

بررسی عوامل سازمانی و روانشناختی موثر بر تعارض کار - خانواده پرستاران زن متاهل (ارائه الگوی تحلیل مسیر)

محمدحسن صیف^۱، عباس ثابت مهارلویی^{۲*}، احمد رستگار^۱، سعید طالبی^۳

چکیده

پرستاری نقش حیاتی در نظام مراقبت درمانی ایفا می‌کند. واقعیت‌های امروز جامعه پرستاری ایران، مانند حضور چشم گیر زنان سبب تجربه سطوح بالایی از تعارض کار- خانواده توسط آنان شده است. این تحقیق در پی یافتن عوامل سازمانی و روانشناختی موثر بر تعارض کار- خانواده پرستاران متاهل زن بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز می‌باشد. داده‌های لازم از طریق پرسشنامه‌ای ترکیبی که توسط یک نمونه ۲۱۴ نفری تکمیل شده است، جمع آوری گردید. افراد نمونه از میان ۴۸۱ نفر جامعه آماری از طریق یک روش چند مرحله‌ای نمونه‌گیری (خوشه‌ای، طبقه‌ای و تصادفی) انتخاب شدند. داده‌ها به کمک روش آماری تحلیل مسیر (به وسیله نرم افزار لیزرل ۸.۵۰) و شاخص‌های نیکویی بر ارزش تحلیل شدند. نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد، حمایت سرپرستان سبب کاهش تعارض و ابهام نقش و نیز کاهش تعارض کار- خانواده می‌گردد. درگیری شغلی نیز اثر مشابهی بر تعارض و ابهام نقش داشته اما با تعارض کار- خانواده دارای ارتباط مستقیم می‌باشد. تعارض و ابهام نقش نیز، تعارض کار- خانواده را افزایش می‌دهند. اتخاذ سیاست‌های حمایتی مناسب توسط سرپرستان می‌تواند به طور مستقیم و غیر مستقیم (از طریق تعارض و ابهام نقش) سبب کاهش تعارض کار- خانواده شود. (هم اثر مستقیم و هم اثر غیر مستقیم نقش واسطه‌ای تایید شده است) از سوی دیگر هر چند تأثیرگذاری غیر مستقیم درگیری شغلی بر تعارض کار- خانواده منفی است، ولی شدت این تأثیرگذاری به حدی نیست که سبب منفی شدن اثر کل گردد.

واژه‌های کلیدی: عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، تعارض کار، خانواده، تحلیل مسیر

^۱ - کتری، گروه برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه پیام نور

^۲ - کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور

^۳ - دکتری، گروه برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه پیام نور

* - نویسنده مسوول مقاله: A.SABET66@YAHOO.COM

مقدمه

زندگی شغلی و خانوادگی دو جزء لاینفک زندگی اکثر افراد جامعه به شمار می‌آید. به طوری که رمز موفقیت افراد در پیشبرد اهدافشان در این دو حیطه از زندگی یعنی خانواده و کار می‌باشد. چنانچه فرد در مسیر زندگی یا خانوادگی خود دچار مشکل شود عوارض آن‌ها نه تنها گریبانگر خود فرد، بلکه سازمان‌ها و در سطح کلان جامعه را نیز، دربر می‌گیرد. امروزه تحقیقات زیادی درخصوص بررسی عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد انجام شده و این نشان دهنده اهمیت و ضرورت این دو جزء مهم زندگی است (Beutell & Wittig- Berman, 2008). در سطح کلان جامعه و مخصوصاً در سازمان‌ها امروزه محققان به اهمیت منابع انسانی واقف شده‌اند و پی برده‌اند که نیروی انسانی عامل با ارزش و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها می‌باشند، به طوری که در یک و نیم قرن گذشته، بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته، مرهون تحول منابع انسانی کارآمد بوده است. در سطح خرد نیز، خانواده یکی از بنیادی‌ترین هسته تشکیل دهنده جامعه است، به طوری که سالم یا ناسالم بودن این هسته مرکزی، می‌تواند تمام سطوح جامعه را تحت تأثیر قرار دهد (Brown, 2002).

تغییر و تحولات جامعه فعلی به افزایش مشارکت زنان و مردان در بازار کار منجر شده است و روند رو به رشد زنان و مردان شاغل در خارج از منزل باعث رشد نوع جدیدی از خانواده‌ها به نام خانواده‌های دوشغلی شده است. در این نوع خانواده‌ها زن و مرد علاوه بر نقش سنتی همسر و والدینی، دارای نقش شغلی نیز می‌باشند و این موضوع برای زنان اهمیت بیشتری دارد، زیرا زنان با داشتن نقش سنتی همسری و مادری، اکنون دارای نقش جدیدی نیز شده‌اند. در نگاه اول به نظر می‌رسد که این نقش به افزایش درآمد خانواده، بهبود وضع اقتصادی و افزایش عزت نفس زن شاغل منجر می‌شود، اما زمانی که زن نتواند بین انتظارات نقش‌های خویش تعادل برقرار نماید، دچار نوعی تعارض کار- خانواده می‌شود (Voyddannoff, 2004). تعارض کار- خانواده تحت عنوان ناسازگاری بین نقش‌های کاری و خانوادگی توصیف می‌شود که از فشارهای ناسازگارانه نقش‌های خانوادگی و شغلی به وجود می‌آید (Yildirim & Aycan, 2008). بنابراین هرگاه افراد قادر به انجام همزمان وظایف و مسئولیت‌های هر دو نقش خانگی و شغلی خود نباشند و وظایف ناشی از نقش خانوادگی شان با وظایف ناشی از تعهدات شغلی آن‌ها تداخل کند یا برعکس، به گونه‌ای که آن‌ها در ایفای وظایف شغلی و خانوادگی خود دچار فشار و دشواری گردند و نتوانند از عهده الزامات هر دو نقش به خوبی بر آیند، گوییم که آن‌ها دچار تعارض بین نقش‌های شغلی- خانوادگی شده‌اند.

آمارها نشان می‌دهد هم در مردان و زنان تعارض کار و خانواده بالایی وجود دارد. طی یک مطالعه ملی مشخص شده که ۷۰٪ از کارکنان نمی‌توانند یک تعادل سالم میان کار و زندگی خود به وجود آورند (Galinsky et al, 2012).

مبانی نظری

انواع تعارض کار - خانواده:

تعارض کار - خانواده دارای سه نوع است، که به گفته‌ی گرین‌هاوس و بیوتل (Greenhaus & Beutell, 1985)، تعارض مبتنی بر زمان^۱، تعارض مبتنی بر فشار^۲، و تعارض مبتنی بر رفتار^۳ را در برمی‌گیرد (Milkie & Melissa, 1999).

