

طراحی مدل تعادل سربز کار- خانواده و خانواده- کار (مورد مطالعه: کارکنان بخش کنترل پرواز شرکت فرودگاه‌های کشور)

مقاله پژوهشی

ابوالفضل طالبی*، گروه مدیریت، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

علیرضا کوشکی جهرمی، گروه مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

حسن بودلانی، دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، پردیس کیش دانشگاه تهران، کیش، ایران

*پست الکترونیکی نویسنده مسئول: abolfazll.talebi@yahoo.com

دریافت: ۹۹/۰۱/۰۵ - پذیرش: ۹۹/۰۶/۱۰

صفحه ۲۰۳-۱۸۱

چکیده

سربزشدگی دوگانه و تضادهای شغلی یکی از مهم‌ترین مسائل کارکنان در سازمان‌ها در همه جهان و ایران است. این تعارض در کشورهای در حال توسعه مثل ایران به دلیل تمرکز گرایی و پیچیدگی‌های ساختاری بسته به نوع سازمان و ماهیت عملکردی آنها متفاوت است. هدف این تحقیق طراحی مدل سربز کار- خانواده و خانواده- کار کارکنان بخش کنترل پرواز شرکت فرودگاه‌های کشور بود. روش تحقیق حاضر، از حیث نتیجه، جزء تحقیقات توسعه‌ای، از حیث هدف جزء تحقیقات اکتشافی و از حیث روش اجرای کار به صورت کیفی بود. در این تحقیق با ۱۲ نفر از متخصصان منابع انسانی که از طریق نمونه گیری نظری انتخاب شده بودند، مصاحبه انجام شد. علت انتخاب ۱۲ نفر به عنوان مصاحبه شونده این بود که محقق از مصاحبه ۹ تقریباً به کدهای مشخص و دسته بندی رسیده بود و برای اطمینان از رسیدن به نقطه اشباع ۳ مصاحبه‌ی دیگر نیز انجام داد که در انتهای مصاحبه‌ی ۱۲ به نقطه اشباع کامل دست یافت. مصاحبه‌ها با هماهنگی با آنها به صورت حضوری و به صورت مصاحبه‌های عمیق صورت پذیرفت. برای ارزیابی قابل اتکا بودن داده‌ها و تفسیرها معیارهای تحقیقات تفسیری از دو معیار مقبولیت و کثرت‌گرایی استفاده شد. براساس روش گردنند تئوری تحلیل‌های در سه مرحله‌ی کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام گرفت و در نهایت مدل پارادایمی تحقیق طراحی گردید. در مرحله‌ی کدگذاری باز از مجموع ۱۲ مصاحبه تعداد ۴۳۴ کد مفهومی ایجاد گردید و این کدهای مفهومی در قالب شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها ارائه شدند. براساس مدل طراحی شده شرایط علی شامل سه مولفه‌ی اصلی «شرایط درون سازمانی»، «تضاد شغلی» و «شرایط فراسازمانی» می‌باشد. شرایط زمینه‌ای شامل سه نوع تعارض بهزیستی روانشناختی، نگرشی و ابهام در نقش می‌باشد و در شرایط مداخله‌گر سه مولفه‌ی سیاست زدگی، منفعت طلبی و نقش قوانین و مقررات شناسایی شد. پدیده‌ی محوری تحقیق براساس کلید واژه‌های مصاحبه‌های صورت گرفته، سربز شدگی و تضادهای شغلی می‌باشد. براساس شناسایی معیارهای سه شرط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها ارائه شد. راهبردها شامل سه راهبرد درون سازمانی، روانشناختی و فراسازمانی بود و پیامدها نیز شامل پیامدهای ساختار محور، روانشناخت محور و توسعه محور شناسایی شد.

واژه‌های کلیدی: سربز شدگی کار- خانواده، سربز شدگی خانواده- کار، تضاد شغلی، فرودگاه‌های کشور

۱- مقدمه

عرصه‌ی زندگی بشر، یعنی کار و خانواده از چالش‌انگیزترین عرصه‌های حیات بشر محسوب می‌شوند که با تغییر مناسبات کاری و شکل‌گیری جوامع مدرن، شکل جدیدی به خود گرفته‌اند. از بعد تاریخی توجه جدی به

نگاه فلسفی و وجودی به زندگی انسان امروز، نگاهی جامع مبتنی بر برقراری توازن تعالی بخش بین عرصه‌های مختلف زندگی از جمله برقراری توازن میان امور کاری و خانوادگی است [Blair, 2009; Nicklin & McNall, 2013]. دو

رفته اند [Stelzer, 2010]. این آمار تکان دهنده نشان از وجود استرس‌ها و فشارهای کاری می‌باشد، که اگر کنترل نشود و یا راه کارهای لازم در مورد آن صورت نگیرد، قطعاً می‌تواند تأثیرات منفی ابتدا بر عملکرد فعلی آنها و تأثیرات منفی در آینده برای آنها داشته باشد [McGarry & Kerns, 2010]. در واقع، کنترل کنندگان ترافیک هوایی از جمله گروه‌های کاری هستند که پیش از همه در معرض سوانحی بحرانی قرار دارند که معمولاً موجب عکس العمل‌های هیجانی شدید می‌شوند مانند سوانح هوایی همراه با مرگ یا جراحات شدید، نزدیک شدن به تصادم^۱ یا از دست دادن کنترل به دلیل تحمیل خارج از ظرفیت^۲. با این حال، پیامد این محرک‌های تنش‌زا بر روی هر شخص کنترلر ترافیک هوایی بر حسب عواملی همچون سن، روش زندگی، تجربه کاری، ویژگی‌های شخصیتی، نگرش، انگیزش و سلامتی فیزیکی و روحی به میزان عمده‌ای متفاوت باشد. طبق آمار ایفانکا^۳ که در سال ۲۰۱۳ منتشر شد، مشخص گردید، با بررسی ۸۰۰ نفر از کنترلرهای پرواز در نقاط مختلف دنیا چه معظاتی از جمله روحی و جسمی و خانوادگی برای آنها در دوره‌ی زمانی زندگی این افراد پیش می‌آید. طبق این گزارش مشخص گردید ۲۰ درصد افراد کنترلر، در طی ۱۵ سال کاری خود بر اثر سکته‌ی قلبی جان خود را از دست می‌دهند، و ۱۰ درصد افراد زندگی مشترک آنها به طلاق و بر هم خوردن تعادل زندگی آنها منجر می‌شود. این آمار زمانی تکان دهنده‌تر می‌شود که گزارش بیان می‌کند، ۳۱ درصد از کارکنان وظایف و مسئولیت‌های کاری آنها به شدت زندگی شخصی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد به گونه‌ای که روابط سردی با همسران خود دارند و این موضوع تعادل کار - خانواده را در این قشر از افراد جامعه بشدت تحت تأثیر قرار می‌دهد [Audenaerd et al, 2010]. در واقع این تحقیق با انگیزه‌های شغلی و تجربی محقق و با نگاه کاربردی انتخاب و انجام می‌شود، چرا که وجود تداخلات کاری و ساختاری وظیفه با سایر نقش‌های پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور به حدی است که هر چند آمار مستندی در ارتباط با مشکلات خانوادگی پرسنل وجود ندارد، اما به عنوان یک دغدغه‌ی جدی از جانب این قشر همواره مطرح بوده است و بارها در جلسات مشترک بر این موضوع تأکید شده است. فقدان سیاست‌های منابع انسانی منسجم و

تعامل نقش‌های کاری و خانوادگی از تغییر دیدگاه‌ها نسبت به فلسفه‌ی زندگی بشر از حالت یک سونگری به چند سونگری که در جوامع مدرن و سپس در جوامع در حال توسعه پدید آمده است، نشأت می‌گیرد [Kelly et al, 2011]. تعارض و سرریزشدگی کار یکی از ارکان یا اجزای جدا نشدنی گروه‌ها و سازمان‌ها است. اما از منظر مفهومی تعارض با سرریزشدگی کار متفاوت می‌باشد [ArifUllah & Naeem, 2012]. از لحاظ تعریف تعارض کار شکلی از تعارض بین نقشی است که طی آن فشار نقش در حوزه‌های کار و خانواده و یا بالعکس با یکدیگر در ناسازگاری و تعارض قرار دارند (گلپور و همکاران، ۱۳۹۳). در حالیکه سرریزشدگی اشاره به انتقال حالات و تجارب از کار به خانواده و برعکس دارد، به گونه‌ای که این حالات و تجارب انتقال یافته در مواردی باعث اختلال در امور و وظایف کاری و خانوادگی با یکدیگر می‌گردد. [Akemi et al, 2015]. به بیانی ساده، سرریزشدگی بیشتر به جنبه‌های تداخلی و دردمس‌آفرین فشارهای شغلی اشاره دارد، در حالیکه تعارض به تغییر نقش یک فرد در جایگاه شاغل و همسر اشاره می‌نماید. سرریزشدگی از نظر محتوا و تأثیر، می‌تواند مثبت یا منفی باشد. (شیری و همکاران، ۱۳۹۳). به عبارت دیگر، سرریزشدگی مثبت کار - خانواده زمانی اتفاق می‌افتد که حالات خلقی، رفتارها و هیجانات ماهیت مثبت داشته و انتقال از یک عرصه (خانواده یا کار) به عرصه دیگر باعث تسهیل و انجام مطلوب‌تر نقش‌ها و الزامات عرصه دیگر می‌شود. اما نقطه‌ی مشترک هر دو سرریزشدگی و تضادهای شغلی، وجود تعارضات مشهود و نامشهود در اثر فشارهای شغلی و مشاغل پر استرس می‌باشد. هر چند سایر عوامل نیز در آن دخیل هستند اما بنا بر تحقیقات [Behama et al 2011] و [Rathi & Barath 2013]. مهمترین عامل این تعارضات شغلی، فشارهای کاری و نوع استرس‌های شغلی در کار می‌باشد. یکی از مشاغل پر استرس و توأم با حجم زیاد مسئولیت‌های شغلی، شغل مهندسی ترافیک پرواز در فرودگاه‌ها می‌باشد، که بنا بر اعلام نشریه فورچون در سال ۲۰۱۰ جزء ۵ شغل پر استرس دنیا محسوب می‌شود که بررسی‌های این نشریه بر روی ۲۵۸۰ نفر از پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های دنیا نشان داده است که ۴۳ درصد از آنها بر اثر ایست قلبی در سن بین ۵۵ تا ۶۵ سالگی از دنیا

پذیرفتن هزینه ترک جامعه نه تنها وسیله‌ای برای تعیین موقعیت افراد در جامعه است، بلکه مانند حفظ افراد باعث شکل‌گیری رفتارهای آن‌ها در کار نیز خواهد بود. تحقیق در خصوص ادغام مشاغل، ادعاهای فوق‌الذکر را ثابت می‌کند. زیرا ادغام جامعه با تمایل افراد برای جابه‌جایی و غیبت‌های اداری (از کار) تاثیرگذار است [Annor, 2014].

تضاد و تعارض کار-خانواده و خانواده-کار

کار و خانواده دو حوزه مهم در زندگی هر فرد است. از آنجا که بسیاری از مردم هنگام اجرای همزمان نقش‌ها کار و خانواده دچار تعارض و مشکلاتی عدیده می‌شوند و این تعارض آثار منفی زیادی بر افراد می‌گذارد [Özbağ & Ceyhan, 2014]. باتوجه به وجود این تعارض، رساندن تعادل کار-خانواده، همواره چالشی در زندگی افراد شاغل بوده است. ای تعارض از تداخل نقش‌ها شغلی و خانوادگی نشأت می‌گیرد. تحقیقات اولیه نشان داده مشکلات مربوط به شغل بر روابط کار و خانواده کارکنان و حتی مشکلات مربوط به خانواده بر روابط کار آنان تاثیرگذار است (افخمی‌اردکانی و همکاران، ۱۳۹۵). تحقیقات اولیه در زمینه تضاد دو گانه (WFC) عمدتاً براساس دیدگاه تئوری نقش بود. این تئوری، تضاد کار-خانواده را بعنوان استرس و فشار ناشی از تضاد نقش در نظر می‌گیرد که خود نیز بدلیل نقش‌های ناهمگون کار و خانواده فرد، می‌باشد. (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۳). کاهن و همکارانش^۵ عنوان کردند که تضاد خانواده-کار، تضاد و فشاری است که بر یک فرد بمنظور تبدیل دو نقش ناسازگار کار و خانواده، تحمیل می‌شود [Amstad et al, 2011]. گرینهایوس و بوتل (۱۹۸۵) یک تعریف روشن و صریح از تضاد کار-خانواده مطرح کردند. به باور آنها، تضاد کار-خانواده یک شکلی از تضاد بین نقشی است که فشار نقش از خانواده و کار در برخی از جنبه‌ها بطور دو طرفه با یکدیگر سازگاری ندارند. آنها سه شکل از تضاد کار-خانواده را مورد شناسایی قرار دادند که عبارتند از: ۱) تضاد کار و خانواده مبتنی بر زمان^۶، تضاد کار-خانواده مبتنی بر نژاد^۷ و تضاد کار-خانواده مبتنی بر رفتار^۸ [Greenhaus and Beutell, 1985]. بر این اساس، فران و همکاران، مفهوم دو جهته تضاد کار-خانواده را پیشنهاد و تضاد کار-خانواده را به دو نوع تضاد تقسیم کردند: ۱) تضاد تداخل کاری با خانواده (WIFC) و تضاد

یکپارچه در راستای ایجاد تعادل‌های شغلی برای پرسنل، فقدان تعاریف شغلی پویا و منطبق بر توانمندی‌های فردی، نبود تنوع شغلی، مشکلات رفتاری و بی‌توجهی به ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگی و ... همگی به عنوان تنها بخشی گسترده از موضوع سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار در این حرفه مطرح است و اگر تصمیمات جدی در این زمینه اتخاذ نشود، می‌تواند آسیب‌های زیادی را چه در کوتاه مدت و چه در بلند مدت بر پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور به دلیل حساسیت‌های شغلی و فشارهای شغلی وارد نماید. باتوجه به این توضیحات محقق به دنبال طراحی مدلی برای به تعادل رساندن تعادل کار - خانواده و خانواده - کار در کارکنان بخش کنترل ترافیک پرواز می‌باشد.

