

**بررسی اثر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر
واسط سرمایه روانشناختی در بین کارکنان
باتک‌های دولتی شهرستان گناباد**

علیرضا حدادیان

استادیار دانشگاه فردوسی مشهد

زهره محمدزاده*

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی

مشهد

چکیده

با توجه به شتاب تغییرات، امروزه افراد در محیط کار خود با پدیده‌ی فرسودگی شغلی مواجه می‌شوند، که یکی از عوامل موثر بر آن، فشارهای ناشی از تعارض کار و خانواده می‌باشد. همچنین، طبق تحقیقات پیشین، تقویت منابع روانی، از جمله سرمایه روانشناختی، راهکار موثری در راستای این رابطه است. بنابراین، هدف از تحقیق حاضر، بررسی اثر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر واسط سرمایه روانشناختی در میان کارکنان بانک‌های شهرستان گناباد می‌باشد. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه‌های مورد استفاده در تحقیقات پیشین با تایید مجدد روایی و پایایی و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای جمع‌آوری شد؛ و ۱۳۰ پرسشنامه واجد شرایط مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی- تحلیلی بوده و مبتنی بر الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری است. یافته‌های این پژوهش، نشان دهنده واسطه‌گری متغیر سرمایه روانشناختی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی می‌باشد.

کلید واژه ها: تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی، سرمایه روانشناختی، مدل‌یابی ساختاری، بانک‌های شهرستان گناباد.

hadadian@um.ac.ir

* نویسنده مسئول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۹/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۱/۶

Investigating the effect of work- family conflict on burnout with the mediating role of psychological capital in state banks of Gonabad

Alireza Hadadian

Assistant Professor of Ferdowsi
University of Mashhad

Zohre Mohammadzade

M.A. in Business Administration,
Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

Due to the increasing changes in organizational environment, people in the workplace are facing the phenomenon of burnout, of which pressures of work- family conflict is known to be one of its affecting factor. According to the previous research, psychological sources such as psychological capital may play a role in improving this relationship. This study investigates the mediating role of psychological capital in the relationship between work-family conflict and job burnout among a population of employees from bank branches in the city of Gonabad. Data was gathered through questionnaires used in previous studies reaffirming the validity and reliability and by conducting random sampling. From collected questionnaires, 130 were confirmed to be valid for analysis. Analysis of research data that may be categorized as survey- analytical was conducted using structural equation modeling. Findings revealed psychological capital has a mediation role in relationship between work-family conflict and Burnout.

Keywords: Work- family conflict, Burnout, Psychological capital, Structural equation modeling, Banks of Gonabad.

مقدمه

در شرایط کنونی، که رقابت به طور سرسام آوری در آن موج می‌زند، تمامی سازمان‌ها بویژه سازمان‌های خدماتی، در جستجوی شانس بیشتری برای بقا هستند؛ و شتاب تغییرات و الزام هماهنگ ساختن افراد با آن، به منظور حضور موفق در عرصه رقابت، موجب بروز استرس روزافزون در افراد شاغل شده است. این موضوع، در سازمان‌هایی که کارکنان آن با افراد سر و کار دارند پررنگ تر است. یکی از این سازمان‌ها، که در آن کارکنان بیشترین ارتباط را با افراد دارند، بانک می‌باشد. تحقیقات پیشتر نشان داده‌اند که کارکنان بانک‌ها در کار خود با استرس زیادی روبرو می‌شوند؛ که این مهم باعث بوجود آمدن پدیده فرسودگی شغلی در بین کارکنان می‌شود (Hoops, 1999; Leiter & Maslach, 2001; Schaufeli & Enzmann, 2004., as

(Cited in Bellas, Koustelio, Sdrollas, Koutiva & Eleni, 2013). طبق نظر محققین، عوامل بسیاری موجب بوجود آمدن فرسودگی شغلی می‌شود که یکی از این عوامل، تعارض کار و خانواده در افراد می‌باشد. زیرا تعارض نقش به عنوان یکی از منابع استرس، منجر به بازدهی منفی در افراد و فرسودگی شغلی خواهد شد (Lambertt, Hogan & Altheimer, 2009) و پیامدهایی چون افزایش غیبت در کارکنان، ترک شغل و کاهش عملکرد را به دنبال می‌آورد (BandarRigzade, Beshlyde, Hashemishikhshabani & Arshadi, 2011). همچنین، با توجه به افزایش روزافزون شتاب استرس در بین کارکنان، محققان حوزه رفتار سازمانی با بهره‌گیری از رفتار سازمانی مثبت‌گرا نه تنها به دنبال کاهش مسائل روانی منفی در کار هستند؛ بلکه با استفاده از شناسایی و بکارگیری توانایی‌های بالقوه مثبت سرمایه روانشناختی، سعی در بهبود عملکرد سازمانی داشته‌اند (Avey, Luthans & Jensen, 2009). بنابراین، با توجه به فضای رقابتی حاکم بر جامعه و سازمان‌ها، به ویژه بانک‌ها، مدیران باید در جستجوی راه‌هایی باشند تا بتوانند محیط مساعدتری برای کارکنان خود فراهم کنند؛ زیرا که ارتقای کیفیت نیروی کار، یکی از زمینه‌ها و راه‌های اساسی ارتقای بهره‌وری و تسریع رشد و توسعه سازمان‌هاست؛ و سازمان‌های پیشرو، با تلاش برای جذب، پرورش، نگهداشت و بکارگیری نیروهای پرتوان و زبده، مزیت رقابتی امروز و فردای خود را تضمین خواهند کرد (Rahimi & Hajkarimi, 2011). از این رو، هدف مقاله حاضر این است که شواهد تجربی مبنی بر وجود اثر بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی را از دریچه سرمایه روانشناختی مورد بررسی قرار دهد و گامی در جهت غنی‌سازی ادبیات این حوزه مطالعاتی بردارد.

بیان مسأله

فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، از دست رفتن نیروی انسانی، ایجاد عوارض جسمی و روانی، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و به دنبال آن نارضایتی از خدمات، مخصوصاً در حرفه‌های خدمات انسانی می‌باشد که این نتایج همگی پیامدهای منفی، برای سازمان و افراد به همراه دارد (Abdi, Kaviani, Khaghanizadeh & Momeni Iraqi, 2007). فرسودگی در میان مشاغلی که افراد در آنها زمان زیادی را با مشتریان خود صرف می‌کنند، مثل کارکنان بانک‌ها، بیشتر دیده می‌شود؛ و در این میان کارکنانی که زمان زیادی را صرف صحبت کردن با مشتریان می‌کنند، با تنش و فشار روانی زیادتری مواجه هستند (Clutterbuck, 2009). محققان سازمانی، با بررسی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی دریافته‌اند که یکی از این عوامل، تعارض کار-خانواده است. (Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000; Netemeyer, Maxham & Pullig, 2005)

بدلیل اینکه کار و خانواده دو بعد مهم از زندگی افراد است، امکان تعارض بین این دو نقش برای افراد همیشه وجود دارد. فشار و مشکلات روانی در افراد می تواند منجر به بیماری های جسمی و روحی بسیاری شود که در نهایت منجر به فرسودگی شغلی در بین کارکنان خواهد شد. فرسودگی شغلی در محیط های اجتماعی و محل کارهای امروزی بسیار دیده می شود (Ahola, 2010)، و موجبات فشار روانی در افراد را فراهم می آورد. وانگ و همکاران (۲۰۱۲) سرمایه روانشناختی را به عنوان واسط بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که تعارض کار- خانواده از طریق سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی موثر است و با افزایش سرمایه روانشناختی افراد می توان از آثار رابطه تعارض بین نقش بر فرسودگی شغلی کاست. با توجه به نتایج تحقیقات محققان و به دلیل قرار گرفتن بانک ها در فضای رقابتی، رسیدن به موفقیت، از طریق بهره مندی از کارکنان سالم و با نشاط که با روحیه بالا به ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان و ارباب رجوع بپردازند، برای بانک ها، امری حیاتی است. مطالعات اکتشافی اولیه انجام شده نشان داد که کارکنان بانک ها در شهر گناباد، به ویژه افرادی که بالای ۱۰ سال سابقه کار دارند، از فرسودگی شغلی رنج می برند؛ بنابراین، حل این مساله در کانون توجه پژوهشگران قرار گرفت.