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

ب- تعارض مبتنی بر فشار - بر پایه‌ی نظر گرین‌هاوس و بیوتل (۱۹۸۵)، شکل دوم تعارض کار - خانواده، فشار تولید شده‌ی نقش، در نتیجه‌ی محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی است. این محرک‌ها، در گستره‌ی هر یک از نقش‌های شغلی و خانوادگی، فشارهایی فیزیکی و روانی مانند تنش، اضطراب، خستگی، افسردگی، بی‌حوصلگی، و تندخویی را پدید می‌آورد و ایفای انتظارات ناشی از نقش دیگر را دشوار می‌سازد؛ بدین ترتیب، زمانی تعارض مبتنی بر فشار پدید می‌آید که فشار به دست آمده از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر گذارد.

پ- تعارض مبتنی بر رفتار - در این نوع تعارض، الگوهایی ویژه از رفتار در نقشی معین، با انتظارات مربوط به رفتار در نقش دیگر ناسازگار می‌شود؛ بدین ترتیب، ممکن است در نقش شغلی، رفتارهایی از فرد درخواست شود که با انتظارات رفتاری در حوزه‌ی نقش‌های خانوادگی تعارض داشته باشد. زمانی که فرد، به رغم تعدیل و تغییر رفتار خود، نتواند از انتظارات رفتاری آن نقش پیروی کند، دچار تعارض مبتنی بر رفتار خواهد شد؛ بر این اساس، افرادی که برای تعدیل و تنظیم الگوهای رفتاری خود، از انعطاف‌پذیری کم‌تری برخوردار اند، احتمالاً تعارض بین نقشی بیش‌تری را تجربه می‌کنند. (Mesmer- Magnus & Jessica, 2005).

پیامدهای تعارض کار - خانواده:

نتیجه‌ی پژوهش‌های پر شمار در زمینه‌ی تعارض کار - خانواده و خانواده - کار نشان می‌دهد که اولین حوزه‌ی مورد آسیب این دو نوع تعارض، خشنودی شغلی و خشنودی زناشویی است و این تعارض برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه دارای اهمیت است؛ برای سازمان‌ها به این دلیل که با کاهش بهره‌وری، کاهش خشنودی شغلی کارکنان، افزایش دیر کرد و غیبت کارکنان از کار، افزایش کناره‌گیری از کار و کاهش تعهد سازمانی همراه است و برای افراد، به این دلیل که به عنوان منبع

¹-Time- Based Conflict

²- Behavior- Based Conflict

³- Strain- Based Conflict

اصلی استرس، پی‌آمدهایی منفی مانند افزایش خطر برای سلامتی مادر و پدر شاغل، انجام وظایف مادری، پدری، و همسری به گونه‌ای ناکارآمد، کاهش خشنودی زناشویی، و بهداشت روانی را بیش-تر می‌کند (Marks, 1998).

هم‌چنین پیامدهای منفی را برای افراد (مانند اضطراب، افسردگی و...) برای روابط بین فردی آن (مانند افزایش تعارض و طلاق) را به همراه دارد (Hummer & Thompson, 2004).

پیشینه پژوهش

در ارتباط با عوامل سازمانی و روانشناختی موثر بر تعارض کار و خانواده تاکنون مطالعات اندکی صورت گرفته است که در ادامه به نتایج چند مطالعه مهم صورت گرفته در خارج و داخل اشاره می‌شود.

کاسپرو همکاران (Casper et al, 2011) به پژوهشی با عنوان "تعارض کار- خانواده، حمایت درک شده از جانب سرپرست و تعهد سازمانی در میان متخصصین برزیلی پرداخته‌اند." این مطالعه به بررسی انواع روابط مربوط به تعارض کار- خانواده در میان نمونه‌ای از متخصصین برزیلی به منظور روشن کردن مسائل مربوط به کار- خانواده در چارچوب فرهنگی این کشور پرداخته شد. نتایج نشان داد حمایت درک شده از جانب سرپرست با تعهد عاطفی بالاتر ارتباط داشته و هم‌چنین به طور قابل ملاحظه‌ای تعارض کار- خانواده را کاهش می‌دهد.

رابیا اسلام و همکاران (Rabia - aslam et al, 2011)، در مطالعه خودشان با عنوان تعارض کار- خانواده: ارتباط بین تعارض کار- خانواده و نگهداری کارکنان. یک مطالعه مقایسه‌ای از کارکنان بخش دولتی و غیردولتی پاکستان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت و معنی‌دار بین تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار و ترک خدمت کارکنان وجود دارد. بدین معنا که هر میزان تعارض کار- خانواده افزایش باید احتمال ترک خدمت کارکنان بالا می‌رود.

هیون جانگ (Hyun- Jung, 2009)، در تحقیقی به بررسی تأثیر کار- خانواده بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخت. در این مطالعه این فرضیه که تفاوت‌های جنسیتی در تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی نقش دارد یا نه هم بررسی شد. نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده تأثیر منفی بر روی رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد و هم‌چنین نتایج نشان داد تفاوت جنسیتی هیچ نقشی در تأثیر تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی ندارد.

پاین (Payne, 2011)، در مطالعه‌ای به بررسی جمع‌گرایی به عنوان تعدیل‌کننده ارتباط بین تعارض کار- خانواده، درک استرس شغلی و رفتار کاری ضدتولیدی بر روی ۸۵۱ نفر از کارکنان ادارات دولتی شامل تایلند پرداخت. نتایج این مطالعه نشان داد که با افزایش تعارض کار- خانواده و درک استرس شغلی، رفتار کاری ضد تولیدی افزایش می‌یابد. هم‌چنین نتایج نشان داد که افراد با جمع‌گرایی بالا، نسبت به افرادی که جمع‌گرایی کمتری دارند. کمتر درگیر رفتار کاری ضدتولیدی

می‌شوند و مهمتر این که این مطالعه نشان داد که جمع‌گرایی متقابلاً تعارض کار- خانواده و درک استرس شغلی، رفتار کاری ضدتولیدی را پیش‌بینی می‌کند. در جاهایی که تعارض کار- خانواده و درک استرس شغلی بالاست، رفتار کاری ضدتولیدی که در میان افراد با جمع‌گرایی بالا اتفاق می‌افتد، کمتر از افرادی که جمع‌گرایی پایینی دارند است.

سینامون و وستمان (Cinamon & Westman, 2007)، در مقاله پژوهشی با عنوان پیامدهای ویژه تعارض کار- خانواده انجام دادند. به این نتیجه دست یافتند که بین فرسودگی شغلی و تعارض کار- خانواده رابطه معنی‌داری وجود دارد.

کاراته‌په^۱ و کیلیک (Karatepe & Kilic, 2007)، در پژوهش دیگری نشان دادند که حمایت سرپرست رابطه منفی و معناداری با تعارض کار و زندگی دارد.

