

Peranan Komunikasi Dalam Mengurangkan Konflik Kerja-Keluarga: Tinjauan Ke Atas Jururawat Di Selangor

*(The Role of Communication in Reducing Work-Family Conflict:
A Survey on Nurses in Selangor)*

Normazaini Saleh

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
Selangor, Malaysia
normazaini@kuis.edu.my

ABSTRAK

Konflik kerja-keluarga (WFC) telah mendapat perhatian penyelidik berikutan kesan negatif WFC terhadap domain kerja (i.e tekanan kerja), keluarga (i.e kepuasan perkahwinan) dan individu (i.e kesihatan). Kajian lepas lebih memberi penumpuan dalam mengenalpasti faktor-faktor yang mengakibatkan WFC berlaku, manakala kajian faktor-faktor yang dapat mengurangkan WFC tidak begitu ketara terutamanya faktor daripada domain keluarga seperti komunikasi dalam keluarga. Justeru, objektif kajian ini ialah untuk menyiasat peranan komunikasi dalam mengurangkan WFC berlandaskan Theory Border. Kajian dilakukan ke atas sampel yang terdiri daripada 535 jururawat di 6 buah hospital awam di Selangor. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis Regresi. Hasil kajian menunjukkan komunikasi keluarga mempunyai kaitan negatif dengan WFC dan tidak ada hubungan dengan FWC. Ini membuktikan peranan komunikasi keluarga sebagai sumber penting dalam menangani permasalahan WFC.

Kata kunci: konflik kerja-keluarga (WFC), Konflik keluarga-kerja, Teori Sempadan, Komunikasi Keluarga

ABSTRACT

Work-family conflict (WFC) has gained the attention of researchers due to the negative impact of the WFC towards work domain (i.e work stress), family (marital satisfaction) and individual (health). Past research focuses more on identifying factors that cause WFC to occur, while the study of factors that can reduce the WFC is still limited, especially factor from the family domain such as communication within the family. Thus, the objective of this study is to investigate the role of communication in reducing WFC. Based on the Border Theory (Clark 2000), communication has seen as an important factor that needs to be considered in order to reduce the WFC. Thus this study was conducted on a sample consisting of 535 nurses in six public hospitals in Selangor. Hypothesis testing is done by using regression analysis. The results revealed that family communication showed negative association with the WFC. The results of this study demonstrate the importance of family communication as a resource for addressing issues of WFC.

Keywords: Work-family conflict, Family-work conflict, Border Theory, Family Communication

PENGENALAN

Konflik kerja-keluarga berlaku apabila seseorang menghadapi kesulitan untuk menyesuaikan peranan di tempat kerja dan peranan keluarga disebabkan oleh masa dan tenaga yang terhad. Seseorang yang terlibat dengan kerja dan dalam masa yang sama perlu melaksanakan peranan dalam keluarga akan menghadapi tekanan. Pekerja yang bekerja syif atau bekerja lebih masa akan menjadi terlalu sibuk, terganggu, dan keletihan dan apabila pulang ke rumah dalam keadaan tersebut akan mengehadkan keupayaan mereka untuk memenuhi tuntutan daripada domain keluarga yang akhirnya membawa kepada konflik (Frone et al. 1992; Greenhaus 1985).

Kajian menunjukkan pendedahan terhadap WFC dikaitkan dengan implikasi negatif sama ada terhadap organisasi, keluarga dan individu (Allen et al. 2000). Antaranya adalah tekanan, komitmen, kepuasan kerja, niat untuk berhenti, ketidakhadiran, kepuasan perkahwinan, kepuasan hidup, kemurungan dan, masalah kesihatan (Amstad, Meier, Fasel, Elfering & Semmer 2011; Berkman et al. 2015). Berikutan implikasi tersebut, maka kajian terhadap fenomena ini semakin mendapat perhatian meluas dalam kalangan penyelidik terutamanya bagi mengenal pasti faktor- faktor yang berpotensi untuk mengurangkan WFC.

Komunikasi merupakan komponen penting dalam interaksi dan hubungan sesama manusia sama ada dalam situasi kerja mahupun dalam keluarga. Komunikasi yang kompeten penting bagi membantu menyelesaikan masalah hubungan dengan cepat dan efektif manakala komunikasi yang tidak berkesan merupakan masalah utama kepada kebanyakan hubungan interpersonal (Okun & Markowitz 2014). Kepentingan komunikasi dalam mengurangkan masalah konflik-kerja keluarga di sarankan oleh Clark (2000), dalam *Border Theory* di mana teori tersebut mencadangkan peningkatan terhadap kesedaran silang-domain (*cross-domain awareness*). Bagi meningkatkan keseimbangan kerja-keluarga (*work-family balance*) ahli keluarga perlu didedahkan dengan pelbagai maklumat berkaitan kerja supaya mereka mendapat kefahaman yang jelas tentang tuntutan kerja yang perlu ditangani oleh pekerja dan seterusnya dapat memberikan sokongan yang sepatutnya. Perkara ini hanya dapat dilakukan apabila terdapat komunikasi yang berkesan dalam keluarga (Clark 2000). Walaupun terdapat banyak kajian berkaitan komunikasi dan kaitannya dengan keluarga, namun kajian terhadap peranan komunikasi keluarga terhadap konflik kerja-keluarga adalah terhad.

Semakan literatur menunjukkan kebanyakan kajian anteseden WFC lebih memfokuskan kepada anteseden kerja, berbanding anteseden daripada domain keluarga dan individu (Eby et al 2005; Zhang & Liu 2011). Kajian lepas lebih menumpukan kepada anteseden kerja kerana faktor dari domain kerja dikatakan lebih lazim menyebabkan WFC berbanding dengan faktor keluarga, namun sesetengah kajian (Frone et al. 1992; Michel et al. 2011) turut mendapati faktor keluarga mempunyai kaitan signifikan terhadap WFC. Justeru, lebih banyak faktor keluarga seperti komunikasi dalam keluarga wajar diberi perhatian (Lin Qiu & Jinyan Fan 2015) dan perlu diketengahkan bagi memahami kesannya terhadap WFC.

KAJIAN LITERATUR

Konflik Kerja-Keluarga

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik kerja-keluarga atau *Work-Family Conflict* (WFC) sebagai satu bentuk konflik antara peranan (*inter role conflict*) yang berlaku apabila tekanan peranan daripada domain kerja dan domain keluarga tidak dapat disesuaikan atau bercanggah dalam keadaan tertentu. Berdasarkan Teori Peranan (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal 1964; Greenhaus & Beutell 1985), WFC tercetus apabila seseorang perlu melaksanakan pelbagai peranan pada masa yang sama dengan sumber yang terhad (Goode 1960).

