

## بررسی نقش میانجی‌گر تعارض کار- خانواده در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بار کاری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان های آموزشی درمانی شهر اهواز کیومرث بشلیده<sup>۱</sup>

دانشیار روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران

### مهسا درویشی

کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه شهید چمران

### امین کرایبی

دانشجوی دکتری مشاوره، دانشگاه شهید چمران

دریافت مقاله: ۹۱/۳/۱۸ پذیرش مقاله: ۹۱/۷/۲۱

### چکیده

**هدف:** تعارض کار - خانواده با پیامدهایی برای فرد و سازمان همراه است. هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی نقش میانجی‌گر تعارض کار- خانواده در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بار کاری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان های آموزشی درمانی شهر اهواز است.

**روش:** نمونه‌ی مورد مطالعه شامل ۲۰۰ پرستار زن شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر اهواز بود که با روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب شدند. در این پژوهش که یک طرح توصیفی از نوع هم‌بستگی است، از ابزارهایی شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش، مقیاس تعارض بین فردی اسپکتور و جکس، پرسش‌نامه‌ی تعارض کار- خانواده کاریکسی و پرسش‌نامه‌ی بار کمی کار اسپکتور و جکس استفاده شد که همه‌ی این ابزارها از پایایی و روایی مناسبی برخوردار بودند. به منظور تحلیل داده‌ها، از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد و تجزیه و تحلیل مدل پژوهش با استفاده از نرم افزار Amos18 انجام گرفت.

**یافته‌ها:** شاخص‌های برازش مدل‌یابی معادلات ساختاری، مدل کلی پژوهش را تأیید کردند؛ به عبارت دیگر، نتایج نشان دادند که بار کاری از طریق تعارض کارخانواده بر فرسودگی تأثیر می‌گذارد. نتایج حاصل از روش خودراه‌انداز و فاصله‌ی اطمینان حاصل از آن نشان داد که اندازه‌ی اثر غیرمستقیم بار کاری بر فرسودگی شغلی از طریق تعارض کار- خانواده برابر با ۰/۲۹۵ است که در سطح  $p=۰/۰۰۷$  معنی‌دار است.

**نتیجه‌گیری:** تلویحات نظری مهمی از کارکرد متفاوت ابعاد بار کاری و تعارض بین کارکنان بر فرسودگی شغلی از طریق تعارض کار - خانواده در پرستاران حاصل شده است که در متن مقاله به آن پرداخته می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** تعارض کار- خانواده، تعارض بین کارکنان، بار کاری، فرسودگی شغلی، متغیر میانجی‌گر

<sup>1</sup>. K.beshlideh@scu.ac.ir

## مقدمه

برای بسیاری از بزرگسالان خانواده و شغل دو حیطة اصلی زندگی می‌باشد. در نیم قرن گذشته زنان مشارکت زیادی در جامعه و پیشرفت‌های اقتصادی داشته‌اند. با گسترش شهرنشینی و زندگی مدرن، شکل‌های نوینی از خانواده به چشم می‌خورد. در سال‌های اخیر تعداد خانواده‌هایی که در آن زن و شوهر هر دو شاغل هستند و یا خانواده‌هایی که تنها زن شاغل است و خانواده‌های تک سرپرست افزایش چشم‌گیری یافته است. اما با وجود تغییرات بسیار در بازار کار و ورود روزافزون زنان هیچ تغییری در چشم انداز جنسیتی معمول دیده نشده است و هنوز مراقبت از خانه و خانواده تنها بر عهده‌ی زنان می‌باشد (دوست<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰؛ ویندبنک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). در نتیجه زنان شاغل باید تقاضاهای کاری و خانوادگی را به صورت هم‌زمان برآورده سازند؛ وجود هم‌زمان وظایف کاری در کنار وظایف همسری و مادری فشار بسیاری را بر زنان وارد می‌نماید و آنها را در معرض تجربه‌ی ناخوشایند تعارض کار - خانواده<sup>۳</sup> قرار می‌دهد.

تعارض کار- خانواده شکلی از تعارض درون نقشی است که در آن فشار ناشی از انجام وظایف مربوط به یک نقش، مانع از انجام وظایف به صورت اثربخش در نقشی دیگر می‌گردد. در این صورت مشارکت در کار (و یا خانواده) با وجود مشارکت در خانواده (و یا کار) دشوارتر می‌شود (گرین هاوس و بیوتل<sup>۴</sup>، ۱۹۸۵). تعارض کار خانواده برگرفته از سه منبع است: تداخل کار در خانواده مبتنی بر زمان، که بازتاب دهنده‌ی حالتی است که در آن خواسته-های شغلی مانع نیاز کارکنان به صرف وقت در امور منزل و خانواده می‌شود. تداخل کار در خانواده مبتنی بر فشار، که مشخص‌کننده‌ی این است که عوامل فشارزای شغلی، منجر به تحلیل رفتن سطوحی از توان فرد شده که نشاط و انرژی کارکنان، حتی هنگامی که در خانه به سر می‌برد، را مختل می‌کند. در این شکل از تعارض، کارکردن موجب خستگی و بی‌رمقی می‌شود. تداخل کار در خانواده مبتنی بر رفتار مشخص‌کننده‌ی آن است که رفتارهایی که در محل کار، انجام آنها انتظار می‌رود، اگر در محیط خانواده‌ی فرد نیز ابراز و وضع شوند ایجاد مشکل می‌نمایند (اتزیون<sup>۵</sup>، ۱۹۸۷؛ گرین هاوس و دیوتل، ۱۹۸۵).

