

### The Causal relationship between neuroticism, job stress and work-family conflict with turnover intention and life satisfaction through mediating role of job burnout in employees of Karoun Oil and Gas Company

**Balgheis Beit Mashal. Ph.D. Student**

Department of Psychology, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

**AliReza Heidarie. Ph.D.**

Associate Professor, Department of Psychology, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

**Nasrin arshadi. Ph.D.**

Professor, Department of Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

Adjust Professor, Department of Psychology, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

**Parviz asgary. Ph.D.**

Assistant Professor, Department of Psychology, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

#### Abstract

The purpose of this study was investigating the causal relationship between neuroticism, job stress and work-family conflict with turnover intention and life satisfaction through mediating role of job burnout. The research method is descriptive correlational. The research population consisted of all employees of Karoun Oil and Gas Company in 2018. The sample consisted of 265 employees of Karoun Oil and Gas Company who were selected by simple random sampling method. Big Five Factor Personality (Costa & McCrae, 1992), Job Stress (Parker & De Cotiis, 1983), Work-Family Conflict (Carlson et al., 2000), Job Burnout (Maslach, 1982), Turnover Intention (Cammann et al., 1979) and Life Satisfaction (Diener et al., 1985) questionnaires were used for data collecting. The proposed model was evaluated using Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS and SPSS software version 22. Bootstrap method was used to test the mediating effects in the proposed model. The findings showed that the final model has suitable fitness to research data. The results showed that all direct and indirect paths were significant ( $p < 0/05$ ). In other words, neuroticism through job burnout on turnover intention ( $\beta = 0/074$ ,  $p = 0/001$ ) and life satisfaction ( $\beta = -0/092$ ,  $p = 0/001$ ), job stress through job burnout on turnover intention ( $\beta = 0/058$ ,  $p = 0/001$ ) and life satisfaction ( $\beta = -0/074$ ,  $p = 0/001$ ), and work-family conflict through job burnout on turnover intention ( $\beta = 0/124$ ,  $p = 0/001$ ) and life satisfaction ( $\beta = -0/154$ ,  $p = 0/001$ ) have indirect effect.

**Keywords:** neuroticism, job stress, work-family conflict, job burnout, turnover intention, life satisfaction.

### رابطه علی روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار - خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت نفت و گاز کارون

بلقیس بیت مشعل

دانشجوی دکتری، گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

علیرضا حیدری\*

دانشیار گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

نسرین ارشادی

استاد گروه روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

استاد مدعو گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

پرویز عسگری

دانشیار گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

#### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی رابطه علی روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار - خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی بود. روش این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل همهٔ این پژوهش شامل ۲۶۵ نفر از کارکنان این شرکت بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. پرسشنامه‌های پنج عامل بزرگ شخصیت (Costa & McCrae, 1992)، استرس شغلی (Parker & De Cotiis, 1983)، تعارض کار - خانواده (Carlson et al., 2000)، فرسودگی شغلی (Maslach, 1982)، قصد ترک شغل (Cammann et al., 1979) و رضایت از زندگی (Diener et al., 1985) به منظور جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگوی معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم‌افزارهای AMOS و SPSS 22 انجام گرفت. به منظور آزمون اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی نیز از روش بوت‌استرپ استفاده شد. یافته‌ها نشان‌دهندهٔ برازش مطلوب الگوی نهایی با داده‌ها بودند. نتایج نشان داد تمامی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم معنی‌دار بودند ( $p < 0/05$ ). به عبارتی، روان‌رنجورخویی از طریق فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل ( $\beta = 0/074$ ,  $p = 0/001$ ) و رضایت از زندگی ( $\beta = -0/092$ ,  $p = 0/001$ )، استرس شغلی از طریق فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل ( $\beta = 0/058$ ,  $p = 0/001$ ) و رضایت از زندگی ( $\beta = -0/074$ ,  $p = 0/001$ ) و تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل ( $\beta = 0/124$ ,  $p = 0/001$ ) و رضایت از زندگی ( $\beta = -0/154$ ,  $p = 0/001$ ) اثر غیرمستقیم دارند.

**واژه‌های کلیدی:** روان‌رنجورخویی، استرس شغلی، تعارض کار - خانواده، فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل، رضایت از زندگی.

## مقدمه

بدون تردید در دهه اخیر، مدیریت سازمان‌ها با توجه به تغییرات و دگرگونی‌های پیوسته‌ای که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، تشخیص داده‌اند که در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و اثربخش، منابع انسانی از بالاترین اهمیت برخوردارند (Pasban & Hosseinzadeh Nojehdeh, 2016). ازاین‌رو، سازمان‌ها تلاش می‌کنند کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند. هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده‌سازی کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت‌ها و تجربیاتی می‌شود که طی سال‌ها تلاش به دست آمده است و به همین دلیل، سازمان‌ها همواره از این مسئله بیم دارند که سرمایه‌های انسانی خود را از دست بدهند و زیان ببینند (Rasouli, Shahaei, & Safaei, 2012). ترک شغل کارکنان با آشفته کردن عملیاتی مانند پویایی‌های تیمی و عملکرد و تحمیل هزینه‌های مالی بیشتر به سازمان‌ها، بر آنها تأثیر می‌گذارد (Harhara, Singh, & Hussain, 2015).

قصد ترک شغل (turnover intention) که پیش‌بینی بلافاصله ترک شغل واقعی است، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد (Mowday, Porter, & Steers, 1982; cited by Mohammed & Eleswed, 2013). سه دلیل برای استفاده از قصد ترک شغل به‌جای ترک شغل واقعی وجود دارد؛ اول اینکه ترک شغل به شرایط اقتصادی عمومی بستگی دارد. افرادی که قصد ترک شغل خود را دارند، ممکن است فقط زمانی این کار را انجام دهند که مشاغل جایگزینی در دسترس داشته باشند (Sherman, 1986). دوم اینکه به‌زعم Ajzen and Fishbein (1980)، نیت رفتاری شاخص مستقیمی از رفتار واقعی است و سوم، تحقیقات قبلی دریافته‌اند که قصد و نیت ترک شغل، قوی‌ترین پیش‌بین ترک شغل واقعی است (Ongori, 2007). به‌طورکلی، تمایل و قصد کارکنان به ترک شغلشان یکی از معضلات و مشکلات اساسی سازمان‌ها به‌ویژه کارکنان متخصص، کارا و ارزشمند است. مدیران و محققان، تمایل به کناره‌گیری از کار را پرهزینه،

مشکل‌آفرین و بیشتر با عواقب تهدیدکننده برای کارایی سازمان می‌دانند. ازاین‌رو تمایل به ترک شغل از طرق مختلف توجه خاص پژوهشگران و مدیران را به خود معطوف داشته است (Hadi Peykani & Khanifar, 2017). با این اوصاف، لازم است که سازمان‌ها به‌واسطه شناسایی عوامل ترغیب‌کننده ترک شغل کارکنان، با این پدیده مقابله کنند.

در شرایط دگرگون و پیچیده کنونی، علاوه بر احتمال افزایش تمایل کارکنان به ترک شغلشان، ممکن است سلامت روان آنان نیز در خطر باشد؛ یکی از شاخص‌های نشان‌دهنده سلامت روانی میزان رضایت از زندگی (life satisfaction) است (Azadmarzabadi & Niknafs, 2015). منظور از رضایت از زندگی، نگرش فرد، ارزیابی عمومی نسبت به کلیت زندگی خود و یا برخی از جنبه‌های زندگی، همچون زندگی خانوادگی، شغلی و تجربه آموزشی است (Diener, Such, Lucas, Richard, & Heidi, 1999). درواقع، رضایت از زندگی به یک فرآیند قضاوتی-شناختی اشاره دارد که در آن افراد کیفیت زندگی خود را به‌صورت کلی بر اساس مجموعه‌ای از ملاک‌ها و ویژگی‌ها مورد سنجش و قضاوت قرار می‌دهند. رضایت از زندگی یک صفت پایدار و عینی نیست بلکه به تغییرات موقعیتی حساس است و بر اساس دیدگاه و برداشت خود افراد در نظر گرفته می‌شود (Sheikhi, Houman, Ahadi, & Sepah Mansour, 2010).

