Journal of Occupational Hygiene Engineering Volume 6, Issue 4, Winter 2020, Pages: 34-40

Original Article

doi: 10.52547/johe.6.4.34

# Effect of Training Work-family Conflict Management on Increasing the Quality of Work Life among the Female Employees of Hospital

**Salman Zarei**[1], **Ahmad Kazemipour**[2,*]

[1] *Assistant Professor of Counseling, Psychology Department, Faculty of Literature and Humanities, Lorestan University, Khorramabad, Iran*

[2] *M.A. Student of Psychology, Psychology Department, Faculty of Literature and Humanities, Lorestan University, Khorramabad, Iran*

**** Corresponding Author:*** *Ahmad Kazemipour, Psychology Department, Faculty of Literature and Humanities, Lorestan University, Khorramabad, Iran. Email: a.kazemi04@yahoo.com*

**Received:** 22/07/2019
**Accepted:** 11/12/2019

**How to Cite this Article:**
Zarei S, Kazemipour A. Effect of Training Work-family Conflict Management on Increasing the Quality of Work Life among the Female Employees of Hospital. *J Occup Hyg Eng*. 2020; 6(4): 34-40. DOI: 10.52547/johe.6.4.34

## Abstract

**Background and Objective:** Nowadays, work-family issues have gained special importance for employees, families, and organizations. Work-family conflict is a kind of interrole conflict referring to the incompatibility between the pressures and demands in work and family domains leading to stress and numerous problems. Therefore, the aim of this study was to examine the impact of training work-family conflict management on the quality of work life (QWL).

**Materials and Methods:** This quasi-experimental study as a pretest-posttest design with a control group was performed on the study population consisting of women working in the hospital of Nurabad city, Iran. A total of 30 female employees were selected through the voluntary sampling method and were randomly divided into the two groups of experiment and control. Subjects of the intervention group received six sessions of training regarding work-family conflict management. The data were collected using the Quality of Work Life Questionnaire (QWLQ) and were analyzed by the analysis of covariance (ANCOVA).

**Results:** The results of ANCOVA showed that training management skills concerning a work-family conflict can enhance the QWL of employees. Following the adjustment for the pre-test scores, a significant difference was observed between the post-treatment scores of the intervention and control groups ($P<0.01$).

**Conclusion:** According to the finding of this study, the application of management skills for work-family conflict might assist the female staff of the hospital to better cope with the inevitable problems and stresses caused by work-family conflict. As a result, the QWL of these individuals will get improved.

**Keywords:** Conflict Management; Work-Family Conflict; Quality of Work Life

[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]

**Copyright** © 2020 Journal of Occupational Hygiene Engineering. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages, provided the original work is properly cite

مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای دوره ۶، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۸، صفحات ۳۴ تا ۴۰

مقاله پژوهشی

doi: 10.52547/johe.6.4.34

# اثربخشی آموزش مدیریت تعارض کار– خانواده بر افزایش کیفیت زندگی کاری زنان شاغل در بیمارستان

سلمان زارعی [۱]، احمد کاظمی‌پور [۲،*]

[۱] استادیار مشاوره، گروه روان‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

[۲] دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

* **نویسنده مسئول:** احمد کاظمی‌پور، گروه روان‌شناسی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. ایمیل: a.kazemi04@yahoo.com

**تاریخ دریافت مقاله:** ۱۳۹۸/۰۴/۳۱

**تاریخ پذیرش مقاله:** ۱۳۹۸/۰۹/۲۰

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

## چکیده

**سابقه و هدف:** امروزه مسائل مرتبط با کار و خانواده برای کارمندان، خانواده‌ها و سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. تعارض کار- خانواده، نوعی تعارض بین نقشی می‌باشد که در آن فشارها و تقاضاهای ناشی از حوزه‌های کار و خانواده با یکدیگر ناسازگار بوده و این مسأله موجب ایجاد استرس و مشکلات متعددی می‌شود. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش کیفیت زندگی کاری انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** در پژوهش شبه آزمایشی حاضر که با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل انجام شد، از جامعه زنان شاغل در بیمارستان شهر نورآباد، ۳۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری داوطلبانه انتخاب شدند و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جای گرفتند. گروه آزمایش طی شش جلسه، آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده را دریافت کرد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (Quality of Work-Life Questionnaire) جمع‌آوری شدند و توسط آزمون تحلیل کوواریانس تحلیل گردیدند.

**یافته‌ها:** نتایج تحلیل کوواریانس نشان دادند که آموزش مهارت‌های مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش کیفیت زندگی کاری کارمندان اثرگذار می‌باشد. بدین‌صورت که پس از تعدیل نمرات پیش‌آزمون، بین نمرات پس‌آزمون آزمودنی‌های دو گروه آزمایش و کنترل در کیفیت زندگی کاری ($P<۰/۰۱$) تفاوت معناداری وجود داشت.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج می‌توان گفت که استفاده از مهارت‌های مدیریت تعارض کار- خانواده به کارمندان زن شاغل در بیمارستان کمک می‌کند تا بتوانند با مشکلات و استرس‌های غیرقابل‌اجتناب تعارض بین نقش‌های کاری و خانوادگی بهتر مقابله نمایند و در نتیجه کیفیت زندگی کاری آن‌ها افزایش یابد.

