

نقش تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده در رضایت شغلی

سیدمیثم دیباجی^{1*}، حمیدرضا عریضی سامانی²، ابوالقاسم نوری²¹ دانشجوی دکتری روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان sm.diba@gmail.com² عضو هیئت علمی گروه روانشناسی، دانشگاه اصفهان

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی نقش تعارض بین مسایل کاری و خانوادگی و ادراک حمایت سازمانی از سوی کارکن در رضایت شغلی وی بود. این پژوهش از نوع رابطه‌ای بود. بدین منظور 215 نفر از کارکنان شرکت پلی‌اکریل ایران با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های تعارض کار-خانواده‌ی نت‌مایر، بولز و مک‌ماریانپرسشنامه‌های زمینه‌یابی حمایت سازمانی ادراک‌شده‌ی آیزنبرگر و همکارانو رضایت شغلی جاج و بنو پاسخ دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که ابعاد تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده با رضایت شغلی رابطه‌ی معناداری دارند. همچنین در پیش‌بینی رضایت شغلی با رگرسیون گام به گام، ابتدا بعد تداخل کار-خانواده وارد معادله می‌شود و در گام‌های دوم و سوم به ترتیب حمایت سازمانی ادراک‌شده و تداخل خانواده-کار وارد معادله‌ی پیش‌بینی رضایت شغلی می‌شوند و در مجموع 22 درصد از واریانس آن را تبیین می‌کنند. با توجه به نتایج این پژوهش به منظور افزایش رضایت شغلی، سازمان‌ها باید روی مسایل خانوادگی به‌ویژه مسایلی که باعث می‌شود افراد بین این دو حیطه احساس تقابل کنند و نیز به ادراک کارکنان از میزان توجه سازمان به بهزیستی و رفاه آن‌ها (حمایت سازمانی ادراک‌شده) تمرکز کنند و برنامه‌های منظمی همچون آموزش‌های سرپرستی، آموزش‌های ایجاد تعادل بین مسوولیت‌های کاری و خانوادگی، تورهای خانوادگی دیدار از محل کار شاغل را در فعالیت‌های مرتبط با بخش منابع انسانی و روان‌شناسی صنعتی در رابطه با این موارد بگنجانند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی؛ تعارض کار-خانواده؛ تداخل کار-خانواده؛ تداخل خانواده-کار؛ حمایت سازمانی ادراک شده

مقدمه

رضایت شغلی یکی از عناوینی است که پژوهش‌های زیادی را در رفتار سازمانی و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی به خود اختصاص داده است و به عنوان خوشایندی یا ناخوشایندی شغل توسط فرد تعریف شده است (اسپکتور، 1997). در کلیه‌ی سطوح سازمانی، رضایت شغلی از اهمیت خاصی برخوردار است که شاید مهمترین دلیل آن نقش آن در بهبود و سلامت نیروی کار باشد (زکی، 1387). تداخلی که بین مسوولیت‌های کاری و خانوادگی به طور بالقوه می‌تواند به وجود آید و نیز ادراکی که فرد از میزان ارزشی که سازمان به بهزیستی و رفاه وی می‌دهد، می‌تواند در این رضایت از شغل تاثیرگذار باشد (برای مثال، ریگل، ادموندسون و هانسن، 2009؛ ژائو، کو و قیسیلی، 2011).

مدل‌های نظری نشان می‌دهند که تعارض بین مسوولیت‌های کاری و خانوادگی موجب استرسی می‌شوند (برای مثال، توماس و گنستر، 1995) که این استرس رضایت از شغل را به طرز معناداری پایین می‌آورد (گنستر و شابروئک، 1991). بیرون (2005) در فراتحلیلی روی 60 پژوهش به این نتیجه می‌رسد که بسیاری از استرس‌های کاری و خانوادگی نشات گرفته از تعارضات کار-خانواده هستند. از سویی دیگر حمایت سازمانی ادراک‌شده نیز بر اساس قاعده‌ی تبادل اجتماعی (بلو، 1964) می‌تواند سبب افزایش رضایت شغلی شود. در واقع زمانی که کارکنان احساس کنند که از سوی سازمان مورد حمایت هستند سعی می‌کنند تا این مساله را به نحوی جبران کنند. جبران این امر باعث می‌شود تا نسبت به شغل خود احساس بهتری داشته باشند؛ آن‌چه که مستقیماً با رضایت شغلی در ارتباط است.