تعارض کار - خانواده با پیامدهایی برای فرد و سازمان همراه است؛ برای مثال در افراد ایجاد استرس می‌نماید و بهزیستی آنها را به خطر می‌اندازد (آلن، هرست، براک و سوتن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰؛ فرون<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳) و تأثیر منفی زیادی بر خلق و شایستگی والدین می‌گذارد که می‌تواند کیفیت رابطه‌ی زناشویی و زندگی خانوادگی را کاهش دهد. بیان شده است که وجود تعارض کار- خانواده رابطه‌ی عمیقی با کاهش رضایت از زندگی خانوادگی و ازدواج دارد (آرورا و هرتمن و استونر<sup>۸</sup>، ۱۹۹۰). تحقیقات بسیار بر رابطه‌ی میان تعارض کار- خانواده و مشکلات جسمانی مانند کاهش اشتها، خستگی مزمن و احساس تنش تأکید کرده‌اند (آدامز و جکس<sup>۹</sup>، ۱۹۹۹؛ بروک<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۸؛ کینوان و ماننو<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۸). تحقیقات نشان داده‌اند که والدینی که کودکان زیر ۱۶ سال داشتند داشتند و برنامه‌های کاری آنها انعطاف‌پذیری لازم را نداشت میزان افسردگی بالایی را گزارش داده بودند (توماس و گانستر<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۵). ایلیس<sup>۱۳</sup> و همکاران (۲۰۰۷) تأکید می‌کنند که پیامدهای سوء فشارهای ناشی از تعارض کار- خانواده، زندگی خانوادگی افراد را به صورت منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

تعارض کار- خانواده از دیدگاه سازمانی نیز با پیامدهایی مانند کاهش بازده فرد در سازمان، کاهش رضایت شغلی و افزایش غیبت و ترک شغل همراه است (ماگینی<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۹). یکی از پیامدهای مهم تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی می‌باشد (لمبرت، هوگان و آرچمیر و جاست<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۰). امروزه استرس‌های کاری در همه‌ی مشاغل به چشم می‌خورند و مشکلات فراوانی برای افراد و سازمان‌ها به وجود آورده‌اند. مواجهه‌ی طولانی مدت با این استرس‌ها به عارضه‌ی روان‌شناختی، موسوم به فرسودگی شغلی منجر می‌شود (اتزیون، ۱۹۸۷). فرسودگی شغلی به مانند نشانگانی از خستگی هیجانی و کناره‌گیری تعریف شده است و افرادی را که در شغل‌شان با مردم زیادی سروکار دارند تحت تأثیر قرار می‌دهد (مسلش و جکسن<sup>۱۶</sup>، ۱۹۸۱).

1. Doucet

2. Windebank

3. work family conflict

4. Greenhaus & Beutell

5. Etzion

6. Allen, Herst, Bruck & Sutton

7. Frone

8. Arora, Hartman & Stoner

9. Adams & Jex

10. Bruke

11. Kinnunen & Mauno

12. Thomas & Ganster

13. Illies

14. Magnini

15. Lambert & Hogan, Altheimer & Just

16. Maslach & Jackson

فرسودگی از سه بُعد خستگی هیجانی (فقدان انرژی و احساس تحلیل رفتن منابع هیجانی فرد به خاطر تقاضاهای سنگین روانی) فردیت زدایی (رفتار با دیگران به مانند اشیاء به جای افراد و عقاید و رفتارهای کناره‌گیرانه) و کاهش موفقیت فردی (تمایل به ارزیابی خود به صورت منفی و نادیده گرفتن دستاوردهای شخصی) تشکیل شده است (مسلش، ۲۰۰۰). فرسودگی شغلی نه تنها باعث افزایش میزان غیبت، ترک شغل، کاهش تعهد و بازده افراد در سازمان می‌گردد (آلاکاسیگلو، یاووزسن، دایریوز و ییلماز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹)، بلکه عواقب مهمی هم برای سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی در سطح فردی و گروهی دارد (مسلج و لیتیر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷؛ دوچارم، کادسن و رومن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). کارکنان خدمات بهداشتی به ویژه پرستاران همیشه به عنوان گروهی که میزان بالایی از استرس و فرسودگی را دارا هستند، مورد توجه بوده‌اند (تامرز، جانسن، لاندویرد و هوکس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). مطالعات پیشین وجود میزانی از فرسودگی کم تا متوسط یا متوسط تا زیاد را در میان پرستاران اثبات کرده‌اند (چن و مک مورای<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). تعارض کار- خانواده متغیری است که همواره به عنوان یکی از مهم‌ترین پیش‌بین‌های فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد (کوردرس و دوگرتی<sup>۶</sup>، ۱۹۸۳؛ مسلش و جکسن، ۱۹۸۱). باچارچ، بامبرگر و کونلی<sup>۷</sup> (۱۹۹۱) بیان کردند که کارکنانی که میزانی از تعارض کار- خانواده را تجربه کرده بودند میزان بالایی از فرسودگی شغلی را نشان می‌دادند. آنها با بررسی تعدادی از پرستاران و مهندسان با استفاده از پرسش‌نامه‌های تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی، همبستگی مثبت معنی‌داری بین این دو متغیر یافتند. میزان همبستگی در پرستاران ۰/۵۷ و در مهندسان ۰/۴۹ گزارش شد. آرن و همکاران در فراتحلیل خود میزان همبستگی ۰/۴۲ برای تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی یافتند که نتایج تحقیقات دیگر محققان را تأیید می‌کرد.

