

اثربخشی آموزش روش حل مسئله بر روابط خانوادگی و شغلی کارمندان
*The effectiveness of teaching problem-solving strategies on family
and career relationships of employees*

Mohsen Shokoohi- Yakta

Dep. Of Psychology, Tehran University,
Tehran, Iran

Email: ostadroozbeh@yahoo.com;

Akram Parand

Post doctorate in psychology, Dep. Of Psychology, Tehran
University, Tehran, Iran

Saeed Akbari Zardkhaneh

Ph.D. in Measurement, Dep. Of Measurement, University of
Allame Tabatabaei, Tehran, Iran

دکتر محسن شکوهی یکتا

دانشیار دانشگاه تهران

دکتر اکرم پرند

پسا دکتری روانشناسی دانشگاه تهران

دکتر سعید اکبری زردخانه

دکتری سنجش و اندازه گیری دانشگاه علامه طباطبائی

Abstract

Aim: This study was conducted with the aim of investigating the role of teaching problem solving methods in family and career relationships. **Method:** The design of this study is Quasi-experimental with pretest -posttest. Data are collected before and after the workshops, utilizing parenting strategies and career relationships questionnaires developed by the researchers. These two-hour workshops in nine sessions have been held for 99 employees of the Iran- Khodro Company (51 men and 48 women). **Findings:** After collecting the data, the mean scores of pretest- posttest for factors of parenting styles and career relations questionnaire were compared using dependent t- test procedure. Finding suggests that problem-solving skills among participants have increased and employment relations and parenting styles have improved.

Keywords: Problem- Solving skill, Employee training, Parent- child's relationship, Career's relationships

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش آموزش روش حل مسئله در روابط خانوادگی و شغلی صورت گرفته است. **روش:** روش پژوهش، شبه تجربی با طرح پیش آزمون - پس آزمون است. داده های پژوهش حاضر با استفاده از پرسش نامه های محقق ساخته روش های تربیتی و روابط شغلی، قبل و پس از اجرای کارگاه آموزشی گردآوری گردیده و در آن در نه جلسه دو ساعته برگزار شده است. در این کارگاه 99 نفر از کارمندان شرکت ایران خودرو شرکت داشتند (51 مرد و 48 زن). **یافته ها:** پس از گردآوری داده ها، میانگین نمرات در پیش آزمون و پس آزمون در هر یک از روش های تربیتی و همچنین در پرسش نامه روابط شغلی با استفاده از آزمون t وابسته مقایسه شد. مهارت حل مسئله در میان شرکت کنندگان افزایش یافته، روش تربیتی آنها در خانواده و روابط شغلی آنان نیز بهبود یافته است.

واژه های کلیدی: مهارت حل مسئله، آموزش کارمندان، رابطه والد - فرزند، روابط شغلی.

مقدمه

کارکرد خانواده^۲ و هر اجتماع دیگری بر روابط متقابل میان اعضای آن استوار است. ارتباط، استحکام نهادها و سازمان‌ها را تضمین می‌کند، افراد را متحد کرده، به آنها اجازه می‌دهد که باهم و در کنار هم به بهبود آن نظام کمک کنند. بر این اساس اولین مسئولیت مدیران^۳ این است که در ایجاد روابط مناسب میان اعضا و واحدهای محیط کار بکوشند. در این میان باید به نقش مسائل و تعارض‌های خانوادگی^۴، انتقال آن به محیط کار و تأثیر آن بر روابط شغلی توجه بسیاری کرد. در سال‌های اخیر بر اهمیت این مسئله تأکید شده است زیرا مسائلی نظیر اشتغال زنان و طولانی بودن ساعات کار مردان، روابط خانوادگی را محدودتر کرده است. بر این اساس آموزش‌های مبتنی بر رویکردهای شناختی^۵ نظیر آموزش مهارت حل مسئله^۶ در بهبود روابط شغلی تأثیرگذار است. پژوهش‌های انجام شده در زمینه تعارض‌های شغلی و خانوادگی بیانگر وجود رابطه مستقیم و غیر مستقیم میان نگرش‌ها و ادراک افراد نسبت به محیط کار، مدیران و همکاران است (بابین و بولیس^۷، 1998، بیدیان^۸ و دیگران، 1998؛ گود^۹ و دیگران، 1998).

ارتباط فرایندی پیچیده است. برقراری ارتباط مناسب میان پیام ارسال شده و پیام دریافت شده دشوار است. گاه معنای کلمات و اثرات آن از فردی به فردی دیگر متفاوت است. ارتباط مؤثر به مجموعه‌ای از توانایی‌ها نیاز دارد. یکی از این توانایی‌ها داشتن مهارت حل مسئله است. این مهارت در حل مسائل درون فردی و میان فردی در تمام محیط‌ها نظیر خانواده، محیط کار و جامعه، نقش مثبت ایفا می‌کند. گوردون^{۱۰} (1950 و 1960؛ به نقل از گنجی، 1385) پس از مدت‌ها تفکر درباره رابطه والدین و فرزندان به این نتیجه رسید که روش‌های تربیتی را می‌توان بین دو پیوستار قرار داد: دیدگاه مستبدانه^{۱۱} و دیدگاه سهل‌گیرانه^{۱۲}. در هر یک از این دو روش، تقریباً همیشه یک برنده و یک بازنده وجود دارد. همین امر موجب بروز بسیاری از تعارض‌ها می‌شود. گوردون با طرح روش بدون بازنده، زمینه را به گونه‌ای فراهم آورد که در آن هیچ‌یک از والدین و فرزندان بازنده نمی‌شوند. این روش بر اصول احترام متقابل، مسئولیت فردی، رشد توانایی‌های بالقوه کودکان و ارزش گذاشتن به نیازهای والدین استوار است. گوردون در طی مطالعات خود در زمینه روش بدون بازنده متوجه شد که این روش در بهبود روابط میان افراد در خارج از خانواده نیز کاربرد دارد. او این روش را در روابط میان معلمان و دانش‌آموزان و مدیران و کارمندان به کار برد. لازم به ذکر است که این دیدگاه در موقعیت‌های مسئله‌ساز به کار می‌رود و در محیط کار به دلیل گستردگی روابط، احتمال بروز مسئله بیشتر است.

