

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی  
دوره ۳، شماره ۱۱، زمستان ۱۳۹۴  
ص ص : ۸۴-۷۱

## ارتباط بین مدیریت تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی و عملکرد داوران فوتبال ایران

محسن ترکی\*<sup>۱</sup> - محمدرضا اسماعیل زاده قندهاری<sup>۲</sup> - رضا سخندان<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران ۲. استادیار گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران ۳. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۴/۰۷/۱۳۹۴، تاریخ تصویب: ۲۶/۱۱/۱۳۹۴)

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی ارتباط بین مدیریت تعارض کار- خانواده با رضایت و عملکرد شغلی داوران لیگ فوتبال است. روش تحقیق همبستگی بوده و به شکل میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری شامل ۲۱۲ نفر از داوران فوتبال است (۹۸ نفر لیگ برتر، ۱۱۴ نفر لیگ یک). نمونه آماری شامل ۷۸ نفر داوران لیگ برتر و ۸۱ نفر داوران لیگ یک بود که براساس جدول مورگان و نمونه گیری طبقه ای انتخاب شدند. پرسشنامه های تعارض کار- خانواده نت مایر و مک ماریان (۱۹۹۶) ( $\alpha=0/87$ )، رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۲۰۰۱) ( $\alpha=0/89$ ) و عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۱) ( $\alpha=0/83$ ) به عنوان ابزار تحقیق استفاده شدند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آزمون های کولموگروف اسمیرنوف، همبستگی پیرسون و فریدمن استفاده شد. یافته ها نشان داد بین تعارض کار- خانواده با رضایت و عملکرد شغلی داوران فوتبال رابطه معناداری وجود ندارد. تنها بین تعارض کار- خانواده و رضایت از همکاران ارتباط مثبت و معناداری مشاهده شد. همچنین از نظر داوران فوتبال بین مؤلفه های رضایت شغلی، رضایت از کار دارای بالاترین اولویت بود و رضایت از حقوق و مزایا در اولویت آخر قرار داشت. بنابراین ارتباط اثربخش بین داور و دیگر همکاران، نقش مؤثری در بهبود زندگی شخصی و رضایت کاری داوران دارد.

### واژه های کلیدی

تعارض کار خانواده، داوران، رضایت شغلی، عملکرد، لیگ فوتبال.

## مقدمه

کار و خانواده اجزای اساسی زندگی هر فردی هستند که هر یک جنبه‌ای منحصر به فرد از رفتار انسان را شکل می‌دهند، پس برقراری تعادل بین این ابعاد برای افراد در زندگی مهم است، زیرا در راستای حفظ تعادل ممکن است افراد دچار تعارض شوند؛ تعارض کار - خانواده<sup>۱</sup> زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در شرایطی قرار گیرند که باید نقش‌های جداگانه را که به زمان، انرژی و تعهد نیاز دارد، انجام دهند و همه این نقش‌ها با همدیگر تداخل پیدا می‌کنند (۱۹). امروزه این نوع تعارض ناشی از نقش، یکی از مهم‌ترین منابع ایجاد استرس است. عدم سازگاری و ناهماهنگی بین الزامات نقش‌های مربوط به کار و نقش‌های مربوط به خانواده، مشکلات بسیاری برای کارکنان و خانواده آنان به منظور تأمین و رفع نیازها و درخواست‌های هر دو حیطه زندگی ایجاد کرده است. دلایل منطقی و تجربی مؤید این واقعیت است که کاهش میزان تعارض میان کار و خانواده، خشنودی کارکنان را در حیطه‌های خشنودی شغلی، خشنودی خانوادگی و خشنودی از زندگی، افزایش خواهد داد و از طرفی پیامدهای شغلی را متأثر خواهد ساخت (۲۴).

در تحقیقات متعددی موضوع تعارض بین کار و خانواده و پیامدهای آن بررسی شده است. تعارض کار - خانواده می‌تواند به پیامدهای سازمانی بسیاری از جمله ناخشنودی شغلی، عملکرد پایین، کاهش تعهد سازمانی، حضور نامنظم در کار و میزان ترک شغل بالا منجر شود (۲۳). یکی از مطالعات جامع اولیه در زمینه بررسی ارتباط بین زندگی خانوادگی و شغلی (توسط مؤسسه کار - خانواده آمریکا)، نشان می‌دهد که این مسئله با پیامدهای شغلی از جمله رضایت از شغل و نشانه‌های روانی جسمانی

استرس و فشار روانی ارتباط دارد (۳). همچنین هیرد<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در جای دیگر عنوان می‌کند که تعارض میان کار و خانواده می‌تواند با رضایت از کار، میل به ماندن در شغل، تعهد شغلی و توسعه مسیر شغلی ارتباط داشته باشد (۱۶).

رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین زمینه‌های نگرش افراد است که به واسطه تأثیرات زیادی که دارد، اهمیتی بسیار دارد. رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبت یا لذت بخشی که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست می‌یابد (۸). مطالعات زیادی ارتباط بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی را نشان داده‌اند. داده‌های پژوهش رحمان، تابسوم و جهان<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) حاکی است که تعارض کار - خانواده پیش‌بینی کننده‌ای برای رضایت شغلی است (۲۸). همچنین نتایج پژوهش کریمی (۲۰۰۸) روی ۳۸۷ کارمند زن و مرد حاکی از تأثیر منفی تعارض کار - خانواده روی رضایت شغلی بوده است (۲۲). در تحقیق چن و کائو<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) مشخص شد که تعارض کار - خانواده عامل استرس شغلی کارکنان است و این تعارض به صورت مستقیم و غیرمستقیم کاهش رضایت‌مندی شغلی، کاهش تعهد سازمانی و در نهایت افزایش تمایل به ترک شغل کارکنان در سازمان را در پی خواهد داشت (۱۲). نتایج پژوهش اکبری و همکاران (۱۳۹۳) روی معلمان تربیت بدنی نشان داد که بین تعارض کار - خانواده با بلوغ شغلی رابطه معناداری وجود دارد، اما بین تعارض کار - خانواده و تمایل به ترک خدمت ارتباط معنادار مشاهده نشد (۲).

