

## مدل‌یابی رابطه ساختاری تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی با واسطه‌گری سرمایه روان‌شناختی در پرستاران

مهناز علی اکبری دهکردی<sup>۱</sup>، زیبا ایرانی<sup>۲</sup>، الهام میانجی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور

<sup>۲</sup> هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی دانشگاه پیام نور

### چکیده

این مقاله به منظور مدل‌سازی تأثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی پرستاران استان البرز با اثر واسطه سرمایه روان‌شناختی به انجام رسیده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۰۰۰ نفر پرستار از بین بیمارستان‌های استان البرز بود. از بین این پرستاران به روش نمونه‌گیری در دسترس ۳۰۰ نفر پرستار به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. داده‌های موردنیاز از طریق پرسشنامه فرسودگی شغلی، پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی و پرسشنامه تعارض کار-خانواده جمع‌آوری شد؛ و ۲۹۱ پرسشنامه واجد شرایط مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار خانوادگی و خانوادگی با فرسودگی شغلی نقش میانجی دارد. بر اساس یافته‌های این پژوهش در صورتی که بتوان سرمایه روان‌شناختی افراد را تقویت کرد، به نظر می‌رسد که مسیر تبدیل تعارض کار-خانواده به افزایش فرسودگی شغلی تضعیف می‌گردد، و این می‌تواند مبنای مناسبی جهت اتخاذ استراتژی‌های کارا و اثربخش مدیریت منابع انسانی فراهم آورد.

**واژه‌های کلیدی:** فرسودگی شغلی، سرمایه روان‌شناختی، تعارض کار خانوادگی، پرستاران

## مقدمه

سازمان‌ها بطور فزاینده‌ای به اهمیت مثبت‌گرایی و تمرکز بر رشد نیرومندیهای کارکنان پی برده‌اند و بجای آنکه بر نقاط منفی آنها تمرکز کنند و سعی کنند تا آسیب‌پذیری و ضعف‌های آنان را ثابت نگه‌دارند، بر نقاط مثبت آنها تکیه میکنند که این به معنی تاکید بر سرمایه روان‌شناختی<sup>۱</sup> است (آوی، لوتانز و جنسن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). از این رو مطالعه حاضر با هدف بررسی نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی در ارتباط با فرسودگی شغلی و تعارض کار خانواده به انجام رسیده است. در این فصل به تفصیل به جزئیات موضوع پژوهش پرداخته شده است.

زندگی شغلی و خانوادگی دو جزء لاینفک زندگی اکثر افراد جامعه به شمار می‌آید به طوری که رمز موفقیت افراد در بیشتر اهدافشان در این دو حیطه از زندگی یعنی خانواده و کار میباشد. چنانچه فرد در مسیر زندگی شغلی یا خانوادگی خود دچار مشکل شود عوارض آنها نه تنها گریبان‌گیر خود فرد میشود، بلکه سازمان‌ها و در سطح کلان، جامعه را نیز در برمی‌گیرد. در طول سالها، تحقیقات زیادی در خصوص عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد انجام شده و این نشان دهنده اهمیت و ضرورت این دو جزء مهم زندگی است (بیوتل و برمان<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

امروزه فرسودگی شغلی بدلیل تغییر شگرفی که می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی، خانوادگی و حرفه‌ای فرد بر جای گذارد، بصورت یک مسئله جدی مدنظر گرفته می‌شود (هلوسوی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۰) ایالات متحده هزینه سازمان‌ها بدلیل فرسودگی شغلی را ۵۰ تا ۷۰ میلیون دلار در سال تخمین زده است، در انگلستان نیز برآورد شده است که ۴۰ میلیون روز کاری هر ساله بدلیل اختلالاتی که توسط استرس ایجاد میشود از دست می‌رود (عزیز نژاد و همکاران، ۲۰۰۴).

فرسودگی شغلی نوعی استرس شغلی است که در نتیجه التزام‌های هیجانی و روان‌شناختی شغل و نیز رابطه میان فرد شاغل و مراجع رخ میدهد (گاروسا<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). بر طبق نظر تورسن<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۰۱) فرسودگی شغلی نتیجه گذاشتن زمان، انرژی و تلاش بیش از اندازه و طولانی بر شغل بدون داشتن زمان کافی برای بازیابی نیروی فیزیکی و احساسی میباشد (تورسن و همکاران، ۲۰۱۱). پانیز<sup>۷</sup> و ارونسون (۱۹۸۸) فرسودگی شغلی را سندرم خستگی جسمانی و عاطفی دانستند که در نتیجه گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن احساس و علاقه نسبت به شغل ایجاد میشود. مسلج و جکسون<sup>۸</sup> تعریف عملیاتی و دقیقی از فرسودگی شغلی ارائه دادند، این دو محقق فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی شامل سه مولفه تحلیل عاطفی<sup>۹</sup>، مسخ شخصیت<sup>۱۰</sup> و موفقیت فردی کاهش یافته دانستند که در میان افرادی که با مردم کار میکنند به میزان متفاوت اتفاق می‌افتد (هاکانن، ۲۰۰۶<sup>۱۱</sup>). در این میان کارکنان شاغل در بخش بهداشت و درمان به علت مواجهه با عوامل تنش‌زای متعدد میزان بیش‌تری از فرسودگی شغلی را نسبت به سایر مشاغل تجربه میکنند (سلیمان نژاد، ۲۰۱۰). مطالعات متعدد حاکی از شیوع بالای فرسودگی شغلی در بین پرستاران است. از جمله در یک مطالعه در ایالات متحده میزان فرسودگی

<sup>1</sup> Psychological Capital

<sup>2</sup> Avey, Luthans & Jensen

<sup>3</sup> Beutell & Wittig-erman, 2008

<sup>4</sup> Hellesoy

<sup>5</sup> Garossa

<sup>6</sup> Thorsen

<sup>7</sup> Pines

<sup>8</sup> Maslach & Jackson

<sup>9</sup> Emotional Exhaustion

<sup>10</sup> Depersonalization

<sup>11</sup> Hakanen

شغلی پرستاران ۴ برابر مشاغل دیگر برآورد شده است (باکر<sup>۱۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). در برخی پژوهش‌ها سطح میزان فرسودگی شغلی پرستاران ایران، متوسط به بالا و حتی بالاتر از میزان جهانی اعلام شده است (جمالی مقدم و سلیمانی، ۲۰۱۳). مطالعه آیکن<sup>۱۳</sup> و همکاران بر روی ۴۳۰۰۰ پرستار آمریکایی، کانادایی، انگلیسی و آلمانی شاغل در مراکز خصوصی نشان داد که درصد پرستاران با امتیاز بالای خستگی هیجانی مطابق با فرم فرسودگی MBI در این کشورها بترتیب ۴۳،۲٪-۳۶٪-۲۹،۱٪ و ۱۵،۲٪ متغیر بود (اسپلاند<sup>۱۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۶، آیکن و همکاران، ۲۰۰۱).

لذا انجام مقاله حاضر برای جمع‌آوری شواهد تجربی مبنی بر وجود ارتباط بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی از دریچه سرمایه روان‌شناختی جهت برداشتن گامی در جهت غنی‌سازی ادبیات این حوزه مطالعاتی ضروری بنظر می‌رسد. هدف اصلی این مقاله ارائه مدل جهت تأثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی پرستاران استان البرز با اثر واسط سرمایه روان‌شناختی است.

## مبانی نظری

### فرسودگی شغلی

برای اولین بار فرویدنبرگر<sup>۱۵</sup> در سال ۱۹۷۵ فرسودگی شغلی را به‌عنوان حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و علاقه ناشی می‌شود مطرح کرد. فرسودگی شغلی یا کارزدگی را از لحاظ لغوی می‌توانیم تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه است و از تلاش برای کمک به بیماران روانی و از افراد تحت فشار روانی ناشی می‌شود تعریف کرد (پورافکاری و نصرالله ۱۳۸۰). به عبارت دیگر فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط به دنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است (ساراسون<sup>۱۶</sup> و همکاران ترجمه نجاریان و همکاران، ۱۳۷۱). در حالی که برخی محققان به دنبال بررسی رابطه سندرم فرسودگی شغلی با فشار روانی وابسته به محیط کار هستند برخی دیگر به دنبال یافتن همبسته‌های شخصیتی با علائم مشخص این سندرم هستند. شخصیتی که در طول سال‌ها در ما شکل می‌گیرد، ابزارهای پایا برای مقابله با چالش‌های زندگی و سبک خاص ارتباط با افراد را منعکس می‌کند. فرسودگی شغلی هم دارای منشاء بیرونی و هم درونی می‌باشد. منابع بیرونی شامل فعالیت‌های اداری، احساس ناتوانی همراه با بار سنگین کارها و منابع درونی فرسودگی شامل انتظارات و توقعات غیر-واقعی، دلسردی و تهدید در مورد اهداف و ارزش‌های شخصی می‌باشد (ساراسون و ساراسون<sup>۱۷</sup>، ۱۹۸۷).