۲- پیشینه تحقیق

۲-۱- سرریز شدگی

سرریز، تاثیر متقابل حوزه‌های کاری و غیرکاری بر یکدیگر را بیان می‌کند [Rothbard et al, 2006]. در تحقیقات موجود دو نوع از سرریز گزارش شده است. نوع اول سرریز با شباهت بین دو حوزه ارتباط دارد، یعنی جایی که یک حوزه در یکی از حوزه‌ها با «سازه‌ای متمایز اما مرتبط» در حوزه‌ای دیگر در رابطه است. (مثلاً رضایت شغلی در حوزه کاری به طور مثبتی با رضایت خانوادگی در حوزه خانواده در ارتباط است). (گلپروور و همکاران، ۱۳۹۳). دومین نوع سرریز شامل ارتباط داخلی بین حوزه‌های کاری و غیرکاری است، آن هم به این دلیل که تجارب کسب شده در یک حوزه بر رفتارها در حوزه دیگر تاثیرگذار هستند. از نظریه سرریز بین حوزه‌های کار و خانواده مدارک زیادی موجود است که از سرریزهای رفتاری و عاطفی حوزه‌های یاد شده حمایت می‌کند [Eby et al, 2005]. اخیراً نظریه سرریز علاوه بر حوزه‌های کار و خانواده در حوزه‌های کار و جامعه، خصوصاً تحت عنوان دیدگاه ادغام مشاغل نیز مطرح شده است. براساس این نظریه، وابستگی‌های افراد در کار، تنها عملکردی از عامل‌های غیرکاری نیستند بلکه عامل‌های جامعه یا غیرکاری، نقش مساوی و اساسی (موثری) دارند. ارتباطات افراد با جوامع باعث دریافت سازگاری با اعضای جامعه می‌شود، هم چنین

تضاد کار-خانواده مادران شاغل بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی آنها را بررسی نمودند. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل ۱۸۲ نفر از مادران شاغل در بخش اداری دانشگاه تهران بودند و نتایج تحقیق نشان داد میان تعارض کار-خانواده و بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی به ترتیب رابطه منفی و مثبت وجود دارد و انگیزه‌ی کاری درونی و حمایت سازمانی ادراک شده نیز رابطه‌ی میان این متغیرها را تعدیل می‌کند. همچنین گل پرور و جعفر پور (۱۳۹۴) نقش تعدیل‌کننده سرمایه روانشناختی در رابطه تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی را بررسی نمودند. نتایج مشخص ساخت تعارض کار-خانواده با خوشبینی دارای رابطه‌ی منفی و معنادار و تعارض خانواده-کار نیز با خود کارآمدی، امیدواری و خوشبینی دارای رابطه‌ی منفی و معنادار بود. همچنین تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی دارای رابطه‌ی مثبت و معنادار بودند.

۲-۲- روش تحقیق

از آنجایی که هر تحقیقی را می‌توان از سه حیث نتیجه، هدف و نوع داده مورد تجزیه و تحلیل قرار داد و بر این اساس ترکیب‌های مختلف از لحاظ نتیجه، هدف و نوع داده قابل تصور خواهد بود؛ این تحقیق از لحاظ نتیجه، جزء کاربردی قلمداد می‌گردد زیرا بدنبال طراحی مدل تعادل سربز کار-خانواده و خانواده-کار کارکنان بخش کنترل پرواز شرکت فرودگاه‌های کشور می‌باشد. از لحاظ هدف انجام، این تحقیق جزء تحقیقات توصیفی است و بر این مبنا استراتژی تحقیق کیفی ما از نوع میدانی است. روش شناسی این تحقیق از نوع کیفی است. در واقع رویکرد پژوهشی این مطالعه به لحاظ منطبق گرد آوری داده‌ها از نوع استقراء است؛ بدین منظور از طریق انجام مصاحبه با ۱۲ نفر از خبرگان مدیریت منابع انسانی که هم به عنوان یک کنترلر ترافیک پرواز در فرودگاه هستند و هم جزء اساتید دانشگاه به عنوان یک متخصص فعالیت می‌کنند، تلاش گردید مدل پارادایمی تحقیق طراحی گردد. متوسط زمان مصاحبه‌ها بین ۳۰ تا ۷۰ دقیقه بوده است. علت انجام این تعداد مصاحبه رسیدن به نقطه‌ی اشباع تئوریک در بحث کدهای مفهومی ایجاد شده می‌باشد.

تداخل خانواده با کار (FIWC) [Frone et al, 1992]. تحقیقات قبلی نشان داده است که کارکنان تضاد کار-خانواده را بسیار بیشتر از تضاد خانواده-کار، تجربه می‌کنند (2016) Selvarajan et al [Netemeyer, 1996] نقش شخصیت و اثرات حمایت اجتماعی را بر تضاد کار-خانواده بررسی نمودند. تعداد ۴۳۵ نفر در این تحقیق حضور داشتند، که مشخص گردید، افراد دارای شخصیت نوع B کمتر دچار تضاد کار-خانواده می‌شوند، چرا که براساس ویژگی‌های شخصیتی شان کمتر مشکلات و مسائل رو بیان می‌نمایند. همچنین مشخص گردید حمایت اجتماعی در محیط کار زمانیکه مبتنی بر احترام باشد، تاثیرگذاری بیشتری در تعادل‌سازی تضاد کار-خانواده خواهد داشت. در تحقیقی دیگر، (2016) Cándido et al ارتباط تضاد کار - خانواده، خودکارآمدی و خستگی عاطفی را بررسی نمودند. این تحقیق در فاصله‌ی زمانی یکساله در دو مرحله در نیروهای نظامی کشور اسپانیا صورت گرفت. نتایج نشان داد، تضاد کار-خانواده به عنوان یک پیش بینی کننده‌ی خستگی عاطفی می‌تواند حائز اهمیت باشد و زمانیکه تضاد کار-خانواده بالا رود، خستگی عاطفی نیز افزایش می‌یابد. همچنین خودکارآمدی به عنوان یک متغیر تعدیل کننده، ارتباط تضاد کار - خانواده را به سمت ارتباط مثبت تقویت می‌نماید. در بعد بررسی تضاد دوگانه، Kim & Yaping (2016) تاثیر تضاد کار-خانواده، خانواده-کار در انعطاف‌پذیری محیط‌کاری باتوجه به تفاوت ادراک جنسیتی را بررسی نمودند. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل ۱۳۳۶ مدیران متاهل کره‌ای بود و نتایج نشان دادند، که اگر مدیران در محیط کار به زیردستان خود اعتماد داشته باشند، بار روانی کمتری را متحمل می‌شوند و استرس کمتری را متحمل می‌شوند و تضاد کاری را کمتر به محیط خانواده انتقال می‌دهند. اما به دلیل شرایط خانوادگی می‌تواند تاثیرگذاری را بر تضاد خانواده-کار بیشتر نماید. همچنین در نهایت بیان نمودند، جنسیت مدیران نیز در تحمل این فشار و استرس در محیط‌کاری نقش دارد، به گونه‌ای که زنان تضاد کار-خانواده‌ی بیشتری را تحمل می‌کنند. از طرف دیگر تحقیقات داخلی در این زمینه در طی سال‌های اخیر رشد چشم گیری داشته است. فیاضی و ساروی (۱۳۹۵) تاثیر

معیارهای تایید پژوهش از منظر مقبولیت^۹ و کثرت‌گرایی^{۱۰} در ارزیابی نظریه پردازی داده بنیاد

از آنجایی که در پژوهش‌های کیفی معنای روایی و [1990] برای ارزشیابی پژوهش‌های مبتنی بر نظریه‌پردازی پایایی تا حد زیادی، دست مایه تفکرات کمی‌گرایی شده داده بنیان، به جای معیارهای روایی و پایایی، معیار مقبولیت است، به همین دلیل براساس نظر [Strauss & Corbin, ۲۰۰۸] و کثرت‌گرایی استفاده می‌شود.

جدول ۱. معیارهای تایید پژوهش از منظر کیفی

مقبولیت	کثرت‌گرایی
تعریف: مقبولیت به این معناست که یافته‌های تحقیق تا چه حد در انعکاس تجارب مشارکت کنندگان، محقق و خواننده در خصوص پدیده مورد مطالعه موثق و باورپذیر است [Janesick et al, 1994]	تعریف: کثرت‌گرایی راهی برای اعتباردهی است. از آنجا که در هیچ شیوه‌ای مسئله به حد کفایت حل نمی‌شود، از کثرت‌گرایی استفاده می‌شود؛ زیرا هر شیوه از جنبه‌های متفاوتی واقعیت تجربی را بررسی می‌کند. از این رو باید در این زمینه شیوه‌های چندگانه مشاهدات به کار گرفته شود. (جانسیک و همکاران، ۱۹۹۴).
معیارهای مقبولیت	معیارهای کثرت‌گرایی
تناسب ^{۱۱} : آیا یافته‌های پژوهش با تجارب متخصصان حوزه مورد مطالعه و مشارکت کنندگان سازگاری و همخوانی دارد؟ به منظور تحقق این معیار یافته‌های پژوهش حاضر پس از ارزیابی و پالایش سه نفر از متخصصان حوزه مدیریت به تأیید رسید. همچنین مدل طراحی شده ناشی از تحلیل گرندت تئوری در اختیار ۵ نفر از مشارکت کنندگان قرار گرفت و نظر تکمیلی آنان اعمال گردید.	کثرت‌گرایی در داده‌ها ^{۱۲} : با توجه به تعدد منابع استفاده شده در این پژوهش که همزمان یادداشت برداری و بازیابی‌های مکرر براساس مبانی نظری و رفرنس‌های استفاده شده، صورت می‌پذیرفت می‌توان گفت، از این منظر تحقیق مورد تایید است.
کاربردی بودن یا مفید بودن یافته‌ها ^{۱۳} : آیا یافته‌های تحقیق بینش جدیدی را فراهم ساخته و کاربردی است؟ در این باره باید گفت که یافته‌های تحقیق حاضر در بعد عملی در زمینه اتخاذ سیاست‌های متمایز و مجزای استراتژی‌های منابع انسانی در مورد تعادل شغلی پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور برای دست یابی به موفقیت، مفید و موثر است.	کثرت‌گرایی در تئوری ^{۱۴} : در این زمینه فرد دیگری (همکار نویسنده) فرایند را همزمان با محقق پیگیری و ارزیابی کرد و همچنین مدل پدید آمده به تأیید مدیران و خبرگان رسید.
مفاهیم ^{۱۵} : یافته‌های پژوهش باید مفهوم پردازی‌های مناسبی داشته باشد. مفاهیمی نظیر راهبردهای مراددهی و پیامدهای تعامل محور و یا پیامدهای توسعه‌ی مهارت‌های رفتاری همگی جزء مفاهیم جدیدی در سرریزشدگی و ایجاد تعادل در شغل پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور محسوب می‌شود.	کثرت‌گرایی در تئوری ^{۱۶} : در این تحقیق به دلیل مصاحبه با افراد متخصص در کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور، می‌توان با توجه به سطح علمی این اساتید در زمینه منابع انسانی و سطح تجربه آنها، بیان نمود، از منظر شناخت تئوری‌ها توسط مصاحبه شونده‌گان، تحقیق کاملاً اغنا بوده است.
استناد به یادداشت‌ها ^{۱۷} : از آنجا که هر پژوهشگری در فرایند تحلیل یافته‌ها نمی‌تواند تمام مباحث، نظرها، بینش‌ها و گفته‌ها را در ذهن نگه دارد، استفاده از یادداشت‌ها ضرورت می‌یابد. در این زمینه، پژوهشگر تلاش کرد در بخش‌های مختلف فرایند روایتگری سرریزشدگی و تضادهای شغلی به یادداشت‌های مستخرج از داده‌ها استناد کند.	

