

## بررسی تعارض نقش‌های شغلی - خانوادگی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن

نویسنده: دکتر امیر رستگار خالد

استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه شاهد

### چکیده

موضوع تحقیق حاضر، بررسی تعارض نقش‌های شغلی - خانوادگی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن است، در این تحقیق سعی شده است با استناد به دو رویکرد کمیایی و انباشتی نقش، به‌ویژه نظریه‌های مجموعه نقش‌های مرتون، فشار نقش‌گود، پاداش‌های انباشت نقش سایر و توازن نقش مارکز و با بهره‌گیری از برخی مدل‌های تعارض کار - خانواده که در بحث از رابطه متقابل این دو نهاد در حوزه مطالعات رفتار سازمانی و بهره‌وری مطرح هستند، مدلی برای تبیین تعارض مذکور ارائه شود. این مدل سه اندیشه کلی را مطرح می‌کند که عبارتند از: دوسویه بودن ماهیت تعارض، تاثیر عوامل کاری بر تعارض کار با خانواده و عوامل خانوادگی بر تعارض خانواده با کار و نقش تعدیل‌کننده جنسیت بر میزان، جهت و عوامل مؤثر بر تعارض تجربه شده، نتایج تحقیق حاضر به‌طور کلی این مدل را تأیید می‌کند؛ ضمن آن‌که مهم‌ترین متغیرهای مؤثر بر تعارض کار - خانواده و هر یک از ابعاد آن را به تفکیک زنان و مردان مشخص می‌کند.

واژه‌های کلیدی: تعارض نقش، تعارض کار - خانواده، نقش‌های چندگانه

دوماهنامه علمی - پژوهشی

دانشگاه شاهد

سال یازدهم - دوره جدید

شماره ۴

اردیبهشت ۱۳۸۳

### مقدمه

مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که در جامعه امروز ایران در خانواده‌هایی که نظام نقش خود را گسترش داده‌اند و در آن زن و شوهر شاغل هستند، و هر یک از زوجین در ایفای موازی و همزمان نقش‌های شغلی - خانوادگی خود دچار فشار و تعارض می‌شوند، در این صورت چه عواملی آن‌را تبیین می‌کنند؟ منابع انطباق با فشار کدامند و چگونه می‌توان

این تعارض‌ها را کنترل و سازمان‌دهی کرد؟ به‌ویژه الگوی توزیع جنسیتی نقش، به‌عنوان یک عامل منبعث از ساختار فرهنگی و اجتماعی در این فرآیند چه نقشی ایفا می‌کند؟ تعارض کار - خانواده مدیریت در جامعه‌های در حال گذار نظیر ایران، به دو دلیل مورد توجه قرار می‌گیرد: نخست فشارهای ناشی از دشواری نقش‌های چندگانه به‌ویژه در خانواده‌های دوگانه شغلی (Dual Career Couple) که در آن‌ها با وجود پایگاه شغلی

برابر و همسان، با تنش‌ها و فشارهایی برای انطباق با نظام نقش گسترش یافته خود، روبرو هستند [۱] و دوم اختلال و تضاد هنجاری موجود در تعریف نقش‌ها و موقعیت‌های اجتماعی که از پدیده عام تأخر فرهنگی متأثر [۲] است می‌تواند در هر سه سطح خرد، متوسط و کلان نظم اجتماعی، پیامدهای منفی‌تر و نامطلوب‌تری از جامعه‌های جدید که مرحله گذار را سپری کرده‌اند در پی داشته باشد. به‌طور کلی، در سطح خرد، تعارض نقش، فرد را به تنش روانی و اختلال و ناتوانی در برقراری ارتباط اجتماعی مؤثر دچار می‌کند و در نتیجه احتمال دارد که فرد در کار، دچار ناخشنودی شغلی، رخوت روانی و احساس از خود بیگانگی شود [۳] و در خانواده نیز به افسردگی، اضطراب، بدخلقی و بدرفتاری با همسر و فرزندان، انجام ضعیف‌تر وظایف نقش والدینی و همسری و کاهش رضایت از زندگی و عدم‌بهداشت روانی گرفتار آید [۴]. در سطح متوسط، هم خانواده‌ها و هم سازمان‌ها دچار نوعی کارکرد نادرست و نابسامانی می‌شوند که از فشار روانی و اجتماعی ناشی می‌شود. مصداق عمده این وضع در خانواده تعارض‌های خانوادگی، ناسازگاری ازدواج و کاهش کیفیت زندگی خانوادگی است [۵] و در سازمان‌ها به‌صورت افزایش تأخیر و غیبت از کار، افزایش تمایل برای تغییر شغل و عدم تعهد شغلی و سازمانی است که روی هم رفته به کاهش بهره‌وری می‌انجامد [۶] در سطح کلان نظم اجتماعی نیز،

همان‌طور که روش بلاو و اسپنله در سال ۱۹۶۶ خاطر نشان کرده‌اند این تعارض‌ها نمایانگر اتلاف انرژی بسیار زیادی از جامعه است، که در نتیجه بلاتکلیفی فرد و اضطراب‌های ناشی از آن است. در چنین شرایطی انسان قادر نیست دست به عمل زند و نمی‌تواند هیچ یک از وظایف خود را ادا کند. بنابراین جامعه، تنها در صورتی می‌تواند طبیعی عمل کند که تمامی نقش‌های اجتماعی آن با انجام انجام شوند و دارای بازدهی باشند. از این‌رو تعارض نقش‌ها چون نفی عملکرد نقش‌ها جلوه می‌کند، و در واقع روند موزون فرایندهای اجتماعی را از میان بر می‌دارد [۷].

در این تحقیق برای تبیین تعارض کار - خانواده، مدل تحلیلی که در نمود ۱ ارائه شده، مورد آزمون قرار گرفته است.

بر مبنای الگوی مورد اشاره، تعارض کار - خانواده، شامل دو مولفه است که عبارتند: از تعارض کار با خانواده و تعارض خانواده با کار. چنین تمایزی بر اصل دو سویه بودن ماهیت تعارض استوار است که اگر مسئولیت‌ها و مسائل ناشی از کار یک فرد در انجام تعهدات خانوادگی او دخیل باشد، احتمال دارد این تعهدات خانوادگی انجام نشده نیز متقابلاً بر عملکرد روزمره کاری او اثر بگذارد، چنانچه مسئولیت‌ها و مشکلات خانوادگی فرد بر وظایف کاری او مؤثر باشد، این تعهدات کاری انجام نشده در عملکرد روزانه خانوادگی او دخیل خواهد بود [۸].

نمود ۱ مدل تحلیلی تحقیق و ضرایب رگرسیون استاندارد به تفکیک مردان و زنان

این که انتظارات گسترش یافته در مورد هر کدام از نقش‌های کاری و خانوادگی فشارهای زمانی بر فرد را به حوزه نقش دیگری منتقل کرده و با انتظارات مربوط به انجام نقش دیگر، تداخل پیدا می‌کند (۲) انتظارات افزایش یافته نقش، تعارض کاری را زیاد می‌کند و آن نیز به نوبه خود، تعارض خانوادگی را افزایش می‌دهد از این طریق منجر به بروز تعارض کار - خانواده می‌شود. برای توجیه این رابطه، دوکسبری و هیگینز به نظریه ریزش (Spillover Theory)، استناد می‌کنند، مطابق با این نظریه در ریزش منفی، مشکلات و فشارهایی که در نقش کاری به فرد تحمیل شده، او را به خود مشغول می‌کند و مشارکت کسافی و مؤثر در زندگی خانوادگی را برای او دشوار می‌سازد و بدین ترتیب بین کار و خانواده تعارض پیش می‌آید. به عنوان مثال زمانی که فرد در کار دچار افسردگی و تنش‌های عاطفی شدید شد، نمی‌تواند در خانواده رفتار نقش مورد انتظار را نشان دهد و غالباً دچار پرخاشگری یا انزوای طلبی می‌شود که هر دو به منزله وجود دشواری برای فرد در ایفای وظایف خانوادگی خود است [۹].