وقتی درصدد بهبود ارتباط در یک موقعیت تعارضی بر می‌آییم، اولین قدم، شناسایی دقیق مسئله و فردی است که مسئله به او تعلق دارد. مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده در پاسخ به این سؤال، پذیرش یا عدم پذیرش رفتار طرف متقابل است. بنابراین مسئله به فردی تعلق دارد که رفتار طرف مقابل را قبول ندارد. پذیرش رفتار طرف مقابل در محیط کار به سه عامل اصلی بستگی دارد:

1) محیط: پذیرش یک رفتار بر حسب محیطی که در آن اتفاق می‌افتد، تغییر می‌کند؛ برای مثال برای هر محیط شغلی نوع لباس و رفتار خاصی مناسب است و کارمندان باید به این مسئله توجه کنند.

1. Family Functions

3. Managers

4. Family Conflicts

5. Cognitive Approach

6. Problem Solving Skill

7. Babin & Boles

8. Bedeian

9. Good

10. Gordon

11. Authoritarian

12. Permissive

2) حالات شخصی افراد: گاه کارمندان، کارکنان یا مدیر، به شدت خسته و بی حوصله اند؛ در این شرایط درجه تحمل آنان پایین می آید و با احتمال بیشتری در برابر رفتارهای دیگران برانگیخته می شوند.

3) نگرش و احساسات نسبت به طرف مقابل: گاه افراد در محیط کار، نسبت به برخی از همکاران یا مدیر خود، نگرش و احساسات مثبت دارند و ممکن است به راحتی از خطاهای آنان چشم پوشی کنند و بر عکس، گاه نگرش و احساسات منفی به دیگران به واکنش های تند و شدید نسبت به آنان می انجامد.

در شناسایی مسئله، اینکه مسئله به چه کسی تعلق دارد نیز مهم است. آیا مدیر مسئله ساز است یا کارمندان؟ برای پاسخگویی به این سؤال که آیا مسئله به من مربوط می شود یا دیگران یا هر دو، باید به معیارهایی توجه کرد. در شرایطی شما احساس و رفتار خوبی دارید اما دیگری به صورت کلامی و غیر کلامی به شما نشان می دهد که مشکلی دارد، در این شرایط، مسئله به دیگری مربوط است. طرف مقابل ممکن است ظاهری غمگین و خشمگین داشته و احساس ناراحتی و ناکامی را تجربه کند. پیامی که این رفتارها برای شما ارسال می کند این است که «او به کمک نیاز دارد». وقتی خود را ناراحت، مشوش و پرخاشجو احساس می کنید و رفتار دیگران را نمی پذیرید، مسئله به شما تعلق دارد. وقتی نیازها رودرروی هم قرار می گیرند و ناراحتی، کشمکش، نارضایتی و ناسازگاری در دو طرف مشاهده می شود، مسئله به طرفین تعلق دارد. برای مثال هنگامی که دو همکار درباره تقسیم کارها به هیچ وجه به توافق نمی رسند، احتمالاً مسئله به هر دوی آنها تعلق دارد (گنجی، 1385).

مهارت حل مسئله یکی از کارکردهای عالی ذهن است که اکتساب آن معمولاً به آموزش نیاز دارد و اگر چه انسان در حوزه های مختلف با مسائل متنوعی مواجه است، با این حال اصولی کلی این مهارت تقریباً در همه نوع مسائل انسانی کاربرد دارند. حل مسئله شامل مجموعه پیچیده ای از مؤلفه های شناختی¹³، رفتاری¹⁴، نگرشی¹⁵ است و فرایندی چند مرحله ای¹⁶ است که در آن فرد باید رابطه میان تجارب گذشته و مسئله موجود را دریابد و با توجه به آن راه حل مناسب را اتخاذ کند. ویژگی های مهم حل مسئله عبارت اند از:

1. حل مسئله فرایندی شناختی است ولی از رفتار استنباط می شود؛
2. نتیجه فرایند حل مسئله ارائه راه حل است؛
3. حل مسئله مستلزم دست کاری یا عمل کردن بر اساس دانش پیشین است (فونک هاوسر و دنیس¹⁷، 1992).

در تمامی الگوهایی که برای حل مسئله ارائه شده اند مراحل یا مؤلفه های شناسایی مسئله، تحلیل مسئله و ارائه راه حل از مؤلفه های اصلی حل مسئله محسوب می شوند. هر گاه افراد در یک یا بیش از یک مرحله مشکل داشته باشند، از عهده حل مسائل بر نمی آیند. بنابراین در آموزش مهارت های حل مسئله لازم است که به این مراحل توجه شود (وی میر و آرگان¹⁸، 2001).