مبانی نظری پژوهش

فرسودگی شغلی

برای اولین بار فرویدنبرگر (۱۹۷۵) فرسودگی شغلی را حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود، تعریف کرد. از طرفی، مردم تا زمانی می توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهرمنند باشند؛ وهنگامی که انگیزش و توانایی روانی آنان دچار تزلزل شود، دچار پدیده فرسودگی شغلی می شوند (Naimi, Nazari & Sanaeizakir, 2012) و ستمن و همکاران (۲۰۰۴)، رایج ترین تعریف فرسودگی شغلی را از زبان مسلش اینگونه بیان می کنند: نشانگری روانشناختی است که شامل ۳ بعد فرسودگی عاطفی^۱، مسخ شخصیت^۲ و عدم کفایت شخصی^۳ می باشد. فرسودگی عاطفی یا خستگی هیجانی همانند فشار روانی شامل از میان رفتن منابع هیجانی در فرد است. مسخ شخصیت، پاسخی منفی و سنگدانه به

^۱- Emotional Exhaustion

^۲- Depersonalisation

^۳- Personal Accomplishment

اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. عدم کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و فرد یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار دارد (Westman, Etzion & Gortler, 2004). نشانه‌های هر کدام از این ابعاد می‌تواند به صورت‌های مختلفی در افراد بروز پیدا کند. در این راستا، قراعینی و عباس‌زاده (۲۰۰۸) علائم فرسودگی را در ۳ بخش تقسیم‌بندی کرده‌اند: نشانه‌های جسمانی همچون سرماخوردگی طولانی مدت، سردرد مزمن، اختلالات معده‌ای، کاهش وزن، اختلال خواب و کوتاهی عمر؛ نشانه‌های روانشناختی همانند عدم تعادل روحی، زودرنجی، افسردگی، فقدان دلسوزی نسبت به مردم، حالت سوء ظن، افزایش ناامیدی، احساس ناتوانی و پناه بردن به دخانیات؛ و نشانه‌های رفتاری شامل از دست دادن کارایی، غیبت از کار، نارضایتی شغلی، استعفا دادن و بازنشستگی زودتر از موعد. بطور کلی، فرسودگی شغلی به عنوان پیش‌بینی‌کننده اضطراب، افسردگی، اعتیاد، قطع روابط در محل کار و در بدترین حالت ممکن، عامل خودکشی در افراد شناخته شده است (Ellahi, 2012). همچنین، فرسودگی شغلی موجب بروز غیبت در کار و بروز بیماری‌های جسمی و روانی زیادی در افراد می‌باشد (Golden, 2011)، که در نهایت منجر به کاهش تعهد سازمانی و عملکرد شغلی، و افزایش ترک خدمت در بین کارکنان و تغییر شغل آنان می‌شود (Jawahar, 2007). گرجی و وزیری (۲۰۱۱) نیز با بررسی رابطه فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان بانک‌ها، به این نتیجه رسیدند که با افزایش فرسودگی شغلی، عملکرد کارکنان کاهش می‌یابد و بالعکس. حنانی و همکاران (۲۰۱۱) در بررسی میزان فرسودگی شغلی کارمندان بانک به این نتیجه دست یافتند که خستگی هیجانی در بین کارمندان بانک بیش از دیگر ابعاد آن مشاهده می‌شود.

تعارض کار- خانواده

کار و خانواده اجزای اساسی زندگی هر فردی هستند، که هریک، جنبه ای منحصر به فرد از رفتار انسان را شکل می‌دهد. پس، برقراری تعادل بین این ابعاد برای افراد در زندگی مهم است؛ زیرا در راستای حفظ تعادل ممکن است، افراد دچار تعارض شوند. تعارض کار- خانواده زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در شرایطی قرار بگیرند که باید نقش‌های جداگانه را که نیاز به زمان، انرژی و تعهد دارد انجام دهند، و همه این نقش‌ها با همدیگر تداخل پیدا می‌کنند (Jones, 2007). تعارض کار- خانواده نیز دو سویه است. یعنی کار با خانواده تداخل پیدا کند (تعارض کار با خانواده^۱) و خانواده با کار تداخل پیدا کند (تعارض خانواده

^۱ - Work Interfere With Family

با کار^۱، و هر کدام موجب تنش در فرد می‌شود. تنش روانی، زمانی در افراد بوجود می‌آید که در انجام نقش‌های خود دچار تعارض شده باشند و درگیری بین نقش‌های ناسازگار بوجود آمده باشد؛ زیرا افراد میزان محدودی از منابع روانشناختی، زمان و انرژی در اختیار دارند، و هر یک از نقش‌های زندگی تلاش در بکارگیری این منابع محدود دارد، و این موجبات تعارض برای افراد را ایجاد می‌کند (Carlson, Williams & Kacmar, 2000). بنابراین، افراد برای دستیابی به تعادل در کار و زندگی، نیازمند تخصیص متوازن زمان، فعالیت، مسئولیت و تعهد به هر یک از نقش‌هایی که ایفا می‌کنند، می‌باشند. وایز (۲۰۰۴) بیان می‌کند تعارض کار- خانواده بر اساس پایه‌های مختلفی در زندگی افراد شکل می‌گیرد که شامل ۳ نوع می‌باشد: ۱) تعارض بر پایه زمان: زمانی ایجاد می‌شود که در مقدار زمان صرف شده در یک حوزه کار بدلیل روبرو شدن با نیازهای حوزه دیگر مثل زندگی اختلال بوجود بیاید؛ ۲) تعارض بر پایه تنش یا فشار: زمانی ایجاد می‌شود که عملکرد یک نقش به دلیل استرس‌زا بودن نقش مقابل کاهش یابد؛ ۳) تعارض بر پایه رفتار: شامل مشکلات رفتاری است که در نتیجه جابجایی بین نقش‌ها ایجاد می‌شود. بنابراین، باتوجه به آنچه بیان شد این تعارض می‌تواند زمان‌محور، تنش‌محور و رفتارمحور باشد؛ که هر کدام موجب بروز تنش روانی در افراد می‌شود. محققان بسیاری به شناسایی عوامل کاری موثر بر ایجاد تعارض کار و خانواده پرداخته و دریافته‌اند که تعداد نوبت‌های کاری و انعطاف کاری پایین، فشردگی کار و ساعات کار طولانی موجب تداخل جدی در تعادل کار و زندگی می‌شود، که تهدیدی برای سلامت کارکنان نیز محسوب می‌شود (Wise, 2004).

گلدن (۲۰۱۱) نیز اذعان داشته است که تعارض بین کار و خانواده در طولانی مدت باعث می‌شود تا افراد نتوانند پاسخگوی تقاضای کار و یا خانواده خود باشند که این امر به نوبه خود موجب استرس در بین افراد می‌شود. داکس‌بری و هیگینز (۱۹۹۱) نیز خاطرنشان کرده‌اند که تعارض کار- خانواده بر کیفیت زندگی کاری افراد و زندگی خانوادگی آنان تاثیر منفی دارد؛ که این دو نیز به نوبه خود می‌توانند رضایت از زندگی فرد را کاهش دهند و اثرات منفی بر روی عملکرد کاری وی داشته باشند. بعلاوه، در ادبیات مرتبط، از رابطه بین تعارض کار- خانواده با استرس‌های کاری و خانوادگی، بیماری‌های جسمانی، افسردگی، کاهش رضایت شغلی، افزایش ترک شغل و غیبت از شغل بسیار یاد شده است

^۱- Family Interfere With Work

(Lambert, Hogan, Camp & Ventura, 2006). لامبرت، هوگان و الیمر (۲۰۰۹) یکی از مهمترین نتایج تعارض کار- خانواده را فرسودگی شغلی افراد بیان کرده‌اند.

