

پیش بینی تعارض کار- خانواده بر اساس کمالگرایی و تاب آوری در کارکنان تأمین اجتماعی شهر تهران^۱

منصوره پورمقامی،^۲ بهنوش زینلی زاده^۳

هدف: هدف از این پژوهش بررسی پیش‌بینی تعارض کار-خانواده بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری در کارکنان تأمین اجتماعی شهر تهران است،

روش: این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش در گروه پژوهش‌های توصیفی-همبستگی است و ابزارهای مورد پژوهش شامل: ۱- پرسشنامه تاب‌آوری کانور و دیوید سون، ۲- کمال‌گرایی اهواز و ۳- تعارض کار- خانواده استیفنز و سامر است، جامعه آماری تحقیق را کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ (شعبه ۸ و شعبه ۲۱ تهران) تشکیل می‌دهند که با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس، تعداد ۱۴۰ مورد برگزیده شدند و ۱۳۵ مورد از این پرسشنامه‌ها بازگشت شدند که در نهایت ۱۲۵ مورد دارای اعتبار شناخته شدند.

یافته‌ها: یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که که با بالا رفتن کمال‌گرایی در فرد تعارض کار- خانواده افزایش و با بالا رفتن تاب‌آوری میزان تعارض کار-خانواده در فرد کاهش پیدا می‌کند، به عبارتی بین تعارض کار- خانواده و کمال‌گرایی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد و همبستگی بین تعارض کار- خانواده با تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن در سطح $P < 0.01$ معنادار است.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده با تاب‌آوری و زیرمؤلفه‌های آن شامل: شایستگی‌های فردی، غرایز فردی، پذیرش مثبت تغییر تأثیرات معنوی رابطه مثبت و با کنترل رابطه معکوس دارد. برنامه‌ریزی صحیح، آموزش سرمایه‌های روان‌شناختی تاب‌آوری که یک فاکتور محافظتی برای مقابله با سختی است سبب استحکام خانواده و جلوگیری از هم‌پاشیدگی است.

واژه‌های کلیدی: تعارض کار- خانواده، کمال‌گرایی، تاب‌آوری.

۱- این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان «پیش‌بینی تعارض کار- خانواده بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری در کارکنان تأمین اجتماعی شهر تهران» با حمایت مالی مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی است.

۲- کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی. asretamin_2020@yahoo.com

۳- دکتری روانشناسی عمومی، هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

۱. مقدمه

تغییر شرایط زندگی زمینه‌ساز اجبار ایفای نقش‌های چندگانه و متعدد شده و اساساً تعاملات اجتماعی گاهاً سرمنشأ بروز تعارض است، زمانی که فرد یا گروه احساس تداخل در وظایف و سردرگمی در مسئولیت‌های متعدد کند، خانواده و محیط کار تحت تأثیر قرار می‌گیرد و دچار تعارض می‌شود. از عواملی که شرایط را می‌تواند با تهدید مواجه نماید و تعادل فرد را به هم بزند مسئله تعارض کار-خانواده است، چراکه انتظارات، توقعات و محدودیت‌های وابسته به زندگی حرفه‌ای و شخصی یک فرد زمانی که ناسازگاری داشته باشند، برقراری تعادل چالش‌برانگیز می‌شود و یکی از عواملی که این پدیده را دامن می‌زند کمال‌گرایی است، که در دهه‌های اخیر بسیار رو به افزایش بوده و گسترش کمال‌گرایی باعث کاهش عملکرد افراد شده و توانایی‌های انسان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. داشتن استانداردهای بالا، انتظارات غیرمنطقی برای خود و دیگران سبب اختلالات روانی مانند افسردگی، اضطراب، و فشارهای مضاعف، می‌شود. (شافران، ایگان و وید^۱، ۲۰۱۹). نظر به اینکه نیروی انسانی شالوده و اساس کار و خانواده است همواره باید سلامت روحی و روانی افراد مدنظر قرار بگیرد و اینجاست که وجود تاب‌آوری در افراد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌شود. تاب‌آوری یکی از ویژگی‌های بسیار مثبت در افراد است که سازگاری با شرایط سخت و دشوار را ممکن می‌کند. نظر به اینکه سازمان تأمین اجتماعی یک نهاد عام‌المنفعه است و به‌عنوان بزرگ‌ترین سازمان بیمه‌ای با جمعیت قابل توجهی از بیمه شدگان مواجه است، بسیار اهمیت دارد که کارکنان صبور و شکیبا و منعطفی داشته باشند. پرواضح است اکثریت مردم در طول زندگی خود تحت شرایط یک تجربه آسیب‌زا و بحرانی قرار می‌گیرند (انجمن سلامت کالج آمریکا، ۲۰۱۹). بسیاری از مردم می‌توانند خود خانواده‌شان را از شرایط سخت و دشوار بازیابی نمایند، که آن را جادوی معمولی، تاب‌آوری می‌نامد (مسترن^۲، ۲۰۰۱).

امروزه کارکنان در سازمان‌ها با پیامدهای اجتماعی و روانی روبرو هستند. با گسترش و پیچیده شدن سازمان‌ها و افزایش تعارضات در زندگی اجتماعی و تغییرات چشم‌گیر محیطی و اجتماعی و همچنین انعطاف‌پذیری افراد و سازمان‌ها در برابر مشکلات، تعارضات و تغییرات اهمیت زیادی پیدا کرده است. در این میان ماهیت بعضی از مشاغل و تجربیات به‌گونه‌ای است که خواه‌ناخواه افراد دچار مشکل می‌شوند، به‌گونه‌ای که ممکن است سلامت آنها را مورد تهدید قرار دهد. به همین دلیل توجه به تاب‌آوری افراد به‌عنوان یک ظرفیت فردی و روانی که به افراد کمک می‌کند تا در شرایط دشوار و پرتنش با اتکا به آن انعطاف‌پذیر باشند، اهمیت زیادی دارد (گرای، ۲۰۱۶). تاب‌آوری به فرآیند پویایی اشاره دارد که به افراد اجازه می‌دهد با شرایط استرس‌زا کنار بیایند و تحمل و سازگاری خود را با مشکلات حفظ کند.

1- Shafran, R., Egan, S. J., & Wade, T. D.

2- Mastern

(برایان و همکاران^۱، ۲۰۱۹). تاب‌آوری مهارت مقابله با رویدادهای منفی مختلف و مقابله و سازگاری با موقعیت‌های استرس‌زا است (هسوگر و یامان^۲، ۲۰۲۱). به‌طور مشابه، تاب‌آوری یکی از عواملی است که می‌تواند بر عملکرد کاری کارکنان تأثیر بگذارد، زیرا تاب‌آوری توانایی گذشتن از احساسات منفی و سازگاری با یک محیط دائماً در حال تحول را دارا است. این نوع از احساسات به کارکنان کمک می‌کند تا با تفکرات منفی که در محیط کار با آن مواجه می‌شوند، کنار بیایند (آگویار-کوینتانا و همکاران^۳، ۲۰۲۱). از سوی دیگر با افزایش رقابت جهانی و همچنین نیاز برای افزایش بهره‌وری، فشار بیشتری بر کارفرمایان ایجاد شده است تا برخی کمک‌ها را برای کارکنان در مدیریت نقش‌های چندگانه آنها فراهم کنند. تعارض میان کار و خانواده یکی از موضوعاتی است که هم کارکنان و هم کارفرمایان و هم خانواده را تحت تأثیر می‌گذارد که باید بیشتر شناخته و بررسی شود.

