

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار - خانواده در معلمان ابتدایی

شهر کرمان

## Prediction of Emotional Exhaustion Based on Social Undermining and Work-Family Conflict in Elementary School Teachers of Kerman City

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۷/۱۲، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۹۷/۱۰/۲۰، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۱۱/۰۲

F.Salajaghe tazerji., (M.A.), &  
A.Bahreynizadeh., (Ph.D)

فاطمه سلاجقه تدرجی<sup>۱</sup> و آناهیتا بحرینی‌زاده<sup>۲</sup>

چکیده

**Abstract**  
The purpose of this study was to predict emotional exhaustion based on social undermining and work-family conflict in elementary school teachers of Kerman city. It was applied research based on its aim and its method was descriptive and correlation. The statistical population involved all primary school teachers of Kerman city (1600 teachers: 1200 females and 400 males) in 2017-2018 academic years. According to Cochran formula, 310 teachers (232 females and 78 males) were selected by stratified random sampling method. Social Undermining Questionnaire (Duffy et al., 2002), Work-family Conflict Questionnaire (Carlson et al., 2000) and Maslach's Emotional Exhaustion Inventory (1985) were used to collect data. Pearson correlation coefficient and multivariate regression were used to analyze the data. The findings indicated that there was a significant and positive correlation between social undermining, the coworker undermining and supervisor undermining with emotional exhaustion in teachers ( $P \leq .05$ ). Also, there was a significant and positive correlation between work-family conflict and family-work conflict with emotional exhaustion in teachers ( $P \leq .05$ ). In addition, social undermining and work-family conflict have been able to predict 56.6% of the variance of emotional exhaustion of teachers ( $R^2 = 0.566$ ). According to the results of the research, it can be concluded that teachers who have less social undermining and work-family conflict have lower levels of emotional exhaustion.

**Keywords:** social undermining, work-family conflict, emotional exhaustion, elementary school teachers

هدف پژوهش حاضر پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار - خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان بود. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان دوره ابتدایی شهر کرمان به تعداد ۱۶۰۰ نفر (۱۲۰۰ زن و ۴۰۰ مرد) در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ بود. حجم مطلوب نمونه با توجه به فرمول کوکران ۳۱۰ نفر بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۳۲ زن و ۷۸ مرد به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲)، تعارض کار - خانواده کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) و فرسودگی عاطفی مسلج (۱۹۸۵) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین سایش اجتماعی، سایش همکار و سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $P \leq .05$ ). همچنین، بین تعارض کار - خانواده و تعارض خانواده - کار با فرسودگی عاطفی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $P \leq .05$ ). علاوه بر این، سایش اجتماعی و تعارض کار - خانواده در مجموع قادرند ۵۶/۶ درصد از تغییرات فرسودگی عاطفی معلمان دوره ابتدایی را به‌طور معنی‌داری پیش‌بینی کنند ( $R^2 = 0.566$ ). با توجه به نتایج پژوهش می‌توان بیان کرد معلمان که سایش اجتماعی و تعارض کار - خانواده در آنها کم‌تر است، از سطح فرسودگی عاطفی پایین‌تری برخوردارند.

**کلیدواژه‌ها:** سایش اجتماعی، تعارض کار - خانواده، فرسودگی عاطفی، معلمان مدارس ابتدایی

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد گروه روان‌شناسی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

۲. نویسنده مسئول: عضو هیأت علمی گروه علوم تربیتی و روان‌شناسی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

## مقدمه

رابطه‌ای که افراد با کارشان دارند و دشواری‌هایی که می‌تواند ناشی از این رابطه بی‌وقفه باشد، مدت‌ها است که به‌عنوان پدیده‌ای برجسته از عصر مدرن شناخته شده است. استفاده از اصطلاح «فرسودگی»<sup>۱</sup> برای این پدیده از دهه ۱۹۷۰ در ایالات متحده و به‌ویژه در میان افرادی که به کار در حوزه خدمات انسانی مشغول بودند، آغاز شد. این کاربرد متداول از رُمان نویسنده‌ای به نام گرین<sup>۲</sup> با عنوان «یک مورد فرسودگی»<sup>۳</sup> که در سال ۱۹۶۱ منتشر شد، آمده است که در آن معماری که از لحاظ روحی عذاب می‌کشید و ناامید شده بود، شغلش را رها می‌کند و به جنگل‌های افریقا می‌رود. حتی پیش از نوشتن این رمان هم، نوشته‌های تخیلی و غیرتخیلی، پدیده مشابهی را که شامل خستگی شدید و از دست دادن آرمان‌گرایی و اشتیاق به شغل خود است، توصیف کرده‌اند. فرسودگی به‌عنوان یک مسأله اجتماعی از سوی شاغلان و مفسران اجتماعی مدت‌ها قبل از این که به کانون توجه پژوهشگران برای مطالعات سیستماتیک تبدیل شود، شناسایی شده بود. قدرت برانگیزاننده اصطلاح فرسودگی برای رسیدن به واقعیت‌های تجارب افراد در محل کار، عاملی است که فرسودگی را در محدوده پژوهش، مهم و بحث‌برانگیز نموده است (مسلج، شوفلی و لیتز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱: ۳۹۸). تنیدگی و فشارهای عصبی شدید ناشی از ماهیت، نوع یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که «فرسودگی» نامیده می‌شود. در این حالت، کار ماهیت خود را از دست می‌دهد. قربانیان فرسودگی به‌طور تحت‌اللفظی در کار ناتوان می‌شوند، مهارت‌های کاری آنان دست‌نخورده باقی می‌ماند و انگیزش در آنان خاموش می‌شود (اکبرزاده و نقی‌زاده، ۱۳۹۳: ۳۸).

فرسودگی به یک بیماری جهانی تبدیل شده است که روی میلیاردها نفر از مردم در کارشان تاثیرگذارده و به لحاظ از دست دادن بهره‌وری، عملکرد ضعیف، آشکال مختلف خروج از شغل و کاهش سلامت ذهنی و جسمی، صدها میلیارد دلار هزینه بر جای می‌گذارد (تورینگی، بابا، هناند و وانگ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳: ۵۱۴). فرسودگی متشکل از سه مؤلفه فرسودگی عاطفی<sup>۶</sup>، بدبینی و کاهش احساس موفقیت‌های شخصی است (آهوخوش و علی‌بیگی، ۱۳۹۶: ۴۵). فرسودگی عاطفی به معنی تحلیل رفتن انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که برای فهم فرایند فرسودگی شغلی<sup>۷</sup>

- 
1. Burnout
  2. Green
  3. A Burn-out Case
  4. Maslach, Schaufeli & Leiter
  5. Tourigny, Baba, Hanand & Wang
  6. Emotional Exhaustion
  7. Job Burnout

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان در نظر گرفته می‌شود (ارشدی، نیسی و اسماعیلی سودرجانی، ۱۳۹۲: ۳۳۸). از آنجایی که فرسودگی عاطفی پیامدهای شدیدی روی سلامتی فرد دارد و اغلب به‌عنوان بعد مرکزی فرسودگی در نظر گرفته می‌شود، پژوهشگران روی فرسودگی عاطفی به‌عنوان عامل فرسودگی متمرکز شده‌اند (تیوتف، هاو، بیکن، دورسلر، کلینجان، شوفلی و گراف<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷: ۷). فرسودگی عاطفی با احساس فرد در این مورد که منابع عاطفی‌اش تخلیه شده و فاقد انرژی است، شناخته می‌شود (لم، هوآنگ و جانسن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰: ۳۶۸) و با عملکرد شغلی مرتبط است (تاریس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶: ۳۱۶). فرسودگی عاطفی خطر بیماری و طول مدت ترک شغل به خاطر بیماری را افزایش می‌دهد و می‌تواند بر دیگر ابعاد زندگی نیز تأثیر بگذارد (آهولا، کیویمایی، هونکونن، ویرتانن، کاسکینن، واهترا و لانکوویست<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸: ۱۸۵؛ گلیس، هدزیباجرامویک، جانزدوتیر و اهلبورگ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰: ۵۱۱).

شواهد حاکی از آن است که عوامل سازمانی مانند سوء رفتارهای سرپرستان و همکاران موجب افزایش احساس فرسودگی عاطفی در کارکنان می‌شود (چی و لیانگ<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳: ۱۲۶). در واقع، تعاملات سازمانی برای کارکنان نتایجی به همراه دارد که آن‌را مجموعه پیامدهای کارکنان<sup>۷</sup> نامیده‌اند و سایش اجتماعی<sup>۸</sup> یکی از موضوعاتی است که در ارتباط با مجموعه پیامدهای کارکنان مورد توجه قرار گرفته است (خائف‌الهی و علی‌پور درویشی، ۱۳۸۹: ۴۶). سایش اجتماعی یا نوعی بدرفتاری، مشکلی متداول است که کارکنان در محل کار با آن مواجه می‌شوند. سایش اجتماعی بیان احساسات منفی و نامطلوب نسبت به یک شخص خاص با هدف جلوگیری از رسیدن آن فرد به اهدافش می‌باشد. سایش اجتماعی به‌طور معمول با احساسات خاص، تفرّد داشتن یا خشم نشان داده می‌شود (انور و سیدین<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶: ۸۶). سایش اجتماعی از دو بعد تشکیل شده است: (۱) سایش همکار<sup>۱</sup>: به بدرفتاری‌هایی گفته می‌شود که فرد از طرف نزدیک‌ترین همکار خود، در

1. Tuithof, Have, Beekman, Dorsselaer, Kleinjan, Schaufeli & Graaf
2. Lam, Huang & Janssen
3. Taris
4. Ahola, Kivimäki, Honkonen, Virtanen, Koskinen, Vahtera & Lönnqvist
5. Glise, Hadzibajramovic, Jonsdottir & Ahlborg
6. Chi & Liang
7. Employee Outcomes Array
8. Social Undermining
9. Anwar & Sidin
10. Coworker Undermining

محل کار با آنها مواجه است؛ ۲) سایش سرپرست<sup>۱</sup>: به بدرفتاری‌هایی گفته می‌شود که فرد از طرف سرپرست خود در محل کار با آنها روبه‌رو است (دافی، گانتر و پاگون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲: ۳۳۹).

