



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده حسابداری و مدیریت

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت بازرگانی

گرایش تحول سازمانی

رابطه بین تعارض زندگی شغلی - خانوادگی با پیامدهای کاری همکاران - مورد مطالعه:

شعب بانک ملت در استان لرستان

استاد راهنما:

خانم دکتر زهره دهدشتی شاهرخ

استاد مشاور:

آقای دکتر سید علی اکبر افجه

استاد داور:

آقای دکتر

پژوهش و نگارش:

توکل شرفی

مهرماه ۱۳۹۰

بالتوكل برنامج اعظمت



فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱				
۲	۲	۲	۲	فصل اول: کلیات
۲	۲	۲	۲	بخش اول:
۲	۲	۲	۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲	۲	۲	۱-۲- بیان مسأله
۴	۴	۴	۴	۱-۳- اهداف تحقیق
۴	۴	۴	۴	۱-۳-۱- هدف اصلی
۴	۴	۴	۴	۱-۳-۲- اهداف فرعی
۵	۵	۵	۵	۱-۴- ضرورت و اهمیت تحقیق
۶	۶	۶	۶	۱-۵- سوال های تحقیق
۶	۶	۶	۶	۱-۶- فرضیه های تحقیق
۷	۷	۷	۷	۱-۷- متغیرهای تحقیق
۷	۷	۷	۷	۱-۸- مدل نظری تحقیق
۸	۸	۸	۸	۱-۹- روش شناسی تحقیق
۸	۸	۸	۸	۱-۹-۱- روش تحقیق
۸	۸	۸	۸	۱-۹-۲- جامعه آماری
۸	۸	۸	۸	۱-۹-۳- روش نمونه گیری و حجم نمونه
۹	۹	۹	۹	۱-۹-۴- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹	۹	۹	۹	۱-۹-۵- منابع گردآوری اطلاعات و داده ها
۹	۹	۹	۹	۱-۱۰- قلمرو زمانی و مکانی
۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱-۱۱- تعریف مفاهیم و واژگان تخصصی تحقیق
۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱-۱۲- مشکلات و محدودیتهای تحقیق
۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	بخش دوم: معرفی بانک ملت
۱۱	۱۱	۱۱	۱۱	۲-۱- معرفی بانک ملت
۱۲	۱۲	۱۲	۱۲	۲-۲- مأموریت بانک ملت
۱۲	۱۲	۱۲	۱۲	۲-۳- زمینه های فعالیت بانک ملت
۱۴	۱۴	۱۴	۱۴	فصل دوم: ادبیات موضوع
۱۵	۱۵	۱۵	۱۵	بخش اول: مبانی نظری
۱۵	۱۵	۱۵	۱۵	۲-۱- نقش
۱۵	۱۵	۱۵	۱۵	۱-۱-۲- تئوری نقش

..... ۱۶	۲-۱-۱-۱-۲ رویکرد کم‌طبی نقش
..... ۱۷	۳-۱-۱-۲-۲ فشار نقش
..... ۱۹	۲-۱-۲-۲ تعارض زندگی شغلی - خانوادگی
..... ۲۰	۱-۲-۱-۲-۲ انواع تعارض زندگی شغلی - خانوادگی
..... ۲۳	۲-۱-۲-۲-۲ دیدگاه‌های تبیین‌کننده تعارض کار- خانواده
..... ۲۵	۳-۲-۱-۲-۲ رویکردهای سه‌گانه در رابطه متقابل زندگی شغلی - خانوادگی
..... ۲۸	۴-۲-۱-۲-۲ زندگی شغلی و ارتباط آن با خانواده
..... ۳۰	۳-۱-۲-۲ فرسودگی شغلی (تحول رفتگی طی واماندگی شغلی)
..... ۳۰	۱-۳-۱-۲-۲ مقدمه و تاریخچه‌ی مطالعات فرسودگی شغلی
..... ۳۲	۲-۳-۱-۲-۲ تعریف فرسودگی شغلی
..... ۳۵	۳-۳-۱-۲-۲ رویکردهای مختلف به فشار و فرسودگی شغلی
..... ۳۷	۴-۳-۱-۲-۲ رویکردهای موجود در مورد علل بروز فرسودگی شغلی
..... ۴۰	۵-۳-۱-۲-۲ نشانه‌های فرسودگی شغلی
..... ۴۲	۶-۳-۱-۲-۲ علل و عوامل فرسودگی شغلی
..... ۴۴	۷-۳-۱-۲-۲ جنبه‌های مرتبط با فرسودگی شغلی
..... ۴۵	۸-۳-۱-۲-۲ مولفه‌های فرسودگی شغلی
..... ۴۷	۴-۱-۲-۲ مشارکت شغلی
..... ۵۱	۵-۱-۲-۲ تمایلی به ترک خدمت
..... ۵۱	۱-۵-۱-۲-۲ مقدمه‌ای بر تمایلی به ترک خدمت
..... ۵۳	۲-۵-۱-۲-۲ پیش‌انگیزهای تمایلی به ترک خدمت
..... ۵۴	۳-۵-۱-۲-۲ نظریه‌های تمایلی به ترک خدمت
..... ۵۶	۴-۵-۱-۲-۲ هزینه‌های ترک خدمت کارکنان
..... ۵۶	۵-۵-۱-۲-۲ سنجش ترک خدمت
..... ۵۷	۶-۱-۲-۲ غیبت‌های (مرخصی‌های) استعلاجی
..... ۵۷	۱-۶-۱-۲-۲ غیبت
..... ۵۹	۲-۶-۱-۲-۲ مروری بر غیبت‌های استعلاجی
..... ۵۹	۳-۶-۱-۲-۲ دلایلی غیبت‌های استعلاجی و چگونگی کاهش آن
..... ۶۱	۷-۱-۲-۲ هم‌گذری (انتقال) احساسات بین فردی
..... ۶۲	بخش دوم: پیشینه تحقیق
..... ۶۳	۱-۲-۲ پیشینه تحقیق در ایران
..... ۶۵	۲-۲-۲ پیشینه تحقیق در جهان
..... ۷۰	۳-۲-۲ مدل نظری تحقیق
..... ۷۲	فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق
..... ۷۳	۱-۳-۲-۲ روش تحقیق
..... ۷۴	۱-۱-۳-۲-۲ تحقیق بر مبنای هدف

