مجله علمی پژوهش درعلوم انسانی ومطالعات اجتماعی، شماره ۱۶ ، تابستان ۱۳۹۸، ص ۳۲۲-۳۰۰

http://www.jhss.ir

مجله علمی پژوهش در علوم انسانی ومطالعات اجتماعی (سال پنجم)
شماره ۱۶ / تابستان ۱۳۹۸ / ص ۳۲۲-۳۰۰

بررسی رابطه بین استرس شغلی با تعارض کار- خانواده و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مراکز درمانی دولتی شهرستان علی آباد کتول)

علیرضا مزیدی[1]* ، شبنم کدخدا مزرجی [2]

[1] عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول،گروه مدیریت واحد علی آبادکتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آبادکتول، ایران.

[2] دانش آموخته رشته مدیریت دولتی ،مقطع کارشناسی ار شد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول، گروه مدیریت واحد علی آبادکتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آبادکتول، ایران.

نویسنده مسئول:

علیرضا مزیدی

چکیده

امروزه تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل یکی از مشکلات کارکنان و به تبع آن سازمان‌ها بشمار می‌رود، زیرا از یک سوی باعث کاهش عمر کارکنان و از سوی دیگر باعث تهدید سازمان‌ها به از دست دادن نیروهای خود می‌شود، این عوامل خود متأثر از سایر عوامل سازمانی همچون استرس شغلی و فرسودگی شغلی هستند که بررسی دقیق و موشکافانه را از سوی سازمان‌ها می‌طلبد. هدف از اجرای این تحقیق بررسی رابطه بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی در بین کارکنان مراکز درمانی دولتی شهرستان علی آباد کتول بوده است. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی است و برای سنجش متغیرها از پرسشنامه استخراج شده از پژوهش لو و همکاران (۲۰۱۷) و فانگ (۲۰۱۷) استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان مراکز درمانی دولتی شهرستان علی آباد کتول است که تعداد آنها ۳۲۰ نفر بود، که ۱۷۵ نفر از آن‌ها با توجه به جدول کرجسی و مورگان و با روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شده‌اند. کلیه فرضیات تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ با استفاده تکنیک معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار قدرتمند لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده رابطه معناداری وجود داشت، بین استرس شغلی با قصد ترک شغل رابطه معناداری وجود داشت، بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود داشت، بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده با نقش میانجی فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود داشت و بین استرس شغلی با قصد ترک شغل با نقش میجانی فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود داشت.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، تعارض کار- خانواده، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی

مقدمه

در عصر حاضر اندیشمندان عرصه سازمان و مدیریت بر این باورند که بی توجهی به فراهم کردن محیط مناسب در سازمان‌ها، دشواری‌های بسیاری برای آنها به بار می‌آورد که ترک خدمت کارکنان به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند، یکی از اساسی‌ترین آنها است. این پدیده بسیار پرهزینه، مشکل آفرین و تهدیدکننده کارایی سازمان‌ها می‌باشد. نظر به اینکه ترک شغل کارکنان اثرهای مهمی بر عملکرد سازمان‌ها دارد (صادقیان و آهنچیان، ۱۳۹۶)، مطالعات بسیاری معطوف به شناخت عوامل تعیین کننده آن شدند که تعیین شمار زیادی از عوامل تأثیر گذار بر انگیزه ترک شغل کارکنان دستاورد آنها بوده است. یکی از این عوامل استرس شغلی می‌باشد که مقالات متعدد انتشار یافته در این رابطه، نشان دهنده اهمیت استرس شغلی و تأثیر آن بر نگرش و رفتار کارکنان است (گیلبوا[1]و همکاران، ۲۰۰۸). عوامل پدیدآورنده استرس شغلی و عوارض ناشی از آن، برای همه مشاغل و در همه سازمان ها یکسان نیست. کارکنان مراکز درمانی به دلیل بار کاری بیش از حد و تعارض نقش در معرض استرس شغلی قرار دارند که ممکن است منجر به قصد ترک شغل آنها شود (صادقیان و آهنچیان، ۱۳۹۶). استرس، یک شرایط فیزیکی و روحی خاص است که به طور مستقیم و منفی بر بهره وری، اثربخشی، سلامت شخصی و کیفیت کار کارکنان تأثیر می‌گذارد. استرس و اضطراب ناشی از زمان، بیماری و استرس شغلی، گونه‌های مختلف استرس در سازمان‌ها هستند (چیانگ[2]و همکاران، ۲۰۱۰) که در این تحقیق استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفته است و منظور از استرس در این مطالعه، استرس شغلی است. استرس شغلی به عکس العمل افراد در برابر تهدیداتی که از ویژگی های کار آنها نشأت می گیرد، اطلاق می شود. مایکل[3]و همکاران (۲۰۰۹) بر این باورند که استرس شغلی دارای تأثیرات منفی بر بهره وری، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد شغلی کارکنان است و بیان می کنند که مطالعه استرس در مشاغل مختلف، به فهم عمیق تر این پدیده منتهی می شود و مشکلات یاد شده را به حداقل می‌رساند (مایکل و همکاران، ۲۰۰۹)، آشیلا[4]و همکاران (۲۰۱۵) نیز بیان کردند وجود استرس شغلی و تحلیل جسمی و روانی آن منجر به ترک شغل، درگیری میان کارکنان، اختلال در سلامتی و آسیب به ارتباطات شغلی آنها می‌شود. همچنین شواهد پژوهشی دیگر نشان داده‌اند که استرس شغلی با رضایت شغلی دارای رابطه منفی معنی داری است، از اینرو می‌تواند عاملی جهت ترک شغل در بین کارکنان باشد (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۲). لینی[5](۲۰۰۱) طی پژوهش خود نشان داد که تجمع عوامل فشارآور، با افزایش سطح فشار افراد، آنها را متمایل به ترک خدمت می‌کند. گرچه همه مشاغل ظرفیت استرس‌زا بودن را دارا می‌باشند، اما کارکنان برخی از مشاغل همچون مشاغل حوزه بهداشت و درمان میزان استرس بالاتری را نسبت به سایرین تجربه می‌کنند، که این امر می‌تواند باعث تعارض بین کار- خانواده نیز در بین کارکنان گردد.