بر این اساس هدف این پژوهش یافتن نقش تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده در رضایت شغلی است که با دو فرضیه دنبال خواهد شد:

فرضیه‌ی اول: بین تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده و رضایت شغلی ارتباط وجود دارد.

فرضیه‌ی دوم: ابعاد تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی هستند.

روش

شرکت‌کنندگان و طرح پژوهش

طرح این پژوهش رابطه‌ای از نوع علی پس از وقوع (کال و بورگ، 1387) و روش نمونه‌گیری این پژوهش روش طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شد. پس از انجام نمونه‌گیری مقدماتی 40 نفره با توجه به واریانس صفت و توان آماری با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه 225 نفر تعیین گردید و تعداد نمونه‌ی هر یک از طبقات با توجه به درصد آن طبقه در جامعه تعیین گردید. بدین ترتیب 123 نفر از کارکنان نوبت‌کار و 92 نفر از کارکنان روزکار انتخاب شدند. پس از اجرای پرسشنامه‌ها با حضور پژوهشگران در ایستگاه‌ها، در نهایت 215 پرسشنامه از چهار ایستگاه بازگردانده شد.

42/8 درصد از نمونه‌ی پژوهش بین 20 تا 30 سال، 45/6 درصد بین 30 تا 40 سال، 10/7 درصد بین 40 تا 50 سال و 0/9 درصد بالاتر از 50 سال بودند. 31/2 درصد از نمونه‌ی پژوهش دیپلم و پایین‌تر، 29/8 درصد کاردانی، 37/7 درصد کارشناسی و 1/4 درصد کارشناسی‌ارشد و بالاتر بودند. از نظر سابقه‌ی کار، 68/8 درصد زری 10 سال، 21/4 بین 10 تا 20 سال و 9/8 بین 20 تا 30 سال سابقه داشتند. همچنین 79/5 درصد نمونه‌ی پژوهش متاهل بودند.

ابزار

پرسشنامه تعارض کار- خانواده: این پرسشنامه توسط نت مایر، بولز و مک ماریان (1996) ساخته شده و دارای 10 سؤال است که پنج سؤال اول آن تعارض کار-خانواده و پنج سؤال دوم تعارض خانواده- کار را بررسی می‌کند. افراد بایستی روی یک طیف لیکرتی پنج درجه‌ای از (1) بسیار مخالفم تا (5) بسیار موافقم وضعیت خود را در آن ماده‌ی پرسشنامه مشخص کنند. سازندگان پرسشنامه ضریب همسانی درونی را با آلفای کرونباخ برای بعد تداخل کار-خانواده 0/88 و برای تداخل خانواده-کار 0/87 گزارش داده‌اند. در ایران این پرسشنامه برای اولین بار به وسیله‌ی فاتحی زاده (1384) ترجمه گردیده و اعتبار بازمیابی آن برای قسمت اول 0/82 و برای قسمت دوم 0/92 گزارش شده است. روایی پرسشنامه توسط سازندگان آن به روش همبستگی همگرا و واگرا با 16 سازه‌ی روان‌شناختی مانند رضایت از زندگی، رضایت شغلی، تعارض نقشو ابهام نقش بررسی شده است. نتایج این بررسی حاکی از آن است که رضایت شغلی و رضایت از زندگی با این پرسشنامه رابطه‌ی منفی معنادار و ابهام نقش با پرسشنامه رابطه‌ی مثبت معنادار دارد ($P \leq 0/05$).

پرسشنامه زمینه‌یابی حمایت سازمانی ادراک شده: متغیر حمایت سازمانی ادراک شده در این پژوهش توسط پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده سنجیده شد. این پرسشنامه در سال 1986 توسط آیزنبرگر و همکاران ساخته شد. دو فرم بلند 36 گویه‌ای و فرم کوتاه 17 گویه‌ای از این پرسشنامه وجود دارد که در این پژوهش از فرم بلند آن استفاده شده است که در آن نمره گذاری سوالات 32، 34، 31، 28، 26، 22، 21، 19، 16، 14، 12، 11، 7، 6، 4، 3، 2 به صورت معکوس می‌باشد و بر اساس طیف لیکرت 7 گزینه‌ای تنظیم شده است که فرد از (1) بسیار مخالفم تا (7) بسیار موافقم ادراک خود را از میزان حمایت‌های سازمان مشخص می‌کند. این ابزار در 73 تحقیق علمی به صورت‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است و از میزان پایایی بسیار مطلوبی برخوردار بوده است. این پرسشنامه برای اولین بار در سال 1385 توسط زکی ترجمه گردیده و میزان پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ برای 100 آزمودنی 0/89 گزارش شده است (زکی، 1385). ضریب پایایی درونی آلفای کرونباخ آن در این پژوهش نیز برابر 0/89 به دست آمده است. روایی سازه‌ی این پرسشنامه توسط عریضی و گل پرور (1386) با دو روش