..... ۷۴	۲-۱-۳- تحقیق بر مبنای نتیجه
..... ۷۵	۳-۱-۳- تحقیق بر مبنای نوع داده‌ها (کمیت‌پذیری متغیر مورد بررسی)
..... ۷۶	۳-۲- راهبرد تحقیق
..... ۷۶	۳-۳- جامعه آماری
..... ۷۷	۳-۴- روش نمونه‌گیری
..... ۷۷	۳-۵- حجم نمونه
..... ۷۹	۳-۶- ابزار اندازه‌گیری تحقیق (پرسش‌نامه)
..... ۷۹	۱-۶-۳- محتوای پرسش‌نامه
..... ۸۰	۲-۶-۳- روایی پرسش‌نامه
..... ۸۳	۳-۶-۳- پایایی پرسش‌نامه
..... ۸۵	۴-۶-۳- مقیاس مورد استفاده در پرسش‌نامه
..... ۸۶	۷-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
..... ۸۶	۸-۳- منابع گردآوری داده‌ها و اطلاعات
..... ۸۶	۱-۸-۳- منابع اولیه
..... ۸۷	۲-۸-۳- منابع ثانویه
..... ۸۸	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
..... ۸۹	۱-۴- مقدمه
..... ۸۹	۲-۴- تحلیل توصیفی داده‌ها
..... ۸۹	۱-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ سن
..... ۹۱	۲-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ وضعیت تاهل
..... ۹۲	۳-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ جنسیت
..... ۹۳	۴-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ میزان تحصیلات
..... ۹۴	۵-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ داشتن تعداد فرزندان در منزل
..... ۹۵	۶-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ داشتن تعداد سالمندان در منزل
..... ۹۷	۷-۲-۴- بررسی وضعیت پاسخ‌دهندگان از لحاظ سابقه خدمتی
..... ۹۹	۳-۴- تحلیل استنباطی داده‌ها
..... ۹۹	۱-۳-۴- آزمون نرمال بودن داده‌ها
..... ۱۰۰	۲-۳-۴- تحویل مسری
..... ۱۰۱	۳-۳-۴- آزمون فرضیات تحقیق
..... ۱۱۰	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
..... ۱۱۱	۱-۵- شرح مختصری از پژوهش
..... ۱۱۲	۲-۵- نتایج حاصل از فرضیات پژوهش
..... ۱۱۲	۱-۲-۵- نتایج فرضیه اصلی ۱
..... ۱۱۳	۲-۲-۵- نتایج فرضیه فرعی ۱-۱
..... ۱۱۳	۳-۲-۵- نتایج فرضیه فرعی ۱-۱

.....۱۱۳.....	۵-۲-۴- نتایج فرضیه اصلی ۲
.....۱۱۳.....	۵-۲-۵- نتایج فرضیه فرعی ۱-۲
.....۱۱۴.....	۵-۲-۶- نتایج فرضیه فرعی ۲-۲
.....۱۱۴.....	۵-۳- بررسی‌های جانبی حاصل از پژوهش
.....۱۱۵.....	۵-۴- بحث درباره نتایج
.....۱۱۷.....	۵-۵- پیشنهادات
.....۱۱۷.....	۵-۵-۱- پیشنهادها و راهکارهای تعارض زندگی شغلی- خانوادگی
.....۱۱۸.....	۵-۵-۲- پیشنهادها و راهکارهای فرسودگی شغلی
.....۱۱۹.....	۵-۵-۳- پیشنهادها و راهکارهای مشارکت شغلی
.....۱۲۰.....	۵-۵-۴- پیشنهادها و راهکارهای تاملی به ترک خدمت و غیبت استعلاجی
.....۱۲۱.....	۵-۴-۵- پیشنهادها پژوهشگران آتی
.....۱۲۱.....	۵-۵- موانع و محدودیت‌های تحقیق
.....۱۲۳.....	منابع
.....۱۲۳.....	منابع پارسی
.....۱۲۴.....	منابع لاتین
.....۱۲۹.....	پیوست‌ها
.....۱۳۰.....	پرسشنامه کارمند
.....۱۳۳.....	پرسشنامه همکار
.....۱۳۸.....	واژه نامه