رستگار و محمدی (۱۳۹۲) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که تعارض کار و خانواده در میان پرستاران کاهش رضایت شغلی را در پی داشته است (۴). نیکولتا

2. Herd

3. Rahman, Tabassum &amp; Jahan

4. Ching-Fu Chen &amp; Ya-Ling Kao

1. Work to Family Conflict (WFC)

علاوه بر آنچه در مورد ارتباط تعارض میان کار و خانواده با نگرش‌های شغلی همانند رضایت شغلی بیان شد، تعارض کار - خانواده می‌تواند تأثیرات مخربی بر عملکرد در محیط کار نیز داشته باشد و سلامت فردی افراد را نیز تحت تأثیر قرار دهد. رانتانن، کینون، فلدت و پوکینن<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) عنوان می‌کنند که تعارض کار - خانواده تأثیرات دوجانبه هم بر عملکرد شغلی و هم عملکرد خانوادگی فرد دارد. تحقیقات متعددی نیز به بررسی ارتباط بین تعارض کار - خانواده و عملکرد شغلی پرداخته - اند (۲۹). هیون یانگ<sup>۷</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی به بررسی تأثیر تعارض کار - خانواده بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخت. نتایج نشان داد که تعارض کار - خانواده تأثیر منفی روی رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد و همچنین تفاوت جنسیتی نقشی در تأثیر تعارض کار - خانواده بر رضایت شغلی ندارد (۱۸). نعیمی، نظری و ثنایی (۱۳۹۱) نشان دادند که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنادار و بین تعارض کار - خانواده و عملکرد شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد؛ یعنی هرچه میزان تعارضات کار - خانواده بیشتر باشد، عملکرد شغلی کارکنان نیز به همان اندازه کاهش می‌یابد (۹). غلامی و صانعی (۱۳۹۳) در پژوهش خود نتیجه گرفتند که تعارض کار - خانواده به طور مستقیم بر عملکرد شغلی تأثیری ندارد، اما به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی استرس شغلی بر عملکرد تأثیرگذار است (۶). همچنین احمد (۲۰۰۸) در بررسی مدل پیشنهادی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی به این نتایج دست یافت. تعارض کار - خانواده به طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد. تعارض کار - خانواده خشنودی شغلی کارکنان را کاهش می‌دهد، علاوه بر این عملکرد

تورلیک و بولیگا<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی ارتباط تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی و خانوادگی پرداختند. هدف از انجام این تحقیق تجزیه و تحلیل اثر تعارض کار - خانواده روی رضایت شغلی و رضایت زناشویی همچنین ادراکات عقلانی و غیرعقلانی به عنوان متغیرهای میانجی در رابطه تعارض و رضایت است. نتایج نشان داد که تعارض به طور مستقیم روی رضایت شغلی و زناشویی اثرگذار است (۲۶). کایو و ژائو<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در تحقیقی به بررسی اثر رضایت از زندگی بر رضایت شغلی در شرایط متفاوت تعارض کار - خانواده پرداختند. نتایج نشان داد کارکنانی که با تعارض کمتری بین کار و خانواده مواجهند، جنبه‌های مثبت بیشتری از زندگی کاری و خانوادگی خود را تجربه می‌کنند (۲۷). شعبانی بهار و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود بیان کردند که بین تعارض کار - خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نایب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان ارتباط معناداری وجود ندارد (۵). نتایج تحقیق کورتس، لارا و قیسلیری<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) نشان دادند که ارتباط معنادار و منفی بین متغیرهای تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی وجود دارد؛ بدین معنا که تعارض کار - خانواده، رضایت کاری را کاهش می‌دهد. همچنین بیان کردند که تعارض کار - خانواده عامل پیش‌بینی‌کننده رضایت کاری است (۱۳). این نتایج در تحقیقات جوهری، هاجر و یاکوب<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) نیز تأیید شده‌اند (۲۰). نتایج تحقیق آنافارتا<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) نیز نشان داد که تعارض کار - خانواده بر رضایت شغلی تأثیرگذار است، درحالی که تعارض خانواده - کار تأثیری بر رضایت شغلی ندارد (۱۱).

1. Nicoleta Turliuca & Buligaa
2. Qu & Zhao
3. Cortese, Lara & Ghislieri
4. Juhari, Hajar & Yacob
5. Anafarta

6. Rantanen, Kinunen, Feldt, & Pulkinen
7. Hyun-Jung

همه قادرند هر تصمیم مبهم داوری را چندین بار در مکانی خیلی راحت، همچون خانه ببینند و در بازی‌های بعد به تصمیمات اشتباه داوری انتقاد و اعتراض کنند؛ بنابراین بیشتر تعارض‌های موجود بین کار و خانواده به صورت کل در جامعه و به خصوص در جامعه ورزش کشور از این امر ناشی می‌شود که نهادهای اجتماعی منابع حمایتی مناسبی نیستند. به نظر می‌رسد یا باید حرفه-ای‌گری و مسائل نشأت گرفته از آن را پذیرفت و با دنیا گام برداشت یا منتظر وقوع تعارض و مشکلات ناشی از آن بود؛ زیرا به همان اندازه که تضاد کار- خانواده افزایش می‌یابد، برقراری تعادل بین مسئولیت‌های خانوادگی و کاری پیچیده‌تر شده و نیاز به حمایت بیشتر می‌شود و چنانچه ورزش را به عنوان یک شغل در جامعه تلقی کنیم، تعارض موجود بین کار و خانواده در جامعه ایران به‌ویژه در بین داوران بسیار زیاد است.

