



## بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با خستگی عاطفی با میانجی‌گری توانمندی‌های منشی در کارمندان زن و مرد

فاطمه مسعودی همت آبادی<sup>ID</sup> گروه روانشناسی عمومی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
مهسا حاجی حسینی مسگر<sup>ID</sup> گروه روانشناسی تربیتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
مهرناز یکتا آزاد<sup>ID\*</sup> گروه روانشناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
بینا نصر الهی<sup>ID</sup> گروه روانشناسی عمومی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

m.azadyekta@yahoo.com

ایمیل نویسنده مسئول:

پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۶

### فصلنامه علمی پژوهشی خانواده درمانی کاربردی

شاپا (الکترونیکی) ۲۷۱۷-۲۴۳۰  
<http://Aftj.ir>

دوره ۳ | شماره ۴ پیاپی ۱۳ | ۵۸۵-۶۰۱

زمستان ۱۴۰۱

نوع مقاله: پژوهشی

به این مقاله به شکل زیر استناد کنید:  
درون متن:

(مسعودی همت آبادی، حاجی حسینی مسگر،  
آزادیکتا و نصراله‌ی ۱۴۰۱)

### در فهرست منابع:

مسعودی همت آبادی، ف.، حاجی حسینی  
مسگر، م.، آزادیکتا، م.، و نصراله‌ی، ب. (۱۴۰۱).  
بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس  
شغلی با خستگی عاطفی با میانجی‌گری  
توانمندی‌های منشی در کارمندان زن و مرد.  
خانواده درمانی کاربردی، ۳(۴)، ۵۸۵-۶۰۱.

### چکیده

**هدف:** هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با خستگی عاطفی با میانجی‌گری توانمندی‌های منشی در کارمندان واحد بازرگانی شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما) بود. **روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نوع همبستگی است. به منظور نیل به هدف، از جامعه ۸۶۴ نفری کارکنان، ۲۶۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارلسون و همکاران (۲۰۰۰)، استرس شغلی هلریگل و اسلوکام (۲۰۰۰)، فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۱) و توانمندی‌های منشی سلیگمن و پترسون (۲۰۰۴) را تکمیل نمودند. داده‌های حاصله با استفاده از همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه، بوت استرپ و تحلیل مسیر و با بکارگیری نرم‌افزار SPSS.22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده و استرس شغلی به واسطه توانمندی‌های منشی با خستگی عاطفی رابطه داشته و این رابطه به صورت مستقیم و غیر مستقیم معنادار بود. بین تعارض کار- خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار، بین استرس شغلی و خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار، بین تعارض کار- خانواده و استرس شغلی و توانمندی‌های منشی رابطه منفی معنادار، بین استرس شغلی و توانمندی منشی با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار، بین توانمندی‌های منشی و خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار وجود داشت ( $P < 0/05$ ). **نتیجه‌گیری:** با توجه به ارتباط معنادار و منفی متغیر توانمندی‌های منشی با خستگی عاطفی و تعارض کار- خانواده، لازم است زمینه مناسب برای آشنایی کارکنان با مدیریت علمی تعارض کار- خانواده و آموزش و ارتقاء سطح این متغیر در کارکنان، از طرف سازمان‌ها مورد حمایت قرار گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** تعارض کار- خانواده، استرس شغلی، خستگی عاطفی، توانمندی‌های منشی.

## مقدمه

نهاد خانواده از مهمترین نهادهای اجتماعی و از جمله عوامل مؤثر در ایجاد تمدن و فرهنگ بشری و رشد و استعدادهای آدمی می‌باشد. انسان موجودی زیستی، روانی و اجتماعی است (رابینز، ۱۳۷۸). بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی او در طی ساعات کار شکل می‌گیرد (فرنچ، دومانی، آلن و شوکلی، ۲۰۱۸). کار و خانواده می‌توانند اثرات متقابل و نقش مکمل برای یکدیگر داشته باشند؛ با کار کردن نیازهای خانواده برآورده می‌شود، و حمایت خانواده موجبات تقویت روحی و جسمی کارکنان برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف‌شان را فراهم می‌آورد (اسباری و همکاران، ۲۰۲۰). قبل از انقلاب صنعتی تمایز چندانی بین زندگی کاری و زندگی خانوادگی وجود نداشت. در آغاز قرن بیستم با وقوع انقلاب صنعتی افراد برای دریافت پول خانه را ترک گفتند، در نتیجه کار و خانواده به دو حوزه‌ی جداگانه تقسیم شدند. کارمند خوب بودن و عضو خوب خانواده بودن تبدیل به دو وظیفه‌ی جداگانه شدند که به سختی با هم درآمیختند. اولین نتیجه‌ی این تحول، تنش‌های حاصل از برخورد وظایف این دو حوزه با یکدیگر بود (پلوت و همکاران، ۲۰۱۸).

هاماما و همکارانش (۲۰۰۸) تعارض کار- خانواده<sup>۱</sup> را به عدم تعادل بین تقاضاهای نقش که بر عهده فرد گذاشته می‌شود و منابعی که در دسترس فرد با دانش لازم یا مهارت‌هایی که فراتر از توانایی آنهاست، معرفی می‌کند. رابینز (۱۳۷۸) تعارض کار- خانواده را این‌گونه تعریف کرده است، وقتی افراد با انتظارات زیاد نقش روبرو می‌شوند، تعارض کار- خانواده ظاهر می‌شود. افراد زمانی که با تعارض کار- خانواده روبرو هستند از سلامت روانی کمتری برخوردارند. تعارض کار- خانواده بر طرز فکر افراد اثر منفی دارد و نتیجه آن کاهش میزان برخورداری از سلامت روانی است، که یکی از پیامدهای آن خستگی عاطفی است. خستگی عاطفی یکی از فاکتورهای کلیدی فرسودگی است که باعث می‌شود کارکنان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). از نظر مسلش و جکسون (۱۹۸۱) خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست. فرسودگی شغلی، نوعی فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی و با استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. استرس جزئی از زندگی بشر و اجتناب‌ناپذیر است. ماهیت بسیاری از مشاغل به صورتی است که فشار روانی زیادی بر فرد شاغل وارد می‌کند (سالاری اسکر و همکاران، ۲۰۲۰). گرینبرگ (۲۰۰۲) معتقد است استرس زیاد شغلی منجر به فرسودگی شغلی می‌شود. همچنین تعارض کار- خانواده یکی از عوامل فشار روانی فرازمانی است که در افزایش استرس شغلی مؤثر می‌باشد. استرس شغلی یکی از شایع‌ترین مشکلات شغلی و تهدیدی جدی برای سلامت نیروی کار در جهان به‌شمار می‌آید. مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی استرس شغلی را ناشی از مشکلات زیادی در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابجایی مداوم، اضافه کاری، ساعت کاری زیاد و بی‌نظمی ساعت کاری می‌داند.