سرمایه روانشناختی

در سال‌های اخیر، توجه تحقیقات رفتار سازمانی از روی نقاط ضعف در محل کار به سمت دیدن نقاط قوت و رفاه تغییر جهت داده است. سرمایه روانشناختی، سازه‌ای مثبت‌گرا است که از رفتار سازمانی مثبت-گرا ناشی می‌شود. رفتار سازمانی مثبت‌گرا بر جنبه‌های خرد سازمانی و آن دسته از حالات مثبت شخصیت انسان که قابل توسعه است تمرکز می‌کند (Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007).

سرمایه روانشناختی با ویژگی‌های زیر مشخص می‌شود:

۱. داشتن اعتماد به نفس و تلاش برای رسیدن به موفقیت (خودکارآمدی)^۱ ۲. ایجاد اسناد مثبت در مورد موفقیت در زمان حال و آینده (خوش‌بینی)^۲ ۳. پافشاری در رسیدن به اهداف و تغییر دادن مسیرها در صورت لزوم برای دستیابی به هدف (امیدواری)^۳ ۴. تحمل کردن سختی‌ها و بازگشت به جای اول برای دستیابی به موفقیت (تاب‌آوری)^۴.

در ادامه هر یک از مولفه‌ها به صورت مجزا تعریف می‌شود:

خودکارآمدی: منشاء پیدایش این جزء از سرمایه روانشناختی، نظریه شناختی اجتماعی بندورا بوده است (Abbas, 2005). وی، خودکارآمدی را باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه، با ایجاد انگیزه در خود، تامین منابع شناختی و انجام اقدامات لازم در راستای هدف، معرفی کرده است. اعتقاد به خودکارآمدی به استقامت در برابر موانع کمک می‌کند و با هیجانانگیزی منفی و ناتوان کننده که مانع اجرای فعالیت‌ها می‌شوند مبارزه می‌کند (Bandura & Locke, 2003). همچنین، این محققان بیان می‌کنند که خودکارآمدی، داشتن سطح مشخصی از دانش و مهارت نیست، بلکه اعتقاد به آنچه با استفاده از این مهارت‌ها می‌توان انجام داد، می‌باشد.

خوش‌بینی: خوش‌بینی یکی از خصوصیات مثبت انسانی است. پیترسون (۲۰۰۰) خوش‌بینی را به معنای انتظار پیامدهای مثبت داشتن معرفی می‌کند، که این پیامدها بصورت عوامل ثابت، کلی و درونی در نظر

¹ Self_Efficacy

² Optimism

³ Hope

⁴ Resilience

گرفته می‌شوند. وی همچنین افراد خوش‌بین را افرادی که بر اسنادهای کلی تکیه می‌کنند و اسنادهای پایدار دارند معرفی می‌کند. این افراد موفقیت‌هایشان را به توانایی‌های درونی، و شکست‌هایشان را به عوامل بیرونی و ناپایدار خاص نسبت می‌دهند. ولی افراد بدبین حوادث منفی را ناشی از رویدادهای داخلی، باثبات و عمومی می‌دانند. خوش‌بینی باعث می‌شود تا افراد، سخت برای دستیابی به اهداف تلاش، و با مشکلات مقابله کنند. این افراد خود را به دور از حوادث نامطلوب زندگی جهت می‌دهند. افراد خوش‌بین در هنگام کار بر روی راه‌حل‌های نوآورانه و مواجهه با مشکلات، خود را مقصر نمی‌دانند (Peterson, 2008). در خوش‌بینی واقع‌بینانه، فرد به ارزیابی آنچه می‌تواند بدست آورد در برابر آنچه که قادر به بدست آوردن نیست می‌پردازد. خوش‌بینی باعث می‌شود تا افراد در برابر افسردگی که منجر به شکست وقایع ناگوار زندگی می‌شود ایستادگی کنند. افراد خوش‌بین به دنبال حل مشکل هستند و نگرش مثبت نسبت به مسائل دارند (Luthans & Jensen, 2002).

امیدواری: امیدواری یکی از اجزای مهم سرمایه‌روانشناختی محسوب می‌شود. کری، اسنایدر و کوک (۲۰۰۲) این مولفه را حالت انگیزشی مثبتی که از احساس موفقیت‌آمیز عاملیت و برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف ناشی می‌شود، معرفی می‌کنند. عاملیت، داشتن اراده برای دستیابی به نتیجه مورد نظر است و برنامه‌ریزی که دربرگیرنده شناسایی هدف‌ها و راه‌های رسیدن به آنهاست، را شامل می‌شود. بنابراین، امیدواری، تلاش برای دستیابی به اهداف را افزایش می‌دهد. افراد امیدوار، تحمل ریسک‌پذیری بالاتری نسبت به دیگر افراد دارند و زمانی که یک مسیر بسته می‌شود، به دنبال مسیرهای جایگزین برای آن هستند. این افراد برای حل مشکلات از ایده‌های خلاقانه استفاده می‌کنند (Snyder, 2002). ناامیدی افراطی افراد را به سمت ناراحتی‌های خطرناکی مثل افسردگی می‌برد. بنابراین امید، همانند یک ابزار حمایتی عمل نموده و باعث رشد و پیشرفت کیفیت زندگی انسان می‌شود. امیدواری، افراد را به سمت نتایج مثبت هدایت می‌کند و بین باورهای فرد برای رسیدن به هدف و رفتارهای مرتبط با هدف پیوند ایجاد می‌کند.

تاب‌آوری: ظرفیتی روانشناختی است که فرد بر اساس آن در رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها و تعارضات و حتی تغییرات مثبت، به تلاش‌های بیشتر ادامه می‌دهد و برای دستیابی به موفقیت، مسئولیت‌پذیر می‌شود (Luthans, 2002). کوتا (۲۰۰۲) اذعان می‌دارد تاب‌آوری در شرایط تغییرات بزرگ به افراد کمک می‌کند تا انعطاف‌پذیر شوند و خودشان را با شرایط وفق دهند. بندورا و لاک (۲۰۰۳) تاب‌آوری را برای رسیدن به موفقیت، ضروری می‌دانند. این ویژگی، نیروی لازم برای ماندن در صحنه فعالیت برای مقابله با شکست‌های مکرر، عقب‌نشینی و حتی واکنش‌های اجتماعی که باعث مایوس شدن افراد می‌شود، را فراهم می‌آورد. افراد تاب‌آور خوش‌بین و کنجکاو هستند. همچنین، آن‌ها از تجربه‌های

جدید استقبال می‌کنند. تاب‌آوری از پاسخ‌های انطباقی طبیعی انسان بدست می‌آید و او را در برابر تهدیدها توانمند می‌سازد (Block & Kremen, 1996). از طرفی تحقیقات اذعان داشته‌اند که رابطه مثبتی بین سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی کارکنان، تعهد سازمانی و احساس رفاه در افراد و رفتار شهروندی افراد در سازمان وجود دارد و سرمایه روانشناختی رابطه‌ای منفی با استرس شغلی، بدبینی و قصد ترک خدمت دارد (Avey, Reichard, Luthans & Mhatre, 2011). از طرفی عباس (۲۰۰۵) رابطه مثبتی بین سرمایه روانشناختی و عملکرد نوآورانه افراد در سازمان‌ها را خاطر نشان کرده‌است. سرمایه روانشناختی، رابطه مثبتی با دلبستگی شغلی و رابطه منفی با فرسودگی شغلی دارد (Herbert, 2011).

پیشینه پژوهش

تعارض کار- خانواده و سرمایه روانشناختی: تنش حاصل از وجود تعارض بین نقش‌های یک فرد در زندگی، باعث تاثیر گذاری بر روح و روان و منابع شناختی در افراد می‌شود. چنانکه با افزایش تنش، مولفه های سرمایه روانشناختی در افراد کمتر مشاهده می‌شود. مطالعه گل پرور و جعفری (۲۰۱۴) وجود رابطه منفی بین تعارض کار- خانواده را بر سرمایه روانشناختی خاطر نشان کرده‌اند. بنابراین، فرضیه اول پژوهش به صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه اول: تعارض کار- خانواده بر سرمایه روانشناختی تاثیر دارد.

سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی: مادامی که منابع روانشناختی در افراد در سطح بالایی قرار داشته باشد، میزان کمتری از ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی را احساس می‌کنند و با آغوش باز و به صورت خودکارآمد به سمت حل مشکلات و رویارویی با سختی‌ها می‌روند. تحقیقات بیشتر چون یاردلی (۲۰۱۲) بین سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی به وجود رابطه‌ای منفی پی بردند. همچنین، وجود رابطه منفی بین سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی توسط لیو و هاو (۲۰۱۰) نیز گزارش شده است. محققان دیگر نیز از سرمایه روانشناختی بالاتر به عنوان پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی کمتر یاد می‌کنند (Yufei & Chunying, 2010). علی پور و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافته‌اند که افزایش مداخلات سرمایه روانشناختی بر کاهش فرسودگی شغلی موثر است و این دو برهمدیگر رابطه منفی دارند. لین (۲۰۱۳) نیز وجود رابطه منفی سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی را تایید کرده است. بنابراین، فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر بیان می‌شود:

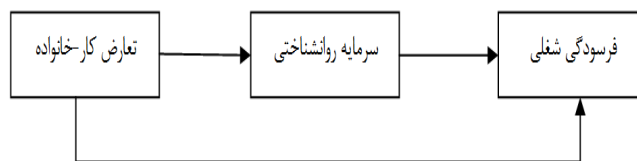
فرضیه دوم: سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی: پیترز و ماسترت (۲۰۰۵) و لامبرت و همکاران (۲۰۱۰) خاطر نشان کرده‌اند افرادی که دچار تعارض بین زندگی کاری و خانوادگی خود می‌شوند و توانایی برقراری تعادل بین نقش‌های خود را ندارند، در طول زمان دچار عواقب جسمی و روحی فرسودگی شغلی می‌گردند. هم‌چنانکه تحقیقات پیشتر نشان می‌دهند تعارض کار- خانواده عاملی موثر بر فرسودگی شغلی است (Montgomery, Panagopolous & Benos, 2006). در مطالعه‌ای که بر روی کارکنان شرکت گاز صورت گرفته بود نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم دارد (Bandar Rigizade, 2011). بنابراین، فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه سوم: تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

وانگ و همکاران (۲۰۱۲) تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی با اثر واسطه سرمایه روانشناختی را در بین پرستاران مورد بررسی قرار داده‌اند. نتیجه این مطالعه نشان داده است که تعارض کار- خانواده از طریق سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی تاثیر گذار است. این محققان این مدل را در جامعه پزشکان نیز مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق، سرمایه روانشناختی به عنوان منبع مثبت برای کاهش اثرات تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی ذکر شده است. یاردلی (۲۰۱۲) نقش میانجی‌گری سرمایه روانشناختی را در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی مورد تایید قرار داد. بنابراین، فرضیه چهارم پژوهش به صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه چهارم: تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی از طریق سرمایه روانشناختی تاثیر دارد.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش (اقتباس از وانگ و همکاران، ۲۰۱۲)

روش پژوهش

نوع شناسی پژوهش، جامعه و نمونه:

این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیق کاربردی است و از نظر روش، پیمایشی- تحلیلی با بهره‌گیری از الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری است. جامعه مورد مطالعه، کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان گناباد می‌باشد که بنابر مراجعه حضوری به بانک‌ها و پرسش از تعداد کارکنان، ۱۹۷ نفر مشخص شدند.

به منظور برآورد حجم نمونه، ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه از کارکنان بانک‌ها پیش‌آزمون شد و سپس، انحراف معیار به دست آمده از پاسخ‌ها (۰.۲۹) در فرمول کوکران جای‌گذاری شد. بدین ترتیب، در سطح اطمینان و دقت برآورد ۰.۹۵، حجم نمونه ۱۳۰ نفر تعیین شد. با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت برخی از پرسشنامه‌ها، ۱۴۰ پرسشنامه به صورت حضوری بین کارکنان بانک‌ها توزیع شد که در نهایت ۱۳۶ تای آنها برگردانده شد و ۱۳۰ پرسشنامه واجد شرایط مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نمونه مورد نظر، با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی انتخاب شد، بدین صورت که ابتدا طبقه‌ها که شامل بانک‌های مختلف شهرستان بود شناسایی و تعداد کارکنان مشخص، و بر اساس آن، بصورت طبقه‌ای منظم، پرسشنامه‌ها به شکل تصادفی توزیع شدند.

سنجه‌ها و روایی و پایایی آن‌ها: به منظور سنجش متغیرها از سنجه‌های مورد استفاده در مطالعات پیشین استفاده شد. برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش^۱ (۱۹۹۶)، برای سنجش تعارض کار- خانواده از پرسشنامه کارلسون و همکاران^۲ (۲۰۰۰)، و برای سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه لاتانز^۳ (۲۰۰۷) استفاده شد. پرسشنامه فرسودگی شغلی شامل ۲۲ سوال، در سه بعد تحلیل عاطفی (۹ سوال)، مسخ شخصیت (۵ سوال) و عدم کفایت شخصی (۸ سوال) می‌باشد. پرسشنامه تعارض کار- خانواده دارای ۱۸ سوال است، که تعارض کار- خانواده را بر مبنای زمان، توان فرسایشی و رفتار می‌سنجد و برای سنجش هر بعد، ۳ سوال مطرح شده است. پرسشنامه سرمایه روانشناختی شامل ۲۴ سوال که ابعاد امیدواری، خودکارآمدی، تاب‌آوری و خوش‌بینی را می‌سنجد و برای سنجش هر بعد آن از ۶ سوال استفاده شده است. پاسخ‌های مربوط به گویه‌های تمامی سنجه‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت ۵ تایی در محدوده ۱ = "کاملاً مخالفم" تا ۵ = "کاملاً موافقم" مورد سنجش قرار گرفت. با توجه به اینکه برگردان فارسی سنجه‌ها مورد استفاده قرار گرفته است، روایی صوری و محتوایی پرسشنامه نهایی به تایید تنی چند از اساتید صاحب‌نظر رسید و روایی سازه نیز با تکنیک تحلیل عاملی تاییدی مورد بررسی قرار گرفت. به منظور تایید پایایی و همبستگی درونی گویه‌ها نیز از ضریب اطمینان به دست آمده از پیش‌آزمون با روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

1-Maslach

2- Carlson, Kacmar, and Williams

3- Luthans, Avolio, Avey and Norman

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش آماری به کار گرفته شده در این تحقیق روش "معادلات ساختاری" است. مدل‌سازی معادلات ساختاری، یک ابزار پژوهشی رایج در علوم مدیریت در دو دهه اخیر بوده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک تکنیک بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری است و به بیان دقیق تر، بسط مدل خطی عمومی است که به محقق امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه‌ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. این مدل، یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیات درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و مکنون است (Homan, 2008). بنابراین، به منظور انجام تحلیل عاملی تأییدی و نیز برای برآزش مدل از نرم افزار SMART-PLS و برای بخش آمار توصیفی از نرم افزار SPSS16 استفاده شده است.

یافته‌ها

آمار توصیفی: توصیف آماری نمونه با استفاده از متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق شامل سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و سابقه کار در جدول ۱ ارائه شده است. در بعضی موارد، از داده‌های جمعیت‌شناختی جهت تدوین برخی از متغیرهای تحقیق و پیشنهاداتی برای مطالعات آتی استفاده شده است.