Kerja dan keluarga adalah dua domain yang berbeza dari segi matlamat dan peranan (Clark 2000). Oleh itu, mereka yang melaksanakan dua peranan tersebut secara serentak akan menghadapi masalah apabila berlaku pertindanan dari segi masa dan tenaga. Menurut Voydanoff (1988) dua aspek penting yang membawa kepada konflik ialah faktor yang berkait dengan; 1) masa untuk melaksanakan peranan kerja dan keluarga dan 2) pembawaan psikologi sama ada positif atau negatif (ketegangan) daripada satu domain ke domain yang lain. Oleh sebab tanggungjawab kerja dan keluarga dilaksanakan di lokasi yang berbeza, umumnya individu secara fizikal tidak dapat melakukan tugas berkaitan kerja dan keluarga dalam masa yang sama. Oleh itu, masa yang digunakan untuk melaksanakan satu peranan (kerja), tidak dapat digunakan untuk melaksanakan tugas dan peranan yang lain (keluarga).

Begitu juga dengan sumber tenaga yang digunakan untuk satu peranan memberi kesan kepada pembawaan psikologi antara domain. Misalnya mereka yang terdedah kepada tekanan, keletihan, ketegangan di tempat kerja akan memberi kesan psikologi yang negatif apabila pulang ke rumah menyebabkan perhatian tidak dapat diberikan kepada keluarga. Ringkasnya, apabila seseorang telah memperuntukkan sumber iaitu masa atau tenaga kepada satu peranan (i.i.: kerja), maka tiada atau kurang sumber yang tinggal untuk melaksanakan peranan yang lain (i.i.: keluarga) dan ini akan menyebabkan WFC berlaku.

Secara konseptual, Greenhaus dan Beutell (1985) mendedahkan bahawa kedua-dua domain kerja dan keluarga saling mempengaruhi antara satu sama lain. Ini bermakna, bukan sekadar tuntutan dan ciri kerja sahaja yang mempengaruhi atau menjejaskan keluarga (konflik kerja-keluarga), malah keluarga atau domain bukan-kerja juga mempunyai sumbangan dalam menjejaskan konsentrasi pekerja terhadap pekerjaan (konflik keluarga-kerja). Apabila pekerja terpaksa memikirkan masalah keluarga atau menyelesaikan masalah berkaitan keluarga yang perlu dilakukan pada waktu kerja, sehingga mengganggu produktiviti kerjanya akan membuatkan seseorang terlibat dengan konflik keluarga-kerja atau dikenali sebagai FWC atau *family-work conflict* (FWC).

Secara empirikal, sebilangan penyelidik mendapati keputusan yang signifikan terhadap konsep dwiarah WFC (Bellavia & Frone 2005). Frone et al. (1992) mendapati kedua-dua konflik kerja-keluarga (WFC) dan konflik keluarga-kerja (FWC) mempunyai antededen dan implikasi yang berbeza. Kajian mereka melaporkan tuntutan kerja dan penglibatan kerja mempunyai kaitan yang signifikan dengan WFC, manakala tuntutan dan penglibatan keluarga pula lebih memberi kesan kepada FWC. Terdapat banyak bukti hasil kajian pengkaji-pengkaji lain mengesahkan bahawa WFC harus dilihat dalam dua dimensi yang berbeza (Anderson et al. 2002; Byron 2005; Hammer, Bauer & Grandey 2003; Matthews, Bulger & Barnes-Farell 2010; Mesmer-Magnus & Viswesvaran 2005).

Walaupun terdapat kajian yang masih melihat WFC dalam bentuk uni-dimensi berdasarkan hujah bahawa domain kerja lebih kuat mempengaruhi domain keluarga, berbanding sebaliknya (Aizzat & Khor 2008; Ford et al. 2007), tetapi kajian yang tidak mengambil kira dwiarah dilihat sebagai model yang tidak lengkap dan berisiko mengeluarkan keputusan atau kesimpulan yang tidak tepat. Ini kerana kajian mereka tidak melihat senario sebenar secara menyeluruh interaksi domain kerja dan keluarga (Allen et al 2000; Frone et al. 1992). Di samping ia mengakibatkan kesukaran untuk perbandingan keputusan dengan kajian yang lain, penyelidik juga mendakwa kegagalan untuk melihat kedua-dua konflik secara selari akan melemahkan keupayaan untuk membandingkan secara langsung kekerapan dan sejauh mana signifikannya setiap arah konflik tersebut (Bellavia & Frone 2005; Carlson & Grzywacz 2008).

Kajian Mesmer-Magnus dan Viswesvaran (2005) turut menegaskan penggunaan pengukuran dwiarah berdasarkan kepada penemuan mereka berkaitan keesahan diskriminan (*discriminant validity*) ke atas WFC dan FWC. Berdasarkan kepada kepentingan mengkaji WFC dalam bentuk dwiarah, maka perlu ditekankan bahawa penggunaan istilah WFC dalam perbincangan kajian ini merujuk kepada konteks dwiarah WFC. Walau bagaimanapun, dalam perbincangan yang lebih khusus (cth: pembinaan hipotesis kajian), penggunaan melibatkan arah konflik yang spesifik akan digunakan secara nyata menggunakan singkatan WFC dan FWC. Justeru, kajian ini turut melihat kesan komunikasi keluarga terhadap dua dimensi konflik kerja-keluarga dan konflik keluarga-kerja bagi mengenal pasti sejauh mana komunikasi keluarga dapat membantu pekerja keluar daripada kemelut kedua-dua konflik ini.

Komunikasi

Komunikasi adalah kemahiran mendengar (empati), kemahiran bercakap, berkongsi perasaan, memberi penjelasan, dan kemahiran membuat keputusan (Olson 2000). Komunikasi dalam keluarga penting kerana ia menunjukkan keupayaan keluarga untuk menangani dan menyelesaikan masalah-masalah dalam keluarga (Ali et al., 2003). Komunikasi keluarga merujuk kepada kemahiran ahli keluarga untuk mendengar dan melahirkan rasa empati, kemahiran bercakap dan berkongsi perasaan, memberi penjelasan serta kemahiran membuat keputusan terbaik dalam keluarga untuk menangani dan menyelesaikan masalah keluarga. Justeru, dalam pertembungan antara kerja dan keluarga, perasaan saling memahami peranan atau kerja orang lain atau ahli keluarga sangat penting dan proses ini tidak berlaku dalam waktu yang singkat (Foegen 1984), tetapi memerlukan komunikasi yang berterusan.

Border Theory (Clark 2000) menggalakkan komunikasi dan perkongsian maklumat berkaitan kerja dengan keluarga masing-masing. Apabila keluarga memahami tugas dan tanggung jawab kerja, mereka akan mendapat maklumat yang mencukupi dan mempunyai tanggapan yang betul tentang kerja. Oleh itu, apabila keluarga dapat memahami dengan betul dan tepat berkaitan dengan tugas dan tuntutan kerja ahli keluarga yang lain (suami/ isteri), maka sokongan yang sewajarnya dapat diberikan oleh ahli keluarga kepada pekerja. Keadaan ini dapat mengurangkan konflik kerja-keluarga. *Border Theory* memberi pencerahan kepada penyelesaian konflik kerja-keluarga dengan meningkatkan kefahaman ahli domain yang lain melalui maklumat yang dikongsi bersama, contohnya banyak bercakap dan memberi maklumat mengenai apa yang mereka lakukan di luar domain. Berkongsi perkara-perkara berkaitan kerja dengan ahli keluarga atau bercakap dengan penyelia dan rakan sekerja tentang keluarga dan aktiviti yang berkaitan dengan keluarga akan meningkatkan sokongan daripada *border keepers* (pasangan/ keluarga atau penyelia) yang faham dan mengetahui apa yang berlaku dalam domain yang lain.