جاج و کلکوئیت (Judge and Colquitt, 2004)، در تحقیق خودشان با عنوان عدالت سازمانی و استرس و نقش واسطه‌ای تعارض کار- خانواده بر روی ۱۷۴ نفر از اعضاء دانشکده‌ای که در ۲۳ دانشگاه در ایالت متحده کار می‌کردند، انجام دادند. نتایج نشان داد که عدالت رویه‌ای و میان فردی با استرس شغلی ارتباط دارد و اثرات این‌ها به وسیله تعارض کار- خانواده تعدیل می‌شود. به نظر می‌رسد که حضور عدالت به شرکت‌کنندگان اجازه می‌دهد تا بین زندگی کاری و خانوادگی بهتر بتوانند رابطه برقرار کنند.

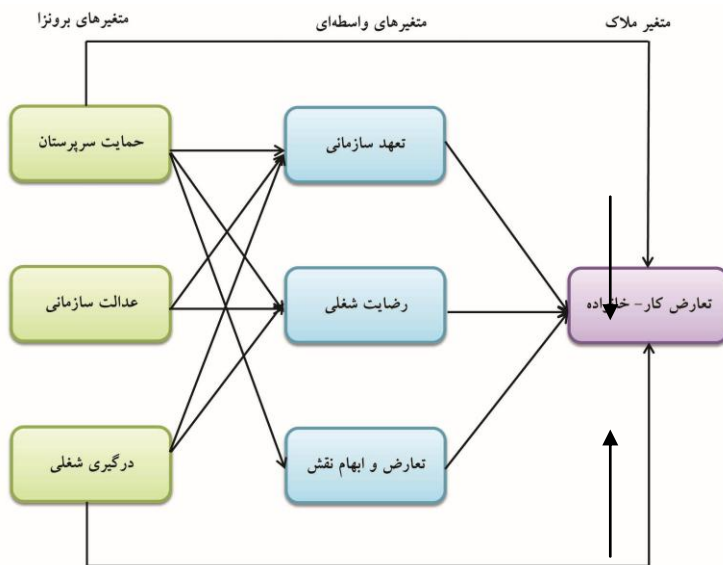
انجام طرح پژوهشی فوق‌الذکر هم به لحاظ نظری و هم از نظر عملی و کاربردی اهمیت دارد. به لحاظ علمی و کاربردی، این تحقیق کاربردهای مفیدی برای مرکز تحقیقات نظام سیاستگذاری سلامت برای شناسایی عوامل شغلی مؤثر بر تعارض کار- خانواده و به دنبال آن آموزش و برنامه‌ریزی‌های مفید در جهت کاهش این تعارض و کمک به پرستاران برای ایجاد تعادل بین زندگی کاری و خانوادگی‌شان دارد.

مدل و فرضیه‌های پژوهش

با توجه به چهارچوب نظری بیان شده و هم‌چنین نظر اساتید محترم برای بررسی عوامل سازمانی و روانشناختی مؤثر بر تعارض کار- خانواده در زنان شاغل مدل مفهومی تحقیق به شکل زیر ارائه می‌شود. مدل مفهومی به ما کمک می‌کند تا روابط خاصی را در نظر بگیریم و آنها را بیازماییم تا درک خود را در زمینه پویایی‌های موقعیتی که قرر است پژوهش در آن صورت گیرد بهبود بخشیم.

¹ - Karatepe & Kilic

بر مبنای تحقیقات صورت گرفته و مطالعات میدانی و مطالعه مقالات علمی پژوهشی صورت گرفته در مورد موضوع مرتبط با تحقیق به این نتیجه رسیدیم که متغیرهای تحقیق به دو دسته سازمانی و روانشناختی تقسیم می‌شود.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

فرضیات تحقیق:

۱. بین حمایت سرپرست و تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد.
۲. بین حمایت سرپرست و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۳. بین حمایت سرپرست و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.
۴. بین حمایت سرپرست و تعارض و ابهام نقش رابطه مستقیم وجود دارد.
۵. بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۶. بین عدالت سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.
۷. بین درگیری شغلی با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد.
۸. بین درگیری شغلی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
۹. بین درگیری شغلی با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۰. بین تعهد سازمانی با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۱. بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۲. بین رضایت شغلی با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد.

۱۳. بین تعارض و ابهام نقش با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.

۱۴. بین تعارض و ابهام نقش با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد.

روش پژوهش

در این پژوهش با توجه به هدف تحقیق که بررسی عوامل سازمانی و روانشناختی مؤثر بر تعارض کار- خانواده پرستاران زن می‌باشد. و از این راه به اجرا و پیاده سازی هر چه بهتر این سیستم یاری می‌رساند. تحقیق مورد نظر از نوع کاربردی می‌باشد از بعد ماهیت و روش این تحقیق دلیل اینکه به دنبال شناسایی دقیق عوامل و متغیرهای مرتبط با تعارض کار- خانواده و تعیین روابط بین آنهاست، تحقیق توصیفی است و از جهت اینکه به دنبال نوع و میزان همبستگی بین متغیرهاست از نوع همبستگی به شمار می‌آید. جامعه آماری این تحقیق شامل پرستاران زن متاهل به تعداد ۴۸۱ نفر می‌باشد در این تحقیق از روش نمونه گیری (خوشه‌ای طبقه‌ای تصادفی) استفاده شده است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردیده، که تعداد ۲۱۴ نفر به دست آمد.

N: تعداد جامعه آماری

Z: سطح اطمینان ۰/۹۵ که سطح زیر نمودار ۱/۹۶ است.

d: خطای استاندارد نمونه گیری

P,q: احتمال وجود یا عدم وجود پارامتر مورد نظر

$$N=481 \quad Z=1/96 \quad d=0/05 \quad p,q=0/5$$

$$n = \frac{NZ^2 p \cdot q}{(N-1)d^2 + Z^2 p \cdot q} = \frac{481 \times 3/84 \times 0/5 \times 0/5}{(481-1)0/0025 + 3/84 \times 0/5 \times 0/5} = 214$$

گردآوری داده‌ها به روش میدانی و با ترکیب ۷ پرسش نامه از نوع بسته صورت گرفته است. برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری و این که ابزار مورد استفاده تا چه حد خصیصه‌های مورد نظر در این تحقیق (متغیرهای موجود در مدل) را می‌سنجد، به روایی محتوایی استناد می‌نماییم. از آنجا که هر یک از پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در این تحقیق توسط محققان مختلف به طور مکرر مورد استفاده قرار گرفته است و هم‌چنین سوالات تشکیل دهنده ابزار دقیقاً متغیرهای مورد نظر در تحقیق را اندازه‌گیری می‌کنند، پس می‌توان با اطمینان خاطر نسبتاً بالایی روایی محتوایی ابزار اندازه‌گیری را مورد تأیید قرار داد. جدول شماره یک، تعداد و مأخذ سنجه‌های به کار گرفته شده جهت اندازه‌گیری هر یک از متغیرهای پژوهش به همراه ضریب آلفای کرونباخ که نمایانگر پایایی پرسشنامه می‌باشد، را نشان می‌دهد. طیف پنج گزینه‌ای مقیاس لیکرت جهت پاسخ‌گویی به سنجه‌های پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۱: تعداد، مأخذ و ضریب آلفای کرونباخ سنجه‌ها جهت اندازه‌گیری متغیرها

