

## بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده مادران شاغل بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی آنها

مرجان فیاضی

دکترای رفتار سازمانی و منابع انسانی از دانشگاه علامه طباطبائی

نازلی ساروی\*

کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی از دانشگاه تهران

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر تعارض کار - خانواده بر برخی نگرش‌های شغلی شامل بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی با محوریت مادران شاغل بود و در این بین نقش متغیرهای تعدیل‌گر همچون حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه درونی را نیز مد نظر قرار داده است. جامعه آماری این پژوهش را مادران شاغل در بخش اداری دانشگاه تهران تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری به شیوه طبقه‌بندی بود و سپس نمونه‌گیری احتمالی در هر طبقه انجام شده است. بر این اساس، ۱۸۲ نفر از آنها برای پاسخ به پرسشنامه‌ها انتخاب شده‌اند. برای بررسی تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی کارکنان با تعدیلگری حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه درونی از روش معادلات ساختاری و رگرسیون چند متغیره و نرم‌افزارهای LISEREL و SPSS استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داده است که میان تعارض کار - خانواده و بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی به ترتیب رابطه منفی و مثبت وجود دارد و انگیزه کاری درونی و حمایت سازمانی ادراک شده نیز رابطه میان این متغیرها را تعدیل می‌کند.

### واژگان کلیدی

مادران شاغل؛ تعارض کار-خانواده؛ بهزیستی روانی؛ فرسودگی عاطفی

\* نویسنده مسئول

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۴/۱۱

تاریخ تصویب: ۱۳۹۵/۱۲/۲۳

## مقدمه و بیان مسأله

در طی نیمه دوم قرن بیستم؛ تغییرات توجه‌برانگیزی در جمعیت‌شناسی نیروی کار در دنیا به وجود آمده است. نسبت کارکنان زن به دلیل رشد روزافزون نیاز جامعه به نیروی انسانی و همین‌طور نیاز اقتصادی خانواده‌ها، افزایش سطح سواد زنان، تمایل به استقلال‌طلبی و... افزایش پیدا کرده است؛ لیکن همراه با این دگرگونی‌ها، نگرش سنتی و کلیشه‌ای غالب در ارتباط با نقش زنان تغییر نیافته و اشتغال زنان را با مشکلاتی چند مواجه کرده است. انجام وظایف نهادینه شده‌ای همچون وظیفه مادری، همواره بر دوش زنان سنگینی می‌کند، به گونه‌ای که حتی با فاصله گرفتن زن از خانه، نگرانی انجام‌دادن این وظایف او را رها نمی‌کند. از آنجاییکه زنان در همه دنیا به عنوان افرادی که نقش مهم‌تر و اولیه را در پرورش، مراقبت و تربیت فرزندان دارند، تغییرات اجتماعی و اقتصادی جوامع، مشکلات تازه‌ای را برای زنان و سازمان‌ها به واسطه ترکیب نقش کارمند و مادر ایجاد کرده است (جاترانا، ۲۰۰۷). مادر کسی است که وظیفه مراقبت و بزرگ کردن فرزند یا فرزندان را بر عهده دارد، لیکن این فرایند زمانی که زن تصمیم به کار خارج از خانه می‌گیرد، قدری متفاوت خواهد بود. یک «مادر شاغل»؛ به طور خاص به زنی اطلاق می‌شود که فرصت و همچنین توانایی آن را دارد که بتواند میان نقش اجتماعی و نقش خانوادگی خود تعادل برقرار کرده و همزمان با ایفای نقش مادر برای فرزندانش، به اشتغال در جامعه هم مشغول باشد و بدین وسیله خود را کامل کند. بنابراین، مادران شاغل زنانی هستند که توانایی ترکیب کردن مسیر شغلی خود و مسئولیت فرزندداری را دارند (پودوال و پودوال، ۲۰۰۹).

اشتغال زنان به عنوان یک حق؛ و نه یک تکلیف علاوه بر پیامدها و مزایای مثبت همانند مشارکت در حوزه اجتماعی - اقتصادی، کمک به درآمد و رفاه خانواده، افزایش توان مدیریتی زنان و... دارای پیامدهای منفی نیز هست. از جمله این پیامدها می‌توان به تضاد کار - خانواده اشاره کرد. تضاد کار - خانواده که در دو دهه گذشته به صورت برجسته‌ای مطرح شده است، زمانی اتفاق می‌افتد که نقش، زمان و رفتار در حیطه کاری در رقابت یا تداخل با مسئولیت‌ها و

- 
1. Jatrana
  2. Poduval & Pouduval



وظایف در حیطه خانواده است (بالتس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). بنابراین، تداخل مسائل کاری زنان با فشارها و الزاماتی که نقش مادر بودن بر فرد تحمیل می‌کند، منبع تضاد در مادران شاغل است؛ در واقع مادران شاغل از یک سو با انتظارات، فشارها و الزامات محل کار و از سوی دیگر با انتظارات، الزامات و فشارهای نقش مادر بودن مواجه هستند. تحقیقات در خصوص خروج زنان از مشاغلشان نشان می‌دهد که زنان همواره در انتخاب کار راه و خانواده دچار تردید می‌شوند. مسأله برای مادران شاغل این است که آن‌ها واقعاً چه کسی هستند و آیا آن‌ها در مسیر شغلی و حرفه‌ای خود موفق‌تر و خوشحال‌ترند یا در کنار خانواده و به اصطلاح مادر تمام وقت بودن (کانجی و کاهوس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). نتایج تحقیقات نشان داده است که تضاد کار - خانواده یک تجربه شایع و مشترک در میان مادران شاغل است (کریستینا و اوباغ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). همچنین بر اساس پاره‌ای تحقیقات، مادران شاغل، سطوح بالاتری از تضاد کار - خانواده را نسبت به پدران تجربه می‌کنند (داکسبری و هیگین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳، فران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳، وارتانو بلیرلوی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶). همچنین زنان حتی وقتی شاغل هستند نیز نسبت به مردان وقت بیشتری برای مراقبت از فرزندان و فعالیت‌های خانوادگی صرف می‌کنند (کلینز<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷، گرینستین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۰، جانسون و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۰۱). نتایج پژوهش پاتل<sup>۱۰</sup> و همکاران (۲۰۰۶) نیز نشان داد که زنان متأهل و دارای فرزند نسبت به زنان مجرد، تضاد کار - خانواده بیشتری را تجربه می‌کنند.

افزایش روزافزون تعداد زنان شاغل در ایران، با توجه به مسئولیت‌های سنتی زنان در خانواده به عنوان مهم‌ترین نهاد اجتماعی در جامعه ما، بر اهمیت توجه به شرایط کاری و خانوادگی مادران شاغل و موضوع تضاد نقش‌های شغلی و خانوادگی بیش از پیش تأکید می‌کند. ناهماهنگی و ناسازگاری نقش‌های زندگی و کار که پیامد اصلی آن تجربه تضاد کار -

1. Baltes
2. Kanji & Cahusac
3. Cristiana & Ogbogh
4. Duxbury & Higgins
5. Frone
6. Wharton & Blair-Loy
7. Collins
8. Greenstein
9. Johnson
10. Patel

خانواده است، تعادل زیستی و روانی افراد را برهم خواهد زد و در شرایط دنیای امروز که شاهد اهمیت روز افزون مفهوم اشتغال زنان و مادران هستیم، مقابله با تضاد کار - خانواده، شناخت پیامدهای آن بر سازمان و یافتن راه کارهایی برای ایجاد هماهنگی و توازن میان کار و خانواده به چالش ناگذیرپذیری برای سازمان‌ها و مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. از این رو بررسی تضاد کار - خانواده و پیامدهای منفی آن در میان مادران شاغل می‌تواند به مدیران منابع انسانی در مواجهه با این چالش و پرهیز از پیامدهای منفی تضاد کمک کند.