مراحل و سیر فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

مرحله ماه‌عسل: زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم. ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شویم و دیرتر هم محیط کار را ترک کنیم. شروع به کار، ذخائر و انرژی ما را خرج می‌کند. اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

<sup>12</sup> Bakker

<sup>13</sup> Aiken

<sup>14</sup> Espeland

<sup>15</sup> Freudenberger

<sup>16</sup> Sarason

<sup>1</sup> - Sarason & Sarason

کمبود کارمایه: مرحله‌ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفننی، خوابیدن زیاد، به نوعی خود را فریب دهد.

آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می‌کنند.

بحران: در این مرحله، بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، حساس بودن به بیماری‌های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ‌گریز از مشکلات ایجاد می‌شود.

مرحله به بن بست رسیدن: یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با مراجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد (احمدی، ۱۳۸۶).

### سرمایه روان‌شناختی

در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی جنبش جدیدی در روان‌شناسی شکل گرفت که تأثیرات آن هم بر خود روان‌شناسی و هم بر رفتار سازمانی به سرعت در حال گسترش است. این جنبش که یادآور آرای مازلو است با عنوان روان‌شناسی مثبت‌گرا<sup>۱۸</sup> و در نتیجه کارهای سلیگمن شکل گرفت و هدفش را تغییر در کانون تمرکز روان‌شناسی از اصلاح نادرستی‌ها و بیماری‌ها به ایجاد و پرورش افرادی سالم و واجد کیفیت‌های مثبت تعریف کرد (رایت، ۲۰۰۳). در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی جنبش جدیدی در روان‌شناسی شکل گرفت که تأثیرات آن هم بر خود روان‌شناسی و هم بر رفتار سازمانی به سرعت در حال گسترش است. این جنبش که یادآور آرای مازلو است با عنوان روان‌شناسی مثبت‌گرا<sup>۱۹</sup> و در نتیجه کارهای سلیگمن شکل گرفت و هدفش را تغییر در کانون تمرکز روان‌شناسی از اصلاح نادرستی‌ها و بیماری‌ها به ایجاد و پرورش افرادی سالم و واجد کیفیت‌های مثبت تعریف کرد (رایت، ۲۰۰۳). یکی از مفاهیمی که متأثر از جنبش‌های روان‌شناسی مثبت‌گرا در حوزه رفتار سازمانی شکل گرفته است سازه سرمایه روان‌شناختی است که بر جنبه‌های خرد سازمانی و آن دسته از حالات مثبت شخصیت انسان که قابل توسعه است تمرکز میکند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) که با ویژگی‌های زیر مشخص می‌شود: ۱- باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، در انجام وظایف معین ۲- ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی موقعیت‌های اکنون و آینده ۳- داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف و پیگیری راهکارهای لازم برای رسیدن به موفقیت و ۴- تحمل کردن مشکلات و بازگشت به سطح معمولی عملکرد و حتی ارتقاء آن، تا دست‌یابی به موفقیت‌ها. سرمایه روان‌شناختی در واقع به مفهوم چه کسی هستید (خود واقعی) و چه کسی می‌خواهید بشوید (خود ممکن) بر یک مبنای توسعه‌ای و رشدیابنده باز می‌گردد. سرمایه روان‌شناختی یک قابلیت سطح بالای مثبت با چهار بعد مفهوم خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). این مولفه‌ها در یک فرآیند تعاملی و ارزشیابانه به زندگی فرد معنا بخشیده (وود<sup>۲۲</sup>، ۱۹۹۶) و تلاش فرد برای تغییر موقعیت‌های فشارزا را تداوم می‌دهند و او را برای ورود به صحنه آماده می‌کنند (بونو<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۱).

<sup>18</sup> Positive Psychology

<sup>19</sup> Wright

<sup>20</sup> Positive Psychology

<sup>21</sup> Wright

<sup>22</sup> Wood

<sup>23</sup> Bono

### فرسودگی شغلی و خصیصه‌های شخصیتی

در حالی که برخی محققان به دنبال بررسی رابطه سندرم فرسودگی شغلی با فشار روانی وابسته به محیط کار هستند برخی دیگر به دنبال یافتن همبسته‌های شخصیتی با علائم مشخص این سندرم هستند. شخصیتی که در طول سال‌ها در ما شکل می‌گیرد، ابزارهای پایا برای مقابله با چالش‌های زندگی و سبک خاص ارتباط با افراد را منعکس می‌کند. فرسودگی شغلی هم دارای منشاء بیرونی و هم درونی می‌باشد. منابع بیرونی شامل فعالیت‌های اداری، احساس ناتوانی همراه با بار سنگین کارها و منابع درونی فرسودگی شامل انتظارات و توقعات غیرواقعی، دلسردی و تهدید در مورد اهداف و ارزش‌های شخصی می‌باشد (ساراسون و ساراسون<sup>۲۴</sup>، ۱۹۸۷).

### سرمایه روان‌شناختی سازه ای متمایز و حالت گونه

گرچه امید، تاب آوری، خوشبینی و خودکارآمدی ممکن است هر کدام استقلال مفهومی و روایی افتراقی داشته باشند، اما آنها همچنین ممکن است سهم نظری منحصر به فرد و قابل اندازه گیری ای برای یک سازه محوری مرتبه بالاتر یعنی سرمایه روان‌شناختی داشته باشند که نشانگر ارزیابی مثبت فرد از اوضاع و احتمال موفقیت بر مبنای تلاش و پشتکار برانگیخته شده، می‌باشد. گفته شده است که سرمایه روان‌شناختی رابطه نیرومندتری با عملکرد و خشنودی شغلی نسبت به هر کدام از سازه‌ها به تنهایی، گسترده تر و موثرتر باشد. هر مولفه هم شامل فرایندهای انگیزشی و شناختی مختص خودش و هم فرایندهای انگیزشی و شناختی مشترک می‌باشد که عملکرد را ایجاد می‌کنند. با این وجود وقتی که با هم ترکیب می‌شوند، انتظار می‌رود که فرایندهای انگیزشی و شناختی افزایش یابد. به‌عنوان مثال برای مطالب فوق الذکر اگر یک کارکن کارآمد به این خاطر که چالش‌های مهم را پذیرفته است و تلاش لازم را برای دستیابی به اهداف، صرف کرده است یک ایفاگر و کارکن خوبی است. (بندورا، ۱۹۹۷). پس یک فرد کارآمد و امیدوار (کسی که نه تنها چالش‌ها را پذیرفته است و برای دستیابی به اهداف تلاش کرده است. بلکه همچنین خرده اهداف و مسیرهای دستیابی به آن اهداف را نیز شناخته است. موانع را پیش بینی کرده است و طرح‌های احتمالی یعنی دنبال کردن مسیرهای چندگانه برای غلبه بر چنین موانعی دارد) حتی باید بهتر عمل کنند و خشنودی بالاتری داشته باشند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) به همین صورت می‌توان از اثرات ناشی از تاب آوری و خوشبینی در ترکیب با خودکارآمدی و امید سخن گفت. برای مثال، اگر افراد تاب آوری با توانایی پس جستن از مشکلات را نشان دهند، آنها همچنین کارآمد و امیدوار نیز هستند، آنها باید مطمئن تر باشند تا تلاش لازم را به کار برند و بر آن پافشاری کنند، در حالی که مسیرهای متناوب را دنبال می‌کنند تا به سطح اصلیشان برگردند. با این ترکیب آنها ممکن است به جایی که قبل از رویداد ناسازگار بودند، برگردند همچنین افراد با ظرفی بالاتر برای خوشبینی ممکن است دیدگاه مثبتی داشته باشند، اما در ترکیب با خودکارآمدی و امیدواری، اطمینان و پافشاری برای دنبال کردن مسیرهای جایگزین در هنگام لزوم را هم خواهند داشت (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) (مثل مثبت گرایی) و هم از لحاظ نظری (مثل، همبستگی‌های مثبت، همبستگی‌های مشترک) دارند، نظریه پردازی‌های اخیر و تحقیقات تجربی جدید، نشان داده اند که هر دو متمایز هستند و اعتبار افتراقی دارند (آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۰۹)

سرمایه روان‌شناختی به این خاطر که به‌عنوان یک سازه ی مرتبه بالاتر، به وجود آمده است. ابتدا باید ملاک‌های مفهومی و تجربی متمایز بودن را داشته (جاج، ون ویانن ودی پاتر، ۲۰۰۴، اسچواب، ۱۹۸۰). به طور مفهومی، یک روشی که می‌توان

<sup>1</sup> - Sarason & Sarason

این سازه مرتبه بالاتر را از دیگر سازه ها در روانشناسی مثبت نگر متمایز کرد (پترسون، ۲۰۰۶، پترسون<sup>۲۵</sup> و سلیگمن، ۲۰۰۴، اسنایدر و لویز، ۲۰۰۲)، شامل متمرکز شدن بر حالت گونه بودن در مقابل صفت گونه بودن می باشد. به ویژه از آنجایی که سرمایه روان‌شناختی از معیار حالت گونه بودن استفاده میکند، پترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) مشخص کردند که ویژگی ها و نیروهای شخصیت باید مشمول ملاک صفت گونه بودن، شوند (سلیگمن، استین<sup>۲۶</sup>، پارک و پترسون، ۲۰۰۵، ص، ۴۱۱) طبیعت حالت گونه بودن سرمایه روان‌شناختی، آن را از سازه های صفت گونه ی رفتار مثبت گرایي مثل ابعاد شخصیتی ۵ بزرگ یا خود ارزشیابی محوری متمایز میکند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). برای روشن شدن تفاوت بین سازه های حالت گونه از صفت گونه، یوسف و لوتانز پیوستاری را برای این امر در سال ۲۰۰۷ ارائه کردند. (آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۰۹).