فهرست جداول

صفحه

عنوان

۳۶	جدول ۱-۲- رویکردهای مختلف به فشار و فرسودگی شغلی
۴۹	جدول ۲-۲- رفتارهای محرک مشارکت کارکنان
۷۷	جدول ۱-۳- ویژگیهای راهبرد تحقیق پیمایشی
۷۹	جدول ۱-۳- توزیع سوالات پرسشنامه کارمند براساس متغیرهای تحقیق
۸۰	جدول ۱-۳- توزیع سوالات پرسشنامه همکار براساس متغیرهای تحقیق
۸۲	جدول ۴-۳- نتایج آزمون کورویت بارتلت و KMO جهت کفایت عوامل پرسشنامه کارمند
۸۳	جدول ۴-۳- نتایج آزمون کورویت بارتلت و KMO جهت کفایت عوامل پرسشنامه همکار
۸۴	جدول ۶-۳- نتایج مقدار آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه کارمند
۸۵	جدول ۷-۳- نتایج مقدار آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه همکار
۹۰	جدول ۱-۴- توزیع فراوانی، %، سن اعضای گروه نمونه کارمند
۹۰	جدول ۲-۴- توزیع فراوانی، %، سن اعضای گروه نمونه همکار
۹۱	جدول ۳-۴- توزیع فراوانی، %، وضعیت تاهل اعضای گروه نمونه کارمند
۹۱	جدول ۴-۴- توزیع فراوانی، %، وضعیت تاهل اعضای گروه نمونه همکار
۹۲	جدول ۵-۴- توزیع فراوانی، %، جنسیت اعضای گروه نمونه کارمند
۹۲	جدول ۶-۴- توزیع فراوانی، %، جنسیت اعضای گروه نمونه همکار
۹۳	جدول ۷-۴- توزیع فراوانی، %، میزان تحصیلات اعضای گروه نمونه کارمند
۹۴	جدول ۸-۴- توزیع فراوانی، %، میزان تحصیلات اعضای گروه نمونه همکار
۹۴	جدول ۹-۴- توزیع فراوانی، %، تعداد فرزندان در منزل اعضای گروه نمونه کارمند
۹۵	جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی، %، تعداد فرزندان در منزل اعضای گروه نمونه همکار
۹۶	جدول ۱۱-۴- توزیع فراوانی، %، تعداد سالمندان در منزل اعضای گروه نمونه کارمند
۹۶	جدول ۱۲-۴- توزیع فراوانی، %، تعداد سالمندان در منزل اعضای گروه نمونه همکار
۹۷	جدول ۱۳-۴- توزیع فراوانی، %، سابقه خدمتی اعضای گروه نمونه کارمند
۹۸	جدول ۱۴-۴- توزیع فراوانی، %، سابقه خدمتی اعضای گروه نمونه همکار
۱۰۰	جدول ۱۵-۴- نتایج محاسبات مربوط به آزمون کولموگروف- اسمیرنوف
۱۰۳	جدول ۱۶-۴- علائم اختصاری بکار رفته در نمودار
۱۰۴	جدول ۱۷-۴- نتایج تاثیر تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با فرسودگی شغلی وی
۱۰۵	جدول ۱۸-۴- نتایج تاثیر فرسودگی شغلی کارمند با فرسودگی شغلی همکار

- ۱۰۷ جدول ۱۹-۴- نتایج تاثیر تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با مشارکت شغلی وی
- ۱۰۸ جدول ۲۰-۴- نتایج تاثیر مشارکت شغلی کارمند با مشارکت شغلی همکار
- ۱۱۴ جدول ۱-۵- ضرایب همبستگی ابعاد متغیرهای مربوط به کارمند
- ۱۱۴ جدول ۲-۵- ضرایب همبستگی ابعاد متغیرهای مربوط به همکار

