

بررسی رابطه بین ویژگی‌های محیط کار و استرس روانی با توجه به نقش میانجی

تضاد خانواده و کار

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۹/۰۸ تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۳/۱۵

منصوره صادقی^۱، سامره شجاعی^۲، هادی دوست‌محمدی^۳

چکیده

پژوهش‌های متعدد نشان می‌دهند که تنش و نارضایتی از شغل باعث بروز استرس روانی در فرد می‌گردد که این امر به نوبه خود تأثیرات منفی و به‌سزایی در سایر زمینه‌های زندگی اعم از اجتماعی، فردی و خانوادگی دارد. بنابراین، هدف از این مطالعه بررسی رابطه بین ویژگی‌های محیط کار و استرس روانی با توجه به نقش میانجی تضاد خانواده و کار در میان کارکنان شعب بانک ملی شهرستان گرگان است. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است و جامعه آماری آن، کلیه کارکنان شعب بانک ملی شهرستان گرگان به تعداد ۲۴۰ نفر می‌باشد و تعداد نمونه نیز بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۱۴۴ نفر بوده که جهت اطمینان بیشتر تعداد ۱۶۵ پرسشنامه توزیع گردیده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه است که از پرسشنامه تضاد کار و خانواده مینوته و همکاران (۲۰۱۲)، استرس روانی شیمان و گلاوین (۲۰۱۱) و حمایت همکار، حمایت سرپرست و استقلال کاری مینوته (۲۰۱۲) و فشار کاری شیمان و گلاوین (۲۰۱۱) استفاده شده است که ضریب آلفای کرونباخ همه آن‌ها بالای ۰/۷ بوده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری مبتنی بر نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که بین حمایت همکار، استقلال شغلی، ساعات کار غیراستاندارد با تضاد خانواده - کار رابطه منفی و معنادار و بین تضاد خانواده- کار با استرس روانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

کلیدواژه‌ها

ویژگی‌های محیط کار، استرس روانی، تضاد خانواده - کار، بانک ملی

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (بازاریابی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول و عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان واحد علی‌آباد کتول (نویسنده مسئول): m_sadeghi2701@yahoo.com

۲- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.

۳- دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.

مقدمه

ظهور سازمان‌های اجتماعی و گسترش روزافزون آن‌ها، از ویژگی‌های بارز تمدن بشری است؛ به طوری که با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی، و ویژگی‌ها و نیازهای خاص جوامع مختلف، همه روزه انواع سازمان‌های اجتماعی ظهور و گسترش می‌یابند و بر تعدادشان افزوده می‌شود (رضائیان، ۱۳۸۶). یک ملت به واسطه شهروندانش و یک سازمان به وسیله کارکنانش شناخته می‌شود. پیشرفت یک سازمان به وسیله سلامتی و تندرستی کارکنان مشخص می‌شود. امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختار و عملکرد سازمان‌ها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره‌ور در سازمان‌ها طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آن‌ها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار، کاهش افسردگی‌ها، رشد خدمات مثبت و در نهایت، دستیابی به بهره‌وری مورد نظر شود، از دغدغه‌های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمان‌ها است (صمدی، ۱۳۸۵). همچنین، جو سازمانی را جلوه‌ای از فرهنگ، حاصل ترکیبی از احساسات، نگرش‌ها، رفتارهای شکل‌دهنده زندگی سازمانی و یک واقعیت سازمانی با یک مفهوم عینی تعریف می‌کنند (اکوال^۱، ۱۹۹۶). جو سازمان به ادراکات اعضای سازمان از عناصر بنیادی سازمان اشاره دارد (وست و فار^۲، ۱۹۸۹). از آن‌جا که جو مبتنی بر چشم‌اندازها فردی است، تغییرپذیری سریعی دارد؛ ضمن اینکه روی رفتار افراد هم تأثیرگذار است (پاین و پاق^۳، ۱۹۷۶). جو سازمان می‌تواند در ارتقای خلاقیت و نوآوری در بین افراد نقش حیاتی ایفا کند. داشتن جو خلاق مرتبط با فرهنگ در سازمان، موجب محیطی است که قدرت سازمانی را افزایش می‌دهد. این ایده‌ای است که توسط چند تن از محققین ارائه شده است (آمابیل و همکاران^۴، ۱۹۹۶). به عنوان مثال، اکوال در مقاله خود تأثیر جو را بر فرآیندها و نتایج عملیاتی سازمان به اثبات رساند. به نظر او سازمان نوآور باید از نظر جوی متفاوت از سازمان‌های دیگر باشد. عامل هم‌ترازی، به

1- Ekvall

2- West & Farr

3- Payne & Pugh

4- Amabile

معنی هم‌راستایی اهداف کلیدی سازمان با علایق و فعالیت‌های اعضای سازمان، به عنوان یکی از کلیدی‌ترین مفاهیم جو سازمانی، در ارتقای نوآوری در سازمان مؤثر است. از طرف دیگر، واژه استرس امروزه چنان نقل هر زبانی است که گویا استرس مسئله همگانی و همه‌گیر و مبتلا به انسان امروز و مشخصه زندگی اوست. روانشناسان و دیگر صاحب‌نظران می‌گویند، روی هم جمع شدن رویدادها (دگرگونی‌های) زندگی که سازگاری فرد را با موضع خودش بر هم می‌زند، موجب استرس می‌شود. استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود (رندال و آلتمایر، ۱۳۸۵). همچنین، در دهه‌های اخیر، مفهوم درگیری شغلی مورد توجه بسیاری از متخصصان صنعتی و سازمانی و مدیریت بوده است. بر اساس نظر کانوگو (۱۹۸۲)، درگیری شغلی باید مستقیماً بر حسب شناخت و ادراک فرد درباره هویت‌ها، علائق و اهداف زندگی آن‌ها پیوند تنگاتنگ داشته و برای آن‌ها بسیار اهمیت دارد. کارکنان ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی‌های خاص از محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند. شرایط و محیط کاری نامناسب به مرور به بیگانگی و جدایی روانی کارکنان از شغل و سازمان متبوع آن‌ها شده و سرانجام به کارکنانی بی‌تفاوت تبدیل می‌شوند (الانکوماران^۱، ۲۰۰۴). رابینو ویتز و هال (۱۹۷۷) عقیده دارند که هم متغیرهای شخصی و هم متغیرهای موقعیتی بر درگیری شغلی اثر دارند و اهمیت نسبی این دو مجموعه از متغیرها از سوی محققان هر دو طرف رسیدگی شده است (جزء‌کنعانی، ۱۳۸۸). در ادامه، می‌توان گفت که یکی از عواملی که موجب تضاد بین خانواده و کار می‌شود، ساعات کار طولانی است. در آغاز رایانه‌ای شدن فرایند تولید و گسترش فناوری اطلاعات، برخی از صاحب‌نظران بر این عقیده بودند که جوامع صنعتی با خیل عظیم بیکاران مواجه خواهند شد و زمان فراغت به حدی زیاد می‌شود که پر کردن این اوقات خود به معضل بزرگی تبدیل خواهد شد. این پیش‌بینی‌ها چندان هم درست از آب در نیامد و بازار کار نه تنها با چنان مشکلی مواجه نشده است، بلکه

با چشم‌پوشی از برخی نوسان‌ها و تفاوت‌های بین کشورها، توانست تعداد بیشتری از زنان را جذب کند. از جمله موارد دیگری که موجب عدم تعادل در کار و زندگی می‌شود، چند شغله بودن است. برخی از کارکنان برای تأمین نیازهای زندگی مجبورند بیش از یک شغل داشته باشند. مدیران نیز با انگیزه درآمد بیشتر یا انگیزه‌های دیگری، به‌طور هم‌زمان در چند شغل فعالیت دارند. استفاده نکردن از مرخصی سالیانه و حضور در محل کار در تعطیلات آخر هفته و تعطیلات رسمی از جمله مواردی است که موجب ایجاد تضاد خانواده و کار می‌شود (شری^۱، ۲۰۰۴). عدم توجه به اصول کار و رعایت نکردن آن‌ها در محیط کار، هزینه‌های بسیار زیادی را هم برای کارفرما و هم برای کارکنان به دنبال خواهد داشت و موجب کاهش کارایی و افزایش استرس کارکنان نیز می‌گردد. اگر فناوری ارگونومی (محیط کار) به درستی به کار گرفته شود، می‌تواند موجب حذف یا کاهش صدمات و مشکلات بهداشتی و ایمنی شغلی در محیط کار و افزایش کارایی گردد. با وجود این، در طراحی کار توجه کافی بدان‌ها صورت نمی‌گیرد. در صنعت بانکداری نیز توجه به ویژگی‌های محیط کار و تأثیر آن بر استرس روانی کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است که عدم توجه به آن می‌تواند لطمات جبران‌ناپذیری بر بهره‌وری و عملکرد کارکنان داشته باشد. در پایان، پرسشی که مطرح می‌شود این است که آیا در شعب بانک ملی شهرستان گرگان بین ویژگی‌های محیط کار و استرس روانی با توجه به نقش میانجی تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

محیط کار

محیط کار از زوایای مختلفی از سوی اندیشمندان سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. در بعضی از مطالعات به مسائل فیزیکی و در بعضی از آن‌ها به مسائل ساختاری و رفتاری پرداخته شده است. محیط کار به مجموعه‌ای از ادراکات

