

The Impact of Work-Family Conflict on Job Burnout with the Mediating Role of Employees' Personality Traits: A Study of Law Enforcement Employees in Khuzestan Province¹

Seyed Bahman Soleimani², Zabihollah Karami³, Ahmadreza Esmaeili⁴

Abstract

Background and aim: Job burnout is a psychological process caused by work-related stress and is characterized by high emotional exhaustion, low personality traits, and low individual efficiency. This study aimed to examine the impact of work-family conflict on job burnout with the mediating role of employees' personality traits.

Method: This research is applied in its objective and correlational in nature, using structural equation modeling (SEM). The study's population included all law enforcement employees in Khuzestan Province. A sample of 100 employees was selected through random and cluster sampling. Data were collected using McCarthy's (2009) work-family conflict questionnaire, Maslach's (1985) job burnout questionnaire, and the NEO-FFI short form of the Big Five Personality questionnaire. Structural equation modeling (SEM) using Smart PLS 3 software was used for data analysis.

Results: The absolute value of the Sobel test statistic was 5.266, 5.325, 4.989, 5.393, and 6.823, all greater than 1.96, and the significance level of the test (0.000) was less than the error level of 0.05. These findings suggest that personality traits (neuroticism, extraversion, openness, agreeableness, and conscientiousness) mediate the relationship between work-family conflict and job burnout with a 95% confidence level.

Conclusion: The final model indicated a significant impact of personality traits (neuroticism, extraversion, openness, agreeableness, and conscientiousness) on job burnout. Specifically, as work-family conflict increases, neuroticism increases, and consequently, job burnout also increases. However, traits like extraversion, openness, agreeableness, and conscientiousness decrease as work-family conflict increases, leading to a rise in job burnout. Since human resources are the most valuable asset in any organization, focusing more on these personality traits could help reduce job burnout.

Keywords: Work-Family Conflict, Job Burnout, Personality Traits

1. This article is derived from a Master's thesis in Command and Police Management at Amin Police University

2. Master's in Command and Police Management, Tehran, Iran. Email: amymhmdmahan@gmail.com

3. Assistant Professor, Department of Educational Sciences and Psychology, Imam Hassan Mujtaba Police University, Tehran, Iran. (Corresponding Author). Email: sanakarami@gmail.com

4. Assistant Professor, Department of Human Resources, Imam Hassan Mujtaba Police University, Tehran, Iran. Email: esmaeliahmadreza@gmail.com

تأثیر الگوی تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با نقش میانجیگری ویژگی شخصیتی کارکنان - مورد مطالعه کارکنان انتظامی استان خوزستان^۱

سید بهمن سلیمانی^۲، ذبیح اله کرمی^۳، احمد رضا اسماعیلی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: فرسودگی شغلی فرایندی روان‌شناختی است که در اثر استرس شغلی ایجاد می‌شود و با میزان خستگی هیجانی بالا، ویژگی شخصیت و کفایت فردی پایین همراه است. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی‌گری ویژگی شخصیتی کارکنان انجام شد.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نوع تحقیقات همبستگی به روش معادلات ساختاری است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان انتظامی استان خوزستان بود. نمونه آماری ۱۰۰ نفر از کارکنان بود که به روش تصادفی و نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. داده‌ها پس از تکمیل پرسش‌نامه‌های تضاد کار و خانواده مک‌کارتی (۲۰۰۹)، فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۵)، فرم کوتاه پرسش‌نامه شخصیتی پنج عاملی NEO-FFI توسط نمونه آماری از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) به وسیله نرم افزار Smart PLS3 مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: مقدار قدر مطلق آماره سوبل به ترتیب ۶/۵۸۲۳/۵/۴۰۳۹۳۹۳/۵۰۹۸۹/۵۰۳۲۵/۲۶۶ به دست آمد که از ۱/۹۶ بیشتر است و سطح معناداری آزمون (۰/۰۰) نیز کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ محاسبه شد؛ براساس این یافته‌ها، در سطح اطمینان ۹۵ درصد مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی (روان‌رنجوری، برون‌گرایی، گشودگی، موافق‌بودن و باوجدان‌بودن) در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی نقش میانجی‌گری ایفا می‌کنند.

نتیجه‌گیری: در مدل نهایی به دست آمده ضریب تأثیر معنی‌داری بین ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری، برون‌گرایی، گشودگی، موافق‌بودن و باوجدان‌بودن با فرسودگی شغلی وجود دارد؛ یعنی فرسودگی شغلی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی قابل‌پیش‌بینی است. به هر میزان که تعارض کار - خانواده افزایش یابد روان‌رنجورخویی افزایش یافته و در نتیجه فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد و سایر ویژگی‌های شخصیتی مانند برون‌گرایی، گشودگی، موافق‌بودن و باوجدان‌بودن با افزایش تعارض کار - خانواده کاهش می‌یابند و در نتیجه فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد؛ و از آنجا که نیروی انسانی در هر سازمانی پالوش‌ترین سرمایه محسوب می‌شود؛ در صورتی که به این ویژگی‌های شخصیتی توجه بیشتری گردد فرسودگی شغلی افراد کاهش خواهد یافت.

کلیدواژه‌ها: تعارض کار - خانواده، فرسودگی شغلی، ویژگی شخصیتی.

استاد: سلیمانی، سید بهمن؛ کرمی، ذبیح اله؛ اسماعیلی، احمد رضا. (۱۴۰۳). تأثیر الگوی تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با نقش میانجیگری ویژگی شخصیتی کارکنان - مورد مطالعه کارکنان انتظامی استان خوزستان، فصلنامه پژوهش‌های

مدیریت انتظامی ۱۹ (۴)، صص ۲۰۷-۱۶۹ Doi: <https://doi.org/10.22034/pmsq.2025.1279048.1724>

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی دانشگاه جامع علوم انتظامی امین ست.

۲. کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی، تهران، ایران. رایانامه: amymhmdmahan@gmail.com

۳. استادیار گروه علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه افسری و تربیت پلیس امام حسن مجتبی (ع). تهران، ایران. (نویسنده

مسئول). رایانامه: sanakarami@gmail.com

۴. استادیار گروه منابع انسانی دانشگاه افسری و تربیت پلیس امام حسن مجتبی (ع). تهران، ایران. رایانامه:

esmaeliahmadreza@gmail.com

مقدمه

با پیچیده شدن روزافزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها در تأمین انتظارات جامعه، حساس تر می‌شود. دنیای امروزی ما، دنیای سازمان‌هاست و آنچه امروز در بین اهل فن به یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست؛ به عبارت دیگر، انسان‌ها به کالبد سازمان جان می‌دهند (بدری گری و همکاران، ۱۳۹۰، ۲۲۲).

در جوامع امروزی مدیریت مسئولیت‌های کاری و خانوادگی با مشکلات روزافزونی مواجه است و از عوامل اصلی آن، تغییرات شگرف در ماهیت کار و خانواده از جمله افزایش مشارکت زنان در محیط کاری و تعدد خانوارهایی است که در آن‌ها زوجین به طور هم‌زمان شاغل هستند. توقع این است که کارکنان میان انتظارات شغلی و خانوادگی خود تعادل برقرار کنند؛ اما مشارکت در هر دو زمینه، باعث بروز مسائل مختلفی خواهد شد. از آنجا که مشاغل انتظامی از جمله مشاغل پراسترس هستند فرد به طور مداوم با فشارها و استرس‌های کاری روبه‌رو است که این امر می‌تواند با نقش های خانوادگی افراد در تعارض قرار گیرد و این چندگانگی نقش به مرور، بستر لازم را برای تغییر نگرش فرد، بی‌توجهی و یا حتی ترک شغل مهیا سازد (امیری و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۹).

گرین هاس و بیوتل^۱ پدران نظریه‌های تعارض کار - خانواده معتقدند، زمانی که دو یا چند نقش به وسیله یک فرد انجام گیرد تعارض درون‌نقشی حادث می‌شود، تعارض کار - خانواده ناشی از ناسازگاری این نقش‌ها است. فرض اصلی آن‌ها این است که انرژی و زمانی که افراد برای انجام نقش‌های کار و خانواده دارند، اندک است (نماینده و همکاران،^۲ ۲۰۱۰، ۵۳۵). به عبارت دیگر زمانی که تقاضای خانواده با تقاضای کار باهم در تضاد باشد، تعارض کار - خانواده شکل می‌گیرد (اسکات و همکاران،^۳ ۲۰۱۰،

1. Greenhouse & Biotel

2. Namayandeh, Nor Yaacob & Rumaya

3. Scott et al

۹۲۰). تعارض کار - خانواده که از آن به عنوان اثر سرریز یاد می‌شود، دو نوع است: سرریز زمان‌محور و سرریز رفتارمحور (هنسی و کلی^۱، ۲۰۰۵).

سرریز زمان‌محور میزان ثابتی از ساعات در دسترس برای صرف در کار تمام‌وقت و سپری کردن با خانواده و همچنین احتمال این که صرف زمان برای یک کار ممکن است مانع از صرف زمان برای دیگری شود را نشان می‌دهد. سرریز رفتارمحور نیز به میزان ثابتی از انرژی و حوصله مورد نیاز برای سپری کردن با دیگران اشاره می‌کند و بنابراین صرف بیش از حد انرژی در یک کار، موجب محدود شدن انرژی و حوصله کافی برای صرف در خانه می‌شود و بالعکس. زمانی که فرد باید چند نقش محول شده (مانند نقش افسران پلیس، زن/شوهر، پدری/مادری) را ایفا کند با تعارض نقش مواجه است (نماینده و همکاران، ۲۰۱۰، ۵۳۶).

داکسبری و همکاران^۲ (۱۹۹۲) دریافتند، زمانی که افراد نقش‌های متفاوتی (مانند نقش کارگر، همسر و والدین) را انجام می‌دهند، تعارض کار - خانواده به وجود می‌آید. هریک از این نقش‌ها نیازمند زمان و انرژی زیادی است و به این ترتیب فشار نقش‌ها ایجاد تعادل میان کار و خانواده را دشوار می‌سازد. آن گونه که محققان گزارش کرده‌اند افزایش انتظارات اجتماعی از نقش‌های والدینی و همسری به ویژه در پلیس زن، بر تعارض کار - خانواده مرتبط با جنسیت دامن زده است؛ از این رو، مطالعات نشان داده است که آثار سرریز زمانی و رفتاری در افسران پلیس زن در مقایسه با افسران پلیس مرد به طور قابل توجهی بالاست (استس جان و بارک^۳، ۲۰۰۰، ۲۲۶). تریپلت^۴ به این مشکل به عنوان تراکم نقش یا در شرایط فوق‌العاده، اضافه بار نقش اشاره می‌کند (به نقل از استس^۵ و همکاران، ۲۰۰۰، ۲۲۷).

