

Biannual Journal of Applied  
Counseling  
2012, 3(1), 51-62  
Received: 26 Sep 2013  
Accepted: 16 Sep 2013

دو فصلنامه مشاوره کاربردی  
۶۲-۵۱، ۳(۱)، ۱۳۹۲  
دریافت: ۹۱/۰۷/۰۵  
پذیرش: ۹۲/۰۶/۲۵

نقش موفقیت شغلی ادراک شده در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده و  
عملکرد شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی

The Role of Subjective Occupational Success in Predicting  
Work-Family Conflict and Job Performance in an  
Industrial Company

Abdul Zahra Naami  
Saleheh Piryaei

عبدالزهره نعیمی\*  
صالحه پیریایی\*\*

**Abstract:**

Work-family conflict is a form of interrole conflict between work and family domains. In this vein, increased level of subjective occupational success can decrease work-family conflict and have a positive effect on employees' job performance. The purpose of the current research was to investigate the role of subjective occupational success in predicting work-family conflict and job performance. The sample consisted of 335 employees (270 males & 65 females) of an industrial company in Isfahan selected through stratified random sampling. To gather the data, the Subjective Occupational Success Scale (SOSS), the Work-Family Conflict Scale (WFCS) and the Job Performance Checklist were used. Results indicated that all the dimensions of subjective occupational success could significantly predict work-family conflict and job performance and all research hypotheses were supported. Also, positive feedback, pro-social motivation and goal attainment as subjective occupational success dimensions had greater roles in predicting work-family conflict. It is concluded that the negative consequences of work-family conflict and low job performance in employees can decrease through enriching employees' perception of occupational success.

**Keywords:** subjective occupational success, work-family conflict, job performance

**چکیده**

تعارض کار-خانواده به عنوان نوعی از تعارض بین نقشی در میان حیطه‌های کار و خانواده است. افزایش سطح موفقیت شغلی ادراک شده می‌تواند تعارض کار-خانواده را کاهش داده و اثر مثبتی بر سطح عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد. هدف پژوهش حاضر تعیین نقش موفقیت شغلی ادراک شده در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی بود. نمونه‌ای مشتمل بر ۳۳۵ نفر (۲۷۰ مرد و ۶۵ زن) از یک شرکت صنعتی در شهر اصفهان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات از مقیاس موفقیت شغلی ادراک شده (SOSS)، مقیاس تعارض کار-خانواده (WFCS) و فهرست واری‌های عملکرد شغلی استفاده گردید. یافته‌ها نشان دادند که تمامی ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده پیش‌بین‌های معنی‌داری برای تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی هستند. نتایج پژوهش همچنین نشان داد که بازخورد مثبت ادراک شده، موفقیت اجتماع یار و تحقق اهداف به عنوان ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده نقش بیشتری در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده دارند. براین اساس می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که آثار منفی تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی ضعیف در کارکنان می‌تواند به واسطه ارتقا سطح ادراک کارکنان از موفقیت شغلی کاهش یابد.

**واژه‌های کلیدی:** موفقیت شغلی ادراک شده، تعارض کار-خانواده، عملکرد شغلی

\* دانشجویار گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)  
naamiabdul@yahoo.com

\*\* کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی

### مقدمه

تعارض میان کار و خانواده به عنوان موضوعی مهم، کارکنان، کارفرمایان و خانواده‌ها را متأثر می‌سازد. این متغیر به عنوان تداخل نقش‌های شغلی با نقش‌های خانوادگی شناخته می‌شود. براساس نظریه نقش<sup>۱</sup>، تعارض کار-خانواده<sup>۲</sup>، نوعی تنش روانی است که به واسطه وقوع تعارض در انجام نقش‌های مختلف ایجاد می‌شود. طبق این نظریه، تعارض زمانی رخ می‌دهد که افراد در نقش‌های چندگانه و ناسازگار درگیر شده و فرد بین الزامات مربوط به نقش کاری و تقاضاهای نقش خانوادگی خویش دچار احساس ناهمخوانی شود. تحقیقات بسیاری نشان داده‌اند که مشکلات و مسائل مربوط به شغل بر روابط کاری و خانوادگی کارکنان تأثیرگذار است (پانوراما و جایتاوی، ۲۰۱۱). اهمیت این مسئله تا جایی است که امروزه تعارض ناشی از نقش، به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع ایجاد استرس شغلی<sup>۳</sup> شناخته شده است زیرا عدم سازگاری و ناهماهنگی میان الزامات نقش‌های مربوط به کار و نقش‌های خانوادگی مشکلات بسیاری برای کارکنان و خانواده آنان جهت تأمین و رفع نیازهای هر دو محیطه زندگی ایجاد کرده است. این امر به نوبه خود، به تجربه فشار روانی منجر می‌گردد که در نهایت، اُفت چشم‌گیری در کارایی فردی و سازمانی کارکنان را به همراه خواهد داشت (مازرول، برونینگ و کاسا، ۲۰۰۸). از سوی دیگر، عملکرد شغلی<sup>۴</sup> به عنوان ارزش کلی مورد انتظار هر سازمان شاخصی برای تعیین سطح بازدهی و بهره‌وری به شمار می‌رود و یکی از مهم‌ترین پیامدهای مطلوب مورد توجه سازمان‌ها است (موتویدلو، بورمن و اسمیت، ۱۹۹۷).