تعارض کار ـ خانواده از یک سوی نوعی از تعارض درون نقشی است که در دنیای امروز به عنوان عاملی برای ایجاد استرس شناخته شده است و بسیاری از افراد آن را تجربه می‌کنند (شریف زاده و همکاران، ۱۳۹۳) و از سوی دیگر نوعی از تعارض بین نقشی است، که در آن فشار ناشی از نقش‌های حیطه کار و خانواده در برخی از جنبه‌ها با یکدیگر ناسازگار هستند، از اینرو انجام یک نقش (شغلی یا خانوادگی) باعث دشواری در انجام دادن نقش دیگر می‌شود (شاین و چن[6] ۲۰۱۱). گرین‌هاوس و بوتل[7]بعنوان پدران تئوری تعارض کار ـ خانواده معتقدند، زمانی که دو یا چند نقش به وسیله یک فرد انجام گیرد، تعارض درون نقشی حادث می‌شود و تعارض کار ـ خانواده ناشی از ناسازگاری این نقش‌ها است. نتایج تحقیقات حاکی از آن است که تعارض کار ـ خانواده با طیف وسیعی از پیامدهای منفی نظیر کاهش رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، استرس شغلی، خستگی، فشارهای هیجانی یا علایم افسردگی همراه می‌باشد (شریف زاده و همکاران، ۱۳۹۳). بنابراین تعارض کار ـ خانواده برای سازمان‌ها نیز موضوع مهم بشمار می‌آید، زیرا این تعارض در سازمان‌ها باعث فرسودگی شغلی، کاهش در بهره‌وری و تعهد سازمانی و در نهایت باعث افزایش غیبت و کناره گیری از کار می‌شود (کوهن و برُور[8]، ۲۰۰۶؛ کونولی[9] ۲۰۰۷).

فرسودگی شغلی نیز بعنوان عاملی مهم در قصد ترک شغل در بین کارکنان، برای نخستین بار در دهه‌ی هفتاد توسط فریدنبرگر[10] برای توصیف کارکنان حیطه‌ی خدمات انسانی وضع گردید. بر اساس نظریه فرسودگی شغلی ماسلاچ[11]و همکاران (۱۹۹۶) فرسودگی

---

1. Gilboa
2. Chiang
3. Michael
4. Ashilla
5. Layne
6. Shein & Chen
7. Greenhaus & Beutell
8. Cohen & Brower
9. Conolly
10. Frudenberger
11. Maslach

شغلی نشانگانی است که از سه مؤلفه‌ی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی تشکیل شده است. خستگی هیجانی از فرسودگی شغلی نشان دهنده‌ی تأثیر بنیادی مؤلفه‌ی استرس فردی در فرسودگی شغلی است. مسخ شخصیت، به واکنش‌های منفـی، عیب جویانه یا بسیار غیرشخصی به سایر افراد در محیط کار اشاره دارد و نشان دهنده‌ی بعد بین فردی فرسودگی شغلی است. کاهش موفقیت فردی، نشان دهنده‌ی احساس کاهش شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن باورهای کارآمدی فرد است، این مؤلفه بیانگر بعد خودارزیابی فرسودگی شغلی است (امیری و همکاران، ۱۳۹۴). مطالعات صورت گرفته در این زمینه همچون فرهـادی و همکـاران (۱۳۹۲) نشان داده که بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل و نیز بین تعارض کار – خانواده با قصد ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد.