کارکنان درباره محیط کار، از قبیل: امنیت شغلی ادراک شده، اعتماد به مدیریت ارشد، همکاری بین کارکنان و... که همگی آن‌ها احساسات روان‌شناختی آن‌ها را پیش‌بینی کرده بیان می‌نماید (مک نایت و همکاران^۱، ۲۰۰۹). بولدن^۲ (۱۹۹۲) معتقد است محیط کار و جو سازمان، محیطی است که افراد در آن کار می‌کنند و منعکس‌کننده نگرش کارکنان و سبک مدیریت سازمان است. محیط کسب و کار در برگیرنده نظام ارزشی است؛ به این معنا که مشخص می‌کند روش انجام کار چیست و اینکه چه رفتارهایی مورد تأیید قرار می‌گیرد (بولدن، ۱۹۹۲). به نظر شنایدر^۳ (۱۹۹۰) محیط سازمان به‌طور گسترده‌ای به عنوان درک مشترک از خط‌مشی‌ها و اقدامات و رویه‌های سازمانی اعم از رسمی و غیررسمی تعریف شده است و برای اعضا قابل مشاهده است (اشنایدر، ۱۹۹۰). به گفته آونز^۴ (۱۹۹۱) مفاهیم فرهنگ سازمانی و جو سازمانی هر دو سازه‌هایی هستند که با یک واقعیت سروکار دارد و رفتار افراد در سازمان‌ها حاصل تعامل با حادثه‌های مستقیم و محسوس نیست، بلکه حاصل تعامل با نیروهای نامحسوس در محیط است (آونز، ۱۹۹۱). چاندان^۵ (۱۹۹۵) بیان می‌کند شرایط محیط کار منعکس‌کننده نگرش افراد از سازمانی است که نسبت به آن احساس دل‌بستگی می‌کنند و مجموعه‌ای از ویژگی و عامل‌هایی است که توسط کارکنان سازمان وجود دارد و به عنوان نیروی اصلی در تعیین رفتار کارکنان مؤثر است. شرینگتن (۱۹۸۹) معتقد است که عامل‌های مؤثر بر جو سازمانی در برگیرنده ارزش‌های مدیریتی، سبک رهبری، موقعیت اقتصادی، ساختار سازمانی، ویژگی‌های اعضا، اندازه سازمان و ماهیت کار است (ناظم، ۱۳۸۷). مطالعات مختلف نشان می‌دهد که عوامل زیادی با محیط کار در ارتباط هستند که اهم آن‌ها عبارت‌اند از:

1- Mcknight
 2- Boulden
 3- Schneider
 4 - Owens
 5- Chandan

الف) عوامل اجتماعی سازمانی: شامل حقوق و دستمزد، ترفیعات، ضوابط اجتماعی سازمانی.

ب) عوامل محیط کاری: شامل سبک مدیریت، گروه کاری و شرایط کاری.

ج) عوامل فردی: نگرش‌های منفی، تنیدگی شغلی و استرس‌های روانی (علوی، ۱۳۷۲).

امکانات در جهت کاهش آلاینده‌های انسانی، تلاش مستمر برای ایمن بودن محیط کاری و کاهش زمینه‌های حوادث کاری و ایجاد فرهنگ آراستگی در محیط کار و همچنین، از بعد روانی با ایجاد اعتبار و احترام و رعایت عدالت باعث بروز حس افتخار در مورد کار و برقراری صمیمت بین کارکنان گردیده و مجموع این عوامل می‌تواند بر رشد ارزش‌های پرسنل، افزایش توان و بهره‌وری آنان اثرگذار باشد. به همین دلیل، علم مدیریت سازمانی یا ارگونومی (محیط کار) برای سازگاری رهبران و مدیران سازمان‌های بزرگ در برخورد با کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد. با پیچیده‌تر شدن ساختار و عملکرد سازمان‌ها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره‌ور در سازمان‌ها طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، افزایش انگیزش کاری، شادابی آن‌ها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار و کاهش افسردگی‌ها و در نهایت، دستیابی به بهره‌وری مورد نظر شود، مهم می‌باشد (سلطانی، ۱۳۸۴).

ویژگی‌های محیط کار

در سازمان‌ها کارکنان با عواملی که باعث تنیدگی شغلی و استرس می‌شوند، درگیر هستند؛ از جمله این عوامل می‌توان به طولانی بودن ساعت کار، به‌کارگیری روش‌های سنتی در کار، نیازهای شغلی، کمبود حمایت‌های اجتماعی، استقلال شغلی و فشارهای کاری نام برد که عدم وجود تعادل در هر یک از آن‌ها باعث بروز مشکلات زیادی در کیفیت زندگی کارکنان دارد (روپالخوا و همکاران^۱، ۲۰۱۲).

کارکنان برای کسب نیازهای زندگی شخصی خود مشاغلی را انتخاب می کنند و به طور ناخواسته خود را با عوامل استرس زای شغلی در محیط کار درگیر می کنند که این عوامل می تواند مانع از دستیابی آنها به رفاه در زندگی شخصی شان گردد (ویدانوف^۱، ۲۰۰۷). در تحقیقی که مینوته و همکاران^۲ (۲۰۱۳) در میان پرسنل سازمان های خدمات درمانی انجام دادند، به تعدادی از عوامل به عنوان ویژگی های محیط کار اشاره نمودند. این ویژگی ها عبارت اند از: حمایت سرپرست، حمایت همکار، استقلال شغلی، فشار کاری و ساعات کار غیراستاندارد، که در ادامه به توضیح هر یک از آنها می پردازیم:

۱- حمایت سرپرست

پژوهش ها نشان می دهند ادراک حمایت اجتماعی در محیط کار با عملکرد، ایمنی و سلامت کارکنان مرتبط می باشد (کوواس و دیسویک^۳، ۲۰۱۰). از منابع مهم حمایت در سازمان برای کارکنان، ادراک حمایت از سازمان، سرپرست و همکار می باشد (توسکر^۴ و همکاران، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر، حمایت فراهم شده توسط سازمان، استرس شغلی تجربه شده به وسیله کارکنان را حذف کرده و حتی مانع اثرات منفی استرس شغلی می شود که به دلیل ماهیت وظایف شغلی قابل حذف نیست (استامپر و جوهلکا^۵، ۲۰۰۳). حمایت سازمانی ادراک شده، سازه ای از تبادل اجتماعی است (ایسنبرگر و همکاران^۶، ۱۹۸۶)؛ نظریه تبادل اجتماعی مطرح می کند که کارکنان درجه ای از باورهای کلی پیرامون سازمان از نیازها و ارزش های آنها حمایت می کند، ایجاد می کنند که بر مبنای تعامل با نمایندگان سازمانی، نظیر سرپرستان و مدیران صورت می پذیرد (روداس و ایسنبرگر^۷، ۲۰۰۲). میرنس و ریدر^۸ (۲۰۰۸) بیان

1- Voydanoff

2- Minnotte

3-Kuvaas & Dysvik

4 -Tucker

5- Stamper & Johlke

6- Eisenberger

7 - Rhoades & Eisenber

8- Mearns & Reader

می‌کنند سطوح بالای حمایت در سطح سازمانی، منعکس‌کننده نگرانی و علاقه مدیریت به بهزیستی کارکنان است که منجر به روابط متقابل و افزایش رفتار شهروندی ایمنی^۱ می‌شود. حمایت سرپرست به عنوان اعتقادات کلی کارکنان در رابطه با حدودی است که سرپرستان برای مشارکت‌شان ارزش قائل هستند و مراقب سلامتی آن‌ها می‌باشند (کوتکا و شارافینسکی^۲، ۱۹۹۸). شواهد پژوهشی نشان داده‌اند که حمایت سرپرست نه تنها سلامت حرفه‌ای را تسهیل می‌کند، بلکه موجب افزایش تعهد به سازمان، رفتار شهروندی سازمانی، خشنودی شغلی بالا و توانایی کارکنان به انجام دادن شغل‌شان می‌شود (سوگیمورا و تریولت^۳، ۲۰۱۰).

۲- حمایت همکار

اگرچه در مورد نفوذ مدیران و سرپرستان بر رفتارهای سلامتی و ایمنی کارکنان در پژوهش‌های متعدد آمده است، ولی کمتر پژوهشی در مورد منابع افقی حمایت برای عملکرد ایمنی و سلامتی کارکنان انجام شده است. همکاران منبع مهم دیگر حمایت هستند که غالباً از نفوذ اجتماعی آن بر ارتباطات ایمنی چشم‌پوشی می‌شود (جیانگ و همکاران^۴، ۲۰۱۰). در حمایت از این نظر، پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که همکاران کانال‌های مهم انتقال اطلاعات ایمنی و مطالب مفید به کارکنان هستند (لورنس^۵، ۲۰۰۵). حمایت ادراک شده از همکار، باور یک کارکنان در مورد حدودی است که همکارانش تمایل دارند همیاری‌هایی مرتبط با کار، برای او، به منظور کمک به اجرای وظایف شغلی فراهم آورند. در بسیاری از موارد، حمایت همکار به منظور اجرای وظایف مرتبط با شغل، ضروری است. حمایت همکار از تمایزات سلسله‌مراتبی اجتناب می‌کند و به عنوان تکمیل‌کننده حمایت‌های رسمی موجود از جانب سرپرستان و مدیران در نظر گرفته می‌شود (سوسکیند و همکاران^۶، ۲۰۰۳). نتایج

1- Safety Citizenship Behavior

2 -Kottke & Sharafinski

3 -Sugimura & Theriault

4 -Jiang

5-Laurence

6- Susskind

مطالعات پیش‌بینی می‌کنند که کارکنان با ادراک حمایت بیشتر از سوی همکار، دچار آسیب‌های شغلی کمتری می‌شوند. بر اساس این مطالب، می‌توان مطرح کرد که حمایت همکار ادراک شده به‌طور معناداری موجب کاهش مشکلات فردی و خانوادگی کارکنان می‌گردد (خدابخش و کیانی، ۱۳۹۲).