برای افزایش عملکرد شغلی کارکنان و نیز کاهش وقوع تعارض کار-خانواده الگوها و مدل‌های متعددی مطرح شده‌اند که هر یک ساز و کارهایی برای افزایش عملکرد شغلی و کاهش تعارض کار-خانواده ارائه داده‌اند. یکی از الگوهایی که اخیراً مطرح گردیده، الگوی منبع غلبه بر استرس شغلی<sup>۵</sup> است. تاکنون اطلاعات کمی در این زمینه که کدام یک از تجربیات شغلی و حرفه‌ای کارکنان به عنوان موفقیت شغلی ادراک می‌شوند، موجود است (مایکل، میتچلسون، پیکلر و کولین، ۲۰۱۰).

مطابق الگوی منبع غلبه بر استرس شغلی الگوی جامعی برای درک نقش ارزیابی‌های ذهنی در جریان وقوع استرس شغلی و فشارهای روانی ناشی از شغل را مورد بررسی قرار می‌دهد. موضوع اصلی مدنظر این رویکرد این است که موفقیت تجربه شده در کار خنثی کننده اثر عوامل استرس زا و فشارها بوده و مزایای بسیاری برای فرد و سازمان به دنبال دارد. سازه ای که بر اساس این نظریه طراحی شده، موفقیت شغلی ادراک شده<sup>۶</sup> نام دارد. موفقیت شغلی ادراک شده به عنوان عامل اصلی

- 
1. role theory
  2. work-family conflict
  3. job stress
  4. job performance
  5. success resource model of job stress
  6. subjective occupational success

سلامت<sup>۱</sup> و بهزیستی<sup>۲</sup> کارکنان و مقدمه‌ای برای وقوع پیامدهای مطلوب شغلی فردی و سازمانی مانند نگرش‌های مثبت نسبت به سازمان و افزایش عملکرد شغلی مدنظر قرار گرفته است (گرینر، ایلفرینگ و سمر، ۲۰۰۸). به اعتقاد گرینر و همکاران (۲۰۰۸)، موفقیت شغلی ادراک شده شامل هرگونه رخداد مثبت و مهم شغلی است که با اهداف کاری و رفتاری فرد در محیط کار مرتبط است و بیانگر دستیابی به اهداف و یا پیشرفت در اهداف تعیین شده است. باید توجه داشت که عواملی از قبیل حقوق و درآمد و رتبه شغلی به عنوان شاخص‌های موفقیت عینی<sup>۳</sup> به شمار می‌آیند که معمولاً در طولانی‌مدت پایدار نخواهند ماند درحالی‌که الگوی منبع موفقیت بر تجاربی که تأثیر عمیقی بر افراد در شغل دارند، تمرکز کرده است. موفقیت شغلی ادراک شده به معنی ارزیابی‌های مثبت فرد از وقایع شغلی مربوط به اهداف کاری است که می‌توانند عواطف مثبت را در فرد فرابخوانند و تأثیر ویژه‌ای بر رفتارهایی مانند افزایش سطح تلاش و کوشش و نیز تعهد فرد نسبت به سازمان خود دارند. مطابق الگوی منبع غلبه بر استرس شغلی، موفقیت شغلی ادراک شده دارای چهار بعد اصلی است (سمر و می‌یر، ۲۰۱۰) که شامل تحقق اهداف<sup>۴</sup>، موفقیت‌های اجتماع‌یار<sup>۵</sup>، موفقیت کارراهه<sup>۶</sup> و بازخورد مثبت<sup>۷</sup> است. تحقق اهداف، هسته اصلی موفقیت شغلی ادراک شده است و به معنای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده در قالب عملکرد تکلیفی (سانتتاگ و بایر، ۲۰۰۵) و یا اهداف شخصی (مایر و برانستین، ۲۰۰۱) است. موفقیت اجتماع‌یار، نوع اولیه موفقیت شغلی ادراک شده است که از تلاش و کوشش ناشی می‌شود. موفقیت اجتماع‌یار به عنوان نتایج مطلوب رفتاری است که با هدف ارتقا و بهبود موقعیت دیگران صورت می‌گیرد. حمایت سرپرست از زیردستان و حل تعارضات بین فردی مثالی از این نوع موفقیت است. همچنین انجام موفقیت‌آمیز وظایف شغلی نیز بیانگر موفقیت اجتماع‌یار درون نقش یا عملکرد شغلی-عملکرد تکلیفی<sup>۸</sup> است. بازخورد مثبت به عنوان قدردانی و ارج نهادن به عملکرد خوب در رفتار کاری یک فرد (کارایی)، کیفیت روابط بین فردی و یا اسنادهای شخصی همچون دلستگی و اعتماد<sup>۹</sup> تعریف می‌شود. این بُعد از آن جهت حائز اهمیت است که افراد، بازخورد مثبتی که از سوی دیگران دریافت کرده‌اند را به عنوان موفقیت تعبیر و تفسیر می‌کنند (گرینر و همکاران، ۲۰۰۸). موفقیت کارراهه به معنی دستیابی فرد به مراحل بالای کارراهه خویش است. ارتقا و پیشرفت کارراهه، افزایش سطح عملکرد شغلی و برقراری روابط کاری موفقیت‌آمیز مثال‌هایی از موفقیت کارراهه هستند (سینف، راجینز و تارنو، ۲۰۰۹).