سوالات پژوهش

۳. عوامل مداخله گر سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟
۴. استراتژی‌های سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟
۵. پیامدهای قابلیت سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟

- باتوجه به ماهیت پژوهش که به صورت تحلیل داده بنیاد می‌باشد، سوالات زیر مورد توجه این پژوهش است:
۱. شرایط علی سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟
 ۲. عوامل زمینه‌ای سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟

یافته‌ها

معرفی الگوی مفهومی پژوهش

مقوله مد نظر دارای نامی واضح و مفهومی شناخته شده در منابع تئوریک بود از آن نام استفاده می‌شود تا از استنباط متفاوت افراد در زمان مطالعه نتایج جلوگیری به عمل آید. در غیر اینصورت برای مقوله شناسایی شده نام گذاری صورت می‌گیرد. پس از تعیین پدیده اصلی، نوبت به ربط دادن سایر مقوله‌ها به این مقوله می‌رسد. این کار با بکارگیری یک مدل پارامتری شامل «موانع، راهبردها و پیامدها» انجام می‌شود. به اعتقاد اشتروس و کوربین، کاربرد این مدل پژوهشگر را قادر می‌کند تا درباره داده‌ها به طور منظم بیندیشد و آنها را به هم مرتبط کند. به منظور محدودیت صفحات مقاله، کدگذاری باز و محور برای شرایط علی طبق جدول طراحی شده‌ی زیر مشخص می‌گردند.

الف) شرایط علی

مقوله‌هایی (شرایطی) هستند که مقوله اصلی را تحت تاثیر قرار می‌دهند و به وقوع یا گسترش پدیده مورد نظر می‌انجامد. شرایط علی در داده‌ها اغلب با واژگانی نظیر وقتی، در حالی که، از آن جا که، چون، به سبب و به علت بیان می‌شوند. حتی زمانی که چنین نشانه‌هایی وجود ندارد محقق می‌تواند باتوجه به خود پدیده و با نگاه منظم به داده‌ها و بازبینی رویدادها و وقایعی که از نظر زمانی مقدم بر پدیده مورد نظرند، شرایط علی را بیابد. [Strauss & Corbin, 1990]. طبق جدول زیر باتوجه به محدودیت تعدد صفحات مقاله و همچنین گستردگی این تحقیق، به طور نمونه چند مورد از کدها ارجاع داده شده است.

بعد از بررسی پیشینه‌ی پژوهش و مطالعه‌ی الگوهای ارائه شده از منابع داخلی و خارجی، تعدادی از متغیرهای مشترک که عمدتاً در اغلب الگوها تکرار شده و مورد توجه بیشتر صاحب نظران بوده است، شناسایی و با انجام مصاحبه‌ی نیمه ساختار یافته با ۱۳ نفر از اساتید مجرب دانشگاه، خبرگان و متخصصان مدیریت منابع انسانی تلاش گردید، مدل پارادایمی تحقیق طراحی گردد. جدول زیر خلاصه‌ای از مؤلفه‌های اصلی و فرعی تحقیق را به منظور طراحی مدل تعادل سریز کار-خانواده و خانواده-کار، کارکنان بخش کنترل پرواز شرکت فرودگاه‌های کشور می‌باشد که براساس نظر خبرگان و از طریق کدگذاری باز، محوری و انتخابی صورت پذیرفته است مشخص گردیده است.

کدگذاری باز و کدگذاری محوری

در کدگذاری باز جملات کلیدی مصاحبه‌ها در قالب پاراگراف‌های مشخصی در جداول براساس صحبت‌های هر مصاحبه شونده آورده می‌شود و محقق از طریق آن مفاهیم کلی در رابطه با موضوع تحقیق را مشخص و بر مبنای جملات بیان شده توسط هر مصاحبه شونده، نکات کلیدی و گاه مبهم موضوع در قالب کدگذاری محوری استخراج می‌گردد. در واقع کدگذاری محوری، مفاهیم به دست آمده از کدگذاری باز را، با یکدیگر مقایسه کرده و مفاهیمی که از لحاظ معنایی با یکدیگر تناسب داشتند و بر موضوع واحدی دلالت می‌کردند، به صورت یک مقوله در می‌آیند و نامی برای آنها در نظر گرفته می‌شود. برای نام گذاری مقولات چنانچه

جدول ۲. کدگذاری باز و کدگذاری محوری شرایط علی سریز کار-خانواده و خانواده-کار کارکنان کنترل ترافیک پرواز

کدگذاری محوری	کدگذاری باز	شرایط علی
<p>کارکردهای ساختاری</p>	<p>۱- فشارهای شغلی ۲- عدم تناسب محتوای شغل با توانمندی‌های مهارتی ۳- فقدان تعریف شرح شغل ۴- عدم تناسب پست‌های سازمانی ۸- عدم همراستا سازی فضای دانش تخصصی با دانش فردی ۴۹- سلسله مراتب شدید در ساختار سازمان ۵۰- تمرکز بر ارتباطات عمودی ۵۱- پیچیدگی‌های ساختاری ۵۲- وجود لایه‌های مدیریتی در هم تنیده ۷۳- سیستم‌های ارتقای عمودی ۲۷۳- عدم تنوع در کار ۲۷۵- تمرکز در تصمیم‌گیری‌ها ۲۷۶- رسمیت زیاد ۲۹۰- عدم زیر ساخت‌های لازم برای ایجاد موانع ۳۹۳- نبود دستگاه‌های کارآمد ۲۹۲- عدم زیر ساخت‌های لازم برای مسیرهای خزش</p>	<p>عالم سریزبندی</p>
<p>کارکردهای فرآیندی</p>	<p>۵- عدم وجود حمایت‌های مدیران ۶- عدم حمایت‌های معنوی و مادی ۷- تغییرات دائم مدیران ۴۸- عدم اشتراک تجربیات به دلیل تعامل گرایی ۵۳- عدم وجود نظام‌های ارزیابی عادلانه ۵۴- عدم جانشین پروری کنترل‌های ترافیک پرواز ۵۵- ساعات کاری زیاد از حد استانداردها ۵۶- عدم رعایت استانداردهای بین‌المللی ۸۲- تبعیض در برابر حقوق و مزایای ۹۰- همراستا نبودن آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های داخلی با استانداردهای بین‌المللی ۹۱- عدم وجود آموزش‌های تخصصی ۹۸- عدم توجه به نسبت‌های حرفه گرایی ۱۷۶- عدم نظام هماهنگ پرداخت ۲۷۷- عدم جانشین پروری ۲۷۸- وجود معظات محتوایی در شغل</p>	<p>شرایط درون سازمانی</p>
<p>کارکردهای منابع انسانی</p>	<p>۹۹- عدم برابری مزایای شغلی ۱۰۰- عدم غنی سازی انگیزشی ۱۰۱- عدم غنی سازی شغلی پرسنل ۱۹۵- عدم ایجاد انگیزه در پرسنل ۱۹۶- عدم بویایی کارکردهای منابع انسانی ۲۶۵- تمرکز بر تجربه گرایی ۲۵۸- عدم توسعه فحوا و محتوای برنامه‌های آموزشی ۲۹۸- عدم انگیزه‌های شغلی در محیط تخصصی سازمان ۴۴۷- عدم بکارگیری‌های توانمندی فردی در بعد آموزش ۲۷۹- عدم بهسازی منابع انسانی در بلند مدت ۲۸۰- عدم بهسازی منابع انسانی در مورد تازه استخدام‌ها ۳۴۱- عدم تعادل‌سازی متناسب بین ویژگی‌های فشرده‌ی شغلی</p>	<p>چالش تداخل نقش</p>
	<p>۱۰۲- فشارهای شغلی بالا</p>	

	۱۰۳- تداخل نقش شاغل بودن پرسنل
	۱۳۸- اعتیاد به شغل بدلیل مزایایی درآمدی شغل
	۱۷۱- مشکلات جسمانی
	۱۷۲- مشکلات بیماری‌های قلبی
	۱۸۳- فرسایش فرد به مرور زمان بدلیل فشارهای شغلی
	۱۸۹- نبود سیاست‌های رفاه اجتماعی
	۱۹۰- روتین زدگی در کار
	۱۹۱- وابستگی به شغل
	۲۸۱- دل‌بستگی شدید به محیط کار
	۲۸۲- وجود تعصبات سازمانی
	۳۳۹- پاسخ‌های هیجانی آزار دهنده بر فرد
	۳۴۳- رفتارهای فرسایشی بدلیل شغل
	۴۲۰- وجود شرایط بحرانی در تصمیم‌گیری
	۴۲۱- ساعت‌های پر فشار و پر تردد پروازها
	۴۲۳- استرس ناشی از قواعد سازمانی و دستوری
	۴۲۴- فرسودگی شغلی
	۴۲۵- اعتیاد شغلی
	۹- تفاوت‌های فردی در پست‌های سازمانی
	۱۰- تفاوت‌های فردی در تحمل فشار شغلی
	۱۱- تفاوت‌های فردی در تحمل استرس‌های شغلی
	۵۸- بی توجهی به علل وراثتی کنترل فشار و استرس‌های شغلی
	۹۴- عدم توجه به ویژگی‌های شخصیتی در زمان استخدام
	۱۳۹- تفاوت‌های شخصیتی پرسنل کنترلر ترافیک پرواز
	۲۹۵- عدم غربال‌گری مناسب در انتخاب شغلی مناسب برای فرد
	۲۹۶- بی توجهی به ویژگی‌های شخصیتی، ارزش‌ها
	۳۰۲- خود کوچک‌پنداری به دلیل بی توجهی به ویژگی‌های فردی
	۳۷۸- عدم توجه به وجود ویژگی‌های شخصیتی اختلال آمیز
	۴۲۳- عدم توجه به تفاوت‌های فردی افراد
	۵۷- بی توجهی به سنوات شغلی زیاد و سن کنترلر در فشارهای کاری
	۵۹- عدم توانایی فرد در ایجاد تعادل شغل با خانواده
	۶۰- عدم مهارت‌های فردی در کنترل هیجانات
	۹۶- نبود توانمندی‌های رفتاری حل بحران
	۹۷- عدم توانمندی رفتاری در تصمیم‌گیری‌های سخت
	۱۴۰- عدم توانمندی‌های مهارتی
	۱۴۱- عدم توانمندی‌های رفتاری
	۱۷۸- عدم توانمندی‌های مهارتی در حیطه‌های وظیفه‌ای
	۱۸۰- عدم توانمندی رفتاری در ایجاد تعادل در شرایط بحرانی
	۱۸۱- عدم توانمندی رفتاری در کاهش تنش
	۱۸۲- عدم توانمندی رفتاری در کاهش فشارهای کاری
	۲۴۰- عدم داشتن تمرکزهای شغلی
	۲۹۳- وجود مشکلات برقراری ارتباط با کادر پرواز به دلیل عدم توانایی لازم در زبان تخصصی
	۲۹۴- عدم توانایی در ارائه‌ی اطلاعات مفید
	۲۹۷- بی توجهی سازمان به مهارت‌های تکلمی و ارتباطی
	۳۷۹- عدم توانمندی کنترل هیجانی
	۳۸۰- عدم توانمندی و پذیرش نقش‌های متفاوت
	۳۸۱- عدم توانایی تصمیم‌گیری در شرایط سخت
	۱۲۰- فقدان ارزش‌های غالب در زندگی مشترک
	۱۲۱- طلاق عاطفی
	۱۲۲- عدم ایجاد تعادل هیجانات خانوادگی با هیجانات شغلی
	۱۲۳- عدم توانایی در انتقال عواطف و احساسات بین زوجین
چالش ویژگی‌های شخصیت	
چالش مهارت‌های ادراکی	
مشکلات تاهلی و فرزندان	

- ۱۲۴- مشکلات شناختی در ارتباطات متقابل زوجین
 ۱۸۵- تعدد فرزندان
 ۱۸۶- فاصله‌ی سنی کم، فرزندان
 ۱۸۷- وجود مشکلات ناشی از کاهش سلامت فرزندان
 ۱۸۸- عدم تقسیم وظایف در کارهای منزل
 ۱۹۲- فرسودگی عاطفی
 ۲۶۸- بیماری‌های خانوادگی
 ۳۰۳- وضعیت بیماری همسر
 ۳۰۴- اشتغال همسر
 ۳۰۵- نوع تربیت فرزندان بدلیل تفاوت‌های فرهنگی زوجین
 ۳۰۶- تربیت و آموزش تحصیلی فرزندان
 ۳۰۷- ورود اولین سال‌های فرزندان به مدرسه و یا مهدکودک
 ۳۰۸- وجود مشکلات مربوط به مراقبت از فرزندان
 ۳۰۹- وجود مشغله‌های فکری پرسنل مربوط به نگهداری فرزندان

مشکلات محیطی

- ۱۲- عدم یکپارچگی فرهنگ سازمانی
 ۶۳- خلاءهای اجتماعی
 ۶۴- وجود باور عمومی به اولویت کار در جامعه
 ۶۵- نبود مکان‌های رفاه اجتماعی برای وقت گذراندن با خانواده
 ۶۶- ارزش‌های اجتماعی متعصبانه نسبت به تعهد شغلی
 ۱۱۸- تداخل ارزش‌های زندگی با ارزش‌های کاری پرسنل
 ۱۹۳- نبود شور و هیجانات رفاهی
 ۱۹۴- عدم تخلیه مناسب هیجان
 ۲۸۶- خلاءهای ایجاد شده بدلیل فرهنگ غالب جامعه
 ۲۸۷- وجود باور عمومی به اولویت کار در جامعه
 ۳۰۰- وجود نابرابری‌های اجتماعی در پرسنل شغلی افراد
 ۳۰۱- وجود مشکلات فرهنگی در عدم تعادل‌سازی مسئولیت‌های شغلی
 ۳۱۲- رشد شبکه‌های اجتماعی

ب) راهبردها و پیامدها

پیامدها را همواره نمی‌توان پیش‌بینی کرد و الزاماً همان‌هایی نیستند که افراد قصد آن را داشته‌اند. پیامدها ممکن است حوادث و اتفاقات باشند، شکل منفی به خود بگیرند، واقعی یا ضمنی باشند، و در حال یا آینده به وقوع بپیوندند. همچنین این امکان وجود دارد که آن چه که در برهه‌ای از زمان پیامد به شمار می‌رود در زمانی دیگر به بخشی از شرایط و عوامل تبدیل شود. (همان منبع).