فهرست نگاره‌ها

صفحه

عنوان

۷	نگاره ۱-۱- مدل نظری تحقیق
۱۱	نگاره ۱-۲- فرایند ادغام و تشکیل بانک ملت
۳۲	نگاره ۲-۱- مدل کلی انطباق، فرسودگی در مرحله سوم
۳۴	نگاره ۲-۲- مدلی فرسودگی شغلی مازلاک
۴۶	نگاره ۲-۳- عوامل مخاطره آمیز تحلیل رفتگی
۵۰	نگاره ۲-۴- مدل الزامات - منابع شغلی دیمیتری و بیکر
۵۵	نگاره ۲-۵- مدل سرمایه‌گذاری شغلی و تمایل به ترک خدمت
۵۸	نگاره ۲-۶- دلایل غیبت‌های ناگهانی
۶۰	نگاره ۲-۷- فنون عمده کاهش فشار روانی
۷۱	نگاره ۲-۸- مدل نظری تحقیق
۹۰	نگاره ۴-۱- سن اعضای گروه نمونه کارمند
۹۰	نگاره ۴-۲- سن اعضای گروه نمونه همکار
۹۱	نگاره ۴-۳- وضعیت تاهل اعضای گروه نمونه کارمند
۹۱	نگاره ۴-۴- وضعیت تاهل اعضای گروه نمونه همکار
۹۲	نگاره ۴-۵- وضعیت جنسیت اعضای گروه نمونه کارمند
۹۲	نگاره ۴-۶- وضعیت جنسیت اعضای گروه نمونه همکار
۹۳	نگاره ۴-۷- میزان تحصیلات اعضای گروه نمونه کارمند
۹۴	نگاره ۴-۸- میزان تحصیلات اعضای گروه نمونه همکار
۹۴	نگاره ۴-۹- تعداد فرزندان در منزل اعضای گروه نمونه کارمند
۹۵	نگاره ۴-۱۰- تعداد فرزندان در منزل اعضای گروه نمونه همکار
۹۶	نگاره ۴-۱۱- تعداد سالمندان در منزل اعضای گروه نمونه کارمند
۹۷	نگاره ۴-۱۲- تعداد سالمندان در منزل اعضای گروه نمونه همکار
۹۷	نگاره ۴-۱۳- سابقه خدمتی اعضای گروه نمونه کارمند
۹۸	نگاره ۴-۱۴- سابقه خدمتی اعضای گروه نمونه همکار
۱۰۲	نگاره ۴-۱۵- مدل کلی پژوهش در حالت تخمین
۱۰۲	نگاره ۴-۱۶- مدل در حالت معناداری (T-value)

فصل اول: کلیات

بخش اول: کلیات

۱-۱- مقدمه

با وجود تمام اثرات مثبتی که کار و نتایج آن روی زندگی شخصی دارد، مفهوم کار به شکل نامحسوسی در طول زمان تغییر کرده و روابط اجتماعی و خانوادگی انسان ها را در معرض تغییرات گسترده ای قرار داده و نهایتاً سبب به وجود آمدن مشکلاتی برای افراد شاغل شده است. یکی از بزرگترین این مشکلات که تقریباً هر انسان شاغلی از آن گله دارد نبود توازن میان فعالیت در محیط کاری و خانوادگی است. اکثریت نیروی کاری امروز، کار را با تعداد قابل توجهی از وظایف خانه ترکیب می کنند. ایفای نقش های دو گانه در یک زمان استرس و فشار زمانی را ایجاد می کند که این امر منجر به تداخل زندگی خانوادگی - شغلی می شود. از سوی دیگر منابع انسانی به عنوان یکی از عوامل حیاتی و استراتژیک در بقاء و رشد سازمان نقش اساسی را ایفا می کند و در عین حال مهمترین عامل در مقابل تغییرات سازمانی محسوب می شود. بدون توجه به نیازهای انسانی در محیط کار، رفته رفته انگیزه و عملکرد کارکنان کاهش خواهد یافت و گرفتار بیماری های جسمی و روحی متعددی خواهند شد.

موضوعات خانوادگی ممکن است با زندگی کاری به علت محدودیت زمان و انرژی تداخل داشته باشد که این امر در نهایت موجب احساس فرسودگی شغلی در کار می شود. به علاوه زمانی که زندگی خانوادگی با زندگی کاری تداخل دارد، کارمند در محیط کاری دچار حواس پرتی می شود و این امر موجب کاهش مشارکت شغلی وی می شود. احساس فرسودگی شغلی و کاهش مشارکت در محیط کار ممکن است بین همکاران انتقال پیدا کند.

۲-۱- بیان مسأله

امروزه روابط خانوادگی تحت تاثیر پویایی نهادهای اجتماعی، با تحول دائم روبرو است. با تحول شرایط زیستی و به طبع آن، بروز نیازهای جدید پیوسته نقش ها در حال تغییرند، به طوری که از اعتبار نقش های سنتی روز به روز کاسته شده و موجبات دگرگونی آن ها فراهم می شود. همراه با تغییرات جامعه و بر اثر تحولات زندگی خانوادگی، افراد در عین انجام وظایف متعارف خود در مقابل خانواده، بیش از پیش به کار در خارج از خانه می پردازند که این امر در نهایت با پذیرش نقش ها و مسولیت های متعدد شغلی، فشار و تعارض بیشتری را به بار خواهد آورد.

