تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۰۳

سبک‌های مقابله با استرس شغلی و تعارض کار- خانواده

سیمین دخت کلنی[۱]- حمیدرضا عریضی[۲]

چکیده

هدف پژوهش حاضر مقایسه‌ی تعارض کار- خانواده در افراد دارای الگوهای رفتار کاری سالم (G: الگوی سلامت و S: الگوی صرفه‌جو) و ناسالم (A: الگوی جاه طلب و B: الگوی فرسوده شغلی) است. بدین منظور ۱۳۷ نفر از کارکنان شرکت پالایشگاه نفت امام خمینی شازند به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و به ابزارهای پژوهش پاسخ دادند. ابزارها عبارت بودند از: مقیاس تعارض کار خانواده و پرسشنامه رفتارها و الگوهای تجربی مرتبط با کار (AVEM). داده‌ها با روش تحلیل واریانس تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد ۴۵ نفر از افراد نمونه دارای الگوی G، ۴۸ نفر الگوی S، ۲۱ نفر الگوی A و ۲۳ نفر الگوی B بودند و الگوهای G و S میانگین تعارض کار-خانواده کمتری نسبت به الگوهای A و B دارند. بر اساس این نتایج، سبک مقابله‌ای کارکنان با استرس‌ها و تنش‌های شغلی‌شان، میزان تجربه‌ی تعارض کار- خانواده در آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

واژگان کلیدی: تعارض کار- خانواده، استرس شغلی، سبک مقابله، الگوهای رفتار کاری سالم، الگوهای رفتار کاری ناسالم.

۱. دانشجوی دکتری روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس. نویسنده مسئول:
(simin.kalani@yahoo.com)

۲. استاد (روانشناسی صنعتی و سازمانی)، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

مقدمه

برای بسیاری از افراد، کار و خانواده دو حوزه‌ی بزرگ زندگی هستند، و این مسئله تا حدودی به سبب افزایش خانوارهای دارای دو نان‌آور و تا حدودی به علت افزایش ساعات کاری می‌باشد (بوند، گالینسکی و سوانبرگ[۱]، ۱۹۹۸؛ گرینهاوس[۲] و همکاران، ۲۰۰۰). برای میلیون‌ها نفر کشمکش بین کار و خانواده به بخشی از زندگی روزمره‌ی آنان تبدیل شده است (ابی[۳]، ۲۰۰۵). تعارض میان کار و خانواده به‌عنوان موضوعی عمده که هم کارکنان و کارفرمایان و هم خانواده آنان را متأثر می‌سازد، شناخته شده است. این تعارض از تداخل نقش‌های شغلی و خانوادگی ناشی می‌شود. تحقیقات اولیه و نیز فراتحلیل‌ها نشان داده‌اند که مشکلات مربوط به شغل بر روابط کار و خانواده کارکنان تأثیرگذار بوده است (میشل[۴] و همکاران، ۲۰۱۰؛ ویدانوف[۵]، ۲۰۰۵a، پانوراما و جیتاوی[۶]، ۲۰۱۱).

در مقابل مطالعات بسیاری نیز نشان می‌دهند که تعارض میان کار و خانواده نیز با پیامدهای شغلی مانند، رضایت از کار، میل به ماندن در شغل و تعهد شغلی ارتباط دارد (کیو و ژاوو[۷]، ۲۰۱۲؛ رو هسو[۸]، ۲۰۱۱؛ ژاوو[۹] و همکاران، ۲۰۱۱؛ اونیل[۱۰]، ۲۰۰۹؛ آکینتایو[۱۱]، ۲۰۱۰؛ کسپر[۱۲] و همکاران، ۲۰۱۱).

به عبارت دیگر یک تعارض کار خانواده و مشکلات و استرس‌های شغلی متقابلاً می‌توانند پیش‌بین یکدیگر باشند. نیازها و الزامات محیط کار و خانواده گاهی با یکدیگر همخوان نیستند و علاوه بر آن کارکنان نیز توانمندی برقرار کردن ارتباط مؤثر میان این دو حیطه را از دست می‌دهند. گاهی مسائل کار در خانواده تداخل می‌کند و گاهی مشکلات خانواده از کار سالم جلوگیری می‌نماید. تعارض، پیش‌آگهی خروج از تعادل است. تعارض کار- خانواده به عنوان مهم‌ترین فشارزای حیطه‌های کار و خانواده، ارتباط

1. Bond, Galinsky & Swanberg
2. Gnreenhaus
3. Eby
4.Michel
5. Voydanoff
6. Panorama & Jdaitawi
7. Qu & Zhao
8. Ru Hsu
9. Zhao
10. O'Neill
11. Akintayo
12. Casper

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

مستقیمی با استرس شغلی یا فشار روانی ناشی از شغل دارد و استرس خود پیامدهای سازمانی را متأثر می‌سازد (اندرسون[1] و همکاران، ۲۰۰۲؛ آهسان[2] و همکاران، ۲۰۰۹). علاوه بر این، استرس ناشی از نقش شغلی که در محل کار تجربه می‌شود می‌تواند تعارض میان کار و خانه را سبب سازد و از سوی دیگر تعارض کار- خانواده سبب افزایش استرس شغلی شود (گایتر[3] و همکاران، ۲۰۰۸). پژوهش‌ها نشان داده است کارکنان در مواجهه با استرس‌ها و دیگر مشکلات شغلی و نیز تداخل آن با دیگر حوزه‌های زندگی از جمله خانواده، الگوهای رفتاری متفاوتی در پیش گیرند که هریک پیامدهای مختلفی برای سلامت و عملکرد فرد در حوزه‌های مختلف زندگی و سازمان خواهد داشت (شارسمیت و فیشر، ۲۰۰۳). ازاین‌رو هدف پژوهش حاضر بررسی این مسئله است که آیا نحوه‌ی واکنش کارکنان به فشارها و استرس‌های شغلی شان و الگوی مقابله‌ی آنان می‌تواند میزان تجربه‌ی تعارض کار خانواده را در آنان پیش بینی کند؟

مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش

تعارض کار -خانواده

تعارض کار خانواده، تعارضِ نقشی است که ناشی از عدم تعادل بین مسئولیت‌ها در خانه و کار می‌باشد (گرینهاوس و بوتل[4]، ۱۹۸۵). این مسئله زمانی اتفاق می‌افتد که دو حوزه کار و خانواده با یکدیگر همسو نبوده و منجر به تعارض کار-خانواده می‌شود (هامر[5] و همکاران، ۲۰۰۳). بسیاری از پژوهشگران معتقدند کار و خانواد حوزه‌های مرتبط به هم زندگی نیستند بخصوص در مشاغل بیمارستانی (ناماسیوایام[6] و همکاران، ۲۰۰۷). اما اکثر پژوهشگران دریافته اند که این دو حوزه به یکدیگر وابسته‌اند (برای مثال نگاه کنید به (آلن[7] و همکاران، ۲۰۰۰؛ بلاویا و فرون[8]، ۲۰۰۵؛ بویار[9] و همکاران، ۲۰۰۳؛ بیرن[10]، ۲۰۰۵).

1. Anderson
2. Ahsan
3. Gaither
4. Greenhaus & Beutell
5. Hammer
6. Namasivayam
7. Allen
8. Bellavia & Frone
9. Boyar
10. Byron

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

برخی دیگر از پژوهشگران تعارض کار – خانواده را به دو بعد تعارض کار با خانواده (WFC[1]) و تعارض خانواده با کار (FWC[2]) تقسیم می‌کنند که هریک پیش بین‌های متفاوتی دارند. این به پژوهشگران کمک می‌کند بتوانند تعیین کنند کدام بعد تأثیر بیشتری بر افراد دارد (لانگ[3] و همکاران، ۲۰۱۶). بر اساس پژوهش گریزواکز و مارکس[4] (۲۰۰۰) ساختار خانواده پیش بین اساسی تعارض خانواده با کار، و نگرشهای شغلی پیش بین مهم تعارض کار با خانواده است.