از دیدگاه نظریه یادگیری اجتماعی¹⁹ که بندورا²⁰ در سال 1977 مطرح کرد، صفات شخصیتی با سبک های مدیریتی رابطه دارند و هر دوی آنها از الگوی نقش های والدین آموخته می شوند. لیون²¹ (2006) به مطالعه رابطه میان سبک های مدیریتی و سبک های تربیتی والدین مدیران پرداخته است. او در پژوهش خود از ابزارهای زمینه یابی رفتارهای مدیران و پرسش نامه اقتدار والدینی²²

13. Cognitive

14. Behavioral

15. Attitudinal

16. Multiple steps

17. Funkhouser & Dennis

18. Wehmeyer & Argan

19. Social Learning Theory

20. Bandura

21. Lyon

22. Parental Authority Questionnaire

(بوری^{۲۳}، 1991، به نقل از لیون، 2006) استفاده کرده است. در این پژوهش، مدیران، رفتارهای مدیریتی خود و سبک‌های تربیتی والدین خود را درجه‌بندی کرده‌اند. یافته‌های این پژوهش بیانگر این است که سبک تربیتی مقتدرانهٔ مادران با رفتارهای مربوط به انجام وظایف (وظیفه‌شناسی) رابطهٔ مثبت دارد. اگرچه رابطه میان سبک تربیتی مقتدرانهٔ مادران با رفتارهای ارتباطی، معنادار نبوده است، ولی به سطح معناداری نزدیک بوده است. همچنین سبک فرزندپروری مستبدانهٔ مادران پیش‌بینی کنندهٔ رفتارهای ارتباطی بوده است. علاوه بر این، تجارب مدیریتی، بکارگیری رفتارهای ارتباطی را برای افراد با والدین مستبد و والدین سهل‌انگار، پیش‌بینی کرده است؛ با این تفاوت که تجارب مدیریتی در میان افراد با والدین سهل‌انگار علاوه بر رفتارهای ارتباطی، وظیفه‌شناسی را نیز پیش‌بینی کرده است. به نظر لیون (2006)، برخی از مدیران، رفتارهای ارتباطی را از مادران مقتدر خود فرامی‌گیرند؛ ولی برخی دیگر به‌ویژه پس از کسب تجارب شغلی، رفتارهایی مغایر با مادران مستبد و سهل‌گیر خود در پیش می‌گیرند.

یکی از متغیرهایی که بر سبک‌های مدیریتی^{۲۴} تأثیرگذار است، سبک تربیتی والدین مدیر است (لیون، 2006). نتایج اجرای ابزار زمینه‌یابی روش‌های مدیریتی^{۲۵} (یوکی، وال و لپ‌سینگر^{۲۶}، 1990، به نقل از لیون، 2006)، نشان‌دهندهٔ وجود سه سبک مدیریتی است: 1) سبک دمکراتیک / مشارکتی^{۲۷} که در آن روابط با کارمندان و انجام وظیفه در هر دو طرف در سطح بالاست؛ 2) سبک استبدادی / دستوری^{۲۸} که در آن روابط با کارمندان اندک و انجام وظیفه بالاست و 3) سبک توأم با آزادی مطلق^{۲۹} / بی‌طرفانه که در آن، روابط و انجام وظیفه هر دو در سطح پایین قرار دارد (لیون، 2006). با دقت در سبک‌های مدیریتی یاد شده می‌توان به شباهت بسیار زیاد آن با شیوه‌های فرزندپروری پی برد.

گاه افراد به علت یادگیری‌های گذشته و عدم آگاهی از فنون مؤثر ارتباط از روش‌هایی استفاده می‌کنند که مانع برقراری ارتباط با دیگران می‌شود. این روش‌ها اغلب موجب عقب‌نشینی، ایجاد نگرش‌های دفاعی و حتی احساس بی‌ارزشی در طرف مقابل می‌شوند. روش‌های مهم بازدارندهٔ ارتباط، به‌ویژه هنگام وجود مسئله عبارت‌اند از: 1) دستور دادن و امر و نهی کردن، 2) اخطار دادن و تهدید کردن، 3) موعظه کردن، 4) توصیه کردن، 5) پند و اندرز دادن، 6) انتقاد و سرزنش کردن، 7) تحقیر و تمسخر، 8) ارزشیابی کردن، 9) دل‌داری دادن، 10) کنجکاوی کردن (گنجی، 1385)

این روش‌های بازدارنده گاه از سوی والدین در ارتباط با فرزندان نیز استفاده می‌شود. روش‌های تربیتی همراه با دستور، تنبیه و توبیخ، توصیه و پیشنهاد به کودکان بدون ارائه توضیح و به‌طور کلی اندیشیدن به جای آنان از جملهٔ روش‌های تربیتی نامناسب به شمار می‌رود. برای مثال در سبک فرزندپروری مستبدانه^{۳۰} والدین تلاش می‌کنند، تا فرزندان را مجبور به پیروی از خود کنند. این روش فرزندپروری با تقاضاهای بالای والدین و پاسخدهی کم آنها مشخص می‌شود، والدین مستبد انتظارات بسیار بالایی از فرزندان خود دارند و در تعامل با فرزندان عواطف اندکی نشان می‌دهند (کانجر، پترسون و جی^{۳۱}، 1995). این والدین لزومی برای ارائهٔ دلیل جهت دستورات خود نمی‌بینند و بر اطاعت و احترام بی‌چون و چرای فرزندان تأکید می‌کنند. کاهش عزت نفس، استقلال، خلاقیت و

23. Buri

24. Manager's Leadership Styles

25. Managerial Practices Survey

26. Yuki, Wall & Lepsinger

27. Democratic / Participative

28. Autocratic / Directive

29. Laissez / Fair

30. Authoritarian

31. Conger, Patterson & Ge

تأخیر در رشد اخلاقی از ویژگی‌های فرزندان خانواده‌های مستبد است (پیترسون^{۳۲}، ۱۹۸۴؛ الدر^{۳۳}، ۱۹۸۰). روش مستبدانه بر دستور دادن به فرزندان و تنبیه و توبیخ آنان مبتنی است؛ در حالی که در روش‌های تربیتی کارآمد نظیر روش‌های مبتنی بر مهارت حل مسئله، والدین در تربیت فرزندان خود از تنبیه و توبیخ استفاده نمی‌کنند و کودکان را در مواجهه با مشکلات به تفکر درباره راه‌حل‌های مختلف و انتخاب مناسب‌ترین راه‌حل تشویق می‌کنند.

