

نقش تعدیل کننده سرمایه روان شناختی در رابطه تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی

دکتر محسن گل پرور^۱

دانشیار روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

زهرا جعفرپور

کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی سازمانی

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش تعدیل کننده سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی اجرا شد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان بودند که از میان آن‌ها ۳۰۹ نفر به شیوه سهمیه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه تعارض کار- خانواده (نیت‌میر و هم‌کاران)، پرسشنامه فرسودگی هیجانی (مولکی و هم‌کاران) و پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (مک‌گی) بودند. داده‌ها با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی بررسی شد. نتایج نشان داد که تعارض کار-خانواده با خوش‌بینی دارای رابطه منفی و معنادار و تعارض خانواده-کار نیز با خودکارآمدی، امیدواری و خوش‌بینی دارای رابطه منفی و معنادار بود. هم‌چنین تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار بودند. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی نشان داد که امیدواری و خوش‌بینی قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی و تاب‌آوری قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده-کار و تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی است. درباره تلویحات نظری نقش تعدیل کنندگی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی در پایان بحث شده است.

واژه‌های کلیدی: تعارض، کار، خانواده، فرسودگی، توانایی‌های مثبت

^۱ نویسنده مسئول

Moderating Role of Psychological Capital on the Relationship between Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion

Golparvar, M., Jafarpour, Z

Abstract

This research was conducted with the aim of studying the moderating role of psychological capital on the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion. Research statistical population were the employees of social security insurance organization in Isfahan province, among them, 309 persons were selected using quota sampling. Research instruments were work-family conflict questionnaire (Netemeyer et al, 1996), emotional exhaustion questionnaire (Mulki et al, 1999) and psychological capital questionnaire (Mac Gee, 2011). Data were analyzed with the use of hierarchical regression analysis. Results indicated that there was a negative significant relationship between work-family conflict and optimism, and there was a negative significant relationship between family-work conflict and self-efficacy, hope and optimism. Also the results revealed that there was a positive significant relationship between work-family conflict and family-work conflict with emotional exhaustion. The results of hierarchical regression analysis indicated that hope and optimism moderates the relationship between family-work conflict and emotional exhaustion, and resiliency moderates the relationship between work-family conflict and family-work conflict with emotional exhaustion. Theoretical implications about the moderating role of psychological capital components on the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion finally have been discussed.

Keywords: conflict, work, family, exhaustion, moderation

مقدمه

نگاه فلسفی و وجودی به زندگی انسان امروز، نگاهی جامع مبتنی بر برقراری توازن تعالی بخش بین عرصه های مختلف زندگی از جمله برقراری توازن میان امور کاری و خانوادگی است (بلیرلوی^۱، ۲۰۰۹؛ نیکلین و مک نال^۲، ۲۰۱۳). دو عرصه زندگی بشر، یعنی

¹. Blair-Loy

². Nicklin & McNall

کار و خانواده از چالش‌انگیزترین و مهیج‌ترین عرصه‌های حیات بشر محسوب می‌شوند که با تغییر مناسبات کاری و شکل‌گیری جوامع مدرن، به تدریج به دو عرصه نظریه‌پردازی و پژوهش فعال در میان اندیشمندان جهان تبدیل شده‌اند. از بعد تاریخی توجه جدی به تعامل نقش‌های کاری و خانوادگی از تغییر دیدگاه‌ها نسبت به فلسفه زندگی بشر از حالت یک‌سونگری به چندسونگری، که در جوامع مدرن و سپس در جوامع در حال توسعه پدید آمده، نشأت می‌گیرد (کلی، موئن و ترانبی^۱، ۲۰۱۱). یکی از متغیرهای مطرح در جنبش نظری و پژوهشی معطوف به تعامل کار و خانواده که سال‌ها از طرح آن می‌گذرد ولی کماکان محور فعالیت‌های پویای پژوهشگران است، تعارض کار- خانواده^۲ است (گل‌پرور، زراعتی و آتش‌پور، ۲۰۱۴). تعارض کار- خانواده شکلی از تعارض بین‌نقشی^۳ است که با مشکل‌آفرین شدن نقش‌های خانوادگی برای نقش‌های کاری یا برعکس به وجود می‌آید. به معنایی ساده‌تر، وقتی وظایف و مسئولیت‌هایی که افراد در محیط کار یا در محیط خانواده بر عهده می‌گیرند، انرژی روانی و جسمی آن‌ها را به گونه‌ای درگیر ساخته و تحلیل می‌برد که دیگر توان و رمقی برای انجام مسئولیت‌ها و وظایف در عرصه دیگر باقی نمی‌ماند، لاجرم تعارض کار- خانواده و یا برعکس تعارض خانواده- کار پا به عرصه وجود می‌گذارد (زو^۴، ۲۰۰۹). ماهیت توان‌فرسای تعارض بین نقش‌های کاری و خانوادگی به‌سان هر عامل استرس‌آور دیگری به آرامی و به صورت پنهان بسیاری از کارکردهای انسانی نوع بشر را تضعیف نموده، انسان را دست‌خوش مخاطره می‌سازد (گل‌پرور و هم‌کاران، ۲۰۱۴؛ میچل و کلارک^۵، ۲۰۰۹).

شواهد حاصل از برخی فراتحلیل‌های انجام شده درباره پیامدهای تعارض کار- خانواده حاکی از آن است که هر یک از دو حالت تعارض خانواده- کار و تعارض کار-

¹. Kelly, Moen & Tranby

². Work-family conflict

³. Interrole conflict

⁴. Xu

⁵. Michel & Clark

خانواده می‌توانند پیامدهایی را از خود متأثر ساخته و مسأله‌آفرین شوند که با جهت‌گیری نوع تعارض مورد نظر (از طرف کار به سوی خانواده و یا از طرف خانواده به سوی کار) تناسب دارند. به این معنی که اغلب پیامدهای متأثر از تعارض خانواده-کار معطوف به محیط خانواده (مانند رضایت از خانواده و یا رضایت زناشویی) و در مقابل پیامدهای تعارض کار-خانواده معطوف به محیط کار (مانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی) هستند. البته برخی از پیامدهای عمومی را نیز می‌توانیم برای هر یک از دو نوع تعارض کار-خانواده و خانواده-کار (نظیر رضایت از زندگی) در نظر بگیریم (مایلیچ و تکوچیچ^۱، ۲۰۱۴). از میان طیف متنوع همبسته‌های پیامدی تعارض کار-خانواده در این پژوهش بر فرسودگی هیجانی^۲ متمرکز شده و سپس به نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی^۳ در این رابطه توجه نشان داده‌ایم.

فرسودگی شغلی^۴ در قالبی کلی، نشانگانی متشکل از تغییر در سطح انگیزش، کارایی، نگرش و دیدگاه انسان نسبت به کار و وظایف کاری خود است که ما حاصل آن را احساس ناتوانی، تخلیه انرژی و بی‌میلی 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^۵، ۲۰۱۴). در برخی از نظریه‌پردازی‌های مطرح از دیدگاهی مؤلفه‌نگر، فرسودگی شغلی را تعریف و تفسیر کرده‌اند. یکی از مطرح‌ترین این دیدگاه‌های مؤلفه‌نگر، دیدگاه مسلش و جکسون^۶ (۱۹۸۱) است. از دید مسلش و جکسون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی نشانگانی مرکب از فرسودگی هیجانی (احساس تخلیه هیجانی نسبت به وظایف شغلی و کاری)، مسخ شخصیت^۷ یا شخصیت‌زدایی (تغییر دیدگاه و نگرش نسبت به انسان‌هایی که

