

The effect of Work-Family Conflict on Burnout with mediating role of Life Quality and Job Satisfaction amongst Staffs in Sarkhoon & Qeshm Gas Treating Company

Ataallah Paghoush. M.A.

Hormozgan University, Bandar Abbas, Iran

Eqhbal Zarei. Ph.D.

Academic member, University of Hormozgan, Iran

Hossein Zainalipoor. Ph.D.

Academic member, University of Hormozgan, Iran

Hasan Damizadeh. M.A.

Sarkhoon & Qeshm Gas Treating Company

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of work-family relationship conflict causal relationship on burnout with mediating role of life quality and job satisfaction based on structural equation modeling. The research method was correlational. The population included all company staffs Sarkhoon & Qeshm Gas Treating from whom 200 participants were selected by stratified random sampling and were asked to complete the Work-Family Conflict questionnaire (Netmeyer et al., 1996), Quality of Life scale (World Health Organization, 1996), Job Descriptive Index (Smith et al., 1969), and Burnout questionnaire (Maslach & Jackson, 1981). Data analysis and evaluation of the proposed model were conducted by AMOS-21. The results showed that work-family conflict, both directly and indirectly, has been effective on burnout through the quality of life and job satisfaction. Also, the work-family conflict directly had an impact on the quality of life and job satisfaction. The research findings indicated that there was a significant negative impact of life quality and job satisfaction on burnout and a significant positive influence of life quality on job satisfaction ($P < 0.01$). The overall model results indicated that the model parameters have appropriate fitness.

Keywords: work-family conflict, burnout, quality of life, job satisfaction, Gas Treating Company.

تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم

عطاالله پاغوش*

کارشناسی ارشد مشاوره خانواده، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران

اقبال زارعی

عضو هیأت علمی دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران، گروه

مشاوره و روان‌شناسی

حسین زینلی‌پور

عضو هیأت علمی دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران، گروه

مشاوره و تحقیقات آموزشی

حسن دمی‌زاده

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، کارمند شرکت پالایش گاز

سرخون و قشم، بندرعباس، ایران

چکیده

هدف این پژوهش، تأثیر رابطه علی بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی با توجه به نقش میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی بر اساس الگوی مدل معادلات ساختاری بود. پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری همه کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۲۰۰ نفر انتخاب شدند و پرسشنامه‌های تعارض کار- خانواده (نت‌مایر و همکاران، ۱۹۹۶)، کیفیت زندگی (سازمان جهانی بهداشت، ۱۹۹۶)، شاخص توصیفی شغلی (JDI، اسمیت و همکاران، ۱۹۶۹) و فرسودگی شغلی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) را تکمیل کردند. تحلیل داده‌ها و ارزیابی مدل پیشنهادی با نرم‌افزار AMOS-21 انجام شد. یافته‌ها نشان داد که تعارض کار- خانواده به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق کیفیت زندگی و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار بوده است. همچنین، تعارض کار- خانواده به صورت مستقیم بر متغیرهای کیفیت زندگی و رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. نتایج حاکی از تأثیر منفی معنادار کیفیت زندگی و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی و تأثیر مثبت و معنادار کیفیت زندگی بر رضایت شغلی بود ($P < 0.01$). نتایج مدل کلی نشان داد که شاخص‌های مدل مفروض از برازش مطلوب برخوردارند.

واژه‌های کلیدی: تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی، رضایت شغلی، شرکت پالایش گاز.

* نویسنده مسؤول: ata.paghoosh@yahoo.com

پذیرش ۹۵/۳/۱۷

وصول ۹۳/۶/۱۹

مقدمه

نظر مسلش^{۱۳} (۲۰۰۲)، فرسودگی شغلی نشانگانی متشکل از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که در نتیجه تنیدگی‌های شغلی مزمن به وجود می‌آید. فرسودگی شغلی آثار زیان‌آور زیادی بر جسم، وضعیت روحی - روانی و اجتماعی شخص و عملکرد شغلی دارد که شامل نقصان اخلاق کارکنان، عملکرد کاری معیوب، کاهش تولید، غیبت از کار، رفتار نامناسب شخصی با مددجویان، نگرش منفی نسبت به شغل، رضایت شغلی کمتر، تغییر شغل بیشتر، کیفیت زندگی پایین‌تر و فقر سلامت و رفاه روحی - روانی است (تی‌سانگ هوی^{۱۴}، ۲۰۰۷).

تعارض پایدار بین دو حیطه کار و خانواده با مواردی مثل فرسودگی شغلی فزاینده^{۱۵}، استرس‌های خانوادگی و کاری، نشانه‌های بیماری جسمانی، افسردگی، سوء مصرف الکل، رابطه نامناسب کودک - والد، رفتارهای منفی کودکان، کاهش رضایت شغلی، افزایش ترک شغل^{۱۶} و غیبت شغلی^{۱۷} ارتباط دارد (لامبرت، هوگان، کمپ و ونچرا^{۱۸}، ۲۰۰۶؛ هیل^{۱۹}، ۲۰۰۵؛ هسیانگ هوانگ، همر، نیل و پرین^{۲۰}، ۲۰۰۴؛ فران، ۲۰۰۳).

تعارض کار - خانواده از دیدگاه سازمانی نیز با پیامدهایی مانند کاهش بازده فرد در سازمان، کاهش رضایت شغلی و افزایش غیبت و ترک شغل همراه است (ماگنینی^{۲۱}، ۲۰۰۹). امروزه سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری نیازمند برقراری ارتباط ناگسستنی با کارکنان خود هستند. رضایت شغلی تصور، ادراک، احساسات و نگرش‌های مثبت افراد در خصوص شغل خود تعریف شده است که زاینده عواملی نظیر محیط کار، نظام سازمانی، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی - اجتماعی است (آرمسترانگ^{۲۲}، ۲۰۰۶).

بر طبق اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد (مارتینو^{۲۳}، ۲۰۰۳). فرسودگی

تعارض کار - خانواده^۱ (WFC) مسأله‌ای است که سازمان‌ها و خانواده‌ها را متأثر می‌سازد و باعث به وجود آمدن تداخل در انجام وظایف کاری و خانوادگی می‌گردد. در این نوع از تعارض، تنش ناشی از انجام وظایف یک نقش، مانع از انجام صحیح و درست وظایف نقش دیگر می‌شود.

مطالعات نشان می‌دهد که بین ۴۰ تا ۷۸ درصد از افراد شاغل تعارض کار - خانواده را تجربه می‌کنند (کینونن، ویرمولز، گریس و ماکیکانگاس^۲، ۲۰۰۳). تعارض میان کار و خانواده به‌عنوان موضوعی اصلی که هم کارکنان و کارفرمایان و هم خانواده آنان را متأثر می‌سازد، شناخته شده است. پژوهش‌های اولیه نشان داده‌اند که مشکلات مربوط به شغل بر روابط کار و خانواده کارکنان تأثیرگذار بوده است (وایدانوف^۳، ۲۰۰۵؛ پانوراما و جایتاوی^۴، ۲۰۱۱).

تعارض کار - خانواده نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشارهای نقش حاصل از نقش‌های کاری و خانوادگی از هر دو طرف و از برخی جهات ناسازگار باشند (گرینهاوس و بیوتل^۵، ۱۹۸۵). پژوهشگران تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی را نتیجه دو نوع تداخل می‌دانند: تداخل از محیط کار به خانه^۶ و تداخل از محیط خانه به محیط کار^۷ (کارلسون^۸ و فران، ۲۰۰۳). تداخل کار - خانواده، زمانی اتفاق می‌افتد که انتظارات و زمان صرف‌شده برای کار و زندگی شخصی فرد ناسازگارند و این ناسازگاری برای هر دو حیطه مشکلاتی را ایجاد می‌کند (نت‌مایر، مک‌ماریان و بولز^۹، ۱۹۹۶). از آنجایی که در عصر حاضر کار بخشی از هویت فردی است و اهمیت فراوانی دارد، رابطه بین خانواده و کار بیش از پیش احساس می‌شود و توجه روان‌شناسان صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده است (بارنت^{۱۰}، ۲۰۰۲).