نتایج تحقیقات نشان داده است که تضاد کار - خانواده یک تجربه شایع و مشترک در میان مادران شاغل است. به طور کلی این تعارض با گستره‌ای از خروجی‌های منفی مانند نگرش‌های شغلی ضعیف، عملکرد کاری ناکارآمد، عدم رضایت در حیطه خانواده، بهزیستی روانی کاهش یافته و علائم و نشانه‌های فیزیکی و رفتاری استرس مرتبط است (فولی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

خلاء تحقیقاتی موجود کمبود تحقیقات پژوهشی در حوزه مدیریت منابع انسانی در خصوص مادران شاغل است. دگرگونی‌های بنیادی که در ارتباط با زنان اتفاق افتاده است به تحول نقش و جایگاه اجتماعی آن‌ها در بخش‌هایی از جامعه منجر شده و زن را به حوزه‌ای وارد کرده که قبلاً زیر نفوذ مردان بوده است، این تحول در وضعیت اجتماعی هنوز نتوانسته است موقعیت نابرابر زن و مرد را دگرگون کند؛ تا جایی که زنان و به خصوص مادران شاغل فشارهای مضاعفی را به دلیل ایفای نقش‌های چندگانه تجربه می‌کنند. بنابراین، ما با دو وجه مشخص در زمینه نقش‌های دوگانه زنان در جامعه و خانواده مواجه هستیم؛ از یک سو اهمیت و نقش مهم زنان در خانواده، پرورش و تربیت فرزندان و حفظ آرامش و نظم در خانواده و از سوی دیگر نیازهای فردی و خانوادگی زن برای حضور در عرصه‌های اجتماعی و بازار کار و همچنین نیازهای اجتماعی و ملی کشور به حضور زنان در بازار کار در جامعه پویا و در حال رشدی همچون ایران وابسته است. حضور گسترده زنان در عرصه اجتماعی و دنیای کار در دهه‌های اخیر رشد چشمگیری داشته و بی تردید این امر بر سیستم خانواده تأثیرات مثبت و منفی شگرفی داشته است. افزایش روزافزون تعداد زنان شاغل در ایران، با توجه به مسئولیت‌های سنتی زنان در خانواده به عنوان مهم‌ترین نهاد اجتماعی در جامعه ما، بر اهمیت



توجه به شرایط کاری و خانوادگی زنان شاغل و موضوع تضاد نقش‌های شغلی و خانوادگی بیش از پیش تأکید می‌کند. با وجود این، در کشور ما پژوهش‌های بسیار اندکی در حوزه مدیریت، در خصوص تضاد کار - خانواده در میان مادران شاغل وجود دارد و از این بابت خلاء شدیدی احساس می‌شود. خلاء تحقیقاتی دیگر عدم تلفیق این متغیرها (تضاد کار - خانواده، فرسودگی عاطفی، بهزیستی روان‌شناختی، حکایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی) با یکدیگر است. همچنین تاکنون پژوهشی اثر تعدیل‌گر انگیزه کاری درونی را بر تضاد کار - خانواده، فرسودگی عاطفی و بهزیستی روان‌شناختی نسنجیده است.

در کشور ما تا سال ۱۳۴۵، جمعیت زنان شاغل ۹۴۴۰۰۰ نفر بوده است. این رقم در سال ۱۳۵۵، یعنی ده سال بعد به ۱۲۱۲۰۰۰ نفر می‌رسد که حدود ۱۳/۸ درصد کل جمعیت شاغل را تشکیل می‌دهد. این امر در نتیجه تغییرات اساسی در شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی زنان جامعه از جمله عمومیت یافتن آموزش در مقاطع مختلف تحصیلی و دانشگاه‌ها طی این دوره به وجود آمده است.

بنابراین، امروزه شاهد اهمیت روزافزون مفهومی همچون اشتغال زنان و مادران و به تبع آن تضاد میان زندگی کاری و خانوادگی هستیم که در این راستا در خصوص زنان و مادران شاغل تحقیقات اندکی انجام شده است؛ همچنین خلاء تحقیقاتی در این حیطه و در بخش‌های مختلف صنعتی و خدماتی، فقدان بررسی نقشی است که حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیری سازمانی و همچنین انگیزه کاری درونی به عنوان متغیری فردی در میزان تضاد کار - خانواده ایفا می‌کنند و به تبع آن پیامدهای منفی آن را همچون بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی مادران شاغل را تحت تأثیر قرار می‌دهند. افراد سازمان، کانون توجه مدیریت منابع انسانی هستند. در واقع کارکنان اصلی‌ترین عنصر هر سازمان هستند و سازمان دارای کارکنان توانمندتر و بهره‌ورتری موفق‌تر است. بهره‌وری کارکنان زمانی افزایش می‌یابد که سازمان افراد شایسته‌ای را استخدام و آن‌ها را به طور مؤثری برانگیزاند. علاوه بر این، فعالیت‌های منابع انسانی به افزایش احساسات خوب همچون رضایتمندی در کارکنان منجر می‌شود. به عنوان مثال فعالیت‌های منابع انسانی در فرایند جذب در خصوص استخدام کارکنانی که انگیزه درونی بیشتری برای انجام‌دادن وظایف شغل مورد نظر دارند، ممکن است بر میزان تضاد کار - خانواده، بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی کارمندان تأثیر بگذارد یا اقدامات سازمان در

ایجاد ذهنیت حمایت سازمانی در کارکنان می‌تواند چنین تأثیری داشته باشد. در بیشتر پژوهش‌های داخلی و خارجی که درباره زنان انجام شده است؛ صرف نظر از نوع دیدگاه و نگاه آن‌ها به زنان، نقش اصلی و مهم و مادری را برای زنان قائل شده‌اند. این نقش با توجه به ویژگی‌های جسمی و روانی زن، وظایف خاصی را بر دوش او می‌گذارد. با بیرون رفتن زن از خانه، در تقسیم کار جنسیتی و سنتی که پیشتر برای آن‌ها تعریف شده بود، تغییراتی به وجود می‌آید و نقش تازه‌ای بر نقش‌های قبلی او اضافه می‌شود. به عبارت دیگر، اشتغال به عنوان نقشی اضافه شده تعهدات و مسئولیت‌های بیشتری برای زنان ایجاد کرده است. چرا که آن‌ها ناگزیر هستند، هم وظایف خانه‌داری و مادر بودن را داشته باشند و هم در عرصه اشتغال و انجام‌دادن وظایف خارج از خانه اهتمام ورزند. زمانی که فردی دارای موقعیت اجتماعی و نقش خاصی در جامعه باشد، با سلسله‌ای از نقش‌های به هم پیوسته مواجه است که لازم و ملزوم یکدیگر شناخته می‌شوند که باعث می‌شود او نه با یک انتظار واحد، بلکه با شبکه‌ای از انتظارات به طور همزمان مواجه شود (احمدی‌فراز و همکاران، ۱۳۹۳). با در نظر گرفتن این موضوع، زنان شاغل نیز که در بیشتر موارد به طور همزمان سه نقش همسری، مادری و شغلی دارند؛ با انتظارات نقشی متفاوتی مواجه هستند که باید قادر به پاسخ‌گویی همه آن‌ها باشند، ولی این احتمال وجود دارد که آن‌ها با محور قرار دادن الزامات یک نقش، برآورده کردن انتظارات نقش‌های دیگر را در حاشیه قرار دهند که این امر در پدیده‌ای با نام تضاد کار - خانواده تجلی می‌یابد که موضوع اصلی پژوهش حاضر بود. تحقیقات گذشته ثابت کرده‌اند که زنانی که در خارج از خانه مشاغل سخت و دراز مدت را تجربه می‌کنند، در ایفای نقش‌های مادری احساس خستگی و بی‌حوصلگی بیشتری نسبت به زنان خانه‌دار دارند. این مسأله مادران شاغل را بیش از پیش دچار مشکلات روحی می‌کند (مقصودی و بستان، ۱۳۸۳). اهداف این پژوهش برخی اصلی و برخی دیگر فرعی به شمار می‌آیند. در ادامه این اهداف بررسی می‌شود:

اهداف اصلی پژوهش:

- بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی کارکنان با میانجی‌گری حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی در مادران شاغل دانشگاه تهران

اهداف فرعی پژوهش:

- بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر بهزیستی روانشناختی؛
- بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی؛
- بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر بهزیستی روانی با میانجیگری حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی؛
- بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی با میانجیگری حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی.