۱-حالات مثبت: لحظه ای و بسیار قابل تغییر، بیانگر احساسات ماست. از نمونه های این دست میتوان به لذت، هیجانات مثبت و شادکامی اشاره کرد.

۲-حالت گونه: نسبتا نرم و قابل انعطاف و قابل تغییر می باشند، سازه هایی از این دست شامل کارآمدی، امید، تاب آوری و خوشبینی می باشد.

۳-صفت گونه: نسبتا ثابت و به سختی تغییر می کنند، عوامل و توانایی های شخصیتی را نشان میدهند. از نمونه های این دست می توان ابعاد شخصیتی ۵ بزرگ، خود ارزشیابی های محوری و خصوصیات و توانایی های شخصیترا میتوان نام برد.

۴-صفات مثبت: بسیار ثابت، پایدار و بسیار سخت تغییر میکنند. مواردی از این دست شامل هوش، استعدادها و خصوصیات ارثی مثبت هستند.

اگرچه هر کدام از مولفه های سرمایه روان‌شناختی ممکن است در طول زمان مقداری ثبات داشته باشند اما در مقایسه با صفات شخصیتی یا خود ارزشیابی محوری، از آنها انتظار نمی رود که به اندازه آنها پایدار باشند و بنابراین حالت گونه هستند و قابل تغییر و رشد پذیر میباشند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

### سرمایه روان‌شناختی و پیامدهای محیط

در سطح فردی سرمایه روان‌شناختی یک منبع روان‌شناختی است که ممکن است پیشرفت و عملکرد را تقویت کند. در سطح سازمانی، شبه به سرمایه انسانی و اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی ممکن است اهرمی را برای برگشت سرمایه و منفعت های رقابتی از طریق بهبود عملکرد افراد ایجاد کند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۵). سرانجام شواهدی در دست است که سرمایه روان‌شناختی نسبت به رشد در مداخلات آموزشی کوتاه مدت، باز می باشد.

سطوح بالای ظرفیت های سرمایه روان‌شناختی مثل امیدواری و خوشبینی نشان داده اند که هیجانات مثبت را به وجود می آورند (اسنایدر، هریس<sup>۲۷</sup> و همکاران، ۱۹۹۱). به‌عنوان یک پیامد فرعی ارزیابی های مثبت و احتمالات افزایش یافته ی موفقیت و رسیدن به اهداف (آوی، لوتانز و یوسف، ۲۰۰۹).

پیشنهاد شده است که سرمایه روان‌شناختی با بهداشت حرفه ای رابطه دارد و ممکن است به رشد و تسهیل آن از طریق دستیابی به سطوح بالای بهزیستی روان‌شناختی کارکنان کمک کند (به نقل از آوی، لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰).

<sup>25</sup> - Peterson

<sup>26</sup> -Steen

<sup>27</sup> - Harris

### سرمایه روان‌شناختی و قابلیت رشد پذیری آن

مطالعات اخیر نشان داده اند که سرمایه روان‌شناختی میتواند از طریق مداخلات آموزشی کوتاه در بین افراد رشد یابد. با پرورش سرمایه روان‌شناختی، مدیران منابع انسانی ممکن است یک رویکرد جدید بالندگی منابع انسانی را فراهم کنند تا به افراد کمک نمایند که منابع مهمی را برای خود ایجاد کنند که در محیط‌های کاری امروزی که سرشار از استرس زها است به آن نیاز دارند (آوی و همکاران، ۲۰۰۹).

بندورا (۱۹۹۷) با تاکید بر طبیعت رشدی، چهار راهبرد را برای رشد مثبت خودکارآمدی ذکر کرد، اشنایدر (۲۰۰۰) اشاره کرد که امید از طریق مداخله قابل رشد می باشد، کارور و شیرر (۲۰۰۳) راهبردهای موفق را برای تاب آوری بر مبنای مداخلات نشأت گرفته از روانشناسی بالینی ارائه کردند. هرکدام از این مشارکت ها نشان داده اند که این چهار قابلیت میتوانند رشد یابند (آوی و همکاران، ۲۰۰۶).

این یک منفعت بسیار بزرگ است که سرمایه روان‌شناختی سازه ای حالت گونه است چرا که از طریق مداخلات قابلیت رشد پذیری دارد. در یک مطالعه اخیر لوتانز و همکاران (۲۰۰۸) از یک مداخله آموزشی وب - بنیاداستفاده کردند و دریافتند که در گروه آزمایش یک پیشرفت معنا داری در سطح سرمایه روان‌شناختی حاصل شده است. چنین مطالعاتی نشان می دهد که سرمایه روان‌شناختی قابل رشد است و اینکه مداخلات وب بنیاد روشی قابل مدیریت و آسان بریا رسیدن به چنین بهبودی می باشد. در یک مطالعه عمده و مهم آزمایشی که از گروه های کنترل و آزمایش در بین دانشجویان مدیریت دانشگاه نبراسکا تشکیل شده بود، لوتانز، آوی و همکاران (۲۰۰۶) نتایج بسیار دلگرم کننده ای گرفتید و نشان دادند کسانی که مداخلات رشد سرمایه روان‌شناختی بر روی آنها انجام گرفته بود، واقعا سرمایه روان‌شناختی بالاتری را نشان دادند. در مطالعه لوتانز، آوی و همکاران (۲۰۰۶) روش های رشد هر کدام از مولفه های سرمایه روان‌شناختی به خوبی ذکر گردیده است. لوتانز و همکاران (۲۰۰۶) نشان دادند که سرمایه گذاری روی رشد سرمایه روان‌شناختی افراد برگشت سرمایه بسیار بالایی را به همراه خواهد داشت. در واقع آشکار است که سرمایه روان‌شناختی اثری دوگانه در سازمان دارد: اول اینکه بر فرهنگ و محیط سازمانی اثر دارد و دوم اینکه بر عملکرد اقتصادی و مالی سازمان تأثیر دارد (تور و اوفوری، ۲۰۱۰).

### سرمایه روان‌شناختی و تعارض کار خانواده:

محققان وجود رابطه منفی تعارض کار خانواده را با سرمایه روان‌شناختی خاطر نشان کرده اند (گل پرور و جعفری، ۱۳۹۴). کان و یو<sup>۲۸</sup> (۲۰۱۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که افراد شاغلی که دارای سطح بالایی از تعارض کار خانواده هستند، نشانه های افسردگی، ناامیدی بیشتری در آنها دیده می شود.

رابطه بین تعارض خانواده کار با سرمایه روان‌شناختی بر مبنای توجه به نقش استرس شغلی قابل تبیین است. پرستارانی که تعارض خانواده - کار را تجربه می کنند، از یک طرف با درخواست های خانوادگی و کاری مواجه می شوند که قابل جمع با یکدیگر نبوده و تلاش برای یک حوزه از این درخواستها، انتظارات و فشارهای طرف دیگر را برطرف نخواهد کرد. این وضعیت فشار روای زیادی را در فرد به وجود می آورد، که در دامنه خانواده به صورت پریشانی، عدم رضایت زناشویی و استرس خانوادگی خود را نشان می دهد. بر طبق نظریه دامنه تطبیقی که مبتنی بر تئوری ارزیابی است، وقتی فرد در انجام نقشهای مربوط به خود تهدید می شود، به احتمال زیاد به ارزیابی علت تهدید منفی دست می زند. به عنوان مثال وقتی یک نقش مربوط

<sup>28</sup> Kan, D., & Yu, X.

حوزه کاری با یک نقش مربوط به حوزه خانواده تداخل می کند، افراد بطور منفی به ارزیابی نقششان در حوزه کاری به عنوان عامل ایجاد کننده تعارض دست میزنند. ارزیابی منفی احتمالاً شامل روندهای عاطفی منفی باشد که می تواند فشار را در حوزه منبع تعارض باعث شود (امستاد و همکاران، ۲۰۱۱).

به طور کلی تنش روانی و افت سرمایه روان شناختی زمانی در افراد به وجود می آید که در انجام نقش های خود دچار تعارض شده باشند و درگیری بین نقشهای ناسازگار بوجود آمده باشد، زیرا افراد میزان محدودی از منابع روان شناختی، زمان و انرژی را در اختیار دارند، و هر یک از نقش های زندگی تلاش در به کارگیری این منابع محدود دارد، به الطبع این وضعیت موجب تعارض برای افراد را به دنبال دارد (کارلسون<sup>۲۹</sup>، ویلیام<sup>۳۰</sup> و کاسمر<sup>۳۱</sup>، ۲۰۰۰) و به نظر می رسد زمانی تعارضی بین نقش های خانواده و کار رخ دهد، به علت ایجاد استرس و فشار روانی، استفاده فرد از منابع روان شناختی چون امیدواری، تاب آوری را تحت تأثیر قرار می دهد.