- ▶ **راهبردها:** راهبردها مبتنی بر کنش‌ها و واکنش‌هایی برای کنترل، اداره و برخورد با پدیده مورد نظر هستند. راهبردها مقصود داشته، هدفمند است و به دلیلی صورت می‌گیرد. همواره شرایط مداخله‌گری نیز حضور دارند که راهبردها را سهولت می‌بخشند یا آن را محدود می‌سازند.
- ▶ **پیامدها:** نتایجی که در اثر راهبردها پدیدار می‌شود. پیامدها نتایج و حاصل کنش‌ها و واکنش‌ها هستند.

جدول ۳. کدگذاری باز و کدگذاری محوری راهبردها و پیامدهای سریزکار-خانواده و خانواده-کار

■ راهبردها و پیامدها				
راهبردها	راهبردها		پیامدها	پیامدها
	کدگذاری باز	کدگذاری محوری		
راهبردهای درون‌سازمانی	۱۶- تقویت کانال‌های ارتباطی ۱۷- تقویت مراوده‌های شغلی ۴۲- تنظیم روابط بین فردی ۷۰- اشتراک گذاری تجربیات کنترلر باتجربه‌تر ۷۲- ایجاد جلسات مشارکتی ۱۲۸- تقویت ارتباطات متقابل بین پرسنل	راهبردهای مراوده ای	۳۹- ایجاد تعادل سازمانی ۴۱- افزایش مهارت‌های ارتباطی کارکنان ۱۴۸- تعادل شغلی ۱۵۳- ایجاد تعادل‌های پویا بین افراد ۳۵۴- تعادل‌سازی با استانداردهای بین‌المللی ۳۸۲- کاهش پیچیدگی‌های ساختاری	پیامدهای تعادل محور

	<p>۳۸۳- کاهش لایه‌های مدیریتی ۳۸۴- ایجاد تعادل شغلی بیشتر ۳۹۷- تقویت بنیان‌های تعادلی سازمان ۴۲۴- تعامل مبتنی بر احترام ۴۲۵- تعادل بیشتر از نظر روانی ۴۲۴- تعامل بیشتر با برنامه‌ها و سیاست‌ها</p>		<p>۲۰۲- کنترل علل مخربی همچون شایعه و منفعت طلبی ۳۱۳- افزایش تمایل به ایجاد ارتباطات ۳۱۷- رفع کدورت‌های شغلی ۳۴۶- تمرکز بر تقویت روابط همکاری ۳۴۷- تمرکز بر تقویت روابط گروه‌های کاری</p>	
<p>پیامدهای اثربخشی</p>	<p>۴۰- تقویت انگیزه‌های فردی ۱۶۵- اثربخش تر شدن توسعه‌ی ابعاد وظیفه‌ای ۱۶۸- افزایش میزان رضایت شغلی پرسنل ۱۷۷- ارتقای سطح شایستگی‌های تخصصی و ارزشی ۳۸۵- افزایش میزان تعهد ۳۸۶- افزایش رضایت شغلی ۳۹۸- تصمیم‌گیری منطقی و بجای کنترل‌های ترافیک ۳۹۹- ظهور خودباوری جمعی ۴۰۰- توسعه‌ی اهداف سازمان توسط کارکنان ۴۲۹- هوشمندی سازمانی ۴۳۲- پاسخگویی بیشتر</p>	<p>راهبردهای عدالتی</p>	<p>۱۸- سیاست‌های عدالت محوری در ارتقاء ۳۷- شناخت خلاءهای ساختاری عدالت رویه‌ای و توزیعی ۳۸- شناخت خلاءهای محتوایی در باب عدالت مرادبه ای ۷۴- ایجاد فضای اطمینان بین شرکت با کنترل ترافیک پرواز ۱۳۱- ایجاد برابری در دستور العمل‌ها برای پرسنل ۱۳۲- ایجاد عدالت در رویه‌های سازمانی ۱۵۱- تقویت در توزیع برابر منابع ۲۰۳- ارزیابی دوره‌ای برخورد منصفانه و برابر با پرسنل ۳۱۵- توجه به برابری‌های صادره از طریق دستورالعمل‌ها ۳۱۹- واکاوی در پرداخت‌ها و دستمزدها</p>	
<p>پیامدهای منابع انسانی</p>	<p>۳۵۳- انگیزه و تلاش بیشتر از جانب پرسنل ۳۸۷- بهبود مستمر ۳۸۸- یویای استخدام‌های آتی کنترل ترافیک پرواز ۳۸۹- تناسب بیشتر و توجه به شرح ویژگی‌های شغلی برای استخدام ۴۰۶- پاس کردن استانداردهای بین‌المللی ۴۰۷- ارتقای سطح سلامت فکری و روانی ۴۲۹- ارتقای سطح آزادی‌های شغلی ۴۳۰- هماهنگی بیشتر با سیاست‌های شغلی ۱۴- تغییرات و تحولات مستمر منابع انسانی ۱۵- تقویت تناوبی تیم کاری منابع انسانی</p>	<p>راهبردهای توسعه منابع انسانی</p>	<p>۱۹- تناسب محیط شغلی با ابعاد ذهنی و شناختی کنترلرها ۲۲- همراستایی انگیزه‌های شغلی فرد ۲۵- درک نیازمندی‌های تخصصی کارکنان ۲۶- نیازسنجی برنامه‌های آموزشی ۱۱۲- ارتقای برنامه‌های آموزشی ۱۱۳- اتخاذ سیاست‌های مستفادته‌ی شغلی ۱۱۴- تدوین اهداف شغلی از جانب پرسنل ۱۳۳- توازن سازی تناسب شغلی ۱۳۵- توسعه‌ی مسیر بهبود پرسنل ۱۴۳- ارتقای مهارت‌های فردی ۱۴۴- برگزاری دوره‌های آموزشی ۲۰۶- تعیین شرایط لازم برای احراز پست کنترل ۲۰۸- بررسی دوره‌ای و ارزیابی برنامه‌های آموزشی ۲۴۷- تدارک برنامه‌های تخصصی ارتباطات کلامی تخصصی ۲۵۲- افزایش جدیدیت فرودگاه‌های کشور</p>	
<p>پیامدهای تعادل‌سازی شغلی و فردی</p>	<p>۱۵۴- تاثیر نامشهود ارتقای ویژگی‌های رفتاری ۲۲۴- لذت بیشتر از شغل ۳۳۶- کاهش هزینه‌های آسیب‌های جسمی و روانی ۳۵۲- ارتقای سطح کیفی تعادل‌سازی نقش شاغل ۳۷۸- متعادل شدن شرایط کاری برای فرد ۳۷۹- ارتقای قدرت تصمیم‌گیری فرد ۴۱۳- کاهش فشارهای شغلی ۴۱۵- تحکیم اهداف توسعه‌طلبانه ۴۵- کنترل استرس ۴۶- کنترل فشارهای شغلی ۱۶۲- ارتقای ارزش‌های فردی ۲۲۵- تنظیم و تناسب ویژگی‌های فردی ۳۵۵- افزایش میزان مسئولیت‌پذیری</p>	<p>راهبردهای تعادل نقش شاغل</p>	<p>۸۴- تدوین الزامات آیین‌نامه‌ای سلامت‌های جسمانی ۱۳۶- تعادل وظیفه‌ای ۱۳۷- تعادل در نقش ۲۰۹- تعیین مرخصی‌های اجباری برای افراد ۲۱۰- تعیین مکان‌های رفاهی برای مسافرت پرسنل ۲۱۱- ارتقای سطح تفریح خانوادگی پرسنل ۲۳۶- کنترل مقاومت‌های فردی به دلیل تعارض‌های شغلی برای توسعه‌ی سازمان ۳۲۱- تمرکز بر محدودیت‌های تحمیلی ۳۲۲- تناسب‌سازی محیطی و مکانی باتوجه به تردی‌های پرواز و توانمندی‌های فردی ۳۳۵- کاهش استرس و تعامل بیشتر با پرسنل ۳۵۱- شناخت زمینه‌های مشترک تاثیر متقابل کیفیت‌های روانی ۴۰۵- بازبینی‌های ادواری سلامت جسمی</p>	<p>راهبردهای روانشناختی</p>
<p>پیامدهای توسعه مهارت ادراکی</p>	<p>۸۳- افزایش میزان مسئولیت‌پذیری ۱۶۱- ارتقای غنای مهارت‌های روانشناختی ۲۲۷- ارتقای سطح توانمندی‌های فردی ۲۲۸- کاهش استرس‌های شغلی ۲۲۹- ارتقای سطح رفتارهای سازمانی ۴۰۱- کنترل هیجانات کارکنان ۴۰۲- کاهش اشتباهات فردی ۴۰۳- جلوگیری از فاجعه‌های شغلی</p>	<p>راهبردهای تعادل‌سازی شخصیت</p>	<p>۴۴- شناخت ویژگی‌های شخصیتی افراد ۷۷- برگزاری کارگاه‌های شخصیت سازی شغلی ۱۴۲- شناخت ویژگی‌های فردی پرسنل کنترل ترافیک پرواز ۱۸۴- تعیین مرزها و معیارهای ویژگی مثبت و منفی کنترلرها ۲۱۲- بررسی ریشه‌های وراثتی کنترلرهای ترافیک پرواز به منظور جلوگیری از خطر ۳۳۱- برگزاری کارگاه‌های شخصیت شناسی MBTI ۳۳۲- توجه به استانداردهای شخصیت شناختی استانداردها ۳۳۴- تقویت مثبت ویژگی‌های شخصیتی مطلوب شغلی ۷۵- ابلاغ دستورالعمل‌های آموزش رفتاری</p>	

			فردی	۷۸- تقویت ادراک شغلی ۷۹- ایجاد هویت منسجم سازمانی ۸۶- تکرار مداوم حساسیت‌های سازمانی و اجتماعی ۲۱۴- ایجاد فضای امن فکری ۲۱۷- تعیین معیارهای واقعیت‌های عینی ۲۱۸- کاهش خطاهای ادراکی پرسنل ۲۴۵- ارتقای سطح توانمندی‌های مهارت‌های ارتباطی کنترل ترافیک پرواز با کادر پرواز ۲۸۸- ارتقای رستعمل فردی در ایجاد نظم‌های هوایی	
	۴۷- رفتارهای شهروندی هدفمند ۱۵۶- تعامل پرسنل با محیط اجتماعی ۱۵۷- ارتقا و تحکیم بنیان‌های خانواده بدلیل تمرکز بر محیط اجتماعی ۱۵۸- تقویت اخلاق حرفه ای ۳۴۲- سطح بالای انتظارات عموم جامعه ۳۴۴- تأثیرات مثبت بر اعتماد عمومی ۴۲۸- نهادینه شدن ارزش‌های رفتاری ۲۳۲- تعادل مناسب اجتماعی خانواده-کار ۴۱۹- توجه به دغدغه‌های مالی پرسنل ۴۲۸- نهادینه شدن ارزش‌های خانوادگی	پایامدهای توسعه محیطی	راهبردهای فرهنگی	۳۲- تدوین چشم‌اندازهای فرهنگی ۳۳- شناخت تغییرات محیطی برای کنترل تغییرات فرهنگی ۳۳۵- توسعه و گسترش فرهنگ جمع گرایی ۳۳۶- توسعه و گسترش فرهنگ تمرکز بر خانواده ۳۲۷- استفاده از راهبردهای فرهنگی همچون داستان سرایی ۳۲۸- استفاده از راهبردهای فرهنگی همچون تمرکز بر ایمان‌ها ۳۹۵- تحکیم برنامه‌های فرهنگی ۳۹۶- ایجاد ارزش‌های هنجاری مشترک زندگی و کار ۴۱۶- ایجاد بنیان‌های ارزشی همچون نمادها ۴۱۷- تحکیم بنیان‌های خانوادگی پرسنل	راهبردهای سازمانی
	۱۵۵- پر رنگ‌تر شدن نقش نهاد خانواده ۱۵۹- ایجاد ارزش‌های غالب در بنیان خانواده ۱۶۰- ایجاد ارزش‌های خانواده محور در بین پرسنل ۲۳۷- دست یابی به نقطه اشتراک خانواده کار ۲۳۸- وقت گذاشتن برای با خانواده بودن ۲۳۹- وقت گذاشتن برای تربیت فرزندان ۳۵۸- آرامش بیشتر در خانواده ۳۵۹- لذت کنار خانواده بودن ۳۶۰- همکاری بیشتر خانواده‌ها ۳۶۲- ارتقای سطح مسافرت‌های خانوادگی	پایامدهای توسعه اجتماعی و خانوادگی	راهبردهای اجتماعی و خانوادگی	۱۲۶- برگزاری همایش‌ها ۱۲۷- کردهمایی‌های خانوادگی پرسنل ۲۲۰- شناخت سرخوردگی‌های اجتماعی پرسنل ۲۲۱- بکارگیری برنامه‌های اجتماعی ۲۲۲- ایجاد شور و هیجان زندگی و تجربه‌های سفر ۲۲۳- حمایت‌های اجتماعی سازمان از پرسنل ۲۸۳- دوره‌های اجتماعی و خانوادگی پرسنل ۴۱۸- ارسال پیام‌های تریک به مناسبت تحکیم خانوادگی پرسنل	

ج) شرایط زمینه‌ای و مداخله گر

شرایط مداخله‌گر: شرایط ساختاری که به پدیده‌ای تعلق دارند و بر راهبردهای کنش و واکنش اثر می‌گذارند. آنها راهبردها را در درون زمینه خاصی سهولت می‌بخشند و یا آنها را محدود و مقید می‌کنند [Strauss & Corbin, 1990].