پدیده اشتغال و کار از ابتدای زندگی بشر مورد توجه بوده است. بخش عمده مردمان هر جامعه را جمعیت شاغل تشکیل می‌دهند. با صنعتی شدن جوامع، زنان نیز مانند مردان بیرون از خانه به کار و فعالیت‌های مختلف مشغول هستند و به زندگی اقتصادی خانواده کمک می‌کنند. توسعه تکنولوژی، بالا رفتن سطح تحصیلات زنان، دستیابی به تخصص‌های مختلف و بهبود وضع کار از یک سو و علاقه زنان به استقلال اقتصادی و افزایش عزت نفس از سوی دیگر به افزایش فعالیت زنان منجر شده است. همان‌طور که می‌دانیم کار و خانواده؛ هر دو در زندگی هر فرد بزرگسالی، اهمیت و اولویت عمده‌ای دارند. هر چند انتظارات نقش در این دو حیطه همواره با یکدیگر سازگار نیستند که این ناسازگاری عامل ایجاد تضاد در زندگی خانوادگی و کاری افراد است (چلاریو و استامپ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). تضاد کار - خانواده نوع ویژه‌ای از تعارض بین نقش‌هاست که فرد را به طور همزمان با تقاضاهای متفاوت و ناسازگار ناشی از مسئولیت‌های کاری و خانوادگی درگیر می‌کند. بدین معنا که هر گاه افراد به انجام‌دادن همزمان وظایف شغلی و خانوادگی خود قادر نشوند، دچار تعارض بین نقش‌های خانوادگی و شغلی شده‌اند. این نوع تعارض، به تعارض کار - خانواده معروف است. گرینهاوس و بیوتل<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) نیز تضاد کار - خانواده را نوعی از تعارض بین نقش‌ها دانسته‌اند که در آن فشارهای حاصل از نقش‌ها و خواسته‌های کار و خانواده، از برخی جهات با هم همساز نیستند. تضاد کار - خانواده به تجربه‌ای اشاره می‌کند که در آن تقاضاهای حوزه کار و خانواده با یکدیگر تداخل

پیدا می‌کند و از منابع در دسترس فرد تجاوز می‌کند (رانتانن<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). از لحاظ نظری و تجربی، نشان داده شد که حوزه کاری می‌تواند با حوزه خانواده و همچنین حوزه خانواده با کار، تداخل پیدا کند. و تعارض کار - خانواده زمانی رخ می‌دهد که افراد در شرایطی قرار گیرند که باید نقش‌های چندگانه را انجام دهند که نیاز به زمان، انرژی و تعهد دارد و همه آن‌ها با یکدیگر تداخل پیدا می‌کنند. رابینز<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) تضاد کار و خانواده را اینگونه تعریف کرده است: وقتی افراد با انتظارات زیاد نقش مواجه می‌شوند، تضاد کار - خانواده ظاهر می‌شود. این جمله بدان معنی است که اگر به خواسته یک نقش، جامه عمل بپوشانند، نمی‌توانند به خواسته‌های دیگر نقش‌ها جامه عمل بپوشانند. گرینهاوس و بیوتل اشکال تضاد کار - خانواده را به سه نوع تقسیم‌بندی می‌کنند (وایدانوف<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). نوع اول تضاد مبتنی بر زمان است. این نوع تعارض، در نتیجه رقابت‌های چندگانه برای تصاحب زمان در اختیار فرد است. حال آنکه نمی‌توان مدت زمان انجام دادن فعالیت در یک نقش را به فعالیت‌های مربوط به نقش‌های دیگر اختصاص داد. منابع تعارض مبتنی بر زمان در نقش شغلی شامل تعداد ساعات کار در هفته، میزان اضافه کاری، نوبت کار، انعطاف‌پذیری برنامه‌ریزی، زمان‌بندی کار و تمایل شدید فرد شاغل نسبت به انجام دادن کار در ساعات طولانی است. شکل دوم تضاد، فشار تولید شده در نتیجه محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی است. این محرک‌ها در قلمرو هر یک از نقش‌های خانوادگی و شغلی، فشارهای فیزیکی و روانی نظیر تنش، اضطراب، خستگی، افسردگی و بی‌حوصلگی و تندخویی را پدید می‌آورند که برآوردن انتظارات ناشی از نقش دیگر را دشوار می‌کند و بدین ترتیب تعارض مبتنی بر فشار پدید می‌آید که فشار حاصل از یک نقش بر عملکرد فرد در نقش دیگر اثر می‌گذارد. منابع این تعارض در کار شامل ابهام نقش کاری، تعارض نقش کاری در سطح پایین، حمایت سرپرست، تنش در ارتباطات، میزان تغییرات محیط کاری، فقدان یا ضعف ویژگی‌های مطلوب شغلی مانند تلاش برانگیزی، تنوع در وظایف، اهمیت وظیفه، استقلال و آزادی در کار، و تناسب کار با شخص است. این عوامل موجب خستگی، فشار روانی یا نگرانی شکست در کار می‌شوند و بر خانواده فرد تأثیر منفی می‌گذارند؛ به‌طوری‌که فرد شاغل را به سمت افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری

---

1. Rantanen et al

2. Rabins

3. Voydanoff





تماس های شخصی در خانه سوق می دهد. نوع سوم؛ تضاد مبتنی بر رفتار است. در این نوع تضاد الگوهای خاص رفتارهای درون یک نقش با انتظارات مرتبط با رفتار در نقش دیگر ناسازگار هستند. بدین ترتیب، ممکن است در نقش شغلی رفتارهایی از فرد درخواست شود که با انتظارات رفتاری در حوزه نقش های خانوادگی او تعارض داشته باشد. زمانیکه به رغم تعدیل و تغییر رفتار خود نتواند از انتظارات رفتاری آن تبعیت کند، دچار تضاد مبتنی بر رفتار خواهد شد. لذا افرادی که برای تعدیل و تنظیم الگوهای رفتاری خود انعطاف پذیری کمتری دارند، احتمالاً تعارض بین نقشی بیشتری را تجربه می کنند.

تأثیرات تضاد کار - خانواده به طور گسترده ای بررسی شده است. از جمله این پیامدها، پیامدهای مربوط به سلامت است. تحقیقات انجام شده در این حوزه مربوط به سلامت روانی است. مدل فران<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۶)، فشارهای مربوط به محیط کار و خانواده بررسی می کند. این افراد بیان می دارند که نقش های چندگانه اشخاص همراه با تعهدات آن نقش، فشارهای روانی و شکایت های جسمانی را به همراه دارد. براک<sup>۲</sup> (۱۹۸۸) مدلی را بررسی کرده است که در آن تضاد کار - خانواده به علائم جسمانی و حالات احساسی منفی منجر می شود. تداخل بین کار و زندگی خانوادگی همچنین به بروز افسردگی، بیقراری و اضطراب در مدیران زن متأهل مرتبط است. پیامد بعدی؛ پیامدهای مربوط به سطح رضایت است. کوسک و اوزکی<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) فراتحلیلی انجام دادند که نشان می دهد با توجه به نوع ابزارهای سنجش به کار رفته شده، ارتباطات منفی مداوم در بین تمامی انواع تعارضات کار - خانواده و عدم رضایت کاری و زناشویی وجود دارد. تداخل کار - خانواده همراه با کاهش رضایت خانوادگی در آزمون های آمریکای شمالی و زنان پژوهشگر مالزیایی همراه بود. نتایج پژوهش پریچارد و کورت باتلر<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) نشان می دهد که مادران شاغل نسبت به زنان متأهلی که فرزندی ندارند، رضایت از زندگی کمتری را تجربه می کنند. همچنین نتایج پژوهش کوهن و لیانی<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) نشان داد که سطوح پایین تر تضاد کار - خانواده با سطوح بالاتر رضایت شغلی در مادران شاغل در ارتباط

- 
1. Frone
  2. Burke
  3. Kossek & Ozeki
  4. Pritchard & Kurt Butler
  5. Cohen & Leon

است. پیامد بعدی، پیامدهای مربوط به عملکرد است. فران و همکاران (۱۹۹۶) نشان دادند که تضاد خانواده - کار با عملکرد خانوادگی و تضاد کار - خانواده با عملکرد شغلی در ارتباط است. آریه<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) ارتباط بین سه نوع از تداخلات کار - خانواده را با کیفیت کاری بررسی کرد و دریافت که تنها تضاد کار - والدی با سطوح پایین‌تر کیفیت کاری همراه است. آخرین طبقه‌بندی، پیامدهای مربوط به تعهدات است. تعهد سازمانی و به‌خصوص تعهد عاطفی یکی دیگر از نتایجی است که با تعامل منفی بین زندگی خانوادگی و کار همراه است. نتایج پژوهش مولوانی<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که تضاد میان کار و خانواده با کاهش میزان تعهد کاری در مادران شاغل در ارتباط است. روان‌شناسان صنعتی و سازمانی بر اثرات و پیامدهای کاری این پدیده توجه زیادی دارند. به طور کلی تضاد کار - خانواده با رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای مدنی - سازمانی و عملکرد شغلی رابطه منفی داشته و رابطه آن با استرس شغلی، افسردگی، اعتیاد، تمایل به ترک شغل و ترک شغل واقعی مثبت است. هم‌چنین تضاد کار - خانواده با رضایت از زندگی، رضایت زناشویی، رضایت خانوادگی و عملکرد خانوادگی رابطه منفی دارد (عریضی سامانی و ذاکر فرد، ۱۳۸۹). از طرفی بنابر فرضیه‌هایی مانند تکثر نقش، تضاد نقش، فشار بار اضافی نقش و فرضیه فشار نقش که پیش‌تر بحث آن مطرح شد می‌توان گفت که زنانی که در ازای دستمزد کار می‌کنند، بیشتر احتمال دارد به دلایلی چون حجم بیشتر کار، افزایش انتظارات و مسئولیت‌های بیشتر و استرس ناشی از ایفای چند نقش توأمان، نسبت به زنانی که صرفاً نقش‌های سنتی همسری و مادری را دارند، از نظر سلامت در وضعیت نامطلوب‌تری قرار گیرند (احمدنیا، ۱۳۸۳).