-
1. Hennessy & Kelly
 2. Duxbury et al
 3. Stets, Jan & Burke
 4. triplet
 5. Stets

برخی از مؤلفه‌ها از جمله ویژگی‌های شخصیتی در این شغل به غلبه بر این تعارضات، مدیریت آن و سازگاری با شرایط کمک شایان توجهی می‌نماید؛ از این رو در شغل پلیس شناخت ویژگی‌های شخصیتی حائز اهمیت است، فهم این که چه افرادی در کار خود موفق خواهند شد؟ چه کسی به خوبی با شرایط خو می‌گیرد؟ چه کسی به خوبی با آموزش‌های نظامی سازگاری پیدا می‌کند؟ و سؤالاتی از این دست بستگی به سنجش و برآورد دقیق شخصیت متقاضیان خدمت در نظام دارد؛ از این رو شناخت خصلت‌ها، توانمندی‌ها، و ناتوانایی‌ها نگرش‌ها و احساسات انسان و نیز درک و فهم علل رفتارهای و پیش‌بینی عملکردها و کنش‌هایش از دیرباز مورد توجه و علاقهٔ اندیشمندان علوم اجتماعی مانند روان‌شناسان، مردم‌شناسان، متفکران تعلیم و تربیت و جامعه‌شناسان بوده است. بدون شک تطبیق توانایی‌ها و استعدادهای فرد با مشاغل مورد نیاز جامعه، سبب کارایی و ثمربخشی بیشتر، بهبود کیفیت کار، موفقیت و رضایت او می‌شود. خصوصیات شخصیتی در حقیقت، به عنوان محرکه‌های خلق و خو، برای دستیابی به هدف تلقی می‌شوند (سوری، ۱۴۰۰، ۲۰).

متخصصان رفتار سازمانی بر این باورند که کار زیاد و عدم تعادل مناسب بین کار و زندگی شخصی و خانوادگی افراد، زمانی که با ویژگی‌های شخصیتی هم‌راستا با این چندگانگی وظایف همراه شوند، تأثیر نامطلوبی بر کیفیت زندگی، شرایط زندگی و سلامت انسان‌ها، خانواده‌ها و جوامع خواهند داشت (رضایی درده و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۳۹).

یکی از مفاهیمی که روانشناسان سازمانی در مقولهٔ سلامت روانی کارکنان مطرح کرده‌اند، از پا در آمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (ماسلاچ^۱ و همکاران، ۲۰۰۱، ص ۳۹۹). فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و بروز نشانگان خستگی جسمی و هیجانی (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱، ۴۰۰). فریدنبرگر^۲

1. Maslach

2. Freadenberger

واژه فرسودگی شغلی را به عنوان ناتوانی برای عمل مؤثر در شغل و نتیجه حاصل از تعارض‌های شغلی توصیف کرده است (امیری و همکاران، ۱۳۹۰، ۴۲). فرسودگی حالتی روان‌شناختی است که از سطوح بالای استرس‌های طولانی‌مدت در زندگی شغلی ناشی می‌شود. فرسودگی شغلی، هزینه‌های بسیاری بر سازمان‌ها و کارکنان تحمیل می‌کند؛ مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبت‌ها و مرخصی‌های فراوان، افت کیفیت و کمیت کار، تحت تأثیر قرار گرفتن سلامت روانی فرد، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع، رکود و تأخیر در سلسله کارهای تخصصی و اداری و... (ساراسون^۱، ۱۳۸۰، نجاریان، ۱۳۸۹، ۱۰).

آن گونه که پژوهشگران نشان داده‌اند فرسودگی شغلی پیامدهای نامطلوبی در حوزه خانواده، زندگی اجتماعی، سازمانی و فردی افراد دارد؛ برخی از این پیامدها در عرصه سازمانی شامل غیبت از کار، ترک خدمت، تأخیرهای متوالی و کاهش کیفیت عملکرد می‌شود (انیسی و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۵۰). همچنین فرسودگی شغلی به فقدان تعهد، تمایل غیرطبیعی برای کناره‌گیری، نارضایتی شغلی، اعتماد به نفس ضعیف و ناتوانی در عملکرد جدی در شغل دامن می‌زند (جیرانه‌ها^۲، ۲۰۱۷، ۳). فرسودگی شغلی در سازمان‌ها می‌تواند بسیار هزینه‌بردار باشد و خسارت‌های فراوانی به بار آورد (اکبری، ۱۳۹۳، ۳۹).

فرسودگی شغلی تأثیر قابل توجهی در کاهش کارایی، ازدست رفتن نیروی انسانی، ایجاد عوارض جسمی و روانی، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و به دنبال آن نارضایتی از خدمات، مخصوصاً در حرفه‌های خدمات انسانی که همگی پیامدهای منفی را برای سازمان و افراد به دنبال دارد؛ از سویی فرسودگی در میان مشاغل که افراد در آن‌ها زمان زیادی را با مشتریان و مراجعین خود صرف می‌کنند، و زمان زیادی را

صرف سخن گفتن با مشتریان و مراجعین می کنند، با تنش و فشار روانی زیادتری مواجه هستند (محمدزاده و حدادیان، ۱۳۹۳، ۱۳۸).

نکته مهم درباره فرسودگی شغلی هزینه های مستقیم و غیرمستقیم آن است. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارض بین فردی بین همکاران، مشکلات جسمی - روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می شود. ترک خدمت هزینه های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. بر اساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاصاً داده می شود. در ایالات متحده آمریکا این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در سال می رسد (کیرین هاوس^۱، ۱۹۸۵، به نقل از عاشوری، ۱۳۹۵، ۳). شاید بزرگ ترین هزینه ای که بر اثر فرسودگی شغلی پدید می آید و محاسبه آن از همه دشوارتر است، خسارت هایی است که در نتیجه اشتباه کارکنان رخ می دهد. زیان دیگری که چندان به چشم نمی آید اما جبران ناپذیر از بقیه است، در مورد زندگی انسان هاست (سینگ و سینگ^۲، ۲۰۱۸، ۳۰۵).

آن گونه که نتایج تحقیقات نشان می دهد فرسودگی شغلی به طور میانگین با شیوعی معادل ۴۷٪ موجب تباهی در کیفیت خدماتی می شود که توسط کارکنان ارائه می شود و می تواند عاملی برای غیبت از کار، تضعیف روحیه و عدم مسئولیت پذیری باشد (بسطامی و همکاران، ۱۳۹۹، ۳۰۳). همچنین فرسودگی شغلی عوارض زیان آوری بر روی ابعاد سلامت عمومی (اصغری و همکاران، ۱۳۹۱، ۵۴)، وضعیت جسمی، روحی - روانی و عملکرد شغلی و اجتماعی کارکنان دارد (شاهسونی و همکاران، ۲۰۱۹، ۳۰). فرسودگی شغلی باعث افزایش احتمال گرایش به مصرف مواد، خستگی، اختلال در روابط بین فردی، غیبت از کار، طلاق، افسردگی و افزایش احتمال خودکشی می شود (ری پیرو^۳ و همکاران، ۲۰۱۸) عارضه دیگر فرسودگی شغلی، افت کیفیت خدمات

1. Kerin hous

2. Singh & Singh

3. Ribeiro

ارائه شده در محیط کار است که بر هزینه‌های سازمان می‌افزاید؛ به علاوه فرسودگی شغلی در طولانی‌مدت به کاهش بهره‌وری و اثربخشی، عدم رضایت شغلی و کاهش تعهد و وفاداری نسبت به کار و سازمان منتهی می‌شود؛ بنابراین اگر به علائم فرسودگی شغلی توجه نشود، هم فرد و هم سازمانی که فرد در آن کار می‌کند تحت تأثیر عوارض مخرب آن قرار می‌گیرد (آخوندی و همکاران، ۲۰۱۵، ۱۴۴).

فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود؛ بنابراین، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت (امیری، ۱۳۹۰، ۵۵). در بین کادر این سازمان دولتی مورد بحث به افرادی برمی‌خوریم که هنگام ورود به شغل خود، افرادی منظم، دلسوز و علاقه‌مند بوده‌اند اما معمولاً پس از چند سال کار کردن و مواجه شدن با انبوه مشکلات و استرس‌های شغلی در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایل‌اند از کار خود کناره‌گیری نمایند، در این میان از علل احتمالی در بی‌علاقگی به شغل خود، می‌توان به کاهش سطح بهزیستی روان‌شناختی، شادکامی و فرسودگی شغلی اشاره کرد. باتوجه به این که کارکنان پلیس فراجا در زمره مشاغل پر استرس قرار می‌گیرند، از تبعات فرسودگی شغلی در امان نیستند؛ به خصوص این که چنین مشاغلی با مردم در ارتباط‌اند. از همین رو شناخت عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی که از مهم‌ترین آن‌ها تعارض کار - خانواده است، می‌تواند در ارائه خدمات بهتر کارکنان پلیس و افزایش رضایت‌مندی و در نتیجه بهره‌وری آن‌ها نقش بسزایی ایفا نماید؛ لذا سؤال اصلی که در صدد پاسخگویی به آن هستیم، این است که آیا افزایش میزان تعارض کار - خانواده کارکنان پلیس به افزایش فرسودگی شغلی آنان منجر خواهد شد یا خیر؟

پیشینه و مبانی نظری

صادقی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با هدف «تعیین نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه بین تعارض کار - خانواده و هوش هیجانی با رفتار ایمنی در کادر بهداشت و درمان» پژوهشی انجام دادند. آن‌ها اظهار داشتند افراد شاغل در محیط‌های بهداشتی در

معرض خطرات و آسیب‌های جدی قرار دارند. یافته‌های آنان حاکی از برآزش مدل ساختاری تحقیق و نیز ارتباط منفی و معنی‌دار تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با رفتار ایمنی و همچنین ارتباط مثبت و معنی‌دار هوش هیجانی با رفتار ایمنی بود. همچنین مشخص شد که فرسودگی شغلی در رابطه بین هوش هیجانی و تعارض کار - خانواده با رفتار ایمنی کادر بهداشت و درمان نقش میانجی دارد. مطالعه آنان نشان داد که تعارض کار - خانواده و هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی رفتارهای ایمنی پرسنل بهداشت و درمان است. به نظر می‌رسد که سیستم مدیریتی سازمان می‌تواند با مدیریت بهینه این عوامل، سطح ایمنی شاغلین خود را ارتقاء دهد.

بیت مشعل و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با هدف «بررسی رابطه علی روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار - خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت نفت و گاز کازرون» انجام دادند. نتایج نشان داد تمامی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم معنی‌دار بودند؛ به عبارتی، روان‌رنجورخویی از طریق فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی، استرس شغلی از طریق فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی و تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی اثر غیرمستقیم دارند. نیازی و همکاران (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای با عنوان «فرا تحلیل سرمایه اجتماعی بر سلامت روان» بیان کردند کار و خانواده اجزای اساسی زندگی هر فرد هستند و هر کدام بخشی از هویت و رفتار فرد را شکل می‌دهند. فرد در اجرای الزامات نقش این دو بخش ممکن است دچار تعارض شود. پژوهش‌های مختلفی در مورد تأثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی، استرس شغلی و ترک شغل کارکنان انجام شده‌اند و ضرایب همبستگی متفاوتی به دست داده‌اند؛ از این رو، آنان با هدف ترکیب نتایج این پژوهش‌ها با استفاده از تکنیک فراتحلیل انجام دادند. در این فراتحلیل، پانزده پژوهش واجد شرایط که طی سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۵ انجام شدند، با استفاده از نرم‌افزار CMA2 مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج ارزیابی آماری حاکی از ناهمگنی اندازه اثر و عدم سوگیری انتشار مطالعات مورد بررسی برد. اندازه اثر ترکیبی ثابت و تصادفی متغیر

تعارض کار - خانواده بر متغیر فرسودگی شغلی در حد نسبتاً قوی و به ترتیب به میزان ۰/۶۹۴ و ۰/۷۰۴ به دست آمد.