با توجه به اهمیت روش حل مسئله و نقش آن در برقراری ارتباط با دیگران به ویژه فرزندان و همکاران، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر آموزش روش تربیتی مبتنی بر حل مسئله بر روش تربیتی والدین و روابط شغلی آنان طراحی شده است.

روش

پژوهش حاضر از نوع شبه تجربی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون بدون گروه گواه است. **جامعه پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت ایران خودرو می‌باشد.** گروه نمونه شامل ۹۹ نفر (۵۱ مرد و ۴۸ زن) از کارکنان شرکت ایران خودرو بوده که با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده‌اند. این گروه پس از آشنایی با محتوای کارگاه برای شرکت در کارگاه آموزشی داوطلب شدند. با توجه به طرح تحقیق، داده‌ها در دو مرحله قبل و بعد از آموزش گردآوری شده‌اند. بدین منظور دو پرسش‌نامه محقق‌ساخته با عنوان پرسش‌نامه روش‌های تربیتی والدین - فرم کودک و پرسش‌نامه روابط شغلی در دو مرحله، قبل و بعد از آموزش اجرا شدند.

برنامه کارگاه تربیت کودک اندیشمند^{۳۴} (شور^{۳۵}، ۱۹۹۶، ۲۰۰۰) در قالب کتاب تمرین^{۳۶} برای کمک به والدین در آموزش مهارت حل مسئله به فرزندانشان طراحی شده است. این برنامه برای والدین کودکان چهار تا هفت سال مناسب است. در کتاب تمرین این کارگاه طرح درس‌هایی مطرح شده است که در آن کودکان به تفکر درباره آنچه انجام می‌دهند، می‌پردازند و والدین با توجه به آموزش‌هایی که در کارگاه می‌بینند، فرزندان خود را به سوی حل مسئله هدایت می‌کنند. این برنامه برای کودکان با هوش‌بهر متفاوت، کودکان با نیازهای ویژه و کودکان با فرهنگ‌ها و نژادهای مختلف کاربرد دارد.

هدف اصلی کارگاه، آموزش و تشویق والدین در کاربرد روش حل مسئله است. در این روش والدین راهبردهایی را به کار می‌برند که موجب تقویت مهارت حل مسئله در فرزندان می‌شود تا در مواجهه با مسائل و تعارض‌های مختلف به راه‌حل‌های متعددی بیندیشند و خود راه‌حل مناسب را برگزینند. در این کارگاه‌ها به تقویت مهارت‌های درست‌اندیشیدن نیز توجه می‌شود. به این منظور در طرح درس‌های جلسات مختلف کارگاه تکالیفی در نظر گرفته شده که در منزل انجام می‌شود. هر تکلیف به گونه‌ای طراحی شده است که والدین یک مهارت را به طور غیرمستقیم و از طریق تصاویر متعدد به کودکان آموزش دهند تا آنها بتوانند در مواجهه با مسائل و مشکلات، درست بیندیشد و راه‌حل مناسب را انتخاب کند.

برنامه‌های کارگاه‌ها در نه جلسه دو ساعته، توسط مجریان آموزش دیده ارائه می‌شود. در هر جلسه به والدین فرصت داده می‌شود که درباره موفقیت‌ها و شکست‌های خود در زمینه اجرای تکالیف کتاب تمرین به بحث و تبادل نظر با مجری و سایر والدین بپردازند. در این کارگاه‌ها مجریان به قضاوت و ارزشیابی نظرات والدین نمی‌پردازند بلکه به آنان کمک می‌کنند تا خود به ارزشیابی روش‌های خود بپردازند. بر این اساس در کتاب تمرین کارگاه به منظور تفهیم بهتر روش‌های تربیتی از تصویر نردبان برای نشان دادن جایگاه والدین، از نظر اتخاذ شیوه‌های تربیتی، استفاده شده است؛ پلکان‌های این نردبان به چهار قسمت تقسیم شده‌اند. در پله اول روش تنبیه

³². Peterson

³³. Elder

³⁴. Raising a Thinking Child

³⁵. Shure

³⁶. Workbook

و تویخ، پله دوم روش پیشنهاد بدون توضیح، پله سوم روش پیشنهاد همراه با توضیح و پله چهارم روش حل مسئله است. در هر طرح درس والدین در یک موقعیت فرضی مشکل ساز قرار می‌گیرند و نحوه برخورد خود با کودک را بیان می‌دارند؛ سپس جایگاه خود را در نردبان یاد شده مشخص می‌کنند. بدین ترتیب والدین بر روش فرزندپروری خود نظارت کرده، تلاش می‌کنند تا آن را به سمت پلکان چهارم یعنی روش حل مسئله سوق دهند.

در این پژوهش از دو پرسش‌نامه محقق ساخته روش‌های تربیتی والدین و روابط شغلی استفاده شده است.