بسیاری از محققان در مطالعات خود به دنبال این هستند که بیند چه چیزی باعث افزایش تعارض کار- خانواده و به تبع آن فرسودگی شغلی در میان کارکنان می‌گردد. میزان ساعات کاری و ادراک گران‌باری شغلی از جمله ساختارهایی هستند که برای تعیین بار کاری کارکنان به کار گرفته شده‌اند و پیش‌بین‌های مهم برای تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی به شمار می‌روند (بایرون<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵؛ ابی، کاسپر، لاکوود، بوردیوز و برینلی<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵). بار کاری به میزان تقاضاهای شغلی که انجام آنها از فرد انتظار می‌رود اشاره دارد (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). مطالعات بیان کرده‌اند که بار کاری سنگین باعث ایجاد احساسات ناخوشایند در پایان روز می‌گردد و به وقوع عصبانیت و کناره‌گیری در محیط خانه منجر می‌شود و اثربخشی افراد را در خانواده کاهش می‌دهد (شولتز، کوان، کوان و برنان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۴؛ ادواردز و رودبارد<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۰). در محیط‌های کاری تقاضاهای شغلی از توانایی‌های انسان پیشی گرفته‌اند و با تهی کردن منابع فردی، منجر به فرسودگی می‌شوند. مطالعات بر رابطه‌ی پایدار میان بار کاری و فرسودگی شغلی (به خصوص در بُعد خستگی هیجانی) تأکید کرده‌اند (مسلش، شافلی و لیتیر<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۱؛ کوردرس و دوگرتی<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۳). برخی تحقیقات نیز نشان دادند که نوسانات در میزان بار کاری کارکنان مراقبت‌های بهداشتی پیش‌بینی‌کننده‌ی تغییرات در میزان فرسودگی شغلی آنها می‌باشد (پیرو، گونزالز-روما، توردرا و ماناس<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۱؛ فو و شافر<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۱). گئورتس، کامپیر، راکسبرگ و هاتمن<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۳) در مطالعه‌ی خود نشان دادند که تعارض کار- خانواده به طور کامل رابطه‌ی میان بار کاری زیاد و افسردگی و شکایات جسمانی را میانجی‌گری می‌کند و هم‌چنین نقش میانجی‌گر ناقص در رابطه بین بار کاری سنگین و اثرات منفی مربوط به کار دارد. اساس سازمان‌ها بر پایه‌ی تعاملات بین فردی قرار دارد. اگرچه بسیاری از این تعاملات به صورت مثبت هستند (نزلک، ویلر و رایس<sup>۱۷</sup>، ۱۹۸۳)، ولی قدرت مخرب وجود حتی میزان اندکی از تعارضات بین فردی بر بهزیستی افراد بسیار زیاد است (روک<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۱؛ تایلر<sup>۱۹</sup>، ۱۹۹۱). تعارض بین فردی متغیر دیگری است که نقش بسیاری در فرسودگی شغلی ایفا می‌نماید. تعارض بین فردی یک عامل استرس‌زای مهم در محیط کار است که با پیامدهای شغلی

1. Alacacioglu, Yavuzsen, Dirioz & Yilmaz

2. Maslach & Leiter

3. Ducharme, Knudsen & Roman

Tummers, Janssen, Landeweerd & Houkes

5. Chen & McMurray

6. Cordes & Dougherty

7. Bacharach & Bamberger & Conley

8. Byron

9. Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux & Brinley

10. Schulz, Cowan, Cowan & Brennan

11. Edwards & Rothbard

12. Maslach, Schaufeli, & Leiter,

13. Peiro, Gonzalez. Roma, Tordera & Manas

14. Fu & Shaffer

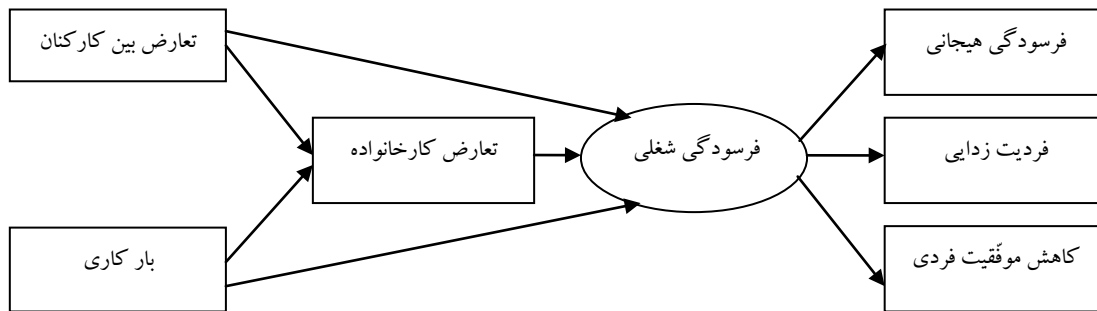
15. Geurts, Kompier, Roxburgh & Houtman

16. Nezelek, Wheeler & Reis

17. Rook

18. Taylor

ضعیف و حالات روان‌شناختی منفی در رابطه همراه می‌باشد و به میزانی که یک فرد به صورت منفی بر تعاملات اجتماعی با همکارانش تأثیر می‌گذارد اشاره دارد (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷). استرس‌هایی که حاصل از روابط بین فردی می‌باشند سلامت روانی و جسمانی کارکنان را به خطر می‌اندازند (اسپکتور، دیویور و جکس<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸). تعارضات بین فردی در محیط کار به صورت مستقیمی با تجربه‌ی هیجانات منفی مانند خشم، اضطراب نفرت و ناخشنودی شغلی و تمایل به ترک شغل در ارتباط است (لی، اسپکتور و شی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). اشمیت و همکاران در مطالعه‌ی خود رابطه‌ی مثبتی میان تعارضات بین فردی و فرسودگی شغلی یافتند (اشمیت، نیومن و اپرمن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). ادلستون و کلرمانس<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) بیان کردند که تعارضی که ریشه‌اش در تعاملات بین فردی است تأثیر بسزایی در عملکرد فرد در خانواده دارد. در واقع تعارضات بین فردی به عنوان یک عامل استرس آفرین مهم در جو کاری پیامدهای چون عصبانیت و اضطراب را در افراد ایجاد می‌نماید که می‌تواند در زندگی خانوادگی کارکنان تأثیرات منفی بگذارد. هدف از انجام این پژوهش این است که اثر غیرمستقیم تعارض بین کارکنان و بار کاری بر فرسودگی شغلی را از طریق تعارض کار- خانواده معین نماید و علاوه بر آن وزن توأمان متغیرهای تعارض بین کارکنان و بار کاری را بر فرسودگی شغلی پرستاران زن تعیین کند. در شکل ۱ مدل کلی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۱- نگاره‌ی مدل کلی پژوهش

هدف کلی پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی‌گر تعارض کار- خانواده در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بار کاری با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی درمانی شهر اهواز می‌باشد. بر این اساس فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارتند از:

- ۱- بین بار کاری بالا با فرسودگی و ابعاد آن ارتباط مثبت وجود دارد.
- ۲- بین تعارض میان کارکنان با فرسودگی و ابعاد آن ارتباط مثبت وجود دارد.
- ۳- بار کاری با فرسودگی از طریق تعارض کار- خانواده مرتبط می‌شود.
- ۴- تعارض میان کارکنان با فرسودگی از طریق تعارض کار- خانواده مرتبط می‌شود.

