

تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت های سازمانی در قصد ترک خدمت (مورد کاوی پرستاران بیمارستان های شهر تهران)

مهدی سبک رو^۱، رضا کلهریان^۲، زین العابدین کامجو^۳، غلامرضا طالقانی^۴

چکیده: در سال های اخیر توجه بسیار زیادی به تداخل نقش های کاری و خانوادگی افراد شده که تحت عنوان کلی تعارض کار - خانواده مورد مطالعه قرار گرفته است. در بیمارستان ها نیز، تعاملات بسیاری میان پرستاران با مراجعان سازمان وجود داشته و بنابراین، کارمندان (پرستاران) نقش بسزایی در کیفیت ارائه خدمات خود به مراجعان سازمانی دارند. در این مقاله، ارتباط میان حمایت های سازمانی، تعارض کار - خانواده و قصد ترک خدمت، با استفاده از نمونه ای از پرستاران شاغل در بیمارستان های شهر تهران مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحلیل مسیر پیشنهاد می کند، حمایت های سازمانی، تعارضات پرستاران را تعدیل نموده و قصد ترک خدمت کارکنان را کاهش می دهد. علاوه بر این، نتایج بیانگر این مطلب است که تعارض خانواده - کار و کار - خانواده به صورت مثبتی، قصد ترک خدمت پرستاران را تحت تأثیر قرار می دهد.

واژه های کلیدی: حمایت سازمانی، تعارض کار - خانواده، تعارض خانواده - کار، قصد ترک خدمت

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۴- دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

مقدمه

در جوامع امروزی مدیریت مسئولیت‌های کاری و خانوادگی با مشکلات روز افزونی مواجه بوده است و از عوامل اصلی آن، تغییرات شگرف در ماهیت محیط کار و خانواده‌ها از جمله افزایش مشارکت زنان در محیط‌های کاری و تعدد خانوارهایی است که در آن‌ها هر دوی زن و شوهر شاغل هستند. اگر چه از کارکنان انتظار می‌رود تا میان انتظارات شغلی و خانوادگی خود تعادل برقرار کنند، اما مشارکت در هر دو زمینه باعث رخ دادن مسایل مختلفی خواهد شد [۳۱]. پرستاران نیز به علت ساعات کاری بلندمدت، برنامه‌های کاری نامنظم، تعطیلات آخر هفته محدود، تقاضاهای کاری بیشمار، دریافت‌های ناکافی و رفتارهای مخرب برخی از ارباب رجوعان که هم شامل خود بیماران و هم همراهان آن‌ها می‌شود؛ مشکلات متعددی را تجربه می‌کنند [۲][۲۲][۲۴][۲۶]. این مشکلات ناشی از عدم کفایت تکنیک‌های مدیریت منابع انسانی در بیمارستان‌ها است. با وجود این پیشنهادی مشکلات، مباحثی چون حمایت‌های سازمانی، تعرضات کار - خانواده و کار و تأثیرهای این عوامل بر نتایج کاری در کشور ما مورد مطالعه قرار نگرفته‌اند. این مقاله مشکلات بیان شده را در میان پرستاران مورد بررسی قرار خواهد داد. بر این اساس، این مقاله اهداف زیر را دنبال می‌کند: (۱) تأثیر حمایت‌های سازمانی بر تعرضات کار - خانواده، خانواده - کار و قصد ترک خدمت کارکنان؛ (۲) تأثیرهای تعارض خانواده - کار و کار - خانواده بر قصد ترک سازمان کارکنان.

تعارض کار - خانواده و خانواده - کار

تعادل کار - خانواده، همواره چالشی در زندگی بزرگسالان بوده است. به‌طور تاریخی، زنان مراقب اصلی خانواده هستند و با افزایش تعداد آن‌ها در نیروی کار، استعاره تعارض کار - خانواده به‌عنوان یک فشار فزاینده در زندگی حرفه‌ای پدیدار شده است [۱۹]. مطالعات اولیه درباره تعارض کار - خانواده تک سویه بود. جهت WFC از نظر معناداری بسیار مهم است؛ زیرا پیشامدها و پیامدهای بالقوه تداخل خانواده با کار^۱، لزوماً مشابه تداخل کار با خانواده^۲ نیست [۱۲][۱۸]. به‌تازگی مطالعات تداخل کار - خانواده و تداخل