تعارض کار - خانواده یک تعارض دو طرفه است که هم شامل تعارض کار - خانواده و هم تعارض خانواده - کار می‌شود (نت مایر و همکاران^۴، ۱۹۹۶). تعارض کار - خانواده شکلی از تعارض بین نقشی است که در آن خواسته‌های عمومی، زمان اختصاص داده شده به شغل و فشار ایجاد شده توسط شغل در انجام مسئولیت‌های مربوط به خانواده تداخل دارد و تعارض خانواده - کار نیز شکلی از تعارض بین نقشی است که در آن خواسته‌های عمومی، زمان اختصاص داده شده به فشار ایجاد شده توسط خانواده در انجام مسئولیت‌های مربوط به کار اختلال ایجاد می‌کند (اوبیدوا و همکاران^۵، ۲۰۱۱). تحقیقات درباره تعارض کار و خانواده در سازمان‌ها و صنایع مختلف در سراسر جهان توجه زیادی را به خود جلب کرده است و سازمان تأمین اجتماعی نیز از این امر مستثنی نیست. تحقیقات گذشته نشان داده است تعارض کار و خانواده به‌طور قابل توجهی بر رفتار و نتایج فردی تأثیر می‌گذارد (ژنگ و همکاران^۶، ۲۰۲۱؛ نوویتو و همکاران^۷، ۲۰۲۲). تعارض کار و خانواده زمانی رخ می‌دهد که کارکنان خواسته‌های ناسازگاری را از هر دو حوزه کار و خانواده درک کنند و نتوانند به‌طور هم‌زمان به آنها رسیدگی کنند. علاوه بر این برخی از کارکنان با کمال‌گرایی مبارزه می‌کنند و تلاش می‌کنند تا به تصویری ایدئال از کارمند و یا شریک برسند. تحقیقات نشان می‌دهد کمال‌گرایان در مقایسه با افراد غیر کمال‌گرا، تعارض کار و خانواده کمتری دارند (دیولینگ و برنز^۸، ۲۰۱۷).

کمال‌گرایی تمایل به تلاش برای رسیدن به استانداردهای شخصی بالا و توجه به میزان تحقق این

استانداردها است. کمال‌گرایی انطباقی زمانی پیدا می‌شود که استانداردهای شخصی بالا اغلب به‌دست آماده، تلقی شوند، در حالی که کمال‌گرایی ناسازگار زمانی بروز می‌کند که استانداردهای شخصی به‌دست آمده دیده نشوند و توجه به سمت انتقاد از خود معطوف شود (لو و ابوت^۱، ۲۰۱۳). تعارض کار و خانواده معمولاً به تجربه تضاد بین نقش‌های کار و خانواده اشاره می‌کند و شامل مسائل مدیریت زمان، فشار روانی و رفتارهایی است که در خدمت یک نقش انجام می‌شود که با انتظارات نقش دیگر تداخل دارد (گرینهاوس و بیتل^۲، ۱۹۸۵). مانند کمال‌گرایی. پیامدهای تعارض کار و خانواده شامل استرس زیاد، افزایش افسردگی و اضطراب و رضایت کم از زندگی و شغلی است. در پژوهشی میچلسون^۳ (۲۰۰۹) دریافت که کمال‌گرایان سازگار، تعارض کار و خانواده کمتری نسبت به کمال‌گرایان ناسازگار دارند که به نوبه خود دارای تعارض کار و خانواده کمتری نسبت به کمال‌گرایان هستند.

اگرچه از کارکنان انتظار می‌رود تا میان انتظارات شغلی و خانوادگی خود تعادل برقرار کنند؛ اما مشارکت و فعالیت در هر دو زمینه و وجود ناهمخوانی و ناسازگاری و تضاد بین این دو حیطه اغلب پیامدهای ناگوار همراه با فشارهای مضاعف استرس و اضطراب نصیب فرد، خانواده، سازمان و جامعه می‌نماید، علاوه بر تعارض کار و خانواده کمال‌گرایی نیز از جمله مواردی است که به تعارض کار و خانواده دامن زده است. متأسفانه در طول دو دهه اخیر کمال‌گرایی افزایش قابل توجهی داشته است. پژوهش‌های تجربی و نظری زیادی با هدف تبیین ماهیت کمال‌گرایی و آسیب‌های مرتبط به آن انجام گرفته است. (دلینگ و بارنز^۴، ۲۰۱۷). افرادی که ویژگی‌های کمال‌گرایی در سطح بالایی دارند؛ بدترین منتقدان خود هستند، از نظر این افراد به‌اندازه کافی خوب، هرگز کافی نیست و نتیجتاً در یک حلقه بی‌پایان بیش‌از‌حد تلاش‌گیر می‌کنند این افراد برای بی‌عیب و نقص بودن و تنظیم معیارهایی برای بالاترین سطح عملکرد تلاش می‌کنند؛ از جمله عواملی که می‌تواند به‌صورت ضربه‌گیر عمل کند و باعث تقویت عزت نفس و مقابله موفق با تجربه‌های منفی شود، تقویت تاب‌آوری افراد است که می‌بایست به‌عنوان یک روش بازگشت به شرایط مطلوب زندگی در افراد رواج یابد. در این پژوهش بررسی می‌شود که: آیا بین کمال‌گرایی و تاب‌آوری با تعارض کار-خانواده در کارکنان تأمین اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد؟

تعارضات کار-خانواده به‌صورت فزاینده‌ای در حال افزایش است و جوامع به‌شکل جدی با این مشکل مواجه هستند، یکی از آسیب‌های عصر امروز مسئله کمال‌گرایی است که باعث بروز مشکلات در افراد می‌شود و کارایی فرد را کاهش می‌دهد، با توجه به شرایط پیچیده و تنیده‌ای که در کار و زندگی وجود

1- Lo and Abbott
 2- Greenhaus & Beutell
 3- Mitchelson
 4- Deuling & Burns

دارد ضرورت بسیاری در بهبود و تقویت و پشتیبانی اوضاع احساس می‌شود، و چنانچه در این محیط سخت، انسان با تاب‌آوری و صبر و تحمل بتواند با مشکلات دست و پنجه نرم کند تا حد قابل توجهی از شدت آسیب‌ها کم می‌شود، پس در تأیید فرضیه و تصریح نوع رابطه سازگاری بین متغیرها، شناخت دقیق این رابطه‌ها بسیار مهم است، چراکه باید به شیوه‌ای برنامه‌ریزی کنیم تا بتوانیم میزان خسارت و از هم پاشیدگی را در محیط کار و خانواده به حداقل برسانیم و راه‌های مقابله با این از هم گسیختگی را با بالا بردن تحمل و افزایش تاب‌آوری در سطح جامعه، بسط و گسترش دهیم. تاب‌آوری نوعی حالت قابل توسعه در فرد است، در رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و تعارضات زندگی برای رسیدن به موفقیت بیشتر، پس برای اعتلای زندگی فردی و شغلی و بالا بردن میزان پذیرش بسیار ضروری است که تعارضات را کاهش دهیم و راه‌حل‌های آموزشی و تربیتی و مهارتی را برای بهداشت جسمی و روحی، بهبود شرایط، افزایش کارایی، کاهش خسارت را مدنظر قرار دهیم و تاب‌آوری را به زندگی برگردانیم.