۳- استقلال شغلی

استقلال شغلی اشاره به میزان آزادی و اختیار فرد، طی اجرای وظایف شغلی محوله دارد و میزانی است که شغل بتواند به هنگام برنامه‌ریزی کار و تعیین روال کار، به فرد آزادی، استقلال و اختیار دهد و نتیجه آن، احساس مسئولیت‌پذیری افراد در انجام دادن کارها و رسیدن به اهداف تعیین شده است. از این‌رو، استقلال شامل سه جنبه به هم مرتبط و کلیدی، یعنی زمان‌بندی کار، تصمیم‌گیری و روش‌های اجرای کار است (مورگسون و همفری^۱، ۲۰۰۶: ۱۳). بنا بر نقطه نظر بریو (۱۹۹۹)، استقلال شغلی اشاره به وسعت آزادی عمل فرد در اجرای وظایف محوله دارد. این آزادی عمل به شدت وابسته به طراحی شغلی اعمال شده توسط مدیران است (اوبو^۲، ۲۰۰۷: ۴۸۴). بر اساس تئوری کلی و مهم همکن والدهام، مهارت‌های لازم برای انجام یک کار باید متنوع باشد؛ به علاوه، کار باید مهم بوده و شاغلین یک شغل باید تا حدودی احساس استقلال و بازتاب چگونگی انجام کار خود را دریافت کنند (رندال و شیمون^۳، ۱۹۹۶: ۱۸).

۴- فشار کاری

امروزه با تغییر سبک زندگی، افراد ناچارند که بیشتر از گذشته کار کنند؛ برخی برای داشتن درآمد بیشتر، حاضرند روزانه فشار زیادی را تحمل کنند؛ اما باید گفت که این فشار همان قدر که از لحاظ مالی برای افراد مفید است، می‌تواند بیشتر از آن به افراد آسیب بزند. برای بسیاری از کارکنان برقراری تعادل بین کار و زندگی یک

1-Morgeson & Humphery

2 -Aubo

3 -Rendal & Shimon



خواسته غیرممکن است. زمانی که کارکنان مشغله زیادی داشته باشند، اوضاع سخت‌تر هم می‌شود. مدیریت حجم زیاد کار بیرون از خانه، روابط خانواده و دوستان در این شرایط بسیار مشکل به نظر می‌رسد. چنین وضعیتی برای بسیاری از کارکنان وجود دارد و یکی از دغدغه‌های عمومی این است که چگونه با این فشار کاری زندگی سالمی داشته باشیم (ارشدی، ۱۳۸۶). شرایط شغلی، وظیفه‌ای و محیطی که ریسک ایمنی و سلامتی را به همراه دارند، باعث تأثیر منفی بر روی سلامت روانی و جسمانی افراد از قبیل افزایش استرس شغلی می‌شود (ویلhelm و همکاران^۱، ۲۰۰۴). نگاه توانایی انجام کار، تنها از جنبه سلامتی فرد نمی‌باشد، بلکه با یک نگرش چند وجهی، شایستگی، ارزش‌ها، محیط کار و روابط اجتماعی را هم در نظر می‌گیرد (عادل و همکاران^۲، ۲۰۱۲). مطالعات نشان داده‌اند که شاخص توانایی انجام کار با فاکتورهای استرس ناشی از کار و نشانه‌های استرس همبستگی دارد (کولیمولر و همکاران^۳، ۲۰۰۰).

۵ - ساعات کار غیراستاندارد

به‌طور کلی، هر نوع کاری که به‌طور منظم و معین در بیرون از دریاچه زمانی کار روزانه انجام پذیرد، «نوبت کار» تلقی می‌شود (موناک و همکاران^۴، ۲۰۰۸). به بیان دیگر، نوبت کاری به عنوان برنامه‌های غیراستاندارد و ضروری که حداقل ۵۰ درصد کار در آن‌ها در زمانی به غیر از ۸ صبح تا ۴ بعد از ظهر انجام گیرد، تعریف می‌شود (جافه و اسمولنسکی^۵، ۱۹۹۶). به خاطر اهمیت سلامت کاری کارکنان، پژوهش‌ها روی ساعات کار غیراستاندارد طی چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است. ساعات کار غیراستاندارد ضروری یا نوبت کاری دارای دو اثر کوتاه‌مدت (حاد) و بلندمدت (مزمن) می‌باشد. از اثرات کوتاه‌مدت می‌توان به اثر بر چرخه خواب و بیداری، اثر نامطلوب بر زندگی خانوادگی و اجتماعی و اثر بلندمدت به مشکلات

1 - Wilhelm

2 - Adel

3- Kloimüller

4- Moonk

5-Jaffe & Smolensky

جسمانی و روحی و روانی و بیماری های عصبی اشاره نمود (روزا و کولیگان^۱، ۱۹۹۷). مطالعات نشان می دهد که بیش از نیمی از نوبت کاران به دلیل شکایات جسمانی و روحی در ابتدای امر، کار خود را رها کردند و برای حل مشکلات خود به درمان دارویی روی آوردند (ریس و اوکنک^۲، ۱۹۸۴). گرچه نوبت های کاری به دلایل مختلف ضروری است، اما برنامه ریزی های نوبت کاری مناسب نیستند و همچنین، به اثرات آن در سلامت فرد و حیات خانواده توجه نمی شود. کار کردن در ساعات غیر از ساعات استاندارد کاری می تواند مشکلات زیادی از جمله اختلال در سلامت، اختلال در ارتباط فرد با خانواده و جامعه ایجاد کند. افرادی که در شیفت های عصر و شب کار می کنند، دارای مشکلات بیشتری هستند؛ زیرا زمان استراحت آن ها با زمان استراحت و فراغت خانواده تداخل دارد. اثرات نوبت کاری می تواند بر خانواده اثر بگذارد. در برنامه ریزی ساعات کاری باید جداول شیفت های کاری، تعادلی بین نیازهای سازمان و نیازهای شخصی و تعهدات خانوادگی و اجتماعی نیروی کار برقرار کند؛ ولی متأسفانه این ها همیشه با هم سازگار نیستند (ولفندن، ۱۳۸۹).

تضاد خانواده و کار^۳

خانواده و شغل دارای دو نقش بسیار مهم در زندگی بزرگسالان می باشند. زمانی که تضاد بین این دو نقش رخ دهد، نتایج نامطلوبی برای افراد و سازمان ها ایجاد می شود. افرادی که دچار تضاد شغل با خانواده می شوند، سلامتی آن ها مورد تهدید واقع می شود. عملکرد ناکافی به عنوان والد یا همسر، رضایت از زندگی آن ها را کاهش می دهد و در رابطه زناشویی دچار مشکل می شوند. عدم توانایی در ایجاد تعادل بین نیازهای دو نقش از زندگی (شغل - خانواده) می تواند خود باعث ایجاد مشکلاتی مانند ترک شغل، کاهش تعهد و تنیدگی شغلی و استرس روانی شود (فو و شافر^۴، ۲۰۰۱). بروز رویدادهای استرس زا در محیط کار، ناخودآگاه بر رفتار فرد در

1 -Rosa & Colligan

2- Reese & Okenek

3 -Work - Family Conflict

4 - Fu & Shaffer

محیط زندگی خصوصی تأثیرگذار است. تضاد شغل و خانواده زمانی رخ می‌دهد که انجام یک نقش در محیط شغلی و خانواده در برخی از جنبه‌ها دچار عدم‌سازگاری می‌شود. در نتیجه، انجام یک نقش موجب بروز مشکلات در ایفای نقش دیگر می‌شود (گرین هوس و بوتل^۱، ۱۹۸۵). الوی و اسمیت بیان کردند که تضاد کار و خانواده درک کارکنان را از کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی خانوادگی کاهش می‌دهد و باعث کاهش بهره‌وری و ترک خدمت می‌شود (الوی و اسمیت^۲، ۲۰۰۴). همان‌طور که به شکل روزمره با آن سروکار داریم، هنگامی که یک استرس و یا مشکل را هر کدام از ما در محیط کار تجربه می‌کنیم، ناخودآگاه بر روی رفتار ما در محیط خانه تأثیر می‌گذارد، و بالعکس. تضاد کار و خانواده زمانی رخ می‌دهد که انجام یک نقش در محیط کار و خانواده در برخی از جنبه‌ها دچار عدم‌سازگاری می‌شود. در نتیجه، انجام نقش در یک سو، مشکلاتی در ایفای نقش در طرف دیگر ایجاد می‌کند (گرین هاس^۳، ۲۰۰۶). تضاد خانواده- کار زمانی رخ می‌دهد که فعالیت‌های مرتبط با کار و فعالیت‌های خانوادگی با یکدیگر تداخل پیدا کنند. این تضاد ممکن است به علت فشار شغلی، حمایت نکردن همکاران و مدیران، استقلال شغلی محدود شده و افزایش تعداد ساعت کاری ایجاد شود (سبک رو و همکاران، ۱۳۹۰). گرین هوس و بوتل (۱۹۸۵) در مقاله‌ای اظهار داشتند تضاد بین کار - خانواده هنگامی بروز می‌یابد که زمان اختصاص داده شده به ایفای یک نقش (کاری یا خانوادگی) مانع ایفای کامل و مناسب نقش دیگر شود، یا استرس ناشی از پرداختن به یک نقش یا رفتارهای خاصی که می‌طلبد، ایفای نقش دیگر را مختل کند. آن‌ها این مفهوم را به این صورت تعریف کرده‌اند: تضاد بین کار - خانواده نوعی تضاد بین‌نقشی است که در آن فشارهای نقشی برخاسته از حوزه کار و خانواده به نحوی با یکدیگر در تضاد هستند (آریی^۴، ۱۹۹۲). همچنین، نظریه تضاد بر این عقیده استوار است که مجموعه الزامات متناقضی از شرکت در نقش‌های گوناگون