**واژگان کلیدی:** تعارض کار- خانواده؛ کیفیت زندگی کاری؛ مدیریت تعارض

## مقدمه

سازمان‌های عصر حاضر با نگاهی راهبردی به منابع انسانی، آن را به‌عنوان یک دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر گرفته و بیش از پیش به ارتقای کیفیت زندگی در هر دو بعد کاری و خانوادگی کارکنان توجه دارند. امروزه مفهوم کیفیت زندگی کاری به یک موضوع اجتماعی عمده در سراسر دنیا تبدیل شده است؛ این درحالی می‌باشد که در گذشته تنها تأکید بر زندگی شخصی بود. در جامعه امروز، بهبود زندگی کاری به یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها تبدیل شده است [۱]. کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمان می‌باشد که سعی دارد عوامل سه‌گانه انگیزش و رضایت، پذیرش مسئولیت و احساس تعهد نسبت به کار را به‌طور همزمان تأمین نماید [۲]؛ از این رو در تعریف کیفیت زندگی کاری بیان می‌شود که کیفیت زندگی کاری به‌منظور بهبود عملکرد سازمان از طریق انسانی‌ترکردن محل کار و دخالت‌دادن کارکنان در تصمیم‌گیری طراحی شده است [۳]. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن به این دلیل است که ۶۵ درصد از عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود [۴]. مطالعات نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری پایین با کاهش بهره‌وری، کاهش تعهد سازمانی و افزایش تأخیر و غیبت کارمندان از کار در ارتباط می‌باشد [۲،۵،۶]. در تصدیق موارد فوق، مؤسسه سلامت و ایمنی

[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]

گزارش نموده است که طی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۱۵، بیش از ۱۳/۵ میلیون روز کاری و سالانه بیش از چهار میلیون پوند به دلیل صدمات ناشی از عدم کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی حاصل از آن به هدر می‌رود [۷]؛ از این رو، امروزه بسیاری از مدیران اجرایی در راستای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان و پیشگیری از مشکلات مذکور ناشی از آن به دنبال گسترش آموزش‌های متعدد برای کارکنان خود می‌باشند؛ زیرا معتقد هستند که آموزش موجب ایجاد موقعیت برد- برد برای کارکنان و سازمان می‌شود [۸].

یکی از حوزه‌های بسیار مهمی که در بحث آموزش منابع انسانی مورد توجه قرار گرفته و مطابق با مطالعات ذکرشده از عوامل اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد، تعارضات ایجادشده بین حوزه‌های کاری و خانواده است [۹]. در جوامع امروزی، کارمندان همواره با چالش‌های مرتبط با تعارض بین نقش‌های کاری و خانوادگی مواجه هستند [۱۰]. امروزه تعارض کار- خانواده به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مسائل در دنیای شغلی در نظر گرفته می‌شود که به شدت درحال افزایش بوده و منحصر به یک سازمان نمی‌باشد و تمام سازمان‌ها برای حفظ نیروی انسانی خود به‌عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی در دنیای پرتلاطم امروز می‌بایست به این پدیده توجه ویژه‌ای داشته باشند [۱۱،۱۲]. تعارض کار– خانواده یک نوع تعارض بین نقشی تعریف‌شده است که در آن فشارها و تقاضاهای ناشی از حوزه‌های کار و خانواده با یکدیگر ناسازگار می‌باشند؛ به‌طوری که تأمین‌نمودن تقاضاهای هر دو حوزه بسیار مشکل بوده و این مسأله منجر به ایجاد استرس و احساسات ناخوشایند می‌شود [۱۳]. اگرچه از کارمندان انتظار می‌رود که میان انتظارات نقش شغلی و خانوادگی تعادل برقرار کنند؛ اما نیازها و الزامات محیط کار و خانواده، گاهی با یکدیگر هم‌راستا نبوده و گاهی کارمندان توانمندی برقرارکردن ارتباط اثرگذار میان این دو حیطه را از دست می‌دهند. گاهی مسائل کار در خانواده تداخل ایجاد می‌کنند و در برخی از موارد، مشکلات خانواده از کار سالم جلوگیری می‌نمایند [۱۴]. در این راستا بسیاری از پژوهشگران برجسته، تعارض کار- خانواده را با مشکلات بسیاری در زمینه‌های فردی، خانوادگی و سازمانی از جمله خشونت خانگی [۱۵]، فعالیت جسمانی ضعیف و سوء مصرف مواد [۱۶]، عادات غذایی نامناسب [۱۷]، سلامت هیجانی ضعیف [۱۸]، نارضایتی زناشویی [۱۹]، کاهش بهزیستی روان‌شناختی [۲۰]، روان‌رنجوری [۲۱]، کاهش رضایت شغلی [۲۲]، کاهش کیفیت زندگی کاری [۱۲]، افزایش کناره‌گیری از کار [۲۳]، افزایش به خطر افتادن سلامتی در والدین شاغل [۲۴]، افزایش خطر طلاق [۱۴] و انجام ناکارآمد وظایف والدینی و همسری [۲۵] مرتبط دانسته‌اند. علاوه بر موارد مطرح‌شده، در مطالعات McMillan و همکاران [۲۶]، Wyatt و Wah [۲۷] و DiRenzo و همکاران [۲۸] نشان داده شده است که تلاش و اقدامات دوجانبه کارمندان و سازمان در جهت کاهش تعارضات و استرس‌های ناشی از تداخل نقش‌های کاری و خانوادگی می‌تواند کیفیت زندگی افراد در هر دو حیطه خانوادگی و کاری را افزایش دهد. تعارض کار- خانواده برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه اهمیت دارد. چنانچه فرد در مسیر زندگی شغلی یا خانوادگی خود دچار مشکل شود، عوارض آن نه‌تنها گریبان‌گیر خود فرد می‌گردد؛ بلکه سازمان‌ها و سطح کلان جامعه نیز از این عوارض بی‌نصیب نخواهند ماند [۲۹]. مطابق با پژوهش‌های مطرح‌شده، اگر کارمندان در نتیجه ناسازگاربودن تقاضاها و فشارهای شغلی و خانوادگی، تعارض کار- خانواده را تجربه کنند ممکن است نسبت به شغل خود مشتاق نبوده و به تبع آن کیفیت زندگی کاری پایین و استرس شغلی بالایی را تجربه کنند. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش کیفیت زندگی کاری زنان شاغل در بیمارستان شهر نورآباد انجام شد.

## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر به‌صورت شبه آزمایشی با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل انجام شد. جامعه آماری پژوهش را زنان شاغل در بیمارستان "ابن سینا" شهر نورآباد استان لرستان تشکیل دادند. براساس دیدگاه Gall و Borg که معتقد هستند برای انجام آزمایش حداقل ۱۰ نفر در هر گروه مورد نیاز است [۳۰] و با بیش‌برآورد، ۳۰ نفر از کارمندانی که برای شرکت در دوره ثبت‌نام کرده بودند، با استفاده از روش نمونه‌گیری داوطلبانه انتخاب شدند و به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش (۱۵ نفر) و کنترل (۱۵ نفر) جای گرفتند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری بود.

این پرسشنامه ۳۲ سؤالی که در سال ۱۹۷۹ توسط Walton ساخته شده است، با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از ۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم) کیفیت زندگی کاری را در ابعاد زیر مورد سنجش قرار می‌دهد: پرداخت منصفانه و کافی (سؤالات ۱ تا ۵)، محیط کار ایمن و بهداشتی (سؤالات ۶ تا ۸)، تأمین فرصت رشد و امنیت (سؤالات ۹ تا ۱۱)، قانون‌گرایی در سازمان (سؤالات ۱۲ تا ۱۷)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (سؤالات ۱۸ تا ۲۰)، فضای کلی زندگی (سؤالات ۲۱ تا ۲۵)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی (سؤالات ۲۵ تا ۲۹) و توسعه قابلیت‌های انسانی (سؤالات ۳۰ تا ۳۲). پایایی این پرسشنامه در پژوهش Walton معادل ۰/۹۲ گزارش شده است. در مطالعات داخلی نیز ضریب پایایی این پرسشنامه برابر با ۰/۸۵ ثبت شده است [۳۱]. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۸۷ به‌دست آمد.

### *محتوای آموزشی مهارت‌های مدیریت تعارض کار- خانواده کلیات جلسات آموزشی*

این الگو توسط زارعی پس از انجام یک مطالعه کیفی در مورد

[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]

عوامل زمینه‌ساز تعارض کار- خانواده در میان کارمندان تدوین گردید [۳۲]. در این الگوی آموزشی، در هر جلسه مفاهیم اساسی و پایه‌ای تعارض کار- خانواده مورد بحث قرار گرفت. جلسات به‌صورت گروهی تشکیل شدند. تعداد کل جلسات شامل: یک جلسه مقدماتی و شش جلسه آموزشی بود. جلسات به مدت ۹۰ تا ۱۲۰ دقیقه با فراوانی دو بار در هفته برگزار شدند. رئوس جلسات آموزشی به شرح زیر بودند.