شیوه‌هایی که آدمیان برای کنار آمدن یا مقابله با رویدادها و محرک‌های تنش‌زا به کار می‌گیرند، با یکدیگر متفاوتند. عده‌ای با این موقعیت‌ها به طور موفقیت‌آمیز و کارآمد مقابله می‌کنند و حتی می‌توانند آنها را از بین ببرند و برعکس عده‌ای هم در مقابل رویدادهای تنش‌زا به قدری درمانده و ناتوانند که آسیب قابل

ملاحظه‌ای به زندگی و سلامت روانی آنها وارد می‌شود (اعتمادی نژاد و همکاران، ۲۰۲۰). پترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) معتقدند توانمندی‌های منشی و فضایل شخصیت؛ چگونگی مقابله‌ی افراد با مشکلات و دشواری‌ها را تعیین می‌کنند و در برابر استرس و فشارهای زندگی مانند یک محافظ عمل می‌کنند. توانمندی‌های منشی (توانمندی‌های شخصیتی) یکی از حیطه‌های روان‌شناسی مثبت‌گرا است که بالقوه با پیشرفت منابع انسانی مرتبط می‌باشد و افراد را قادر می‌سازد تا عملکرد فردی و سازمانی بهتر و زندگی رضایتمند و خوبی داشته باشند. پترسون و سلیگمن در سال ۲۰۰۴ در ارتباط با موضوع تفاوت‌های فردی، سلسه مراتبی از توانمندی‌های منشی مثبت روان‌شناختی جهان شمول (VIA)<sup>۱</sup> را بوجود آوردند که شامل ۶ فضیلت عمومی (خرد و دانش، شجاعت، انسانیت، عدالت، خویشتن‌داری و تعالی) و ۲۴ توانمندی منشی معین می‌باشد که هر یک از این فضایل شامل چندین توانمندی منشی است (دنگ، و همکاران، ۲۰۲۰). هارز و راش (۲۰۱۵) در بررسی خود دریافتند توانمندی‌های بین فردی، شناختی و عاطفی نقش مهمی در مقابله‌ی پرستاران با استرس‌های شغلی آنها دارند. یافته‌های پژوهش لامبرت و هوگان (۲۰۱۰) نشان داد که تعارض کار- خانواده، خطرپذیری شغلی و فشار نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت داشتند. آس لام و همکاران (۲۰۱۱) همبستگی مثبتی را بین تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار با قصد ترک شغل کارکنان نشان دادند. با توجه به پژوهش‌های ذکر شده، مشخص می‌شود امروزه حل مسائل مربوط به روان از بعد فردی، اجتماعی، اقتصادی و شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است و در سال‌های اخیر توجه زیادی به بررسی تداخل نقش‌های کاری و خانوادگی افراد و تأثیرات آن بر روان افراد شده است اما پژوهشی که ارتباط سه متغیر تعارض کار- خانواده، استرس شغلی و خستگی عاطفی را مورد بررسی قرار داده باشد و توانمندی‌های منشی نقش میانجی را ایفا کرده باشد، یافت نشد و همچنین ارتباط توانمندی‌های منشی با فرسودگی شغلی و تأثیر آن در مسئولیت‌های متفاوت زندگی کاری و خانوادگی بسیار کم مورد بررسی قرار گرفته است. لذا هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با خستگی عاطفی با میانجی‌گری توانمندی‌های منشی می‌باشد. سوال اصلی پژوهش حاضر آن است که آیا تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با خستگی عاطفی با میانجی‌گری توانمندی‌های منشی در ارتباط است؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل تمام کارکنان قسمت بازرگانی (ادارات مرکزی) شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما) که در سال ۱۳۹۶ تا خرداد ماه ۱۳۹۷ مشغول به کار بوده‌اند، می‌باشد و تعداد کل کارکنان ۸۶۴ نفر است. به منظور نیل به هدف، از جامعه ۸۶۴ نفری کارکنان، ۲۶۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور رعایت مسایل اخلاقی پژوهش، رضایت‌نامه‌ای تهیه شد که در آن به صورت کلی هدف پژوهش توضیح داده شده بود. افراد شرکت کننده ابتدا رضایت‌نامه را مطالعه نموده و در صورت تمایل در پژوهش شرکت نمودند. یکی از مواردی که به شرکت‌کنندگان توضیح داده شد این بود که به آن‌ها اطمینان داده شد که هیچ‌گونه سوءاستفاده شخصی در این پژوهش وجود ندارد و همچنین بعضی از شرکت‌کنندگان تمایل داشتند که نتیجه پاسخ‌دهی خود را به پرسشنامه بدانند و گزارش تفسیر پرسش‌نامه‌های افراد به زبانی ساده در اختیار آن‌ها قرار گرفت؛ هم‌چنین

درباره محرمانه بودن پرسشنامه‌ها و نتایج آن‌ها به آزمودنی‌ها توضیحات لازم داده شد. ملاک‌های ورود به پژوهش شامل کار در قسمت بازرگانی (ادارات مرکزی) شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما) و تمایل به شرکت در پژوهش بود. ملاک خروج از پژوهش نیز شامل ارایه اطلاعات ناقص و عدم همکاری در مطالعه بود.

### ابزار پژوهش

۱. پرسشنامه استاندارد تعارض کار- خانواده<sup>۱</sup>: پرسشنامه تعارض کار- خانواده جهت سنجش میزان شدت تعارض کار- خانواده توسط کارلسون و همکاران در سال ۲۰۰۰ ساخته شد. این پرسشنامه دارای ۱۸ ماده می‌باشد. این مقیاس ابعاد ۶ گانه تعارض کار- خانواده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. دامنه پاسخ‌ها از گزینه یک (کاملاً مخالف) تا گزینه پنج (کاملاً موافق) با استفاده از مقیاس لیکرتی می‌باشد. بدین صورت که پاسخ کاملاً مخالف نمره ۱ و پاسخ کاملاً موافق نمره ۵ می‌گیرد. حداقل نمره در این آزمون ۱۸ و حداکثر نمره ۹۰ می‌باشد. نمره بالاتر در این آزمون نشان دهنده تعارض کار- خانواده بیشتر است (کارلسون و همکاران، ۲۰۰۰). کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) برای این آزمون میزان پایایی با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۸ و ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. همچنین در مطالعه نیازی و همکاران (۲۰۱۹) ضریب همبستگی خورده مقیاس‌های آن بین ۰/۶۶ تا ۰/۸۹ محاسبه و روایی محتوایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ تأیید گردید.