افرادی با رضایت زندگی بالا هیجانانگیز مثبت بیشتری را تجربه کرده، از گذشته و آینده خود و دیگران رویدادهای مثبت بیشتری را به یاد آورده و از پیرامون خود ارزیابی مثبت‌تری دارند و آنها را خوشایند توصیف می‌کنند (Thimm, 2010). درحالی‌که افرادی با رضایت از زندگی پایین‌تر، خود، گذشته و آینده‌شان، دیگران و نیز رویدادها و موقعیت‌های زندگی خود را نامطلوب ارزیابی می‌کنند و هیجان‌های منفی مانند اضطراب و افسردگی را بیشتر تجربه می‌کنند (Wright, Crawford, & Del Castillo, 2009). رضایت از زندگی جدای از اثرات فردی، پیامدهای اجتماعی مهمی نیز به همراه دارد؛ برای نمونه وجود چنین احساسی می‌تواند سلامت فرد و جامعه را تضمین نماید و با ایجاد امید و خوش‌بینی و از بین بردن احساس بی‌قدرتی، انزوا و

انرژی فرد را گرفته و در نتیجه فرد نتواند درست تصمیم بگیرد و درست عمل کند؛ بنابراین بازدهی و کارایی فرد کاهش می‌یابد و فرد زود خسته می‌شود که در نتیجه، به تدریج آثار کناره‌گیری از شغل مانند تأخیر، غیبت، کم‌کاری و یا تمایل به ترک شغل در فرد پدیدار می‌شوند ( Swider & Zimmerman, 2010).

علاوه بر ویژگی‌های شخصیتی، عوامل شغلی نیز می‌توانند بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر بگذارند که از جمله آنها می‌توان به استرس شغلی (job stress) و تعارض کار- خانواده (work-family conflict) اشاره کرد. استرس شغلی امروزه یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان است، به طوری که سازمان بین‌المللی کار به صراحت اظهار می‌دارد که شناخته‌شده‌ترین پدیده‌ای که سلامتی کارکنان را تهدید می‌کند، استرس شغلی است ( World Health Organization- WHO, 2007). زمانی که میزان استرس شغلی در کارکنان در سطح بالایی باشد، باعث بروز نشانه‌های روانی همچون اضطراب، افسردگی، ناکامی، انزوا و بیزاری شده که می‌تواند سلامت روان کارکنان و نیز سطح رضایت کلی او از زندگی را کاهش دهد (Sajadi Pour, 2017; Mutiu, 2013; Katz, 2007). همچنین، نتایج مطالعات حاکی از آن است که تجربه استرس شغلی در محیط کار به افزایش قصد و نیت کارکنان به ترک شغلشان منجر می‌شود (Sewwandi & Perere, 2016; Arshadi, N., & Damiri, 2013).

تعارض کار- خانواده نیز به عنوان یک استرس‌زای شغلی، نوعی تداخل منفی میان نقشی است که ضمن آن، فشارهای نقشی حوزه‌های شغلی و خانوادگی در برخی موارد با یکدیگر ناسازگارند (Frone, Russell, & Cooper, 1997). تعارض بین کار و خانواده زمانی رخ می‌دهد که افراد مجبور باشند نقش‌های متعددی از قبیل نقش شغلی، همسری و والدی را همزمان انجام دهند. هر یک از این نقش‌ها برای این‌که به نحو احسن اجرا شوند نیازمند وقت و انرژی هستند؛ در نتیجه افرادی که در یکی از آنها غرق می‌شوند، تداخل ناشی از کار روی خانواده یا خانواده روی کار را تجربه خواهند کرد (Gutsek, Searle, & Klepa, 1991). تعارض کار- خانواده برای

بی‌اعتمادی در بین مردم فرآیند توسعه را تسریع نموده و با ایجاد احساس تعلق و تعهد اجتماعی، بقای جامعه را تضمین نماید (Thimm, 2010)؛ بنابراین، با توجه به آنچه گفته شد، بررسی عواملی که می‌توانند بر سطح رضایت از زندگی افراد تأثیر بگذارند، حائز اهمیت است.

روان‌رنجورخویی (neuroticism)، به عنوان یکی از پیش‌بین‌های قصد ترک شغل و رضایت از زندگی در پژوهش حاضر در نظر گرفته شده است. عناصر و ویژگی‌های شخصیتی در زمره عواملی هستند که می‌توانند چگونگی عملکرد فرد را در برابر فشارهای محیطی (اعم از محیط اجتماعی و شغلی) تحت تأثیر قرار دهند (Menati, Menati, & Ghasemi Pour, 2014). افراد بر اساس الگوهای شخصیتی خود، نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها، توقعات و اهداف خاصی دارند؛ بنابراین، هر یک از افراد، با توجه به ویژگی‌های شخصیتی خود پاسخی متفاوت نسبت به محیط و شرایط آن می‌دهند (Babaykhakian, Karami, & Rashidi, 2015).

Costa and McCrae (1992) در نظریه شخصیتی خود، روان‌رنجورخویی را به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد شخصیت می‌دانند. روان‌رنجورخویی خصوصیتی شامل تجارب هیجانی منفی، پریشانی، ترس، زودرنجی، تحریک‌پذیری، عزت‌نفس پایین، اضطراب اجتماعی، ضعف در کنترل تکانه‌ها و احساس درماندگی را در بر دارد. افرادی که در عامل شخصیت روان‌رنجورخویی نمرات بالایی کسب می‌کنند، اهداف بسیار بالایی را برای خود قرار می‌دهند و تمایل دارند که از عملکرد خود ارزیابی نامناسب و ناچیزی به عمل آورند (Costa & McCrae, 1992). طبق تحقیقات انجام شده، روان‌رنجورخوها کمتر از سایرین از عهده استرس برمی‌آیند، توانایی کمتری در کنترل تکانه‌های خود دارند، غمگین‌تر و عصبانی‌تر بوده و بیشتر احتمال دارد به افسردگی مبتلا شوند. این ویژگی‌ها می‌توانند بر سطح سلامت روانی و به تبع آن رضایت از زندگی این افراد، تأثیرات نامطلوبی داشته باشند (Hosseini Nasab & Mohammadi, 2009). ویژگی‌های دیگر روان‌رنجورخویی شامل تمایل فرد به تجربه اضطراب، تنش، خودخوری، کم‌رویی، تفکر غیرمنطقی و عزت‌نفس پایین نیز هر یک به سهم خود می‌توانند مقدار زیادی از

فردی نامناسب و ناموفق می‌کند (Fedai & Demir, 2010). فرسودگی شغلی تأثیری منفی بر کارکنان، خانواده، دوستان و اطرافیان آنها و به‌طور کلی تأثیری منفی بر جامعه دارد و می‌تواند کیفیت زندگی کارکنان را هم در محل کار و هم در محل زندگی‌شان کاهش دهد. با گذشت زمان، فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به افزایش مشکلاتی در خانه و نیز کناره‌گیری فرد از خانواده و دوستان و نیز شغل خویش شود (Lambert & Hogan, 2010).