1. Mihelič & Tekavčič

2. Emotional exhaustion

3. Psychological capital

4. turnover

5. Kenworthy, Fay, Frame & Petree

6. Maslach & Jackson

7. Depersonalization

فرد در کار خود با آن‌ها در تماس و تعامل است) و افت کارایی شخصی^۱ (احساس افت توانایی‌های کارکردی در حین انجام وظایف) است (وانگ، لیو، وانگ و وانگ^۲، ۲۰۱۲). از میان سه مؤلفه فرسودگی شغلی از نگاه مسلش و جکسون (۱۹۸۱)، مؤلفه فرسودگی هیجانی از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. با وقوع تدریجی فرسودگی هیجانی که بعد انگیزشی-هیجانی فرسودگی شغلی را تشکیل می‌دهد، فرد احساس می‌کند که از همان آغاز روز کاری، تمایلی برای رفتن به محل کار ندارد و هیچ کشش و جاذبه‌ای در کارش برای وی وجود ندارد. هم‌چنین، فرسودگی هیجانی اغلب با احساس تخلیه هیجانی و تخلیه انرژی نسبت به کار همراه است. به همین دلیل نیز با پیشروی هر چه بیش‌تر فرسودگی هیجانی، فرد هر روز کشش و تمایلش را نسبت به وظایف کاریش بیش‌تر از دست داده، با دشواری بیش‌تری در انجام وظایفش مواجه می‌شود. از نظر نحوه وقوع، فرسودگی هیجانی یک فرایند تدریجی است که در اثر استرس پیوسته در جریان کار و زندگی به وقوع می‌پیوندد. در واقع استرس انباشته‌ای که فرد به هر دلیل نتواند آن را مدیریت و برطرف کند، عاقبت فرد را با فرسودگی هیجانی مواجه خواهد کرد (ستین، سزن و بسیم^۳، ۲۰۱۳). منظور از واژه استرس در این حوزه، عواملی نظیر تعارض نقش، ابهام نقش، گران‌باری نقش، حمایت‌نشدن از جانب هم‌کاران و سرپرست (تعارض با هم‌کاران و سرپرست) یا تعارضاتی است که بین نقش‌های کاری افراد با نقش‌های دیگرشان به وجود می‌آید (کنوردی و هم‌کاران، ۲۰۱۴). از میان عوامل استرس‌آور برای افراد مختلف، تعارض کار-خانواده می‌تواند عاملی پیش‌ساز برای فرسودگی هیجانی باشد (فرهادی، موحدی، نعلچی، دارایی و محمدزادگان، ۱۳۹۲؛ یاواس، باباکاس و کاراتپی^۴، ۲۰۰۸).

¹. Reduced personal accomplishment

². Wang, Liu, Wang & Wang

³. Cetin, Sesen & Basim

⁴. Yavas, Babakus & Karatepe

از بعد نظری از طریق سه رویکرد، یعنی نظریه تعارض بین‌نقشی^۱، نظریه هویت^۲ و نظریه حفاظت از منابع^۳ (نظریه منابع بقا) می‌توان سازوکاری را که از آن طریق تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار باعث تقویت فرسودگی هیجانی 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 عرصه خانواده و کار را هم‌زمان اجابت نموده و پاسخ دهند، فرسودگی هیجانی امری اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. بر اساس نظریه هویت نیز، انسان‌ها موجوداتی دارای نقش‌های هویتی چندگانه و با اهمیت هستند که سرمایه و توان زیادی را برای این نقش‌های هویتی صرف می‌کنند. به این جهت، تعارض خانواده-کار و کار-خانواده به عنوان مانعی باعث ایفانشدن 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 هیجانی می‌شوند (یاواس و هم‌کاران، ۲۰۰۸).

بالاخره بر اساس نظریه حفاظت از منابع (نظریه منابع بقا)، انسان‌ها موجوداتی با تمایلی بنیادین برای دستیابی و حفظ منابعی هستند (مانند زمان، انرژی، توانایی، فناوری و...) که برای بقا و عملکرد بهینه آن‌ها از اهمیتی حیاتی برخوردارند. این منابع حیاتی به این دلیل اهمیت دارند که عاملی در راستای زندگی ایمن‌تر و معطوف به بقای بهینه‌تر هستند (هوبفول^۴، ۲۰۰۲). از منظر نظریه منابع بقا (حفاظت از منابع حیاتی) تعارض بین نقش‌های کاری و خانوادگی اغلب برای منابع حیاتی افراد به عنوان عاملی تهدیدکننده و تحلیل‌برنده تفسیر می‌شود؛ به همین دلیل می‌تواند زمینه‌ساز و عامل تقویت‌کننده وقوع فرسودگی هیجانی باشد. از طرف دیگر، بر اساس نظریه منابع بقا، متغیرهایی که به صورت بالقوه قادر به تأمین و تقویت منابع در دسترس افراد برای مقابله با عوامل استرس‌آور باشند، می‌توانند در رابطه بین عوامل استرس‌آور (نظیر تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-

1. Inter-role conflict theory

2. Identity theory

3. Conservation resource theory

4. Hobfoll

کار) با فرسودگی هیجانی نقشی حیاتی ایفا نمایند. در این میان، سرمایه روان‌شناختی به عنوان یکی از منابع روان‌شناختی با اهمیت می‌تواند در رابطه تعارض کار-خانواده و خانواده- کار با فرسودگی هیجانی نقشی تعدیل‌کننده ایفا کند (یاواس و هم‌کاران، ۲۰۰۸).

سرمایه روان‌شناختی سازه‌ای با بنیان‌های مثبت‌گرا است که با هدف معرفی نقش‌ها و کارکردهای نقاط قوت نوع بشر برای تعالی و شکوفایی هر چه بیشتر روی به پیکره دانش امروز بشر راه یافته است. صورت‌بندی‌های نظری کنونی را در باره سرمایه روان‌شناختی شاید بتوان به چیزی حدود دو دهه قبل تاکنون نسبت داد؛ با این حال بنیان‌های نظری واقعی این پدیده در نظریات صاحب‌نظران شخصیت و سلامت روان در بیش از دو دهه قبل نیز قابل شناسایی است. از نظر تعریف، سرمایه روان‌شناختی متشکل از حالت روان‌شناختی مثبت فردی از رشد و تعالی است که دارای چهار مشخصه اصلی است: ۱. اطمینان‌داشتن به غلبه یا انجام تلاش لازم برای مواجهه با تکالیف و وظایف چالش‌انگیز (خودکارآمدی)^۱؛ ۲. اسناد مثبت نسبت به حوادث، رخدادها و وقایع در حال و آینده (خوش‌بینی)^۲؛ ۳. داشتن پایداری و پایداری (پشتکار) نسبت به اهداف و در صورت ضرورت، بازبینی و بازجهت‌دهی مسیرهای معطوف به اهداف (امیدواری)^۳؛ و ۴. حفظ ظرفیت‌ها و انگیزه‌ها و در صورت ضرورت، نشان دادن انعطاف‌پذیری لازم برای دستیابی به اهداف و موفقیت در زمان مواجهه با مشکلات و سختی‌ها (تاب‌آوری)^۴ (اوی، لوتانز و یوسف^۵، ۲۰۱۰).

تلقی هر یک از چهار مؤلفه معرفی شده به عنوان بعدی از سرمایه روان‌شناختی، به این دلیل بوده که هر یک از این خردسازه‌ها (سرمایه روان‌شناختی سازه‌ای کلان است

¹. Self efficacy

². Optimism

³. Hope

⁴. Resiliency

⁵. Avey, Luthans & Youssef

که در متن آن حداقل چهار خردسازه خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی قابل طرح است) ظرفیتی بالقوه در فضای روانی-پدیدارشناختی انسان‌ها پدید می‌آورند تا به عنوان یک پشتوانه و عاملی راهگشا برای رشد و تعالی انسان در نظر گرفته شوند (اوی و هم‌کاران، ۲۰۱۰). هم‌چنین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی را می‌توان از طریق پروتکل‌های آموزشی-عملی تقویت و از این طریق زمینه ارتقای عملکرد و اثربخشی سلامت‌گرای انسان را فراهم کرد (علی‌پور، صفاری‌نیا، صرامی‌فروشانی، آقاعلیخانی و آخوندی، ۱۳۹۲). پژوهش‌های گذشته نشان داده‌اند که هر یک از چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی با طیف متنوعی از متغیرهای رفتاری، عملکردی، هیجانی و شناختی که برای رشد و تعالی انسان ضروری هستند، دارای رابطه مثبت هستند (اوی، ریچارد^۱، لوتانز و ماتری^۲، ۲۰۱۱). علاوه بر این، شواهد پژوهشی از نقش‌های احتمالی سرمایه روان‌شناختی برای تعامل‌های پویای بین کار و خانواده (شی^۳، ۲۰۱۳) و فرسودگی شغلی (به ویژه فرسودگی هیجانی) (راسمن و اسنکو^۴، ۲۰۰۷) خبر می‌دهند. فراتر از رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با تعامل‌های پویای کار-خانواده و فرسودگی هیجانی، این پژوهش بر کارکردی دیگر از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی، یعنی بر کارکرد تعدیل‌کنندگی این مؤلفه‌ها در رابطه تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی، متمرکز شده است.