کاراسک در سال ۱۹۷۹ با ارائه یک مدل دوبعدی از فشار نقش کاری که بر شرایط عینی ایجاد تعارض در کار تأکید دارد، تعارض و تنش را در کار نتیجه ترکیبی قطعی، از کنترل پایین و تقاضاهای سنگین نقش می‌داند، بنابراین بسته به میزان کنترلی که فرد بر یک موقعیت شغلی دارد، مشاغلی با خواست‌ها و تقاضاهای مشابه، اساساً درجه تعارضی که ایجاد می‌کنند با یکدیگر تفاوت دارند، به اعتقاد کاراسک، شغلی که ویژگی آن درخواست‌ها و انتظارات زیاد است، تنها زمانی تعارض ایجاد می‌کند که حق انتخاب‌های فردی برای تطابق با آن تقاضاها تحت فشار قرار گیرد [۱۰]. کرچمایر و کوهن (Krehmeyer, C. & Cohen, A.) نیز با ارائه دو راهبرد برای مدیریت بین نقش‌های کاری و غیرکاری بر عامل سازگاری شخصی تأکید می‌کنند، این عامل از نظر آن‌ها شامل استفاده کارکنان از منابع شخصی خود برای همسازی مستقل با نقش‌های متعدد است. این راهبرد توسط خود اشخاص هدایت می‌شود و اساساً متکی بر کنترل شخصی فرد بر

متغیرهای مستقل تحقیق عبارتند از: انتظارات نقش کاری (Work Role Expectations)، حمایت اجتماعی از کار (Worksite Support)، کنترل کار (Work Control)، انتظارات نقش خانوادگی (Family Role Expectations)، تعلق خانوادگی (Family Involvement) و حمایت اجتماعی از خانواده (Family Support). سه متغیر نخست به عنوان عوامل کاری و سه متغیر بعدی به عنوان عوامل خانوادگی مؤثر بر تعارض نقش‌های شغلی - خانوادگی تلقی می‌شوند. علاوه بر آن‌ها، رابطه جنسیت (Gender)، به عنوان یک متغیر مستقل، بررسی می‌شود. براساس مدل تحلیلی، فرضیه‌های این تحقیق بیان می‌کند که رابطه انتظارات نقش کاری با تعارض کار - خانواده و رابطه انتظارات نقش خانوادگی با تعارض خانواده - کار، مثبت است در حالی که رابطه حمایت اجتماعی با تعارض کار - خانواده و تعلق خانوادگی با تعارض خانواده - کار، منفی است. نیز انتظار می‌رود زنان، تعارض کار - خانواده را بیش‌تر از مردان تجربه کنند و در بین کسانی که تعارض را از خانواده به کار، تجربه می‌کنند نیز نسبت بیش‌تری از مردان داشته باشند. همچنین انتظار می‌رود در بین کسانی که تعارض را از کار به خانواده تجربه می‌کنند، مردان نسبت بیش‌تری از زنان داشته باشند و رابطه بین انتظارات نقش کاری و حمایت اجتماعی با تعارض کار - خانواده برای مردان و رابطه بین انتظارات نقش خانوادگی، تعلق خانوادگی و حمایت اجتماعی از خانواده با تعارض مذکور، برای زنان بیش‌تر باشد.

روابط و ساز و کار تأثیر هر یک از متغیرها بر تعارض را، برخی نظریه‌ها و بررسی‌های تجربی در قلمرو رابطه کار - خانواده، توضیح داده‌اند؛ دوکسبری و هیگینز (Duxbury, L.E. & Higgins, Ch.A.) دو سازوکار برای توضیح رابطه مثبت بین انتظارات کاری و خانوادگی و تعارض کار - خانواده، پیشنهاد می‌کنند: ۱) وقتی انتظارات نقش‌های کاری یا خانوادگی افزایش یافت، این انتظارات از دو طریق منجر به تعارض کاری و تعارض خانوادگی و در نتیجه تداخل کار - خانواده می‌شود. اول این که انتظارات گسترش یافته نقش، در حوزه کار یا خانواده، به سنگینی نقش می‌انجامد، دوم

تقاضاهای نقش غیرکاری و تعدیل آن‌ها است [۱۱]. پارسورمن، گرین هاوز و گران روز با مرور و بررسی مدل‌های تعارض کار - خانواده، چنین نتیجه می‌گیرند که در مدل‌های مذکور غالباً چنین فرض شده است که حمایت اجتماعی به عنوان یک منبع انطباقی در رویارویی با محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی دو نقش متمایز بازی می‌کند؛ نخست حمایت اجتماعی می‌تواند تأثیر مستقیمی بر فشار و دیگر پیامدهای منفی ناشی از محرک‌های مذکور در قلمروهای متفاوت زندگی بگذارد و از سطح فشار تجربه شده بکاهد و دوم در هر دو قلمروی شغلی و خانوادگی، تأثیر محرک‌های تنش‌زا را بر مشخصه‌های سلامتی و رفاه فرد نظیر رضایت شغلی و رضایت خانوادگی تعدیل کند. همچنین حمایت اجتماعی دریافت شده از یک قلمرو (مثل خانواده) ممکن است که سلامت و رفاه فرد را در قلمرو دیگر (مثل کار) تقویت کند [۱۲]. لایتر (Leiter, M.P.) نیز در این مورد، تأکید می‌کند که هر چند آن دسته از شبکه‌های اجتماعی که فرد در هر یک از این دو قلمرو با آن‌ها تعامل دارد از یکدیگر جدا و مستقل‌اند و ماهیت و عوامل روابط حمایت‌کننده نیز در کار و خانواده با هم تفاوت دارند ولی سطحی از حمایت اجتماعی ادراک شده فرد در یک نقش می‌تواند بر میزان تنش که او در نقش دیگر تجربه می‌کند مرتبط شود [۱۳]. بررسی مدل‌های تعارض کار - خانواده، نشان می‌دهد که جنسیت از سه جنبه بر تعارض مذکور مؤثر است: ۱) میزان تعارض ۲) جهت تعارض ۳) عوامل تعارض.

**بایلبی** (Bielby, T. & Bielby, D.D.) مطرح می‌کنند که رفتارهای اشخاص در دو حوزه کار و خانواده بر حسب تقسیم‌بندی جنسیتی کار، شکل می‌گیرد و ارزش‌های تخصیص داده شده به این رفتارها توسط هنجارهای جنسیتی نقش تجویز می‌شود، این هنجارها چنین تجویز می‌کنند که مسئولیت اصلی و اولیه زنان شاغل همچنان از نقش‌های خانوادگی آن‌ها ناشی می‌شود. بنابراین آن‌ها می‌باید با معامله کردن بر سر هویت‌های نقشی دوگانه خود بین آن‌ها توازن ایجاد کنند اما در مورد مردها انتظارات هنجاری و سنتی این

است که هنوز نقش‌های شوهر و پدر ایجاب نمی‌کند که مردها به‌طور کامل در خانه‌داری و بچه‌داری مسئولیت داشته باشند. وانگهی نقش شوهر در نیروی کار با وظایفش به عنوان نان آور خانواده هماهنگی دارد، بنابراین مردان متأهل بر سر هویت‌ها یا نقش‌های خود معامله نمی‌کنند، بدین ترتیب تقسیم جنسیتی کار، این اجازه را به مردان می‌دهد تا دو هویت یا نقش خانوادگی و شغلی داشته باشند ولی برای زن‌ها هویت تثبیت شده، همچنان هویت خانوادگی است، به همین دلیل آن‌ها غالباً بیش‌تر از مردان، تعارض بین این دو نقش یا هویت را تجربه می‌کنند [۱۴]. گاتک و همکاران (Gutek, B.A.) نیز در چارچوب دیدگاه جنسیتی نقش، با صراحت بیش‌تری به این موضوع اشاره دارد. وی این‌طور استدلال می‌کند که در نظر مردان ساعات طولانی کار برای تأمین درآمد برای خانواده جزئی از نقش یک نان‌آور خوب محسوب می‌شود، مردان شغل را عمده‌ترین وظیفه خود برای خانواده‌شان می‌دانند و با وجود آن‌که ممکن است زمان زیادی را در کار صرف کنند، این زمان را تحمیلی به خود نمی‌دانند، چون کار و اشتغال را برای خود شیوه‌ای برای مشارکت در خانواده می‌دانند، از سوی دیگر چون به‌طور سنتی از زنان انتظار می‌رود که موقعیت باثباتی در خانه فراهم کنند و نه تأمین مالی و این موقعیت باثبات، غالباً دربرگیرنده مراقبت از همسر، فرزندان و رسیدگی به کارهای خانه می‌شود، اشتغال زنان در خارج از خانه صرفاً کمک مالی به خانواده تلقی می‌شود و نمی‌تواند جانشین وظیفه اصلی او در خانه شود [۱۵]. از این موضوع می‌توان چنین نتیجه گرفت که نقش‌های شغلی و خانوادگی مردان، مکمل یکدیگرند در حالی که برای زنان مسئولیت‌ها، کار و خانواده، نقش‌هایی موازی هستند، این ویژگی نیز احتمال تعارض کار - خانواده را برای زنان بالا می‌برد. در همین رابطه، هال نیز مطرح می‌کند مردان نقش‌های متعدد خود را به‌طور متوالی، با ترتیب کار و خانواده انجام می‌دهند در حالی که زنان براساس انتظارات ساختاری غالباً با تقاضاهای همزمان کار و خانواده مواجه می‌شوند، گرین هاوز و بیوتل بر این اساس، چنین نتیجه می‌گیرند که زنان درمقایسه با

مردان می‌باید سطوح بالاتری از تعارض کار - خانواده را تجربه کنند.

