



Effects of Interpersonal Problems on Work-Family Conflict: Mediating Role of Emotional Exhaustion and Moderating Role of Retaliation

Reza Zare¹, Alireza Fathizadeh², Hosein Abdinia³

Abstract

Background & Purpose: Having negative outcomes, the work-family conflict involves employees in different and incongruous demands resulting from occupational and familial responsibilities at the same time. This study analyzed the mediating role of emotional exhaustion and moderating role of retaliation in the effects of interpersonal problems on intensification of the work-family conflict.

Methodology: This is an applied-descriptive survey, in which the statistical population consists of 165 employees working at Bushehr University of Medical. The simple random sampling technique was employed to select 165 employees as the statistical sample. A standard questionnaire was used as the data collection tool, and the structural equation modeling (SEM) method was employed for data analysis in PSL.

Findings: Interpersonal problems can increase emotional exhaustion among employees and intensify the work-family conflict. Increasing the sense of retaliation can also worsen these detrimental effects.

Conclusion: Adopting effective strategies for encountering and resolving issues in the face of employees' interpersonal problems can help decrease emotional exhaustion among them. Moreover, preventing deviant and destructive behavior such as retaliation can increase the effectiveness of such strategies.

Keywords: *Interpersonal Problems, Work-Family Conflicts, Emotional Exhaustion, Retaliation*

Citation: Zare, Reza; fathizadeh, Alireza; Abdinia, Hosein (2020), Effects of Interpersonal Problems on Work-Family Conflict: Mediating Role of Emotional Exhaustion and Moderating Role of Retaliation, *Journal of Human Resource Studies*, 10(1), 109-134.

1. Assistant Professor. Department of Public Management, Faculty of Management, Economic and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor. Department of Public Management, Faculty of Management, Economic and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran

3. MSc, Department of Public Management, Faculty of Management, Economic and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran

Article Type: Research-based

DOI: 10.22034/JHRS.0621.105968

Received: 15/02/2020

Accepted: 12/04/2020

Corresponding Author: Reza Zare

E-mail: RezaZare@pnu.ac.ir



دانشکده مدیریت

فصلنامه مطالعات منابع انسانی

شاپای انتشار: ۹۱/۳۹۱۷۶

دوره ۱۰، شماره ۱

بهار ۹۹

صص ۱۰۹-۱۳۴

تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار - خانواده: واکاوی نقش میانجی گر فرسودگی احساسی و تعدیل گر انتقام جویی

رضا زارع^۱، علیرضا فتحی زاده^۲، حسین عبدی نیا^۳

چکیده

زمینه و هدف: تعارض کار - خانواده کارکنان را به طور همزمان با درخواست‌های متفاوت و ناسازگار ناشی از مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی درگیر می‌سازد و پیامدهایی منفی را برای آن‌ها به دنبال دارد. این پژوهش نقش‌های میانجی فرسودگی احساسی و تعدیل گر انتقام جویی را در تأثیر مشکلات میان فردی بر تشدید تعارض کار - خانواده مطالعه کرده است.

روش‌شناسی: این پژوهش کاربردی و توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری آن را کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر تشکیل می‌دهند که ۱۶۵ نفر از آنها با روش تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد است تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS انجام شده است.

یافته‌ها: بروز مشکلات میان فردی موجب افزایش فرسودگی احساسی کارکنان می‌شود و بدین ترتیب تعارض کار - خانواده تشدید خواهد شد. همچنین با افزایش حس انتقام جویی این تأثیر زیانبار شدت می‌یابد. **نتیجه‌گیری:** استفاده از راهبردهای مؤثر رویارویی و حل مسئله در هنگام بروز مشکلات در روابط میان فردی کارکنان می‌تواند به کاهش فرسودگی احساسی در میان کارکنان یاری رساند. همچنین جلوگیری از بروز رفتارهای انحرافی و ویرانگر مانند انتقام جویی می‌تواند اثربخشی این اقدامات را افزایش دهد.

کلیدواژه‌ها: مشکلات میان فردی، تعارض کار - خانواده، فرسودگی احساسی، انتقام جویی

استناد: زارع، رضا؛ فتحی زاده، علیرضا؛ عبدی نیا، حسین (۱۳۹۹). تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار - خانواده: واکاوی نقش میانجی گر فرسودگی احساسی و تعدیل گر انتقام جویی. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۱۰ (۱)، ۱۰۹-۱۳۴.

۱. استادیار، مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. استادیار، مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳. کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/JHRS.0621.105968

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۱۱/۲۶

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۹/۰۱/۲۴

نویسنده مسئول مقاله: رضا زارع

E-mail: RezaZare@pnu.ac.ir

مقدمه

کارکنان مهم‌ترین سرمایه سازمان به شمار می‌روند و نباید نگاه هزینه‌ای به آن‌ها وجود داشته باشد؛ زیرا منابع انسانی کارآمد و خودانگیز می‌تواند رشد، توسعه و دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل کند (کارونسکمونگل^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). تحولات سریع اجتماعی در محیط کار طی دهه‌های اخیر موجب تغییراتی چشم‌گیر در ماهیت اشتغال و الگوهای روابط خانوادگی در سطح جهان شده و چالش میان خانواده و کار را افزایش داده است. ارتباط میان کار و خانواده برای اندیشمندان سازمانی و مدیران به دلیل قابلیت تأثیرگذاری آن بر رضایت، مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بسیار مهم است (آمیرین^۲ و همکاران، ۲۰۱۹)، از این رو، آنچه به مسئله تعارض بین کار-خانواده بسیار مهم است؛ زیرا خانواده و کار دو نظام اساسی زندگی فرد را تشکیل می‌دهند و هر یک جنبه‌ای خاص از رفتار انسان را شکل می‌دهند. فرد باید میان آنچه که هر کدام از این دو جنبه زندگی از او طلب می‌کنند تعادل برقرار کند و گرنه تعارض شکل می‌گیرد (کاسپر و همکاران^۳، ۲۰۱۸).

تعارض کار - خانواده نوعی تعارض میان‌نقشی است که در آن فشارهای حاصل از نقش‌های شغلی و خانوادگی از هر دو طرف یا از برخی جهات ناهمسازند. یعنی ایفای همزمان نقش‌های شغلی و خانوادگی دشوار می‌شود و اجرای همزمان دو یا چند نقش با انتظارات متفاوت و متضاد به تعارض میان نقش‌های حرفه‌ای و خانوادگی منجر می‌شود (لوری و لیرون^۴، ۲۰۱۷). اندیشمندان دریافته‌اند بروز مشکلاتی مهم مانند تمایل به ترک خدمت و جابه‌جایی کارکنان (ریان و همکاران، ۲۰۱۵؛ بورگمن و همکاران^۵، ۲۰۱۹)، کاهش رضایتمندی شغلی (سلیمان و الجزاوی^۶، ۲۰۱۷)، افزایش استرس، فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی (گالتا و همکاران^۷، ۲۰۱۹)، اختلالات خواب و مشکلات جسمی در کارکنان (بورگمن و همکاران، ۲۰۱۹؛ به تاک و پروبست^۸، ۲۰۱۹) و کاهش بهره‌وری شغلی (گالتا و همکاران، ۲۰۱۹) از جمله پیامدهای تعارض کار-خانواده به شمار می‌روند.

-
1. Charoensukmongkol et al.
 2. Ambreen
 3. Casper et al.
 4. Lior & Liron
 5. Borgmann et al.
 6. Suliman & Aljezawi
 7. Galletta et al.
 8. Bettac & Probst

مطالعات متعددی از تأثیر نوع روابط میان همکاران، مشکلات و تعارض‌های میان فردی بر تعارض کار - خانواده نام برده‌اند؛ زیرا ارتباط با دیگران از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین بخش زندگی انسان‌ها را تشکیل می‌دهد و بیشترین ساعات زندگی هر فرد با همکاران و دیگر افراد سپری می‌شود (هالپسلین^۱ و همکاران، ۲۰۱۴). همهٔ روابط کارکنان با کیفیت نیستند زیرا مشکلات میان فردی که در اثر تأمین نشدن نیازها، خواسته‌ها، اهداف، عقاید یا ارزش‌های متفاوت دو یا چند نفر است و اغلب نیز با احساساتی مانند خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس، همراه می‌شود، ممکن است در سازمان‌ها رخ دهند (جدبایی، ۱۳۹۷) و این تجربیات منفی هنگامی که توسط کارکنان درک می‌شوند با واکنش‌های منفی مانند فرسودگی شغلی، رفتارهای انحرافی و مخرب در سازمان همراه می‌شوند (ابی و همکاران،^۲ ۲۰۱۰).