1- Greenhaus & Beutell

2- Elloy & Smith

3- Greenhaus

4 -Aryee

می‌شود. هر چه نقش‌های کاری و خانوادگی برای فرد اساسی‌تر یا برجسته‌تر باشند یا تنبیه شدیدی برای عدم پیروی از ملزومات نقش وجود داشته باشد، تضاد بیشتر می‌شود (کوهن و لیانی^۱، ۲۰۰۹). تعارض خانواده - کار بر کیفیت زندگی کاری و زندگی خانوادگی تأثیر منفی گذاشته، و یا کاهش رضایت شغلی و رضایت خانوادگی و در نهایت، سطح رضایت فرد از زندگی را کاهش می‌دهد (توانگر و همکاران^۲، ۲۰۱۱). به طوری که امروزه بسیاری از کارکنان با استرس تداخل مسئولیت‌های کار و خانواده مواجه‌اند (ون دالن و همکاران^۳، ۲۰۰۶). این مسئله علاوه بر ایجاد عوارض فردی، بر بهره‌وری سازمانی هم تأثیر منفی باقی می‌گذارد (مسمر و ویسوس یاران^۴، ۲۰۰۹). تعارض بین خانواده و کار ماهیتاً دو طرفه است، به عبارتی، هم احتمال تأثیرگذاری کار بر حوزه خانواده وجود دارد که در این صورت، به آن «تعارض کار با خانواده» گویند و هم خانواده ممکن است روی حوزه کاری تأثیرگذار باشد، که در این صورت به آن «تعارض خانواده با کار» اطلاق می‌شود (توانگر و همکاران، ۲۰۱۱). تعارض کار با خانواده، دارای چهار بُعد مختلف می‌باشد که عبارت‌اند از: تعارض کار- همسر، تعارض کار- والدین، تعارض کار- خانه و تعارض کار- فراغت. بر این اساس، تعارض کار - همسر زمانی رخ می‌دهد که فعالیت‌های کاری، شخص را از مسئولیت‌هایش به عنوان همسر، باز می‌دارد و تعارض کار - والدین زمانی اتفاق می‌افتد که فعالیت‌های کاری، شخص را در ایفای مسئولیت‌هایش به عنوان پدر یا مادر، با مشکل مواجه می‌سازد. تعارض کار - خانه وقتی ایجاد می‌شود که فعالیت‌های کاری، شخص را از مسئولیت‌هایش در خانه باز دارد و تعارض کار - فراغت هنگامی ایجاد می‌شود که فعالیت‌های کاری باعث شود شخص از اوقات فراغت خود لذت نبرد (فیلد^۵، ۲۰۰۲). تعارض کار - خانواده از جمله تعارضات مهمی است که فعالیت در سازمان‌ها را تحت تأثیر مستقیم خود قرار می‌دهد و

1 -Cohen & Liani

2 -Tavangar

3- Van Daalen

4 -Mesmer & Viswesvaran

5- Field

پیامدهای منفی زیادی را به دنبال دارد، که غیبت از کار، افزایش جابجایی شغلی، کاهش عملکرد، کاهش سلامت ذهنی و جسمی از جمله این پیامدها می‌باشد. در سازمان‌ها کارکنان در طول عمر کاری به احتمال قوی با تعارض کار خانواده روبه‌رو شده و مشکلاتی را در این زمینه تجربه می‌کنند. در این میان، ماهیت بعضی مشاغل به گونه‌ای است که با استرس زیادی همراه است. در بعضی از این نوع مشاغل، نوبت کاری و ساعات کار غیراستاندارد ضروری وجود دارد. با این توضیحات، می‌توان گفت تضاد کار - خانواده در بین مشاغل مختلف و کارکنان در سازمان‌های مختلف از شدت و ضعف برخوردار است (حاتم و همکاران، ۱۳۹۲).

استرس

از دهه ۱۹۶۰ تاکنون، توجه به شغل، سهم عمده‌ای از زندگی افراد را تشکیل داده و اگرچه اشتغال، یک چالش هیجان‌آور برای افراد است، ولی همین شغل می‌تواند به عنوان یک منبع عمده استرس‌زا در زندگی افراد مطرح باشد (لونگ^۱، ۱۹۹۵: ۵۲). استرس، یکی از فعال‌ترین حوزه‌های پژوهشی در سال‌های اخیر بوده است (آلیسون^۲، ۲۰۰۷: ۶۴) و عبارت است از موقعیت هیجانی و عاطفی ناخوشایند که فرد تجربه می‌کند؛ به گونه‌ای که الزامات کاری و غیرکاری به اندازه‌ای است که توانایی‌های شخصیت کفایت مواجهه و پاسخگویی به این الزامات را ندارد. برای واکنش به این خطر و شرایط، تغییرات عاطفی در فرد ایجاد می‌شود (هالکاس و بیوزینکایس^۳، ۲۰۱۰: ۴۱۵). استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای است که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای فرد بروز می‌کند (رضاییان، ۱۳۸۶: ۸). فرنچ و همکاران (۱۹۸۵)، اثبات می‌نمایند که استرس پدیده بدی نیست. واژه استرس، می‌تواند خنثی باشد و اثرات خوب و بد آن در قالب مفاهیم استرس خوش‌خیم و استرس بدخیم مورد ملاحظه

1 -long

2 -Allison

3 -Halkas & Businakis

قرار می‌گیرد (اسمیت^۱، ۲۰۱۱: ۱۲). استرس یا تنیدگی شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل^۲ دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود (زندال و آلتمایر، ۱۳۸۵: ۴). استرس شغلی امروزه یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان می‌باشد، به نحوی که سازمان بین‌المللی کار استرس شغلی را به عنوان شناخته‌شده‌ترین پدیده تهدیدکننده سلامتی کارکنان معرفی نموده است (لطفی‌زاده و همکاران^۳، ۲۰۰۹). استرس شغلی از جهت ایمنی در محیط کار نیز اهمیت ویژه‌ای دارد (براور^۴، ۲۰۰۶). از طرفی، سازمان بهداشت جهانی متذکر شده است که بهداشت حرفه‌ای و رفاه اجتماعی کارکنان عنصر بسیار مهم و پیش‌نیاز حیاتی در بهره‌وری، توسعه اجتماعی - اقتصادی و توسعه پایدار است (اسپیلبرگر^۵، ۱۹۹۹). به‌طور کلی، عوامل استرس‌زا را به سه دسته می‌توان طبقه‌بندی کرد: دسته اول، عوامل «استرس‌زای فردی»، دسته دوم «رویدادهای زندگی» و دسته سوم، عوامل «استرس‌زای سازمانی» می‌باشد (ابطحی، ۱۳۸۳). عوامل استرس‌زای سازمانی عبارت است از:

- سیاست‌ها: ارزیابی غیرواقعی کارمندان (سیستم ارزشیابی نامناسب)، جابجایی مکرر و غیرضروری، دستورالعمل‌های مبهم، عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم‌طراز، شرح وظایف غیرواقعی، مقررات غیرقابل انعطاف.
- ساختارها: فرصت کم برای پیشرفت، تضادهای صف و ستاد، تمرکز در تصمیم‌گیری‌ها و عدم وجود مشارکت، تشریفات اداری دست و پا گیر و تخصص‌گرایی بیش از اندازه.

1 -Smith

2- Job – Related Situations

3 -Lotfizadeh

4 -Brauer

5 -Spielberger

- شرایط ایمنی: وجود اشعه‌ها و عوامل شیمیایی زیان‌آور، سرما و گرما و سر و صدای زیاد، ازدحام و عدم وجود محل کار اختصاصی، خطرات ایمنی و نور ناکافی.

- مراحل و فرایندها: سیستم کنترل نامناسب، اهداف مبهم و متضاد، ارتباطات ضعیف، بازخورد ناکافی و ضعیف از عملکردها، معیارهای ناقص و نادرست برای بخش عملکردها، اطلاعات ناکافی.

- ابهام نقش در سازمان: ابهام در نقش از کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوه انجام کار حاصل می‌شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف یا مضایقه کردن و یا ناجور جلوه دادن اطلاعات به وسیله همکاران یا سرپرست حاصل می‌شود. حاصل این ابهام نقش، تنش است که متعلق به فرد باشد.

- تعارض نقش در سازمان: نقش فرد در سازمان، کمتر و یا بیشتر از حد به کار واداشتن او، تعارضها و تضادهایی را به وجود می‌آورد. همچنین در سازمان، تعارض نقش شامل ناسازگاری بین وظایف شغل، منابع، قواعد و مقررات، و خود افراد می‌باشد. این تعارض نقش موجب ایجاد تنش در فرد می‌شود (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۳: ۲۱۶-۲۱۵). استرس شغلی پیامدهای جدی، هم برای کارمندان و هم برای کارفرمایان دارد (لو^۱، ۱۹۹۹). استرس یک فاکتور مؤثر در ناکارآمدی سازمانی، جابه‌جایی نیروی انسانی، غیبت‌های ناشی از کار، کاهش کیفیت و کمیت کار، افزایش هزینه‌های مراقبت از سلامتی و کاهش رضایت از شغل می‌باشد (ابوالروب^۲، ۲۰۰۴). در طی دهه‌های گذشته، وظایف سازمانی یا شغلی که توأم با بار کاری زیاد و نیازها و مسئولیت‌های بیش از حد بودند، منجر به بروز ریسک‌های سلامتی زیادی گردیدند (فینک^۳، ۲۰۰۹). لازم به ذکر است که همه نتایج استرس، منفی نیستند و گاهی استرس می‌تواند نتایج مثبتی نیز

1- Luo

2 -Abu AlRub

3 -Fink

به دنبال داشته باشد (کندال^۱، ۲۰۰۰)؛ واکنش بدن ما به استرس کمک می کند تا تمرکز کنیم و کار را به طور صحیح انجام دهیم؛ در صورتی که فرصت استراحت و یا فرار از شرایط استرس زا نباشد، استرس می تواند منفی باشد (فینک، ۲۰۰۹). پیامدهای استرس را می توان به دو بخش عمده پیامدهای فردی و پیامدهای سازمانی (اجتماعی) تقسیم کرد (مورهد و گریفن، ۱۳۸۶).