یکی از پیامدهای مهم تعارض کار - خانواده، فرسودگی شغلی^{۱۱} است (لامبرت، هوگان، آرثیمر و جاست^{۱۲}، ۲۰۱۰). به

1. Work – Family Conflict

3. Voydanoff

5. Greenhaus & Beutell

7. family – family interference

9. Netmeyer, Boles & Mucmarian

11. burnout

13. Maslach

15. increased job burnout

17. job absenteeism

19. Hill

21. Magnini

23. Martino

2. Kinnunen, Vermuls, Gerris & Makikangas

4. Panorama & Jdaitawi

6. work – family interference

8. Carlson

10. Barnett

12. Lambert, Hogan, Altheimer & Just

14. Tsang Huey

16. turnover

18. Camp & Ventura

20. Hsiang Huang, Hammer, Neal, Perrin

22. Armstrong

تعارض کار- خانواده قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی است. دمروتی، باکر و وایدانوف (۲۰۱۰) اقتضائات شغلی و تعارضات کار- خانواده را در کاهش رضایت شغلی دخیل دانستند. پاتل و همکاران^۷ (۲۰۰۸) ارتباط بین تعارض کار- خانواده پرستاران و رضایت شغلی آنها را مطالعه کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که تعارض کار- خانواده ارتباط معنی‌داری با رضایت شغلی پرستاران دارد؛ به این معنا که هرچه تعارض کار- خانواده پرستاران بیشتر باشد، آنها رضایت شغلی کمتری داشته و با کاهش سطح تعارضات کار- خانواده، رضایت شغلی بالاتری دارند.

جوهری و یاکوب (۲۰۱۱) در پژوهش خود روی تعارض کار- خانواده و ارتباط آن با رضایت کاری پرستاران، نشان دادند که رضایت شغلی پرستاران، ارتباط معکوس و معنی‌داری با تعارض کار- خانواده دارد. هاشمی شیخ‌شبان، ارشدی و بذرافکن (۲۰۱۱)، احمد (۲۰۰۸)، بویر و ماسلی^۸ (۲۰۰۷)، لاپیر^۹ و همکاران (۲۰۰۸) و امیرسالاری (۱۳۸۶) هر کدام در پژوهشی جداگانه بین تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی رابطه منفی و معنادار گزارش کرده‌اند. احمدیان ماژین، عابدی، آخوند، حکمت و احمدیان ماژین (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط تعارض کار- خانواده با کیفیت زندگی در ماماها شاغل در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان اهواز، نشان دادند که بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی همبستگی منفی و معنادار وجود دارد، ولی در پژوهش شعبانی بهار، فراهانی و باقریان فاضل (۱۳۹۱) بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی رابطه معناداری پیدا نشد. فرهادی، دارایی، موحدی، محمدزادگان، و نعلچی (۱۳۹۲). پژوهشی با عنوان رابطه بین تعارض کار- خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن انجام دادند که نتایج حاکی از این بود که بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. در مطالعه‌ای که بر روی کارکنان شرکت گاز صورت گرفته بود، نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم دارد (بندریگی‌زاده، بشلیده، هاشمی شیخ‌شبان و ارشدی، ۲۰۱۱).

نتایج پژوهش اریدم^{۱۰} (۲۰۰۸) نشان داد، بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه معکوس و معنادار وجود دارد، به این صورت کسانی که رضایت شغلی پایینی داشتند، دچار

شغلی نه تنها باعث افزایش میزان غیبت، ترک شغل، کاهش تعهد و بازده افراد در سازمان می‌گردد (آلاکاسیوگلو، یاووزسن، دایریوز و ییلماز^۱، ۲۰۰۹)، بلکه عواقب مهمی هم برای سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی در سطح فردی و گروهی دارد (دوچارم، نادسن و رومن^۲، ۲۰۰۸). طبق معیارهای جهانی، سلامتی فقط جنبه‌های جسمانی را در برنمی‌گیرد؛ به‌گونه‌ای که سازمان جهانی بهداشت، سلامتی را «حالتی که در آن فرد از نظر روانی، عاطفی و اجتماعی کاملاً سالم است و در او نشانه‌ای از بیماری و رنجوری مشاهده نمی‌شود» تعریف کرده است. بنابراین در ارزیابی سلامتی، نباید صرفاً به شاخص‌های سنتی سلامتی یعنی میزان مرگ و میر و میزان ابتلای به بیماری، بلکه باید به ادراکی که افراد از کیفیت زندگی خود دارند نیز توجه کرد (کمپس^۳، ۲۰۰۲). بر این اساس تأثیرات کار زیاد و نبود تعادل مناسب بین زمان کار و زندگی شخصی و خانوادگی افراد، کیفیت زندگی بسیاری از مردم و خانواده‌ها را در معرض خطر جدی قرار داده است و در نتیجه شرایط زندگی، سلامت انسان‌ها، خانواده‌ها و جوامع را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند؛ به‌گونه‌ای که نداشتن تعادل بین کار و زندگی به یکی از بزرگترین مشکلات قرن حاضر تبدیل شده است (مدیریت بین‌المللی تعارض کار- زندگی^۴، ۲۰۰۴).

بررسی مشاهدات پژوهشگران مختلف درباره بررسی متغیرهای پژوهش قابل تأمل است: لو، کاو، چانگ، وو و کوپر^۵ (۲۰۰۸) در پژوهشی نشان دادند که در کارکنان تایوانی، تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی رابطه منفی معنی‌دار دارد. مطالعه هیل (۲۰۰۵) رابطه مثبت تسهیل شرایط خانواده - کار با رضایت شغلی را نشان داد. ملکپها (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی تأثیر آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی و زناشویی زنان شاغل دانشگاه اصفهان پرداخت. نتایج تفاوت معنی‌داری را بین دو گروه (آزمایش و گواه) در زمینه تعارض کار- خانواده، خانواده - کار و میزان رضایت شغلی و زناشویی و باور خودکارآمدی نشان داد. همچنین، نتایج نشان داد که برنامه آموزشی مدیریت تعارض در افزایش رضایت شغلی و رضایت زناشویی و باور خودکارآمدی و کاهش تعارض کار- خانواده مؤثر بوده است. باکر، دمروتی و شوفلی^۶ (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای دریافتند سختی کار و بحران‌های شغلی با تعارض کار- خانواده مرتبط است و

1. Alacacioglu, Yavuzsen, Dirioz & Yilmaz
3. compos
5. Lu, Kao, Chang, Wu & Cooper
7. Patel et al.
9. Lapierre

2. Ducharme, Knudsen & Roman
4. Managing Work- Life Balance International
6. Bakker, Demerouti & Schaufeli
8. Boyar & Mosley
10. Eredm

ندارند، در طول زمان دچار عواقب جسمی و روحی فرسودگی شغلی می‌گردند. همچنان که پژوهش‌های پیشتر نشان می‌دهند تعارض کار- خانواده عاملی مؤثر بر فرسودگی شغلی است (موننگومری، پاناگوپولوس و بنوس^۱، ۲۰۰۶).

به‌طور کلی دو مجموعه از متغیرها را می‌توان در هر نوع کار مشخص کرد: تقاضاهای شغلی و منابع شغلی. تقاضاهای شغلی با متغیرهای متعددی به مانند تعارض کار- خانواده، سلامت روانی و کیفیت زندگی کارکنان، ترک خدمت، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه دارند (لویگ، زانتوپولوس، بیکر، دولارد و متزر^۲، ۲۰۰۷). مطالعات مربوط به فشارهای شغلی در درجه اول بر تعارض و ابهام نقش متمرکز است و این دو پدیده نیز به‌گونه‌ای همسان، همبستگی زیادی را با فرسودگی شغلی نشان داده‌اند (ساعتچی، ۱۳۸۷). همین‌طور تعارض کار- خانواده شکلی از تعارض درون نقش است که زمانی رخ می‌دهد که فشارهای نقش از هر دو حوزه از زندگی فردی که متقابلاً ناسازگار هستند، اتفاق می‌افتد (چن و کاو^۳، ۲۰۱۲). در سال‌های اخیر پژوهش‌های متعددی در رابطه با منابع و تقاضاهای شغلی و نقش آنها در رابطه با سلامت کارکنان انجام گرفته است که نشان می‌دهد تقاضاهای شغلی از جانب کارکنانی که احساس شایستگی در شغل خود را دارند، آثار مثبتی دارد و در نهایت به عملکرد شغلی بالای فرد و سازمان منجر می‌شود. اما اگر این تقاضاها خارج از توانایی فرد باشد، دچار فشار روانی می‌شود. همچنین از آنجا که تقاضاهای شغلی که سازمان از کارکنان خود انتظار دارد، در سازمان‌های رسمی به شکل بارزتری در بررسی کارکنان اجرا می‌شود و این خواسته‌ها با ویژگی‌های جسمی، روانی، اجتماعی، سازمانی و در نهایت کاهش عملکرد شغلی فردی و سازمانی و تأثیراتش بر زندگی شخصی و شغلی روبه‌رو است (برآبادی، گل و آتش‌پور، ۱۳۹۴)، طرح مسأله‌ای در این مورد را پژوهشگر احساس کرد تا بتوان با استفاده از نتایج آن به حل ابهامات در این زمینه و همین کمک به کارکنان به‌منظور کاهش تنش و فرسودگی شغلی پرداخت. بنابراین تبیین احتمالی این است که در واقع کیفیت زندگی و رضایت شغلی به‌عنوان میانجی و واسطه‌های بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی از پیامدهای منفی جلوگیری کنند و تأثیرگذار باشند.