پلک در نظریه تأثیرپذیری نامتقارن نقش‌های کاری و خانوادگی مطرح می‌کند که محدوده‌های کار و خانواده به صورت نامتقارنی تأثیرپذیر هستند و محیط‌های کاری، بیش‌تر بر محیط‌های خانوادگی تأثیر می‌گذارند و در نتیجه خواسته‌ها و مسئولیت‌های مربوط به کار در مقایسه با خواسته‌ها و مسئولیت‌های مربوط به خانواده به صورت نابرابری بر هم اثر می‌گذارند، پلک، در این مورد مطرح می‌کند که تفاوت‌های جنسیتی بر این رابطه تأثیر دارند، بدین ترتیب که چون زنان به طور سنتی، بر حسب تقسیم کار جنسیتی مسئولیت‌های اصلی را در اداره کردن کارها و خواسته‌های خانواده دارند، نقش‌های خانوادگی آن‌ها، نقش‌های شغلی آن‌ها را بیش‌تر تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین احتمال بیش‌تری وجود دارد که مسئولیت‌های غیرکاری و خانوادگی وارد زندگی کاری و نقش شغلی زنان شود و آن‌ها تعارض را از خانواده به کار تجربه کنند. اما در مقابل در میان مردان چون به طور سنتی وظیفه اصلی آن‌ها کار در بیرون از خانه است، غالباً نقش‌های شغلی آن‌ها بر نقش‌های خانوادگی‌شان تأثیر می‌گذارد، در نتیجه احتمال بیش‌تری دارد که مردان اجازه دهند تعارض از کار به حوزه نقش‌های خانوادگی سرایت کند و در نتیجه آن‌ها تعارض را از کار به خانواده تجربه کنند [۱۶].

هر سه نظریه، تأثیرپذیری نامتقارن کار - خانواده پلک، خواست‌های نقش همزمان در مقابل نقش متوالی حال و انتظارات اجتماعی غالباً در زمینه تبیین اثر تعدیل‌کننده عامل جنسیت بر روابط عوامل شغلی و خانوادگی، با تعارض کار - خانواده مورد استناد قرار گرفته‌اند، مطابق با این نظریه‌ها مشخص شده است که احتمال بیش‌تری وجود دارد که زنان به خواست‌های نقش خانوادگی خود اجازه دهند تا وارد نقش کاری شود. این آسیب‌پذیری نقش کاری نسبت به خواست‌های خانواده می‌بایست منبع عمده تعارض کار - خانواده برای زنان باشد، زیرا، هنجار نقش جنسی که طبق آن زنان مسئولیت‌های خانوادگی را بر عهده دارند با هنجارهای نقش شغلی تعارض پیدا می‌کند در حالی که

احتمال دارد برای مردان وضعیت معکوسی رخ دهد زیرا امکان دارد که آنان بیش‌تر به خواست‌های نقش کاری اجازه دهند که به نقش خانوادگی وارد شوند. بسیاری از مردان بنا به میل خود کار را به خانه می‌آورند و یا وقت خانواده را صرف جبران خستگی ناشی از تعارضاتی می‌کنند که در نقش کاری با آن روبرو شده‌اند. همین نظریه‌ها، بیان می‌کنند که تعارض خانوادگی منبع مهم‌تری برای تعارض کار - خانواده زنان و تعارض کاری منشأ عمده‌تری برای تعارض کار - خانواده مردان است، نظریه حساس‌سازی (Sensitization Theory) پلک در سال ۱۹۷۷ برای توجیه این رابطه‌ها پیشنهاد شده است، پلک بیان می‌کند که عزت نفس (Self Esteem) و هویت مردان، با ایفای نقش کاری آنان رابطه داشته است، از سوی دیگر خود پنداره زنان نیز به طور سنتی با ایفای نقش‌های مادری و همسری آنان مرتبط بوده است. بنابراین وقتی مردان و زنان به طور یکسان در نقش کاری مشغول هستند، مردان سطوح بالاتری از تعارض کاری را درک می‌کنند زیرا انتظارات اجتماعی، مردان را نسبت به مشکلات نقش کاری حساس‌تر می‌کند. به همین دلیل مردان آمادگی روانی بیش‌تری دارند تا فشارهای تجربه‌شده در کار را به محیط خانواده تسری دهند و مشکلات کار را به خانه بیاورند [۱۷].

دوکسبری و هیگینز با استناد به تحقیق گرین هاوس و بیوتل ونیز کوک و روسو چنین فرضیه‌ای ارائه می‌دهند که تعارض کار - خانواده احتمالاً در نتیجه انتظارات کاری برای مردان و به سبب انتظارات خانوادگی برای زنان رخ می‌دهد، بدین دلیل که به طور سنتی مردان در مقایسه با زنان به دلیل عدم انجام تقاضاهای نقش کاری و زنان به دلیل عدم انجام تقاضاهای نقش خانوادگی مجازات‌های سنگین‌تری را تجربه می‌کنند [۱۸].

مدل فشار نقش شغلی کار/اسک، برای درک تفاوت‌های جنسیتی در تعارض کار - خانواده به کار گرفته شده است، وی با استناد به حمایت دو طرفه نقش‌های کاری و خانوادگی برای مردان و عدم بهره‌مندی زنان از این حمایت بیان می‌کند که تأکید نقش‌های سنتی همسری و مادری زنان در تعهد به حضور در

خانه برای برآوردن نیازهای خانواده بوده است. با این وجود چون انتظارات اصلی سازمان‌ها بر حسب موقعیت و وظایف شغلی افراد است نه جنسیت آن‌ها، زنان شاغل نمی‌توانند همان کنترل را که مردان بر توزیع وقت و انرژی خود دارند، داشته باشند. چرا که زمانی را که برای پاسخ به تقاضاهای کاری و خانوادگی صرف می‌کنند از نظر روانی تنها در یک نقش به کار می‌گیرند، این امر با در نظر داشتن وجود تقاضاهای مشابه با مردان در کار باعث می‌شود که زنان بر تقاضاهای نقش‌های دوگانه شغلی - خانوادگی خود کنترل کم‌تری داشته باشند.

### فرآیند روش شناختی

#### تعاریف متغیرها

کاتز و کان در سال ۱۹۶۶ تعارض نقش را به عنوان وقوع همزمان تعداد دو یا چند انتظارات نقش را که پیروی از یکی، تبعیت از دیگری را دشوار می‌سازد، تعریف می‌کند [۱۹]. مطابق با این تعریف «تعارض کار - خانواده نوعی از تعارض بین نقشی (Interpol conflict) است که در آن فشارهای نقش حاصل از نقش‌های کاری و خانوادگی از هر دو طرف و از برخی جهات ناهم‌ساز باشند بدین معنا که مشارکت در نقش کاری (یا خانوادگی) به دلیل مشارکت در نقش خانوادگی (یا کاری) دشوار شود» [۲۰].

در تحقیق حاضر، به منظور سنجش دقیق‌تر تعارض کار - خانواده با استناد به سنخ‌شناسی فران، راسل و کوپر در سال ۱۹۹۲، تعارض کار - خانواده دارای دو بعد اصلی است: (۱) تعارض کار با خانواده (۲) تعارض خانواده با کار. مورد اول زمانی رخ می‌دهد که خواست‌های کاری، وقت، تعهد و انرژی یک فرد را به تحلیل برسد و در نتیجه از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های خانوادگی بکاهند و مورد دوم هنگامی اتفاق می‌افتد که خواست‌های خانوادگی، این منابع را به گونه‌ای به مصرف رساند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری، کاسته شود [۲۱].

با استناد به تعاریف ارائه شده از تعارض نقش، به‌طور کلی و تعارض کار - خانواده به‌طور خاص و با استناد به تحقیق دوکسبری و هیگینز در سال ۱۹۹۱ که

به‌صراحت بیان می‌کنند که هر یک از دو بعد تعارض به دو نوع فشار که عبارتند از تداخل نقش (Role Interference) و اضافه‌بار نقش (Role Overloaded) منجر می‌شوند و نیز سنخ‌شناسی گرین هاوس و بتویل در سال ۱۹۸۵ به خواسته‌های متعارضی اشاره دارد که موجب تداخل متقابل نقش‌های شغلی - خانوادگی می‌شود. تداخل نقش، زمانی اتفاق می‌افتد که خواست‌های متعارض نقش‌های شغلی - خانوادگی انجام الزامات ناشی از آن‌ها را دشوار سازند. این خواسته‌های متعارض که موجب تداخل کار - خانواده می‌شوند بر دو گونه اصلی است (۱) خواسته‌های متعارض زمانی یا تعارض مبتنی بر زمان (Time-Based Conflict) که پیامد رقابت نقش‌های چندگانه برای تصاحب زمان در اختیار شخص است، حال آن‌که زمانی که برای فعالیت در یک نقش (کاری یا خانوادگی) صرف می‌شود نمی‌تواند برای فعالیت‌های مربوط به نقش دیگر اختصاص داده شود. تعارض مبتنی بر زمان دو شکل عمده دارد: الف) فشارهای زمانی پیوسته با یک نقش ممکن است پیروی از انتظارات ناشی از نقش دیگر را به لحاظ فیزیکی ناممکن یا دشوار کند. ب) فشار زمانی همچنین می‌تواند مشغله ذهنی با یک نقش را، حتی وقتی شخص به‌طور فیزیکی قصد دارد تقاضاهای نقش دیگر را برآورده سازد موجب شود (۲) تعارض ناشی از فشارهای ناهم‌ساز با تعارض مبتنی بر فشار (Strain Based Conflict) در نتیجه محرک‌های تنش‌زای کاری و خانوادگی، این محرک‌ها در قلمرو هر یک از نقش‌ها (کاری یا خانوادگی) فشارهای فیزیکی و روانی را پدید می‌آورند که به نقش دیگر تحمیل می‌شود و ایفای انتظارات ناشی از آن نقش را دشوار می‌سازد. بدین ترتیب تعارض مبتنی بر فشار، وقتی پدید می‌آید که فشار حاصله در یک نقش بر عملکرد شخص در نقش دیگر تاثیر منفی بگذارد. ناسازگاری نقش‌ها از این روست که فشار تولید شده در یک نقش، پیروی از تقاضاهای نقش دیگر را مشکل می‌کند، تعارض مبتنی بر فشار نیز دو شکل اصلی دارد: الف) فشار فیزیکی که موجب خستگی مفرط می‌شود و ب) فشار روانی که موجب اضطراب می‌گردد [۲۲]. اضافه‌بار نقش نیز

خانوادگی منطبق با برنامه زمان‌بندی یا نیازهای شغلی فرد شاغل است [۲۶].