1 . Family- work conflict [FWC]

2 . Work- family conflict [WFC]

خانواده - کار را ابعاد متمایز تعارض مورد بررسی قرار می‌دهند. تعارض کار - خانواده هنگامی اتفاق می‌افتد که فعالیت‌های مرتبط با کار و فعالیت‌های خانوادگی با یکدیگر تداخل پیدا می‌کنند. این نوع تعارض، ممکن است به علت فقدان حمایت همکاران و مدیران، استقلال شغلی محدود شده، فشار شغلی، جدول زمان‌بندی کاری غیر منعطف و افزایش تعداد ساعت کاری ایجاد شود. تعارض خانواده - کار هنگامی اتفاق می‌افتد که یک فعالیت خانوادگی با یک فعالیت کاری تداخل پیدا می‌کند. این نوع تعارض ممکن است به علت چندین عامل از قبیل عدم حمایت همسر، برابری در تقسیم کار در خانه، نگهداری از بچه یا مراقبت از افراد سالخورده و یا جنسیت ایجاد شود [۱۷].

بر اساس آنچه که در جامعه مرسوم است، انتظار می‌رود که ارتباط میان نقش‌های کاری و خانوادگی، برای زنان و مردان متفاوت باشد. پلیک [۳۵] اشاره می‌کند که در مردان، نقش‌های ابعاد کاری تمایل دارند تا خود را بر ابعاد خانوادگی تحمیل کنند، در حالی که در زنان این نقش‌های ابعاد خانوادگی هستند که تمایل دارند بر ابعاد کاری خود را تحمیل کنند. بنابراین، اغلب، مردان WFC و زنان FWC بیشتری را تجربه می‌کنند. این روزها که بسیاری از زنان و مردان، به طور مشترک مسئولیت‌های کاری و خانوادگی را بر عهده دارند، باید انتظار داشت که زنان و مردان WFC و FWC را به یک اندازه تجربه کنند، اما فقط تعداد اندکی از مطالعات این فرضیه را تأیید می‌کند [۱۲].

محیط‌های کاری حمایتی

بسیاری از ادراکات، در خصوص کار و خانواده مربوط به دوره‌ای است که در آن کارمندان مرد قادر بودند که به طور کامل وقف کارشان شوند؛ زیرا همسرانشان تمامی مسئولیت‌های خانواده را بر عهده داشتند [۱۸]. در اینجا علایمی وجود دارد که ادراکات کارکنان سازمان در باب حمایتی بودن محیط کار در حال تغییر است. اختلاف بین سیاست‌های حمایتی و اجرای غیرحمایتی سیاست‌ها می‌تواند فضایی را ایجاد کند که نتیجه آن، ایجاد تعارض کار - خانواده بیشتر نسبت به گذشته است [۳][۲۷]. پژوهشگران و متخصصان منابع انسانی عقیده دارند که برای دست یافتن به تعادل واقعی بین کار و خانواده، باید تغییراتی در مفروضات اساسی، از قبیل چگونگی انجام کار [۲۷]، نحوه پاسخگویی سازمان‌ها به تغییرات [۳۲] و ارزش‌های مرتبط با نقش‌های کار و خانواده

صورت پذیرد [۲۸]. وجود حمایت، درجه بالایی از علاقه و تعهد را در کارمندان ایجاد نموده و به نوبه خود باعث افزایش احساس مثبت درباره کارفرما می‌شود.

تئوری حفظ منابع^۱ مبنای تئوریک مناسبی را برای تأثیر حمایت‌های سازمانی بر تعارضات کار - خانواده و خانواده - کار و روابط آن‌ها با نتایج شغلی ارائه می‌کند. تحلیل با دقت ادبیات نشان می‌دهد که شواهد تجربی فراوانی وجود دارد که این تئوری در مطالعات WFC مورد استفاده قرار گرفته است [۱۶][۳۳]. عنصر اساسی در این تئوری این است که افراد در جستجوی کسب، حفظ و تقویت منابع هستند [۲۳]. مطالعات تجربی نشانگر این است که حمایت‌های سازمانی WFC را کاهش می‌دهد [۱][۱۵][۳۷]. در پژوهش‌های اخیر نیز، شواهد، به تأثیر حمایت‌های سازمانی بر کاهش WFC و FWC به صوت توأمان اشاره کرده است [۳۴]. متناسب با تئوری حفظ منابع و نتایج فوق، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

- فرضیه ۱: حمایت‌های سازمانی به طور منفی با تعارض کار - خانواده مرتبط است.
- فرضیه ۲: حمایت‌های سازمانی به طور منفی با تعارض خانواده - کار مرتبط است.