۲. پرسشنامه استرس شغلی<sup>۲</sup>: پرسشنامه ارزیابی استرس شغلی توسط هلریگل و اسلوکام (۲۰۰۰) ساخته شده و میزان استرس فرد در شغلش را اندازه‌گیری می‌کند. این پرسشنامه‌ی ۱۰ گویه‌ای دارای ۳ عامل محیط فیزیکی، تضاد شغل و ابهام نقش است که هر عامل به ترتیب دارای ۳، ۴ و ۳ سؤال می‌باشد. در این پرسشنامه از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. دامنه نمره در این پرسشنامه عدد ۰ تا ۱۰۰ است. احراز نمره بالا در این پرسشنامه نشان دهنده‌ی استرس بیش از حد در شغل و رضایت شغلی پایین است (هلریگل و اسلوکام، ۲۰۰۰). این پرسشنامه دارای پنج گزینه شامل "همیشه"، "معمولاً"، "بعضی اوقات"، "به ندرت" و "هرگز" می‌باشد. شیوه‌ی نمره‌گذاری این پرسشنامه بدین صورت است که: برای جمع‌بندی نمرات به گزینه "همیشه" نمره ۱۰، "معمولاً" نمره ۸، "بعضی اوقات" ۶، "به ندرت" ۴ و "هرگز" نمره صفر تعلق می‌گیرد. نمره‌گذاری پرسشنامه برای عامل‌ها با جمع امتیازهای سؤالات هر عامل و برای کل پرسشنامه جمع امتیاز عامل‌ها به دست می‌آید. دامنه نمره در این پرسشنامه عدد ۰ تا ۱۰۰ است. احراز نمره بالا در این پرسشنامه نشان دهنده‌ی استرس بیش از حد در شغل و رضایت شغلی پایین است. تفسیر نمرات به دست آمده از این پرسشنامه بدین صورت است که برای هر عامل امتیاز ۱۰-۸ نشانگر آن است که باید توجه زیادی برای بهبودی عامل به عمل آید و برای کل پرسشنامه امتیاز کل ۷۴ یا بیشتر از آن بیانگر این است که میزان استرس بیش از حد بهینه است، رضایت شغلی پایین است، تمایل به کم‌کاری و غیبت نیز زیاد است (هلریگل و اسلوکام، ۲۰۰۰). هلریگل و اسلوکام (۲۰۰۰) برای این آزمون، ضرایب همسانی درونی به روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۷۸ را گزارش کردند. در پژوهش محمدی و همکاران (۲۰۱۱) پایایی آن به میزان ۰/۸۴ محاسبه شده است.

1 Work-Family Conflict Scale

2 Job stress questionnaire

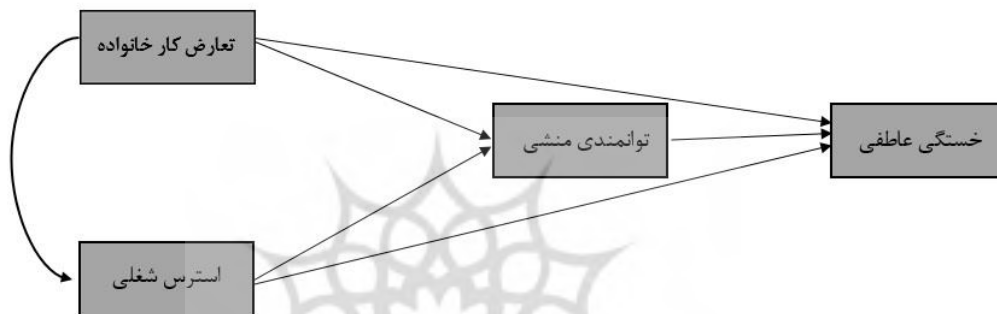
۳. پرسشنامه فرسودگی شغلی<sup>۱</sup>: این آزمون توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ساخته شده است که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی است. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و بخصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای به کار برده می‌شود. نحوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای صورت می‌گیرد. گزینه‌های این آزمون با هرگز، خیلی کم، کم، متوسط، بالای متوسط، زیاد و خیلی زیاد مشخص شده است که به هنگام مطالعه این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند. سئوالات (۱، ۲، ۳، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۲۰) مربوط به خرده مقیاس خستگی عاطفی می‌باشند. سئوالات (۲۱، ۲۲، ۱۵، ۱۱، ۱۰، ۵) نیز مربوط به خرده مقیاس شخصیت‌زدایی می‌باشند و همچنین سئوالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) مربوط به خرده مقیاس فقدان موفقیت فردی می‌باشند. با توجه به اینکه در این پژوهش تنها به متغیر خستگی عاطفی پرداخته شده است، فقط از سئوالات (۲۰، ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۸، ۶، ۳، ۲، ۱، ۲۰، ۳، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۲۰) فقط از سئوالات (۱، ۲، ۳، ۶، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۲۰، ۲۱، ۲۲) استفاده شده است. امتیازبندی گزینه‌های این آزمون بدین صورت می‌باشد که به هرگز امتیاز ۰، خیلی کم امتیاز ۱، کم امتیاز ۲، متوسط امتیاز ۳، متوسط به بالا امتیاز ۴، زیاد امتیاز ۵ و خیلی زیاد امتیاز ۶ داده می‌شود. البته سئوالات (۲۰، ۲۲، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱) این پرسشنامه جهت امتیازبندی به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. حداقل نمره در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۱۱۰ می‌باشد. سؤال شماره ۲۳ فرسودگی شغلی را به صورت کلی می‌سنجد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹، شخصیت‌زدایی ۰/۷۹ و موفقیت فردی را ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند. همچنین دشتگرد و همکاران (۲۰۱۸) ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ بین ۰/۵۵ تا ۰/۸۷ محاسبه کرده اند.