سایش اجتماعی که نوعی رفتار ضد اجتماعی در سازمان است، موجب می‌شود تا افراد رفتارهایی انجام دهند که مانع ایجاد و حفظ روابط بین فردی مثبت با همکارانشان شده و دستیابی به موفقیت‌های شغلی و خوش‌نامی را به خطر می‌اندازد. اگرچه خطر سایش اجتماعی به‌اندازه حمله فیزیکی جدی گرفته نمی‌شود، اما رفتار سایش اجتماعی پیامدهای آسیب‌زایی به لحاظ نگرش‌ها و رفتارهای منفی مرتبط با شغل و کاهش بهزیستی فرد مورد سایش را به دنبال دارد (دافی، شاو و تپر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶: ۱۰۶۶). سایش اجتماعی با نگرش شغلی ضعیف شامل عدم رضایت شغلی، تعهد سازمانی کم و اعتماد بین فردی، پیامدهای سلامت و بهزیستی شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی و پیامدهای رفتاری مانند رفتارهای انحرافی نظیر خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار، عملکرد شغلی ضعیف و رفتار غیرشهروندی، پریشانی روان‌شناختی، نارضایتی از شغل و زندگی و قصد ترک شغل (هوبلر و براس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶: ۱۱۲۵) و تحلیل‌رفتگی، تهی شدن، فرسودگی عاطفی، ضعف در تعاملات و رویارویی‌ها و کاهش عملکرد فردی و سازمانی همراه است (هرشکوویس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱: ۴۹۹). همچنین، پژوهش نظری، بخت و مهدی‌پور (۱۳۹۶) نشان داد که سایش اجتماعی به صورت منفی و معکوس روی عملکرد سازمانی مؤثر است. شجاعی باغینی و بهشتی‌فر (۱۳۹۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه معکوس و معناداری بین سایش اجتماعی و تعارض فردی کارکنان دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان وجود دارد؛ بین سایش مستقیم توسط همکار با میزان تعارض فردی کارکنان رابطه معکوس وجود دارد، اما بین سایش کلامی و سایش فیزیکی توسط همکار با میزان تعارض فردی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد. انور و سیدین (۲۰۱۶) نیز در پژوهش خود به تأثیر سایش اجتماعی بر افزایش استرس و کاهش بهزیستی کارکنان بانک در پاکستان اشاره داشته‌اند. هور، کیم و پارک<sup>۶</sup> (۲۰۱۵) طی مطالعه‌ای تأثیر مثبت بی‌نزاکتی کارکنان بر فرسودگی عاطفی کارکنان بانک در کره جنوبی را مورد تأکید قرار داده‌اند. نتایج پژوهش یو و فرانک‌ویک<sup>۷</sup> (۲۰۱۳) نیز نشان داد که انواع مختلف سایش اجتماعی (سایش سرپرست، سایش همکار و سایش

- 
1. Supervisor Undermining
  2. Duffy, Ganster & Pagon
  3. Duffy, Shaw & Shaw
  4. Hoobler & Brass
  5. Hershcovis
  6. Hur, Kim & Park
  7. Yoo & Frankwick

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان (مشتری) از طریق تأثیرگذاری بر فرسودگی عاطفی بر کج‌رفتاری کارکنان بانک تأثیر می‌گذارد. براساس پژوهش وو و هو<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) نظارت خشونت‌آمیز سرپرست به‌طور مثبت با فرسودگی عاطفی ارتباط داشت.

پژوهشگران سازمانی همچنین با بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی عاطفی دریافتند که یکی از این عوامل، تعارض کار- خانواده<sup>۲</sup> می‌باشد (هال، دولارد، توکی، وینفیلد و تامپسون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰؛ منصور و ترمبلی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). از آن جایی که کار و خانواده دو بعد مهم زندگی افراد محسوب می‌شوند، همیشه این امکان وجود دارد که بین این دو نقش برای افراد تعارض به وجود آید (حدادیان و محمدزاده، ۱۳۹۳: ۱۳۸). تعارض کار- خانواده نوعی تداخل نقش‌ها است که در آن فشارهای ناشی از حیطه کار و خانواده از برخی جهات متقابل و ناسازگار است (گرینهاوس و بیوتل<sup>۵</sup>، ۱۹۸۵: ۷۶). این تعارض تأثیر زیادی بر کیفیت کار و خانواده دارد. همچنین، ارتباط بین کار و خانواده دوجانبه است، یعنی کار می‌تواند با امور خانواده و خانواده می‌تواند با امور مربوط به کار تداخل کند، زیرا تجربیات فرد از هر حیطه می‌تواند به حیطه دیگر منتقل شود (افتخارصعادی و باوی، ۱۳۹۲: ۸۶). بنابراین، تعارض کار- خانواده، نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشار حاصل از جنبه‌هایی از کار و خانواده متقابلاً در برخی موارد ناسازگار هستند؛ یعنی مشارکت در نقش کاری (خانوادگی) به موجب مشارکت در نقش خانوادگی (کاری) دشوارتر می‌شود. تعارض کار- خانواده یک مفهوم دو طرفه است. لذا تعارض خانواده- کار<sup>۶</sup>، جهتی از تعارض کار- خانواده است که در آن مسایل خانوادگی با حیطه کاری تداخل می‌یابد. به عبارت دیگر، تعارض خانواده- کار زمانی اتفاق می‌افتد که وظایف و مسئولیت‌های خانوادگی، مانع از انجام درست و به موقع تکالیف شغلی می‌شوند (حسابی، مقصودی، امامی سیگارودی، کاظم‌نژاد لیلی و منفرد مژدهی، ۱۳۹۴: ۱۲۵).

تعارض متقابل کار- خانواده به سه دسته تقسیم می‌شود: تعارض مبتنی بر زمان<sup>۷</sup>، تعارض مبتنی بر رفتار<sup>۸</sup> و تعارض مبتنی بر توان‌فرسایی<sup>۹</sup> (کالیاث و کالیاث<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۳: ۳). تعارض بر پایه

1. Wu & Hu
2. Work-Family Conflict
3. Hall, Dollard, Tuckey, Winefield & Thompson
4. Mansour & Tremblay
5. Greenhaus & Beutell
6. Family- Work Conflict (FWC)
7. Time-based Conflict
8. Behavior- based Conflict
9. Strain- based Conflict
10. Kalliath & Kalliath

زمان وقتی ایجاد می‌شود که در مقدار زمان صرف‌شده در یک حوزه مثل کار، به دلیل مواجه شدن با نیازهای حوزه دیگر مثل خانواده اختلال به‌وجود می‌آید. تعارض بر پایه فشار وقتی اتفاق می‌افتد که عملکرد یک نقش به‌دلیل استرس‌زا بودن نقش متقابل کاهش یابد، مانند خستگی حین کار به‌دنبال بی‌خوابی یا مراقبت از کودک و مسئولیت‌های منزل. تعارض بر پایه رفتار به مشکلات رفتاری اطلاق می‌شود که در نتیجه جابه‌جایی بین نقش‌ها ایجاد می‌شود (حسابی، مقصودی، امامی سیگارودی، کاظم‌نژاد لیلی و منفرد مژده‌ی، ۱۳۹۴: ۱۲۵). به‌طور کلی، تعارض کار- خانواده جهت بررسی سه شکل از این تعارض (ابعاد مبتنی بر زمان، مبتنی بر توان‌فرسایی و مبتنی بر رفتار) در هر کدام از دو جهت تعارض (کار- خانواده و خانواده- کار) بسط داده شده است (مشرعی، نیسی و ارشدی، ۱۳۹۲: ۶۸).

تعارض کار- خانواده نیز برای افراد و سازمان‌ها به یک اندازه حائز اهمیت است، زیرا این تعارض در سازمان‌ها سبب فرسودگی شغلی، کاهش در بهره‌وری و تعهد سازمانی و در نهایت موجب افزایش غیبت و ترک شغل می‌شود (فرهادی، موحدی، نعلچی، دارایی و محمدزادگان، ۱۳۹۲: ۳۵). تعارض کار- خانواده که به دلیل تداخل نقش‌های فرد رخ می‌دهد، به‌عنوان نوعی از استرس کارکنان رو به افزایش است (کاسک، پیچلر، بادنر و همر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱: ۲۹۰) و با پیامدهای منفی وسیعی از جمله افزایش فرسودگی عاطفی، کاهش رضایت شغلی و عملکرد شغلی و کاهش بهزیستی فرد همراه است (شریعتی و رحیمی، ۱۳۹۵؛ کاراتپ و تکینکاس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۷۳؛ ریچر، اسکرامل و لینوهر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵: ۱۰۳). تعارض کار- خانواده در سازمان‌ها باعث فرسودگی عاطفی و کاهش رضایت شغلی و افزایش قصد ترک سازمان در کارکنان می‌شود (بولز، جانسون و هیر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷: ۱۷). احمد<sup>۵</sup> (۲۰۰۸: ۱۷۶) طی پژوهشی به این نتیجه رسید که تعارض کار- خانواده موجب افزایش فرسودگی عاطفی کارکنان می‌شود که فرسودگی عاطفی نیز به نوبه خود عملکرد شغلی کارکنان را کاهش می‌دهد.

مطالعه جوادی، رسولی، نظری و حسینی (۱۳۹۶) نشان داد که مؤلفه‌های تعارض کار- خانواده (تداخل نقش کاری با نقش خانوادگی، خرده‌مقیاس تداخل نقش خانوادگی با نقش کاری، اضافه‌بار نقش خانوادگی و اضافه‌بار نقش کاری) با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان زن متأهل شهر کرج، همبستگی منفی و معنی‌دار داشتند. ناهیدی، حکیمی و مهدی‌پور رابری

1. Kossek, Pichler, Bodner & Hammer
2. Karatepe & Tekinkus
3. Richter, Schraml & Leineweber
4. Boles, Johnston & Hair
5. Ahmad

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان

(۱۳۹۴) در پژوهشی دریافته‌اند که بین تعارض کار- خانواده، استرس شغلی و درگیری شغلی با فرسودگی شغلی معلمان زن شهرستان بافت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، لیکن بین حمایت مدیریتی و حمایت همکاران با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و منفی وجود دارد. حمایت مدیریتی و حمایت همکاران با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری داشت ولی بین تضاد کار- خانواده، استرس شغلی و درگیری شغلی با کیفیت زندگی رابطه معکوس و منفی نشان داد.