پیش از هر چیز، طرح کارکرد تعدیل‌کنندگی برای هر متغیری مستلزم طرح دقیق مبانی نظری (در صورت وجود نظریه‌های دقیق و متقن) است. از لحاظ نظری، مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی را می‌توان به مثابه منابعی روانی تلقی کرد که در زمان مواجهه با موقعیت‌ها و شرایط مختلف (به ویژه در مواقع مواجهه با چالش‌ها و دشواری‌ها) می‌توان به آن‌ها رجوع و برای غلبه بر مشکلات از آن‌ها استفاده کرد (الحق^۵، ۲۰۱۴؛ اوی و هم‌کاران، ۲۰۱۱). شواهد پژوهشی در دسترس (علی‌رغم این که نتایج پژوهش‌های در

¹. Reichard

². Mhatre

³. Siu

⁴. Rothmann & Essenko

⁵. Ul Haq

دسترس گاهی ناهم‌خوان هستند و با یک‌دیگر در تعارض قرار دارند) تا اندازه‌ای از بنیان‌های نظری نقش تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی حمایت می‌کنند. برای نمونه ریولو و ساویکی^۱ (۲۰۰۳) در مطالعه خود به نقش تعدیل‌کننده خوش‌بینی در رابطه استرس مزمن با فرسودگی هیجانی، شی، لو^۲ و اسپکتور^۳ (۲۰۰۷) به نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی عمومی در رابطه عوامل استرس‌آفرین با بهزیستی روان‌شناختی؛ کراش، آگنی‌هاتری، ترینور و کریشناکومار^۴ (۲۰۱۳) نیز به نقش تعدیل‌کننده تاب‌آوری در رابطه تعارض کار- خانواده با استرس شغلی اشاره کرده‌اند. الحق (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود نشان داد که سرمایه روان‌شناختی رابطه طردشدگی در محل کار را با استرس شغلی تعدیل می‌کند. در کنار شواهد پژوهشی اشاره‌شده در بالا، پژوهش‌هایی نیز وجود دارند که در آن‌ها سرمایه روان‌شناختی یا سازه‌هایی همپوش با مؤلفه‌های این سازه مثبت (نظیر خودکارآمدی عمومی یا حرفه‌ای) در رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با متغیرهای پیامد از جمله فرسودگی هیجانی دارای نقش تعدیل‌کنندگی معرفی نشده‌اند (بروزی^۵، ۲۰۱۳؛ چپو، تانگ و تانگ^۶، ۲۰۱۱؛ گاروسا-هرناندز، کارمونا-کوبو، لادزتا، بلانکو و کوپر-توماس^۷، ۲۰۱۳؛ کراش و هم‌کاران، ۲۰۱۳). بنابراین، دودسته مطالعه اکنون در پیشینه رابطه تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی و نقش تعدیل‌کننده سرمایه روان‌شناختی در این رابطه در دسترس است که دارای نتایج ناهم‌خوان با یک‌دیگر هستند. برخی پژوهشگران تلاش کرده‌اند این ناهم‌خوانی نتایج را با طرح برخی توصیه‌های نظری و پژوهشی به مسیری سازنده هدایت نمایند. برای نمونه، چپو و هم‌کاران (۲۰۱۱) و بروزی (۲۰۱۳) توصیه کرده‌اند که در

1. Riollo & Savicki

2. Lu

3. Spector

4. Krush, Agnihotri, Trainor & Krishnakumar

5. Brouze

6. Cheung, Tang & Tang

7. Garrosa-Hernández, Carmona-Cobo, Ladstätter, Blanco & Cooper-Thomas

مطالعات معطوف به نقش تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی، لازم است به ماهیت متغیرهای پیش‌بیند (مانند استرس و تعارض کار-خانواده) با متغیرهای پیامد (نظیر فرسودگی و ابعاد آن) بیش‌تر توجه شود؛ چراکه احتمال بیش‌تری وجود دارد سرمایه روان‌شناختی به عنوان یک منبع شناختی رابطه استرس را با مؤلفه شناختی فرسودگی شغلی (شخصیت‌زدایی) تعدیل کند؛ تا رابطه استرس با فرسودگی هیجانی که دارای بار هیجانی است.

در مجموع، ناهم‌خوان بودن نتایج حاصل از مطالعات انجام شده درباره نقش تعدیل‌کننده مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی اولین ضرورت مهم و جدی برای ادامه مطالعات این حوزه است. هم‌چنین در بررسی مطالعات پیشین باید به این موضوع نیز توجه داشت که این مطالعات از نمونه‌ها، ابزارها و متغیرهای متعددی استفاده کرده‌اند. این تنوع در مطالعات و متغیرها خود، می‌تواند عاملی باشد که موجب نتایج ناهم‌خوان با یک‌دیگر شود. در این پژوهش که با هدف روشن کردن برخی پیش‌بینی‌های نظری صورت‌بندی و اجرا شده است، بر پایه مفروضات نظریه منابع بقا (هوبفول، ۲۰۰۲) چنین پیش‌بینی شده است که هر یک از چهار مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی (با این تأکید که سازوکار تأثیرگذاری هر یک از این چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی بر متغیرهای پیامد مختلف مشترک و یکسان در نظر گرفته شده) می‌توانند به عنوان منابع روان‌شناختی با اهمیت (بروزی، ۲۰۱۳) مانع از آن شوند تا استرس ناشی از تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار به عنوان عاملی تهدیدکننده درک و تفسیر شود و به همین دلیل می‌توانند موجب پیشگیری یا تضعیف رابطه بین تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی شوند.

روش

این پژوهش یک مطالعه همبستگی مبتنی بر تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی است. جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری: جامعه آماری پژوهش، کارکنان زن و مرد رسمی سازمان تأمین اجتماعی در استان اصفهان (هشت شعبه) در تابستان ۱۳۹۳ به

تعداد ۱۲۰۰ نفر بودند که براساس فهرست اسامی کارکنان، ۳۲۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری سهمیه‌ای غیرتصادفی (به منظور رعایت نسبت کارکنان هر منطقه در نمونه انتخابی) انتخاب شدند. نسبت تقریبی کارکنان رسمی هر یک از شعب سازمان مطالعه‌شده در زمان انجام پژوهش بین ۱۲۰ تا ۱۸۰ نفر (با میانگین ۱۵۰ نفر برای هشت شعبه از سازمان) بود. بر همین اساس، از هر شعبه که دارای نفرات بیش‌تری بود، نفرات بیش‌تری انتخاب شدند. در پایان از هر شعبه بین ۲۰ (برای شعب کوچک) تا ۶۰ نفر (برای شعب بزرگ) با میانگین ۴۰ نفر برای مجموع هشت شعبه مشارکت‌کنندگان پژوهش انتخاب شدند. پس از بازگشت پرسش‌نامه‌ها، یازده پرسش‌نامه به دلیل ناقص پاسخ‌داده‌شدن (معادل ۳/۴ درصد) از پژوهش کنار رفت و نمونه پژوهش به سیصد و نه نفر کاهش یافت (نرخ بازگشت ۹۶/۶ درصد). حجم نمونه ۳۰۹ نفری براساس توصیه‌های مطرح شده درباره حجم نمونه در مطالعات تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی انتخاب شده‌اند (آیکن و وست^۱، ۱۹۹۱). ملاک‌های ورود شرکت‌کنندگان به پژوهش داشتن حداقل سواد خواندن و نوشتن برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها و موافقت برای مشارکت در پژوهش و ملاک‌های خروج نیز بی‌سواد بودن و ناقص پاسخ دادن به پرسش‌نامه‌ها به هر دلیل بود.

ابزار:

مقیاس تعارض کار-خانواده^۲ (WFCS): برای سنجش تعارض کار-خانواده در این پژوهش، از پرسشنامه ده سؤالی نیت‌میر، بولس و مک‌موریان^۳ (۱۹۹۶) که دارای دو خرده‌مقیاس پنج سؤالی تعارض خانواده-کار و تعارض کار-خانواده است و توسط گل‌پرور و هم‌کاران (۲۰۱۴) نسخه‌ای از آن ترجمه و آماده اجرا شده است، استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسش‌نامه شش درجه‌ای (از یک به معنای کاملاً مخالفم تا شش به معنای کاملاً موافقم) است. نیت‌میر و هم‌کاران (۱۹۹۶) با استفاده از شانزده مقیاس شغلی و