Kaitan Komunikasi Keluarga Dengan Konflik Kerja-Keluarga

Komunikasi keluarga merupakan sumber yang berpotensi mengurangkan tekanan. Menurut Patterson (2002) dalam Teori *Family Resilience*, keluargayang mempunyai keeratan dan fleksibiliti yang tinggi, serta komunikasi yang efektif, bertindak sebagai faktor pelindung kepada tekanan, krisis (Patterson 2002a) dan WFC (Grzywacz, & Bass 2003). Komunikasi keluarga yang baik merupakan aset atau sumber kepada seseorang pekerja. Ini kerana walaupun pekerja berhadapan dengan tekanan dan bebanan kerja yang tinggi, namun tekanan tersebut tidak menjejaskan tumpuan terhadap kerja kerana keluarga sentiasa memahami, mengambil berat dan membantu apabila diperlukan.

Begitu juga apabila berlaku perubahan yang menjejaskan keluarga misalnya perubahan waktu/jadual kerja yang memerlukan ahli keluarga yang lain mengambil alih tugas-tugas pekerja atau pertukaran tempat kerja yang memerlukan komitmen ahli keluarga. Keluarga yang mempunyai komunikasi yang baik tidak menghadapi masalah untuk mengadaptasi sebarang perubahan tersebut apabila diperlukan (Caliguiri et al. 1998). Ini kerana apabila maklumat berkaitan dengan tempat kerja dapat disampaikan dengan baik kepada keluarga dan keluarga dapat memahami tuntutan kerja yang perlu dilaksanakan oleh pekerja, maka tuntutan daripada keluarga akan berkurangan, sekali gus mengurangkan FWC (Clark 2000).

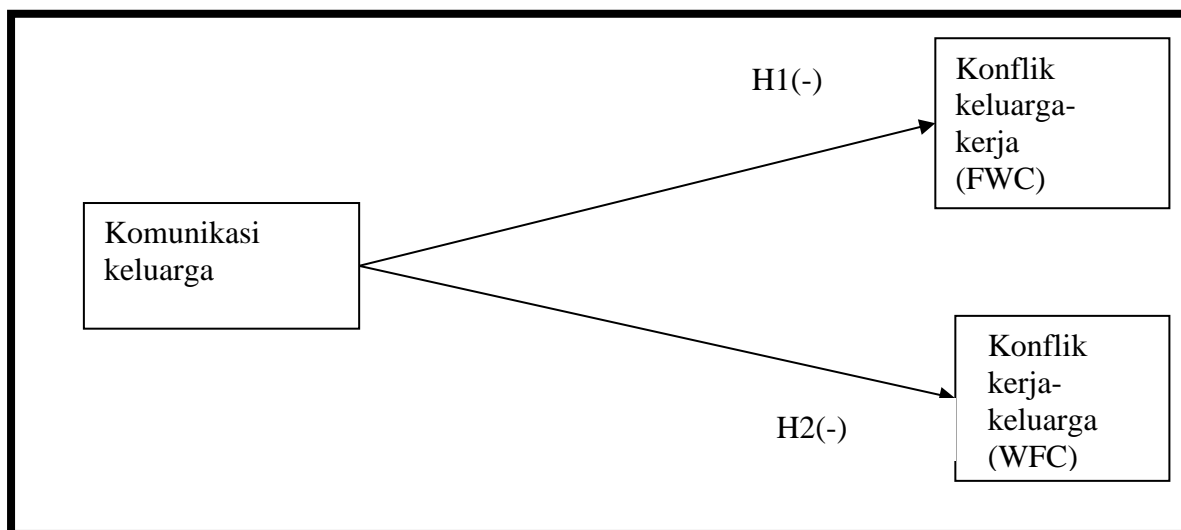
Behnke, Macdermid, Coltrane, Parke, Duffy & Widaman (2008) melaporkan keeratan keluarga mengantara tekanan dan tingkah laku ibu bapa, di mana tekanan ekonomi dan tekanan hidup yang dialami, meningkatkan lagi keeratan sesama ahli keluarga dan menjadikan tingkah laku ibu bapa lebih positif, mesra dan responsif. Lee et al. (2003) mendapati persekitaran keluarga yang bercirikan konflik yang rendah dan keeratan yang tinggi dapat mengurangkan ketegangan peranan kerja-keluarga ibu bapa. Kajian mereka melaporkan ibu sangat mementingkan kualiti hubungan dengan keluarga, justeru walaupun terdedah kepada bebanan kerja, di samping memikul tugas penjagaan dan berhadapan dengan kerenah anak, mereka dapat menangani ketegangan tersebut disebabkan oleh keeratan keluarga yang tinggi. Bagi bapa pula, ketegangan psikologi berkurang apabila setiap ahli keluarga dapat menzahirkan perasaan dan berkomunikasi dengan baik.

Oleh itu, mereka yang mempunyai keluarga yang berfungsi dengan baik berkemungkinan besar tidak menghadapi masalah FWC kerana sebahagian besar tuntutan keluarga telah diselesaikan dengan adanya bantuan daripada ahli daripada keluarga yang erat, boleh bertolak ansur dan jelas dalam komunikasi mereka. Ini sekali gus dapat mengurangkan pendedahan terhadap WFC kerana walaupun terdapat tuntutan kerja yang mengganggu keluarga, namun dengan situasi keluarga yang memahami tuntutan kerja pekerja tersebut, mereka tidak merasakan kerja-kerja tersebut membebankan dan mengganggu keluarga.

Michel et al. (2011) dalam analisis-meta mengetengahkan hubungan antara anteseden ciri keluarga dengan FWC menunjukkan iklim keluarga (spt: perkongsian, keeratan keluarga, kebolehsuaian keluarga) mempunyai hubungan negatif dengan FWC dan WFC. Kajian analisis meta tersebut memberi gambaran bahawa faktor komunikasi keluarga ini berpotensi untuk diketengahkan sebagai satu faktor penting yang berupaya untuk mengurangkan konflik tersebut. Berdasarkan kepada hujah yang telah diberikan, kajian ini menjangkakan hubungan negatif antara komunikasi keluarga dengan FWC dan WFC.

H1: Komunikasi keluarga mempunyai hubungan negatif dengan FWC.

H2: Komunikasi keluarga mempunyai hubungan negatif dengan WFC.



M RAJAH 1: Hubungan komunikasi keluarga dengan konflik kerja-keluarga

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan borang kaji selidik terhadap jururawat yang bertugas di hospital awam di Selangor. Pensampelan dibuat di hospital awam sahaja kerana jururawat di hospital awam dilaporkan mengalami tekanan berkaitan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan jururawat di hospital swasta (Tyson & Pongruengphant 2004).