## روش

طرح پژوهش حاضر، هم‌بستگی از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۶</sup> است که یکی از روش‌های هم‌بستگی چندمتغیری می‌باشد.

جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی پرستاران زن بیمارستان‌های آموزشی درمانی شهر اهواز بود که از میان آنان به شیوه‌ی تصادفی چندمرحله‌ای یک نمونه‌ی ۲۰۰ نفری انتخاب شد. ابزارهای اندازه‌گیری عبارت بودند از:

**پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش:** برای بررسی فرسودگی آزمودنی‌ها از پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۲) استفاده گردید. این پرسش‌نامه شامل سه خرده‌مقیاس خستگی هیجانی (احساس درگیری شدید و از پا درآمدن در اثر یک شغل)، فردیت‌زدایی (عدم وجود احساس و عاطفه نسبت به دریافت‌کننده‌ی یک خدمت، مراقبت، درمان یا آموزش)، کاهش موفقیت‌های فردی (به کاهش موفقیت و رضایت در کار با مردم اطلاق می‌شود) می‌باشد (مسلش، ۲۰۰۱). در تحقیقی که توسط واhey، ایکن، اسلووان، کلارک و وارگاس<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) در آمریکا انجام شد، ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۹ برای خستگی هیجانی، ۰/۷۳ برای شخصیت‌زدایی و ۰/۷۶ برای کاهش موفقیت‌های فردی به دست آمد. در تحقیق حاضر پایایی

1. Spector  
 2. Dwyer & Jex  
 3. Liu, Spector & Shi  
 4. Schmitz, Neumann & Oppermann  
 5. Eddleston & Kellermanns  
 6. structural Equation Modeling  
 7. Vahey, Aiken, Sloane, Clarke & Vargas

این پرسش‌نامه به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۸۷ محاسبه شد. هم‌چنین آلفای کرونباخ و تنصیف برای خرده‌مقیاس خستگی هیجانی به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۷، برای خرده‌مقیاس فردیت‌زدایی به ۰/۷۲ و ۰/۷۹ و برای کاهش موفقیت‌های فردی ۰/۷۰ و ۰/۷۷ به‌دست آمد.

**مقیاس تعارض بین فردی:** این مقیاس ۴ ماده دارد که توسط اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) تهیه شده است. ماده‌های این مقیاس در خصوص چگونگی تعاملات کارکنان در محیط کار سؤالاتی مطرح می‌کنند و به خصوص به پرسش‌هایی در مورد میزان جروب‌ها و ارتباطات زشت و زنده آنها می‌پردازد. پایایی این مقیاس با روش آلفای کرونباخ در پژوهش‌های مختلف به طور متوسط ۰/۷۴ گزارش شده است و متوسط اعتبار آن با نشانه‌های بیماری فیزیکی ۰/۲۶ بوده است (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). در پژوهش حاضر برای تعیین پایایی از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۷ به دست آمد.

**مقیاس بار کمی کار:** مقیاس بار کمی کار<sup>۱</sup> (QWI) با پنج گویه برای تعیین مقدار یا کمیت کار در یک حرفه طراحی شده است. در ابتدا این مقیاس برای سنجش بار کیفی و کمی کار، یعنی دشواری و مقدار کار گسترش یافته بود. اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۲ را برای این مقیاس گزارش کردند. هم‌بستگی پرسش‌نامه‌ی بار کمی کار با ساعات کاری ۰/۳۵ به‌دست آمد که نشانگر روایی این مقیاس است (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). در پژوهش حاضر میزان هم‌سانی درونی از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۸۷ حاصل شد.

**پرسش‌نامه‌ی تعارض کار - خانواده:** برای سنجش این متغیر از پرسش‌نامه‌ی تعارض کار - خانواده که توسط کاریلکسی<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) از کارلسون و پیرو<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) اقتباس شده، و توسط هاشمی و تقی‌پور (۲۰۰۹) پایایی و اعتباریابی شد، استفاده شد. این پرسش‌نامه دارای ۱۲ ماده است و از سه خرده‌مقیاس تعارض کار - خانواده (۴ ماده)، تعارض خانواده - کار (۵ ماده) و رفتارهای مبتنی بر تعارض (۳ ماده) تشکیل یافته است و پاسخ‌دهندگان پاسخ‌های خود را روی مقیاس ۵ درجه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم انتخاب می‌کنند. لازم به ذکر است که در تحقیق حاضر تنها از خرده‌مقیاس تعارض کار - خانواده استفاده شد. در پژوهش خادم دزفولی (۱۳۸۹) پایایی هر کدام از خرده‌مقیاس‌ها به ترتیب ۰/۶۷، ۰/۹۱، ۰/۶۸ می‌باشد و برای به‌دست آوردن اعتبار این پرسش‌نامه هم‌بستگی آن با سه مقیاس تطابق فرد - سازمان، خشنودی شغلی و روان رنجورخویی بررسی شد که با دو مقیاس اول رابطه‌ی منفی و با مقیاس روان رنجورخویی رابطه‌ی مثبت به‌دست آمد که این روابط در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار بودند (خادم دزفولی، ۱۳۸۹). در پژوهش حاضر پایایی خرده‌مقیاس تعارض کار - خانواده با استفاده از روش تعیین آلفای کرونباخ و تنصیف ۰/۷۵ و ۰/۷۳ به‌دست آمد.

