

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



(مجموعه مقالات شفاهی)

اولین همایش بین المللی علمی راهبردی
توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران
چالش ها و چشم اندازها



مجموعه مقالات پذیرفته شده به صورت شفاهی
اولین همایش بین المللی علمی راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران، چالش ها و چشم اندازها
۲۶ لغایت ۲۸ مهرماه ۱۳۹۳ - ۱۸ لغایت ۲۰ اکتبر ۲۰۱۴ - مشهد مقدس
تهیه و تدوین: واحد انتشارات همایش
چاپ اول / نسخه الکترونیکی

برگزارکننده همایش:

پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی

با همکاری:

- استانداری خراسان رضوی
- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
- وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
- وزارت ورزش و جوانان
- وزارت امور خارجه
- کمیسیون ملی یونسکو - ایران (Iranian National Commission for UNESCO)
- دانشگاه علامه طباطبایی
- دانشکده جغرافیا دانشگاه تهران
- دانشگاه علم و فرهنگ
- دانشگاه فردوسی مشهد
- دبیرخانه طرح توسعه کمی و کیفی زیارت امام رضا(ع)
- پارک علم و فناوری خراسان رضوی
- منطقه تجاری و گردشگری سپاد
- گروه کارخانجات چینی مقصود
- سامان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- انجمن علمی جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی ایران
- قطب علمی و برنامه ریزی روستایی دانشکده جغرافیا - دانشگاه تهران
- انجمن علمی گردشگری ایران
- اتحادیه هتلداران خراسان رضوی
- مرکز پژوهش های شورای اسلامی شهر مشهد
- پارک علم و فناوری خراسان
- دفتر تحقیقات نیروی انتظامی خراسان رضوی
- آژانس مسافرتی احمدزاده
- مجموعه گردشگری توریستی دیلمون شاندیز
- اتحادیه هتل آپارتمان داران مشهد
- انجمن صنفی کارفرمایی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی خراسان رضوی
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization



گرانباری و تعارض نقش در میان خانه‌داران زن مراکز اقامتی شهر مشهد؛ مطالعه کیفی

زهرا برادران کاشانی^{۱*}، احمدرضا اصغرپور ماسوله^۲

دانشگاه فردوسی مشهد، Zahra.baradarankashani@stu.um.ac.ir

دانشگاه فردوسی مشهد، asgharpour@um.ac.ir

چکیده

شغل خانه‌داری در مراکز اقامتی از قبیل هتل‌ها و هتل آپارتمان‌ها، اغلب توسط زنان انجام می‌شود. این قشر موضوع تحقیق کیفی این مقاله قرار گرفته‌اند. در انجام این تحقیق با هجده زن که به‌عنوان خانه‌دار در مراکز اقامتی کار می‌کردند، به تفصیل مصاحبه شده است و متن مصاحبه‌ها به روش نظریه زمینه‌ای مورد تحلیل قرار گرفته است و یک مدل پارادیمی ارائه شده است. نتایج نشان داد که معضل تعارض نقش به‌روشنی بر حیات اجتماعی و خانوادگی این زنان سایه انداخته است. از یک‌سو کار فیزیکی در حجم بالا موجب خستگی و فرسودگی جسمی آنان می‌شود و از سوی دیگر عدم امنیت شغلی و نیز درآمد و احترام کم این شغل موجب فشارهای روانی سنگین می‌گردد. این زنان اغلب از خانواده‌های فقیر و حاشیه‌ای می‌آیند اما در زندگی خانوادگی فعلی خود از حضور مؤثر شوهر به انواع گوناگون محروم‌اند. این تحقیق پیشنهاد می‌کند با توجه وجود موهبت چنین بازار کاری برای زنان طبقه محروم در مشهد، سازمان‌های مردم‌نهاد به‌نحوی که آسیب‌زا نباشد، برای افزایش سرمایه فرهنگی این زنان و ارائه نوعی چتر حمایتی وارد شوند. واژه‌های کلیدی: تعارض نقش، گرانباری نقش، شغل خانه‌داری، مشهد.

۱* کارشناسی علوم اجتماعی. کد مقاله ثبت شده در همایش: ۴۶۶
۲- استادیار جامعه‌شناسی.

۱- بیان مسئله

از زمانی که جامعه ایران به سوی آورده‌های تمدن جدید حرکت کرد، دگرگونی‌های زیادی به بار آمده که یکی از مهم‌ترین آن‌ها اشتغال زنان است (کیانمهر، ۱۳۷۸). اشتغال زنان در بیرون از خانه پدیده‌ای اجتماعی است که در سال‌های اخیر در کشور ما روند رو به رشد داشته است. همچنین تغییر نقش‌های سنتی زنان و تقاضای روزافزون آن‌ها برای مشارکت در عرصه‌های مختلف، به واقعیتی انکارناپذیر در جامعه ایران تبدیل شده است (رحمانی و همکاران ۲۰۰۹). به نقل از: عسگری، پاشا و آذرکیش، (۱۳۹۰). تحقیقات زیادی در سال‌های اخیر در مورد اشتغال زنان در بیرون از خانه صورت گرفته است و تأثیرات آن بر نقش‌هایی که زنان در درون خانه دارند، بررسی شده است. عموماً محققان معتقدند که اشتغال زنان در بیرون از خانه بر نقش‌های عاطفی و حمایتی که زن در خانه به‌عنوان مادر و همسر بر عهده دارد، تأثیر منفی می‌گذارد، اما ممکن است امکانات مادی بهتری برای فرزندان فراهم کند، یا موجب شود آنان با استقلال و توانایی‌های اجتماعی بیشتری رشد کنند (به‌عنوان مثال مراجعه کنید به نبوی و شهریاری، ۱۳۹۱).

آنچه در مورد اشتغال زنان گفته شده عموماً در مورد زنانی صدق می‌کند که اشتغال را انتخاب کرده‌اند. اما گروه دیگری از زنان هم وجود دارند که ناگزیر وارد جریان اشتغال در بیرون خانه شده‌اند. این زنان، سرپرست خانوار هستند. زنان سرپرست خانوار از وجود مرد نان‌آور بی‌بهره هستند. در برخی موارد مرد خانواده به دلایل گوناگون (فوت، طلاق، زندان و ...) غایب است و در موارد دیگر هم مرد خانواده در زمینه رفع نیازهای مادی خانواده ناتوان یا کم‌توان است (بیماری، مخارج بسیار بالای خانواده به دلایل خاص و ...). در هر دو صورت اشتغال زن به نحوی جدی برای خانوار دارای اهمیت است و دیگر موضوع انتخابی بودن آن وجود ندارد. امروزه پدیده خانوارهای زن سرپرست، به دلایل مختلف در دنیا رو به افزایش است. اغلب این خانواده‌ها دارای مشکلات فراوان هستند، به‌گونه‌ای که فزونی این گروه از زنان به‌صورت یک مشکل اجتماعی مطرح می‌شود (خسروی، زهره ۱۳۷۸، به نقل از: تاتینا بلداجی، ام لیلا، فروزان، آمنه و رفیعی، حسن، ۱۳۹۰).

طبقه اجتماعی موردبررسی در این تحقیق زنانی هستند که یکی از ساده‌ترین (به لحاظ فنی) و دشوارترین (به لحاظ فشار فیزیکی) مشاغل را انجام می‌دهند. علی‌رغم ساعت‌های طولانی کار، این زنان دستمزدهای اندکی می‌گیرند و به لحاظ اجتماعی هم کاری که انجام می‌دهند، فاقد احترام اجتماعی چندانی است. این دو عامل موجب شده است ضمن احساس گرانباری شدید در نقشی که به عهده دارند، در نتیجه دچار تعارض شدیدی در نقش‌های ضروری که بر عهده دارند بشوند. با توجه به آنچه گفته شد، این مقاله قصد دارد با رویکرد کیفی (که در تحقیقات قبلی در این زمینه کمتر بررسی شده است، به‌عنوان مثال مراجعه کنید به: نبوی و شهریاری، ۱۳۹۱، گروسی و آدینه زاد، ۱۳۸۹، رستگار خالد، ۱۳۸۵، ملیکه، باغبان و فاتحی زاده، ۱۳۸۸)، به بررسی این معضل بپردازد.