### سرمایه روان شناختی و فرسودگی شغلی:

محققانی چون یاردلی<sup>۳۲</sup> (۲۰۱۲) بین سرمایه روان شناختی و فرسودگی شغلی به وجود رابطه ای منفی پی بردند. همچنین وجود رابطه منفی بین سرمایه روان شناختی و فرسودگی شغلی توسط لیو و هائو<sup>۳۳</sup> (۲۰۱۰) نیز گزارش شده است. محققان دیگر نیز از سرمایه روان شناختی بالاتر به عنوان پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کمتر یاد می کنند (یوفی<sup>۳۴</sup> و چانینگ<sup>۳۵</sup>، ۲۰۱۰). علی پور و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که افزایش مداخلات روان شناختی بر کاهش فرسودگی شغلی موثر است و این دو با هم دیگه رابطه منفی دارند. لین<sup>۳۶</sup> (۲۰۱۳) نیز وجود رابطه منفی سرمایه روان شناختی و فرسودگی شغلی را تایید کرده است. مادامی که منابع روان شناختی در افراد در سطح بالایی قرار داشته باشند، میزان کمتری از ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی را احساس می کنند و به صورت خودکارآمد به سمت حل مشکلات و رویارویی با سختی ها می روند. فرسودگی شغلی در قالب کلی، نشانگانی متشکل از تغییر در سطح انگیزش، کارایی، نگرش و دیدگاه انشان نسبت به کار و وظایف کاری خود است که ما حاصل آن را احساس ناتوانی، تخلیه انرژی و بی میلی نسبت به وظایفی تشکیل می دهد که تا پیش از وقوع فرسودگی، برای فرد منبع تلاش و کوشش هدفمند بوده است (کنوردی<sup>۳۷</sup>، فای<sup>۳۸</sup>، فرم<sup>۳۹</sup> و پتری<sup>۴۰</sup>، ۲۰۱۴)، از طرفی سرمایه روان شناختی متشکل از حالت روان شناختی مثبت فردی از رشد و و تعالی است که دارای چهار مشخصه اصلی خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوش بینی است (لوتانز و یوسف، ۲۰۱۰)؛ با تمرکز بر محتوای این دو متغیر می توان دریافت که هر چقدر افراد دارای سطح خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوش

<sup>29</sup> Carlson, D. S.

<sup>30</sup> Williams, L. J.

<sup>31</sup> Kacmar, K. M.

<sup>32</sup> Yardley, K.

<sup>33</sup> Luo, H., & Hao, ZH.

<sup>34</sup> Yufei, H.

<sup>35</sup> Chunying, Z.

<sup>36</sup> Lin, T. I.

<sup>37</sup> Kenworthy, J.

<sup>38</sup> Fay, C.

<sup>39</sup> Frame, M.

<sup>40</sup> Petree, R.



بینی بیشتری باشند کمتر در شرایطی قرار میگیرند که در مواجهه با کار و وظایف کاری، احساس ناتوانی و بی میلی نسبت به کار داشته باشند سطح فرسودگی آنها بالا رود.

به طور کلی در صورتی که افراد با استفاده از ابعاد سرمایه روان‌شناختی بتوانند بر عوامل استرس آور فایق آیند، این ابعاد در درون آنها به‌عنوان یک منبع روانی ارزشمند (هوبفول، ۲۰۰۲) که نیرو و توان روانی آنها را به مسیری مثبت و سازنده سوق می‌دهند، می‌توانند به صورت اصولی با علایم و نشانه‌های فرسودگی هیجانی به موقع مقابله نموده و به این ترتیب میزان آنها را در مواجهه با مسایل مختلف کاهش دهند.

### پیشینه تحقیق

در سال ۲۰۱۵ مطالعه‌ای با عنوان بررسی رابطه منفی بین تعارض کار-خانواده رضایت شغلی و نقش تفاوت‌های فردی توسط ماتیو لابات بر روی ۲۴۰ نفر که بوسیله نمونه‌گیری خوشه‌ای از میان کارمندان بانک یک دانشگاه و یک بیمارستان از یک منطقه واحد انتخاب شده بودند انجام گرفت. در این مطالعه وجود رابطه منفی بین تعارض کار-خانواده و رضایت شغلی تایید گردید. در این مطالعه نشان داده شد که تأثیر تعارض کار-خانواده بر روی زنان نسبت به مردان برجسته‌تر است و در مراحل مختلف زندگی سطوح مختلفی از تعارض کار-خانواده بروز میکند.

در سال ۱۳۹۳ پایان‌نامه‌ای تحت عنوان (بررسی اثر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر واسط سرمایه روان‌شناختی در بین کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان گناباد) توسط خانم زهره محمد زاده دفاع شد. نتایج این بررسی که بر روی ۱۹۷ پرسنل بانک انجام گرفت نشان داد که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند در رابطه بین تعارض و فرسودگی نقش واسط ضعیفی داشته باشد و از این طریق میتوان تأثیر تعارض کار-خانواده را بر فرسودگی در حد ضعیف ارتقا داد.

در سال ۱۳۹۱ پایان‌نامه‌ای با عنوان (تأثیر تعارض کار-خانواده و استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا) توسط علی محمد مهمویی دفاع شد. یافته‌های این پژوهش که بر روی ۱۲۰ نفر از کلیه کارکنان سرکلانتری یکم و پنجم تهران انجام گرفت نشان داد که استرس شغلی و تعارض کار-خانواده تأثیر مثبتی بر افزایش سطح فرسودگی پلیس ناجا داشته است. بر طبق این بررسی افزایش استرس شغلی و تعارض کار-خانواده منجر به افزایش سطح فرسودگی شغلی و افسردگی میگردد که میتواند نتایجی همچون غیبت کارکنان مشکلات جسمی و روانی کاهش کیفیت کار تعارض بین فرد و همکاران کاهش پیشرفت شغلی و... به بار آورد.

### روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی است و از نظر روش پیمایشی-تحلیلی با بهره‌گیری از الگوی مدل یابی معادله ساختاری است. روش بکار رفته شده در این تحقیق روش معادلات ساختاری است. مدل سازی معادلات ساختاری یک ابزار پژوهشی رایج در علوم مدیریت در دو دهه اخیر بوده است. مدل سازی معادلات ساختاری یک تکنیک بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر 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 درباره‌ی روش‌های مشاهده شده و مکنون است (هومان<sup>۴۱</sup>، ۲۰۰۸). در این مطالعه به منظور تجزیه و تحلیل آماری از نرم

<sup>41</sup> Hooman

افزارهای amos23 و spss23 استفاده گردید. به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید، که پس از جای گذاری در فرمول میزان حجم نمونه ۳۰۰ نفر بدست آمد. در این پژوهش حدود ۳۰۰ پرستار از چند بیمارستان استان البرز به دلیل آمادگی برای همکاری و دسترس بودن پرستاران آنها به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. نمونه‌گیری در دسترس انجام شده به این شکل بود که با مراجعه به بخش‌های مختلف هر یک از بیمارستان‌ها پرستارانی که امکان و آمادگی مشارکت در پژوهش را داشتند انتخاب و پس از اعلام آمادگی پرسش‌نامه‌های پژوهش در اختیار هر یک از پرستاران انتخاب شده قرار گرفت تا به آن پاسخ دهند.

### ارزیابی بخش اندازه‌گیری مدل

مدل اندازه‌گیری رابطه مفروض بین متغیرهای نهفته و آشکار را مشخص می‌کند. جدول ۱ متغیرهای نهفته و آشکار مدل مورد بررسی در ادامه فصل حاضر را نشان می‌دهد. در این مدل تعارض کار خانواده و تعارض خانواده کار متغیرهای برونزاد و سرمایه روان‌شناختی به همراه فرسودگی شغلی، متغیرهای درونزاد می‌باشند.

جدول ۱. متغیرهای نهفته و آشکار مدل

متغیرهای آشکار	نقش متغیر	متغیرهای نهفته
تعارض مبتنی بر زمان، فشار و رفتار	یرونزاد	تعارض کار خانواده
تعارض مبتنی بر زمان، فشار و رفتار	یرونزاد	تعارض خانواده کار
خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری، خوشبینی	درونزاد	سرمایه روان‌شناختی
خستگی عاطفی، کاهش کفایت شخصی، مسخ شخصیت	درونزاد	فرسودگی شغلی

بررسی تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مکنون نشان داد که تمام ضرایب متغیرهای مکنون و آشکار آنها در سطح  $p \leq 0/01$  معنی‌دار و همسو با انتظار محقق می‌باشد. لذا می‌توان عنوان نمود تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای نهفته قابل قبول می‌باشد. در جدول ۲ بارهای عاملی ارتباط هر کدام از متغیرهای مکنون با متغیرهای آشکار ارائه گردیده است.