دغدغه حفظ سلامت روحی و جسمی خانواده، فراهم آوردن فضایی آرامش بخش برای همه اعضای خانواده و ایفای نقش های همسری و والدینی در خانواده به مناسب ترین شکل ممکن از یک طرف و انجام تعهدات شغلی و نیاز به بروز توانمندی ها و استعدادها در محل کار برای حفظ موقعیت شغلی و ارتقای آن از طرف دیگر، کارکنان سازمان ها را با تعارض کار- خانواده قابل توجهی مواجه می سازد. فشار ناشی از این تعارض پیامدهایی مانند کاهش روابط احساسی و عاطفی اعضای خانواده، عدم رسیدگی کافی به مسایل تربیتی و آموزشی فرزندان، توجه کمتر به نیازهای مختلف اعضای خانواده، افزایش استرس، اضطراب و آشفتگی جسمی و روحی اعضای خانواده، کاهش ارتباطات با دوستان و اقوام، افزایش غیبت، کاهش رضایت شغلی، تعهد و مسئولیت پذیری، کاهش بهره وری، اثربخشی و کارایی فردی، افزایش تنش با همکاران و سایر اعضای سازمان و در نهایت کاهش رضایت از زندگی را در پی دارد. در برخی موارد مردان و زنان شاغل برای رهایی از این تعارض و پیامدهای ناشی از آن وادار می شوند دست به انتخاب بزند و با پذیرفتن تبعات منفی و در گاهی جبران ناپذیر این انتخاب و چشم پوشی از همه موقعیت ها و مزایا، را قربانی دیگری کنند، که در هر حال هزینه های مادی و معنوی فراوانی به فرد، خانواده، سازمان و جامعه تحمیل می شود.

از سوی دیگر تعارض زندگی خانوادگی - کاری که موجب ایجاد رفتار مخرب در یک کارمند می شود ممکن است به نوبه خود بر رفتار همکاران تاثیر بگذارد. برای مثال کارمندی که استرس را در خانه تجربه می کند ممکن است همکاران را مورد نكوه ش قرار دهد که این امر به نوبه خود موجب افزایش استرس در همکاران وی می شود. سرانجام بحث کردن در مورد مشکلات مربوط به تعادل زندگی کاری و خانوادگی ممکن است

همکاران را در انجام کارهایشان باز دارد که به موجب آن اثربخشی کاهش یافته و استرس افزایش پیدا می کند -

کارکنان بانک ملت (به عنوان بخش مهمی از سرمایه انسانی) که ارائه کننده خدمات مختلفی به افراد

گوناگون هستند، مانند بسیاری از کارکنان در سازمان های دیگر، با مشکلات و مسایل مختلفی جهت متعادل ساختن وظایف و تعهدات خانوادگی و شغلی خود مواجهند که آگاهی مسئولان و تصمیم گیرندگان سازمان از آنها و تلاش برای حل این مسایل و مشکلات باعث ایفای هر چه بهتر نقش های خانوادگی و شغلی و ارائه خدمات باکیفیت تر و در نتیجه رضایت خاطر کارکنان، همکاران و سایرین خواهد شد.

در این مطالعه ما با جزئیات بررسی می کنیم که آیا تعارض زندگی خانوادگی - کاری فرد با پیامدهای کاری همکاران بین جفت همکاران رابطه دارد یا خیر. به علاوه در پی این هستیم که بررسی کنیم که آیا هرگونه تاثیری از تعارض زندگی خانوادگی - کاری بر پیامدهای کاری همکاران به دلیل افزایش فرسودگی و مشارکت شغلی اتفاق می افتد یا خیر.

۳-۱- اهداف تحقیق

۱-۳-۱- هدف اصلی

تعیین رابطه بین تعارض زندگی شغلی - خانوادگی با پیامدهای کاری همکاران (غیبت استعلاجی و تمایل به ترک خدمت)

۲-۳-۱- اهداف فرعی

تعیین رابطه بین تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با غیبت استعلاجی همکاران.

تعیین رابطه بین تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با تمایل به ترک خدمت همکاران.

تعیین رابطه بین فرسودگی شغلی کارمند با فرسودگی شغلی همکار.

تعیین رابطه بین مشارکت شغلی کارمند با مشارکت شغلی همکار.

۴-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

پذیرش مسئولیت‌ها و تعهدات شغلی همراه با ایفای مسئولیت‌های خانوادگی و تلاش برای ایجاد هماهنگی و توازن بین آنها جهت انجام هر چه بهتر هر دو دسته، بسیاری از افراد شاغل را با مسائلی و مشکلاتی فراوانی روبرو می‌سازد و تعارض نقش‌های شغلی- خانوادگی را برای آنان در پی دارد. توماس و گانستر^۱ (۱۹۹۶) گزارش کردند که تعارض کار- خانواده رابطه منفی با رضایت شغلی و رابطه مثبت با افسردگی و بیماری‌های جسمی در بین کارکنان دارد. تقریباً تمامی بررسی‌ها و تحقیقاتی که در حوزه رابطه متقابل کار- خانواده انجام شده است نشان می‌دهد که تعارض در زندگی شغلی و خانوادگی پیامدهای ناگواری در سه سطح خرد، متوسط و کلان دارد.