2- پیشینه تجربی

بازنگری در پیشینه پژوهشی که باید از همان آغاز پژوهش به‌طور مفصل انجام گیرد و در انواع پژوهش‌های کمی توصیه شده در نظریه زمینه‌ای نامناسب است (گلنیزر و استراوس، ۱۹۶۷، استراوس و کوربین، ۱۹۹۸، به نقل از فراهانی و عریضی، ۱۳۸۴:۲۳۳). دلیل آن افزایش خطرپذیری تدوین اندیشه‌های از قبل شکل گرفته است که از تدوین نظریه جلوگیری می‌کند. اما به‌رحال اقتضای هر پژوهش مرور هرچند خلاصه بر فعالیت‌هایی که دیگر محققان در این حوزه انجام داده‌اند، می‌باشد (فراهانی و عریضی، ۲۳۲-۱۳۸۴:۲۳۳). در جدول ۱ برخی از مهم‌ترین نکات مربوط به چند پژوهش انجام شده در ایران را نشان می‌دهد.

عنوان نام محقق نتیجه‌گیری



بررسی تأثیر محرک‌های تنش‌زا و حمایت‌های اجتماعی در خانواده بر تعارض خانواده با کار (مورد مطالعه: زنان شاغل ادارات دولتی شهر اهواز) نبوی و شهریاری (۱۳۹۱) تعدد نقش‌های زنان به صورت مطلق زیان‌آور یا سودمند نیست و فشارزایی یا خشنودکنندگی این نقش‌ها، بستگی به عوامل و شرایطی مانند کیفیت نقش دارد.

بررسی رابطه عوامل اجتماعی با تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی در بین زنان شاغل شهر کرمان گروسی و آدینه زاد (۱۳۸۹) متغیرهای تحصیلات زن، شیوه تقسیم کار سنتی در خانواده و انتظارات نقش خانوادگی با میزان تعارض تجربه شده در خانواده رابطه مستقیم و معنی‌دار دارد. درحالی‌که متغیر سن زن، سابقه کار، تعداد فرزندان، حمایت توسط محل کار و حمایت خانوادگی با میزان تعارض کار و خانواده رابطه معکوس دارد.

زنان شاغل و بررسی تأثیر منابع کنترل فشار بر ترکیب نقش‌های شغلی _ خانوادگی آنان رستگار خالد (۱۳۸۵) وجود منابعی از قبیل انتظار نقش‌های شغلی یا خانوادگی، کنترل کار، حمایت شغلی یا خانوادگی و درگیری خانوادگی تأثیر مثبتی در کاهش فشار و بهره‌مندی از فواید ترکیب نقش‌های دوگانه برای زنان شاغل در بردارد.

بررسی تعارض نقش‌های شغلی _ خانوادگی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن رستگار خالد (۱۳۸۳) در این تحقیق مدلی برای تبیین تعارض کار- خانواده ارائه شده است. این مدل سه اندیشه کلی را مطرح می‌کند که عبارت‌اند از: دوسویه بودن ماهیت تعارض خانواده با کار و نقش تعدیل‌کننده جنسیت بر میزان. جهت و عوامل مؤثر بر تعارض تجربه شده. نتیجه این تحقیق این مدل مطرح شده را تأیید می‌کند

بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار - خانواده بر کاهش تعارض کار - خانواده و خانواده - کار زنان شاغل ملیکه، باغبان و فاتحی زاده (۱۳۸۸) برنامه آموزشی مدیریت تعارض، در کاهش تعارض کار - خانواده و خانواده - کار مؤثر است.

بررسی رابطه روان رنجورخویی، تعارض کار - خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز ریگی زاده، بشلیده، شبانی و ارشدی (۱۳۹۰) رابطه معناداری بین روان رنجور خویی، تعارض کار- خانواده و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی و رابطه منفی معنی‌داری بین عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی یا فرسودگی شغلی وجود دارد.

در مجموع تحقیقات قبلی نشان داده است که تاکنون تحقیقی که به‌طور مستقیم مسئله گرانباری و تعارض نقش خانه‌داران زن در مراکز اقامتی را بررسی کرده باشد، در کشور انجام نشده است. همچنین تمام تحقیقات بررسی شده در جدول بالا دارای رویکرد کمی می‌باشند. از سوی دیگر عموم تحقیقات انجام شده در زمینه تعارض نقش و گرانباری نقش در رابطه با مشاغلی است که دارای احترام اجتماعی نسبتاً بالایی می‌باشند.

3- چارچوب مفهومی

تحقیقات کیفی، برخلاف پژوهش‌های کمی که مبتنی بر یک چارچوب نظری جهت نظریه آزمائی هستند، از چارچوب مفهومی استفاده می‌کنند (امیری، اصغریور، در دست انتشار). در روش‌شناسی کیفی از نظریه‌ها و رویکردهای مختلف نظری به شیوه‌های متفاوت از روش اثبات‌گرایانه استفاده می‌شود. استراوس و کوربین (۱۹۹۸) نیز با تأکید بر استفاده از نظریه‌ها و رویکردهای نظری تحت عنوان «ادبیات فنی» بر این باورند که بازنگری و استفاده عمومی از نظریه‌ها می‌تواند به چیزی منجر شود که آن‌ها آن را «حساسیت نظری» می‌خوانند. بر اساس این مفهوم، محقق باید بتواند به جریان‌ها، مفاهیم و رویدادهای اصلی مرتبط با موضوع مورد مطالعه حساس بوده و برانگیخته شود. آنان بازنگری و توجه کلی به نظریه‌های مرتبط را عامل اساسی در ایجاد این حساسیت نظری در محقق کیفی می‌دانند. بنابراین نظریه‌ها می‌توانند راهنمای عمومی پژوهش کیفی باشند (محمدپور، ۱۳۹۲: ۳۷-۳۸).

موقعیت و نقش اجتماعی: موقعیت اجتماعی، جایگاهی در سازمان اجتماعی است که از شخص قرار گرفته در آن جایگاه انتظار می‌رود، عمل‌های معینی را با چندوچون معین و در زمان و مکان معین انجام دهد (اورعی، ۱۳۹۱: ۶۴). همچنین

به مجموعه‌ای از هنجارها که مخصوص یک موقعیت اجتماعی معین در یک سازمان اجتماعی است و شرح وظایف آن موقعیت را تشکیل می‌دهد، نقش اجتماعی آن موقعیت گویند (اورعی، ۱۳۹۱: ۶۴).

• گرانباری نقش: گرانباری نقش عبارت است از: فراوانی وظایف یک موقعیت یا به عبارت دیگر سنگین بودن و زیاد بودن وظایف یک موقعیت اجتماعی. گرانباری نقش در واقع ناهماهنگی میان نظام اجتماعی و ارگانیک است. اگر با مفاهیم اندیشه سبیرنتیک بخواهیم صحبت کنیم؛ گرانباری نقش ناهماهنگی بین ایده و انرژی است. توانایی و انرژی یک انسان عضو سازمان اجتماعی و تحت سیطره نظام اجتماعی اندازه خاصی دارد که ایده‌های سوار شده بر آن نیز باید متناسب با آن باشد، در چنین حالتی «فزونی ایده‌ها و اطلاعات نسبت به انرژی» رخ می‌دهد (مقایسه شود با گی روشه، ۱۳۷۵: ۱۷۳؛ به نقل از: اصغرپور و اورعی، در دست انتشار). زمانی که درخواست‌هایی که از شخص به عمل می‌آید از توانایی‌هایش بیشتر باشد، شخص عملاً یا آن‌ها را برآورده نمی‌کند و در نظر دیگران کجرو شمرده می‌شود و یا آن‌ها را انجام می‌دهد و احساس ستم‌دیدگی و خستگی مفرط می‌کند. این مشکل برای افرادی که نقش‌های متعددی بر عهده دارند و ارگانیک آن‌ها هم‌زمان تحت سیطره چند نظام اجتماعی است؛ بیشتر پیش می‌آید. گرانباری نقش نوعی از عدم تعادل میان دو نظام مؤثر بر عمل است: نظام اجتماعی و نظام زیستی. گرانباری نقش با رضایت رابطه معکوس دارد. در خانواده نیز گرانباری نقش موجب نارضایتی و خستگی مفرط می‌شود که بر نزاع خانوادگی مؤثر است.