یکی از عوامل مؤثر در بروز فرسودگی احساسی، وجود مشکلات و تعارض‌های میان فردی یا ارتباطات نادرست بین سرپرستان و زیردستان و نیز کارکنان با هم است. فرسودگی احساسی پدیده‌ای فراگیر و عمومی است که از تعامل افراد با محیط کار به وجود می‌آید و پیامد آن از دست دادن انگیزه، شور و اشتیاق، کاهش انرژی و عملکرد افراد است (لین و همکاران،^۳ ۲۰۱۳). فرسودگی احساسی، فرایندی روان‌شناختی است که در شرایط استرس شغلی شدید رخ می‌دهد (تاناکودی^۴ و همکاران، ۲۰۱۸). نتایج منفی فرسودگی احساسی در سازمان‌ها کاهش موفقیت فردی، کاهش شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن کارآمدی فرد و کینه‌توزی است (چنگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۶). بشلیده و همکاران (۱۳۹۱) معتقدند فرسودگی احساسی پیامدها و هزینه‌های بسیاری مانند ترک شغل، غیبت و مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، کاهش تعهد و بازدهی افراد بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند.

از دیگر سوی، کارکنان سازمان ممکن است رفتارهای انتقام‌جویانه را در صورت دریافت تجربیات منفی از سازمان و همکاران خود بروز دهند (آکوینو و همکاران،^۶ ۲۰۰۱). همچنین انگیزه‌های پس از خطاکاری و درگیری میان کارکنان می‌تواند ویرانگر

1. Halbesleben et al
 2. Eby et al.
 3. Lin et al.
 4. Thanacoody et al.
 5. Cheng et al.
 6. Aquino et al.

باشند و انتقام اغلب نیرومندتر و فریبنده است؛ زیرا افراد اغلب تمایل دارند به آسیب‌های وارد شده از سوی دیگر افراد با وارد آوردن آسیب و تجاوز مضاعف واکنش نشان دهند (بوردیا و همکاران^۱، ۲۰۱۴). به باور کریستن و همکاران^۲ (۲۰۱۶)، کارکنان قربانی مشکلات میان‌فردی، مستعد ایجاد درگیری بیشتر و مستعد ابتلا به پرهیز از کار، عقب‌نشینی یا انتقام‌جویی هستند؛ زیرا انتقام تلاشی برای وارد کردن آسیب یا صدمه، ایجاد ناراحتی یا مجازات فردی است که مسئول بروز آسیب شناخته می‌شود. تحقیقات نشان داده‌اند که افکار انتقام‌جویانه، رابطه بین ادراک از زورگویی در محیط کار و فشار روانی را تعدیل می‌کند، به طوری که این رابطه در میان کارکنانی که سطوح بالایی از افکار انتقام‌جویی را تجربه می‌کنند قوی‌تر است (تپر و همکاران^۳، ۲۰۱۵).

بعضی از مشاغل و محیط‌های کاری به‌صورت بالقوه موجب بروز استرس و تنش در کارمندان می‌شوند. از جمله این محیط‌های کاری، بیمارستان‌ها و مراکز درمانی هستند زیرا با سلامت افراد و جامعه در ارتباط هستند. با وجودی که سلامت و بهداشت عموم جامعه در دست افراد و شاغلین در این مراکز است، این افراد با مشکلاتی مانند پایین بودن حمایت سازمانی، درگیری شغلی، تهدید در مورد امنیت کاری و رفتارهای تهدید آمیز فیزیکی و روانی مواجه هستند. مهم‌ترین وظیفه مراکز درمانی و به تبع آن، کارکنان این مراکز ارائهٔ اثربخش خدمات به بیماران و جامعه است. پس ضروری است به بررسی علل تأثیر گذار بر وقوع تعارض کار - خانواده در این قشر پرداخته شود. زیرا توجه مدیران مراکز درمانی و بیمارستان‌ها به حل تعارض کار - خانواده به ایجاد تعادل بین کار و زندگی کمک خواهد کرد و دستاورد آن کارکنانی شاد و خشنود در سازمان خواهد بود که با علاقه، تعهد و وفاداری، عملکرد مؤثری برای سازمان خواهند داشت. از این رو لاطم است عوامل مؤثر بر بروز تعارض کار - خانواده در محیط کار را شناخت و درصد حل آن‌ها برآمد؛ بنابراین هدف این مطالعه شناخت و بررسی تأثیر رفتارهای منفی‌گرا در محیط کار و پاسخ به این سؤال است که مشکلات میان‌فردی چه تأثیری بر تعارض کار - خانواده دارند؟ آیا فرسودگی احساسی در بروز این رابطه نقش دارد و آیا افزایش انتقام‌جویی می‌تواند بر این رابطه تأثیر گذار باشد؟

1. Bordia et al.

2. Kirsten

3. Tepper et al.

پیشینه پژوهش

پیشینه نظری

مشکلات میان فردی

منظور از مشکلات میان فردی وجود مشکلات در روابط و همکاری با دیگران و به کار نبردن راهبردهای مؤثر حل مسئله و رویارویی کارآمد با مشکلات زندگی است. مشکلات میان فردی به نبود تعاملات میان فردی موفقیت آمیز با همسالان و همکاران و نیز جسارت در آن گفته می شود (تقی لو و همکاران، ۱۳۹۰). در سازمان ها مشکلات میان فردی به چگونگی رفتار و تعاملات کارکنان با یکدیگر در محیط کار اشاره دارد و یکی از عوامل فشار روانی - اجتماعی است که با رفتارهای منفی و درگیری با دیگران همراه می شود (دیک و راینر^۱، ۲۰۱۳). رفتارهایی مانند گفته های بی ادبانه، بدرفتاری، اقدامات بی فکر و پرخاشگری نمونه هایی از رفتارهای نمایانگر وجود مشکلات میان فردی در سازمان است که باعث بروز تعارض های شغلی، افزایش استرس و نگرش منفی در کار خواهد شد (احمد^۲، ۲۰۱۳). اگر چه مشکلات میان فردی به نسبت آزار و اذیت شغلی در جایگاه بعدی اهمیت قرار دارد، اما به دلیل پیشرفت و تبدیل شدن آن به رفتارهای شدید و آشکار تهاجمی باید در سازمان ها به آن توجه کرد (وانگ و همکاران، ۲۰۱۹). بر اساس تئوری حفظ منافع^۳ افراد دارای منافع شخصی محدود هستند که برای نگهداری، حفاظت و برقرار ساختن آن تلاش می کنند که این تئوری بیانگر تجربیات منفی ادراک شده و مشکلات میان فردی در بروز تعارض کار- خانواده است. مطالعات نشان می دهند مشکلات میان فردی پیامد فرسودگی احساسی کارکنان در سازمان است و از این رو هنگامی که کارکنان منابعی ارزشمند را در سازمان از دست دهند به رفتارهای تهدیدآمیز دست می زنند. بر اساس نظریه حفظ منافع، داشتن روابط ضعیف با همکاران می تواند عامل فشار روانی میان فردی و از بین رفتن منابع باشد و خستگی عاطفی را به همراه دارد (هولمگرین و همکاران^۴، ۲۰۱۷).

1. Dick & Rayner

2. Ahmed

3. Conservation of Resources (COR)

4. Holmgreen et al.

تعارض کار - خانواده

تعارض کار - خانواده نوعی تعارض درون‌نقشی است که در آن فشار ناشی از انجام وظایف مربوط به یک نقش، مانع از انجام اثربخش وظایف در نقشی دیگر می‌شود. در این صورت مشارکت در کار با وجود مشارکت در خانواده دشوارتر می‌شود. تعارض کار - خانواده با پیامدهایی نامطلوب برای فرد و سازمان همراه است (پانورما و جدویتوی^۱، ۲۰۱۱). تعارض کار - خانواده زمانی رخ می‌دهد که افراد در شرایطی قرار گیرند که باید نقش‌هایی جداگانه مانند نقش همسری، نقش شغلی، نقش والدی که به صرف زمان، انرژی و تعهد نیاز دارند انجام دهند و همه این نقش‌ها با همدیگر تداخل پیدا خواهند کرد (ریان و همکاران، ۲۰۱۵). برخی مطالعات تعارض کار - خانواده را در دو شاخه تقسیم می‌کنند: تداخل خانواده با کار و تداخل کار با خانواده (حسابی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۲۵). تضادهای میان کار - خانواده کاهش توانایی انجام کار و افزایش احتمال داشتن اختلال در زندگی خانوادگی می‌شود (درگاهی و همکاران، ۱۳۹۶). سلامت همه‌جانبه کارکنان در گرو هماهنگی و تناسب میان حیطه کار و خانواده است و وظیفه مدیران سازمان‌هاست که با اتخاذ راهبردهای مناسب به پرسنل خود در اداره امور زندگی کاری و خانوادگی کمک کرده تا سلامت روحی و جسمی آن‌ها تأمین کنند (بورگمن و همکاران، ۲۰۱۹).