۱- پیامدهای فردی: پیامدهای فردی نتایج هستند که عمدتاً بر فرد اثر می گذارند. هرچند ممکن است سازمان نیز به طور مستقیم یا غیرمستقیم از این پیامد متأثر شود، ولی این فرد است که بهای اصلی را می پردازد. پیامدهای فشار عصبی را می توان به سه گروه رفتاری، روانی و جسمانی تقسیم کرد:

الف) پیامدهای رفتاری: پیامدهای رفتاری فشار عصبی واکنش هایی هستند که ممکن است باعث ایجاد آسیب به فرد یا دیگران شوند. یکی از این نوع رفتارها سیگار کشیدن است. حادثه آفرینی، خشونت و به هم خوردن اشتها نیز از جمله پیامدهای رفتارهای فشار عصبی می باشند.

ب) پیامدهای روانی: پیامدهای روانی فشار عصبی بستگی به سلامت جسمانی- روانی فرد دارند. هنگامی که اشخاص در محیط کار با فشار عصبی شدیدی مواجه می شوند، ممکن است دچار افسردگی، پر خوابی یا بی خوابی شوند. ممکن است فشار عصبی باعث بروز مشکل خانوادگی و ناراحتی هایی نیز بشود.

ج) پیامدهای جسمی: فشار عصبی ممکن است باعث بروز بی نظمی های جسمی نیز بشود. پیامدهای جسمی فشار عصبی بر وضع جسمی فرد اثر می گذارند. به عنوان مثال، بین ناراحتی و حمله قلبی با فشار عصبی رابطه وجود دارد. سایر پیامدهای ناشی از فشار عصبی شدید عبارت اند از: سردرد، کمردرد، زخم معده و ناراحتی های معده، ناراحتی های پوستی مانند جوش صورت و کهیر (مورهد و گریفن، ۱۳۸۶).

۲- پیامدهای سازمانی: استرس پیامدهایی مستقیم بر سازمان دارد که در ذیل به توضیح آن پرداخته می‌شود:

الف) عملکرد: یکی از پیامدهای واضح فشار عصبی شدید، کاهش عملکرد مناسب و درست است. این کاهش در مورد کارگران اجرایی به صورت کیفیت ضعیف کار و افت بهره‌وری متجلی می‌گردد و در مورد مدیران ممکن است به معنی تصمیم‌گیری غلط و یا برهم خوردن روابط کاری با دیگران به دلیل عصبانیت و ناسازگاری باشد.

ب) کناره‌گیری: کناره‌گیری نیز می‌تواند نتیجه فشار عصبی باشد. مهم‌ترین انواع کناره‌گیری عبارت‌اند از: غیبت و استعفاء. اشخاصی که برای مقابله با فشار عصبی، دوران سختی را در محیط کار می‌گذرانند، احتمالاً بیشتر بیمار می‌شوند و یا به منظور پیدا کردن سازمان بهتری، به ترک سازمان خود می‌اندیشند.

ج) طرز تلقی‌ها: یکی دیگر از پیامدهای مستقیم سازمانی، فشار عصبی کارکنان به طرز تلقی مربوط می‌شود. رضایت شغلی، روحیه، تعهد سازمانی، هم‌زمان با انگیزش فرد از فشار عصبی صدمه می‌بینند.

پیامد نهایی فشار عصبی که هم بر اشخاص و هم بر سازمان‌ها اثر می‌گذارد، واماندگی است. واماندگی یک احساس عمومی تحلیل رفتگی است و هنگامی به وجود می‌آید که فرد احساس کند فشارهای خیلی زیادی را تحمل می‌کند و منابع رضایت نیز خیلی کم می‌باشند. در این مرحله، ممکن است فرد کم‌کم از رفتن به سر کار احساس وحشت کند، ممکن است وقت زیادی را صرف انجام کار کند، ولی موفق به انجام کار کمتر شود و ممکن است ناتوانی فکری و جسمی از خود نشان دهد (مورهد و گرین، ۱۳۸۶). همچنین نتایج به دست آمده گویای آن است که جنبه‌های معینی از محیط کار در استرس روانی نقش دارند. در این قسمت، درباره عامل‌هایی بحث می‌شود که فقط به شیوه انجام یا اتمام شغل مربوط می‌شوند. این ویژگی‌ها چهار دسته گوناگون را تشکیل می‌دهند که به طور خلاصه عبارت‌اند از: آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگی‌های مربوط به وظیفه.

الف) آهنگ کار: یکی از ویژگی‌هایی که می‌توان گفت عاملی در استرس شغلی است، سرعت، یا بهتر بگوییم، آهنگی است که فرد باید با آن کار کند. آهنگ کار به این بستگی دارد که چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می‌کند و به‌ویژه بستگی دارد به میزان کنترلی که لازم است شاغل بر فرایند کار داشته باشد.

ب) تکرار کار: تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگی‌های شغل است که می‌تواند عامل مؤثری در استرس شغل باشد. هرچه شغل معینی تکراری‌تر باشد، به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد (استورا، ۱۳۷۷: ۳۸).

ج) نوبت کاری: در تعداد زیادی از مطالعات شغلی این نتیجه حاصل شد که نوبت کاری، عامل استرس‌زای شغلی رایجی است که بر جنبه‌های عصبی - فیزیولوژیک، نظیر حرارت بدن، نرخ سوخت و ساز، سطح قند خون و نیز بر کارایی ذهنی و انگیزشی لازم برای کار اثر می‌گذارد و در نهایت، ممکن است به بیماری‌های مرتبط با استرس منجر گردد (کوپر و داویدسون، ۱۳۸۴).

د) ویژگی‌های مربوط به وظیفه: بخش دیگری از ویژگی‌های شغلی را که به استرس شغلی منجر می‌شوند، «ویژگی‌های مرتبط با وظیفه» نام برده‌اند. عقیده بر آن است که این دسته از ویژگی‌های شغلی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر پاسخ‌های رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می‌گذارند (بارن و کنی^۱، ۱۹۸۶).

پیشینه پژوهش

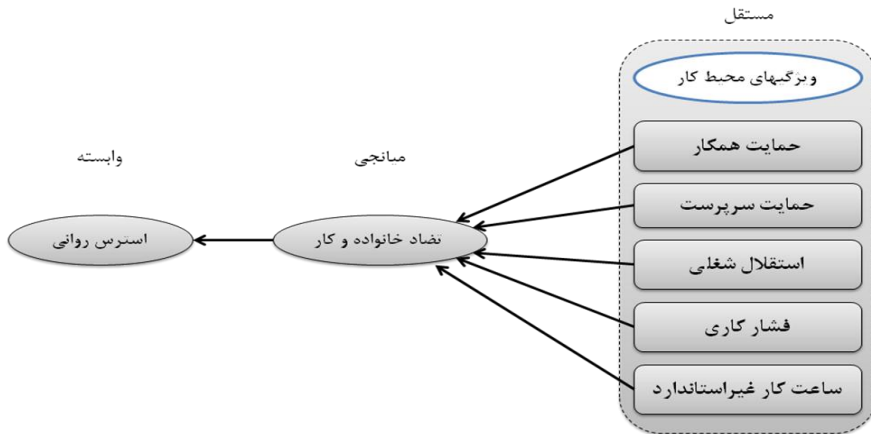
جدول ۱: خلاصه نتایج تحقیق انجام شده در ایران و جهان

ردیف	موضوع پژوهش	نام پژوهشگر(ان)	نتایج پژوهش
۱	بررسی رابطه ویژگی‌های محیط کار با استرس شغلی با نقش میانجی تضاد کار-خانواده در میان کارکنان صنایع تجهیزات پزشکی	مینوته و همکاران (۲۰۱۳)	نتایج نشان داد رابطه فشار شغلی و حمایت سرپرستان با استرس روانی از طریق تضاد کار-خانواده مورد تأیید می‌باشد.
۲	بررسی تأثیر ویژگی‌های محیط کار بر تضاد کار-خانواده، در میان زنان کشور نیجریه	آدجومور و اولووکرا ^۱ (۲۰۱۲)	نتایج پژوهش نشان داد تفاوت قابل توجهی بین تضاد کار-خانواده با حمایت سرپرستان و کارفرمایان وجود دارد و یک رابطه معناداری وجود دارد. و بین تضاد کار-خانواده با اضافه کاری رابطه معناداری وجود دارد.
۳	بررسی رابطه بین تعارض کار-خانواده بر روی فرسودگی شغلی و مشکلات سلامت روان	ون دالن و همکاران (۲۰۰۶)	تعارض کار-خانواده با فرسودگی شغلی و مشکلات سلامت روان در هر نوع شغلی مرتبط اند و همچنین رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی توسط حمایت اجتماعی از سوی همکاران کاهش یافته است.

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مفهوم و مدل پژوهش، متغیر ویژگی‌های محیط کار (که شامل حمایت همکار، حمایت سرپرست، استقلال شغلی، فشار کاری و ساعت کار غیراستاندارد می‌باشد) متغیر مستقل پژوهش محسوب می‌شود. متغیر استرس روانی، متغیر مکنون وابسته پژوهش محسوب می‌شود و متغیرهایی که در مدل مفهومی دارای دو نقش علت و معلول هستند، یعنی نسبت به بعضی از متغیرها نقش علت و نسبت به بعضی دیگر نقش معلول را دارند، به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده اند، که

در این پژوهش متغیر تضاد خانواده و کار به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (مینوته و همکاران، ۲۰۱۳)

فرضیه های پژوهش

- بین حمایت همکار با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.
- بین حمایت سرپرست با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.
- بین استقلال شغلی با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.
- بین فشار کاری با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.
- بین ساعات کار غیر استاندارد با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.
- بین تضاد خانواده و کار و استرس روانی رابطه معناداری وجود دارد.