۲. چهارچوب نظری پژوهش

باتوجه به اینکه تعارض کار-خانواده می‌تواند بسیار آسیب‌زا باشد، آگاهی و رفع علل بروز مشکلات به صورت جدی ضروری است، بروز مشکلاتی چون بی‌انگیزگی، نداشتن سرمایه‌های روانشناختی و فرسودگی شغلی، باتوجه به نتایج پژوهش‌های انجام‌شده مخرب است، اما با آموزش‌های مؤثر و مفید در خصوص ارتباط مؤثر، داشتن الگوهای موفق در زمینه تاب‌آوری می‌توان رفع کرد. تعارض کار-خانواده بر اثر فقدان تعادل و ناسازگاری میان اولویت‌های زندگی می‌تواند عواقبی که با بیماری‌های خلقی و اضطرابی ارتباط دارد را به همراه داشته باشد، عدم توازن بین تعهد شخصی و تعهد سازمانی و مدیریت ناکارآمد، منجر به تبعات جدی می‌شود، حال چنانچه فردی دچار کمالگرایی باشد علاوه بر داشتن فشار حاصل در نقش، تعیین ضرب‌الاجل و تهدیدها و تنش‌ها بر عملکرد وی نیز اثرات غیر قابل جبرانی می‌گذارد.

فشارهای عدم تعادل، رنجوری و خودسرزنش‌گری، خودآرمانی که یک سلسله جریانات ناسالم عصبی را در فرد ایجاد می‌کند، و برتری‌جویی که در نظر «آدلر» از احساس حقارت ریشه می‌گیرد، و قانون همه یا هیچ، اینکه خوب بودن کافی نیست، اضطراب‌های بسیار زیادی در پی دارد، که سبب فرسودگی شغلی، کناره‌گیری از شغل و مسئولیت می‌شود.

حال برای جلوگیری از عدم رضایت و عدم امنیت شغلی نیاز به عنصر طلایی همچون تاب‌آوری است که در سطوح عالی آن کمک می‌کند تا از عواطف و هیجان‌های مثبت به منظور پشت سر گذاشتن تجربه‌های نامطلوب و بازگشت به شرایط مطلوب بهره بگیریم.

تاب‌آوری از طریق سطوح عواطف مثبت باعث افزایش عزت نفس و مقابله کارآمد با تجربه‌های منفی می‌شود، بر این اساس تاب‌آوری به‌عنوان مکانیسم واسطه‌ای به انطباق‌پذیری مثبت منتهی می‌شود. تاب‌آوری از طریق تقویت شایستگی‌های شخصی و موفقیت اعتلا می‌یابد، مزید بر مسائل مذکور آسیب‌های اسکلتی-عضلانی در امور یکنواخت و تکراری و کارهای پیچیده که نیاز به کنترل دقت ظریف عضلانی دارد می‌تواند در کاهش تقویت استحکام و قدرت شخصی، عواقب بسیار سوئی داشته باشد، از این‌رو با لحاظ کردن این موارد فرسایشی باید به‌گونه‌ای رفتار کنیم که سطح فشار روانی ادراک شده را به حداقل ممکن برسانیم. پژوهش‌هایی انجام‌شده در خصوص متغیرهای روان‌شناختی همچون (تعارض کار-خانواده، اثرگذار، کمال‌گرایی و تاب‌آوری) با توجه به فرضیه اصلی در این پژوهش که عبارتند از:

باتوجه به نتایج آزمون تحلیل واریانس، مقدار $f = 9/099$ محاسبه شده در سطح $0/001$ معنادار است بنابراین مدل رگرسیون خطی معنادار است.

تعارض کار-خانواده با پژوهش‌های رستمی و همکاران (۱۴۰۱)، غلامی و همکاران (۱۴۰۱)، حدادیان و همکاران (۱۳۹۳)، سلیمانی مقدم و بوچی بیدختی (۱۴۰۲)، عباس زاده و همکاران (۱۴۰۱)، زارعی و مزلقانی (۱۴۰۱)، هیومن و همکاران (۲۰۲۳) و دیگر پژوهش‌های انجام شده حکایت از این دارد که تعارض کار-خانواده به علت فاکتورهایی همچون فشار زمانی، ابهام نقش، بسیار اثرات منفی در برقراری تعادل در حوزه‌های کار و خانواده می‌گذارد و بی‌اعتمادی، استرس، فشار و تنش و کاهش کیفیت کاری و خانوادگی می‌شود، همچنین با بیماری‌های اضطرابی و خلقی رابطه مثبت دارد. در تحقیق عسگری و همکاران (۱۳۹۷) عنوان شده که تعارض کار-خانواده با سن و سابقه کاری افراد همبستگی معنی‌دار و معکوسی دارد.

نتیجه نشان داد این رابطه در $P < 0/05$ معنادار است. یعنی بین تعارض کار-خانواده و کمال‌گرایی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

به عبارت دیگر کمال‌گرایی، تعارض کار-خانواده را پیش‌بینی می‌کند که همسو با پژوهش نقوی و همکاران (۱۳۹۶)، شریفی و همکاران (۱۳۹۵)، باباپور و همکاران (۱۳۹۴)، زارعی و مزلقانی (۱۴۰۱) و هیومن و همکاران (۲۰۲۳) است. بنابراین می‌توان گفت ضمن اینکه افراد کمال‌گرا به علت انتظارات خارج از توان و ترس از شکست، در ورطه افسردگی و سلامت روانی پایین قرار دارند، دارای انتظارات نامعقول هستند.

تعارض کار-خانواده و مدل‌های پیش‌بینی کمال‌گرایی، رابطه مثبت و معناداری با بی‌نظمی هیجانی، عدم تحمل بلا تکلیفی، افکار تکرار شونده منفی و در بسیاری از موارد پرخاشگری و احساس خستگی شناختی، جسمانی و اجتماعی دارد.

بین تعارض کار-خانواده و تاب‌آوری رابطه معناداری وجود دارد. در تبیین این یافته باید گفت تاب‌آوری کمک می‌کند فرد با وجود قرار گرفتن در معرض فشارهای شدید و عوامل خطر مانند داشتن تعارض کار - خانواده بتواند عملکرد اجتماعی، فردی، روان‌شناختی، هیجانی و خانواده را بهبود بخشد. علاوه‌براین تاب‌آوری به‌عنوان یک فاکتور محافظتی برای افراد در مقابل سختی‌ها و چالش‌های زندگی است. به گفته رضایی و دالکی (۱۳۹۹) تعارض کار-خانواده، یک پیش‌بینی‌کننده معنادار برای متغیر تاب‌آوری است. بنابراین می‌توان گفت کارکنان تحت تأثیر تعارض کار - خانواده و تاب‌آوری قرار دارند. زیرا خانواده مهم‌ترین نقش را در تعارض کار و خانواده ایفا می‌کند که می‌تواند باعث استرس و ناراحتی بیشتر کارکنان شود. در پژوهشی دیگر ساری و همکاران^۱ (۲۰۲۱) به این نتیجه رسیدند که بین تعارض کار - خانواده و تاب‌آوری رابطه منفی وجود دارد.

زارع زاده و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان «اثر بخشی آموزش سرمایه‌های روان‌شناختی بر تاب‌آوری روان‌شناختی و توانمندی روانی کارکنان دارای تعارض کار-خانواده در شرکت گاز سرخون و قشم» انجام دادند. جامعه آماری شامل کارکنان با تعارض کار-خانواده در شرکت گاز سرخون و قشم بود. نتایج نشان داد آموزش سرمایه‌های روان‌شناختی بر تاب‌آوری روان‌شناختی و توانمندی روانی کارکنان دارای تعارض کار-خانواده تأثیر داشته است.

آزادی (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان «رابطه بین کمال‌گرایی و تاب‌آوری با اضطراب امتحان در دانش‌آموزان دختر متوسطه» انجام داد. جامعه آماری شامل دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهرستان شیراز بود. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بین تاب‌آوری و کمال‌گرایی با اضطراب امتحان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین تاب‌آوری به‌طور منفی قادر به پیش‌بینی اضطراب امتحان است و از میان مؤلفه‌های کمال‌گرایی، کمال‌گرایی خودمدار قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اضطراب امتحان را دارند.