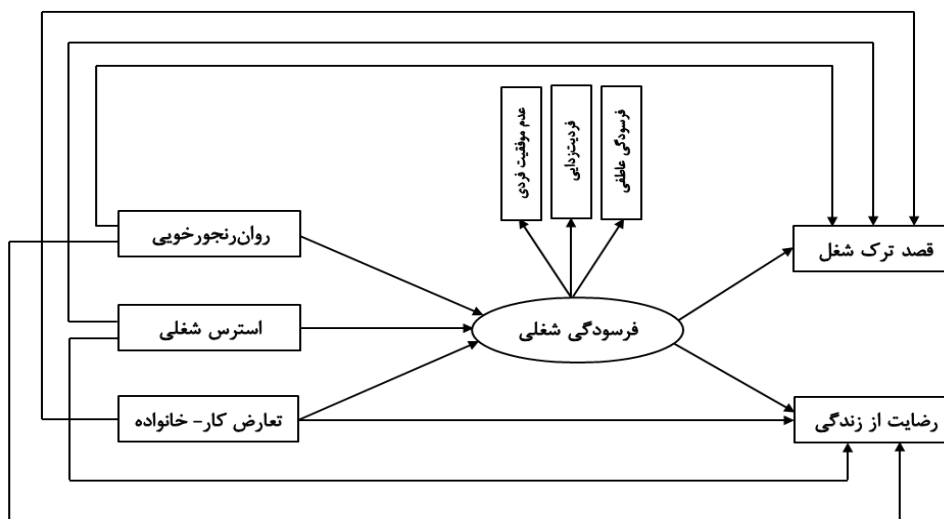
بنابراین، با توجه به اهمیت و ضرورت شناخت قصد ترک شغل و رضایت از زندگی و تأثیری که این متغیرها می‌توانند بر دیگر متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی داشته باشند، پژوهش حاضر به دنبال آن بود تا الگویی را طراحی کند که در آن برخی از مهم‌ترین پیشایندهای قصد ترک شغل و رضایت از زندگی را مورد بررسی قرار دهد. در این الگوی پیشنهادی، روان‌رنجورخویی، استرس شغلی، تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی به‌عنوان پیشایندهای قصد ترک شغل و رضایت از زندگی در نظر گرفته شده‌اند. همچنین، متغیر فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر واسطه‌ای در نظر گرفته شده است.

از این‌رو، فرضیه‌های پژوهش شامل این موارد بود:

۱. روان‌رنجورخویی بر فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر مستقیم دارد.
۲. استرس شغلی بر فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر مستقیم دارد.
۳. تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر مستقیم دارد.
۴. فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر مستقیم دارد.
۵. روان‌رنجورخویی از طریق فرسودگی شغلی، بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر غیرمستقیم دارد.
۶. استرس شغلی از طریق فرسودگی شغلی، بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر غیرمستقیم دارد.
۷. تعارض کار-خانواده از طریق فرسودگی شغلی، بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر غیرمستقیم دارد.

افراد و سازمان‌ها به یک اندازه دارای اهمیت است. برای سازمان‌ها به این دلیل که با کاهش بهره‌وری و اشتیاق شغلی کارکنان (Brummelhuis, Bakker, & Euwema, 2012)، کاهش رضایت شغلی (Thompson & Prottas, 2006)، افزایش تأخیر و غیبت کارکنان از کار (Boyar, Maertz, & Pearson, 2005)، افزایش کناره‌گیری از کار و کاهش تعهد سازمانی (Hogan, Lambert, Jenkins, & Wambold, 2006) توأم بوده است و برای افراد به این دلیل که به‌عنوان منبع استرس محسوب می‌شود و با پیامدهایی منفی از قبیل خطرهایی برای سلامتی والدین شاغل (Westring & Ryan, 2011)، انجام وظایف والدینی و همسری به‌صورت ناکارآمد (Day & Chamberlain, 2006) و کاهش رضایت زناشویی و بهداشت روانی (Allen, Johnson, Saboe, Cho, Dumani, & Evans, 2012) همراه است.

علاوه بر روابط مستقیم میان روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار-خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی، روابط غیرمستقیمی نیز مدنظر است؛ در این پژوهش، فرسودگی شغلی (job burnout) به‌عنوان میانجی‌گر این روابط در نظر گرفته شده است. فرسودگی شغلی، نوعی خطر حرفه‌ای است که با کاهش میزان انرژی جسمی و روحی در کارکنان، همراه است (Fedai & Demir, 2010). به اعتقاد Maslach (1982)، فرسودگی شغلی دارای سه بُعد فرسودگی عاطفی (exhaustion emotional)، فردیت‌زدایی (depersonalization) و عدم موفقیت فردی (lack of personal accomplishment) است. نظریه‌پردازان معتقدند که فرسودگی شغلی با فرسودگی عاطفی شروع می‌شود؛ کارکنانی که دچار فرسودگی عاطفی می‌شوند، قادر نیستند از عهده تقاضاهای شغلی خود برآیند چرا که انرژی لازم برای انجام کار و برخورد مناسب با مشتریان را ندارند (Fedai & Demir, 2010). فردیت‌زدایی، شامل واکنش‌ها و رفتارهای خشن و منفی نسبت به مردم و بی‌تفاوت شدن در خدمت‌رسانی به آنها است. بُعد آخر عدم موفقیت فردی است؛ این بُعد نشان‌دهنده درک فرد از ناتوانی خود در انجام کار است. فرد در زمان تجربه فرسودگی شغلی، شروع به دیدن خود به‌عنوان



شکل ۱. مدل کلی روابط مفروض بین متغیرهای پژوهش

## روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: طرح پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی بوده که در آن روابط علی بین متغیرها در قالب الگویابی معادلات ساختاری مورد مطالعه قرار گرفته است. در این پژوهش، روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار- خانواده متغیرهای پیش‌بین، فرسودگی شغلی متغیر واسطه‌ای و قصد ترک شغل و رضایت از زندگی متغیرهای ملاک هستند. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان شرکت نفت و گاز کارون بوده است که در سال ۱۳۹۷ در این شرکت مشغول به کار بودند که تعداد کل آنها ۱۸۰۰ نفر است. با توجه به اینکه ۱۴ پارامتر (خط) در الگوی پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفت، به ازای هر پارامتر بیست نفر در نظر گرفته شد (Beshlideh, 2017). در نتیجه، ۲۸۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در این روش نمونه‌گیری، با استفاده از لیست کارکنان که سازمان آن را در اختیار پژوهشگران قرار داده بود، ۲۸۰ نفر از لیست انتخاب شدند. در مرحله پخش پرسشنامه‌ها، توضیحاتی در رابطه با موضوع پژوهش و نیز نحوه پاسخ‌دهی و تکمیل پرسشنامه‌ها، توسط پژوهشگر به کارکنان ارائه شد. در نهایت، در طول ۲ ماه، ۲۶۵ پرسشنامه قابل‌استفاده برای بررسی فرضیه‌های پژوهش جمع‌آوری شد (نرخ بازگشت ۹۴/۶ درصد).