بهبودی روانی، جزء روان‌شناختی کیفیت زندگی است که به عنوان درک افراد از زندگی خودشان در حیطه رفتارهای هیجانی و عملکردهای روانی و ابعاد سلامت روانی تعریف شده است و شامل دو جزء است. اولین جزء آن قضاوت شناختی درباره این است که چگونه افراد در زندگیشان در حال پیشرفت هستند، در صورتی که دومین جزء آن سطح تجربه‌های خوشایند را در بر می‌گیرد. بهبودی به عنوان رشد و تحقق انسان تعبیر می‌شود که توسط بافت زندگی افراد تحت تأثیر قرار می‌گیرد و به همین دلیل است که فرصت‌ها برای تحقق

---

1. Aryee

2. Mulvaney

خود، برابر نیستند. بهزیستی روان‌شناختی، شامل شش بعد متمایز از سلامتی است که عبارت هستند از: خودمختاری، تسلط بر محیط، رشد شخصی، رابطه مثبت با دیگران، هدفمندی در زندگی و پذیرش خود (ریف<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). برخی از پژوهش‌های انجام شده، به بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر بهزیستی روانی توجه کرده‌اند. به عنوان مثال نتایج پژوهش پاقلمه (۱۳۹۱)، هول<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۹)، کویونسو<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۲) و تیاگی<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۵) ارتباط منفی و معنادار تضاد کار - خانواده و بهزیستی روان‌شناختی را تأیید می‌کنند. اشتغال نقش بسیار مهمی در زندگی فردی و اجتماعی انسان دارد. علاوه بر تأمین نیازهای زندگی، باعث احساس امنیت و هویت مثبت می‌شود. عوامل گوناگون درونی و بیرونی ممکن است محیط کار و ادامه اشتغال را فعالیتی نامطلوب و طاقت فرسا کنند و ادامه آن را با مشکل مواجه کنند. در این حالت، شاغل دچار فرسودگی می‌شود که با علائمی نظیر بی‌رمقی، دلزدگی از کار، خستگی مفرط و احساس ناتوانی در انجام کار همراه است (شفیع آبادی و همکاران، ۱۳۹۱). فرسودگی شغلی، عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی. این نشانگان به ایجاد خود پنداره منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با دیگران (مشتری، ارباب رجوع یا مراجعان) منجر می‌شوند. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد (مسلج<sup>۵</sup>، ۱۹۸۲). فرسودگی شغلی یک پاسخ روان‌شناختی در مقابل فشار کار است که با سه حالت فرسودگی عاطفی، کاهش بازده عملکرد شخصی و مسخ شخصیت مشخص می‌شود. در این پژوهش، بر فرسودگی عاطفی، تمرکز شد. فرسودگی عاطفی به معنای تحلیل انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که به عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود. فرسودگی عاطفی حالتی مزمن از فشار روان‌شناختی ناشی از فشارزاهای شغلی است (بابا<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). زنان به دلیل مسئولیت‌های سنگین خانه‌داری، مراقبت از فرزندان و تعهدات

- 
1. Reef
  2. Houle
  3. Koyunsu
  4. Tyagi
  5. Maslach
  6. Baba

خانوادگی و شغلی، بیش از هر گروه شغلی دیگری در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند، چون علاوه بر فشارهای روانی شغل، در زندگی شخصی و خانوادگی مسئولیت‌های سنگینی را به دوش دارند که این تعارض و تراکم نقش و فقدان تعادل کار و زندگی، فشار و استرس فراوانی را بر آن‌ها تحمیل می‌کند. بنابراین، زنان از جمله گروه‌های مهم در معرض فرسودگی شغلی هستند. بررسی‌های تیمز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۶)، پژوهش لکریتز<sup>۲</sup> (۲۰۰۴)، خدابخش و منصوری (۱۳۸۹) و کوهپایه‌زاده و همکاران (۱۳۹۰)، نشان داد که زنان در مقایسه با مردان در شرایط مشابه در معرض فرسودگی شغلی بیشتری هستند. برخی از تحقیقات انجام شده، به بررسی تأثیر تضاد کار-خانواده بر فرسودگی عاطفی توجه کرده‌اند. برای مثال در تحقیقات میری آشتیانی (۱۳۹۱)، مهمویی (۱۳۹۱)، فرهادی و همکاران (۱۳۹۲)، اسون (۲۰۰۴) و برکوئیز<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) ارتباط مثبت و معنادار تضاد کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی تأیید شده است.

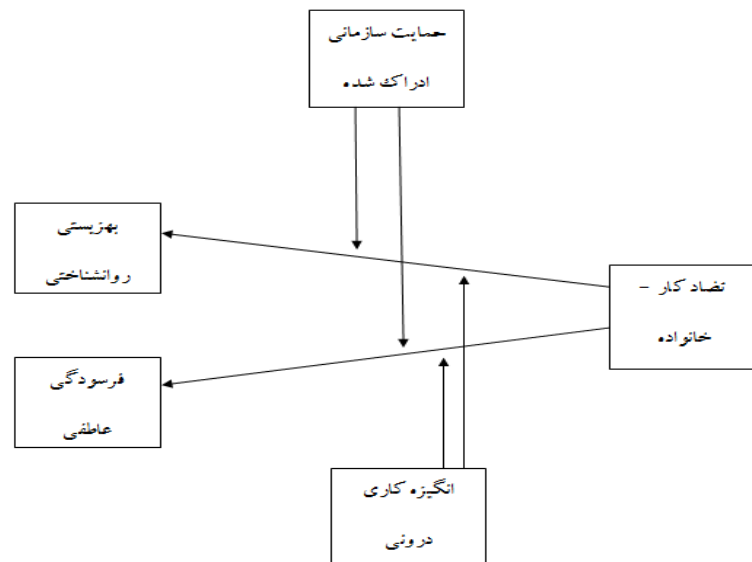
برخی پژوهشگران نظیر بیلینگ<sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۴)، در ارتباط بین تضاد کار-خانواده و متغیرهای شغلی یک متغیر میانجی مانند انگیزه درونی را انتخاب کرده‌اند. در این پژوهش، متغیرهای میانجی حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی به عنوان متغیرهای میانجی رابطه تضاد کار-خانواده و نگرش‌های شغلی انتخاب شد. حمایت سازمانی ادراک شده میزانی است که کارکنان احساس کنند که سازمان برای همکاری‌های آن‌ها ارزش قائل است و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد (آیزنبرگر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). انگیزه نیز، مجموعه عواملی است که انسان را به سوی فعالیت و هدف به حرکت وادار می‌کند و سبب تداوم آن می‌شود. انگیزه درونی نیز به انجام دادن کار یا فعالیت بدون توجه به پیامدهای بیرونی آن و به صرف ارضای نیازها و خواسته‌های درونی اشاره دارد (رایان و دسی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰). به نظر می‌رسد انگیزه مادران شاغل به اشتغال بین دو بخش انگیزه مادی (بیرونی) و غیر مادی (درونی)؛ بر حسب اهداف جامعه و موقعیت اجتماعی - اقتصادی زن، تعیین می‌شود. هر قدر که اهداف جامعه، متعالی باشد، انگیزه‌های غیر مادی و درونی قوی‌تر بوده و بر انگیزه‌های مادی و بیرونی غلبه می‌یابند

1. Timms
2. Lackritz
3. Bercovitz
4. Billing
5. Eisenberger
6. Ryan & Deci

(نوری، ۱۳۸۱).