کنترل کار نیز عبارتست از توانایی شخص برای اعمال هر تاثیری بر محیط کارش، بدین‌منظور که این محیط بیش‌تر پاداش‌دهنده و کم‌تر تهدیدآمیز باشد [۲۷]. این متغیر شامل چهار بعد اصلی است که عبارتند از: کنترل بر برنامه زمان‌بندی و روش انجام کار [۲۸] و کنترل بر تنوع وظایف شغلی و محیط فیزیکی کار [۲۹]؛ تعلق خانوادگی، به این مفهوم که شخص از نظر روانی با نقش‌های خانوادگی همسانی پیدا می‌کند و اهمیت خانواده در خود انگاره یا خود پنداره شخص تعریف می‌شود و مشتمل بر سه بعد اصلی است، تعلق همسری، تعلق والدینی و تعلق خانوادگی به‌طورکلی [۳۰]. انتظارات نقش کاری یا خانوادگی نیز عبارتست از: فشار آوردن به ادراکات فرد برای قبول و ایفای مسئولیت‌ها، الزامات و تعهدات افزایش یافته نقش کاری یا خانوادگی [۳۱].

#### مقیاس‌های سنجش متغیرهای تحقیق و پایایی (Reliability) و اعتبار (Validity) آن‌ها

در تحقیق حاضر برای سنجش هر یک از متغیرهای تحقیق، بجز متغیر جنسیت که ماهواً یک متغیر دو مقوله‌ای است، از مقیاس‌های جداگانه استفاده شده است، بدین‌ترتیب برای هر یک از متغیرها با بررسی ادبیات و تحقیق و با استفاده از مقیاس‌های آزموده شده از پیش، مجموعه‌ای از گویه‌ها و سؤالات جمع‌آوری گردید که به‌نظر می‌رسید مفهوم مورد نظر را می‌سنجند، پس از بررسی‌های نظری و اولیه، بخش منتخبی از گویه‌ها و سؤالات مذکور در قالب یک پرسشنامه مقدماتی دربردارنده ۲۰۰ سؤال در یک بررسی مقدماتی به ۱۰۷ نفر از افراد مشابه جمعیت اصلی تحقیق ارائه شد که پس از جمع‌آوری ۹۷ پرسشنامه تکمیل شده و پس از انجام آزمون تک بعدی بودن و محاسبه ضریب گویه، به مقیاس و آزمون پایایی و محاسبه همبستگی گویه به گویه و آماره «آلفا»، و انجام تحلیل عاملی، مقیاس‌های نهایی تحقیق ساخته شد، با این وصف پرسشنامه نهایی دارای ۸۰ سؤال است که دربرگیرنده مقیاس‌های تحقیق و تعدادی از متغیرهای پیشینه‌ای است.

زمانی به‌وجود می‌آید که مجموع خواست‌های وقت و انرژی مربوط به فعالیت‌های مقرر نقش‌های شغلی و خانوادگی به قدری زیاد باشد که هر یک از نقش‌های مذکور نتوانند به راحتی و به‌طور کامل اجرا شوند، بدین‌ترتیب اضافه‌بار، دلالت بر دو ویژگی دارد (۱) ناکافی بودن زمان و انرژی فرد برای ایفای نقش (۲) دشواری و عدم کفایت در ایفای نقش [۲۳]. حمایت اجتماعی از کار عبارتست از مجموع حمایت‌ها و کمک‌هایی که فرد شاغل از همکاران و مافوق خود در محیط کار دریافت می‌کند، حمایت از طرف سرپرست، دربرگیرنده تصمیم‌ها و رفتارهایی است که نشانگر میزان انعطاف‌پذیری وی نسبت به کارمند در شرایط وقوع ضرورت‌های خانوادگی است که غالباً از طریق تنظیم برنامه زمان‌بندی کار منطبق با این ضرورت‌ها و تطابق با درخواست‌های مرخصی کارمند برای رسیدگی به مسئولیت‌های خانوادگی اعمال می‌شود، حساسیت نسبت به مشکلات خانوادگی کارمند [۲۴] مساعدت و راهنمایی کارمند برای رفع مشکلات کاری وی [۲۵]. تصمیمات و رفتارهای فوق به استثنای مورد اول است. حمایت اجتماعی از خانواده نیز عبارتست از مجموع کمک‌های ابزاری و عاطفی که فرد شاغل از اعضا خانواده دریافت می‌کند، حمایت عاطفی دربرگیرنده آن دسته از رفتارها یا نگرش‌های اعضا خانواده است که فرد شاغل را با تشویق، درک، توجه و نگاه مثبت و راهنمایی برای حل مشکل همراه می‌کند، این متغیر شامل رفتارها و نگرش‌هایی است که منعکس‌کننده علاقه خانواده به شغل فرد شاغل، تمایل به شنیدن، صحبت کردن و نصیحت کردن وی در مورد شغل او و اظهار عمومی نگرانی و توجه نسبت به مشاغل است، کمک ابزاری شامل آن دسته از رفتارها یا نگرش‌های اعضا خانواده است که متوجه تسهیل روزیروز اداره امور خانواده یا خانه می‌باشد، این متغیر دربرگیرنده رفتارها و نگرش‌هایی است که منعکس‌کننده تمایل خانواده به مشارکت در امور خانه، آسوده کردن فعالانه فرد شاغل از مسئولیت‌های غیرضروری در قبال سایر تعهدات و یا وظایف خانوادگی و تنظیم ساختار زندگی

مقیاس تعارض کار - خانواده، دارای ۱۷ گویه است که از این میان ۸ گویه، تعارض خانواده با کار و ۹ گویه، تعارض کار با خانواده را می‌سنجد. این مقیاس ترکیبی از گویه‌های منتخبی از چندین مقیاس ساخته شده و تعدادی گویه‌های محقق ساخته است که به آن اضافه شده است. مقیاس حمایت اجتماعی از خانواده دارای ۸ گویه است که ۵ گویه آن حمایت عاطفی و ۳ گویه آن حمایت ابزاری را می‌سنجد، این مقیاس بخش منتخبی از مقیاس حمایت اجتماعی اعضا خانواده از فرد شاغل است که توسط کینگ، ماتیمور و کینگ و آدامز در سال ۱۹۹۵، ساخته شده است. مقیاس حمایت اجتماعی از کار، دارای ۸ گویه است که ۵ گویه آن حمایت دریافت شده از سرپرست و ۳ گویه حمایت از همکاران را می‌سنجد، این مقیاس ترکیبی از بخش‌های منتخبی از مقیاس توماس و گانستر در سال ۱۹۹۴ و مقیاس حمایت اجتماعی در کار هاوس در سال ۱۹۸۶ است. مقیاس تعلق خانوادگی دارای ۸ گویه است که ۳ گویه آن، بعد تعلق والدینی، ۲ گویه، تعلق همسری و ۳ گویه تعلق خانوادگی را به‌طور کلی می‌سنجد، این

مقیاس بخش منتخبی از مقیاس یوگو و برت در سال ۱۹۸۵ است. مقیاس کنترل کار دارای ۱۰ سؤال است که در ۴ بعد، کنترل کار را مورد سنجش قرار می‌دهد، این مقیاس ترکیبی از دو مقیاس گانستر و دوایر در سال ۱۹۹۱ و جکسون و همکاران در سال ۱۹۹۵ است. مقیاس انتظارات نقش کاری و خانوادگی نیز به‌ترتیب دارای ۸ و ۹ سؤال است. بخش عمده سؤالات و شاخص‌های این دو مقیاس بر پایه مفاهیم و متغیرهای مورد تاکید مدل‌های تعارض کار - خانواده طرح شده است، هر چند که در تنظیم مقیاس انتظارات نقش کاری از مقیاس کوک و روسو در سال ۱۹۸۵ و در تنظیم مقیاس انتظارات نقش خانوادگی از مقیاس کوپلمن در سال ۱۹۸۳ و مقیاس کوپین و استاینز در سال ۱۹۷۹ نیز بهره گرفته شده است. پایایی هر یک از مقیاس‌های نهایی تحقیق طی دو مرحله (بررسی مقدماتی و نهایی) مورد آزمون قرار گرفت که ضرایب آلفای گزارش شده، در جدول ۱ نشان می‌دهد، مقیاس‌های مذکور دارای همسانی درونی قابل قبولی هستند.