خرازی نوتاش و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با هدف «مقایسهٔ تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی در پرستاران با شیفت‌های کاری متغیر و ثابت» انجام دادند. آنان اظهار کردند پرستاری شغلی است که بدون وقفه در شبانه‌روز فعال است؛ چراکه مراقبت از بیمار ساعت نمی‌شناسد. نتایج نشان داد که پرستاران با شیفت کاری ثابت میزان تعارض کار - خانواده، تعارض خانواده - کار، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی و فرسودگی شغلی کمتری را نسبت به پرستاران با شیفت کاری متغیر گزارش کردند.

محمدیان ساروی و وهاب‌زاده (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای «تعارض میان کار و زندگی شخصی افراد با ساعات کاری در گردش» بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنان حاکی از میزان بالای تعارض میان کار و زندگی شخصی در افراد با شیفت کاری در گردش می‌باشد؛ به طوری که عامل تعارض زمانی کار و زندگی شخصی با میانگین ۹۳/۱۵ بیشترین میزان تعارض و متغیر تعارض بر پایهٔ تنش یا فشار با میانگین ۶۳/۱۵ در رتبهٔ دوم و در نهایت عامل تعارض بر پایهٔ رفتار با میانگین ۸۷/۱۴ رتبهٔ سوم را در بروز تعارضات کار و زندگی به خود اختصاص داده‌اند. آنان پیشنهاد کردند دوره‌های مدیریت زمان و مدیریت استرس از سوی سازمان به کارکنان ارائه شود. همچنین می‌توان با در نظر گرفتن پاداش‌های مادی و معنوی، توجه به سلامت کارکنان و حمایت از آنان میزان تعهد و رضایت شغلی آن‌ها را افزایش دهند.

زارع و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی با موضوع «تأثیر تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی، بر تمایل به ترک سازمان در میان کارکنان ناجا» انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد تعارض کار - خانواده دارای تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان پلیس فرودگاه است. همچنین متغیر میانجی‌گر فرسودگی شغلی نیز تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل به ترک شغل کارکنان پلیس فرودگاه دارد. در نتیجه تعارض کار - خانواده در میان کارکنان ناجا، می‌تواند باعث

بروز فرسودگی شغلی و به دنبال آن ترک شغل توسط کارکنان شود. از آنجا که محیط کار کارکنان ناجا به شکلی است که فشارهای روحی زیادی را باید متحمل شوند، باید برای جلوگیری از بروز مشکلاتی از قبیل افزایش تعارض کار - خانواده، فرسودگی شغلی و ترک شغل؛ برنامه‌ریزی‌های لازم مانند برگزاری دوره‌های آموزشی، دادن مزایای ویژه برای رسیدگی بیشتر کارکنان به امور خانواده و ... صورت بگیرد.

حبیبی و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی ارتباط نوبت کاری و فرسودگی شغلی در بخش‌های مختلف بیمارستان الزهرا اصفهان» به این یافته رسیدند که در مقایسه میزان فرسودگی شغلی پرستاران در شیفت‌های مختلف، بیشترین فرسودگی شغلی در بُعد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در شیفت عصر و کفایت شخصی در شیفت شب بود. بیشترین امتیاز فرسودگی شغلی در بُعد خستگی هیجانی در بخش عروق، مسخ شخصیت در بخش دیالیز و کمترین امتیاز در بُعد کفایت شخصی در بخش ICU دیده شد. این پژوهش نشان داد که ارتباط شیفت با متغیرهای وابسته در بخش‌های مختلف متفاوت است. آنان نتیجه گرفتند وجود سطوح بالای خستگی هیجانی و مسخ شخصیت سطح پایین بعد کاهش احساس کفایت شخصی در پرستاران مورد مطالعه می‌تواند هشدار برای مدیران تلقی شود؛ زیرا در صورت عدم مدیریت مناسب برای مهار آن، منجر به آسیب‌های فراوانی بر نظام سلامت می‌شود.

اصفهانی^۱ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط بین سوابق و پیامدهای فرسودگی شغلی: مطالعه‌ای تجربی بر روی اعضای هیئت علمی آموزش عالی عربستان» انجام داد. این مطالعه سطوح متوسطی از فرسودگی شغلی را شناسایی کرد که رابطه مثبت معنادار با تعارض نقش و رابطه منفی با منبع کنترل درونی را تأیید کرد. فرسودگی شغلی به‌طور قابل توجهی به افسردگی، بی‌خوابی و تمایل به ترک شغل کمک می‌کند؛ با این حال، هیچ رابطه معناداری بین فرسودگی شغلی و تعارض در محل کار هنگام کنترل سایر متغیرها یافت نشد.

صمدی و همکاران^۱ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در میان ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی درمانی در یک مرکز مهد کودک برای افراد مبتلا به اختلالات طیف اوتیسم» انجام دادند. بر اساس نتایج بین فرسودگی شغلی و رضایت از شغل همبستگی منفی و بین عوامل مقیاس همبستگی معنادار وجود داشت. سطوح پایین‌تر خستگی عاطفی و عوامل مسخ شخصیت مقیاس فرسودگی شغلی از نظر آماری همبستگی داشتند. طبق این یافته‌ها پرسنل عمدتاً از طریق انتخاب خود در چهار بخش مقیاس رضایت شغلی از شغل خود رضایت داشتند.

سلما و همکاران^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی با هدف «شناسایی تأثیر استرس کاری بر فرسودگی شغلی علاوه بر بررسی نقش واسطه‌ای بالقوه فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس کاری و قصد ترک شغل کارکنان در هتل‌های مصر» انجام دادند. نتایج نشان داد، استرس کاری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر قصد ترک شغل و تأثیر مثبت معنی‌داری بر فرسودگی شغلی دارد؛ بنابراین، ارتباط مثبت قوی بین استرس کاری و قصد ترک شغل و همچنین ارتباط مثبت بین فرسودگی شغلی و استرس کاری وجود دارد. یافته‌های این مطالعه به سیاست‌گذاران، مدیران هتل‌ها و همچنین متخصصان کمک می‌کند تا سیاست‌هایی را برای کاهش استرس کاری، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در میان کارکنان هتل تدوین کنند.

کونگ و همکاران^۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی به «بررسی ارتباط بین تعارض کار - خانواده با پویایی‌های گروهی شامل تعارض نقش، ابهام نقش و زمان‌بندی کار» پرداختند. جامعه آماری آن‌ها ۲۱۵ نفر از افراد کارآفرین متأهل بود که حداقل یک فرزند دارند و علاوه بر شغل کارآفرینی به مسئولیت‌های خانه نیز باید رسیدگی می‌کردند. آن‌ها بیان کرده‌اند عواملی که نقش فرد را در گروه تحت تأثیر قرار می‌دهد، شامل تعارض نقش و ابهام

1. Samadi, Biçak&Abdalla

2. Salama

3. Cong

نقش و زمان بندی کار بر تعارض کار - خانواده تأثیر دارند و اثر تعارض نقش بیشتر است.

شایلی^۱ و همکاران (۲۰۲۰) به «بررسی رابطه بین حرفه‌ای فرسودگی شغلی و استرس شغلی ناشی از تعاملات درونی و بین فردی استادان شاغل در دانشگاه دولتی آندرا پرادش و تامیل نادو» پرداختند. نتایج مطالعه نشان داد حدود ۸۶ درصد و ۶۲/۰۹ درصد از استادان دانشگاه سطوح فرسودگی شغلی و استرس شغلی متوسط و بالا را تجربه می کنند. به دلیل تعاملات درونی و بین فردی رابطه مثبت معناداری بین فرسودگی شغلی و استرس شغلی وجود دارد. استرس شغلی و فرسودگی شغلی دلایل متعددی و راه حل های متعددی نیز دارد. تعارض، ناامیدی، استرس و فرسودگی شغلی اغلب از طریق روابط بین فردی و درون فردی در محل کار ایجاد می شود.

تئوه^۲ و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین تعارض کار - خانواده با پویایی های گروهی شامل تعارض نقش، ابهام نقش و زمان بندی کار پرداختند. جامعه آماری آن ها ۲۱۵ نفر از افراد کارآفرین متأهل بود که حداقل یک فرزند دارند و علاوه بر شغل کارآفرینی به مسئولیت های خانه نیز باید رسیدگی می کردند. آن ها بیان کرده اند عواملی که نقش فرد را در گروه تحت تأثیر قرار می دهد، شامل تعارض نقش و ابهام نقش و زمان بندی کار بر تعارض کار - خانواده تأثیر دارند و اثر تعارض نقش بیشتر است.

وو^۳ و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی، تعارض کار - خانواده و عملکرد پروژه برای متخصصان ساخت و ساز: نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی» انجام داد. نتایج نشان داد که بین تعارض کار و خانواده و فرسودگی شغلی متخصصان ساختمان همبستگی مثبت وجود دارد. شامل حمایت سازمانی می تواند تأثیر تعارض کار و خانواده بر فرسودگی شغلی حرفه ای ها را کاهش دهد. در همین حال، هم تعارض کار

1. Shail

2. Teoh

3. Wu

و خانواده و هم فرسودگی شغلی تأثیرات منفی بر عملکرد پروژه دارند؛ بنابراین، باید جو و فرهنگ مدیریت انسانی در بنگاه‌های ساختمانی ایجاد شود. علاوه بر این، مشوق‌های سازمانی مانند مقررات و قوانین باید برای کمک به کارکنان برای دستیابی به تعادل بین کار و خانواده تدوین شوند. چنین مشوق‌هایی می‌تواند به صنعت ساخت‌وساز کمک کند و عملکرد پروژه را بهبود بخشد. علاوه بر این، این مطالعه دیدگاه نظری جدیدی برای مدیریت فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده در صنعت ساخت‌وساز ارائه می‌کند و مجموعه دانش موجود را تکمیل می‌کند.

محمد^۱ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه استرس نقش و تعارض کار - خانواده بر روی کارکنان نیروی دریایی مالزی» بیان کردند که استرس نقش شامل ابهام نقش و اضافه‌بار نقش تأثیر معنی‌دار و مثبت بر تعارض کار - خانواده دارد.

گالتا^۲ و همکاران (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان «نقش عوامل محیطی و کاری بر فرسودگی شغلی: مطالعه مقطعی در میان پرستاران با هدف بررسی برخی عوامل روانی اجتماعی مرتبط با فرسودگی شغلی» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین پرستاران با فرسودگی شغلی کم و متوسط / بالا در هر سه مؤلفه تقریباً در تمامی متغیرهای سازمانی مورد بررسی تفاوت معناداری وجود دارد. علاوه بر این، جنبه‌های زندگی کاری تأثیر معناداری بر سه بُعد فرسودگی شغلی داشتند.