روش شناسی پژوهش

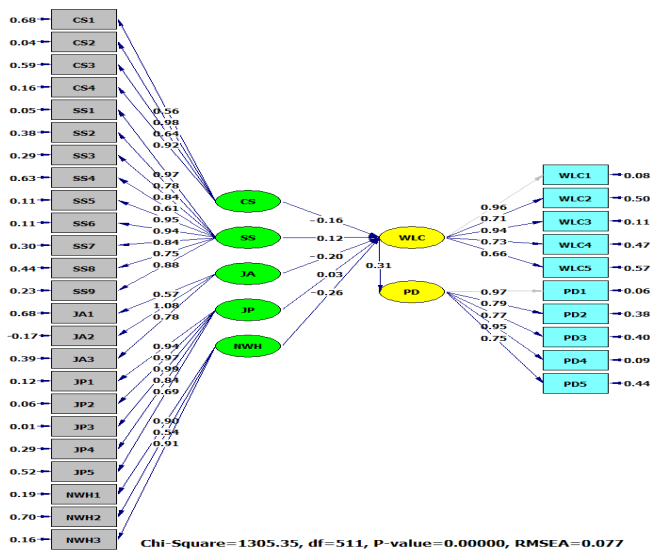
این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی- تحلیلی و مبتنی بر دو روش مطالعات کتابخانه ای و میدانی می باشد. جامعه آماری این پژوهش، تمام کارکنان بانک ملی شهرستان گرگان در سال ۱۳۹۵ می باشند که در مجموع، ۲۴۰ نفر بوده اند و از این میان، ۱۴۴ نفر بر اساس روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت رفع برخی نواقص و به علت



اینکه بعضی از پرسشنامه‌ها به صورت صحیح پر نمی‌شوند، محققین تعداد ۱۶۵ پرسشنامه را در اختیار نمونه قرار داده‌اند. در این پژوهش، ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که از پرسشنامه تضاد کار و خانواده مینوته و همکاران (۲۰۱۲) با ۵ گویه، استرس روانی شیمان و گلاوین (۲۰۱۱) با ۵ گویه و حمایت همکار، حمایت سرپرست و استقلال کاری مینوته (۲۰۱۲) جمعاً با ۱۶ گویه و فشار کاری شیمان و گلاوین (۲۰۱۱) استفاده شده است که ضریب آلفای کرونباخ همه آن‌ها بالای ۰/۷ بوده است. در این تحقیق برای دستیابی به هدف تحقیق و بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار Lisrel8.8 استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

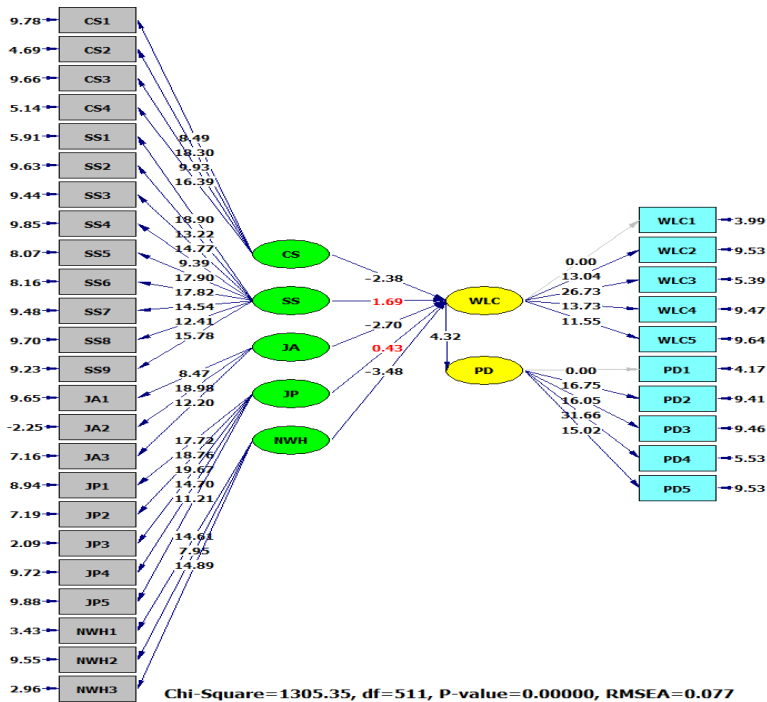
در این قسمت، به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم‌افزار Lisrel پرداخته می‌شود.



شکل ۲: مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد

جدول ۱: توضیح متغیرها

متغیرها	نشانه	انگلیسی
استرس روانی	PD	Psychological Distress
تضاد خانواده و کار	WLC	Work-To-Life Conflict
ویژگی‌های محیط کار	حمایت همکار	Coworker support
	حمایت سرپرست	Supervisor support
	استقلال شغلی	Job autonomy
	فشار کاری	Job pressure
	ساعات کار غیر استاندارد	Nonstandard work hours



شکل ۳: مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری



برای برآورد مدل، از روش حداکثر احتمال و به منظور بررسی برازش مدل، از شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی ($\frac{x^2}{df}$)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص تعدیل برازندگی (AGFI)، شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم‌نشده برازندگی (NNFI)، خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) استفاده شد.

جدول ۲: نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

نتیجه	مقدار	دامنه مورد قبول	شاخص برازش
مناسب	۲/۵۵	< ۳	$\frac{x^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)
مناسب	۰/۹۵	> ۰/۹	CFI (شاخص برازش تطبیقی)
مناسب	۰/۹۶	> ۰/۹	GFI (شاخص برازندگی)
مناسب	۰/۹۵	> ۰/۹	AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)
مناسب	۰/۹۷	> ۰/۹	NFI (شاخص نرم شده برازندگی)
مناسب	۰/۹۶	> ۰/۹	NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)
مناسب	۰/۰۷۷	< ۰/۰۸	RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)

نتایج بررسی شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۲ آمده است، نشان‌دهنده برازش مدل است؛ چرا که میزان کمتر از ۰/۰۸ RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین، مقادیر CFI، GFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند. در جدول زیر ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضرایب

مسیر برای هر ۶ رابطه، ۴ رابطه در سطح $0/05$ (t بزرگتر از $1/96$ و t کوچکتر از $-1/96$) معنادار به دست آمده است و ۲ رابطه معنادار نمی باشد.

جدول ۳: نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

نتیجه آزمون	معناداری	ضریب مسیر	نشان	مسیر
قبول	-۲/۳۸	-۰/۱۶	CS---WLC	حمایت همکار --- تضاد خانواده و کار
رد	۱/۶۹	۰/۱۲	SS --- WLC	حمایت سرپرست --- تضاد خانواده و کار
قبول	-۲/۷۰	-۰/۲۰	JA --- WLC	استقلال شغلی --- تضاد خانواده و کار
رد	۰/۴۳	۰/۰۳	JP --- WLC	فشار کاری --- تضاد خانواده و کار
قبول	-۳/۴۸	-۰/۲۶	NWH --- WLC	ساعت کار غیر استاندارد --- تضاد خانواده و کار
قبول	۴/۳۲	۰/۳۱	WLC --- PD	تضاد خانواده و کار --- استرس روانی

نتیجه گیری

فرضیه اول: بین حمایت همکار با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد. ضریب مسیر رابطه میان حمایت همکار با تضاد خانواده و کار $0/16$ - است. آماره t برای این ضریب نیز $2/38$ - است و مقدار آن بالاتر از آستانه معناداری، یعنی $1/96$ به دست آمده است. با توجه به موارد بالا می توان نتیجه گرفت حمایت همکار با تضاد خانواده و کار رابطه منفی و معناداری دارد. بنابراین، فرضیه اول این تحقیق تأیید می شود. از نتیجه این آزمون می توان دریافت که توجه بیشتر به ادارک حمایت همکاران و ارتباطات و تعاملات مؤثر بین کارکنان همواره موجب کاهش سطح تضاد خانواده و کار می شود. از این رو، مدیران ارشد بانک ملی استان و شعب شهرستان می توانند با توجه بیشتر به این موضوع به سطح مناسبی از حمایت ادراک شده

همکاران دست یابند. با توجه به اینکه تضاد خانواده و کار اثرات منفی چشمگیری بر عملکرد سازمان‌ها دارد، کاهش آن می‌تواند دسترسی به اهداف سازمان را برای مدیران آسان‌تر نماید. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های مینوته و همکاران (۲۰۱۳)، آدجومور و اولووکر (۲۰۱۲) و ون دالنو همکاران (۲۰۰۶) هم‌سو می‌باشد.

فرضیه دوم: بین حمایت سرپرست با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب مسیر میان حمایت سرپرست با تضاد خانواده و کار $0/12$ به دست آمده است. آماره t برای این رابطه $1/69$ و مقدار آن پایین‌تر از آستانه معناداری، یعنی $1/96$ به دست آمده است. با توجه به موارد بالا، می‌توان نتیجه گرفت حمایت سرپرست با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری ندارد. بنابراین، فرضیه دوم این تحقیق تأیید نمی‌شود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش مینوته و همکاران (۲۰۱۳)، آدجومور و اولووکر (۲۰۱۲) و ون دالن و همکاران (۲۰۰۶) هم‌سو نمی‌باشد.

فرضیه سوم: استقلال شغلی با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد. مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان استقلال شغلی با تضاد خانواده و کار $0/20$ - است. از آنجا که مقدار t برای این ضریب، $2/70$ - و مقدار آن بالاتر از آستانه معناداری، یعنی $1/96$ به دست آمده است، می‌توان نتیجه گرفت که ضریب به دست آمده معنادار می‌باشد. به عبارت دیگر، استقلال شغلی با تضاد خانواده و کار رابطه منفی و معناداری دارد. بنابراین، فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود. از نتیجه این آزمون می‌توان دریافت که توجه بیشتر به استقلال شغلی بین کارکنان همواره موجب کاهش سطح تضاد خانواده و کار می‌شود. از این رو، مدیران ارشد بانک ملی استان و شعب شهرستان می‌توانند با توجه بیشتر به این موضوع به سطح مناسبی از استقلال شغلی دست یابند. با توجه به اینکه تضاد خانواده و کار اثرات منفی چشمگیری بر عملکرد سازمان‌ها دارد، کاهش آن می‌تواند دسترسی به اهداف

سازمان را برای مدیران بانک ملی آسان تر نماید. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه پژوهش مینوته و همکاران (۲۰۱۳) همسو می باشد.