- 
1. health
  2. well-being
  3. objective success
  4. goal attainment
  5. pro-social success
  6. career success
  7. positive feedback
  8. task performance
  9. trust

بر اساس الگوی منبع غلبه بر استرس شغلی، تمام ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده اثر معنی داری بر کاهش پیامدهای منفی مانند تعارض کار-خانواده و افزایش پیامدهای مطلوبی همچون عملکرد شغلی دارند (پریو و گانستر، ۲۰۱۰). با توجه به جدید بودن مفهوم موفقیت شغلی ادراک شده و نیز نقش برجسته‌ای که آن در بهبود پیامدهای فردی و سازمانی دارد، تاکنون پژوهش‌های محدودی در این زمینه صورت گرفته است. با توجه به خلاء تحقیقاتی موجود، محققان در این تحقیق این موضوع را در قالب یک پژوهش علمی مورد بررسی قرار داده‌اند تا با ارائه نتایج آن در این مقاله، بستر مناسبی برای تحقیقات بیشتر و استفاده کاربردی از آن در سازمان‌های کشورمان فراهم آورند. بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ابعاد چهارگانه موفقیت شغلی ادراک شده با تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی است. برای این اساس فرضیه‌های پژوهش به این شرح ارائه می‌شوند: ۱) تحقق اهداف با تعارض کار-خانواده رابطه منفی دارد. ۲) موفقیت اجتماعی با تعارض کار-خانواده رابطه منفی دارد. ۳) بازخورد مثبت با تعارض کار-خانواده رابطه منفی دارد. ۴) موفقیت کارراه با تعارض کار-خانواده رابطه منفی دارد. ۵) تحقق اهداف با عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد. ۶) موفقیت اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد. ۷) بازخورد مثبت با عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد. ۸) موفقیت کارراه با عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد.

## روش

### جامعه، نمونه و روش اجرای پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان یک شرکت صنعتی در استان اصفهان در سال ۱۳۹۱ بود. به دلیل وجود واحدهای عملیاتی و ستادی با جمعیت‌های متفاوت از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای<sup>۱</sup>، برای انتخاب نمونه استفاده گردید و تعداد ۳۳۵ نفر (۲۷۰ مرد و ۶۵ زن) به عنوان نمونه فرضیه‌آزمایی و ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه اعتباریابی ابزارهای تحقیق انتخاب شدند. از نمونه اصلی تعداد ۲۹۴ پرسشنامه (۸۷/۷۶٪) و از نمونه اعتباریابی تعداد ۷۳ پرسشنامه (۷۳٪) برگشت داده شدند و از ۲۹۴ شرکت‌کننده ۸۴٪ مرد بودند.

### ابزار سنجش

**مقیاس موفقیت شغلی ادراک شده (SOSS):** در پژوهش حاضر جهت سنجش موفقیت شغلی ادراک شده از مقیاس موفقیت شغلی ادراک شده (SOSS)<sup>۲</sup> گرینر و همکاران (۲۰۰۸) استفاده گردید. این مقیاس دارای ۱۶ ماده، چهار خرده مقیاس سازه موفقیت شغلی ادراک شده یعنی تحقق اهداف (۳ ماده)، موفقیت اجتماعی (۶ ماده)، بازخورد مثبت (۳ ماده) و موفقیت کارراه (۴ ماده) را می‌سنجد و به ماده‌های مقیاس در یک طیف لیکرتی ۷ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (همیشه) پاسخ داده می‌شود.