Kajian ini juga memfokuskan hospital berbanding organisasi kesihatan lain (spt: klinik, rumah penjagaan/nursing home) kerana kajian menunjukkan jururawat yang bertugas di hospital menghadapi ketidaktentuan persekitaran (environment uncertainty) yang tinggi sebagai petunjuk kepada bebanan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan rakan di organisasi kesihatan lain (Van den Berg, Landeweerd, Tummers & Van Merode 2006).

Jururawat dipilih sebagai responden kajian kerana kerjaya jururawat merupakan antara pekerjaan yang penuh dengan tekanan (Van den Berg et al. 2006) akibat daripada pelbagai faktor penekan terutamanya beban kerja (Parikh, Taukari & Bhattacharya 2004). Selain itu, kerjaya jururawat berhadapan dengan masa kerja yang panjang dan tidak menentu seperti pertukaran syif, masa bekerja yang tidak normal atau kerja pada hujung minggu, dan bebanan kerja fizikal (Van de Heijden, Demerouti & Bakker 2009) yang mengakibatkan kehabisan tenaga (burnout). Faktor ini

mengakibatkan mereka berpotensi untuk berhadapan dengan WFC yang tinggi (Burke & Greenglass 2001; Haines, Marchand & Rousseau 2008; Yildirim & Aycan 2008). Dengan situasi kerja yang mencabar dalam profesion ini, hubungan antara-personal dalam bentuk sokongan sosial daripada penyelia (van der Heijden et al. 2008) dan keluarga adalah penting bagi jururawat. Selain itu sampel jururawat dipilih kerana profesion jururawat sebagai sampel kajian WFC di Malaysia masih belum begitu meluas.

Secara spesifik, jururawat yang dijemput untuk terlibat dengan kajian ini adalah mereka yang telah berumah tangga. Kajian menunjukkan tahap WFC yang lebih ketara kepada individu yang telah berkahwin berbanding dengan mereka yang tiada komitmen dengan perkahwinan dan

anak-anak (Eagle et al. 1998), terutamanya anak pada usia yang muda (Grzywacz, Frone, Brewer & Kovner 2006). Di samping itu dengan memfokuskan kepada jururawat, kajian ini akan memperolehi responden yang serba sama (homogeneous). Ini adalah penting kerana menurut Calder, Phillips dan Tybout (1981) ia dapat meningkatkan ramalan teoretikal kerana responden mempunyai ciri dan tingkah laku yang sama. Selain itu ia akan mengurangkan kecenderungan kepada kesimpulan yang salah sama ada terdapat *co-variation* antara pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam kajian. Ini kerana jika sampel yang berlainan digunakan (dengan mengambil kira ciri-ciri responden yang akan memberi kesan kepada jawapan mereka) ia boleh meningkatkan kesilapan sisihan (error variance) dan sensitiviti ujian statistik akan berkurang dalam proses mengenal pasti hubungan signifikan antara konstruk.

Selangor mempunyai 10 buah hospital awam dengan saiz yang pelbagai mengikut bilangan katil. Kajian menunjukkan bilangan katil adalah antara kaedah yang digunakan bagi mengenal pasti keperluan pengambilan jururawat di hospital (Hurst 2006; Twigg & Duffield 2009). Selangor dipilih sebagai kawasan kajian kerana ia terletak di kawasan Lembah Klang yang merupakan pusat konsentrasi penduduk. Oleh itu kajian ini telah memilih 6 buah hospital (Jadual 1) yang mempunyai bilangan katil melebihi 300 buah sebagai kerangka pensampelan iaitu Hospital Kajang, Hospital Selayang, Hospital Serdang, Hospital Sungai Buloh, dan Hospital Tengku Ampuan Rahimah, Klang. Secara umumnya hospital-hospital tersebut berada di kawasan bandar besar yang mempunyai kepadatan penduduk yang lebih tinggi berbanding dengan hospital lain yang kebanyakannya berada di pinggir bandar. Jururawat-jururawat yang bertugas di hospital tersebut akan dijemput untuk menyertai kajian ini dengan menjawab soal selidik secara sukarela. Kelebihan teknik ini adalah kajian ini boleh mendapatkan bilangan soal-selidik lengkap yang banyak dengan kos yang lebih ekonomik.

Jadual 1: Hospital Kerajaan Di Negeri Selangor Dan Jumlah Bilangan Katil

Bil	Hospital	Jumlah katil
1.	Hospital Ampang	562
2.	Hospital Banting	151
3.	Hospital Kajang	306
4.	Hospital Kuala Kubu Baru	150
5.	Hospital Selayang	960
6.	Hospital Serdang	620
7.	Hospital Sungai Buloh	620
8.	Hospital Tanjung Karang	114
9.	Hospital Tengku Ampuan Jemaah, Sabak Bernam	93
10.	Hospital Tengku Ampuan Rahimah, Klang	893

Sumber : Laman web Kementerian Kesihatan Malaysia (www.moh.gov.my)

Pemboleh ubah WFC diukur menggunakan 10-item yang dibangunkan oleh Netmeyer, et al. (1996). Instrumen ini dipilih kerana ia merupakan instrumen yang sering digunakan untuk mengukur konstruk konflik kerja-keluarga (Shaffer, Joplin & Hsu 2011). Di samping itu, pengukuran ini adalah antara pengukuran yang paling banyak bukti kesahan (*psychometric properties*) berbanding pengukuran lain (Carlson & Grzywacz 2008; Shaffer et al. 2011). Antara contoh item WFC adalah “Kehidupan saya dan keluarga terganggu akibat tuntutan kerja saya” dan “Keletihan sebab kerja, menyukarkan saya untuk melakukan tugas-tugas dalam keluarga”. Manakala contoh item FWC adalah seperti “Kerja saya terganggu kerana tuntutan keluarga” dan , “Keupayaan saya melaksanakan tugas di tempat kerja terganggu kerana letih menguruskan keluarga.

Pembolehkan komunikasi keluarga diukur menggunakan pengukuran daripada Model *Circumplex* Keluarga Olson (Olson, et al. 2006) yang mengandungi 10 item mengukur komunikasi keluarga. Contoh item komunikasi adalah “Ahli keluarga berpuas hati dengan cara kami berkomunikasi antara satu sama lain”, dan “Ahli keluarga boleh berbincang mengenai masalah yang dihadapi dengan tenang”. Kesemua item menggunakan skala Likert 1-5 dengan skala 1 mewakili ‘sangat tidak setuju’ dan 5 mewakili “sangat setuju”.

HASIL KAJIAN

Demografi Responden

Kajian ini menggunakan sejumlah 535 borang kaji selidik bagi menjalankan analisis preliminari. Daripada 700 borang kaji selidik yang diedarkan kepada jururawat, sebanyak 584 borang kaji selidik telah dikembalikan, dengan kadar maklum balas 83.4 peratus. Walau bagaimanapun, hanya 535 borang kaji selidik sahaja yang boleh digunakan untuk tujuan analisis. Ini kerana daripada keseluruhan borang kaji selidik yang diedarkan, 49 borang kaji selidik terpaksa dikeluarkan kerana tidak berada pada kategori yang dikehendaki (jururawat yang belum berkahwin), dan tidak diisi dengan lengkap, manakala selebihnya, iaitu 117 kaji selidik tidak dikembalikan oleh responden. Oleh itu, hanya 535 kaji selidik sahaja yang telah diambil kira untuk dijadikan sampel bagi proses analisis data seterusnya.