قصد ترک خدمت

اثر ترک خدمت بر اثر بخشی یک سازمان بسیار مهم است. ترک خدمت بالا می‌تواند به طور منفی روی ظرفیت سازمان برای فراهم آوردن خروجی‌های با کیفیت اثر بگذارد [۳۶]، همچنین ترک خدمت می‌تواند پیامدهای مہلکی در باب کارمندیابی، هزینه‌های آموزشی و توقف عملیات داشته باشد [۲۹]. آگاهی از این موضوع که چه عواملی باعث می‌شوند تا یک کارمند تصمیم به جدایی می‌گیرد، در توانایی سازمان برای حفظ کارمندان بسیار حیاتی است [۷]. تمایلات رفتاری اصلی‌ترین و بهترین مراجع شناختی رفتار، شناخته شده‌اند [۱۱]. تئوری نگرش‌های فیشبین و آجزن بیان می‌کند که "بهترین پیش‌بینی کننده رفتار یک فرد، سنجش نیت وی برای انجام آن رفتار است" [۱۱]. بنابراین، قصد ترک خدمت بهترین پیش‌بینی کننده ترک خدمت شناخته می‌شود [۲۰]. اولین تئوری در زمینه ترک خدمت، تئوری مارچ و سیمون [۳۰] است که بیان می‌کند، عوامل غیر شغلی، مهم‌ترین مؤلفه‌هایی هستند که تعیین می‌کنند چرا افراد می‌مانند یا

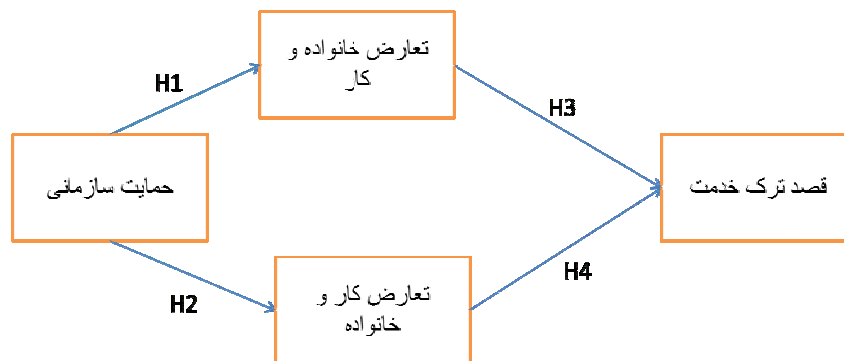
1. Conservation of resources [COR]

می‌روند. کارمندانی که در محیطی کار می‌کنند که با خانواده در تداخل است و تعارض زیادی تجربه می‌شود، به احتمال زیاد به دنبال محیط کاری خواهند بود که استرس کمتری در آن وجود داشته باشد [۹]. اگر افراد احساس کنند که نمی‌توانند از عهده مشکلاتی که از تعارضات WFC و FWC ناشی می‌شوند برآیند؛ ممکن است به فکر ترک سازمان فعلی خود بیفتند. این مسئله با تئوری حفظ منابع نیز سازگار است. در نتیجه می‌توان این گونه بیان کرد که WFC و FWC عواملی اساسی در افزایش قصد ترک خدمت کارکنان هستند. شواهد تجربی فراوانی وجود دارد که این مورد را تأیید می‌کنند. برای نمونه در پژوهشی که در مورد بررسی روابط WFC و FWC با قصد ترک خدمت انجام شد، پژوهشگران در نهایت بیان نمودند که WFC به صورت مثبتی بر قصد ترک خدمت تأثیر می‌گذارد [۶]. در تازه‌ترین مطالعه‌ای که در زمینه صنعت انجام شد، پژوهشگران دریافتند که هر دو بعد تعارض کار - خانواده و خانواده - کار با قصد ترک خدمت سازمان ارتباط تنگاتنگی دارند [۲۵]. بر اساس اطلاعات گفته شده ما مفروضات زیر را بیان می‌کنیم:

فرضیه ۳: تعارض کار - خانواده به صورت مثبتی با قصد ترک خدمت کارکنان مرتبط است.