تحلیل عامل (اکتشافی و تاییدی) و هم از طریق روایی همگرا و واگرا حاصل شده است و تک بعدی بودن آن با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی مشخص گردیده است.

مقیاس خشنودی شغلی جاج و بنو (2000): این مقیاس دارای 5 سوال بوده و طیف پاسخگویی به آن، طیف لیکرتی 5 درجه‌ای می‌باشد به طوری که به گزینه‌ی کاملاً مخالفم نمره‌ی 1 و به گزینه‌ی کاملاً موافقم نمره‌ی 5 تعلق می‌گیرد. سوالات 3 و 5 به صورت معکوس نمره-گذاری می‌شود. فصیحی‌زاده (1390) پایایی این پرسشنامه را در ایران 0/798 به دست آورده است و روایی آن را مورد تایید قرار داده است.

شیوه اجرا

برای تکمیل پرسشنامه‌ها، بعد از انجام هماهنگی با شرکت مربوطه و تایید پرسشنامه‌ها، پژوهشگران به محل شرکت مراجعه کردند و در قالب گروه‌های 30 نفری از کارکنانی که در نمونه‌گیری مشخص شده بودند درخواست شد تا به اتاق سمینارهای آموزشی مراجعه کنند و پرسشنامه‌ها میان آنان توزیع گردید؛ به هر فرد 30 دقیقه وقت داده شد تا پرسشنامه را تحویل دهد.

نتایج

جدول 1. میانگین، انحراف استاندارد و ماتریس همبستگی میان تعارض کار-خانواده، حمایت سازمانی ادراک‌شده و رضایت شغلی

متغیرها	M	SD	1	2	3	4
1.تداخل کار-خانواده	12/61	4/59	1			
2.تداخل خانواده-کار	8/75	2/77	0/293**	1		
3.حمایت سازمانی ادراک‌شده	60/63	25/45	-0/362**	-0/097	1	
4.رضایت شغلی	12/63	3/84	-0/362**	-0/28**	0/357**	1

$p < 0/01^{**}$ $p < 0/05^*$

برای بررسی این که کدام‌یک از ابعاد رفتارهای حمایتی سرپرست از خانواده قادر به پیش‌بینی ادراکی که پرستاران از کنترل بر شغلشان دارند هستند، از رگرسیون روش گام به گام استفاده شد که نتایج آن در جدول 2 آمده است.

جدول 2. تحلیل رگرسیون گام به گام به منظور پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	R	R ²	ΔR^2	F	F change	B	β	SEB	t
رضایت شغلی	1- تداخل کار-خانواده	0/362	0/131	0/131	32/194**	32/194**	-0/176	-0/211	0/057	-3/118**
	2- حمایت سازمانی ادراک‌شده	0/436	0/19	0/059	24/904**	15/432**	0/04	0/262	0/01	4/033**

-3/039**	0/088	-0/193	-0/267	9/234**	20/325**	0/034	0/224	0/473	3- تداخل خانواده-کار
----------	-------	--------	--------	---------	----------	-------	-------	-------	----------------------

$p < 0/01^{**}$	$p < 0/05^*$
-----------------	--------------

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان می‌دهد که در گام اول تداخل کار-خانواده وارد معادله‌ی رگرسیون می‌شود و 13 درصد از واریانس آن را تبیین می‌کند. در گام دوم حمایت سازمانی قدرت تبیین را حدود 6 درصد اضافه می‌کند و در گام سوم با ورود بعد تداخل خانواده-کار قدرت تبیین واریانس رضایت شغلی مجموعاً به 22/4 درصد می‌رسد.