در سطح خرد، تعارض نقش‌ها، فرد را به تنش روانی و اختلال و ناتوانی در برقراری ارتباط اجتماعی موثر با دیگران دچار می‌کند و در نتیجه این احتمال وجود دارد که فرد هم در کار و هم در خانواده دچار دلزدگی از نقش، فشار نقش و نهایتاً شکست در نقش شود. در سطح متوسط، هم خانواده و هم سازمان‌ها دچار نابسامانی می‌شوند که نتیجه مستقیم فشار روانی و اجتماعی است که بر فرد وارد می‌شود. مصداق عمده این وضع در خانواده، تشدید ناسازگاری و تعارض زوجین، والدین و فرزندان و کاهش رضایت از زندگی خانوادگی و کاهش تعهد به خانواده است. در سازمان‌ها نیز این امر به شکل بی‌نظمی و اختلال در کار، کاهش عملکرد و بهره‌وری و تعهد سازمانی نشان داده می‌شود. در سطح کلان، در طولانی مدت و پس از طی یک فرایند تدریجی، نتیجه تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی تضعیف انسجام و نظم اجتماعی است که نتیجه طبیعی و موردانتظار پیامدهای این مساله در دو سطح خرد و متوسط است (عزیز محمدی، ۱۳۸۸، ص. ۲۸).

کارهای امروزی غالباً در قالب چیدمان‌های با همکاران وابسته به یکدیگر، به منظور اجرای وظایفشان سازماندهی شده‌اند. چیدمان‌هایی سازمانی دربرگیرنده تعاملات فراوان در بین همکاران از قبیل رای‌زنی و تحریک یکدیگر می‌باشند. با وجود اینکه مطالعات زیادی در زمینه تعارض زندگی خانوادگی - کاری و پیامدهای کاری کارمند انجام شده است، توجه بسیار اندکی به تعارض زندگی خانوادگی - کاری و پیامدهای کاری همکاران شده است.

1- Thomas and Ganster

۵-۱- سوال های تحقیق

سوال اصلی ۱- آیا تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با غیبت استعلاجی از طریق همگذری فرسودگی شغلی همکاران رابطه مثبت معنادار دارد؟

سوال فرعی ۱-۱- آیا تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با فرسودگی شغلی وی رابطه مثبت معنادار دارد؟

سوال فرعی ۲-۱- آیا فرسودگی شغلی کارمند با فرسودگی شغلی همکار رابطه مثبت معنادار دارد؟

سوال اصلی ۲- آیا تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با تمایل به ترک خدمت همکاران از طریق همگذری کاهش مشارکت شغلی رابطه مثبت معنادار دارد؟

سوال فرعی ۱-۱- آیا تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با مشارکت شغلی وی رابطه مثبت معنادار دارد؟

سوال فرعی ۲-۱- آیا مشارکت شغلی کارمند با مشارکت شغلی همکار رابطه مثبت معنادار دارد؟

۶-۱- فرضیه های تحقیق

برای پاسخ دادن به سوالات تحقیق فرضیه هایی به صورت زیر تعیین شده است:

فرضیه اصلی ۱- تعارض زندگی خانوادگی - کاری با غیبت استعلاجی همکاران از طریق همگذری فرسودگی شغلی رابطه معنادار دارد.

فرضیه فرعی ۱-۱- تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با فرسودگی شغلی وی رابطه معنادار دارد.

فرضیه فرعی ۱-۱- فرسودگی شغلی کارمند با فرسودگی شغلی همکار رابطه معنادار دارد.

فرضیه اصلی ۲- تعارض زندگی خانوادگی - کاری با تمایل به ترک خدمت همکاران از طریق همگذری کاهش مشارکت شغلی رابطه معنادار دارد.

فرضیه فرعی ۱-۲- تعارض زندگی خانوادگی - کاری کارمند با مشارکت شغلی وی رابطه معنادار دارد.