جدول ۲. ضرایب عاملی بین متغیرهای مکنون و آشکار

متغیرهای مکنون	متغیرهای آشکار	بارعاملی	سطح معناداری
	تعارض مبتنی بر زمان	۰/۸۵	۰/۰۰۰۱
تعارض کار خانواده	تعارض مبتنی بر فشار	۰/۷۴	۰/۰۰۰۱
	تعارض مبتنی بر رفتار	۰/۶۴	۰/۰۰۰۱
	تعارض مبتنی بر زمان	۰/۸۰	۰/۰۰۰۱
تعارض خانواده کار	تعارض مبتنی بر فشار	۰/۸۱	۰/۰۰۰۱
	تعارض مبتنی بر رفتار	۰/۷۴	۰/۰۰۰۱
	خودکارآمدی	۰/۸۲	۰/۰۰۰۱
	امیدواری	۰/۸۶	۰/۰۰۰۱

۰/۰۰۰۱	۰/۷۲	تاب آوری	سرمايه روان‌شناختی
۰/۰۰۰۱	۰/۸۰	خوش بینی	
۰/۰۰۰۱	۰/۸۴	خستگی عاطفی	
۰/۰۰۰۱	۰/۵۹	کاهش کفایت شخصی	فرسودگی شغلی
۰/۰۰۰۱	۰/۸۰	مسخ شخصیت	

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود، تمام ضرایب بین متغیرهای مکنون و آشکار در سطح  $p \leq 0/01$  معنادار است. لذا می توان عنوان نمود تحلیل عامل تأییدی متغیرهای نهفته قابل قبول می باشد.

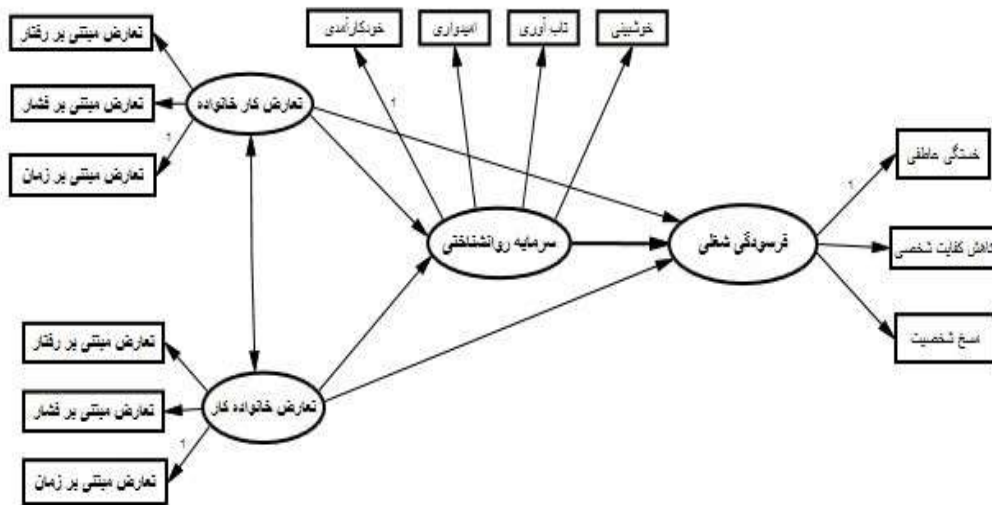
### برازش کلی مدل و ارزیابی مدل ساختاری

نتایج حاصل از برازش الگوی پیشنهادی پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص های برازش مربوط به الگوهای مختلف پژوهش

الگو	P	df	X <sup>2</sup>	GFI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۰/۰۰۰۱	۵۵	۱۵۸/۷۴	۰/۷۹	۰/۹۱	۰/۸۵	۰/۰۸

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می شود، شاخص های برازش نشان می دهند که شاخص کای دو برابر  $158/74$  ( $p=0/0001$ ) و معنادار است، با توجه معناداری مجذرو کای، مدل پیشنهادی از برازش خوبی برخوردار نیست. از آنجا که مجذور کای نسبت به حجم نمونه و پیچیدگی مدل حساس است، لذا از اندازه های برازش جایگزین نیز برای ارزیابی قابل قبول بودن مدل استفاده می شود. شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با  $0/79$ ، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (CFI) برابر با  $0/91$ ، شاخص نیکویی برازش هنجار شده (NFI) برابر با  $0/85$  به دست آمده اند. لذا با توجه به اینکه میزان همگی این شاخص ها کمتر از میزان  $0/95$  هستند، مشخص می شود که اندازه شاخص ها حاکی از عدم برازش الگوی اندازه گیری با الگوی ساختاری پیشنهادی دارد.



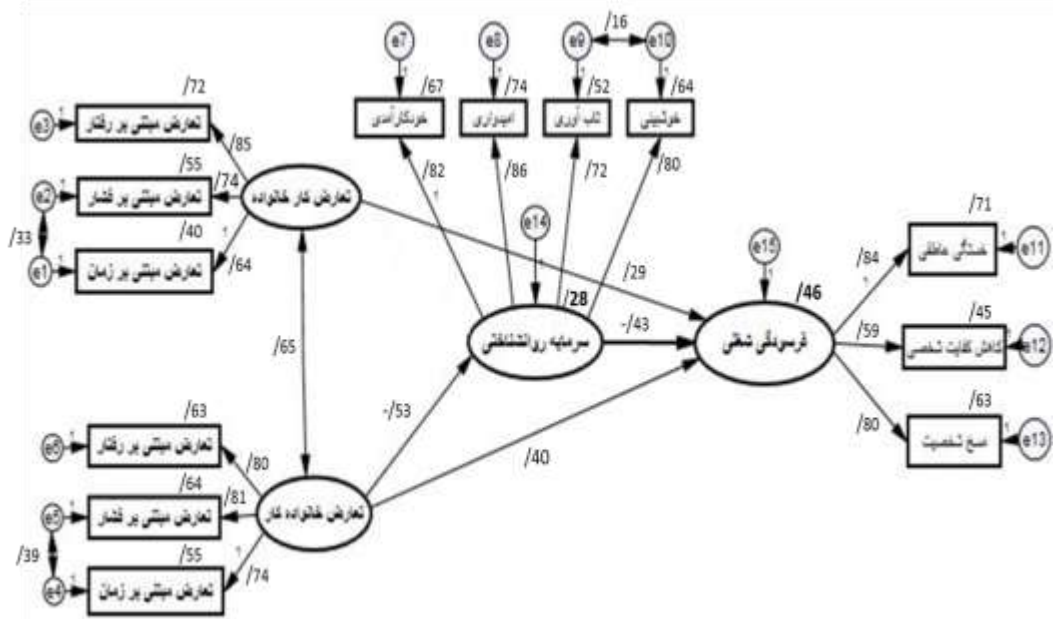
نمودار ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش

همانطور که گفته شد الگوی پیشنهادی اول از برازش مناسبی برخوردار نبود. به همین جهت با بررسی میزان بار عاملی متغیرهای پیش بین، میانجی و ملاک، برخی از مسیرها که بار عاملی معناداری نداشتند از مدل پیشنهادی حذف شدند و مدل مجدد طراحی گردید. نتایج حاصل از برازش این الگو در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۴. شاخص های برازش مربوط به الگوی اصلاحی پژوهش

RMSEA	NFI	CFI	GFI	X <sup>2</sup>	df	P	الگو
۰/۰۶	۰/۹۵	۰/۹۵	۰/۹۶	۱۵۶/۱۳	۵۴	۰/۰۰۰۱	الگوی پیشنهادی

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می شود، شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۶، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (CFI) برابر با ۰/۹۵، شاخص نیکویی برازش هنجار شده (NFI) برابر با ۰/۹۵ به دست آمده اند. اندازه شاخص های حاصل از بررسی برازش الگوی ساختاری دوم، حاکی از برازش خوب مدل است. تقریب ریشه میانگین مجذور خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۶ به دست آمده است و کمتر از میزان ۰/۰۸ است و این شاخص نیز بیانگر برازش خوب مدل است. نمودار ۲ ضرایب و واریانس تبیین شده متغیرهای مربوط به الگوی برازش شده پژوهش را نشان می دهند. اعداد روی پیکان ها ضرایب بتای استاندارد شده و اعداد روی بیضی ها مربوط به واریانس تبیین شده هر یک از متغیرهاست.



نمودار ۲. الگوی نهایی مربوط به رابطه تعارض کار خانواده و تعارض خانواده کار با فرسودگی شغلی با میانجی گری سرمایه روان شناختی

فرضیه اول: تعارض کار-خانواده و خانواده-کار با سرمایه روان شناختی ارتباط مستقیم دارند.

در جدول ۵ ضرایب و واریانس تبیین شده رابطه مستقیم تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با سرمایه روان شناختی ارائه گردیده است.