جدول (۱): ویژگی‌های نمونه مورد مطالعه

متغیر	شرح ویژگی‌ها	فراوانی	درصد فراوانی	متغیر	شرح ویژگی‌ها	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۱۰	۸۴/۶	وضعیت تأهل	مجرد	۸	۶/۲
	زن	۱۹	۱۴/۶		متاهل	۱۲۱	۹۳/۱
	بی پاسخ	۱	۰/۸		بی پاسخ	۱	۰/۸
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۳	۱۷/۷	سابقه کار	زیر ۵ سال	۲۳	۱۷/۷
	۳۰ تا ۴۰ سال	۵۲	۴۰/۰		۵ تا ۱۰ سال	۱۶	۱۲/۳
	بالای ۴۰ سال	۵۴	۴۱/۵		۱۰ تا ۲۰ سال	۵۱	۳۹/۲
	بی پاسخ	۱	۸۰/۱		بالای ۲۰ سال	۴۰	۳۰/۸

برای بررسی نرمال بودن متغیرها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. مقدار p-value برای متغیرهای تعارض کار-خانواده ۰.۷۳، سرمایه روانشناختی ۰.۴۸ و فرسودگی شغلی ۰.۶۴ بدست آمد. با توجه به سطح معناداری آزمون که بالاتر از ۰/۰۵ است فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

روایی و پایایی

روایی سازه برای بررسی دقت و اهمیت نشانگرهای انتخاب شده است، و نشان می‌دهد که آیا نشانگرها، ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری سازه‌های مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌آورند. جهت بررسی این موضوع از مقادیر تی (t-value) استفاده می‌شود که اگر بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشند، در سطح اطمینان ۹۵٪ نشانگرها ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری ابعاد مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌کنند (Amini, 2008). برای سنجش روایی از روایی واگرا و روایی همگرا استفاده شده است. روایی واگرا نیز از طریق مقایسه جذر AVE با همبستگی این متغیرهای مکون (جدول ۲) سنجیده شده است و برای هر کدام از سازه‌های انعکاسی جذر AVE باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد (Choua, Chen & Shih, 2009). در واقع این بررسی نشان می‌دهد که آیا یک سازه از سازه‌های دیگر مدل متفاوت است یا خیر. ملاحظه می‌شود که تمامی سازه‌ها با شرایط مورد نظر مطابقت دارند و بنابراین روایی واگرا برقرار است.

جدول (۲): ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا

متغیرهای تحقیق	تعارض کار- خانواده	سرمایه روانشناختی	فرسودگی شغلی	جذر (AVE)
تعارض کار- خانواده	۱			۰/۹۵
سرمایه روانشناختی	۰/۵۷	۱		۰/۸۱
فرسودگی شغلی	۰/۵۹	۰/۶۷	۱	۰/۸۳

روایی همگرا به این اصل بر می‌گردد که شاخص‌های هر سازه با یکدیگر همبستگی میانه‌ای داشته باشند. طبق نظر فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار روایی همگرا بودن این است که میانگین واریانس‌های خروجی AVE بیشتر از ۰/۵ باشد که این ضریب نشان می‌دهد که چه درصدی از واریانس سازه مورد مطالعه تحت تاثیر متغیرهای آن بوده است. چرا که تضمین می‌کند حداقل ۵۰ درصد واریانس یک سازه توسط نشانگرهایش بدست می‌آید. بنابراین، برای ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی از مقدار ضریب قابلیت اطمینان ساختاری^۱ که آن را با CR نمایش می‌دهیم استفاده شد، که مقدار این ضریب از ۰ تا ۱ متغیر است (Raykov, 1998). همچنین، در این تحقیق جهت تعیین پایایی پرسشنامه از

^۱ Composite Reliability

ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقادیر بالای ۰/۷ این ضریب بیانگر پایایی پرسشنامه می باشد و نشان از این دارد که وسیله تحقیق از قابلیت مناسبی برای جمع آوری اطلاعات برخوردار است.

جدول (۳): روایی همگرا و پایایی ابزار اندازه گیری

متغیرهای تحقیق	ابعاد	بارهای عاملی	آماره T	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	ضریب قابلیت اطمینان ساختاری (CR)	ضریب پایایی آلفای کرونباخ
تعارض کار - خانواده	تعارض خانواده با کار	۰/۹۶	۱۰۱/۶۲	۰/۹۱	۰/۹۵	۰/۸۹
	تعارض کار با خانواده	۰/۹۵	۸۷/۴۷			
سرمایه روانشناختی	امیدواری	۰/۹۳	۷۱/۹۴	۰/۶۶	۰/۸۸	۰/۸۴
	خودکارآمدی	۰/۹۰	۲۳/۳۸			
	تاب آوری	۰/۵۵	۴/۶۰			
	خوش بینی	۰/۸۱	۱۸/۶۲			
فروسودگی شغلی	خستگی هیجانی	۰/۹۱	۳۳/۶۹	۰/۶۹	۰/۷	۰/۷۵
	مسخ شخصیت	۰/۹۲	۶۱/۳۸			
	عدم کفایت شخصی	-۰/۶۳	۵/۴۹			

بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصل از خروجی های نرم افزار SMART PLS که در جدول ۲ و ۳ آمده است، ابزار اندازه گیری، از روایی (محتوا، سازه همگرا، واگرا) و پایایی (ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردار است.

شاخص‌های برازش مدل

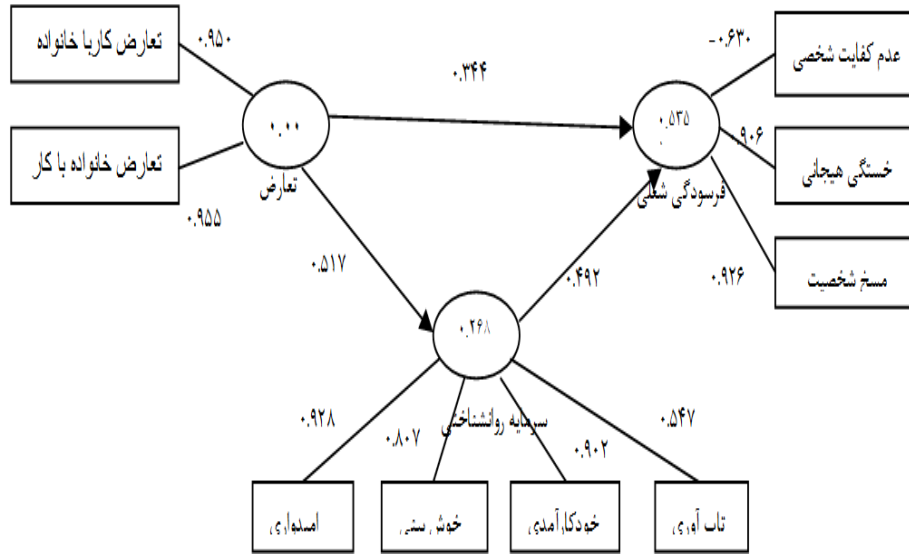
به منظور سنجش مدل و برازندگی آن، ابتدا به بررسی شاخص‌های برازندگی مدل پرداخته می‌شود. هدف اولیه از بکارگیری مدل‌سازی معادله ساختاری، یافتن یک مدل نظری است که به لحاظ آماری معنادار و همچنین دارای معنا و مفهوم نظری و کاربردی باشد. معیار کلی که برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شده است Gof نام دارد. این معیار به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می‌شود. مدل درونی در واقع همان روابط بین متغیرهای مکنون یا همان ضرایب مسیر می‌باشد و مدل بیرونی در واقع برآورد بارهای عاملی و تحلیل عاملی است. شاخص‌های نیکویی برازش نسبی و مطلق (معیاری برای نزدیک بودن مقادیر برآورد شده متغیر وابسته از طریق مدل برازش شده نسبت به داده‌های اصلی) هر دو شاخص‌های توصیفی هستند. چنانچه این شاخص‌ها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مناسب مدل می‌باشند. همانطور که ملاحظه می‌شود شاخص‌های نسبی برای این مدل مناسب‌تر از شاخص‌های مطلق است. شاخص نسبی، میزان مشاهده شده متغیر وابسته را به میزان برآورده شده آن نشان می‌دهد. در جدول زیر میزان شاخص‌های نیکویی برازش به تصویر کشیده شده است.