ردیف	متغیر	تهیه کنندگان	سنجه‌ها	آلفای کرونباخ
۱	تعارض کار- خانواده	نتمیرو همکاران (۱۹۹۶)	۱۰	۰/۸۰
۲	حمایت سرپرستان	اندرسون و همکاران (۲۰۰۲)	۶	۰/۷۴
۳	درگیری شغلی	کانگو (۱۹۸۲)	۱۰	۰/۷۳
۴	تعارض و ابهام نقش	ریزو و همکاران (۱۹۷۰)	۱۱	۰/۸۸
۵	عدالت سازمانی	کلکوئیت (۲۰۰۱)	۲۰	۰/۹۱
۶	تعهد سازمانی	آلن و میر (۲۰۰۴)	۱۸	۰/۸۰
۷	رضایت شغلی	هارتلاین و فرل (۱۹۹۶)	۷	۰/۷۸

تجزیه و تحلیل آماری داده‌های پژوهش با استفاده از نرم افزارهای 18spss, 8.5lisrel صورت پذیرفته است. آزمون آمار صورت گرفته شامل آزمون‌های آماری تحلیل مسیر، ماتریس همبستگی، آزمون‌های برازندگی مدل کلی با استفاده از شاخص‌های نیکویی بر ارزش مورد استفاده قرار گرفته است.

یافته‌ها:

از آنجایی که پایه و اساس مطالعات تحلیل مسیر همبستگی بین متغیرها می باشد، در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش آورده می شود.

جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
حمایت سرپرست							
عدالت سازمانی	* ۰/۱۱						
درگیری شغلی	۰/۰۸	** ۰/۲۰					
تعهد سازمانی	** ۰/۱۸	** ۰/۳۳	۱				
تعارض و ابهام نقش	۰/۰۶	** ۰/۲۷	** ۰/۱۶	۱			
رضایت شغلی	** ۰/۱۸	** ۰/۲۶	** ۰/۲۷	** ۰/۲۸	** ۰/۳۴	۱	
تعارض کار- خانواده	** ۰/۱۳	** ۰/۱۴	** ۰/۲۳	** ۰/۲۷	** ۰/۲۸	** ۰/۵۰	۱

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

با توجه به جدول ۲ می‌بینیم که از میان متغیرهای برونزا به ترتیب درگیری شغلی (۰/۲۳)، عدالت سازمانی (۰/۱۴) و حمایت سرپرست (۰/۱۳) بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی را با تعارض کار- خانواده دارا می باشند که هر سه این ضرایب از نظر آماری معنی دار هستند ($P < 0.01$). از میان متغیرهای درونزا نیز به ترتیب متغیرهای رضایت شغلی (۰/۵۰)، تعارض و ابهام نقش (۰/۲۸) و تعهد سازمانی (۰/۲۷) بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی را با تعارض کار- خانواده دارا می‌باشند که هر

سه این ضرایب از نظر آماری معنی دار هستند ($P < 0/01$). همچنین از میان تمامی متغیرها نیز به ترتیب متغیرهای رضایت شغلی ($0/50$)، تعارض و ابهام نقش ($0/28$)، تعهد سازمانی ($0/27$)، درگیری شغلی ($0/23$)، عدالت سازمانی ($0/14$) و حمایت سرپرست ($0/13$) بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی را با تعارض کار- خانواده دارا می‌باشند که تمامی این ضرایب از نظر آماری معنی دار هستند ($P < 0/01$).

از آنجایی که در این پژوهش هدف بررسی نقش واسطه‌ای و پیش‌بینی‌کننده متغیرها یعنی برآورد اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل، مقادیر t و مقدار واریانس تبیین شده بین متغیرها در مدل است از روش تحلیل مسیر استفاده شد. جدول (۳)، اثرات مستقیم و مقدار t مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۳: برآوردهای ضرایب اثر مستقیم

متغیرها	برآوردها	پارامتر استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	t
اثر حمایت سرپرست بر:				
تعهد سازمانی	$0/13^{**}$	$0/03$	$3/20$	
رضایت شغلی	$0/12^{**}$	$0/02$	$2/92$	
تعارض و ابهام نقش	$0/27^{**}$	$0/04$	$6/25$	
تعارض کار-خانواده	$0/06^*$	$0/02$	$1/98$	
اثر عدالت سازمانی بر:				
تعهد سازمانی	$0/26^{**}$	$0/03$	$6/35$	
رضایت شغلی	$0/10^*$	$0/02$	$2/17$	
اثر درگیری شغلی بر:				
تعهد سازمانی	$0/27^{**}$	$0/03$	$6/52$	
رضایت شغلی	$0/14^{**}$	$0/03$	$3/40$	
تعارض کار-خانواده	$0/08^*$	$0/03$	$2/25$	
اثر تعهد سازمانی:				
رضایت شغلی	$0/16^{**}$	$0/02$	$3/49$	
تعارض کار-خانواده	$0/12^{**}$	$0/02$	$2/83$	
اثر تعارض و ابهام نقش بر:				
رضایت شغلی	$0/27^{**}$	$0/03$	$4/47$	
تعارض کار-خانواده	$0/12^{**}$	$0/03$	$2/98$	
اثر رضایت شغلی بر:				
تعارض کار-خانواده	$0/41^{**}$	$0/05$	$9/53$	

* $P < 0/05$ ** $P < 0/01$

با توجه به جدول فوق به بررسی فرضیه‌ها می‌پردازیم.

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ اثر مستقیم حمایت سرپرست بر تعهد سازمانی برابر با $0/13$ و با توجه به مقدار ($t=3/20$) در سطح $0/01$ معنی دار است. همچنین اثر مستقیم حمایت سرپرست بر رضایت شغلی برابر با $0/12$ و با توجه به مقدار ($t=2/92$) در سطح $0/01$ معنی دار است. همچنین اثر مستقیم حمایت سرپرست بر تعارض و ابهام نقش $0/27$ و با توجه به مقدار ($t=6/25$) در سطح $0/01$ معنی دار است. در نهایت اثر مستقیم حمایت سرپرست بر تعارض کار- خانواده برابر با $0/06$ و با توجه به مقدار ($t=1/98$) در سطح $0/05$ معنی دار است. بنابراین فرضیه اول پژوهش در ارتباط با اثر مستقیم حمایت سرپرست بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی، تعارض و ابهام نقش و تعارض کار- خانواده تایید می‌گردد. با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ اثر مستقیم عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی برابر با $0/26$ و با توجه به مقدار ($t=6/35$) در سطح $0/01$ معنی دار است. همچنین اثر مستقیم عدالت سازمانی بر رضایت شغلی برابر با $0/10$ و با توجه به مقدار ($t=2/17$) در سطح $0/05$ معنی دار است. بنابراین فرضیه دوم پژوهش تایید می‌گردد.