***جلسه مقدماتی***

اجرای پیش‌آزمون، تعیین چهارچوب کلی جلسات آموزشی و آشنایی اعضا با قوانین شرکت در گروه آموزشی

***جلسه اول: شفاف‌سازی اهداف، ارزش‌ها، توقعات و رسیدن به خودآگاهی***

در این جلسه توقعات نقشی افراد در رابطه با شغل، ازدواج، فرزندپروری و زندگی شخصی مورد بررسی قرار می‌گیرد و به فرد کمک می‌شود تا بتواند تفاوت بین توقعات و واقعیت را شناسایی کند تا بدین‌طریق اهداف به‌طور متقابل و رضایت‌بخش تعیین شوند و فرد بتواند در مورد نقاط مثبت و منفی خود شناخت پیدا کند.

***جلسه دوم: آموزش مهارت‌های ارتباطی***

از آنجایی که الگوهای ارتباطی اثرگذار در محل کار نمی‌توانند به‌طور کامل در روابط والدینی و زناشویی تعمیم پیدا کنند، اشکالات مربوط به مهارت‌های ارتباطی مورد بررسی قرار می‌گیرند و به کارمندان کمک می‌شود تا مهارت‌هایی از قبیل گوش‌دادن، شفاف‌سازی، بازخورد، درخواست‌کردن، ابرازکردن خود و جنبه‌های مثبت ارتباط غیرکلامی را تمرین نمایند.

***جلسه سوم: آموزش مهارت‌های مذاکره و عقد قرارداد***

زمانی که فرد بتواند به‌طور مستقیم و مثبت نیازهای خود را بیان کند، قادر خواهد بود برای مذاکره در مورد حوزه‌های مختلف تعارض، نسبت به قراردادهایی متعهد شود. عقد قرارداد به افراد کمک می‌کند تا بر ناراحتی‌های ایجادشده حاصل از عدم ارضای نیازها و یا تقسیم نابرابر و ناعادلانه وظایف خانوادگی غلبه کنند.

***جلسه چهارم: آموزش مهارت حل مسأله و انعطاف‌پذیری***

با آموزش حل مسأله به فرد کمک می‌شود تا به‌طور آگاهانه و هدفمند با مسائل برخورد کند. در کنار حل مسأله، انعطاف‌پذیری در انجام نقش‌های مختلف نیز مورد توجه قرار می‌گیرد.

***جلسه پنجم: آموزش روش‌های مدیریت زمان***

مدیریت زمان شامل: اولویت‌بندی و برنامه‌ریزی در مورد وظایف در زمینه شغلی و خانوادگی می‌شود. همچنین به فرد کمک می‌شود تا اولویت‌های کاری، خانوادگی و فردی خود را تعیین کند تا بتواند به‌طور واقع‌بینانه‌ای برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام دهد.

***جلسه ششم: آموزش روش‌های مدیریت استرس***

به افراد کمک می‌شود تا با استفاده از مهارت‌هایی چون انجام تفریحات سالم، تقویت زندگی معنوی و محافظت از آزادی‌های شخصی خود بتوانند زندگی کم استرسی داشته باشند.

## یافته‌ها

داده‌های گردآوری‌شده در دو سطح آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) و استنباطی (تحلیل کوواریانس) مورد تحلیل قرار گرفتند. در ارتباط با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد شرکت‌کننده در این پژوهش باید گفت که میانگین سن کارمندان برابر با ۳۴/۸۸، میانگین سابقه کار آن‌ها معادل ۹/۰۵ و میانگین طول ازدواج کارمندان برابر با ۹/۱۴ بود.

تغییر نمرات میانگین آزمودنی‌ها در جدول ۱ نشان می‌دهد که نمرات کیفیت زندگی کاری گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون، افزایش بیشتری نسبت به گروه کنترل داشته است.

به‌منظور تحلیل استنباطی داده‌های پژوهش و ازبین‌بردن اثر پیش‌آزمون بر پس‌آزمون از تحلیل کوواریانس تک‌متغیره استفاده گردید. بدین‌منظور، ابتدا مفروضه‌های آن مورد بررسی قرار گرفت. این مفروضه‌ها عبارت بودند از: عدم تأثیر متقابل متغیرهای وابسته و همراه، پایابودن متغیر تصادفی کمکی، نرمال‌بودن، همگنی ضرایب رگرسیون، همگنی واریانس‌ها، خطی‌بودن رابطه بین متغیر پیش‌آزمون و پس‌آزمون و استقلال داده‌ها. نتایج نشان دادند که به دلیل برقراری مفروضه‌ها، استفاده از این روش آماری بلامانع می‌باشد. نتایج حاصل از بررسی مفروضه‌های مهم این آزمون آماری در جداول زیر ارائه شده است.