در این پژوهش با توجه به اهمیت مفهوم تعارض کار- خانواده و تأثیر آن در زندگی خانوادگی و کاری افراد، همچنین

سطوح بالایی از فرسودگی شغلی بودند. پیکو^۱ (۲۰۰۶) در بررسی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در میان کارکنان بهداشت کشور مجارستان به این نتیجه دست یافت که بین فرسودگی شغلی با رضایت شغلی رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. سهیلا زمینی، داوود حسینی‌نسب، سمیرا زمینی و پروین زارعی (۱۳۸۹) در بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز، نتیجه گرفتند که بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. قاسمی، رجبی گیلان، رشادت و احمدیان (۱۳۹۲) پژوهشی بر روی معلمان با موضوع سنجش رابطه رضایت شغلی با کیفیت زندگی مرتبط با سلامت در معلمان شهر گیلان‌غرب انجام دادند. در این پژوهش، رابطه بین رضایت شغلی با کیفیت زندگی معلمان مورد تأیید قرار گرفت. سپاه‌منصور، شهریاری احمدی و شهامی (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان دادند که بین متغیر کیفیت زندگی و متغیر فرسودگی شغلی معلمان رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد، بدین معنی که با کاهش کیفیت زندگی فرسودگی شغلی معلمان افزایش می‌یابد و برعکس. همچنین بین متغیر رضایت شغلی با متغیر فرسودگی شغلی معلمان رابطه منفی معنی‌داری مشاهده شده است. بدین معنی که با کاهش رضایت شغلی، فرسودگی شغلی معلمان افزایش می‌یابد. علاوه بر این، نتایج پژوهش نشان داد که متغیر کیفیت زندگی و رضایت شغلی در تحلیل رگرسیونی و در تحلیل مسیر بر متغیر فرسودگی شغلی معلمان تأثیرگذار بوده است. مارتینوسن، ریچاردسن و بورک^۲ (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای بر روی افراد پلیس نیروژ دریافتند که عواملی همچون نبود تناسب بین نیازها و منابع شغلی، فشار خانوادگی و فشار کاری با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن ارتباط دارند. همچنین در این مطالعه شکایات جسمی، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کرد.

حاجلو در پژوهشی، رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی را بررسی کرد و گزارش داد که بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی معنادار وجود دارد. پیترز و ماسترت^۳ (۲۰۰۵) و لامبرت و همکاران (۲۰۱۰) خاطرنشان کرده‌اند افرادی که دچار تعارض بین زندگی کاری و خانوادگی خود می‌شوند و توانایی برقراری تعادل بین نقش‌های خود را

1. Piko

3. Pieterse & Mostert

5. Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard & Metzger

2. Martinussen, Richardsen & Burke

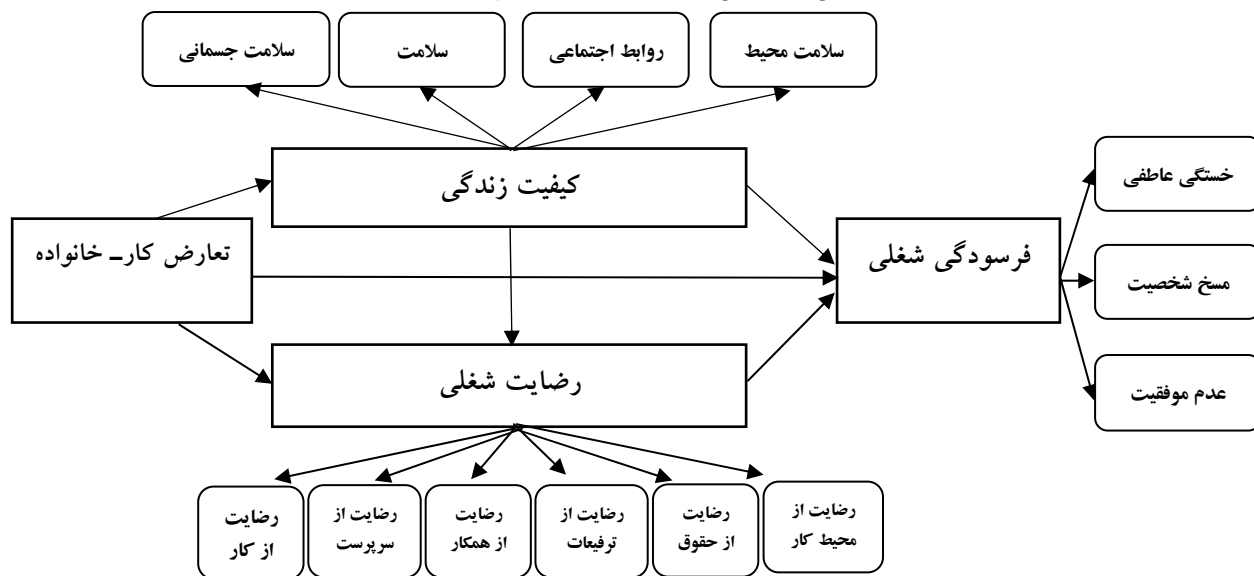
4. Montgomery, Panagopolous & Benos

6. Chen & Kao

- ۳- ادراک تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت دارد.
 ۴- کیفیت زندگی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.
 ۵- رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد.
 ۶- کیفیت زندگی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد.
 ۷- ادراک تعارض کار- خانواده با میانجیگری کیفیت زندگی بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار است.
 ۸- ادراک تعارض کار- خانواده با میانجیگری رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار است.
 ساختار این پژوهش در نمودار ۱ نشان داده شده است:

به دلیل نداشتن پژوهش داخلی کافی در این زمینه، رابطه بین این متغیر با متغیرهای کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی بررسی شده است. از سوی دیگر، این احتمال مطرح می‌شود که در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی، متغیرهای کیفیت زندگی و رضایت شغلی نقش میانجیگرایانه را ایفا کنند. در همین زمینه این پژوهش به بررسی فرضیه‌های زیر می‌پردازد:

- ۱- ادراک تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد.
 ۲- ادراک تعارض کار- خانواده بر کیفیت زندگی تأثیر منفی دارد.



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش، تأثیر رابطه علی بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی با میانجیگری رضایت شغلی و کیفیت زندگی در کارکنان

روش

نفر مطلوب است. گارسون^۴ (۲۰۰۷)، تأکید کرده است از آنجا که در استفاده از روش SEM رایج‌ترین روش برآورد حداکثر احتمال^۵ است، بنابراین حجم نمونه ۲۰۰ نفر نتایج قابل قبولی را به همراه دارد.

نمونه این پژوهش شامل ۲۰۰ نفر از کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم، در سال ۹۴-۱۳۹۳ با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بود. به این صورت که کارکنان به واحدهای نمونه‌گیری نوع شغل و گروههای شغلی تفکیک و سپس از بین نوع شغل منتخب (روزکار، نوبت کار و اقماری) به نسبت کارکنان، تعداد مورد نظر از روی فهرست افراد، به‌طور تصادفی انتخاب شدند. از نظر خصوصیات جمعیت‌شناختی ۹۴ درصد از افراد گروه نمونه مرد و ۶ درصد زن بودند.