1- پرسش‌نامه محقق ساخته روش‌های تربیتی والدین - فرم کودک: این پرسش‌نامه با توجه به محتوای کارگاه و در قالب 12 سناریو تهیه شده است. هر سناریو شامل موقعیت‌هایی است که روش‌های تربیتی والدین را در مقیاس پنج درجه‌ای (از همیشه تا هیچ‌وقت) در چهار زیرمقیاس ارزیابی می‌کند: الف) حل مسئله، ب) پیشنهاد همراه با توضیح و بیان احساسات، ج) پیشنهاد بدون توضیح، د) دستور، تنبیه، تویخ.

2- پرسش‌نامه محقق ساخته روابط شغلی: این پرسش‌نامه شامل 10 سؤال است که روش‌های ارتباطی افراد را در محیط کار در مقیاسی چهار درجه‌ای (از بیشتر اوقات تا هیچ‌وقت) ارزیابی می‌کند. این پرسش‌نامه را فقط افراد شاغل تکمیل کردند.

ضریب قابلیت اعتماد پرسش‌نامه روش‌های تربیتی والدین - فرم کودک در زیر مقیاس‌های مختلف، با روش آلفای کرونباخ بین 0/62 تا 0/82 و برای پرسش‌نامه روابط شغلی 0/66 بوده است. همچنین ضریب قابلیت اعتماد با روش دو نیمه کردن برای زیر مقیاس‌های پرسش‌نامه روش‌های تربیتی والدین - فرم کودک بین 0/57 تا 0/84 و برای پرسش‌نامه روابط شغلی 0/71 بوده است (نگاه کنید به جدول 1).

جدول 1: ضرایب قابلیت اعتماد زیر مقیاس‌های پرسش‌نامه سبک‌های تربیتی والدین در مرحله پیش‌آزمون

زیر مقیاس	آلفای کرونباخ	ضریب دو نیمه کردن
روش حل مسئله	0/82	0/84
توضیح و بیان احساسات	0/73	0/75
توصیه بدون توضیح	0/62	0/57
تنبیه و تویخ	0/78	0/79
رضایت شغلی	0/66	0/71

یافته‌ها

داده‌های حاصل از اجرای ابزارهای پژوهش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون، تجزیه و تحلیل شدند. میانگین و انحراف معیار نمره‌های گروه نمونه به تفکیک جنسیت (مادران و پدران) در جدول 2 آمده است.

جدول 2: میانگین و انحراف معیار گروه نمونه در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

برای پرسش‌نامه روش‌های تربیتی والدین به تفکیک جنسیت

گروه	شاخص	پیش‌آزمون			پس‌آزمون		
		تنبیه و تویخ	توصیه بدون توضیح	توضیح و بیان احساسات	روش حل مسئله	تنبیه	دستور و توصیه بدون توضیح
مادران	میانگین	31/52	33/98	34/73	30/56	21/76	32/23
	انحراف معیار	5/45	3/75	4/85	6/64	5/69	4/01
پدران	میانگین	31/54	34/15	34/02	29/63	22/60	31/93
	انحراف معیار	7/11	3/54	4/41	6/35	7/15	3/39
کل	میانگین	31/53	34/07	34/36	30/11	22/19	32/07
	انحراف معیار	6/33	3/63	4/98	6/47	6/44	3/69

همان‌طور که در جدول 2 نشان داده شده است، در هر دو گروه و در کل تفاوت میانگین دو خرده مقیاس تنبیه و توبیخ و روش حل مسئله در پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مقایسه با دو خرده مقیاس دیگر بیشتر است. این تفاوت به گونه‌ای است که در پس‌آزمون میانگین گروه مادران و پدران و کل در خرده مقیاس تنبیه و توبیخ کاهش، و در خرده مقیاس حل مسئله افزایش داشته است. البته میانگین دو خرده مقیاس دیگر (توصیه بدون توضیح و توضیح همراه با بیان احساسات) نیز کاهش نشان داده است.

جدول 3: خلاصه یافته‌های آزمون تحلیل واریانس چند متغیری مقایسه نیمرخ روش‌های تربیتی والدین در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون (N=99)

متغیر	منبع واریانس	ملاک آزمون	ارزش ملاک	نسبت F	درجات آزادی فرضیه	درجات آزادی خطا	سطح معناداری
نیمرخ روش‌های تربیتی والدین	مداخله	پیلانی	0/62	78/94	4	191	0/001
		ویلکز	0/38	78/94	4	191	0/001
		هتلینگ	1/65	78/94	4	191	0/001
		روی	1/65	78/94	4	191	0/001

به دلیل اینکه یکی از اهداف پژوهش حاضر مقایسه نیمرخ‌های کلی پیش‌آزمون و پس‌آزمون افراد جهت مشخص کردن تفاوت‌های احتمالی این دو نیمرخ آماری بود، لذا جهت بررسی این موضوع، از تحلیل نیمرخ³⁷ با استفاده از آزمون تحلیل واریانس چند متغیری³⁸ بهره گرفته شد. این نوع تحلیل هم جهت مقایسه نیمرخ‌های گروه‌های مختلف و همچنین یک گروه که از آن چند نیمرخ در مراحل مختلف مطالعه به دست آمده است، استفاده می‌شود (تاباچنیک و فیدل³⁹، 1989). یافته‌های حاصل از این تحلیل در جداول 3 و 4 ارائه شده است.