کار و خانواده به این دلیل با یکدیگر تعارض می‌یابند که افراد نیاز دارند در مورد اولویت بندی کار و خانواده خود حساس‌تر باشند. اگر آنها در مدیریت مناسب زندگی‌شان شکست بخورند، مستعد تجربه‌ی تعارض کار-خانواده خواهند بود (لانگ و همکاران، ۲۰۱۶). واین[5] و همکاران (۲۰۰۴) دریافتند تلاش شغلی و رضایت شغلی به شدت با تعارض کار با خانواده و نه تعارض خانواده با کار رابطه دارد. تعارض کار با خانواده می‌تواند مانند فردی توصیف شود که به خاطر تقاضاهای شغلی‌اش، زمان محدودی برای انجام مسئولیت‌هایش نسبت به خانواده‌اش داشته باشد. درحالی‌که تعارض خانواده با کار، درباره فردی است که نمی‌تواند به‌خوبی بر کارش تمرکز کند زیرا با تقاضاهای زیاد خانواده‌اش مواجه است(ویدانوف، ۲۰۰۵a) به‌علاوه ویدانوف (۲۰۰۵b) در پژوهشی با عنوان روابط مستقیم و غیر مستقیم تقاضاهای شغلی با تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده – کار، دریافت تقاضاهای شغلی رابطه‌ی قوی‌تری با تعارض کار با خانواده، و نه تعارض خانواده با کار دارد. علاوه بر تقاضای شغلی، عوامل یا پیش‌بین‌های بسیار دیگری می‌تواند درگیری افراد در تعارض کار خانواده را تبیین کند (بیرن، ۲۰۰۵). برای مثال استرس شغلی و و سبک مقابله‌ی افراد با آن نیز یکی از عوامل مهم پیش بین تعارض کار خانواده است که در مقاله حاضر به آن پرداخته شده است.

الگوهای رفتار کاری

شارسمیت و فیشر (۲۰۰۳) در پژوهشی، الگوهای متفاوت رفتار کاری کارکنان در مواجهه با استرس‌ها و تقاضاهای فزاینده شغلی را تعیین کردند. آنان دراین‌باره تحقیق

1. work family conflict
2. family work conflict
3. Long
4. Grzywacz & Marks
5. Wayne

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

نمودند که آیا در مواجهه با تقاضاهای فزاینده شغلی و دیگر شرایط استرسزای شغلی، الگوهای رفتاری خاصی در محیط کار وجود دارد که تأثیرات مثبت یا منفی روی سلامت و عملکرد حرفه‌ای افراد داشته است یا خیر (باسینسکا[1] و همکاران، ۲۰۱۱). آنان در سال ۲۰۰۳ در تلاش برای یافتن پاسخ این سؤال، یک مدل درباره‌ی «تجارب و رفتارهای مرتبط باکار[2]» تدوین کردند. آنان رفتارها و تجارب مرتبط باکار را در سه حوزه‌ی عملکردی (تعهد حرفه‌ای[3]، مقاومت در برابر استرس[4]، سلامت ذهنی/ هیجانی[5]) طبقه‌بندی کردند. هر یک از این سه حوزه، خود شامل چندین زیرمقیاس‌اند. این حوزه‌ها و زیر مقیاسهایشان عبارتند از:

تعهد حرفه‌ای: این حوزه شامل ابعاد اهمیت ذهنی کار[6]، جاه‌طلبی حرفه‌ای[7]، تمایل به تلاش کردن[8] (یا تمایل به متعهد کردن خود به وظایف حرفه‌ای)، تلاش برای عالی بودن[9]، توانایی دوری گزینی هیجانی از کار [10](یا توانایی حفظ فاصله روانی از کار پس از اتمام آن) است(ولتمر[11] و همکاران، ۲۰۰۷؛ روجینسکا و گیدا[12]، ۲۰۰۱).

مقاومت در برابر استرس: این حوزه شامل تمایل به تسلیم در برابر شکست[13] (یا توانایی کنار آمدن با شکست)، مقابله مؤثر با مشکلات[14] و تعادل و ثبات روانی[15] است (ولتمر و همکاران، ۲۰۰۷؛ روجینسکا و گیدا، ۲۰۰۱).

سلامت هیجانی (سلامت ذهنی): این حوزه شامل ابعاد خشنودی از کار[16] (یا احساس موفقیت در کار)، رضایت کلی از زندگی[17] و تجربه حمایت اجتماعی[18] از جانب نزدیکان است (ولتمر و همکاران، ۲۰۰۷؛ روجینسکا و گیدا، ۲۰۰۱). شارسمیت و فیشر

1.Basinska
2. work-related behavior and experience patterns
3. Professional commitment
4. Resistance to stress
5.subjective well-being
6. Subjective significance of work
7. Professional ambition
8. Tendency to exert
9. Striving for perfection
10.Emotional distancing
11. Voltmer
12. Rogińska & Gaida
13. Resignation tendencies
14. Offensive coping with problems
15. Balance and mental stability
16. Satisfaction with work
17. Satisfaction with life
18. Experience of social support

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

(۲۰۰۳) به دنبال تشخیص و تعیین الگوهای رفتاری افراد در مواجهه با شرایط استرسزای شغلی و نه رفتارهای مجزا بودند؛ ازاین‌رو ترکیبات مختلف سه حوزه‌ی عملکردی فوق را بررسی کردند. از نظر آنان اطلاعات حاصل از ترکیب ابعاد از نظر تشخیصی ارزشمندتر از نمره‌های مجزای ابعاد است. برای مثال تعهد حرفه‌ای بالا به خودی خود خطری برای سلامتی محسوب نمی‌شود، اما اگر با توانایی مقابله ناکارآمد در برابر استرس همراه شود، ترکیب این دو صفت ممکن است تهدیدی برای سلامتی فرد در آینده شود. شارسمیت و فیشر (۲۰۰۳) اطلاعات حاصل از اولین اجرای پرسشنامه‌ی الگوهای رفتاری و تجربی مرتبط باکار (AVEM)[1] را بر روی یک نمونه ۱۵۹۸ نفری که مشاغل مختلفی داشتند، استخراج کرده و با تحلیل خوشه‌ای داده‌ها توانستند چهار خوشه یا همان الگوهای رفتار کاری را مشخص کنند. این چهار الگو عبارت‌اند از:

۱. الگوی سالم G: حرف G نماینده سلامتی[2] است. افرادی که این الگوی رفتاری را نشان می‌دهند در وضعیت سلامت روانی خوبی هستند و نگرش سالمی نسبت به کارشان دارند. افراد تیپ G در چهار بعد تعهد حرفه‌ای (شامل اهمیت ذهنی کار، جاه‌طلبی شغلی، تمایل به تلاش کردن و تلاش برای عالی بودن) نمره‌های بالایی می‌گیرند، ولی دارندگان بالاترین نمره‌ها در این ابعاد نیستند. اگرچه افراد این تیپ جاه‌طلب هستند اما قادرند فاصله هیجانی خود را از کار حفظ کنند و از سرریز شدن مسائل شغلی به سایر جنبه‌های زندگی‌شان جلوگیری کنند (نمره‌های بالا در دوری گزینی هیجانی). همچنین این افراد به خوبی در آرامش‌اند (تعادل و ثبات روانی بالا). به‌علاوه نمره‌های آنان در بعد تمایل به تسلیم در برابر شکست پایین است (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸). افراد متعلق به این تیپ شکست‌ها را به عنوان مانع نمی‌بینند، بلکه به عنوان مسئله‌ای در نظر می‌گیرند که باید حلشان کنند (توانایی بالای مقابله مؤثر با مسائل (موزالسکا[3] و همکاران، ۲۰۰۷). بنابراین می‌توان گفت نمره‌های افراد تیپ G در ابعاد سنجش مقاومت در برابر استرس، نگرش سالم آن‌ها به کار را تأیید می‌کند (نمره‌های پایین در بعد تمایل به تسلیم، نمره‌های بالا در دو بعد مقابله مؤثر با مسائل و تعادل روانی). نیمرخ افراد تیپ G با نمره‌های بالا در ابعاد سلامت ذهنی (رضایت از کار، رضایت از زندگی و تجربه حمایت اجتماعی) کامل می‌شود (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸).