جدول (۴): میزان شاخص نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری

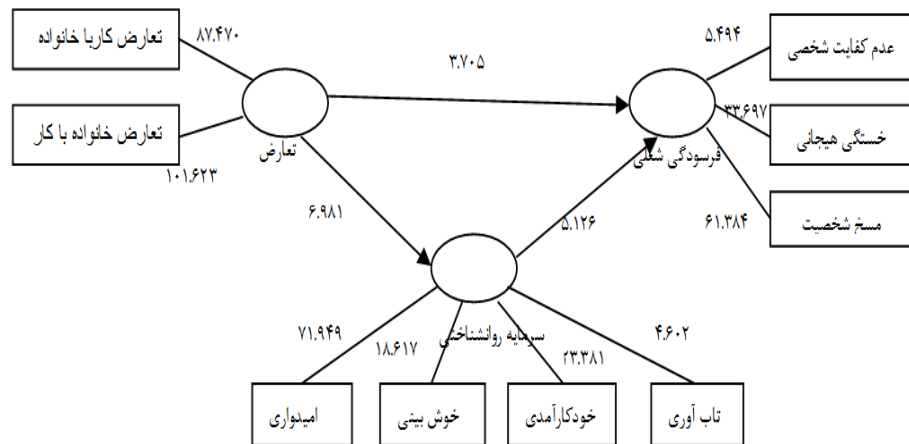
میزان شاخص نیکویی برازش (GOF)	
۰/۵۵	شاخص مطلق
۰/۷۰۰	شاخص نسبی
۰/۹۵۲	شاخص مدل بیرونی
۰/۷۳۵	شاخص مدل درونی

تحلیل مسیر

روش آماری به کار گرفته شده در این تحقیق روش «معادلات ساختاری» است. مدل‌سازی معادلات ساختاری، یک ابزار پژوهشی رایج در علوم مدیریت، پزشکی و علوم اجتماعی در دو دهه اخیر بوده است. با توجه به مطالب مطرح شده در این قسمت، وبا استفاده از نرم افزار SMART-PLS، به بررسی اثرگذاری یا عدم اثرگذاری عوامل یاد شده پرداخته می‌شود. برای بررسی معنادار بودن رابطه، باید به مقادیر تی (T-value) توجه کرد. مقدار استاندارد بالای قدرمطلق ۱.۹۶ معنادار بودن رابطه را می‌رساند.



نمودار (۲): ضرایب عاملی و ضریب مسیر مدل پژوهش



نمودار (۳): نتایج آزمون

اگر ضرایب مسیر بالای ۰/۶ باشد بدین معنی است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشد، ارتباط متوسط و اگر زیر ۰/۳ باشد، ارتباط ضعیفی وجود دارد (Chin, 2003). داده‌های

به دست آمده از تحقیق میدانی، در نرم افزار SMART- PLS اجرا شد، و نتایج بدست آمده در نمودارهای ۲ و ۳ نشان داده شده است. تحلیل هر یک از روابط که در واقع نشان دهنده فرضیه‌های تحقیق می‌باشد، به صورت خلاصه شده در جدول ۵ و ۶ نشان داده شده است.

جدول (۵): بررسی فرضیه‌های تحقیق

میزان تاثیر	نتیجه	خطای استاندارد (SE)	آماره T	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
متوسط	پذیرش	۰/۰۸۱۹	۳/۷۰۶	۰/۳۴۴	تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت دارد.
متوسط	پذیرش	۰/۰۷۰۲	۶/۹۸۱	۰/۵۱۷	تعارض کار- خانواده بر سرمایه روانشناختی تاثیر دارد.
متوسط	پذیرش	۰/۰۸۶۶	۵/۱۲۶	۰/۴۹۲	سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

با توجه به جدول ۵، که بر پایه نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق به دست آمده است، می‌توان عنوان کرد که: نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول با توجه به ضریب مسیر ۰/۳۴۴ و مقدار t (۳/۷۰۶) نشان می‌دهد که تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی تاثیر معنی‌دار مثبت و متوسطی دارد؛ در آزمون فرضیه دوم با ضریب مسیر ۰/۵۱۷ و مقدار t (۶/۹۸۱) این نتیجه حاصل شد که تعارض کار- خانواده بر سرمایه روانشناختی تاثیر مثبت و متوسطی دارد؛ و نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم با ضریب مسیر ۰/۴۹۲ و مقدار t (۵/۱۲۶) گواه این است که سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت و متوسطی دارد.

جدول (۶): بررسی مسیر غیر مستقیم

نتیجه	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش	$۰/۴۹۲ * ۰/۵۱۷ = ۰/۲۵۴$	تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی از طریق سرمایه روانشناختی تاثیر دارد.

در این فرضیه، مسیر غیرمستقیم تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی از طریق سرمایه روانشناختی مورد بررسی قرار گرفته است. ضریب مسیر مربوط به این مسیر حاصل ضرب مسیرهای تعارض کار- خانواده بر سرمایه روانشناختی و سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی می‌باشد. با توجه به این که مسیرهای تعارض کار- خانواده بر سرمایه روانشناختی و سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی معنی‌دار می‌باشد، پس این فرضیه که تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی از طریق سرمایه روانشناختی تاثیر

دارد، مورد تایید قرار می‌گیرد. نتایج حاصل نشان داد که سرمایه روانشناختی در ارتباط بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی نقش واسطه ضعیفی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر واسطه سرمایه روانشناختی در بین کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان گناباد می‌باشد. در این تحقیق چهار محور اصلی مورد بررسی قرار گرفته است. اولین فرضیه این بود که تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد. نتیجه حاصل از آزمون این فرضیه، با توجه به ضریب مسیر ۰/۳۴۴ و مقدار $t(۳/۷۰۶)$ ، نشان از تایید آن دارد. تحقیقات دیگران نیز این مطلب را ثابت کرده اند که با نتیجه تحقیق حاضر همخوانی دارند (Bandar Rigizade et al., 2011). بندر ریگی زاده و همکارانش (۲۰۱۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسیده‌اند که تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار مثبت دارد. الهی و مشتاق (۲۰۱۲)، بابائیان و همکاران (۲۰۱۲)، گلدن (۲۰۱۱)، و لامبرت و همکاران (۲۰۱۰) نیز در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی‌دار دارد. وانگ و همکاران (۲۰۱۲) و یاوس و همکاران (۲۰۰۷) نیز همین ادعا را به تایید رسانده‌اند.

فرضیه دوم این بود که تعارض کار- خانواده بر سرمایه روانشناختی تاثیر دارد. این فرضیه نیز با ضریب مسیر ۰/۵۱۷ و مقدار $t(۶/۹۸۱)$ مورد تایید قرار گرفت. در اینجا این رابطه معنی‌دار و مثبت است، در حالی که در تحقیقات گل پرور و جعفری (۲۰۱۴) و وانگ و همکارانش (۲۰۱۲) این رابطه منفی گزارش شده است. یکی از دلایل این نتیجه متفاوت به جامعه آماری متفاوت برمی‌گردد زیرا که تحقیقات قبلی این رابطه را بین پرستاران مورد سنجش قرار داده‌اند که در کار آنان به دلیل سر و کار داشتن با جان انسان‌ها و شیفت‌های شبانه‌ی مکرر و به تبع آن اختلال در حضور منظم در خانواده، تعارض کار- خانواده باعث کاهش سرمایه روانشناختی آنان شده است، ولی در جامعه تحقیق حاضر بدلیل اینکه ساعات حضور کارکنان در زمان اداری می‌باشد و از نظم برخوردار است، ارتباط معکوس بین تعارض کار- خانواده و سرمایه روانشناختی شناسایی نشده است.