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: این پژوهش از نوع همبستگی است که از روش آماری مدل‌یابی معادلات ساختاری یا مدل‌یابی علی^۱ استفاده کرده است. «مدلسازی معادله ساختاری^۲» را می‌توان به‌عنوان روشی کمی قلمداد کرد که به پژوهشگر یاری می‌رساند تا پژوهش خود را از مطالعات نظری و تدوین آنها گرفته تا تحلیل داده‌های تجربی، در قالبی چندمتغیره سامان بخشد (قاسمی، ۱۳۹۲). مرور متون پژوهشی نشان می‌دهد که در استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) هیچ راهبرد دقیقی برای تعیین حجم نمونه وجود ندارد. لوئین^۳ (۲۰۰۴)، تأکید کرد که برای استفاده از روش SEM حداقل حجم نمونه ۱۰۰ نفر و حجم نمونه ۲۰۰

1. causal modeling
 3. Loehlin
 5. maximum likelihood

2. Structural Equation Modeling
 4. Garson

ب- پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی: این ابزار در سال ۱۹۹۶ و همزمان با ارائه تعریف کلاسیک سازمان بهداشت جهانی از سلامت، طراحی شد. شکل کوتاه پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی^۱، دارای ۲۶ گویه است که ۲۴ گویه آن به ارزیابی ۴ حیطه از کیفیت زندگی می‌پردازد. این حیطه‌ها عبارت‌اند از: سلامت جسمانی^۲، سلامت روان‌شناختی^۳، روابط اجتماعی^۴، سلامت محیط^۵ (نجات، منتظری، هلاکویی نایینی، محمد و مجدزاده، ۱۳۸۵). در ایران نصیری و رضویه (۱۳۸۵)، این مقیاس را به فارسی ترجمه و رویی و پایایی آن را گزارش کرده‌اند و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ را به دست آورده‌اند که نشان‌دهنده همسانی درونی مطلوب آن است. همچنین آنها برای بررسی پایایی مقیاس از سه روش بازآزمایی (با فاصله سه‌هفته‌ای)، تصنیفی و آلفای کرونباخ استفاده کردند که هر سه مورد گویای مطلوب بودن پایایی مقیاس بوده است. در مورد پایایی مقیاس در نتایجی که گروه سازندگان مقیاس کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی در ۱۵ مرکز بین‌المللی این سازمان گزارش کرده‌اند، ضریب آلفای کرونباخ بین ۰/۷۳ تا ۰/۸۹ برای خرده‌مقیاس‌های چهارگانه و کل مقیاس گزارش شده است (نصیری و رضویه، ۱۳۸۵). از سال ۱۹۹۶ سازمان بهداشت جهانی اعتبار و پایایی این پرسشنامه را در کشورها و فرهنگ‌های مختلف انجام داده است. بوتومی و همکاران در بررسی پایایی درونی این آزمون، ضرایب ۰/۸۳ تا ۰/۹۵ را اعلام کردند (ویلیامز، ۲۰۰۰). دو نمونه از گویه‌های این مقیاس به شرح زیر است: «چه میزان زندگی برای شما بامعنا (بارزش) است؟ تا چه میزان از توانایی خود برای انجام فعالیت‌های روزمره راضی هستید؟». در این پژوهش ضرایب پایایی آلفای کرونباخ کل مقیاس کیفیت زندگی ۰/۹۰ و برای حیطه‌های سلامت جسمانی، سلامت روانی، روابط اجتماعی و سلامت محیط به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۷۵، ۰/۷۱ و ۰/۷۶ است.

ج - شاخص توصیف شغلی^۶ (JDI): این پرسشنامه یکی از دقیق‌ترین و رایج‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی است، که نخستین بار اسمیت، کندال و هیولین^۷ (۱۹۶۹)، در دانشگاه کرنل آمریکا تدوین کردند. در این پرسشنامه پاسخ‌دهندگان با پاسخگویی به گویه‌های کوتاه، نظر خود را در مورد هر یک از ابعاد ششگانه رضایت شغلی (شامل: رضایت از ماهیت کار، رضایت از حقوق، رضایت از سرپرست، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع و رضایت از شرایط

۸۸/۵ درصد از افراد نمونه متأهل و ۱۱/۵ درصد مجرد بودند. ۴۳ درصد افراد گروه نمونه در دامنه سنی ۲۶ تا ۳۶ سال قرار داشتند. افراد دارای تحصیلات لیسانس بالاترین درصد فراوانی را داشتند (۴۵ درصد).

جدول ۱- شکل‌گیری مراحل نمونه‌گیری از کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم

نوع شغل	تعداد	درصد	نمونه
روزکار	۲۲۳ نفر	٪۶۷	۱۳۴ نفر
نوبت‌کار	۹۹ نفر	٪۳۰	۶۰ نفر
اقماری	۱۱ نفر	٪۳	۶ نفر
کل	۳۳۳ نفر	٪۱۰۰	۲۰۰ نفر

ابزار سنجش

الف- پرسشنامه تعارض کار- خانواده: نت مایر، بولز و مک ماریان (۱۹۹۶) این پرسشنامه را به منظور سنجش متغیر تعارض کار- خانواده طراحی کرده و دارای ۱۰ گویه است که پنج گویه اول آن تعارض کار- خانواده و پنج گویه دوم آن تعارض خانواده - کار را بررسی می‌کند (ملکیها، باغبان و فاتحی‌زاده، ۱۳۸۷). فیلدز (۲۰۰۲)، ضریب پایایی ۰/۹۴ را برای این پرسشنامه گزارش داده است. پایایی قسمت اول پرسشنامه با حجم نمونه‌ای ۱۰۰ نفر و به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و قسمت دوم آن ۰/۹۲ به دست آمده است (ملکیها و همکاران، ۱۳۸۷). رویی پرسشنامه را سازندگان آن به روش همبستگی همگرا و واگرا با ۱۶ سازه روان‌شناختی مانند رضایت از زندگی و رضایت شغلی بررسی کرده و نتایج آن نشان داده است که این پرسشنامه با رضایت شغلی و رضایت از زندگی رابطه منفی و با تعارض و نقش و ابهام نقش رابطه مثبت دارد (نت‌مایر و همکاران، ۱۹۹۶). در این پژوهش از قسمت اول پرسشنامه به منظور سنجش تعارض کار- خانواده استفاده شده است. ضریب پایایی آلفای کرونباخ قسمت اول (۵ گویه اول) پرسشنامه تعارض کار- خانواده در این پژوهش ۰/۹۱ است. دو نمونه از گویه‌های پرسشنامه به این شرح است: «فشارهای شغلی من باعث بروز مشکل در انجام وظایف خانوادگی می‌شود». «ساعات کاریم مانع انجام وظایف خانوادگی می‌شود».

1. World Health Organization Quality of Life Bref Questionnaire
3. psychological health
5. environment health
7. Smith, Kendall & Hulin

2. physical health
4. social relationship
6. Job Descriptive index(JDI)

یافته‌ها

الف - یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

• بررسی پیش فرض‌ها

بررسی هنجار بودن داده‌ها: با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف هنجار بودن داده‌ها را می‌توان بررسی کرد. این آزمون را می‌توان برای کل داده‌ها و نیز تک تک متغیرها انجام داد.

جدول ۲- نتایج آزمون هنجار بودن مربوط به متغیرهای پژوهش

متغیرها	N	آماره کولموگروف اسمیرنوف	-p مقدار
کیفیت زندگی	۲۰۰	۰/۹۴۵	۰/۳۳۳
فرسودگی شغلی	۲۰۰	۰/۹۶۶	۰/۳۰۹
رضایت شغلی	۲۰۰	۱/۱۵۹	۰/۱۳۶
تعارض کار- خانواده	۲۰۰	۱/۱۷۳	۰/۱۲۳

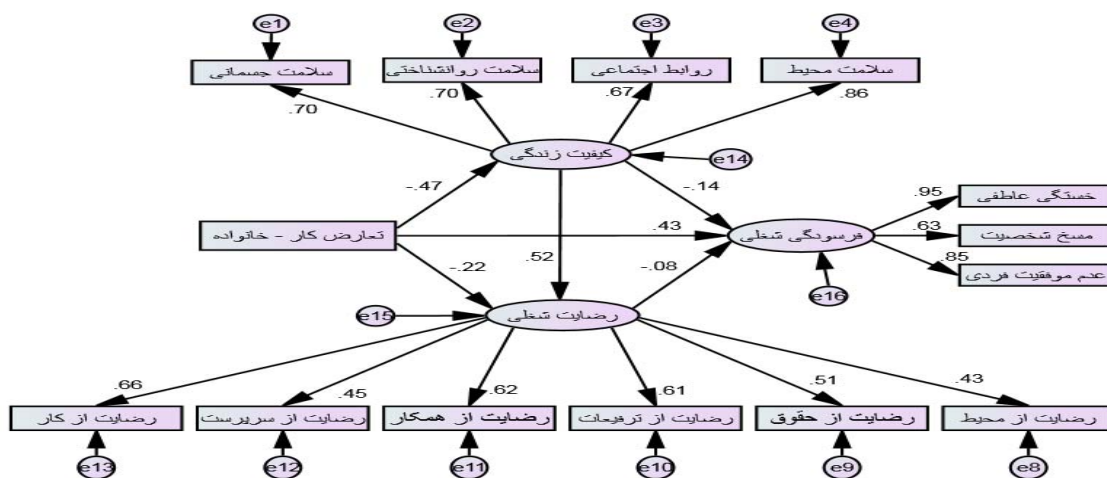
با توجه به نتایج جدول ۲، پیش فرض طبیعی بودن داده را پذیرفته و می‌توان برای بررسی فرضیه از روش‌های پارامتری استفاده کرد، که در این پژوهش از رگرسیون استفاده گردید.