- ▶ **بستر (زمینه):** بستر یا زمینه مجموعه مشخصه‌های ویژه‌ای است که به پدیده موردنظر دلالت می‌کند؛ یعنی محل حوادث و وقایع متعلق به پدیده. بستر
- ▶ نشانگر مجموعه شرایط خاصی است که در آن راهبردهای کنش و واکنش صورت می‌پذیرد.

جدول ۴. کدگذاری باز و کدگذاری محوری شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر خانواده-کار

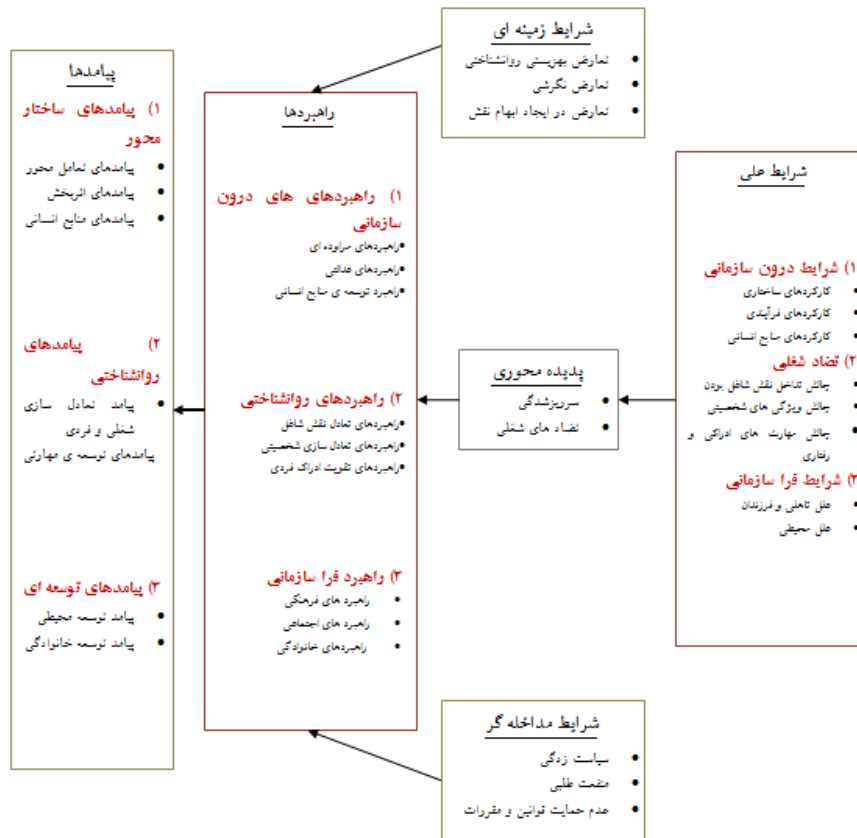
شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر		شرایط زمینه‌ای		شرایط مداخله‌گر	
کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری باز	کدگذاری محوری
تعارض رفتاری					
۱۰۴- احساس‌های درونی و ارضا نشده	۱۳- عدم کنترل تعارض‌های بین فردی	۱۲۵- معیارهای خوشایند	۱۶۹- اصرار در تامین خواسته‌های شغلی	۲۵۳- وجود فضاهای پرواز محدود بدلیل مسائل سیاسی	سیاست زدگی
۱۷۰- تعصب پرسنل در رسیدن به اهداف شغلی	۱۹۸- ارتقای سطح موفقیت‌های فردی	۳۳۷- لذت بردن از کار		۲۵۶- عدم هماهنگی‌های لازم و پویا	سیاست زدگی
۱۰۵- باورهای شغلی	۱۰۶- باورهای رفتاری پرسنل			۳۶۳- تعدد معیارهای سیاست زدگی در انتخاب و انتصاب مدیران فرودگاه‌های کشور	سیاست زدگی
۱۳۰- تفاوت نگرش‌های فردی با نگرش سازمانی	۲۵۸- نبود سیاست‌های تشویقی و تقوینی			۳۶۴- بی تخصصی مدیران	سیاست زدگی
۲۵۹- عدم توجه به حساسیت‌های شغلی کنترلرها	۲۶۰- ایجاد دوگانگی در نگرش‌های تخصصی			۳۶۵- تعدد مراکز و نهادهای نظامی	سیاست زدگی
۳۷۰- افزایش فشارهای شغلی	۳۷۱- بی‌توجهی‌های سازمانی				
دیدگاه‌های محافظه‌کارانه					
۸۸- تعارضات سازمانی بین گروه‌های مختلف شغلی با کنترلرهای ترافیک پرواز	۱۰۷- عدم مشخص بودن حیطه‌های وظیفه‌ای	۱۰۸- عدم مشخص بودن حیطه‌های مسئولیتی	۱۰۹- وجود ابهام در نقش‌های ایفایی	۱۶۶- عدم حمایت‌های به موقع قوانین و مقررات	عدم حمایت قوانین و مقررات
۲۷۱- سردرگمی فرد در اجرای مسئولیت‌ها و پاسخگویی‌ها	۴۳۴- ابهام در ماهیت دستوری وظایف پرسنل			۳۶۸- تضاد و دوگانگی متن قانون	عدم حمایت قوانین و مقررات
دیدگاه‌های محافظه‌کارانه					
				۳۶۹- عدم وجود قوانین و مقررات در حوادث	عدم حمایت قوانین و مقررات
				۳۷۵- وجود قوانین و مقررات پیچیده ایمنی پرواز	عدم حمایت قوانین و مقررات
				۳۷۶- عدم آگاهی پرسنل از قوانین	عدم حمایت قوانین و مقررات
				۴۰۸- نبود حمایت‌های قانونی	عدم حمایت قوانین و مقررات
				۴۱۰- انعکاس شدید اشتباهات کنترلرهای ترافیک پرواز بدلیل عدم حمایت	عدم حمایت قوانین و مقررات

کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی، مرحله اصلی نظریه‌پردازی داده بنیاد است که محقق براساس نتایج کدگذاری باز و محوری به ارائه نظریه می‌پردازد. از آنجاییکه امکان دارد، برخی مقوله‌ها یا روابط بین آن‌ها در الگوی حاصل از کدگذاری محوری به خوبی پایش نشده باشند، به همین دلیل محقق در مرحله کدگذاری انتخابی به حذف زوائد و بسط و تعمیم آن دسته از مقوله‌ها و روابط می‌پردازد که تا پیش از این به خوبی پرداخته نشده است.

محقق این کار را با اعتبار سنجی مقوله‌ها و روابط تعریف شده بین آن‌ها انجام می‌دهد. برای این کار، محقق دائماً به کتب و مقالات چاپ شده در حوزه تضاد و تعارض شغلی و همچنین مصادیق

شکل ۱. مدل پارادایمی سرریزکار-خانواده و خانواده-کار کارکنان کنترل ترافیک پرواز



۵- نتیجه گیری

کنترل سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار ارائه گردد. با این توضیحات مقدماتی و باتوجه به سوالات پژوهش، اقدام به ارائه ی خلاصه ی نتایج می نمایم:

الف) شرایط علی سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه های کشور کدام است؟

در این پژوهش براساس تحلیل های روش داده بنیاد بر روی مصاحبه های انجام شده شرایط علی شامل سه بخش: «شرایط درون سازمانی»، «تضاد شغلی» و «شرایط فرا سازمانی» می باشد. در تشریح شرایط درون سازمانی باید بیان نمود، شرایط درون سازمانی ایجاد کننده ی تعارضی است که یکی از مهمترین علل ایجاد کننده ی فشار و هیجان بر افراد در محیط های کاری می باشد. این شرایط هنگامی اتفاق می افتد که فعالیت های مرتبط با کار و فعالیت های خانوادگی با یکدیگر تداخل پیدا می کنند. به این معنا که فرد به دلیل بار روانی و فشار بیش از اندازه ی نقش های دیگر دچار تضاد در شغل می شود که بشدت عملکرد فرد دچار نوسان می کند. شرایط درون سازمانی ایجاد کننده ی سرریز شغلی کار به خانواده، شامل سه کارکرد ساختاری،

تضاد و تعارض از جمله مهمترین شکل های تغییر یافته ی عرصه ی کاری افراد و تداخل در زندگی شخصی آنها می باشد. تعارض یکی از ارکان یا اجزای جدانشدنی گروه ها و سازمان ها است. ناشی از اهداف، استانداردها و درک متفاوت افراد از نتایج پدیده ها است. باید توجه داشت، درک صحیح این پدیده ی پیچیده به زندگی اجتماعی مفهوم بخشیده و باعث مدیریت اثربخش سازمانی می شود. از آنجائیکه هدف این تحقیق طراحی مدل سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه های کشور می باشد، در این فصل یافته های بدست آمده از فصل قبل مورد بحث و تحلیل قرار می گیرد. همانطور که اشاره شده در این تحقیق ۱۲ نفر از متخصصان مدیریت منابع انسانی و کنترلرهای ترافیک پرواز از طریق مصاحبه دیدگاه هایشان در مورد سرریزشدگی و تضاد شغلی مورد واکاوی قرار گرفت و براساس مصاحبه های انجام شده، مدل پارادایمی طراحی گردید. در این فصل با اتکا به مبانی نظری و تئوریک تلاش می گردد، رهنمودهای لازم در خصوص

متفاوت و ناسازگار ناشی از مسئولیت‌های کاری و ویژگی‌های شخصیتی درگیر می‌کند [Duxbury and Higgins, 1991] به عبارت دیگر، هر گاه افراد قادر به انجام دادن همزمان وظایف و مسئولیت‌های خود بنا به دلایل شغلی و روانشناختی و مهارت‌های رفتاری فرد دچار استرس‌های شغلی می‌گردد و این موضوع باعث می‌گردد فرد دچار فشار ناشی از کار گردد. نکته‌ی مهم اینست که این نوع تضاد فقط حیطه‌های شغلی فرد را در بر می‌گیرد [Wang et al, 2012]. در این پژوهش چالش تداخل نقش شاغل بودن، چالش ویژگی‌های شخصیتی و چالش مهارت‌های ادراکی و رفتاری سه شاخص مطرح شده در مدل پارادایمی هستند. در واقع نتایج بدست آمده از مصاحبه‌های انجام شده در مورد چالش تداخل نقش شاغل بودن، گویای این واقعیت است وجود شرایط التهاب آور ساعات کاری بدلیل حساسیت‌های اجتماعی، درمورد امنیت بیشتر به پروازهای هوایی و وجود شرایط تصمیم‌گیری آنی پرسنل در مواقع بحرانی و بسیاری از علل دیگر همچون وجود کارهای فرسایشی و بدون تنوع بدلیل ویژگی‌های شغلی همگی باعث می‌گردد فرد به نوعی بیشتر طول روز خود را درگیر کار و فشارهای آن باشد. این فشارها باعث می‌شود، فرد حتی در محیط‌های اجتماعی دیگر همچون خانواده رفتارهای سازمانی بیشتری از خود به نمایش بگذارد تا حدی که این رفتارها حتی در زمان حرف زدن فرد برای او تبدیل به یک رفتار عادی شده است که خود او به آن آگاه نیست. وجود این گونه معیارها در یک شغل می‌تواند ریشه در تعریف ویژگی‌های شغلی از جانب سازمان داشته باشد و سازمان آگاهانه یا ناآگاهانه با استدلال تقویت وابستگی فرد به شغل، در جهت منفی آن گام برداشته باشد و فرد را به مرور زمان دچار فرسودگی نماید. از طرف دیگر، مشخص گردید سازمان فرودگاه‌های کشور چندان به ویژگی‌های شخصیتی پرسنل، مهارت‌های ادراکی و رفتاری و آزمون‌های مربوط به آن توجهی ندارد و بیشتر بر ابعاد فنی و مهارتی مهندسی کنترل ترافیک پرواز تمرکز می‌کند. این موضوع باعث می‌شود درک درستی از احساسات و ویژگی‌های شناختی پرسنل کنترل ترافیک پرواز و همراستا با شغل‌های تخصصی آنها نداشته باشد و این بی توجهی و تا حدی بی ملاحظه‌گی باعث می‌شود رخوت انگیزشی بر فرد حاکم گردد و فرد را دچار اشتباهات پر هزینه‌ای برای سازمان نماید. در واقع سازمان به نقاط مشترک شغل و ویژگی‌های فردی توجه نکرده و بدون

