohammadkhani, F. (2015). The influence of leadership style on the women's glass ceiling beliefs, *Quarterly Journal of Women's Studies Sociological and Psychological*, 13(3), 175-197. [Text in Persian].
- Haggani, M., Azizi, H., & Rasoolinezhad, A. H. (2010). The Effect of Management Styles and Managers' Personality Features on the Psychological Health of the Employees of State Organizations and Offices in Tehran, *Journal of Productivity Management*, 4, 2 (13), 163-188 [Text in Persian].
- Halldén, K., Säve-Söderbergh, J., & Rosén, Å. (2018). Gender of the immediate manager and women's wages: The importance of managerial position. *Social science research*, 72, 115-133.
- Ja'farnejad, A., & Esfidani, M. R. (2005). Women's Situation in Management and Employment The case of Iran, *Quarterly Journal of Women's Studies Sociological and Psychological*, 3(7), 77-103 [Text in Persian].
- Jafarigol, M., Safavi, M., Zare, M. (2016). Investigating the relationship between authoritarian leadership style and personality traits of nursing managers of hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences in 2014-2015, *Medical Sciences Journal of Islamic Azad University - Tehran Medical Branch*, 26 (4) 238-247 [Text in Persian].
- Khalatbari, H., Sedarat, F. (2014). The personality traits of the manager from the perspective of Quran and Nahjul Balagha, *Seraje Monir Journal*, 5 (16) 87-105 [Text in Persian].
- Kreitner, R., Kinicki, A., & Buelens, M. (1999). Organizational Behaviour (First European Edition). *Berkshire: McGraw-Hill Publishing Company*.
- Luthans, F. (1988), Successful VS. Effective Managers. *The Academy of Management Executive*, 2 (2) 127-132.
- Masoudi, A., Jahandideh, S. (2018). The role and position of women in the administrative system and management of the country, *Quarterly Journal of Administrative Transformation*, , 1 (57) 70-90 [Text in Persian].
- Moeinian, N. (2017). Sociological Study of Language differences between men and women, *The journal of Sociological Study*, 23(9), 83-93 [Text in Persian].
- Nasr Isfahani, A., Farrokhi, M., & Amiri, Z. (2012), The effect of good character of managers on employee happiness based on Islamic teachings, *Journal of Islamic management*, 20(20) 61-79 [Text in Persian].
- Pierce, Jon L., & Gardner, D. G. (2018). Relationships of personality and job characteristics with organization based self esteem, *Journal of Managerial Psychology*, 24 (5), 392-409.

- Raeissi ,P., Nasiripour,A.A., Rostami, L., & Khalesi, N.(2008). The Relation between Manager's Personality Traits and Entrepreneurship in Health Care Organizations affiliated with Tabriz University of Medical Sciences; 2007, *Journal of Health Administration*, 11(33), 57-62[Text in Persian].
- Rezaei,L.,& Saatchi ,M.(2009). The Relationship between Leadership styles with Organizational Commitment among the Employees of Iran Telecommunication Company. *Journal of Instruction and Evaluation*,6 (6)99-117[Text in Persian].
- Roy, S., Sethuraman, R., & Saran, R. (2016). The effect of demographic and personality characteristics on fashion shopping proneness: A study of the Indian market. *International Journal of Retail & Distribution Management*,44(4), 426-447.
- Sepasi,S., & Abdoli,L. (2016).Effect of Managers' Gender on Conditional Conservatism. *Quarterly Journal of Women's Studies Sociological and Psychological*, 14 (1)129-154[Text in Persian].
- Shamsaei, F., Davoodabadi, Z., & Sadeghi ,A.(2015). personality' managers nurse between Relationship style leadership their and characteristics, *Quarterly Journal of Nursing Management*, 4(1), 9-17[Text in Persian].
- Sharifi,S., Salimi, GH.A., & Ahmadi, S.A.(2010). A Study of the Relationship Between the Personality Characteristics and the Organizational Commitment of the Principals and Teachers of Elementary, Secondary and High schools of Khansar, *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 1(4),81-106[Text in Persian].
- Shoara,Z.(2011). Teachings of management in the Quran, journal of educational administration research quarterly, *Special letter of management*, 2(7) 175-188[Text in Persian].
- Weiss, J. W. (2001). *Organizational behavior and change managing diversity, gross cultural dynamic and ethic*. (2nd.Ed). South-Western College, U.S.: Thomson learning.

**نویسندگان**

Dr_m.ayat@yahoo.com

مسرت آیت

استادیار گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، تهران

mollaiei@pnu.ac.ir

الهه ملایی

استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران

efjavamfekr67@gmail.com

عفت جوان فکر

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران

s.shafiei@pnu.ac.ir

ساناز شفیعی

استادیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، تهران

داوران این شماره

اسامی داوران	نام دانشگاه
محمدرضا اسفیدانی	استاد دانشگاه تهران
علی بوداقي	استاديار دانشگاه تبريز
آناهيتا خدابخش کولايی	استاديار دانشگاه خاتم
نادر رازقی	استاد دانشگاه مازندران
خديجه سفيري	استاد دانشگاه الزهراء (س)
نگین سنگری	استاديار دانشگاه الزهراء (س)
زينب شفيعی	استاديار دانشگاه الزهراء (س)
ندا عبدالوند	استاديار دانشگاه الزهراء (س)
مهسا لاریجانی	استاديار دانشگاه الزهراء (س)
زهرا میرحسینی	استاديار دانشگاه الزهراء (س)
سیده منور یزدی	استاد دانشگاه الزهراء (س)