جدول ۵. ضرایب و واریانس تبیین شده مدل برازش شده مربوط به رابطه مستقیم تعارض کار-خانواده و خانواده-کار با سرمایه روان شناختی

واریانس تبیین شده (R <sup>2</sup> )	سطح معناداری	تأثیرات			مسیرهای موجود در الگو
		اثرات کل	اثرات غیر مستقیم	اثرات مستقیم	
۰/۲۸	۰/۰۰۰۱*	-۰/۵۳	-	-۰/۵۳	تعارض خانواده کار-سرمایه روان شناختی

نتایج جدول ۵ نشان داد که از بین ابعاد تعارض، تعارض خانواده- کار با سرمایه روان‌شناختی ( $\beta = -.053$ ,  $p < .01$ ) ارتباط منفی معناداری دارد و ۲۸ درصد از واریانسهای سرمایه روان‌شناختی براساس این تعارض تبیین شده است. اما مدل مفهومی نشان داد که رابطه معناداری بین تعارض کار-خانواده با سرمایه روان‌شناختی مشاهده نشد.

**فرضیه دوم:** سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی ارتباط مستقیمی دارد.

در جدول ۶ ضرایب و واریانس تبیین شده رابطه مستقیم سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی ارائه گردیده است.

**جدول ۶. ضرایب و واریانس تبیین شده مدل برازش شده مربوط به رابطه مستقیم سرمایه روان‌شناختی با**

#### فرسودگی شغلی

واریانس تبیین شده (R <sup>2</sup> )	سطح معناداری	تأثیرات			مسیرهای موجود در الگو
		اثرات کل	اثرات غیر مستقیم	اثرات مستقیم	
۰/۱۸	۰/۰۰۰۱**	-۰/۴۳	-	-۰/۴۳	سرمایه روان‌شناختی- فرسودگی شغلی

همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری دارد ( $p < .01$ ),  $\beta = -.43$  و توانسته ۱۸ درصد از واریانسهای آن را پیش بینی کند.

**فرضیه سوم:** تعارض کار -خانواده و خانواده- کار با فرسودگی شغلی ارتباط مستقیم دارند.

در جدول ۷ ضرایب و واریانس تبیین شده رابطه مستقیم تعارض کار -خانواده و خانواده- کار با فرسودگی شغلی ارائه گردیده است.

**جدول ۷. ضرایب و واریانس تبیین شده مدل برازش شده مربوط به رابطه مستقیم تعارض کار -خانواده و خانواده**

#### -کار با فرسودگی شغلی

واریانس تبیین شده (R <sup>2</sup> )	سطح معناداری	تأثیرات			مسیرهای موجود در الگو
		اثرات کل	اثرات غیر مستقیم	اثرات مستقیم	
۰/۲۴	۰/۰۰۶**	۰/۲۹	-	۰/۲۹	تعارض کار-خانواده - فرسودگی شغلی
	۰/۰۰۰۱**	۰/۴۰	-	۰/۴۰	تعارض خانواده- کار - فرسودگی شغلی

همانطور که در جدول ۷ مشاهده می شود، تعارض کار-خانواده با ( $\beta = ۰/۲۹, p < ۰/۰۱$ ) و تعارض خانواده- کار با ( $۰/۰۱$ )،  $p < ۰/۴۰$  ( $\beta = ۰/۴۰$ ) با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری دارند. این متغیرها در مجموع توانسته اند ۲۴ درصد از واریانسهای فرسودگی شغلی را تبیین کنند.

**فرضیه چهارم:** سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار خانواده و خانواده کار با فرسودگی شغلی نقش میانجی دارد. در جدول ۸ ضرایب و واریانس تبیین شده مدل برازش شده مبنی بر رابطه تعارض کار خانواده و خانواده کار با فرسودگی شغلی با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی ارائه گردیده است.

**جدول ۸. ضرایب و واریانس تبیین شده مدل برازش شده مربوط به رابطه تعارض کار خانواده و خانواده کار با**

**فرسودگی شغلی با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی**

واریانس تبیین شده ( $R^2$ )	سطح معناداری	تأثیرات			مسیرهای موجود در الگو
		اثرات کل	اثرات غیر مستقیم	اثرات مستقیم	
	۰/۰۰۰۱**	-۰/۴۳	-	-۰/۴۳	سرمایه روان‌شناختی <
	۰/۰۰۰۶**	۰/۲۹	-	۰/۲۹	فرسودگی شغلی
۰/۴۶					تعارض کار- خانواده <
	۰/۰۰۰۱**	۰/۶۳	۰/۲۳	۰/۴۰	فرسودگی شغلی
					تعارض خانواده- کار <
					فرسودگی شغلی

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می شود، سرمایه روان‌شناختی تنها توانسته در رابطه تعارض خانواده- کار با فرسودگی شغلی نقش میانجی معناداری داشته باشد ( $p \leq ۰/۰۱$ ). به طور کلی ۴۶ درصد از واریانسهای فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار- خانواده، تعارض خانواده- کار و سرمایه روان‌شناختی پیش بینی شده است.

**بحث و نتیجه گیری**

بررسی و دستیابی به اهداف پژوهش با ارائه یک مدل علی متشکل از متغیرهای آشکار و نهفته صورت گرفت. یافته‌ها در خصوص فرضیه اول پژوهش، مبنی بر پیش‌بینی سرمایه روان‌شناختی بر اساس تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار نشان داد که از بین انواع تعارض تنها تعارض خانواده- کار به طور معناداری قادر به پیش‌بینی سرمایه روان‌شناختی است. نتایج حاکی از آن بود که تعارض خانواده- کار، سرمایه روان‌شناختی را به صورت منفی پیش‌بینی می کند، یعنی با افزایش میزان تعارض خانواده- کار در پرستاران، سرمایه روان‌شناختی آنها کاهش می یابد. این یافته با نتایج پژوهشهای وانگ و همکاران (۲۰۱۲)، باردلی (۲۰۱۲)، هوو (۲۰۱۳)، گل پرور و جعفری (۲۰۱۴)، گوانگ و هی چانگ (۲۰۱۵)، کان و یو (۲۰۱۶) همخوانی دارد. این تحقیقات نشان دادند که تعارض بین خانواده- کار با کاهش سرمایه روان‌شناختی همراه است. بطور مثال،

مطالعه گل پرور و جعفری (۲۰۱۴) وجود رابطه منفی تعارض کار خانواده را با سرمایه روان‌شناختی خاطر نشان کرده است. کان و یو (۲۰۱۶) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که افراد شاغلی که دارای سطح بالایی از تعارض کار خانواده هستند، نشانه‌های افسردگی، ناامیدی بیشتری در آنها دیده می‌شود.

در تبیین این نتایج می‌توان گفت که رابطه بین تعارض خانواده کار با سرمایه روان‌شناختی بر مبنای توجه به نقش استرس شغلی قابل تبیین است. پرستارانی که تعارض خانواده- کار را تجربه می‌کنند، از یک طرف با درخواست‌های خانوادگی و کاری مواجه می‌شوند که قابل جمع با یکدیگر نبوده و تلاش برای یک حوزه از این درخواستها، انتظارات و فشارهای طرف دیگر را برطرف نخواهد کرد. این وضعیت فشار روای زیادی را در فرد به وجود می‌آورد، که در دامنه خانواده به صورت پریشانی، عدم رضایت زناشویی و استرس خانوادگی خود را نشان می‌دهد. بر طبق نظریه دامنه تطبیقی که مبتنی بر تئوری ارزیابی است، وقتی فرد در انجام نقشهای مربوط به خود تهدید می‌شود، به احتمال زیاد به ارزیابی علت تهدید منفی دست می‌زند. به‌عنوان مثال وقتی یک نقش مربوط حوزه کاری با یک نقش مربوط به حوزه خانواده تداخل می‌کند، افراد بطور منفی به ارزیابی نقششان در حوزه کاری به‌عنوان عامل ایجاد کننده تعارض دست می‌زنند. ارزیابی منفی احتمالاً شامل روندهای عاطفی منفی باشد که می‌تواند فشار را در حوزه منبع تعارض باعث شود (امستاد و همکاران، ۲۰۱۱).

به طور کلی تنش روانی و افت سرمایه روان‌شناختی زمانی در افراد به وجود 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 را در اختیار دارند، و هر یک از نقش‌های زندگی تلاش در به کارگیری این منابع محدود دارد، به الطبع این وضعیت موجبات تعارض برای افراد را به دنبال دارد (کارلسون، ویلیام و کاسمر، ۲۰۰۰) و به نظر می‌رسد زمانی تعارضی بین نقش‌های خانواده و کار رخ دهد، به علت ایجاد استرس و فشار روانی، استفاده فرد از منابع روان‌شناختی چون امیدواری، تاب‌آوری را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

یافته‌ها در خصوص فرضیه دوم پژوهش، نشان داد که سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری دارد. به این معنی که هر چقدر پرستاران از میزان سرمایه روان‌شناختی بیشتری برخوردار باشند، فرسودگی شغلی آنها کمتر است. تحقیقات پیشینی چون یاردلی (۲۰۱۲) بین سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی به وجود رابطه ای 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 به‌عنوان پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی کمتر یاد می‌کنند (یوفی و چانینگ، ۲۰۱۰). علی پور و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که افزایش مداخلات روان‌شناختی بر کاهش فرسودگی شغلی موثر است و این دو با هم دیگه رابطه منفی دارند. لین (۲۰۱۳) نیز وجود رابطه منفی سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی را تایید کرده است. به طور کلی نتایج این تحقیقات نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی یک رابطه منفی معناداری دارند و این نتایج با نتیجه پژوهش حاضر همسو است.