Analisis latar belakang responden dijalankan dengan melihat taburan kekerapan latar belakang responden (Jadual 2). Secara umumnya profesion jururawat di dominasi oleh golongan wanita.

Ini dapat dilihat daripada dapatan kajian di mana majoriti responden ialah wanita iaitu sebanyak 97.4 peratus, dan selebihnya 2.6 peratus ialah jururawat lelaki. Kebanyakan (81.5%) responden berumur dalam lingkungan 26-45 tahun, manakala 27 peratus berada dalam lingkungan 46-55 tahun dan sebahagian kecil iaitu 1.9 peratus melebihi tempoh persaraan (>56 tahun) (mungkin khidmat cemerlang dan pengalaman mereka diperlukan oleh pihak hospital). Oleh kerana kajian hanya memfokuskan kepada pasangan yang telah berkahwin, hampir keseluruhan responden (97.8%) berstatus berkahwin, manakala 1.7 peratus adalah ibu bapa tunggal. Bagi kategori belum berkahwin atau bujang, borang kaji selidik mereka telah dikeluarkan lebih awal dan tidak menjadi sebahagian data untuk dianalisis.

Profesion jururawat juga di dominasi oleh kaum Melayu (93.5%), dan selebihnya Cina (2.2%), India (3%) dan bangsa-bangsa lain seperti Kadazan dan Bidayah sebanyak 1.3 peratus. Majoriti responden berkelayakan Diploma (72.7%), manakala 20.2 peratus mempunyai kelayakan Sijil. Sebahagian kecil (1.3%) daripada responden telah melanjutkan pelajaran ke peringkat Sarjana dan PhD. Dari segi jawatan, responden yang mengisi borang kaji selidik terdiri daripada Jururawat Terlatih (71%), Jururawat Masyarakat (12.9%), Ketua Jururawat (10.8%) dan Penyelia Jururawat (1.9%).

Majoriti responden yang mengisi borang kaji selidik terdiri daripada mereka yang memiliki anak (83.2%), manakala selebihnya (16.8%) tidak mempunyai anak. Kebanyakan responden mempunyai anak dengan bilangan kurang daripada 3 orang (71.7%), manakala sebahagian kecil sahaja yang mempunyai anak 4 hingga 5 orang (8%), dan hanya 3 responden (0.6%) sahaja yang memiliki lebih daripada 6 orang anak. Dari segi umur anak pula, 256 responden (47.9%) mempunyai anak berumur kurang dari 3 tahun, 37.9 peratus mempunyai anak yang berumur dalam lingkungan 3 hingga 6 tahun, manakala 26 peratus memiliki anak yang telah bersekolah rendah iaitu berumur dalam lingkungan 7 hingga 12 tahun. Bagi anak yang telah bersekolah peringkat menengah pula (13 hingga 17 tahun), hanya 10.3 peratus sahaja

responden yang memiliki anak dalam lingkungan umur tersebut, manakala hanya 8.6 peratus sahaja mempunyai anak yang melebihi umur 18 tahun.

Jadual 2: Latar belakang responden

		Bilangan	Peratus
Jantina	Lelaki	14	2.6
	Perempuan	521	97.4
Umur	<25	50	9.3
	26-35	330	61.7
	36-45	106	19.8
	46-55	39	7.3
	>56	10	1.9
Status	Berkahwin	526	98.3
	Ibu bapa Tunggal	9	1.7
Bangsa	Melayu	500	93.5
	Cina	12	2.2
	India	16	3.0
	Lain-Lain	7	1.3
Umur anak	< 3 tahun	256	47.7
	3-6 tahun	203	37.9
	7-12 tahun	139	26
	13-17 tahun	55	10.3
	>18 tahun	46	8.6
Kelayakan	Sijil	108	20.2
	Diploma	389	72.7
	Sarjana Muda	28	5.2
	Baccalaureate	3	.6
	Lain-Lain	7	1.3
Jawatan	Jururawat Masyarakat	69	12.9
	Jururawat Terlatih	380	71.0
	Ketua Jururawat	58	10.8
	Penyelia Jururawat	10	1.9
	Lain-lain	18	3.4
Tempoh bekerja	<1	3	1.3
	1-5	61	27.4
	6-10	78	35.0
	11-15	60	26.9
	16-20	7	3.1
Jumlah jam bekerja	21>	13	5.8
	<8 jam	27	12.1
	8 jam	121	54.3
	9 - 12 jam	68	30.5
	>12 jam	7	3.1

Bagi penjagaan anak yang tidak boleh berdikari pula, kebanyakan mereka dijaga oleh jiran atau pengasuh (27.9%), keluarga terdekat (20.2%) dan pusat jagaan berdaftar (16.6%). Hanya sebilangan kecil responden (4.7%) mengambil khidmat pembantu rumah untuk menjaga anak mereka atau dijaga sendiri oleh pasangan (3.6%) masing-masing. Fenomena menghantar anak ke rumah pengasuh sama ada jiran, atau saudara-mara dan pusat jagaan memang dijangka kerana sebahagian besar daripada responden tinggal bersama pasangan dan anak-anak (60.6%) tanpa ibu-bapa atau saudara-mara yang tinggal bersama untuk membantu menjaga anak-anak semasa mereka keluar bekerja.

Sebahagian besar (50.8%) responden telah berkhidmat sebagai jururawat untuk tempoh 1 hingga 5 tahun, manakala 34.9 peratus telah berkhidmat antara 6 hingga 15 tahun, dan selebihnya iaitu 3 peratus telah berkhidmat sebagai jururawat melebihi 15 tahun. 84.1 peratus responden terlibat dengan kerja syif, dengan majoriti mereka bekerja pada syif bergilir, iaitu 83.4 peratus. Dari segi jam bekerja, sebanyak 54.3 peratus daripada responden yang bekerja 8 jam sehari (54.3%), manakala 33.6 peratus bekerja lebih masa atau melebihi 8 jam sehari.

Pengujian Hipotesis

Analisis statistik untuk menguji hipotesis dilakukan menggunakan ujian korelasi dan regresi. Jadual 3 memaparkan sebahagian daripada analisis deskriptif yang merangkumi nilai purata dan sisihan piawai dan juga analisis inferensi iaitu korelasi di antara konstruk. Nilai min menunjukkan WFC lebih tinggi berbanding dengan FWC. Keputusan ini selari dengan dapatan pengkaji lepas yang melaporkan WFC yang lebih tinggi berbanding FWC kerana tuntutan

daripada kerja lebih mudah melangkaui sempadan keluarga (Zaiton et al. 2010). Nilai min bagi konstruk komunikasi keluarga juga dilaporkan tinggi (melebihi nilai 4.0). Ini menggambarkan bahawa responden melihat komunikasi dengan keluarga dengan pandangan yang positif.