1. stratified random sampling
2. Subjective occupational success scale (SOSS)

پژوهش‌های گذشته روایی مطلوب این مقیاس را مورد تأیید قرار داده‌اند. پریو و گانستر (۲۰۱۰) نشان دادند که نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی حاکی از اعتبار مطلوب و تأیید شدن چهارعاملی بودن مقیاس است. همچنین نتایج حاصل از اعتبار ملاکی نشان دهنده رابطه معنی‌دار هر چهار بعد این مقیاس با مقیاس بهزیستی روانشناختی و همچنین اعتبار همگرا حاکی از همبستگی مثبت این سازه با منابع مرتبط با موقعیت<sup>۱</sup> و همچنین اعتبار افتراقی حاکی از همبستگی منفی معنی‌دار با مقیاس فشارزاهای شغلی<sup>۲</sup> بود (گرینر و همکاران، ۲۰۰۸). در پژوهش حاضر نیز شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار AMOS-18 بر روی ماده‌های این مقیاس ( $RMSEA=0/02$ ،  $GFI=0/81$ ،  $CFI=0/82$ ) نشان داد که تمامی ماده‌ها بارعاملی معنی‌داری بر عوامل خود داشتند که حاکی از روایی مطلوب این مقیاس در این پژوهش است. پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر با روش آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده‌مقیاس‌های تحقق‌اهداف، موفقیت‌اجتماع‌یار، بازخورد مثبت و موفقیت‌کارراهه به ترتیب معادل  $0/76$ ،  $0/82$ ،  $0/85$  و  $0/78$  به دست آمد.

**مقیاس تعارض کار-خانواده (WFCS):** به منظور سنجش تعارض کار-خانواده از مقیاس تعارض کار-خانواده<sup>۳</sup> که توسط بولز، هاوارد و دونوفریو (۲۰۰۱) ساخته شده، استفاده گردید. این مقیاس دارای ۵ ماده است و پاسخ‌های این مقیاس در یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. کاراتپ و کیلیک (۲۰۰۷) روایی این مقیاس را به روش تحلیل عاملی-تأییدی با روش اعتبار همگرا و افتراقی در سطح مطلوب و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ  $0/86$  گزارش کردند. شاخص‌های حاصل از تحلیل عاملی تأییدی برای این مقیاس در پژوهش حاضر ( $GFI=0/80$ ،  $CFI=0/81$ ،  $RMSEA=0/01$ ) حاکی از روایی مطلوب آن است. همچنین پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ  $0/82$  محاسبه گردید.

**فهرست واری‌های عملکرد شغلی:** عملکرد شغلی (عملکرد تکلیفی) با استفاده از فهرست واری‌های عملکرد شغلی<sup>۴</sup> ۱۰ ماده‌ای که به وسیله برن، استونر، تامسون و هاگوارت (۲۰۰۵) طراحی گردیده، سنجیده شد که پاسخ‌های آن در یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) قرار می‌گیرند. برن و همکاران (۲۰۰۵) پایایی این مقیاس را با روش آلفای کرونباخ برابر با  $0/89$  گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی این مقیاس با روش آلفای کرونباخ  $0/97$  محاسبه گردید.

### یافته‌ها

جدول ۱ یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش حاضر شامل میانگین و انحراف معیار و در جدول ۲

1. situation-related resource
2. job stressors
3. Work-Family Conflict Scale (WFCS)
4. Performance checklist job

میانگین و انحراف معیار افراد شرکت کننده در پژوهش حاضر از لحاظ سن و سابقه خدمت نمایش داده شده است.

جدول ۱

میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
موفقیت شغلی ادراک شده	۶۶/۹۷	۱۷/۲۹
تحقق اهداف	۱۴/۷۴	۴/۷۶
موفقیت اجتماع یار	۲۵/۹۴	۷/۷۱
بازخورد مثبت	۱۳/۱۶	۳/۳۷
موفقیت کارراهه	۱۰/۹۹	۳/۲۸
تعارض کار-خانواده	۱۷/۵۵	۶/۲۸
عملکرد شغلی	۲۹/۱۰	۱۱/۱۹
سن	۳۳/۶۷	۱۰/۱۴
سابقه خدمت	۴/۶۹	۲/۳۷

همچنین در جدول ۲ ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش حاضر نشان داده شده اند.

جدول ۲

ضرایب همبستگی ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده، تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی

متغیرهای مستقل	موفقیت شغلی ادراک شده	تحقق اهداف	موفقیت اجتماع یار	بازخورد مثبت	موفقیت کارراهه
تعارض کار-خانواده	-.۰/۲۸**	-.۰/۲۸*	-.۰/۴۶*	-.۰/۴۶**	-.۰/۳۷*
عملکرد شغلی	.۰/۵۳**	.۰/۲۸*	.۰/۲۶*	.۰/۴۶**	.۰/۳۲*