## ابزار سنجش

پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت (Big Five Factor Personality Questionnaire): به منظور سنجش متغیر روان‌رنجورخویی در پژوهش حاضر، از فرم کوتاه پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت (Costa and McCrae (1992) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۶۰ ماده و پنج عامل شخصیتی باوجدان بودن، روان‌رنجورخویی، موافق بودن، برون‌گرایی و باز بودن به تجربه است و هر عامل به وسیله ۱۲ ماده سنجیده می‌شود. در پژوهش حاضر، تنها ۱۲ ماده عامل روان‌رنجورخویی مورد استفاده قرار گرفتند. پاسخ‌های این پرسشنامه بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شوند. برای مثال، «اغلب احساس عصبی بودن و تنش می‌کنم» یکی از ماده‌های مربوط به روان‌رنجورخویی است. Kurtz, Yamagata, and Terracciano (2011) پایایی بُعد روان‌رنجورخویی را به روش همسانی درونی ۰/۹۲ محاسبه کردند. ضریب پایایی برای بُعد روان‌رنجورخویی در پژوهش حاضر با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۶۷ محاسبه گردید.

پرسشنامه استرس شغلی (Job Stress Questionnaire): در پژوهش حاضر برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه‌ای که توسط Parker and De Cotiis (1983) تهیه شده است، استفاده شد. این پرسشنامه ۱۳ ماده

۰/۷۴). در پژوهش حاضر، پایایی ابعاد فرسودگی عاطفی، فردیت‌زدایی، عدم موفقیت فردی و کل پرسشنامه به روش ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۲، ۰/۸۵، ۰/۸۳ و ۰/۸۳ محاسبه گردید.

#### مقیاس قصد ترک شغل (Turnover Intention Scale)

به منظور سنجش متغیر قصد ترک شغل در پژوهش حاضر، از مقیاس ۳ ماده‌ای تمایل به ترک شغل (Camman, Fichman, Jankins, and Klesh (1979) استفاده شد. این ابزار، تمایل و قصد افراد را به ترک شغل فعلی‌شان می‌سنجد. پاسخ‌ها به صورت لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شوند. «من گاهی به دنبال شغل جدیدی می‌گردم»، یکی از ماده‌های مقیاس قصد ترک شغل است. پایایی این مقیاس توسط Camman et al. (1979) به روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، پایایی مقیاس قصد ترک شغل به روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن ۰/۸۸ به دست آمد.

#### مقیاس رضایت از زندگی (Life Satisfaction Scale)

مقیاس رضایت از زندگی توسط Diener, Horwitz, and Emmon (1985) طراحی شده است که میزان رضایت از زندگی و احساس بهزیستی را منعکس می‌کند. این پرسشنامه دارای ۵ ماده است که پاسخ‌ها بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. یکی از ماده‌های این مقیاس به این صورت است: «از زندگی‌ام راضی هستم». Diener et al. (1985) در پژوهش خود، ضریب همبستگی بازآزمایی نمره‌های این مقیاس را پس از دو ماه اجرا، ۰/۸۴ اعلام کردند. Sheikhi et al. (2010) نیز پایایی مقیاس رضایت از زندگی را به روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه کردند. پایایی مقیاس رضایت از زندگی در پژوهش حاضر با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محاسبه گردید.

#### روش اجرا و تحلیل داده‌ها

به منظور جمع‌آوری داده‌ها، در ابتدا طرح پژوهش و اهداف آن برای واحد تحقیقات و پژوهش و نیز واحد منابع انسانی

دارد و پاسخ‌های آن بر اساس لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. «تقاضاهای این شغل بیش‌ازحد توانایی‌های من است»، یکی از نمونه ماده‌های این پرسشنامه است. Parker and De Cotiis (1983) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمد.

#### پرسشنامه تعارض کار- خانواده (Work-Family Conflict Questionnaire)

به منظور سنجش متغیر تعارض کار- خانواده، از پرسشنامه ۱۸ ماده‌ای تعارض کار- خانواده Carlson, Kacmar, and Williams (2000) استفاده شد. این پرسشنامه شامل دو بُعد تعارض کار- خانواده و خانواده-کار است که هر حیطه شامل ۹ ماده است. به ماده‌ها در یک طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود. یکی از ماده‌های این پرسشنامه به این صورت است: «کارم بیش از آنچه مایلم، مرا از فعالیت‌های خانوادگی باز می‌دارد». Carlson et al. (2000)، پایایی این پرسشنامه را به روش ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۶ محاسبه کردند. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه به روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳ محاسبه گردید.

#### پرسشنامه فرسودگی شغلی (Job Burnout Questionnaire)

در پژوهش حاضر برای سنجش متغیر فرسودگی شغلی، از پرسشنامه ۲۲ ماده‌ای فرسودگی شغلی Maslach (1982) استفاده شد. این ابزار، دارای سه بُعد است؛ فرسودگی عاطفی (۹ ماده)، فردیت‌زدایی (۵ ماده) و عدم موفقیت فردی (۸ ماده). پاسخ‌ها به صورت لیکرت هفت‌درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (همیشه) است. برای مثال، «احساس می‌کنم از نظر روانی، شغلم توان و نیروی مرا گرفته است»، یکی از ماده‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی است. Akbari, Ghafar Samar, Kiany, and Eghtesadi (2011) در پژوهش خود پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی را به روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه کردند که نتایج نشان داد پرسشنامه از پایایی مطلوبی برخوردار است (فرسودگی عاطفی = ۰/۸۴، فردیت‌زدایی = ۰/۷۵، عدم موفقیت فردی =

### یافته‌ها

یافته‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش حاضر (n=۲۶۵) حاکی از آن بود که میانگین و انحراف استاندارد سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۹/۴۴ و ۸/۴۰ سال است؛ ۷۷ درصد نمونه نهایی پژوهش را مردان و ۲۳ درصد آنان را زنان تشکیل می‌دهند. همچنین یافته‌ها نشان داد که در صدهای مربوط به مدارک تحصیلی دیپلم، کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری به ترتیب برابر با ۱۳/۹، ۱۳/۲، ۴۲/۹، ۲۸/۷ و ۱/۳ است. در جدول ۱، میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

شرکت نفت و گاز کارون تشریح شد. سپس، پس از انجام هماهنگی‌های لازم و تأیید نهایی پرسشنامه‌ها که همگی خودگزارشی بودند، نمونه پژوهش به صورت تصادفی ساده انتخاب شد. در مرحله پخش پرسشنامه‌ها، توضیحاتی در رابطه با موضوع پژوهش و نیز نحوه پاسخ‌دهی و تکمیل پرسشنامه‌ها، توسط پژوهشگر به کارکنان ارائه شد. در نهایت، در طول ۲ ماه، ۲۶۵ پرسشنامه قابل‌استفاده برای بررسی فرضیه‌های پژوهش جمع‌آوری شد. در پژوهش حاضر، داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه‌های روان‌رنجورخویی، استرس شغلی، تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل و رضایت از زندگی با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) تجزیه و تحلیل شدند. تمام مراحل تجزیه و تحلیل داده‌ها با کمک نرم‌افزارهای AMOS<sup>22</sup> و SPSS<sup>22</sup> انجام شد.

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	Mean	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱- روان‌رنجورخویی	۳۱/۹۰	۵/۳۴	-					
۲- استرس شغلی	۳۶/۴۳	۱۰/۳۷	۰/۲۰**	-				
۳- تعارض کار- خانواده	۴۸/۱۸	۱۳/۹۶	۰/۳۰**	۰/۶۲**	-			
۴- فرسودگی شغلی	۷۰/۸۴	۱۶/۶۸	۰/۱۷**	۰/۴۲**	۰/۴۸**	-		
۵- قصد ترک شغل	۷/۶۳	۳/۲۸	۰/۱۳*	۰/۴۴**	۰/۴۵**	۰/۴۰**	-	
۶- رضایت از زندگی	۱۶/۰۰	۴/۳۹	-۰/۳۱**	-۰/۱۳*	-۰/۳۲**	-۰/۰۷	-۰/۱۶**	-

\* P<۰/۰۵, \*\* P<۰/۰۱

از دست‌رفته استفاده شد (لازم به ذکر است که تعداد داده‌های از دست‌رفته اندک بوده است و این امر سبب می‌شود که واریانس نمرات کم نشود). به منظور بررسی داده‌های پرت نمرات Z متغیرها محاسبه شد. نتایج نشان داد که نمرات تمامی آزمودنی‌ها بیشتر از ۳ انحراف معیار بالا یا پایین میانگین نبودند، لذا در تحلیل فرضیه‌ها تمامی آزمودنی‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای بررسی نرمال بودن توزیع هر یک از متغیرها از شاخص‌های کجی (skewness) و کشیدگی (تیزی) (kurtosis) متغیرها استفاده شد. جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن متغیرها را نشان می‌دهد.