فرضیه سوم مبنی بر اینکه سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد نیز با ضریب مسیر ۰/۴۹۲ و مقدار $t(۵/۱۲۶)$ مورد تایید قرار گرفت. در این پژوهش، جهت رابطه مثبت شناسایی شده است؛ در حالی- که نتیجه این فرضیه با دیگر تحقیقات انجام شده همسو نمی‌باشد. در پژوهش‌های قبلی چون پژوهش لین (۲۰۱۳) و علیپور و همکارانش (۲۰۱۳) سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشته

است. هم‌چنین وانگ و همکاران (۲۰۱۲) نیز رابطه منفی را گزارش کرده‌اند. از دلایل نتیجه عکس این تحقیق با دیگر مطالعات انجام شده می‌توان به سلسله مراتب ارتقا در بانک‌ها و یکنواخت بودن بیش از حد کار کارکنان، اشاره کرد. سرمایه روانشناختی بالا لازمه کار کارکنان است زیرا آنها به امید ارتقا وارد سازمان می‌شوند و نسبت به ارتقا و افزایش درآمد خود خوش‌بین هستند. بدلیل انجام کارها بصورت مداوم، خودکارآمدی آنان در انجام وظایف بالا رفته و بر این باورند که با استفاده از دانش و مهارت خود می‌توانند کارمشری را بدرستی انجام دهند. از طرفی، بدلیل تکراری بودن فعالیت، آنان باید تاب‌آور باشند تا بتوانند در حین کار توانایی ادامه کار را داشته باشند. از طرف دیگر، به مرور زمان و با انجام روزمره کار یکنواخت، افراد دچار مسخ شخصیت شده و احساس خستگی عاطفی می‌کنند، که در این تحقیق بیشترین تاثیر را به خود اختصاص داده است. پس یکی از دلایل نتیجه متفاوت این پژوهش با دیگر تحقیقات انجام شده، به ماهیت کار بانک برمی‌گردد. بعلاوه، کار در بانک نیاز به دقت و توجه فراوانی، بدلیل سر و کار داشتن با اعداد و ارقام، دارد؛ بنابراین، کارکنان سعی بر آن دارند تا از کفایت شخصی آنان در عملکرد آنان کاسته نشود. به نظر می‌رسد که به دلیل بیش از حد یکنواخت و تکراری بودن فعالیت‌ها در بانک، فرسودگی شغلی شایع می‌باشد. از طرفی، بانک‌ها نیز برنامه‌ها و فعالیت‌های منسجم و ساختار یافته‌ای در زمینه توسعه سرمایه روانشناختی کارکنان ندارند؛ بنابراین، مجموع عوامل فوق باعث شده تا این رابطه مثبت و معنی‌دار شناسایی شود.

در فرضیه چهارم نقش واسط سرمایه روانشناختی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی بررسی شد. نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی می‌تواند در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی نقش واسط ضعیفی داشته باشد و از این طریق می‌توان تاثیر تعارض کار- خانواده را بر فرسودگی شغلی در حد ضعیف ارتقا داد. بنابراین، با توجه به رابطه همسوی نقش تعدیل‌گری سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی باید تحقیقات بیشتری در این زمینه انجام شود؛ زیرا کاهش سرمایه روانشناختی نیز از طرفی بدلیل تاثیرات مثبتی که بر دیگر نتایج سازمانی همانند کاهش غیبت و ترک محیط کار، افزایش عملکرد و رضایت شغلی، کاهش استرس در محیط کار، افزایش رفتار شهروندی- سازمانی و افزایش کارآفرینی می‌گذارد، راهکار مناسبی نمی‌باشد (Alipour et al., 2013). بنابراین، انجام تحقیقات بیشتر در این زمینه در بین بانک‌ها و شناسایی علل این نتیجه و یا تایید و رد آن می‌تواند موضوع مناسبی برای پژوهش‌های آتی باشد.

با توجه به جو رقابتی حاکم در فضای بانک‌ها در دوران حاضر، توجه به کارکنان به عنوان ارزشمندترین دارایی سازمان، می‌تواند عاملی مهم در دستیابی به مزیت رقابتی شود. بنابراین، انجام

مداخلات لازم برای کاهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان به منظور افزایش اثربخشی کارکنان و داشتن روحیه خوب جهت مشتری‌نوازی، می‌تواند راهکاری موثر باشد. با توجه به نتایج تحقیق و وجود رابطه مثبت بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی، مدیران بانک‌ها باید شرایطی را فراهم آورند تا میزان تعارض کار- خانواده کارکنان به حداقل برسد. در راستای کاهش تعارض کار- خانواده، مدیران بانک‌ها می‌توانند از ساعات کاری انعطاف‌پذیر برای کارکنانی که میزان بالایی از تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان را دارند استفاده کنند. تفویض وظایف و مسئولیت‌های به اندازه در زمان کافی می‌تواند از تعارض مبتنی بر فشار کاری کارکنان بکاهد. با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و برگزاری جلسات مشاوره‌ای، می‌توان تعارض مبتنی بر رفتار کارکنان را کاهش داد؛ که در نهایت نیز میزان فرسودگی شغلی کارکنان کاهش می‌یابد و با افزایش اثربخشی، کارایی و به تبع آن بهره‌وری بانک تحت تاثیر قرار می‌گیرد. از طرفی، مدیران برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان می‌توانند از گردش شغلی در کار، بیشتر بهره‌گیری کنند، تا از احساس یکنواخت بودن کار و ماشین بودن افراد کاسته، و ابعاد خستگی عاطفی در آنان کمتر مشاهده شود. برگزاری کلاس‌های ورزشی نیز در راستای کاهش خستگی عاطفی می‌تواند موثر باشد. همچنین، باید در فرآیند طراحی مشاغل دقت بیشتری شود و از روش انگیزشی طراحی شغل بیشتر بهره‌برداری کرد، تا نیازهای عاطفی و ارتباطی و هویت کار کارکنان فراهم شود. برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود سایر عوامل موثر بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد. همچنین، می‌توان عواملی را که موجب تعارض کار- خانواده می‌شود، در تحقیقات بعدی مورد بررسی قرار داد. مطالعات تطبیقی مختلفی بین بانک‌ها و سازمان‌های خدماتی دیگر همانند شرکت‌های بیمه نیز شکاف علمی را کاهش می‌دهد. همچنین، بر روی متغیرهای جمعیت‌شناختی می‌توان در تحقیقات آینده آزمون‌های تطبیقی انجام داد. اگرچه پژوهش حاضر دیدگاه ارزشمندی در مورد فرسودگی شغلی ارائه می‌کند، اما مشمول محدودیت‌های معمول در مطالعات میدانی است. در حالی که محدود بودن جامعه آماری به یک نوع خدمت خاص، داده‌های ژرفی به دست می‌دهد، اما تعمیم‌پذیری نتایج آن به دیگر خدمات مشکل است. این مطالعه به کارکنان بانک‌ها محدود شده و ممکن است ویژگی‌های دیگر خدمات در آن لحاظ نشده باشد. با این وجود، به نظر می‌رسد که تعمیم‌پذیری آن برای دیگر بانک‌ها بدلیل مشابهت‌های موجود، در حد بالایی باشد. محدودیت دیگر نیز قید زمانی تحقیق است که بدلیل مقطعی بودن آن، نشانگرهای فرسودگی و سرمایه روانشناختی که در طول زمان بهبود می‌یابند، نادیده گرفته شده است.