مادامی که منابع روان‌شناختی در افراد در سطح بالایی قرار داشته باشند، میزان کمتری از ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی را احساس می‌کنند و به صورت خودکارآمد به سمت حل مشکلات و رویارویی با سختی‌ها می‌روند. در تبیین این رابطه، می‌توان به بررسی محتوای فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی پرداخت؛ فرسودگی شغلی در قالب کلی، نشانگانی متشکل از تغییر در سطح انگیزش، کارایی، نگرش و دیدگاه‌انسان نسبت به کار و وظایف کاری خود است که ما حاصل آن را احساس ناتوانی، تخلیه انرژی و بی میلی نسبت به وظایفی تشکیل می‌دهد که تا پیش از وقوع



فرسودگی، برای فرد منبع تلاش و کوشش هدفمند بوده است (کنوردی، فای، فرم و پتری، ۲۰۱۴)، از طرفی سرمایه روان‌شناختی متشکل از حالت روان‌شناختی مثبت فردی از رشد و و تعالی است که دارای چهار مشخصه اصلی خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوش بینی است (لوتانز و یوسف، ۲۰۱۰)؛ با تمرکز بر محتوای این دو متغیر می‌توان دریافت که هر چقدر افراد دارای سطح خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوش بینی بیشتری باشند کمتر در شرایطی قرار می‌گیرند که در مواجهه با کار و وظایف کاری، احساس ناتوانی و بی‌میلی نسبت به کار داشته باشند سطح فرسودگی آنها بالا رود.

به طور کلی در صورتی که افراد با استفاده از ابعاد سرمایه روان‌شناختی بتوانند بر عوامل استرس آور فایق آیند، این ابعاد در درون آنها به‌عنوان یک منبع روانی ارزشمند (هوبفول، ۲۰۰۲) که نیرو و توان روانی آنها را به مسیری مثبت و سازنده سوق می‌دهند، می‌توانند به صورت اصولی با علایم و نشانه‌های فرسودگی هیجانی به موقع مقابله نموده و به این ترتیب میزان آنها را در مواجهه با مسایل مختلف کاهش دهند.

یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه سوم پژوهش، نشان داد که تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار هر دو با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری دارند. به این معنی که هر چقدر تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار در پرستاران بیشتر باشد، میزان فرسودگی شغلی نیز در آنها افزایش می‌یابد. همسو با این یافته، نتایج تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که تعارض کار خانواده و خانواده کار، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی است (موننگومری، پانگوپلوس و بنوس، ۲۰۰۶). در مطالعه دیگری که بر روی کارکنان شرکت گاز صورت گرفته بود نتایج نشان داد که تعارض کار خانواده و خانواده کار با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم دارد (بندر و ریجیزاد، ۲۰۱۱). نتایج پژوهش حدادیان و محمد زاده (۱۳۹۳) نیز نشان داده است که بین تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری دارد. همچنین یافته‌های حاصل از تحقیقات پیکو (۲۰۰۶)، وانگ و همکاران (۲۰۱۲)، لمبرت و هوگان (۲۰۱۰) نیز مؤید نقش تعارض کار خانواده در افزایش سطح فرسودگی شغلی است.

از بعد نظری از طریق سه رویکرد، یعنی نظریه تعارض بین‌نقشی، نظریه هویت و نظریه حفاظت از منابع می‌توان سازوکاری را که از آن طریق تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار باعث تقویت فرسودگی شغلی می‌شوند، توضیح داد. بر اساس نظریه نقش، چون افراد درگیر در تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار، تلاش زیادی می‌کنند تا تقاضاهای متضاد دو عرضه خانواده و کار را همزمان اجابت کنند و پاسخگو باشند، فرسودگی شغلی امری اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. بر اساس نظریه هویت نیز، انسان‌ها موجوداتی دارای نقش‌های هویتی چندگانه و بااهمیت هستند که سرمایه و توان زیادی را برای این نقش‌های هویتی صرف می‌کنند. به این جهت، تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار، به‌عنوان مانعی باعث ایفا نشدن مناسب و مطلوب نقش‌های هویتی کاری و خانوادگی در افراد شده و به این لحاظ با ایجاد فضای عاطفی و هیجانی ناشی از ناکامی هویتی، باعث وقوع فرسودگی شغلی می‌شوند (یاواس و همکاران، ۲۰۰۸).

بر اساس نظریه محافظت از منابع نیز، انسانها موجوداتی هستند با تمایلاتی بنیادین برای دستیابی و حفظ منابعی هستند (مانند زمان، انرژی، توانایی، فناوری) که برای بقا و عملکرد بهینه آنها از اهمیتی حیاتی برخوردارند. این منابع حیاتی به این دلیل اهمیت دارند که عاملی در راستای زندگی ایمن تر و معطوف به بقای بهینه تر هستند (هوبفول، ۲۰۰۲). از منظر نظریه منابع بقا تعارض بین نقش‌های کاری و خانوادگی اغلب برای منابع حیاتی افراد به‌عنوان عاملی تهدید کننده و تحلیل برنده تفسیر می‌شود؛ به همین دلیل می‌تواند زمینه ساز و عامل تقویت کننده فرسودگی شغلی باشد.

یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه چهارم پژوهش، نشان داد که سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض خانواده- کار با فرسودگی شغلی نقش میانجی معناداری دارد. نتایج حاکی از این بود که تعارض خانواده- کار هم به طور مستقیم و هم به

واسطه کاهش سرمایه روان‌شناختی باعث افزایش فرسودگی شغلی در پرستاران می‌شود. همسو با این نتایج، وانگ و همکاران (۲۰۱۲) تعارض کار خانواده و فرسودگی شغلی با اثر واسطه‌ای سرمایه روان‌شناختی را در بین پرستاران مورد بررسی قرار داده‌اند. نتیجه این مطالعه نشان داده است که تعارض کار- خانواده از طریق سرمایه روان‌شناسی بر فرسودگی شغلی تأثیر گذار است، به این طریق که تعارض نقش‌ها، به واسطه کاهش سرمایه روان‌شناختی، فرسودگی شغلی را در پرستاران افزایش می‌دهد. یاردلی (۲۰۱۲) نیز نقش میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی را در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی مورد تایید قرار داده است.

به طور کلی وقتی پرستاران با تعارض وظایف و خواسته‌های خانوادگی با خواسته‌ها و انتظارات کاری مواجه می‌شوند، دچار تعارض خانواده- کار می‌شوند؛ زمانی تعارضی بین نقش‌های خانواده و کار رخ دهد، به علت ایجاد استرس و فشار روانی، استفاده فرد از منابع روان‌شناختی چون امیدواری، تاب‌آوری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به نظر می‌رسد هر چقدر فرد از نظر منابع روان‌شناختی که می‌تواند استرس را کم کند، با مانع روبرو شود، تعارض بین نقش‌های خانواده و کار به میزان بیشتری نشانگان فرسودگی شغلی را به همراه دارد.

به این معنی که به هر میزان فرد خود را فاقد کارآمدی و صبر و انعطاف‌پذیری بداند، آینده خود را بیشتر تهدید کننده و مبهم تصور میکند. چنین شناخت و تبیینی نسبت به خود آینده، مقاومت و تلاش و پشتکار را در افراد تضعیف می‌گرداند و به این ترتیب باعث تقویت نقش تعارض خانواده- کار در افزایش فرسودگی شغلی می‌شود. سرمایه روان‌شناختی با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود (لوتانز و لوتانز، ۲۰۰۴) همچنین برخوردار بودن از سرمایه روان‌شناختی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله‌ی بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به‌دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند، لذا این‌گونه افراد دارای سلامت روان‌شناختی بالاتری نیز هستند. (روبینز، واترز، ساککیوپه و میل، ۱۹۹۸). زمانی که این منابع روان‌شناختی تحت تأثیر تعارض کار خانواده تضعیف گردد، موجبات افزایش فرسودگی شغلی را به بار می‌آورد.

بطور کلی نتایج حاصل از این پژوهش و مطالعه تحقیقات پیشین نشان داد که تعارض بین نقش‌های خانواده و کار باعث کاهش سرمایه روان‌شناختی و افزایش فرسودگی شغلی می‌شوند. همچنین نتایج نشان داد که سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی یک رابطه منفی معناداری دارد. در راستای بررسی آنچه به لحاظ نظری در این پژوهش مطرح شد، پیش‌بینی می‌شود، که وقتی تعارض بین نقش‌های خانواده و کار نیرومند باشند، به واسطه کاهش سرمایه روان‌شناختی، فرسودگی شغلی افراد افزایش می‌یابد. در صورتی که بتوان سرمایه روان‌شناختی افراد را تقویت داد، به نظر می‌رسد که مسیر تبدیل تعارض کار- خانواده به افزایش فرسودگی شغلی تضعیف می‌گردد.