لیو و هنگ^۲ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «تضاد کار - خانواده و سلامت روان در میان کارکنان زن چینی مراقبت‌های بهداشتی در طول همه‌گیری کووید ۱۹: تأثیر تعدیل‌کننده تاب‌آوری» انجام دادند. جامعه آماری شامل کارکنان بهداشت زن در یک شهر کوچک در چین بود. نتایج نشان داد سطح سلامت روان کارکنان بهداشتی زنان مورد بررسی به‌طور قابل توجهی پایین‌تر از هنجار ملی بود. همچنین نتایج نشان داد تعارض کار و خانواده تأثیر منفی معنی‌داری بر سلامت روان داشته، در حالی که اثر متقابل تاب‌آوری و تعارض کار - خانواده معنی‌دار بود که نشان‌دهنده اثر تعدیل‌کننده است.

دویل و کتینگ^۳ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «تأثیر کمال‌گرایی، عزت‌نفس و تاب‌آوری بر سلامت روان جوانان» انجام دادند. جامعه آماری شامل دانشجویان دانشگاه در مقطع کارشناسی در دانشگاه بیرمنگام

1- Sari et al

2- Liu & Hong

3- Doyle & Catling

بودند. نتایج رگرسیون نشان داد کمال گرایی، عزت نفس و تاب آوری همگی به طور قابل توجهی افسردگی و اضطراب را پیش بینی می کنند. همچنین تجزیه و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی، مقدار قابل توجهی از واریانس آماری را نشان داد که با تاب آوری برای افسردگی و اضطراب، نسبت به کمال گرایی و عزت نفس به تنهایی توضیح داده می شود. کمال گرایی سازگار و عزت نفس پایین فرد را مستعد افسردگی و اضطراب می کند، اگر چه تاب آوری ممکن است به عنوان یک عامل محافظتی در برابر ابتلا به بیماری روانشناختی عمل کند.

۳. روش شناسی پژوهش

این پژوهش به روش توصیفی - همبستگی با ماهیت کاربردی است. از نظر گردآوری داده ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل از نوع پژوهش های توصیفی و بر حسب نحوه اجرا از نوع پیمایشی است. این پژوهش به صورت کتابخانه ای و میدانی انجام شده است. در روش کتابخانه ای از مقالات علمی - پژوهشی، مجلات و پایگاه های اینترنتی استفاده شده است و روش میدانی در این پژوهش به منظور تحلیل داده های کمی و همچنین آگاهی از نگرش جامعه مورد مطالعه از طریق ابزار پرسشنامه اطلاعات جمع آوری شده است. جامعه آماری شامل کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ (شعبه ۸ و شعبه ۲۱ تهران) می باشند. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۲۵ نفر از کارکنان تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ انتخاب شدند. همچنین روش نمونه گیری به صورت در دسترس و برای تعیین روایی از نظر خبرگان و پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است. پرسشنامه ها بر اساس مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای از طیف کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم تنظیم و از نرم افزار SPSS نسخه ۲۷ و آزمون های رگرسیون و همبستگی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است.

۳-۱. ابزار پژوهش

۱- پرسشنامه تعارض کار- خانواده استیفنز و سامر (۱۹۹۶): در ۳ بعد تضاد مبتنی بر زمان (۴-۱)؛ تضاد ناشی از فشار (۵-۸) و تضاد ناشی از رفتار (۱۴-۹) مورد سنجش قرار می گیرد. لازم به ذکر است سؤالات ۳، ۴، ۹، ۱۰ و ۱۱ این پرسشنامه به صورت معکوس نمره گذاری شده است. مقیاس ۷ تایی پاسخ به سؤالات به صورت بسیار کم، کم، نسبتاً کم، متوسط، نسبتاً زیاد، زیاد و بسیار زیاد است. استیفنز و سامر (۱۹۹۶) ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه را بین ۰,۸۰ تا ۰,۹۰ گزارش نمودند که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه است. در این پژوهش قبل از در اختیار قرار دادن پرسشنامه در بین کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ (شعبه ۸ و شعبه ۲۱ تهران) ابتدا برای تعیین پایایی یک پایلوت تست اجرا شد. پرسشنامه در بین ۱۵ نفر از دانشجویان رشته روانشناسی پخش گردید. پس از

جمع‌آوری مقدار آلفای کرونباخ آن محاسبه شد و مقدار آن ۰,۸۲، به‌دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسشنامه است.

۲- پرسشنامه کمال‌گرایی اهواز: یک مقیاس خود گزارش‌دهی ۲۷ ماده‌ای است که به‌وسیله تحلیل عوامل توسط نجاریان، عطاری و زرگر (۱۳۸۰) در یک نمونه ۳۹۵ نفری از دانشجویان دانشگاه شهید چمران و دانشگاه آزاد اسلامی ساخته شده است. ماده‌های اولیه آن بر اساس متون معتبر روانشناسی، ماده‌های ذی‌ربط در مقیاس‌های ^۱MMPI، اضطراب اسپیلبرگ^۲، مقیاس وسواس فکری عملی مادزلی^۳ و افکار غیر منطقی جونز^۴ و همچنین از راه مصاحبه‌های بالینی فراهم شده است، ضمناً اعتبار هم‌زمان مقیاس کمال‌گرایی بر روی ۱۴۰ آزمودنی ۰/۵ است، ماده‌های این مقیاس دارای ۴ گزینه هرگز، به‌ندرت، گاهی اوقات، و اغلب اوقات است، در این مقیاس به‌استثنای ماده‌های ۱۱، ۱۶، ۱۷، ۲۲ که به‌شیوه معکوس نمره می‌گیرند، بقیه ماده‌ها بر اساس مقادیر ۱، ۲، ۳، ۴ نمره‌گذاری می‌شوند. نجاریان و همکاران برای سنجش همسانی درونی مقیاس کمال‌گرایی اهواز ضریب آلفا کرونباخ را به‌کار گرفتند و براساس نتایج به‌دست آمده، ضریب آلفای کرونباخ برای کل نمونه ۰/۹۰، آزمودنی‌های دختر ۰/۹۰ و آزمودنی‌های پسر ۰/۸۹ است. در پژوهش محرمی و عزیزی (۱۴۰۲) ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه کمال‌گرایی اهواز ۰/۹۰ به‌دست آمده است. همچنین روایی این پرسشنامه توسط محرمی و عزیزی نیز مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش نجاریان و همکاران (۱۳۷۸) ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش شده است. آنها همچنین روایی ابزار را مورد تأیید قرار دادند. زنده دل و سارمی (۱۳۹۹) نیز مقدار ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه کمال‌گرایی را ۰,۸۹ گزارش نمودند که مورد تأیید است.

۳- پرسشنامه تاب‌آوری کانور و دیویدسون: در سال (۲۰۰۳) تدوین شده و بر این باور هستند که ابزار خوبی است که افراد تاب‌آور را از غیرتاب‌آوری در گروه‌های بالینی و غیربالینی جدا کند، دارای ۲۵ گویه است که دارای مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای از کاملاً نادرست (۰) تا کاملاً درست (۴) است که حداقل نمره فرد صفر و حداکثر نمره وی ۱۰۰ است. روایی به روش تحلیل عوامل، روایی همگرا و واگرا انجام شده است و پایایی به روش بازآزمایی و آلفا کرونباخ توسط سازندگان آزمون در گروه‌های مختلف عادی و در خطر، احراز شده است و یدونگ (۲۰۱۲) در پژوهش خود ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰,۸۹ گزارش کرده‌اند. در مطالعه سامانی و همکاران (۱۳۸۶) ضریب آلفای کرونباخ ۰,۸۷ به‌دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسشنامه است. همچنین روایی پرسشنامه در این پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش امینی (۱۳۹۲) مقدار آلفای کرونباخ ۰,۸۳

به دست آمد. پایایی پرسشنامه تاب‌آوری کانور و دیویدسون در پژوهش پارسافر و یزدخواستی (۱۳۹۳)، ۰,۸۷ به دست آمد. چراغ سحر و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهش خود نشان دادند که همسانی درونی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰,۹۱ به دست آمده است که نشان از پایایی این ابزار است.