• تعارض نقش: فردی که نقش یا نقش‌هایی را بر عهده داشته باشد که آن نقش‌ها چشمداشت‌های رفتاری متناقض یا متعارضی را ایجاد کنند، احتمال دارد که دچار تعارض نقش شود. در جامعه صنعتی نوین که شاخص آن عضویت در گروه‌های گوناگون است، از بیشتر افراد انتظار می‌رود که به الزام‌های بیش از یک نقش تن در دهند. احتمال زیاد می‌رود که این نقش‌ها با یکدیگر در تناقض باشند و در نتیجه، فرد را دچار یک حالت بی‌سامانی کنند. همچنین احتمال دارد که شخص حتی در اجرای یک نقش، دچار تعارض شود (کوئن، ۱۳۸۵: ۶۶).

4- روش تحقیق

روش‌شناسی عبارت است از: شیوه تفکر در مورد یک واقعیت و پدیده اجتماعی و روش نیز به معنای مجموعه‌ای از رویه‌ها و فنون برای گردآوری و تحلیل داده‌هاست (محمدپور، ۱۳۹۲: ۸۵). روش تحقیق کیفی که روش‌شناسی اصلی این تحقیق محسوب می‌شود؛ انسان را موجودی خلاق، مبتکر و فعال در نظر می‌گیرد که جهان اجتماعی خود را می‌سازد (محمدپور، ۱۳۹۲: ۸۱، ۸۲). پارادیم این تحقیق، تفسیری است. این پارادیم وقتی مناسب است که محقق بخواهد رفتار انسان، انگیزه‌ها، معانی ذهنی و زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر آن را مطالعه کند (ریتش و لوییس، ۲۰۰۳؛ برنز، ۲۰۰۰؛ به نقل از: امیری، اصغرپور، در دست انتشار).

4. 1. جامعه مورد بررسی و روش نمونه‌یابی

جامعه مورد بررسی این پژوهش خانه‌داران زن مراکز اقامتی مشهد می‌باشند. با توجه به کیفی بودن تحقیق حجم نمونه از قبل تعیین نمی‌شود، بلکه در فرآیند جمع‌آوری اطلاعات با رسیدن به درجه اشباع مشخص می‌شود (استراوس و کربین، ۱۳۹۲: ۱۶۵). در بررسی گرانباری و تعارض نقش خانه‌داران زن مراکز اقامتی شهر مشهد از راهبرد «نمونه‌گیری با تکنیک‌های هدفمند چندگانه» استفاده شد، در این نوع نمونه‌گیری محقق به ترکیب بیش از یک راهبرد نمونه‌گیری می‌پردازد (جانسون و کریستنسن، ۲۰۰۸؛ تدلی و تشکری، ۲۰۰۹، به نقل از: محمدپور ۱۳۹۰: ۴۵).

در فرآیند پژوهش ابتدا از روش نمونه‌یابی در دسترس استفاده شد که منظور از آن، انتخاب دسته‌ای از مواردی است که تحت شرایط خاصی دسترسی به آن‌ها ساده‌تر از سایر موارد باشد. این روش با توجه به محدودیت‌های زمان و نیروی انسانی شاید تنها راه ارزیابی باشد (فلیک، ۱۳۹۲: ۱۴۴). در ادامه، بعد از این که مواردی را از طریق نمونه‌گیری در دسترس یافته شد، به شیوه نمونه‌گیری گلوله برفی/ زنجیره‌ای عمل شد. نمونه‌گیری گلوله برفی مستلزم استفاده از مطلعین یا مشارکت‌کنندگان اولیه برای



شناسایی موارد اضافی است که ممکن است به تدریج در مطالعه به کار روند. با فرض یافتن چند مطلع یا مورد اولیه، محقق می‌تواند از آن مورد مطلع سؤال کند، چه کس دیگری در این مورد زیاد می‌داند؟ در واقع در این روش نمونه‌گیری محقق می‌تواند از هر نمونه‌ای به نمونه‌کلیدی دیگر دست یابد (اکهارت و امرسون، ۱۹۷۷؛ کمپر و همکاران، ۲۰۰۳؛ برنز و گروف، ۲۰۰۵؛ به نقل از: محمدپور ۱۳۹۰:۴۴).

برای یافتن نمونه در این پژوهش به مراکز اقامتی شهر مشهد (هتل‌ها و هتل آپارتمان‌ها) مراجعه شد. ابتدا سعی شد از طریق مدیریت هتل و مدیریت قسمت خانه‌داری به خانه‌داران مراکز اقامتی دسترسی پیدا شود. اما در این حالت عموماً مدیریت همکاری زیادی نداشت و اجازه مصاحبه با خانه‌داران را نمی‌داد. در مرحله بعد برای یافتن نمونه به هتل‌ها و هتل آپارتمان‌هایی که نزدیک حرم مطهر بوده‌اند، مراجعه شد. این مراکز اقامتی به جهت موقعیت مکانی خود که نزدیک به حرم مطهر بوده‌اند، بسیار پررونق بوده‌اند. در این مراکز اقامتی از پذیرش هتل درخواست شد که خانه‌داران خود را به محقق معرفی کنند.

آن‌ها یک خانه‌دار به محقق معرفی کردند، بعد از مصاحبه عمیق و کیفی با اولین خانه‌دار، به روش نمونه‌گیری گلوله برفی از آن فرد درخواست شد که خانه‌دار دیگری را معرفی کند، او هم یک خانه‌دار دیگر به محقق معرفی کرد. در مواردی هم سعی شد در هتل‌ها و هتل آپارتمان‌ها با یک شخص که با خانه‌داران رابطه نزدیکی داشت ارتباط برقرار کرد و از طریق او به خانه‌داران نزدیک شد. به همین ترتیب تعداد هجده نفر مورد مصاحبه قرار گرفته شد. تکنیک جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق مصاحبه‌های عمیق و در مواردی مشاهده نیز بوده است. در حین و بعد از مصاحبه و مشاهده، مصاحبه‌ها و مشاهدات نوشته و تبدیل به متن شده‌اند و مورد تحلیل قرار گرفته‌اند (اورعی، ۱۳۹۱). در این پژوهش محققان نتوانستند به‌طور کامل منطق نمونه‌گیری نظری را اجرا کنند. علت این امر دشواری دستیابی به نمونه‌های متفاوت بود. البته محققان تلاش می‌کنند در مراحل بعدی توسعه پژوهش خود در این موضوع نمونه‌گیری نظری را اجرا کنند.

4. 2. تکنیک جمع‌آوری داده‌ها

تکنیک جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق مصاحبه عمیق و در مواردی مشاهده بوده است و همچنین در حین و پس از مصاحبه و مشاهده، مصاحبه‌ها و مشاهدات نوشته می‌شد و در مرحله بعد به متن تبدیل شد (علی احمدی و نهایی، ۱۳۸۶:۳۰۹؛ به نقل از: اورعی ۱۳۸۹).

روش مصاحبه‌ای که در این پژوهش اتخاذ شده است، مصاحبه مسئله محور می‌باشد. که توسط ویتزل مطرح شده است. این روش شامل پیشنهادهایی برای صورت‌بندی پرسش‌ها و نحوه کندوکاو در حین مصاحبه است، به‌ویژه با استفاده از راهنمای مصاحبه که حاوی سؤال‌ها و محرک‌های شفاهی است (فلیک، ۱۳۹۲:۱۷۹).