مطابق نتایج مطالعه حدادیان و محمدزاده (۱۳۹۳) تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان گناباد تأثیر مثبت و معنادار و متوسطی دارد. یافته‌های پژوهش زارع بهرام‌آبادی (۱۳۹۳) نشان داد که برون‌گرایی، مقبولیت، حمایت اجتماعی و تعارض کار- خانواده بیش از ۱۳ درصد از واریانس تحلیل عاطفی را تبیین می‌کنند. در این میان، تعارض کار- خانواده با ضریب  $\beta = 0/31$  بیشترین سهم را در پیش‌بینی تحلیل عاطفی در زنان معلم شهرستان اراک داشته است. باران‌اولادی و کاوه‌فارسانی (۱۳۹۳) نیز به این نتیجه رسیدند که رابطه بین خستگی عاطفی و مسخ شخصیت با تعارض کار- خانواده مشاوران دوره متوسطه شهر کرمان معنادار و مثبت است. مطالعه منصور و ترمبلی (۲۰۱۶) نشان داد که رابطه بین تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار با فرسودگی عاطفی به‌طور معناداری بین کارکنانی که مایل به کار پاره‌وقت بودند با کارکنانی که کار پاره‌وقت را مطلوب نمی‌دانستند، تفاوت داشت؛ به‌طوری که این رابطه در گروه اول قوی‌تر از گروه دوم بود. مواسیا<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که معلمان زن کنیا عوامل استرس‌زایی را که منجر به تعارض کار- خانواده می‌شوند، چنین برشمردند: ناتوانی در دریافت حمایت قابل اعتماد از سوی کارگران خانگی، وجود یک کودک بیمار، انتظارات بالای همسر در خانه، حجم زیاد کارها در خانه و مدرسه، انعطاف‌پذیری کم در برنامه‌ها و تعداد روزهایی که معلمان بیش از ساعات کاری عادی در مدرسه می‌گذرانند و غیره؛ استرس‌زایی که بر تعارض کار- خانواده تأثیر می‌گذاشتند، منجر به نتایج نامطلوب می‌شدند. تعارض کار- خانواده منجر به فرسودگی عاطفی، بدبینی و عدم کارایی حرفه‌ای آنان می‌شد. یافته‌های مطالعه ایلیز، جانسون، جاج و کینی<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) نشان داد که تقاضاهای کاری و پریشانی عاطفی و همچنین فرسودگی شناختی، عاطفی و جسمی با تعارض کار- خانواده تجربه‌شده توسط کارکنان مدرسه مرتبط بودند. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری در پژوهش‌های روبیو، اوساکا، رسیو، یورین و پیرو<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) و هال و همکاران (۲۰۱۰) اثرات

1. Muasya

2. Ilies, Johnson, Judge & Keeney

3. Rubio, Osca, Recio, Urien & Peiró

متقابل هم‌زمان تعارض کار- خانواده بر فرسودگی عاطفی و بالعکس را تأیید کرد. این نتیجه نشان‌دهنده یک فرایند مارپیچ بود که در آن تعارض کار-خانواده از توانایی پیش‌بینی خستگی عاطفی برخوردار است و در عین حال، خستگی عاطفی موجب افزایش تعارض کار- خانواده می‌شود.

نتایج پژوهش‌هایی که در ایران به بررسی فرسودگی شغلی معلمان پرداخته‌اند، نشان می‌دهد که در میان این گروه شغلی، فرسودگی متداول است. این معضل روانی که برآیند شغلی و سازمانی است، دامن‌گیر تعداد زیادی از معلمان شده و پیامدهای شغلی و اجتماعی آن روزبه‌روز نمایان‌تر می‌شود. با توجه به شیوع بالا و گستردگی آن نمی‌توان فقط با تکیه بر شرایط و عوامل فردی به نتایج رضایت‌بخشی در مورد آن دست یافت (قدسی، افشارکهن و میهمی، ۱۳۹۰: ۱۳۱). معلمان درگیر کار عاطفی هستند (یائو، یائو، زونگ، لی، لی، گو و سوئی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵: ۱۲۵۰۶)، زیرا معلمی از جمله مشاغل خدماتی است که نیازمند تعامل پیوسته با همکاران، دانش‌آموزان و اولیای آن‌هاست و به تعدیل کردن عواطف در کار نیازمند است (لویگ و دولارد<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳: ۳۶۶). از این‌رو، معلمان نیز همچون سایر افراد شاغل در هر سازمان با استرس‌ها، فشارها و مشکلات مختلفی مواجه هستند که عوارض زیادی در سازمان، خانواده، زندگی اجتماعی و فردی آن‌ها برجای می‌گذارد. برای فائق آمدن بر این مشکلات و پیشگیری و درمان فرسودگی عاطفی معلمان، لازم است که این مسأله از سوی مسئولان مورد توجه قرار گیرد و ضمن شناسایی علل آن، روش‌های مقابله‌ای که باعث کاهش یا برطرف نمودن فرسودگی عاطفی می‌شود، به کار گرفته شوند (اعتمادی و فقیه، ۱۳۸۷: ۲۲۸؛ خان، راسلی، یوسف، مالیک، خان و خان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴: ۲۴۳۳).

با توجه به مطالب بیان شده و از آنجایی که معلمان به‌عنوان نیروی انسانی و مجریان برنامه‌های آموزش و پرورش، رکن اساسی به شمار می‌روند و عملکرد آنان تحت تأثیر سلامت روانی آنها قرار دارد (کردی و ناستی‌زایی، ۱۳۹۴: ۷۶؛ حصیرچمن، شاکری‌نیا و صادقی، ۱۳۹۷: ۲۹) و از سوی دیگر، اغلب پژوهش‌های صورت‌گرفته در این زمینه به صنایع خدماتی همچون بانک‌داری، هتل‌داری و بیمارستان‌ها اختصاص یافته است و نقش سازه‌های سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده به‌عنوان پیش‌بین‌های فرسودگی عاطفی در جامعه آماری معلمان مدارس ابتدایی کشور مورد غفلت پژوهشگران قرار گرفته است؛ انجام این پژوهش می‌تواند ضمن مشخص نمودن نحوه تأثیرگذاری مؤلفه‌های سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده بر متغیر

1. Yao, Yao, Zong, Li, Li, Guo & Cui
2. Lewig & Dollard
3. Khan, Rasli, Yusoff, Malik, Khan & Khan



پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان فرسودگی عاطفی، زمینه انجام برنامه‌ریزی‌ها در جهت کاهش رفتار سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده و به تبع آن کاهش فرسودگی عاطفی معلمان را فراهم نماید. لذا هدف کلی پژوهش حاضر پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان دوره ابتدایی شهر کرمان بود. در این راستا، فرضیه‌های زیر مطرح و مورد بررسی قرار گرفتند:

- بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.

- بین سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.
- بین سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.
- بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.
- بین تعارض خانواده- کار با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش پژوهش به لحاظ ارتباط بین متغیرها، در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌آماري این پژوهش شامل کلیه معلمان ابتدایی شهر کرمان در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ به تعداد ۱۶۰۰ نفر (۱۲۰۰ زن و ۴۰۰ مرد) بود که براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۳۱۰ نفر (۲۳۲ زن و ۷۸ مرد) به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

- پرسشنامه سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲): این پرسشنامه دارای ۲۶ سؤال و در دو بعد سایش همکار (سؤال‌های ۱۳-۱) و سایش سرپرست (سؤال‌های ۲۶-۱۴) است. مقیاس نمره‌گذاری این پرسشنامه در یک طیف شش درجه‌ای از هرگز=۱، یک یا دو بار=۲، حدود یک بار در هفته=۳، چند بار در هفته=۴، تقریباً هر روز=۵ و هر روز=۶ درجه‌بندی شده است. برای به‌دست آوردن نمره کل این مقیاس باید نمرات سؤال‌های آن را با هم جمع نمود. دامنه نمرات این پرسشنامه بین ۲۶ تا ۱۵۶ است. هرچه نمره فرد بیشتر باشد، نشان‌دهنده سایش اجتماعی بیشتر است. برای بررسی روایی این مقیاس از تحلیل عاملی اکتشافی<sup>۱</sup> و تأییدی<sup>۲</sup> و روایی تشخیصی<sup>۳</sup> استفاده شد که بیانگر روایی مطلوب این مقیاس بودند. پایایی

1. Exploratory Factor Analysis
2. Confirmatory Factor Analysis
3. Discriminant Validity

این مقیاس به روش ثبات درونی<sup>۱</sup> با ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که برای سایش سرپرست برابر با ۰/۹۲ و برای سایش همکار برابر با ۰/۹۰ است که مؤید پایایی مطلوب مقیاس است (دافی و همکاران، ۲۰۰۲). در ایران، روایی این مقیاس به روش روایی محتوایی طبق نظر اساتید دانشگاهی و متخصصان و پایایی آن به روش ضریب آلفای کرونباخ برای سایش سرپرست (۰/۹۱) و سایش همکار در سطح فردی (۰/۸۷) مورد تأیید قرار گرفته است (خائف‌الهی و علی‌پور درویشی، ۱۳۸۹: ۵۵). روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید اساتید صاحب‌نظر قرار گرفته و پایایی مؤلفه سایش همکار ۰/۹۴، پایایی مؤلفه سایش سرپرست ۰/۹۳ و پایایی کل پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶ به‌دست آمده است.

۸- پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارلسون، کاکمار و ویلیامز<sup>۲</sup> (۲۰۰۰): این پرسشنامه ۱۸ گویه‌ای در دو جهت (تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار) تنظیم شده که هر کدام دارای ۹ گویه است و سه بعد برای هر جهت که شامل تعارض کار با خانواده بر مبنای توان‌فرسایی با سه گویه (گویه‌های ۹-۷) درباره تأثیر خستگی جسمی بر مسئولیت‌های خانوادگی، خستگی عاطفی بر مسئولیت‌های خانوادگی و تأثیر فشار عصبی بر انجام کارهای مورد علاقه، تعارض کار با خانواده بر مبنای زمان با سه گویه (گویه‌های ۳-۱) درباره تأثیر زمان انجام کار بر فعالیت‌های منزل، تأثیر زمان انجام کار بر ایجاد تعادل بین کار و زندگی و از دست دادن فرصت برای انجام دادن برخی وظایف خانوادگی، تعارض کار با خانواده بر مبنای رفتار با سه گویه (گویه‌های ۱۵-۱۳) درباره کاربردهای رفتاری مشکل‌گشایی در منزل و محیط کار، تأثیر رفتارها در محل کار و خانواده و تفاوت رفتار کارمند خوب با والد یا همسر خوب، تعارض خانواده با کار بر مبنای توان‌فرسایی با سه گویه (گویه‌های ۱۲-۱۰) درباره تأثیر فشارهای عصبی منزل بر محیط کار، تأثیر فشار عصبی خانوادگی بر تمرکز کاری و تأثیر تنش و اضطراب محیط خانواده بر توانایی انجام کار، تعارض خانواده با کار بر مبنای زمان با سه گویه (گویه‌های ۶-۴) درباره تداخل زمانی وظایف خانوادگی و شغلی، تداخل وظایف خانوادگی با وظایف کارمند خوب و حذف برخی وظایف کاری به دلیل مسئولیت‌های خانوادگی و تعارض خانواده با کار بر مبنای رفتار با سه گویه (گویه‌های ۱۸-۱۶) درباره تفاوت رفتاری در محیط منزل و کار، تأثیر رفتاری ضروری در منزل بر محیط کار، عدم کاربرد رفتارهای مشکل‌گشایی در منزل بر محیط کار که هر کدام دارای سه گویه بسط‌یافته است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای

1. Internal Consistency

2. Carlson, Kacmar & Williams

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان

لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، بی تفاوت، موافقم، کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود که به ترتیب نمره ۱ تا ۵ به هر یک از این گزینه‌ها تعلق می‌گیرد. پس از پاسخ‌دهی، نمرات شش خرده مقیاس با هم جمع می‌شود که در نتیجه نمره بیشتر نشانه تعارض بیشتر است (حسابی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۳۷). روایی این مقیاس با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و روایی تشخیصی و پایایی آن از طریق بررسی ثبات درونی به روش ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از ابعاد تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان (۰/۸۷)، تعارض خانواده- کار مبتنی بر زمان (۰/۷۹)، تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان‌فرسایی (۰/۸۵)، تعارض خانواده- کار مبتنی بر توان‌فرسایی (۰/۸۷)، تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار (۰/۷۸) و تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار (۰/۸۵) (کارلسون و همکاران، ۲۰۰۰: ۲۶۳) و برای کل پرسشنامه (۰/۸۹) به دست آمده است (کارلسون و کاکمار، ۲۰۰۰: ۱۰۳۹). در ایران، حسابی و همکاران (۱۳۹۴: ۱۳۸) اصل پرسشنامه را از یک پژوهشگر ایرانی مقیم استرالیا دریافت کرده و پس از ترجمه به زبان فارسی برای بازترجمه به زبان انگلیسی، در اختیار متخصص زبان قرار دادند. سپس پرسشنامه ترجمه شده همراه با متن اصلی در اختیار ۱۴ نفر از اعضای هیأت علمی دانشکده شهید بهشتی شهر رشت گذاشته شد تا با استفاده از شاخص‌های اعتبار محتوا (CVI)، روایی محتوایی پرسشنامه تعیین شود که در نهایت تک‌تک گویه‌ها در سه حیطه واضح بودن، مرتبط بودن و سادگی نمره ۰/۸ تا ۱ را کسب کردند. برای تعیین پایایی ابزار، پرسشنامه توسط ۲۰ نفر از پرستاران تکمیل شد. انسجام درونی ابزار نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که ۰/۸۱ به دست آمد. همچنین، ثبات درونی ابزار در دو جهت اندازه‌گیری شد که برای تعارض کار- خانواده ۰/۷۷ و تعارض خانواده- کار ۰/۷۴ به دست آمد که نشان‌دهنده ثبات درونی مناسب این ابزار است. علاوه بر این، متشرعی و همکاران (۱۳۹۲: ۶۹) به منظور تعیین روایی مقیاس تعارض کار- خانواده از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و برای بررسی ضریب پایایی مقیاس از ضریب آلفای کرونباخ و تنصیف بهره گرفتند که به ترتیب ضرایب ۰/۹۱ و ۰/۹۲ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید اساتید صاحب‌نظر قرار گرفته و پایایی مؤلفه تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان ۰/۸۸، پایایی مؤلفه تعارض خانواده- کار مبتنی بر زمان ۰/۸۳، پایایی مؤلفه تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان‌فرسایی ۰/۷۷، پایایی مؤلفه تعارض خانواده- کار مبتنی بر توان‌فرسایی ۰/۸۰، پایایی مؤلفه تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار ۰/۸۳، پایایی مؤلفه تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار ۰/۸۸ و پایایی کل پرسشنامه تعارض کار- خانواده در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمده است.

- پرسشنامه فرسودگی عاطفی مسلج (۱۹۸۵): جهت سنجش فرسودگی عاطفی (مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی) از خرده مقیاس ۹ گویه‌ای فرسودگی عاطفی در پرسشنامه فرسودگی شغلی برای معلمان مسلج<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد. در این پرسشنامه پاسخ‌ها روی یک مقیاس هفت درجه‌ای از صفر (هرگز) تا ۶ (همیشه) مشخص می‌شوند. در خرده مقیاس فرسودگی عاطفی، نمره بالاتر از ۳۰ معرف میزان فرسودگی عاطفی زیاد، نمره بین ۱۸-۲۹ معرف میزان فرسودگی عاطفی متوسط و نمره کم‌تر از ۱۷ معرف میزان فرسودگی عاطفی کم می‌باشد (ساعتچی، کامکاری و عسگریان، ۱۳۹۳: ۳۳۱). مسلج، جکسون و لیترا<sup>۲</sup> (۱۹۹۷: ۱۹۸) روایی همگرای این مقیاس و پایایی خرده‌مقیاس فرسودگی عاطفی را به روش ضریب آلفای کرونباخ و بازآزمایی که به فاصله ۲ تا ۴ هفته انجام شد، به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۸۲ محاسبه نمودند. در ایران، ارشدی و همکاران (۱۳۹۲: ۳۴۱) ضریب پایایی خرده مقیاس فرسودگی عاطفی را با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۸۶) و ضریب روایی سازه آن را ۰/۷۳ ( $P < ۰/۰۰۱$ ) گزارش کردند. در پژوهش حاضر نیز روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید اساتید صاحب‌نظر قرار گرفته و پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۴ به‌دست آمد که حاکی از همسانی درونی قابل قبول این آزمون است.

روش اجرا در پژوهش حاضر به این صورت بود که پس از دریافت اطلاعات و مجوزهای لازم در مورد جامعه معلمان دوره ابتدایی از آموزش و پرورش شهر کرمان و انتخاب مدارس هدف، محقق پرسشنامه‌های مورد نظر را به‌صورت انفرادی به معلمان که داوطلب همکاری در تحقیق بودند، ارائه نمود. با توجه به احتمال افت نمونه، تعداد ۳۳۰ پرسشنامه در میان معلمان توزیع شد و پس از حذف پرسشنامه‌های مخدوش، داده‌های حاصل از ۳۱۳ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه‌ها، از روش‌های آمار توصیفی (توزیع فراوانی و درصد، میانگین و انحراف استاندارد) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره به روش هم‌زمان) در نرم‌افزار آماری SPSS<sup>22</sup> استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

از بین ۳۱۳ شرکت‌کننده در این پژوهش، ۲۵۹ نفر یعنی ۸۲/۷۵ درصد زن و ۵۴ نفر یعنی ۱۷/۲۵ درصد مرد بودند. سطح تحصیلات ۲۰۵ نفر یعنی ۶۵/۵۰ درصد کارشناسی بود. کم‌ترین

1. Maslach

2. Maslach, Jackson & Leiter

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان فراوانی با ۳ نفر یعنی ۰/۹۶ درصد به سطح تحصیلات دیپلم تعلق داشت. بیشترین فراوانی با ۱۵۷ نفر یعنی ۵۰/۱۶ درصد به افراد با سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال و کمترین فراوانی با ۳۰ نفر یعنی ۹/۵۸ درصد به افراد با سابقه کاری کم‌تر از ۱۰ سال تعلق داشت.

برای بررسی نحوه پاسخ‌گویی مشارکت‌کنندگان به متغیرهای پژوهش از آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد، مقادیر چولگی و کشیدگی) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش و مقادیر چولگی و کشیدگی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	چولگی	کشیدگی
سایش همکار	۳/۳۶	۰/۷۷۷	۱/۷۰	۵/۶۰	۰/۲۶۹	۰/۳۱۱
سایش سرپرست	۳/۴۸	۰/۸۹۷	۱	۵/۷۵	۰/۰۳۸	۰/۵۰۶
سایش اجتماعی	۳/۴۱	۰/۷۷۲	۱/۳۰	۵/۵۶	۰/۱۸۴	۰/۴۸۷
فرسودگی عاطفی	۴/۶۱	۱/۴۶۱	۱	۷	-۰/۰۲۹	-۰/۵۹۰
تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان	۳/۱۹	۰/۹۲۵	۱	۵	-۰/۰۱۰	-۰/۲۰۹
تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان فرسایی	۳/۲۸	۰/۹۸۷	۱	۵	۰/۰۴۱	-۰/۳۸۶
تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار	۳/۲۱	۱/۰۶۴	۱	۵	-۰/۰۳۹	-۰/۷۱۲
تعارض کار- خانواده	۳/۲۳	۰/۸۳۴	۱/۴۴	۵	۰/۲۱۷	-۰/۶۴۹
تعارض خانواده- کار مبتنی بر زمان	۳/۰۹	۱/۰۴۴	۱	۵	۰/۲۰۲	-۰/۴۳۱
تعارض خانواده- کار مبتنی بر توان فرسایی	۳/۲۹	۱/۰۶۱	۱	۵	۰/۱۶۸	-۰/۹۳۲
تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار	۲/۹۲	۰/۹۳۰	۱	۵	-۰/۰۷۳	-۰/۶۹۲
تعارض خانواده- کار	۳/۰۹	۰/۸۵۲	۱/۳۹	۵	۰/۴۲۲	-۰/۵۰۳
شاخص کلی تعارض کار- خانواده	۳/۱۶	۰/۸۱۳	۱/۵۰	۵	-۰/۰۱۰	-۰/۲۰۹

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، مقادیر چولگی و کشیدگی بین +۲ تا -۲ بیانگر این مطلب است که توزیع متغیرهای پژوهش در بین پاسخ‌دهندگان نرمال است (حصیرچمن و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۴). با توجه به نرمال بودن توزیع متغیرها در بین پاسخ‌دهندگان، برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آمار پارامتریک استفاده شده است.

## فرضیه اول: بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضرایب آن در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲: ضرایب همبستگی پیرسون رابطه بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی

### عاطفی معلمان ابتدایی

سطح معناداری	مقدار همبستگی	شاخص
۰/۰۰۱	۰/۶۳۶	سایش اجتماعی
۰/۰۰۱	۰/۷۳۰	تعارض کار- خانواده

یافته‌های جدول ۲ نشان داد که ضرایب همبستگی بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان مثبت و معنادار است ( $P \leq 0/05$ ). بنابراین، وجود رابطه مثبت و معنادار بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان تأیید می‌گردد که به این معناست: با افزایش نمره کل سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده، شاخص فرسودگی عاطفی معلمان دوره ابتدایی افزایش می‌یابد.

در مرحله دوم و پس از پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون چند متغیره هم‌زمان استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۳ گزارش شده است.

جدول ۳: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان براساس مؤلفه‌های سایش

### اجتماعی و تعارض کار- خانواده

سطح معناداری	t	$\beta$	SE	b	متغیر
۰/۰۰۱	۴/۸۳۰	۰/۲۵۳	۰/۰۹۹	۰/۴۷۶	سایش اجتماعی
۰/۰۰۱	۱۰/۵۸۲	۰/۵۵۵	۰/۰۹۴	۰/۹۹۰	تعارض کار- خانواده
R = ۰/۷۵۲		R2 = ۰/۵۶۶		F = ۱۹۵/۷۲۵, P < ۰/۰۰۱	

براساس یافته‌های جدول ۳، مقدار F در سطح ۰/۰۵ معنادار است. بنابراین، فرض صفر «رگرسیون معنادار نیست» با اطمینان ۰/۹۵ رد می‌شود. مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) ۰/۷۵۲ و ضریب تعیین ( $R^2$ ) نیز برابر با ۰/۵۶۶ است؛ به این معنا که ۵۶/۶ درصد تغییرات متغیر

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان ملاک (فرسودگی عاطفی معلمان) را می‌توان براساس متغیرهای پیش‌بین وارد شده تبیین نمود و بقیه متعلق به سایر متغیرهایی است که در این مطالعه لحاظ نشده‌اند. همچنین، با توجه به معنی‌داری ضرایب  $\beta$  فرض صفر «ضرایب بتا برابر با صفر است» با اطمینان ۹۵ درصد رد می‌شود و مؤلفه‌های سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارند. **فرضیه دوم: بین سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.**

برای بررسی رابطه بین سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضریب آن در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴: ضریب همبستگی متقابل سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان

متغیر	مقدار همبستگی	سطح معناداری
سایش همکار	۰/۵۲۹	۰/۰۰۱

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان مثبت و معنادار است ( $P \leq ۰/۰۵$ ). به عبارت دیگر، با افزایش نمره سایش همکار، شاخص فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی افزایش می‌یابد. در مرحله دوم و پس از پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون دو متغیره استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۵ گزارش شده است.