انتقام‌جویی

بر اساس دیدگاه ارسطو، انتقام‌جویی با خشم تحریک می‌شود. او انتقام را بخشی جدایی‌ناپذیر از خشم و انتظار برای انتقام گرفتن را نوعی لذت معرفی کرده است (هایت و همکاران^۲، ۲۰۱۰). انتقام‌جویی به عنوان تمایل به آسیب رساندن به دیگران و یا حتی تجهیزات سازمان درک و تعریف شده است. تمایل به انتقام اغلب به عنوان انگیزه‌ای برای بسیاری از رفتارهای میان‌فردی پرخاشگرانه و مخرب معرفی می‌شود؛ مانند آدمکشی، تجاوز جنسی، آتش زدن، دزدی از مغازه و خیانت جنسی (شانتش^۳ و همکاران، ۲۰۱۸). گزارش‌های شخصی درباره انتقام‌گیری، انتقام را به عنوان راهبردی برای حل مشکلات میان‌فردی می‌دانند (مک کالو و همکاران^۴، ۲۰۰۱). وقتی فرد با نوعی بی‌حرمتی شخصی روبه‌رو شود، خشم او برانگیخته می‌شود و برای انتقام گرفتن تحریک

1. Panorama & Jdaitawi
 2. Haidt et al.
 3. Şantaş et al.
 4. McCullough

می‌شود و در انتظار برای برآوردن تمایل خود به منظور انتقام‌گیری خواهد بود (هایت و همکاران، ۲۰۱۰). یکی از اهداف انتقام‌جویی می‌تواند مسئله «تسویه حساب»، «ایجاد توازن» یا «مقابل به مثل کردن» باشد. نوع لحن این اصطلاح در رابطه با انتقام‌جویی، تصور از سودمند بودن انتقام‌گیری برای ایجاد تعادل روحی را آشکار می‌کند؛ بنابراین انتقام‌گیری از دیدگاه انسان انتقام‌جو، عملی اخلاقی است. بر اساس نظر محققان انتقام‌تلاشی برای تغییر ساختار نگرش باور مجرم است. به طوری که شخص قربانی می‌خواهد به عنوان شخصی که باید محترم باشد درک شود نه این که با اهانت با وی رفتار شود (مک کال و همکاران، ۲۰۰۱). در محیط‌های سازمانی، انتقام‌جویی رفتارهایی است که هدف آن آسیب رساندن به سازمان است مانند کم‌کاری و خاتمه دادن کار به آرامی، نگهداشتن بخشی از اطلاعات و پنهان‌کاری اطلاعاتی، نشان دادن رفتارهای پرخاشگرانه نسبت به همکاران و قدری در سازمان، سخن چینی و شایعه پراکنی اقداماتی به منظور جبران خسارت وارد شده به کارمند هستند (شاتش و همکاران، ۲۰۱۸).

فرسودگی احساسی

استرس ناشی از ماهیت، نوع و شرایط نامناسب کار به وخامت اوضاع در کارکنان منجر می‌شود. در این صورت، کار از دست افراد خارج شده و افراد با زوال، خستگی، بدبینی به اوضاع، خشم و بی‌حوصلگی روبه‌رو خواهند شد و افراد ممکن است با کوچک‌ترین ناراحتی رفتارهایی دیوانه‌وار از خودشان نشان دهند (پورکریمی و همکاران، ۲۰۱۴). فرسودگی احساسی یا عاطفی، درک کمبود بیش از حد منابع عاطفی و جسمی ناشی از وجود استرس مکرر عاطفی و جسمی است. استرس عنصر اصلی سندروم فرسودگی احساسی است که خلاقیت و نوآوری را در کارکنان کاهش می‌دهد و ظرفیت و توانایی آن‌ها را به منظور اجرای فعالیت‌های کاری‌شان محدود می‌کند. افزون بر نتایج کاری، فرسودگی احساسی به نگرش و رفتارهای بدبینانه در مورد کار و همکاران در سازمان منجر می‌شود و عزت نفس و اثربخشی فرد را به دلیل احساس خود ناکارآمدی و عدم بهره‌وری در کار کاهش می‌دهد (گالتا و همکاران، ۲۰۱۹: ۲). فرسودگی احساسی نوعی حالت تحلیل‌رفتگی و خستگی است و می‌توان آن را در شمار پیشایندهای فرسودگی شغلی به حساب آورد که احساسات متنوع و گسترده‌ای مانند احساس تهی شدن هیجانی نسبت به شغل، احساس سرخوردگی از شغل و احساس فشار و خستگی در زمان‌های شروع کار را شامل می‌شود (متیسن و وستلی‌برگ، ۲۰۱۶).

پیشینه تجربی

برخی مطالعات پیشین انجام شده در خصوص روابط میان متغیرهای این تحقیق به وسیله سایر پژوهشگران در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱. پیشینه تجربی پژوهش در ارتباط با متغیرهای تحقیق

عنوان پژوهش	پژوهشگران	نتایج
طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای تعارض کار- خانواده	عگبی (۱۳۹۴)	اثر مثبت تعارض کار-خانواده بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی، اثر منفی آن بر خشنودی شغلی؛ اثر مثبت استرس شغلی بر فرسودگی شغلی و اثر منفی آن بر خشنودی شغلی؛ اثر غیر مستقیم تعارض کار-خانواده از طریق استرس شغلی بر فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی؛ اثر مثبت و مستقیم تعهد به زمان کار، دلبستگی شغلی و دلبستگی خانوادگی بر تعارض کار-خانواده
ارتباط تیپ‌های شخصیتی و تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی	فروردین (۱۳۹۳)	بین تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با دو مولفه خستگی هیجانی و مسخ شخصیت و هم چنین بین تعارض کار با خانواده و مولفه خستگی هیجانی رابطه معناداری وجود دارد.
رابطه بین فرسودگی شغلی و تعارض کار- خانواده	خوافی (۱۳۹۳)	بین فرسودگی شغلی و ابعاد آن از دو جنبه شدت و فراوانی با تعارض کار و خانواده رابطه معناداری وجود دارد. بین فراوانی عدم موفقیت فردی و تعارض کار- خانواده ارتباط معنی‌داری را نشان نداد. از بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، تناسب درآمد با هزینه و پس از آن وضعیت استخدامی، بیشترین رابطه را با متغیرهای فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده و ابعاد هر یک از متغیرها نشان دادند.

عنوان پژوهش	پژوهشگران	نتایج
تأثیر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی در بین کارکنان خدمات: اثرات تعدیل کننده متقابل سطح پاداش و حمایت سازمانی،	وانگ و همکاران ^۱ (۲۰۱۹)	تعارض کار-خانواده اثر مثبت و معنی داری بر فرسودگی هیجانی ارتباط دارد. حمایت سازمانی تأثیر منفی تعارض کار-خانواده را بر خستگی عاطفی و عملکرد شغلی کاهش می دهد.
نقش مشکلات بین فردی و محیط خانواده در همبستگی بین تکانش-گری و ایده خودکشی	وانگ و همکاران ^۱ (۲۰۱۹)	تکانش گری می تواند به طور قابل توجهی ایده های خودکشی را پیش بینی کند، و مشکلات بین فردی نیز نقش میانجی در رابطه بین تکانش گری و ایده خودکشی را دارد. علاوه بر این، اثر میانجی توسط محیط خانوادگی تعدیل می شود.
تعارضات بین فردی در محل کار در بین متخصصان مراقبت های بهداشتی: بررسی رویکرد حل تعارض در بیمارستان عمومی	سریدی و همکاران ^۲ (۲۰۱۹)	وجود درگیری و ارتباط تنش زا در محل کار تأثیر مستقیمی بر وضعیت روانی و عاطفی کارگران و تأثیرات غیرمستقیم بر بهره وری انفرادی کارگران و تعارض کار - خانواده دارد. وجود بحران های اقتصادی، عدم حمایت ها و پشتیبانی سازمانی و درآمد ناکافی کارکنان را در معرض استرس های بیشتر قرار می دهد و تعادل میان کار - خانواده را بهم می زند.
پیش بینی کنندگان و فرایندهای رضایتمندی و تعادل کار - خانواده: بررسی نقش منابع شخصی، کار، خانواده و تعارض و غنی سازی	وین ^۳ و همکاران ^۳ (۲۰۱۹)	تأثیر منفی محیط، فقر سلامتی و اختلال در رابطه با دیگران است و این مشکلات بین فردی با مواردی از قبیل پریشانی و اختلال عملکرد همراه است.
ساختار و همبستگی مشکلات و حساسیت های بین فردی	هوپوود و گوود ^۴ (۲۰۱۸)	وجود فرسودگی احساسی ناشی از مشکلات ارتباطی میان کارکنان منجر به بدبینی و ناکارآمدی در سازمان شده و عملکرد شغلی را کاهش می دهد. در کارکنان دارای فرسودگی احساسی میزان عصبی بودن و درون گرایی