جدول ۱ ضرایب آلفای مقیاس‌های تحقیق به تفکیک بررسی مقدماتی و نهایی

آماره‌ها	بررسی مقدماتی			بررسی نهایی	
	انحراف معیار	میانگین	آلفا	n	آلفا
حمایت اجتماعی از خانواده	۳/۶۷	۲۰/۸۲	۰/۸۵	۹۰	۰/۸۷
حمایت اجتماعی از کار	۳/۹۰	۱۸/۳۳	۰/۸۲	۸۷	۰/۹۱
تعلق خانوادگی	۳/۶۰	۱۷/۸۲	۰/۷۲	۹۱	۰/۶۵
کنترل کار	۵/۲۶	۲۱/۲۰	۰/۸۷	۸۶	۰/۸۹
انتظارات نقش خانوادگی	۴/۰۹	۱۵/۱۵	۰/۷۹	۸۲	۰/۶۵
انتظارات نقش کاری	۴/۵۳	۲۵/۹۵	۰/۷۹	۸۸	۰/۶۸
تعارض کار - خانواده	۱۱/۱۳	۴۸/۷۴	۰/۹۰	۹۱	۰/۸۹

جدول ۲ ماتریس ضرایب همبستگی متغیر تعارض کار - خانواده و ابعاد آن با انتظارات نقش خانوادگی و کاری

متغیرها	تعارض کار - خانواده	تعارض خانواده با کار	تعارض کار با خانواده	انتظارات نقش خانوادگی	انتظارات نقش کاری
تعارض کار - خانواده	۱				
تعارض خانواده با کار	۰/۸۷** n = ۶۴۸	۱			
تعارض کار با خانواده	۰/۹۲** n = ۶۴۸	۰/۶۲** n = ۶۴۸	۱		
انتظارات نقش خانوادگی	۰/۲۴** n = ۶۲۹	۰/۲۱** n = ۶۲۹	۰/۲۲** n = ۶۲۹	۱	
انتظارات نقش کاری	۰/۱۴** n = ۵۹۷	۰/۱۰** n = ۵۹۷	۰/۱۵** n = ۵۹۷	۰/۰۵ n = ۵۹۷	۱

\*\* p < ۰/۰۰۰۱



جدول ۳ ماتریس همبستگی درونی بین ابعاد مقیاس کنترل کار

متغیرها	کنترل کار	کنترل بر برنامه زمان بندی کار	کنترل روش کار	کنترل بر تنوع وظایف شغلی	کنترل بر محیط فیزیکی کار
کنترل کار	۱				
کنترل بر برنامه زمان بندی کار	۰/۹۱** n = ۶۰۶	۱			
کنترل روش کار	۰/۹۱** n = ۶۰۶	۰/۷۲** n = ۶۱۶	۱		
کنترل بر تنوع وظایف شغلی	۰/۵۷** n = ۶۰۶	۰/۴۱** n = ۶۳۰	۰/۴۲** n = ۶۱۹	۱	
کنترل بر محیط فیزیکی کار	۰/۶۸** n = ۶۰۶	۰/۵۴** n = ۶۳۰	۰/۵۳** n = ۶۲۰	۰/۳۸** n = ۶۳۲	۱

\*\*  $P < ۰/۰۰۰۱$ 

به منظور اعتباریابی چهار مقیاس تعارض کار - خانواده، حمایت اجتماعی از کار - خانواده و تعلق خانوادگی، از روش اعتبار سازه (Construct Validity) و تکنیک تحلیل عامل استفاده شد که در این جا به نتایج حاصل از آن اشاره می شود. این یافته ها روی هم رفته نشان می دهند که هر یک از مقیاس های مزبور در اندازه گیری متغیرهای مربوط از اعتبار کافی برخوردارند. آماره KMO محاسبه شده برای هر یک از متغیرهای مذکور به ترتیب برابر با ۰/۷۹، ۰/۷۸، ۰/۷۹، ۰/۷۹، ۰/۶۰، نشان می دهد که همبستگی بین گویه های هر یک از چهار مقیاس برای ایجاد یک تحلیل عامل مناسب هستند. در مورد مقیاس تعارض کار - خانواده، مقدار ویژه ۴ عامل بالاتر از ۱ است که در مجموع ۶۰/۷۴ درصد از کل تغییرات متغیر مذکور را تبیین می کنند، در مورد مقیاس حمایت اجتماعی از کار مقدار ویژه ۲ عامل بالاتر از ۱ است که در مجموع ۶۰/۹۵ درصد از کل تغییرات متغیر مذکور را تبیین می کنند، در مورد مقیاس حمایت اجتماعی از خانواده نیز مقدار ویژه ۲ عامل بالاتر از ۱ است که در مجموع ۵۵/۷۴ درصد از کل تغییرات متغیر مذکور را تبیین می کنند و در مورد مقیاس تعلق خانوادگی نیز صرفاً ۳ عامل، مقادیر ویژه بالاتر از ۱ دارند که در مجموع ۶۵/۹۵ درصد از تغییرات متغیر مذکور را تبیین می کنند. مطابقت عوامل استخراج شده در مورد هر مقیاس با شاخص ها و ابعاد پیش بینی شده برای سنجش متغیر مربوط به آن، نشانگر اعتبار مقیاس های مزبور است.

برای سنجش اعتبار دو مقیاس انتظارات نقش کاری و خانوادگی مطابق با رهیافت اعتبار سازه و پس از آنکه از اعتبار نسبی مقیاس تعارض کار - خانواده مطمئن شدیم، میزان همبستگی هر یک از دو مقیاس مذکور را با تعارض و هر یک از ابعاد آن محاسبه کردیم، همان طور که ماتریس همبستگی متغیرهای مورد بحث منعکس شده در جدول ۲ نشان می دهد، میزان و جهت همبستگی های دو به دوی هر یک از دو متغیر، با انتظار ناشی از نظریه نقش و به ویژه رویکرد کمیایی، همخوانی دارد. بنابراین با توجه به ارتباط تنوریک دو مفهوم انتظارات نقش کاری و خانوادگی با مفهوم تعارض کار - خانواده می توان همبستگی این دو متغیر را با متغیر تعارض، دلیلی بر اعتبار مقیاس های سنجش آنها دانست. اعتبار سازی مقیاس کنترل کار نیز متکی بر نوعی اعتبار سازه است که اعتبار همگرا (Convergent Validity) نامیده می شود اعتبار همگرا از طریق همبستگی های نسبتاً شدید بین اندازه های مربوط به سنجش یک سازه مشخص می شود [۳۲]. شواهد مربوط به این نوع اعتبار برای سنجش کنترل کار از طریق محاسبه همبستگی درونی بین نمره های هر یک از ابعاد با زیر مقیاس های متغیر مذکور به دست آمده است، در جدول ۳ ماتریس ضرایب همبستگی ابعاد چهارگانه مقیاس کنترل کار ارائه شده است، همان طور که نتایج این جدول نشان می دهد همبستگی هر چهار بعد با یکدیگر معنادار و در حد قابل قبولی است، بنابراین می توان نتیجه گرفت بین ابعاد

چهارگانه مقیاس کنترل کار، هماهنگی لازم وجود دارد و زیر مقیاس‌های آن از نوعی اعتبار همگرا، برخوردارند. با توجه به پیمایشی بودن روش این تحقیق و در نظر گرفتن فرد به عنوان واحد تحلیل آن، روش جمع‌آوری اطلاعات، مبتنی بر نمونه‌گیری و مراجعه میدانی به نمونه‌های انتخاب شده و انجام مصاحبه‌های حضوری با آن‌ها بوده است، ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه بوده است که در بخش پیش به، ساختار و تعداد و موضوع سؤالات آن اشاره شده است اجرای پرسشنامه‌های بررسی مقدماتی و استخراج اطلاعات آن به‌طور کلی توسط شخص محقق به انجام رسید اما اجرای پرسشنامه‌های بررسی نهایی تحقیق با همکاری یکی از مراکز تحقیقاتی که در این زمینه دارای تجارب و صلاحیت کافی بود انجام شد، در این زمینه محقق از همکاری ۲۲ پرسشگر و ۴ کد گذار و پانچ‌یست بهره گرفت، پرسشنامه‌های نهایی در فاصله زمانی ۳ هفته توزیع و جمع‌آوری شد. با توجه به موضوع تحقیق، جامعه آماری تحقیق، شامل مجموعه خانوارهای دارای زن و شوهر شاغل دارای فرزند ساکن در شهر تهران است. هر یک از زوجین فوق به منزله واحد جامعه آماری محسوب می‌شود. روش نمونه‌گیری تحقیق با توجه به ویژگی‌های جامعه آماری به صورت طبقه‌بندی چند مرحله‌ای متناسب با حجم جمعیتی هر یک از طبقات است، بدین ترتیب هر یک از مناطق ۲۲ گانه شهر تهران به عنوان یک طبقه آماری در نظر گرفته شد که از بین بلوک‌های ساختمانی در هر منطقه، تعداد بلوک ساختمانی متناسب با حجم بلوک‌های موجود