۴. پرسشنامه توانمندی‌های منش<sup>۲</sup> (VIA-IS): این پرسشنامه در سال ۲۰۰۴ توسط پترسون و سلیگمن به منظور سنجش توانمندی‌های (نقاط قوت) شخصیتی افراد ساخته شد. پرسشنامه توانمندی‌های منش دارای ۲۴۰ گویه بوده و با استفاده از آن می‌توان ۲۴ توانمندی مثبت منشی را سنجید و با دسته بندی آنها، شش فضیلت انسانی را به دست آورد. با توجه به تعداد زیاد گویه‌های فرم کوتاه ۴۸ گویه‌ای از این مقیاس تدوین و به کار برده شد. که در پژوهش حاضر نیز این فرم (۴۸ گویه ای) برای سنجش توانمندی‌های افراد به کار بسته شد. سئوالات طبق طیف لیکرت از ۱ (کاملاً برعکس من) تا ۵ (کاملاً مثل من) نمره‌گذاری شده‌اند. این پرسشنامه توانمندی‌های مختلف منش که از شش فضیلت عمومی جهانی و ۲۴ توانمندی منشی منتج شده‌اند را می‌سنجد، هر توانمندی با ۱۰ سؤال مورد سنجش قرار می‌گیرد. گویه‌های این مقیاس بر اساس مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای است. بازه نمرات ۲۴ تا ۱۲۰ می‌باشد. پایایی آزمون بر اساس آنچه پترسون و سلیگمن ذکر کرده‌اند گویه‌های این مقیاس بر اساس درجه‌بندی طیف لیکرت و نمره‌های این مقیاس از یک تا پنج (۱- کاملاً برعکس من، ۲- برعکس من، ۳- نظری ندارم، ۴- شبیه من، ۵- کاملاً شبیه من) است. سئوالات ۱ تا ۵ مربوط به فضیلت خرد و دانش، سئوالات ۶ تا ۹ مربوط به فضیلت

1 Job burnout questionnaire

2 The Values in Action (VIA)

شجاعت، سؤالات ۱۰ تا ۱۲ مربوط به فضیلت انسان دوستی، سؤالات ۱۳ تا ۱۵ مربوط به عدالت، سؤالات ۱۶ تا ۱۹ مربوط به خویشتن داری و اعتدال، سؤالات ۲۰ تا ۲۴ مربوط به تعالی است. بازه نمرات ۲۴ تا ۱۲۰ و نقطه‌ی برش نمره‌ی ۷۲ می‌باشد (پترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). پایایی آزمون بر اساس آنچه پترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) ذکر کرده‌اند در همه‌ی خرده مقیاس‌ها و برای همه توانمندی‌ها با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ بیش از ۰/۷ است. همین طور ضریب باز آزمایی در یک دوره چهار ماهه بالاتر از ۰/۷ گزارش شده است (پترسون و سلیگمن، ۲۰۰۴). میزان روایی این پرسشنامه در پژوهش دولت آبادی و همکاران (۲۰۱۶) با روش تحلیل عاملی تأییدی ۰/۷۸ و میزان پایایی آن با روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.



شکل ۱. مدل مفهومی رابطه بین متغیرهای پژوهش

### روش اجرا

این پژوهش از آمار توصیفی برای دسته‌بندی مشخصات فردی آزمودنی‌ها به منظور محاسبه فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. همچنین در این پژوهش روش آمار استنباطی استفاده شده است. از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تشخیص نرمال بودن داده‌ها، و از ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. جهت تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزارهای SPSS.22 و AMOS.22 استفاده شد. سطح معناداری در این پژوهش ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

### یافته‌ها

توزیع سنی آزمودنی‌ها به این شرح بوده است: ۱۶ درصد زیر ۳۰ سال، ۴۲ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۱ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۱ درصد بیش از ۵۰ سال سن داشته‌اند.

جدول ۱. آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشدگی	K-S	سطح معناداری
خستگی عاطفی	۲۶۵	۳۳/۷۳	۸/۰۳	۰/۲۱	۰/۲۸	۱۳/۰۰	۵۸/۰۰
تعارض کار- خانواده	۲۶۵	۶۱/۶۳	۱۰/۹۲	۰/۰۷	-۰/۸۵	۱/۱۹	۰/۱۱۹
استرس شغلی	۲۶۵	۴۷/۶۰	۱۵/۶۶	-۰/۰۵	-۰/۷۲	۱/۱۷	۰/۱۳۲
توانمندی منشی	۲۶۵	۸۰/۶۷	۱۱/۹۴	-۰/۵۷	-۰/۰۴	۰/۷۳	۰/۶۵۷

بر اساس نتایج به دست آمده از متغیرها با توجه به اینکه مقدار آزمون نرمالیتی کولموگروف اسمیرنف، در هیچ کدام از متغیرها در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست، لذا می توان نتیجه گرفت که داده های مورد بررسی از شرایط نرمال بودن برخوردار هستند و این پیش فرض تحلیل واریانس چندگانه برقرار است.

**هم خطی چندگانه:** چند هم خطی<sup>۱</sup> زمانی وجود دارد که متغیرهای پیش بین در تحلیل واریانس رابطه قوی با همدیگر داشته باشند. به منظور تشخیص چند هم خطی از آزمون آزمون ضریب تحمل<sup>۲</sup> (تولرنس) و عامل تورم واریانس<sup>۳</sup> (VIF) استفاده شد. در آزمون تولرنس مقدار به دست آمده نباید کمتر از ۰/۱ و در آزمون VIF مقدار به دست آمده نباید بالای ۱۰ باشد. نتایج دو آزمون یاد شده نشان داد که از مقادیر ملاک تخطی صورت نگرفته و احتمال چند هم خطی بودن رد می گردد. بنابراین این پیش فرض نیز تأیید گردیده و می توان از آزمون تحلیل واریانس استفاده نمود. نتایج مربوط به همبستگی پیرسون متغیرهای پژوهش در جدول ۲ گزارش می شود.

جدول ۲. ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴
خستگی عاطفی	۱			
تعارض کار- خانواده	۰/۶۹۱**	۱		
استرس شغلی	۰/۷۴۲**	۰/۶۸۷**	۱	
توانمندی های منشی	-۰/۶۵۹**	-۰/۴۹۳**	-۰/۵۳۶**	۱

\*\*p<۰/۰۱

با توجه به نتایج جدول ۲ بین تعارض کار- خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار و بین تعارض کار- خانواده با استرس شغلی رابطه مثبت معنادار و بین تعارض کار- خانواده با توانمندی منشی رابطه منفی معنادار وجود دارد. بین استرس شغلی با توانمندی منشی رابطه منفی معنادار و بین استرس شغلی با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار؛ بین توانمندی منشی با خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار وجود دارد (p<۰/۰۱).

جدول ۳. برازش و برآورد پارامترهای مدل

پارامترها	ضرایب B	ضرایب استاندارد β	مقدار t	سطح معناداری	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	۲۹/۵۰۸	-	۸/۳۶	۰/۰۰۰	معنادار و مثبت	-
تعارض کار- خانواده	۰/۱۹۶	۰/۲۶۶	۵/۴۴	۰/۰۰۰	معنادار و مثبت	۱/۹۸
استرس شغلی	۰/۱۹۹	۰/۳۸۸	۷/۶۸	۰/۰۰۰	معنادار و مثبت	۲/۱۰
توانمندی منشی	-۰/۲۱۵	-۰/۳۱۹	-۷/۵۷	۰/۰۰۰	معنادار و منفی	۱/۴۶
مقدار F	۱۸۷/۱۳		مقدار احتمال F			۰/۰۰۰
ضریب تعیین	۰/۶۸		دوربین واتسون			۱/۷۷

1 Multicollinearity

2 Tolerance

3 Variance Inflation Factor

نتایج جدول ۳ نشان داد تمامی مسیرهای مستقیم بین متغیرهای پژوهش معنادار است. همچنین تمامی متغیرهای تعارض کار-خانواده، استرس شغلی و توانمندی منشی دارای تاثیر معنادار بر خستگی عاطفی بودند ( $P < 0.001$ ).