¹. Aiken & West

². Work-Family Conflict Scale

³. Netemeyer, Boles & McMurrian

غیرشغلی روایی همگرا و واگرایی این پرسش‌نامه را مستند ساخته‌اند و آلفای کرونباخ را در دامنه ۰/۸۳ تا ۰/۸۹ و میانگین آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۸ را برای تعارض کار-خانواده و میانگین آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ را برای تعارض خانواده-کار گزارش کرده‌اند. نیت‌میر و هم‌کاران (۱۹۹۶) به عنوان شواهدی از روایی همگرایی این پرسش‌نامه، بین تعداد ساعات کار در هفته، تنش شغلی، تعارض نقش و ابهام نقش با تعارض کار-خانواده به ترتیب همبستگی مثبت و معنادار برابر با ۰/۳۵، ۰/۵۸، ۰/۴۰ و ۰/۳۹ ($p < ۰/۰۱$) و به عنوان شواهدی از روایی واگرایی این پرسش‌نامه بین تعارض کار-خانواده با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رضایت از زندگی به ترتیب همبستگی منفی و معنادار برابر با ۰/۲۰، -۰/۳۶ و -۰/۳۳ ($p < ۰/۰۱$) را گزارش کرده‌اند. گل‌پرور و هم‌کاران (۲۰۱۴) که این پرسش‌نامه را در ایران ترجمه و ارائه نموده‌اند، شواهد پایایی و روایی آن را بر حسب آلفای کرونباخ (پایایی مبتنی بر همسانی درونی) و تحلیل عاملی اکتشافی (روایی سازه) مطلوب گزارش نموده‌اند. در تحلیل گل‌پرور و هم‌کاران (۲۰۱۴) KMO برابر با ۰/۹۲، آزمون کرویت بارتلت برابر با ۳۸۲۵/۸۹ و $p < ۰/۰۰۱$ ، و بارهای عاملی از ۰/۴۷ تا ۰/۶۵ در نوسان بوده است. در نسخه ایرانی این پرسش‌نامه، به ترتیب آلفای کرونباخ برای تعارض کار-خانواده برابر با ۰/۸۹ و برای تعارض خانواده-کار برابر با ۰/۹۰ به دست آمده است (گل‌پرور و هم‌کاران، ۲۰۱۴). در پژوهش حاضر، آلفای کرونباخ تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار به ترتیب برابر با ۰/۸۵ و ۰/۸ به دست آمد.

پرسشنامه فرسودگی هیجانی^۱ (EEQ): برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسشنامه نه سؤالی معرفی شده مولکی، جارامیلو و لوکندر^۲ (۲۰۰۶) که در ایران توسط گل‌پرور، نیری و مهداد (۱۳۸۷) پایایی سنجی و روایی‌یابی شده است، استفاده شد. این پرسش‌نامه در این پژوهش بر مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از یک به معنای کاملاً مخالفم تا پنج به معنای کاملاً موافقم) پاسخ داده شد. این مقیاس، سطح کلی تخلیه هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخگو را اندازه‌گیری می‌کند. مولکی و هم‌کاران (۲۰۰۶) بر

^۱. Emotional Exhaustion Questionnaire

^۲. Mulki, Jaramillo & Locander

اساس تحلیل عاملی تأییدی، تک‌عاملی بودن این پرسش‌نامه را تأیید و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ را برای این پرسش‌نامه گزارش نموده‌اند. گل‌پرور و هم‌کاران (۱۳۸۷) نیز روایی این آزمون را مناسب (مبتنی بر تحلیل عاملی اکتشافی، KMO برابر با ۰/۹۱، آزمون کرویت بارتلست برابر با ۲۲۴۱/۳۹ و $p < ۰/۰۰۱$ و بارهای عاملی از ۰/۶۹ تا ۰/۸۲) و پایایی این نه‌سؤال را از طریق آلفای کرونباخ (برابر با ۰/۹۱) کرده‌اند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ فرسودگی هیجانی برابر با ۰/۹۱ به دست آمد.

پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی^۱ (PCQ): برای سنجش سرمایه روان‌شناختی از پرسش‌نامه بیست و شش سؤالی که توسط مک‌گی^۲ (۲۰۱۱)؛ به نقل از گل‌پرور، جعفری و جوادیان، (۱۳۹۲) با چهار خرده‌مقیاس خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی ارائه شده، استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی استفاده‌شده در این پژوهش برای این پرسش‌نامه شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) است. مک‌گی (۲۰۱۱)؛ به نقل از گل‌پرور و هم‌کاران، (۱۳۹۲) روایی و پایایی این پرسش‌نامه را همراه با فرم‌های بیست و پنج و دوازده سؤالی سرمایه روان‌شناختی بررسی و شواهدی از روایی و پایایی این پرسش‌نامه ارائه کرده است. برای نمونه، مک‌گی (۲۰۱۱) به عنوان شواهدی از روایی هم‌زمان این پرسش‌نامه با نسخ دیگر پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی، بین سرمایه روان‌شناختی با خودکارآمدی همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۴۸ تا ۰/۵۴، با امیدواری همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۴۰ تا ۰/۶۱، با تاب‌آوری همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۴۸ تا ۰/۵۵ و با خوش‌بینی همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۴۷ تا ۰/۵۰ ($p < ۰/۰۱$) را گزارش کرده است. روایی صوری این پرسش‌نامه نیز بررسی و تأیید شده است (گل‌پرور و هم‌کاران، ۱۳۹۲). در پژوهش گل‌پرور و هم‌کاران (۱۳۹۲) تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس (در این تحلیل KMO برابر با ۰/۹۱، آزمون کرویت بارتلست برابر با

^۱. Psychological Capital Questionnaire

^۲. Mac Gee

۴۵۴۵/۵۲ و $p < ۰/۰۰۱$ ، و بارهای عاملی از ۰/۴۲ تا ۰/۷۶ در نوسان بوده است) بر روی بیست و شش سؤال این پرسش نامه همان چهار عامل معرفی شده در پرسش نامه اصلی را به دست داده و آلفای کرونباخ به ترتیب برای خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوش بینی برابر با ۰/۹۱، ۰/۸۹، ۰/۸۳ و ۰/۷۰ به دست آمده است. در پژوهش حاضر، آلفای کرونباخ به ترتیب برای خودکارآمدی، امیدواری، تاب آوری و خوش بینی برابر با ۰/۸۹، ۰/۸۵، ۰/۷۱ و ۰/۷۲ به دست آمد.

نحوه اجرای پرسش نامه های پژوهش به این صورت بود که پس از جلب موافقت برای شرکت در پژوهش، پرسش نامه های پژوهش همراه با توضیح کلی درباره نحوه پاسخ گویی به پرسش نامه ها که بر صفحه اول همه پرسش نامه ها به صورت یک دست تایپ شده بود، در اختیار هر نفر از شرکت کنندگان قرار می گرفت تا به صورت فردی و به شیوه خود گزارشی تکمیل کنند.

روش تجزیه و تحلیل داده ها: داده های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی

پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی با استفاده از نرم افزار آماری برای علوم اجتماعی^۱ (SPSS) نسخه ۱۸ تحلیل شد. مفروضات تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نظیر خطی بودن رابطه متغیرها، اندازه مکفی حجم نمونه، بررسی داده های دورافتاده و شاخص های کجی و کشیدگی همگی در این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است.

یافته ها

از کل اعضای نمونه ۱۱۱ نفر زن (معادل ۳۵/۹ درصد)، ۱۹۷ نفر مرد (معادل ۶۳/۸ درصد) بودند و یک نفر (معادل ۰/۳ درصد) جنسیت خود را اعلام ننمود. از ۲۹۹ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام داشتند، ۴۱ نفر مجرد (معادل ۱۳/۳ درصد) و ۲۵۸ نفر متأهل (معادل ۸۳/۵ درصد) بوده اند. اکثر اعضای نمونه، یعنی ۱۸۵ نفر (از ۳۰۱ نفری که تحصیلات خود را اعلام نمودند، معادل ۵۹/۹ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس و ۶۷ نفر

^۱. Statistical Package for Social Science

(معادل ۲۱/۷ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم بودند. میانگین سن شرکت‌کنندگان در پژوهش برابر با ۳۹/۲۳ سال (با انحراف معیار ۷/۵۱) و میانگین سابقه شغلی برابر با ۱۶/۴۳ سال (با انحراف معیار ۷/۳۴) بود. در جدول یک، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	تعارض کار-خانواده	۳/۱۱	۰/۹۸	-					
۲	تعارض خانواده-کار	۲/۳۴	۱/۰۱	۰/۶۳**	-				
۳	خودکارآمدی	۴/۶۷	۰/۸۶	-۰/۰۲	-۰/۲۸**	-			
۴	امیدواری	۴/۵۸	۰/۸۷	-۰/۰۴	-۰/۰۲**	۰/۸**	-		
۵	تاب‌آوری	۴/۱۶	۰/۷۴	-۰/۰۵	-۰/۰۷	۰/۶۱**	۰/۶۸**	-	
۶	خوش‌بینی	۴/۴۵	۰/۸۸	-۰/۱۳*	-۰/۰۲**	۰/۶۲**	۰/۶۳**	۰/۶۷**	-
۷	فرسودگی هیجانی	۲/۶۳	۰/۹۳	۰/۴۳**	۰/۳۵**	-۰/۰۵	-۰/۰۸	-۰/۰۸	-۰/۱۹**