۴. یافته‌های پژوهش

شرکت‌کنندگان در پژوهش، ۴۵ نفر (۳۶/۰ درصد) مرد و ۷۹ نفر (۶۳/۲ درصد) زن و ۱ نفر جنسیت را مشخص نکرده بودند، از میان آنها ۳۲ نفر مجرد (۲۵/۶ درصد)، ۸۱ نفر متأهل (۶۴/۸)، ۱۱ نفر مطلقه (۸/۸ درصد) و ۱ نفر وضعیت تأهل نامشخص بودند، به لحاظ تحصیلات؛ ۱۸ نفر دیپلم (۱۴/۴ درصد)، ۱۲ نفر فوق‌دیپلم (۹/۶ درصد)، ۴۵ نفر لیسانس (۳۶ درصد)، ۴۸ نفر فوق لیسانس (۳۸/۴ درصد) و ۲ نفر دکتری (۱/۶ درصد) بودند. بیشترین فراوانی مربوط به سابقه کاری ۲۰-۲۵ سال (۳۶/۸ درصد) و کمترین فراوانی سابقه کاری ۳-۵ سال (۰/۸ درصد) بودند.

فرضیه اصلی: تعارض کار- خانواده، کمال‌گرایی و تاب‌آوری را در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی پیش‌بینی می‌کند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی نمرات متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی
تعارض کار- خانواده	۵۴/۲۵	۱۲/۵۵	-۰/۵۱۷	۱/۰۱
کمال‌گرایی	۶۳/۵۴	۱۰/۸۵	-۰/۱۸۰	۰/۲۹۲
تاب‌آوری	۶۰/۵۲	۱۲/۳۱	۰/۱۲۵	-۰/۰۵۹
شایستگی فردی	۱۸/۹۴	۴/۹۴	۰/۲۵۸	-۰/۱۷۷
غرایز فردی	۱۹/۰۸	۴/۰۶	۰/۰۶۷	۰/۲۰۹
پذیرش مثبت تغییر	۱۱/۲۲	۲/۳۴	۰/۱۱۲	۰/۰۹۰
کنترل	۷/۳۳	۱/۷۸	-۰/۲۷۸	-۰/۷۶۸
تأثیرات معنوی	۴/۰۴	۱/۵۱	۰/۸۷۳	۱/۱۵۳

در جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد تعارض کار- خانواده، کمال‌گرایی، تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن دیده می‌شود. همان‌طور که در جدول ۱-۱ مشاهده می‌شود مقدار کجی و کشیدگی متغیرها بین ۲- و ۲+ است، بنابراین توزیع متغیرها تقریباً نرمال است.

در این پژوهش به منظور پیش‌بینی تعارض کار- خانواده، بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری، از رگرسیون چندگانه استفاده شده است. قبل از انجام رگرسیون ابتدا پیش فرض‌های رگرسیون چندگانه بررسی شد. اولین مفروضه، مفروضه نرمال بودن متغیرهاست که پیشتر با استفاده از مقادیر کجی، کشیدگی مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که توزیع متغیرهای مورد بررسی در پژوهش تقریباً نرمال است. نتایج سایر مفروضه‌ها در ادامه مشاهده می‌شود.

این مفروضه به رابطه بین متغیرهای مستقل اشاره دارد. در این پژوهش برای بررسی این مفروضه از مقادیر vif و tolerance استفاده شده است. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۲. شاخص‌های مفروضه هم خطی چندگانه

متغیرها	VIF	Tolerance
کمال‌گرایی	۱/۲۷۱	۰/۷۸۷
تاب‌آوری	۱/۲۷۱	۰/۷۸۷

جدول ۲ نشان می‌دهد که تمامی مقادیر vi کمتر از ۱۰ و تمامی مقادیر tolerance بالای ۰/۱ است. این مطلب بیانگر این است که بین متغیرها، هم خطی چندگانه وجود ندارد و این مفروضه برقرار است.

استقلال خطاها

به منظور بررسی استقلال خطاها از آزمون دوربین واتسون استفاده شد. در آزمون دوربین واتسون اگر آماره نزدیک به ۲ باشد (بین ۱/۵ تا ۲/۵) مفروضه استقلال خطاها برقرار است. در این پژوهش آماره دوربین واتسون ۱/۶۸۰ است که در محدوده مورد نظر قرار دارد. بنابراین این مفروضه نیز برقرار است. همان‌طور که مشاهده شد مفروضه‌های تحلیل رگرسیون برقرار است. در ادامه مراحل ارزیابی مدل به ترتیب آمده است.

در این بخش همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک، برآورد و در نهایت تحلیل رگرسیون چندگانه ارائه شده است. در جدول‌های ۱-۳ و ۱-۴ خلاصه تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی تعارض کار- خانواده بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری ارائه شده است.

جدول ۳. خلاصه تحلیل واریانس مرتبط با رگرسیون بر باقی مانده‌ها برای پیش‌بینی تعارض کار- خانواده بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری

منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	R (همبستگی)	R ² (ضریب تبیین)	سطح معناداری
رگرسیون	۲۵۳۸/۶۸۹	۲	۱۲۶۹/۳۴۵				
باقی مانده	۱۷۰۲۰/۰۶۳	۲۲	۱۳۹/۵۰۹	۹/۰۹۹	۰/۳۶۰	۰/۱۳۰	۰/۰۰
کل	۱۹۵۵۸/۷۵۲	۱۲۴					

توجه: مقدار همبستگی متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک = R و مقدار مجذور همبستگی متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک = R² (ضریب تبیین)

در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، مقدار درصد واریانس مشترک (R²) برابر ۰/۱۳۰ است. یعنی کمال‌گرایی و تاب‌آوری مقدار ۱۳/۰ درصد تعارض کار- خانواده را پیش‌بینی می‌کند. باتوجه‌به نتایج آزمون تحلیل واریانس، مقدار f=۹/۰۹۹ محاسبه شده در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است. لذا مدل رگرسیون خطی معنادار است و نتایج برآورد مدل معنادار در جدول ۵ ارائه شده است.

فرضیه فرعی ۱: تعارض کار خانواده، با کمال‌گرایی در کارکنان تأمین اجتماعی رابطه دارد.

جدول ۴. خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی تعارض کار- خانواده بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری

متغیر	B (ضرایب غیراستاندارد)	SEB (خطای استاندارد ضرایب)	β (ضرایب استاندارد)	t	p (سطح معناداری)
مقدار ثابت	۴۹/۶۱۴	۱۱/۰۷۸		۴/۴۷۹	۰/۰۰
تاب‌آوری	-۰/۱۹۸	۰/۰۹۷	-۰/۱۹۴	-۰/۰۴۱	۰/۰۴۳
کمال‌گرایی	۰/۲۶۲	۰/۱۱۰	۰/۲۲۷	۲/۳۷۹	۰/۰۱۹

توجه: (N = ۱۲۵) * p < ۰/۰۱ و ** p < ۰/۰۵

در جدول ۴ پیش‌بینی تعارض کار- خانواده به‌عنوان متغیر ملاک، توسط کمال‌گرایی و تاب‌آوری، با استفاده از روش تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داده شده که هر دو متغیر کمال‌گرایی و تاب‌آوری می‌توانند در سطح ۰/۰۵، متغیر ملاک (تعارض کار- خانواده) را پیش‌بینی کنند و معادله رگرسیون با ضرایب غیراستاندارد بدین‌گونه است.