1. Work-related Behavior and Experience Patterns Questionnaire / Arbeitsbezogenes Verhaltens-und Erlebensmuster
2. Good health
3. Muszalska

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

۲. الگوی سالم S: حرف S نشان‌دهنده‌ی نگرش سرمایه‌گذاری صرفه جویانه[1] (مقتصدانه) فردی در کار است. ویژگی بارز این الگو نگرشی نسبتاً غیر جاه‌طلبانه به کار است (شارسمیت و فیشر، ۲۰۰۳). افراد متعلق به این الگو تلاش‌هایشان در کار را محدود به آنچه واقعاً ضروری است می‌کنند. این افراد نسبت به افراد متعلق به دیگر الگوها، پایین‌ترین نمره‌ها را در چهار بعد از ابعاد مربوط به تعهد حرفه‌ای (اهمیت ذهنی کار، جاه‌طلبی حرفه‌ای، تمایل به تلاش کردن و تلاش برای عالی بودن) می‌گیرند (ولتمر و همکاران، ۲۰۰۷). به‌علاوه افراد تیپ S، در میان هر چهار تیپ بالاترین نمره را در بعد دوری گزینی هیجانی دارند. همچنین تمایل نسبتاً پایین به تسلیم در برابر مشکلات در این الگوی رفتاری نشان‌دهنده‌ی این است که تیپ رفتاری صرفه‌جو ناشی از تسلیم و کناره‌گیری نیست. به‌علاوه افراد این تیپ در دو بعد دیگر مقاومت در برابر استرس (مقابله مؤثر با مسائل و تعادل و ثبات روانی) نمره‌های خوبی دارند. همچنین بر اساس نمره‌های پایین این تیپ در خشنودی از کار، می‌توان بیان کرد اگرچه نگرش مثبت این افراد به زندگی می‌تواند ضامن و حافظ سلامتی آن‌ها باشد، اما اساساً این رضایت از منابعی به غیر از کار سرچشمه می‌گیرد (کسیک و شارسمیت، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر افراد متعلق به این الگو، برای تأیید پیوسته‌ی موفقیت‌های شغلی منتظر نمی‌مانند و در عوض رضایت و احساس موفقیت درونی خود را از چیزی خارج از کارشان به دست می‌آورند. در نهایت این افراد در بعد تجربه حمایت اجتماعی نمره‌های متوسط تا بالایی می‌گیرند (ولتمر و همکاران، ۲۰۰۸).

دو الگوی فوق (G و S)، نشان‌دهنده‌ی نگرش مثبت و سالم به کار بوده و الگوهای رفتار کاری سالم هستند. زیرا در این دو الگو سلامت روان فرد حفظ می‌شود. دو الگوی دیگر که در ادامه معرفی می‌شوند الگوهای خطر[2] بوده و دربرگیرنده‌ی رفتارهای ناسالم مرتبط با کار هستند. این دو الگو عبارت‌اند از:

۳. الگوی خطر A: حرف A نشان دهندی جاه‌طلبی[3] است. افراد متعلق به این الگو همانند الگوی G تعهد حرفه‌ای بالایی دارند. یعنی نمره‌های این افراد در مقیاس‌های اهمیت ذهنی کار، جاه‌طلبی شغلی، تمایل به تلاش کردن و تلاش برای عالی بودن انحراف معناداری از میانگین دارد، اما تفاوت این تیپ در تعهد حرفه‌ای با الگوی G این

1. sparing of investment at work
2. risk pattern
3. ambitious

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

است که افراد متعلق به این الگو توانایی کمی در دوری گزینی هیجانی از کار دارند (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸) و این مسئله آنان را در معرض خطر بالایی از نظر سلامتی قرار می‌دهد. برای افراد تیپ A استراحت کردن در اوقات فراغت مشکل است. افراد الگوی A انعطاف‌پذیری روانی ضعیفی دارند و احساس ناراحتی روانی می‌کنند (تعادل و ثبات روانی پایین). پس تا بدین جا می‌توان گفت سعی و کوشش، دقت وسواس گونه و کمال‌گرایی صفات اصلی تیپ A است. نارضایتی از زندگی و کار ونیز فقدان حمایت‌های اجتماعی از جانب دیگران، هیجان‌های منفی را برای افراد متعلق به این الگو به دنبال دارد (سلامت ذهنی پایین). افراد تیپ A به علت تلاش بیش‌ازاندازه شان در کار، بین تلاش‌ها و پاداش‌های دریافتی‌شان اختلاف زیادی را احساس می‌کنند (باسینسکا و همکاران، ۲۰۱۱). درواقع در این تیپ به نظر نمی‌رسد تعهد بالا به کار حداقل به‌صورت عاطفی پاداش‌دهنده باشد (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸). سیگریست[1] (۱۹۹۱) فاصله بین تعهد حرفه‌ای و فقدان پاداش را «بحران پاداش»[2] نامید. اداره بحران پاداش منجر به افزایش خطر بیماری‌های روانی و جسمانی (مانند بیماری‌های قلبی عروقی) می‌شود. افراد متعلق به این الگو با مفهوم تیپ رفتاری A که چندین دهه پیش به‌وسیله فریدمن و روزنمان[3] (۱۹۷۴) معرفی شده است، شباهت زیادی دارند (کراجینک[4] و همکاران، ۲۰۰۷).

۴. الگوی خطر B: حرف B نشان‌دهنده‌ی فرسودگی[5] است. افراد متعلق به این الگو با نمره‌های پایین در ابعاد تعهد حرفه‌ای، مخصوصاً دو بعد اهمیت ذهنی کار و جاه‌طلبی شغلی مشخص می‌شوند. اگرچه این الگو شباهت‌هایی با الگوی S دارد، اما هنوز چندین تفاوت اساسی دارد. برخلاف تیپ S، تعهد پایین تیپ B با توانایی محدودی در دور نگه‌داشتن خود از تقاضاهای کاری همراه است. در ابعاد توانایی مقابله (تمایل به تسلیم، مقابله مؤثر با مسائل، تعادل و ثبات روانی) تمامی نمره‌ها مشکوک[6] اند. به‌علاوه نمره-های پایین در تقریباً همه‌ی مقیاس‌های مرتبط با رضایت از کار و سلامتی نشان‌دهنده حالت هیجانی منفی است. این تیپ با خستگی و فرسودگی، تجربه مفرط چالش و تسلیم (کناره‌گیری) مشخص می‌شود. شباهت‌هایی بین این الگو با سندرم فرسودگی که

1. Siegrist
2. gratification crisis
3. Friedman & Rosenman
4. Krajnik
5. burnout
6. problematic

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

اولین بار به‌وسیله فرویدنبرگر[1] (۱۹۷۴) و مسلش[2] (۱۹۸۲) توصیف شده است، به چشم می‌خورد. درواقع نام این الگو، این تشابه را تأیید می‌کند (کیسک و شارسمیت[3]، ۲۰۰۸). پژوهش‌های بسیاری در مورد رابطه‌ی چهار الگوی فوق با سلامت روان، نشانه‌های روانی و روان‌تنی، استرس شغلی و انگیزه‌ی شغلی (ولتمر و همکاران، ۲۰۱۲؛ بایور[4]، ۲۰۰۶؛ شولز[5] و همکاران، ۲۰۱۱؛ روثلند[6]، ۲۰۱۲) و انجام شده است. اما در مورد میزان تعارض کار- خانواده در هریک از این الگوها پژوهشی انجام نشده است.