به منظور تجزیه و تحلیل مدل پژوهش از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد و برای آزمودن اثرات غیرمستقیم تعارض بین کارکنان و بار کاری بر فرسودگی شغلی، از طریق تعارض کار - خانواده از روش خودراه‌انداز<sup>۴</sup> و فاصله‌ی اطمینان حاصل از آن استفاده گردید. در روش خودراه‌انداز برای اندازه‌گیری اثر غیرمستقیم متغیر مستقل از طریق متغیر میانجی‌گر بر متغیر وابسته، حداقل هزار مرتبه بخشی از نمونه به صورت تصادفی (یا جایگزین سازی) انتخاب و اندازه‌ی اثر غیرمستقیم محاسبه می‌شود. انحراف استاندارد اندازه‌های غیرمستقیم از N نمونه، به عنوان خطای معیار توزیع نمونه‌گیری جهت ساختن فاصله‌ی اطمینان به کار گرفته می‌شود. فرضیه‌ی صفر دال بر فقدان اثر غیرمستقیم با این منطق که آیا حد بالا و پایین اندازه‌ی اثر غیرمستقیم صفر را در بر می‌گیرد یا خیر، آزموده می‌شود. به عبارت دیگر، اگر حدود بالا و پایین اثر غیرمستقیم صفر را شامل نشود، فرضیه‌ی پژوهش‌گر دال بر تأثیر X از طریق Z بر متغیر Y تأیید می‌شود. به هر حال، در روش مذکور پژوهش‌گر با داده‌های موجود به نحو مطلوبی به تولید یک توزیع نمونه‌گیری از شاخص آماری موردنظر دست می‌یابد که احتمال تصمیم‌گیری صحیح‌تر را فراهم می‌کند.

## یافته‌ها

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش در ۲۰۰ پرستار زن

شاخص آماری	تعارض بین کارکنان	بار کاری	تعارض کار-خانواده	فرسودگی هیجانی	فردیت‌زدایی	کاهش موفقیت فردی
میانگین	۹/۶۶	۱۶/۳۷	۱۲/۷	۳۰/۶۳	۹/۷۱	۲۰/۱۷
انحراف معیار	۴/۴۴	۵/۳۸	۳/۶۰	۸	۳/۵۴	۵/۴۷

جدول ۲، ضرایب هم‌بستگی پیرسون میان متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد.

1. quantitative workload inventory  
Carikci.

3. Carlson & Perrewe

4. bootstrapping

### جدول ۲. ضرایب همبستگی میان متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱- تعارض بین کارکنان	۱	-	-	-	-	-
۲- بار کاری	$r=0/64$	۱	-	-	-	-
۳- تعارض کار- خانواده	$r=0/36$	$r=0/49$	۱	-	-	-
۴- فرسودگی هیجانی	$r=0/65$	$r=0/65$	$r=0/56$	۱	-	-
۵- فردیت زدایی	$r=-0/55$	$r=0/45$	$r=0/31$	$r=0/64$	۱	-
۶- کفایت شخصی	$r=0/63$	$r=0/53$	$r=0/37$	$r=0/60$	$r=0/50$	۱
۷- فرسودگی کلی	$r=0/72$	$r=0/66$	$r=0/53$	$r=0/92$	$r=0/78$	$r=0/82$

ضریب همبستگی تعارض بین کارکنان و بار کار با هم برابر  $0/64$  است که در سطح کوچک تر از  $0/001$  معنی دار است. همبستگی میان نمره‌ی تعارض بین کارکنان و نمره‌ی بار کاری با نمره‌ی تعارض کار خانواده به ترتیب برابر با  $0/36$  و  $0/49$  می باشد که در سطح  $p < 0/001$  معنی دار می باشد. جدول ۳ شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی را نشان می دهد. مطابق با مندرجات جدول ۳ برای تعیین کفایت برازندگی الگوی پیشنهادی با داده‌ها از چند شاخص برازندگی استفاده شد.

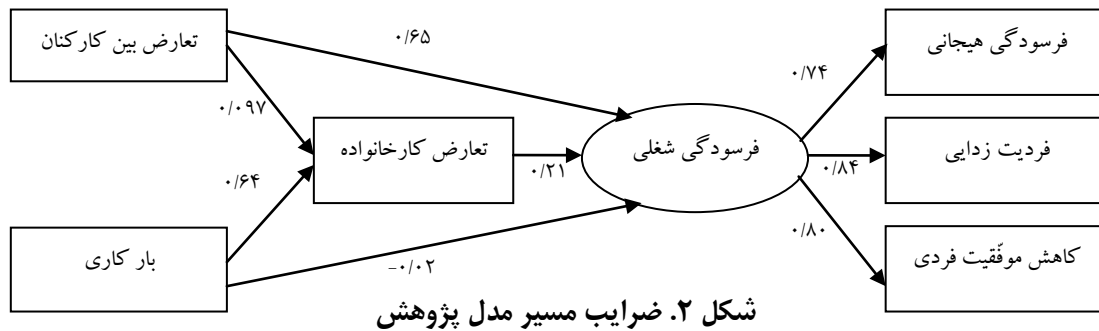
### جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل پژوهش

مدل	مجدور خی نسبی	GFI	IFI	CFI	RMSEA
مدل پیشنهادی	$1/64$	$0/91$	$0/97$	$0/97$	$0/058$