فرضیه ۴: تعارض خانواده - کار به صورت مثبتی با قصد ترک خدمت کارکنان مرتبط است.

بر اساس مفروضات گفته شده، مدل مفهومی زیر، ارایه می‌شود:



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به‌شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش انجام پژوهش به‌صورت پیمایشی بوده که از مهم‌ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است.

جامعه و نمونه آماری

نمونه آماری شامل پرستاران (زن و مرد) شاغل در بیمارستان‌های تهران بوده و نمونه‌گیری به‌روش تصادفی ساده انجام شده است. حجم نمونه آماری براساس جدول مورگان حدود ۴۹۰ نفر برآورد شد که بر اساس تجربیات پژوهشگران، ۲۰ درصد بیشتر از حجم نمونه پرسشنامه پخش شده است که در نهایت ۴۹۴ پرسشنامه دریافت شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن: ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. گفتنی است، در طراحی همه‌مقیاس‌ها و بومی‌سازی آن با شرایط کشور از مقیاس‌های استاندارد استفاده شده است. در طراحی سؤال‌های پرسشنامه دقت لازم به‌عمل آمده تا از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. حمایت‌های سازمانی به‌وسیله‌ی پرسشنامه ۶ آیتمی که از کار آندرسون و همکارانش اقتباس شده بود، مورد سنجش قرار گرفت [۱]. تعارض خانواده - کار و تعارض کار - خانواده هر کدام توسط ۷ سؤال مورد سنجش قرار گرفتند که سؤال‌ها در پژوهش‌های مشابهی مثل نت میر و همکارانش [۳۳] و بولز و همکارانش [۵] مورد استفاده قرار گرفته بودند. قصد ترک خدمت توسط ۹ آیتم در پرسشنامه اولیه مورد سنجش قرار گرفت که پس از تحلیل اولیه، ۲ سؤال به علت بار عاملی پایین حذف شدند و در کل ۲۷ سؤال بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از ۱ به معنای بسیار مخالفم تا ۵ به معنای بسیار موافقم تنظیم شدند. در این مطالعه وضعیت تأهل، جنسیت، سابقه کار و تعداد فرزند به‌عنوان متغیرهای کنترلی مورد سنجش قرار گرفتند. برای سنجش سابقه کار از مقیاس ۶ آیتمی استفاده شد. تعداد فرزند نیز توسط مقیاس ۵ آیتمی مورد سنجش قرار گرفت که امتیازات بالاتر، تعداد فرزند بیشتر و سابقه کار بالا را نشان می‌دادند. جنسیت (۰=مرد، ۱=زن) و وضعیت تأهل (۰=مجرد، ۱=متأهل) نیز توسط ۰ و ۱ کدگذاری شدند.

برای تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس حمایت سازمانی با ۶ سؤال، ۰.۷۲۱ است. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تعارض خانواده - کار با ۷ سؤال ۰/۶۸۲ بوده است. ضریب آلفای کرونباخ برای تعارض کار - خانواده با ۷ سؤال ۰/۸۴۲ و برای ۷ سؤال قصد ترک خدمت ۰/۸۲۱ است. اکثریت پاسخ‌دهندگان را پرستاران زن (۶۸/۶٪) تشکیل می‌دادند. هفده درصد (۱۷٪) از آن‌ها کمتر از یک سال سابقه کار داشتند و (۳۰/۷٪) از پاسخ‌دهندگان میان ۱ تا ۵ سال، (۳۵/۴٪) بین ۵ تا ۱۰ سال، (۹/۲٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال و (۷/۸٪) بالای ۱۵ سال سابقه خدمت داشتند. (۶۷/۶٪) از پاسخ‌دهندگان نیز متأهل بودند. (۵/۴٪) از متأهلان بدون فرزند بودند. (۲۳/۴٪) دارای یک فرزند، (۴۴/۷٪) دارای دو فرزند، (۱۴/۸٪) دارای سه فرزند و بقیه (۱۱/۷٪) بیشتر از سه فرزند داشتند.