### پیشنهادات کاربردی

✓ با توجه به نتایج پژوهش حاضر و روشن شدن روابط و نقش پیش بین متغیرهای تعارض کار خانواده، و سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی، به متخصصان فعال در حوزه خانواده درمانی در مراکز، مراکز مشاوره شغلی، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی ویژه‌ای را جهت افزایش آگاهی افراد در مورد نقش تعارض نقش‌های خانواده و کار و همچنین ارتقاء سرمایه روان‌شناختی آنها بکار ببرند.

✓ نتایج حاصل از این پژوهش، دستاوردهای خاصی را برای مدیران بیمارستانها به دنبال داشته است. امروزه به دلیل تغییرات ساختاری و اجتماعی خانواده، موضع ساختار کار خانواده به طور وسیعی در میان پرستاران مطرح است. از این رو تلاش در جهت شناسایی عوامل اصلی و اقدام جهت برطرف ساختن آن می توان سازمان را از تبعات آن که از مهمترین آنها فرسودگی شغلی و تمایل به ترک آنان است، میرا سازد و هزینه های زیادی که جهت استخدام و آموزش آنان صرف کرده است، از بین نرود. با توجه به بررسی های انجام گرفته مدیران بیمارستانها باید به توازن زندگی کاری و خانوادگی پرستاران توجه کافی داشته باشند.

✓ همچنین در مشاوره های شغلی می توان با تعیین وضعیت خانوادگی فرد (از جمله تعداد فرزندان و سن و تحصیلات افراد)، سعی بر این داشت که معرفی شغل به گونه ای صورت گیرد که کمترین تعارض کار خانواده را به دنبال داشته باشد. تا از طریق کاهش تنش ها و جلوگیری از ایجاد فرسودگی شغلی، در زندگی رضایت و سازگاری قابل ملاحظه ای داشته باشند.

## منابع

۱. احمدی، م. (۱۳۸۵). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و فرسودگی زناشویی در مشاوران متأهل استان قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
۲. باغبان، ایران و همکاران. (۱۳۸۹). برقراری تعادل بین زندگی خانوادگی و شغلی، چاپ اول، تهران: کنکاش.
۳. شهسوار زاده کله سر، م. (۱۳۸۹). بررسی رابطه چندگانه فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و پنج عامل شخصیتی، پایان-نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه محقق اردبیلی.
۴. صلاحیان، افشین و دیگران (۱۳۸۹). برخی از عوامل سازمانی مؤثر بر تعارض کار- خانواده، دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه شاهد. ۱۷ (۲۹)، ۴۳-۲۱.
۵. قبادی، ب، نبوی، م، شیرکول، م. (۱۳۸۴). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان دانش آموزان نابینا، ناشنوا و عادی در مقطع راهنمایی شهر تهران، مجله روان شناسی و علوم تربیتی، سال ۳۵، شماره ۲.
۶. قدسی، ا. (۱۳۸۵). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۸۶، ۱۲۳-۹۳.
۷. گل پرور، محسن، جعفر پور، زهرا. (۱۳۹۴). نقش تعدیل کننده سرمایه روان شناختی در رابطه تعارض ار- خانواده با فرسودگی هیجانی. فصلنامه شخصیت و تفاوت های فردی. ۴ (۷)، ۹۱-۱۲۱.
۸. مهداد، علی (۱۳۹۳). روان شناسی صنعتی و ساختمانی تهران انتشارات جنگل چاپ نهم.
9. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski JA. An international perspective on hospital nurses work environments: the case for reform. *Policy, Politics & nursing practice*. 2001;2(4):255-263
10. Akbari R, Ghafar Samar R, Kiany GR, Eghtesad AR. Factorial Validity and Psychometric Properties of Maslach Burnout Inventory –The Persian Version. *Knowledge & Health*. 2011;6(3):1-8. (Persian)
11. Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of occupational health psychology*, 15 (1), 17.

12. Avolio BJ, Luthans F. (2006). The high impact leader: Moments matter for accelerating authentic leadership development. New York: McGraw-Hill.
13. Aziznezhad P, Hosseini J. Occupational burnout and its causes among practicing nurses in hospitals affiliated to Babol University of Medical Sciences (2004). J Babol Univ Sci. 2006; 8 (2): 56-62. (Persian).
14. Baily, T. C., Snyder, C. R., Satisfaction with life and hope: a look at age and marital status. Psychol Rec 2007, 57 (2), 233-240.
15. Bryant, R. H., Allen, T. D., Borman, W. C., Spector, P. E., Phares, V., & Bryant, J. B. (2009). Personality and work-family conflict: The mediational role of coping styles. University of South Florida.
16. Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. Journal of Vocational Behavior, 67 (2), 169-198.
17. Chan, D.W. (2010). Teacher burnout revisited: Introduction positive intervention approaches based on gratitude and forgiveness. Educational Research Journal, 25 (2), 165-186.
18. Carlson, D. S., & Kacmar, M. K. (2000). Work-family conflict in the organization: Do life role values make a difference? Journal of Management, 26 (5), 1031-1054.
19. Espeland KE, Overcoming burnout: how to revitalize your career. The journal of continuing education in nursing. 2006;7 (4):178-184.
20. Evans, G.W., Padsan, M., Carrers, N. (1987). Type A behavior occupational stress,: A cross-cultural study of blue collar workers, Journal of Personality and Social Psychology, 52, 470- 483.
21. Farber, B.A. (۲۰۰۰). Crisis in education: stress and burnout in the American Teacher, San Fran Cisco: Jossey- Bass
22. Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. Journal of Applied Psychology, 92 (1), 57-80.
23. Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. Journal of Vocational Behavior, 50 (2), 145-167.
24. Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B. & Monteiro, M. J. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. International Journal of Nursing Studies, 47 (2): 205-215.
25. . In S. Zedeck (Ed.), American psychological association handbook of industrial and organizational psychology (Vol. 3, pp. 399-431). Washington, DC: American Psychological Association.
26. Halbesleben, J.R.B. & Buckley, R.M. (2004). Burnout in Organizational Life. Journal of Management, 30 (6), 859-879.

27. Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., & Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*, 4 (2), 94–105.
28. Kokkinos, C.M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77 (1), 229-243.
29. Krypel, N. M., & Henderson – king, D. (2010). Stress, coping styles, and optimism: are they related to meaning of education in students' lives?. *Soc Psychol Educ*, 13, 409-424.
30. Leiter, MP. (2008). A Two Process Model of Burnout and Work Engagement: Distinct Implications of Demands and Values. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 30 (1), a52-a58.
31. 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.
32. Luthans, F., Avolio, B.J., Walumbwa, F.O. and Li, W. (2005) The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Managerial and Organization Review*, 1, 247-269.
33. Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business horizons*, 47 (1), 45-50.
34. Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.B. (2001). Job burnout, *Annu Rev Psychol*, 52, 397- 422.
35. Maslach, Christina., Jackson, Susan. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
36. McVicar, Andrew. (2003). Workplace Stress in Nursing: A Literature Review. *Journal of Advanced Nursing*, 44 (6), 633-642.
37. Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, H. Thierry & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational*, Vol. 2: Work psychology. (2nd ed., pp. 5-33). Hove England: Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis.
38. Parker, C., Baltes, B., Young, S., Huff, J., Altmann, R., Lacost, H. & Roberts, J. (2001). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a metaanalytic review. *J. Organ Behav*, 24, 389-416.
39. Page, L. F. & Donohue, R. (2004). Positive psychological capital: A Preliminary exploration of the construct. Working Paper, Monash University, Department of Management performance. *Personnel Psychology*, 60 (1): 541-572.
40. Peters P, Den Dulk L, van der Lippe T. The effects of time-spatial flexibility and new working conditions on employees' work-life balance: The Dutch case. *Community, Work & Family*. 2009;12 (3):279-97.
41. Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T. (1994). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis.
42. Seligman, M. (1998) *Learned Optimism*. New York, NY: Pocket Books. Wunderley, L.J., Reddy, W.P. and Dember, W.N., Optimism and Pessimism in Business Leaders. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 751-760

43. Soleimannejad A, Hamdami P, Soudi H (2010). Investigating the relationship between coping skills and career exhaustion with psychological health of Urmia doctors. *Journal of Nursing and Midwifery Urmia University of Medical Sciences*. 10 (2):226-236. [Persian]
44. Spector, P.E., Chen, P.Y., O'Connell, B.J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressor and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains, *Journal of Applied Psychology*, 85, 118-211.
45. Thanacoody R. P., Bartram T., Casimir G.; "The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave"; *Journal of Health Organization and Management*, Vol. 23, No. 1, 2009.
46. Thorsen, V. C., Tharp, A. L., & Meguid, T.; High rates of burnout among maternal health staff at a referral hospital in Malawi: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, Vol., 10, No. 9, 2011.
47. Toor, S. & Ofori, G. (2010). Positive Psychological Capital as a Source of Sustainable Competitive Advantage for Organizations. *Journal of Construction Engineering and Management*, 136 (3), 1-12.