به طور خلاصه تحقیقات مختلفی درباره تضاد کار - خانواده به عنوان متغیر مستقل، وابسته یا میانجی انجام شده است، لیکن پژوهش حاضر با دیدگاهی جدید و خلاقانه به این موضوع می‌نگرد. زیرا علاوه بر وجود خلاء تحقیقات نظری در حیطه تضاد کار - خانواده در حوزه مدیریت منابع انسانی، این پژوهش با محوریت مادران شاغل به این پدیده نگرسته است. همچنین پاسخی در جهت خلاء تحقیقاتی در این حیطه و در بخش‌های مختلف صنعتی و خدماتی مبنی بر عدم بررسی نقشی است که حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی به عنوان متغیرهای میانجی در میزان تضاد کار - خانواده ایفا می‌کنند و به تبع آن پیامدهای منفی آن را همچون بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی مادران شاغل را تحت تأثیر قرار می‌دهند. همان‌گونه که از مطالب بیان شده دریافته می‌شود، پژوهش‌های بسیاری در زمینه بررسی هر یک از متغیرهای تعارض کار - خانواده و اثرات آن بر بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی با توجه به تعدیل‌گرهایی انجام شده است. هر یک از این متغیرها، دارای اهمیت بسیاری بوده و توجه محققان را به خود جلب کرده است، ولی با وجود این، اکثر این بررسی‌ها به صورت کلی انجام شده است. درحالی‌که با توجه به روند رشد فزاینده زنان در بازار کار و همچنین ویژگی‌های خاص آن‌ها باید به تفصیل هریک از متغیرهای ذکر شده در میان بانوان بررسی شود. این موضوع به عنوان یکی از قوت‌های اصلی این پژوهش نسبت به پژوهش‌های پیشین مطرح است.

با توجه به آنچه گفته شد، محقق پس از ارائه مدل اولیه، با بررسی دقیق مبانی نظری و پیشینه تحقیق، یک مدل مفهومی برای بررسی تأثیر تضاد کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روان‌شناختی بر مادران شاغل طراحی کرده است که به شکل زیر ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

براساس چارچوب نظری، فرضیه‌های پژوهش عبارت است از:

- تضاد کار - خانواده بر بهبودی روانی مادران شاغل دانشگاه تهران تأثیر دارد.
- تضاد کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی مادران شاغل دانشگاه تهران تأثیر دارد.
- حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی، رابطه تضاد کار - خانواده با بهبودی روانی و فرسودگی عاطفی را در مادران شاغل دانشگاه تهران تعدیل می‌کند.

### روش پژوهش

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر تضاد کار-خانواده بر بهبودی روانی و فرسودگی عاطفی با محوریت مادران شاغل است. بر این اساس، این پژوهش کاربردی و توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را مادران شاغل در بخش اداری دانشگاه تهران تشکیل می‌دهند. اعضای نمونه پژوهش حاضر، ابتدا به روش طبقه‌بندی از بین جامعه آماری انتخاب و پس از آن نمونه‌گیری احتمالی در هر طبقه انجام و پرسشنامه در اختیار مادران قرار گرفت.



تضاد کار - خانواده متغیر اصلی این پژوهش است که بر اساس پرسشنامه کارلسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) سنجیده شد که دربرگیرنده سه منبع تضاد (زمان، فشار و رفتار) است. برای بهزیستی روانی از پرسشنامه ریف (۱۹۸۹)، برای فرسودگی عاطفی از پرسشنامه مسلچ (۱۹۸۱)، برای حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه آیزنبرگر (۱۹۹۹) و برای انگیزه کاری درونی از پرسشنامه باکر<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) استفاده شد. پایایی (با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ) و روایی (محتوایی و صوری) تمامی پرسشنامه‌ها تأیید شد.

برای تجزیه و تحلیل سؤال‌های پژوهش از آمار استنباطی و نرم افزار SPSS و LISEREL استفاده شد. از مجموع ۱۸۲ پرسشنامه تحلیل شده از مادران شاغل، ۹۶/۷ درصد متأهل، ۲/۱۹ درصد مطلقه و ۱/۰۹ درصد بیوه بوده‌اند. ۵۸/۷۹ درصد مادران سابقه کاری بالای ۱۵ سال، ۱۵/۹۳ درصد از آن‌ها سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۲/۶۳ درصد سابقه ۶ تا ۱۰ سال و ۱۲/۶۳ درصد سابقه کاری ۱ تا ۵ سال داشتند. همچنین ۵۸/۷۹ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۲۳/۰۷ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر از آن و ۱۸/۱۳ درصد مادران دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم بوده‌اند. ۵۷/۱۴ درصد مادران ۴۰ سال و بیشتر از ۴۰ سال داشتند. ۲۳/۰۷ درصد بین ۳۴ و ۳۹ سال سن داشتند. ۱۰/۹۸ درصد دارای ۲۸ تا ۳۳ سال سن و همچنین ۸/۷۰ درصد آن‌ها ۲۲ تا ۲۷ ساله بودند. همچنین ۵۰/۵۴ درصد مادران دارای دو فرزند، ۴۷/۲ درصد آن‌ها دارای یک فرزند و ۲/۲۰ درصد آن‌ها دارای سه یا بیشتر از سه فرزند بودند. ۴۱/۲۰ درصد مادران قرارداد رسمی - قطعی، ۲۴/۷۲ درصد قرارداد معین، ۲۱/۴۲ درصد قرارداد رسمی آزمایشی، ۱۰/۹۸ درصد قرارداد پیمانی و ۱/۶۴ درصد دارای قرارداد خدماتی بودند. با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف، نرمال بودن متغیرهای پژوهش بررسی شد. نتایج نشان داد که داده‌ها نرمال هستند. نتایج این آزمون در جدول ۱ آمده است.

- 
1. Carlson
  2. Baker

جدول ۱: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در نمونه

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری (sig)	نتیجه آزمون
تضاد کار- خانواده	۳/۵۶	۰/۷۲	۰/۰۷۲	تأیید
بهبودی روان‌شناختی	۳/۹۶	۰/۴۹	۰/۰۸۷	تأیید
فرسودگی عاطفی	۳/۲۶	۰/۶۴	۰/۱۲۶	تأیید
حمایت سازمانی ادراک شده	۳/۵۹	۰/۵۴	۰/۰۹۸	تأیید
انگیزه کاری درونی	۴/۳۷	۰/۵۴	۰/۲۵۳	تأیید

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون بالاتر از ۰/۰۵ ست، ادعای نرمال بودن متغیرها پذیرفته شده و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک و مدلسازی معادلات ساختاری استفاده کرد. در مرحله بعد، برای مشخص کردن اینکه شاخص‌ها تا چه اندازه برای الگوهای اندازه‌گیری مقبول هستند، ابتدا تمام الگوهای اندازه‌گیری جداگانه تحلیل شدند. شاخص‌های کلی برازش الگو برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: شاخص‌های کلی برازش الگوهای اندازه‌گیری

سازه شاخص	تضاد کار- خانواده	فرسودگی عاطفی	بهبودی روانی
کای اسکوتر هنجار شده	۳/۰۳۱	۲/۳۴	۲/۵۷
نیکویی برازش	۰/۹۲	۰/۹۲۳	۰/۹۸۱
نیکویی برازش اصلاح شده	۰/۹۷	۰/۹۱۹	۰/۹۵۵
شاخص برازش هنجار شده	۰/۸۹	۰/۹۱۲	۰/۹۷۹
شاخص برازش هنجار نشده	۰/۹۶	۰/۹۷۴	۰/۹۹۲
شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۳	۰/۹۶۶	۰/۹۹۵
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۰۶۵	۰/۰۵۳	۰/۰۵۲
ریشه میانگین مربعات باقیمانده	۰/۰۱۶	۰/۰۱۹	۰/۰۱۱

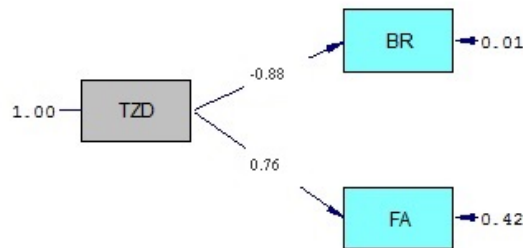
پس از بررسی و تأیید الگوهای اندازه‌گیری در گام اول، در گام دوم از معادلات ساختاری برای تست فرضیه‌ها استفاده شده است. شاخص‌های کلی حاصل از برازش مدل در جدول ۳ آمده است. همچنین مدل معادلات ساختاری مربوطه در شکل ۱ ارائه شده است.