فرآیندی و منابع انسانی است که باعث می‌گردد از طریق چارچوب‌های سنتی و الزام آور توأم با رسمیت بیش از اندازه فرودگاه‌های کشور، باعث ایجاد فشار بر فرد گردد. همچنین وجود مشکلاتی همچون وجود بی عدالتی، ارتباطات ناکارآمد، عدم حمایت‌های سازمانی، ساعات کار غیرمنعطف و ... باعث می‌گردد، بنیان‌های فکری فرد دچار خلل و تداخل گردد و فرد انگیزه‌ی لازم را برای ایفای با کیفیت نقش خود از دست بدهد. در واقع علل فرآیندی در ایجاد سرریزشدگی کار-خانواده مجموع عللی در شغل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور محسوب می‌شود که فرد را بدلیل وجود عواملی همچون عدم نظام هماهنگ پرداخت، عدم هماهنگی در تناسب حرفه‌ای و مهارتی، بی توجهی به آموزش‌های لازم دچار فشارهای شغلی اصطلاحاً نرمی می‌کند که شاید مشهود و قابل لمس از نظر ساختاری نباشد، اما به دلیل لایه‌های پنهان مدیریتی و فرآیندی فرودگاه‌های کشور، انگیزه‌ی فرد را دچار اختلال می‌کند و پرسنل بدرستی نمی‌توانند وظایف شغلی خود را انجام دهند. از طرف دیگر، کم اثربخشی کارکردهای منابع انسانی در فرودگاه‌های کشور به عنوان یک شکاف مهم در باب کاهش سرریزشدگی کار به خانواده‌های پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور مشهود است و این شکاف کارایی و اثربخشی این پرسنل را باتوجه به تعریف شغلی مهم و مسئولانه‌ای که بر عهده دارند، می‌تواند بسیار برای فرودگاه‌های کشور پر هزینه باشد. در واقع با بررسی سیاست‌ها و خط مشی‌های تعریف شده‌ی فرودگاه‌های کشور در مورد منابع انسانی می‌توان دریافت که در این حرفه بیشتر انجام کارهای تخصصی، فنی و مهندسی در راستای کاهش هزینه‌هایی همچون تصادفات هوایی و سوانح فاجعه بار مد نظر قرار گرفته و می‌گیرد و با تغییر مدیران شرکت فرودگاه‌های کشور بدلیل وجود سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های گذشته، کمتر به حیطه‌های رفتاری و شغلی پرسنل توجه می‌شود و خیلی کمتر به خود پرسنل و ارزش کاری که انجام می‌دهد توجه می‌گردد. نتیجه‌ی بدست آمده با تحقیق برزن و پاک نژاد (۱۳۹۳)؛ سبک رو و همکاران (۱۳۹۰) و دو پرل و پیتر^{۳۰} (۲۰۱۵) که در تحقیقاتشان به وجود این علل در مورد ایجاد سرریزشدگی اشاره نموده بودند، مطابقت دارد. همچنین در تشریح ویژگی‌های تضاد شغلی باید گفت، تضاد شغلی نوع ویژه از تعارض بین نقش‌هاست که فرد را به طور همزمان با تقاضاهای

ب) راهبردهای سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟ راهبردهای سرریزشدگی براساس کدهای مفهومی شامل سه بخش «راهبردهای درون سازمانی»، «راهبردهای روانشناختی» و «راهبردهای فراسازمانی» تدوین شد.

➤ **راهبردهای درون سازمانی** - اشاره به مجموع استراتژی‌های درون سازمانی فرودگاه‌های کشور چه در باب توجه به محتوا و چه توجه به ابعاد ساختاری اشاره دارد که زمینه ساز عملکرد مطلوب را برای کنترلرهای ترافیک پرواز قلمداد می‌شود.

در واقع راهبردهای درون سازمانی در یک بخش به راهبردهای مراوده‌ای تفکیک می‌شود. این راهبردها با ایجاد درک متقابل شغلی و ایجاد هماهنگی‌های لازم بین پرسنل از طریق تقویت کانال‌های ارتباطی نقص بی توجهی به ارتباطات عاطفی و انسانی را در چرخه‌ی کارکردهای منابع انسانی جبران و با پوشش معیارهای اخلاقی ارتباطات بین فردی و بین کارکنان با مدیران درهای تعامل را باز نمایند تا از این طریق فرد توانمندتر بدلیل وجود اطمینان از عدالت‌های رفتاری و ارتباطی بین پرسنل در سازمان وظایف خود را به درستی ایفا نماید. از طرف دیگر، راهبردهای عدالتی به عنوان یک معیار دیگر راهبردهای درون سازمانی در این پژوهش مورد توجه قرار گرفتند. براساس این راهبردها، فرودگاه‌های کشور به منظور کنترل سرریز شدگی در مورد پرسنل خود می‌بایست تا حد امکان به موضوع عدالت توجه نمایند تا از این طریق بتوانند، مشکلات سرریزشدگی کار به خانواده‌هایشان را کنترل نمایند. در واقع راهبردهای عدالت محوری در فرودگاه‌های کشور می‌بایست باتوجه به نیاز پرسنل به طور جدی‌تر مورد توجه قرار گیرد و دلیل آن نیز اینست که شغل کنترلر ترافیک پرواز بدلیل حساسیت‌های اجتماعی و بار مسئولیتی فراوان، شاغل در این حرفه را متوقع‌تر از سایر مشاغل می‌کند و او با دیدن کوچکترین تبعیض بین شغل خود با سایر شغل‌های هم‌رده همچون پزشکان، دچار کاهش انگیزشی می‌گردد لذا سازمان می‌بایست با پرکردن خلاءهای ناشی از وجود بی عدالتی ابتدا در درون سازمان و بین پرسنل خود و سپس همراستا کردن نیازهای اجتماعی پرسنل با محتوای شغلی و دستمزدی، تلاش کند جایگاه شغلی آنها را غنا بخشد و با ارزیابی‌های منصفانه‌ی ادواری شایسته سالاری ارتقا در پست‌های سازمانی را به سمت منصفانه بودن هدایت

غربالگری توانمندی‌های شغلی و شخصیتی دست به انتخاب افرادی نموده است که هر چند شاید از نظر بار فنی بسیار توانمند باشند، اما از نظر ویژگی‌های شخصیتی کمتر با ویژگی‌های آن شغل برابری دارند. لذا این بی توجهی فرد را دچار تضاد و تردید در انتخاب صحیح شغل خود می‌کند و از راندمان و عملکرد شغلی فرد می‌کاهد. نتیجه‌ی بدست آمده با تحقیق کیم و گانگ (۲۰۱۵)، دوناتلا و همکاران (۲۰۱۰) و گلپور و همکاران (۱۳۹۳) که نتیجه‌ی این تحقیق را تایید می‌نماید، مطابقت دارد. همچنین شرایط فراسازمانی شکلی از تعارض درون نقشی محسوب می‌شود که باعث ایجاد فشارهای شغلی و کاری فرد بر خانواده می‌گردد و زمان اختصاص داده شده به خانواده و فشار وارد آمده از سوی مسئولیت‌های خانوادگی می‌تواند باعث ایجاد تضاد و بی نظمی در مسئولیت‌های شغلی فرد گردد. این نوع تعارض به دلیل روابط خانوادگی و مشکلات تاهل می‌تواند باعث بی نظمی در عملکردهای فردی گردد و فرد را در شغل مورد نظر دچار خلل و مشکل نماید. در این عوامل فرد به دلیل بیماری همسر، وضعیت دو اشتغاله بودن، اشتغال همسر، تداخل ارزش‌های زندگی، نبود ساعات مناسب کنار خانواده، عدم تقسیم برابر وظایف کار در خانه و ... باعث می‌گردد فشار و مشکلات تاهل و مسئولیت‌های فرد به عنوان همسر وارد محیط کار و ایفای نقش و مسئولیت‌های تخصصی فرد گردد. این عوامل به حدی می‌توانند تاثیر گذار باشند که فرد در حیطه‌ی کاری دچار تحمل و فشارهای بیش از اندازه‌ی جسمانی و روحی گردد. می‌توان دریافت که خلاءهای فرهنگی و اجتماعی چگونه باعث فشار بر پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌ها شده است و این موضوع به شکل گیری سرریزشدگی خانواده-کار منجر می‌شود. در واقع علل محیطی شامل ویژگی‌های فرهنگی و ارزشی حاکم بر یک محیط اجتماعی می‌باشد که باعث می‌شود، فرد در تعریف درست جایگاه خانواده و شغل و نقش‌های متفاوتی که هر کدام دارند، دچار اختلال گردد و این موضوع باعث ایجاد فشار و هیجان وارده از جانب خانواده بر پرسنل به محیط کار گردد. نتیجه‌ی این بخش با تحقیق گلپور و جعفر پور (۱۳۹۴) و سید جوادین و همکاران (۱۳۹۳) که به ریشه‌های اجتماعی و فرهنگی و قومی‌جامعه برای تعادل یا عدم تعادل در سرریزشدگی خانواده-کار اشاره نموده بودند، مطابقت دارد.

در این زمینه همچون تعیین زمان‌های مشخص برای مرخصی‌های اجباری این پرسنل و تعیین مکان‌های رفاهی برای مسافرت این پرسنل در آنها انگیزه‌ی لازم را برای کاهش فرسودگی‌های شغلی ایجاد نمایند. از طرف دیگر سازمان می‌بایست با بررسی‌های دوره‌ای، سلامت جسمانی پرسنل را مورد بررسی قرار دهد و تلاش نماید، از طریق این بررسی کنترل سلامت آنها را بررسی نماید تا از این طریق، پرسنل شاداب‌تر و توأم با مسائل و مشکلات تضاد شغلی کمتری مواجه باشد. از طرف دیگر، سازمان می‌بایست گره‌ها و چالش‌های شخصیتی پرسنل خود را به خوبی مورد بررسی و شناخت قرار دهد. چرا که در بخش دیگر تضادهای شغلی نقش فردی وجود دارد، که شاید به دلیل مشکلات شخصیتی فرد دچار اینگونه تضادها گردد. فرودگاه‌های کشور می‌بایست از طریق برگزاری کارگاه‌های شناخت شخصیت، ریشه‌های وراثتی کنترل‌های ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور را شناسایی و از طریق انتخاب معیارها و اولویت‌های متناسب را برای انتخاب اشخاص مناسب در این زمینه بکارگیرد. بعبارت دیگر شغل کنترل ترافیک پرواز بدلیل اینکه نیازمندی دقت و محافظه‌کاری حرفه‌ای می‌باشد، مطمئناً دارای ویژگی‌های شخصیتی مربوط به خود می‌باشد که اگر شناخت مناسبی در این زمینه ایجاد نگردد، مطمئناً تضادهای شغلی بدلیل این عدم شناخت ایجاد می‌گردد و سازمان را با مشکلات جدی مواجه می‌کند. بر این اساس فرودگاه‌های کشور می‌بایست با پالایش ویژگی‌های شخصیتی، اولویت‌های رفتاری مورد نیاز خود را تعیین و تلاش نماید با آموزش‌های درون سازمانی و برون سازمانی، تا حد زیادی به شکل‌گیری شخصیت‌های کنترلرها در انجام کار حرفه‌ای کمک نمایند. و در نهایت راهبردهای تقویت ادراک فردی، اشاره ایجاد یکسری ادراک جمعی و منسجم در کار کنترلرهای ترافیک پرواز دارد تا از این طریق هویت منسجم شغلی و سازمانی برای پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور ایجاد شود و افراد بتوانند در یک محیط مطمئن و توأم با فضای امن فکری ویژگی‌های مهارتی و رفتاری و ارتباطی که به عنوان ویژگی‌های حرفه‌ای کنترلرهای ترافیک پرواز می‌باشد جهت ارتباط برقرار با کادر پرواز و برج و بطور کلی عوامل حمل و نقل هوایی برای آنها کار ساز باشد. در واقع این راهبردی جایگاه ویژه‌ی این شغل را گوشزد می‌کند که سازمان می‌بایست آن را به عنوان سرلوحه‌ی کار این پرسنل قرار دهد تا مسئول پذیرتر

نماید. در نهایت راهبردهای توسعه منابع انسانی، در به تعادل رساندن سرریزشدگی کار-خانواده تا حد زیادی می‌تواند مفید فایده باشد. سازمان می‌بایست از طریق نیازسنجی‌های آموزشی و شناخت بهتر محیط کار خود به نیازمندی‌های خود چه از منظر نیروی کار و چه از منظر توانمندی و تخصص دست یابد. باید توجه داشت حرفه‌ی پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور بدلیل تخصص و فنی بودن ویژگی‌های شغلی اش نیازمند، تمرکز بیشتری از جانب واحدهای منابع انسانی می‌باشد تا بتواند ویژگی‌های خشک و توأم با محاسبات فنی این مشاغل را با ایجاد تنوع‌های کاری و تعریف مجدد ویژگی‌های شغلی برای کارکنان و پرسنل کنترل ترافیک پرواز جذاب‌تر نماید و از حجم و فشارهای شغلی ایجاد شده در این زمینه از آنها بکاهد. نتیجه‌ی بدست آمده در مورد راهبردها با تحقیق، قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸)، حسینی و همکاران (۱۳۹۶)، عاریف الله و همکاران^{۳۶} (۲۰۱۲) و آرتور و بویلز^{۳۷} (۲۰۰۷) که اشاره به تمرکز سازمان‌ها بر استراتژی‌های توسعه‌ای منابع انسانی داشتند، مطابقت می‌نماید.