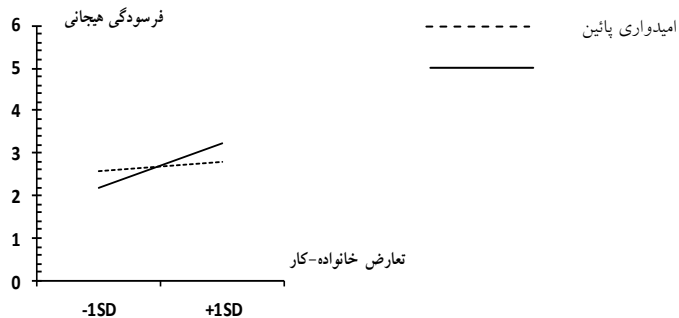
چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معنادار هستند ($p < 0/01$)؛ همچنین در جدول ۱ فقط بین تعارض کار-خانواده با خوش‌بینی ($p < 0/05$) و بین تعارض خانواده-کار با خودکارآمدی، امیدواری و خوش‌بینی ($p < 0/01$) رابطه منفی و معنادار به دست آمد و از میان چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی فقط خوش‌بینی با فرسودگی هیجانی ($p < 0/01$) دارای رابطه منفی و معنادار است. به دلیل این‌که آوردن هر چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی) در یک جدول، جدول را بسیار طولانی می‌نمود، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی طی دو جدول دو و سه به صورت جداگانه ارائه شده‌اند. در جدول دو، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی از طریق تعارض کار-خانواده و خودکارآمدی و امیدواری آمده است.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی فرسودگی هیجانی از طریق تعارض کار - خانواده و خودکارآمدی و امیدواری

تورم واریانس	تحمل	اثرات اصلی + تعامل ها	اثرات اصلی - بلوک ۲	اثرات اصلی - بلوک ۱	متغیرهای پیش بین	ردیف
		β	β	β		
متغیر تعدیل کننده: خودکارآمدی						
۱/۸	۰/۵۵	۰/۳۴**	۰/۳۶**	۰/۳۵**	تعارض کار-خانواده	۱
۱/۹۵	۰/۵۱	۰/۱۴	۰/۱۲	۰/۱۲	تعارض خانواده-کار	
۱/۳۶	۰/۷۳	-۰/۰۰۱	-۰/۰۱	-	خودکارآمدی	
۲/۰۱	۰/۵	۰/۰۴	-	-	تعارض کار-خانواده × خودکارآمدی	
۱/۸۴	۰/۵۴	۰/۱۱	-	-	تعارض خانواده-کار × خودکارآمدی	
-	-	۰/۰۱۸	۰/۰۰۱	۰/۱۹۴	ΔR^2 و R^2	
-	-	۳/۵*	۰/۰۴	۳۶/۹۳**	ΔF و F	
متغیر تعدیل کننده: امیدواری						
۱/۷۳	۰/۵۸	۰/۳۶**	۰/۳۶**	۰/۳۵**	تعارض کار-خانواده	۲
۱/۷۸	۰/۵۶	۰/۱	۰/۱۱	۰/۱۲	تعارض خانواده-کار	
۱/۱۹	۰/۸۴	-۰/۰۰۷	-۰/۰۵	-	امیدواری	
۲/۱۵	۰/۴۷	-۰/۱	-	-	تعارض کار-خانواده × امیدواری	
۱/۹۹	۰/۵	۰/۲**	-	-	تعارض خانواده-کار × امیدواری	
-	-	۰/۰۲۶	۰/۰۰۲	۰/۱۹۴	ΔR^2 و R^2	
-	-	۵/۱۴**	۰/۷۹	۳۶/۹۳**	ΔF و F	

چنان که در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به خودکارآمدی مشاهده می شود، در مرحله اول از میان دو مؤلفه تعارض کار-خانواده، فقط تعارض کار-خانواده ($\beta=۰/۳۵$) و دوم، خودکارآمدی نتوانسته، واریانس افزوده معناداری برای پیش بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. بالأخره در مرحله سوم نیز دو تعامل تعارض کار-خانواده × خودکارآمدی و

تعامل تعارض خانواده-کار \times خودکارآمدی نتوانسته‌اند واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی ایجاد کنند؛ به این معنی که خودکارآمدی قادر به تعدیل رابطه تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی نبوده است. اما چنان‌که در جدول دو در بخش نتایج مربوط به امیدواری مشاهده می‌شود، در مرحله اول از میان دو مؤلفه تعارض کار-خانواده، فقط تعارض کار-خانواده ($\beta=0/35$ و $p<0/01$) دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی بوده است. در مرحله دوم، امیدواری نتوانسته واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد؛ ولی در مرحله سوم تعامل تعارض خانواده-کار \times امیدواری توانسته ۲/۶ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی ایجاد کند؛ به این معنی که امیدواری قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی بوده است. تحلیل ساده شیب خط برای نشان دادن نقش امیدواری در رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی در شکل یک ارائه شده است.



شکل ۱: نمودار رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی در امیدواری بالا و پایین

چنان‌که در نمودار یک ملاحظه می‌شود، در امیدواری پایین، تعارض خانواده-کار ($R^2=0/17$, $\beta=0/13$, $p>0/05$) با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معناداری نیست، ولی در امیدواری بالا ($R^2=0/203$, $\beta=0/45$, $p<0/001$) بین تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در جدول ۳، نتایج تحلیل

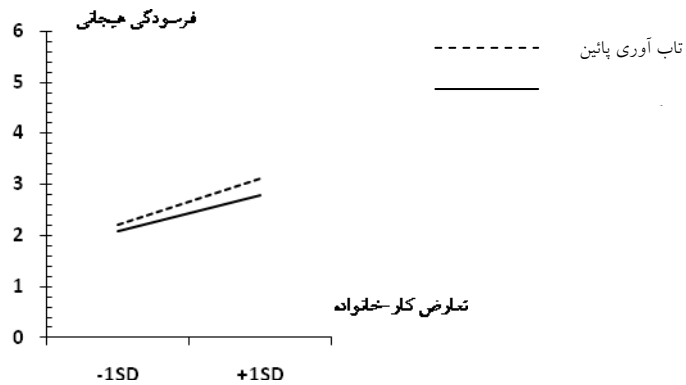
رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی فرسودگی هیجانی از طریق تعارض کار-خانواده و تاب آوری و خوش بینی آورده شده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی فرسودگی هیجانی از طریق تعارض کار - خانواده و تاب آوری و خوش بینی

تورم واریانس	تحمل	اثرات اصلی			رديف متغيرهای پیش بین
		اثرات اصلی + تعامل ها	اثرات اصلی - بلوک ۲	اثرات اصلی - بلوک ۱	
		β	β	β	
متغير تعديل کننده: تاب آوری					
		۰/۳۴**	۰/۳۶**	۰/۳۵**	تعارض کار-خانواده
		۰/۱۴*	۰/۱۱	۰/۱۲	تعارض خانواده-کار
		-۰/۰۷	-۰/۰۶	-	تاب آوری
		-۰/۲۳**	-	-	تعارض کار-خانواده × تاب آوری
		۰/۲۹**	-	-	تعارض خانواده-کار × تاب آوری
		۰/۰۴۲	۰/۰۰۳	۰/۱۹۴	ΔR^2 و R^2
		۸/۴۷**	۱/۱۹	۳۶/۹۳**	ΔF و F
متغير تعديل کننده: خوش بینی					
		۰/۳۴**	۰/۳۵**	۰/۳۵**	تعارض کار-خانواده
		۰/۱۱	۰/۰۹	۰/۱۲	تعارض خانواده-کار
		-۰/۱۴**	-۰/۱۳*	-	خوش بینی
		-۰/۱۱	-	-	تعارض کار-خانواده × خوش بینی
		۰/۱۸**	-	-	تعارض خانواده-کار × خوش بینی
		۰/۰۱۹	۰/۰۱۵	۰/۱۹۴	ΔR^2 و R^2
		۳/۷۹**	۵/۸۷*	۳۶/۹۳**	ΔF و F

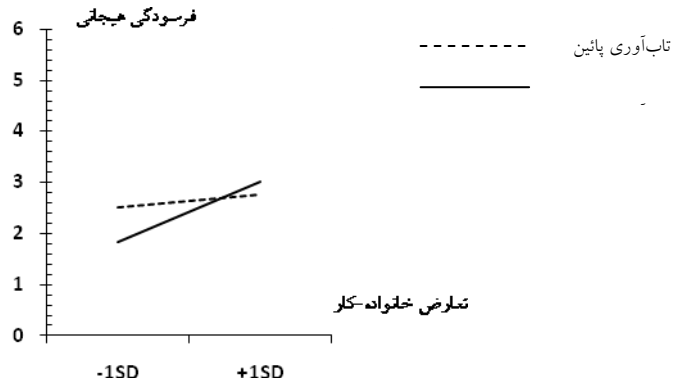
چنان که در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به تاب آوری مشاهده می شود، در مرحله اول از میان دو مؤلفه تعارض کار-خانواده، فقط تعارض کار-خانواده ($\beta=۰/۳۵$ و $p<۰/۰۱$) دارای ضریب معنادار برای پیش بینی فرسودگی هیجانی بوده است. در مرحله دوم نیز

تاب‌آوری نتوانسته واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد؛ ولی در مرحله سوم دو تعامل تعارض خانواده-کار \times تاب‌آوری و تعامل تعارض کار-خانواده \times تاب‌آوری توانسته‌اند ۴/۲ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی ایجاد کنند؛ یعنی تاب‌آوری قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده-کار و تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی بوده است. تحلیل ساده شیب خط برای نشان دادن نقش تاب‌آوری در رابطه تعارض خانواده-کار و تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی در شکل‌های دو و سه ارائه شده است.