همچنین جهت آزمون روایی سؤالات، هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار عاملی استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه، از نظرات متخصصان، استادان دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد. در این مرحله با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم به عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل شد که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر پژوهشگران را می‌سنجد. آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار LISREL 8.53 انجام گرفت.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور آزمون فرضیات، ابتدا از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم‌افزار SPSS15 جهت سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش، با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، با کمک نرم‌افزار LISREL 8.53 آزمون شد.

یافته‌های پژوهش

به منظور بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن بین دو متغیر از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ منعکس شده است.

جدول ۱. ماتریس ضرایب همبستگی اسپیرمن

جسیت	سابقه خدمت	وضعیت تأهل	تعداد فرزند	حمایت‌های سازمانی	خانواده - کار	خانواده - تعارض	تعارض - خانواده	قصد ترک خدمت	انحراف معیار	میانگین
جسیت	۰/۲۲**	-۰/۰۷	۰/۰۲**	-۰/۱۲	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۵	۰/۵۰	۰/۴۲
سابقه خدمت	۱	۰/۲۷**	-۰/۰۹**	-۰/۱۳	۰/۱۴	۰/۰۷*	۰/۱۱	۱/۰۱	۲/۱۹	۲/۱۹
وضعیت تأهل	۰/۳۶**	۱	۰/۴۲	۰/۱۳	۰/۲۰**	۰/۱۰	۰/۵۰	۰/۵۵	۰/۶۶	۱/۵۰
تعداد فرزند	۰/۴۷	۰/۰۵**	۱	۰/۲۸**	۰/۱۱*	۰/۰۷	۰/۶۶	۱/۵۰	۰/۹۵	۳/۳۹
حمایت‌های سازمانی	۱	۰/۲۸**	-۰/۲۱**	۱	۰/۵۸	۰/۲۹**	۱/۰۱	۳/۲۹	۰/۹۵	۳/۳۹
خانواده - کار	۰/۴۱**	۰/۵۸	۰/۲۸**	۰/۲۱**	۱	۰/۴۱**	۰/۹۵	۳/۱۱	۰/۹۵	۳/۱۱
خانواده - تعارض	۰/۵۷**	۰/۲۰**	۰/۱۳	۰/۲۸**	۰/۲۱**	۰/۵۷**	۱/۰۱	۳/۲۹	۰/۹۵	۳/۲۹
قصد ترک خدمت	۱	۰/۲۷**	۰/۴۲	۰/۱۳	۰/۲۰**	۰/۱۰	۰/۵۰	۲/۱۹	۱/۱۶	۲/۹۸

(*) ضرایب در سطح ۹۵ درصد معنادار هستند.

(**) ضرایب در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هستند.

ضریب همبستگی منفی میان حمایت‌های سازمانی و تعارض خانواده - کار ($p < 0/01$)، $r = -0/28$ و تعارض کار - خانواده ($p < 0/01$)، $r = -0/21$ نشان می‌دهد، هر چه پرستاران بیمارستان‌ها، حمایت سازمانی کمتری را احساس می‌کنند، تعارضات بیشتری را تجربه خواهند نمود؛ بنابراین، این نتیجه، فرضیه اول و دوم پژوهش را تأیید می‌کند.

بر اساس جدول شماره ۱، تعارض خانواده - کار با قصد ترک خدمت ($p < 0/01$)، ($r = 0/57$) و همچنین تعارض کار - خانواده با قصد ترک خدمت ($p < 0/01$)، ($r = 0/41$) همبستگی مثبت دارند. این نتایج نیز فرضیات سوم و چهارم پژوهش را تأیید می‌کنند. همان‌طور که جدول شماره ۱ نشان می‌دهد وضعیت تأهل با تعارض کار و خانواده ($p < 0/01$)، ($r = 0/20$)، سابقه خدمت با تعارض کار - خانواده ($p < 0/05$)، ($r = 0/14$) و تعداد فرزند با تعارض کار - خانواده ($p < 0/05$)، ($r = 0/11$) همبستگی مثبتی دارند. این همبستگی‌های مثبت نشان می‌دهد که پرستاران متأهل، تعارض کاری بیشتری را تجربه نموده و هر چه سابقه پرستاران بیشتر می‌شود، میزان تعارضی که احساس می‌کنند بیشتر است و سرانجام اینکه پرستاران متأهلی که فرزند بیشتری دارند، با تعارضات بیشتری سرو کار خواهند داشت.