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی، روش الگویابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS<sup>22</sup> مورد استفاده قرار گرفت. پیش از آزمون الگو، برای اطمینان از اینکه داده‌های این پژوهش مفروضه‌های زیربنایی الگویابی معادلات ساختاری را برآورد می‌کنند، به بررسی آنها پرداخته شد. بدین منظور چهار مفروضه معادلات ساختاری شامل داده‌های از دست‌رفته (missing)، بررسی داده‌های پرت (outliers)، نرمال بودن (normality) و هم خطی چندگانه (multi-collinearity) مورد بررسی قرار گرفتند. در پژوهش حاضر، از روش جایگزین کردن میانگین به جای داده‌های

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	شاخص‌های توصیفی			
	کجی	انحراف معیار کجی	کشیدگی	انحراف معیار کشیدگی
روان‌رنجورخویی	-۰/۴۴۸	۰/۱۴۰	۰/۶۸۵	۰/۲۷۹
استرس شغلی	-۰/۰۱۰	۰/۱۴۰	-۰/۳۴۶	۰/۲۷۹
تعارض کار- خانواده	۰/۳۱۴	۰/۱۴۰	۰/۲۹۷	۰/۲۷۹
فرسودگی شغلی	۰/۸۶۵	۰/۱۴۰	۲/۵۲۱	۰/۲۷۹
قصد ترک شغل	۰/۲۸۴	۰/۱۴۰	-۰/۷۴۵	۰/۲۷۹
رضایت از زندگی	-۰/۲۷۵	۰/۱۴۰	۰/۰۷۱	۰/۲۷۹

همان‌طور که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، با توجه به معیار نرمال بودن، متغیرهای پژوهش همگی دارای قدر مطلق ضریب کجی کوچک‌تر از ۳ و قدر مطلق ضریب کشیدگی کوچک‌تر از ۱۰ هستند و لذا تخطی از نرمال بودن داده‌ها قابل مشاهده نیست (کلاین (Kline)، ۲۰۱۰).

در پژوهش حاضر هم‌خطی چندگانه با استفاده از آماره تحمل و عامل تورم واریانس (VIF) مورد بررسی قرار گرفت. جدول ۳ نتایج بررسی هم‌خطی چندگانه را گزارش می‌کند.

جدول ۳. نتایج بررسی هم‌خطی چندگانه متغیرهای پژوهش

شاخص‌های هم‌خطی چندگانه				متغیرها
قصد ترک شغل / رضایت از زندگی		فرسودگی شغلی		
VIF	آماره تحمل	VIF	آماره تحمل	
۱/۰۹۹	۰/۹۱۰	۱/۲۱۱	۰/۸۲۶	روان‌رنجورخویی
۱/۶۷۸	۰/۵۹۶	۱/۶۵۳	۰/۶۰۵	استرس شغلی
۱/۸۷۱	۰/۵۳۵	۱/۷۱۷	۰/۵۸۲	تعارض کار- خانواده
۱/۳۳۵	۰/۷۴۹	-	-	فرسودگی شغلی

همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهند، ارزش‌های تحمل به‌دست‌آمده برای متغیرها بالای ۰/۱۰ هستند و نشان‌دهنده عدم وجود هم‌خطی چندگانه بین متغیرها هستند. همچنین، مقدار عامل تورم واریانس (VIF) به‌دست‌آمده برای متغیرها کوچک‌تر از ۱۰ هستند و این نشان می‌دهد که بین متغیرها هم‌خطی چندگانه وجود ندارد.

برازش الگوی پیشنهادی بر اساس شاخص‌های برازندگی از جمله مجذور کای ( $\chi^2$ )، نسبت  $\chi^2/df$ ، جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، شاخص نیکویی

برازش تعدیل‌شده (AGFI)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص توکر — لویز (TLI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) و شاخص برازندگی افزایشی (IFI) در جدول ۴ گزارش شده است. هر چه مقدار مجذور کای از صفر بزرگ‌تر باشد، برازندگی مدل کمتر می‌شود. مجذور کای معنی‌دار، تفاوت معنی‌دار بین کوواریانس‌های مفروض و مشاهده شده را نشان می‌دهد. باوجوداین، چون فرمول مجذور کای، حجم نمونه را در بر دارد، مقدار آن در مورد نمونه‌های بزرگ متورم می‌شود و معمولاً به لحاظ آماری معنی‌دار می‌گردد. همچنین



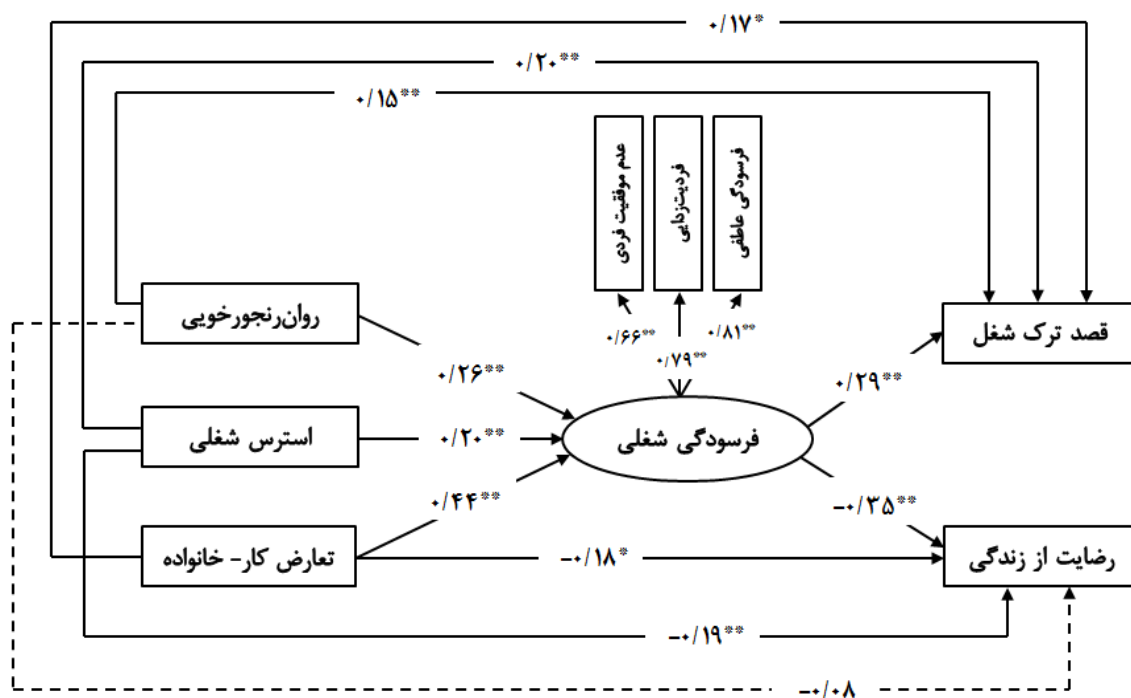
در شاخص‌هایی مانند AGFI، GFI، TLI، CFI و IFI برازش ۰/۹ به بالا قابل قبول است. شاخص مناسب دیگر، شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) است که بر اساس آن مقدار کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول است و برای مدل‌های بسیار خوب ۰/۰۵ و کمتر در نظر گرفته می‌شود.