یافته‌های جدول 3 نشان می‌دهد نیمرخ روش‌های تربیتی والدین در اثر مداخله و بین مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون بر اساس چهار ملاک آزمون از هم متفاوت است. به این معنا که نیمرخ حاصل از گروه مطالعه‌شده در دو مرحله موازی نبوده و تغییرات زیرمقیاس‌ها از مرحله پیش‌آزمون به پس‌آزمون یکسان نیست و زیرمقیاس‌های چهارگانه، میزان تغییرات متفاوتی در بین این دو مرحله داشته‌اند. جهت مشخص کردن اینکه کدامیک از زیرمقیاس‌ها تفاوت معنی‌داری در بین این دو مرحله داشته‌اند، آزمون اثر عامل بین آزمودنی انجام گرفت و نتایج نشان داد هر چهار زیرمقیاس تغییرات معناداری داشته‌اند. این یافته‌ها در جدول 4 ارائه شده است.

جدول 4: خلاصه یافته‌های آزمون اثر بین آزمون مقایسه نیمرخ گروه مورد مطالعه در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون (N=99)

متغیر	نوع سوم مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معناداری
تنبیه و توبیخ	4326/17	1	4326/17	105/31	0/001
توصیه بدون توضیح	195/04	1	195/04	14/45	0/001
توضیح و بیان احساسات	485/53	1	485/53	21/94	0/001
روش حل مسئله	6304/98	1	634/98	203/60	0/001

با مراجعه به میانگین این زیرمقیاس‌ها در جدول 2 معلوم می‌شود که تغییرات زیرمقیاس روش حل مسئله، در جهت افزایش میانگین آن ولی در سایر زیرمقیاس‌ها در جهت کاهش میانگین بوده است. بنابراین می‌توان بیان کرد که میزان استفاده والدین از روش حل مسئله، پس از تجربه کارگاه به‌طور معناداری افزایش و استفاده از روش‌های دیگر کاهش یافته است. به منظور مقایسه اثربخشی این کارگاه‌ها بر مادران و پدران نیز از تحلیل نیمرخ استفاده شده است (جدول 5).

37. Profile Analysis

38. Multivariate Analysis of Variance (MANOVA)

39. Tabachnick & Fidell

جدول 5: خلاصه یافته‌های آزمون تحلیل واریانس چند متغیری اثر اصلی جنسیت و تعامل آن با مداخله در گروه مورد مطالعه (N=99)

متغیر	منبع واریانس	ملاک آزمون	ارزش ملاک	نسبت F	درجات آزادی فرضیه خطا	درجات آزادی سطح معناداری
جنسیت والدین		پیلانی	1/01	0/36	4	191
		ویلکز	0/99	0/36	4	191
		هنتینگ	0/01	0/36	4	191
نیمرخ روش‌های تربیتی والدین		روی	0/01	0/36	4	191
		پیلانی	1/01	0/69	4	191
جنسیت والدین × مداخله		ویلکز	1/99	0/69	4	191
		هنتینگ	1/01	0/69	4	191
		روی	1/01	0/69	4	191

جدول 5 نشان می‌دهد که اثر اصلی جنسیت والدین معنادار نیست. این یافته‌ها به این معناست که پدران و مادران در مجموع در دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون، به لحاظ نیمرخ روش‌های تربیتی والدین از هم متفاوت نبوده‌اند. همچنین اثر تعاملی جنسیت و مداخله نیز معنادار نیست. بنابراین می‌توان بیان کرد که پدران و مادران به یک اندازه از مداخله بهره برده‌اند. به منظور بررسی تفاوت در میانگین پرسش‌نامه روابط شغلی افراد شاغل از آزمون t وابسته برای مقایسه پیش‌آزمون - پس‌آزمون استفاده شد (نگاه کنید به جدول 6).

جدول 6: مقایسه میانگین پرسش‌نامه روابط شغلی آزمودنی‌های شاغل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر	مرحله	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
روابط شغلی	پیش‌آزمون	29/98	3/19	0/43	41	0/67
	پس‌آزمون	30/14	2/78			

همان‌طور که در جدول 6 نشان داده شده است، اگرچه میانگین نمره‌ها در پرسش‌نامه روابط شغلی در پس‌آزمون افزایش یافته است ولی این تفاوت به لحاظ معناری معنادار نیست.

بحث و نتیجه‌گیری

در دنیای امروز، بسیاری از انسان‌ها ساعت‌های مدیدی را در محیط کار به سر می‌برند. مسائل محیط کار و خانه معمولاً بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند. تعارض‌های خانوادگی بر عملکرد و روابط شغلی و تعارض‌های شغلی بر روابط خانوادگی تأثیر می‌گذارند. از آنجایی که استرس‌های شغلی در بسیاری از محیط‌های کاری افزایش یافته است بر روابط خانوادگی نیز اثر داشته است. بسیاری از اختلافات زناشویی و برخوردهای نامناسب با فرزندان در استرس‌های ناشی از تعارض میان تقاضاهای خانواده و محیط شغلی ریشه دارد. بر این اساس ارائه برنامه‌های آموزشی مناسب در ارتباط با خانواده یا روابط شغلی می‌تواند در کاهش این تعارض‌ها از طریق بهبود روابط خانوادگی و شغلی تأثیرگذار باشد. به همین دلیل پژوهش حاضر با هدف کاهش مشکلات ارتباطی در خانواده‌ها از طریق آموزش روش تربیتی مبتنی بر حل مسئله در کارگاه تربیت کودک اندیشمند صورت گرفته است. آموزش روش حل مسئله علاوه بر بهبود روابط خانوادگی بر روابط شغلی نیز تأثیرگذار است. در این کارگاه والدین با روش تربیتی جدیدی آشنا شدند که در آن تنبیه و توبیخ وجود ندارد؛ بلکه کودکان در برخورد با مسائل و مشکلات به تفکر وادار می‌شوند و با روش بارش مغزی به راه‌حل‌های متعدد مواجهه با مشکلات می‌انديشند و والدین هم یاد می‌گیرند که به جای کودکان فکر نکنند و راه‌حل ارائه ندهند. یافته‌های پژوهش حاضر بیانگر تأثیر این کارگاه‌های آموزشی بر روش تربیتی شرکت‌کنندگان بوده است. به طوری که روش تربیتی توأم با تنبیه و