با توجه به اهمیت موضوع تعادل بین کار و زندگی و تأثیرات آن بر خانواده‌ها و سازمان‌ها، تحقیقات زیادی در این زمینه صورت گرفته است. اولین تحقیق در این باره در اواخر دهه ۱۹۷۰ انجام شد، که تعادل بین کار و زندگی شخصی را توصیف کرد. در ایالات متحده اولین بار این مفهوم در سال ۱۹۸۶ مطرح شد؛ با این حال، تا سال ۲۰۰۰ تعداد تحقیقات کمی (کمتر از ۱۰ تحقیق در سال) درباره تعادل کار زندگی صورت گرفت، در حالی که تغییرات سازمانی و اجتماعی در دو دهه گذشته منجر به افزایش معنادار مطالعات در زمینه تعاملات کار - خانواده در ادبیات روان‌شناسی و مدیریت شده

1. Mohamad

2. Galletta

است که این بیانگر علاقه ناگهانی به حوزه حاضر در اوایل قرن حاضر می‌باشد (رازقی نصرآباد، ۱۴۰۰، ۱۰۶). درواقع امروزه تعادل بین کار زندگی جزء نگرانی‌های نیروهای انسانی در کشورهای صنعتی می‌باشد. بسیاری از کارکنان در کشورهای اروپایی، استرالیا و ایالات متحده از میزان ساعت کاری و تجربه فشار کاری بالا و مسائل سلامتی جسمانی و روانی ناشی از کار، ناراضی هستند و درنهایت همه این‌ها منجر به نگرانی سازمان‌ها و بررسی آثار منفی عدم تعادل بین کار زندگی بر سازمان‌ها و منابع انسانی شده است (فتیحی‌پور و رسول‌زاده اقدم، ۱۳۹۶، ۲۴).

مفهوم فرسودگی شغلی به شکل تئوریک را برای اولین بار فریدنبرگر^۱ (۱۹۷۴) روان‌شناس بالینی معرفی کرد. درواقع ظهور و رشد این مفهوم را مرهون زحمات فریدنبرگر در نیویورک و مسلش^۲ و جکسون^۳ (۱۹۸۱) در کالیفرنیا می‌دانند. فریدنبرگر (۱۹۸۲) اولین برجسب نشانگان فرسودگی شغلی را در افراد شاغل یاری‌رسان که خسته و فرسوده بودند، شرح داد. فریدنبرگر معتقد بود، افرادی که متعهدتر هستند و همه چیز را برای حرفه‌شان وقف می‌کنند، دربرابر فرسودگی آسیب‌پذیرترند. فریدنبرگر، قربانی فرسودگی شغلی را به عنوان شخصی که به نظر افسرده و منزوی است، توصیف کرد. قربانی‌ها، نگرشی بدبینانه و منفی دارند و فاقد هر علاقه‌ای به پیشرفت و تغییرات جدید در حوزه کارشان هستند. نشانگان جسمانی وابسته به فرسودگی سرماخوردگی، مکرر، سردردها، بیماری‌های معده و کمبود خواب است. مسلش در اوایل دهه ۱۹۷۰ مطالعه در مورد چگونگی مقابله افراد با هیجانات شدیدی که در شرایط مراقبت‌های درمانی با آن مواجه می‌شوند و مصاحبه با پزشکان، پرستاران، روان‌پزشکان و مشاوران آسایشگاه‌ها را شروع کرد. او دریافت که موقعیت‌های بسیاری رضایت‌بخش‌اند، اما کار کردن با بیماران دشوار یا سروکار داشتن با مرگ‌ومیر، بسیار تنش‌زا است. تجربه چنین استرسی اغلب مراقبان را تحت تأثیر قرار داده و از نظر احساسی آن‌ها را فرسوده کرده و همه

1. Freadenberger

2. Maslach

3. Jackson

منابع هیجانی آن‌ها را تحلیل می‌برد. همچنین مسلش در میان مراجعان خود به «مراقبت خالی از احساس و بی تفاوت» پی برد. آن‌ها سعی می‌کردند خودشان را از نظر احساسی از بیماران دور نگه دارند و با احساس بی‌زاری و بی‌علاقگی، رابطه را به پایان برسانند. به علاوه مسلش دریافت که مراجعان، توانایی خود را برای ادامه کار در حرفه بهداشتی - درمانی زیر سؤال می‌برند. این سه روند، پایه‌ای برای مطالعه مسلش به‌سوی پدیده‌ای شد که فرسودگی نامیده شد. مسلش و فریدنبرگر، تقریباً به‌طور هم‌زمان، فرسودگی شغلی را در اوایل دهه ۱۹۷۰ معرفی کردند. فرسودگی ابتدا به‌عنوان مشکل اجتماعی و نه به‌عنوان مفهومی علمی مطرح شد (مسلش و همکاران، ۲۰۰۱، ۳۹۸). با بررسی تاریخچه مطالعات در باب فرسودگی شغلی به‌وضوح این مطلب آشکار می‌شود که این مطالعات از طریق مراحل جداگانه‌ای گسترش یافته است: مرحله مقدماتی: مقالات اولیه‌ای که در سال ۱۹۷۰ در آمریکا ارائه شدند، همگی در ارتباط با توصیف این پدیده و بیان این مطلب بوده است که این پدیده واکنشی همگانی و عمومی است. به‌علاوه، این بررسی‌ها ارتباط بین فردی، احساسات، انگیزه‌ها و ارزش‌های افراد را در رابطه با کار با مراجعان مورد توجه قرار داد. مرحله تجربی: در دهه ۱۹۸۰ کار بر روی فرسودگی شغلی به مطالعات تجربی سازمان‌یافته مبدل شد. این کار به‌صورت کمی انجام پذیرفت و به‌وسیله پرسش‌نامه و روش‌های بررسی دیگر، تعداد بیشتری از مردم را مورد ارزیابی قرار داد. آثار و نوشته‌های مسلش در زمینه فرسودگی شغلی در سال ۱۹۸۱ انتشار یافته بود. یکی از دلایل مهم گسترش مطالعات فرسودگی شغلی، گذشتن این پژوهش‌ها از مرزهای آمریکا و توسعه آن به‌صورت پژوهش‌های بین‌المللی بوده است. با توجه به این مطلب که مقیاس فرسودگی شغلی مسلش (MBI^۱) به‌عنوان ابزار انتخابی برای سنجش فرسودگی شغلی در آمریکا پذیرفته شد، مفهوم فرسودگی شغلی طبق این مقیاس به کشورهای دیگر صادر گردید. در اکثر کشورها این مقیاس به‌سادگی ترجمه شده است

و ویژگی‌های روان‌شناسانه آن به شکل اصلی خود باقی مانده است (مسلش و جکسون، ۱۹۸۶).

اگرچه بین شخصیت با مفاهیمی چون مزاج و خلق‌وخو تفاوت‌هایی وجود دارد. مزاج^۱، میل سرشتی شخص برای واکنش به محیط به گونه‌ای خاص است. مزاج، نوعی استعداد ارثی است که معادل خلق‌وخو قلمداد می‌شود. خلق^۲، حالت هیجانی پایدار را گویند که بر تجربه کلی شخص تأثیر دارد. دو فرد را در نظر بگیرید که در یک سن هستند اما علائق، تفکرات، احساسات و فعالیت‌های متفاوتی دارند. این موضوع به این معناست که «یک چیزی» در آن‌ها متفاوت است و آن «یک چیز» شخصیت است. شخصیت افراد مشخص‌کننده ویژگی‌های آنان است و این ویژگی‌های افراد اعم از فیزیکی، افکار، احساسات، رفتار، عادت‌ها، نیازها و نگرش‌های آنان نسبت به هم بسیار متفاوت است (یکه و سمرسیوز^۳، ۲۰۱۶، ۳۱۳). راتر^۴ (۱۹۸۷) سرشت را ویژگی‌های ساده، غیر انگیزشی و غیر شناختی تعریف می‌کند که الگوهای مهم توصیف‌کننده تفاوت‌های فردی را نشان می‌دهد؛ به عبارتی سرشت، آمادگی‌های عصبی - زیستی و ارثی به ابراز هیجان‌های اولیه چون ترس، خشم و دلبستگی را شامل می‌شود (بشرپور، ۱۳۹۴، ۱۱). شخصیت در روان‌شناسی دارای تعاریف بسیار زیادی است؛ از دیدگاهی کلی می‌توان گفت واژه شخصیت دو تعریف دارد که آن‌ها را باید متمایز از هم دانست. تعریف اول، به شخصیت از دیدگاه مشاهده‌گر می‌پردازد؛ یعنی چگونه یک فرد توسط دیگران درک می‌شود که معادل با شهرت فرد است. البته آلپورت و برخی از روان‌شناسان شخصیت، شهرت را بخشی از شخصیت نمی‌دانند. تعریف دوم، به شخصیت از منظر کنشگر می‌پردازد. از این دیدگاه، «شخصیت یعنی یک فرد خودش را چگونه درک می‌کند. این تعریف معادل با هویت شخص است» (اشنایدر و اسمیت^۵، ۱۴۰۰، ۵). شخصیت

-
1. Temperament
 2. Mood
 3. Yekea and Semerciözb
 4. Rotter
 5. Schneider & Smith

به الگوی افکار، احساسات و رفتار اطلاق می‌شود که به‌طور مداوم توسط فرد در طول زمان به نمایش گذاشته می‌شود (فرومن^۱، ۲۰۱۰، ۶۰). آلپورت^۲ شخصیت را عبارت از «سازمان پویای فردی مرکب از سیستم‌های روانی جسمانی می‌داند که قدرت تطبیق منحصربه‌فرد یک شخص را با محیط اطراف خود تعیین می‌کند» (راینز، جاج و سانگی^۳، ۲۰۰۹، ۳۴)؛ به عبارت ساده، شخصیت را می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای از صفات ذاتی و بیرونی تعریف کرد که ممکن است بر رفتار فرد تأثیر بگذارد. برای ارزیابی شخصیت فرد، صفات و ویژگی‌ها نقش اصلی را دارند.

آدامز^۴ معتقد است هرگاه از واژه «من» استفاده می‌کنیم اگر دقیقاً بدانیم منظورمان چیست و این واژه به چه چیزی دلالت می‌کند، شناخت نسبتاً خوبی درباره معنی شخصیت به‌دست آورده‌ایم (شاملو، ۱۳۹۱، ۱۷).

کارل راجرز^۵ شخصیت را یک خویشن^۶ سازمان‌یافته دائمی می‌داند که محور تمام تجربه‌های فرد است.

جی. بی. واتسون^۷ پدر رفتارگرایی، شخصیت را مجموعه‌ای سازمان‌یافته از عادات می‌پندارد.

اریک اریکسون^۸ روان‌پزشک و روان‌کاو مشهور هم معتقد است رشد انسان در قالب سلسله مراحل و وقایع روانی - اجتماعی صورت می‌پذیرد که شخصیت انسان تابع نتایج آن مراحل و وقایع است.

جورج کلی^۹ یکی از روان‌شناسان شناختی معاصر، روش خاص هر فرد را در جست‌وجو برای تفسیر معنای زندگی، شخصیت او می‌داند.

-
1. Froman
 2. Gordon Allport
 3. Robbins. Jadge & Sanghi
 4. Adams
 5. Carl Rogers
 6. Self
 7. Watson
 8. Erik Erikson
 9. Gorge Kelly

برداشت‌های متفاوت از مفهوم شخصیت به وضوح نشان می‌دهد که با گذشت زمان، معنای شخصیت از مفهوم اولیه آن که تصویری ظاهری و اجتماعی بود، بسیار گسترده‌تر شده است. در حال حاضر، شخصیت به روند اساسی و پایدار فرد انسانی اطلاق می‌شود. باتوجه به تعریف‌های بالا می‌توان گفت شخصیت مفهوم پیچیده و پویای دستگاه روانی و جسمانی انسان است که از دو جنبه جسم و روان قابل بررسی است؛ از طرف دیگر، شخصیت همواره رو به رشد و تعالی بوده و در خلال مراحل زندگی، شخصیت پخته‌تر و کامل‌تر می‌شود؛ در مرور تعاریف روان‌شناسان از شخصیت پنج ویژگی مشترک قابل استخراج است: ۱- کلیت: شخصیت یک کل متشکل از مؤلفه‌هایی است که با مجموع اجزای آن متفاوت است؛ ۲- یکپارچگی: مؤلفه‌های شخصیت در هم تنیده‌اند به طوری که سازمان واحدی را به وجود می‌آورند؛ ۳- پویا: مؤلفه‌های شخصیت بر یکدیگر نیرو اعمال می‌کنند؛ ۴- پایداری: الگوهای رفتاری در طول زمان نسبتاً پایدار می‌مانند و بنابراین می‌توان رفتار را پیش‌بینی کرد؛ ۵- تفرد: مسیر تحول شخصیت در فرد به سویی متمایز شدن از دیگران است (سوری، ۱۳۹۷، ۱۴).