فرضیه چهارم: بین فشار کاری با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد. ضریب مسیر رابطه بین فشار کاری با تضاد خانواده و کار $0/03$ است. آماره t برای این ضریب نیز $0/43$ است، و مقدار آن پایین تر از آستانه معناداری، یعنی $1/96$ به دست آمده است. بنابراین، فشار کاری با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری ندارد. از این رو، فرضیه چهارم تحقیق تأیید نمی شود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه پژوهش مینوته و همکاران (۲۰۱۳) همسو نمی باشد.

فرضیه پنجم: بین ساعت کار غیر استاندارد با تضاد خانواده و کار رابطه معناداری وجود دارد.

مدل برازش شده نشان می دهد مقدار ضریب مسیر رابطه بین ساعت کار غیر استاندارد با تضاد خانواده و کار $0/26$ - است. آماره t برای این ضریب نیز $3/48$ - و مقدار آن بالاتر از آستانه معناداری، یعنی $1/96$ به دست آمده است. به عبارت دیگر، ساعت کار غیر استاندارد با تضاد خانواده و کار رابطه منفی و معناداری دارد. بنابراین، فرضیه پنجم تحقیق نیز تأیید می شود. از نتیجه این آزمون می توان دریافت که توجه بیشتر به عدم به کارگیری کارکنان در ساعات خارج از وقت اداری همواره موجب کاهش سطح تضاد خانواده و کار می شود. از این رو، مدیران ارشد بانک ملی استان باید در برنامه ریزی زمانی به کارگیری کارکنان در اوقات خارج از وقت اداری به تأثیر آن بر ارتباط با زندگی شخصی و خانوادگی افراد توجه نمایند. با توجه به اینکه تضاد خانواده و کار اثرات منفی چشمگیری بر عملکرد سازمان ها دارد، کاهش آن می تواند دسترسی به اهداف سازمان را برای مدیران آسان تر نماید. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه پژوهش مینوته و همکاران (۲۰۱۳) همسو نمی باشد؛ ولی بخشی از نتایج پژوهش آدجومور و اولووکر (۲۰۱۲) همسو می باشد.

فرضیه ششم: بین تضاد خانواده با کار با استرس روانی رابطه معناداری وجود دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر رابطه بین تضاد خانواده و کار با استرس روانی ۰/۳۱ است. آماره t برای این ضریب نیز ۴/۳۲ و مقدار آن بالاتر از آستانه معناداری، یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است. به عبارت دیگر، تضاد خانواده و کار با استرس روانی رابطه مثبت و معناداری دارد. بنابراین، فرضیه ششم تحقیق نیز تأیید می‌شود. از نتیجه این آزمون می‌توان دریافت که توجه بیشتر به کاهش سطح تضاد خانواده و کار به کاهش سطح استرس روانی کارکنان منجر می‌شود. از این رو، مدیران ارشد بانک ملی استان باید با به‌کارگیری برنامه‌های مناسب و توجه به ویژگی‌های محیط کار زمینه را جهت کاهش تضاد خانواده و کار مهیا سازند تا بدین ترتیب شاهد کاهش استرس روانی کارکنان باشیم. با توجه به اینکه استرس روانی کارکنان منشأ بسیاری از مشکلات جسمی و روحی افراد می‌باشد، اثرات منفی چشمگیری بر عملکرد سازمان‌ها دارد، که کاهش آن می‌تواند دسترسی به اهداف سازمان را برای مدیران بانک ملی آسان‌تر نماید. نتایج حاصل از این فرضیه با نتیجه پژوهش مینوته و همکاران (۲۰۱۳) هم‌سو می‌باشد.

پیشنهادها

- از آنجا که رابطه معناداری بین حمایت همکار با تضاد خانواده و کار وجود دارد، پیشنهادهایی بدین شرح ارائه می‌گردد:
- برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان سازمان در مورد چگونگی کمک به کارکنان در مورد سازماندهی وظایف شغلی و تعهدات خانوادگی‌شان.
 - برگزاری جلسات توسط مدیران با کارکنان جهت آگاهی از مشکلات کارکنان در زمینه تعارضات خانوادگی و کاری که باعث کاهش کیفیت خدمات در سازمان می‌شود.
 - برگزاری جلسات مشاوره و استفاده از متخصصین روانشناسی و روانشناسی کار، جهت افزایش اطلاعات کارکنان در خصوص مشکلات حاصل از تضاد خانواده و کار و همچنین استرس روانی.

- برقراری برنامه های تفریحی که خانواده کارکنان نیز در آن ها شرکت داشته باشند، که این امر می تواند بر بهبود سطح حمایت کارکنان بدلیل نزدیکی خانواده به هم مؤثر باشد.
- از آن جا که رابطه معنادار و منفی بین استقلال شغلی با تضاد خانواده و کار وجود دارد، پیشنهاداتی بدین شرح ارائه می گردد:
- مدیران در هنگام برنامه ریزی کار و تعیین روال کار به فرد آزادی، استقلال و اختیار دهند.
- مدیران در طرحی مشاغل از وظایف روزانه و تکراری که استقلال کمتری به کارکنان می دهند، خودداری کنند.
- مدیران ارشد بانک، با برگزاری دوره های آموزشی مدیریتی و تخصصی مانع از اجرای سبک مدیریت سنتی در شعب شوند؛ زیرا سبک سنتی مدیریت و امر و نهی کردن مکرر باعث کم رنگ شدن استقلال شغلی کارکنان می گردد؛ زیرا کارکنان می خواهند رهبری شوند نه مدیریت.
- از آن جا که رابطه معنادار و منفی بین ساعات کار غیراستاندارد با تضاد خانواده و کار وجود دارد، پیشنهاداتی بدین شرح ارائه می گردد:
- مدیران بانک پیش از برنامه ریزی برای اضافه کاری برای کارکنان، باید به بررسی مواردی از قبیل هزینه های اضافه کاری، میزان خطاهای افراد در حین کار، میزان حوادث و غیبت های کارکنان بپردازند. سپس، با توجه به این موارد به برنامه ریزی برای اضافه کاری ها بپردازند.
- در برنامه ریزی برای اضافه کاری در ساعات غیر اداری به مسائلی از قبیل زمان استراحت و تغذیه و حداقل امکانات رفاهی موجود در محل کار توجه شود.
- در تنظیم برنامه اضافه کاری برای کارکنان باید به چرخه بیولوژیکی و زیستی افراد هم توجه گردد؛ زیرا تأثیر به سزایی در رضایت شغلی و کاهش مشکلات ناشی از کار در ساعات غیر استاندارد به همراه خواهد داشت.

- آگاه کردن مدیران از تأثیر و آثار سوء کار در ساعات غیر استاندارد بر افرادی که قابلیت سازش با کار در این ساعت‌ها را ندارند.
- انتخاب افرادی برای کار در ساعات غیراستاندارد که توانایی سازش و تطبیق شرایط خود را با آن دارند، و آگاه‌سازی کارکنان از اثرات سوء اضافه‌کاری زیاد در طولانی مدت بر مسائل جسمی، روانی و تضاد خانواده- کار، با بهره‌گیری از بولتن‌های داخلی و جلسات هم‌اندیشی همکاران در سازمان.
- از آن‌جا که رابطه مثبت و معناداری بین تضاد خانواده و کار با استرس روانی وجود دارد، پیشنهاداتی بدین شرح ارائه می‌گردد:
- با برگزاری برنامه‌های آموزشی در جهت غنی‌سازی شغلی و ایجاد کارگاه‌های آموزشی مدیریت زمان، کنترل استرس و مدیریت تضاد، می‌توان کارکنان را برای ایجاد تعادل بین شغل و خانواده یاری نمود، که از نتایج آن کاهش تضاد خانواده و کار کاهش استرس‌های روانی کارکنان می‌گردد.

منابع

- ابطحی، سید حسین (۱۳۸۳). «مدیریت منابع انسانی». چاپ سوم، تهران: انتشارات مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ارشدی، نسرین (۱۳۸۶). «طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزشی شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب». (رساله دکتری)، روانشناسی گرایش صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- استورا، جین بنجامین (۱۳۷۷). «تنیدگی یا استرس: بیماری جدید تمدن به ضمیمه مقیاس پیامدهای رویداد، شاخص تنیدگی والدینی». (ترجمه پریدخت دادستان)، تهران: انتشارات رشد.
- جزء کنعانی، معصومه؛ مرتضوی، باقر؛ خوانین، علی؛ اصیلیان، حسن (۱۳۸۸). «ارگونومی، ایمنی و بهره‌وری». نخستین کنفرانس بین‌المللی ارگونومی.

- حاتم، ناهید؛ کشتکاران، ویدا؛ محمدپور، مریم؛ قربانپور، عظیمه (۱۳۹۲). «مقایسه تعارض کار- خانواده در کارکنان بالینی و غیر بالینی (اداری و پشتیبانی) بیمارستان دولتی شهید فقیهی شیراز». سلامت کار ایران، سال دهم، شماره سوم، صص ۶۰-۵۲.
- حقیقی، محمدعلی؛ رحیمی‌نیک، اعظم؛ برهانی، بهالدین؛ صفری، مینا؛ کرد رستمی، مجید (۱۳۸۳). «مدیریت رفتار سازمانی». تهران: انتشارات ترمه.
- خدابخش، محمدرضا؛ کیانی، فریبا (۱۳۹۲). «حمایت اجتماعی ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکاران به عنوان پیش‌بینی‌های پیامدهای سلامت در کارکنان». مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، سال یازدهم، شماره چهارم، صص ۹۵-۱۱۲.
- رضاییان، علی (۱۳۸۶). «مبانی سازمان مدیریت». تهران: انتشارات سمت.
- رندال، راس؛ آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۵). «استرس شغلی». (ترجمه غلامرضا خواجه‌پور)، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- سبک‌رو، مهدی؛ کلهریان، رضا؛ کامجو، زین‌العابدین؛ طالقانی، غلامرضا (۱۳۹۰). «تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران)». فصلنامه مدیریت دولتی، ۳ (۶)، صص ۱۲۶-۱۱۱.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۴). «بهره‌وری منابع انسانی». اصفهان: انتشارات ارکان.
- صمدی، صادق (۱۳۸۵). «اصول ارگونومی». تهران: انتشارات چهر.
- علوی، سید امین‌الله (۱۳۷۲). «مدیریت استراتژیک منابع انسانی». مجله مدیریت دولتی، شماره بیست و دوم، صص ۷۱-۶۳.
- کوپر، کاریل؛ داویدسون، مریلین (۱۳۸۴). «خاستگاه‌های استرس شغلی و پیوند آنها با استرس‌زاهای محیط غیرشغلی». مجموعه مقالات مدیریت عوامل روانی - اجتماعی محیط کار، تحت نظر مصطفی ا. البطوی، کارل، کوپر؛ راجا کالیمو، (ترجمه محمدنقی برهانی)، تهران: انتشارات رسا، صص ۱۲۸-۱۱۵.