تویخ کاهش و روش تربیتی مبتنی بر حل مسئله افزایش معناداری داشته است. همچنین والدینی که روش‌های پیشنهاد با توضیح و بیان احساسات و توصیه بدون توضیح را به کار می‌برده‌اند نیز تلاش کرده‌اند از آن روش‌ها کمتر استفاده کنند. علاوه بر این، آموزش روش حل مسئله توانسته بر روش ارتباط با همکاران در محیط کار نیز تأثیرگذار باشد. تفاوت میان پیش‌آزمون - پس‌آزمون در پرسش‌نامه روابط شغلی به لحاظ آماری معنادار نیست ولی بالارفتن میانگین در پس‌آزمون بیانگر بهبود روابط شغلی است. این یافته‌ها با پژوهش‌های انجام شده در این زمینه همسو است.

شور و اسپواک^{۴۰} (1980، 1982) تأثیر آموزش روش حل مسئله را بررسی کردند. به نظر آنها فقدان مهارت‌های شناختی حل مسئله موجب بروز رفتارهای خشونت‌آمیز در کودکان می‌شود. از دیدگاه آنان، کودکانی که در مواجهه با مسائل مختلف قادر نیستند به راه‌حل‌های گوناگون بیندیشند و نمی‌توانند پیامدهای عمل خود را پیش‌بینی کنند با احتمال بیشتری رفتارهای خشونت‌آمیز نشان می‌دهند. از دیدگاه شور و اسپواک، کودکان بدون اکتساب این مهارت‌ها دچار ناکامی و سرخوردگی بیشتری می‌شوند. این ناکامی کودکان را در چرخه تعامل‌های اجتماعی نامطلوب، احساس‌های نامناسب، ناکامی و مشکلات رفتاری قرار می‌دهد. به نظر شور و اسپواک به وسیله آموزش شکست، چرا که کودکان همان‌طور که ریاضی یا ادبیات را یاد می‌گیرند، می‌توانند مهارت‌های حل مسئله را نیز بیاموزند. آنها به مدت دو سال گروهی از کودکان کودکستانی را مطالعه کردند. به نیمی از آنها روش حل مسئله را با استفاده از بازی آموزش دادند، نیمی از آزمودنی‌ها نیز آموزشی دریافت نکردند. شور و اسپواک دریافتند که آموزش مهارت‌های شناختی حل مسئله، رفتارهای تکانشی و سازگاری اجتماعی کودکان را بهبود می‌بخشد. آنها نتایج حاصل از مداخله را یک و دو سال پس از پایان آموزش پیگیری کردند، نتایج بیانگر دوام تأثیر آموزش در طی یک و دو سال بود. علاوه بر این شور و اسپواک در مطالعه طولی پنج ساله‌ای دریافتند، کودکانی که در کودکستان و پایه تحصیلی اول روش حل مسئله را یاد می‌گیرند در مقایسه با گروه کنترل همچنان در مهارت‌های حل مسئله عملکرد بهتری دارند. یافته‌های این پژوهش نشان داده است که مداخله‌های شناختی زود هنگام می‌تواند تأثیر بسیار زیاد و مداومی بر رفتار و روابط میان فردی والدین با کودکان بر جای گذارد.

همان‌طور که اشاره شد، تعارض‌های خانوادگی و محیط کار پیامدهای بسیاری به دنبال دارد. در این زمینه پژوهش‌های بسیاری صورت گرفته است. برای مثال کارنی سر، شانچز، پرز و جیمنز^{۴۱} (2004) پیشایندهای مربوط به تعارض‌های خانوادگی - شغلی را بررسی کرده‌اند. به نظر آنها محیط خانوادگی و محیط شغلی و ادراک فرد نسبت به آن بر ایجاد تعارض‌های خانوادگی - شغلی تأثیر بسیاری دارد. نقش‌های جنسیتی، تقاضاهای خانواده، انعطاف‌پذیری شغلی و الزامات روانی و جسمانی شغل با تعارض‌های خانوادگی - شغلی رابطه دارند. به نظر ویس^{۴۲} (2004) خانواده و محیط کار در زندگی بزرگسالان نقش بسیاری دارند و تعارض میان آن دو می‌تواند سلامت روانی و جسمانی افراد را تهدید کند. به نظر او درگیری‌های فکری در محیط کار یا خانه، در ایجاد تعارض میان محیط خانوادگی و شغلی نقش دارد. مشکلات خانوادگی و نحوه بیان هیجانات در محیط کار و خانه بر کارکرد افراد در محیط خانه و کار تأثیرگذار است. هر چه افراد در حل مسائل توانمندتر باشند از سلامت روانی و آرامش بیشتری برخوردارند و کارایی آنها در محیط کار افزایش می‌یابد.

تریسمن^{۴۳} (2005) به بررسی تعارض‌های شغلی - خانوادگی و رضایت از زندگی در فارغ‌التحصیلان زن پرداخت. یافته‌های او بیانگر این است که رضایت خانوادگی و رضایت شغلی^{۴۴} در ایجاد تعارض‌های خانوادگی - شغلی و رضایت از زندگی نقش دارد.