4. 3. روش تحلیل داده‌ها

در مرحله تحلیل داده‌ها از روش نظریه زمینه‌ای استفاده شده است. «رویش نظریه» [نظریه زمینه‌ای] نوعی روش پژوهش استقرایی و اکتشافی است که به پژوهشگران در حوزه‌های موضوعی گوناگون امکان می‌دهد تا به‌جای اتکا به نظریه‌های موجود و از پیش تعریف‌شده، خود به تدوین نظریه اقدام کنند (چارماز، ۲۰۱۰؛ لیبرت، ۲۰۰۷؛ چارماز و هن وود، ۲۰۰۶؛ به نقل از: اورعی، ۱۳۹۱). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک تحلیل مقایسه مداوم استراس و کوربین (۱۹۹۸) شامل سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی استفاده شده است:

1. کدگذاری باز: کدگذاری باز قصد دارد تا داده‌ها و پدیده‌ها را در قالب مفاهیم درآورد. به این منظور ابتدا داده‌ها از هم مجزا می‌شوند (فلیک، ۱۳۸۷:۳۳۱). در این مرحله باید مفهوم‌های مشابه شنایی شوند و زیر عنوان خرده مقوله‌ها و مقوله‌های ویژه‌ای

طبقه‌بندی شوند. مقوله باید از دیگر مفهوماها انتزاعی‌تر باشد (استراس و کرین، ۱۳۸۵: ۶۵). طبقه‌بندی و مقوله‌پردازی در کدگذاری باز به کاهش تعداد واحدهایی می‌انجامد که باید با آن‌ها کار کنیم (مکی زاده و دیگران، ۱۳۹۱).

2. کدگذاری محوری: فرآیند مرتبط کردن مقوله‌ها به مقوله‌های فرعی «کدگذاری محوری» نامیده می‌شود؛ زیرا کدگذاری در محور یک مقوله صورت می‌گیرد و مقوله‌ها را در سطح ویژگی‌ها و ابعاد به یکدیگر مرتبط می‌کند. (استراوس و کرین، ۱۳۹۲: ۱۴۵). در این مرحله محقق به دنبال نظم بخشیدن به عناوین به‌دست‌آمده در کدگذاری باز است. او همچنین به هر دسته از عناوین، عنوانی کلی‌تر و عام‌تر می‌دهد (محمدپور و رضایی، ۱۳۸۷).

3. کدگذاری گزینشی: درنهایت مقولات عمده را در یک مقوله جدید به نام مقوله هسته یا مقوله محوری که در سطح انتزاعی‌تری نسبت به دو مرحله قبلی قرار دارد، یکپارچه کرد (محمدپور و دیگران، ۱۳۸۸) در این مرحله مقوله اصلی انتخاب می‌شود و پیوند آن با دیگر مقوله‌ها با توجه به مدل ارائه می‌شود، درواقع در مرحله کدگذاری محوری اساس کدگذاری انتخابی پی‌ریزی می‌شود (استراس و کرین، ۱۳۸۵: ۱۱۹).

4. نگارش یافته‌ها و تحلیل نهایی: آخرین گام، «مرحله نوشتن و رویش نظریه [نظریه زمینه‌ای] جدید و نهایی» است. در این گام، نظریه رویش‌یافته از خلال نوشته‌ها و تفکرات به‌دست می‌آید، تفاوت‌ها و چرایی آن‌ها بیان می‌شود (اورعی، ۱۳۹۱).

4. ارزیابی نظریه زمینه‌ای

برای اعتباربخشی به فرآیند و نتایج تحقیق به‌طورکلی تلاش محققان آن بوده است که گام‌های انجام‌شده در مصاحبه و تحلیل منطبق بر توصیه‌های روش‌شناختی این حوزه در منابع معتبر باشد. برای ارزیابی موفقیت محققان در این حوزه به ملاک‌های استراوس و جولیت کرین در بررسی یک تحقیق نظریه زمینه‌ای ارجاع داده شده است (استراس و کرین، ۱۳۹۲: ۲۸۵):

1. چگونه نمونه مورد مطالعه انتخاب شده است؟ فرآیند نمونه‌گیری با تفصیل توضیح داده شده است. درمجموع محققان تلاش کرده‌اند، نمونه‌هایی انتخاب شوند که معرف وضعیت طبقه مورد مطالعه باشند.
2. مقوله‌های اصلی ظهور یافته در تحقیق کدام‌اند؟ در بخش یافته‌ها مقولات اصلی بیان شده‌اند.
3. رویدادها، وقایع، کنش‌هایی که به مقوله‌های ظهور یافته مرتبط هستند کدام‌اند؟ با توجه به فضای اندک در این مقاله به‌طور کامل نمی‌توان به این سؤال پاسخ داد. اما تلاش شده است در شواهدی که برای هر مقوله آورده شده است رویدادهای و کنش‌هایی که بیشترین رواج را داشته‌اند، ارائه شوند.
4. بر اساس چه مقوله‌هایی نمونه‌گیری نظری انجام شده است؟ جمع‌آوری اطلاعات راهنمایی شده‌اند؟ آیا معرف بودن در مقوله‌ها وجود دارد؟ نمونه‌گیری نظری به‌طور کامل در این مقاله تأمین نشده است. اما مقولات به نظر می‌رسد می‌توانند گوناگونی موجود در میدان را توضیح دهند. همچنین محققان در مصاحبه‌های انتهایی به‌وضوح احساس می‌کردند که به اشباع رسیده‌اند.
5. چه فرضیاتی مرتبط با روابط بین مقوله‌ها ارائه شده‌اند؟ بر چه اساس آن‌ها فرمول‌بندی شده و مورد آزمون واقع گردیده‌اند؟ در انتهای بخش یافته‌ها مدلی ارائه شده است که روابط میان مقولات را روشن می‌کند.
6. آیا مواردی برخلاف روابط موجود در فرضیات مشاهده شده است؟ چگونه این موارد بررسی شده‌اند؟ تأثیر این موارد بر فرضیات چگونه بوده است؟ از میان مصاحبه‌های انجام شده دو مورد متفاوت با مدل مشاهده شد. در هر دو این موارد روابط عاطفی و بسیار صمیمانه و همدلی فراوانی میان زوجین وجود داشت که موجب شده بود، مسئله صورت دیگری به خود بگیرد.
7. چگونه و چرا مقوله هسته انتخاب شده است (ناگهانی، تدریجی، به‌آسانی، به‌سختی)؟ بر چه اساسی این انتخاب انجام شده است؟ مقولات هسته‌ای در فرآیند مباحثه میان محققان و بازاندیشی در متن ساخته شد.

5- یافته‌ها

1.1. توصیف ویژگی‌های زمینه‌ای پاسخگویان



در مجموع با هجده زن که به عنوان خانه‌دار مشغول به کار در مراکز اقامتی شهر مشهد مصاحبه شد. از هجده مصاحبه‌ای که انجام شد، ویژگی‌های زمینه‌ای چهارده نفر از مصاحبه‌شوندگان در جدول شماره ۲ ارائه شده است. برای شناسایی و نیز حفظ ناشناس بودن آنان به هر کدام از این افراد یک شماره ردیف داده شده است.

جدول شماره ۲، ویژگی‌های زمینه‌ای مصاحبه‌شوندگان

ردیف سن تومان) مسکن ۲	تحصیلات تأهل	همسر ۱ علت فوت یا طلاق خانوار (نفر)	تحت سرپرستی	درآمد (به هزار			
1 43	سیکل متأهل ع	-	۴	۳	۵۳۰	وحدت آ	
2 32	دیپلم مجرد ف	تصادف	۳	۳	۴۰۰	سیدی آ	
3 55	بی‌سواد مجرد ف	بیماری	۹	۲	۴۰۰	قلعه ساختمان	
4 -	سیکل متأهل ع	-	۴	۳	۶۰۹	امام حسین آ	
5 54	مکتب مجرد ف	بیماری-فرار از پلیس	۷	۵	۴۰۰	پشت آرامگاه	
خواجه ربیع							
6 37	سیکل متأهل ع	-	۳	۲	۶۷۰	-	
7 29	سیکل مجرد -	-	-	۱	۵۰۰	اقامت در هتل	
8 35	سیکل متأهل ب	-	۳	۲	۴۰۰	قلعه ساختمان آ	
9 39	سیکل مجرد ط	اعتیاد	۶	۴	۶۷۰	آ	
10 35	سیکل متأهل ع	-	۳	۲	۶۷۰	طبرسی آ	
11 41	سیکل متأهل ع	-	۶	۵	۶۷۰	سیدیم	
12 40	دیپلم مجرد -	-	-	۱	۶۷۰	سیدی آ	
13 30	فوق دیپلم متأهل ع	-	۳	-	۷۵۰	قلعه ساختمان آ	
14 -	سیکل متأهل ع	-	۴	-	۵۰۰	بهار آ	

: توضیح: ع-عادی. ف-فوت شده. ب-بیمار. ط. طلاق گرفته؛ ۲: آ: استیجاری، م: ملکی.