با استفاده از نمره‌های خام:

$$Y = ۴۹/۶۱۴ + ۰/۲۶۲ (\text{کمال‌گرایی}) - ۰/۱۹۸ (\text{تاب‌آوری})$$

برای بررسی این فرضیه یعنی رابطه بین تعارض کار-خانواده با کمال‌گرایی، از همبستگی تک متغیری پیرسون استفاده شد به طوری که رابطه تعارض کار-خانواده با کمال‌گرایی $0/316$ به دست آمد. و نتیجه نشان داد این رابطه در $P < 0/05$ معنادار است. یعنی بین تعارض کار-خانواده و کمال‌گرایی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

جدول ۵. ضرایب همبستگی چند متغیری تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن

تأثیرات معنوی	کنترل	پذیرش مثبت تغییر	غرایز فردی	شایستگی فردی	تاب‌آوری	تعارض کار-خانواده	
					۱	$-0/299^{**}$	تاب‌آوری
				۱	$0/922^{**}$	$-0/271^{**}$	شایستگی فردی
			۱	$0/727^{**}$	$0/846^{**}$	$-0/294^{**}$	غرایز فردی
		۱	$0/518^{**}$	$0/585^{**}$	$0/761^{**}$	$-0/169^{**}$	پذیرش مثبت تغییر
	۱	$-0/373^{**}$	$-0/453^{**}$	$-0/465^{**}$	$-0/532^{**}$	$0/306^{**}$	کنترل
۱	$-0/214^{**}$	$0/422^{**}$	$0/107$	$0/233^{**}$	$0/390^{**}$	$-0/116$	تأثیرات معنوی

فرضیه فرعی ۲: تعارض کار خانواده، با تاب‌آوری در کارکنان تأمین اجتماعی رابطه دارد.

برای بررسی این فرضیه یعنی رابطه بین تعارض کار-خانواده با تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن از همبستگی چند متغیری پیرسون استفاده شد به طوری که رابطه تعارض کار-خانواده و تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن به دست آمد. نتایج در جدول ۵ مشاهده می‌شود و نتیجه نشان داد این رابطه در $P < 0/05$ معنادار است. یعنی بین تعارض کار-خانواده و کمال‌گرایی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که همبستگی بین تعارض کار-خانواده با تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن یعنی شایستگی فردی، غرایز فردی، پذیرش مثبت تغییر و کنترل، به ترتیب برابر با $-0/299$ ، $-0/271$ ، $-0/294$ ، $-0/169$ و $0/306$ در $P < 0/01$ معنادار است. به این معنی که تعارض کار-خانواده با تاب‌آوری و شایستگی‌های فردی، غرایز فردی، پذیرش مثبت تغییر و تأثیرات معنوی رابطه مثبت و با کنترل رابطه معکوس دارد. براساس نتایج می‌توان گفت عواملی همچون انعطاف‌پذیری بالا، معنویت در کار، همدلی و دلسوزی، مهارت‌های اجتماعی بالا، ابتکار و خلاقیت و پایداری که از ویژگی‌های افراد تاب‌آور است و

مزید بر آن انتظارات معقول باتوجه به توانایی و قابلیت‌های خود و توقعات در سطح توانایی خود، سبب می‌شود که میزان تعارض کار-خانواده به شکل قابل توجهی کاسته شود.

نتایج این فرضیه با پژوهش‌های سلیمانی مقدم و بوجی بیدختی (۱۴۰۲)، عباس زاده و همکاران (۱۴۰۱)، رضایی و دالکی (۱۳۹۹) و هیومن و همکاران (۲۰۲۳) همخوانی دارد. پژوهش‌هایی نظیر همتی (۱۳۹۵) مؤید این است که عزت نفس، سرمایه‌های روان‌شناختی سبب ساز مقابله با استرس و فشارهای روحی و روانی می‌شود، حتی افراد تاب‌آور با بهره‌گیری از مدیتیشن و یوگا خیلی بهتر با بیماری‌هایی همچون سرطان مقابله می‌کنند، ضمناً همبستگی استرس درک‌شده با تاب‌آوری همبستگی معنادار و معکوس دارد.

هدف از این پژوهش پیش بینی تعارض کار-خانواده بر اساس کمال‌گرایی و تاب‌آوری در کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ (شعبه ۸ و شعبه ۲۱ تهران) بود. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین تعارض کار خانواده و کمال‌گرایی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد و پرسنل از سطح فشار روانی ادراک شده رنج می‌برند. تعارض کار-خانواده به‌عنوان یکی از موضوعاتی است که کارکنان، کارفرمایان و همچنین خانواده را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این تعارض از تداخل نقش‌های شغلی و خانوادگی ناشی می‌شود که می‌توان به حجم بالای کار، میزان ساعت طولانی و نداشتن انعطاف، انتظارات گوناگون و ضرب‌الاجل‌های کاری اشاره کرد.

کاظمی شاهاندشتی (۱۳۹۶) در پژوهش خود بیان کردند مشکلات مربوط به کار بر روابط کار و خانواده کارکنان می‌تواند تأثیرگذار باشد. بنابراین عدم ناهماهنگی میان الزامات نقش‌های مربوط به کار و نقش‌های مربوط به خانواده، مشکلات بسیاری برای کارکنان و خانواده آنان، به‌منظور تأمین و رفع نیازها و درخواست‌های هر دو حیطه زندگی ایجاد می‌کند. از جمله دلایل منطقی و تجربی نیز مؤید این واقعیت است که افزایش میزان خشنودی کارکنان در حیطه‌های خشنودی شغلی، خشنودی خانوادگی و خشنودی از زندگی در کل، باعث کاهش میزان تعارض بین کار و خانواده خواهد شد و از طرفی می‌تواند بر قصد ترک شغل و بهزیستی تأثیرگذار باشد. به‌طور کلی ناسازگاری بین نقش فرد در خانواده و نقش فرد به عنوان کارکنان منجر به تعارض می‌شود. نیازها و الزامات محیط کار و خانواده گاهی با یکدیگر همخوانی ندارند و علاوه بر آن کارکنان نیز توانمندی برقرار کردن ارتباط مؤثر بین این دو حیطه را از دست می‌دهند. گاهی مسائل کار در خانواده تداخل ایجاد می‌کند و کاهش مشکلات خانواده باعث جلوگیری از کار کردن می‌شود. بنابراین در این میان افراد با کمال‌گرایی بالا به شدت خود را به سمت موفقیت سوق می‌دهند و برای برآوردن اهداف خود تلاش می‌کنند. نشان دادن تمایلات کمال‌گرا باعث تقویت حس احتمالی خود ارزشمندی و افزایش انتقاد از خود می‌شود که می‌تواند شفقت به خود را کاهش دهد.