مطابق با جدول ۲، مفروضه نرمال‌بودن متغیر کیفیت زندگی

**جدول ۱:** آماره‌های توصیفی نمرات پرسشنامه کیفیت زندگی کاری در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

| گروه‌ها | پیش‌آزمون | | | پس‌آزمون | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد |
| آزمایش | ۱۵ | ۷۳/۹۱ | ۱۱/۱۷ | ۱۵ | ۸۹/۶۷ | ۱۴/۹۳ |
| کنترل | ۱۵ | ۷۵/۴۷ | ۱۲/۲۵ | ۱۵ | ۷۶/۲۰ | ۱۲/۴۱ |

[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]

**جدول ۲:** نتایج آزمون Kolmogorov–Smirnov برای بررسی مفروضه نرمال‌بودن متغیر کیفیت زندگی کاری در دو گروه کنترل و آزمایش

| متغیر | گروه | آزمون Kolmogorov–Smirnov | | |
|---|---|---|---|---|
| | | آماره | درجه آزادی | سطح معناداری |
| کیفیت زندگی کاری | آزمایش | ۰/۱۹۹ | ۱۵ | ۰/۱۱۴ |
| | کنترل | ۰/۱۷۸ | ۱۵ | ۰/۱۴۶ |

**جدول ۳:** آزمون F لوین برای بررسی مفروضه یکسانی واریانس‌ها

| متغیر | شاخص‌های آماری | | | |
|---|---|---|---|---|
| | درجه آزادی ۱ | درجه آزادی ۲ | F | سطح معناداری |
| کیفیت زندگی کاری | ۱ | ۲۸ | ۰/۷۱۸ | ۰/۴۰۴ |

**جدول ۴:** آزمون واریانس برای بررسی شیب رگرسیون در متغیر کیفیت زندگی کاری در دو گروه

| منبع | شاخص آماری | | | |
|---|---|---|---|---|
| | مجموع مجذورات | درجه آزادی | F | سطح معناداری |
| گروه | ۱/۹۷۵ | ۱ | ۰/۴۷۰ | ۰/۴۹۹ |
| پیش‌آزمون | ۱۳۴/۴۹۵ | ۱ | ۳۲/۳۱۴ | ۰/۰۰۱ |
| گروه×پیش‌آزمون | ۰/۰۰۱ | ۱ | ۰/۰۰۱ | ۰/۹۹۵ |
| خطا | ۱۰۸/۲۰۱۴ | ۲۶ | | |
| کل | ۶۱۵۵/۰۰ | ۳۰ | | |

**جدول ۵:** نتایج تحلیل کوواریانس تک‌متغیری برای نمرات تعدیل‌شده متغیر کیفیت زندگی کاری

| | شاخص‌ها | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | مجموع مجذورات | درجه آزادی | F | سطح معناداری | اندازه اثر | توان آزمون |
| پیش‌آزمون | ۱۵۳/۹۱۹ | ۱ | ۳۸/۴۰۴ | ۰/۰۰۱ | ۰/۵۸۷ | ۱ |
| گروه | ۱۱۹/۳۲ | ۱ | ۲۹/۷۸۴ | ۰/۰۰۱ | ۰/۵۲۵ | ۱ |
| خطا | ۱۰۸/۲۱۴ | ۲۷ | | | | |
| کل | ۶۱۵۵/۰۰ | ۳۰ | | | | |

کاری در دو گروه در سطح معناداری (P>۰/۰۵) تأیید می‌شود.

با توجه به جدول ۳، آزمون F لوین برای بررسی مفروضه یکسانی واریانس‌ها در دو گروه برای متغیر کیفیت زندگی کاری با $F_{(۱و۲۸)}$=۰/۷۱۸ و سطح معناداری ۰/۴۰۴ تأیید می‌شود (P>۰/۰۵).

با توجه به نتایج جدول ۴، آزمون واریانس برای بررسی شیب رگرسیون در دو گروه برای متغیر کیفیت زندگی کاری با $F_{(۱و۲۶)}$ =۰/۰۰۱ و سطح معناداری ۰/۹۹۵ تأیید می‌شود (P>۰/۰۵).

مطابق با جدول ۵، نتایج تحلیل کوواریانس تک‌متغیری بین دو گروه برای نمرات تعدیل‌شده متغیر کیفیت زندگی کاری با میزان $F_{(۱و۲۷)}$=۲۹/۸۴ و سطح معناداری (P<۱/۰۰۱)، تفاوت معناداری را بین دو گروه با اطمینان ۹۹ درصد نشان می‌دهد (P<۰/۰۱)؛ بدین‌معنا که آموزش مهارت‌های مدیریت تعارض کار- خانواده در افزایش کیفیت زندگی کاری مؤثر بوده است. بر این اساس، فرض صفر رد شده و فرض پژوهشی تأیید می‌گردد.

## بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر افزایش کیفیت زندگی کاری زنان شاغل در بیمارستان انجام شد. نتایج حاکی از آن بودند که آموزش مهارت‌های مدیریت تعارض کار- خانواده می‌تواند باعث افزایش کیفیت زندگی کارکنان شود. مرور ادبیات پژوهشی نشان می‌دهد که یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج برخی از مطالعات همسو می‌باشند [۷،۹،۱۲،۱۷]. همراستا با محتوای الگوی آموزشی پژوهش حاضر، Day و Chamberlain در پژوهشی به بررسی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت تعارض کار- خانواده پرداختند. آن‌ها در پژوهش خود عواملی از قبیل: حمایت اجتماعی، حمایت ابزاری و عاطفی همسر، مدیریت زمان، تقسیم وظایف و اولویت‌بندی و افزایش باورهای خودکارآمدی را مورد بررسی قرار

[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]

دادند و بیان نمودند که این عوامل بر کاهش تعارض کار- خانواده اثرگذار می‌باشند [۲۵]. همسو با یافته‌های پژوهش حاضر، نتایج مطالعات نظیر و همکاران [۱۲] و Allen و همکاران [۲۳] حاکی از آن بودند که کاهش سطح تعارض کار- خانواده می‌تواند کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان و افزایش کیفیت زندگی کاری آن‌ها را به دنبال داشته باشد. نتایج مطالعه McMillan و همکاران نیز نشان دادند که کارمندان زن می‌توانند از طریق کاهش و تعدیل انتظارات خانوادگی، افزایش میزان حضور همسر در خانواده، تعدیل حجم وظایف خانوادگی و تجدید نظر و بازنگری در الگوی توزیع وظایف خانوادگی که در الگوی آموزشی پژوهش حاضر نیز مورد تأکید قرار گرفتند، به کاهش سطح تعارض کار– خانواده کمک نموده و در نتیجه، کیفیت زندگی خود را در حوزه‌های خانوادگی و شغلی افزایش دهند [۲۶]. در تأیید مطالب بیان‌شده، Wyatt و Wah بر این باور هستند که عامل حیاتی دیگر در کاهش تعارض کار- خانواده و در نتیجه افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان، بسترسازی مناسب سازمان برای برقراری ارتباط شفاف بین کارمندان و سازمان از طریق نشر اطلاعات صحیح در مورد نقش‌های مختلف کارمندان در سازمان است که با جلوگیری از ابهام نقش شغلی، زمینه‌های بروز استرس را کاهش می‌دهد؛ در نتیجه کارمندان با استرس کمتری محل کار خود را ترک نموده و نقش کاری به میزان کمتری در نقش خانواده تداخل ایجاد می‌کند [۲۷]. از سوی دیگر، DiRenzo و همکاران در پژوهش خود بیان نمودند که با افزایش ابهام و تعارض نقش، تقاضاهای مربوط به کار با تقاضاهای خانه تداخل می‌یابند (تعارض کار- خانواده)؛ از این رو فرد فشار روانی بیشتری را در مورد شغل خود تجربه می‌کند که این حالت منفی با فشار منفی زندگی، سلامت پایین و تمایل به ترک کار ارتباط دارد [۲۸]؛ بنابراین می‌توان گفت هنگامی که فرد بتواند با یادگیری مهارت‌هایی از قبیل مدیریت زمان، مدیریت استرس و مذاکره در مورد نقش‌ها، تعارض کار- خانواده را مدیریت کند، استرس ناشی از ابهام و تعارض نقش به میزان قابل‌توجهی کاهش یافته و کیفیت زندگی وی در زمینه شغلی افزایش پیدا خواهد کرد. در تبیین نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت که الگوی مدیریت تعارض کار- خانواده به‌عنوان تلاش‌های شناختی و رفتاری برای مدیریت استرس‌های درحال افزایش ناشی از درخواست‌های متعارض حوزه‌های کاری و خانوادگی به کارمندان کمک می‌کند تا با اعمال سازگاری، روابط متقابل شخص- محیط را به سوی بهترشدن تغییر دهند و بتوانند برای از میان برداشتن یا کاهش دلایل محیطی تعارض، توانمندی‌های خود را ارتقا بخشند. مطابق با نتایج مطالعه Panatik و همکاران که بیان نمودند توانایی افراد در مدیریت استرس‌های ناشی از تعارض نقش‌های متنوع کاری و خانوادگی می‌تواند قدرت سازگاری آن‌ها در شرایط شغلی را افزایش دهد [۹]، می‌توان انتظار داشت که آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده، کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش دهد.