روش

روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و در گروه طرح‌های غیرآزمایشی است؛ به طور دقیق‌تر روش تحقیق توصیفی و از نوع تحقیقات همبستگی به روش معادلات ساختاری است. روش گردآوری اطلاعات به صورت پیمایشی از نوع پرسش‌نامه‌ای و کتابخانه‌ای است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان انتظامی استان خوزستان است. در تحقیق حاضر باتوجه به گستردگی جامعه آماری که شامل ۳۷ شهرستان می‌باشد، ۱۰۰ نفر از کارکنان به روش تصادفی خوشه‌ای از شهرهای اهواز، دزفول، آبادان، ماهشهر، ایذه، مسجدسلیمان، اندیمشک، خرمشهر، باغملک و شوشتر انتخاب شدند. در پژوهش حاضر محقق برای جمع‌آوری داده‌های لازم و بخش مطالعات نظری از مطالعات اسنادی و کتابخانه‌ای و برای پاسخگویی به فرضیات تحقیق از پرسش‌نامه استاندارد تضاد کار و خانواده مک‌کارتی استفاده شد؛ این پرسش‌نامه دارای ۲۴ سؤال

در ۵ بخش است؛ و بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) لیکرت نمره‌گذاری شده است

جدول ۱. مؤلفه‌های پرسش‌نامه تضاد کار و خانواده مک‌کارتی

سؤالات	مؤلفه‌های پرسش‌نامه
۱ تا ۶	درگیری شغلی
۷ تا ۱۱	استرس شغلی
۱۲ تا ۱۶	حمایت مدیریتی
۱۷ تا ۱۹	حمایت همکاران
۲۰ تا ۲۴	تضاد بین کار و خانواده

همچنین پایایی پرسش‌نامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه شد. معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک (+۱) به معنای پایایی کامل قرار می‌گیرد و هر چه مقدار به دست آمده به عدد مثبت یک نزدیک‌تر باشد قابلیت اعتماد پرسش‌نامه بیشتر می‌شود. آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه تضاد کار و خانواده ۷۵٪ است (مقیم و رمضان، ۱۳۹۴). و برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۵) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۲۲ سؤالی از نوع لیکرت می‌باشد که در دو بُعد فراوانی از سالی چند بار (۱) تا هرگز (۷) و شدت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۷) تدوین گردیده است و سه مؤلفه خستگی عاطفی (گویه‌های ۱-۲-۳-۱۰-۱۱-۱۲-۱۷-۱۸-۱۹)، مسخ شخصیت (گویه‌های ۷-۹-۱۶-۲۰-۲۲)، و عدم کفایت شخصی (گویه‌های ۴-۵-۶-۸-۱۳-۱۴-۱۵-۲۱) را در بر می‌گیرد؛ و همچنین پرسش‌نامه شخصیتی پنج عاملی NEO-FFI از ۶۰ گویه تشکیل شده و بر اساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (کامل مخالفم تا کاملاً موافقم) نمره‌گذاری شده است، مورد استفاده قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار (SPSS) نسخه ۲۶ و pls انجام شد.

یافته‌ها

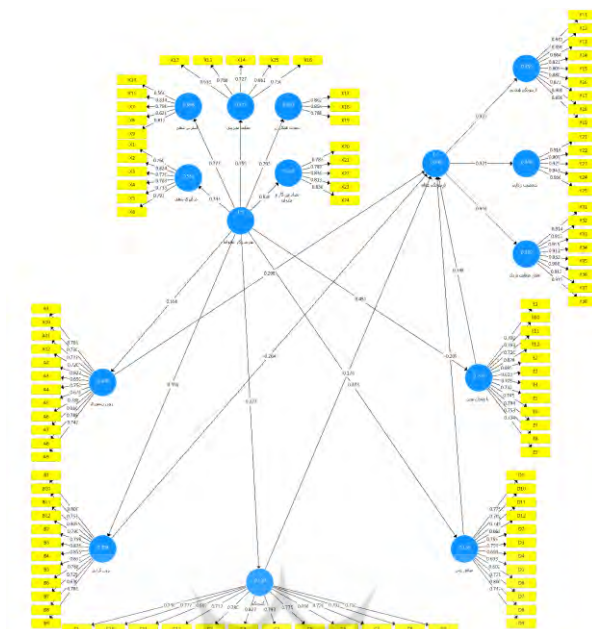
جدول ۱. توزیع فراوانی وضعیت درجه افراد

درصد فراوانی	تعداد	درجه
۵۶	۵۶	درجه‌دار
۴۰	۴۰	افسر جزء
۴	۴	افسر ارشد
۱۰۰	۱۰۰	مجموع

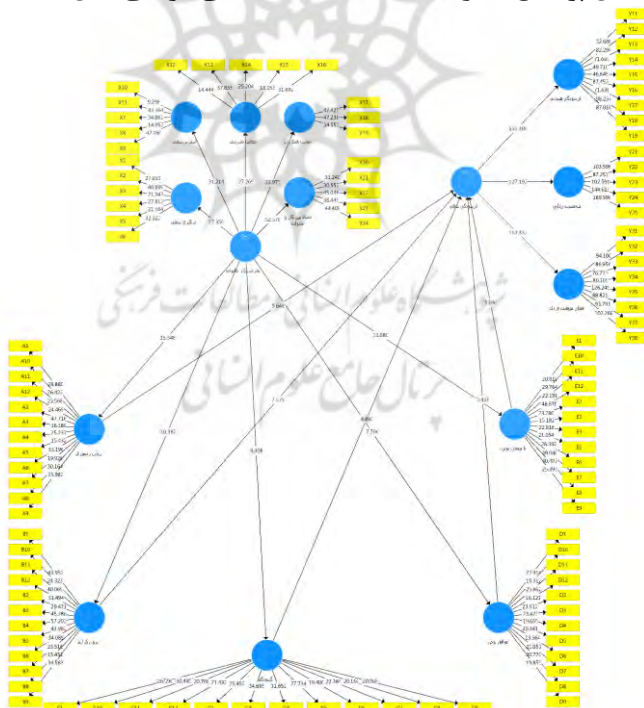
نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که ۵۶ درصد از پاسخ‌دهندگان درجه‌دار، ۴۰ درصد افسر جزء و ۴ درصد دیگر افسر ارشد می‌باشند.

ارزیابی شاخص‌های مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری

مدل اندازه‌گیری مدلی است که در آن روابط بین متغیرهای مشاهده‌پذیر و مکنون مورد توجه قرار گرفته و اندازه‌گیری می‌شود. برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می‌شود. پایایی خود از سه طریق بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی صورت می‌پذیرد.

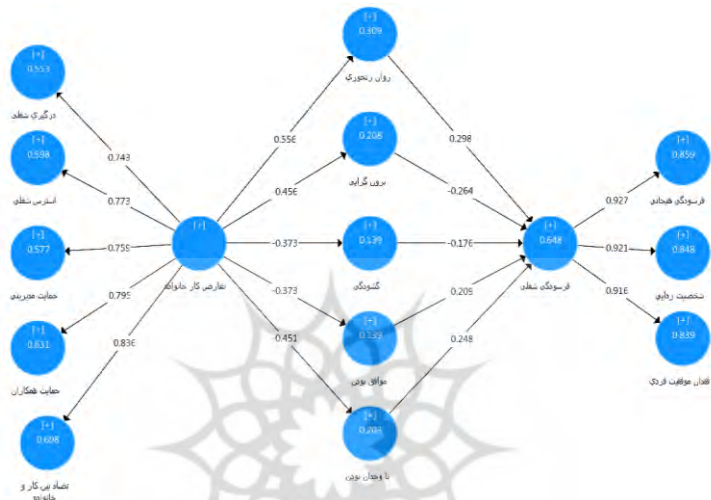


نمودار ۱. مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی (بررسی مدل‌های اندازه‌گیری)

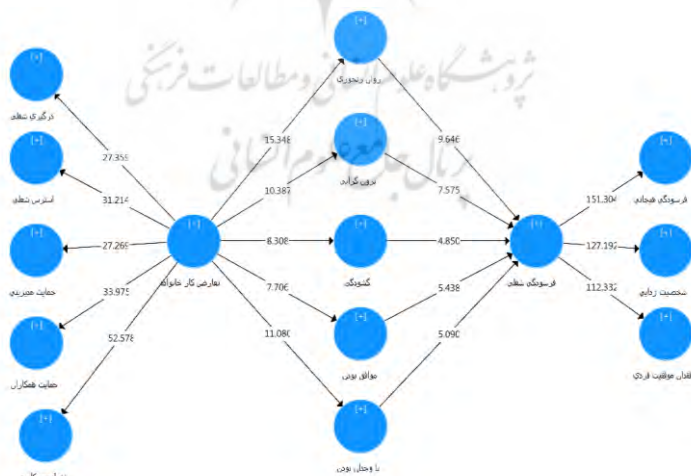


نمودار ۲. مدل پژوهش با ضرایب t-Values (بررسی مدل‌های اندازه‌گیری)

بارهای عاملی استاندارد شده و ضرایب t بین تمامی سؤالات و متغیرهای مکنون مربوطه به ترتیب در نمودارهای ۱ و ۲ آورده شده است. مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، $0/4$ می باشد. همان گونه که در نمودارها مشخص است مقدار بار عاملی و ضریب تی تمامی سؤالات با متغیرهای مکنون مربوط به خودشان به ترتیب بیشتر از $0/4$ و $1/96$ بوده و نشان دهنده معناداری ارتباط گویه ها و متغیرها است.



نمودار ۳. مدل پژوهش با ضرایب مسیر استاندارد شده (بررسی مدل ساختاری و کلی)



نمودار ۴. مدل پژوهش با ضرایب t -Values (بررسی مدل ساختاری و کلی)

فرضیه اول: بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی روان رنجوری رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی فرضیه اول دو مسیر تأثیر گذاری تعارض کار - خانواده بر روان رنجوری و مسیر اثر گذاری روان رنجوری بر فرسودگی شغلی مورد آزمون قرار گرفت. نحوه داوری بدین صورت است که اگر تأثیر متغیر مستقل بر میانجی و تأثیر متغیر میانجی بر وابسته هم زمان معنادار شود، نقش میانجیگری تأیید شده و تأثیر غیر مستقیم را تأیید خواهیم کرد. نتایج مربوط به فرضیه اول تحقیق در جدول زیر آمده است.