همچنین نتایج نشان داد تعارض کار-خانواده و تاب‌آوری رابطه معناداری وجود دارد. در تبیین این یافته باید گفت تاب‌آوری کمک می‌کند فرد با وجود قرار گرفتن در معرض فشارهای شدید و عوامل خطر مانند داشتن تعارض کار-خانواده بتواند عملکرد اجتماعی، فردی، روان‌شناختی، هیجانی و خانواده را بهبود بخشد. علاوه بر این تاب‌آوری، یک فاکتور محافظتی برای افراد در مقابل سختی‌ها و چالش‌های زندگی است. به گفته رضایی و دالکی (۱۳۹۹) تعارض کار خانواده، یک پیش‌بینی کننده معنادار برای متغیر تاب‌آوری است. بنابراین می‌توان گفت کارکنان تحت تأثیر تعارض کار-خانواده و تاب‌آوری قرار دارند. زیرا خانواده مهم‌ترین نقش را در تعارض کار و خانواده ایفا می‌کند که می‌تواند باعث استرس و ناراحتی بیشتر کارکنان شود. در پژوهشی دیگر ساری و همکاران (۲۰۲۱) به این نتیجه رسیدند که بین تعارض کار-خانواده و تاب‌آوری رابطه منفی وجود دارد.

نتایج نشان داد که همبستگی بین تعارض کار-خانواده با تاب‌آوری و مؤلفه‌های آن یعنی شایستگی فردی، غرایز فردی، پذیرش مثبت تغییر و کنترل به ترتیب برابر با -0.299 ، -0.271 ، -0.294 ، -0.169 ، 0.306 و در $P < 0.01$ معنادار است. به این معنی که تعارض کار-خانواده با تاب‌آوری و شایستگی‌های فردی، غرایز فردی، پذیرش مثبت تغییر و کنترل رابطه معکوس دارد. کارکنانی که نگرش کاری سختگیرانه برای هماهنگی و مقابله با وظایف روزانه داشته باشند. باید هر نوع فعالیت را در سازمان بررسی و بازبینی کنند تا آنجا که ممکن است از خطاها جلوگیری کرده و آنها را کاهش دهند. در غیر این صورت آنها ممکن است عواقب جدی برای سازمان داشته باشند و بر کیفیت کاری سازمان تأثیر بگذارند. مدیران سازمان می‌توانند به کارکنان کمک کنند تا شناخت درستی ایجاد کنند، اهمیت و اهداف سازمانی را تشخیص دهند، ترس خود را از شکست کاهش دهند، درک کنند که شکست یک پدیده عادی در زندگی است، تجربیات را به موقع خلاصه کنند و تلاش کنند تا در آینده بهتر عمل کنند. امروزه به دلیل تغییرات فزاینده در محیط‌های کار و خانواده و مشارکت جدی و گسترده زنان در بازارهای کار و کثرت خانواده‌هایی که در آن مشترکاً مردان و زنان اشتغال دارند، سبب‌ساز این شده که مسئولیت‌های زندگی و کاری با چالش‌های روز افزونی مواجه شود و در نهایت موجب پدیدار شدن تعارضات کار و خانواده شود. ساعت کار طولانی، ابهام نقش، عدم سنخیت دستمزدها و هزینه‌ها، عدم انعطاف لازم در برنامه‌های کاری و مواردی بسیار در این خصوص سبب شده که تعارضات در کار و خانواده با فاکتور کمال‌گرایی و افسردگی و اضطراب منابع انسانی را با مشکلات عدیده‌ای مواجه نماید. نتایج این تحقیق، رهنمودهای خاصی را برای مدیران و مسئولین در پی دارد. اولاً به علت تغییرات ساختاری و اجتماعی و فرهنگی خانواده، موضوع تعارض کار و خانواده به شکل بسیطی در کارکنان مطرح است، لذا تلاش در جهت تشخیص عوامل اصلی و اقدام جهت برطرف نمودن آن سازمان را از تبعات آن، که از مهمترین آن‌ها گسترش کمال‌گرایی و کاهش تاب‌آوری است را مصون می‌دارد و باعث

می‌شود هزینه‌های کلانی که سازمان جهت استخدام و آموزش آنان صرف می‌کند، از بین نرود. باتوجه‌به بررسی‌های انجام شده، مدیران بایستی به توازن زندگی کاری و خانوادگی کارکنان توجه کافی مبذول دارند. ضمناً دقت نظر به مبحث فشارها و استرس‌های کاری که در نهایت به دامن زدن تعارض کار- خانواده منجر می‌شود. کیفیت خدمات کارکنان به مراجعین نیز یکی از استراتژی‌های اصلی سازمان تأمین اجتماعی به‌خصوص در بخش شعب و درمان است که می‌تواند با افزایش خدمات کارکنان در دو بخش بیمه‌ای و درمان حاصل شود.

۶. پیشنهادهای پژوهش

بر مبنای نتایج حاصل از این پژوهش و محدودیت‌های تحقیق و همچنین بررسی‌های محقق می‌توان موضوعات زیر را برای مدیران و محققان آینده پیشنهاد داد:

- مدیران و سرپرستان در بخش‌های مختلف در مورد چگونگی کمک به کارکنان در سازمان‌دهی وظایف کاری و تعهدات خانوادگی‌شان آموزش لازم را ببینند. در غیراین صورت مدیران و سرپرستان ممکن است از مشکلات کارکنان در زمینه تعارضات خانوادگی و کاریشان آگاهی نیافته و باعث شوند که شعب در ارائه خدمات مطلوب به مراجعه‌کنندگان دچار مشکل گردند.

- پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های کاربردی برای همسران افراد با تعارض کار - خانواده ارائه شود تا آنان آگاهی جامع‌تری از شرایط شغلی همسر خود پیدا کنند تا میزان تعارض کار - خانواده در میان کارکنان کاهش پیدا کند و حمایتگری از همسر خود داشته باشند.

- به مدیران سازمان پیشنهاد می‌شود تا با پایش مستمر کارکنان، عوامل شکل‌دهنده تعارض کار - خانواده را شناسایی کنند و با رفع عوامل مؤثر بر این اختلافات، زمینه بهبود عملکرد شغلی و خانوادگی کارکنان را فراهم نمایند.

- آموزش و ترویج تاب‌آوری سبب می‌شود که ترمیم فرد با پیامدهای مثبت هیجانی، عاطفی و شناختی ایجاد شود و باعث افزایش توانمندی افراد و احساس هویت و کارآمدی بیشتر و توانایی تصمیم‌گیری، هدف‌گذاری و باور به آینده که زمینه‌ساز رشد و تعالی است، فراهم گردد.

- بهره‌گیری از ارگونومی یا مهندسی فاکتورهای انسانی با هدف تطابق با محیط کار، وسایل و تجهیزات و ویژگی‌های روانی و فیزیکی انسان.

- تیم‌سازی و هم‌افزایی در میان کارکنان.

- برنامه پیشگیرانه برای کاهش استرس‌های کاری برای کارکنان.