روابط مستقیم مدل پیشنهادی

نتایج تحلیل مدل پیشنهادی در نمودار ۲ نشان داده شده است. نتایج حاصل از روابط مستقیم متغیرهای پژوهش در مدل پیشنهادی نشان می‌دهد که در کل نمونه، تمامی ضرایب مسیر بین متغیرها، از لحاظ آماری معنی‌دار بودند.

محیط)، به صورت کاملاً مخالف=۱؛ مخالف=۲؛ ممتنع=۳؛ موافق=۴ و کاملاً موافق=۵؛ اظهار می‌کنند و در نهایت برای هر کدام از جنبه‌های ششگانه مذکور، یک نیمرخ به دست می‌آید. این پرسشنامه از روایی سازه صوری و محتوایی قابل قبولی برخوردار است. گستره مطالعاتی که بر روی این پرسشنامه صورت گرفته، زیاد است. برای مثال این پرسشنامه در پژوهش خیاطان، احدی، کامکار و نفیسی (۱۳۹۱) با میزان پایایی ۰/۹۱ گزارش شده است. در این پژوهش، میزان پایایی پرسشنامه برحسب روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمده است. دو نمونه از گویه‌های پرسشنامه عبارت‌اند از: «کار در شغل فعلی چالش برانگیز است.» «با درآمد شغل فعلی به راحتی می‌توان زندگی کرد.»

د- پرسشنامه فرسودگی شغلی: مسلس و جکسون (۱۹۸۱) این مقیاس را که شامل ۲۲ پرسش پنج‌گزینه‌ای است، طراحی کرده‌اند. این پرسشنامه فرسودگی شغلی را در سه بُعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی می‌سنجد. احقر (۲۰۰۷)، ضریب پایایی فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن را به ترتیب با استفاده از بازآزمایی و آلفای کرونباخ به این شرح گزارش کرده است: فرسودگی شغلی (۰/۸۸، ۰/۹۰)، خستگی عاطفی (۰/۸۶، ۰/۸۹)، مسخ شخصیت (۰/۸۴، ۰/۸۶) و عدم موفقیت فردی (۰/۸۵، ۰/۸۴). در این پژوهش، به منظور بررسی پایایی مقیاس فرسودگی شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ، این مقدار برای کل مقیاس ۰/۸۴ و برای خرده‌مؤلفه‌های خستگی عاطفی ۰/۷۲، مسخ شخصیت ۰/۶۸ و عملکرد شخصی ۰/۶۹ به دست آمد. دو نمونه از گویه‌های پرسشنامه به این شرح است: «احساس می‌کنم کارم مرا از پای آورده است.» «احساس می‌کنم که از نظر عاطفی از کارم خسته شده‌ام.»



نمودار ۲- مدل مفروض براساس تأثیر رابطه علی بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی با میانجیگری رضایت شغلی و کیفیت زندگی در کارکنان

جدول ۳- وزن غیراستاندارد رگرسیونی و سطح معنی‌داری این ضرایب در روابط مستقیم

سطح معناداری	نسبت بحرانی	خطای استاندارد	برآورد		
***	-۶/۰۱۳	۰/۰۳۲	-۰/۱۹۲	کیفیت زندگی	<--- تعارض کار- خانواده
۰/۰۱۳	-۲/۴۷۵	۰/۰۲۶	-۰/۰۶۴	رضایت شغلی	<--- تعارض کار- خانواده
***	۴/۰۹۸	۰/۰۸۸	۰/۳۶۱	رضایت شغلی	<--- کیفیت زندگی
۰/۰۲۴	۲/۲۵۴	۰/۲۰۳	-۰/۴۵۷	فرسودگی شغلی	<--- کیفیت زندگی
۰/۰۳۲	-۶/۵۰۳	۰/۰۸۸	-۰/۵۷۲	فرسودگی شغلی	<--- رضایت شغلی
***	۷/۰۹۷	۰/۰۶۳	۰/۴۴۸	فرسودگی شغلی	<--- تعارض کار- خانواده

داده شده به داده با ضریب استاندارد برآورد شده با مقدار ۰/۴۳، همخوانی دارد و این فرضیه تأیید می‌گردد ($P < ۰/۰۵$).

فرضیه چهارم: کیفیت زندگی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. شایان ذکر است که این فرضیه با نتایج به دست آمده در جدول ۳، مربوط به ضریب برآورد شده با مقدار ۰/۳۶۱ و در مدل مفروض برازش داده شده به داده‌ها با ضریب استاندارد برآورد شده با مقدار ۰/۵۲، همخوانی دارد و این فرضیه تأیید شد ($P < ۰/۰۵$).

فرضیه پنجم: رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. نتایج جدول ۳ حاکی از این است که ضریب برآورد شده با مقدار -۰/۵۷۲ و در مدل مفروض برازش داده شده به داده‌ها با ضریب استاندارد برآورد شده با مقدار -۰/۰۸، همسو بوده و این فرضیه تأیید می‌گردد ($P < ۰/۰۵$).

فرضیه ششم: کیفیت زندگی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. یافته‌های جدول ۳ نشان‌دهنده این است که ضریب برآورد شده با مقدار -۰/۴۵۷ و نیز با توجه به مدل مفروض برازش داده شده به داده‌ها با ضریب استاندارد برآورد شده با مقدار -۰/۱۴ همخوان است. لذا این یافته، فرضیه ۶ را تأیید می‌کند ($P < ۰/۰۵$).

همان طور که در جدول ۴ مشخص است، شاخص‌های برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار هستند. به عنوان مثال، مقدار کای اسکوئر مدل از ۵ کمتر است که نشان می‌دهد داده‌های تجربی به نحو مناسبی از مدل مفهومی پژوهش حمایت می‌کنند. همچنین، مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد نیز کمتر از ۰/۰۸ است و این شاخص نیز برازش مدل را تأیید می‌کند. بنابراین مدل تدوین شده، مناسب و مطلوب است.

با توجه به سطح معناداری به دست آمده برای هر یک از وزن‌های رگرسیونی غیراستاندارد در جدول ۳، تأثیر متغیرهای موجود در مدل تأیید می‌شود.

بررسی فرضیه‌های مستقیم

بر اساس نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۳، همه فرضیه‌های پژوهش با توجه به ضرایب مقادیر اثر تأیید شده‌اند. همچنین یافته‌های مدل مفروض برازش داده‌ها نیز از این نتایج حمایت می‌کند.

فرضیه اول: ادراک تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد.

با توجه به نتایج جدول ۳، مربوط به ضریب برآورد شده با مقدار -۰/۰۶۴ و با توجه به مدل مفروض برازش داده شده به داده‌ها با ضریب استاندارد برآورد شده با مقدار -۰/۲۲، همسو بوده و این فرضیه تأیید می‌شود ($P < ۰/۰۵$).

فرضیه دوم: ادراک تعارض کار- خانواده بر کیفیت زندگی تأثیر منفی دارد.

بر اساس یافته‌های جدول ۳، مربوط به ضریب برآورد شده با مقدار -۰/۱۹۲ و در مدل مفروض برازش داده شده به داده‌ها با ضریب استاندارد برآورد شده با مقدار -۰/۴۷، همسو بوده و این فرضیه تأیید می‌گردد ($P < ۰/۰۵$).

فرضیه سوم: ادراک تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت دارد.