جدول ۵: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان براساس مؤلفه سایش همکار

متغیر	B	$\beta$ (استاندارد شده)	مقدار آماره t	سطح معناداری	R	R <sup>2</sup>	آزمون معناداری رگرسیون	
							مقدار آماره F	سطح معناداری
(ضریب ثابت)	۱/۲۹۶	---	۴/۱۱۶	۰/۰۰۱	۰/۵۲۹	۰/۲۷۹	۱۱۶/۷۳۱	۰/۰۰۱
سایش همکار	۰/۹۸۹	۰/۵۲۹	۱۰/۸۰۴	۰/۰۰۱				

براساس یافته‌های جدول ۵، مقدار  $F$  در سطح  $0/05$  معنادار است. مقدار ضریب همبستگی ( $R$ )  $0/529$  و ضریب تعیین ( $R^2$ ) نیز برابر با  $0/279$  است؛ به این معنا که  $27/9$  درصد تغییرات متغیر ملاک (فرسودگی عاطفی معلمان) را می‌توان براساس متغیر پیش‌بین وارد شده تبیین نمود. همچنین، با توجه به معنی‌داری ضریب  $\beta$  می‌توان گفت که مؤلفه سایش همکار توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارد.

**فرضیه سوم: بین سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.**

برای بررسی رابطه بین سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضریب آن در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶: ضریب همبستگی متقابل سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی

متغیر	مقدار همبستگی	سطح معناداری
سایش سرپرست	$0/636$	$0/001$

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، بین نمره سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $P \leq 0/05$ ). به عبارت دیگر، با افزایش نمره سایش سرپرست، شاخص فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی افزایش می‌یابد.

در مرحله دوم و پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون دومتغیره استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۷ گزارش شده است.

جدول ۷: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان براساس مؤلفه سایش سرپرست

متغیر	B	$\beta$ (استاندارد شده)	مقدار آماره t	سطح معناداری	R	R <sup>2</sup>	آزمون معناداری رگرسیون	
							مقدار آماره F	سطح معناداری
(ضریب ثابت)	$1/032$	---	$3/992$	$0/001$	$0/636$	$0/404$	$204/104$	$0/001$
	$1/031$	$0/636$	$14/286$	$0/001$				



پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان

براساس یافته‌های جدول ۷، مقدار  $F$  در سطح  $0/05$  معنادار است. مقدار ضریب همبستگی ( $R$ )  $0/636$  و ضریب تعیین ( $R^2$ ) نیز برابر با  $0/404$  است؛ به این معنا که  $40/4$  درصد تغییرات متغیر ملاک (فرسودگی عاطفی معلمان) را می‌توان براساس متغیر پیش‌بین وارد شده تبیین نمود. همچنین، با توجه به معنی‌داری ضریب  $\beta$  می‌توان گفت که مؤلفه سایش سرپرست توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارد.

**فرضیه چهارم: بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.**

برای بررسی رابطه بین تعارض کار- خانواده (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضرایب آن در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۸: ضرایب همبستگی متقابل تعارض کار- خانواده (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان

متغیر	مقدار همبستگی	سطح معناداری
تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان	$0/576$	$0/001$
تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان فرسایی	$0/592$	$0/001$
تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار	$0/629$	$0/001$
تعارض کار- خانواده	$0/716$	$0/001$

یافته‌های جدول ۸ نشان می‌دهد که تمام ضرایب همبستگی بین تعارض کار- خانواده (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان مثبت و معنادار است ( $P \leq 0/05$ ). بنابراین، با افزایش نمره تعارض کار- خانواده (و مؤلفه‌های آن)، شاخص فرسودگی عاطفی معلمان افزایش می‌یابد.

در مرحله دوم و پس از پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین تعارض کار- خانواده (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون چند متغیره هم‌زمان استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۹ گزارش شده است.

جدول ۹: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان براساس مؤلفه‌های تعارض کار - خانواده

سطح معناداری	مقدار آماره t	ضریب استاندارد $\beta$	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
			انحراف معیار	B	
۰/۰۱۳	۲/۵۰۱	---	۰/۲۳۸	۰/۵۹۵	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۵/۸۹۸	۰/۲۸۸	۰/۰۷۶	۰/۴۴۸	تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان
۰/۰۰۱	۴/۳۳۴	۰/۲۳۶	۰/۰۸۰	۰/۳۴۷	تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان فرسایی
۰/۰۰۱	۶/۰۲۳	۰/۳۳۰	۰/۰۷۵	۰/۴۵۱	تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار
	$R = ۰/۷۱۶$		$R^2 = ۰/۵۱۳$		$F = ۱۰۵/۱۴۰, P < ۰/۰۰۱$

براساس یافته‌های جدول ۹، مقدار  $F$  در سطح ۰/۰۵ معنادار است. مقدار ضریب همبستگی چندگانه ( $R$ ) ۰/۷۱۶ و ضریب تعیین ( $R^2$ ) نیز برابر با ۰/۵۱۳ است؛ به این معنا که ۵۱/۳ درصد تغییرات متغیر ملاک (فرسودگی عاطفی معلمان) را می‌توان براساس متغیرهای پیش‌بین وارد شده تبیین نمود و بقیه به سایر متغیرهایی متعلق است که در این مطالعه لحاظ نشده‌اند. همچنین، با توجه به معنی‌داری ضریب  $\beta$ ، فرض صفر (ضرایب بتا برابر با صفر است) با اطمینان ۹۵ درصد رد می‌شود و مؤلفه‌های تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان، تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان فرسایی و تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارند.

**فرضیه پنجم: بین تعارض خانواده- کار با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد.**

برای بررسی رابطه بین تعارض خانواده- کار (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضرایب آن در جدول ۱۰ آورده شده است.

جدول ۱۰: ضرایب همبستگی متقابل تعارض خانواده- کار (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان

سطح معناداری	مقدار همبستگی	متغیر
۰/۰۰۱	۰/۵۹۲	تعارض خانواده - کار مبتنی بر زمان
۰/۰۰۱	۰/۵۳۸	تعارض خانواده - کار مبتنی بر توان فرسایی
۰/۰۰۱	۰/۶۲۹	تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار
۰/۰۰۱	۰/۶۹۹	تعارض خانواده- کار

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان یافته‌های جدول ۱۰ نشان می‌دهد که تمام ضرایب همبستگی بین تعارض خانواده- کار (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان مثبت و معنادار است ( $P \leq 0/05$ ). بنابراین، با افزایش نمره تعارض خانواده- کار (و مؤلفه‌های آن)، شاخص فرسودگی عاطفی معلمان افزایش می‌یابد. در مرحله دوم و پس از پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین تعارض خانواده- کار (و مؤلفه‌های آن) با فرسودگی عاطفی معلمان، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون چندمتغیره هم‌زمان استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۱۱ گزارش شده است.

جدول ۱۱: خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان براساس مؤلفه‌های تعارض خانواده- کار

متغیر	ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد $\beta$	مقدار آماره t	سطح معناداری
	B	انحراف معیار			
مقدار ثابت	۰/۹۷۲	۰/۲۲۵	---	۴/۳۱۵	۰/۰۰۱
تعارض خانواده - کار مبتنی بر زمان	۰/۳۹۴	۰/۰۸۰	۰/۲۹۱	۴/۹۱۵	۰/۰۰۱
تعارض خانواده - کار مبتنی بر توان فرسایی	۰/۱۹۴	۰/۰۷۷	۰/۱۴۵	۲/۵۰۶	۰/۰۱۳
تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار	۰/۶۲۰	۰/۰۷۴	۰/۴۰۵	۸/۳۹۹	۰/۰۰۱
	$R^2 = 0/498$			$R = 0/706$	
	$F = 97/784, P < 0/001$				

همان‌طور که در جدول ۱۱ مشاهده می‌شود، مقدار  $F$  در سطح  $0/05$  معنادار است. مقدار ضریب همبستگی چندگانه ( $R$ )  $0/706$  و ضریب تعیین ( $R^2$ ) نیز برابر با  $0/498$  است؛ به این معنا که  $49/8$  درصد تغییرات متغیر ملاک (فرسودگی عاطفی معلمان) را می‌توان براساس متغیرهای پیش‌بین وارد شده تبیین نمود و بقیه به سایر متغیرهایی متعلق است که در این مطالعه لحاظ نشده‌اند. همچنین، با توجه به معنی‌داری ضرایب  $\beta$ ، فرض صفر (ضرایب بتا برابر با صفر است) با اطمینان  $95$  درصد رد می‌شود و از بین مؤلفه‌های تعارض خانواده- کار، مؤلفه‌های تعارض خانواده- کار مبتنی بر زمان، تعارض خانواده- کار مبتنی بر توان فرسایی و تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته مربوط به فرضیه اول پژوهش نشان داد که بین سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این دو متغیر در مجموع توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارند. این نتیجه با نتایج پژوهش انور و سیدین