جدول بالا به روشنی نشان می‌دهد که عموم خانه‌داران از محروم‌ترین طبقه اجتماعی-اقتصادی جامعه هستند. علاوه بر این عدم حضور مؤثر مرد در خانواده موجب دشواری‌های مضاعفی برای این زنان شده است. به علاوه اکثر خانم‌های خانه‌دار، حقوقی پایین‌تر از قانون کار دارند و اکثر آن‌ها بیمه نمی‌باشند، منازل این افراد همگی در مناطق ارزان‌قیمت شهر مشهد است و اغلب در منازل استیجاری زندگی می‌کنند.

همسران خانه‌داران مورد مطالعه، یا بیکار بودند (کد ۱۱، ۸) یا بیمار بودند (ردیف ۸) یا مشاغل داشتند که خیلی درآمد نداشت، مثل کارگری ساختمان یا شاگرد خیاط، گاری میوه و پخش من کارت. سه نفر از اشخاصی که با آن‌ها مصاحبه شد همسر نداشتند، این اشخاص یا همسرشان فوت شده بود (ردیف ۲، ۳، ۵) یا از همسرشان جدا شده بودند (ردیف ۹) یا اصلاً همسر نداشتند (ردیف ۱۲ و ۷) همه خانه‌دارهایی که با آن‌ها مصاحبه شد، حداقل سرپرستی یک نفر را به عهده داشته‌اند، حتی بعضی از خانه‌دارها (ردیف ۱۱ و ۵) سرپرستی ۵ نفر را با حقوق کم به عهده داشتند. خانه‌دارهای مورد مطالعه همگی به بیماری‌هایی به علت فشار زیاد کار دچار شده بودند (کمردرد، پادرد، مشکلات ریوی و...).

همان‌طور که در بخش روش ذکر گردید، داده‌ها پس از جمع‌آوری و پیاده‌سازی، کدگذاری شدند که در نهایت ۸ مقوله محوری به دست آمد: تعارض نقش، گرانباری نقش، خواستگاه اجتماعی فقیر، عدم حضور مؤثر مرد، کنار آمدن با فشارها، فرار از برخی از مسئولیت‌های کاری و خانوادگی، عدم ایفای مؤثر نقش‌های خانوادگی/ کاری، استرس‌های مضاعف در هنگام کار، از میان این

۸ مقوله استخراج شده، مقوله انتخابی تراکم تعارض در مجموعه نقش نامیده شد. جهت توصیفی جامع و مفصل از مقوله انتخابی به هریک از این مقوله‌های محوری پرداخته می‌شود.

جدول شماره ۳: یافته‌های تحقیق

مفاهیم طبقه فرعی (خرده مقولات) مقولات عمده (محوری) مقولات انتخابی

فشار فیزیکی کار؛ انتظارات زیاد نقش شغلی؛ بالا بودن حجم کار نسبت به توان بدنی خانه‌دار؛ وابستگی زیاد به کار نسبت به خانواده؛ گرانباری نقش شغلی خانه‌داری؛ درگیری شغلی: ساعات زیادی را صرف کار کردن؛ سخت‌تر شدن کار در هنگام شلوغی کار ماشینی (تراکتوری) گرانباری نقش

احساس گناه در مورد فرزندان؛ انجام ندادن وظایف مادری؛ تعارض نقش مادری با نقش شغلی؛ ایفای نادرست نقش مادری؛ نداشتن فرصت برای تربیت فرزندان تعارض نقش شغلی با نقش مادری تعارض نقش تراکم تعارض در مجموعه نقش

تعارض نقش همسری با نقش شغلی؛ تعارض نقش شغلی با نقش زن بودن؛ تعارض انتظارات نقش شغلی همسری؛ تعارض نقش کاری - خانوادگی تعارض نقش شغلی با نقش همسری

خانواده‌های فقیر خانه‌داران؛ بیماری اعضای خانواده؛ کار کردن دختر برای درمان بیماری پدر؛ نداشتن امکانات؛ مشکلات مالی؛ شغل کم‌درآمد پدر؛ شاغل بودن مادر به کارهای کم‌درآمد؛ فوت پدر مشکلات مالی خانواده

خاستگاه اجتماعی فقیر خانه‌داران

مسئولیت‌پذیر نبودن مرد خانه؛ شغل کم‌درآمد مرد خانه؛ بیکاری مرد خانه؛ فوت مرد خانه؛ ورشکستگی مرد خانه؛ اعتیاد مرد در نتیجه مسئولیت‌پذیر نبودن او نداشتن مرد خوب عدم حضور مؤثر مرد در خانه

ساختن با شرایط زندگی؛ با درآمد کم کار کردن؛ کار کردن فقط برای نیاز مالی؛ گذراندن نه زندگی کردن گذراندن زندگی کنار آمدن با فشارها

از زیر کار در رفتن انجام ندادن وظایف محوله؛ فرار از مسئولیت؛ نداشتن تعهد شغلی نداشتن تعهد شغلی فرار از برخی مسئولیت‌های کاری

نرسیدن به مهمانی‌ها، نرسیدن به کارهای خانه، نرسیدن به فرزندان، اهمیت ندادن به شوهر؛ سلیقه به خرج ندادن برای خانه و برای شوهر عدم رسیدگی به وظایف عدم ایفای مؤثر نقش‌های خانوادگی

ترس از چک شدن کار توسط مدیریت و سوپروایزر، فشار عصبی، رقابت شدید و عذاب‌آور بین خانه‌داران، ایجاد یک فضای رقابتی فشار عصبی استرس‌های مضاعف در هنگام کار

مقولات ۹ ۸ ۱

تعداد کل مفاهیم: ۷۰۰

5. 2. تعارض نقش

تعارض نقش شغلی با نقش مادری: خانه‌داران مورد مطالعه، غالباً زنانی بوده‌اند که تشکیل خانواده داده بودند و دارای فرزندان بودند. اما به دلیل ساعت کاری زیاد عمدتاً به تربیت فرزند خود نمی‌رسیدند و نقش مادری خود را به‌درستی نمی‌توانستند ایفا کنند. حتی در مواردی فرزندان خود را به پدر و مادر خود می‌سپردند و وقت نگرانی از فرزند خود را نداشتند. البته خودشان از این موضوع بسیار ناراحت بودند. به این جهت مقوله تعارض نقش شغلی با نقش مادری انتزاع شده است.



□ مثال: خانه‌دار ردیف ۲، در این باره اظهار می‌دارد: «من بچه هامو زیاد نمی‌بینم. چون همیشه خونه مامانم هستن. من شبهاخونه تنها می‌خوابم. صبح میام سرکار بچه‌هام خونه مامانم هستن. هر روز میبینمشون اما خونم نمیان، چون نمیتونم دو تا بچه کوچک رو تنها بذارم بیام سرکار، مدرسه میرن».

• تعارض نقش شغلی با نقش همسری: یکی دیگر از تعارضاتی که در جریان تحقیق در خانه‌داران زن یافت شد، تعارض نقش شغلی با نقش همسری است. خانه‌دار زن زمانی را در محل کار می‌گذارند، از طرفی هم کار بدنی بسیار سنگینی را انجام می‌دهد، بدین جهت وقتی به منزل می‌آید دیگر آن قدر خسته است که دیگر نمی‌تواند وظایف خود را به‌عنوان یک بانو به‌درستی انجام دهد. در نتیجه دچار تعارض نقش شغلی با نقش همسری می‌شود.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۱۱ در این باره اظهار می‌دارد: «از ۸ صبح تا ۴ بعدازظهر باید خم و راست شوم. کم‌درد و پادرد داریم و از همه چی عقبیم. مجلسی می‌خوایم بریم میگم من خسته‌ام شما برید. به تعذیبات می‌خوای برسی نمی‌توانی. به عروسی می‌خوای بروی نمی‌روی. چون دیر می‌شود و صبح باید دو باره بروم سرکار. اصلاً شوهر بی‌شوهر».