$p < .۰/۰۰۱$        $p < .۰/۰۰۱$

با ملاحظه جدول ۲ می توان دریافت که ضریب همبستگی موفقیت شغلی ادراک شده با تعارض کار-خانواده برابر با  $-.۰/۲۸$  و معنی دار است. علاوه بر آن ضرایب همبستگی ابعاد تحقق اهداف، موفقیت اجتماع یار، بازخورد مثبت و موفقیت کارراهه با تعارض کار-خانواده به ترتیب معادل  $-.۰/۲۸$ ،  $-.۰/۴۶$ ،  $-.۰/۳۷$  و  $-.۰/۴۶$  است که همه آنها در سطح  $p < .۰/۰۰۱$  معنی دار هستند. بر این اساس، مطابق با جدول ۲، موفقیت شغلی ادراک شده رابطه منفی معنی داری با تعارض کار-خانواده دارد و فرضیه های ۱، ۲، ۳ و ۴ مورد تأیید واقع می شوند. نتایج مندرج در جدول ۲ نشان می دهد که ضریب همبستگی متغیر موفقیت شغلی ادراک شده با عملکرد شغلی برابر با  $.۰/۵۳$  است. همچنین ضرایب همبستگی ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده شامل تحقق اهداف، موفقیت اجتماع یار، بازخورد مثبت و موفقیت کارراهه با عملکرد شغلی به ترتیب برابر با  $.۰/۲۸$ ،  $.۰/۲۶$ ،  $.۰/۴۶$  و  $.۰/۳۲$  است که همه آنها در سطح  $p < .۰/۰۰۱$  معنی دارند. این ضرایب همبستگی نشان می دهند که موفقیت شغلی ادراک شده و ابعاد آن رابطه مثبت و

معنی‌داری با عملکرد شغلی دارند و حاکی از تأیید فرضیه‌های ۵، ۶، ۷ و ۸ پژوهش حاضر هستند. یک نکته مهم باقیمانده در این پژوهش، تعیین سهم فردی و جمعی ابعاد موفقیت شغلی در پیش‌بینی تعارض کار- خانواده و عملکرد شغلی است. برای بررسی این موضوع، داده‌ها با روش تحلیل رگرسیون چندگانه تجزیه و تحلیل شده‌اند که نتایج آن در جداول ۳ و ۴ ارائه شده است.

جدول ۳

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد موفقیت‌شغلی ادراک شده با تعارض کار-خانواده با روش ورود

متغیرهای پیش بین	همبستگی چندگانه (MR)	ضریب تعیین (RS)	B	$\beta$	t	p
بازخورد مثبت	۰/۳۹	۰/۱۵	-۰/۵۲	-۰/۳۲	-۲/۳۵	۰/۰۱
موفقیت اجتماع‌یار	۰/۴۹	۰/۲۴	-۰/۴۳	-۰/۴۲	-۲/۲۲	۰/۰۲
تحقق اهداف	۰/۵۳	۰/۲۸	-۰/۹۴	-۰/۴۱	-۳/۴۶	۰/۰۰۱
موفقیت کارراهه	۰/۵۳	۰/۲۸	-۰/۰۶	-۰/۰۲	-۰/۱۷	۰/۸۵
F=۱۹/۳۷ *P<۰/۰۰۰۱						

نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که همبستگی چندگانه ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده با تعارض کار-خانواده ۰/۵۳ است که با  $F=۱۹/۳۷$  در سطح  $p<۰/۰۰۰۱$  معنی‌دار است. همچنین ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده ۲۸ درصد واریانس تعارض کار-خانواده را تبیین می‌کنند. متغیر بازخورد مثبت، ۱۵ درصد، متغیر موفقیت اجتماع‌یار ۹ درصد و متغیر تحقق اهداف، ۴ درصد واریانس تعارض کار-خانواده را تبیین می‌کنند و موفقیت کارراهه نیز نقشی در تبیین واریانس تعارض کار-خانواده ندارد. با ملاحظه ضرایب استاندارد حاصل از تحلیل رگرسیون (ضرایب  $\beta$ ) نیز می‌توان مشاهده کرد که متغیر موفقیت اجتماع‌یار ( $t=-۲/۲۲$ ,  $\beta=-۰/۴۲$ )، متغیر تحقق اهداف ( $t=-۳/۴۶$ ,  $\beta=-۰/۴۱$ ) و بازخورد مثبت ( $t=-۲/۳۵$ ,  $\beta=-۰/۳۲$ ) از نقش مهمی در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده برخوردارند. موفقیت کارراهه شغلی ( $t=-۰/۱۷$ ,  $\beta=-۰/۰۲$ ) نیز به سطح معنی‌دار نرسیده است.

جدول ۴

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد موفقیت‌شغلی ادراک شده با عملکرد شغلی با روش ورود

متغیرهای پیش بین	همبستگی چندگانه (MR)	ضریب تعیین (RS)	B	$\beta$	t	p
بازخورد مثبت	۰/۲۳	۰/۰۵۴	۱/۷۳۴	-۰/۲۶	۲/۱۷۹	۰/۰۳
موفقیت اجتماع‌یار	۰/۴۹	۰/۲۴۳	۱/۷۰۱	-۰/۲۴	۱/۲۸۲	۰/۰۲
تحقق اهداف	۰/۵۲	۰/۲۷۱	۱/۲۹۴	-۰/۲۷	۲/۰۴۳	۰/۰۴۲
موفقیت کارراهه	۰/۵۳	۰/۲۸۹	۲/۲۸۴	-۰/۳۵	۲/۲۵۶	۰/۰۲۵
F= ۱۹/۸۵۳ *p< ۰/۰۰۱						