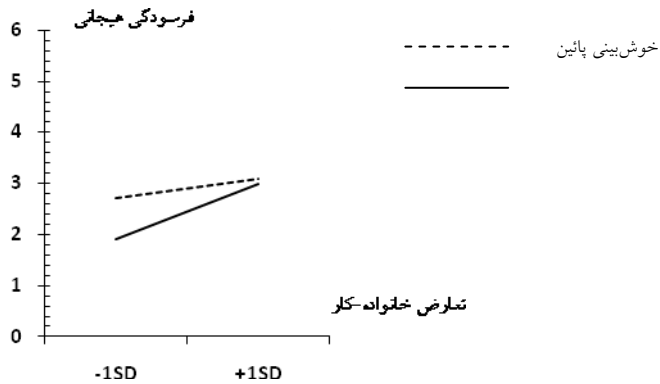
شکل ۲: نمودار رابطه تعارض کار-خانواده با فرسودگی هیجانی در تاب‌آوری بالا و پایین

چنان‌که در نمودار دو ملاحظه می‌شود، در تاب‌آوری پایین، رابطه تعارض کار-خانواده $(R^2=0/304, \beta=0/55, p<0/001)$ با فرسودگی هیجانی نسبت به این رابطه در تاب‌آوری بالا $(R^2=0/226, \beta=0/47, p<0/001)$ نیرومندتر است.



شکل ۳: نمودار رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی در تاب آوری بالا و پایین

چنان که در شکل ۳ ملاحظه می‌شود، در تاب آوری پایین، تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معناداری نیست؛ ولی در تاب آوری بالا ($R^2=0/356$, $\beta=0/59$, $p<0/001$) بین تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. چنان که در جدول سه در بخش نتایج مربوط به خوش بینی مشاهده می‌شود، در مرحله اول از میان دو مؤلفه تعارض کار-خانواده، فقط تعارض کار-خانواده ($\beta=0/35$ و $p<0/01$) دارای ضریب معنادار برای پیش بینی فرسودگی هیجانی بوده است. در مرحله دوم، خوش بینی ($\beta=-0/13$) و $\beta=0/05$ ($p<0/05$) توانسته ۱/۵ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. بالأخره در مرحله سوم نیز تعامل تعارض خانواده-کار \times خوش بینی توانسته ۱/۹ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش بینی فرسودگی هیجانی ایجاد نماید. به این معنی که، خوش بینی قادر به تعدیل رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی بوده است. تحلیل ساده شیب خط برای نشان دادن نقش خوش بینی در رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی در شکل چهار ارائه شده است.



شکل ۴: نمودار رابطه تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی در خوش‌بینی بالا و پایین

چنان‌که در نمودار ۴ ملاحظه می‌شود، در خوش‌بینی پایین، تعارض خانواده-کار ($R^2=0/033$, $\beta=0/18$, $p>0/05$) با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معناداری نیست؛ ولی در تاب‌آوری بالا ($R^2=0/247$, $\beta=0/49$, $p<0/001$) بین تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش که با هدف تحلیل نقش تعدیل‌کننده مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی انجام گرفت، شواهدی را از نقش نسبی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در رابطه تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی به دست داد.

این یافته، با نتایج گزارش‌شده توسط پژوهشگرانی چون ستین و هم‌کاران (۲۰۱۳) و یاواس و هم‌کاران (۲۰۰۸) مبنی بر این که تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت و معناداری است، هم‌سوئی نشان می‌دهد.

در تبیین چگونگی و چرایی نظری رابطه بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی هیجانی با تأکید بر نظریه تعارض بین‌نقشی، نظریه هویت و نظریه محافظت از منابع (منابع

بقا) می‌توان بیان کرد چون تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار ظرفیت بالایی در ایجاد فشار بین‌نقشی در انسان‌ها دارند و از طرف دیگر باعث می‌شوند تا انسان‌ها تلاش مضاعفی را برای اجابت و پاسخ به تقاضاهای متضاد دو عرصه کار و خانواده به خرج دهند، به تدریج باعث می‌شوند تا افراد خود را از لحاظ هیجانی نسبت به وظایف کاری و مسئولیت‌های شغلی خود تخلیه کرده، خود را در معرض فرسودگی هیجانی قرار دهند. از طرف دیگر، انسان به لحاظ ماهیت وجودی و اجتماعی خود موجودی با هویت نقش چندگانه است که برای حفظ هویت خود در شکل اصیل آن، سرمایه و توان خود را در اموری که برای بقای هویتی وی اهمیت دارند، استفاده می‌کند. به معنای دیگر، چون برای انسان‌ها حفظ هویت در نقش‌های مختلف ارزش حیاتی دارد، آن‌ها تلاش خستگی‌ناپذیری را از خود به نمایش می‌گذارند تا هویت خود را در نقش‌های مختلف حفظ کنند (یاواس و هم‌کاران، ۲۰۰۸). این تلاش‌های خستگی‌ناپذیر وقتی که افراد با تعارض خانواده-کار و تعارض کار-خانواده مواجه می‌شوند، به مانع برخورد کرده و ناکامی به وجود می‌آورد. این احساس ناکامی می‌تواند بسترساز وقوع فرسودگی هیجانی شود.

یافته بعدی این بود که از بین چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، فقط خوش‌بینی با تعارض کار-خانواده و با فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی و معنادار است. هم‌چنین از میان چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی، امیدواری و خوش‌بینی با تعارض خانواده-کار رابطه منفی و معناداری داشتند. در این پژوهش، از بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی، خوش‌بینی هم با تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار و هم با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معنادار است؛ به این معنی که در پژوهش حاضر، خوش‌بینی در سطح روابط ساده نسبت به دیگر مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با تعارض کار-خانواده و فرسودگی هیجانی دارای روابط قابل توجه‌تری است. در درجه بعدی این نکته شایان توجه است که تعارض خانواده-کار با سه مؤلفه از سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، امیدواری و خوش‌بینی) و در مقابل تعارض کار-خانواده فقط با یک

مؤلفه از سرمایه روان‌شناختی (خوش‌بینی) دارای رابطه منفی و معناداری بود (به جدول یک مراجعه نمائید).

در تبیین و تعیین هم‌خوانی و ناهم‌خوانی نتایج پژوهش حاضر با نتایج دیگر پژوهش‌ها باید گفت که پژوهش‌های گذشته احتمالات و نتایج متفاوت و غیریک‌دستی درباره رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با تعارض کار-خانواده و فرسودگی هیجانی مطرح کرده‌اند.

برای نمونه، بروزی (۲۰۱۳) در مطالعه خود رابطه بین سرمایه روان‌شناختی کلی را (نه در سطح مؤلفه‌ها) با فرسودگی هیجانی (در حد $0/5-$ و بالاتر) منفی گزارش کرده است. نکته‌ای که در این مطالعه وجود دارد، این است که سرمایه روان‌شناختی در حالتی کلی با فرسودگی هیجانی مطالعه شده است. این ادغام کردن مؤلفه‌ها به‌طور بالقوه قادر است تا با وقوع اثر پوشیدگی (پوشیده‌شدن اثر جزئی مؤلفه‌ها) بخشی از واقعیت را پنهان و در گسترش فهم جزئی بشر ایجاد اشکال نماید. در مقابل، راسمن و اسنکو (۲۰۰۷) در مطالعه خود فقط رابطه بین خوش‌بینی و فرسودگی هیجانی را مطالعه کرده‌اند و بین این دو متغیر رابطه منفی و معنادار (در حد $0/28-$) گزارش نموده‌اند. رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با تعارض کار-خانواده نیز تا اندازه‌ای از همین تنوع در نتایج برخوردار است. برای نمونه، کراش و هم‌کاران (۲۰۱۳) رابطه برابر با $0/18-$ را بین تاب‌آوری و تعارض کار-خانواده گزارش کرده‌اند. چنان‌که به نتایج مطالعات یادشده توجه شود، یک نکته با اهمیت مشخص می‌گردد و آن این‌که در اغلب مطالعات در دسترس، یا بین بعدی محدود از سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی یا تعارض یا در قالبی کلی بین سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی رابطه بررسی و گزارش شده است. این‌که در مطالعات قبلی بین بعدی محدود از سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی یا تعارض یا در قالبی کلی بین سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی رابطه گزارش شده، می‌تواند از چند منظر مورد توجه و تبیین قرار گیرد.