References

- Abbas, M. (2005). Impact of psychological capital on innovative performance and job stress. at <http://www.wbiconpro.com/449-Abbas.pdf>.
- Abdi, F.; Kaviani, E.; Khaghanizadeh, M., & MomeniIraqi, A. (2007). Investigating the relationship between burnout and mental health: a study of 200 nurses, *Tehran University of Medical Sciences*, 65(6), 65-75. (in Persian)
- Ahola, K. A.; Vaananen, A.; Koskinen, A., & Kouvonen, A. (2010). Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: a 10-year prospective register-linkage study, *Journal of Psychosomatic Research*, 1(7), 46-63.
- Alipour, A.; Safarinia, M.; Sarramiforoushani, G.; Aghaalikhany, A., & Akhondi, N. (2013). Investigating the effectiveness of psychological capital luthanz interventions on burnout amongst experts working in Iran Khodro diesel company, *Occupational Medicine*, 5(3), 30-41. (in Persian)
- Allen, T. D.; Herst, D. E.; Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278– 308.
- Amini, M. (2008). *Interactive lisrel: user's guide*, published by Agah. (in Persian)
- Avey, J.; Luthans, F., & Jensen, H. (2009). Psychological capital: a positive resource for combating employee stress and turnover, *Human Resource Management*, 48(5), 677–693.
- Avey, J.; Reichard, R.; Luthans, F., & Mhatre, K. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors and performance, *Human resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Babaeian, A.; Mohammadmahmuae, A.; Alizadeh, H., & Karami, k. (2012). The effect of work-family conflict and job stress on burnout among polices, *Study of Social Iscipline*, 4(1), 35-52. (in Persian)
- Bandarrigizade, S.; Beshlyde, K.; Hashemisheikhshabani, B., & Arshadi, N. (2011). Investigating the relationship between neuroticism, work-family conflict, granbarynqsh, procedural justice, distributive justice and burnout in Ahvaz gas company, *Psychological Outcomes*, 4, 47-72. (in Persian)
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited, *Journal of Applied Psychology*, 88, 87-99.
- Bellas, D.; Koustelios, A.; Sdrollas, L.; Koutiva, M., & Eleni, Z. (2013). Job burnout Greek bank employees: a case study, *International Journal of Human Resource Management and Research*, 3(2), 105-120.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resilience: conceptual and empirical connections and separateness, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 349–361.

- Carlson, D. S.; Williams, L. J., & Kacmar, K. M. (2000). Construction and initial validation of a multi dimensional measure of work-family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-76.
- Chin, W. (2003). Issues and opinions on structural equation modeling, *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Choua, M.; Shih-Wei, L., & Chen, P. (2009). The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP), *Int. J. Human- Computer Studies*, 67, 484-496.
- Clutterbuck, D. (2009). Learning from burnout, *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 7(1), 188-189.
- Coutu, D. (2002). How resilience works, *Harvard Business Review*, 80(5), 45-55.
- Curry, L. A.; Snyder, C. R., & Cook, D. L. (1997). Role of hope in academic and sport achievement, *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 1257-1267.
- Duxbury, L., & Higgins, C. (1991). Gender differences in work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60-74.
- Ellahi, A., & Mushtaq, R. (2012). Doctors at risk of job burnout, diminishing performance and smoking habits, *Journal of the BSA MedSoc Group*, 6(3), 36-47. (in Persian)
- Freadenberger, J. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions, psychiatry, *Theory Research and practice*, 12(1), 17-40.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with UN observable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(3), 39-50.
- Golden, T. (2011). Altering the effects of work and family conflict on exhaustion: telework during traditional and nontraditional work hours, *Journal of Bus Psychol*, 8(2), 46-61.
- Golparvar, M., & Jafari, M. (2014). The protective role of psychological capital against the impact of work-family conflict and spillover on nurses' psychological well being. 21(4), 22-33. from http://nmj.umsha.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-33-1&slc_lang=fa&sid=1. (in Persian)
- Gorji, M., & Vaziri, S. (2011). The survey job burnout status and its relation with the performance of the employees (Case study: Bank), *International Conference on Innovation, Management and Service*, 14, 219-224. (in Persian)
- Hannani, M.; Motalebikashani, M., & Gilasi, H. (2011). Evaluating the correlation between burnout syndrome dimensions and demographic characteristics of cashiers in state banks of Kashan, *Journal of Kashan University of Medical Sciences*, 15(1), 69-76. (in Persian)
- Hendyjanyfard, T.; Birjandi, M.; Fardassadi, Z., & Mahyad, S. (2008). The review of work-family Conflict. 6th international Conference

management, from http://www.civilica.com/Paper-IRIMC06-IRIMC06_039.html. (in Persian)

Herbert, M. (2011). *An Exploration of the relationships between psychological capital (hope, optimism, self-efficacy, resilience), occupational stress, burnout and employee engagement*. dissertation, university of Stellenbosch.

Homan, H. (2008). *Structural equation model with application lisrel*. Second Edition, publication of samt. (in Persian)

Jawahar, I. M.; Stone, T. H., & Kisamore, J. (2007). Role conflict and burnout: the direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions, *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142-159.

Jones, E.; Chonko, L.; Rongarajan, D., & Robert, J. (2007). The role of role overload on job attitudes, turnover intention, and sale person performance, *Journal of Business Research*, 60(7), 663-671.

Lambertt, E.; Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2009). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: a preliminary study, *American Journal of Criminal Justice*, 35(2), 37-55.

Lambert, E. G.; Hogan, N. L.; Camp, S. D., & Ventura, L. A. (2006). The impact of work-family conflict on correctional staff: a preliminary study. *An International Journal Criminology & Criminal Justice*, 6, 371-387.

Lin, T. I. (2013). The relationships among perceived organization support, psychological capital and employees' job burnout in international tourist hotels, *Life Science Journal*, 10(3), 2104-2112.

Luo, H., & Hao, ZH. (2010). The relationships among psychological capital, job burnout and turnover intention in 466 nurses. *Chinese J Nurs*, 45(10), 933-935.

Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 3, 695-706.

Luthans, F.; Avolio, B.; Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Psychological capital: measurement and relationship with performance and job satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541-572.

Luthans, F.; & Jensen, M. (2002). Hope: a new positive strength for human resource development, *Human Resource Development Review*, 1(3), 304-322.

Masalch, C.; Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory Manual*. (3rd ed). California: consulting psychologists press.

Montgomery, A.; Panagopolous, J., & Benos, E. (2006). A: work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors, *Stress Health*, 22(3), 203-212.

Naimi, G.; Nazari, A., & Sanaeizakir, B. (2012). Investigating the relationship between quality of work-life and work-family conflict with job

performance amongst man employees married, *Occupational and enterprise*, 4(10), 57-72. (in Persian)

Netemeyer, R. G.; Maxham, J. G., & Pullig, C. (2005). Conflicts in the work-family interface: links to job stress, customer service employee performance and customer purchase intent, *Journal of Marketing*, 69, 130-143.

Peterson, C. (2000). The future of optimism, *American Psychologist*, 55, 44-55.

Peterson, S. J.; Walumbwa, F. O.; Byron, K., & Myrowitz, J. (2008). Ceo positiv psychological traits, transformational leadership, and firm performance in high-technology start up and established firms, *Journal of Management*, DOI: 10.1177/0149206307312512.

Pieterse, M., & Mostert, K. (2005). Measuring the work-home interface: validation of the survey work-home interaction nijmegen (swing) instrument, *Management Dynamics*, 14(2), 2-15.

Qraeyny, Kh., & Abaszade, M. (2008). Investigating the relationship between leadership styles and burnout among high school teachers in oroomiye, *Journal of Education*, 97, 109-132. (in Persian)

Rahimi, F., & HajiKarimi, A. (2011). The role of human resource investment in competitive advantage, *Journal of Transformation Management*, 3(6), 138-157. (in Persian)

Snyder, C. R. (2002). Hope theory: rainbows in the mind, *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-276.

Wang, Y.; Liu, L.; wang, J., & wang, L. (2012). Work family conflict and burnout among chinese doctors: the mediatng role of psychological capital, *Journal of Occupational health*, 54, 232-240.

Wang, Y.; chang, Y.; Fu, J., & wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: the mediating effect of psychological capital, *Journal of Public Health*, from: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/915>

Westman, M.; Etzion, D., & Gortler, E. (2004). The work-family interface and burnout international, *Journal of Stress Management*, 11(4), 413-428.

Wise, S. (2004). Work-life balance and careers in nhs nursing and midwifery, employment research institute, napier university. available at: www.napier.ac.uk/depts/eri/research/esf.htm/

Yardley, K. (2012). *Psychological capital as positive resource to assist with the organizational outcome of work family conflict*. Thesis, massey university, Albany, newzealand.

Yufei, H., & Chunying, Z. (2010). The application of psychological capital theory in the university teachers' job burnout intervention. from : <http://www.sciofbluemountain.com/upload/product/201006/2010jyhy>.