جدول ۲. نتایج مربوط به فرضیه اول

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
تعارض کار - خانواده -> روان رنجوری	۰/۵۵۶	۱۵/۳۴۸	۰/۰۰	تأیید شد
روان رنجوری -> فرسودگی شغلی	۰/۲۹۸	۹/۶۴۶	۰/۰۰	تأیید شد
تأثیرات تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی در این مسیر		آزمون سوبل		
تأثیر مستقیم	تأثیر غیر مستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
۰/۱۶۵	۰/۱۶۵	۰/۱۶۵	۵/۲۶۶	۰/۰۰

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود، تأثیر متغیر تعارض کار - خانواده بر روان رنجوری با ضریب مسیر ۰/۵۵۶ و مقدار آماره تی ۱۵/۳۴۸ مورد قبول واقع شد. همچنین تأثیر روان رنجوری بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر ۰/۲۹۸ و مقدار آماره تی ۹/۶۴۶ تأیید شد. باتوجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل می توان استنباط کرد که متغیر روان رنجوری نقش واسطه ای را در تأثیر گذاری تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی ایفا می نماید. از طرفی باتوجه به این که مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با ۵/۲۶۶ و از ۱/۹۶ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون (۰/۰۰) کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ به دست آمده است، می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد نقش میانجی گری روان رنجوری را در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی را بار دیگر تأیید کرد.

فرضیه دوم: بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی برون گرایی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج مربوط به فرضیه دوم تحقیق در جدول (۳) آمده است.

جدول ۳. نتایج مربوط به فرضیه دوم

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
تعارض کار - خانواده -> برون گرایی	-۰/۴۵۶	۱۰/۳۸۷	۰/۰۰	تأیید شد
برون گرایی -> فرسودگی شغلی	-۰/۲۶۴	۷/۵۷۵	۰/۰۰	تأیید شد
تأثیرات تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی در این مسیر		آزمون سوبل		
تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
-	۰/۱۲۰	۰/۱۲۰	۵/۳۲۵	۰/۰

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود، تأثیر متغیر تعارض کار - خانواده بر برون گرایی با ضریب مسیر $-0/456$ و مقدار آماره تی $10/387$ مورد قبول واقع شد. همچنین تأثیر برون گرایی بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $-0/264$ و مقدار آماره تی $7/575$ تأیید شد. با توجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل می توان استنباط کرد که متغیر برون گرایی نقش واسطه ای را در تأثیرگذاری تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی ایفا می نماید. از طرفی با توجه به این که مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $5/325$ و از $1/96$ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون ($0/00$) کمتر از سطح خطای $0/05$ به دست آمده است، می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد نقش میانجی گری برون گرایی را در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی را بار دیگر تأیید کرد.

فرضیه سوم: بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی گشودگی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج مربوط به فرضیه سوم تحقیق در جدول (۴) آمده است.

جدول ۴. نتایج مربوط به فرضیه سوم

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
تعارض کار - خانواده - < گشودگی	-۰/۳۷۳	۸/۳۰۸	۰/۰۰	تأیید شد
گشودگی - < فرسودگی شغلی	-۰/۱۷۶	۴/۸۵۰	۰/۰۰	تأیید شد
تأثیرات تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی در این مسیر		آزمون سوبل		
تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
-	۰/۰۶۵	۰/۰۶۵	۴/۹۸۹	۰/۰۰

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، تأثیر متغیر تعارض کار - خانواده بر گشودگی با ضریب مسیر $-0/373$ و مقدار آماره تی $8/308$ مورد قبول واقع شد. همچنین تأثیر گشودگی بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $-0/176$ و مقدار آماره تی $4/850$ تأیید شد. با توجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل می‌توان استنباط کرد که متغیر گشودگی نقش واسطه‌ای را در تأثیرگذاری تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی ایفا می‌نماید. از طرفی با توجه به این که مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $4/989$ و از $1/96$ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون ($0/00$) کمتر از سطح خطای $0/05$ به دست آمده است، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد نقش میانجی‌گری گشودگی را در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی را بار دیگر تأیید کرد.

فرضیه چهارم: بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی موافق بودن رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج مربوط به فرضیه چهارم تحقیق در جدول (۵) آمده است.

جدول ۵. نتایج مربوط به فرضیه چهارم

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
تعارض کار - خانواده -> موافق بودن	-۰/۳۷۳	۷/۷۰۶	۰/۰۰	تأیید شد
موافق بودن -> فرسودگی شغلی	-۰/۲۰۹	۵/۴۳۸	۰/۰۰	تأیید شد
تأثیرات تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی در این مسیر		آزمون سوبل		
تأثیر مستقیم	تأثیر غیر مستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
-	۰/۰۸	۰/۰۸	۵/۳۹۳	۰/۰۰

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، تأثیر متغیر تعارض کار - خانواده بر موافق بودن با ضریب مسیر $-۰/۳۷۳$ و مقدار آماره تی $۷/۷۰۶$ مورد قبول واقع شد. همچنین تأثیر موافق بودن بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $-۰/۲۰۹$ و مقدار آماره تی $۵/۴۳۸$ تأیید شد. باتوجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل می‌توان استنباط کرد که متغیر موافق بودن نقش واسطه‌ای را در تأثیرگذاری تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی ایفا می‌نماید. از طرفی باتوجه به این که مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $۵/۳۹۳$ و از $۱/۹۶$ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون ($۰/۰۰$) کمتر از سطح خطای $۰/۰۵$ به دست آمده است، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد نقش میانجی‌گری موافق بودن را در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی را بار دیگر تأیید کرد.

فرضیه پنجم: بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی باوجدان بودن رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج مربوط به فرضیه پنجم تحقیق در جدول (۶) آمده است.

جدول ۶. نتایج مربوط به فرضیه پنجم

مسیر	ضریب مسیر استاندارد	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
تعارض کار - خانواده -> باوجدان بودن	-۰/۴۵۱	۱۱/۰۸۰	۰/۰۰	تأیید شد
باوجدان بودن -> فرسودگی شغلی	-۰/۲۴۸	۵/۰۹۰	۰/۰۰	تأیید شد
تأثیرات تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی در این مسیر		آزمون سوبل		
تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
-	۰/۱۱۱	۰/۱۱۱	۶/۸۲۳	۰/۰۰

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، تأثیر متغیر تعارض کار - خانواده بر باوجدان بودن با ضریب مسیر $-0/451$ و مقدار آماره تی $11/080$ مورد قبول واقع شد. همچنین تأثیر باوجدان بودن بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $-0/248$ و مقدار آماره تی $5/090$ تأیید شد. با توجه به آزمون این دو مسیر در قالب یک مدل می‌توان استنباط کرد که متغیر باوجدان بودن نقش واسطه‌ای را در تأثیرگذاری تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی ایفا می‌نماید. از طرفی با توجه به این که مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $6/823$ و از $1/96$ بیشتر محاسبه شده و سطح معناداری آزمون ($0/00$) کمتر از سطح خطای $0/05$ به دست آمده است، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد نقش میانجی‌گری باوجدان بودن را در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی را بار دیگر تأیید کرد.

با توجه به تأیید نقش میانجی‌گر مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی در رابطه بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی ویژگی‌های شخصیتی رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه اصلی مورد تأیید است.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که نتایج پژوهش نشان می‌دهد، بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی ویژگی‌های شخصیتی رابطه معناداری وجود دارد؛ تحلیل‌های آماری

صورت گرفته در این پژوهش نشان داد که تأثیر متغیر تعارض کار - خانواده بر روان-رنجوری با ضریب مسیر $0/556$ و مقدار آماره تی $15/348$ و تأثیر روان-رنجوری بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $0/298$ و مقدار آماره تی $9/646$ تأیید شد. مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $5/266$ و از $1/96$ بیشتر و سطح معناداری آزمون کمتر از سطح خطای $0/05$ به دست آمده است و در سطح اطمینان 95 درصد بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی روان-رنجوری رابطه معناداری وجود دارد؛ به این معنی که هر میزان تعارض کار - خانواده افزایش یابد میزان روان-رنجوری افزایش یافته و در نتیجه فرسودگی شغلی بالا می رود که نتایج پژوهش با یافته های بیت مشعل و همکاران (۱۳۹۹)، یولریو بوستنکی (۲۰۱۲)، لیترو و هارویو (۲۰۱۲)، پروسکی و همکاران (۲۰۰۲) همسو است. مدل پنج عاملی شخصیت، سهم فراوانی از ادبیات پژوهشی فرسودگی شغلی را به خود اختصاص داده است. اعتقاد بر این است که صفات و ویژگی های شخصیتی در شرایط مختلف، رابطه بین استرس و سلامت را تعدیل می کنند (کوروکوف^۱، ۲۰۰۸، ۱۴۲۰). کانو گارسیا و همکاران^۲ (۲۰۱۵) معتقدند افراد روان رنجور تمایل بیشتری به تجربه و ابراز هیجانات منفی و استرس دارند و در نتیجه بیشتر مستعد هستند تا فرسودگی و سایر آشفتگی های روان شناختی و شغلی را تجربه کنند. درون گراها علاقه کمتری به برقراری تبادلات اجتماعی و در نتیجه تجربه هیجانات مثبت را دارند. (هورو ویتز، لانگ و چالز^۳، ۲۰۰۸، ۶۳۸)، لذا درون گرایی در خدمات که اصولاً یک شغل میان فردی است با عملکرد نامناسب همراه است (کانو گارسیا و همکاران، ۲۰۱۵، ۹۳۰). همچنین روان رنجورخویی به تحلیل عاطفی منجر می شود چراکه عوامل زمینه ای و محیطی همچون تجربه گرانباری شغل، احساس تنگنای زمانی، تعارض و سردرگمی نقش (می دلدورپ، استاب، کت و بومسما^۴، ۲۰۱۵، ۱۱۵). از دست دادن حمایت اجتماعی، باز خورد عملکرد، خودمختاری

1. Korotkov

2. Cano-Garcia et al.

3. Horwitz, Loung & Charles

4. Middeldorp, Stubbe, Cath & Boomsma

و مشارکت اندک در فرایند تصمیم‌گیری در شغل (جواهر و همکاران^۱، ۲۰۱۷، ۱۴۴)، رضایت و عملکرد شغلی پایین (استافورد و جود^۲، ۲۰۱۰، ۵۲۹). با دامن‌زدن به روان‌رنجورخویی زمینه را برای فرسودگی مهیا می‌سازد؛ به عبارت دیگر، این گروه از کارکنان انتظامی به واسطه مشکلاتی که در زمینه‌های عاطفی، هیجانی و شناختی دارند، در روابط بین فردی، اجتماعی، محیط شغلی تنش‌های زیادی را تجربه می‌کنند که با افزایش این بُعد به کاهش تعاملات، ازدست‌دادن منابع حمایتی برای مواجهه با استرس شغلی خواهد شد.