بنابراین فرضیه اصلی پژوهش حاضر عبارت است از:

- کارکنان دارای الگوهای رفتار کاری متفاوت، تفاوت معناداری در تجربه‌ی تعارض کار – خانواده دارند.

و این فرضیه به طور دقیق‌تر عبارت است از:

- کارکنان دارای الگوهای رفتاری سالم (G و S) نسبت به کارکنان دارای الگوهای رفتاری ناسالم (A و B)، تعارض کار-خانوادهٔ کمتری تجربه می‌کنند.

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان پالایشگاه نفت امام خمینی شازند در سال ۱۳۹۳ بوده است. حجم نمونه با توجه به جامعه‌ی آماری و جدول کرجسی و مورگان[7] (۲۰۰۷) ۱۵۹ نفر تعیین شد که در نهایت ۱۳۷ پرسشنامه ۱۳۷ قابل تحلیل تشخیص داده شد. با توجه به وجود معاونت‌های مختلف سازمانی، روش نمونه‌گیری به‌صورت طبقه‌ای نسبتی بود. با توجه به هماهنگی به عمل آمده با سازمان مورد نظر و کسب مجوز رسمی، به قسمت‌های مختلف آن مجموعه مراجعه شد و پس از تبیین اهداف پژوهش و نیز اطمینان دادن به افراد از محرمانه بودن اطلاعاتشان، پرسشنامه‌های پژوهش توزیع و پس از تکمیل توسط کارکنان جمع‌آوری گردید. به‌منظور بررسی تفاوت تعارض کار خانواده در افراد متعلق به هریک از الگوهای G، S، A و B از تحلیل واریانس استفاده شد.

1. Freudenberger
2. Maslach
3. Kieschke & Schaarschmidt
4. Bauer
5. Schulz
6. Rothland
7. Krejcie & Morgan

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارت‌اند از :

پرسشنامه تعارض کار-خانواده: این پرسشنامه توسط کارلسون[1] و همکاران (۱۹۹۹) تهیه شده است و دارای ۹ ماده می‌باشد. پاسخ‌ها از یک (کاملاً مخالف) تا پنج (کاملاً موافق) در مقیاسی لیکرت نمره‌گذاری شده است. نمره‌ی بالاتر در این آزمون نشان‌دهنده‌ی تعارض کار-خانواده بیشتر می‌باشد. آنان ضریب پایایی آلفای کرونباخ را بین ۰/۷۸ تا ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. هاشمی، ارشدی و بذرافکن (۱۳۹۰) اعتبار سازه‌ی این آزمون را ۰/۷۴ (P<۰/۰۰۱) گزارش کردند. همچنین ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر در جدول ۱ ارائه شده است.

پرسشنامه رفتارها و الگوهای تجربی مرتبط با کار: مخفف نام این پرسشنامه در زبان آلمانی AVEM[2] و در زبان انگلیسی MECCA[3] است. هرچند در اکثر پژوهش‌های انگلیسی از همان مخفف آلمانی استفاده می‌شود. این پرسشنامه در سال ۲۰۰۳ توسطشارسمیت و فیشر ساخته شده است. ساختار این پرسشنامه به گونه‌ای است که سه حوزه‌ی کلی و ۱۱ بعد را در بر می‌گیرد. حوزه‌ی اول تعهد حرفه‌ای نام دارد و شامل ۵ بعد اهمیت ذهنی کار، جاه‌طلبی شغلی، تمایل به تلاش کردن، تلاش برای عالی بودن و دوری گزینی هیجانی است. حوزه‌ی دوم توانایی مقاومت در برابر استرس نام دارد و شامل سه بعد تمایل به تسلیم، مقابله مؤثر با مسائل، و تعادل و ثبات روانی است. آخرین حوزه، سلامت ذهنی نام دارد و دربرگیرنده سه بعد رضایت از کار، رضایت از زندگی و تجربه حمایت اجتماعی است. هر بعد با شش گویه موردسنجش قرار می‌گیرد و جمعاً ۶۶ گویه در AVEM مورد پرسش قرار می‌گیرد. سؤالات طبق طیف لیکرت از۱ (به شدت موافق) تا ۵ (به‌شدت مخالف) نمره‌گذاری شده‌اند. به‌علاوه این پرسشنامه بر امکان تمایز میان ۴ نوع الگوی تجربی و رفتاری مرتبط با کار که افراد در مواجهه با استرس‌های شغلی در پیش می‌گیرند، را فراهم می‌کند. این چهار الگو عبارت‌اند از: G : الگوی سالم جاه- طلب (یا سلامتی خوب: تعهد حرفه‌ای بالا و سلامت روان بالا)، S: الگوی غیر جاه‌طلب (نگرش سرمایه‌گذاری مقتصدانه در کار: تعهد حرفه‌ای پایین و سلامت روان بالا)، A: الگوی به‌شدت جاه‌طلب (الگوی خطر A: جاه‌طلب، تعهد

1. Carlson
2. AVEM: Arbeitsbezogene Verhaltens - und Erlebensmuster [Work-related Behavior and Experience Patterns Questionnaire]
3. Measure of Coping Capacity questionnaire

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

حرفه‌ای بالا و سلامت روان پایین) وB : الگوی کناره‌گیر[1] (الگوی خطر B : فرسودگی، تعهد حرفه‌ای پایین و سلامت روان پایین). گنسر[2] و همکاران (۲۰۱۰) و شارسمیت و فیشر (۲۰۰۳) پایایی و اعتبار AVEM را بررسی کردند. آن‌ها اعتبار این ابزار را با تحلیل عاملی بررسی و تأیید کردند. دامنه‌ی تغییر ضرایب آلفای کرونباخ در پژوهش گنسر از ۰/۷۲ تا ۰/۸۵، در پژوهش کیسک و شارسمیت (۲۰۰۸) از ۰/۷۸ تا ۰/۸۵ و در پژوهش ولتمر و همکاران (۲۰۱۲) از ۰/۸۱ تا ۰/۸۵ گزارش شده است. اعتبار و پایایی این پرسشنامه در ایران توسط کلنی (۱۳۹۲) بررسی شده است. وی دامنه‌ی آلفای کرونباخ را ۰/۷۵ تا ۰/۸۱ و ضریب اعتبار را ۰/۵۰ تا ۰/۶۹ گزارش کرد. همچنین ضرایب آلفای کرونباخ همه‌ی مقیاس‌های این پرسشنامه در پژوهش حاضر در جدول ۱ ارائه شده است.