## نتیجه‌گیری

هنگامی که کارمندان تعارض بین نقش‌ها و مسئولیت‌ها را در قلمرو کاری و خانوادگی تجربه نکنند، سطح کیفیت زندگی کاری در آن‌ها افزایش می‌یابد. در مجموع، با توجه به نتایج پژوهش حاضر که نشان دادند آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده نقشی اساسی در افزایش کیفیت زندگی کاری کارمندان دارد، پیشنهاد می‌شود مسئولان در قالب برنامه‌های پیشگیرانه و آموزشی ضمن خدمت، در راستای آشنانمودن کارمندان با این مفهوم و آموزش شیوه‌های پیشگیری و کاهش این تعارض تلاش نمایند. همچنین توصیه می‌شود که مسئولان مربوطه ضمن توجه ویژه به وضع معیشتی کارمندان، درصدد تقویت مراکز مشاوره شغلی و خانوادگی برای کارمندان باشند. در انتها، در ارتباط با محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به خودگزارش‌دهی بودن ابزار پژوهش اشاره کرد و گفت که این شیوه همواره تحت تأثیر مطلوبیت اجتماعی قرار دارد؛ از این رو تعمیم یافته‌ها باید با دقت انجام شود. در این راستا، توصیه می‌شود که پژوهشگران در مطالعات خود از ابزارهای دیگر سنجش کیفیت زندگی کاری به منظور تقویت نتایج استفاده کنند. از دیگر محدودیت‌های این پژوهش، عدم وجود دوره پیگیری برای بررسی تداوم نتایج آموزش بود؛ از این رو پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی، دوره‌های پیگیری نیز انجام شود. همچنین با توجه به معیارهای ورود به پژوهش حاضر، به سایر پژوهشگران توصیه می‌گردد که پژوهشی مشابه را در ارتباط با سایر افراد از جمله مردان انجام دهند.

## تشکر و قدردانی

بدین‌وسیله از مدیریت و تمامی کارکنان بیمارستان «ابن سینا» شهر نورآباد که پژوهشگران را در راستای انجام این پژوهش یاری رساندند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

## تضاد منافع

پژوهش حاضر هیچ گونه تضاد منافعی برای نویسندگان نداشته است.

## ملاحظات اخلاقی

مهم‌ترین ملاحظات اخلاقی در این پژوهش به شرح زیر بود: ۱- جهت شرکت در پژوهش از شرکت‌کنندگان رضایت کتبی اخذ شد. ۲- شرکت‌کنندگان از موضوع و روش اجرای پژوهش مطلع شدند. ۳- شرکت‌کنندگان در هر مرحله از پژوهش اجازه خروج از پژوهش یا ترک جلسات درمانی را داشتند. ۴- درمان برای گروه گواه جهت رعایت موازین اخلاقی انجام گردید. ۵- در تمام مراحل پژوهش از اطلاعات خصوصی شرکت‌کنندگان

[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]

محافظت به‌عمل آمد.

## سهم نویسندگان

اجرای مداخله، جمع‌آوری داده‌ها: سلمان زارعی (۵۰ درصد)؛ تجزیه وتحلیل آماری و نگارش مقاله: احمد کاظمی‌پور (۵۰ درصد).


## حمایت مالی

پژوهش حاضر فاقد هرگونه حمایت مالی بوده است.