انتخاب شد، سپس از طریق برآورد میزان خانواده‌هایی که زن و شوهر شاغلند یا در هر یک از مناطق مسکونی ۲۲ گانه، تعدادی نمونه برآورد گردید، که با توزیع خانواده‌های فوق در بین کلیه مناطق و متناسب حجم جمعیتی هر یک از مناطق، شیوه نمونه‌گیری به صورت طبقه‌بندی چند مرحله‌ای از بین واحدهای جامعه آماری عملی گردید. در مورد چارچوب نمونه‌گیری نیز شایان ذکر است که چون تاکنون اطلاعاتی درباره تعداد و توزیع جغرافیایی خانواده‌های با زن و شوهر شاغل در شهر تهران تنظیم نشده است به این دلیل چارچوب نمونه‌گیری این پژوهش با بهره‌گیری از داده‌های آماری خانواده‌های نمونه موجود براساس ۱۶ طرح نظرسنجی مستقل از مناطق ۲۲ گانه شهر تهران که پیش از این توسط مرکز تحقیقاتی یاد شده انجام و سوابق آن موجود بود، تنظیم شده است. به منظور برآورد حجم نمونه از بین  $(N^2=2054)$  واحدهای جامعه آماری برآورد شده (زوجین شاغل) تعدادی نمونه  $(n^2)$  با احتساب ۹۵ درصد ضریب اطمینان  $(Z=1/96)$  و مقدار عددی ضریب اشتباه در برآورد نمونه با توجه به امکانات بودجه‌ای و زمانی تحقیق برابر با  $(E=0/32)$  در نظر گرفته شد.  $s^2$  یا میزان پراکندگی متغیر اصلی تحقیق معادل با مقدار ماکزیمم آن یعنی  $(S^2=0/25)$  اختیار گردید که مناسب برای کلیه متغیرها با دقت بیش‌تر می‌باشد. بنابراین با استفاده از فرمول و جایگزینی مقادیر معلوم شده حجم جامعه نمونه برابر با ۶۴۴ نفر برآورد شده است.

جدول ۴ انحراف معیار و میانگین متغیرهای تحقیق و آزمون تفاوت معناداری میانگین آن‌ها در دو گروه زنان و مردان

متغیرها	n	انحراف معیار			میانگین			آزمون F	
		کل	مردها	زنها	کل	مردها	زنها	مقدار F	سطح معناداری
انتظارات نقش خانوادگی	۶۴۶	۴/۰۶	۴/۱۷	۳/۹۲	۲۳/۷۸	۲۳/۴۰	۲۴/۱۷	۵/۸۶	۰/۰۱
انتظارات نقش کاری	۶۰۱	۴/۵۳	۴/۳۸	۴/۲۷	۲۵/۹۵	۲۷/۳۵	۲۴/۵۹	۶۱/۲۰	۰/۰۰۰
کنترل کار	۶۰۶	۸/۵۲	۸/۸۸	۷/۹۳	۲۹/۷۹	۳۱/۲۷	۲۸/۷۹	۱۸/۱۳۲	۰/۰۰۰
تعلق خانوادگی	۶۲۲	۴/۲۶	۴/۰۴	۴/۴۶	۲۵/۷۵	۲۵/۸۰	۲۵/۷۰	۰/۰۸	۰/۷۷
حمایت اجتماعی از خانواده	۶۳۰	۵/۰۲	۵/۳۵	۴/۵۷	۳۰/۵۳	۲۹/۸۷	۳۱/۲۰	۱۱/۲۱	۰/۰۰۱
حمایت اجتماعی از کار	۶۱۴	۵/۳۲	۶	۴/۴۷	۲۶/۸۷	۲۷/۵۹	۲۶/۱۹	۱۰/۶۶	۰/۰۰۱
تعارض کار-خانواده	۶۵۰	۷/۰۹	۷/۱۲	۷/۰۶	۵۵/۸۷	۵۵/۷۱	۵۶/۰۴	۰/۵۵	۰/۳۴
تعارض کار با خانواده	۶۵۰	۳/۷۳	۳/۸۸	۳/۲۲	۲۵/۷۷	۲۶/۸۸	۲۴/۶۶	۶۳/۰۶	۰/۰۰۰
تعارض خانواده با کار	۶۵۰	۵/۵۱	۵/۲۵	۵/۴۷	۳۰/۱۰	۲۸/۸۲	۳۱/۳۷	۳۶/۷۵	۰/۰۰۰

## نتایج

همان‌طور که جدول ۴ نشان می‌دهد بجز سه متغیر انتظارات نقش خانوادگی، انتظارات نقش کاری و کنترل کار به ترتیب با میانگین‌های ۲۳/۷۸، ۲۵/۹۵ و ۲۹/۷۹ که در مقایسه با میانگین‌های نظری مقیاس از حد متوسط کم‌ترند، باقی میانگین‌های دیگر متغیرها از حد متوسط بیش‌ترند. لازم ذکر است که با توجه به دامنه تغییر احتمالی نمرات هر یک از متغیرهای تحقیق که برای انتظارات نقش کاری، و تعارض خانواده با کار هر یک بین ۹ تا ۴۵، و برای مرحله انتظارات نقش خانوادگی، حمایت اجتماعی از خانواده، حمایت اجتماعی از کار، تعلق خانوادگی، و تعارض کار با خانواده، هر یک بین ۸ تا ۴۰، و برای کنترل کار بین ۱۰ تا ۵۰ و تعارض کار - خانواده بین ۱۷ تا ۸۵ است، این امر مبین نکات قابل تأملی بدین‌شرح است: نخست آن‌که میزان تعارض کار - خانواده تجربه شده و هر یک از ابعاد آن در نمونه تحقیق، هر چند شدید نیست از حد متوسط بیش‌تر است.

بدین‌اعتبار معلوم می‌شود که زنان و مردانی که هر دو نقش شغلی و خانوادگی را به موازات، هم ایفا می‌کنند تا حدی دچار تعارض و فشار شده‌اند. چنانچه میانگین تعارض و هر یک از ابعاد آن به ترتیب با ۲۵/۷۷، ۵۵/۷۸، ۳۰/۱۰، در مقایسه با میانگین‌های نظری مقیاس به ترتیب با ۵۳، ۲۴ و ۲۷ این امر را تأیید می‌کنند. در عین حال افراد، به ترتیب بیش‌تر اضافه بار نقش، تعارض فشار و تعارض زمانی را تجربه می‌کنند، در هر یک از دو بعد تعارض کار - خانواده، تعارض زمانی بیش‌تر در نتیجه اشتغال ذهنی به نقش و کم‌تر در نتیجه دشواری دسترسی فیزیکی به نقش، پدید می‌آید و تعارض فشار نیز، بیش‌تر جنبه روانی و کم‌تر جنبه فیزیکی دارد نکته دیگر این است که هرگاه نسبت

افرادی که هر یک از دو بعد تعارض را تا حد زیادی تجربه کرده‌اند با هم مقایسه کنیم در می‌یابیم که صرف‌نظر از جنس، افراد غالباً تعارض خانواده با کار را تا حدی بیش‌تر از تعارض کار با خانواده تجربه می‌کنند. موضوع قابل ذکر دیگر مربوط به تفاوت‌های جنسیتی در توزیع متغیرهای مورد بررسی است به‌طوری که به استثنای دو متغیر تعلق خانوادگی و تعارض کار - خانواده، در سایر متغیرها این تفاوت کاملاً بارز و به لحاظ آماری معنادار است. بدین‌ترتیب که میانگین انتظارات نقش خانوادگی، حمایت اجتماعی از خانواده و تعارض خانواده با کار در زنان بیش‌تر است و میانگین انتظارات نقش کاری، کنترل کار، حمایت اجتماعی از کار و تعارض کار با خانواده در مردان بیش‌تر است. به تعبیر دیگر مردان بیش‌تر تعارض را از کار به خانواده و زنان تعارض را از خانواده به کار تجربه می‌کنند در عین حال مردان نسبت به عوامل کاری مؤثر بر تعارض حساس‌تر و زنان نسبت به عوامل خانوادگی آن حساسیت بیش‌تری دارند، با این قید که در بعد عاطفی حمایت از خانواده و بعد حمایت از همکاران بین زنان و مردان تفاوتی وجود ندارد و تفاوت‌های مشاهده شده در توزیع این متغیر، مربوط به دو بعد دیگر یعنی حمایت ابزاری از خانواده و حمایت از سرپرست در کار است. با مقایسه میانگین تعارض کار - خانواده و هر یک از ابعاد آن در دو گروه زنان و مردان، سه فرضیه تحقیق مورد آزمون قرار گرفت و از این میان دو فرضیه (مربوط به جهت تعارض) تأیید و یک فرضیه (مربوط به شدت تعارض) رد شد. به‌منظور آزمون سایر فرضیه‌های تحقیق و تبیین تعارض، رگرسیون تعارض کار - خانواده و هر یک از ابعاد آن بر متغیرهای مستقل تحقیق، محاسبه شد که نتایج آن در جدول‌های ۵ و ۶ آمده است.