یافته‌های پژوهش

پیش از ارائه یافته‌های اصلی پژوهش، ابتدا به معرفی ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه پژوهش اشاره‌ای خواهیم داشت. در این پژوهش، ۱۲۴ نفر از شرکت‌کنندگان مرد و ۱۳ نفر زن و ۱۰۶ نفر متأهل و ۳۱ نفر مجرد بودند. از نظر سطح تحصیلات، ۶۷ نفر تحصیلات دیپلم، ۲۲ نفر کاردانی، ۳۹ نفر کارشناسی و ۹ نفر کارشناسی داشتند. همچنین از نظر سابقه‌ی شغلی، ۳۰ نفر دارای سابقه ۱ تا ۵ سال، ۳۷ نفر دارای سابقه ۶ تا ۱۰ سال، ۱۳ نفر دارای سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال، ۹ نفر دارای سابقه ۱۶ تا ۲۰ سال، ۳۱ نفر دارای سابقه ۲۱ تا ۲۵ سال، ۱۷ نفر دارای سابقه ۲۶ سال و بالاتر بودند. در نهایت ۸۱ نفر از کل افراد نمونه در وضعیت استخدامی رسمی، ۲۷ نفر قراردادی و ۲۹ نفر پیمانی بودند.

به منظور بررسی دقیقتر و جمع آوری اطلاعات لازم جهت آزمودن فرضیه اصلی تحقیق، الگوهای رفتاری کارکنان در مواجهه با استرس نیز با توجه به ابزار معرفی شده در بخش قبلی شناسایی گردید. نتایج نشان داد که ۴۵ نفر از افراد نمونه دارای الگوی G، ۴۸ نفر الگوی S، ۲۱ نفر الگوی A و ۲۳ نفر الگوی B بودند. شاخص‌های توصیفی و روان‌سنجی ابزارهای مورد استفاده در پژوهش در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود.

1. Resigned
2. Gencer

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی و روان‌سنجی متغیرهای پژوهش

متغیر		میانگین	انحراف استاندارد	کمینه	بیشینه	آلفای کرونباخ	تعداد سؤال
تعارض کار - خانواده		۳۰/۳۹	۸/۱۷	۱۳	۵۷	۰/۸۴	۹
مقیاس‌های ۱۱ گانه AVEM	اهمیت ذهنی کار	۱۹	۳/۹۵	۱۰	۳۰	۰/۷۶	۶
	جاه‌طلبی شغلی	۲۲/۲۴	۳/۴۶	۱۴	۳۵	۰/۷۴	۶
	تمایل به تلاش کردن	۲۱/۰۹	۳/۷۳	۱۳	۳۳	۰/۷۵	۶
	تلاش برای عالی بودن	۲۴/۶۹	۳/۹۱	۱۳	۳۴	۰/۷۳	۶
	دوری گزینی هیجانی	۱۸/۴۰	۳/۷۰	۷	۳۲	۰/۷۷	۶
	تمایل به تسلیم	۲۰/۴۰	۴/۲۲	۹	۳۲	۰/۷۶	۶
	مقابله مؤثر با مسائل	۲۳/۸۶	۳/۵۵	۱۳	۳۲	۰/۷۴	۶
	تعادل و ثبات روانی	۲۱/۰۸	۳/۰۲	۱۲	۲۹	۰/۷۵	۶
	رضایت از کار	۲۲/۶۶	۳/۶۰	۱۳	۳۴	۰/۷۶	۶
	رضایت از زندگی	۲۲/۴۸	۳/۱۴	۱۰	۳۰	۰/۷۴	۶
	تجربه حمایت اجتماعی	۲۱/۱۰	۳/۱۰	۱۳	۳۰	۰/۷۵	۶
سه‌حوزه کلی AVEM	تعهد حرفه‌ای	۱۰۵/۴۴	۱۰/۴۷	۸۱	۱۳۱	۰/۷۰	۳۰
	مقاومت در برابر استرس	۶۵/۳۵	۷/۶۲	۴۲	۸۲	۰/۷۳	۱۸
	سلامت ذهنی	۶۶/۲۵	۷/۳۴	۴۳	۸۶	۰/۷۱	۱۸

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد از بین زیر مقیاس‌های یازده‌گانه رفتارهای مرتبط با کار، تلاش برای عالی بودن بالاترین و اهمیت ذهنی کار پایین ترین میانگین را دارد. همچنین بیشترین پراکندگی مربوط به تمایل به تسلیم در برابر مشکلات و کمترین پراکندگی مربوط به تجربه حمایت اجتماعی می‌باشد. همچنین در بین سه حوزه‌ی کلی AVEM، بالاترین میانگین مربوط به تعهد حرفه‌ای و پایین‌ترین میانگین مربوط به مقاومت در برابر استرس می‌باشد. بیشترین پراکندگی مربوط به تعهد حرفه‌ای و کمترین پراکندگی مربوط به سلامت ذهنی می‌باشد. در جدول ۲ نتایج آزمون همسانی واریانس‌ها ارائه شده است. جدول ۲ نشان می‌دهد آزمون لوین در سطح P۰/۰۵ > معنادار نیست بنابراین پیش فرض همسانی واریانس‌ها برقرار است.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

جدول ۲- نتایج آزمون همسانی واریانس‌ها

آماره‌ی لوین	df1	df2	معناداری
۰/۶۵	۳	۱۳۳	۰/۵۸

همچنانکه پیشتر اشاره شد، **فرضیه پژوهش** حاضر عبارت بود از اینکه:

کارکنان دارای الگوهای رفتاری سالم (G و S) نسبت به کارکنان دارای الگوهای رفتاری ناسالم (A و B)، تعارض کار-خانوادهٔ کمتری تجربه می‌کنند.

جهت سنجش این فرضیه از تحلیل واریانس استفاده شد. در جدول ۳ نتایج تحلیل واریانس مربوط به مقایسه میزان تعارض کار خانواده در افراد دارای الگوی‌های کاری مختلف ارائه شده است. این جدول نشان می‌دهد تفاوت میانگین تعارض کار- خانواده در چهار الگوی رفتار کاری در سطح ۰/۰۰۲ معنادار است. اما این جدول اطلاعاتی در مورد اینکه دقیقا کدام گروه‌ها با هم متفاوتند ارائه نکرده است. به منظور بررسی این مسئله، آزمون تعقیبی توکی اجرا شده که نتایج آن در جدول ۴ مشاهده می‌شود.

جدول ۳. نتایج تحلیل مانوا مربوط به مقایسه تعارض کار- خانواده افراد دارای الگوهای کاری مختلف

متغیر	واریانس	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مقدار F	sig
تعارض کار- خانواده	بین گروهی	۹۵۸/۱۲	۳	۵/۲۲	۰/۰۰۲
	درون‌گروهی	۸۱۲۸/۵۸	۱۳۳		
	کل	۹۰۸۶/۷۱	۱۳۶		

جدول ۴. نتایج آزمون تعقیبی توکی مربوط به مقایسه تعارض کار- خانواده در افراد دارای الگوهای کاری مختلف

متغیر	میانگین در هر الگوی				تفاوت میانگین‌ها					
	G	S	A	B	G-S	G-A	G-B	S-A	S-B	A-B
تعارض کار-خانواده	۲۸/۳۳	۲۸/۸۱	۳۴/۳۳	۳۴/۱۳	-۰/۴۷	-۶/۰۰	-۵/۷۹	-۵/۵۲	-۵/۳۱	۰/۲۰
خطای استاندارد	۱/۲۷	۱/۰۰	۱/۶۰	۱/۸۰	۱/۶۲	۲/۰۶	۲/۰۰	۲/۰۴	۱/۹۸	۲/۳۵
معناداری					۰/۹۹	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۳۹	۰/۰۴	۱/۰۰

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد میانگین تعارض کار-خانواده در الگوی رفتار کاری G و S به طور معناداری کمتر از میانگین آن در الگوی رفتاری A و B است.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

بحث و نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر پژوهش‌های بسیاری درباره سطوح بالای استرس، گرانباری روانی[1] و خستگی هیجانی[2] میان کارکنان در مشاغل و سازمان‌های مختلف انجام شده است (برای مثال نگاه کنید به: گلپرور و همکاران، ۱۳۹۱؛ کوسیو[3]، ۲۰۱۳؛ فینی[4] و همکاران، ۲۰۱۳؛ گر[5] و همکاران، ۲۰۱۳؛ تاسینگ و فنویک[6]، ۲۰۱۲؛ ولتمر و همکاران، ۲۰۱۲). تعارض کار – خانواده یکی از مهم‌ترین منابع و حتی پیامدهای استرس‌ها و فشارهای شغلی است.