همچنین یافته‌ها نشان داد متغیر تعارض کار - خانواده بر برون‌گرایی با ضریب مسیر $0/456-$ و مقدار آماره تی $10/387$ برون‌گرایی بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $0/264-$ و مقدار آماره تی $7/575$ تأثیرگذار است. قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $5/325$ و از $1/96$ و سطح معناداری آزمون کمتر از سطح خطای $0/05$ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی برون‌گرایی رابطه معناداری وجود دارد؛ و فرضیه دوم پژوهش تأیید شد که هر میزان تعارض کار - خانواده افزایش یابد در نتیجه برون‌گرایی افراد کاهش می‌یابد و باعث می‌شود فرسودگی شغلی افزایش یابد. نتایج پژوهش با یافته‌های صادقی و همکاران (۱۴۰۰)، یولریو بوسستنکی (۲۰۱۲)، لوسا ایگلاسیاس و همکاران (۲۰۱۰)، گومری و پاناگوپولو (۲۰۰۶) همخوان است. افراد برون‌گرا به واسطه دریافت حمایت کافی از سوی همکاران و خانواده، درجات کمتری از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. حمایت‌های ادراک شده از سوی اطرافیان در مقابل استرس شغلی کارکنان انتظامی نقش محافظتی ایفا می‌نماید. این حمایت‌های دریافتی در ابتدا با نقش حفاظتی خود استرس شغلی ناشی از تعارض بین وظایف شغلی و خانوادگی را کاهش داده و سپس می‌تواند منجر به جلوگیری از وقوع فرسودگی شغلی و کاهش آن شود. کارکنانی که به واسطه برون‌گرایی خود از حمایت اجتماعی بیشتری برخوردار می‌شوند، احساس توفیق بیشتری

داشته و هنگام انجام وظایف هرچند متعارض با نقش خانوادگی کمتر دچار استرس و اضطراب می‌شوند. این حمایت‌های دریافتی درنهایت به کاهش فرسودگی شغلی کارکنان کمک می‌کند.

براساس یافته‌های تحقیق، متغیر تعارض کار - خانواده بر گشودگی با ضریب مسیر $۰/۳۷۳$ - و مقدار آماره تی $۸/۳۰۸$ و متغیر گشودگی بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $۰/۱۷۶$ - و مقدار آماره تی $۴/۸۵۰$ متر واقع شده‌اند. مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $۴/۹۸۹$ و از $۱/۹۶$ بیشتر و سطح معناداری آزمون کمتر از سطح خطای $۰/۰۵$ به‌دست آمد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی گشودگی رابطه معناداری وجود دارد؛ و فرضیه سوم پژوهش تأیید شد که هر میزان تعارض کار - خانواده افزایش یابد در نتیجه گشودگی افراد کاهش می‌یابد باعث می‌شود فرسودگی شغلی افزایش یابد. این نتایج پژوهش با یافته‌های صادقی و همکاران (۱۳۹۹)، یولریو بوستنکی (۲۰۱۲)، لوسا ایگلایاس و همکاران (۲۰۱۰)، لی و همکاران (۲۰۰۵) همسوست. کارکنانی که دارای انعطاف‌پذیری نسبت به تجربیات جدید هستند، به‌واسطه برخورداری از خلاقیت با نشان‌دادن ابتکار در تعارضات میان کار و خانواده، راه‌های جدیدی را برای مدیریت استرس شغلی و حل مسائل خود می‌جویند. همچنین سایر خصیصه‌های ایشان به‌واسطه گشودگی به تجربه از قبیل زیبایی‌شناسی، ارزش‌گرایی و روحیه شوخ‌طبعانه نیز به سازگاری بیشتر ایشان در برابر تنش‌های ناشی از تعارض شغل و کار و برخورد سازنده با این موارد همچون یک چالش برای بروز توانمندی‌های خود نه موانع تهدیدکننده سلامت روان کمک خواهد نمود.

براساس یافته‌های پژوهش، متغیر تعارض کار - خانواده بر موافق بودن با ضریب مسیر $۰/۳۷۳$ - و مقدار آماره تی $۷/۷۰۶$ و متغیر موافق بودن بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $۰/۲۰۹$ - و مقدار آماره تی $۵/۴۳۸$ مؤثرند. مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $۵/۳۹۳$ و از $۱/۹۶$ بیشتر و سطح معناداری آزمون کمتر از سطح خطای $۰/۰۵$ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش

میانجی موافق بودن رابطه معناداری وجود دارد؛ و فرضیه چهارم تأیید شد که هر میزان تعارض کار - خانواده افزایش یابد در نتیجه موافق بودن افراد کاهش می‌یابد که باعث می‌شود فرسودگی شغلی افزایش یابد. یافته‌های پژوهش با نتایج رحیمیان بوگر و همکاران (۱۳۹۱)، یولریو بوستنکی (۲۰۱۲)، لوسا ایگلاسیاس و همکاران (۲۰۱۰)، تاناکودی و همکاران (۲۰۰۹)، همخوان است. داشتن ویژگی‌های مثبتی چون برون‌گرایی و موافق بودن نقش خاصی در سازگاری و مقابله با استرس‌های ناشی از شغل و زندگی شخصی و خانوادگی کارکنان انتظامی ایفا می‌نماید. به عبارتی داشتن تمایل به تجربه موقعیت‌های تازه ایشان را در مقابل استرس رویارویی با موقعیت‌های مبهم و تعارضات وظایف کاری - خانوادگی محافظت می‌کند. همچنین داشتن مشخصه برون‌گرایی و موافق بودن به افزایش حمایت‌های جانبی از سوی مدیریت، همکاران و خانواده و کاهش استرس‌های بستر ساز فرسودگی شغلی کمک می‌کند.

متغیر تعارض کار - خانواده بر باوجدان بودن با ضریب مسیر $0/451$ - و مقدار آماره تی $11/08$ و متغیر باوجدان بودن بر فرسودگی شغلی نیز با ضریب مسیر $0/248$ - و مقدار آماره تی $5/09$ تأثیر گذار بوده‌اند. مقدار قدر مطلق آماره سوبل (Sobel) برابر با $6/823$ و از $1/96$ بیشتر و سطح معناداری آزمون کمتر از سطح خطای $0/05$ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی باوجدان بودن رابطه معناداری وجود دارد؛ و فرضیه پنجم تحقیق تأیید شد که هر میزان تعارض کار - خانواده افزایش یابد در نتیجه باوجدان بودن افراد کاهش می‌یابد که باعث می‌شود فرسودگی شغلی افزایش یابد. این نتایج با یافته‌های قلتاش و همکاران (۱۳۹۰)، حبیبی و همکاران (۱۳۹۴)، یولریو بوستنکی (۲۰۱۲)، لوسا ایگلاسیاس و همکاران (۲۰۱۰) همسو است. کارکنان انتظامی با نمرات بالا در عنصر باوجدان بودن، همواره به دلیل انضباط شخصی، درونی سازی کنترل، پیروی از قوانین و پایبندی به نظم و قوانین در یک طیف گسترده در برابر فرسودگی شغلی قرار دارند؛ به این معنی که قانونمندی مضاعف و سعی ایشان بر پیروی از نظم حاکم بر محیط نظامی در مواردی به ایجاد تعارضاتی در نقش کار و خانواده ایشان می‌انجامد؛ اما از سوی دیگر، مشورت با سایرین

در مواجهه با این تعارضات به منظور مدیریت بهتر آن، انضباط شخصی و همچنین پشتکار بالا در ایفای درست همه نقش‌های فردی و شغلی به اشراف بر تعارضات و برنامه‌ریزی صحیح برای مهار این موارد کمک می‌کند که در نهایت فرسودگی شغلی را کاهش خواهد داد.

تبیین‌های یادشده دالّ بر تأیید روابط معنادار بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی است؛ بنابراین، ویژگی‌های شخصیتی و تعارض کار - خانواده نقش ویژه‌ای در فرسودگی شغلی کارکنان انتظامی استان خوزستان ایفا می‌کنند و لازم است با تقویت نقاط قوت شخصیتی کارکنان انتظامی و کاستن این ضعف‌ها و ایجاد فضای حمایتی از شکل‌گیری فرسودگی شغلی در کارکنان پیشگیری نمایند.

پیشنهاده‌ها

۱. باتوجه به رابطه معنادار بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی روان‌رنجوری، پیشنهاد می‌شود به واسطه آسیب‌پذیری بیشتر کارکنان روان‌رنجور به فرسودگی‌های شغلی و تعارض کار - خانواده زمینه‌های سلامت روان کارکنان را افزایش دهند.

۲. نظر به وجود رابطه معنادار بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی برون‌گرایی، برای جلوگیری از فرسودگی شغلی ناشی از تعارض کار - خانواده، آموزش و تقویت مهارت‌های ارتباطی میان فردی کارساز باشد.

۳. باتوجه به رابطه معنادار بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی گشودگی، تقویت نوآوری و خلاقیت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و لحاظ نمودن عنصر گشودگی به تجربه در ارتقای شغلی پیشنهاد می‌شود.

۴. باتوجه به رابطه معنادار بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی موافق‌بودن، ایجاد تعادل بین مقتضیات شغلی و خانوادگی، توسعه شبکه‌های ارتباطی بین خانواده و محیط کاری در جهت ارتقا و گسترش حمایت از سوی همکاران و خانواده پیشنهاد می‌شود.

۵. باتوجه به رابطه معنادار بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی باوجدان بودن در کنار قانونمندی و پیروی از نظم که از مقتضیات شغلی انتظامی است، آموزش سازگاری و مهارت اجتماعی از سوی برنامه‌ریزان آموزشی و ایجاد الگوی مشاوره‌ای از سوی مدیران بالادست با بهره‌گیری از نظرات سایر کارکنان زیرمجموعه به منظور تقویت مشورت در مواجهه با تعارضات شغلی و تنش‌های پیش آمده توصیه می‌گردد.

سپاسگزاری

از همه کسانی که در این تحقیق ما را یاری رساندند به ویژه کارکنان انتظامی استان خوزستان که در تکمیل پرسش‌نامه‌های این پژوهش مساعدت نمودند، تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

آخوندی، نیلا؛ و آقاعلیخانی، علی محمد. (۱۳۹۴). روان‌شناسی مثبت کاربست سرمایه روان‌شناختی در ارتقای کیفیت زندگی و رفتار سازمانی برتر. تهران: انتشارات نیوند.

اشنایدر، بنیامین؛ و اسمیت، دی برنت. (۱۴۰۰). شخصیت و سازمان‌ها. ترجمه غلامرضا محمودی. تهران: وانی.

اصغری، مهدی؛ ذاکریان، سید ابوالفضل؛ منظم، محمدرضا؛ عباسی‌نیا، مرضیه؛ محمدیان، یوسف؛ و رحمانی، عبدالرسول. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی با سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در کارگران یکی از صنایع خودروسازی. بهداشت و ایمنی کار، ۲ (۴) ۶۰-۵۱.

URL: <http://jhs.w.tums.ac.ir/article-۵۰۳۲-۱-fa.html>

اکبری، مهدی. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی در شعب بانک سپه شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی.

امیری، مجتبی؛ اسدی، محمدرضا؛ و دلبری راغب، فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، ۳۷ (۷)، ۵۶-۳۷.

doi: 10.11/2.1390/3.1/20080907.20/1001

بدری گری، محمد؛ لطیفی نیا، حسین؛ و محمدنژاد، راحله. (۱۳۹۰). فرسودگی شغلی کارکنان پذیرش بیمارستان‌های تبریز: نقش ویژگی‌های شخصیتی و روش‌های مقابله‌ای. دوماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، ۹(۴)، ۲۲۱-۲۲۹.