جدول ۳: شاخص‌های کلی برازش تحلیل مدل معادلات ساختاری

ریشه میانگین مربعات باقیمانده	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	شاخص برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده	شاخص برازش هنجار شده	نیکویی برازش اصلاح شده	نیکویی برازش	کاسکوئر هنجار شده	کاسکوئر
۰/۰۲۹	۰/۰۶۱	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۸۹	۰/۹۴	۰/۹۲	۲/۶۸	۲/۶۸
نزدیک	کوچکتر از	نزدیک	نزدیک	نزدیک	نزدیک	نزدیک	۱-۳	
به ۰	۰/۰۸	به ۱	به ۱	به ۱	به ۱	به ۱		



Chi-Square=2.68, df=1, P-value=0.00000, RMSEA=0.061

شکل ۲: تحلیل مسیر مدل کامل

نتایج نشان می‌دهد که مدل تحلیل مسیر، مدل مناسبی است؛ زیرا شاخص کاسکوئر هنجار شده با مقدار ۲/۶۸ در بازه قابل قبول ۱ تا ۳ قرار گرفته است. شاخص RSMEA مدل برابر با ۰/۰۶۱ و در دامنه قابل قبول (مقادیر کوچکتر از ۰/۰۸) قرار دارد. شاخص‌های GFI با مقدار ۰/۹۲، AGFI با مقدار ۰/۹۴، NFI با مقدار ۰/۸۹، TLI با مقدار ۰/۹۳ و CFI با مقدار ۰/۹۱ همگی مقادیر مقبولی را نشان می‌دهند. همچنین شاخص RMR با مقدار ۰/۰۲۹ که زیر ۰/۰۵

بوده و نزدیک به مقدار صفر است. در نهایت با توجه به مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که الگوهای اندازه‌گیری از برازش خوبی بهره‌مند هستند و به عبارتی شاخص‌های کلی این مورد را تأیید می‌کنند که داده‌ها به خوبی از الگوها حمایت می‌کنند.

در جداول زیر به تفکیک بررسی نتایج فرضیه‌های پژوهش آورده شده است.

فرضیه اصلی ۱: تضاد کار- خانواده بر بهزیستی روانی تأثیرگذار است.

فرضیه اصلی ۲: تضاد کار خانواده بر فرسودگی عاطفی تأثیرگذار است.

جدول ۴: بررسی فرضیه‌های اصلی پژوهش

مسیر فرضیه	ضریب رگرسیون	نرخ بحرانی	سطح معناداری	نتیجه
تضاد کار - خانواده ← بهزیستی روانشناختی	-۰/۸۸	-۱۱/۳۰	۰/۰۰۰	تأیید
تضاد کار خانواده ← فرسودگی عاطفی	۰/۷۶	۱۵/۷۶	۰/۰۰۰	تأیید

بر مبنای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون آماری، فرضیه اصلی اول تأیید می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب رگرسیون متغیر تضاد کار - خانواده و بهزیستی روان‌شناختی بزرگ‌تر از ۰/۶ است که نشان از تأثیر بالای تضاد کار - خانواده بر بهزیستی روانی دارد و با توجه به منفی بودن این ضریب، اثرگذاری منفی خواهد بود؛ یعنی با افزایش تضاد کار - خانواده، بهزیستی روان‌شناختی مادران کاهش خواهد یافت (و بر عکس). همچنین ضریب رگرسیون متغیر تضاد کار - خانواده و فرسودگی عاطفی ۰/۷۶ است. بنابراین، فرضیه اصلی دوم پژوهش مبنی بر تأثیر تضاد کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی تأیید شده است، به دلیل مثبت بودن ضریب، اثرگذاری مثبت خواهد بود؛ یعنی با افزایش میزان تضاد کار - خانواده، فرسودگی عاطفی مادران شاغل نیز افزایش خواهد یافت (و بر عکس).

برای آزمون نقش تعدیل‌گر متغیرها از رگرسیون سلسله مراتبی تعدیل شده استفاده می‌شود. رگرسیون سلسله مراتبی مفیدترین ابزار برای ارزیابی تأثیرات تعاملی است. به طوری که در قدم نخست، تأثیر متغیر مستقل و در قدم دوم تأثیر متغیر تعدیل‌گر، جداگانه بر متغیر وابسته بررسی شده و سپس در قدم سوم، تأثیر تعاملی متغیر مستقل و تعدیل‌گر (حاصل ضرب متغیر مستقل و تعدیل‌گر)، بر متغیر وابسته بررسی می‌شود. در صورت معنادار بودن این رابطه، نقش تعدیل‌کننده متغیر تعدیل‌گر تأیید می‌شود. نتایج رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش



تعدیل‌گر در فرضیات فرعی پژوهش در ادامه مطرح شده است:  
فرضیه فرعی اول: انگیزه درونی رابطه میان تعارض کار- خانواده و بهزیستی روانی را تعدیل می‌کند.

در جدول ۵ نتایج رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل‌گر انگیزه درونی در رابطه میان تعارض کار- خانواده و بهزیستی روانی ارائه شده است. در قدم اول و دوم، تأثیر تعارض کار- خانواده و انگیزه درونی (جداگانه) بر بهزیستی روانی بررسی شده است. همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد، تعارض کار- خانواده رابطه منفی و معناداری با بهزیستی روانی دارد (بتا:  $-0/87$ ) یعنی در صورتی که تعارض کار- خانواده افزایش یابد، بهزیستی روانی کاهش خواهد یافت. همچنین رابطه معناداری بین انگیزه درونی و بهزیستی روانی وجود دارد (بتا:  $0/67$ ). در قدم سوم، تأثیر تعاملی تعارض کار- خانواده و انگیزه درونی بر بهزیستی روانی بررسی شده است. به دلیل اینکه نقش تعاملی این دو متغیر رابطه معناداری با بهزیستی روانی دارد (بتا:  $0/77$ )، نقش تعدیل‌کننده انگیزه درونی تأیید می‌شود. یعنی انگیزه درونی رابطه میان تعارض کار- خانواده و بهزیستی روانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه فرعی ۱

SIG	T	BETA	
۰/۰۰۰	۱۱۱/۲۹۸	-۰/۸۷	گام اول
۰/۰۰۵	۳/۳۲۷	۰/۶۷	گام دوم
۰/۰۰۰	۲۷/۶۱۹	۰/۷۷	گام سوم

فرضیه فرعی دوم: حمایت سازمانی ادراک شده رابطه میان تعارض کار- خانواده و بهزیستی روانی را تعدیل می‌کند.

در جدول ۶ نتایج رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه میان تعارض کار- خانواده و بهزیستی روانی ارائه شده است. در قدم اول و دوم، تأثیر تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده (جداگانه) بر بهزیستی روانی بررسی شده است. همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد، تعارض کار- خانواده رابطه منفی و معناداری با بهزیستی روانی دارد (بتا:  $-0/87$ ) یعنی در صورتی که تعارض کار- خانواده

افزایش یابد، بهزیستی روانی کاهش خواهد یافت. همچنین رابطه معناداری بین حمایت سازمانی ادراک شده و بهزیستی روانی وجود دارد (بتا: ۰/۴۷). در قدم سوم، تأثیر تعاملی تعارض کار - خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده بر بهزیستی روانی بررسی شده است. به دلیل اینکه نقش تعاملی این دو متغیر رابطه معناداری با بهزیستی روانی دارد (بتا: ۰/۶۲)، نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده تأیید می شود. یعنی حمایت سازمانی ادراک شده رابطه میان تعارض کار - خانواده و بهزیستی روانی را تحت تأثیر قرار می دهد.

جدول ۶: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه فرعی ۲

SIG	T	BETA	
۰/۰۰۰	۱۱۱/۲۹۸	-۰/۸۷	گام اول
۰/۰۰۱	۵/۰۳۱	۰/۴۷۲	گام دوم
۰/۰۰۰	۲۲/۳۵۸	۰/۶۲۴	گام سوم

فرضیه فرعی سوم: انگیزه درونی رابطه میان تعارض کار-خانواده و فرسودگی عاطفی را تعدیل می کند.

در جدول ۷ نتایج رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل گر انگیزه درونی در رابطه میان تعارض کار - خانواده و فرسودگی عاطفی ارائه شده است. در قدم اول و دوم، تأثیر تعارض کار - خانواده و انگیزه درونی (جداگانه) بر فرسودگی عاطفی بررسی شده است. همان طور که نتایج نشان می دهد، تعارض کار - خانواده رابطه مثبت و معناداری با فرسودگی عاطفی دارد (بتا: ۰/۷۶) یعنی در صورتی که تعارض کار - خانواده افزایش یابد، فرسودگی عاطفی نیز افزایش خواهد یافت. همچنین رابطه معناداری میان انگیزه درونی و فرسودگی عاطفی وجود دارد (بتا: ۰/۵۶). در قدم سوم، تأثیر تعاملی تعارض کار - خانواده و انگیزه درونی بر فرسودگی عاطفی بررسی شده است. به دلیل اینکه نقش تعاملی این دو متغیر رابطه معناداری با فرسودگی عاطفی دارد (بتا: ۰/۸۲)، نقش تعدیل کننده انگیزه درونی تأیید می شود. یعنی انگیزه درونی رابطه میان تعارض کار - خانواده و فرسودگی عاطفی را تحت تأثیر قرار می دهد.