1. Wang et al.
2. Saridi et al.
3. Wayne et al.
4. Hopwood & Good

عنوان پژوهش	پژوهشگران	نتایج
		بالاست و نیز فرسودگی احساسی با ادراک از داشتن یک شغل دارای هویت و اهمیت پایین در جامعه در ارتباط بود.
تأثیر روابط میان فردی بر فرسودگی احساسی معلمان	رودریگوئز-مانتیلا و فرناندز-دیاز ^۱ (۲۰۱۷)	مشکلات میان فردی بین معلمان و دانش‌آموزان تأثیر بسزایی بر وقوع سندروم فرسودگی معلمان دارد و با نظریه شناخت اجتماعی تشریح می‌شود.
یک مطالعه مقایسه‌ای در مورد رضایت شغلی بین پرستاران و سایر متخصصان بهداشتی و درمانی	پروین و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۷	درگیری در کار ناشی از وجود ارتباطات ضعیف، وجود سلسله مراتب پاسخگویی نامشخص، عدم وجود اولویت و اهمیت در اجرای فعالیت‌ها و استرس شغلی ناشی می‌شود که بر وقوع تعارض کار - خانواده تأثیر می‌گذارد.
شایعه به عنوان انتقام جویی در محیط کار	بورديا و همکاران، (۲۰۱۴)	توضیح علت پدیده انتقام‌جویی در سازمان از طریق نظریه قرارداد روان‌شناختی ^۳
نقش تعدیل‌کننده رفتار مدیریت تعارض رهبران بر روابط تعارض - استرس کارمندان	رومر و همکاران ^۴ (۲۰۱۲)	مشکلات و درگیری میان فردی، اختلاف میان دو نفر یا زیرگروه‌های یک سازمان است که تبعات منفی رفتاری و ناراحت‌کننده‌ای به همراه دارد و تأثیر کمک رهبران بر کاهش تعارض و استرس
الگوی میان‌بر از عدالت: انتقام جویی، آشتی، بخشش و اجتناب	تریپ و همکاران ^۵ (۲۰۰۷)	شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای انتقام‌جویانه از جمله انسداد در هدف، نقض قانون و سوء استفاده از قدرت؛ که هر سه محرک، در زمینه نقض قرارداد روان‌شناختی باهم مرتبط هستند.

1. Rodríguez-Mantilla & Fernández-Díaz

2. Parveen et al.

3. Psychological Contract

4. Römer et al.

5. Tripp et al.

مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش نشان داد رابطه میان فرسودگی احساسی و تعارض کار - خانواده در مطالعات پیشین مورد مطالعه قرار گرفته است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۹؛ بورگمن و همکاران، ۲۰۱۹). اما آنچه کمتر به آن پرداخته شده مطالعه پیشایندهای رخدادن این رفتارهای منفی است که نتایج زیانبار آن نه تنها بر روابط فردی و خانواده را تأثیر می‌گذارد بلکه تأثیر آن بر بهره‌وری سازمان نیز نامطلوب است. اهمیت این مطالعه پرداختن به نقش تنش‌های میان فردی در میان کارکنان به عنوان عامل علی و اثرگذار بر وقوع فرسودگی احساسی افراد است. ممکن است تنش‌ها و روابط نامطلوب میان فردی در کارکنان پنهان بماند، اما اثرات ناخوشایند و زیان‌بار آن گریبان‌گیر فرد و سازمان خواهد بود؛ زیرا افراد با هم متفاوتند و علایق و سلیق ناسازگار دارند. اهمیت دیگر این پژوهش که شاید بتوان گفت پرداختن به آن در مطالعات پیشین مغفول مانده است مقوله انتقام‌جویی در سازمان‌ها به عنوان متغیر تعدیل‌گر است. انتقام‌جویی، حسی پنهان در انسان‌ها است که ممکن فرد سال‌ها برای دستیابی به فرصتی مناسب برای تلافی و انتقام از سازمان و کارکنان دیگر صبر کند. با توجه به احساس رضایت و پیروزی کاذبی که در فرد قربانی در اثر احقاق حق از دست رفته خود ایجاد می‌شود، توسط بسیاری از کارکنان به اشتباه به عنوان میانبری برای دست یافتن به عدالت سازمانی به کار می‌رود.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

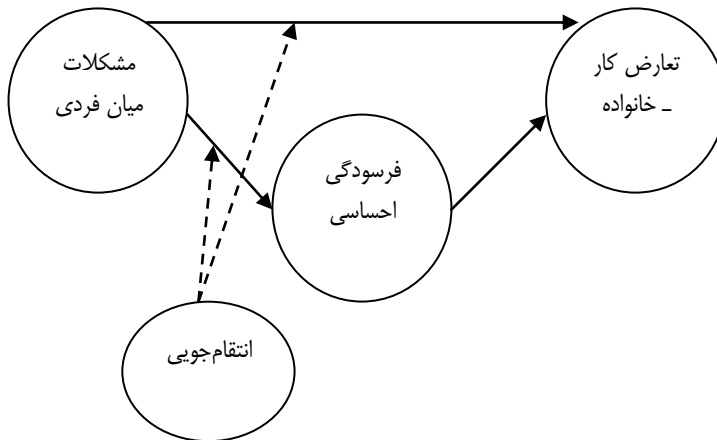
تئوری نقصان اگو^۱ می‌تواند مبانی نظری برای تشریح روابط میان متغیرهای این پژوهش فراهم کند. این نظریه می‌گوید فعالیت‌هایی که فرد انجام می‌دهد منابع در اختیار او را کاهش می‌دهند. زیرا اول، این منابع شامل عناصر روان‌شناختی نیز هستند. دوم، منابع روان‌شناختی محدودند؛ سوم، همه فعالیت‌ها به این منابع نیاز دارند، از این رو، صرف کردن منابع موجود در یک زمینه باعث کاهش منابع موجود در دیگر زمینه‌ها می‌شود. بنابراین افراد در حین انجام وظایف برای دستیابی به اهداف، منابع خودکنترلی خود را صرف می‌کنند. هنگامی که کاهش منابع رخ می‌دهد، در خودکنترلی فرد نارسایی ایجاد می‌شود (توک و همکاران^۲، ۲۰۱۵).

1. Ego Depletion Theory

2. Tuk et al.

در مواجهه با تعارض کار - خانواده، افراد با انجام وظایف، مسئولیت‌ها و نقش‌های مربوط به هر یک از مینه‌های کاری یا خانوادگی منابع روانشناختی خود را صرف می‌کنند. اگر این منابع دوباره به میزان کافی تأمین نشوند، فرد برای تنظیم رفتارها و عواطف خود از منابع حمایتی کافی نخواهند بود و در نتیجه فرسودگی احساسی و کاهش عملکرد شغلی رخ خواهد داد (وانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۹). برای مثال وقتی فرد بعد از کار خسته به خانه باز می‌گردند و اعضای خانواده از او می‌خواهند در گفتگوها شرکت کنند، بیدار است تمایل داشته باشد همراهی کند. کمبود منابع حمایتی در سازمان باعث می‌شود کارکنان به احتمال زیاد کنترل ضعیفی بر احساسات، زبان و رفتار خود داشته باشند. در نتیجه، آن‌ها ممکن است با اعضای خانواده خود و همکاران در محل کار بر سر چیزهای بی اهمیت دعوا کنند (استاسیلوویز^۲، ۲۰۱۹).

مطالعه حاضر در تلاش برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش و با توجه به مطالب بیان شده و با مطالعه و بررسی الگوهای مرتبط پیشین و روابط بین متغیرهای پژوهش، تأثیر متغیرها مورد بررسی را در قالب یک مدل تلفیقی به صورت شکل ۱ ارائه و آزمون کرده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های این پژوهش مطابق مدل مفهومی تحقیق عبارت‌اند از:

- ۱- مشکلات میان فردی بر فرسودگی احساسی تأثیر معناداری دارد.
- ۲- مشکلات میان فردی بر تعارض کار - خانواده تأثیر معناداری دارد.
- ۳- فرسودگی احساسی بر تعارض کار خانواده تأثیر معناداری دارد.
- ۴- فرسودگی احساسی، نقش میانجی در تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار - خانواده دارد.
- ۵- انتقام‌جویی، نقش تعدیل‌گر در تأثیر مشکلات میان فردی بر فرسودگی احساسی دارد.
- ۶- انتقام‌جویی، نقش تعدیل‌گر در تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار - خانواده دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است و از استراتژی همبستگی با به‌کارگیری روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره می‌برد. جامعه آماری تحقیق کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر به تعداد ۲۹۲ نفر تشکیل می‌دهند که ۱۶۵ نفر از آن‌ها با استفاده فرمول کوکران (آذر و مؤمنی، ۱۳۸۲)، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌های تحلیلی در بخش میدانی پژوهش از طریق پرسشنامه‌های استاندارد (جدول ۱) و همچنین پرسش‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه کار و سطح تحصیلات) استفاده شد.