#### جدول ۴. میزان تاثیرات تعارض کار-خانواده بر خستگی عاطفی

نوع اثر	مسیر	میزان تاثیر
تاثیر مستقیم	۱→۴	۰/۲۶۶
	۱→۳→۴	$(-0.236) * (-0.319) = 0.075$
تاثیر غیرمستقیم	۱→۲→۴	$(0.687) * (0.388) = 0.267$
	۱→۲→۳→۴	$(0.687) * (-0.374) * (-0.319) = 0.082$
مجموع تاثیرات غیرمستقیم		$0.075 + 0.267 + 0.082 = 0.424$
تاثیر کل		$0.266 + 0.424 = 0.690$

با توجه به جدول ۴ تاثیر مستقیم تعارض کار-خانواده برابر ۰/۲۶۶ و تاثیرات غیرمستقیم آن بر خستگی عاطفی برابر ۰/۰۸۲ بوده و در مجموع تاثیر کلی برابر ۰/۶۹۰ می‌باشد.

#### جدول ۵. میزان تاثیرات استرس شغلی بر خستگی عاطفی

نوع اثر	مسیر	میزان تاثیر
تاثیر مستقیم	۲→۴	۰/۳۸۸
تاثیر غیرمستقیم	۲→۳→۴	$(-0.374) * (-0.319) = 0.119$
مجموع تاثیرات غیرمستقیم		۰/۱۱۹
تاثیر کل		$0.388 + 0.119 = 0.507$

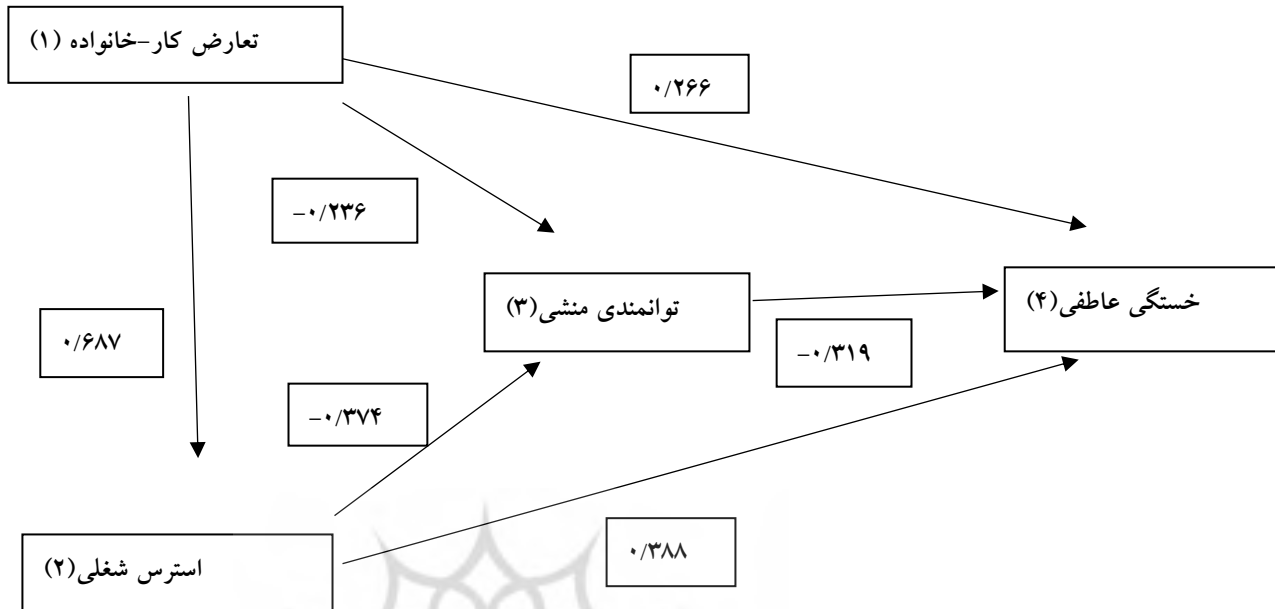
با توجه به جدول ۵، تاثیر مستقیم استرس شغلی برابر ۰/۳۸۸ و تاثیرات غیرمستقیم آن بر روی خستگی عاطفی برابر ۰/۱۱۹ بوده و در مجموع تاثیر کلی برابر ۰/۵۰۷ می‌باشد.

#### جدول ۶. میزان تاثیرات توانمندی منشی بر خستگی عاطفی

نوع اثر	مسیر	میزان تاثیر
تاثیر مستقیم	۳→۴	-۰/۳۱۹
تاثیر غیرمستقیم		۰
مجموع تاثیرات غیرمستقیم		۰
تاثیر کل		-۰/۳۱۹

با توجه به جدول ۶، تاثیر مستقیم توانمندی منشی برابر -۰/۳۱۹ و تاثیرات غیرمستقیم آن بر روی خستگی عاطفی برابر صفر بوده و در مجموع تاثیر کلی برابر -۰/۳۱۹ می‌باشد. بر اساس مدل‌های سه‌گانه که در بخش‌های قبل از مدل نهایی تحقیق در این بخش بررسی شده است، نتایج جمع‌بندی می‌گردد و میزان تأثیر متغیرها اندازه‌گیری می‌گردد. میزان تأثیر هر کدام از متغیرها شامل اثرات مستقیم، اثر غیرمستقیم و اثر کلی است که در ادامه ارائه می‌گردد.





شکل ۲. نمودار مسیر متغیرهای مورد بررسی همراه با ضرایب مسیر آنها

نتایج مدل نشان داد که بزرگترین ضریب مسیر مربوط به تأثیر متغیر تعارض کار- خانواده بر استرس شغلی ( $\beta=0/687$ ) و کوچکترین ضریب مسیر مربوط به تأثیر متغیر تعارض کار- خانواده بر توانمندی منشی ( $\beta=0/236$ ) می‌باشد. علاوه بر آن ضریب مسیر برای متغیر تعارض کار- خانواده بر خستگی عاطفی برابر با ( $\beta=0/266$ ) و ضریب مسیر برای متغیر توانمندی منشی بر خستگی برابر با ( $\beta=-0/319$ ) می‌باشد. یعنی دو مولفه تعارض کار- خانواده و استرس تأثیر مستقیمی بر خستگی عاطفی داشته اند (هر چه این دو مولفه افزایش یابند خستگی عاطفی نیز افزایش می‌یابد) ولی تأثیر توانمندی منشی بر خستگی عاطفی معکوس است (هر چه این مولفه افزایش یابد خستگی عاطفی نیز کاهش می‌یابد).