5.2. گرانباری نقش

• کار ماشینی (تراکتوری): برای بیان سختی کار و بار اضافی کار خانه‌داری، مقوله کار ماشینی (تراکتوری) را از اطلاعات به‌دست‌آمده از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان به‌صورت جنینی (کد جنینی) استخراج شده است. کار خانه‌داری با توجه به توان بدنی یک زن کار سخت و سنگینی است. حتی مشاهدات محقق هم در فرآیند گردآوری اطلاعات و مصاحبه شاهد این موضوع می‌باشد. محقق، خانه‌داران را در حین کار کردن مشاهده کرد و اظهار داشت که خانه‌داران در حین کار کردن خسته می‌شدند و این خستگی در ظاهر خانه‌داران هم کاملاً مشهود بود. بنابراین کار خانه‌داری در تناسب با توان بدنی یک زن نیست.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۴، در این باره اظهار می‌دارد: «خیلی وقت‌ها مجبور شدیم تا ۶-۸ بمانیم چون کار سنگین بوده و باز دو ساعت بعد خروجی داشتیم. بعضی هم تا ساعت ۱۱ می‌ماند و مجبورند که بمانند تا کار تمام شود البته اضافه‌کاری‌شان را هم می‌گیرند. اما من نمی‌توانم بمانم. چون توان جسمی‌ام اجازه نمی‌دهد. در حد ۲-۴ ساعت ماندم اما بیش از این توان جسمی ندارم. وقتی فشار کاری زیاد می‌شود آدم‌ها پرخاشگری می‌کنند. بین ما هم پرخاشگری وجود داشت و من هم با بقیه بحث می‌کردم و به آن‌ها هم حق میدم. علت این پرخاشگری سنگینی کار هست. این قدر از ما کار می‌کشیدند و کار سنگین بود که بچه‌ها خسته می‌شدند. هرکسی یک توانی دارد، تراکتور که نیستیم».

5.3. عدم حضور مؤثر مرد در خانه

• همسران این زنان حضور مؤثری در خانه نداشتند و همگی یا بیکار بودند یا دارای مشاغل کم‌درآمد بوده‌اند. مشاغل همسران این خانه‌داران زن مشاغلی مانند راننده بیل مکانیکی، کارگر ساختمانی، پخش من کارت، تأسیسات درمانگاه، خیاط و... بوده‌اند. بعضی از این خانه‌داران همسر نداشتند، در واقع یا ازدواج نکرده بودند یا همسرشان فوت کرده بود. عدم حضور مؤثر مرد در خانه جزء شرایط مداخله‌گر در این پژوهش محسوب می‌شوند و در واقع عاملی است که باعث تقویت پدیده (تعارض نقش) می‌شود.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۱۳، در این باره اظهار می‌دارد: «اول اومدم سر کار مشکل مالی داشتیم اما بعدش عادت شد. همسر اول شغلش آزاد بود میوه‌فروشی داشت، زد ورشکست کرد، مغازه زد، بلد نبود ورشکست کرد، کم آورد مغازه رو جمع کرد یک خورده بدهی بالا آورد، بابت این بدهی‌ها مجبور شدم بیام سر کار»

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۹، در این باره نیز می‌گوید: «شوهرم خرجی نمی‌داد. وسایل خونه رو می‌برد می‌فروخت دود می‌کرد خرج مواد می‌کرد، یک بارم تو زمستان بخاری رو رفت فروخت، مواد خرید، وسایل خونه رو کوچیک و بزرگ می‌فروخت خرج مواد می‌کرد. چند بار گرفتنش، دیگه بهش گفتم برو اونم رفت. از موقعی که بچم به دنیا اومد شوهرم خرجی نمی‌داد، یعنی ۳ سال، کارش خوب بود پول داشت اما همش رو دود هوا می‌کرد، ۸ سال معتاد بود. شوهرم. راننده بیل مکانیکی بود.»

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۳، در این باره اظهار داشتند: «ندارم و باید کار کنم. شوهرم فوت کرده ۳ سال پیش. البته شوهرم بود هم من کار می‌کردم. از وقتی ازدواج کردم کارمیکنم تا الان. شوهرم با گاری میوه‌فروشی می‌کرد. خودم کارکردم تا ۴ تا بچه هام رو عروس و داماد کردم.»

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۱۲، در این باره اظهار داشتند: «آگه یک نفر بخواهد کار کند و یک‌نفره سرپرست خونه باشی حقوقت کفاف نمی‌ده. من ازدواج نکردم. همسر ندارم.»

5. 4. خاستگاه اجتماعی فقیر

• بر اساس اطلاعات به دست آمده در پژوهش حاضر، می‌توان گفت که خانه‌دارهای زن مراکز اقامتی مشهد، از پایین‌ترین طبقات اجتماعی-اقتصادی جامعه هستند و خانواده‌های مرجع آنان نیز فقیر هستند و در واقع این فقر از خانواده‌های مرجع به آن‌ها رسیده است. عموماً این افراد هیچ حمایت چشمگیری از خانواده‌های خود دریافت نکرده‌اند. این مقوله به عنوان شرایط زمینه‌ای در نظر گرفته شده است، تحت این شرایط زمینه‌ای اشخاص دست به عمل و تعامل‌هایی می‌زنند.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۸، در این باره عنوان می‌دارد: «پدرم ۱۰ یا ۱۱ سال پیش فوت کرد. موقعی که فوت کرد ازدواج نکرده بودم. پدرم کارگر سر چاه موتور بود. پول نداشت، حقوقش کم بود، مامانم اون موقع هم کار می‌کرد. کشاورزی می‌کرد، زمین کشاورزی نداشتیم تو زمین‌های مردم برای مردم کشاورزی می‌کرد. الانم با ۶۰ سال سن تو زمین‌های مردم کشاورزی می‌کنن.»

5. 5. کنار آمدن با فشارها

• یکی از استراتژی‌هایی که کنشگران پژوهش حاضر در رابطه با پدیده تعارض نقش انجام می‌دادند، استراتژی کنار آمدن با فشارها بود. آن‌ها مشکلات منزل و مشکلات محل کار را تحمل می‌کردند و خود اصطلاح سازش رو به کار می‌بردند.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۳، در این باره اظهار می‌دارند: «الآن هم می‌سازم. اگر کار نکنم که پولی ندارم، من با ۴۰۰ تومان زندگی می‌کنم، هر جور که باشد زندگی می‌کنم.»

5. 6. فرار از برخی مسئولیت‌های کاری

• از استراتژی‌های دیگری که خانه‌داران در ارتباط با پدیده تعارض نقش به کار می‌برند، فرار از برخی از مسئولیت‌های کاری/ خانوادگی است. آن‌ها در صحبت‌های خود اظهار می‌داشتند که گاهی در محل کار کم‌کاری می‌کنند. البته به نظر می‌رسد فرار از مسئولیت‌های کاری به خاطر فشار کاری بوده است.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۵ در این باره عنوان می‌دارد: «من کم‌کاری نمی‌کنم کارمو درست انجام می‌دم. مگر این‌که از چشمم بیفته، یا خسته باشم میگم حالا ولش کن بعد تمیز می‌کنم.»

5. 7. عدم ایفای مؤثر نقش‌های خانوادگی

• در این پژوهش خانه‌داران زن عموماً نمی‌توانستند نقش‌های خانوادگی خود را به درستی ایفا کنند. آن‌ها وظایف زیاد شغلی داشتند که روزانه باید انجام می‌دادند، از طرفی هم عموماً این خانه‌داران دارای چند فرزند بودند و همسرانشان هم از هیچ لحاظی حضور مؤثری در خانه نداشتند، به این ترتیب تمامی بار وظایف خانه و شغل بر دوش زن بوده است، به این تربیت خانه‌داران مورد مطالعه به طور کلی نمی‌توانستند نقش‌های خانوادگی خود را به درستی ایفا کنند.