نتایج حاصل از بررسی الگوی پیشنهادی در جدول ۴ نشان می‌دهد که همه شاخص‌های برازندگی از مطلوبیت کافی برخوردارند. با وجود این، برازش مطلوب‌تر در الگوی نهایی از طریق اتصال باقی‌مانده خرده‌مقیاس فردیت‌زدایی به باقی‌مانده رضایت از زندگی و قصد ترک شغل، به دست آمد.

جدول ۴. شاخص‌های برازش الگوی پیشنهادی و نهایی

شاخص‌های برازش	$\chi^2$	Df	$\chi^2/df$	AGFI	GFI	TLI	CFI	IFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۲۰/۸۶	۶	۳/۴۸	۰/۹۱	۰/۹۸	۰/۹۳	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۰۹
الگوی نهایی	۱۳/۵۲	۵	۲/۷۰	۰/۹۲	۰/۹۹	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۷

ضرایب مسیر الگوی نهایی پژوهش حاضر در شکل ۲ معناداری آنها در الگوی نهایی در جدول ۵ نشان داده قابل مشاهده است. همچنین، ضرایب مسیر و سطح



\*  $P < 0.05$ , \*\*  $P < 0.01$

شکل ۲. الگوی نهایی این پژوهش بر اساس الگویابی معادلات ساختاری و ضرایب مسیر برای هر مسیر

جدول ۵. ضرایب استاندارد و سطوح معنی‌داری مسیرهای الگوی این پژوهش

مسیر	پارامترها	مقدار بتا (β)	مقدار بحرانی (CR)	سطح معنی‌داری (Sig)
روان‌رنجورخویی به فرسودگی شغلی		۰/۲۶	۵/۴۲	۰/۰۰۰۱
روان‌رنجورخویی به قصد ترک شغل		۰/۱۵	۲/۵۹	۰/۰۱۰
روان‌رنجورخویی به رضایت از زندگی		-۰/۰۸	-۱/۴۳	۰/۱۵۳
استرس شغلی به فرسودگی شغلی		۰/۲۰	۳/۴۰	۰/۰۰۰۱
استرس شغلی به قصد ترک شغل		۰/۲۰	۳/۰۲	۰/۰۰۲
استرس شغلی به رضایت از زندگی		-۰/۱۹	۲/۹۲	۰/۰۰۴
تعارض کار- خانواده به فرسودگی شغلی		۰/۴۴	۷/۱۴	۰/۰۰۰۱
تعارض کار- خانواده به قصد ترک شغل		۰/۱۷	۲/۲۹	۰/۰۲۲
تعارض کار- خانواده به رضایت از زندگی		-۰/۱۸	-۲/۲۳	۰/۰۲۶
فرسودگی شغلی به قصد ترک شغل		۰/۲۹	۳/۳۰	۰/۰۰۰۱
فرسودگی شغلی به رضایت از زندگی		-۰/۳۵	-۳/۸۹	۰/۰۰۰۱

\* مقدار بحرانی (CR) بالاتر از مثبت یا منفی ۱/۹۶ معنی‌دار است.

جدول ۵، ضرایب مسیر و معناداری آنها را نشان می‌دهد؛ بر اساس نتایج این جدول، مسیرهای مستقیم روان‌رنجورخویی به فرسودگی شغلی ( $\beta=0/26, p=0/0001$ )، روان‌رنجورخویی به قصد ترک شغل ( $\beta=0/15, p=0/010$ )، استرس شغلی به فرسودگی شغلی ( $\beta=0/20, p=0/0001$ )، استرس شغلی به قصد ترک شغل ( $\beta=0/20, p=0/002$ )، استرس شغلی به رضایت از زندگی ( $\beta=-0/19, p=0/004$ )، تعارض کار- خانواده به فرسودگی شغلی ( $\beta=0/44, p=0/0001$ )، تعارض کار- خانواده به قصد ترک شغل ( $\beta=0/17, p=0/022$ )، تعارض کار- خانواده به رضایت از زندگی ( $\beta=-0/18, p=0/026$ )، فرسودگی شغلی به قصد ترک شغل ( $\beta=0/29, p=0/0001$ ) و فرسودگی شغلی به رضایت از زندگی ( $\beta=-0/35, p=0/0001$ ) پیشنهادی معنی‌دار می‌باشند. معنی‌دار مسیر مستقیم روان‌رنجورخویی به رضایت از زندگی ( $\beta=-0/08, p=0/153$ )، در الگوی پیشنهادی این پژوهش تأیید نشد. در مجموع، با توجه به یافته‌های جدول ۵، فرضیه‌های مستقیم ۱ تا ۴ تأیید شدند، باین وجود بخشی از فرضیه اول مبنی بر رابطه مستقیم بین روان‌رنجورخویی و رضایت از زندگی تأیید نشد. یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی این پژوهش، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود که این روابط با استفاده از روش بوت‌استرپ بررسی شدند. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی در جدول ۶ نشان داده‌اند.

جدول ۶. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای غیرمستقیم در این پژوهش

مسیر	مقدار بوت	سطح معنی‌داری
روان‌رنجورخویی ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۰۷۴	۰/۰۰۱
روان‌رنجورخویی ← فرسودگی شغلی ← رضایت از زندگی	-۰/۰۹۲	۰/۰۰۱
استرس شغلی ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۰۵۸	۰/۰۰۱
استرس شغلی ← فرسودگی شغلی ← رضایت از زندگی	-۰/۰۷۲	۰/۰۰۱
تعارض کار- خانواده ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۱۲۴	۰/۰۰۱
تعارض کار- خانواده ← فرسودگی شغلی ← رضایت از زندگی	-۰/۱۵۴	۰/۰۰۰۱

جدول ۶. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای غیرمستقیم در این پژوهش

مسیر	مقدار بوت	سطح معنی‌داری
روان‌رنجورخویی ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۰۷۴	۰/۰۰۱
روان‌رنجورخویی ← فرسودگی شغلی ← رضایت از زندگی	-۰/۰۹۲	۰/۰۰۱
استرس شغلی ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۰۵۸	۰/۰۰۱
استرس شغلی ← فرسودگی شغلی ← رضایت از زندگی	-۰/۰۷۲	۰/۰۰۱
تعارض کار- خانواده ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۱۲۴	۰/۰۰۱
تعارض کار- خانواده ← فرسودگی شغلی ← رضایت از زندگی	-۰/۱۵۴	۰/۰۰۰۱

مراتب بیشتری نسبت به سایر افراد را در طول زندگی خود تجربه می‌کنند. این ویژگی‌ها می‌توانند احتمال فرسوده‌شدن افراد، کاهش سطح سلامت روان و نیز رضایت از زندگی را افزایش دهند و به دنبال آن، کارکنان را به سمت تمایل و قصد به ترک شغلشان سوق دهند.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل و رضایت از زندگی نیز تأیید شد. این نتیجه هم‌سو با نتایج پژوهش‌های Berkovits (2018)، Sewwandi and Perere (2016) و Mutiu (2013) و Sajadi Pour (2017) است. استرس شغلی یکی از عوامل مهمی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد می‌کند. فرایند پیچیده استرس شغلی، پیامدهای متعدد جبران‌ناپذیری دارد؛ استرس شغلی می‌تواند با مشکلات متعدد روان‌شناختی، جسمانی و سازمانی نظیر غیبت، عدم رضایت شغلی، کاهش تعهد و وفاداری به سازمان، فرسودگی شغلی و افت عملکرد شغلی همراه باشد (Berkovits, 2018). استرس یک فاکتور مؤثر در ناکارآمدی سازمانی، جابجایی نیروی انسانی، غیبت‌های ناشی از کار، کاهش کمیت و کیفیت زندگی کاری، افزایش هزینه‌های مراقبت از سلامت و کاهش رضایت از شغل است (Sajadi Pour, 2017).