با توجه به آنکه پژوهش‌ها نشان داده است واکنش کارکنان به استرس‌های شغلی و سبک مقابله آنان با تنش‌ها و فشارهای شغلی متفاوت است (شارسمیت و فیشر، ۲۰۰۳). هدف از پژوهش حاضر مقایسه تعارض کار-خانواده در افراد دارای چهار نوع الگوی رفتار کاری متفاوت که در مواجهه با استرس‌ها و فشارهای شغلی در پیش می‌گیرند، بود. دو نوع از الگوهای رفتار کاری دارای سلامت روان می‌باشند (الگوی G و S) و دو نوع دیگر، الگوهای ناسالم نامیده می‌شود (A و B). زیرا اثرات نامطلوبی بر سلامت جسمی و روانی کارکنان دارند. یافته‌های این پژوهش نشان داد به‌طورکلی تفاوت میانگین تعارض کار خانواده در هریک از الگوهای رفتار کاری به‌صورت A>B>S>G می‌باشد. هرچند تفاوت‌های معنادار متعلق به میانگین پایین‌تر تعارض کار-خانواده در الگوی رفتار کاری G و S در مقایسه با الگوی A و B بود.

همانگونه که پیش از این بیان شد افراد متعلق به الگوی G علیرغم عملکرد شغلی و تعهد حرفه‌ای بالا، قادرند از سرریز شدن مسائل شغلی به سایر جنبه‌های زندگی‌شان جلوگیری کرده و نمره‌های بالا در دوری گزینی هیجانی از کار دارند. درواقع همین توانایی آنان را می‌تواند از تعارض کار-خانواده به دور نگاه دارد. تعارض کار – خانواده تعادل زیستی و روانی را بر هم می‌زند حال آنکه افراد متعلق به الگوی G تعادل و ثبات روانی بالایی دارند. این افراد به‌علاوه نمره‌های آنان در بعد تمایل به تسلیم در برابر شکست پایین است (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸). افراد متعلق به این تیپ شکست‌ها را

1. psychological overload
2. emotional exhaustion
3. Kuusio
4. Finney
5. Gerr
6. Tausing & Fenwick

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

به عنوان مانع نمی‌بینند بلکه به عنوان مسئله‌ای در نظر می‌گیرند که باید حلشان کنند (موزالسکا، کراجینک و روجیوس[1]، ۲۰۰۷). نمرات افراد تیپ G در ابعاد سنجش مقاومت در برابر استرس، شامل دهنده‌ی تمایل پایین به تسلیم در برابر مسائل و مشکلات کاری و مقابله مؤثر با آن‌ها (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸) می‌باشد مجموعه‌ی این ویژگی‌ها، نشان‌دهنده‌ی سرسختی روانشناختی می‌باشد (کوباسا[2]، ۱۹۷۹). پژوهش‌ها نشان داده است سرسختی روانشناختی با تعارض کار – خانواده رابطه منفی دارد (کوباسا، ۱۹۷۹). بارناس و میجر[3] (۲۰۰۰) دریافتند سرسختی روانشناختی تأثیری غیرمستقیم بر تعارض کار – خانواده دارد بدین‌صورت که سرسختی، استرس خانواده و نیز استرس شغلی کمتر را پیش‌بینی می‌کند که این به‌نوبه‌ی خود تعارض کار خانواده کمتر را پیش‌بینی می‌کند. همچنین سرسختی روانشناختی به ارزیابی شناختی مثبت از رویدادهای استرس‌زا و درگیری در نقش‌های چندگانه منجر می‌شود و از همین طریق استرس شغلی را کاهش می‌دهد (جوانمرد، عریضی و نوری، ۱۳۹۲). استرس کمتر نیز به مدیریت بهتر حوزه-های کاری و خانوادگی انجامیده و از ایجاد تداخل بین این حوزه‌ها جلوگیری می‌کند. این نکته می‌تواند تفاوت تعارض کار خانواده تجربه‌شده بین الگوی Gو A را به‌خوبی توجیه نماید.

همچنین افراد متعلق به الگوی G و S برخلاف الگوی A تجربه‌ی حمایت اجتماعی بالایی دارند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند تعارض کار خانواده با تجربه حمایت‌های اجتماعی رابطه منفی دارد (میشل[4] و همکاران، ۲۰۱۰؛ وانگ[5] و همکاران، ۲۰۱۰؛ متیوس، بوگلر و بارنز-فارل[6]، ۲۰۱۰؛ سینگ و نایاک، ۲۰۱۵؛ شوکلی و آلن[7]، ۲۰۱۳؛ سلواراجان، کلونینگر و سینگ[8]، ۲۰۱۳).

مهم‌ترین ویژگی الگوی S که تفاوت معنادار تجربه‌ی تعارض کار- خانواده آن با الگوی A و B را تبیین می‌نماید، این است که افراد الگوی S در میان هر چهار تیپ بالاترین نمره را در بعد دوری گزینی هیجانی دارند. ویژگی بارز این الگو نگرشی نسبتاً

1. Muszalska, Krajnik & Rogiewicz
2. Kobasa
3. Bernas & Major
4. Michel
5. Wang
6. Matthews, Bulger & Barnes-Farrell
7. Shockley & Allen
8. Selvarajan, Cloninger & Singh

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

غیر جاه‌طلبانه به کار است (شارسمیت و فیشر، ۲۰۰۳). افراد متعلق به این الگو تلاش‌هایشان در کار را محدود به آنچه واقعاً ضروری است می‌کنند. همچنین تمایل نسبتاً پایین به تسلیم در برابر مشکلات و نمرات بالا دو بعد دیگر مقاومت در برابر استرس (مقابله مؤثر با مسائل و تعادل و ثبات روانی) دارند. در نهایت این افراد در بعد تجربه حمایت اجتماعی نمره‌های متوسط تا بالایی می‌گیرند (ولتمر و همکاران، ۲۰۰۷).
یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های افراد متعلق به الگوی A که بیش از هر متغیری، تجربه تعارض کار-خانواده بالا را در آنان توجیه می‌کند، توانایی بسیار پایین آنان در دوری گزینی هیجانی از کار می‌باشد. این افراد توانایی پایینی برای جدا نگه‌داشتن مسائل و مشکلات کاری از سایر حوزه‌های زندگی و جلوگیری از سرریز شدن آن‌ها به اوقات فراغتشان دارند (شارسمیت و فیشر، ۲۰۰۳). به‌علاوه افراد دارای الگوی A توانایی مقابله با استرس پایین (تمایل بالا به تسلیم در برابر شکست، تعادل و ثبات روانی پایین، مقابله‌ی غیر مؤثر با مشکلات) و متعاقباً سرسختی پایینی دارند. همچنین تجربه‌ی حمایت اجتماعی پایین‌تری نسبت به الگوی G و S دارند (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸). بنابراین می‌توان گفت تعارض کار – خانواده بالاتری را نسبت به الگوهای G و S تجربه خواهند کرد.