شاخص مجدور خی نسبی شاخص برازندگی مدل است، برخی از پژوهش‌گران بیان کرده‌اند، چنان چه این شاخص کمتر از ۲ باشد برازندگی عالی و بین ۲ تا ۵ برازندگی خوب و بزرگتر از ۵ برازندگی ضعیف و نامقبول الگو را نشان می دهد (ویتون<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۷۷؛ تاکنیک و فیدل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ به نقل از خجسته مهر، کرابی و رجبی، ۱۳۸۹). مندرجات جدول ۳ مجدور خی نسبی را  $1/64$  نشان می دهد که نشان از برازش عالی مدل است. شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازندگی مقایسه‌ای (IFI) و شاخص برازندگی (CFI) شاخص‌هایی هستند که برازش یک مدل معین را با مدل پایه نشان می دهند (بولن و لانگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳). هرچه این شاخص‌ها به یک نزدیک‌تر باشند برازش مدل بهتر است. البته این مقدار باید حداقل  $0/90$  باشد تا مدل موردنظر پذیرفته شود. که باتوجه به جدول ۳ این مدل از برازش خوبی برخوردار است. شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) یکی دیگر از شاخص‌های برازندگی است. ریشه‌ی دوم میانگین مجذورات باقی مانده است که به عنوان تابعی از مقدار کوواریانس تفسیر می شود (هومن، ۱۳۸۴). براون و کودک<sup>۴</sup> (۱۹۹۳)، به نقل از خجسته مهر و همکاران و همکاران، (۱۳۸۹) مقادیر بالاتر از  $0/10$  را نشان دهنده برازش ضعیف، بین  $0/08$  تا  $0/10$  برازش متوسط، بین  $0/05$  تا  $0/80$  برازش قابل قبول و کمتر از  $0/50$  را نشان دهنده‌ی برازش عالی می دانند که در پژوهش حاضر میزان برازش مدل در حد  $0/058$  است که نشان دهنده برازش خوب مدل می باشد.

شکل ۲ مدل پژوهش به همراه ضرایب مسیر را نشان می دهد. همان‌طور که در شکل شماره‌ی ۲ مشاهده می شود، ضرایب مسیر تعارض بین کارکنان و بار کاری با متغیر میانجی‌گر تعارض کار- خانواده به ترتیب دارای ضرایب  $0/97$  و  $0/64$  می باشند.

1. Wheaton  
2. Tabachnick & Fidell  
3. Bollen & Long  
4. Browne & Cudeck



قابل ذکر است به جز ارتباط میان تعارض بین کارکنان و تعارض کار- خانواده و ارتباط بار کاری با فرسودگی، سایر مسیرها از لحاظ آماری در سطح  $0/001$  معنی دار می‌باشند. همچنین رابطه‌ی میان تعارض بین کارکنان و فرسودگی در سطح  $0/01$  معنی دار است. سؤال اساسی دیگری که این پژوهش به دنبال آن است، مربوط به اندازه‌ی اثر غیرمستقیم تعارض بین کارکنان و بار کاری بر فرسودگی از طریق متغیر میانجی‌گر تعارض کار- خانواده است. اندازه‌ی اثر غیرمستقیم تعارض بین کارکنان برابر با  $0/06-$  و اندازه‌ی اثر غیرمستقیم بار کاری برابر با  $0/295$  است. به منظور آزمون اثرات غیرمستقیم از آزمون خودراه‌انداز در نرم افزار AMOS18 استفاده گردید. نتایج آزمون مذکور و فاصله‌ی اطمینان حاصل از آن نشان می‌دهد که اثر غیرمستقیم تعارض بین کارکنان برابر با  $0/06-$  در سطح  $P=0/42$  است که معنی دار نمی‌باشد؛ اما اثر غیر مستقیم بار کاری برابر با  $0/295$  در سطح  $P=0/07$  است که معنی دار می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی رابطه‌ی مستقیم و غیرمستقیم تعارض بین کارکنان و بار کاری بر فرسودگی از طریق تعارض کار- خانواده در میان پرستاران زن شهر اهواز می‌باشد. در پژوهش حاضر مدل‌یابی معادلات ساختاری بر روی مقیاس‌های کوتاه انجام شد. متخصصان آماری بر این عقیده اند که لزوم محاسبات پارامترهای متعدد، مدل‌یابی معادلات ساختاری را با مشکل مواجه می‌نماید. یکی از شیوه‌های مطلوب کوتاه کردن پرسش‌نامه‌های طولانی، کاربرد تحلیل عوامل تأییدی بر روی مقیاس‌ها و انتخاب منسجم‌ترین ماده‌ها می‌باشد (یانگ، نای و هوپلی، <sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). بدین منظور چهار تحلیل آماری تأییدی جداگانه بر روی مقیاس‌های پژوهش انجام گردید. سپس فرم کوتاه هریک از این مقیاس‌ها در تحلیل مدل نهایی به کار گرفته شدند. یافته‌های این پژوهش از چند جنبه بدیع و قابل تأمل هستند: نخست بار کاری و تعارض بین کارکنان، کارکردهای متفاوتی بر روی تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی برجا می‌گذارند. براساس نتایج این پژوهش می‌توان دریافت که بار کاری در مقایسه با تعارض بین کارکنان تأثیر چشم‌گیری بر فرسودگی از طریق تعارض کار- خانواده بر جا می‌گذارد.

پرستاران به علت افزایش روزافزون جمعیت و کمبود نیروی کاری با بار کاری سنگین مواجهند. مطابق با یافته‌های این پژوهش که حاصل از تحلیل خودراه‌انداز هستند، بین بار کاری و فرسودگی از طریق متغیر میانجی‌گر تعارض کار- خانواده رابطه وجود دارد. در بسیاری از اوقات بار کاری که باید انجام شود از محدوده‌ی توان پرستاران خارج است و فشار زیادی را بر افراد وارد می‌آورد. بر اساس تئوری حفظ منابع<sup>۲</sup>، منابع اساسی به چهار دسته تقسیم می‌شوند که شامل شی، شخص، شرایط و منابع می‌باشد. افراد به دنبال به دست آوردن و نگهداری از این ذخایر هستند. استرس زمانی ایجاد می‌شود که افراد با تهدید از دست دادن منابع، از دست دادن حقیقی منابع و یا سرمایه‌گذاری از منابع و برداشت نکردن آنچه انتظار دارند مواجه شوند (هوفبال<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). تقاضاهای سنگین کاری منابع فرد را تخلیه می‌کند و از آنجایی که فرایند بازیافت منابع بسیار آرام تر از تخلیه و مصرف منابع است، برای افراد منابع کافی برای برآوردن مسئولیت‌های و تقاضاهای نقش مادری و همسری باقی نمی‌ماند. که این عدم مدیریت صحیح وظایف کاری و خانوادگی فشار شدید بر فرد وارد می‌کند که باعث ایجاد و افزایش فرسودگی شغلی می‌شود. این نتایج با تحقیقات گرتس (۲۰۰۳) و احمد<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) هماهنگ بود.