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ اثر مستقیم درگیری شغلی بر تعهد سازمانی برابر با $0/27$ و با توجه به مقدار ($t=6/52$) در سطح $0/01$ معنی دار است. همچنین اثر مستقیم درگیری شغلی بر رضایت شغلی برابر با $0/14$ و با توجه به مقدار ($t=3/40$) در سطح $0/01$ معنی دار است. در نهایت اثر مستقیم درگیری شغلی بر تعارض کار- خانواده برابر با $0/08$ و با توجه به مقدار ($t=2/25$) در سطح $0/05$ معنی دار است. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تایید می‌گردد. با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ اثر مستقیم تعهد سازمانی بر رضایت شغلی برابر با $0/16$ و با توجه به مقدار ($t=3/49$) در سطح $0/01$ معنی دار است. همچنین اثر مستقیم تعهد سازمانی بر تعارض کار- خانواده برابر با $0/12$ و با توجه به مقدار ($t=2/83$) در سطح $0/01$ معنی دار است. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تایید می‌گردد.

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ اثر مستقیم تعارض و ابهام نقش بر رضایت شغلی برابر با $0/27$ و با توجه به مقدار ($t=4/47$) در سطح $0/01$ معنی دار است. همچنین اثر مستقیم تعهد سازمانی بر تعارض کار- خانواده برابر با $0/12$ و با توجه به مقدار ($t=2/98$) در سطح $0/01$ معنی دار است. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تایید می‌گردد.

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ اثر مستقیم رضایت شغلی بر تعارض کار- خانواده برابر با $0/27$ و با توجه به مقدار ($t=4/47$) در سطح $0/01$ معنی دار است. بنابراین فرضیه ششم پژوهش تایید می‌گردد. در ادامه به بحث پیرامون اثرات غیر مستقیم پرداخته می‌شود.

جدول ۴ برآورد ضرایب اثر غیر مستقیم

متغیرها	برآوردها	پارامتر استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	t
اثر غیرمستقیم حمایت سرپرست بر:				
رضایت شغلی	۰/۰۲*	۰/۰۲	۲/۳۶	
تعارض کار - خانواده	۰/۰۷**	۰/۰۲	۳/۷۱	
اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر:				
رضایت شغلی	۰/۱۱**	۰/۰۱	۵/۴۱	
تعارض کار - خانواده	۰/۱۵**	۰/۰۲	۵/۸۱	
اثر غیرمستقیم درگیری شغلی بر:				
رضایت شغلی	۰/۰۴	۰/۰۱	۳/۰۷	
تعارض کار - خانواده	۰/۱۱**	۰/۰۲	۴/۸۷	
اثر غیرمستقیم تعهد سازمانی بر:				
تعارض کار - خانواده	۰/۰۶**	۰/۰۲	۳/۲۷	
اثر غیرمستقیم تعارض و ابهام نقش بر:				
تعارض کار - خانواده	۰/۱۱**	۰/۰۱	۵/۳۵	

با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیر مستقیم حمایت سرپرست بر رضایت شغلی برابر با ۰/۰۲ و با توجه به (۲/۳۶ = t) در سطح ۰/۰۵ معنی دار است. بنابراین فرضیه هفتم پژوهش تایید می‌گردد.

با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیر مستقیم حمایت سرپرست بر تعارض کار - خانواده برابر با ۰/۰۷ و با توجه به (۳/۷۱ = t) در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه هشتم پژوهش تایید می‌گردد با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیر مستقیم عدالت سازمانی بر رضایت شغلی برابر با ۰/۱۱ و با توجه به (۵/۴۱ = t) در سطح ۰/۰۵ معنی دار است. بنابراین فرضیه نهم پژوهش تایید می‌گردد.

فرضیه ۱۰: عدالت سازمانی از طریق واسطه‌گری تعهد سازمانی، تعارض و ابهام نقش و رضایت شغلی بر تعارض کار - خانواده دارای اثر غیر مستقیم و مثبت می‌باشد. با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر تعارض کار - خانواده برابر با ۰/۱۵ و با توجه به (۵/۸۱ = t) در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه دهم پژوهش تایید می‌گردد. با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیرمستقیم درگیری درگیری شغلی بر رضایت شغلی برابر با ۰/۰۴ و با توجه به (۳/۰۷ = t) در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه یازدهم پژوهش تایید می‌گردد. با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیر مستقیم درگیری شغلی بر تعارض کار - خانواده برابر با ۰/۱۱ و با توجه به (۴/۸۷ = t) در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه دوازدهم پژوهش تایید می‌گردد.

با توجه به اطلاعات جدول ۴ اثر غیر مستقیم تعهد سازمانی بر تعارض کار - خانواده برابر با ۰/۰۶ و با توجه به (۳/۲۷ = t) در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه سیزدهم پژوهش تایید می‌گردد با توجه به

اطلاعات جدول ۴ اثر غیر مستقیم تعارض و ابهام نقش بر تعارض کار- خانواده برابر با ۰/۱۱ و با توجه به $t(=5/38)$ در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه چهاردهم پژوهش تایید می‌گردد. جهت بررسی برازندگی مدل از شاخص‌های برازندگی استفاده شده است. بطور کلی از میان مشخصه‌های برازندگی متنوعی که وجود دارد، در این پژوهش شاخص‌های برازش χ^2/df ، RMSEA، CFI^۱، GFI و AGFI گزارش می‌شود در جدول زیر مشخصه‌های برازندگی مدل ارائه شده است.

جدول ۶: مشخصه‌های نکویی برازندگی مدل پیش‌بینی تعارض کار-خانواده

مشخصه	برآورد
نسبت مجذور کای به درجه آزادی (χ^2/df)	۲/۲۲
ارزش P	۰/۰۶
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	۰/۹۹
شاخص نکویی برازش (GFI)	۰/۹۹
شاخص تعدیل شده نکویی برازش (AGFI)	۰/۹۶
جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۵

با توجه به مشخصه‌های نکویی برازش که در جدول ۶ گزارش شده برازش مدل پیش‌بینی تعارض کار- خانواده در سطح مطلوبی می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مدل مفهومی تحقیق همسوی خوبی با جامعه پژوهش دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش علل و عوامل مؤثر بر تعارض کار و خانواده در بین پرستاران متاهل زن بیمارستان- های خصوصی شهر شیراز مورد بررسی قرار گرفت و اثرات مستقیم و غیر مستقیم آنها با یکدیگر و با متغیر ملاک مورد آزمون قرار گرفت. با توجه به تأیید فرضیه‌های موجود، مدل مفهومی این تحقیق مدل بسیار خوبی برای پیش‌بینی عوامل مؤثر بر تعارض کار و خانواده می‌باشد. در ادامه به استدلال فرضیه‌ها می‌پردازیم.