## REFERENCES


1. Adeyemo DA, Dzever LT, Nyananyo JL. Organizational climate, leadership style and motivational intelligence as predictors of quality of work life among bank workers in Ibadan Nigeria. *Eur Sci J*. 2015;**11**(4):1875-81.
2. Natarajan C, Kiruthika V. Factor contributing quality of work life employees: an empirical study. *Int J Manag*. 2013; **4**(2):188-94.
3. Newstrom JW, Davis K. Organizational behavior: human behavior at work. 11th ed. London: McGraw-Hill; 2012.
4. Lees M, Kearns S. Improving work life quality: a diagnostic approach model. *Health Care Quart*. 2015;**1**(2):1-5.
5. Brummelhuis LL, Bakker AB, Euwema MC. Is family-to-work interference related to co-workers' work outcomes? *J Vocational Behav*. 2010,**77**(3):461-9.
6. Alsam N, Imran R, Anwar M, Hameed Z, Kafayat A. The impact of work family conflict on turnover intentions: An empirical evidence from Pakistan. *World Appl Sci J*. 2013;**24**(5):628-33. DOI: 10.5829/idosi.wasj.2013.24.05.13227
7. Suldo SM, Shaunessy E, Hardesty R. Relationships among stress, coping, and mental health in high- achieving high school students. *Psychol Sch*. 2016;**45**(4):273-90. DOI: 10.1002/pits.20300
8. Kinjerski V, Skrypne BJ. Creating organizational conditions that foster employee spirit at work. *Leadership Organ Dev J*. 2066;**27**(4):280-95. DOI: 10.1108/01437730610666037
9. Panatik SA, Badri, SK, Rajab AB, Yusof RB. Work-family conflict and work-related attitude: the mediating effects of stress reactions. *Int J Soc Sci Humy Stud*. 2012;**4**(1):377-87.
10. Ong HL, Jeyaraj S. Work-life interventions: differences between work-life balance and work-life harmony and its impact on creativity at work. *Sage Open*. 2014;**4**(3):2-12. DOI: /10.1177/2158244014544289
11. Burke RJ, El-Kot G. Correlates of work-family conflicts among managers in Egypt. *Int J Islamic Middle East Finan Manag*. 2010;**3**(2):113-31. DOI: 10.1108/17538391011054363
12. Nazir N, Kazmi S, Khalid T, Kiyani TM, Shahzad A. Work-family conflict and turnover intentions: mediating effect of stress. *Int J Hum Soc Sci*. 2014;**5**(1):82-93.
13. Greenhaus HJ, Tammy DA, Spector PE. Health consequences of work-family: the dark side of the work-family interface. *Res Occup Stress Well-Being*. 2006;**5**:61-98. DOI: 10.1016/S1479-3555(05)05002-X
14. Michel JS, Kotrba LM, Mitchelson JK, Clark MA, Baltes BB. Antecedents of work-family conflict: a meta-analytic review. *J Organ Behav*. 2011;**32**(5):689-725. DOI: 10.1002/job.695
15. Trachtenberg JV, Anderson SA, Sabatelli RM. Work-home conflict and domestic violence: a test of a conceptual Model. *J Fam Violence*. 2009;**24**(7):471-83. DOI: 10.1007/s10896-009-9246-3
16. Roos E, Lahelma E, Rahkonen O. Work-family conflicts and drinking behaviors among employed women and men. *Drug Alcohol Depend*. 2006;**83**(1):49-56. PMID: 16300907 DOI: 10.1016/j.drugalcdep.2005.10.009
17. Roos E, Sarlio-Lähteenkorva S, Lallukka T, Lahelma E. Associations of work? Family conflicts with food habits and physical activity. *Public Health Nutr*. 2007;**10**(3):222-9. PMID: 17288618 DOI: 10.1017/S1368980007248487
18. Grice M, Feda D, McGovern P, Alexander B, McCaffrey D, Ukestad L. Giving birth and returning to work: The impact of work-family conflict on women's health after childbirth. *Ann Epidemiol*. 2007;**17**(10):791-8. PMID: 17719242 DOI: 10.1016/j.annepidem.2007.05.002
19. Mauno S, Kinnunen U. The effects of job stressors on marital satisfaction in Finnish dual- earner couples. *J Organ Behav*. 2009;**20**(6):879-96. DOI: 10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<879::AID-JOB982>3.0.CO;2-2
20. Lambert EG, Hogan NL, Camp SD, Ventura LA. The impact of work family conflict on correctional staff: a preliminary study. *Criminol Crim Justice*. 2006;**6**(4):371-87. DOI: 10.1177/1748895806068572
21. Boyar S, Mosley Jr DC. The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *J Vocational Behav*. 2007;**71**(2):265-81. DOI: 10.1016/j.jvb.2007.06.001
22. Carlson DS, Grzywacz JG, Kacmar KM. The relationship of Schedule flexibility and outcomes via the work-family interface. *J Managerial Psychol*. 2010;**25**(4):330-55. DOI: 10.1108/02683941011035278
23. Allen TD, Johnson RC, Saboe KN, Cho E, Dumani S, Evans S. Dispositional variables and work-family conflict: a meta-analysis. *J Vocational Behav*. 2012;**80**(1):17-26. DOI: 10.1016/j.jvb.2011.04.004
24. Westring AF, Ryan AM. Anticipated work- family conflict: a construct investigation. *J Vocational Behav*. 2011;**79**(2):596-610. DOI: 10.1016/j.jvb.2011.02.004
25. Day AL, Chamberlain TC. Committing to your work, spouse and children: Implication for work- family conflict. *J Vocational Behav*. 2006;**68**(1):116-30. DOI: 10.1016/j.jvb.2005.01.001
26. McMillan HS, Morris ML, Atchley EK. Constructs of the work/ life interface: a synthesis of the literature and introduction of the concept of work/life harmony. *Hum Res Dev Rev*. 2011;**10**(1):6-25. DOI: 10.1177/1534484310384958
27. Wyatt TA, Wah CY. Perceptions of QWL: a study of Singaporean employees development. *Res Pract Hum Res Manag*. 2011;**9**(2):59-7.
28. DiRenzo MS, Greenhaus JH, Weer CH. Job level, demands, and resources as antecedents of work-family conflict. *J Vocational Behav*. 2011;**78**(2):305-14. DOI: 10.1016/j.jvb.2010.10.002
29. Soon A, Quazi HA, Tay C, Kelly K. Studies on the impact of work-life initiatives on employee & firm performance. *Exec Rep Public Release*. 2008;**28**(6):705-21.
30. Gall JP, Gall MD, Borg WR. Applying educational research: a practical guide. 4th ed. New York: Longman Publishing Group; 1999.
31. Hosseini M, Mahdizade GH. The study of relationship between quality of work- life with job performance. International Conference on Management Sciences, Tehran, Iran; 2010. P. 559-62. [Persian]
32. Zarei S. Develop and evaluate model of work–family management based on male employees' experience on increasing satisfaction of life and work engagement of them. [PhD Dissertation]. Tehran: Allameh Tabataba'i University; 2016. [Persian]


[ Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-01 ]

[ DOI: 10.52547/johe.6.4.34 ]