➤ راهبردهای روانشناختی

براساس کدهای ایجاد شده راهبردهای روانشناختی شامل سه راهبرد «تعادل نقش شاغل»، «تعادل‌سازی شخصیتی» و «راهبردهای تقویت ادراک فردی» می‌باشد:

راهبردهای روانشناختی اشاره به آزاد کردن توان و قابلیت‌های درونی افراد، برای کسب موفقیت‌های شگفت‌انگیز می‌دانند. این راهبردها برای بهبود مستمر ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌باشد که به شایستگی‌های افراد در شغل‌های مورد نظر اشاره دارد [Howard, 2014]. براساس کدهای مصاحبه‌های انجام شده، مشخص گردید سه بعد راهبردهای تعادلی نقش، راهبردهای تعادل‌سازی شخصی و راهبردهای تقویت ادراک فردی در مورد پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور لازم و ضروری هستند. چرا که در بعد راهبردهای تعادل‌سازی نقش سازمان می‌بایست با تدوین الزامات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های ابتدا به سلامت‌های روانی و جسمانی افراد توجه نماید تا از این طریق بتواند به تعادل وظیفه‌ای و تعادل در نقش دست یابد. مثلاً اگر پرسنلی تمایلی به استفاده از مرخصی‌های خود نداشته باشد، بودن این فرد در سر کار از منظرهای ایجاد تضاد شغلی می‌تواند بسیار آسیب‌زننده‌تر باشد تا کارایی فرد، به همین دلیل سازمان می‌بایست با ایجاد تدابیری

براساس تحلیل‌های صورت گرفته، پیامدهای ایجاد شده شامل «پیامدهای ساختار محور»، «پیامدهای روانشناختی» و «پیامدهای توسعه‌ای» می‌باشد.

➤ پیامدهای ساختار محور

این پیامدها اشاره به نتایج درون سازمانی و پیامدهای ناشی از تعادل سرریزشدگی کار-خانواده در درون فضای کاری پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور دارد که می‌تواند زمینه ساز موفقیت‌های آتی و توسعه‌های آینده‌ی فرودگاه‌های کشور باشد. این پیامدها شامل «پیامدهای تعامل محور»، «پیامدهای اثربخشی» و «پیامدهای منابع انسانی» می‌باشد که در شکل زیر مشخص است:

همانطور که در شکل مشاهده می‌شود، یکی از پیامدهای ساختاری این پژوهش، پیامد تعادل محور می‌باشد. در واقع این راهبردها به شکل‌گیری مجدد ساختارهای سازمان کمک می‌کند و با کاهش پیچیدگی‌های ساختاری، آزادی عمل بیشتری به پرسنل می‌دهد. به عنوان مثال براساس یکی از مصاحبه‌های انجام شده که بیان شد: «سازمان می‌تواند با حل چالش‌های ساختاری به تعادل متناسبی بین استانداردهای بین‌المللی با استانداردهای فرودگاه‌های کشور برای کاهش سرریزشدگی کار-خانواده می‌شود» که همانطور که مشاهده می‌شود بدلیل ایجاد پویایی و همگرایی بیشتر در سازمان، محتوی استانداردهای شغلی با استانداردهای بین‌المللی همراستاتر می‌گردد و این موضوع می‌تواند از نظر ساختاری، آرامش بیشتری به پرسنل در انجام وظایف تخصصی بدهد. از طرف دیگر، پیامدهای اثربخش به پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کمک می‌کند تا نقش تاثیر گذار تری را ایفا نمایند و علت آن تقویت انگیزه‌های فردی و افزایش میزان رضایت شغلی فرد به دلیل حل پاره‌ای از مسائل و مشکلات کاری فردی می‌باشد. در اینصورت تعهد و انگیزه‌های فردی بیشتر تقویت می‌شود و فشار شغلی کمتری بر فرد وارد می‌گردد. در نهایت پیامدهای سیاست‌های منابع انسانی، بدلیل تاثیرات سیاست‌های منابع انسانی فرودگاه‌های کشور در زمینه‌ی بهسازی، بکارگیری و توسعه‌ی منابع انسانی از منظر مهارت‌های تخصصی می‌باشد که بدلیل ایجاد تناسب‌های شغلی مناسب و وجود شایسته‌سالاری‌های مبتنی بر توانمندی‌ها می‌تواند آرامش خیال بهتری به پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور هدیه نماید. پیامدهای کارکرد منابع انسانی به ارتقای سلاکت فکری و روانی

به انجام وظایف شغلی خود بپردازند و کمتر دچار خطاهای رفتاری و مهارتی گردند. نتایج بدست آمده در این بخش با تحقیق‌هاچمن^{۳۸} (۲۰۰۹)؛ هنیسی^{۳۹} (۲۰۰۷)؛ هوآنگ^{۴۰} (۲۰۰۱) که در پژوهش خود به وجود ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی در ایجاد تضادهای شغلی تمرکز داشتند، مطابقت دارد.

➤ راهبردهای فرا سازمانی

در این پژوهش راهبردهای فراسازمانی براساس کدهای ایجاد شده مبتنی بر مصاحبه‌های تحقیق شامل سه راهبرد «فرهنگی»، «اجتماعی» و «خانوادگی» می‌باشد. راهبردهای فراسازمانی اشاره به راهبردهای به تعادل رساندن سرریزشدگی خانواده-کار می‌باشد. از آنجاییکه سرریزشدگی خانواده-کار به عنوان مجموع ویژگی‌های خارج از سازمان می‌باشد که بر عملکردهای پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور تاثیر گذار می‌باشد. راهبردهای فرهنگی، به منظور ایجاد تعادل در سرریزشدگی خانواده-کار تلاش می‌نماید تا دیدگاه‌های فرهنگی غالب جامعه را در مورد عملکردهای کاری کارکنان تغییر دهد و تلاش نماید، همراستایی مناسبی بین ابعاد فرهنگی با عملکرد رفتاری یک شاغل به منظور ایجاد تعادل بین خانواده و کار ایجاد نماید. در این تحقیق نباید از نقش تاثیر گذار سازمان به عنوان یک نهاد مهم در ایجاد این تعادل غافل شد، چون نمی‌توان از نهاد بزرگتری مثل دولت انتظار این ابعاد فرهنگی را داشت. فرودگاه‌های کشور می‌توانند با تغییر نوع دیدگاه‌های فردی و تدوین برنامه‌های فرهنگی خانوادگی، تلاش نمایند فشارهای خانوادگی را در حد مناسبی کنترل نمایند. از طرف دیگر، راهبردهای اجتماعی، به عنوان یکی از مهمترین و تاثیرگذارترین مولفه‌ها بر عملکردهای شغلی پرسنل می‌باشد. این راهبرد با اتکا به شناخت هر چه بهتر این تغییرات تلاش دارد تا در به تعادل رساندن سرریزشدگی خانواده-کار تلاش نماید. این راهبردها تلاش دارند تا با بکارگیری برنامه‌های هیجانی، شور و اشتیاق تجربه‌های مشترک در کنار خانواده‌ها را در بین پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور تقویت نمایند. نتیجه‌ی این بخش با تحقیق شیم و شیم^{۴۱} (۲۰۱۰) که تا حدودی به ابعاد اجتماعی و فرهنگی کاهش تضادهای شغلی اشاره کرده بودند، مطابقت دارد.

ج) پیامدهای سرریزشدگی کار-خانواده و خانواده-کار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور کدام است؟

حساس می‌شود. در اینصورت می‌توان انتظار داشت اشتباهات فردی کمتر شود و کمتر شاهد اشتباهات انسانی در ایجاد فاجعه‌های هوایی در کشور باشیم. در اینصورت فرد نیز با تسط و افزایش میزان اعتماد به نفس شغلی حاصل از راهبردهای رفتاری و ادراکی، درک بهتری از فضای شغلی و پر استرس و حساس جامعه نسبت به آن پیدا می‌کند و در اینصورت عملکردهای بهتری از خود نشان می‌دهد. نتیجه‌ی بدست آمده با تحقیق، حیدری و دهقانی (۱۳۹۵)؛ حسینقلی پور و همکاران (۱۳۹۲)، عاریف الله و همکاران^{۳۶} (۲۰۱۲) و آرتور و بویلز^{۳۷} (۲۰۰۷) که به تعادل‌سازی نقش شغلی و فردی اشاره می‌نماید مطابقت دارد.

پیامدهای توسعه‌ای

براساس تحلیل‌های این تحقیق پیامدهای روانشناختی شامل دو بخش «پیامد تعادل‌سازی شغلی و فردی» و «پیامد توسعه مهارتی» می‌باشد. در واقع پیامدهای توسعه‌ی محیطی اشاره به تطبیق شرایط درون و بیرون سازمان با رفتار پرسنل کنترل ترافیک پرواز فرودگاه‌های کشور دارد که می‌تواند ایجاد رفتارهای شهروندی هدفمند و تقویت اخلاق حرفه‌ای پرسنل بدلیل وجود ارزش‌های رفتاری تقویت شده منجر شود. این پیامدها همچنین کمک می‌کند تا با تفکیک اولویت‌های ارزشی حرفه‌ای و خانواده، باعث کاهش تضادهای شغلی و سربز کار به خانواده و خانواده به کار گردد به گونه‌ای که خانواده‌های پرسنل مشکلات و فشارهای شغلی پرسنل کنترل ترافیک پرواز را بهتر درک کرده و تعامل بهتری با شرایط کاری خواهند داشت. از طرف دیگر، پیامدهای توسعه اجتماعی و خانوادگی نیز منجر به حضور و نقش پر رنگ‌تر پرسنل در میان خانواده‌هایشان می‌شود و سازمان از طریق برنامه‌های تفریحی برای آنها تلاش می‌نماید فشار شغلی را کاهش دهد و به حفظ بیان‌های خانوادگی و افزایش میزان آرامش پرسنل کنترل ترافیک پرواز کمک شایان توجه تری نمایند. نتیجه این پیامدها نیز با تحقیق، حیدری و دهقانی (۱۳۹۵)؛ حسینقلی پور و همکاران (۱۳۹۲)، عاریف الله و همکاران^{۳۷} (۲۰۱۲) مطابقت دارد.

پرسنل و دستیابی به کامیابی فراخود برای آنها منجر می‌شود و باعث می‌گردد فرد هماهنگی بیشتری با سیاست‌های شغلی شرکت فرودگاه‌های کشور داشته باشد. همچنین این پیامدها می‌تواند منجر به درک فشارهای شغلی تاکید شده در استانداردهای بین‌المللی برای پرسنل منجر شود و واحد منابع انسانی تغییرات لازم را در شرح وظایف پرسنل ایجاد نماید تا فشار و خستگی تواما کار برای آنها کمتر شود و در طی هفته ساعات‌های استاندارد تری را در محل کار باشند. این تنش و فشار در این پرسنل بحدی است که اگر از جانب راهبردهای منابع انسانی کنترل شود، می‌تواند به پویایی عملکردی پرسنل سازمان کمک کند و تلاش و انگیزه‌ی بیشتر آنها را برای سازمان به همراه داشته باشد.

➤ پیامدهای روانشناختی

براساس تحلیل‌های این تحقیق پیامدهای روانشناختی شامل دو بخش «پیامد تعادل‌سازی شغلی و فردی» و «پیامد توسعه مهارتی» می‌باشد.