Nilai min FWC yang rendah iaitu 2.17 menunjukkan responden tidak merasakan bahawa tuntutan daripada domain keluarga mengganggu kerja mereka. Ini dijelaskan teori sempadan atau *Border Theory* (Clark 2000) dan konsep kebolehtelapan (*permeability*) dalam kajian WFC, di mana faktor-faktor daripada domain kerja lebih mudah merentas sempadan keluarga berbanding dengan faktor-faktor daripada domain keluarga yang sukar untuk merentas masuk ke dalam domain kerja (Eagle et al. 1997; Frone et al. 1992a). Menurut Aryee et al. (1999) domain keluarga lebih mudah menyerap tekanan daripada domain kerja kerana mereka yang berada dalam domain keluarga membenarkan faktor daripada domain kerja mengganggu keluarga. Menurut Zaiton et al. (2010), masyarakat Malaysia sangat mementingkan kesejahteraan keluarga dan mengambil berat perihal ibu bapa, justeru sebagai balasan, perkara berkaitan kerja biasanya mendapat sokongan keluarga dan perkara berkaitan kerja jarang dilihat sebagai gangguan kepada kehidupan keluarga.

Jadual3: Skor min, sisihan piawai dan korelasi, Cronbach Alpha

	Min	SP	1	2	3
1. Komunikasi keluarga	4.04	.572	(0.94)		
2. Konflik keluarga-kerja (FWC)	2.17	.766	-.018	(0.87)	
3. Konflik kerja-keluarga (WFC)	3.04	.898	-.1.25**	-.366**	(0.87)

Nota: SP(sisihan piawai)**p< 0.05 (1-tailed)

Keputusan analisis korelasi menunjukkan hubungan *bivariate* di antara pemboleh-pemboleh ubah dalam kajian ini hanya signifikan kepada hubungan antara komunikasi keluarga dengan WFC, tetapi hubungan komunikasi keluarga dengan FWC adalah tidak signifikan. Kajian menunjukkan komunikasi yang berlaku dalam keluarga berkait rapat pengurangan WFC yang dihadapi oleh pekerja. Keputusan korelasi menunjukkan komunikasi keluarga tidak mempunyai korelasi signifikan dengan FWC, oleh itu ujian regresi hanya dilakukan di antara komunikasi keluarga dengan WFC sahaja.

Jadual 4: Keputusan Regresi bagi Konflik kerja-keluarga

Model	β	t	P	R ²
1 Komunikasi keluarga	-1.25	-2.918	0.004	.016*

Nota: **p< 0.01,*p< 0.05

Keputusan ujian regresi dalam Jadual 4 menunjukkan komunikasi keluarga memainkan peranan penting dalam mengurangkan konflik kerja-keluarga dengan nilai beta $-.125^{**}$, ($p<0.05$). Justeru, hanya Hipotesis 2 disokong, manakala hipotesis 1 tidak disokong. Dapatan menunjukkan komunikasi keluarga hanya menerangkan sebanyak 1.6% dalam pengurangan konflik kerja-keluarga. Walaupun nilai R² tersebut kecil, namun ia merupakan indikator kepada kepentingan komunikasi keluarga dalam mengurangkan WFC.

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Hasil kajian mendapati komunikasi dalam keluarga memainkan peranan penting dalam mengurangkan konflik kerja-keluarga (WFC). Keputusan ini selari dengan pandangan Patterson (2002a) dalam Teori *Family Resilience* yang menyatakan bahawa ciri keluarga seperti keamatan, fleksibiliti dan komunikasi berpotensi untuk menjadi faktor pelindung kepada keluarga dan individu dalam keluarga bagi mengurangkan tekanan. Keluarga merupakan institusi penting yang mempunyai peranan yang besar dalam mencorakkan kehidupan seseorang individu. Justeru, mereka yang dapat berkomunikasi dengan baik sesama ahli keluarga mempunyai keupayaan untuk menangani tekanan akibat daripada persekitaran kerja yang mengganggu keluarga. Komunikasi yang baik akan menatijahkan sokongan daripada keluarga dalam bentuk yang pelbagai seperti keluarga memahami bebanan tugas pekerja dan bertindak membantu apa sahaja yang boleh dilakukan bagi mengurangkan bebanan tersebut.

Walaupun hasil dapatan kajian menyokong perkaitan di antara komunikasi keluarga dengan WFC, namun, hubungan antara komunikasi keluarga dengan konflik keluarga-kerja (FWC) adalah tidak berkait secara signifikan. Keputusan ini bertentangan dengan kajian lepas yang mengatakan bahawa faktor keluarga mempengaruhi FWC (Lee et al. 2003; Michel et al. 2011) namun dalam konteks kajian ini yang melihat hubungan konflik kerja-keluarga dwiarah dengan faktor komunikasi keluarga, keputusan menunjukkan komunikasi keluarga tidak berperanan sebagai peramal langsung yang signifikan kepada FWC.

Secara asasnya, Teori Pengekalan Sumber (Hobfoll 1989) dan Teori Ketahanan Keluarga (Patterson 2002a) menggambarkan bahawa keluarga yang erat, fleksibel dan berkomunikasi dengan baik mampu menjadi sumber yang membolehkan seseorang mengendalikan tekanan dengan baik. Ini kerana apabila setiap ahli dalam keluarga mempunyai komunikasi yang baik dalam keluarga, mereka menjadi lebih erat dan dapat bertolak ansur dengan sebarang perubahan dan sebarang masalah dan maklumat dapat dibincangkan dan disalurkan dengan baik, maka ia mewujudkan kefahaman yang lebih baik tentang tuntutan daripada kedua-dua domain kerja dan keluarga.

Kulik (2009) mengatakan bahawa sesebuah perkahwinan (keluarga) yang baik dicirikan apabila adanya kasih sayang, empati, dan memperuntukkan masa berkualiti yang meningkatkan keintiman (keamatan) yang menjadikan sesebuah perkahwinan atau keluarga itu berkualiti dan stabil. Keintiman dan kestabilan ini diperoleh dengan adanya perkongsian aktiviti dan peranan dalam keluarga yang dilakukan bersama-sama yang mana ia akan membina komunikasi, empati dan perasaan saling memahami antara ahli keluarga. Oleh itu, jika sesebuah keluarga berfungsi sepenuhnya terutamanya dalam komunikasi mereka maka,

hubungan dengan keluarga tersebut menjadi sumber yang dapat membantu pekerja dalam mengurangkan tuntutan daripada keluarga (cth: panggilan telefon waktu bekerja, kerja rumah, penjagaan anak). Dengan itu, FWC dapat diuruskan dengan baik.