مدل‌سازی معادلات ساختاری

همان‌طور که قبلاً گفته شد، فرضیه‌های پژوهش توسط نرم‌افزار LISREL 8.53 و از طریق تحلیل مسیر مورد آزمایش قرار گرفتند. برای اینکه ما بتوانیم راه‌حل مناسبی برای پارامترها داشته باشیم؛ باید df (درجه آزادی) بزرگ‌تر از صفر باشد تا مدل، آزمون شود؛ بر اساس نتایج، درجه آزادی از صفر بزرگ‌تر ($df = 6$) بوده و از این رو می‌توان گفت که مدل قابل آزمون است. همچنین اگر نسبت کای دو به درجه آزادی کوچک‌تر از ۳، $RMSEA$ کوچک‌تر از ۰/۰۵ و نیز GIF و $AGFI$ بزرگ‌تر از ۰/۹۰ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل برازش بسیار مناسبی دارد. نتایج خروجی لیزرل نشان می‌دهند، مقدار کای دو برابر ۱۶/۳۸ است که با تقسیم مقدار کای دو به مقدار درجه آزادی ($df = 6$) مقدار آن کمتر از ۳ است، مقادیر $GFI = 0/99$ ، $AGFI = 0/91$ نیز بالاتر از ۰/۹۰ بوده و در نهایت مقدار $RMSEA = 0/04$ نیز از ۰/۰۵ کمتر است و همه‌ی این موارد بر برازش مناسب مدل تأکید دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

تداخل کار و خانواده، کاملاً در میانه ارتباط بین حمایت سازمانی در بعد کاری و قصد ترک خدمت قرار دارد. کارمندانی که تحت حمایت سازمان قرار می‌گیرند، تداخل کمتری را بین کار و خانواده درک کرده و در نتیجه تمایل کمتری به ترک شغل دارند

[۴][۱۳][۳۷]. پژوهش حاضر نیز مدلی را مورد سنجش و آزمایش قرار داد که آثار حمایت‌های سازمانی را بر تعارضات خانواده - کار، کار - خانواده و تأثیرات این دو را بر قصد ترک شغل پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران مورد بررسی قرار داد و همچنین شکاف تحقیقاتی مهمی را که تاکنون در مطالعات کشور به آن توجهی نشده است؛ پر خواهد نمود. نتایج تحلیل مسیر به صورت محکمی از فرضیات مدل حمایت نموده و مدل را تأیید می‌نمایند. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که تأهل و تعداد فرزندان به صورت مثبتی با تعارض کار - خانواده و خانواده - کار مرتبط است. نتایج نشان داد، هر چه سابقه کار پرستاران بیشتر می‌شود، میزان تعارضی که تجربه می‌کنند نیز بیشتر می‌شود. این نتایج ممکن است بیانگر این مطلب باشند که هر چه پرستاران مسئولیت‌های بیشتری را برعهده گرفته و تقاضاهای کاری آن‌ها افزایش یابد، احتمال تداخل آن‌ها با وظایف خانوادگیشان نیز افزوده شده و بنابر مطالب بیان شده این خود باعث بروز تعارض می‌شود که جهت پاسخ‌گویی کارا به این تقاضاها لازم است تا سازمان حمایت بیشتری از کارکنان خود به عمل آورد. فرضیه‌های پژوهش که بیان می‌کردند حمایت‌های سازمانی، تعارض کار - خانواده و تعارض خانواده - کار را کاهش می‌دهند توسط داده‌های تجربی تأیید شدند. این نتیجه با بیانات توماس و گانستر مطابقت دارد [۳۷]. بررسی ادبیات پژوهش در این زمینه نیز نشان داد که حمایت سازمانی، تعارض کار و خانواده کارکنان را کاهش می‌دهد [۸]. بسیاری از بیمارستان‌ها، حمایت‌های سازمانی مناسبی را برای کارکنان خود فراهم نمی‌آورند. کمبود محیط کاری حمایتی در بیمارستان‌ها نشانگر عدم توجه کافی به ایشان است. پرستارانی که مجبورند ساعات کاری بلندمدتی را تجربه نموده، تقاضاهای کاری بیشماری را پاسخگو بوده و از برنامه‌های زمانی نامنظم پیروی کنند، نیازمند محیط کاری هستند تا بدین وسیله بتوانند تا حدودی تعارضات کاری و خانوادگی خود را تسکین بخشند. همبستگی منفی حمایت سازمانی و قصد ترک خدمت ($r = -0.29$, $p < 0.01$) نیز بیانگر این مورد است که شدت عدم توجه بیمارستان‌ها به پرستاران حتی ممکن است به ترک خدمت پرستاران منتهی شود. نتایج فوق نشان می‌دهد، پرستارانی که نمی‌توانند تعادل را میان تعهدات کاری و خانوادگی خود برقرار کنند، به فکر ترک سازمان خود می‌افتند. به علت وضعیت کاری پرستاران در بیمارستان‌ها از آن‌ها انتظار می‌رود تا هر روزه به تقاضاها و نیازهای بیشمار مراجعان بیمارستانی پاسخ‌گو باشند، اما در زمانی که درگیری