جدول ۵ ضریب تعیین تعارض کار - خانواده و هر یک از ابعاد آن و مجموع و میانگین مجزورات رگرسیون و باقیمانده آن‌ها

متغیر	آماره‌ها	R <sup>2</sup> تصحیح شده	رگرسیون					باقیمانده		کل	
			مجموع مجزورات SS	درجه آزادی d.f	میانگین مجزورات MS	مقدار F	سطح معناداری	مجموع مجزورات SS	درجه آزادی d.f	مجموع مجزورات SS	درجه آزادی d.f
تعارض کار - خانواده مردان	۰/۱۷۶	۰/۱۷۶	۶۳۰۶/۴۴۶	۵	۱۲۶۱/۲۸۹	۱۲/۳۳۰	۰/۰۰۰۱	۲۶۹۵/۷۰۴	۲۶۰	۲۶۹۵/۷۰۴	۲۶۰
تعارض کار - خانواده زنان	۰/۱۷۹	۰/۱۷۹	۶۳۹۶/۵۸۸	۴	۱۵۹۹/۱۴۷	۱۵/۸۶۷	۰/۰۰۰۱	۲۷۱۱/۷۰۸	۲۶۹	۳۳۵۰۸/۲۹۶	۲۷۳
تعارض کار با خانواده	۰/۱۷۴	۰/۱۷۴	۴۶۸۷/۴۹۵	۶	۷۸۱/۲۴۹	۱۹/۹۶۲	۰/۰۰۰۱	۲۰۹۳۷/۷۶۷	۵۳۵	۲۵۶۲۵/۲۶۲	۵۴۱
تعارض خانواده با کار	۰/۱۲۸	۰/۱۲۸	۲۲۲۳/۴۲۱	۳	۷۴۱/۱۴۰	۲۷/۵۶۲	۰/۰۰۰۱	۱۴۴۶۶/۹۱۳	۵۲۸	۱۶۶۹۰/۳۳۴	۵۴۱

جدول ۶ ضرایب رگرسیون خام و استاندارد شده هریک از متغیرهای مستقل تحقیق در چهار معادله رگرسیون تعارض کار - خانواده

متغیر	تعارض کار - خانواده مردان			تعارض کار - خانواده زنان			تعارض کار با خانواده			تعارض خانواده با کار		
	Sig	Beta	B	Sig	Beta	B	Sig	Beta	B	Sig	Beta	B
مقدار ثابت a	۰/۰۰۰۱	-	۵۸/۷۵۴	۰/۰۰۰۱	-	۳۱/۰۵۱	۰/۰۰۰۱	-	۳۱/۰۵۱	۰/۰۰۰۱	-	۳۱/۰۵۳
انتظارات نقش خانوادگی	۰/۱۸۹	۰/۱۴۹	۰/۱۸۹	۰/۱۸۴	۰/۲۳۶	۰/۱۸۸	۰/۱۴۹	۰/۱۱۲	۰/۱۷۵	۰/۰۰۰۱	۰/۱۷۵	۰/۱۱۲
انتظارات نقش کاری	۰/۲۲۵	۰/۱۷۹	۰/۲۲۵	۰/۰۰۵	-	۰/۰۷۹	۰/۱۰۲	-	۰/۰۷۹	۰/۰۵۱	۰/۰۷۹	-
حمایت اجتماعی از خانوادگی	-۰/۳۵۳	-۰/۱۴۶	-۰/۳۵۳	-۰/۲۳۸	-۰/۴۳۸	-۰/۲۶۱	-۰/۱۱۷	-۰/۱۷۴	-۰/۱۵۶	۰/۰۰۰۱	-۰/۱۵۶	-۰/۱۷۴
حمایت اجتماعی از کار	-۰/۲۶۲	-۰/۱۷۷	-۰/۲۶۲	-۰/۱۲۹	-۰/۲۷	-۰/۱۸۲	-۰/۱۷۸	-۰/۱۷۸	-۰/۲۱۸	۰/۰۰۰۱	-۰/۲۱۸	-۰/۱۷۸
کنترل کار	-۰/۲۱۲	-۰/۱۷۰	-۰/۲۱۲	-۰/۱۲۶	-۰/۱۷۲	-۰/۱۶۲	-۰/۲۰۴	-	-۰/۰۷۸	۰/۰۷۴	-۰/۰۷۸	-
تعلق خانوادگی	-	۰/۱۶	-	۰/۷۹۲	-	۰/۸۳۴	۰/۱۵۷	-	۰/۰۶۶	۰/۱۰۹	-۰/۰۶۶	-

همان‌طور که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد، تعارض کار - خانواده بر مردان بجز تعلق خانوادگی، از سایر متغیرها نیز تاثیر می‌پذیرد و هر سه تغییر کاری تاثیر بیش‌تری در مقایسه با دو متغیر خانوادگی بر تعارض دارند، بدین‌اعتبار مهم‌ترین متغیرهای تاثیرگذار بر تعارض مردان عبارتند از: انتظارات نقش کاری، حمایت اجتماعی از کار، کنترل کار، انتظارات نقش خانوادگی و حمایت اجتماعی از خانواده. تعارض کار - خانواده بر زنان نیز بجز دو متغیر تعلق خانوادگی و انتظارات نقش کاری از سایر متغیرها تاثیر می‌گیرد و هر دو متغیر خانوادگی تاثیر بیش‌تری در مقایسه با دو متغیر کاری بر تعارض دارند. این نتایج، فرضیه‌های مربوط به اثر تعدیل‌کننده جنسیت در رابطه عوامل کاری و خانوادگی با تعارض کار - خانواده را به استثنای متغیر تعلق خانوادگی، که اصولاً فاقد رابطه معنادار با تعارض است، تأیید می‌کنند. حال اگر هر یک از ابعاد تعارض را به‌طور جداگانه و مستقل از هم مورد بررسی قرار دهیم نتایج قدری متفاوتست بدین‌ترتیب که تعارض کار با خانواده از هر شش متغیر کاری و خانوادگی تاثیر می‌پذیرد، در این میان دو متغیر کنترل کار و حمایت اجتماعی از کار بیش‌ترین تاثیر را بر این بعد از تعارض دارند، سایر متغیرهای تاثیرگذار به‌ترتیب عبارتند از: انتظارات نقش خانوادگی، حمایت اجتماعی از خانواده، انتظارات نقش کاری و تعلق خانوادگی، در این بعد از تعارض اثر تعدیل‌کننده جنسیت کاملاً مشهود است، در حالی‌که هر سه متغیر کاری بر تعارض مردان مؤثرند، هیچ یک از متغیرهای خانوادگی بر تعارض آن‌ها تاثیر ندارند، بیش‌ترین میزان تاثیر را نیز

به‌ترتیب، حمایت اجتماعی از کار، کنترل کار و انتظارات نقش کاری دارند، در این بعد از تعارض نیز صرفاً و به‌ترتیب سه متغیر حمایت اجتماعی از خانواده، انتظارات نقش خانوادگی و کنترل کار بر تعارض تجربه شده زنان تاثیر دارند. در بعد تعارض خانواده با کار نیز صرفاً حمایت اجتماعی از کار که بیش‌ترین تاثیر را دارد و سپس انتظارات نقش خانوادگی و حمایت اجتماعی از خانواده مؤثرند و سایر متغیرها فاقد رابطه معنادار هستند، بر تعارض خانواده با کار بر مردان فقط دو متغیر کاری و دو متغیر خانوادگی تاثیر دارند که به‌ترتیب عبارتند از انتظارات نقش خانوادگی و کاری، حمایت اجتماعی از کار و حمایت اجتماعی از خانواده و بر تعارض تجربه شده زنان نیز فقط دو متغیر خانوادگی و یک متغیر کاری اثرگذارند که به‌ترتیب عبارتند از: حمایت اجتماعی از خانواده، حمایت اجتماعی از کار و انتظارات نقش خانوادگی. این نتایج روی هم رفته فرضیه‌های مربوط به رابطه بین عوامل کاری با تعارض کار با خانواده و رابطه عوامل خانوادگی با تعارض خانواده با کار را به استثنای فرضیه مربوط به اثر متغیر تعلق خانوادگی بر این بعد از تعارض، تأیید می‌کنند.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل، از یک‌طرف مدل تحلیلی تحقیق و اصولی را که بر آن مبتنی است، تأیید می‌کند. این اصول عبارتند از: دوسویه بودن ماهیت تعارض، تاثیر عوامل کاری بر تعارض کار با خانواده و تاثیر عوامل خانوادگی بر تعارض خانواده با کار و نقش