پیامدهای تعادل‌سازی شغلی و فردی، به کاهش هزینه‌های مربوط به آسیب‌های جسمی و روانی پرسنل کمک می‌کند و باعث ارتقای سطح کیفی شغل برای فرد می‌گردد و به افزایش حضور نقش پرسنل در کارهای سازمانی می‌شود. این پیامدها ناشی از راهبردهای تعادل‌سازی نقش و ویژگی‌های شخصیتی افراد در ایفای نقش‌های تخصصی خود می‌باشد. وجود چالش‌های شغلی و برهم زدن تعادلی نقش‌های شغلی بدلیل عدم توجه به تناسب ویژگی‌های فردی در تعریف شغل و یا بکارگیری سیاست‌های مناسب در جهت استفاده از آنها، موضوعی است که بدلیل نوع سبک‌های رهبری و یا پیچیدگی‌های شغلی ایجاد شده است و فرد بنا بر عادت رویه‌های شغلی را انجام میدهد و دچار فرسایش شغلی می‌گردد. پیامدهای توسعه مهارتی نیز، اشاره به ارتقای سطح توانمندی‌های مهارت‌های ارتباطی افراد در وظایف تخصصی خود دارد. . بعبارت دیگر، فرد بدلیل کسب هویت‌های شغلی، مسئولانه‌تر و با دقت بیشتر وظایف تخصصی خود را دنبال می‌کند و به ارتقای سطح تصمیم‌گیری فرد در زمان وقوع بحران کمک می‌کند و باعث تقویت سرعت عمل فرد در مواقع

5. Kahn Et Al
6. Time-Based Wfc
7. Strain-Based Wfc
8. Behavior-Based Wfc
9. Acceptability

۶- پی‌نوشت‌ها

1. Near Collisions
2. Over Load
3. Ifatca

-حیدری، ح.، موسوی، ف.، و حسینی، س.ر.، (۱۳۹۳)،
"طراحی مدل ساختاری مدیریت منابع انسانی برای دستیابی
به وفاداری سازمانی"، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۶، ۳،
پاییز، ص. ۴۵۷-۴۸۰.

-سید جوادین، س.ر.، روشن نژاد، م. و گلرد، پ.، (۱۳۹۳)،
"بررسی عوامل موثر بر توازن کار-خانواده در نهادهای
آموزشی (مطالعه موردی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران)"،
نشریه زن در توسعه و سیاست، دوره ۱۲، ۱۵، ص. ۳۹-۵۶.

-شیری، ا.، رضایی، ز.، و شاکرمی، م.، (۱۳۹۳)، "بررسی
تأثیر مدیریت تصویرسازی مثبت بر راهبردهای مدیریت
تعارض"، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال پنجم، ۱،
پیاپی ۱۱۷، بهار، ص. ۹۳-۱۱۹.

-فیاضی، م.، و ساروی، ن.، (۱۳۹۵)، "بررسی تاثیر تضادکار-
خانواده مادران شاغل بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی
آن‌ها"، فصلنامه مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان، سال
۱۴، ۴، زمستان، ص. ۹۵-۱۲۲.

-قلی‌پور، آ.، و رسولی، ع.، (۱۳۹۴)، "بررسی تاثیر برنامه‌های
آموزشی کارمندیاری بر تعادل کار - خانواده در بانک رفاه"،
فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، سال دوم، ۵،
ص. ۱۴۵-۱۶۶.

-گل‌پرور، م.، و جعفرپور، ز.، (۱۳۹۴)، "نقش تعدیل‌کننده
سرمایه روانشناختی در رابطه تعارض کار-خانواده با
فرسودگی هیجانی"، فضانامه شخصیت و تفاوت‌های فردی،
سال چهارم، ۷، بهار، ص. ۹۱-۱۲۱.

-گلپرور، م.، دهقان، ص.فورا، و مهداد، ع.، (۱۳۹۳)، "نقش
پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه میان استرس شغلی با
فرسودگی هیجانی و خستگی"، فصلنامه مطالعات روانشناسی
صنعتی و سازمانی، بهار و تابستان، سال اول، ۱،
ص. ۹۵-۱۱۸.

-Akemi Ikeda, Ana., Modesto, Tania.,
Veludo-de-Oliveira, Marcos Cortez
Campomar, (2015), "Organizational Conflicts
Perceived by Marketing Executives", EJBO

10. Pluralism
11. Fit
12. Pluralism In Data
13. Applicability
14. Pluralism In Researcher
15. Concepts
16. Pluralism In Theory
17. Citation To Memoirs
18. Theoretical Note
19. Zhang & Liu
20. Yu
21. Rathi & Barath
22. Rathi & Barath
23. Henderson & Cockburn
24. Prahalad
25. Misener & Doherty
26. Katkalo Et Al
27. Chen Et Al
28. Bowen Et Al
29. Becker Et Al
30. Constantinos & Constantinos
31. Chong & Choi
32. Chen & Wang
33. Maddux
34. Lunenburg
35. Du Prel & Peter
36. Arifullah Et Al
37. Arthur & Boyles
38. Hatchman
39. Hennessy
40. Huang
41. Sharma & Sharma

۷- مراجع

-افخمی‌اردکانی، م.، رادمرد، سیس.ق.، و رجب پور، الف.،
(۱۳۹۵)، "بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی در رابطه
تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی"، فصلنامه مدیریت
فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴، ۱، بهار، ص. ۹۷-۱۱۶.

-برزن، ح.، پاک نژاد، س.ا.، (۱۳۹۳)، "بررسی تعیین
کننده‌های تعارض درون فردی به عنوان سلامت روانشناختی
مدیران و کارکنان موسسات و تبیین نقش میانجیگری آن در
انتخاب سبک مدیریت تعارض"، فصلنامه بهبود مدیریت،
سال هشتم، ۱، پیاپی ۲۳، بهار، ص. ۸۷-۱۰۶.

-حسینقلی پور، ط.؛ سیدجوادین، س.ر.؛ سفیری، خ. و
روشن نژاد، م.، (۱۳۹۲)، "ارائه و تبیین مدلی برای علل و
عوامل مؤثر بر توازن کار زندگی"، فصلنامه مدیریت دولتی،
(۲)۵، ص. ۳۷-۵۴.

- Du Prel, J.B.; Peter, R., (2015), "Work-family conflict as a mediator in the association between work stress and depressive symptoms: Cross-sectional evidence from the German lidA-cohort study", *Int. Arch. Occup. Environ. Health*, 88, pp.359–368.
- Duxbury linda elizabet and Higgins, ch. A., (1991), "Gender differences in work-family conflict", *Journal of applied psychology*. Vol.76, no 1, pp. 60.
- Eby, L. Casper, W., Lockwood, A., Bordeaux, C & Brinley, A., (2005), "Work and family research in IO/ OB: Content analysis and review of the literature (1980 ñ 2002)", *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp.124-197.
- Frone, M.R.; Russell, M.; Cooper, M.L., (1997), "Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents", *J. Occup. Organ. Psychol*, 70, pp.325–335.
- Greenhaus, J.H.; Beutell, N.J. (1985), "Sources of conflict between work and family roles. *Acad. Manag. Rev.*, 10, pp. 76–88.
- Hatchman, B. G., (2009), "Women's Gender Role Attitudes", *Career Salience and Paid Work Family Conflict* (Doctoral dissertation), Auburn University.
- Hennessy, K. D., (2007), "Work Family Balance: An Exploration of Conflict and Enrichment for Women in a Traditional Occupation (Doctoral dissertation)", University of Maryland.
- Huang, T.C., (2001), 'The Effects of Linkage between Business and Human Resource Management Strategies,' *Personnel Review*, 30, 2, pp.132–151.
- Janesick, Valerie J. Denzin, Norman K. (Ed); Lincoln, Yvonna S. (Ed), (1994), "Handbook of qualitative research, Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc, xii, 643, pp. 209-219.
- Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, Vol. 10, No. 1, pp. 22-28.
- Amstad, F.T.; Meier, L.L.; Fasel, U.; Elfering, A.; Semmer, N.K. (2011), "A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations", *J. Occup. Health Psychol.* 2011, 16, pp.151–169.
- Annor, F., (2014), "Managing work and family demands: The perspectives of employed parents in Ghana", in: Z. Mokomane (Ed), *Work- Family Interface in Sub- Saharan Africa*, Cambridge: University of Cambridge, pp. 17-36.
- ArifUllah, Muhammad., Naeem, Hummayoun, (2012), "job stress as a result of interpersonal conflict, an empirical evidence from the banking sector of pakistan", *interdisciplinary journal of contemporary research in business*", january, Vol.3, No. 9, pp. 90-95.
- Arthur, J.B., Boyles, T., (2007), "Validating the human resource system structure: A levels-based strategic HRM approach", *Human Resource Management Review*, 17: pp.77-92.
- Audenaerd, L., Burr, C., Diffenderfer, P., & Morgan, C., (2010), "Surface trajectory-based operations (STBO) mid-term concept of operations overview and scenarios, Revision 1. (MP090230R1). McLean, VA: MITRE Center for Advanced Aviation System Development.
- Blair-Loy, M., (2009), "Work without end? Scheduling flexibility and work-to-family conflict among stockbrokers, *Work and Occupations*, 36(4), pp.279–317.
- Cándido Rubioa, Amparo Oscaa, Patricia Recioa, Begoña Urienb, José María Peiró, (2015), "Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test of longitudinal effects, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Volume 31, Issue 3, December, pp. 147–154.

- Social and Behavioral Sciences, 140, pp.643 – 649.
- Rathi, N., & Barath, M., (2013), "Work-family conflict and job and family satisfaction. Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal", 32(4), pp.438-454.
- Rothbard, N. P., & Dumas, T. L., (2006), "Research perspectives: Managing the work-home interface" In F. Jones, R. J. Burke, & M. Westman (Eds.), *Work-life balance. A psychological perspective*, pp. 71-89. Hove, East Sussex: Psychology Press.
- Selvarajan, T. T., Singh, Barjinder., Cloninger, Peggy A., (2016), "Role of personality and effect on the social support and work family conflict relationship", *Journal of Vocational Behavior* 94, pp.39–56.
- Stelzer, E. K., (2010), "Human-in-the-loop concept evaluation of surface conformance monitoring automation", (MTR100188). McLean, VA: MITRE Center for Advanced Aviation System Development.
- Strauss, A. and Corbin, L., (1990), "Basics of Grounded Theory Methods. Beverly Hills, CA.: Sage.
- Sucana, D. S., Marhanb, A. M., Micle, I. M., (2015), "Exploring work-family conflict and reconciliation in a Romanian sample, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 187, pp. 239 – 243.
- Wang, Y. Liu, L. Wang, J. Wang, L., (2012), "Work-family conflict and burnout among Chinese doctors: The mediating role of psychological capital", *J. Occup. Health* 54, pp.232–240.
- Kelly, E. L., Moen, P., & Tranby, E., (2011), "Changing workplaces to reduce work-family conflict: Schedule control in a white-collar organization, *American Sociological Review*, 78(2), pp.265-290.
- Kim, H., Yaping, G., (2016), "Effects of work-family and family-work conflicts on flexible work arrangements demand: a gender role perspective, <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2016.1164217>.
- Kirchmeyer, C., (2000), "Work-life initiatives: Greed or benevolence regarding workers time. In C. L. Rousseau (Eds.), Cooper & D. M. *Trends in organizational behavior*, Vol. 7, pp. 79–93, West Sussex, UK: Wiley.
- McGarry, K. A. & Kerns, K., (2010), "Results of a second (controller) human-in-the-loop simulation study of automated capabilities supporting surface trajectory-based operations" (MTR100483). McLean, VA: The MITRE Center for Advanced Aviation Systems Development.
- Netemeyer, R. G., (1996), "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales", *J. Appl. Psychol*, 81, pp. 400-401.
- Nicklin, J. M., & McNall, L. A., (2013), "Work-family enrichment, support, and satisfaction: A test of mediation", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), pp.67-77.
- Ozbag, G. K.; Ceyhun, G. C., (2014), "Does job satisfaction mediate the relationship between work-family conflict and turnover? a study of turkish marine pilots". *Procedia-*

Design of Work-Family and Family-Work Spillover Model (Case Study: Control Flight Department Staff of the Country Airport Company)

*Abolfazl Talebi, Ph.D. Student, Department of Governmental Management, Khorasgan
Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.*

*Alireza Koushki Jahromi, Department of Management, University of Allameh Tabatabaei,
Branch Tehran, Tehran, Iran.*

*Hasan Boudlayee, Department of MBA, University of Tehran, Branch International Pardis
Kish, Kish, Iran.*

E-mail: abolfazll.talebi@yahoo.com

Received: March 2020-Accepted: September 2020

ABSTRACT

Dual overflow and job contradictions are one of the most important issues for employees in organizations all over the world and in Iran. This conflict is different in developing countries, such as Iran, due to their centralization and structural complexities, depending on their organization and their functional nature. The purpose of this research is Design of Work-Family and Family-Work Model. The method of the present research, in terms of its outcome, is a component of developmental research, as a target for exploratory research, and as a method of implementing quality work. In this research, interviews were conducted with 12 human resource specialists who were selected through targeted sampling. Interviews were conducted in-person interviews and in-depth interviews. To assess the reliability of the data and interpretations, the criteria for interpretive research were based on two criteria of acceptance and plurality. Based on GRANDED's method, the theory of analysis was performed in three stages of open, axial, and selective coding and the design of the paradigm of research was designed. Based on the designed model, the causal conditions include three main components of "work-family overflow", "job conflict" and "family-work overflow". The underlying conditions include three types of psychological well-being, attitudes and ambiguity in the role, and in the intervening conditions the three components of policy making, interest-seeking and the role of rules and regulations were identified. The pivotal phenomenon of research is based on the key words of interviews, overflow and job contradictions. Based on the identification of the criteria of the three causal, background and interventional criteria, strategies and outcomes were presented. Strategies included three organizational, psychological, and transactional strategies, and the outcomes including structural, axis-driven, and development-oriented axes were identified.

Keywords: Work-Family Overflow, Family-Work Overflow, Job Contradictions, Airports in the Country