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۸، در این باره اظهار داشتند: «جایی نمیتونم برم بعد ماه رمضان، دو تا عروسی داریم آگه شب باشه می‌تونم برم. آگه دوره، روزه باشه نمی‌تونم برم. در ماه دوروز مرخصی دارم همون دو روز میرم فامیل‌ها رو می‌بینم،



ببینم مامانم اهل تربت جامه و اون جا زندگی می‌کنه، نمی‌تونم برم ببینمش. بچم پسره و ۱۵ سالشه، حساسه نمی‌تونم ببرمش بیرون. گاهی هم با باباش دعواش می‌شه ناراحت می‌شه می‌گه که آگه بابام جوون بود من رو می‌برد بیرون، اما بابام پیره مریضه منم شب میرم براش خیلی وقت ندارم بیرون نمی‌برمش».

5. 8. استرس‌های مضاعف در هنگام کار

• خانه‌داران مورد بررسی این پژوهش به شدت در هنگام کار دچار استرس بوده‌اند، این استرس و اضطراب ناشی از تعارض نقشی بود که پیدا کرده بودند. در نتیجه گرانباری نقش شغلی خود و بار اضافی نقش شغلی خود، آن‌ها دچار تعارض نقش شده بودند در واقع وظایف نقش‌های مختلف آن‌ها (مادری، بانویی، شغلی) با یکدیگر برخورد پیدا کرده بود.

□ مثال: مدیر خانه‌داری یکی از مراکز اقامتی شهر مشهد در این باره عنوان می‌دارد: «اگر خانه‌دارها گاهی خطایی بکنند در هر زمینه‌ای و رفتاری که در طبقات مختلف کار می‌کنند، طبقات خانه‌دارها عوض می‌شود. مثلاً کسی که خوب کار کند طبقه‌اش بالا می‌رود و کسی که بد کار کند طبقه‌اش پایین می‌رود و این بدترین تنبیه است. این حس رقابت هم به وجود می‌آورد. کسی هم که کارش درست نباشد طبقه‌اش عوض می‌شود ولی برای حفظ آبرو کارشان را درست انجام می‌دهند.»

□ مثال: خانه‌دار ردیف ۱۰، در این باره اظهار می‌دارد: «فشار عصبی و استرس داریم که همین صورت آدم را خراب می‌کند. این استرس هم به خاطر نظافت هست. چون باید همه‌جا را کشیده باشی و گرنه سوپروایزر با دستکش سیاه می‌آید اگر ببیند انگشتش سفید می‌شود می‌گوید دوباره بکش و کسی دوست ندارد این‌طور شود.»

6- نتیجه‌گیری

شکل ۱، مدل نهایی نظریه زمینه‌ای برای درک گرانباری و تعارض نقش خانه‌داران زن مراکز اقامتی مشهد به مثابه تراکم تعارض در مجموعه نقش

پدیده اصلی در فرآیند رسیدن به نظریه زمینه‌ای تعارض نقش است. تعارض نقش بیش از دیگر مفاهیم توجه محققان را جلب کرده چراکه می‌تواند توضیح‌دهنده وضعیت دشواری باشد که خانه‌داران زن در مراکز اقامتی مشهد گرفتار آن هستند (این وضعیت را به عنوان مقوله انتخابی قرار دادیم و آن را «تراکم تعارض در مجموعه نقش نامیدیم»). این مفهوم مرکزی نقش پیونددهنده میان مفاهیمی را دارد که از گزاره‌های مصاحبه‌ها استخراج شدند. گرانباری نقش بیش از هر چیز ناشی از تعریف طاقت‌فرسای کار خانه‌داری در مراکز اقامتی است. این امر به خصوص در هتل آپارتمان‌ها مشاهده می‌شود. در این مراکز اقامتی، خانه‌داران به شکل غیررسمی و فاقد بیمه کار می‌کنند در نتیجه فعالیت آن‌ها درجایی ثبت نمی‌شود و هر روز امکان دارد که کار خود را از دست بدهند. این در حالی است که در این مراکز اقامتی حداقل امکانات رفاهی شغلی مانند اتاق استراحت

مناسب اغلب بی‌بهره‌اند. در هتل‌ها و به‌خصوص هتل‌های دولتی وضعیت بهتر است اما کار فیزیکی طولانی‌مدت به‌شدت این زنان را خسته کرده است. از آنجایی‌که این زنان اغلب از خانواده‌های فقیر روستایی یا حاشیه شهری آمده‌اند، حمایت مالی و حتی عاطفی و فکری چندانی از خانواده‌های خود دریافت نکرده و نمی‌کنند. این ویژگی را در مدل به‌عنوان شرط زمینه‌ای در نظر گرفته‌ایم.

شرط مداخله‌گر مهم برای دو چندان شدن تعارض نقش این زنان، عدم حضور یا حضور نامؤثر همسران آن‌ها بوده است. در بسیاری از تحقیقات حوزه اشتغال زنان اشاره شده است که نفس اشتغال زن می‌تواند مانع یا مزاحم انجام نقش‌های خانوادگی باشد. در این شرایط اگر مرد هم حضور (مؤثر) نداشته باشد این ناتوانی دوچندان خواهد شد. در این شرایط، این زنان دو راهبرد را انتخاب می‌کنند. اول این‌که این فشارها را تحمل می‌کنند و به همین خاطر دچار فرسودگی روانی و فیزیکی شدیدی می‌شوند. دوم این‌که از برخی مسئولیت‌های کاری خود، به شکلی که مقام مسئول متوجه نشود، می‌گریزند. این گریز در برخی موارد عواقب شغلی (مانند تنبیه و تحقیر و تغییر محل کار) در پی دارد. در هر دو صورت راه‌حل مناسب برای دشواری تعارض نقش به دست نمی‌آیند در نتیجه این زنان به‌ناچار در ایفای نقش خانوادگی ناتوان می‌مانند و در حین کار هم با فشارهای روانی مواجه‌اند.

7- راهبردهای پیشنهادی

قشر خانه‌داران زن در مراکز اقامتی، هم به لحاظ دشواری کار و هم به لحاظ میزان مزایای دریافتی از اقشار محروم کارگری هستند. به‌علاوه منزلت اجتماعی این شغل هم آن‌قدر پایین است که اغلب مصاحبه‌شوندگان ترجیح می‌دادند دیگران از کار آن‌ها مطلع نشوند. از سوی دیگر کیفیت خدماتی که این قشر ارائه می‌دهند بر رضایت زائران و گردشگران از سفر تأثیر بسزایی دارد. به همین خاطر به نظر می‌رسد که نیاز است مراجع مربوطه برای قشر بزرگ خانه‌داران به‌خصوص در هتل آپارتمان‌ها سیاست بهبود مشخصی را در پیش بگیرند.

از آنجایی‌که خانه‌داران به نسبت تعامل قابل توجهی با مهمانان هتل‌ها دارند، ارتقاء سرمایه فرهنگی این قشر و توجه به نیازهای ضروری فرهنگی و اجتماعی آن‌ها می‌تواند موجب ارتقاء وجهه فرهنگی شهر و نیز کشور گردد. اما باید توجه کرد که در شرایط فعلی افرادی آبرومند از طریق همین شغل دشوار و کم‌درآمد و کم احترام مخارج خانوار خود را تأمین می‌کنند. به همین خاطر لازم است تمام این اقدامات به شکلی صورت گیرد که این خانوارهای آسیب‌دیده از همین منبع محدود درآمدی محروم نشوند بلکه وضعیت فعلی آن‌ها ارتقا یابد.

نباید از نظر دور داشت که به‌رحال بازار کار خانه‌داری به خاطر تعدد مراکز اقامتی در شهر مشهد، موهبتی برای اقشار محروم به شمار می‌رود. اما لازم است برای این قشر محروم و حاشیه‌ای در برنامه‌ریزی صنعت گردشگری شهر، به‌عنوان زمینه‌ای برای مددکاری به آنان توجه شود.