با توجه به آنچه در مورد موضوع تعارض کار- خانواده و پیامدهای آن و نتایج تحقیقات دیگر بیان شد، محقق در این پژوهش درصدد پاسخ به این پرسش است که آیا در داوران فوتبال تعارض کار- خانواده وجود دارد و در صورت وجود، رابطه آن با رضایت و عملکرد شغلی چیست؟ محقق با توجه به نتایج احتمالی تحقیق امیدوار است بتواند از طریق ارائه نتایج و راهکارهای لازم به داوران فوتبال ایران کمک کند تا به مدیریت و کنترل تعارض کار- خانواده بپردازند و هر داور قادر به ایفای نقش‌های شغلی و خانوادگی خود به‌نحو مطلوب شود که این موضوع می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی داوران و افزایش باور خودکارآمدی آنان در کاهش و به حداقل رساندن تعارض کار- خانواده و خانواده- کار شود.

شغلی را نیز کاهش خواهد داد و در نهایت تعارض کار- خانواده به فرسودگی عاطفی منجر می‌شود که خشنودی شغلی و در نتیجه عملکرد شغلی را کاهش خواهد داد (۱۰). فاس، نابلینگ، هاسلرن و ریجر<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) نشان دادند که تعارض خانواده با کار با عملکرد خانوادگی و تعارض کار با خانواده با عملکرد شغلی در ارتباط است (۱۵).

حرفه داوری در تمام رشته‌های ورزشی همیشه با اضطراب و استرس همراه بوده است. اغلب به نظر می‌رسد طرفداران داوری خیلی کم باشند، تقریباً همیشه تعبیر و تفسیر مربیان و بازیکنان از عملکرد داوری منفی بوده است. بازیکنان و مربیان برنده به ندرت به کیفیت مطلوب داوری اشاره می‌کنند، اما بازیکنان و مربیانی که بازی را باختند، حداقل بخشی از باخت خود را به ضعف داوری نسبت می‌دهند. بنابراین، در دنیای ورزش داور اگر عملکرد خوبی نداشته باشد، تمامی انتقادها به‌سوی او خواهد بود. درحالی‌که حتی اگر بهترین عملکرد خود را نیز در بازی نشان دهد، باز هم به او توجهی نمی‌شود. در نتیجه تهدید به حمله و نزاع از طرف بازیکنان، مربیان و تماشاگران به طرف داوران اغلب وجود دارد. در ورزش‌های تماسی، امکان خشونت بدنی با داور طبیعی است.

توانایی تصمیم‌گیری سریع با یک نگاه در موقعیت‌های آنی، برای داوران حرفه‌ای الزامی است. داوران این تصمیم‌گیری‌ها را در مسابقات، به خصوص فوتبال در شرایطی اتخاذ می‌کنند که باید عوامل مزاحم و حواس- پرتی‌های کلامی و بصری هزاران تماشاچی را نادیده بگیرند. همچنین، مشاجرات و اعتراضات و دوربین‌های تلویزیونی را نیز باید به این مشکلات اضافه کرد. تجهیزات امروزی نمایش مجدد توالی‌هایی از عمل را با سرعتی خیلی آرام‌تر از اجرای واقعی میسر می‌سازند. در نتیجه،

1. Fuss, Nübling, Hasselhorn, Schwappach & Rieger

## روش تحقیق

به منظور تعیین روایی محتوای پرسشنامه‌ها، از نظرها و راهنمایی‌های استادان محترم صاحب‌نظر در علم مدیریت ورزشی استفاده و نظرهای آنها در پرسشنامه نهایی لحاظ شد؛ همچنین به منظور محاسبه پایایی درونی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین منظور بخش کوچکی از جامعه آماری (۳۰ نفر) انتخاب و پرسشنامه‌ها به شکل مقدماتی در جامعه توزیع شد که پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایج در جدول ۱ بیان شده است. در این پژوهش از دو بخش آمار توصیفی و استنباطی به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. در بخش آمار توصیفی از فراوانی و درصد فراوانی برای بیان ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه تحقیق و در بخش آمار استنباطی از آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف به منظور بررسی نوع توزیع متغیرها، همبستگی پیرسون به منظور بررسی ارتباط بین متغیرها و آزمون فریدمن به منظور اولویت‌بندی شاخص‌های رضایت شغلی، با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده شد.

روش تحقیق همبستگی و از نوع کاربردی بوده و به شکل میدانی صورت گرفته است. در تحقیق حاضر با توجه به قلمرو زمانی و مکانی تحقیق، جامعه آماری شامل کلیه داوران فوتبال لیگ برتر و لیگ یک ایران است. براساس آمار تعداد داوران ۲۱۲ نفر تعیین شد (۹۸ نفر داوران لیگ برتر، ۱۱۴ نفر داوران لیگ یک). با توجه به ویژگی‌های جامعه آماری شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شد. در این شیوه هر داور فوتبال (لیگ برتر و لیگ یک) ایران یک واحد نمونه در نظر گرفته شد. نمونه آماری براساس جدول مورگان و کرجسای شامل ۷۸ نفر از داوران لیگ برتر و ۸۱ نفر از داوران لیگ یک بودند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از مطالعه کتابخانه‌ای شامل مطالعه مقالات خارجی، کتاب‌های فارسی و خارجی و پایان‌نامه‌های مشابه و پرسشنامه استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری شامل پرسشنامه‌های زیر بود:

پرسشنامه محقق ساخته ویژگی‌های فردی داوران که با هدف کسب اطلاعات در مورد وضعیت تأهل، سن، رشته تحصیلی، سطح تحصیلات، سابقه داوری و نوع مدرک داوری طراحی شد. همچنین به منظور سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های تعارض کار - خانواده نت مایر و مک ماریان<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) (۲۵)، عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت<sup>۲</sup> (۱۹۸۱) (۱۷) و رضایت شغلی اسمیت و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) برگرفته از تحقیق آزادمرد (۱۳۹۳) (۱) استفاده و گویه‌های پرسشنامه‌ها براساس طیف ۵ ارزشی لیکرت به شرح کاملاً مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، نظری ندارم (۳)، موافقم (۴) و کاملاً موافقم (۵) نمره‌گذاری شدند.