اثر مثبت مستقیم تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل و نیز اثر منفی مستقیم تعارض کار- خانواده بر رضایت از زندگی تأیید شد که این نتیجه هم‌سو با نتایج پژوهش‌های Allen et al. (2012)، Brummelhuis et al. (2012) و Hogan et al. (2012) است. زمانی که افراد نقش‌های متفاوتی (مانند نقش کارمند، همسر و والدین) را انجام می‌دهند، هر یک از این نقش‌ها نیازمند زمان و انرژی زیادی است و به این ترتیب فشار نقش‌ها ایجاد تعادل را دشوار می‌سازد. زمانی که تعارض کار- خانواده پدید می‌آید فشار ناشی از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر می‌گذارد. ناسازگاری نقش‌ها فرد شاغل را به سوی افزایش استرس، افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری پیوندهای شخصی در خانه روانه می‌کند و در نتیجه به نشانه‌های هیجانی مانند احساس افسردگی،

با توجه به نتایج جدول ۶، مسیرهای غیرمستقیم روان‌رنجورخویی به قصد ترک شغل ( $\beta=0/074, p=0/001$ ) و رضایت از زندگی ( $\beta=-0/092, p=0/001$ ) از طریق فرسودگی شغلی، استرس شغلی به قصد ترک شغل ( $\beta=0/058, p=0/001$ ) و رضایت از زندگی ( $\beta=-0/072, p=0/001$ ) از طریق فرسودگی شغلی و نیز مسیر غیرمستقیم تعارض کار- خانواده به قصد ترک شغل ( $\beta=0/124, p=0/001$ ) و رضایت از زندگی ( $\beta=-0/154, p=0/001$ ) از طریق فرسودگی شغلی معنی‌دار شدند؛ از این‌رو فرضیه‌های ۵ تا ۷ این پژوهش تأیید شدند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه علی روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار- خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی بود. الگوی پیشنهادی در پژوهش حاضر، خلاصه‌ای مناسب از پیشینه پژوهشی مربوطه را فراهم آورده که می‌تواند به عنوان ابزاری مناسب برای پژوهش‌های آتی مورد استفاده قرار گیرد. نتایج پژوهش حاضر، اثر مثبت مستقیم روان‌رنجورخویی بر فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل و نیز اثر منفی مستقیم آن را بر رضایت از زندگی تأیید نمود. این نتایج هم‌سو با نتایج پژوهش‌های Hosseini Nasab, Menati et al. (2014) and Mohammadi (2009) و Celik and Oral (2013) است. در تبیین این یافته می‌توان گفت روان‌رنجورخویی، صفتی است که تفاوت‌های فردی در سازگاری را از طریق آمادگی به آشفتگی روان‌شناختی و افکار غیرواقع‌بینانه نشان می‌دهد. افراد روان‌رنجور در زمان مواجه با تنش و استرس، قادر نخواهند بود که موقعیت پیش‌آمده را کنترل و در آن شرایط سطح عملکرد خود را حفظ کنند. افراد با نمرات بالا در روان‌رنجورخویی به عنوان افرادی از نظر هیجانی بی‌ثبات و نایمن توصیف می‌شوند (Stober, Otto, & Dalbert, 2009). افراد با روان‌رنجورخویی بالا تمایل به تجربه اضطراب، تنش، ترحم‌جویی، خصومت، تکانش‌وری، افسردگی و عزت‌نفس پایین دارند. به عبارتی، افراد روان‌رنجورخو، عواطف منفی به

صورت گرفته است، باید در تعمیم نتایج به سازمان‌های دیگر در موقعیت‌های زمانی و مکانی مختلف به دلیل متفاوت بودن شرایط اقلیمی و فرهنگی جانب احتیاط را رعایت نمود. برای جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شد که محدودیت‌های خاص خود را دارند. با توجه به این محدودیت‌ها پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در سازمان‌ها و جامعه‌های آماری دیگر نیز تکرار گردد. به‌کارگیری روش پژوهش آزمایشی و استفاده از دیگر ابزارها نیز به‌منظور رفع محدودیت‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود.

به‌طور کلی، نتایج پژوهش حاکی از آن بود که روان‌رنجورخویی، استرس شغلی، تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی تأثیر دارند، از این‌رو: ۱. پیشنهاد می‌شود که مؤلفه‌ها و حالات عاطفی موجود در افراد روان‌رنجور شناسایی شده و مهارت‌های لازم برای کاهش و کنترل این حالات و رفتارها در قالب کارگاه‌های آموزشی، به کارکنان آموزش داده شود، ۲. پیشنهاد می‌شود در سازمان‌ها مهارت‌های حل تعارض، مذاکره و مدیریت استرس به کارکنان آموزش داده شود تا توانایی کارکنان برای مقابله با استرس شغلی افزایش یابد، ۳. پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی مناسبی در جهت توانمندسازی، افزایش مهارت‌های زندگی و قدرت تطابق و سازگاری برای کارکنان برگزار گردد تا قدرت مقابله مؤثر آنان در برابر تنش‌ها و تعارضات تجربه‌شده بهبود یابد، ۴. در نهایت، توصیه می‌شود که به‌صورت دوره‌ای وضعیت کارکنان از لحاظ فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد تا از این طریق بتوان افراد مستعد و یا دچار فرسودگی را شناسایی کرد و برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی مناسب‌تری برای آنان داشت.

#### منابع

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviors*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Akbari, R., Ghafar Samar, R., Kiany, G. R., & Eghtesadi, A. R. (2011). Factorial validity and

شکست، درماندگی، فقدان معنای عاطفی، کاهش شایستگی و بهره‌وری فردی و در نهایت کاهش کارآمدی و عملکرد منجر می‌شود (Westring & Ryan, 2011).

در نهایت، نتایج پژوهش رابطه مستقیم فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل و رضایت از زندگی را تأیید کرد که این یافته با نتایج پژوهش‌های (Tamini and Kord (2016) و Ismail (2015) همسو است. فرسودگی شغلی، پدیده‌ای است که در آن اثرات تجمعی فشار محیط کار، به تدریج افراد را مستأصل کرده، آنها را وادار به عقب‌نشینی روانی می‌کند. تمایل به ترک شغل نیز ادراک فرد نسبت به ترک شغل است، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد (Ismail, 2015). علاوه بر این، افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند استرس زیادی را تجربه می‌کنند، کیفیت زندگی نامطلوب‌تری دارند، بیشتر به بیماری‌های جسمی مبتلا می‌شوند، روحیه همکاری و مسئولیت‌پذیری پایین‌تری دارند و بیشتر به اختلالات روانی همچون اضطراب و افسردگی مبتلا می‌شوند که این عوامل نخست باعث افزایش بی‌تفاوتی، ناخرسندی و نارضایتی از شغل و همکاران شغلی و در نهایت سبب کاهش سلامت روانی آنان می‌شود. فرسودگی شغلی در کارکنان نه فقط به اختلال در سلامت جسم و روان آنها منجر می‌شود، بلکه کیفیت زندگی آنان را کاهش می‌دهد و سبب افزایش نارضایتی از زندگی در آنان نیز می‌شود (Tamini & Kord, 2016).