جدول ۱. معرفی جزئیات پرسش‌نامه

منبع	تعداد سؤال	متغیر
کارلسمیت و همکاران ^۱ (۲۰۰۸)	۳۲	مشکلات میان فردی
هال و همکاران ^۲ (۲۰۱۰)	۸	فرسودگی احساسی
آکوینو ^۳ و همکاران (۲۰۰۶)	۱۰	انتقام‌جویی
کارلسون و همکاران ^۴ (۲۰۰۰)	۱۸	تعارض کار- خانواده

1. Carlsmith et al.
2. Hall et al.
3. Aquino et al.
4. Carlson et al.

به منظور برآورد روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده شد و با توجه به اینکه از پرسشنامه‌های استاندارد در این زمینه استفاده شد، روایی صوری و محتوایی آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت. همچنین از ضریب روایی همگرا (AVE) (جدول ۲) برای تأیید روایی سازه استفاده شد و با توجه به مقدار ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، روایی همگرایی سازه مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲. مقادیر روایی همگرا

متغیرها	AVE > 0.5	تأیید/عدم تأیید
مشکلات میان فردی	۰/۷۳۱	تأیید
تعارض کار - خانواده	۰/۶۲۴	تأیید
فرسودگی احساسی	۰/۵۷۳	تأیید
انتقام‌جویی	۰/۶۱۱	تأیید

به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ و شاخص پایایی ترکیبی استفاده شده است. همان‌طور که در جدول ۳ نمایان است از آنجایی که مقادیر آلفای کرونباخ متغیرها و شاخص پایایی ترکیبی بیشتر از ۰/۷ است، از این رو پایایی پرسشنامه قابل قبول است.

جدول ۳. بررسی پایایی پرسشنامه

متغیرها	Cronbach's $\alpha > 0.7$	CR > 0.7
مشکلات میان فردی	۰/۸۲۵	۰/۸۳۹
تعارض کار - خانواده	۰/۸۷۲	۰/۸۷۵
فرسودگی احساسی	۰/۸۱۹	۰/۸۴۳
انتقام‌جویی	۰/۸۰۱	۰/۸۱۶

در این پژوهش تعداد نمونه آماری با توجه به حجم جامعه آماری بسیار پایین‌تر از پیش فرض‌های پیشنهاد شده برای اجرای روش مدل‌یابی معادلات ساختاری کوواریانس محور است. همچنین با توجه به تخطی توزیع داده‌ها از نرمال بودن با توجه به جدول ۴ و معنی دار شدن آزمون کلموگروف - اسمیرونف، زمینه استفاده از نرم‌افزار PLS و نسل دوم مدل‌یابی معادلات ساختاری واریانس محور را در تحلیل داده‌های این پژوهش فراهم کرده است.

جدول ۴. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

مشکلات میان فردی	تعارض کار - خانواده	فرسودگی احساسی	انتقام جویی
N	۱۶۵	۱۶۵	۱۶۵
میانگین	۳/۷۰۴	۳/۵۱	۳/۴۱۹
انحراف معیار	۰/۸۴۸	۰/۷۷۶	۰/۸۴۷
آماره ks	۳/۹۷۱	۳/۲۶۸	۳/۷۱۹
معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۱۲

به منظور روایی و اگر از آزمون فورنل - لارکر در این پژوهش استفاده شد. طبق آزمون فورنل - لارکر میانگین واریانس استخراج شده هر متغیر پنهان باید بیشتر از توان دوم همبستگی آن متغیر پنهان با سایر متغیرهای پنهان باشد. همان طور که در جدول ۵ دیده می شود روایی و اگر نیز مورد تأیید واقع شد.

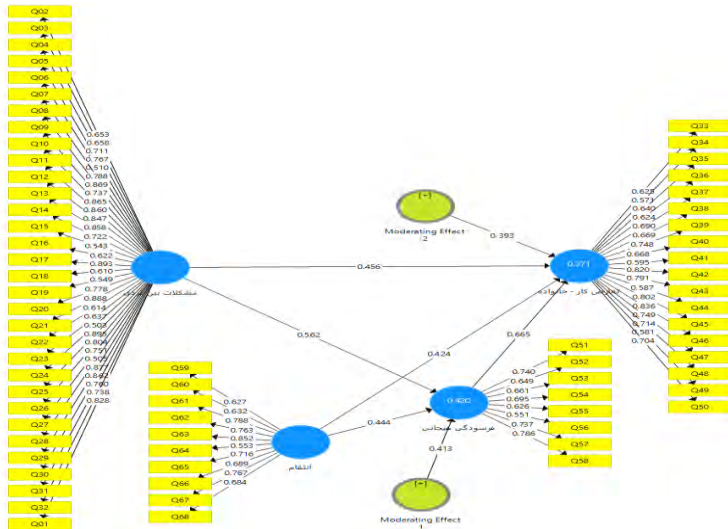
جدول ۵. مقادیر روایی و اگر به روش فورنل - لارکر

انتقام	فرسودگی احساسی	تعارض کار - خانواده	مشکلات میان فردی	متغیرها
			۰/۸۵۴	مشکلات میان فردی
		۰/۷۸۹	۰/۶۳۱	تعارض کار - خانواده
	۰/۷۵۶	۰/۵۵۲	۰/۴۴۳	فرسودگی احساسی
۰/۷۸۱	۰/۴۳۸	۰/۴۳۰	۰/۲۱۸	انتقام

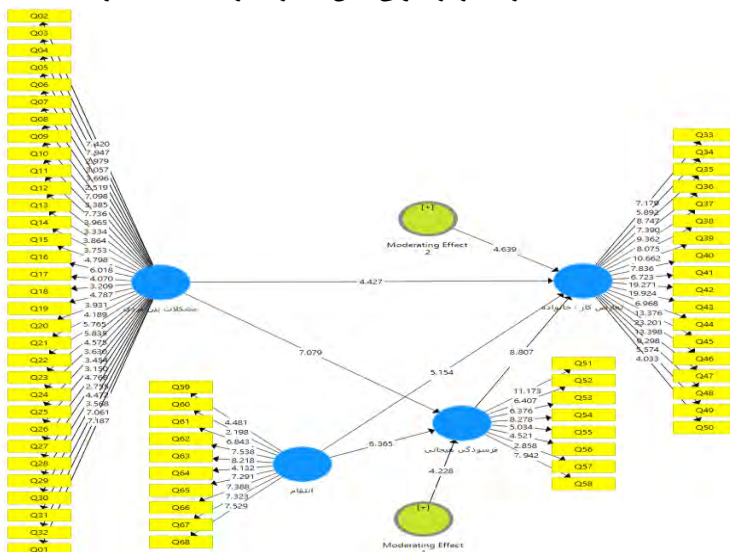
یافته های پژوهش

در این مطالعه توصیف آماری وضعیت جمعیت شناختی به این صورت است که ۱۰۲ نفر (۶۱/۸۲٪) مرد و ۶۳ نفر (۳۸/۱۸٪) پاسخ دهندگان زن؛ ۴۱ نفر (۲۴/۸۵٪) مجرد و ۱۲۴ نفر (۷۵/۱۵٪) پاسخ دهندگان متأهل هستند. ۱۸ نفر از افراد کمتر از ۳۰ سال (۱۰/۹۱٪)، ۵۰ نفر (۳۰/۳۰٪) از پاسخ دهندگان ۳۰ تا ۴۰ سال، ۷۵ نفر (۴۵/۴۵٪) ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲۲ نفر (۱۳/۳۳٪) از پاسخ دهندگان بیش از ۵۰ سال سن دارند. همچنین ۶ نفر (۳/۶۴٪) از افراد دارای مدرک دیپلم، ۱۱ نفر (۶/۶۷٪) دارای مدرک کاردانی، ۹۳ نفر (۵۶/۳۶٪) دارای مدرک کارشناسی ۵۵ نفر (۳۳/۳۳٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. ۱۳ نفر (۷/۸۸٪) از افراد کمتر از ۵ سال، ۲۸ نفر (۱۶/۹۷٪) از پاسخ دهندگان ۵ تا ۱۰ سال، ۳۳ نفر (۲۰٪) ۱۰ تا ۱۵ سال، ۶۰ نفر (۳۶/۳۶٪) ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۹ نفر (۱۸/۷۹٪) از پاسخ دهندگان بیش از ۲۰ سال سابقه کار دارند.