- مورهد، گرین (۱۳۸۶). «رفتار سازمانی». (ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده)، تهران: انتشارات مروارید.
- ناظم، فتاح (۱۳۸۷). «رهبران پژوهشی و خلق جو سازمانی متعالی در جهت افزایش فعالیت‌های پژوهشی و تولید علم». فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره چهارم، صص ۱۸۴-۱۶۷.
- ولفندن، سوو (۱۳۸۹). «مواجهه با کار شیفتی و آثار آن بر سلامت زنان». (ترجمه محمد زارعی)، نشریه پلیس زن، سال چهارم، صص ۱۷۶-۱۶۵.
- AbuAlRub, R.F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses, *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), pp. 73-78.
- Adejumo, G.O., Olowookere, E. I. (2012). Effects of Workplace Characteristics on Work-Life Balance of Women in Nigerian Public Sector, *International Journal of Science and Humanities Review*, 3 (4).
- Adel ,M., Rostamabadi,A., Gabraeli ,N. S., Foroushani ,A. R. (2012). Work Ability Index (WAI) and Its Association with Psychosocial Factors in One of the Petrochemical Industries in Iran, *J Occup Health* ,54,pp.8-112.
- Allison M. G. (2007). Identifying the types of student and teacher behaviors associated with teacher stress, teaching and teacher education, 23, pp: 624-640.
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity, *Academy of management journal*, 39(5),pp: 1154-1184.
- Aryee, A. (1992). Antecedents and outcomes of Work family conflict among married professional woman: evidence from. Singapore, *human relations* 45,pp: 813-837.
- Aubo, Caroline. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy, *Journal of managerial psychology*, 22(5),pp:484.
- Baron, R., Kenny, D. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6),pp: 1173–1182.

- Brauer, R. L. (2006). Safety and health for engineers, Wiley-Inter science.
- Boulden, G. P. (1992). productivity linked to Profitability the basis for improve work life”, Betler quality of work life through productivity, (Asian productivity Organizations).
- Cohen, A., Liani, E. (2009). Work-family conflict among female employees in USA hospitals, Personnel Review, 38(2), pp:124-141.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, Journal of Applied Psychology, 71, pp: 500-507.
- Ekvall, G. (1996). Organizational climate for creativity and innovation, European journal of work and organizational psychology, 5(1),pp: 115-123.
- Elankumaran, S. (2004). Personality, organizational climate and job involvement:A empirical study, Journal of Human Values, 11(2),pp. 117-131.
- Elloy ,D.F ., Smith ,C . (2004). Antecedents of work-family conflict among dual career couples: an Australian study , Cross Cultur Manag , 11(4),pp:17-27.
- Field ,D.L. (2002).Taking The Measure of Work , 1th ed. London: sage Publication United kingdom.
- Fink, G. (2009). Stress consequences: mental, neuropsychological and socioeconomic , Academic Press.
- Fu, C. K, Shaffer, M. A. (2001). The tug of work and family: Direct and indirect domain-specific determinants of workfamily conflict, Personnel Review , 30(5),pp: 502-522.
- Greenhaus, J. (2006). Work-family conflict. Available from: www.brandies.edu /centers / cfw / conference_papers/Greenhaus.pdf.
- Greenhaus, J., Beutell ,N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles, The Academy of Management Review ,10(1),pp: 76-88.
- Halkas, G., Businakis, D. (2010). The effect of stress and satisfaction on productivity, Instructional Journal of Productivity and Performance Management, 59(5), pp: 415-431.
- Jaffe ,M. P., Smolensky, M. H. (1996). Sleep quality and physical and social well-being in north American petrochemical shift workers, SMJ, 89,pp:305-313.



- Jiang, L., Yu, G., Li, Y., Li, F. (2010). Perceived colleagues' safety knowledge/behavior and safety performance: safety climate as a moderator in a multilevel study, *Accident Analysis and Prevention*, 42, pp:1468-1476.
- Kendall, E. (2000). Occupational stress: Factors that contribute to its occurrence and effective management. Centre for Human Services, Griffith University.
- Kloimüller, I., Karazman, R., Geissler, H., Karazman, M. I., Haupt, H. (2000). The relation of age, work ability index and stress-inducing factors among bus drivers, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 25(5), pp:497-502.
- Kottke, J. L., Sharafinski, C.E. (1998). Measuring perceived supervisory and organizational support, *Educational and Psychological Measurement*, 48, pp:1075-1079.
- Kuvaas, B., Dysvik, A. (2010). Exploring alternative relationships between perceived investment in employee development, perceived supervisor support and employee outcomes, *Human Resource Management Journal*, 20, pp:138-156.
- Laurence, D. (2005). Safety rules and regulations on mine sites—The problem and a solution, *Journal of Safety Research*, 36, pp:39-50.
- Long, B. C. (1995). Stress in work place, ERIC Identifier: ED 414521.
- Lotfizadeh, M., Noor-hassini, I., Habibi, E. (2009). Analysis of occupational stress and the related issues among employees of Esfahan steel company (ESCO)., *Journal of Shahrekord University of Medical Sciences*, 2011. 13(5), pp: 37-45.
- Luo, L. (1999). Work motivation, job stress and employees' well-being, *Journal of Applied Management Studies*, 8, pp: 61-72.
- McKnight, D. H., Phillips, B., Hardgrave, B. C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics?, *Information & Management*, 46, pp: 167-174.
- Mearns, K. L., Reader, T. (2008). Organizational support and safety outcomes: An un-investigated relationship?, *Safety Science*, 46, pp: 388-397.
- Mesmer, M. J., Viswesvaran, C. (2009). The role of the coworker in reducing work-family conflict: A review and directions for future research. *Pratiques Psychologiques*, 15(2), pp:213-24.

- Minnotte, K. L., Gravelle, M., Minnotte, M. C. (2013). Workplace characteristics, work-to-life conflict, and psychological distress among medical workers, *The Social Science Journal*, 50, pp: 408–417.
- Moonk ,T., Folkard, S., translation by: Choobineh, A. R. (2008). Shiftwork, problems and solutions, Shiraz University of medical sciences publication, third edition, pp: 1-4.
- Morgeson, F. P., Humphrey, S. E. (2006). The work design Questionnaire: Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work, *Journal of applied psychology*, 91(6),pp: 13-23.
- Ownes, R. G. (1991). Organizational behavior in education, forth edition American Allyn and Bacon.
- Payne, R., Pugh, D. S. (1976). Organizational structure and climate, *Handbook of industrial and organizational psychology*, pp.1125, 1173.
- Reese ,M., Okenek.(1984). Reasons to leave shift work and psychosomatic complain of shift workers, *J Appl Psychol*, 69(3),pp: 509-514.
- Rendal, L. S., Shimon. S. D. (1996). Personnel management & human resources, Publications of training center for public administration, First edition, pp:18.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87, pp: 698–714.
- Roopalekha, P. N., Latha, K. S., Swetha, P. (2012). Occupational stress and coping among nurses in a super specialty hospital, *Journal of Health Management*, 14,pp: 467–479.
- Rosa ,R.R., Colligan, M. J. (1997). Plain language about shiftwork, NIOSH Publication .
- Schneider, B. (1990). Organizational Climate and Culture. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sheri, T. (2004). Improving Work-Life Balance -What Are Other Countries Doing? ,*Human Resources and Skills*.
- Smith, D. C., Bruyns, M., Evans, S. (2011). Project managers optimism and stress management and IT project success, *International Journal of Managing Projects in Business*, 4(1), pp:10-27.
- Spielberger, C.D.(1999). Job stress survey. Wiley Online Library.
- Stamper, C. L., Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner



role stress and work outcomes, *Journal of Management*, 29, pp: 569–588.

- Sugimura, H., Theriault, G. (2010). Impact of supervisor support on work ability in an IT company, *Occupational Medicine*, 60(6), pp: 451-461.
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange, *Journal of Applied Psychology*, 88, pp: 179–187.
- Tavangar, H., Alhani, F., Vanaki, Z. (2011). Nurses Experience of Work-Family Conflict and Performance of the Children's Rights: a Qualitative Study, *Journal of Yazd Health School, Tlooe Behdasht*, 10(3&4), pp: 106-26.
- Tucker, S., Chmiel, N., Turner, N., Hershcovis, S., Stride, C. B. (2008). Perceived organizational support for safety and employee safety voice: the mediating role of coworker support for safety, *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), pp: 319-330.
- Van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K. (2006). Reducing work-family conflict through different sources of social support, *Journal of Vocational Behavior*, 69(3), pp: 462-476.
- Voydanoff, P. (2007). *Work, family, and community: Exploring interconnections*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- West, M. A., Farr, J. L. (1989). *Innovation at work: Psychological perspectives*. Social Behaviour.
- Wilhelm, K., Kovess, V., Rios-Seidel, C., Finch, A. (2004). Work and mental health. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology, The International Journal for Research in Social and Genetic Epidemiology and Mental Health Services*, 39(11), pp: 866-873.