بیشتری در مورد تعهدات خانوادگی خود داشته باشند، آن‌ها قادر به پاسخگویی مورد انتظار نبوده و نمی‌توانند انرژی و وقت کافی را برای پاسخ به نیازهای مراجعان خود صرف کرده و به تبع آن عملکرد کاری آن‌ها نیز تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. بر اساس نتایج تحلیل مسیر نیز می‌بینیم که هر چه پرستاران از وضعیت مجرد به سمت متأهلی حرکت نموده و تعداد فرزندانشان نیز بیشتر می‌شود، با تعارضات بیشتری مواجه خواهند شد. مطابق با نتایج پژوهش‌های گذشته از پژوهش‌های کاراتپه و ساکمن (۲۰۰۶) [۲۵] و شلدز و وارد [۳۶]، تحقیق حاضر نیز نشان داد که تعارض کار - خانواده و خانواده - کار به صورت معناداری با قصد ترک خدمت پرستاران مرتبط است. به خصوص که هرچه میزان تعارض کار - خانواده بیشتر باشد، پرستاران سطوح بالاتری از قصد ترک خدمت را نشان خواهند داد.

پیشنهادها

نتایج این پژوهش کاربردهای مفیدی را برای مدیران بیمارستان‌ها فراهم می‌آورد.

۱- همان‌طور که در قسمت‌های قبلی بحث شد، بسیاری از بیمارستان‌ها از ارائه برنامه‌ها و مزایای حمایتی که در کاهش تعارضات خانواده - کار، خانواده - کار مؤثرند، به پرستارانشان کوتاهی می‌کنند. برقراری برنامه‌های تفریحی که خانواده‌های پرستاران نیز در آن‌ها شرکت دارند تا حد زیادی می‌تواند مشکل گشای این چنین عدم حمایت‌هایی باشد که در بیمارستان‌های شهر تهران نیز وجود دارد. همان‌طور که هالپرن [۲۱] نیز بیان می‌کند برنامه‌های حمایتی، تعارضات خانواده - کار، کار - خانواده و قصد ترک خدمت کارکنان را کاهش می‌دهد [۲۱]. بنابراین، وجود این چنین محیط‌های حمایتی، اساسی بوده و همان‌طور که مطالعه حاضر نیز نشان داد، تعارض خانواده - کار و تعارض کار - خانواده آثار تعیین‌کننده‌ای بر قصد ترک خدمت کارکنان دارند.

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

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

۴- در نهایت اینکه برقراری سیستم‌های پاداش مناسب هم از جهت برقراری محیطی حمایتی تر و هم از جهت افزایش رضایت پرستاران از وضعیت کاری خود که هر دو این‌ها به نوبه خود به ایجاد محیط کاری مناسب‌تری منجر می‌شوند؛ می‌تواند مفید واقع شود.