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS استفاده شده است. شکل ۱ نشان دهنده مقدار ضرایب رگرسیونی (مدل استاندارد ساختاری و اندازه‌گیری) روابط میان متغیرهای پژوهش و شکل ۲، مقدار t (مدل معنی‌داری) روابط میان متغیرها را در سطح خطای ۵ درصد برای مدل تحلیلی پژوهش نشان می‌دهد.



شکل ۱. ضرایب رگرسیونی میان متغیرها در حالت استاندارد



شکل ۲. مدل تحلیل پژوهش در حالت معناداری (مقدار t)

آزمون فرضیات پژوهش

نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق در جدول ۶ بیان شده است.

جدول ۶. آزمون فرضیات پژوهش

نتیجه	مقدار p-value	مقدار t	ضریب رگرسیون (ضرایب مسیر)	فرضیه‌های پژوهش
تأیید	۰/۰۰۰	۷/۰۷۹	۰/۵۶۲	تأثیر مشکلات میان فردی بر فرسودگی احساسی
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۴۲۷	۰/۴۵۶	تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار - خانواده
تأیید	۰/۰۰۰	۸/۸۰۷	۰/۶۶۵	تأثیر فرسودگی احساسی بر تعارض کار خانواده
تأیید	۰/۰۰۰	۶/۷۷۱	۰/۸۲۹	نقش میانجی فرسودگی احساسی در تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار- خانواده
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۲۲۸	۰/۴۱۳	نقش تعدیل گر انتقام‌جویی بر تأثیر مشکلات میان فردی بر فرسودگی احساسی
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۶۳۹	۰/۳۹۳	نقش تعدیل گر انتقام‌جویی بر تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار- خانواده

برازش مدل پژوهش

یکی از آزمون‌های ارزیابی مدل اندازه‌گیری و ساختاری، آزمون بررسی کیفیت آن‌هاست. کیفیت مدل اندازه‌گیری توسط شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (Cv Com) و کیفیت مدل ساختاری توسط شاخص اعتبار حشو یا فزونگی (Cv Red) محاسبه می‌شود. چنانچه این شاخص‌ها مقدار بالاتر از ۰/۳۵ را نشان دهند مدل اندازه‌گیری و ساختاری از کیفیت لازم برخوردار هستند. نتایج حاصل از این آزمون‌ها برای شاخص روایی متقاطع مقدار ۰/۵۸ و برای اعتبار فزونگی مقدار ۰/۴۲ است که نشان دهنده کیفیت مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری این پژوهش دارد. R^2 معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌یابی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. R^2 تنها برای سازه‌های درون‌زا (وابسته) مدل محاسبه شده و در مورد سازه‌های برون‌زا مقدار این معیار صفر است. هر چه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زا یک مدل بیشتر باشد نشان از برازش بهتر مدل است. در این پژوهش مقدار R^2 برای سازه ۰/۳۹۵ است که مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد. برای بررسی برازش مدل کلی نیز از معیار GOF استفاده می‌شود. از آنجایی که معیار GOF برابر ۰/۴۸۷ محاسبه شد از این رو برازش کلی مدل نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش شناخت تأثیر مشکلات میان‌فردی بر تعارض کار - خانواده همراه با تبیین نقش میانجی‌گر فرسودگی احساسی و تعدیل‌گر انتقام‌جویی بوده است. ارتباطات و تعاملات میان‌فردی و به ویژه چگونگی و کیفیت آن‌ها از عوامل مهم سازمانی به شمار می‌روند که مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و مدیران سازمانی قرار دارند؛ زیرا سازمان‌ها و گروه‌های تشکیل دهنده آن‌ها نمی‌توانند بدون ارتباط و یا تعامل اعضای خود به اهداف سازمانی دست یابند.

در تحلیل‌های آماری انجام شده همه فرضیه‌های پژوهش تأیید شدند. در فرضیه اول تأثیر مشکلات میان‌فردی بر فرسودگی احساسی مورد تحلیل قرار گرفت. تأیید این فرضیه با نتایج تحقیق رومر و همکاران (۲۰۱۲) و رودریگوئز-ماتیتلا و فرناندز-دیز (۲۰۱۷) سازگاری دارد. مشکلات بین کارکنان نتایج نامطلوبی را در پیامدهای شغلی، سازمانی و سلامت روانی و فرد در محیط کار ساعات زیادی را در تماس با دیگران می‌گذرانند. زمانی مشکلات در این رابطه ایجاد می‌شود که فرد احساس می‌کند عدالت در حق او رعایت نمی‌شود یا در حق او از طرف سازمان اجحافی (نقض نظریه برابری) انجام شده است و همچنین وجود آزار و اذیت شغلی و همکار سمی، احتمال اینکه فرد را بیشتر در معرض مشکلات روحی و روانی قرار دهد بیشتر می‌کند و این موجبات فرسودگی ذهنی و عاطفی کارکنان را رقم می‌زند.

در فرضیه دوم تأثیر مشکلات میان‌فردی بر تعارض کار - خانواده مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق سریدی و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد. مشکلات میان‌فردی باعث خواهد شد تا افراد مشکلات محل کار خود را وارد محیط زندگی خود کنند و در نتیجه نتوانند تعادلی بین محیط زندگی و تقاضاهای کار خود شکل دهند و از عهده نقش‌های هر دو محیط برآیند. از سوی دیگر، مشکلات بین کارکنان می‌تواند مانع از موفقیت افراد در انجام وظایف فرد به ویژه در محیط‌های اجتماعی می‌شود. این مشکلات سبب می‌شوند افراد ضمن تجربه انزوای اجتماعی، کاهش اعتماد به نفس و عزت نفس دچار فرسودگی شوند.

در فرضیه سوم، تأثیر فرسودگی احساسی بر تعارض کار - خانواده مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق هال و همکاران (۲۰۱۰) و خوافی (۱۳۹۳) مطابقت دارد. وقتی فرد کمبود حمایت و همدلی عاطفی و اجتماعی را در وجود خود احساس می‌کند این عامل به درگیری ذهنی و فکری فرد منجر می‌شود و به تبع آن فرد

نمی‌تواند بین محیط کار و زندگی خود تعادل برقرار کند. فرسودگی احساسی در کارکنان موجب می‌شود مهم‌ترین وظیفه آن‌ها که همان اجرای وظیفه پدری و مادری است دچار خدشه شود، پس اولین جایی که آسیب می‌بیند فرزندان و کانون خانواده است؛ زیرا با توجه به مشکلات پیش‌آمده کارکنان توانایی برآورده کردن نیازهای روحی اعضای خانواده را ندارد چرا که خود درگیر مشکلات روانی‌اند.

در فرضیه چهارم به تأثیر مشکلات میان فردی با نقش میانجی فرسودگی احساسی بر تعارض کار - خانواده پرداخته شد. نتایج این فرضیه با مطالعات فروردین (۱۳۹۳) و چوی و همکاران (۲۰۱۸) مطابقت دارد. افراد تمایل دارند تا حس برابری و تعادل بین هزینه‌ها و منافع حاصل از یک رابطه وجود داشته باشد. اگر فردی درک کند که آسیبی به او وارد شده است برای پاسخ به آن رفتار اقدام خواهد کرد؛ بنابراین، واکنش هیجانی منفی کارمند (مانند خشم، نفرت و احساسات ناشی از خیانت) ناشی از این درک است. افرادی که در محل کار خود با همکاران و مدیران دچار درگیری و تنش هستند احساس درماندگی و ناتوانی را خواهند داشت و افراد محل کار را برای خود محلی ناامن و غیردوستانه خواهند پنداشت و در نتیجه انگیزه لازم برای تعادل بین محیط کار و خانواده را از دست خواهند داد.

فرضیه پنجم به مطالعه نقش تعدیل‌گر انتقام‌جویی بر تأثیر مشکلات میان فردی بر فرسودگی احساسی می‌پردازد. نتایج این فرضیه با نتایج جیان یی و همکاران (۲۰۱۶) مطابقت دارد. فرضیه ششم به بررسی تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار- خانواده با نقش تعدیل‌گر انتقام‌جویی پرداخته است. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق سریدی و همکاران (۲۰۱۹) و تریپ و همکاران (۲۰۰۷)، مطابقت دارد. فرضیه پنجم و ششم را این‌گونه می‌توان تحلیل کرد که هرگاه کارکنان به این نتیجه برسند که حمایت کافی برای حل مشکلات آنان صورت نمی‌گیرد زمینه برای شکل‌گیری رفتارهای هیجانی منفی مانند انتقام‌جویی در وجود آنان فراهم می‌شود، به دیگر سخن، فرد وجود نقص در رابطه را احساس می‌کند و درصدد جبران این نقص با رفتارهایی مانند خشم بر می‌آید. به طور کلی کمبود روابط باکیفیت بین کارکنان زمینه فشارهای روانی را شکل می‌دهد که این فشارهای روانی به صورت خشم و حس انتقام‌جویی در محیط کار و خانواده آشکار می‌شود زیرا اغلب افراد فکر می‌کنند که انتقام گرفتن شکلی از تخلیه احساسی است و تلافی کردن به آن‌ها کمک می‌کند تا احساس بهتری در ارتباط با مورد ظلم قرار گرفتن از طریق مدیران، همکاران یا سازمانشان پیدا کنند و به اصطلاح ظلم وارده را جبران کنند.