یکی از مشخصه‌های برجسته الگوی رفتار کاری B بر خلاف تیپ S، توانایی محدود این افراد در دور نگه داشتن خود از تقاضاهای کاری همراه است. این ویژگی بخوبی می‌تواند تجربه‌ی تعارض کار – خانواده‌ی بالای آنان را توجیه کند. همچنین در ابعاد توانایی مقابله (تمایل به تسلیم، مقابله مؤثر با مسائل، تعادل و ثبات روانی) تمامی نمره‌ها پایین‌اند. همانگونه که پیش از این بیان شد این تیپ با خستگی و فرسودگی، تجربه مفرط چالش و تسلیم (کناره گیری) مشخص می‌شود و شباهت هایی بین این الگو با سندرم فرسودگی شغلی به چشم می‌خورد (کیسک و شارسمیت، ۲۰۰۸). پژوهش‌های بسیاری نشان داده‌اند بین فرسودگی شغلی و تعارض کار – خانواده رابطه‌ی مثبتی وجود دارد (برای مثال نگاه کنید به وانگ[1] و همکاران، ۲۰۱۲؛ جنسن[2]، ۲۰۱۴؛ بلانچ و آلوجا[3]، ۲۰۱۲؛ برانتین و برکویتز[4]، ۲۰۱۳).

1.Wang
2. Jensen
3. Blanch & Aluja
4. Braunstein & Bercovitz

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

بر اساس الگوی شارسمیت و فیشر (۲۰۰۳) افراد متعلق به الگوی B تجربه‌ی حمایت اجتماعی اندکی دارند و این مسئله تعارض کار – خانواده‌ی تجربه شده در آنان را تحت تأثیر قرار داده و یا پیش بینی می‌کند (کوسک[1] و همکاران، ۲۰۱۱؛ گریگز، کسپر و ابی[2]، ۲۰۱۳).

به طور کلی نتایج این پژوهش نشان داد سبک مقابله کارکنان با استرس‌های شغلی شان و الگوهای رفتاری که در مواجهه با تنش‌ها و فشارهای شغلی شان در پیش می‌گیرند، می‌تواند میزان تعارض کار- خانواده تجربه شده در آنان را پیش بینی کند.

از سوی دیگر، با توجه به آنکه شارسمیت و فیشر (۲۰۰۳) الگوهای رفتار کاری را تغییرپذیر می‌دانند، پیشنهاد می‌شود برای پیش بینی تعارض کار-خانواده در کارکنان و یا حتی کاهش آن، الگوهای رفتار کاری کارکنان سازمان، بررسی و مداخلات لازم برای اصلاح آنها در مواجهه با شرایط خاص انجام گیرد.

با یادآوری برخی محدودیت‌های پژوهش حاضر، توصیه می‌شود که تفسیر و تعمیم نتایج این پژوهش با احتیاط صورت گیرد. مهم ترین محدودیت این پژوهش عدم وجود پژوهش‌های داخلی و خارجی مشابه برای مقایسه و تفسیر نتایج بود. در عیمن حال، نتایج حاصل از این پژوهش از نمونه‌ای از افراد یک سازمان صنعتی بدست آمده است، لذا در تعمیم نتایج به سازمان‌های خدماتی یا بازرگانی نیز باید احتیاط شود.

1. Kossek
2. ; Griggs, Casper & Eby

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

منابع:

۱. جوانمرد، ش.، عریضی، ح ر.، و نوری، ا. (۱۳۹۲). رابطه سرسختی روانشناختی و تعارض کار-خانواده با توجه به نقش میانجی بهزیستی روانی در قالب استرس شغلی. مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۹.

۲. کلنی, س د. (۱۳۹۲). ازریابی و پایش سلامت روان کارکنان یک سازمان صنعتی (با استفاده از آزمونهای MMPI و AVEM). *پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی.دانشگاه اصفهان.*

۳. گلپرور، م.، واثقی، ز.، مصاحبی، م.، جوادیان، زهرا. (۱۳۹۱). کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری. دو فصلنامه روان‌شناسی معاصر، ۶۱-۷۲.

۴. هاشمی شیخ شبانی، ا.، ارشدی، ن.، و بذر افکن، ح. (۱۳۹۰). تحلیل ساختاری تعارض کار - خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی. فصلنامه مشاوره و رواندرمانی خانواده، ۳، ۳۴۹-۳۶۵.

5. Ahsan, N., Zaini A.& Yong Gun Fie, D. (2009). A study of Job stress on job satisfaction among university Staff in Malaysia: Empirical Study. European Journal of Social Sciences, 121-131.
6. Akintayo, D. I. (2010). Work-family role conflict and organizational commitment among industrial workers in Nigeria. Journal of Psychology and counseling, 2(1), 1-8.
7. Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of occupational health psychology*, *5*(2), 278.
8. Anderson, S. E., Coffey, B. S , & Byerly, R. T. (2002) Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work–family conflict and job-related outcomes. Journal of Management, 28(6), 787–810.
9. Basinska, M., Anndruszkiewicz, A., & Grabowska, M. (2011). nurses' sense of coherence and their work related paterns of behaviour. International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health , 24 (3), 256 – 266.
10. Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller, U., Wirsching, M., & Schaarschmidt, U. (2006). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. International archives of occupational and environmental health, 79(3), 199-204.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

11. Bellavia, G. M., & Frone, M. R. (2005). Work-family conflict. *Handbook of work stress*, 113-147.
12. Braunstein-Bercovitz, H. (2013). A multidimensional mediating model of perceived resource gain, work–family conflict sources, and burnout. International Journal of Stress Management, 20(2), 95.
13. Bond, J. T., Galinsky, E., & Swanberg, J. E. (1998). The 1997 national study of the changing workforce. New York: Families and Work Institute.
14. Boyar, S. L., Maertz Jr, C. P., Pearson, A. W., & Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of managerial Issues*, 175-190.
15. Bernas, K. H., & Major, D. A. (2000). Contributors to stress resistance: Testing a model of women's work-family conflict. Psychology of Women Quarterly, 24(2), 170-178.
16. Blanch, A., & Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work–family conflict, and burnout: Sex differences. human relations, 65(7), 811-833.
17. Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, *67*(2), 169-198.
18. Carlson, D.S., Kacmar, K.M., & Williams, L.J. (1999). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. Journal of Vocational Behavior, 56, 249-276.
19. Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work–family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. Journal of Vocational Behavior, 79(3), 640-652.
20. Eby, L. T., Casper,W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005).Work and family research in IO/OB: Content Analysis and review of the literature (1980–2002). Journal of Vocational Behavior, 66, 124–197.
21. Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., & Dewa, C. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. Biomed Central Public Health, 13(82), 142-153.
22. Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). Type A behavior and your heart. New York: Knopf.
23. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30, 159–165.
24. Gaither, C. A., Kahaleh, A. A., & Doucette, W. R. (2008). A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes. Research in Social and Administrative Pharmacy, 4, 231–243.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