احتمال اول این است که با ادغام کردن چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی و ساخت متغیر کلی سرمایه روان‌شناختی، روابط غیرمعنادار برخی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و تعارض کار-خانواده از نظر پنهان شده باشد. از طرف دیگر، این احتمال وجود دارد که رابطه متغیرهایی نظیر مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و تعارض کار-خانواده تابع شدت متغیرها نیز باشند. برای روشن‌تر شدن این موضوع به نمونه‌هایی از نتایج که در پژوهش حاضر به دست آمده، اشاره خواهیم کرد. اگر به میانگین تعارض کار-خانواده (۳/۱۱)، تعارض خانواده-کار (۲/۳۴) و فرسودگی هیجانی (۲/۶۳) در مطالعه حاضر توجه شود، مشخص است که این متغیرها بر حسب مقیاس‌های پاسخ‌گویی خود (تعارض کار-خانواده در پژوهش حاضر دارای مقیاس پاسخگویی شش درجه‌ای با میانگین ۳/۵ و فرسودگی هیجانی دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای با میانگین ۳ بوده است) در سطحی پایین‌تر از میانگین مقیاس بوده‌اند. این امر این احتمال را مطرح می‌کند که اگر در مطالعات بعدی سطح این متغیرها به بیش از متوسط افزایش یابد، روابط جدی‌تر و محسوس‌تری با سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن به دست دهند. از طرف دیگر، نگاهی به میانگین‌های چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی با توجه به مقیاس پاسخگویی شش درجه‌ای و میانگین مقیاس ۳/۵، مشخص می‌کند که مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در مطالعه حاضر دارای سطحی بالاتر از میانگین مقیاس خود بوده‌اند. این بالاتر از حد متوسط بودن مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (که ممکن است با خودگزارش‌دهی اغراق‌آمیز درآمیخته باشد)، در کنار پایین‌تر از حد متوسط بودن دو متغیر تعارض کار-خانواده و فرسودگی هیجانی، ممکن است خود موجب تفاوت در دامنه تغییرات این متغیرها (ایجاد محدودیت در دامنه تغییرات متغیرها با یک‌دیگر) شده و به دنبال آن باعث روابط ضعیف و در مواردی غیرمعنادار بین این متغیرها شده باشد.

گذشته از بحث‌های مطرح شده، مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در صورتی که به اندازه کافی بتوانند موجب غلبه بر عوامل استرس‌آور شوند، به عنوان یک منبع روانی ارزشمند (هوبفول، ۲۰۰۲) که نیرو و توان روانی افراد را به مسیری مثبت و سازنده سوق

می‌دهند، می‌توانند موجب شوند تا افراد به صورت اصولی با علایم و نشانه‌های تعارض کار- خانواده و فرسودگی هیجانی به موقع مقابله نموده و به این ترتیب از مسأله‌آفرین شدن این متغیرها جلوگیری کنند. برای شرحی واضح‌تر، به رابطه منفی خوش‌بینی و فرسودگی هیجانی و تعارض کار- خانواده توجه می‌کنیم. از لحاظ نظری، فردی که گرایش‌های اسنادی وی به سوی خوش‌بینی است، وقایع و حوادث و حتی حالات و احساسات خود را در فضایی کاملاً خوش‌بینانه قابل رفع دانسته و آن‌ها را جدی نمی‌گیرد. این نحوه اسناددهی و تفسیر خوش‌بینانه علایم فرسودگی هیجانی و تعارض کار- خانواده، برای جلوگیری از فاجعه‌آمیز کردن شناختی علایم منفی (تشدید بار منفی حالات تجربه‌شده) این متغیرها در فضای روانی و هیجانی فرد عاملی مهم شده و به این ترتیب، تا اندازه‌ای مانع افزایش آن‌ها می‌شود.

در نهایت، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی پایین، تعارض خانواده- کار با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معنادار نبود؛ ولی در امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی بالا بین تعارض خانواده- کار با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معناداری به دست آمد. در یک مورد نیز تاب‌آوری رابطه بین تعارض کار- خانواده را با فرسودگی هیجانی تعدیل نمود.

نگاهی به یافته‌های این بخش از پژوهش نشان می‌دهد که اساساً امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری رابطه تعارض خانواده- کار و نه تعارض کار- خانواده را با فرسودگی هیجانی به نحوی غیرمتعارف تعدیل می‌کند. در مطالعات قبلی، نتایج سردرگم‌کننده‌ای از تعدیل (الحق، ۲۰۱۴؛ ریولو و ساویکی، ۲۰۰۳؛ شی و هم‌کاران، ۲۰۰۷؛ کراش و هم‌کاران، ۲۰۱۳) و عدم تعدیل (بروزی، ۲۰۱۳؛ چیو و هم‌کاران، ۲۰۱۱؛ گاروسا-هرناندز و هم‌کاران، ۲۰۱۳) مؤلفه‌هایی از سرمایه روان‌شناختی در رابطه استرس با فرسودگی (ونه فقط فرسودگی هیجانی) گزارش شده است. این سردرگمی و ناهم‌خوانی نتایج نتیجه‌گیری صریح و روشن را با دشواری مواجه می‌کند. به همین دلیل نیز برخی پژوهشگران توصیه‌هایی را مطرح کرده‌اند؛ از جمله این که لازم است متغیرهای پیش‌بین و

تعدیل‌کننده با متغیرهای پیامد دارای هم‌خوانی محتوایی (برای نمونه همه دارای بار هیجانی یا همه دارای بار شناختی باشند) باشند (چیو و هم‌کاران، ۲۰۱۱). این توصیه علی‌رغم این که منطقی به نظر می‌رسد، با نظام‌های ارتباطی پیچیده هیجانی-شناختی در نظام پردازش اطلاعات ذهن انسان چندان هم‌خوانی واقع‌بینانه‌ای ندارد. به معنایی صریح‌تر، در بسیاری یا اغلب مواقع حالات هیجانی و شناختی در انسان‌ها به گونه‌ای با یک‌دیگر ترکیب می‌شوند که عملاً متمایز نمودن نقش آن‌ها نه کاری عملی و نه کاری منطقی است.

به هر حال مشکل در آمیختن یا ناهم‌خوانی محتوایی متغیرهای پیش‌بین و تعدیل‌کننده (تعارض کار-خانواده و سرمایه روان‌شناختی با بار شناختی) با متغیر پیامد (فرسودگی هیجانی با بار هیجانی) مشکل پژوهش حاضر نیست. بلکه مشکل پژوهش حاضر در این است که بر خلاف نظریه منابع بقا (حفاظت از منابع) (هوبوفول، ۲۰۰۲) که پیش‌بینی می‌کرد مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی در صورت بالابودن، رابطه بین تعارض کار-خانواده را با فرسودگی هیجانی تضعیف خواهند کرد، در پژوهش حاضر، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی بالا بین تعارض خانواده-کار با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت نیرومندتری نسبت به امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی پایین نشان دادند. به معنایی روشن‌تر، در امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی بالا، افزایش تعارض خانواده-کار به جای کاهش، به افزایش فرسودگی هیجانی منجر شد. این نتیجه کاملاً بر عکس پیش‌بینی نظریه منابع بقا (حفاظت از منابع) است. این یافته با احتمال زیاد می‌تواند حاوی پیامی مهم و در خور توجه باشد.

پیام مهم این است که احتمال دارد سازه‌های مثبت گرا نظیر خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری در هر شرایط و موقعیتی دارای کارکردهای مثبت نباشند؛ بلکه کارکرد مثبت آن‌ها در شرایطی که زمینه و بافت برای استفاده مؤثر از آن‌ها وجود دارد، بیش‌تر نمایان شود؛ نه در شرایطی که شرایط و بافت اجازه کارکرد مؤثر را به آن‌ها نمی‌دهد. این پدیده که هر متغیری نظیر متغیرهای مثبت گرا را نمی‌توان برای هر شرایط و موقعیتی دارای کارکرد مثبت دانست، در چهارچوب نسبت‌گرایی نظری می‌توان به خوبی توضیح داد. به

لحاظ نظری، باور بر این است که پدیده‌هایی با بار شناختی مثبت در صورتی می‌توانند نقش‌های ضربه‌گیری خود را نشان دهند که حضورشان به کاهش یا برطرف شدن متغیر استرس آور منجر شود. در صورتی که در حضور متغیری مانند خوش‌بینی، امیدواری یا تاب‌آوری کماکان سطح متغیری مانند تعارض خانواده-کار افزایش یابد، دلیل نظری روشنی برای این که سطح فرسودگی هیجانی کاهش یابد وجود ندارد.