Namun, dapatan yang diperolehi dalam kajian ini tidak menyokong hujah tersebut. Keputusan kajian ini mendapati tiada kaitan signifikan antarakomunikasi keluarga dengan FWC. Keadaan ini mungkin dapat dijelaskan oleh latar belakang responden dalam kajian ini. Berdasarkan Jadual

2, 81.5 peratus responden adalah mereka yang berumur dalam lingkungan 26-45 tahun. Menurut kajian Huffman, Culbertson, Henning dan Goh (2014) berkaitan WFC dan umur, mereka yang berada dalam lingkungan umur antara 25-49 tahun berada di peringkat kehidupan yang lazimnya tertumpu kepada pengukuhan keluarga dan kerjaya, di mana mereka berhadapan dengan peningkatan dalam tuntutan kerja dan keluarga. Oleh itu, mereka berpotensi untuk menghadapi WFC dan FWC yang tinggi. Berbeza dengan lingkungan umur selepas itu iaitu peringkat *empty nest* (lebih daripada 55 tahun) di mana kajian menunjukkan peringkat umur melebihi 55 tahun kurang terlibat dengan penjagaan anak di rumah, dan mereka dikaitkan dengan WFC yang paling minimum (Allen & Finkelstein 2014; Erickson et al. 2010).

Dengan majoriti responden dalam kajian ini yang berada pada sela umur 25 hingga 46 tahun, ini memberi petunjuk bahawa mereka terlibat dalam melaksanakan tanggungjawab, serta peranan yang lebih banyak dalam kedua-dua domain kerja dan keluarga. Tugas dan tanggungjawab keibubapaan di rumah yang meningkat dikaitkan dengan peningkatan FWC (Aminah 2007; Huffman et al. 2014). Oleh itu, komunikasi keluarga tidak begitu memberi kesan kepada FWC bagi golongan yang berada dalam kategori ini.

Hal ini adalah berkait rapat dengan ciri keluarga, terutamanya dari segi umur anak. Allen dan Finkelstein (2014) dalam kajian mereka mendedahkan bahawa FWC berlaku paling tinggi pada peringkat keluarga yang mempunyai anak berumur kurang daripada 5 tahun. Keadaan ini dapat dilihat dalam kajian ini di mana, kajian ini turut melaporkan sebanyak 85 peratus responden mempunyai anak yang berumur kurang daripada 6 tahun. Ciri keluarga dengan anak yang belum mencapai umur boleh berdikari mungkin menjadikan komunikasi keluarga tidak memberi impak signifikan dalam mengurangkan FWC. Ini kerana ahli keluarga tersebut tidak dapat memainkan peranan sepenuhnya bagi membantu mengurangkan FWC kerana walaupun terdapat komunikasi dalam keluarga, tetapi ianya tidak efektif kerana anak yang berumur kurang daripada 6 tahun sukar untuk memahami masalah ibu bapa mereka walaupun telah dijelaskan, malah kemungkinan besar akan meningkatkan lagi beban dan tuntutan daripada domain keluarga.

Kepentingan kepada ciri keluarga yang menjadikan peranan komunikasi keluarga lebih realistik ini mungkin dapat dijelaskan oleh kajian Telzer et al (2013). Kajian mereka mendapati remaja yang berada dalam lingkungan umur 14 hingga 17 serta mempunyai hubungan kekeluargaan yang baik/ (keluarga sebagai *protective factor* kerana berjaya menanamkan budaya *family obligation*) cenderung untuk membuat keputusan yang bijak di mana mereka lebih memikirkan kepentingan keluarga berbanding dengan kehendak sendiri. Oleh itu mereka tidak banyak mendatangkan masalah kepada ibu bapa berbanding dengan golongan yang masih bergantung sepenuhnya kepada ibu bapa. Telzer et al. (2013) menekankan bahawa remaja yang mempunyai sifat berkewajipan kepada keluarga (*family obligation*) lebih terkawal dari melakukan perkara-perkara yang berisiko kerana mereka mempunyai keupayaan untuk mengawal keinginan diri. Justeru, apabila sesebuah landskap keluarga dicirikan oleh anak-anak

yang belum boleh berdikari, maka walaupun terdapat komunikasi dalam keluarga tersebut namun ianya tidak dapat bertindak sebagai sumber yang dapat mengurangkan FWC.

Selain itu, Telzer (2013) turut membandingkan tindakan dan tingkah laku berisiko antara remaja yang mempunyai budaya *family obligation*, berbanding dengan remaja yang hanya rapat dengan keluarga dan mendapat sokongan keluarga. Ini mungkin menjawab persoalan bagaimana sebuah

keluarga yang mungkin digambarkan sebagai rapat, erat, fleksibel dan mempunyai komunikasi dengan baik, namun tidak mempengaruhi FWC. Persoalan kepada situasi ini bukanlah sejauh mana rapat dan erat sesebuah keluarga, tetapi jauh daripada itu adalah nilai yang dipegang oleh setiap ahli keluarga. Ini kerana, walaupun sesebuah keluarga tersebut saling berhubung dan berkomunikasi dengan baik, melakukan aktiviti bersama-sama, namun pertalian dalam keluarga tersebut tidak sampai kepada satu nilai seperti budaya *family obligation* (Telzer 2013), yang mana kepentingan keluarga di dahulukan berbanding dengan kepentingan sendiri. Oleh itu, dengan hanya melihat kepada peranan komunikasi keluarga secara tunggal sahaja mungkin menyebabkan kajian ini tidak memperoleh kaitan langsung kefungsi keluarga dengan FWC.

Daripada perbincangan yang telah dikemukakan, kajian merumuskan bahawa komunikasi keluarga adalah penting dalam memastikan keharmonian dan keseimbangan dalam pelaksanaan kerja dan keluarga. Ini dibuktikan dengan dapatan kajian yang menunjukkan kaitan signifikan di antara komunikasi keluarga dengan WFC di mana mereka yang mempunyai komunikasi yang baik, saling memahami dan empati terhadap ahli keluarga yang lain akan dapat menguruskan WFC dengan baik. Dalam kehidupan yang semakin mencabar masa kini di mana manusia semakin sibuk dengan kerja dan aktiviti masing-masing, individu tidak dapat lari daripada tekanan yang banyak dikaitkan dengan implikasi negatif. Oleh itu, persekitaran keluarga yang harmoni, saling mengambil berat, serta berupaya untuk berkomunikasi dengan baik dapat membantu mereka yang berada dalam situasi tekanan untuk mengatur kembali tuntutan daripada kedua-dua domain kerja dan keluarga.

Pelbagai inisiatif boleh dilaksanakan bagi membantu pekerja membina hubungan yang baik dengan keluarga. Organisasi boleh berperanan dengan mengadakan program bersesuaian yang melibatkan keluarga pekerja. Selain daripada program hari keluarga yang biasa dilaksanakan oleh organisasi, keluarga pekerja juga perlu didedahkan kepada program berkaitan tugas-tugas yang ada dalam organisasi. Misalnya, mengadakan 'organisasi terbuka' dengan menjemput keluarga untuk sama-sama terlibat, mengadakan dialog dan seumpamanya, yang mana program yang dirangka bertujuan untuk menyalurkan maklumat berkaitan kerja kepada keluarga

RUJUKAN

- Ali, A., Van Der Zee, K. & Sanders, G. (2003). Determinants of intercultural adjustment among expatriate spouses. *International Journal of Intercultural Relations*. 27 (5):563-580.
- Allen, T. D., Herst, D. E., L.Bruck, C. S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology* 5 (2):278-308.
- Allen, T. D., & Finkelstein, L. M. (2014). Work–family conflict among members of full-time dual-earner couples : an examination of family life stage , gender , and age work–family

conflict among members of full-time dual-earner couples : an examination. *Journal of Occupational Health Psychology*.<http://dx.doi.org/10.1037/a0036941>