جدول ۷: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه فرعی ۳

SIG	T	BETA	
۰/۰۰۰	۱۵/۷۶۳	۰/۷۶	گام اول
۰/۰۰۸	۸/۸۲۹	۰/۵۶۲	گام دوم
۰/۰۰۰	۱۳/۹۸۹	۰/۸۲	گام سوم

فرضیه فرعی چهارم: حمایت سازمانی ادراک شده رابطه میان تعارض کار-خانواده و فرسودگی عاطفی را تعدیل می‌کند.

در جدول ۸ نتایج رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه میان تعارض کار- خانواده و فرسودگی عاطفی ارائه شده است. در قدم اول و دوم، تأثیر تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده (جداگانه) بر فرسودگی عاطفی بررسی شده است. همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد، تعارض کار- خانواده رابطه مثبت و معناداری با فرسودگی عاطفی دارد (بتا: ۰/۷۶) یعنی در صورتی که تعارض کار- خانواده افزایش یابد، فرسودگی عاطفی نیز افزایش خواهد یافت. همچنین رابطه معناداری بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی عاطفی وجود دارد (بتا: ۰/۳۲). در قدم سوم، تأثیر تعاملی تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده بر فرسودگی عاطفی بررسی شده است. به دلیل اینکه نقش تعاملی این دو متغیر رابطه معناداری با فرسودگی عاطفی دارد (بتا: ۰/۷۸)، نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک شده تأیید می‌شود. یعنی حمایت سازمانی ادراک شده رابطه میان تعارض کار- خانواده و فرسودگی عاطفی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

جدول ۸: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه فرعی ۴

SIG	T	BETA	
۰/۰۰۰	۱۵/۷۶۳	۰/۷۶	گام اول
۰/۰۰۴	۵/۳۹۴	۰/۳۲۹	گام دوم
۰/۰۰۰	۱۲/۲۶۳	۰/۷۸۲	گام سوم

### بحث و نتیجه‌گیری

خانواده و شغل دو حیطه بسیار مهم زندگی افراد هستند و تجربه‌های هر یک بر دیگری تأثیر می‌گذارد. نیازها و الزامات محیط کار و خانواده گاهی با یکدیگر همخوان نیستند و علاوه بر آن، کارکنان نیز توانمندی برقراری ارتباط مؤثر میان این دو حیطه را از دست می‌دهند. تضاد کار - خانواده به دلیل اثرات مخرب بر نگرش‌های شغلی و عملکرد کارکنان و تهدید کردن سلامت روانی و کیفیت زندگی کارکنان، به مسأله‌ای مهم برای سازمان‌ها و مدیران تبدیل شده است و در شرایط دنیای امروز که شاهد اهمیت روزافزون مفهوم اشتغال زنان و مادران هستیم نیاز به مدیریت صحیح برای ایجاد تعادل هر چه بیشتر میان دو حیطه کار و خانواده مادران احساس می‌شود. در این پژوهش، تضاد کار - خانواده در میان مادران شاغل در بخش اداری دانشگاه تهران، بررسی شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد تضاد کار - خانواده در میان این مادران در سطحی بیش از متوسط قرار دارد. در خصوص پیامدهای تضاد کار - خانواده نتایج نشان می‌دهد که تضاد کار - خانواده با بهزیستی روانی ارتباط منفی و با فرسودگی عاطفی ارتباط مثبت دارد. بدین معنی که با افزایش تضاد کار - خانواده بهزیستی روانی کاهش و فرسودگی عاطفی افزایش یافته است. مادرانی که تضاد کار - خانواده بیشتری را تجربه کرده‌اند، بهزیستی روانی پایین‌تر و فرسودگی عاطفی بیشتری داشته‌اند و از آنجایی که کاهش بهزیستی روانی و افزایش فرسودگی عاطفی با پیامدهای کاری و روانی منفی در ارتباط است، سازمان‌ها باید در راستای ایجاد تعادل میان زندگی کاری و خانوادگی اقدامات لازم را انجام دهند. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های میری آشتیانی (۱۳۹۱)، پاقلعه (۱۳۹۱)، مهمویی (۱۳۹۱)، فرهادی و همکاران (۱۳۹۲)، اسون (۲۰۰۴)، هول و همکاران (۲۰۰۹)، کویونسو و همکاران (۲۰۱۲) و تیاگی و همکاران (۲۰۱۵) کاملاً هم‌راستا و منطبق است. با وجود این، انگیزه درونی و حمایت سازمانی ادراک شده توانسته‌اند رابطه بین تضاد کار - خانواده و بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی را تعدیل کنند. این نتیجه می‌تواند برای مدیران بسیار مفید و کاربردی باشد و با افزایش انگیزه درونی کارکنان و افزایش ادراک کارکنان از حمایت سازمانی، پیامدهای منفی حاصل از تضاد کار - خانواده در مادران شاغل را کاهش داد.

تضاد کار-خانواده سبب ایجاد نتایج نامطلوب شغلی مانند رضایت شغلی پایین، عملکرد ضعیف، نرخ جابه‌جایی بالا، افزایش تمایل به ترک خدمت و... در کارکنان می‌شود. با توجه به

این نتایج نامطلوب، سازمان‌ها باید استراتژی‌هایی را به منظور ایجاد تعادل بین زندگی کاری و خانوادگی مادران شاغل به کار گیرند. اگر با دید کلی به نتایج پژوهش حاضر بنگریم در می‌یابیم که دانشگاه تهران و در سطحی بالاتر تمام سازمان‌هایی که با مادران شاغل همکاری می‌کنند، با استفاده از این نتایج می‌توانند سطح سازمان خود را از طریق اجرای راهکارهای مدیریت منابع انسانی و ایجاد توازن و تعادل میان زندگی کاری و خانوادگی مادران شاغل، بالا برند. دانشگاه می‌تواند با به‌کارگیری و استفاده از اقدامات منابع انسانی در جهت ایجاد توازن میان زندگی کاری و خانوادگی مادران شاغل، به‌زیستی روان‌شناختی آن‌ها را افزایش داده و فرسودگی عاطفی آن‌ها را کاهش دهد. سازمان می‌تواند با ایجاد حمایت سازمانی ادراک شده در مادران شاغل و همچنین ایجاد راهکارهایی در جهت افزایش انگیزه کاری درونی مادران، احتمال دچار شدن به فرسودگی عاطفی را کاهش داده و در جهت سلامت روانی بیشتر مادران بستر مناسبی ایجاد کند. اگر مادران شاغل توانایی برقراری تعادل بین مسئولیت‌ها و وظایف زندگی شغلی و خانوادگی خود را داشته باشند یا توسط سازمان‌ها در خصوص ایجاد تعادل، توانمند شوند؛ سازمان‌ها نیز از اثر مثبت تعادلی که در زندگی کارکنان آن‌ها پدید آمده است، بی‌نصیب نخواهند ماند؛ برای مثال اگر کارمندان بتوانند میان کار و خانواده خود هماهنگی برقرار کنند، مزایایی مانند کارکرد بهتر کارکنان و افزایش بهره‌وری آن‌ها، انگیزش بیشتر و چرخش کم‌تر کارکنان، غیبت کم‌تر و کاهش میزان بیماری کارمندان، کاهش فشار و استرس شغلی، استخدام و نگاهداری بهتر کارمندان، بهبود تصویر بهتر سازمان در جامعه و افزایش تعهد سازمانی کارکنان به دست خواهد آمد.

برخی پیشنهادات محقق بر اساس نتایج پژوهش شامل رفتار و توزیع عادلانه منابع، حمایت‌های مافوق، پاداش‌های سازمانی، توجه به سلامت و رفاه مادران، تشویق کردن دستاوردهای کاری آن‌ها و قدردانی از تلاش‌های داوطلبانه و اضافی مادران شاغل برای ایجاد حمایت سازمانی ادراک شده است. همچنین توجه بیشتر به افرادی که در زمان انتخاب و استخدام، برای کار انگیزه درونی دارند و توجه بیشتر به عوامل برانگیزاننده درونی در برانگیختن مادران شاغل مانند حس مسئولیت، پیشرفت شغلی، فرصت برای خلاقیت، استقلال و... از عوامل ایجاد انگیزه کاری درونی در مادران است. همچنین برنامه‌ریزی برای کلاس‌هایی برای آموزش و مشاوره مادران شاغل برای آموزش مهارت‌های تضاد، مهارت‌های کنترل

محیط، ارتباط سازنده با دیگران و... از پیشنهادات محقق برای ایجاد تعادل بین زندگی کاری و خانوادگی است.