جدول ۷. اثرات غیرمستقیم متغیرهای مستقل بوسیله متغیر میانجی روی متغیر ملاک

روابط	ضریب	خطای استاندارد
۱→۳→۴	۰/۰۷۸	۰/۰۶
۱→۲→۴	۰/۲۷۰	۰/۰۸
۱→۲→۳→۴	۰/۳۲۱	۰/۰۴
۲→۳→۴	۰/۱۱۹	۰/۰۶

جهت بررسی معناداری اثرات غیر مستقیم متغیرهای مستقل روی متغیر ملاک با میانجی گری توانمندی منشی از روش بوت استرپ استفاده شد، که در ادامه نتایج آن ارائه شده است. در جدول ۷ ضرایب استاندارد و خطای استاندارد نشان داده شده است.

جدول ۸. نتایج بررسی نقش میانجی توانمندی منشی

آماره	توزیع نرمال		بوت استرپ (۵۰۰)		Z	Sig.
ارزش خطای	فاصله اطمینان ۹۵٪	فاصله اطمینان ۹۵٪	فاصله اطمینان ۹۵٪	فاصله اطمینان ۹۹٪		
استاندارد	حد پایین	حد بالا	حد پایین	حد بالا		
۰/۰۵۵	۰/۰۲۱	۰/۰۱۴	۰/۰۹۶	۰/۰۹۶	۲/۶۴	۰/۰۰۸

نتایج آزمون توزیع نرمال در جدول ۸ نشان می‌دهد که فرض صفر مبنی بر صفر بودن اثر غیرمستقیم رد می‌شود، همچنین نتایج روش بوت استرپ نشان می‌دهد که اثر غیرمستقیم معنادار است و متغیر توانمندی منشی نقش میانجی در رابطه بین تعارضات کار-خانواده و استرس با خستگی عاطفی دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی با خستگی عاطفی با میانجی‌گری توانمندی‌های منشی در کارمندان واحد بازرگانی شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما) بود. نتایج نشان داد که تعارض کار-خانواده و استرس شغلی به طور مستقیم و غیرمستقیم به واسطه‌ی توانمندی‌های منشی با خستگی عاطفی رابطه معنادار دارند. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق اسمیت و همکاران (۲۰۱۸)، لی و همکاران (۲۰۱۷) و هارز و راش (۲۰۱۵) همسو است.

افرادی که در مسؤلیت‌های کاری و خانوادگی احساس تداخل می‌کنند، این فشار را از هر دو سوی کار و خانواده ادراک می‌کنند، علی‌رغم اینکه می‌دانند این مسؤلیت کاری است که با فشار نامتعارف خود به زندگی خانوادگی آنها لطمه وارد کرده است. به تعبیری دیگر یک حالت سرریزشدگی از ادراک تداخل کار-خانواده به ادراک فرد از اینکه مسؤلیت‌های خانوادگی در کار خلل ایجاد می‌کنند اتفاق می‌افتد که می‌تواند سبب هم‌افزایی نیز گردد و فرد را قویاً به این احساس برساند که تنهاست، چرا که نه خانواده، نه کار، قادر به درک وضعیت او نیستند (لی و همکاران، ۲۰۱۸). تعارض کار-خانواده می‌تواند باعث شود استرس شغلی به دلیل اینکه فرد منابع محدودی از انرژی دارد و خواسته‌های این دو حیطه را بیش از توانایی‌های خود احساس می‌کند ایجاد شود، چرا که استرس شغلی زمانی ایجاد می‌شود که نیروها و فشارهای روانی و اجتماعی به شکل رخدادهای یا موقعیت‌های خاص تعادل شخص را بر هم بزنند. همچنین تعارض کار-خانواده با نتایج روان‌شناختی و پیامدهای منفی خانوادگی و سازمانی از قبیل تشدید علائم افسردگی، کاهش رضایت از زندگی، کاهش رضایت شغلی و در نهایت افزایش تمایل به ترک خدمت می‌باشد، که یکی از نتایج خستگی عاطفی است. افراد با تمرکز بر ویژگی‌های مثبت خود به جای تأکید بر کاستی‌های روان‌شناختی خود می‌توانند عملکرد مطلوبی داشته باشند (لوی، ۲۰۲۰).

فضیلت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی ارزشمند و توانمندی‌ها صفاتی هستند که برای رسیدن به فضیلت‌ها به کار می‌روند. افراد دارای توانمندی‌های منشی قوی، از دید دیگران قابل احترام هستند. توانمندی‌های منشی نشان دهنده‌ی خود واقعی است و شناسایی و استفاده از آنها موجب هیجان و شادمانی می‌شود. افرادی که می‌توانند به سرعت توانمندی‌های منشی خود را تشخیص دهند، می‌دانند که در چه شرایطی می‌توانند از توانمندی‌های مورد نظر استفاده کنند و بدین ترتیب کیفیت زندگی‌شان را ارتقا بخشند و پس از شناسایی توانمندی‌ها می‌توان از آنها در ابعاد مختلفی مانند کار، روابط، تفریح و سرگرمی و فرزندپروری استفاده کرد (هارز و راش، ۲۰۱۵). افراد به کمک فضیلت خرد و دانش؛ به توانمندی‌های منشی خلاقیت و ابداع شیوه‌های

نو برای انجام فعالیت‌ها، کنجکاوی و اکتشاف، آزاد اندیشی در مورد موضوعات به صورت همه جانبه، عشق به یادگیری و تسلط بر مهارت‌ها، فرزندی و ارائه مشاوره عاقلانه به دیگران دست می‌یابند. همچنین با بکارگیری فضیلت شجاعت و دستیابی به اهداف با وجود مخالفت‌های درونی و بیرونی به توانمندی‌های منشی دلیری و نترسیدن از تهدید و سختی، پشتکار و پایداری برای اتمام کارها علی‌رغم وجود موانع، صداقت و متظاهر نبودن، نشاط و سرزندگی و انجام کارها از روی علاقه دست می‌یابند (لی و همکاران، ۲۰۱۸).