منابع

1. Anderson S.E, Coffey B.S, Byerly R.T (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family and job-related outcomes. *Journal of Management*; 28(6): 787-810.
2. Babin B. J, Boles J. S (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*; 62: 77-91.
3. Bailyn L (1997). The impact of corporate culture on work-family integration. Westport, CT: Quorum Books: 209-219.
4. Behson S.J (2005). The relative contribution of formal and informal organizational work-family support. *Journal of Vocational Behavior*; 66: 478-500.
5. Boles J.S, Howard W.G, Donofrio H.H (2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict: family-work conflict and work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*; 13(3): 376-390.
6. Boyar S.L, Maertz C.P, Pearson A.W, Keough S (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*; 15(2): 175-190.
7. Brough P, Frame R (2004). Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organizational variables. *New Zealand Journal of Psychology*; 33(1): 8-16.
8. Byron K (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*; 67: 98-169.
9. Cohen A (1997). Nonwork influences on withdrawal cognitions: An empirical examination of an overlooked issue. *Human Relations*; 50(12): 1436-1511.
10. Deery M.A, Iverson R.D (1996). Enhancing productivity: Intervention strategies for employee turnover. In N. Johns (Ed.), *Productivity management in hospitality and tourism*: 68-95.
11. Fishbein M, Ajzen I (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading MA: Addison-Wesley.

12. Frone MR, Russell M, Cooper M.L (1992). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior*; 13: 723-729.
13. Frone M.R, Yardley J.K, Markel K.S (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior*; 50: 145-167.
14. Frye N.K, Breaugh J.A (2004). Family friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology*; 19(2): 197-220.
15. Goff S.J, Mount M.K, Jamison R.L (1990). Employer supported child care, work-family conflict and absenteeism: A field study. *Personnel Psychology*; 43: 793-809.
16. Grandey A.A, Cropanzano R (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*; 54: 350-370.
17. Greenhaus J.H, Powell G.N (2003). When work and family collide: Deciding between competing role demands. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*; 90(2): 291-303.
18. Greenhaus J.H, Beutell N.J (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*; 10: 76-88.
19. Greenhaus J.H, Parasuraman S (1999). Research on work, family and gender: Current statues and future directions. In G.N.Powell (Ed.). *Handbook of gender & work*: 391-412.
20. Griffeth R.W, Hom P.W, Gartner s (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*; 26(3): 463-488.
21. Halpern D.F (2005). Psychology at the intersection of work- family: Recommendations for employers, working families and policymakers. *American Psychologist*; 60: 397-409.

22. Harris L.C, Reynolds K.L (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*; 6(2): 144-161.
23. Hobfoll S.E (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*; 6(4): 307-324.
24. Hsieh A.T, Yen C.H (2005). The effect of customer participation on service providers' job stress. *The Service Industries Journal*; 25(7): 891-905.
25. Karatepe O.M, Sokmen A (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management*; 27: 255-268.
26. Kilic H, Okumus F (2005). Factors influencing productivity in small island hotels: Evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; 17(4): 315-331.
27. Kofodimos J.R (1995). *Beyond work-family programs: confronting and resolving the underlying causes of work-personal life conflict*. Greensboro, NC: Center for Creative Leadership.
28. Lobel S.A (1991). Allocation of investment in work and family roles: Alternative theories and implications for research. *Academy of Management Review*; 16: 507-521.
29. Maertz C.P, Campion M.A (1998). 25 years of voluntary turnover research: A review and critique. *International Review of Industrial Organizational Psychology*; 13: 49-81.
30. March J.G Simon H.A (1958). *Organizations*. New York: John Wiley & Sons: 262.
31. Mcelwain A.K, Korabik K, Rosin H.M (2005). An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian Journal of Behavioral Science*; 37(4): 283-298.
32. Milliken J, Dutton E, Beyer M (1992). Understanding organizational adaptation to change: the case of work-family issues. *Human Resource Planning*; 13: 91-107.
33. Netemeyer R.G, Brashear-Alejandro T, Boles J.S (2004). A cross national model of job-related outcomes of work role and family role

- variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*; 32(1): 49-60.
34. O'Driscoll M.P, Brough P, Kalliath T.J (2004). Work-family conflict, psychological well-being, satisfaction and social support: A longitudinal study in New Zealand. *Equal Opportunities International*; 23(1/2): 36-56.
35. Pleck J.H (1977). The work-family role system. *Social Problems*; 24: 417-427.
36. Shields M.A, Ward M (2001). Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of Health Economics*; 20(5): 677-701.
37. Thomas L, Ganster D.C (1995). Impact of family supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*; 80(1): 6-15.