- Aminah Ahmad. (2007). Work-family conflict, life-cycle stage, social support, and coping strategies among women employees. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* 3 (1):70-79.
- 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. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S. & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management* 28:787.
- Aryee, S., Fields, D. & Luk, V. (1999). A cross-cultural test of a model of the work-family interface. *Journal of Management* 25 (4):491-511.
- Behnke, A. O., Macdermid, S. M., Coltrane, S. L., Parke, R. D., Duffy, S. & Widaman, K. F. (2008). Family cohesion in the lives of Mexican American and European American parents. *Journal of Marriage and Family* 70 (November):1045-1059.
- Bellavia, G., Frone, M. (2005). Work family conflict. *handbook of work stress* http://www.sage.ereference.com/hdbk_workstress/Article_n6.html.
- Berkman, L. F., Liu, S. Y., Hammer, L., Moen, P., Klein, L. C., Kelly, E., Fay, M., Davis, K., Durham, M., Karuntzos, G., & Buxton, O. M. (2015). Work-Family Conflict, Cardiometabolic Risk, and Sleep Duration in Nursing Employees. *Journal of Occupational Health Psychology*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/a0039143>
- Calder, B. J., Phillips, L. W. & Tybout, A. M. (1981). Designing research for application. *The Journal of Consumer Research* 8 (2).
- Caliguiri, P. M., Hyland, M.M., & Bross, A.S. (1998). Testing a theoretical model for examining the relationship between family adjustment and expatriates' work adjustment. *Journal of Applied Psychology* 83 (4):598-614.
- Carlson, D. S. & Grzywacz, J. G. (2008). Reflections and future directions on measurement in work-family research. Dlm., K.Korabik, D. S. Lero & D.L. Whitehead. *Handbook of work-family integration. Research, theory and best practices*: Academic Press.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations* 53 (6):47-770.
- Eagle, B. W., Icenogle, M. L., Maes, J. D. & Miles, E. W. (1998). The importance of employee demographic profiles for understanding experiences of work-family interrole conflicts. *Journal of Social Psychology* 138 (6):690-709.

- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C. & Brinley, A. (2005). Work and family research in io/ob: Content analysis and review of the literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior* 66 (1):124-197.
- Erickson, J. J., Martinengo, G. & Hill, E. J. (2010). Putting work and family experiences in context: Differences by family life stage. *Human Relations* 63 (7):955-979.
- Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology* 77 (1):65-78.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992a). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior* 13: 723–729.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* 10 (1):76-88.
- Grzywacz, J. G. & Bass, B. L. (2003). Work, family, and mental health: Testing different models of work-family fit. *Journal of Marriage and Family* 65 (1):248-261.
- Grzywacz, J. G., Frone, M. R., Brewer, C. S. & Kovner, C. T. (2006). Quantifying work-family conflict among registered nurses. *Research in Nursing & Health* 29:414-426.
- Haines, V. Y., Marchand, A., & Rousseau, V. (2008). The mediating role of work-to-family conflict in the relationship between shiftwork and depression, 22(4): 341-356.
- Hammer, B. L., Bauer, T.N & Grandey, A.A. (2003). Work-family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology* 17 (3):419-436.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist* 44 (3):513-524.
- Huffman, A., Culbertson, S. S., Henning, J. B., & Goh, A.(2014). *Work-family conflict across the lifespan*. *Journal of Managerial Psychology* 28:761–780. doi:10.1108/JMP-07-2013-0220
- Hurst, K. (2006). Nursing by numbers. *Nursing Standard* October 21 (7):22-25
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D. & Rosenthal, R. A.(1964). *Organizational stress*. New York: Wiley.
- Kulik, L., & Rayyan, Faisal. (2006). Relationships between dual-earner spouses, strategies for coping with homework demands and emotional well-being. *Community, Work and Family* 9 (4):457-477.
- Lee, M.Vernon-Feagans, L.Vazquez, A. & Kolak, A. (2003). The influence of family environment and child temperament on work/family role strain for mothers and fathers. *Infant & Child Development* 12 (5):421-439.

- Lin Qiu & Jinyan Fan (2015). Family boundary characteristics, work–family conflict and life satisfaction: A moderated mediation model, *International Journal of Psychology* 50(5): 336–344, DOI: 10.1002/ijop.12107
- Mesmer-Magnus, J. R. & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict a meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior* 67:215-232.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior* 32 (5):689-725.
- Olson, D. H. (2000). Circumplex model of marital and family systems. *Journal of Family Therapy* 22 (2):144-167.
- Parikh, P., Taukari, A., & Bhattacharya, T. (2004). Occupational stress and coping among nurses. *Journal of Health Management*, 6(2):115-127
<http://jhm.sagepub.com/cgi/content/refs/6/2/115>
- Patterson, J. M. (2002a). Understanding family resilience. *Journal of Clinical Psychology* 58 (3):233-246
- Patterson, J. M. (2002b). Integrating family resilience and family stress theory. *Journal of Marriage and Family* 64 (2):349-360.
- Shaffer, M.A., Joplin, J.R.W., Hsu, Yu-Shan. (2011). Expanding the boundaries of work--family research: A review and agenda for future research. *International Journal of Cross Cultural Management* 11(2): 221-268.
- Telzer E. H., Fuligni, A.J., Lieberman, M. D., & Galván, (2013). Meaningful family relationships: neurocognitive buffers of adolescent risk taking. *J Cogn Neurosci*. 25(3): 374–387.
- Twigg, D., & Duffield, C. (2009). A review of workload measures: a context for a new staffing methodology in Western Australia. *International Journal of Nursing Studies*, 46(1):132–140.
- Tyson, P. D., & Pongruengphant, R. (2004). Five-year follow-up study of stress among nurses in public and private hospitals in Thailand. *International Journal of Nursing Studies*, 41(3):247–54.
- Van Den Berg, T. I. J., Landeweerd, J. A., Tummers, G. E. R., & Van Merode, G. G. (2006). A comparative study of organisational characteristics, work characteristics and nurses' psychological work reactions in a hospital and nursing home setting. *International Journal of Nursing Studies* 43:491–505.
- Van der Heijden, B. I. J. M., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). Work-home interference among nurses: reciprocal relationships with job demands and health. *Journal of Advanced Nursing*, 62(5):572–84.
- Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict. *Journal of Marriage and the Family* 50 (3).

Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work – family conflict: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 45:1366–1378.

Zaiton, H., Dollard, M. F. & Winefield, A. H. (2010). Work-family conflict in east vs western countries. *Cross Cultural Management: An International Journal* 17 (1):30-49.

Zhang, J. & Liu, Y. (2011). Antecedents of work-family conflict: Review and prospect. *International Journal of Business and Management*, 6 (1):89-103.

Normazaini Saleh

Fakulti Pengurusan dan Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
normazaini@kuis.edu.my