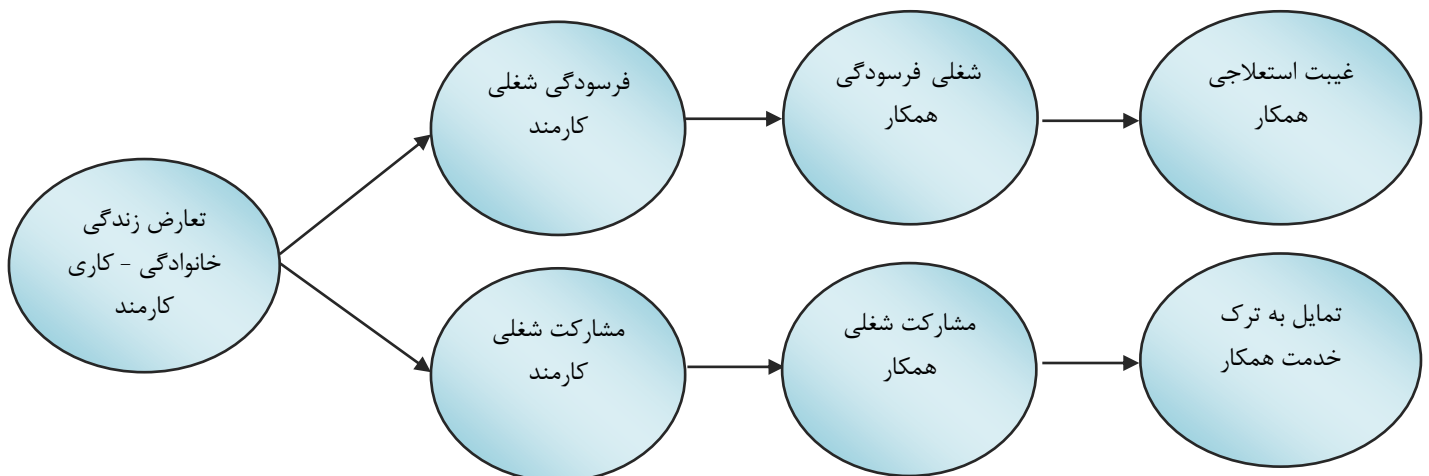
فرضیه فرعی ۲-۲- مشارکت شغلی کارمند با مشارکت شغلی همکار رابطه معنادار دارد.

۷-۱- متغیرهای تحقیق

این تحقیق دارای پنج متغیر شامل **تعارض زندگی خانوادگی - شغلی، فرسودگی شغلی، مشارکت شغلی، غیبت استعلاجی و تمایل به ترک خدمت** است.

۸-۱- مدل نظری تحقیق

مدل تحلیلی الگویی مفهومی و بنیادین است که تمام پژوهش‌ها روی آن بنا می‌شود و از طریق آن پژوهشگر بین عوامل گوناگون در پژوهش خود ارتباط برقرار می‌کند (خاکی، ۱۳۸۷: ۸۴). در این تحقیق قصد داریم ارتباط بین تعارض زندگی شغلی - خانوادگی با پیامدهای کاری همکاران را بررسی می‌کنیم. مدل نظری این مطالعه در نگاره ۱-۱ نشان داده شده است.



نگاره ۱-۱- مدل نظری تحقیق

منبع: اقتباس از

Ten Brummelhuis, L. L., Bakker, B.A., Euwema, C. M., (2011). Is family-to-work interference related to co-workers' work outcomes? Journal of Vocational Behavior, 76, 461-469.

۹-۱- روش شناسی تحقیق

۹-۱-۱- روش تحقیق

روش تحقیق مورد استفاده مطالعات کتابخانه ای و میدانی خواهد بود . روش مورد استفاده در این پژوهش روش توصیفی از نوع همبستگی خواهد بود. یک تحقیق توصیفی آنچه را که هست توصیف و تفسیر می کند و به شرایط یا روابط موجود ، عقاید متداول، فرایندهای جاری، آثار مشهود و یا روندهای در حال گسترش توجه دارد و توجه آن در درجه اول به زمان حال است ، هر چند که رویه ها و آثار گذشته نیز که به شرایط موجود مربوط می شوند مورد بررسی قرار می گیرد.

۹-۱-۲- جامعه آماری

جامعه آماری در این تحقیق کارکنان شعب بانک ملت در استان لرستان است که نیمی از جامعه به عنوان گروه کارکنان و نیمی دیگر به عنوان گروه همکار برای پاسخگویی انتخاب خواهند شد.

۹-۱-۳- روش نمونه گیری و حجم نمونه

بانک ملت در استان لرستان دارای ۲۴ شعبه (۸ شعبه در مرکز و ۱۶ شعبه دیگر در شهرستان های استان) می باشد. به دلیل اینکه واریانس بین خوشه ها کم و واریانس درون خوشه ها زیاد است از روش خوشه ای یک مرحله ای استفاده می کنیم. از بین این ۲۴ شعبه ۱۵ شعبه را به صورت تصادفی انتخاب می کنیم. به طور کلی می توان گفت حجم نمونه ۱۴۸ (۷۷ زوج) نفر می باشد.

۴-۹-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها

برای تحلیل سوالات مربوط به جمعیت شناسی تحقیق با استفاده از آمار توصیفی سعی شده است تا برخی از ویژگی های نمونه آماری به صورت توصیفی و با جداول و نمودار ارائه شود. روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از:

- آزمون پاپلی پرسشنامه.
- آزمون تک نمونه ای کلموگروف - اسمیرنوف : برای تعیین نرمال یا غیرنرمال بودن داده های جمع آوری شده از پرسشنامه.
- شاخص KMO : به منظور بررسی کفایت نمونه گیری.
- آزمون بارتلت: جهت شناسایی ساختار(مدل) عاملی مناسب.
- تحلیل مسیر

نرم افزارهای مورد استفاده SPSS و PLS SMART می باشند.

۵-۹-۱- منابع گردآوری اطلاعات و داده ها

داده های مورد نیاز تحقیق در ابتدا با استفاده از جستجوی کتابخانه ای و اینترنت و بررسی اسناد جمع آوری می شوند. در مرحله ی بعد داده های مربوط به جامعه آماری با استفاده از پرسشنامه توسط خود پژوهشگر از شعب مورد نظر جمع آوری و ثبت می شوند.