بحث

هدف از این پژوهش بررسی نقش تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده در رضایت شغلی بود. نتایج این پژوهش نشان داد که رضایت شغلی با هر دو متغیر ارتباط معناداری را نشان می‌دهد. در پیش‌بینی رضایت شغلی به وسیله‌ی تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده، نیز هر دو متغیر نقش معناداری ایفا می‌کنند. در تبیین نقش بعد تداخل کار-خانواده می‌توان گفت با توجه به این که زمانی که فرد احساس می‌کند مسوولیت‌های کاری وی در انجام وظایفی که به عنوان یکی از اعضای خانواده بر دوش دارد مزاحمتی ایجاد نمی‌کند موجب می‌شود تا میزان خشنودی که از انجام شغلش پیدا می‌کند، بالا رود. ساز و کار این تاثیر از طریق کاهش استرس و نیز افزایش فرصت برای همراهی خانواده قابل توجیه است. از سویی دیگر زمانی که کارکن سازمان را در مواقع حساس پشت سر خود احساس می‌کند، بر احساساتش نسبت به شغلی که در آن کار می‌کند تاثیر گذاشته و وقتی می‌بیند که به عنوان عضوی از سازمان، بهزیستی و رفاه وی برای سازمان اهمیت دارد نسبت به شغل خود هیجانات مثبت‌تری نشان می‌دهد؛ آن‌چه که منجر به افزایش رضایت شغلی می‌گردد. تعارض خانواده-کار نیز می‌تواند در پیش‌بینی رضایت شغلی دخیل باشد؛ در تبیین این یافته می‌توان گفت که احساس فرد از این که مسایل و مسوولیت‌های خانوادگی وی مخل انجام وظایف شغلیش نیست باعث می‌شود تا دست به توجیه نزنند. در واقع اگر تداخل خانواده-کار بالا باشد فرد با ادراک این تداخل دستخوش استرس می‌شود که برای مقابله با آن ممکن است سعی کند تا خود را توجیه کند که شغلش را دوست ندارد. به این ترتیب به تدریج ریشه‌های نارضایتی شغلی در وی بارور می‌شود تا به نارضایتی بالا برسد و حتی ممکن است دست به ترک شغل بزند.

با توجه به نتایج این پژوهش به نظر می‌رسد سازمان‌ها برای افزایش رضایت شغلی کارکنان خود به عنوان یکی از عوامل بهداشت روان و بهره‌موری باید برنامه‌هایی را در جهت کاهش تعارض کار-خانواده به مرحله‌ی اجرا گذارند (برای مثال تورهای خانوادگی بازدید از محل کار یا برنامه‌ها آموزشی). همچنین با توجه به تاثیر ادراک حمایت سازمانی در رضایت شغلی سازمان‌ها باید با اجرای برنامه‌هایی از جمله آموزش سرپرستان برای ایجاد احساس حمایت از طرف سازمان، و برنامه‌های حمایتی مالی و عاطفی (مثل تقویت واحدهای مددکاری) در صدد تقویت این سازه در سازمان برآیند.

منابع

- زکی، محمدعلی. (1385). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. *مجله دانشکده علوم مادر، اقتصاد دانشگاه اصفهان*، 3، 18، 123-103.
- فصیحی‌زاده، ن. (1389). *رابطه‌ی چندگانه‌ی خشنودی شغلی با ابعاد شخصیت، هوش هیجانی، عاطفه‌ی مثبت و دلبستگی شغلی در بین کارکنان شرکت پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران-اصفهان*. پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه اصفهان.
- فاتحی‌زاده، م. (1384). بررسی رابطه‌ی عوامل قبل از ازدواج با رضایت زناشویی خانواده‌های شهر اصفهان. *فصلنامه‌ی خانواده و پژوهش*. 1، 2.

Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71, 500-507.

Riggle, R.J. Edmondson, D.R. & Hansen, J.D. (2009). *A metaanalysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. Journal of Business Research. 62, 1027-1030.*

Zhao, X. 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.*

Spector P.E. (1997) *Job Satisfaction. Sage Publications, ThousandOaks, CA.*

Ganster D.C. & Schaubroeck J. (1991). *Work stress and employeehealth. Journal of Management. 17, 2, 235-271.*

Thomas, L. & Ganster, D.C. (1995). *Impact of family-supportivework variables on work-family conflict and strain: a controlperspective. Journal of Applied Psychology. 80, 6-15.*

Byron, K. (2005). *A meta-analytic review of workfamily confl ict and its antecedents. Journal of Vocational Behavior. 67, 2, 169-198.*