بین حمایت سرپرست و تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم معکوس وجود دارد. در استدلال این فرضیه می‌توان گفت نقش حمایتی سرپرستان جایگاه کلیدی در کارایی برنامه‌ها و سیاست‌های کاری- خانوادگی دارد، زیرا آنها می‌توانند کارکنان را تشویق به مشارکت و یا عدم مشارکت در این برنامه‌ها کنند، هم‌چنین آنها توانایی این را دارند تا با تقویت هنجارهای فرهنگی زیردستانشان، به یکپارچگی زندگی کاری و خانوادگی آنها کمک کنند. سرپرست حمایت‌گر کسی است که تبعیض قایل نمی‌شود، به

^۱ - Comparative Fit Index

نیاز کارمندان برای توجه به مسایل خانوادگی توجه نشان می‌دهد، وقتی کارمندان از مشکلات خانوادگی‌ای که بر کارشان تاثیر می‌گذارد صحبت می‌کنند با آن‌ها هم دردی می‌کند، به تلاش کارکنان در جهت ایجاد تعادل بین تقاضاهای کاری و خانوادگی شان اهمیت می‌دهد و محیطی ایجاد می‌کند که در آن کارکنان به راحتی می‌توانند از دغدغه‌هایشان صحبت کنند این یافته‌ها با یافته‌های تیلورد (Taylor, 2009) همسو می‌باشد.

بین حمایت سرپرست با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان می‌دهد که بین حمایت سرپرست و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. سرپرست نسبت به زیر دست اختیار تام دارد، او می‌تواند بر پیامدهای مهمی از قبیل افزایش پرداخت یا فرصت ترفیع زبردست اثر بگذارد. تحقیقات نشان داده اند که فرایندهای تعهد نقش مهمی در سازمان ایفا می‌کنند و چطور برخورد با افراد در سازمان ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سرپرست با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرا نقش آنها می‌شود. از سوی دیگر افرادی که احساس رفتاری نا عادلانه از سوی سرپرست می‌کنند، به احتمال بیش‌تر سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای نا هنجار مثل انتقام جویی کنند. این یافته با یافته‌های خرم (Khurram, 2009)، جونیر و باکالیس (Joiner & Bakalis, 2006)، همخوانی دارد.

بین حمایت سرپرست با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. در استدلال این فرضیه می‌توان گفت حمایت سرپرست منجر به افزایش رضایت شغلی پرستاران می‌گردد، محیط حمایتی در شغل باعث می‌شود تا کارکنان از خودمختاری لازم برخوردار بوده و از امکانات و منابع شغلی به طور مناسب بهره‌گیرند. در حالی که در محیط کاری فاقد حمایت، فرد با مشکلات جدی در انجام فعالیت‌های مربوط به حرفه روبرو بوده و احساس ناکامی به وی دست می‌دهد. یافته با یافته‌های مینتز بیندر و فیتز پاتریک (Mintz- Binder & Fitzpatrick, 2009)، درپ (Draper, 2004)، لامبرت (Lambert, 2004)، هم‌خوانی دارد.

بین حمایت سرپرست و تعارض و ابهام نقش رابطه معکوس وجود دارد. نتایج مطالعه هم-چنین نشان دهنده اثرگذاری معکوس حمایت سرپرستان بر تعارض و ابهام نقش می‌باشد. ابهام در نقش در نتیجه اطلاعات یا دانش ناکافی در مورد یک شغل است. این ابهام ممکن است در نتیجه آموزش ناکافی، ارتباطات ضعیف و امتناع عمدی یا تحریف اطلاعات ارایه شده توسط همکاران و سرپرستان ایجاد شود (Judeh, 2011)، بنابراین سرپرستان می‌توانند از طریق آموزش کارکنان و نیز ارایه اطلاعات کافی و صحیح به آنان سبب کاهش ابهام شغلی گردند. تعارض نقش ممکن است به دلیل

خواسته‌های متناقض یک سرپرست، جونز (Jones, 2007) و یا در اثر برخورد کارکنان با تقاضاهای متناقض دو سرپرست یا گروه کاری ایجاد گردد.

بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. نتیجه تحلیل مسیر نشان داد که رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری می‌باشد. بدین معنی که، افزایش عدالت سازمانی در یک سازمان منجر به افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان می‌شود. این نتیجه نشان می‌دهد که زمانی که افراد احساس کنند که سازمان با آنها به عدالت رفتار کرده است آنگاه آنان خود را با سازمان تعیین هویت کرده، برای دستیابی به اهداف سازمان تلاش کرده، و تمایل زیادی برای باقی ماندن در سازمان از خود بروز می‌دهند این نتیجه با یافته‌های بخشی و همکاران (Bakhshi et al, 2009)، فت و همکاران (Fatt et al, 2010) سازگار است،

بین عدالت سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. نتایج مطالعه هم‌چنین نشان دهنده اثرگذاری مستقیم عدالت سازمانی بر رضایت شغلی می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت افراد دوست دارند که سیستم پرداخت و سیستم ارتقای کار بدون ابهام و عادلانه باشد. با توجه به نوع شغل و مهارت فرد اگر میزان حقوق عادلانه باشد، رضایت شغلی به بار خواهد آورد. بنابراین، کسانی که چنین بیندیشند که سیاست‌های سازمان بر پایه عدل و انصاف گذاشته شده است، احتمالاً رضایت شغلی بیش-تری خواهند داشت. این نتایج با یافته‌های لامبرت (Lambert, 2007) و مسترن (Masterson, 2000) سازگار می‌باشد.

بین درگیری شغلی با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد. نتایج مطالعه، فرضیه مدل مبتنی بر اثرگذاری مثبت درگیری شغلی بر تعارض کار- خانواده را تأیید می‌کند. درگیری بالا در یک نقش سبب افزایش تعارضات بین نقشی از دو طریق می‌گردد: اول درگیری بالا در یک نقش می‌تواند سبب افزایش زمان اختصاص داده شده به آن نقش گردد. در نتیجه تطابق با انتظارات نقش دوم را دشوارتر کند. دوم آنکه بالا رفتن درگیری در یک نقش سبب می‌شود اشتغالات ذهنی نسبت به آن نقش، حتی هنگامی که فرد به صورت فیزیکی درگیر پاسخ به تقاضاهای نقش دوم است افزایش یابد. پس اشخاصی که با یکی از دو نقش کار یا خانوادگی درگیری زیادتری دارند، مرزهای کار- خانواده آنان، به زبان نقشی که با آن درگیری کمتری دارند، نفوذ پذیر می‌شود، خواسته‌های یک نقش به نقش دیگر روان می‌شود و در نهایت این روند به بروز تعارض کار- خانواده می‌انجامد. این یافته با یافته‌های گرین هاوس و بیوتل (Greenhaus & Beutell, 1989) هم‌خوانی دارد.