۱۰-۱- قلمرو زمانی و مکانی

این تحقیق از مرداد ماه سال ۱۳۹۰ آغاز شده و در مهرماه ۱۳۹۰ در فاصله زمانی ۵ ماه در شعب بانک ملت استان لرستان به انجام رسید.

۱۱-۱- تعریف مفاهیم و واژگان تخصصی تحقیق

تعارض زندگی شغلی - خانوادگی: نوعی تعارض میان نقشی است که طی آن فشارهای ناشی از نقش‌های کاری و خانوادگی از هر دو سو (خانواده ↔ شغل) و در برخی جهت‌ها به طور متقابل با هم ناسازگار هستند (Carnicer et al., 2004, P. 338).

فرسودگی شغلی: نشانه‌هایی غیرروانپزشکی که به شکل اصلی با سه بعد هسته‌ای خستگی عاطفی، بدبینی و احساس ناکارآمدی شغلی یا کاهش سودمندی کاری تعریف می‌شود (Taris, 2009, P: 318)

مشارکت شغلی: مشارکت شغلی عبارت است حالتی فراگیر (نه لحظه‌ای) و به طور خاص بسیار تمرکز یافته از سوی یک فرد در مورد وقایع، افراد و موضوعات مرتبط با کار است (Mauno et al., 2009, P: 152).

تمایل به ترک خدمت: احتمال تخمین زده شده به وسیله کارکنان مبنی بر اینکه سازمان را برای همیشه در آینده‌ی نزدیک ترک کنند (Vandenberg and Nelson, 2009, P: 1319).

غیبت استعلاجی: ناتوانی زودگذر، تمدید یافته و یا دائم کارمند به دلیل ضعف یا بیماری (Hensing et al., 2009, P: 339).

۱۲-۱- مشکلات و محدودیت‌های تحقیق

محدود بودن یافته‌های تحقیق به دوره زمانی جمع‌آوری اطلاعات، مشکلات و مسائل ناشی از دستیابی به داده‌ها و اطلاعات لازم و مناسب جهت انجام تحقیق، کمبود منابع و مقالات در زمينه بعضی از متغیرهای تحقیق در ایران و کمبود وقت و منابع مالی از جمله تنگناهای احتمالی این تحقیق می‌باشد. همچنین محدودیت‌های تحقیق را می‌توان در جهت گیری مدیران و کارکنان در پاسخ‌دهی به پرسشنامه‌ها دانست. از جهت دیگر پرسشنامه‌ای بودن تحقیق و محدودیت ذاتی پرسشنامه‌ها باعث می‌شود مدیران و کارکنان آنچه را که به نظرشان صلاح میدانند جواب دهند نه آنچه را که واقعیت است.

بخش دوم: معرفی بانک ملت

۱-۲- معرفی بانک ملت

بانک ملت به موجب مصوبه مورخ ۲۹ آذر ۱۳۵۸ مجمع عمومی بانک ها از ادغام بانک های تهران ، داریوش ، بین المللی ایران ، عمران ، بیمه ایران ، ایران و عرب ، پارس ، اعتبارات تعاونی و توزیع ، تجارت خارجی فرهنگیان در تاریخ ۳۱ تیر ۱۳۵۹ تشکیل و تحت شماره ۳۸۰۷۷ در اداره ثبت شرکت ها به ثبت رسید . عملیات اجرایی بانک نیز از همان تاریخ آغاز شد . فرایند ادغام و تشکیل بانک ملت در نگاره ۱-۲ نشان داده شده است.



نگاره ۱-۲- فرایند ادغام و تشکیل بانک ملت

منبع: <http://www.Mellat.ir>.

سرمایه اولیه بانک ملت معادل ۳۳/۵ میلیارد ریال ، در اثر ادغام بانک های یاد شده شکل گرفت . بانک ملت در حال حاضر با سرمایه ۱۳۱۰۰ میلیارد ریال به عنوان یکی از بزرگترین بانک های کشور است که در چارچوب دولت جمهوری اسلامی ایران فعالیت می نمایند . این بانک دارای ۱،۸۱۴ شعبه در داخل و ۵ شعبه در خارج از کشور می باشد . ۳۵۴ شعبه از کل شعبه های بانک ملت به صورت سر قفلی و استیجاری مورد استفاده قرار می گیرند که ۱۰۹ شعبه از این تعداد در تهران و مابقی در شهرستان ها واقع است . سهم بانک ملت از کل تعداد شعب بانکی فعال در کشور در پایان شهریور ۱۳۸۷ معادل ۱۱ درصد است . در پایان سال ۱۳۸۵ تعداد ۲۲۳ شعبه بانک ملت که در سال های گذشته افتتاح شده ، فاقد مجوز بانک مرکزی بوده است . مجوز ۱۴۶ شعبه در سال ۱۳۸۶ اخذ