(۲۰۱۶) مبنی بر این که سایش اجتماعی موجب افزایش استرس و کاهش بهزیستی کارکنان می‌شود و پژوهش هور و همکاران (۲۰۱۵) در خصوص تأثیرگذاری مثبت بی‌نزاکتی کارکنان بر فرسودگی عاطفی، یو و فرانک‌ویک (۲۰۱۳) در مورد تأثیر سایش اجتماعی بر فرسودگی عاطفی، وو و هو (۲۰۰۹) درباره ارتباط مثبت بین نظارت خشونت‌آمیز سرپرست با فرسودگی عاطفی و راماراجان، بارسادا و بوراک<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) مبنی بر تأثیر داشتن میزان احترام سازمانی بر فرسودگی عاطفی کارکنان، هم‌سو است. همچنین، این نتیجه با مطالعات ناهیدی و همکاران (۱۳۹۴)، حدادیان و محمدزاده (۱۳۹۳)، زارع‌بهرام‌آبادی (۱۳۹۳)، باران‌اولادی و کاوه‌فارسانی (۱۳۹۳)، منصور و ترمبلی (۲۰۱۶)، ریچر و همکاران (۲۰۱۵)، مواسیا (۲۰۱۵)، ایلیز و همکاران (۲۰۱۵)، روبیو و همکاران (۲۰۱۵)، هال و همکاران (۲۰۱۰) که نشان دادند بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، هم‌سو و هماهنگ است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که وجود رقابت شدید در درون سازمان‌ها و بی‌ثباتی شغلی و عدم اطمینان موجب به‌وجود آمدن مشکلات و تنش‌های درون‌سازمانی شده و رفتارهای ضد اجتماعی در بسیاری از سازمان‌ها را در پی داشته است (میرمحمد، ۱۳۹۶). سایش اجتماعی که برخاسته از تعاملات اجتماعی منفی است (نصراصفهانی، علامه، شائمی و تیموری، ۱۳۹۵)، به‌عنوان یک معضل جدید سازمانی باعث تضعیف کیفیت زندگی کاری و روابط میان کارکنان می‌شود و با ایجاد تنش، خصومت، پرخاشگری و افسردگی، عدم رضایت شغلی و موفقیت شغلی را در پی دارد (نکویی‌مقدم، بهشتی‌فر و صفاریان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). بنابراین، منطقی به نظر می‌رسد که وجود رفتار سایشی در سطح مدرسه منجر به افزایش استرس و تحلیل انرژی عاطفی و هیجانی معلمان شود، زیرا معلمی که تحت رفتار سایشی قرار می‌گیرد به‌لحاظ عاطفی احساس خستگی کرده و دچار تخلیه انرژی عاطفی می‌گردد. به عبارت دیگر، فشارهای روان‌شناختی ناشی از تعاملات منفی میان فردی زمینه بروز فرسودگی عاطفی را برای معلمان پدید می‌آورد. از طرف دیگر، عدم ایجاد تعادل میان انتظارهای شغلی و خانوادگی، موجب ایجاد مسایل مختلفی می‌شود (سبک‌رو، اله‌یاری و ابراهیم‌زاده پزشکی، ۱۳۹۰). در واقع، تعارض کار- خانواده موجب کاهش کیفیت زندگی شاغلان می‌شود (احمدیان‌ماژین و همکاران، ۱۳۹۴)؛ چرا که تعارض کار- خانواده منبع اساسی استرس شغلی است (هاشمی شیخ‌شبان، ارشدی و بذرافکن، ۱۳۹۰) و این استرس منجر به بازده‌های منفی از جمله فرسودگی عاطفی و فرسودگی شغلی می‌گردد (لی، کیم، پارک و یون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳)؛

1. Ramarajana, Barsadea & Burack
2. Nekoie Moghadam, Beheshtifar & Safariyan
3. Lee, Kim, Park & Yun

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان

شولی‌بندرریگی‌زاده، بشلیده، هاشمی شیخ‌شبان‌ی و ارشدی، (۱۳۹۰). از آن‌جا که معلمی شغل پر استرسی است (خسروی‌دانش، مظلومی، زهرائی و رحیمی‌فروشان‌ی، ۱۳۹۶) و اکثر معلمان دوره ابتدایی شرکت‌کننده در این پژوهش را زنان تشکیل داده‌اند که به دلیل تأهل و مادر بودن، فشار و تعارض نقش بیشتری را تجربه می‌کنند، بروز فرسودگی عاطفی در آنان انکارناپذیر است.

نتایج مربوط به فرضیه دوم پژوهش نشان داد که بین سایش همکار با فرسودگی عاطفی معلمان دوره ابتدایی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و مؤلفه سایش همکار توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارد. مطالعه یو و فرانک (۲۰۱۳) که در گره انجام گرفت، نشان داد که انواع مختلف سایش اجتماعی از جمله سایش همکار بر فرسودگی عاطفی و در نتیجه کج‌رفتاری کارکنان تأثیر می‌گذارد. مطالعه شجاعی‌باغینی و بهشتی‌فر (۱۳۹۲) نیز نشان داد که بین سایش اجتماعی توسط همکار و تعارض فردی رابطه معکوس وجود دارد. نتایج مطالعه هور و همکاران (۲۰۱۵) نیز بیانگر آن است که بی‌زاکتی همکاران به‌طور مثبت بر فرسودگی عاطفی تأثیر می‌گذارد. این رابطه را نیز می‌توان چنین تبیین نمود که بدرفتاری‌هایی که فرد از طرف نزدیک‌ترین همکار خود در محل کار با آنها مواجه است (دافی و همکاران، ۲۰۰۲) موجب تضعیف توانایی‌هایی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، سلامت روانی، اعتبار و محبوبیت در سازمان شده و زمینه تحلیل‌روندگی فرد را فراهم می‌سازند (نظری و همکاران، ۱۳۹۶). در واقع، رفتارهایی نظیر انتقاد، به‌نمایش گذاشتن عواطف منفی و وارد کردن فشار روی توانایی افراد در دستیابی به اهداف مهم شغلی تأثیر می‌گذارد (جوزف<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۱) و باعث کاهش بهزیستی و عملکرد کارکنان می‌شود (اباس و اتو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). بنابراین، بدرفتاری‌های بین فردی در محل مدرسه همچون مختل کردن توانمندی‌های فرد در رسیدن به اهداف شغلی‌اش، خودداری از ارائه اطلاعات مهم و لازم به فرد و رفتارهایی مانند توهین، حرکات زننده با اعضای صورت، بدگویی و شایعه‌سازی با افزایش اضطراب روانی در فرد از رسیدن وی به موفقیت شغلی و شهرت جلوگیری کرده و حالتی از خستگی ذهنی را در معلم به‌وجود می‌آورد که از آن با عنوان فرسودگی عاطفی یاد می‌شود (یو و فرانک‌ویک، ۲۰۱۳؛ دافی و همکاران، ۲۰۰۶).

یافته سوم مطالعه نشان داد که بین سایش سرپرست با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و سایش سرپرست توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارد. این یافته با نتایج مطالعات شجاعی‌باغینی و بهشتی‌فر (۱۳۹۲)، هور و همکاران (۲۰۱۵) و یو و فرانک‌ویک (۲۰۱۳) مبنی بر تأثیرگذاری سایش سرپرست بر فرسودگی عاطفی کارکنان، مطابقت

---

1. Joseph  
2. Abas & Otto

دارد. نتایج وو و هو (۲۰۰۹) نیز حاکی از آن بود که نظارت خشونت‌آمیز سرپرست به‌طور مثبت با فرسودگی عاطفی ارتباط دارد. مطالعه انور و سیدین (۲۰۱۶) نیز که در پاکستان انجام گرفت، نشان داد که سایش سرپرست موجب افزایش استرس و کاهش بهزیستی کارکنان می‌شود. براساس تعریف موجود، سایش سرپرست شامل بدرفتاری‌هایی است که فرد از طرف سرپرست خود در محل کار با آنها مواجه است (دافی و همکاران، ۲۰۰۲). براساس نظریه انصاف فلاگر و کروپانزانو<sup>۱</sup> که در سال ۱۹۹۸ ارائه شد، هنگامی که کارمند توسط سرپرست مورد سایش اجتماعی قرار گیرد، ادراک بی‌عدالتی خواهد داشت و این احساس آزرده‌گی در وی برجسته شده و بزرگ‌نمایی می‌کند (خائف‌الهی و علی‌پور درویشی، ۱۳۸۹). نیروی انسانی که تحت سایش قرار گرفته، دارای تفکر ادراکی عدالت‌گرایی ضعیفی است و این تفکر غلط و ناعادلانه او را به‌سوی رفتارهای هنجارشکنانه سوق می‌دهد (نصرافهانی و همکاران، ۱۳۹۵). بنابراین، منطقی به نظر می‌رسد که تداوم بدرفتاری‌های مدیر مدرسه با معلمان پیامدهای سلامت و بهزیستی شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی و در نتیجه فرسودگی عاطفی و نگرش شغلی ضعیف را برای آنان به همراه داشته باشد.

یافته مربوط به فرضیه چهارم پژوهش نشان داد که بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و مؤلفه‌های تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان، تعارض کار- خانواده مبتنی بر توان‌فرسایی و تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های ناهیدی و همکاران (۱۳۹۴)، حدادیان و محمدزاده (۱۳۹۳)، زارع‌پهرام‌آبادی (۱۳۹۳)، باران‌اولادی و کاوه‌فارسانی (۱۳۹۳)، منصور و ترمبلی (۲۰۱۶)، ریچر و همکاران (۲۰۱۵)، مواسیا (۲۰۱۵)، ایلز و همکاران (۲۰۱۵)، روبیو و همکاران (۲۰۱۵) و هال و همکاران (۲۰۱۰) هم‌خوانی دارد. این محققان در مطالعات خود دریافتند که بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی عاطفی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

برای پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان براساس تعارض کار- خانواده این تبیین مطرح است که از آنجایی که تعارض کار- خانواده گویای ناهم‌خوانی و تضاد بین الزامات و خواسته‌های دو نقش متفاوت است (میپلیک و تکاوکیک<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴)، موجب فشار روانی و خستگی می‌باشد (عبسی‌مراد و خلیلی‌صدرآباد، ۱۳۹۶؛ گلدن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). کار و خانواده دو حوزه مهم در زندگی هر فرد محسوب می‌شوند ولی بسیاری از افراد به‌هنگام برآورده ساختن هم‌زمان نقش‌های کاری و خانوادگی دچار تعارض و مشکلات متعددی می‌شوند که در افزایش استرس شغلی مؤثر است

1. Floger & Cropanz ano
2. Mihelič & Tekavčič
3. Golden

پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان (باباییان، محمدی‌مهموئی، علیزاده و کرمی، ۱۳۹۱). در صورتی که افراد زمان بیشتری را به تقاضاها در محل کار اختصاص دهند که از زمان ضروری مورد نیاز برای انجام دادن تقاضاهای مربوط به نقش‌ها در خانواده بکاهد، موجب بی‌نظمی می‌شوند. به همین صورت اگر رفتارهای مناسب برای کار، برای خانواده نامناسب باشد و نیز تلاش و کوشش تجربه شده در کار، برآورده ساختن تقاضاهای مربوط به نقش‌ها در خانواده را دشوار سازد (متشرعی و همکاران، ۱۳۹۲)، بر استرس‌های کاری و خانوادگی، بیماری‌های جسمانی و افسردگی فرد افزوده می‌شود (حدادیان و محمدزاده، ۱۳۹۳) و خستگی هیجانی و فرسودگی شغلی را به‌وجود می‌آورد (فرهادی و همکاران، ۱۳۹۲؛ لمبرت، هوگان و التمیر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰).