نتایج به دست آمده در جدول ۳ نشان می‌دهد که ضریب برآورد شده با مقدار ۰/۴۴۸ و با توجه به مدل مفروض برازش

جدول ۴- شاخص‌های مربوط به برازش مدل

نام شاخص	مدل برازش داده شده	برازش مطلوب	وضعیت
مجذور خی (χ^2)	۲۰۱/۹۵۶	-	مطلوب
درجه آزادی (df)	۷۴	-	-
کای اسکوئر بهنجار شده به درجه آزادی (CMIN/DF)	۲/۵۹۹	کمتر از ۵	مطلوب
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۳۰	$P > ۰/۹۰$	مطلوب
شاخص نیکویی برازش تعمیم یافته (AGFI)	۰/۸۱۲	$P > ۰/۹۰$	قابل قبول
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۱۰	$P > ۰/۹۰$	مطلوب
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۰۳۰	$P > ۰/۰۵$	مطلوب
شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	۰/۸۷۷	$P > ۰/۹۰$	قابل قبول

جدول ۵- آزمون میانجیگری چندگانه روابط غیرمستقیم در کل نمونه با استفاده از روش بوت استراپ

شاخص مسیر	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد	حد پایین	حد بالا	سطح معناداری p-value
تأثیر ادراک تعارض کار- خانواده به صورت غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی با میانجیگری رضایت شغلی	۰/۰۱۸	۰/۰۱۴	۰/۰۱۱	۰/۱۳۱	کمتر از ۰/۰۵
تأثیر ادراک تعارض کار- خانواده به صورت غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی	۰/۰۶۶	۰/۰۵۹	۰/۰۱۱	۰/۱۳۱	کمتر از ۰/۰۵

تأیید مدل و فرضیه‌های پژوهش است. همچنین نتایج حاصل از الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که الگوی مفهومی پیشنهادی پژوهش مبنی بر تأثیر رابطه علی تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان، از برازش مطلوبی برخوردار است. نتایج ارزیابی مدلیابی معادلات ساختاری نشان داد که تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی تأثیر منفی معنی دار دارد. به بیان دیگر با کاهش میزان تأثیر رضایت شغلی، تعارض بین وظایف و نقش‌های شغلی و خانوادگی کارکنان افزایش می‌یابد. این نتیجه با یافته‌های پژوهش جوهری و یاکوب (۲۰۱۱)، هاشمی شیخ شبانی، ارشدی و بذرافکن (۲۰۱۱)،

همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌گردد، حدود بالا و پایین تمامی روابط غیرمستقیم با استفاده از روش بوت استراپ AMOS، صفر را در بر نمی‌گیرد و به این معنی است که این مسیرهای غیرمستقیم در کل نمونه معنی دار است. این نتایج تأییدکننده فرضیه‌های غیرمستقیم ۷ و ۸ پژوهش هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر رابطه علی تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قسم، در قالب مدل معادلات ساختاری بود. نتایج نشان‌دهنده

با کیفیت زندگی نامطلوب همراه است. این یافته با نتایج پژوهش‌های حاجلو (۱۳۹۱)، سپاه‌منصور و همکاران (۱۳۹۱) همسو است. لوینستین^۵ (۱۹۹۱) نیز فرسودگی شغلی را یکی از علل خستگی جسمانی و آسیب‌پذیری در مقابل بیماری‌ها معرفی کرده است.

در این پژوهش، نقش واسط رضایت شغلی در رابطه بین ادراک تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی بررسی شد. نتایج نشان داد که رضایت شغلی ممکن است در تأثیرگذاری ادراک تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی نقش واسط داشته باشد و از این طریق می‌توان تأثیر تعارض کار- خانواده را بر فرسودگی شغلی کاهش داد. تأثیر این نقش میانجی، منفی معنادار است. احمد (۲۰۰۸)، در بررسی مدل پیشنهادی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم تعارض کار- خانواده بر عملکرد شغلی، به این نتایج دست یافت که تعارض کار- خانواده به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد؛ گرایش به بالا بردن فرسودگی عاطفی کارکنان دارد؛ که همزمان عملکرد شغلی آنها را کاهش خواهد داد و خشنودی شغلی کارکنان را کاهش می‌دهد که نتیجه پایانی همه این عوامل، فرسودگی شغلی است.

همچنین در این پژوهش، نقش میانجی متغیر کیفیت زندگی در تأثیرگذاری ادراک تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی، منفی معنادار بود. با توجه به پیشینه پژوهش، پیش‌بینی می‌شد که این تأثیر مثبت باشد و اگر این رابطه با توجه به وجود یک متغیر سوم (سرمد، ۱۳۸۷) سنجیده شود، رابطه مطلوب خواهد شد. در این پژوهش، این متغیر سوم، کیفیت زندگی است که به عنوان متغیر میانجی در پژوهش ایفای نقش می‌کند. در فرضیه فوق پژوهش، تعامل و تأثیر متغیر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گرایی کیفیت زندگی، منفی معنادار بود که این یافته آشکار ساخت که کیفیت زندگی، به خوبی نقش میانجی‌گرایی را ایفا کرده است.

به عقیده جونز، نورمن و وایر^۶ (۲۰۱۰)، سطح پایین کیفیت زندگی، خستگی و تنش را ایجاد می‌کند و این احساسات منفی کارکنان را به افزایش ادراک فرسودگی شغلی سوق دهد. در بسیاری اوقات تضاد و تعارض بین وظایف کاری و خانوادگی از محدوده توان کارکنان خارج است و فشار زیادی بر افراد شغل وارد می‌آورد. به همین دلیل، تقاضاهای سنگین کاری و انتظارات اعضای خانواده توان مقابله را با هیجانات و افکار

دمروتی، باکر و وایدانوف (۲۰۱۰)، ماگنینی (۲۰۰۹)، لو، کاو، چانگ، وو و کوپر^۱ (۲۰۰۸)، پاتل و همکاران (۲۰۰۸)، لاپیر^۲ و همکاران (۲۰۰۸)، احمد^۳ (۲۰۰۸)، بویر و ماسلی^۴ (۲۰۰۷)، وایدانوف (۲۰۰۵)، باکر، دمروتی و شوفلی (۲۰۰۵) همخوانی دارد. این پژوهشگران در نتایج پژوهش‌های خود به رابطه منفی و معنادار تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی دست یافتند.

نتایج این پژوهش نشان داد که تأثیر منفی تعارض کار- خانواده با کیفیت زندگی مورد تأیید قرار گرفت و این تأثیرگذاری معنادار بود؛ یعنی هرچه اثربخشی تعارضات بین نقش‌ها و وظایف شغلی و خانوادگی کارکنان کاهش داشته باشد، میزان اثربخش بودن کیفیت زندگی آنها افزایش می‌یابد و برعکس. احمدیان ماژین و همکاران (۱۳۹۴) نیز به این نتیجه رسیدند که بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی رابطه منفی وجود دارد. اما شعبانی بهار و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی که انجام دادند، رابطه‌ای بین تعارض کار- خانواده با کیفیت زندگی پیدا نکردند.

نتایج این پژوهش، حاکی از تأثیر مستقیم و مثبت معنادار تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی است و نشان‌دهنده این است که افزایش تعارض کار- خانواده به فرسودگی شغلی می‌انجامد. این نتیجه با یافته‌های پژوهش بندرریگی‌زاده و همکاران (۲۰۱۱)، فرهادی و همکاران (۱۳۹۲)، گل‌پرور و حسین‌زاده (۲۰۱۱) و پیکو (۲۰۰۶) همسو است. براساس نتایج پژوهش پیکو، کارکنان بهداشت سطح بالایی از فرسودگی را تجربه کرده که با تعارض نقش رابطه معناداری داشت.

در این پژوهش بین کیفیت زندگی با رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌دار مشاهده شد؛ یعنی با افزایش رضایت شغلی کارکنان، کیفیت زندگی آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. این نتیجه با یافته‌های قاسمی و همکاران (۱۳۹۲)، سپاه‌منصور و همکاران (۱۳۹۱)، مارتینوسن و همکاران (۲۰۰۷) همخوانی دارد. نتیجه دیگر پژوهش این بود که تأثیر رابطه رضایت شغلی با فرسودگی شغلی منفی معنی‌دار بود؛ یعنی با افزایش رضایت شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آنها کاهش پیدا می‌کند. این نتیجه با یافته‌های پژوهش سپاه‌منصور و همکاران (۱۳۹۱)، زمینی و همکاران (۱۳۸۹)، اریدم (۲۰۰۸)، مارتینوسن و همکاران (۲۰۰۷) و پیکو (۲۰۰۶) همخوان است.

در این پژوهش، تأثیرگذاری فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی، منفی معنی‌دار مشاهده شد؛ یعنی فرسودگی شغلی زیاد

1. Lu, Kao, Chang, Wu & Cooper
3. Ahmad
5. Lowenstein

2. Lapierre
4. Boyar & Mosley
6. Jones, Norman & Wier

آنچه مشخص است، نقش و تأثیر گسترده و پرننگ نهاد خانواده در عرصه‌های مختلف و متنوع اجتماع است. تعارض و اختلال در رسیدگی به وظایف و نقش‌های این حیطه مهم، علاوه بر صرف هزینه‌های گزاف اجتماعی، بر سلامت سازمانی، کیفیت زندگی و بهزیستی روانی و فردی نیز هزینه‌های غیرقابل جبرانی تحمیل می‌کند. در نتیجه اجرای مداخلات مؤثر سازمانی و مداخلات روان‌شناختی فردگرایانه و همچنین در قالب خانواده، به منظور حفظ فضایی عادلانه و حمایت‌گرایانه، همچنین کاهش عوامل تنش‌زای محیطی به منظور افزایش توان کارکنان در مدیریت بهینه مسئولیت‌های کاری و خانوادگی ضروری به نظر می‌رسد.