<https://unmf.umsu.ac.ir/article-1-503-fa.html>

بسطامی، احسان؛ سایه میری، کوروش؛ بسطامی، طاهره؛ و چراغی زادگان، بهزاد. (۱۳۹۹). شیوع فرسودگی شغلی در ایران: مطالعه مرور سیستماتیک و آنالیز. بهداشت و ایمنی کار، ۳(۱۰)، ۳۰۱-۳۱۵. <https://jhs.w.tums.ac.ir/article-1-6376-fa.html>

بشرپور، سجاد. (۱۳۹۴). ارتباط نگرانی‌های مربوط به تصویر بدن با باورهای غیرمنطقی و نگرش‌های جنسیتی در دانشجویان دختر. پژوهش‌نامه زنان، ۶(۱۱)، ۱-۱۵.

https://womenstudy.ihcs.ac.ir/article_1524.html

بیت مشعل، بلقیس؛ حیدری، علیرضا؛ ارشدی، نسرين؛ و عسکری، پرویز. (۱۳۹۹). بررسی رابطه علی روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار - خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت نفت و گاز کازرون. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۳(۲۱)، ۲۵-۳۹.

doi: ۱۰/۳۰۴۸۶/jsrp.۲۰۱۹/۵۸۴۶۶۵.1690

حبیبی، احسان اله؛ دادخواه تهرانی، سمیه؛ قره بایی، سمیه؛ و ملکی، بهزاد. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین نوبت کاری و فرسودگی شغلی در کارمندان پرستار بیمارستان الزهرا با کاربرد پرسش‌نامه فرسودگی مسلش. تحقیقات نظام سلامت، ۱۱(۱)، ۶۴۱-۶۵۰.

URL: <http://hsr.mui.ac.ir/article-1-760-fa.html>

خرازی نوتاش، هانیه؛ محمدنژاد، راحله؛ و احمدی، لیلا. (۱۳۹۷). مقایسه تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی در پرستاران با شیفت‌های کاری متغیر و ثابت. تصویر سلامت، ۹(۳)، ۲۱۴-۲۲۴. <https://doh.tbzmed.ac.ir/fa/Article/doh-231>

رازقی نصرآباد، حجتی بی.بی. (۱۴۰۰). برقراری توازن میان نقش‌های شغلی و خانوادگی: تجربه زنان شاغل در شهرداری شهر تهران. مطالعات راهبردی زنان، ۲۴(۹۴)، ۱۰۵-۱۳۵.

Doi: ۱۰/۲۲۰۹۵/jwss.۲۰۲۲/۳۱۰۸۶۰.2826

رضایی درده، مریم؛ برادران، مراد؛ و کرمی، غلامحسین. (۱۳۹۵). بررسی رابطه تعارض کار - خانواده و بحران هویت. فصلنامه توسعه اجتماعی (توسعه انسانی سابق)، ۱۱(۱)، ۱۳۵-۱۶۴.

Doi: ۱۰/۲۲۰۵۵/qjsd.۲۰۱۶/۱۲۵۲۲

زارع، امین؛ توکلی، غلامرضا؛ و کرمی، ذبیح‌الله. (۱۳۹۴). تأثیر تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی، بر تمایل به ترک سازمان در میان کارکنان ناجا. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۳(۱۲)، ۱۵۱-۱۷۶.

Doi: http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17785.html

ساراسون، باربارا و آروین. (۱۳۸۰). روان‌شناسی مرضی. ترجمه بهمن نجاریان. تهران: رشد. سوری، احمد. (۱۳۹۷). احصاء و تدوین الگوی رفتاری مطلوب مأموران گشت و افسران نگهبان کلانتری‌های استان البرز. مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، ۱۱(۴)، ۱۶-۲۵.

http://mape.jrl.police.ir/article_19171.html

سوری، احمد. (۱۴۰۰). روان‌شناسی فرماندهی در سازمان پلیس. تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.

شاملو، سعید. (۱۳۹۱). مکتب‌ها و نظریه‌ها در روان‌شناسی شخصیت. تهران: رشد. صادقی، احمد؛ و شریفی، شیوا. (۱۴۰۰). تعیین نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه بین تعارض کار - خانواده و هوش هیجانی با رفتار ایمنی در کادر بهداشت و درمان. روان پرستاری، ۴(۸)، ۲۶-۳۳۸.

<http://ijpn.ir/article-۱۵۸۱-۱-fa.html>

عاشوری، جمال. (۱۳۹۵). پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران براساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی. مجله علمی پژوهان، ۱۵(۱۳)، ۲-۱۹.

<http://psj.umsha.ac.ir/article-1-332-fa.html>

فتحی‌پور، پری؛ و رسول‌زاده اقدم، صمد. (۱۳۹۶). بررسی تعارض کار، خانواده - کار در بین زنان شاغل در نهادهای دولتی شهر تبریز. مطالعات جامعه‌شناسی، ۱۰(۳۶)، ۲۳-۳۲.

<https://sanad.iau.ir/journal/jss/Article/532950?jid=532950>

فیست، گرگوری؛ و فیست، جی. (۱۳۹۷). نظریه‌های شخصیت. ترجمه یحیی سیدمحمدی. تهران: ارسباران.

محمدزاده زهره؛ و حدادیان، علیرضا. (۱۳۹۳). بررسی اثر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر واسطه سرمایه روان‌شناختی در بین کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان گناباد. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۶(۱۲)، ۱۳۵-۱۵۸.

<https://doi.org/۱۰/۲۲۰۶۷/pmt.v6i۱۲/۳۱۵۴۷>

محمدیان ساروی، محسن؛ و وهاب‌زاده، شادان. (۱۳۹۷). نقش تعارض در کار و زندگی شخصی افراد با شیفت کاری در گردش مورد مطالعه بیمارستان‌های خاتم‌الانبیاء شاهرود و حضرت فاطمه میاندوآب. مدیریت بهداشت و درمان، ۹(۱)، ۸۳-۹۴.

https://journals.srbiau.ac.ir/article_12492.html

نیازی، محسن؛ یعقوبی، داریوش؛ سحابی، ایوب؛ و حسینی‌زاده آرانی، سید سعید. (۱۳۹۷). فراتحلیل سرمایه اجتماعی بر سلامت روان. راهبرد اجتماعی فرهنگی، ۶(۲۵)، ۱۴۱-۱۷۶.

https://rahbordfarhangi.csr.ir/article_123350.html

Asfahani, A.M. (2024), "Link between job burnout antecedents and consequences: an empirical study on higher education faculty members in the Saudi context", *Journal of Applied Research in Higher Education*, Vol. 16 No. 2, pp. 629-649. <https://doi.org/10.1108/JARHE-03-2023-0125>

Cong L,C., Cao , J., Zhang ,P.,& Wu ,G .(2020). Investigating the Relationship between Work-To-Family Conflict, Job Burnout, Job Outcomes, and Affective Commitment in the Construction Industry . *Int J Environ Res Public Health*,17(16),5990-5995. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165995>

Duxbury,L.E., Higgins,C.A., Mills,S. (1992). After-Hours Telecommuting and Work-Family Conflict: A Comparative Analysis. *Information Systems Research*,3(2), 173-190.. <https://doi.org/10.1287/isre.3.2.173>

Froman, L. (2010). Positive psychology in the workplace. *Journal of Adult Development*, 17, 59-69. <https://doi.org/10.1007/s10804-009-9080-0>

Galletta,M., Portoghese, Ciuffi, M., Sancassiani,F D' Aloja,E.,& Campagna,M.(2016). Working and Environmental Factors on Job Burnout: A Cross-sectional Study Among Nurses. *Clin Pract Epidemiol Ment Health*, 12: 132-141. doi: 10.2194/1745017901612010132

Hennessy D. K. (2005). Work-family conflict self-efficacy:A scale validation study, M A, University of Maryland, CollegePark in partial fulfillment.

Maslach,S., Schaufeli, W.B.,& Michael, P.L. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Mohamad,N., Ismail,A., Mohamad,N.M., Ahmad,S.,&Yahya,Z. (2016). Role Ambiguity and role overload as important

- predictors work –family conflict. *Humaniora*,7(4),473-488.
<https://doi.org/۱۰/۲۱۵۱۲/humaniora.v7i۴/۳۶۰۰>
- Namayandeh, H., Nor Yaacob S., & Rumaya, J. (2010). The influences of work support and family support on work-family conflict among married female Nurses in Shiraz-Iran. *Journal of American Science*, 6(12) 534-540.
 doi=a36a10ff3a346e7a829d21032e6d5dedf6e92a2c
- Ribeiro, RVE., Martuscelli, OJD., Vieira, AC., & Vieira, CF. (2018). Prevalence of Burnout among Plastic Surgeons and Residents in Plastic Surgery: A Systematic Literature Review and Meta-analysis. *Plast Reconstr Surg Glob Open*, 6(8), e1854. DOI: ۱۰/۱۰۹۷/GOX.0000000000001854
- Robbins, S.T., Judge, T.A., & Sanghi, S. (2009). *Organizational Behavior*. Published by Pearson Education.
- Salama, W., Abdou, A.H., S Khanger Mohamed., & Said Shehata, H. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. 19(15), 9724-9279. <https://doi.org/۱۰/۳۳۹۰/ijerph19159724>
- Samadi, S.A., Biçak, C.A., Abdalla, B. (2023). Job Burnout and Job Satisfaction among Healthcare Service Providers in a Daycare Center for Individuals with Autism Spectrum Disorders in Low-Resource Settings. *Brain Sci*, 13(2): 251-256. ;
<https://doi.org/۱۰/۳۳۹۰/brainsci13020251>
- Scott, L., Boyar, Carl, P. Maertz, Allison W. Pearson. (2010). The effects of work-family conflict and family-work conflict on nonattendance behaviors. in *Journal of business research*, 58, 919-925. <https://doi.org/۱۰/۱۰۱۶/j.jbusres.۲۰۰۲/۱۱.005>
- Shahsavani, A., Aghaeinezhad, A., & Royaniorcid, Z. (2019). Investigation of Job Burnout and Its Related Factors in Pre-Hospital Emergency Medical Staff. *Navid No*, 21(68), 29-39.
 ۱۰/۲۲۰۳۸/nmj.۲۰۱۹/۳۸۲۳۳.1146
- Shail, M., Vijaya, A., & Susmitha, G. (2020). A Study on Professional Burnout of University Teachers with respect to their Intra and Interpersonal Interactions. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR)*, 7(9), 1008-1018.
<https://www.jetir.org/papers/JETIR2009137.pdf>
- Singh, V. & Singh, M. (2018). A Burnout Model of Job Crafting: Multiple Mediator Effects on Job Performance. *IIMB*

- Management Review, 30: 305-315.
<https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018/05.001>
- Stets, Jan E. & Burke Peter J. (2000). Identity theory and social identity theory. *Social psychology Quarterly*, 63: 224-237.
<https://doi.org/10.2307/2695870>
- Teoh, W. M., Chong, C.W., Chong, S.C., & Ismail, H. (2019). Managing work-family conflict among entrepreneurs: an empirical study. *International Journal of Business and Management*, 11(9),191-179 .doi:10/5539/ijbm.v11n9p179
- Wu,G., Wu,Y Li,H.,& Dan,C.(2018). Job Burnout, Work-Family Conflict and Project Performance for Construction Professionals: The Moderating Role of Organizational Support. *Int J Environ Res Public Health*, 15(12), 2869-2874.
<https://doi.org/10/3390/ijerph15122869>
- Yekea. S.,& Semerciözb. F. (2016).Relationships between personality traits, cultural intelligence and intercultural communication competence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (235), 313 – 319 .
<https://doi.org/10/1016/j.sbspro.2016/11.036>