نتایج مربوط به فرضیه پنجم پژوهش نشان داد که بین تعارض خانواده- کار با فرسودگی عاطفی معلمان ابتدایی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و مؤلفه‌های تعارض خانواده- کار مبتنی بر زمان، تعارض خانواده- کار مبتنی بر توان‌فرسایی و تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار توان پیش‌بینی فرسودگی عاطفی معلمان را دارند. این یافته با نتایج مطالعات ناهیدی و همکاران (۱۳۹۴)، حدادیان و محمدزاده (۱۳۹۳)، زارع‌بهرام‌آبادی (۱۳۹۳)، باران‌اولادی و کاوه‌فارسانی (۱۳۹۳)، منصور و ترمبلی (۲۰۱۶)، ریچر و همکاران (۲۰۱۵)، مواسیا (۲۰۱۵)، ایلیز و همکاران (۲۰۱۵)، روبیو و همکاران (۲۰۱۵) و هال و همکاران (۲۰۱۰) مبنی بر تأثیر تعارض خانواده- کار بر فرسودگی عاطفی کارکنان، هم‌سو است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که تغییرات شگرف در ماهیت محیط‌های کار و خانواده ازجمله افزایش مشارکت زنان در بازارهای کاری و تعدد خانوادگی که در آنها هم زن و هم مرد شاغل است، سبب شده که مسئولیت‌های زندگی کاری و خانوادگی با مشکلات متعددی مواجه شده و در نتیجه تعارض خانواده- کار شکل بگیرد. به عبارت دیگر، کارکنانی که نتوانند به راحتی با چالش‌های سازمانی کنار آیند، بیشتر تعارض نقش را تجربه می‌کنند، زیرا بار اضافی ناشی از تعدد نقش موجب تهی‌سازی انرژی کارمندان می‌شود و به همراه محرک‌های تنش‌زای خانوادگی و سرایت شرایط تنش‌زای یک نقش به نقش دیگر، زمینه را برای خستگی شغلی، افسردگی و استرس آماده می‌کند (نقدهی و ترکمان، ۱۳۹۶). از آن‌جا که معلمان در زندگی خانوادگی خود نقش همسری یا والدینی را ایفا می‌کنند و ممکن است با مشکلاتی همچون وجود همسر یا فرزند بیمار، پرستاری از والدین سالمند و امثال این‌ها روبه‌رو باشند، احساس خواهند کرد مدت زمانی که صرف انجام فعالیت‌های خانوادگی می‌شود، از صرف وقت برای شغلشان می‌کاهد، میزان انرژی که صرف انجام کارهای خانوادگی می‌کنند، از انرژی آنها برای شغل می‌کاهد و رفتارها و

هنجارهای خانوادگی در رفتارها و هنجارهای شغلی آنها تداخل می‌کنند. بدین ترتیب، چنین فردی فشار و استرس ناشی از وظایف خانوادگی را تجربه خواهد کرد که از توانایی‌های او در انجام وظایف شغلی‌اش می‌کاهد و احساس خستگی و فرسودگی عاطفی را در او به‌وجود می‌آورد. منحصر بودن نمونه پژوهش به معلمان ابتدایی شهر کرمان، بی‌تفاوتی و عدم تمایل برخی از معلمان برای شرکت در پژوهش و مقطعی بودن اجرای پژوهش، پژوهش حاضر را با محدودیت‌هایی روبه‌رو نموده است که در تعمیم یافته‌ها باید مدنظر قرار گیرند. بر این اساس، به سایر پژوهشگران انجام چنین مطالعه‌ای در شهرها و سازمان‌های دیگر به‌صورت طولی و به شیوه کیفی یا آمیخته توصیه می‌شود. همچنین، با توجه به وجود رابطه مثبت بین سایش اجتماعی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی عاطفی معلمان، به مدیران مدارس ابتدایی پیشنهاد می‌شود که به روابط بین فردی معلمان توجه کرده و برای عدم بروز مشکلات در این زمینه تلاش نمایند. همچنین، مدیران می‌توانند با توجه کردن به ایده‌های کارکنان و مهیا نمودن فرصت استفاده از مهارت‌های کارکنان، عدم ایجاد مانع در مسیر پیشرفت شغلی کارکنان با ارضای نیاز به پیشرفت، حمایت کارکنان در برابر دیگران با حمایت اجتماعی از آنان و تبعیض قایل نشدن بین آنان و دفاع از حقوق کارکنان خود با مدنظر قرار دادن انصاف و عدل، القای حس لیاقت داشتن و شایستگی به کارکنان با بازخورد عملکرد و در اختیار قرار دادن اطلاعات شغلی با ایجاد فرصت‌های یادگیری و رشد مداوم از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی مختلف متناسب با وظایف شغلی کارکنان از بروز رفتارهای سایشی توسط سرپرست جلوگیری به عمل آورند.

به دلیل تأثیرگذار بودن تعارض کار- خانواده و مؤلفه‌های آن بر فرسودگی عاطفی معلمان، در راستای کاهش تعارض کار- خانواده، تفویض وظایف و مسئولیت‌های به اندازه در زمان کافی می‌تواند از تعارض مبتنی بر فشار کاری معلمان بکاهد. با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و برگزاری جلسات مشاوره‌ای، می‌توان تعارض مبتنی بر رفتار معلمان را کاهش داد. همچنین، از ساعات کاری انعطاف‌پذیر برای معلمان که میزان بالایی از تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان را دارند، می‌توان استفاده نمود. البته با توجه به متمرکز بودن نظام آموزش پرورش در کشور، انعطاف‌پذیری در ساعت کاری معلمان نیازمند بررسی‌های کارشناسانه بیشتری است. با عنایت به رابطه مثبت بین تعارض خانواده- کار و مؤلفه‌های آن با فرسودگی عاطفی معلمان، پیشنهاد می‌شود که زوجین با تقسیم کارهای خانه از بروز تعارض خانواده- کار و پیامدهای منفی آن اجتناب نمایند. این کار نیازمند فرهنگ‌سازی در فضای تقسیم کار و افزایش همکاری در محیط خانه میان زوجین است. همچنین، آموزش مدیریت زمان به معلمان می‌تواند به‌عنوان راهکاری برای حل مسأله تعارض کار- خانواده مؤثر باشد.



## منابع

- آهوخوش، پروانه؛ علی‌بیگی، امیرحسین. (۱۳۹۶). *عوامل‌های تأثیرگذار بر فرسودگی تحصیلی دانشجویان کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه رازی*. فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، شماره ۴۰، ص ۴۴-۵۵.
- احمدیان‌ماژین، نسیمه؛ عابدی، پروین؛ آخوند، محمدرضا؛ رحیمی، علی؛ حکمت، خدیجه؛ احمدیان‌ماژین، زهرا. (۱۳۹۴). *بررسی ارتباط تعارض کار- خانواده با کیفیت زندگی در ماماها‌های شاغل در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان اهواز*. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دوره ۲۳، شماره ۷، ص ۱۷۳-۱۸۰.
- ارشدی، نسرین؛ نیسی، عبدالکاظم؛ اسماعیلی سودرجانی، ایمان. (۱۳۹۲). *نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی در رابطه بین فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی براساس الگوی حفظ منابع*. مجله علوم رفتاری، دوره ۷، شماره ۴، ص ۳۳۷-۳۴۵.
- اعتمادی، عذرا؛ فقیه، منیژه. (۱۳۸۷). *بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان*. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۲، شماره ۲، ص ۲۲۷-۲۴۲.
- افتخارصادی، زهرا؛ باوی، ساسان. (۱۳۹۲). *رابطه تعارض کار- خانواده و خانواده- کار با اشتیاق شغلی و رضایت زناشویی در کارمندان*. مجله روان‌شناسی اجتماعی، سال ۸، شماره ۲۷، ص ۸۳-۹۹.
- اکبرزاده، حسین؛ نقی‌زاده، حسن. (۱۳۹۳). *بررسی رابطه هوش عاطفی و فرسودگی مدیران و پرستاران بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد*. فصلنامه طب کار، دوره ۶، شماره ۱، ص ۳۷-۴۷.
- بابایان، علی؛ محمدی‌مهموئی، علی؛ عزیززاده، حسین؛ کرمی، ذبیح‌اله. (۱۳۹۱). *تأثیر تعارض کار- خانواده و استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا*. فصلنامه دانشکده علوم و فنون انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین، دوره ۴، شماره ۴، ص ۳۵-۵۲.
- باران‌اولادی، صادق، کاوه‌فارسانی، ذبیح‌الله. (۱۳۹۳). *سه‌م تعارض کار- خانواده و اضافه‌بار نقش در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مشاور زن*. نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان‌شناسی، مردودشت، شرکت اندیشه‌سازان مبتکر جوان.
- جوادی، رحم‌خدا؛ رسولی، محسن؛ نظری، علی‌محمد؛ حسینی، جعفر. (۱۳۹۶). *پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری معلمان زن براساس تعارض کار- خانواده و تعهد سازمانی*. نشریه آموزش و ارزشیابی، سال ۱۰، شماره ۳۸، ص ۷۹-۹۴.
- حدادیان، علیرضا؛ محمدزاده، زهره. (۱۳۹۳). *بررسی اثر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر واسط سرمایه روان‌شناختی در بین کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان گناباد*. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال ۶، شماره ۱۲، ص ۱۳۵-۱۵۸.

حسابی، معصومه؛ مقصودی، شاهرخ؛ امامی سیگارودی، عبدالحسین؛ کاظم‌نژاد لیلی، احسان؛ منفرد مژده‌ی، آرزو. (۱۳۹۴). *تعارض کار-خانواده در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی شهر رشت*. فصلنامه مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان، سال ۱۳، شماره ۴، ص ۱۲۳-۱۵۲.

حصیرچمن، احیاء؛ شاکری‌نیا، ایرج؛ صادقی، عباس. (۱۳۹۷). *رابطه مهارت‌های ارتباطی، مسئولیت‌پذیری و تنظیم هیجانی با سلامت روان در کارمندان بانک ملی*. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۰، شماره ۳۴، ص ۲۳-۴۳.

خائف‌الهی، احمدعلی؛ علی‌پور درویشی. (۱۳۸۹). *طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان‌فردی*. مدرس علوم انسانی - پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۲، ص ۴۵-۶۵.

خسروی دانش، مجتبی؛ مظلومی، عادل؛ زهرائی، شقایق؛ رحیمی‌فروشانی، عباس. (۱۳۹۶). *تبیین ویژگی‌های شغلی معلمان و پیامدهای آنها با استفاده از مدل الزامات شغلی - منابع (JD-R)*. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، جلد ۷، شماره ۳، ص ۱۸۱-۱۹۱.

زارع بهرام‌آبادی، مهدی. (۱۳۹۳). *رابطه ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی و تعارض متقابل کار-خانواده با تحلیل عاطفی معلمان*. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، سال ۵، شماره ۱۷، ص ۱-۲۲. ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیر؛ عسگریان، مهناز. (۱۳۹۳). *آزمون‌های روان‌شناختی*. چاپ چهارم، تهران: ویرایش.

سبک‌رو، مهدی؛ اله‌یاری، مینا؛ ابراهیم‌زاده‌پزشکی، رضا. (۱۳۹۶). *فرسودگی شغلی در پرستاران و تأثیر آن بر افعال کاری در آنان*. مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره ۱۵، شماره ۲، پیاپی ۹۱، ص ۸۶-۹۴.