در پژوهش حاضر، علاوه بر مسیرهای مستقیم، مسیرهای غیرمستقیمی نیز میان روان‌رنجورخویی، استرس شغلی و تعارض کار- خانواده با قصد ترک شغل و رضایت از زندگی از طریق فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن بود که فرسودگی شغلی قادر است نقش واسطه‌ای در روابط میان متغیرهای ذکر شده ایفا کند.

پژوهش حاضر نیز مانند هر پژوهش دیگری دارای محدودیت‌هایی است. طرح مطالعه حاضر و استفاده از الگویابی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رساند. در این خصوص باید جانب احتیاط را رعایت نمود. از آنجاکه پژوهش حاضر بر روی کارکنان شرکت نفت و گاز کارون

- psychometric properties of Maslach Burnout Inventory –The Persian version. *Knowledge and Health in Basic Medical Sciences*, 6(3), 1-8. (In Persian)
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Saboe, K., Cho, E., Dumani, S., & Evans, S. (2012). Dispositional variables and work-family conflict: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 17-26.
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84(9), 706-710.
- Azadmarzabadi, S., & Niknafs, S. (2015). Physical activity, life satisfaction and their role in job stress of military staff. *Iran Occupational Health*, 12(4), 21-30. (In Persian)
- Babaykhakian, Z., Karami, J., & Rashidi, A. (2015). Relationship between alexithymia, personality characteristics and burnout in female teachers. *Journal of Modern Psychological Researches*, 10(38), 1-20. (In Persian)
- Berkovits, M. D. (2018). The Role of organizational justice and stress in predicting job burnout. *Journal of Career Development*, 45(5), 411-424.
- Beshlideh, K. (2017). *Research methods and statistical analysis of research examples using SPSS and AMOS (For studies in humanities)*. Ahvaz: Shahid Chamran University Press. (In Persian)
- Boyar, S. L., Maertz, C. P., & Pearson, A. W. (2005). The effects of work-family conflict and family-work conflict on nonattendance behaviors. *Journal of Business Research*, 58(7), 919-925.
- Brummelhuis, L. L., Bakker, A. B., & Euwema, M. C. (2012). Is family- to- work interference related to co-workers work outcomes? *Journal of Vocational Behavior*, 77, 461-469.
- Cammann, C., M., Fichman, D., Jenkins, and J., Klesh. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Unpublished manuscript*, University of Michigan, Ann Arbor.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multi-dimension measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Celik, G., & Oral, E. (2013). Burnout levels and personality traits: The case of Turkish architectural students. *Creative Education*, 4, 124-131.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI). Professional Manual, Odessa, FL, Psychological Assessment Resources, Inc.
- Day, A. L., & Chamberlain, T. C. (2006). Committing to your work, spouse, and children: Implications for work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 116-130.
- Diener, E., Horwitz, J., & Emmon, R. A. (1985). Happiness of the very wealthy. *Social Indicators Research*, 16, 263-74.
- Diener, E., Such, E., Lucas, M., Richard, E. S., Heidi, L. (1999). Subjective well-being: Three progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Fedai, M., & Demir, Y. (2010). The impacts of structural and psychological empowerment on burnout: A research on staff nurses in Turkish state hospitals. *Canadian Social Science*, 6(4), 63-72.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: A four years longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 325-335.
- Gutek, B. A., Searle S., & Klepa L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Hadi Peykani, M., & Khanifar, A. (2017). Explanation and prioritization of the factors affecting key employees' turnover intention in privatized firms of National Oil Company (case study: Ahvaz pipe industrial Company). *Human Resource Management in Oil Industry*, 8(31), 153-175. (In Persian)
- Harhara, A., Singh, S., & Hussain, M. (2015). Correlates of employee turnover intentions in oil and gas industry in the UAE. *International Journal of Organizational Analysis*. 23(3), 493-504.
- Hogan, N. L., Lambert, E. G., Jenkins, M., & Wambold, S. (2006). The impact of occupational

- stressors on correctional staff organizational commitment. *Journal of Cotemporary Criminal Justice*, 22(1), 44-62.
- Hosseini Nasab, D., & Mohammadi, S. (2009). Relationship between personality traits and mental health with emotional intelligence of third grade female students in Tabriz high schools. *Instruction and Evaluation*, 2(8), 129-150. (In Persian)
- Ismail, H. (2015). Job insecurity, burnout and intention to quit. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(4), 310-324.
- Lambert, E.G., & Hogan, N.L. (2010). Work-family conflict and job burnout among correctional staff. *Psychological Reports*, 106, 19-26.
- Maslach, C. (1982). *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. In W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- McCrae, R. R., Kurtz, J. E., Yamagata, S., & Terracciano, A. (2011). Internal consistency, retest reliability, and their implications for personality scale validity. *Personality and Social Psychology Review*, 15(1), 28-50.
- Menati, W., Menati, R., & Ghasemi Pour, M. (2014). The examination of relationship between personality characteristics and burnout among nurses. *Aflak*, 7(24), 40-46. (In Persian)
- Mohammed, F., & Eleswed, M. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: A correlational study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5), 43-53.
- Mutiu, S. (2013). The relationship between job stress and life satisfaction among non-academic university staffs. The 8<sup>th</sup> International Postgraduate Research Colloquium: Interdisciplinary Approach for Enhancing Quality of Life IPRC Proceedings, Bangkok, Thailand.
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 1(3), 49-54.
- Parker, D.F., & De Cotiis, T.A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Pasban, M., & Hosseinzadeh Nojehdeh, S. (2016). A review of the role of human capital in the organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 249-253.
- Rasouli, R., Shahaei, B., & Safaei, M. (2012). Antecedents of employee intention to leave in Payam-e-Noor University. *Journal of Public Administration*, 4(9), 27-42. (In Persian)
- Sajadi Pour, F. S. (2017). *Investigating the relationship between job stress and life satisfaction of firefighters*. International Conference on the Culture of Psychopathology and Education, Al-Zahra University, Tehran, Iran. (In Persian)
- Sewwandi, D. S., & Perere, G. N. (2016). *The impact of job stress on turnover intention: A study of reputed apparel firm in Sri Lanka*. 3<sup>rd</sup> International HRM Conference, University of Sri Jayewardenepura.
- Sheikhi, M., Houman, H. A., Ahadi, H., & Sepah Mansour, M. (2010). Psychometric properties of the Satisfaction with Life Scale (SWLS). *Journal of Analytical-Cognitive Psychology*, 1(1), 17-25. (In Persian)
- Sherman, J. D. (1986). The relationship between factors in the work environment and turnover propensities among engineering and technical support personnel. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 33, 72-78.
- Stober, J., Otto, K., & Dalbert, C. (2009). Perfectionism and the big five: Conscientiousness predicts longitudinal increases in self-oriented perfectionism. *Personality and Individual Differences*, 47(4), 363-368.
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3) 487-506.
- Tamini, B. K., & Kord, B. (2016). Burnout components as predictors of job & life satisfaction of university employees. *Indian Journal of Industrial Relations*, 47(1), 126-137.
- Thimm, J. C. (2010). Personality and early maladaptive schemas: A five-factor model perspective. *Journal*

of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry, 41, 373-380.

Thompson, C. A., & Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *J Occup Health Psychol*, 11(1), 100-118.

Westring, A. F., & Ryan, A. M. (2011). Anticipated work-family conflict: A construct investigation. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 596-610.

Wright, M.O., Crawford, E., & Del Castillo, D. (2009). Childhood emotional maltreatment and later psychological distress among college students: The mediating role of maladaptive schemas. *Journal of Child Abuse and Neglect*, 33(1), 59-68.