اما در نهایت فرد نمی‌تواند تمرکز لازم را برای ایجاد تعادل بین کار و خانواده را ایجاد کند زیرا انتقام گرفتن در واقع به جای این‌که از خشم فرد بکاهد، او را عصبانی‌تر و آزرده‌تر می‌کند، زیرا دچار نشخوار فکری می‌شود. وقتی فردی می‌کوشد عملی را بی‌پاسخ بگذارد، او موضوع مورد رنجش را بی‌اهمیت می‌پندارد و به خودش یادآور می‌شود مهم نیست و احساسات خشم و انتقام‌جویی را در خود بزرگ نمی‌کند و آرام‌آرام قضیه را فراموش می‌کند و به آرامش می‌رسد، اما اگر او تصمیم به انتقام بگیرد، نمی‌تواند بی‌تفاوت از موضوع بگذرد و بارها به آن فکر می‌کند تا جایی که احساسش بد و بدتر می‌شود به طوری که حتی با انتقام گرفتن هم نمی‌تواند به آرامش مورد نیاز برسد. انتقام به جای آنکه عدالت را به همراه بیاورد، تنها به دایره باطلی از تلافی کردن‌ها دامن می‌زند، زیرا به گفته فرانسویس بیکن، آن کس که به انتقام فکر می‌کند، زخمی که به مرور خوب می‌شود را تازه نگاه می‌دارد.

پیشنهادها

با توجه به اهمیت موضوع و نتایج حاصل از پژوهش در راستای فرضیات تحقیق پیشنهاد می‌شود:

- ۱- کیفیت رابطه میان مدیران با زیردستان و نیز همکاران با هم که مهم‌تر از نوع آن رابطه (رسمی یا غیر رسمی) است افزایش یابد. برنامه‌های آموزشی می‌توانند کیفیت رابطه و درک متقابل کارکنان را بهتر کنند. داشتن شفقت و همدلی نسبت به زیردستان و همکاران، نمایانگر شایستگی مدیران و رهبران در کار است و موجب کاهش تنش و افسردگی در کارکنان می‌شود.
- ۲- ناسازگاری بین کارکنان طیف وسیعی از مشکلات را ایجاد می‌کند. مهم است که افراد با گرایش‌ها، ارزش‌ها و باورهای مشابه انطباق داشته باشند و اجازه داده شود هر دو طرف پیش از ایجاد رابطه، یکدیگر را درک و انتخاب کنند. استفاده از شیوه جامعه‌پذیری باکیفیت و توسط فردی باتجربه که شناختی کافی از سازمان و کارکنان دارد در این زمینه راهگشا است.
- ۳- راه دیگر برای کاهش فرسودگی احساسی و تعارض کار-خانواده، ایجاد سازوکارهای ارزیابی و پژوهش برای شناخت شخصیت و درک روابط است. سازمان‌ها باید ویژگی‌های شخصیتی کارکنان را شناسایی کنند تا بتوانند زمینه‌های رنجش کارکنان از تجربیات منفی را کاهش دهند. سازوکار ارزیابی می‌تواند شامل انجام مصاحبه با کارکنان توسط مدیران منابع انسانی باشد که برای تصمیم‌گیری و قضاوت درباره افراد آموزش دیده‌اند و اقدامات لازم را برای جلوگیری از روابط منفی انجام دهند.

- ۴- انعطاف پذیری و مدیریت افکار ناخواسته و واکنش های عاطفی راهی برای کنترل خشم و انتقام است. سازمان باید به کارکنان آموزش دهد تا به جای انتقام جویی در روابط منفی، رفتار مثبت اتخاذ کنند. سازمان ها از طریق جلسات آموزشی می توانند کارمندان خود را از پیامدهای انتقام جویی آگاه و پیشنهاد کنند کارمندان مشکلات میان فردی خود را از طریق گفتگو، آشتی و بخشش حل کنند.
- ۵- کارکنان در ارتباط با دیگر همکاران نباید بیش از حد جسور، کمال گرا و انحصارطلب باشند. همیشه با احترام با دیگران برخورد شود و تلاش شود نسبت به فرهنگ آن ها آگاهی ایجاد شود، این کار باعث می شود کارکنان متوجه تفاوت های فرهنگی یکدیگر بشوند و از سوء تفاهم ها و برداشت های غلط جلوگیری می کند.
- ۶- توسعه مهارت های ارتباطی و روابط میان فردی فرآیندی مستمر است. کارکنان پس از کسب تجارب جدید، شایستگی های بیشتری به دست می آورند. فروتنی، مهربانی و ذهن باز، ویژگی هایی است که می توانند برای موفقیت در زندگی کاری و بهبود ارتباط با همکاران کمک کننده باشند.
- ۷- استرس و فشار کاری ناشی از مشکلات اقتصادی چیزی است که همه کارکنان آن را تجربه می کنند. وظیفه سازمان این است که به تعهدات اقتصادی و مالی خود نسبت به کارکنان پایبند باشد تا زمینه سوء استفاده، رفتارهای زیانبار و انتقام جویی برای کارکنان کاهش یابد.

منابع

- آذر، عادل، مؤمنی، منصور (۱۳۸۲)، *آمار و کاربرد آن در مدیریت (جلد اول و دوم)*، تهران، سمت.
- بشلیده، کیومرث؛ درویشی، مهسا؛ کرای، امین (۱۳۹۱). بررسی نقش میانجی گر تعارض کار-خانواده در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بارکاری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان های آموزشی درمانی شهر اهواز، *ویژه نامه خانواده و طلاق*، شماره ۱، صص ۱۶-۲۶.
- تقی لو، صادق، شکری، امید، طولایی، سعید، تقوایی نیا، علی. (۱۳۹۰). دشواری های میان فردی در نوجوانان، تفاوت های جنسی و سنی. *فصلنامه روان شناسی تحولی*، روان شناسان ایرانی، سال هفتم / شماره ۲۸، صص ۳۳۱-۳۳۸.
- جدبایی، ناهید (۱۳۹۷)، بررسی رابطه تعارض میان فردی مدیران و دبیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس متوسطه، *فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی*، ۴ (۴): ۶۷-۷۶.
- حسابی، معصومه، مقصودی، شاهرخ، امامی سیگارودی، عبدالحسین، کاظم نژاد لیلی، احسان، منفرد مؤدهی، آرزو. (۱۳۹۴). تعارض کار- خانواده در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی شهر رشت. *مطالعات اجتماعی روان شناختی زنان*، ۱۳ (۴): ۱۲۳-۱۵۲.

خوافی، آزاده. (۱۳۹۳). *رابطه بین فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده کارکنان*. کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، دانشکده مدیریت و حسابداری.

درگاهی شهریار، حقانی زمینانی مجتبی، قمری کیوی حسین، قلاوند مصطفی. (۱۳۹۶). *رابطه تعارض کار- خانواده و اخلاق کاری با نقش واسطه‌ای استرس شغلی در پرستاران*. اخلاق و تاریخ پزشکی، ۱۰ (۱): ۴۴-۵۴.

عگبی، ناهید. (۱۳۹۴). *طراحی و آزمودن الگویی از برخی ز پیاثند ها و پیامدهای تعارض کار- خانواده*. کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

فروردین، زکیه. (۱۳۹۳). *ارتباط تیپ‌های شخصیتی و تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان یزد*. کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تفت، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.

Ambreen, K., Faisa, M., Iqra A., Sharoon, G., (2019). Work-Family Conflict among Married Female Professionals in Pakistan, *Management Studies and Economic Systems* 4(2): 123-130.

Ahmed, M A., (2013). Effects of Interpersonal Problems at Work on Organizational Commitment. *Journal of Organization and Human Behaviour*, 2(2): 40-47.

Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86, 52-59.

Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. J. (2006). Getting even or moving on? Power, procedural justice, and types of offense as predictors of revenge, forgiveness, reconciliation, and avoidance in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 91, 653-668.