به گفته‌ی هوکس، جانسن و دیلانگ و باکر<sup>۵</sup> (۲۰۰۳)، جونس، نورمان و ویر<sup>۶</sup> (۲۰۱۰)، فو و شافر (۲۰۰۱) بار سنگین کاری هیجانات منفی، خستگی و تنش را ایجاد می‌نمایند و این احساسات می‌تواند آنها را به افزایش تجربه‌ی فرسودگی شغلی برانند. در مطالعه حاضر رابطه‌ی مستقیم بار کاری و

1. Yang, Nay & Hoyle

2. Conservation theory of resources

3. Hobfoll

4. Ahmad

5. Houkes, Janssen, De Jonge & Bakker

6. Jones, Norman & Wier

فرسودگی با وجود همبستگی ساده معنی‌دار تأیید نشد. در واقع می‌توان این گونه نتیجه گرفت که زمانی که تعارض کار- خانواده در رابطه میان بار کاری و فرسودگی وارد می‌شود بار کاری تأثیر مستقیم خود را از دست می‌دهد و با تأثیر بر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی اثر می‌کند. در واقع بارکاری با ایجاد فشار بر شخص و از بین بردن انرژی مانع از برآوردن تقاضاهای خانوادگی می‌شود و در شخص فرسودگی ایجاد می‌نماید. در پژوهش حاضر فرضیه‌ی مبتنی بر رابطه بین تعارض بین فردی و فرسودگی تأیید شد که با نتایج اشمیتز و همکاران (۲۰۰۰) و فوجیوارا، تسوکیشوما، تسوتسومی، کاواکامی و کیشی<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) هماهنگ بود. تعارض بین فردی یک عامل استرس‌زای مهم است. در خصوص نقش میانجی‌گر تعارض کارخانواده در رابطه‌ی تعارض بین فردی و فرسودگی نتایج معنی‌دار نبودند. به نظر می‌رسد که تأثیرات تعارضات بین فردی از طریق تعارضات خانودگی نقشی در ایجاد فرسودگی زنان نداشته باشد؛ بلکه خود مستقیماً فرسودگی را ایجاد می‌نمایند که این فرایند را نیز به‌وسیله‌ی تئوری حفظ منابع می‌توان تبیین نمود. در واقع بحث و جدل بین کارکنان انرژی‌های روانی فرد را تلف می‌کند و باعث ایجاد فرسودگی می‌گردد. در نهایت باید اذعان کرد که هرچه پیشایندهای بیشتری برای تعارض کار- خانواده شناسایی شود، بهتر می‌توان این پدیده‌ی روان‌شناختی مهم را کنترل کرد. شایسته است که در پژوهش‌های آتی نقش متغیرهایی مانند عدم حمایت مدیران مافوق، متغیرهای شخصیتی و دموگرافیک مورد پژوهش قرارگیرد و متغیرهای تعدیل‌کننده و پیامدهای تعارض کار - خانواده چه در سطح سازمانی و فردی بررسی شوند. پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها برای مهار فرسودگی شغلی، بار کاری کارکنان زن را از آن جهت که فشار ناشی از بار کاری در نظام خانواده سرریز می‌شود، تعدیل نمایند. زیرا زنان به صورت هم- زمان مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی را بر دوش می‌کشند، کاهش بار کاری گامی مؤثر در زدودن تعارضات بین کار و خانواده و تأمین سلامت روان و کاهش فرسودگی کارکنان زن می‌باشد. یکی از عوامل ایجاد فرسودگی فقدان حس کنترل بر محیط و پیامدهای کاری است. توانمندسازی افراد برای انجام وظایف و مشارکت کارکنان در چنین برنامه‌های کاری نقش مهمی در کاهش استرس در افراد دارد. تعارض بین فردی در محیط کار یکی از متغیرهایی است که نقش مستقیمی در ایجاد فرسودگی شغلی داشت. پیشنهاد می‌شود که دوره‌های افزایش مهارت‌های کلامی و کاهش تعارضات بین فردی بر پایه‌ی فنون پویایی گروهی در سازمان‌ها برگزار شود. از جمله می‌توان با آموزش فنون مذاکره از گسترش تعارضات جلوگیری کرد و در رفع آنها کوشید.

### سپاس و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از پرستاران زن بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر اهواز و کلیه‌ی کسانی که در انجام این پژوهش همکاری و مشارکت داشته‌اند تقدیر و تشکر نمایند.