- ایجاد انعطاف در شغل به‌لحاظ گردش کاری، تنوع کاری و داشتن ساعت شناور

منابع

۱. احمدی، حیدر، رجب پور، ابراهیم، احمدی دوقزلو، سارا. (۱۴۰۰). بررسی نقش مدیریت استراتژیک در ایجاد سازگاری و رفاه کارکنان برای تعالی سازمان (مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی بوشهر)، دوفصلنامه علمی مدیریت منابع انسانی پایدار، دوره ۳، شماره ۵، ص ۶۴-۵۱.
۲. آزادی، فاطمه. (۱۴۰۱). رابطه بین کمال گرایی و تاب‌آوری با اضطراب امتحان در دانش آموزان دختر متوسطه، دومین کنفرانس ملی مطالعات کاربردی در فرایندهای تعلیم و تربیت، بندرعباس.
۳. آزادیان بجنوردی؛ فاطمه. (۱۳۹۰). پایان نامه بررسی رابطه تاب‌آوری و کمال‌گرایی با کیفیت زندگی کاری معلمان مدارس استثنایی شهر تهران، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری دانشگاه علامه طباطبایی، پردیس آموزش‌های نیمه حضوری.
۴. اشرفی علویجه؛ معصومه، آتشین جبین؛ معصومه. (۱۴۰۰). اثر بخشی درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد بر سرمایه روان‌شناختی و تعارض کار-خانواده در کارکنان آموزش و پرورش، رویش روان‌شناسی سال ۱۰، شماره ۵، شماره پیاپی ۶۲.
۵. باباپور، خیرالدین، پورخلیل، اسماعیل، سعیدی دهقانی، سمیه. (۱۳۹۴). نقش کمال‌گرایی در پیش‌بینی احساس خستگی شناختی، جسمانی و اجتماعی، دوره ۱۹، شماره ۲، پیاپی ۷۴، ص ۱۶۳-۱۷۴.
۶. دابلیو اماندا، هریست مایک استوت، مترجم سیدنژاد مرضیه، کتاب ایجاد تاب‌آوری در جامعه و خانواده، پژوهش، خط مشی و برنامه‌ها، (۱۴۰۰)، انتشارات راز نهان.
۷. رستمی، مریم، ثامنی، ناهید، میرزاده، حامد رضا، امینی. (۱۴۰۱). نقش میانجی‌گرانه تعارض کار-خانواده و وفاداری سازمانی در رابطه معنویت کار و سرمایه روان‌شناختی با دلبستگی کاری، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۴، شماره ۳، ص ۹-۳۶.
۸. رسولی، سوران، احمدیان، حمزه، جدیدی، هوشنگ، اکبری، مریم. (۱۴۰۱). رابطه راهبرهای خود تنظیمی و اهداف پیشرفت درگیری تحصیلی و میانجی‌گری خود ناتوان سازی و کمال‌گرایی، گروه روانشناسی، واحد سنندج، مجله راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، دوره ۱۵، شماره ۴، ص ۳۷۶-۳۸۶.
۹. مخملی، نجمه، مصری، حسین علی. (۱۳۹۹). کتاب پیامدهای تعارض کار-خانواده، انتشارات ندای کارآفرین، فصل ۴، ص ۵۳.
۱۰. مطبوع، اعظم، وکیلی، پیروش. (۱۳۹۹). رابطه بین کمال‌گرایی و سرسختی روان‌شناختی با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان، نشریه سیویلیکا.
۱۱. نقوی، نرگس، اکبری، مهدی، مرادی، علیرضا. (۱۳۹۶). نقش بی‌نظمی هیجانی، افکار تکرار شونده منفی، عدم تحمل بلا تکلیفی و اجتناب تجربه‌گرایانه در پیش‌بینی کمال‌گرایی مثبت و منفی، مجله روانشناسی و روانپزشکی شناخت، سال چهارم، شماره ۴.

۱۲. نعیمی، گیتا، نظری، علی محمد. (۱۳۹۰). ارتباط کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی، نشریه نورمگز، شماره ۸ رتبه علمی پژوهشی دانشگاه آزاد، ص ۱۹-۲۸.
۱۳. همتی، رضا، غفاری، مسعود. (۱۳۹۵). تحلیل چند سطحی عوامل موثر بر تاب‌آوری تحصیلی (مورد مطالعه: دانش‌آموزان مقطع متوسطه مناطق کمتر توسعه یافته شهرستان مبارکه)، رویکردهای نوین آموزشی سال یازدهم، شماره ۲، پیاپی ۲۴.
۱۴. یعقوبی، ناهید. (۱۳۹۹). بررسی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان باتوجه‌به نقش تعدیل‌گر تاب‌آوری و استرس شغلی، چهارمین کنفرانس علمی دستاوردهای نوین در مطالعات علوم مدیریت، حسابداری و اقتصاد ایران، ایلام.
15. Alizadeh, M., Sadeghi, N., & Rezaei, F. (2019). A review of the journal of occupational Health Psychology. *Journal of occupational Health Psychology*, 24(1), 1-5.
16. Aguiar-Quintana, T., Nguyen, T. H. H., Araujo-Cabrera, Y., & Sanabria-Díaz, J. M. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International journal of hospitality management*, 94, 102868.
17. Andrade, C., & Neves, P. C. (2022). Perceived organizational support, coworkers' conflict and organizational citizenship behavior: The mediation role of work-family conflict. *Administrative Sciences*, 12(1), 20.
18. Bryan, C., O'Shea, D., & MacIntyre, T. (2019). Stressing the relevance of resilience: A systematic review of resilience across the domains of sport and work. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 12(1), 70-111.
19. Deuling, J. K., & Burns, L. (2017). Perfectionism and work-family conflict: Self-esteem and self-efficacy as mediator. *Personality and Individual Differences*, 116, 326-330.
20. Garaei, N. (2016). Comparison of thought control strategies, cognitive beliefs with resilience in doctors and nurses of Behshahr city (Doctoral dissertation, dissertation]. Behshahr: Behshahr Branch Islamic University).
21. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
22. Hoşgör, H., & Yaman, M. (2022). Investigation of the relationship between psychological resilience and job performance in Turkish nurses during the Covid-19 pandemic in terms of descriptive characteristics. *Journal of Nursing Management*, 30(1), 44-52.
23. Huaman, N., Morales-García, W. C., Castillo-Blanco, R., Saintila, J., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, S. B., ... & Palacios-Fonseca, A. (2023). An explanatory model of work-family conflict and resilience as predictors of job satisfaction in nurses: The mediating role of work engagement and communication skills. *Journal of primary care & community health*, 14, 21501319231151380.

24. Huang, H., Ding, Y., Liang, Y., Wan, X., Peng, Q., Zhang, Y., ... & Chen, C. (2023). The association between perfectionism and academic procrastination among undergraduate nursing students: The role of self-efficacy and resilience. *Nursing Open*, 10(10), 6758-6768.
25. Lo, A., & Abbott, M. J. (2013). Review of the theoretical, empirical, and clinical status of adaptive and maladaptive perfectionism. *Behaviour Change*, 30(2), 96-116.
26. Mitchelson, J. K. (2009). Seeking the perfect balance: Perfectionism and work-family conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 349-367.
27. Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.
28. Novieto, D. T., & Kportufe, G. S. (2022). Work-family conflict and project performance of construction professionals in a developing country: testing the mediating-moderating effect of project management self-efficacy. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 29(9), 3331-3344.
29. Obidoa, C., Reeves, D., Warren, N., Reisine, S., & Cherniack, M. (2011). Depression and work family conflict among corrections officers. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(11), 1294-1301.
30. Qiu, C. (2023). Work-family conflict and well-being in Chinese preschools context: Burnout and resilience as mediators. *International Journal of Education and Humanities*, 6(2), 111-117.
31. Raeis Saadi, R. H., Delavar, A., Zarei, E., & Dortaj, F. (2019). The Relationship Between Perfectionism and Resilience by the Mediation of Students' Academic Adjustment. *Avicenna Journal of Neuro Psycho Physiology*, 6(3), 148-141.
32. Sari, W. P., Sari, P. A., & Aktrisa, R. T. (2021). The Impact Work Family Conflict on Performance: The Case of Married Female Nurses. *HOLISTICA-Journal of Business and Public Administration*, 12(1), 11-26.
33. Shomaila, A., et al. (2021). positive correlation between work-family conflict and intention to quit. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(2), 144-156..
34. Zheng, J., Gou, X., Li, H., Xia, N., & Wu, G. (2021). Linking work-family conflict and burnout from the emotional resource perspective for construction professionals. *International Journal of Managing Projects in Business*, 14(5), 1093-1115.