برای نمونه، فرض کنیم فردی دارای سطح امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری بالا است؛ اما کماکان احساس می‌کند که روز به روز تعارض امور خانوادگی (یا حتی برعکس) با امور کاریش در حال افزایش است. در چنین شرایطی آیا نباید احساس فرسودگی هیجانی فرد افزایش یابد؟ به نظر می‌رسد در چنین شرایطی افزایش فرسودگی هیجانی همراه با افزایش سطح تعارض خانواده-کار امری منطقی و قابل دفاع است. بر اساس رویکرد نسبت‌گرایی نظری به نقش‌ها و کارکردها و در سطحی جامع‌تر درباره رابطه بین متغیرها، متغیرهایی مانند خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری در صورتی که در سطح نیرومندی باشند؛ اما نتوانند به کاهش تعارض خانواده-کار منجر شوند، می‌توانند موجب افزایش فرسودگی هیجانی در انسان‌ها شوند؛ اما اگر این سازه‌های مثبت بتوانند موجب پیشگیری از افزایش پدیده‌هایی مانند تعارض کار-خانواده یا تعارض خانواده-کار شوند می‌توانند باعث تضعیف سطح پدیده‌هایی نظیر فرسودگی هیجانی شوند.

در راستای بررسی آنچه به لحاظ نظری در این پژوهش مطرح شد، پیش‌بینی می‌شود که وقتی تعارض خانواده-کار و یا تعارض کار-خانواده نیرومند هستند، بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی رابطه توجیه‌پذیرتری (که در راستای رویکرد نسبت‌گرایی نظری به کارکردها و نقش‌های سازه‌های مثبت در محیط‌های مختلف است) به دست آید. پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند این پیش‌بینی را به عنوان یک موضوع پژوهشی جدید در پژوهش‌های آینده بررسی کنند. در پایان نیز لازم است تا به محدودیت‌هایی که در پژوهش حاضر وجود داشته، توجه لازم و کافی بشود. محدودیت اول این که نمونه این پژوهش به صورت غیرتصادفی انتخاب شده است؛ بنابراین به احتمال

وقوع اثر داوطلب در نتایج باید توجه کافی بشود. محدودیت دوم به روش پژوهش باز می‌گردد. روش پژوهش حاضر همبستگی است؛ بنابراین برداشت علت و معلولی از نتایج جایز نیست. محدودیت سوم به سنجش خودگزارشی سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی هیجانی (دو پدیده اساساً مثبت و منفی) مربوط می‌شود. علی‌رغم این که در بیش‌تر پژوهش‌های این عرصه (بروزی، ۲۰۱۳؛ چپو و هم‌کاران، ۲۰۱۱؛ گاروسا-هرناندز و هم‌کاران، ۲۰۱۳) روش سنجش این متغیرها خودگزارش‌دهی بوده و هست، استفاده هم‌زمان از خودگزارش‌دهی و هم‌کار یا سرپرست گزارش‌دهی می‌تواند در اطمینان بیش‌تر به نتایج کمک کند. بالأخره آخرین محدودیت این که نتایج حاصل از این مطالعه از یک سازمان اداری و خدماتی به دست آمده است؛ بنابراین در تعمیم نتایج به سازمان‌های غیراداری و غیرخدماتی باید جانب احتیاط رعایت شود.

منابع

- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه. (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: نشر آگه.
- فرهادی، علی، موحدی، یزدان، نعلچی، معصومه، دارایی، مه‌ری و محمدزادگان، رضا (۱۳۹۲). رابطه بین تعارض کار-خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن. نشریه پرستاری ایران، ۲۶(۸۴)، ۴۳-۳۴.
- علی‌پور، احمد، صفاری‌نیا، مجید، صرامی‌فروشانی، غلامرضا، آقاعلیخانی، علی‌محمد و آخوندی، نیلا. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی مداخله سرمایه روان‌شناختی لوتانز بر فرسودگی شغلی کارشناسان شاغل در شرکت ایران خودرو دیزل. فصلنامه طب کار، ۳۰(۳)، ۴۱-۳۰.
- گل‌پرور، محسن، جعفری، مریم و جوادیان، زهرا. (۱۳۹۲). پیش‌بینی سرمایه روان‌شناختی از طریق مؤلفه‌های معنویت در پرستاران. فصلنامه روان‌پرستاری، ۱(۳)، ۳۵-۴۴.
- گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل

استرس -فرسودگی (عدم تعادل) -جبران. روان‌شناسی اجتماعی (یافته‌های نو در روان‌شناسی)، ۲(۸)، ۱۹-۳۴.

- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park, CA: Sage.
- Avey, J.B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of psychological capital in predicting workplace attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Blair-Loy, M. (2009). Work without end? Scheduling flexibility and work-to-family conflict among stockbrokers. *Work and Occupations*, 36(4), 279-317.
- Brouze, K. L. (2013). Examining the mediating and moderating role of psychological capital in the job demands resources model. Unpublished Master Thesis in Organizational Psychology, Faculty of Commerce, University of Cape Town.
- Cetin, F., Sesen, H., & Basim, H. N. (2013). The effects of psychological capital on the burnout process: A research in public sector. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 13(3), 95-108.
- Cheung, F., Tang, C. S., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- Garrosa-Hernández, E., Carmona-Cobo, I., Ladstätter, F., Blanco, L. M., & Cooper-Thomas, H. D. (2013). The relationships between family-work interaction, job-related exhaustion, detachment, and meaning in life: A day-level study of emotional well-being. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 169-177.
- Golparvar, M., Zeraati, M., & Atashpour, H. (2014). The relationship of work-family conflict and spillover with psychological and physical well-being among female nurses. *Journal of Research & Health*, 4(3), 778-787.
- Hobfoll, S. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
- Kelly, E. L., Moen, P., & Tranby, E. (2011). Changing workplaces to reduce work-family conflict: Schedule control in a white-collar organization. *American Sociological Review*, 78(2), 265-290.

- 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.
- Krush, M., Agnihotri, R., Trainor, K., & Krishnakumar, S. (2013). The salesperson's ability to bounce back: Examining the moderating role of resiliency on forms of intra-role job conflict and job attitudes, behaviors, and performance. *Marketing Management Journal, 23*(1), 42-56.
- Mac Gee, E.A. (2011). An examination of the stability of positive psychological capital using frequency-based measurement. Unpublished Doctoral Dissertation in Industrial and Organizational Psychology, University of Tennessee: Knoxville.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113.
- Michel, J. S., & Clark, M. A. (2009). Has it been affect all along? A test of work-to-family and family-to-work models of conflict, enrichment, and satisfaction. *Personality and Individual Differences, 47*(3), 163-168.
- Mihelič, K. K., & Tekavčič, M. (2014). Work-family conflict: A review of antecedents and outcomes. *International Journal of Management & Information Systems, 18*(1), 15-26.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? *Journal of Business Research, 59*(12), 1222-1230.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology, 81*(4), 400-410.
- Nicklin, J. M., & McNall, L. A. (2013). Work-family enrichment, support, and satisfaction: A test of mediation. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*(1), 67-77.
- Riollo, L., & Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relationship between chronic stress and burnout. *Psychological Report, 92*(3/2), 1215-1226.
- Rothmann, S., & Essenko, N. (2007). Job characteristics, optimism, burnout and ill health of support staff in a higher education institution in South Africa. *South African Journal of Psychology, 37*(1), 135-152.
- Siu, O. L. (2013). Psychological capital, work well-being, and work-life balance among Chinese employees: A cross-lagged analysis. *Journal of Personnel Psychology, 12*(4), 170-181.

- Siu, O. L., Lu, C., & Spector, P. E. (2007). Employees' well-being in greater China: The direct and moderating effects of general self-efficacy. *Applied Psychology: An International Review*, 56(2), 288–301.
- Ul Haq, I. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: Moderating effects of psychological capital. *Management, Knowledge and Learning International Conference*, 25-27 June 2014, Portoroz, Slovenia.
- Xu, L. (2009). View on work-family linkage and work-family conflict model. *International Journal of Business and Management*, 4(12), 229-233.
- Yavas, U., Babakus, E., & Karatepe, O. M. (2008). Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict: Does gender matter? *International Journal of Service Industry Management*, 19(1), 7–31.
- Wang, Y., Liu, L., Wang, J., & Wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese doctors: the mediating role of psychological capital. *Journal of Occupational Health*, 54(3), 232-40.