## منابع

- خادم دزفولی، زهرا (۱۳۸۹). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم اعتیاد به کار در کارکنان شرکت گاز استان خوزستان. پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- خجسته‌مهر، رضا؛ کرابی، امین و رجبی، غلامرضا (۱۳۸۹). بررسی یک مدل پیشنهادی برای پیشایندها و پیامدهای گذشت در ازدواج. فصل‌نامه‌ی مطالعات روان‌شناختی، ۶(۱)، ۱۳۵-۱۶۲.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۴). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. انتشارات سمت، چاپ اول.
- Adams, G. A., & Jex, S. M. (1999). Relationships between time management, control, work-family conflict, and strain. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*, 72-77.
- Ahmad, A. (2010). Work-Family Conflict among Junior Physicians: Its Mediating Role in the Relationship between Role Overload and Emotional Exhaustion. *Journal of Social Sciences, 6* (2): 265-271.
- Alacacioglu, A. T., Yavuzsen, M., Dirioz, O., & Yilmaz, U. (2009). Burnout in nurses and physicians working at an oncology department. *Psycho-Oncology, 18*, 543-548.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 278-308.
- Arora, R., Hartman, R. I., & Stoner, C. R. (1990). Work-home role conflict in female owners of small business: an exploratory study. *Journal of Small Business Management, 28* (1), 30-38.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior, 12*, 39-53.
- Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality, 3*, 287-302.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior, 67*, 169-198.
- Carikci, I. (2003). Gender different in work-family conflict among managers in Turkey: Non Western Perspective.
- Carlson, D. S., & Perrewe, P. L. (1999). The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of work-family conflict. *Journal of Management, 25*, 513-540.
- Chen, S. M., McMurray, A. (2001). Burnout in intensive care nurses. *Journal of Nursing Research, 9* (5), 152-164.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Doucet, A. (2000). There's a huge gulf between me as a male career and woman. Gender, domestic responsibility and the community as an institutional arena. *Community, Work and Family, 3*(2), 163-184.
- Ducharme, L. J., Knudsen, H. K., Roman, P. M. (2008). Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support. *Sociological Spectrum, 28*: 81-104.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior, 66*, 124-197.

- Eddleston, K., & Kellermanns, F. W. (2007). Destructive and Productive Family Relationships: A Stewardship Theory Perspective. *Journal of Business Venturing* 22(4), 545–565.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178-199.
- Etzion, D. (1987). Burnout: The Hidden Agenda of Human Distress. Tel-Aviv University, Tel-Aviv.
- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational and Organizational Psychology* (pp. 143–162).
- Fu, C. K. & Shaffer, M. A. (2001). The tug of work and family: Direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. *Person Rev*, 30, 502-522.
- Fujiwara, K., Tsukishima, E., Tsutsumi, A., Kawakami, N., & Kishi, R. (2003). Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan. *Journal of Occupational Health*; 45(5), 313-20.
- Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., Roxburgh, S., & Houtman, I. L. D. (2003). Does work—home interference mediate the relationship between workload and well-being? *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 532-559.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Hashemi Sheyhabani, A., & Tghipure, M. (2009). Investigation of psychometric properties of work-family conflict scale. The New Zealand Psychological Society.
- Hobfoll, S. E. (1998). Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress. New York: Plenum Press.
- Houkes, I., Janssen, P. P. M., De Jonge, J., & Bakker, A. B. (2003). Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: A multisampling longitudinal study. *Journal of Occupational Organization Psychology*, 76, 427-450.
- Illies, R., Schwind, K. M., Wagner, M. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S. & Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behaviors at home. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1368-1379.
- Jones, A. C. S., Norman & Wier, B. (2010). Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting behaviors. *Res Account*, 22, 21-41.
- Kinnunen, U., & Mauno, S. (1998). Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland. *Journal of Human Relations*, 51, 157-177.
- Lambert, E., & Hogan, N. L., & Altheimer, I., & Just, J. C. (2010) 35:37–55 The Association Between Work-Family Conflict and Job Burnout Among Correctional Staff: A Preliminary Study.
- Liu, C., Spector, P. E., & Shi, L. (2008). Use of both qualitative and quantitative approaches to study job stress in different gender and occupational groups. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 357–370.
- Magnini, V. (2009). Understanding reducing work-family conflict in the hospitality industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8, 119-136.
- Maslach, C. (2000). A multidimensional theory of burnout. In: Cooper CL, ed. *Theories of Organizational Stress*, pp.68-85, Oxford University Press, Oxford.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981): The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

- Nezlek, J. B., Wheeler, L., & Reis, H. T. (1983). Studies of social participation. *New Directions for Methodology of Social and Behavioral Sciences*, 15, 57-73.
- Peiro, J. M., Gonzalez-Roma, V., Tordera, N. & Manas, M. A. (2001). Does role stress predict burnout over time among health care professionals? *Physiological Health*, 16. 511-526.
- Rook, K. S. (2001). Emotional health and positive versus negative social exchanges: A daily diary analysis. *Journal of Applied Developmental Science*, 5, 86-97.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37, 95-99.
- Schulz, M. S., Cowan, P. A., Cowan, P. C., & Brennan, R. T. (2004). Coming home upset: Gender, marital satisfaction, and the daily spillover of workday experience into couple interactions. *Journal of Family Psychology*, 18, 250-263.
- Spector, P. (1987). Interactive effects of perceived control and job stressors on affective reactions and health outcomes for clerical workers. *Journal of Work & Stress*, 1(2), 155-162.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). New York: Oxford.
- Spector, P., & Bruk-Lee, V. (2008). Conflict, health, and well-being. *The psychology of conflict and conflict management in organizations* (pp. 267-288). New York, NY: Taylor & Francis Group/Lawrence Erlbaum Associates.
- Spector, P., Dwyer, D., & Jex, S. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73(1), 11-19.
- Spectore, P. E., Jex, S. M. (1998). Development of four self-report erasures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constrains scale, Quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Taylor, S. E. (1991). The asymmetrical impact of positive and negative events: The mobilization minimization hypothesis. *Psychological Bulletin*, 110, 67-85.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Tummers, G. E., Janssen, P. P., Landeweerd, A., Houkes, I. (2001). A comparative study of work characteristics and reactions between general and mental health nurses: a multi sample analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 36 (1), 151-162.
- Vahey, D., Aiken, L., Sloane, D., Clarke, S., & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care*, 42, 257-266.
- Windebank, J. (2001). Dual-earner couples in Britain and France: Gender divisions of domestic labour and parenting work in different welfare states. *Work Employment and Society*, 15(2), 269-290.
- Yang, C., Nay, S., & Hoyle, R. H (2010). Three Approaches to Using Lengthy Ordinal Scales in Structural Equation Models: Parceling, Latent Scoring, and Shortening Scales. *Apply Psycho Means*, 34 (2): 122-142.