مراجع

استراس، آنسلم و جولیت کربین، مترجم: بیوک محمدی، (۱۳۸۵)، اصول روش تحقیق کیفی نظریه‌مبنایی - رویه هاوشیوه ها، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

استراوس، آنسلم و جولیت کربین، مترجم: ابراهیم افشار (۱۳۹۲)، مبانی پژوهش کیفی فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای، تهران: نشر نی.

اصغرپور ماسوله، احمدرضا و غلامرضا صدیق اورعی، تبیین کنش‌های ناسازگارانه مردان در خانواده‌های ایران، در دست انتشار. امیری، سیده سمانه و احمدرضا اصغرپور ماسوله، ظهور دین‌داری گزینشی در میان جوانان؛ مطالعه موردی دختران جوان مشهد، (در دست انتشار).



- تاتینا بلداجی، ام لیلیا؛ فروزان، آمنه و حسن رفیعی، کیفیت زندگی زنان سرپرست خانوار تحت پوشش سازمان بهزیستی کشور و زنان شاغل خدماتی فصل‌نامه علمی‌ام - پژوهشی رفاه اجتماعی بهار ۱۳۹۰؛ سال ۱۱، شماره ۴۰، ۲۸-۲۰.
- جلالی، صدیقه و صدیقه مسعودی، دغدغه‌های زنان شاغل در ایفای نقش‌های گوناگون، رشد علم ۱۳۸۶، شماره ۲۱۱، ۱۸-۲۰.
- خسروی، زهره، بررسی مشکلات عاطفی، روانی و اجتماعی زنان سرپرست خانوار، مرکز مشارکت امور زنان نهاد ریاست جمهوری، ۱۳۷۸.
- رستگار خالد، امیر، زنان شاغل و بررسی تأثیر منابع کنترل و فشار بر ترکیب نقش‌های شغلی - خانوادگی آنان. فصلنامه بانوان شیعه ۱۳۸۵، سال سوم، شماره ۸، ۷-۳۶.
- روشه، گی (۱۳۷۵): سازمان اجتماعی، ترجمه هما زنجانی زاده، انتشارات سمت.
- شولی بندر ریگی زاده، سمیه، بشلیده، کیومرث، هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل و نسرین ارشدی، بررسی رابطه رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل نقشی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز. مجله دست آورد های روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی) دانشگاه شهید چمران اهواز بهار و تابستان ۱۳۹۰، دوره ۴، سال ۱۸، شماره ۱، ۴۷-۷۲.
- صدیق اورعی، غلامرضا (۱۳۹۱)، درس‌نامه مبانی جامعه‌شناسی (مفاهیم پایه)، دانشگاه فردوسی مشهد.
- صدیق اورعی، غلامرضا، دلایل سفر نکردن برخی از مردم مشهد به عتبات عالیات. مجله مطالعات اجتماعی ایران زمستان و پاییز ۱۳۹۱، دوره ششم، شماره ۳ و ۱۰۹، ۴-۱۳۰.
- عسگری، پرویز، پاشا، غلامرضا و مریم آذرکیشمقایسه تعهد زناشویی، رضایت جنسی و رضایت از زندگی زنان شاغل و خانه‌دار. اندیشه و رفتار در روانشناسی ۱۳۹۰، دوره ششم، شماره ۲۱، ۵۳-۶۰.
- علی احمدی، علیرضا، وحید سعید نهایی (۱۳۸۶)، منتخبی از کتاب توصیفی جامع از روش‌های تحقیق تهران: تولید دانش. فراهانی، دکتر حجت‌الله و دکتر حمیدرضا عریضی (۱۳۸۴)، روش‌های پیشرفته پژوهش در علوم انسانی، اصفهان: جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- فلیک، اووه، مترجم: هادی جلیلی (۱۳۹۲)، درآمدی بر تحقیق کیفی، تهران: نشر نی.
- کوتن، بروس (۱۳۸۴). درآمدی به جامعه‌شناسی. ترجمه: محسن ثلاثی (۱۳۸۵). تهران: توتیا.
- کیانمهر، محمولی، تأثیر اشتغال زن بر خانواده (بررسی مشکلات زنان شاغل و متأهل در خانواده)، کار و جامعه ۱۳۸۶، شماره ۳۲، ۱۵-۲۴.
- گروسی، سعیده و راحله آدینه زاد مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد ۱۳۸۶، شماره ۱۵، ۱۲۱-۱۳۹.
- محمدپور، احمد، رضایی، مهدی، پرتوی، لطیف، صادقی، رسول، بازسازی معنایی تغییرات خانواده به شیوه نظریه زمینه‌ای. فصلنامه خانواده پژوهی ۱۳۸۸، سال پنجم، شماره ۱۹.
- محمدپور، احمد (۱۳۹۰)، روش تحقیق کیفی ضد روش (مراحل و رویه‌های علمی در روش‌شناسی کیفی)، جلد ۲، تهران: نشر جامعه‌شناسان.
- محمدپور، احمد (۱۳۹۲)، تجربه نوسازی مطالعه تغییر و توسعه در هورامان با روش نظریه زمینه‌ای، تهران: جامعه‌شناسان.
- محمدپور، احمد، مهدی رضایی، درک معنایی پیامدهای ورود نوسازی به منطقه اورامان کردستان ایران به شیوه پژوهش زمینه‌ای، مجله انجمن جامعه‌شناسی ایران ۱۳۸۷، شماره ۱-۲ (پیاپی ۲۲): ۳-۳۳.
- مکی زاده، فاطمه، عبدالحسین فرج پهلوی، فریده عصاره و منیجه شهنی بیلاق، شناسایی عوامل تأثیرگذار بر پذیرش پایگاه‌های اطلاعاتی مبتنی بر وب توسط کاربران دانشگاهی: یک مطالعه گراند تئوری، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی ۱۳۹۱، سال چهل و ششم، شماره ۵۹، ۵۹-۸۱.
- ملکی‌ها، مرضیه، باغبان، ایران و فاتحی زاده، مریم، مطالعات اجتماعی-روانشناختی زنان ۱۳۸۸، شماره ۹، ۱۳۳-۱۵۳.



- منصوریان، یزدان (۱۳۸۶)، گراند تئوری چیست و چه کاربردی دارد؟ همایش چالش‌های علم اطلاعات، دانشگاه اصفهان، اصفهان: چالش‌های علم اطلاعات، ۹ و ۱۰ خردادماه ۱۳۸۶.
- نبوی، سید عبدالحسین و مرضیه شهریاری، بررسی تأثیر محرک‌های تنش‌زا و حمایت اجتماعی در خانواده بر تعارض خانواده با کار (مورد مطالعه: زنان شاغل ادارات دولتی شهر اهواز)، دانشگاه شهید چمران ۱۳۹۱.
- Burns, N. and S. K. grove. (2005), *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique, & Utilization*, Fifth Edition: Saunders Press.
- Caplan, Pat. (2003), *the Ethics of Anthropology: Debates and Dilemmas*, London and Newyork:Routledge.
- Charmaz, K. & K. Henwood (2007) *Grounded Theory in Psychology*. In *Psychology*. In *Handbook of Qualitative Research in Psychology*, London:sage.
- Charmaz, K. (2006) *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Research Analysis*, London: Sage.
- Echardt, Kenneth W. (1977), *Social Research Methods*, London: Random House Press.
- Glaser, Barney and Anselm Strauss, (1967) *Discovery Of Grounded Theory*, Transaction Publishers.
- Johnson, R. B, and L.B. Christensen (2008), *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. (3rd Ed.), Thousand Oaks, CA: Sage
- Libert, R. A. (2010) *Breaking Out Of The Box: A Grounded Theory Study Of Urban High School Students*, Fielding Graduate University.
- Rahmani, R. (2009). The analysis of effects of women's employment on their quality of life. *Journal of Woman s in development and Policy*, 8(2). 162. (Persian).
- Ritchie, J, & Lewis, J (2003) *Qualitative research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers*. London: Sage.
- Strauss, A. & J. Corbin (1998) *Basics of Qualitative Research – Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oaks: Sage.
- Tashakkori, A. and C. Teddlie (1998), *Mixed Methodology:Combining the Qualitative and Quantitative Approaches*, Thousand Oaks, CA: Sage.