بین درگیری شغلی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. طبق تعریف کانگو (Kanungo, 1982) درگیری شغلی، به میزان هویت روانشناختی فرد با شغل خود اشاره دارد. در واقع افراد دارای درگیری شغلی بالا، ظاهراً از شغل خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند. اشخاص با درگیری شغلی بالا، به ندرت به دست کشیدن از

شغلشان می‌اندیشند و انتظار می‌رود تا آینده‌ای قابل پیش‌بینی برای سازمان متبوع خود، کار کنند. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان می‌دهد که بین درگیری شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته‌ها با یافته‌های ریاض احمد (Riyaz Ahmad, 2012)، همخوانی دارد. بین تعهد سازمانی با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم معکوس وجود دارد. در این تحقیق نشان داده شده که تعهد به عنوان یک متغیر تبدیلی بر رابطه تعارض کار- خانواده نقش داشته و سبب می‌شود که در صورت تعهد پایین، افراد تعارض کار- خانواده را به سازمان نسبت می‌دهند و بنابراین در محیط کار رفتار مدنی- سازمانی خویش را کاهش می‌دهند. این یافته با یافته‌های رعنا راشد و همکاران (Rana, 2012)، آکینتا (Akintayo, 2010) همخوانی دارد.

بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. تحقیقات (می‌یر وال، ۱۹۹۷؛ به نقل از آدای و پاربوتیاح (Addae & Parboteeah, 2006) نشان دادند که رابطه مثبتی بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. که این نتیجه همسو با این تحقیق می‌باشد.

بین رضایت شغلی با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم معکوس وجود دارد. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و تعارض کار- خانواده رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بین تعارض و ابهام نقش با رضایت شغلی رابطه مستقیم معکوس وجود دارد. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که، تعارض و ابهام نقش با رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری دارند. این یافته با یافته‌های بلوز و همکاران (Boles et al, 2001)، همخوانی دارد.

بین تعارض و ابهام نقش با تعارض کار- خانواده رابطه مستقیم وجود دارد. نتایج حاصل از مطالعه، یافته‌های مطالعات پیشین مبنی بر تأثیر مثبت تعارض و ابهام نقش بر تعارض کار- خانواده را تأیید می‌کند. به طور مثال این عوامل می‌توانند سبب افزایش زمان کاری (مانند: حضور در جلسات رسیدگی به درخواست‌های ناسازگار) شوند و در نتیجه به دلیل کاهش زمان افراد جهت پاسخگویی به تعهدات غیر کاری تحت فشار قرار می‌گیرند. و سطح تعارض کار- خانواده بالاتری را تجربه می‌کنند. این یافته با یافته‌های میشل و همکاران (Michel et al, 2009)، فورد و همکاران (Ford et al, 2007)، همخوانی دارد.

نتیجه‌گیری

به عنوان نتیجه‌گیری کلی، یافته‌های این مطالعه نقش تعدادی از متغیرهای پیش بین تعارض کار- خانواده را تبیین نمود. مدیران بخش سلامت با اتکا به این یافته‌ها، می‌توانند در جهت کاهش تعارض کار- خانواده تصمیمات مناسبی را اتخاذ کنند. مدیران و سرپرستان در بخش‌های مختلف باید در مورد چگونگی کمک به پرستاران در مورد سازماندهی وظایف کاری و تعهدات خانوادگی‌شان آموزش ببینند. در غیر این صورت مدیران و سرپرستان ممکن است نتوانند از مشکلات پرستاران در زمینه

تعارضات خانوادگی و کار ایشان آگاهی یافته و باعث شود که بیمارستان‌ها نتوانند خدمات یا کیفیتی را به مراجعه‌کنندگان خود ارائه دهند.

پیشنهادات

۱- بسیاری از بیمارستان‌ها از ارائه برنامه‌ها و مزایای حمایتی که در کاهش تعارضات خانواده- کار، کار- خانواده، مؤثرند، به پرستاران‌شان کوتاهی می‌کنند. برقراری برنامه‌های تفریحی که خانواده‌های پرستاران نیز در آن‌ها شرکت دارند تا حد زیادی می‌توانند مشکل گشای این چنین عدم حمایت‌هایی باشند که در بیمارستان‌های خصوصی شیراز وجود دارد. همان‌طور که هالپرن نیز بیان می‌کند برنامه‌های برنامه‌های حمایتی، تعارضات خانواده- کار، کار- خانواده و قصد ترک خدمت کارکنان را کاهش می‌دهد. بنابراین، وجود این چنین محیط‌های حمایتی، اساسی بوده و همان‌طور که این مطالعه نیز نشان داد، تعارض خانواده- کار و تعارض کار- خانواده آثار تعیین‌کننده‌ای بر قصد ترک خدمت کارکنان دارند.

۲- مدیران و سرپرستاران در بخش‌های مختلف باید در مورد چگونگی کمک به پرستاران در مورد سازماندهی وظایف کاری و تعهدات خانوادگی‌شان آموزش ببینند. در غیر این صورت مدیران و پرستاران ممکن است نتوانند از مشکلات پرستاران در زمینه تعارضات خانوادگی و کار ایشان آگاهی یافته و باعث شود که بیمارستان‌ها نتوانند خدمات یا کیفیتی را به مراجعه‌کنندگان خود ارائه دهند.

۳- لازم است تا مدیران آموزش دیده در راستای آموزش چگونگی برقراری تعادل، بین ابعاد کاری و خانوادگی، به برگزاری کلاس‌های آموزشی برای پرستاران اقدام نمایند. این کلاس‌های آموزشی ابزار مناسبی جهت ارائه پیشنهادات به پرستاران در راستای اداره هر چه بهتر نقش‌های کاری و خانوادگی ایشان است. با عنایت به این مطلب که ترک خدمت پرستاران در بیمارستان‌ها به عنوان یک معضل، شناخته شده است، به نظر می‌رسد پیشنهادهای فوق ابزار مناسبی جهت حفظ پرستاران شایسته و توانمند در بیمارستان‌ها باشند.

۴- با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود در هنگام واگذاری مسئولیت‌های سازمانی از افرادی که از توانایی برقراری تعادل بیش‌تری بین وظایف شغلی و خانوادگی برخوردارند استفاده شود تا این افراد ابتکار فردی و رفتارهای داوطلبانه و خودجوش زیادی را از خود بروز دهند سازمان را در رسیدن به اهداف یاری کنند و موجبات بهره‌وری و اثربخشی سازمان را فراهم سازند.