1. Net Mayer & McMarian
2. Net Heresy & Gold Smith
3. Smith et al.

جدول ۱. پرسشنامه‌های تحقیق

| پرسشنامه‌ها             | سازنده                     | تعداد گویه‌ها | آلفای کرونباخ |
|-------------------------|----------------------------|---------------|---------------|
| تعارض کار - خانواده     | نت مایر و مک ماریان (۱۹۹۶) | ۱۰            | ۰/۸۷          |
| عملکرد شغلی             | نت هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۵)  | ۱۵            | ۰/۸۳          |
| رضایت شغلی              | اسمیت و همکاران (۲۰۰۱)     | ۵۱            | ۰/۸۹          |
| مؤلفه‌های رضایت شغلی    | تعداد گویه                 | آلفای کرونباخ |               |
| رضایت از کار            | ۱۰                         | ۰/۸۸          |               |
| رضایت از سرپرست         | ۱۳                         | ۰/۷۷          |               |
| رضایت از همکار          | ۹                          | ۰/۸           |               |
| رضایت از ارتقا و ترفیع  | ۶                          | ۰/۹           |               |
| رضایت از حقوق و مزایا   | ۶                          | ۰/۶۹          |               |
| رضایت از شرایط محیط کار | ۷                          | ۰/۸۹          |               |

## نتایج و یافته‌های تحقیق

جدول ۲. توزیع ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه تحت بررسی

| متغیرهای جمعیت‌شناختی | عوامل جمعیت‌شناختی      | فراوانی | درصد |
|-----------------------|-------------------------|---------|------|
| وضعیت تأهل            | مجرد                    | ۳۶      | ۲۲/۶ |
|                       | متاهل                   | ۱۲۳     | ۷۷/۴ |
| سن                    | کمتر از ۲۵ سال          | ۲       | ۱/۳  |
|                       | ۲۵ تا ۳۰ سال            | ۳۴      | ۲۱/۴ |
|                       | ۳۱ تا ۳۵ سال            | ۶۲      | ۳۹   |
|                       | ۳۶ تا ۴۰ سال            | ۴۵      | ۲۸/۳ |
|                       | ۴۱ تا ۴۵ سال            | ۱۱      | ۶/۹  |
| رشته تحصیلی           | تربیت‌بدنی و علوم ورزشی | ۵۰      | ۳۱/۴ |
|                       | سایر رشته‌ها            | ۱۰۷     | ۶۷/۳ |
| میزان تحصیلات         | دیپلم                   | ۱۰      | ۶/۳  |
|                       | کاردانی                 | ۲۵      | ۱۵/۷ |
|                       | کارشناسی                | ۸۹      | ۵۶   |
|                       | کارشناسی ارشد و بالاتر  | ۳۵      | ۲۲   |
| تعداد فرزندان         | هیچ                     | ۳۱      | ۱۹/۵ |
|                       | یک فرزند                | ۵۳      | ۳۳/۳ |
|                       | دو فرزند                | ۳۵      | ۲۲   |
|                       | سه و بیشتر              | ۴       | ۲/۵  |

جدول ۳. توزیع ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه تحت بررسی (سابقه داوری و نوع مدرک داوری)

| متغیرهای جمعیت شناختی | نوع مدرک داوری |      |        |               |             |              |                 |
|-----------------------|----------------|------|--------|---------------|-------------|--------------|-----------------|
|                       | بین‌المللی     | ملی  | درج یک | کمتر از ۵ سال | ۶ تا ۱۰ سال | ۱۱ تا ۱۵ سال | بیشتر از ۱۵ سال |
| عوامل جمعیت شناختی    | ۱۴             | ۱۳۵  | ۱۰     | ۱             | ۲۲          | ۸۷           | ۴۹              |
| فراوانی               | ۸/۸            | ۸۴/۹ | ۶/۳    | ۰/۶           | ۱۳/۸        | ۵۴/۷         | ۳۰/۸            |
| درصد                  |                |      |        |               |             |              |                 |

شرکت‌کننده در پژوهش، ۸۵ درصد مدرک داوری در سطح ملی داشتند؛ از نظر سابقه داوری، بیشترین سابقه مربوط به داورانی با سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال بود (۸۷ نفر، ۵۴/۷ درصد). در این بخش، پیش از انجام آزمون‌های آماری و به دلیل پیش‌فرضی به‌منظور استفاده یا عدم استفاده از آزمون‌های پارامتریک از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد.

اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی در جدول ۲ و ۳ ارائه شده است. براساس یافته‌های پژوهش، بیشتر داوران لیگ برتر و لیگ یک کشور در دامنه سنی ۲۵ تا ۳۵ قرار داشتند (۹۶ نفر، ۶۰/۴ درصد). در بررسی مدرک تحصیلی داوران مشخص شد که بیشتر داوران دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بوده (۸۹ نفر، ۵۶ درصد) و تنها ۱۰ نفر (۶/۳ درصد) داوران دارای دیپلم بودند. همچنین از مجموع ۱۵۹ داور

جدول ۴. آماره‌های آزمون کولموگروف اسمیرنوف

| متغیرهای پژوهش      | Z     | P     | نوع توزیع | آماره‌ها |
|---------------------|-------|-------|-----------|----------|
| تعارض کار - خانواده | ۰/۷۴۵ | ۰/۶۳۶ | نرمال     |          |
| رضایت شغلی          | ۰/۸۸۱ | ۰/۴۱۹ | نرمال     |          |
| عملکرد شغلی         | ۱/۲۶۴ | ۰/۰۹۱ | نرمال     |          |

آزمون‌های پارامتریک همبستگی پیرسون به‌منظور بررسی ارتباط بین متغیرها استفاده شد.