25. Gencer, R. T., Boyacioglu, H., Kiremitci, O., & Dogan, B. (2010). Psychometric properties of work related behavior and experience patterns (AVEM) scale. Journal of Education , 38, 138-149.
26. Gerr, F., Fethke, N., Anton, D., Merlino, L., Rosecrance, J., Marcus, M., et al. (2013). A Prospective Study of Musculoskeletal Outcomes Among Manufacturing Workers, eefects of psychosocial stress and work organization factors. Journal of the Human Factors and Ergonomic Society, 2, doi: 0018720813487201.
27. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, *10*(1), 76-88.
28. Greenhaus, J. H., Callanan, G. A., & Godshalk, V. M. (2000). Career management. FortWorth: The Dryden Press.
29. Griggs, T. L., Casper, W. J., & Eby, L. T. (2013). Work, family and community support as predictors of work–family conflict: A study of low-income workers. Journal of Vocational Behavior, 82(1), 59-68.
30. Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Family, work, work-family spillover, and problem drinking during midlife. *Journal of Marriage and Family*, *62*(2), 336-348.
31. Hammer, L. B., Bauer, T. N., & Grandey, A. A. (2003). Work-family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*, *17*(3), 419-436.
32. Jensen, M. T. (2014). Exploring business travel with work–family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: The job demands–resources perspective. European Journal of Work and Organizational Psychology, 23(4), 497-510.
33. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educ Psychol Meas.
34. Kieschke, U., & Schaarschmidt, U. (2008). Professional commitment and health among teachers in Germany: A typological approach. Learning and Instruction , 18, 429-437.
35. Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. Journal of personality and social psychology, 37(1), 1.
36. Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work–family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work–family-specific supervisor and organizational support. Personnel Psychology, 64(2), 289-313.
37. Krajnik, M., Muszalska, M., & Rogiewicz, M. (2007). A comparative analysis of the mental health of medical practitioners specializing in different fields.How to live healthily in palliativemedicine? Advances in Palliative Medicine, 6, 131-135.
38. Kuusio, H., Heponiemi, T., Vanska, J., Aalto, A., Ruskoaho, J., & Elovaini, M. (2013). Psychosocial stress factors and intention to leave

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

job: differences between foreign-born and Finnish-born general practitioners. Journal of Public Health, 41(4), 405-413.
39. Long, C. S., Azami, A., Kowang, T. O., & Fei, G. C. (2016). An Analysis on the Relationship between Work Family Conflict and Turnover Intention: A Case Study in a Manufacturing Company in Malaysia. *International Business Management*, *10*(3), 176-182.
40. Maslach, C. (1982). Burnout: a social psychological analysis. In J. W. Jones (Ed.), The burnout syndrome: Current research, theory, interventions (pp. 30-53). Parke Ridge, UK: London House Press.
41. Matthews, R. A., Bulger, C. A., & Barnes-Farrell, J. L. (2010). Work social supports, role stressors, and work–family conflict: The moderating effect of age. Journal of Vocational Behavior, 76(1), 78-90.
42. Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. Journal of Organizational Behavior, 32(5), 689-725.
43. Long, C. S., Azami, A., Kowang, T. O., & Fei, G. C. (2016). An Analysis on the Relationship between Work Family Conflict and Turnover Intention: A Case Study in a Manufacturing Company in Malaysia. *International Business Management*, *10*(3), 176-182.
44. Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Pichler, S., & Cullen, K. L. (2010). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work–family conflict. Journal of Vocational Behavior, 76(1), 91-104.
45. Muszalska, M., Krajnik, M., & Rogiewicz, M. (2007). Does the palliative medicine specialist cope better with stress than an anaesthetist, surgeon or general practitioner?A study on job-related experience and behaviour patterns. Advances in Palliative Medicine , 6, 69–-74.
46. Namasivayam, K., & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work–family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, *28*(5), 1212-1223.
47. National Institute for Occupational Safety a nd Health. Exposure to stress. Occupational hazards in hospitals, DHHS. Centers for dsease cn trol and pevention. [Internet]. 2008 [cited 30 Oct 2011] available at: http://www.cdc.gov/NIOSH/
48. O'Neill, J. W., Harrison, M. M., Cleveland, J., Almeida, D., Stawski, R., & Crouter, A. C. (2009). Work–family climate, organizational commitment, and turnover: Multilevel contagion effects of leaders. Journal of Vocational Behavior, 74(1), 18-29.
49. Panorama, M. & Jdaitawi, M. T. (2011). Relationship between emotional intelligence and work family conflict of university staff in Indonesia. Proceeding of the International Conference on Social Science, Economics and Art, pp. 272-277.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

50. Qu, H., & Zhao, X. R. (2012). Employees' work–family conflict moderating life and job satisfaction. Journal of Business Research, 65(1), 22-28.
51. Rogińska, T., Gaida, W. (2001). Strategy of coping with a mental burden in workplace. Zielona Góra: WSP.
52. Rothland, M. (2012). The professional motivation, job-related beliefs and patterns of work-related coping behaviour of teacher training students. Teachers' pedagogical beliefs. definition and operationalisation–connections to knowledge and performance–development and change, 71-90.
53. Ru Hsu, Y. (2011). Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments: The moderating roles of perceived supervisor support and internal locus of control. International journal of manpower, 32(2), 233-248.
54. Schaarschmidt, U., & Fischer, A. W. (2003). AVEM e Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster [AVEM e Patterns of work-related coping behavior] (2nd ed.). Frankfurt/M, Germany: Swets & Zeitlinger.
55. Schulz, M., Damkröger, A., Voltmer, E., Löwe, B., Driessen, M., Ward, M., & Wingenfeld, K. (2011). Work-related behaviour and experience pattern in nurses: impact on physical and mental health. Journal of psychiatric and mental health nursing, 18(5), 411-417.
56. Selvarajan, T. T., Cloninger, P. A., & Singh, B. (2013). Social support and work–family conflict: A test of an indirect effects model. Journal of Vocational Behavior, 83(3), 486-499.
57. Shockley, K. M., & Allen, T. D. (2013). Episodic work–family conflict, cardiovascular indicators, and social support: An experience sampling approach. Journal of occupational health psychology, 18(3), 262.
58. Siegrist, J. (1991). Contributions of sociology to the prediction of heart disease and their implications for public health. European Journal of Public Health, 1, 10-21.
59. Singh, R., & Nayak, J. K. (2015). Mediating role of stress between work-family conflict and job satisfaction among the police officials: moderating role of social support. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 38(4).
60. Tausing, M., & Fenwick, R. (2012). Occupational determinants of job stress: socioeconomic status and segmental labor markets. Work and Mental Health in Socail Context, 52, 79-109.
61. Voltmer, E., Kieschke, U., & Spahn, C. (2007). Work-related behaviour and experience patterns of physicians compared to other professions. Swiss Medicine Wkly, 137, 448 – 453.
62. Voltmer, E., Schauer, I., Schröder, H., & Spahn, C. (2008). Musicians and Physicians—A Comparison of Psychosocial Strain Patterns and Resources. Medical Problems of Performing Artists , 164-168.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

63. Voltmer, E., Rosta, J., Siegrist, J., & Aasland, O. (2012). Job stress and job satisfaction of physicians in private practice: comparison of German and Norwegian physicians. International Archives of Occupational and Environmental Health, 85(7), 819-828.
64. Voydanoff, P. (2005a). The differential salience of family and community demands and resources for family-to-work conflict and facilitation. Journal of Family and Economic Issue, 26(3), 395-417.
65. Voydanoff, P. (2005b). Work demands and work-to-family and family-to-work conflict direct and indirect relationships. *Journal of Family Issues*, *26*(6), 707-726.
66. Wang, Y., Liu, L., Wang, J., & Wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese doctors: the mediating role of psychological capital. Journal of occupational health, 54(3), 232-240.
67. Wang, M., Liu, S., Zhan, Y., & Shi, J. (2010). Daily work–family conflict and alcohol use: Testing the cross-level moderation effects of peer drinking norms and social support. Journal of Applied Psychology, 95(2), 377.
68. Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of vocational behavior*, *64*(1), 108-130.
69. Zhao, X. R., Qu, H., & Ghiselli, R. (2011). Examining the relationship of work–family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. International Journal of Hospitality Management, 30(1), 46-54.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-12]