40. Shure & Spivack

41. Carnicer, Sanchez, Perez, & Jimenez

42. Wiese

43. Treistman

به نظر پرات⁴⁵ (2006) وجود تعارض میان شغل و روابط خانوادگی برای افراد و سازمان‌ها پیامدهای منفی به دنبال دارد. او به مطالعه نقش توانایی‌های شناختی و ویژگی‌های شخصیتی در انطباق با تعارض‌های شغلی - خانودگی پرداخته است. یافته‌های او بیانگر این است که بهره‌گیری از راهبردهای شناختی در حل مسائل خانوادگی و شغلی بر کاهش تعارض‌های شغلی - خانوادگی تأثیر به‌سزایی دارد و استرس‌های شغلی را کاهش می‌دهد.

پیونی⁴⁶ (2007) به بررسی رابطه میان تعارض‌های شغلی و خانوادگی و خلاقیت کارمندان پرداخت. نتایج این پژوهش بیانگر این است که حمایت مدیر برای ایجاد و تعادل میان شغل و زندگی کارکنان و حمایت از خانواده‌های آنان بر ادراک کارکنان و خانواده‌ها نسبت به محیط شغلی تأثیرگذار است و تعارض میان شغل و خانواده را کاهش و خلاقیت کارکنان را افزایش می‌دهد. با توجه به پژوهش‌های بسیاری که در این زمینه انجام شده است و در این مطالعه به برخی از آنها اشاره شد، اهمیت و ضرورت توجه به آموزش کارکنان و رابطه خانواده و محیط کار روشن می‌شود. یافته‌های پژوهش‌های یاد شده از جهت رابطه میان روابط خانوادگی و شغلی با یافته‌های پژوهش حاضر همسو است. یافته‌های پژوهش حاضر نیز نقش آموزش‌های خانواده‌محور را در بهبود روابط شغلی نشان داده است. پژوهش حاضر محدودیت‌هایی نیز دارد که از آن جمله می‌توان به نداشتن گروه کنترل اشاره کرد. همچنین به علت محدودیت زمانی، امکان اجرای پرسش‌نامه‌های جامع‌تر در زمینه ارزیابی روابط شغلی فراهم نبود. در پایان انتظار می‌رود با گذشت زمان و تمرین روش تربیتی مبتنی بر حل مسئله، شرکت‌کنندگان در بکارگیری و تعمیم این روش مهارت بیشتری کسب کنند و بتوانند در روابط خود در محیط‌های مختلف این روش را به کار ببرند.

منابع

گنجی، ح. (1385)، روان‌شناسی کار. تهران: انتشارات ساوالان.

- Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998). Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women. *Journal of Marketing*, 62, 77-91.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bedeian, A. G., Beverly, G. B. & Moffett, R. G. (1998). Outcomes of Work-Family Conflict Among Married Male and Female Professionals. *Journal of Management*, 14, 475-491.
- Carnicar, M. P. L., Sanchez, A. M., Perez, M. P. & Jimenez, M. J. V. (2004). Work-Family Conflict in Southern European Country: The influence of job-related and non-related factors. *Journal of Managerial Psychology*. Vol 19 (5), 466-489.
- Conger, R. D., Patterson, G. R., & Ge, X. (1995). In takes two to replicate: A mediational model for the Impact of parents stress on adolescent adjustment, *Child Development*, 66, 80-97.
- Elder, G. H. (1980). *Family Structure and Social*. New York: Amo Press.
- Funkhouser, C., & Dennis, J. (1992). The effects of problem-solving software on problem-solving ability. *Journal of Research on Computing in Education*, 24 (3), 338-347.
- Good, L. K., Grovalynn F. S & Gentry, J. W (1988). Antecedents of Turnover Intentions Among Retail Management Personnel. *Journal of Retailing*, 64, 295-314.
- Kuntsche, E. (2006). Educational Styles of Teachers in the Context of Professional Dissatisfaction and Overwork. *Psychologie in Erziehung und Unterricht*, 53(3) 2006, 155-165.
- Lyon, M. L. (2006). The Relation of Managers' Perceptions of their Leadership Styles to Parenting Styles in their Families of Origin. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Science Engineering*, Vol 67 (3-B), 2006, pp. 1740.
- Petersen, A. C. (1984). Adolescent Development. *Annual Review of Psychology*, 39, 583-60.

⁴⁴. Job Satisfaction

⁴⁵. Pratt

⁴⁶. Pevney

- Pevney, E. R. (2007). Work/Family Conflict and Employee Creativity: The Importance Employee Perceptions of Managerial and Organizational Support Issues. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Science Engineering*, Vol 67, 4142.
- Pratt, A. K. (2006). Role of Cognitive Ability and Personality Factors in Coping Work-Family Conflict. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Science Engineering*, Vol 67, 2866.
- Shure, M. B. (1996, 2000). *Raising a thinking child workbook*. U.S.A: Henry Holt and company Inc.
- Shure, M. B., & Spivac, G. (1980, 1982). Interpersonal Problem Solving as a Mediator of Behavioral Adjustment in Preschool and Kindergarten Children. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 1, 29-44.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (1989). *Using Multivariate Statistic*, Second Edition. New York: Harper & Row.
- Treistman, D. L. (2005). Work-Family Conflict and Life Satisfaction in Female Graduate Students: Testing Mediating and Moderating Hypotheses. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Science Engineering*, Vol 65 (7-8), 3730.
- Wehmeyer, M., Lattin, D., & Agran, M. (2001). Achieving access to the general curriculum for students with mental retardation: a curriculum decision-making model. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 36(4), 327-342.
- Wiese, B. S. (2004). Work-Family Conflicts of Dual-Earner Couples: Cross-Sectional and Process Analysis. *Zeitschrift fur Sozialpsychologie*, 35(1), 45-58.