در فضیلت انسانیت؛ توجه و همراهی با دیگران مدنظر است و افراد با این فضیلت دارای توانمندی‌های منشی عشق و صمیمیت با مردم، هوش اجتماعی و آگاهی نسبت به انگیزه‌ها و احساسات خود و دیگران و نحوه برخورد مناسب با آنها، مهربانی و داشتن رفتارهای پسندیده با دیگران می‌باشند. در افراد دارای فضیلت عدالت و تعامل مثبت با جماعت گسترده؛ توانمندی‌های منشی شهروندی و مسؤولیت اجتماعی و وفاداری به گروه، عدل و انصاف، رهبری و سازماندهی فعالیت‌های گروهی دیده می‌شود. فضیلت خویشترداری و اعتدال که محافظت‌کننده فرد در مقابل افراط و تفریط می‌باشد شامل توانمندی‌های منشی عفو و بخشش و پذیرش خطاهای دیگران، تواضع و فروتنی، دوراندیشی و احتیاط در انتخاب‌ها، خودتنظیمی و کنترل و مهار نمودن امیال و عواطف خود می‌باشد. در فضیلت تعالی، توانمندی‌های الهی و مذهبی به زندگی معنا می‌بخشد و شامل توانمندی‌های منشی ستایش نیک و زیبایی، قدرشناسی و سپاسگزار بودن، امید و خوش‌بینی به آینده، شوخ طبعی و علاقه به خنده، معنویت و ایمان داشتن و دارا بودن باورهای منطقی درباره اهداف و معانی متعالی در هستی که آرامش و آسایش را به همراه دارد، می‌باشد (دولت‌آبادی و همکاران، ۲۰۱۶).

توانمندی‌های منشی قابل ایجاد در افراد است و مطمئناً در محیط کار به فرد کمک می‌کند تا به مرور آنجا را به محیطی دوست داشتنی برای فرد تبدیل کند. بدین شکل که توانمندی‌های منشی تعیین کننده چگونگی مقابله افراد با مشکلات و مصائب هستند و داشتن توانمندی‌های منشی در مقابله با استرس و فشارهای زندگی مانند یک محافظ عمل می‌کنند و استفاده و پرورش این توانمندی‌ها، تجربه هیجانات مثبت را تسهیل می‌کند که اینها نیز به نوبه خود شخص را برای مقابله با عوامل استرس‌زای روزمره آماده می‌سازد و در رسیدن فرد به کمال و شکوفایی بسیار تأثیر گذارند. این توانمندی‌ها منبع مهم انعطاف‌پذیری افراد و در پی آن افزایش سلامت روان و کاهش فرسودگی شغلی است و در نهایت در کاهش خستگی عاطفی تأثیر دارند. توانمندی‌های منشی تعیین‌کننده‌های درونی یک زندگی رضایت‌بخش، شاد و موفق هستند، به علاوه تعیین‌کننده‌ی عوامل بیرونی مانند تحصیلات خوب، محیط اجتماعی پایدار و یا امنیت مالی هم هستند و زندگی کردن بر اساس توانمندی‌های منشی برای بهزیستی فرد بسیار مفید است (لی و همکاران، ۲۰۱۸).

افراد با تمرکز بر ویژگی‌های مثبت خود به جای تأکید بر کاستی‌های روان‌شناختی خود می‌توانند عملکرد مطلوبی در مقابل سختی‌های زندگی داشته باشند. توانمندی‌های منشی با ابعاد مختلف سلامت روان‌شناختی و جسمانی مرتبط است و این سلامتی از شیوه زندگی مطلوب افراد ناشی می‌شود. برای داشتن شیوه زندگی مطلوب، برقراری محیط زندگی خانوادگی و کاری مناسب و شیوه ارتباطی مناسب فرد در هر دو محیط لازم است. یک فرد برای اینکه بتواند از توانمندی‌های منشی خود برای بهتر کردن روابطش با دیگران استفاده کند، نیاز دارد که در محیطی آرام، به خوبی بتواند تمام وظایف محوله و نقش‌هایی را که برعهده دارد، انجام دهد. ناتوانی فرد در هر یک از دو محیط کار و خانواده برای ایفای نقش مناسب و ناتوانی در ایجاد تعادل بین این دو محیط نهایتاً به کمرنگ شدن سلامت روان فرد می‌انجامد و این امر منجر به کاهش تأثیرگذاری

توانمندی‌های منشی فرد برای مقابله با استرس شغلی و خستگی عاطفی و استفاده مطلوب از آن برای برقراری روابط مناسب با دیگران می‌شود (سلیگمن، پارکس و استین، ۲۰۰۴). محدودیت‌های پژوهش توجیه کارکنان نوبت کار برای پر کردن صحیح پرسشنامه‌ها به علت زمان محدود کاری آنها دشوار بود. جمع‌آوری پرسشنامه‌های تکمیل شده از قسمت‌های مختلف به علت ساعت‌های کاری متفاوت با سختی انجام شد. تعداد زیاد پرسشنامه‌ها باعث طولانی شدن پاسخگویی و در نتیجه طولانی شدن جمع‌آوری آن‌ها شد. انجام مطالعه به شکل مقطعی از محدودیت‌های مطالعه حاضر است. پیشنهاد می‌شود که مطالعات در رابطه با موضوع پژوهش، در جهت افزایش تعمیم‌پذیری نتایج صورت گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها برای جذب و استخدام نیروی انسانی، در کنار سایر آزمون‌های روان‌شناختی، از آزمون توانمندی‌های منشی بهره‌جویند.

### ملاحظات اخلاقی

در این پژوهش موازین اخلاقی شامل اخذ رضایت آگاهانه، تضمین حریم خصوصی و رازداری رعایت شد. با توجه به شرایط و زمان تکمیل پرسشنامه‌ها ضمن تأکید به تکمیل تمامی سؤال‌ها، شرکت‌کنندگان در مورد خروج از پژوهش مختار بودند.

### مشارکت نویسندگان

پژوهش حاضر حاصل اقتباس از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد نویسنده اول مقاله بود که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات به تصویب رسیده است. همه نویسندگان این پژوهش در طراحی، مفهوم‌سازی، روش‌شناسی، گردآوری داده‌ها، تحلیل آماری داده‌ها، پیش‌نویس، ویراستاری و نهایی‌سازی نقش یکسانی داشتند.

### تشکر و قدردانی

گروه پژوهشی بر خود لازم می‌دانند تا از تمامی شرکت‌کنندگان در پژوهش که نهایت همکاری را با محققین در فرایند اجرای پژوهش تشکر و قدردانی نمایند.

### تعارض منافع

لازم به ذکر است نویسندگان هیچگونه تعارض منافی ندارند.

### منابع

رابینز، استیفن. پی. (۱۳۷۸). رفتار سازمانی. ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

### References

- Asbari, I. B., RudyPramono, A. P., DylmoonHidayat, A., VirzaUtamaAlamsyah, P. S., & MiyvFayzhall, M. (2020). The effect of work-family conflict on job satisfaction and performance: a study of Indonesian female employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 6724-6748.
- Aslam, R., Shumaila, S., Azhar, M., & Sadaqat, S. (2011). Work-family conflicts: Relationship between work-life conflict and employee retention—A comparative study of public and private sector employees. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(2), 18-29.

- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
- Dashtgrad, A., Moudi, A., RahmaniMoghadam, E., Ebadinejad, Z., & Hushmandi, K. (2018). The study of the correlation between the rate of burnout and intention to leave job among operation room workers in South Khorasan Hospitals in 2016. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*, 16(12), 1114-1125.
- Deng, X., Liu, X., & Fang, R. (2020). Evaluation of the correlation between job stress and sleep quality in community nurses. *Medicine*, 99(4).
- Dowlatabadi, M. M., Ahmadi, S. M., Sorbi, M. H., Beiki, O., Razavi, T. K., & Bidaki, R. (2016). The effectiveness of group positive psychotherapy on depression and happiness in breast cancer patients: A randomized controlled trial. *Electronic physician*, 8(3), 2175.
- Etemadinezhad, S., Zafarian, L., Charati, J. Y., & Ahmadi, M. (2020). Investigating Work-Family Conflict Status and Its Relationship with Teachers' Demographic Features of Shahrekord: Cross-Sectional Study. *Archives of Occupational Health*.
- French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D., & Shockley, K. M. (2018). A meta-analysis of work-family conflict and social support. *Psychological bulletin*, 144(3), 284.
- Hamama, L., Ronen, T., & Rahav, G. (2008). Self-control, self-efficacy, role overload, and stress responses among siblings of children with cancer. *Health & social work*, 33(2), 121-132.
- Harzer, C., & Ruch, W. (2015). The relationships of character strengths with coping, work-related stress, and job satisfaction. *Frontiers in psychology*, 6, 165.
- Harzer, C., & Ruch, W. (2015). The relationships of character strengths with coping, work-related stress, and job satisfaction. *Frontiers in psychology*, 6, 165.
- Hayajneh, N., Suifan, T., Obeidat, B., Abuhashesh, M., Alshurideh, M., & Masa'deh, R. (2021). The relationship between organizational changes and job satisfaction through the mediating role of job stress in the Jordanian telecommunication sector. *Management Science Letters*, 11(1), 315-326.
- Hellriegel D, Slocum JW. JR; Richard W. (2000). *Woodman Organizational Behavior*. 6-31.
- Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2010). Work-family conflict and job burnout among correctional staff. *Psychological reports*, 106(1), 19-26.
- Lavy, S. (2020). A review of character strengths interventions in twenty-first-century schools: Their importance and how they can be fostered. *Applied Research in Quality of Life*, 15(2), 573-596.
- Lee, J. Y., Kim, S. Y., Bae, K. Y., Kim, J. M., Shin, I. S., Yoon, J. S., & Kim, S. W. (2018). The association of gratitude with perceived stress and burnout among male firefighters in Korea. *Personality and Individual Differences*, 123, 205-208.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- McCarthy, K. S., & Barber, J. P. (2004). *Emotion-Focused Therapy: Coaching Clients to Work Through Their Feelings*-Leslie R. Greenberg, Washington, DC: American Psychological Association, 2002, 337 pp., ISBN 1-55798-881-1, US \$39.95. *Clinical Psychology Review*, 2(24), 255-257.
- Mohammadi, S. Z., & Haghghi, S. A. (2011). Relation between job stress and burnout among nursing staff. *Avicenna Journal of Nursing and Midwifery Care*, 19(2), 42-52.

- Niazi, M., Moosavi Viae, F., & Mansoriyan Ravandi, F. (2019). The effect of work-family conflict on job burnout: A meta-analysis. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 5(2), 121-134.
- Pang, D., & Ruch, W. (2019). Fusing character strengths and mindfulness interventions: Benefits for job satisfaction and performance. *Journal of occupational health psychology*, 24(1), 150.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. (2012). *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification* (New York: American Psychological Association & Oxford University Press, 2004). *Reflective Practice: Formation and Supervision in Ministry*, 32.
- Pluut, H., Ilies, R., Curşeu, P. L., & Liu, Y. (2018). Social support at work and at home: Dual-buffering effects in the work-family conflict process. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 146, 1-13.
- Rajabi, G., Makki, E., & Aslani, K. (2020). Reliability and validity of the Persian version of Work-Family Conflict Scale. *Payesh (Health Monitor)*, 19(4), 435-444.
- Salari Esker, R., Bahrololoum, H., & Biglari, N. (2020). The effect of social support and work-family conflict on employee job performance of sport and youth departments of Kerman province. *Journal of Sport Management*, 12(1), 181-200.
- Seligman, M. E., Parks, A. C., & Steen, T. (2004). A balanced psychology and a full life. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 359(1449), 1379-1381.
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M., & Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety science*, 103, 287-292.

\*\*\*

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

\*\*\*



\*\*\*





## Investigating the Relationship between Work-Family Conflict and Job Stress with Emotional Exhaustion with Mediation of Personnel Capabilities in Male and Female Employees of The Islamic Republic of Iran Airlines (HOMA)

Fatemeh Masoudi Hemmatabadi<sup>1</sup>, Mahsa Haji Hosseini Mesgar<sup>2</sup>, Mehrnaz Azad Yekta<sup>3\*</sup>  
& Bita Nasrollahi<sup>1</sup>

### Abstract

**Aim:** The aim of this study was to investigate the relationship between work-family conflict and job stress with emotional fatigue mediated by personnel capabilities in employees of the Commercial Unit of the Islamic Republic of Iran Airlines (Homa). **Method:** The present study is a correlational study. In order to achieve the goal, from a population of 864 employees, 265 people were selected by simple random sampling method and Completed the Work-Family Conflict Questionnaire by Carlson et al. (2000), job stress by Hellerigel and Slocom (2000), Maslash burnout (1981) and the character skills of Seligman and Peterson (2004). The obtained data were analyzed using Pearson correlation, multiple regression analysis, bootstrap and path analysis using SPSS22 software. **Results:** The results showed that work-family conflict and job stress were related to emotional fatigue due to secretory abilities and this relationship was directly and indirectly significant. There is a significant positive relationship between work-family conflict with emotional fatigue, a significant positive relationship between job stress and emotional fatigue, a significant positive relationship between work-family conflict and job stress and personnel capabilities, a significant positive relationship between job stress and secretarial ability with emotional fatigue, there was a significant negative relationship between secretory abilities and emotional fatigue ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Considering the significant and negative relationship between personnel capabilities and emotional fatigue and work-family conflict, it is necessary to provide a suitable background for employees to get acquainted with the scientific management of work-family conflict and training and promotion of this variable in employees by organizations.

**Keywords:** Work-Family Conflict, Job Stress, Emotional Fatigue, Personnel Capabilities.

1. Department of General Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2. Department of Educational Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

3. \*Corresponding author: Department of Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Email: m.azadyekta@yahoo.com