از جمله محدودیت‌های این پژوهش، می‌توان استفاده از ابزارهای خودگزارشی به جای مشاهده رفتار واقعی را نام برد که ممکن است رویکرد کارکنان برای مطلوب جلوه دادن عملکرد خویش، به غیر واقعی شدن نسبی پاسخ‌ها منجر شود. همچنین محدود شدن نمونه پژوهش به کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم، از دیگر محدودیت‌های این پژوهش است. برای تعمیم بهتر نتایج، استفاده از مصاحبه و مشاهده رفتار افراد در موقعیت‌های واقعی و عینی، انجام پژوهش‌های طولی، تأثیر عامل جنسیت در پژوهش‌های آتی و مطالعه جامعه آماری گسترده‌تر و بررسی کارکنان شرکت‌های پالایش گاز و نفت که در دیگر نقاط کشور و در کشورهای دیگر مشغول به کار هستند، پیشنهاد می‌شود.

منابع

احمدیان ماژین، ن.، عابدی، پ.، آخوند، م.ر.، حکمت، خ.، و احمدیان ماژین، ز. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط تعارض کار- خانواده با کیفیت زندگی در ماما‌های شاغل در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان اهواز. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*. دور بیست‌وسه، شماره هفتم.

برآبادی، م.، گل‌پرور، م.، و آتش‌پور، س.ح. (۱۳۹۴). نقش تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی در پیش‌بینی عملکرد وظیفه، *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، سال شانزدهم، شماره ۱: ۲۱-۱۳.

حاجلو، ن. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی. *فصلنامه علمی - پژوهشی ره‌یافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال سوم، شماره ۳، پیاپی ۱۱: ۱۸۴-۱۶۹.

خیاطان، ف.، احدی، ح.، کامکار، م.، و نفیسی، غ.ر. (۱۳۹۱). الگوی ساختاری رابطه آسیب‌های روانی - سازمانی با فشار شغلی، رضایت شغلی و سلامت روان با توجه به نقش واسطه‌ای کمال‌گرایی شغلی در معلمان، *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، سال سیزدهم، شماره ۴: ۳۲-۱۸.

منفی کاهش می‌دهد. براساس نظریه حفظ منابع^۱ از آنجایی که فرایند بازگشت منابع و نیروهای از دست‌رفته بسیار کندتر از مصرف این منابع است، در صورت صدمه خوردن و آسیب دیدن سطوح کیفیت زندگی، امکان تأثیر متغیر تعارض کار- خانواده بر منجر شدن به فرسودگی شغلی کارکنان افزایش می‌یابد و وجود متغیر کیفیت زندگی و سطوح آن به تنهایی قادر به جلوگیری از این چرخه نیست. در این باره مسؤلان امر باید به تداوم مطلوب کیفیت زندگی کارکنان توجه ویژه داشته باشند و کارکنان نیز باید سعی کنند بین وظایف شغلی و خانوادگی توازن برقرار کنند و سازگاری لازم را بین سطوح نقش شغلی و خانوادگی ایجاد کنند تا بتوانند از دچار شدن به فرسودگی شغلی پیشگیری نمایند. تعامل میان کار، شخص و زندگی وی ممکن است مثبت یا منفی باشد. مثبت به این معنا که کار تأثیر مثبت بر خانه و یا خانه تأثیر مثبت بر کار دارد؛ و منفی یعنی کار تأثیر منفی بر خانه و یا خانه تأثیر منفی بر کار می‌گذارد (واگنا و گئورتس^۲، ۲۰۰۰).

براساس نظریه حفظ منابع، منابع اساسی به چهار دسته تقسیم می‌شوند که شامل شیء، شخص، شرایط و منابع است. افراد به دنبال به دست آوردن و نگهداری از این ذخایر هستند. استرس زمانی ایجاد می‌شود که افراد با تهدید از دست دادن منابع، از دست دادن حقیقی منابع و یا سرمایه‌گذاری از منابع دریافت نکردن آنچه انتظار دارند، روبه‌رو شوند (هايفال^۳، ۱۹۹۸). در تبیین این یافته می‌توان اظهار داشت که تقاضاهای سنگین کاری منابع فرد را تخلیه می‌کند و از آنجایی که فرایند بازیافت منابع بسیار آرام‌تر از تخلیه و مصرف منابع است، برای افراد منابع کافی برای برآوردن مسؤولیت‌ها و تقاضاهای نقش پدری، مادری و همسری باقی نمی‌ماند؛ که این نداشتن مدیریت صحیح وظایف کاری و خانوادگی، فشار شدید بر فرد وارد می‌کند که باعث ایجاد و افزایش فرسودگی شغلی می‌شود. مونتگومری، جک و کوک^۴ (۲۰۰۵)، در پژوهشی که انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که با به‌کارگیری تمام منابعی که هر یک به نوعی در اختیار فرد شاغل است، می‌توان تعارض کار- خانواده و خانواده - کار را کاهش داد. به نظر این پژوهشگران، زندگی شغلی و خانوادگی، دو پایه مهم زندگی هر فرد به شمار می‌آید و با ایجاد تعادل میان نقش‌های شغلی و خانوادگی، تقسیم درست زمان و انرژی و تعهد فرد، می‌توان از بروز بسیاری از مشکلاتی که مهمترین آنها کاهش خشنودی شغلی، کاهش خشنودی زناشویی، دل‌سردی از نقش، احساس درماندگی و فرسودگی شغلی است، جلوگیری کرد.