نتایج مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد که همبستگی چندگانه ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده با عملکرد شغلی ۰/۵۳ است که با  $F=۱۹/۸۵۳$  در سطح  $p<۰/۰۰۱$  معنی‌دار است. همچنین ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده ۲۸ درصد واریانس عملکرد شغلی را تبیین می‌کنند. متغیر بازخورد مثبت، ۵/۴ درصد، متغیر موفقیت اجتماع یار ۱۸/۹ درصد، متغیر تحقق اهداف ۲/۸ و متغیر موفقیت کارراهه، ۱/۸ درصد واریانس عملکرد شغلی را تبیین می‌کنند. تحقق اهداف نقشی در تبیین واریانس عملکرد شغلی ندارد. با ملاحظه ضرایب استاندارد ( $\beta$ ) نیز می‌توان مشاهده کرد که متغیر بازخورد مثبت ( $\beta=۰/۲۶$ ،  $t=۲/۱۷۹$ )، موفقیت اجتماع یار ( $\beta=۰/۲۴$ ،  $t=۱/۲۸۲$ )، تحقق اهداف ( $\beta=۰/۲۷$ ،  $t=۲/۰۴۳$ ) و موفقیت کارراهه ( $\beta=۰/۳۵$ ،  $t=۲/۲۵۶$ )، نقش مهمی در پیش‌بینی عملکرد شغلی برخوردارند.

### بحث

هدف پژوهش حاضر تعیین نقش ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی بود. نتایج حاصل حاکی از وجود رابطه معنادار بین این متغیرها و تأیید هر ۸ فرضیه پژوهش حاضر بود و این نتایج با یافته‌های سمر و همکاران (۲۰۱۰) و گرینر و همکاران (۲۰۰۸) همسو است. علاوه بر آن نتایج نشان دادند که بازخورد مثبت ادراک شده، موفقیت اجتماع یار و تحقق اهداف ادراک شده برای پیش‌بینی تعارض کار-خانواده نقش بیشتری داشتند و تمامی ابعاد موفقیت شغلی ادراک شده نیز به عنوان پیش‌بین‌های معنی‌داری برای عملکرد شغلی به‌شمار می‌رود.

شرایط کاری کارکنان سازه‌ای فراگیر است که سلامت‌شغلی فرد یعنی داشتن تجربه‌های کاری همراه با پاداش و قدردانی و به‌دور از تنش و سایر پیامدهای منفی را برای فرد به دنبال دارد (بورک، ۲۰۰۴). در این خصوص، عوامل مختلفی همچون مسائل کاری و انتظارات کاری می‌توانند منجر به وقوع تعارض کار-خانواده گردند (بندر، دوناهاو و هی‌وود، ۲۰۰۵). از آن جایی که مهم‌ترین عامل پدیدآورنده تعارض کار-خانواده، خصوصیات نقش کاری است، می‌توان با به‌کارگیری تمام منابعی که هر یک به نوعی در اختیار فرد شاغل است، تعارض کار-خانواده را کاهش داد (مونت‌گومری و کوک، ۲۰۰۵). هنسی (۲۰۰۵) نشان داد که عواملی همچون پشتیبانی‌های سازمانی و از همه مهم‌تر پشتیبانی سرپرست و تشویق فرد در موفقیت‌های شغلی گام مهمی در جهت افزایش رضایت فرد از زندگی شغلی خود است و همین امر وقوع تعارض در زندگی خانوادگی فرد را کاهش می‌دهد. در این راستا، طبق الگوی منبع غلبه بر استرس شغلی، موفقیت شغلی ادراک شده در کار به عنوان یک منبع ارزشمند، خنثی‌کننده اثر عوامل استرس‌زا به‌شمار می‌رود و به عنوان یک رخداد مثبت و مهم شغلی با اهداف کاری و رفتاری فرد در محیط کار مرتبط است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان به ویژگی‌های هر یک از این ابعاد چهارگانه اشاره کرد. گاهی به نظر می‌رسد کارکنان به طور کامل به اهداف سازمان متعهد هستند و این درحالی است که ممکن است اهداف تعیین شده از سوی سازمان با انتظارات شخصی فرد متفاوت باشد و ممکن است برخی از اهداف شخصی همچون حفظ بهزیستی فردی، صلاحیت شخصی، اهداف پیشرفتی، اهداف