سپاس و قدر دانی

این مقاله از پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور واحد شیراز به شماره تصویب ۱۶۲۷۱-۰۵/۲ به تاریخ ۱۳۹۲/۶/۲۳ استخراج شده است. بدین وسیله از مدیران بیمارستان‌های خصوصی شیراز و نیز از پرستاران زن متاهل محترمی که در اجرای این پژوهش همکاری نموده‌اند، قدردانی می‌گردد.

Reference

- Beutell NJ, Wittig-Berman U . (2008). Work-family conflict and work-family synergy for generation X, baby boomers, and mature: Generational differences, predictors, and satisfaction outcomes. *Journal of Managerial Psychology*; 23: 507-523.
- Brown, m. (2002). Work role characteristic, family structure demand and work-family conflict. *Journal of applied psychology*. .vol. 61.pp. 220-250.
- Voyddannoff, W (2004). Multiple role and psychological distress: The intersection of the paid worker, spouse and parent roles with the role of adult child. *Journal of Marriage and Family*, 82, 41-52.
- Yildirim D, Aycaan Z (2008).Nurses' work demands and work-family conflict: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*. Sep; 45(9): 1366-1378.
- Galinsky, E., Aumann, K., & Bond, J. T. (2011). Times are changing: *Gender and generation at work and at home*. New York: Families and Work Institute.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Milkie, Melissa A., and Pia Peltola. (1999). "Playing All the Roles: Gender and the Work- Family Balancing Act." *Journal of Marriage and Family* 61(2):476-490.
- Mesmer-Magnus, Jessica R., and Chockalingam Viswesvaran. (2005). "Convergence between Measures of Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: A Meta-Analytic Examination." *Journal of Vocational Behavior* 67(2):215-232.
- Marks, Nadine F. (1998). "Does It Hurt to Care? Caregiving, Work-Family Conflict, and Midlife Well-Being." *Journal of Marriage and Family* 60(4):951-966.
- Hammer, L., & Thompson, C. (2002). Work-family role conflict. *Journal of Vocational Behavior*,32,56-73.
- Casper, W.J., Harris, C.H., Taylor-Bianco, A.,& Wayne, J.H.(2011). work-family conflict, perceived supervisor support and organizational among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 640-652.
- Rabia Aslam, Sadaf Shumaila, Mahwish Azhar and Shama Sadaqat. (2011). Work-Family Conflicts: Relationship between Work-

Life Conflict and Employee Retention – A Comparative Study of Public and Private Sector Employees, *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, Vol. 1, Issue. 2, February 18-29.

Hyun-Jung, C. (2009). An exploratory study on the effect of work-family conflict on job satisfaction and job performance among hotel frontline employees with testing gender difference. *Korean journal of hospitality administration*, 18, 203- 219.

Payne; Allison L. Cook & Ismael Diaz. (2011). Understanding childcare satisfaction and its effect on workplace outcomes: The convenience factor and the mediating role of work-family conflict. *Journal of occupational and organizational psychology*, 84(1), 12-30

Cinamon, R. G., Rich, Y., Westman, M. (2007). Teachers' Occupation-Specific Work-Family Conflict. *The Career Development Quarterly*. 55, 249-261.

Karatepe, O.M. and Kilic, H. (2007), “Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees”, *Tourism Management*, Vol. 28 No. 1, pp. 238-252.

Judge, Timothy A. and Jason A. Colquitt.(2004). Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, No. 3, 395-404.

Taylor BL, Delcampo RG, Blancero DM. (2009). Work-family conflict/facilitation and the role of workplace supports for U.S Hispanic professionals. *Journal of Organizational Behavior*; 30: 643-664.

Khurram, S. (2009), “Perceived Organizational Support, Antecedents and Consequences Proposing and Testing a Model in a Public Sector University of Pakistan”, *South Asian Journal of Management*, Vol. 16, No. 1, Pp. 7-26.

Joiner, T. A. & Bakalis, S. (2006), “The antecedents of organizational commitment: the case of Australian casual academics”, *International Journal of Educational Management*, Vol. 20, No. 6, Pp. 439-452.

Mints-Binder, R. D. ,& Fitzpatrick, J. J. (2009). Exploring social support and job satisfaction among associate degree program directors in California. *Nurse Educ Prospect* , 30(5):299-304.

Draper, J., Halliday, D., Jowett, S., et al., (2004). NHS Cadet Schemes: student experience, commitment, job satisfaction and job stress. *Nurse Education Today* 24 (3), 219–228.

Lambert, E. (2004). The impact of job characteristics on correctional staff members. *Prison Journal*, 84, 208-227.

Judeh M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Socialization and Organizational Commitment. *International Business Research*; 4(3): 171-181.

Jones GR. (2007). *Organizational Theory, Design, and Change*. 5th Ed. New Jersey, Publication: Upper Saddle River, , 168-169.

Bakhshi A, Kumar K and Rani E (2009). 'Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment'. *International Journal of Business and Management*, 4 (9), pp. 145-154.

Fatt, C. K., E. W. S. Khin and T. N. Heng. (2010). 'The impact of organizational justice on Employee's job satisfaction: The Malaysian Companies Perspective'. *American Journal of Economic and Business Administration*. 2 (1), pp. 56-63.

Lambert, E.G., Hogan, N.L., & Griffin, M.L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), 644-656.

Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43, 738-748.

Greenhaus, J.H., Parasuraman, S., Granrose, C.S., Rabinowitz, S. & Beutell, N.J. (1989). Sources of work-family conflict among two-career couples. *Journal of Vocational Behavior*, 34(2), 133-153.

Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.

Riyaz Ahmad (2012). Mediating Effect of Sense of Participation on Job Involvement and Job Satisfaction. *International Journal of Commerce, Business and Management*, Vol. 1, No. 2, 2319-2828.

Rana Rashid Rehman and Ajmal Waheed (2012). Work-Family Conflict and Organizational Commitment: Study of Faculty Members. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology* Vol. 9, No. 2, 23-26.

Akintayo, D. I. (2010). Work-family conflict and organization commitment among industrial workers in Nigeria. *Journal of Psychology and counseling*, 2(1), 1-8.

Addae, H. M., Parboteeah, K. P. (2006). Organizational Information, Organizational Commitment and Intention to Quit,

International Journal of Cross Cultural Management ,Vol 6(3): 343–359.

Boles, J. S., Howard, W. G., & Donofrio, H. H. (2001). An investigation into the inter-relationships of work–family conflict, family–work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13(3), 376–390.

Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 57.

Michel, J.S., Clark, M.A. (2009). A test of work-family and family-work models of conflict, enrichment, and satisfaction. *Personality and Individual Differences*. 47, 163–168.