شجاعی باغینی، نفیسه؛ بهشتی‌فر، ملیکه. (۱۳۹۲). *بررسی رابطه بین سایش اجتماعی در سطح همکار و میزان تعارض فردی در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان*. اولین همایش ملی مدیریت کسب‌وکار، همدان، شرکت علم و صنعت طلوع فرزین، دانشگاه بوعلی سینا.

شریعتی، سیده مؤمنه؛ رحیمی، مهدی. (۱۳۹۵). *بررسی رابطه بین تعارض کار و خانواده با عملکرد و بهره‌وری معلمان زن دبیرستان‌های شهرستان کهگیلویه (دهدشت)*. اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی و مطالعات اجتماعی ایران، قم، دبیرخانه دایمی کنفرانس.

شولی‌بندریگی‌زاده، سمیه؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی‌شیخ‌شبنانی، سیداسماعیل؛ ارشدی، نسرین. (۱۳۹۰). *بررسی رابطه روان‌رنجورخویی، تعارض کار-خانواده، گران‌باری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز*. مجله دستاوردهای روان‌شناختی، دوره ۴، شماره ۱، ص ۴۷-۷۲.

- پیش‌بینی فرسودگی عاطفی براساس سایش اجتماعی و تعارض کار- خانواده در معلمان ابتدایی شهر کرمان عیسی‌مراد، ابوالقاسم؛ خلیلی صدرآباد، مریم. (۱۳۹۶). بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، سال ۸، شماره ۲۹، ص ۱۸۷-۲۰۶.
- فرهادی، علی؛ موحدی، یزدان؛ نعلچی، معصومه؛ دارابی، مه‌ری؛ محمدزادگان، رضا. (۱۳۹۲). رابطه بین تعارض کار- خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن. مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران (نشریه پرستاری ایران)، دوره ۲۶، شماره ۸۴، ص ۳۴-۴۳.
- قدسی، علی‌محمد؛ افشارکهن، جواد؛ میهمی، حامد. (۱۳۹۰). مطالعه رابطه بین عوامل اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان قروه. فصلنامه مسایل اجتماعی ایران، سال ۲، شماره ۲، ص ۱۲۹-۱۵۷.
- کردی، الهه؛ ناستی‌زایی، ناصر. (۱۳۹۴). رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۷، شماره ۲۳، ص ۶۸-۹۱.
- متشرعی، محمدحسین؛ نیسی، عبدالکاظم؛ ارشدی، نسرین. (۱۳۹۲). آزمون پایایی و روایی پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارلسون و کاکمار و ویلیامز (۲۰۰۰). فصلنامه روان‌شناسی صنعتی / سازمانی، سال ۴، شماره ۱۴، ص ۶۵-۷۳.
- میرمحمد، سیدرضا. (۱۳۹۶). سایش اجتماعی. آدرس اینترنتی: <http://gladcherry.com/Blog/1805/Social-Undermining> [تاریخ مشاهده: ۱۵ آبان ۱۳۹۶].
- ناهیدی، فاطمه؛ حکیمی، علیرضا؛ مهدی‌پور رابری، احسان. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری معلمان زن شهرستان بافت. دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی، مؤسسه آموزش عالی مهرانوند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.
- نصراصفهانی، مهدی؛ علامه، سیدمحسن؛ شائمی، علی؛ تیموری، هادی. (۱۳۹۵). بسط الگویی مفهوم سایش اجتماعی و تعیین رابطه آن با چابکی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور). پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال ۲۲، شماره ۶۲، ص ۱۵۵-۱۷۷.
- نظری، شهرام؛ بختی، معصومه؛ مهدی‌پور، کامران. (۱۳۹۶). تأثیر سایش اجتماعی بر عملکرد سازمانی اداره کل ورزش و جوانان استان تهران با نقش میانجی‌گری درگیری شغلی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۴، شماره ۱۴، ص ۶۹-۷۶.
- نقدی، اسدالله؛ ترکمان، خاطره. (۱۳۹۶). بررسی تعارض‌های شغلی زنان شاغل در نظام دیوان‌سالاری (مورد مطالعه: اداره‌های منتخب شهر همدان). جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۸، شماره ۳، پیاپی ۶۷، ص ۲۱۹-۲۳۱.

هاشمی شیخ‌شهبانی، سیداسماعیل؛ ارشدی، نسرین؛ بذرافکن، حسام. (۱۳۹۰). تحلیل ساختاری تعارض کار- خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی. فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده، سال اول، شماره ۳، ص ۳۴۹-۳۶۵.

- Abas, N. A. H. B., & Otto, K. (2016). Interpersonal mistreatment, organizational attitudes and well-being: The impact of instigator's hierarchical position and demographic characteristics. *Organizational Management Journal*, 13(1), 5-20.
- Ahmad, A. (2008). Direct and indirect effects of work-family conflict on job performance. *The Journal of International Management Studies*, 3(2), 176-180.
- Ahola, K., Kivimäki, M., Honkonen, T., Virtanen, M., Koskinen, S., Vahtera, J., & Lönnqvist, J. (2008). Occupational burnout and medically certified sickness absence: a population-based study of Finnish employees. *J. Psychosom. Res.*, 64, 185-193.
- Anwar, F., & Sidin, J. P. (2016). Social undermining, stress and well-being: A mediation mechanism. *International Journal of Business and Economic Affairs*, 1(1), 86-92.
- Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair Jr, J. F. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17(1), 17-28.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work-family conflict in the organization: Do life role values make a difference? *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054.
- Chi, Sh-Ch. S., & Liang, Sh-G. (2013). When do subordinates' emotion-regulation strategies matter? Abusive supervision, subordinates' emotional exhaustion, and work withdrawal. *The Leadership Quarterly*, 24, 125-137.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *The Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., Shaw, J. D., Johnson, J. L., & Pagon, M. (2006). The social context of undermining behavior at work. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101, 105-126.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., & Tepper, B. T. (2006). The moderating roles of self esteem and neuroticism in the relationship between group and individual undermining behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1066-1077.
- Glise, K., Hadzibajramovic, E., Jonsdottir, I. H., & Ahlberg, G. Jr. (2010). Self-reported exhaustion: a possible indicator of reduced work ability and increased risk of sickness absence among human service workers. *Int. Arch. Occup. Environ. Health*, 83, 511-520.
- Golden, T. D. (2012). Altering the effects of work and family conflict on exhaustion: Telework during traditional and nontraditional work hours. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 255-269.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Hall, G. B., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., Winefield, A. H., & Thompson, B. M. (2010). Job demands, work-family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A

- longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 237–250.
- Hershcovis, M. S. (2011). “Incivility, social undermining, bullying. . . oh my!”: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 499–519.
- Hoobler, J. M., & Brass, D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1125–1133.
- Hur, W-M., Kim, B-S., & Park, S-J. (2015). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(6), 701–712.
- Ilies, R., Huth, M., Ryan, A. M., & Dimotakis, N. (2015). Explaining the links between workload, distress, and work–family conflict among school employees: Physical, cognitive, and emotional fatigue. *Journal of Educational Psychology*, 107(4), 1136–1149.
- Joseph, N. T., Myers, H. F., Schettino, J. R., Olmos, N. T., Bingham-Mira, C., Lesser, I. M., & Poland, R. E. (2011). Support and undermining in interpersonal relationships are associated with symptom improvement in a trial of antidepressant medication. *Psychiatry*, 74(3), 240–54.
- Kalliath, P., & Kalliath, Th. (2013). Work–family conflict and its impact on job satisfaction of social workers. *British Journal of Social Work*, 45(1), 1–19.
- Karatepe, O. M., & Tekinkus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173–193.
- Khan, F., Rasli, A. Md., Yusoff, R. Md., Malik, M. F., Khan, M. M., & Khan, Q. (2014). Effect of emotional exhaustion on organizational commitment among academicians. *Science International (Lahore)*, 26(5), 2433–2437.
- Kossek, E., Pichler, Sh., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Pers Psychol.*, 64(2), 289–313.
- Lam, C. K., Huang, X., & Janssen, O. (2010). Contextualizing emotional exhaustion and positive emotional display: the signaling effects of supervisors' emotional exhaustion and service climate. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 368–376.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I. R. (2010). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35(1-2), 37–55.
- Lee, S., Kim, S. L., Park, E. K., & Yun, S. (2013). Social support, work-family conflict, and emotional exhaustion in South Korea. *Psychological Reports: Relationships & Communications*, 113(2), 619–634.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366–392.
- Mansour, S., & Tremblay, D-G. (2016). Work–family conflict/family–work conflict, job stress, burnout and intention to leave in the hotel industry in Quebec (Canada): moderating role of need for family friendly practices as “resource passageways”. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-33. Available on: <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2016.1239216> [Date of access: October 19, 2017].

- Maslach, Ch., Jackson, S. E., & Leiter, M. (1997). The Maslach burnout inventory manual. 3<sup>rd</sup> Edition, 191-218.
- Maslach, Ch., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 397-422.
- Mihelič, K. K., & Tekavčič, M. (2014). Work-family conflict: A review of antecedents and outcomes. *International Journal of Management & Information Systems*, 18(1), 15-26.
- Muasya, G. (2015). The relationship between stressors, work-family conflict, and burnout among female teachers in Kenyan urban schools. A Dissertation for Doctor of Philosophy, Arizona State University.
- Nekoie Moghadam, M., Beheshtifar, M., & Safariyan, M. (2014). Studying the relationship between employees' optimism with their self-belief and social undermining at Islamic Azad University of Kerman province. *International Journal of Current Life Sciences*, 4(5), 1943-1948.
- Ramarajana, L., Barsadea, S. G., & Burack, O. R. (2008). The influence of organizational respect on emotional exhaustion in the human services. *The Journal of Positive Psychology*, 3(1), 4-18.
- Richter, A., Schraml, K., & Leineweber, C. (2015). Work-family conflict, emotional exhaustion and performance based self-esteem: reciprocal relationships. *Int Arch Occup Environ Health*, 88, 103-112.
- Rubio, C., Osca, A., Recio, P., Urien, B., & Peiró, J. (2015). Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test of longitudinal effects. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(3), 147-154.
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work Stress*, 20, 316-334.
- Tourigny, L., Baba, V. V., Hanand, J., & Wang, X. (2013). Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(3), 514-532.
- Tuithof, M., Have, M. T., Beekman, A., Dorsselaer, S. V., Kleinjan, M., Schaufeli, W., & Graaf, R. D. (2017). The interplay between emotional exhaustion, common mental disorders, functioning and health care use in the working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 100, 8-14.
- Wu, T-Y, & Hu, Ch. (2009). Abusive supervision and employee emotional exhaustion: Dispositional antecedents and boundaries. *Group & Organization Management*, 34(2), 143-169.
- Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X., Guo, F., & Cui, G. (2015). How school climate influences teachers' emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 12505-12517.
- Yoo, J., & Frankwick, G. L. (2013). Exploring the impact of social undermining on salesperson deviance: An integrated model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. XXXIII, No. 1, 79-90.