قدرتی (ارتقا سیمت سازمانی)، اهداف پیوندجویی و امنیت شغلی (حفظ یک موقعیت پایدار در سازمان) برای کارکنان از اهمیت بیشتری برخوردار باشد و عدم کامروایی آن‌ها منجر به احساس ازدست دادن منابع و وقوع پیامدهای نامطلوب می‌گردد. بنابراین، افراد با ادراک تحقق اهداف، اطمینان حاصل می‌کنند که حصول اهداف سازمانی در راستای تحقق اهداف شخصی آن‌ها است و همین امر زمینه مساعدی برای شکل‌گیری نگرش‌های مثبت و وقوع نتایج مطلوب برای فرد و سازمان مانند عملکرد شغلی خواهد شد. همچنین، دسترسی به اهداف تعیین شده از سوی سازمان منجر به افزایش ادراک موفقیت شغلی در کارکنان می‌گردد که می‌تواند به نوبه خود اعتماد به نفس کارکنان را بالا ببرد و افزایش اعتماد به نفس در کارکنان نیز می‌تواند عملکرد شغلی را افزایش و تعارض کار-خانواده را کاهش دهد. افزایش سطح اعتماد به نفس باعث می‌شود که فرد احساس خودکارآمدی لازم را برای افزایش عملکرد شغلی و نیز کاهش تعارض کار-خانواده داشته باشد. علاوه بر آن دستیابی به اهداف شغلی (در قالب تحقق اهداف ادراک شده) ناکامی‌های درون سازمانی را کاهش می‌دهد، احساسات و عواطف مثبت کارکنان را بر می‌انگیزد و این عوامل می‌توانند بر رفتار کارکنان از جمله افزایش عملکرد شغلی و کاهش تعارض کار-خانواده اثر مثبت بگذارند (مایکل و همکاران، ۲۰۱۰). بُعد دیگر موفقیت شغلی ادراک شده موفقیت اجتماع‌یار است که می‌تواند بر مبنای رفتارهای یاری‌رسانی داوطلبانه در قالب رفتارهای مدنی سازمانی<sup>۱</sup> نیز صورت‌گیرد. موفقیت اجتماع‌یار در رابطه با ارزش‌ها و اهداف فردی و سازمانی است و منجر به تقویت ارزش‌هایی همچون حمایت از جوتیمی و اهدافی همچون حمایت از دیگران در قالب حمایت‌های عاطفی و اطلاعاتی، پیشگیری از پیامدهای منفی برای دیگران (حل تعارض‌ها)، برانگیختن سایر افراد و توجه به کارکنان شده و ادراک چنین موفقیت و پیشرفتی به ارتقاء سطح سلامتی فرد و افزایش توانایی‌ها و ظرفیت وی در سازگاری با مشکلات مرتبط با نقش‌های متعدد کمک می‌کند. از سوی دیگر، ادراک موفقیت اجتماع‌یار، ارتباط مطلوب و مثبت را در میان کارکنان افزایش می‌دهد. این ارتباط یک منبع حمایتی قوی برای کارکنان فراهم می‌آورد که نتیجه آن کاهش استرس شغلی است. حذف استرس‌های شغلی بین فردی و نیز همیاری کارکنان در انجام وظایف و تکالیف محول شده، عملکرد شغلی را افزایش می‌دهد. در عین حال عدم تجربه زیاد استرس شغلی بین فردی، نشاط و شادابی را افزایش می‌دهد که این عامل توان کارکنان را برای رویارویی با مشکلات و انتظارات خانواده بالا می‌برد (گرن، ۲۰۰۸). همچنین، دریافت بازخوردهای مثبت و سازنده عامل دیگری در ادراک موفقیت شغلی ادراک شده است. در عین حال باید توجه داشت که هیچ‌گونه تفاوتی بین بازخوردهای مبتنی بر رابطه و بازخوردهای مبتنی بر عملکرد وجود ندارد و هر یک دیگری را نیز دربرمی‌گیرد و همچنین تنها به رفتارهای درون‌نقش و یا فراتر از نقش نیز محدود نمی‌شود زیرا می‌تواند به طور کلی به یک شخص ارائه شود. بازخورد مثبت به تمایل دیگران برای ارائه بازخورد براساس اسنادهای شخصی (برون‌گرایی) و رجحان‌هایی مثل همدلی

---

1. organizational citizenship behaviors

بستگی دارد. بازخورد مثبت علاوه بر اینکه اعتماد به نفس کارکنان را حفظ می‌کند و به آن‌ها درخصوص کیفیت عملکرد خود، آگاهی می‌دهد و باعث تسلط بر مسئولیت‌ها و وظایف شغلی می‌گردد و در نتیجه ادراک موفقیت شغلی افزایش می‌یابد و به این ترتیب زمینه برای افزایش عملکرد شغلی و کاهش تعارض کار-خانواده فراهم می‌گردد. تجربه‌ی موفقیت‌کارراهه که به عوامل بسیاری همچون عوامل مرتبط به شخص مانند رفتارهای کاری فعالانه و عوامل مرتبط با موقعیت همچون امکان ارتقا، ابقا در شغل، منابع و مزایای مالی و سیاست‌های سازمان بستگی دارد نیز نقش مهمی در پیشرفت کارکنان و افزایش کارایی آن‌ها دارد. موفقیت کارراهه شغلی به کارکنان این امکان را می‌دهد تا از حداکثر توانمندی‌های خود بهره‌مند شده و تمامی قابلیت‌های خود را شکوفا کنند. با ادراک چنین موفقیتی، احساس ارزشمندی و خودکارآمدی در کارکنان افزایش یافته و شکل‌گیری این ویژگی شخصیتی به افزایش عملکرد شغلی و نیز کاهش تعارض کار-خانواده کمک می‌کنند (لونسبری، پارک، ساندستورم، ویلیامسون و پمبرتون، ۲۰۰۴).