براساس نتایج به‌دست‌آمده (جدول ۴)، متغیرهای پژوهش توزیع نرمال دارد که با توجه به این نتایج از

جدول ۵. ماتریس همبستگی پیرسون بین تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی و عملکرد شغلی

| تعارض کار - خانواده |              |                         |
|---------------------|--------------|-------------------------|
| ضریب همبستگی پیرسون | سطح معناداری |                         |
| ۰/۰۶۷               | ۰/۴۱         | رضایت شغلی              |
| -۰/۱۵۵              | ۰/۱۸         | رضایت از کار            |
| ۰/۱۱۷               | ۰/۲۹۸        | رضایت از سرپرست         |
| ۰/۲۳۵*              | ۰/۰۳۶        | رضایت از همکاران        |
| ۰/۰۴۲               | ۰/۶۰۶        | رضایت از ارتقا و ترفیع  |
| ۰/۰۹۸               | ۰/۲۲۵        | رضایت از حقوق و مزایا   |
| -۰/۱۳۸              | ۰/۲۴۱        | رضایت از شرایط محیط کار |
| -۰/۰۵۶              | ۰/۴۹         | عملکرد شغلی             |

\* معناداری در سطح  $P < 0.05$ \*\* معناداری در سطح  $P < 0.01$

در جدول ۵ ماتریس همبستگی ضرایب پیرسون بین تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی و عملکرد شغلی داوران نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده بین تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی ( $r=0/41$ ،  $P=0/067$ )، رضایت از کار ( $r=0/155$ ،  $P=0/118$ )، رضایت از سرپرست ( $r=0/117$ ،  $P=0/298$ )، رضایت از ارتقا و ترفیع ( $r=0/042$ ،  $P=0/606$ )، رضایت از حقوق و مزایا ( $r=0/098$ ،  $P=0/225$ )، رضایت از شرایط محیط کار ( $r=0/138$ ،  $P=0/241$ ) و عملکرد شغلی ( $r=0/49$ ،  $P=0/056$ )، ارتباط معناداری وجود ندارد و تنها بین تعارض کار- خانواده با رضایت از همکاران ( $r=0/036$ ،  $P=0/235$ ) در سطح معناداری  $P \leq 0/05$  ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

در این پژوهش به منظور بررسی تفاوت بین مؤلفه‌های شش گانه رضایت شغلی از دیدگاه داوران و اولویت بندی مؤلفه‌های رضایت شغلی در بین داوران از آزمون فریدمن استفاده شد.

در جدول ۶ تفاوت بین مؤلفه‌های رضایت شغلی از دیدگاه داوران (نتایج حاصل از آزمون فریدمن)

| آماره | تعداد | کای اسکوار (χ <sup>2</sup> ) | درجه آزادی | سطح معناداری |
|-------|-------|------------------------------|------------|--------------|
| نتیجه | ۱۵۹   | ۴۷۷/۴۶۷                      | ۵          | ۰/۰۰۱        |

از دیدگاه داوران فوتبالی که در پژوهش شرکت کرده‌اند، در بررسی مؤلفه‌های رضایت شغلی، بالاترین رتبه متعلق به رضایت از کار و در طرف مقابل پایین‌ترین رتبه متعلق به رضایت از حقوق و مزایا بود.

براساس یافته‌های حاصل از آزمون فریدمن (جدول ۶) بین مؤلفه‌های رضایت شغلی از دیدگاه داوران تفاوت معناداری وجود دارد ( $\chi^2=477/467$ ،  $Sig=0/001$ ). پس از معنادار بودن تفاوت بین مؤلفه‌های رضایت شغلی، به اولویت بندی این مؤلفه‌ها از دیدگاه داوران پرداخته می‌شود.

جدول ۷. رتبه بندی عوامل مدیریتی از دیدگاه جامعه مورد بررسی (نتایج آزمون فریدمن)

| رتبه | عوامل                   | میانگین رتبه |
|------|-------------------------|--------------|
| ۱    | رضایت از کار            | ۵/۵۷         |
| ۲    | رضایت از همکاران        | ۴/۲۷         |
| ۳    | رضایت از ارتقا و ترفیع  | ۳/۶۷         |
| ۴    | رضایت از سرپرست         | ۳/۵          |
| ۵    | رضایت از شرایط محیط کار | ۲/۷۹         |
| ۶    | رضایت از حقوق و مزایا   | ۱/۲          |

(۲۰۱۱)، هیون یانگ (۲۰۰۹)، کریمی (۲۰۰۸)، نیکولتا تورلیک و بولیگا (۲۰۱۴) و رحمان، تابسوم و جهان (۲۰۱۵) مغایر است (۲۸، ۲۶، ۲۲، ۱۸، ۱۲). شاید مهم‌ترین علت ناهمخوانی نتایج به مبحث تعارض

### بحث و نتیجه گیری

براساس نتایج به دست آمده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی داوران رابطه‌ای وجود ندارد که این نتیجه با یافته‌های چن و کائو



در طول فصل مسابقات باشد. بنابراین این افراد به عنوان کسانی که بتوانند نقش پررنگ و تأثیرگذاری در ایجاد رضایت از شغل داوری در میان داوران داشته باشند، نمی‌توانند در نظر گرفته شوند؛ با وجود حال این امر بدان معنا نیست که این افراد به هیچ عنوان در رضایت شغلی داوران تأثیرگذار نخواهند بود.

براساس یافته‌ها بین تعارض کار - خانواده و رضایت شغلی داوران در مؤلفه فرصت‌های ترفیع و ارتقا نیز رابطه معناداری مشاهده نشد که این یافته با نتایج تحقیق دیکسون و ساگاس<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) همخوانی ندارد (۱۴). وی پژوهش خود را در یک کارخانه الکترونیک انجام داد که تابع شرایط و ویژگی‌های فردی خاصی بود. شاید مهم‌ترین عامل ناهمخوانی این نتایج، انجام هر دو پژوهش در دو جامعه آماری خاص است که در این پژوهش مؤلفه ارتقا و پیشرفت شغلی را در بین داوران فوتبال بررسی می‌کند که ارتقا و پیشرفت تابع شرایط خاصی است، مانند محدودیت سن و سایر ویژگی‌های تخصصی و آموزش داوران که می‌تواند بر ارتقای شغلی مؤثر باشد. همچنین چون این پژوهش در بین نمونه آماری خاص انجام گرفته است، قابل تعمیم به سایر گروه‌های اجتماعی نیست. همچنین نتایج نشان داد که بین تعارض کار - خانواده و رضایت از پرداخت‌ها (حقوق و مزایا) رابطه معناداری وجود نداشت که با نتایج تحقیق رستگار خالد (۱۳۹۲) که نتیجه گرفت میزان حقوق دریافت‌شده با رضایت شغلی ارتباط نزدیکی دارد (۴)، همخوانی ندارد. تا زمانی که در این زمینه تحقیقی صورت نگرفته بود، کاملاً واضح به نظر می‌رسید که یکی از منابع بسیار مهم رضایت شغلی درآمد است. در نتیجه این پژوهش‌ها، درآمد یا حقوق در برآورده کردن نیازهای ضروری فرد نقش مهم و اساسی دارد و دستیابی به غذا، پوشاک و مسکن را امکان‌پذیر می‌سازد و جنبه