تعديل‌کننده جنسيت بر جهت و عوامل مؤثر بر تعارض تجربه شده و از سوى ديگر مهم‌ترين متغيرهاى مؤثر بر تعارض و هر يك از ابعاد آن را به تفكيك براى زنان و مردان مشخص مى‌كند. يافته‌ها، نشان مى‌دهند در حالى كه انتظارات نقش كاري با تعارض كار - خانواده و هيچ‌يك از ابعاد آن در بين زنان رابطه‌اي ندارد، بيش‌ترين تأثير را بر تعارض كار - خانواده بر مردان داشته است و در مورد هر يك از ابعاد تعارض، جزء متغيرهاى تأثيرگذار است، بنا بر اين اصولاً نمى‌بايست براى کاهش يا رفع تعارض كلي و يا هر يك از ابعاد آن در بين زنان به اين عامل توجه نمود. حال آن‌كه براى کاهش تعارض كار - خانواده مردان، بيش‌ترين تأكيد بايد بر اين متغير باشد. در مورد انتظارات نقش خانوادگي، نتايج قدرى پيچيده‌تر است كه قضاوت و نتيجه‌گيري را كمى مشكل مى‌كند، اين متغير با اين‌كه با تعارض كار با خانواده مردان رابطه ندارد، بيش‌ترين تأثير را بر تعارض خانواده با كار مردان مى‌گذارد، حال آن‌كه بر اين بعد از تعارض در ميان زنان كم‌ترين اثر را دارد، در عوض بر تعارض كلسى و تعارض كار با خانواده زنان پس از متغير حمايت اجتماعى از خانواده بيش‌ترين تأثير را دارد، بدین ترتيب به نظر مى‌رسد کاهش سطح انتظارات نقش خانوادگي براى زنان و مردان دو تأثير متفاوت در تعارض تجربه شده آنان در پي داشته باشد. آن‌گونه كه در بين مردان به کاهش تعارض خانواده با كار و در بين زنان به کاهش تعارض كار با خانواده، كمك بيش‌تري كند. براى تعارض كار - خانواده زنان و هر يك از دو بعد آن عاملی كه بيش‌ترين تأثير را بر کاهش تعارض مى‌گذارد، عامل حمايت اجتماعى از خانواده است. اين متغير نه فقط بر تعارض كلي مردان و تعارض خانواده با كار آنها كم‌ترين تأثير را دارد بلكه اصولاً با تعارض كار با خانواده آنها رابطه معنادارى ندارد. اين امر بدان معنى است كه براى کاهش تعارض زنان، اساساً بايد بر حمايت اجتماعى از خانواده تأكيد كرد در حالى كه براى کاهش تعارض مردان مى‌بايست به اين عامل توجه كم‌تري داشت. در عوض بر تعارض كار با

خانواده مردان بيش‌ترين متغير تأثيرگذار حمايت اجتماعى از كار است، اين متغير بر بعد ديگر تعارض مردان و نيز تعارض كار - خانواده آنان، به ترتيب پس از انتظارات نقش خانوادگي و كاري، بيش‌ترين تأثير را دارد. كنترل كار با تعارض خانواده با كار مردان و زنان، هيچ‌يك رابطه معنادارى ندارد. اما هم بر تعارض كلي و هم بعد ديگر تعارض در هر گروه، تأثيرگذار است، با اين تفاوت كه در گروه زنان اين متغير كم‌ترين تأثير را دارد اما در بين مردان و در رابطه با تعارض كار با خانواده، پس از متغير حمايت اجتماعى از كار و در تعارض كلي پس از انتظارات كاري و حمايت اجتماعى از كار، بيش‌ترين تأثير را دارد. از آنجا كه تعلق خانوادگي نه با تعارض كار - خانواده و نه ابعاد آن در هيچ‌يك از دو گروه زنان و مردان، رابطه معنادارى ندارد، بنا بر اين مى‌توان از استناد به اين عامل براى کاهش تعارض صرف‌نظر كرد. با توجه به آنچه ذكر شد مى‌توان چنين نتيجه‌گيري كرد كه تعارض كار - خانواده زنان و هر يك از ابعاد آن، بيش‌تر از عوامل خانوادگي و كم‌تر از عوامل كاري تأثير مى‌گيرد. بدین ترتيب براى رفع يا کاهش تعارض زنان مى‌بايست بيش‌تر بر عوامل خانوادگي و كم‌تر به عوامل كاري تمرکز داشت، براى مردان مى‌توان درباره تعارض كلي و نيز تعارض كار با خانواده آنان نيز چنين اصلى را پذيرفت و قيد كرد كه تعارض خانواده با كار مردان از انتظارات نقش خانوادگي آنها بيش‌ترين تأثير را مى‌پذيرد، بنا بر اين براى رفع يا کاهش تعارض كار - خانواده مردان مى‌بايست بيش‌تر بر عوامل كاري و كم‌تر بر عوامل خانوادگي و در ارتباط با تعارض كار با خانواده آنها صرفاً بر عوامل كاري و در ارتباط با تعارض خانواده با كار بيش‌تر بر انتظارات نقش خانوادگي تأكيد داشت. در بين زنان، بيش‌ترين متغير تأثيرگذار حمايت اجتماعى از خانواده است در حالى كه اساساً انتظارات نقش كاري بر تعارض تجربه شده آنان، نه به‌طور كلي و نه بر هيچ‌يك از ابعاد، آن تأثيرى ندارد.

## منابع

- of spillover, The Journal of Applied Behavioral Science, arlington, Mar p.26.
14. Bielby, T. and Denise. D. Bielby (1989), family ties; balancing commitments to work and family in dual earner households American Sociological Review Vol.54, October, pp.776-779.
15. Gutek Barbera A. and Sabrina Searle, Lilian Klepa, (1991) Rational Versus Gender Role Explanations for work family conflict, Journal of Applied Psychology, Vol.76, No.4, p.561.
16. Frone Micheal R. Ibid. pp.723-724.
17. Frone Micheal R., Ibid. pp.723-725.
18. Duxbury, Linda, Elizabeth, Ibid, P 64.
19. Greenhaus Jefry H. and Nicholas J, Bentell (1985), sources of conflict between work and family roles, Academy of Management Reviw , Vol 10, No.1, p.77.
20. Greenhaus Jefry H. P 76.
21. Krcmeyer Caterine, Ibid. pp.60-61.
22. Greenhaus Jefry H. , Ibid. pp.82-86.
23. Duxbury, Linda ,Elizabeth, Ibid, P 62.
24. Warren Jennefer. A. and Phyllis J. Jhonson (1995) the impact of workplace support on work - family role strain family Relations, Vol.44, No. 4pr, p.164.
25. Thomas Linda Thiede and Daniel c. Ganster (1995) impact of family - supportive work variables on work-family Psychology. Vol.80, No.1, p.412.
26. King. Linda. a and laura a. k Mattimore and Daniel W.King and Gary a. Adams (1995), Family Support Inventory for Workers: A new measure of perceived social support from family members, Journal of Organization Behavior, Vol.16, p.237.
27. Smith, S, Schmider (1996), The measurement of Job control, Journal of Organization Behavior, Vol.18, p.226.
28. Jackson, Paul R and Toby D. Wall and Sean Mullarrkey (1996), further evidence on some new measures of Job control, cognitive demand and production Responsibility, Journal of Organization Behavior, Vol.16, p.431.
29. Smith, S, Schmider, Ibid. p.227.
30. Higgins Christopher, Ibid. p.162.
31. Higgins Christopher, Ibid. p.163.
۳۲. ثرنسدایک، رابرت، ال، (۱۳۶۹)، روان‌سنجی کاربردی ترجمه حیدر علی هومن، چاپ اول تهران انتشارات دانشگاه تهران، صص ۲۵۲-۲۴۷.
۱. سگالن، مارتین، (۱۳۷۰)، جامعه‌شناسی تاریخی خانواده، ترجمه حمید الیاسی، چاپ اول، تهران، نشر مرکز، ص ۲۵۵.
۲. جلیبی، مسعود، (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم، چاپ اول، تهران، نشرنی، ص ۱۱۲.
3. Adams Gary and Lynda A. King, (1996) Relationships of Job and family social support, and work amily conflict with Job and life satisfaction , Journal of Applied Psychology Vol.81, No 4, p.411.
4. Duxbury, Linda Elizabeth; Higgins, Ch.A. (1991), gender differences in work-family conflict, Journal of Applied Psychology, Vol.76, No.1, p.60.
5. Duxbury, Linda, Elizabeth, Ibid, p.411.
6. Duxbury, Linda, Elizabeth, Ibid, p.60.
۷. روش‌یلاو، آن ماری و اسپنله، (۱۳۷۲)، مفهوم نقش در روان‌شناسی اجتماعی، مطالعات تاریخی - انتقادی ترجمه ابوالحسن سروقد مقدم، چاپ اول، تهران، آستان قدس رضوی، ص ۳۷۹.
8. Frone Micheal R., Marcia Russell and M. Lynne Cooper (1992), Antecedents and outcomes of the work-family interface , Journal of Applied Psychology , Vol.77, No.1, p.65.
9. Duxbury, Linda, Elizabeth, Ibid , pp.2-64.
10. Higgins Christopher, Linda Duxbury and Cathrine Lee (1994), Impact of life-cycle stage and gender on the ability to balance work and Family responsibilities, Family Relations Vol.43, No.2, p.145.
11. Krcmeyer, Caterine and Cohen Aron (1999) Different Strategies for managing the work-non-work interface: test for unique pathways to work outcomes, Work and Stress, Vol 13, No 1 PP 60-61.
12. Parasuarman, Sarjo, Greenhaus, Jeffrey H. Granarose, Chearlynn Skromme (1992), A Proposed Model of social support provided by two - earner couples, Human Relations, New York, Dec. p.340.
13. Leiter, Micheal, P. Drup Marie Josette (1996), Work, home and in-between: A long itudinal Study

.....