### نتیجه‌گیری

در مجموع با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه‌گیری کرد که در سایه افزایش ادراک موفقیت شغلی: تعیین اهداف فراگیر سازمانی، ارائه بازخوردهای سازنده، تشویق روحیه مشارکت و همکاری در میان افراد و فراهم کردن امکان ارتقا برای کارکنان توانمند می‌توان شرایطی ایجاد کرد که به افزایش سطح نگرش‌ها و پیامدهای مطلوب شغلی کارکنان منجر شود. بر اساس نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌گردد که برای افزایش عملکرد شغلی و نیز کاهش تعارض - خانواده مدیران بافت سازمانی را به نحوی طراحی کنند تا کارکنان موفقیت شغلی بیشتری را ادراک کنند. همچنین به لحاظ نظری و تحقیقی به پژوهشگران علوم سازمانی پیشنهاد می‌شود که پیشایندها، میانجی‌گرها، تعدیل‌کننده‌ها و نیز سایر پیامدهای موفقیت‌شغلی ادراک شده را نیز مورد بررسی قرار دهند. پژوهش حاضر به کارکنان رسمی یک سازمان خاص محدود است و با توجه به این که ماهیت سازه موفقیت شغلی ادراک شده به زمینه مورد بررسی در شغل و سازمان فرد حساس است پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بعدی بر نمونه‌های مختلف و بر مشاغل متفاوت مدیریتی، فنی-عملیاتی و خدماتی اختصاص یابد.

### منابع

Bender, K. A., S. M. Donohue., & J. S. Heywood. (2005). Job satisfaction and gender segregation." *Oxford Economic Papers* 57(3):479-496.

- 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.
- Burke, R. J. (2004). Introduction: Workaholism in organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5):420-423.
- Byrne, Z.S., Stoner, J., Thompson K.R., & Hochwarte W. (2005). The interactive effects of conscientiousness, work effort and psychological climate on job performance. *Journal of Vocational Behavior*. 66(2), 326-338.
- Grant, A. (2008). Designing jobs to do good: Dimensions and psychological consequences of prosocial job characteristics. *The Journal of Positive Psychology*, 3(1), 19-39.
- Grebner, S., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2008). *Subjective occupational success as a resource*. In: S. McIntyre & J. Houdmont (Eds), *Occupational health psychology: European perspectives on research, education and practice (Vol.2)*. Maia, Portugal: ISMAI Publishing.
- Greenhaus, J. H, & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Hennessy, K. D. (2005). *Work-family conflict self-efficacy: A scale validation Study*. MA Dissertation, University of Maryland, College Park, MD, USA.
- Karatepe, O. S., & Kiliç H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28.
- Lounsbury, J. W., Park, S. H., Sundstrom, E., Williamson, J. M., & Pemberton, A. E. (2004). *Personality, career satisfaction, and life satisfaction: test of a directional model*
- Lyubomirsky, S., King, L. A., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Maier, G. W., & Brunstein, J. C. (2001). The role of personal work goals in newcomers' job satisfaction and organizational commitment: A longitudinal analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1034-1042.
- Mazerolle, S. M. Bruening, J. E. & Casa, D. J. (2008). Work-family conflict, part II: job and life satisfaction in national collegiate athletic association division I-A certified athletic trainers. *Journal of Athletic Training*, 43(5), 513-522.

- Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Pichler, S., & Culle, K. L. (2010). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 91-104.
- Montgomery, J. G., & E. I. Cook. (2005). *Conflict management for libraries: strategies for a positive, productive workplace*. Chicago, IL, USA: American Library Association.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M.J . (1997). A theory of individual differences in Task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Panorama, M. & Jdaitawi, M. T. (2011). Relationship between emotional intelligence and work family conflict of university staff in Indonesia. *Proceeding of the International Conference on Social Science, Economics and Art*, pp. 272-277.
- Perrewe., P. L., & Ganster., D. C. (2010). *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress*. Research in Occupational stress and well being, Volume 8.
- Semmer, N. K., & Meier, L. L. (2010). *Individual differences, work stress, and health*. In: J.Quick, M. J. Schabracq& C. L. Cooper (Eds.), *Hand book of work and health psychology* (3rded.). Chichester,UK: Wiley.
- Singh, R., Ragins, B. R., & Tharenou, P. (2009). What matters most? The relative role of mentoring and career capital in career success. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 56-67.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequence of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10,393-414.
- Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict. *Journal of Marriage and the family* 50, 749-761.