کار خانواده مربوط باشد. در پژوهش حاضر رضایت شغلی بالا مبین این است که فرد واقعاً شغلش را دوست دارد؛ احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش بسیاری قائل است. از علل عدم همخوانی این یافته با نتایج پژوهش دیگر محققان، خود مؤلفه کار است. کار در شغل داوری تابع شرایط و امکانات خاصی است که قابل تعمیم به جوامع دیگر پژوهشی نیست. اگر داوری یک شغل باشد، تفاوت‌های بسیاری از نظر محیط کار، نحوه پرداخت‌ها و پاداش، ارتقا و پیشرفت در کار با دیگر مشاغل اداری و سازمانی دارد. همچنین می‌توان گفت که این تحقیق در جامعه آماری خاصی انجام گرفته است.

از دیگر نتایج به دست آمده عدم ارتباط بین تعارض کار - خانواده و رضایت از سرپرست است. سبک اداره و رهبری یک سازمان دو ملاک عمده در جلب رضایت کارمند است. سرپرستانی که با زیردستان خود رابطه دوستانه‌ای برقرار می‌کنند و به آنها علاقه‌مندند، به سبب این ویژگی تا حدود زیادی موجب رضایت شغلی کارمندان می‌شوند. کارمند محوری و مشارکت دادن کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری به صورت مداوم و مؤثر بر رضایت شغلی آنها تأثیر دارد و شخصیت و موقعیت افراد به میزان واقعی تأثیر نظارت در جلب رضایت افراد را تعیین می‌کند. مؤلفه سرپرست، مدیر یا رئیس می‌تواند به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل حمایت‌کننده از کارکنان و نشان دادن انعطاف در کار و ایجاد محیط کاملاً دوستانه مؤثر باشد. شاید بتوان گفت یکی از علل نتیجه به دست آمده از تحقیق این امر است که سرپرست و مدیر اصلی داوران، مدیران شغل اصلی آنان هستند که مستقیماً و روزهای بیشتری با آنها در ارتباط‌اند و شاید بتوان گفت که رئیس کمیته داوران فدراسیون فوتبال یا رئیس دپارتمان داوری کمتر با داوران در ارتباط‌اند و این ارتباطات شاید بیشتر به صورت ابلاغ مسابقات یا چند جلسه توجیهی و آموزشی

1. Dixon & Sagas

می‌شود. شرایط حاکم بر محیط کار بدین لحاظ از طرف داوران مهم تلقی می‌شود که می‌تواند در بارزش جلوه دادن شغل یا بی‌ارزش کردن آن نقش داشته باشد.

دیگر نتایج تحقیق نشان داد که از بین مؤلفه‌های رضایت شغلی تنها بین رضایت از همکاران و تعارض کار-خانواده ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. وقتی برای کارکنان فرصت کمتری برای گفت‌وگو وجود داشته باشد، آنها نارضایتی بیشتری از خودشان نشان می‌دهند و از انجام کار شانه خالی می‌کنند. وقتی گروه همکاران عامل مهم و تعیین‌کننده است که در ایجاد رضایت شغلی اعضای آن دارای دیدگاه‌هایی با ارزش‌های مشابه باشند. وجود افرادی با ارزش‌ها و نگرش‌های مشابه موجب کاهش کم‌کاری روزانه می‌شود و در تقویت خودپنداری شخص مؤثر است. جمله «ما خوب هستیم شما هم خوب هستید» نشان می‌دهد که افراد دیگری نیز احساس شما را دارند. احساس بارزش بودن فرد از طرف گروه در رضایت شغلی او مؤثر است. کاراتپ و سوکمان<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در یک تحقیق میدانی دریافتند که رابطه مؤثری بین احساس بارزش بودن از طرف همکاران و میزان رضایت شغلی وجود دارد و بیشتر افراد از بابت داشتن رابطه‌ای خوب با همکارانشان احساس رضایت می‌کنند، ولی رابطه خوب با همکاران به اندازه سایر مؤلفه‌ها در رضایت شغلی مؤثر نیست (۲۱). از علل همخوانی این یافته پژوهش حاضر با نتایج پژوهش محققان این است که همکاران می‌توانند عاملی تأثیرگذار بر روی همدیگر باشند. همچنین رابطه مؤثری بین احساس بارزش بودن از طرف همکاران و میزان رضایت شغلی وجود دارد و بیشتر افراد از بابت داشتن رابطه‌ای خوب با همکارانشان احساس رضایت می‌کنند.

حمایتی و تأمین‌کننده دارد و می‌تواند در انجام تفریحات و فعالیت‌های فوق‌برنامه خارج از سازمان و کم کردن تعارض کار-خانواده نقش داشته باشد. از علل ناهمخوانی این یافته پژوهش حاضر با نتایج پژوهش محققان شاید بتوان گفت که داوری برای اکثر افراد شغل اول محسوب نمی‌شود؛ درآمد و حقوق ثابتی ندارد و تابع شرایط مختلفی این منبع درآمد می‌تواند تغییر کند، افزایش یا کاهش یابد.

ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تعارض کار-خانواده و رضایت از شرایط محیط کار داوران ارتباط معناداری وجود ندارد که با نتایج تحقیق کازرونی، ارشدی و نیسی (۱۳۹۳) همخوانی ندارد (۷). محدودیت‌های مربوط به شرایط فیزیکی کار، گاهی در قالب علائمی مانند مشکلات شخصی یا اختلال در نحوه انجام کار بروز می‌کند و درست زمانی که این مشکلات حل می‌شود، این علائم نیز از بین می‌رود. شرایط حاکم بر محیط کار برای بیشتر کارکنان مهم است، اما تنها هنگامی که کارکنان خود شغلشان را عوض می‌کنند یا اینکه ناخواسته شرایط حاکم بر محیط کار بیش از حد در مسیر حرکت به سوی تسهیلات جدید تغییر می‌یابد، این شرایط بیش از اندازه مهم جلوه می‌کند. شاید بتوان مهم‌ترین علت عدم همخوانی این یافته پژوهش حاضر با نتایج پژوهش محققان را این دانست که داوران شرایط کاری مطلوب را ترجیح می‌دهند، زیرا از نظر جسمی احساس راحتی بیشتری می‌کنند. برای نمونه گرمای بیش از اندازه یا نبود نور کافی موجب ناراحتی‌های جسمی می‌شود. هوای آلوده و تهویه ضعیف می‌تواند از نظر جسمی خطرناک باشد. داوران بدین سبب شرایط مطلوب حاکم بر محیط کار را ترجیح می‌دهند که انجام مؤثر کار را تسهیل می‌کند. وجود ابزار و وسایل مناسب در تحقق اهداف داوران مؤثر است و سروصدای زیاد موجب اختلال در انجام کار

1. Karatepe & Sokman

در بیشتر اوقات با تأخیر در پرداخت همراه است و در واقع شاید داوری را نتوان به‌عنوان یک شغل که فردی بخواهد آن را به‌عنوان منبع درآمد زندگی خود قرار دهد، بحث رضایت حقوق و مزایا در موضوع رضایت شغلی از اولویت برخوردار نبود. همان‌طور که گفته شد داوری شغل اصلی داوران به‌عنوان منبع درآمد گذران زندگی نیست. در واقع علاقه به داوری این افراد را به این سمت سوق داده است و در واقع نوع ارتباط داوران با هم و مسئولان کمیته داوران و نیز شرایط حاکم بر ورزشگاه‌ها و رسانه‌ها در رضایت آنها از داوری نقش مهم‌تری ایفا می‌کند.

در نهایت به‌نظر می‌رسد ثبات داوری تا حد زیادی به فرصت‌های پیشرفت حرفه‌ای، معیارهای توزیع، پرداخت - ها، پاداش‌ها و سرپرستان بستگی دارد. برای حرفه‌ای شدن در داوری مدت زمان زیادی لازم است و اگر فدراسیون این مسیر پیشرفت را برای افراد فراهم نکند، وفاداری به فدراسیون کمتر خواهد بود. علاوه بر این، اگر حرفه‌ای‌ها به این نتیجه برسند که استانداردها و معیارهای مشروع در توزیع پرداخت‌ها و سایر مؤلفه‌های تأثیرگذار بر رضایت شغلی که همبستگی آنها با تعارض کار - خانواده به اثبات رسیده است، استفاده نمی‌شود، تعهدشان به فدراسیون کمتر خواهد شد. همچنین به‌نظر می‌رسد امکان وجود فساد در این شغل زیاد است، از این‌رو لزوم برقراری برخی تمهیدات از جمله افزایش دستمزد، بیمه بازنشستگی و به‌کارگیری داوران بازنشسته در شغل‌های جانبی فدراسیون می‌تواند موجب دلگرمی داوران شود و از فساد ایشان جلوگیری کند.

در بررسی نتایج مربوط به رابطه بین تعارض کار - خانواده و عملکرد شغلی مشاهده می‌شود که بین این دو متغیر ارتباط معناداری وجود ندارد که با نتایج تحقیق نعیمی، نظری و ثنایی (۱۳۹۱)، احمد (۲۰۰۸) و هیون یانگ (۲۰۰۹) ناهمسو (۱۸، ۱۰، ۹) و با نتایج تحقیق صانعی و غلامی (۱۳۹۳) (۶) همسوست. شاید بتوان علت این عدم همخوانی را چنین عنوان کرد که همان‌طور که می‌دانید اکثر داوران فوتبال، داوری شغل اصلی و اول آنها محسوب نمی‌شود، بلکه بیشتر آنها به مشاغل دیگری مشغول هستند که به صرف علاقه یا شاید یک منبع درآمد دوم و فرعی به آن نگاه می‌کنند و این‌گونه نیست که در طول هفته یا فصول سال داوران همواره مشغول فعالیت باشند، بلکه در زمان‌هایی لیگ‌های کشور تعطیل بوده و داوران مشغول استراحت یا شرکت در کلاس‌های آموزشی خاصی‌اند. همچنین این‌گونه نیست که داوران هر هفته برای قضاوت به شهرهای مختلف سفر کنند که این مسئله روی عملکرد و روابط خانوادگی آنها تأثیر بسزایی داشته باشد.

در پایان محقق به بررسی تفاوت دیدگاه داوران فوتبال در مورد مؤلفه‌های رضایت شغلی پرداخت. نتایج نشان داد که بین دیدگاه داوران در مؤلفه‌های رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود دارد که به‌ترتیب اولویت از نظر داوران این مؤلفه‌ها بدین صورت رتبه‌بندی می‌شوند: رضایت از کار، همکاران، ارتقا و ترفیع، سرپرست، شرایط محیط کار، حقوق و مزایا. نکته جالب توجه در قرارگیری موضوع رضایت از حقوق و مزایا در رتبه آخر عوامل رضایت شغلی است. شاید بتوان گفت با توجه به اینکه حق‌الزحمه داوری