1. conservation theory of resources
3. Hobfoll

2. Wagena & Geurts
4. Montgomery, Jack & Eleanor Cook

- Alacacioglu, A.T., Yavuzsen, M., Dirioz, O., & Yilmaz, U. (2009). Burnout in nurses and physicians working at an oncology department. *Psycho-Oncology*, 18: 543-8.
- Armstrong, M. (2006). A handbook of human resource management practice. 10th Edition. Kogan Page Publishing: 264.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2005). The crossover of burnout and work engagement among working couples. *Human Relations*, 58: 661-89.
- Bandarrigzade, S., Beshlyde, K., Hashemisheikhshabani, B., & Arshadi, N. (2011). Investigating the relationship between neuroticism, work-family conflict, granbarynqsh, procedural justice, distributive justice and burnout in Ahvaz gascompany. *Psychological Outcomes*, 4: 47-72. [Persian]
- Barnett, M.L. (2002). The curvilinear relationship between social responsibility and financial performance. *Journal of strategic management*, 27: 1101-22.
- Boyar, S.L., & Mosley, Jr. DC. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*; 71(2): 265-81.
- Campos, M.G. (2002). Quality of life differences between first year undergraduate financial aid and non-aid recipients. *unpublished master thesis, university of Vancouver Canada*: 150-2.
- Carlson, D.S., & Frone, MR. (2003). Relation of Behavioral and Psychological Involvement to a New Four-Factor Conceptualization of Work-Family Interference. *Journal Bus Psychology*; 17(4): 515-35.
- Chen, ch-f., & Kao, Y. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants, *Tourism Management, Elsevier*, report no: 33: 868-74.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., & Voydanoff, P. (2010). Does home life interfere with or facilitate job performance? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19: 128-49.
- Ducharme, L.J., Knudsen, H.K., & Roman, P.M. (2008). Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: *The protective role of coworker support. Sociological Spectrum*, 28: 81-104.
- Eredm, R. (2008). Investigating Job Satisfaction & Burnout Levels of Persons Working For The Hospitals At City Center Of Elaziô". *Journal of Applied Science Research*; 4(2): 188-201. Retrieval from: <http://www.http://aa.yhs.search.yahoo.com>.
- Fields, D.L. (2002). Taking the measure of work: A guide to validated scales for organizational research and diagnosis. *Sage Publications*.
- سپاه‌منصور، م.، شهریاری احمدی، م.، و شهامی، ن. (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان. *فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی*، سال سوم، شماره سوم (پیاپی ۱۱).
- سرمد، ز. (۱۳۸۷). متغیرهای تعدیل‌کننده و واسطه‌ای: تمایزات مفهومی و راهبردی. *مجله پژوهش‌های روان‌شناختی*، ۵ (۳ و ۴): ۸۱-۶۳.
- شعبانی‌بهار، غ.ر.، فراهانی، ا.، و باقریان‌فاضل، ف. (۱۳۹۱). تعیین رابطه بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان. *پژوهش‌نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، سال هشتم، شماره پانزدهم: ۱۲۲-۱۰۹.
- فرهادی، ع.، دارابی، م.، موحدی، ی.، محمدزادگان، ر.، و نعلچی، م. (۱۳۹۲). رابطه بین تعارض کار- خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن. *مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران (نشریه پرستاری ایران)*، دوره ۲۶، ش ۸۴: ۴۳-۳۴.
- قاسمی، ر.، رجبی‌گیلان، ن.، رشادت، س.، و احمدیان، م. (۱۳۹۳). سنجش رابطه بین رضایت شغلی با کیفیت زندگی مرتبط با سلامت معلمان شهر گیلان‌غرب. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، دوره ۱۳: ۲۶-۱۳.
- قاسمی، و. (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Graphics Amos. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، چاپ دوم.
- ملکیها، م.، باغبان، ا.، و فاتحی‌زاده، م. (۱۳۸۸). بررسی اثربخشی مدیریت تعارض کار- خانواده بر کاهش تعارض کار- خانواده و خانواده - کار زنان شاغل. *مجله مطالعات اجتماعی - روان‌شناختی زنان*، ۱ (۷): ۲۳-۱۹.
- ملکیها، م.، باغبان، ا.، و فاتحی‌زاده، م. (۱۳۸۷). آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده: یک بررسی تجربی در کارمندان زن. *روان‌شناسی تحولی*، ۶ (۲۴): ۳۵۱-۳۴۵.
- نجات، س.، منتظری، ع.، هلاکوئی‌نائینی، ک.، محمد، ک.، و مجدزاده، ر. (۱۳۸۵). استانداردسازی پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان جهانی بهداشت (WHQOL-BREF): ترجمه و روان‌سنجی گونه ایرانی. *فصلنامه دانشکده بهداشت و انستیتوی تحقیقات بهداشتی*، دوره چهارم، شماره چهارم: ۱۲-۱.
- نصیری، ح.، و رضویه، ا. (۱۳۸۵). بررسی کیفیت زندگی دانشجویان دانشگاه شیراز بر اساس مقیاس کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی. *مجموعه مقالات سومین سمینار سراسری بهداشت روانی دانشجویان*، ۳ و ۴ خرداد ماه ۱۳۸۵.
- Ahmad, A. (2008). Direct and indirect effects of work-family conflict. *The Journal of International Management Studies*; 3(2): 176-80.
- Ahgar, G. (2007). The study of school organizational climate role on job stress in Tehran secondary school consultants. *Consulting News and Researches*, 23: 25-40. (Persian)

- Frone, M.R. (2003). Work-family balance. In J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*: Washington, DC: *American Psychological Association*: 143-62.
- Garson, G.D. (2007). Testing of assumptions. Retrieved from: <http://www2.chass.ncsu.edu/garson/pa765/assumpt.htm>.
- Golparvar, M., & Hossein Zadeh, M. (2011). Develop a model for the relationship between job-satisfaction, affective commitment. *job discrimination, and leave teachers*; 5(3): 121-35. [Persian]
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Acad Manage Rev*; 10(1): 76-88.
- Hashemi, Sheykhshbani, S.E., Arshadi, N., & Bazrafkan, H. (2011). Structural analysis of work family conflict with job satisfaction and psychological health. *Journal of Family Counseling & Psychotherapy*; 1(3): 349-65 [Persian].
- Hill, E.J. (2005). Work-family facilitation and conflict, working fathers and mothers, work-family stressors and support. *Journal of Family Issues*, 26: 793-819.
- Hobfoll, S.E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
- Hsiang Huang, Y., Hammer, L.B., Neal, M.B., & Perrin, N.A. (2004). The relationship between work-to family conflict and family-to-work conflict: A longitudinal study. *Journal of Family and Economic Issues*, Vol. 25(1): 79-100.
- Jones, A.C., Norman, S., & Wier, B. (2010). Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting behaviors. *Res Account*, 22: 21-41.
- Juhari, Rumaya, Hajar Namayandeh, & Siti. Nor Yaacob (2011). "The Effect of Job Satisfaction and Family Satisfaction on Work-Family Conflict(WFC) and Family-Work Conflict (F-WC) among Married Female Nurses in Shiraz-Iran". *Asian Social Science*. Vol. 7, No. 2.
- Kinnunen, U., Vermulst, A., Gerris, Jan., & Makikangas, A. (2003). Work-family conflict and its relations to well-being: the role of personality as a moderating factor, *Personality and Individual Differences*: 1669-83.
- Lambert, E., Hogan, N.L., & Altheimer, I. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35: 37-55.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Camp, S.D., & Ventura, L.A. (2006). The impact of work-family conflict on correctional staff: A preliminary study. *Criminology & Criminal Justice: An International Journal*, 6: 371-87.
- Lambert, E., Hogan, N.L., & Altheimer, I. (2009). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: a preliminary study, *American Journal of Criminal Justice*, 35(2): 37-55.
- Lapierre, L.M., Spector, P.E., Allen, T.D., Poelmans, S., Cooper, C.L., O'Driscoll, M.P., et al. (2008). Family-supportive organization perceptions, multiple dimensions of work-family conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples. *Journal of Vocational Behavior*; 73(1): 92-106.
- Lewig, K.A., Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., & Metzger, J.C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: a test of the job demand-resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71: 429-445.
- Loehlin, J.C. (2004). *Latent variable models: An introduction to factor, path, and structural analysis* (4th ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Lowenstein, I.F. (1991). Teacher stress leading to burnout: Its prevention and cure. *Education Today*; 41(2): 12-16.
- Lu, L., Kao, S., Chang, T., Wu, H., & Cooper, L. (2008). Work/family demands, work flexibility, work/family conflict, and their consequences at work: A national probability sample in Taiwan. *International Journal of Stress Management*, 15(1): 1-21.
- Magnini, V. (2009). Understanding reducing work-family conflict in the hospitality industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8: 119-136.
- Managing work-life balance international. (2004). Work-life initiatives the way ahead report on the year 2005/. from www.worklifebalance.com.au.
- Martino, V.D. (2003). Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. *ILO/ICN/WHO/PSI*.
- Martinussen, M., Richardsen, A., & Burke, J. (2007). Job Demands, Job Resources and Burnout among Public Officers. *Journal of Criminal Justice*, 35: 239-49.
- Maslach, C. (2002). *Burnout: The Cost Of Caring*. New Jersey, Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall: 48.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Montgomery, A., Panagopolous, J., & Benos, E. (2006). A: work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors, *Stress Health*, 22(3): 203-212.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., & Mc Murrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81. No. 4: 410-400.

- Panorama, M., & Jdaitawi, M.T. (2011). Relationship between emotional intelligence and work-family conflict of university staff in Indonesia. *Proceeding of the International Conference on Social Science, Economics and Art*: 272-77.
- Patel, C.J., Beekhan, A., Paruk, Z., & Ramgoon, S. (2008). "Work-family conflict, job satisfaction and spousal support, an exploratory study of nurses experience.
- Pieterse, M., & Mostert, K. (2005). Measuring the work-home interface: validation of the survey work-home interaction nijmegen (swing) instrument, *Management Dynamics*, 14(2): 2-15.
- Piko, B.F. (2006). Burnout, Role Conflict, Job Satisfactio & Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: *A Questionnaire Survey. Int. J. Nurs. Stud.* 43(3): 311-8.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin. C.L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. *Chicago: Rand-McNally.*
- Tsang, Huey. S. (2007). Occupational Stress, Social Problem Solving, and Burnout among Mental Health Professional In HIV/AIDS Care. *A Thesis Submitted To Faculty of Drexel University For The Degree of Doctor of Philosophy.*
- Voydanoff, P. (2005). The differential salience of family and community demands and resources for family-to-work conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issue*, 26(3): 395-417.
- Wagena, E., & Geurts, S. (2000). SWING: Development and validation of the survey work-thuis interference-Nijmegen. *Gedrag & Gezondheid*, 28: 138-58.
- World Health organization. (1999). Department of Mental Health Amounted bibliography of the who quality of life assessment instrument.
- Williams, J.I. (2000). Reflection on assessing quality of life and WHOQOL-100 (U.S. Version). *Journal of clinical epidemiology*, 53: 13-17.