Backhaus R, Van Rossum E, Verbeek H, Halfens RJ, Tan FE, Capezuti E, Hamers JP., (2017), Work environment characteristics associated with quality of care in Dutch nursing homes: a cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 66:15-22.

Bettac, E. & Probst, T. (2019), "Work-family conflict, sleep, and health: A comparison of traditional and self-employed workers", *International Journal of Manpower*, <https://doi.org/10.1108/IJM-02-2019-0106>.

Bordia, P., Kiazad, K., Restubog, S. L. D., DiFonzo, N., Stenson, N., & Tang, R. L. (2014). Rumor as Revenge in the Workplace. *Group & Organization Management*, 39(4), 363-388. <https://doi.org/10.1177/1059601114540750>.

Borgmann L-S, Rattay P and Lampert T (2019) Health-Related Consequences of Work-Family Conflict From a European Perspective: Results of a Scoping Review. *Front. Public Health*, 7:189. doi: 10.3389/fpubh.2019.00189

- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., & Gutierrez-Wirsching, S. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1), 4–22.
- Cheng, C., Bartram, T., Karimi, L., Leggat, S. (2016), Transformational leadership and social identity as predictors of team climate: perceived quality of care, burnout and turnover intention among nurses, *Personnel Review*, 45(6): 1200 – 1216.
- Dick, G.P.M. & Rayner C.(2013). Negative Interpersonal Behavior at Work: An Evidence Based Classification of Workplace Bullying. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 3(4): 95-108.
- Eby, L. T., Durley, J. R., Evans, S. C., & Ragins, B. R. (2010). Mentors' perceptions of negative mentoring experiences: Scale development and nomological validation. *Journal of Applied Psychology*, 93, 358–373.
- Galletta, M., Portoghese, I., Melis, P. et al. (2019), The role of collective affective commitment in the relationship between work–family conflict and emotional exhaustion among nurses: a multilevel modeling approach. *BMC Nurs* 18(5), <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0329-z>.
- Halbesleben, J. R., Wheeler, A. R., & Rossi, A. M. (2012). The costs and benefits of working with one's spouse: A two-sample examination of spousal support, work–family conflict, and emotional exhaustion in work-linked relationships. *Journal of Organizational Behavior*, 33(5), 597–615.
- 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.
- Haidt, J., Sabini, J., Gromet, D., & Darley, J. (2010), *What exactly makes revenge sweet? How anger is satisfied in real life and at the movies.*
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR”: Understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40: 1334–1364.
- Holmgreen, L., Tirone, V., Gerhart, J., & Hobfoll, S E., (2017), *Conservation of Resources Theory: Resource Caravans and Passageways in Health Contexts*, The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice, First Edition. John Wiley & Sons Ltd.
- Hopwood, C.J., & Good, E.W., (2019), Structure and correlates of interpersonal problems and sensitivities, *Journal Of Personality*, 87(4): 843-855.

- Jose M. Leon-Perez., Mirko Antino, & Jose M. Leon-Rubio., (2016). The Role of Psychological Capital and Intragroup Conflict on Employees' Burnout and Quality of Service: A Multilevel Approach. *Frontiers in Psychology*, 7: 17-55.
- Kirsten, A. W., Jimmieson, N. L. & Bordia, P. (2016). Shared perceptions of supervisor conflict management style: A cross-level moderator of relationship conflict and employee outcomes, *International Journal of Conflict Management*, 27(1), 25-49 <http://dx.doi.org/10.1108/IJCMA-07-2014-0046>.
- Lin, Q. H., Jiang, C. Q., & Lam, T. H. (2013). The relationship between occupational stress, burnout, and turnover intention among managerial staff from a Sino-Japanese joint venture in Guangzhou, China. *Journal of Occupational Health*, 55, 458–467.
- Lior O., Liron L. (2017) "Work-family conflict/enrichment: the role of persona resources", *International Journal of Manpower*, 38(8): 1102-1113.
- Mathisen, G.E., & Vestly Bergh, L.I. (2016). Action errors and rule violations at offshore oil rigs: The role of engagement, emotional exhaustion and health complaints. *Safety Science*, 85(1), 130-138.
- McCullough, M. E., Bellah, C. G., Kilpatrick, S. D., & Johnson, J. L. (2001). Vengefulness: Relationships with forgiveness, rumination, well-being, and the Big Five. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(5), 601-610.
- O'Leary-Kelly, A. M., Henderson, K. E., Anand, V., & Ashforth, B. E. (2014). Psychological contracts in a nontraditional industry: Exploring the implications for psychological contract development. *Group & Organization Management*, 39: 326-360.
- Panorama, M., & Jdaitawi, M.T. (2011). Relationship between emotional intelligence and work-family conflict of university staff in Indonesia. *Proceeding of the International Conference on Social Science, Economics and Art*: 272-77.
- Parveen M, Maimani K, Kassim NM. A comparative study on job satisfaction between registered nurses and other qualified healthcare professionals. *Int J Healthc Manag.* 2017;10 (4):238–242
- Pourkiani, Masoud., Farahmand, Reza., Hassan Pour, Esmat (2014). Explaining the Relationship between Job Burnout and Job Satisfaction among Employees of the Social Security Organization of Kerman Province, *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 3(12), 834-839.
- Rodríguez-Mantilla, Jesús & Fernández-Díaz, María José. (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout syndrome in Secondary Education teachers. *Psicothema*. 29. 370-377. [10.7334/psicothema2016.309](https://doi.org/10.7334/psicothema2016.309).

- Römer M, Rispens S, Giebels E, Euwema MC (2012) A Helping Hand? The Moderating Role of Leaders' Conflict Management Behavior on the Conflict-Stress Relationship of Employees. *Negotiation Journal* 28(3): 253-277.
- Ryan B, Ma E, Hsiao A, Ku M. (2015), The work-family conflict of university foodservice managers: An exploratory study of its antecedents and consequences. *Journal of Hospital and Tourism Management*, 22:10-8.
- Saridi, Maria & Panagiotidou, Athina & Toska, A. & Panagiotidou, Maria & Sarafis, Pavlos. (2019). Workplace interpersonal conflicts among healthcare professionals: A survey on conflict solution approach at a General Hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 1-10. 10.1080/20479700.2019.1661114.
- Şantaş, G., Uğurluoğlu, Ö., Özer, Ö., Demir, A., (2018). Do Gossip Functions Effect on Organizational Revenge and Job Stress Among Health Personnel?. *Journal of Health Management*, 20(1) 1-9.
- Shin, J., Taylor, M. S., & Seo, M. G. (2012). Resources for change: The relationships of organizational inducements and psychological resilience to employees' attitudes and behaviors toward organizational change. *Academy of Management Journal*, 55(3), 727-748.
- Stasielowicz, L., (2019) Does ego depletion impair adaptive performance? A longitudinal analysis, *Cogent Psychology*, 6(1), 1640340
- Suliman M, Aljezawi M. Nurses' work environment: indicators of satisfaction. *J Nurs Manage*. Accepted: 1 October 2017, online publication 2018 Jan 10. doi: <https://doi.org/10.1111/jonm.12577>.
- Tepper, B. J., Mitchell, M. S., Haggard, D. L., Kwan, H. K., & Park, H. (2015). On the exchange of hostility with supervisors: An examination of self-enhancing and self-defeating perspectives. *Personnel Psychology*, 68, 723-758.
- Thanacoody PR, Bartram T, Casimir G. (2018). *The Effects of Burnout and Supervisory Social Support on the Relationship between Work-Family Conflict and Intention to Leave: A Study of Australian Cancer Workers*: 1-30.
- Tripp, T. M., Bies, R. J., & Aquino, K. (2007). A vigilante model of justice: Revenge, reconciliation, forgiveness, and avoidance. *Social Justice Research*, 20: 10-34.
- Tuk, M. A., Zhang, K., & Sweldens, S. (2015). The propagation of self-control: Self-control in one domain simultaneously improves self-control in other domains. *Journal of Experimental Psychology: General*, 144(3): 639-654. doi:10.1037/xge0000065
- Wang C, Mo J, Niu X, Jia X, Lin L., (2019), The Role of Interpersonal Problems and Family Environment in the Association Between Impulsivity and Suicidal Ideation: A Moderate Mediation Model, *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 207(1):22-28. doi: 10.1097/NMD.0000000000000916.

- Wang I-An., Tsaib, H-Y., Leec,M-H., & Kod, R-C., (2019), The effect of work–family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers: the cross-level moderating effects of organizational reward and caring, *The International Journal of Human Resource Management*, DOI: 10.1080/09585192.2019.1651373.
- Wayne, J., Matthews, R., Crawford., Casper, W., (2019), Predictors and processes of satisfaction with work–family balance: Examining the role of personal, work, and family resources and conflict and enrichment. *Human Resource Management*. 10.1002/hrm.21971.