## منابع و مآخذ

۱. آزادمرد، علی (۱۳۹۳). «مقایسه تطبیقی رضایت شغلی میان کارکنان دورکار و غیردورکار». پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، تهران دانشگاه علامه طباطبائی، ص ۱۰۵.
۲. اکبری، معصومه؛ نوربخش، مهوش و نوربخش، پرپوش (۱۳۹۳). «رابطه تعارض کار-خانواده و بلوغ شغلی با تمایل به ترک خدمت معلمان تربیت بدنی شهرستان ملارد». کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران، مرکز همایش‌های صداوسیما، ص ۷-۱.
۳. دیباج، فاطمه السادات؛ بهرامی، فاطمه و عابدی، محمدرضا (۱۳۸۸). «آسیب‌شناسی شغل». تازه‌های روان‌درمانی، سال ۱۳، ش ۴۷ و ۴۸، ص ۸۷-۶۹.
۴. رستگارخالد، امیر و محمدی، میثم (۱۳۹۲). «بررسی تعارض کار-خانواده در بین پرستاران زن و مرد شهرستان سبزوار و رابطه آن با رضایت کاری». فصلنامه شورای فرهنگی و اجتماعی زنان و خانواده (مطالعات راهبردی زنان)، سال شانزدهم، ش ۶۱، ص ۹۶-۵۹.
۵. شعبانی بهار، غلامرضا؛ فراهانی، ابوالفضل و باقریان فاضل، فاطمه (۱۳۹۱). «تعیین رابطه تعارض کار-خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نایب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان». پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال هشتم، ش ۱۵، ص ۱۲۲-۱۰۹.
۶. غلامی، مرضیه و صانعی، مهدی (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر تعارض کار-خانواده بر عملکرد شغلی با توجه به نقش تعدیل‌کننده استرس شغلی (مطالعه موردی: آموزش و پرورش شاهرود)». مجموعه مقالات همایش بین‌المللی مدیریت، تهران، مؤسسه سفیران فرهنگی، ص ۳۳-۲۴.
۷. کازرونی، فاطمه؛ ارشدی، نسرين و نیسی، عبدالکاسم (۱۳۹۳). «رابطه تعارض کار-خانواده با سلامت کلی، نارسایی شناختی در محیط کار و رضایت زناشویی». فصلنامه علوم رفتاری، ش ۴، ص ۳۰۵-۲۹۵.
۸. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۸). «سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی»، چ ششم، تهران: نشر ترمه، ص ۳۸۴-۳۸۳.
۹. نعیمی، گیتا؛ نظری، علی‌محمد و ثنایی ذاکر، باقر (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار-خانواده با عملکرد شغلی کارکنان متأهل». فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، ش ۱۰، ص ۷۲-۵۷.
10. Ahmad, A. (2008). "Direct and indirect effects on work-family conflict on job performance". *The Journal of International Management Studies*, 3, pp: 176-179.
11. Anafarta, N. (2011). "The relationship between work-family conflict and job satisfaction: A structural equation modeling (SEM) approach". *International Journal of Business and Management*, 6(4), pp: 168-177.
12. Chen, C. F., Kao, Y. L. (2011). "The antecedents and consequences of job stress of flight attendants - Evidence from Taiwan". *Journal of Air Transport Management*, 17, pp: 253-255.
13. Cortese, C. G., Lara, C., Ghislieri, C. (2010). "Determinants of nurses' job satisfaction: the role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support?". *Journal of Nursing Management*, 18(1), pp: 35-43.

14. Dixon, M. A., Sagas, M. (2007). "The relationship between organizational support work family conflict and the job satisfaction of university coaches". *Research and Sport*, 78, pp: 236-247.
15. Fuss, I., Nübling, M., Hasselhorn, H. M., Schwappach, D., Rieger, M. (2008). "Working conditions and work-family conflict in German hospital physicians: psychosocial and organizational predictors and consequences". *BMC Public Health*, 8, pp: 350- 353.
16. Herd, L. (2011). "Impact of supportive work variable on work-family conflict and strain: A control perspective". *Journal of Applied Psychology*, 83, pp: 6-15.
17. Hersey, H., Goldsmith, M. (1981). "A situational approach to performance planning". *Training and Development Journal*, 34(11), p: 38.
18. Hyun-Jung, C. (2009). "An exploratory study on the effect of work-family conflict on job satisfaction and job performance among hotel frontline employees with testing gender difference". *Korean Journal of Hospitality Administration*, 18, pp: 203-219.
19. Jones, E., Chonko, L., Rongarajan, D., Robert, J. (2007). "The role of role overload on job attitudes, turnover intention, and sale person performance". *Journal of Business Research*, 60(7), pp: 663-671.
20. Juhari, R., Hajar, N., Yacob, S. N. (2011). "The effect of job satisfaction and family satisfaction on work- family conflict (WFC) and family-work conflict (F-WC) among married female nurses in Shiraz-Iran". *Asian Social Science*, 7(2), pp: 87-95.
21. Karatepe, O. M., Sokman, A. (2006). "The effect of work role and family role variables on psychological and job satisfaction". *Tourism Management*, 27, pp: 527-560.
22. Karimi, L. (2008). "Do female and male employees in Iran experience similar work-family interference, job, and life satisfaction?". *Journal of Family Issues*, 30(1), pp: 124-142.
23. Kim, W. G., Leong, J. K., Lee, Y. K. (2005). "Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant". *Hospitality Management*, 24, pp: 171-193.
24. Mazerolle, M. S., Bruening, E. J., Casa, D. J. (2008). "Work family conflict, part I: Antecedent of work family conflict in national collegiate athletic association division I-A certified athletic trainers". *Journal of Athletic Training*, 43(5), pp: 505-512.
25. Netmayer, R. G., Mucmarian, R. (1996). "Development and validation of work-family conflict and scales". *Journal of Applied Psychology*, 81, pp: 400-410.
26. Nicoleta Turliuca, M., Buligaa, D. (2014). "Work-family conflict and job and family satisfaction: The mediating role of cognitions". *Social and Behavioral Sciences*, 159, pp: 105-109.
27. Qu, H., Zhao, X. (2012). "Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction". *Journal of Business Research*, 65, pp: 22-28.
28. Rahman, T., Tabassum, A., Jahan, K. (2015). "Test of work-to-family and family-to-work models of conflict and satisfaction: An analysis of dual career couples in Bangladesh". *Canadian Journal of Family and Youth*, 7(1), pp: 87-113.

29. Rantanen, J., Kinunen, U., Feldt, T., Pulkinen, L. (2008). "Work-family conflict and psychology well-being: stability and cross-lagged relation within one and six year follow-ups". *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), pp: 37-51.

Archive of SID