در پایان باید تأکید کرد که با توجه به توسعه تکنولوژی، بالا رفتن سطح تحصیلات زنان و دستیابی به تخصص‌های مختلف، علاقه زنان به استقلال اقتصادی و همچنین افزایش سهم زنان در دنیای کار، وجود تضاد کار - خانواده در مادران امری اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. لیکن سازمان‌ها باید در پی یافتن استراتژی‌هایی برای ایجاد تعادل در زندگی کاری و خانوادگی مادران شاغل باشند. افراد بخش اعظمی از وقت خود را صرف کار می‌کنند که برای بیشتر افراد این زمان حداقل ۴۰ ساعت در هفته است. تجربه سازمان‌های موفق در دنیا نشان داده است که این سازمان‌ها از راهکارهای ایجاد توازن و تعادل میان زندگی کاری و خانوادگی کارکنانشان استفاده می‌کنند. همان‌گونه که گفته شد تعداد زنان شاغل در کشور ما نیز شدیداً رو به افزایش است. بنابراین، لزوم اهمیت دادن به راهکارهای ایجاد تعادل میان زندگی کاری و خانوادگی زنان و مادران شاغل و توجه به تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه کاری درونی در رابطه میان تضاد کار - خانواده و متغیرهای شغلی سازمان‌ها احساس می‌شود و پژوهش حاضر نیز تلاشی در این جهت بوده است.



## منابع

- احمدی فراز، منصوره، عابدی، حیدرعلی و آذر برزین، مهرداد (۱۳۹۳). تبیین تجارب زنان شاغل پیرامون نقش مادری: یک پژوهش کیفی پدیدر شناسی. *مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، ۳(۲): ۱۳۷-۱۴۸.
- احمد نیا، شیرین (۱۳۸۳). اثرات اشتغال بر سلامت زنان. *فصلنامه رفاه اجتماعی*، ۳(۱۲): ۱۵۷-۱۷۸.
- جوانمرد پاقلعه، شبنم (۱۳۹۱). *بررسی رابطه تعارض کار-خانواده با متغیرهای شخصیتی و بهزیستی روانی با توجه به الگوهای زمانی کار در محیط صنعتی*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- خدابخش، محمدرضا و منصوره، پروین (۱۳۸۹). فراوانی ابعاد فرسودگی شغلی در پرستاران زن و مرد، *مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان*، گزارش کوتاه.
- شفیع آبادی، عبدالله، احیاءکننده، منیژه و سودانی، منصور (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش هیجانی و مولفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۱۱: ۶۶ - ۷۷.
- فرهادی، علی، دارایی، مهری، موحدی، یزدان، محمدزادگان، رضا و نعلچی، معصومه (۱۳۹۲). رابطه بین تعارض کار- خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن، *نشریه پرستاری ایران*، ۲۶(۸۴): ۳۴-۴۳.
- عریضی سامانی، حمید رضا و ذاکر فرد، منیر السادات (۱۳۸۹). «رابطه تعارض کار-خانواده با رفتارهای مدنی-سازمانی با توجه به نقش تعدیلی عدالت رویه ای». *فصلنامه خانواده پژوهی*، ۶(۲۱): ۲۳-۴۱.
- کوهپایه‌زاده، جلیل، عقیلی نژاد، ماشالله، کبیر مکمل‌زاده، الهه و گل آبادی، مجید (۱۳۹۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان دانشکده علوم پزشکی ایران سابق در سال ۱۳۸۹، *مجله علوم پزشکی رازی*، ۹۰: ۲۷-۳۶.

محمدی مهمویی، علی (۱۳۹۱). تأثیر تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک در سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

مقصودی، سوده و بستان، زهرا (۱۳۸۳). بررسی مشکلات ناشی از هم زمانی نقش های خانگی و اجتماعی زنان شاغل شهر کرمان. فصلنامه مطالعات اجتماعی - روانشناختی زنان، ۲(۵): ۱۲۹.

میری آشتیانی، سید هادی (۱۳۹۱). بررسی تضاد کار - خانواده در کارمندان همکاران سیستم و رابطه آن با متغیرهای کاری سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

نوری، جعفر (۱۳۸۱). مقایسه وضعیت سلامت جسمانی، روانی و کنش اجتماعی مادران شاغل و خانه دار شهر تهران و رابطه آن با کارکرد خانواده، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

Ahmadifaraz, M., Abedi H., Azarbarzin, M. (2014). The Experiences of Employed Women Related to their Maternal Role: A Phenomenological Qualitative Research. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 3(2), 137-148.

Ahmadnia, Sh. (2004). Effects of Employment on Women's Health. *Social Welfare Quarterly*, 3(12), 157-178.

Javanmard Paghaleh, Sh. (2012). *The Relationship between Work-Family Conflict with Personality Variables & Well-Being according to Working Time Patterns in Industrial Environments*. Master's Thesis, University of Isfahan.

Khodabakhsh, M., Mansuri, P. (2010). A Comparative Analysis of the Frequency and Depth of Job-Burnout among Male & Female Nurses. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences*, 30(14), 40-42.

Shafiabadi, A., Ehyakonandeh, M., Sodani, M. (Fall 2012). Relationship between Emotional Intelligence & Job-Burnout of the Behbahan Islamic Azad University Married Employees. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 4(11), 66-77.

Farhadi, A., Movahedi, Y., Mohamadzadegan, R., Nalchi, M., Darai, M. (2013). The Relationship between Work-Family Conflict with Job-Burnout Dimensions & Turnover Intention among Female Nurses. *Iran Journal of Nursing*, 26(84), 34-43.

Oreizy Samani, H.R., Zakerfard, M.S. (2010). Relationship between Work-Family Conflict & Organizational Citizenship Behavior within the Mediator Role Framework of Procedural Justice. *Journal of Family Research*, 6(1), 23-41.

Kouhpayeh Zadeh, J., Aghilinejad M., Kabir Mokamelkhah, E., Golabadi, M.



- (2011). Professional Burnout and Related Factors in Employees of Ex-Iran University of Medical Sciences' Faculties in 2010. *Razi Journal of Medical Sciences*, 18(90), 27-36.
- Mohamadi Mahmui, A. (2012). *The Effect of Work-Family Conflict on Turnover Intention due to Job Burnout as a Mediator*. Master's Thesis, Allameh Tabatabai University.
- Maghsudi, S., Bostan, Z. (2004). Domestic & Social Problems Caused by the Simultaneous Household & Sociological Roles of Working Women in Kerman. *Women Studies (Sociological & Psychological)*, 2(5):129-150.
- Miri Ashtiani, S.H. (2012). *Investigating Work-Family Conflict in Hamkaran System Employees & its Relationship with Job-Related Variables*. Master's Thesis, University of Tehran.
- Nouri, J. (2002). *Comparison of the Physical, Psychological & Social Action of the Housewives & Working Mothers in Tehran & Its Relation with Family Functioning*. Master's Thesis, Allameh Tabatabai University.

نویسندگان

دکتر مرجان فیاضی

دکتری رفتار سازمانی و منابع انسانی از دانشگاه علامه طباطبایی دارد و استادیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران است. مدیریت استراتژیک منابع انسانی، توسعه منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی حوزه‌های تدریس وی است. علاوه بر این، بیش از هشت کتاب تخصصی در حوضه منابع انسانی و رفتار سازمانی و ده‌ها مقاله در مجلات داخلی و خارجی و همایش‌ها و کنفرانس‌ها در رزومه وی موجود است.

نازلی ساروی

نازلی ساروی دارای مدرک کارشناسی مدیریت صنعتی از دانشگاه گیلان و کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی از دانشگاه تهران است.



## ***A Study on Work-Family Conflict of Working Mothers on Their Psychological Well-being and emotional exhaustion***

Marjan Fayazi<sup>1</sup>  
Nazli Saravi<sup>2</sup>

### ***Abstract***

The aim of this study was to evaluate the effects of work - family conflict on some job attitudes, including Psychological Well-being and emotional exhaustion among working mothers. And the role of mediating variables such as perceived organizational support and intrinsic motivation is also considered. Statistical population of the study is consisted of working mothers that are employed in Tehran University administrative division. In this study Stratified sampling was used at first stage and random Sampling was used at second. Accordingly, 182 participants were selected to answer the questionnaires. Multiple regression and structural equation modeling and SPSS and LISEREL software were used to investigate the effect of work - family conflict on employees' emotional exhaustion and psychological well-being by moderating role of perceived organizational support and intrinsic motivation. Results indicated negative and positive relationship between work - family conflict and psychological well-being and emotional exhaustion.

### ***Key words***

Working Mothers; Work-Family Conflict; Psychological Well-being; Emotional Exhaustion

---

1. PhD in organizational behavior and human resources from the University of Allameh Tabatabai

2. Master of Human Resource Management from Tehran University.

DOI: 10.22051/JWSPS.2017.10606.1230

Submit Date: 2016/7/1

Accept Date: 2017/3/13