بنابراین در این پژوهش سعی بر آن است تا بتوانیم به سوالی که از مطالعات صورت گرفته درگیر آن شده است را پاسخ دهیم، که آیا بین استرس شغلی با تعارض کار ـ خانواده و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

با توجه به توضیحات ارائه شده فوق و نیز با توجه به این موضوع که استرس شغلی خصوصاً در مشاغل مربوط به بهداشت و درمان بواسطه برنامه فشرده، کارهای اداری، سلسله مراتب پیچیده‌ای از قدرت و مهارت، کار با تجهیزات پیچیده و گاهاً خراب، انتظارات و خواسته‌های بیماران و همراهان و مرگ و میر بیماران باعث می‌شود که کارکنان مراکز درمانی شهرستان علی آباد کتول سطح بالایی از استرس شغلی را تجربه کنند که این استرس در بیشتر موارد باعث تعارض کارـ خانواده در بین کارکنان و فرسودگی شغلی زودهنگام در بین آنان و در نهایت در برخی موارد تصمیم به ترک شغل می‌گردد، بنابراین اهمیت پژوهش حاضر از این روست که ضمن بررسی رابطه استرس شغلی با مولفه‌های ذکر شده و نیز با توجه به نتایج بدست آمده از این تحقیق سعی نماید راهکارهایی مناسب در جهت کاهش تمایل به ترک شغل در بین کارکنان ارائه نماید، همچنین ضروری است به تعارضات کار-خانواده شکل گرفته در بین کارکنان که بواسطه استرس شغلی پیش آمده که در نهایت باعث فرسودگی شغلی نیز می‌گردد توجه ویژه ای گردد. بنابراین بررسی این موضوع و نتایج حاصله می‌تواند جهت برنامه‌ریزی‌های آتی در مراکز بهداشت و درمان شهرستان علی آباد کتول مورد استفاده قرار گیرد.

مبانی نظری

یکی از معضلات اساسی که در چند دهه اخیر همراه با صنعتی شدن جوامع، سلامت بشر را تهدید می‌کند، پدیده استرس است. استرس، یک شرایط فیزیکی و روحی خاص است که به طور مستقیم و منفی بر بهره‌وری، اثربخشی، سلامت شخصی و کیفیت کار کارکنان تأثیر می‌گذارد (صادقیان و آهنچیان، ۱۳۹۶). کار کردن در مراکز درمانی، از جمله مشاغل سختی است که از زمان شروع تا بازنشستگی فراز و نشیب‌های متعددی دارد. اینگونه مشاغل ذاتاً استرس زا بوده و با ساعات کار طولانی، شرایط کار سخت، سر و کار داشتن با بیماران متفاوت و خطرات سلامتی و ایمنی شغلی بی شمار همراه می باشد. وظایف سنگین، حجم کار بیش از حد، زمان ناکافی، کمبود کارکنان، ساعات کار بیش از حد، نوبت کاری نامنظم، درگیری با دیگر همکاران و خواسته های شغلی بالا به عنوان عوامل استرس زای اینگونه مشاغل گزارش شده است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۶). از اینرو استرس اینگونه مشاغل می‌تواند عاملی در جهت بروز تعارض بین کار و خانواده و نیز قصد ترک شغل در بین کارکنان مراکز درمانی گردد.

تعارض کار- خانواده نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشارهای حاصل از نقش‌های شغلی و خانوادگی از هر دو طرف یا از برخی جهات ناهمساز می‌باشد. بدین معنی که ایفای نقش‌های شغلی و یا خانوادگی دشوار می‌شود. به رغم آن که ایفای نقش‌های چندگانه با پاداش‌های خاص همراه است، ایفای هم زمان دو یا چند نقش به ویژه زمانی که انتظارات متفاوت و متضاد را موجب می-شوند، منجر به تعارض بین نقش‌های حرفه‌ای و خانوادگی می‌شود (فرهادی و همکاران، ۱۳۹۲)؛ که این در بین کارکنان مراکز درمانی امری شایع است، با اینحال استرس شغلی علاوه بر ایجاد تعارض کار ـ خانواده عاملی در جهت قصد ترک شغل در بین اینگونه کارکنان می‌باشد.

در هر سازمانی کارکنان به عنوان یک دارایی بسیار مهم شناخته می شوند و ترک خدمت آن ها هزینه های زیادی را در زمینه استخدام نیروهای جایگزین و متعاقب آن آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان جدید تا مرحله بهره دهی و کارایی مطلوب به سازمان تحمیل می نماید. در این بین ترک خدمت در بین کارکنان مراکز درمانی که همواره مسئولیت استقرار حیات، تأمین سلامت،

[1]. Maslach

پیشگیری و مهار کردن بیماری ها را دارند از اهمیت بیشتری در نظام ارائه خدمات بهداشتی درمانی برخوردار می باشد (دلوی و گنجی، ۱۳۹۳).

در این فصل به مبانی نظری و پیشینه تجربی پژوهش در زمینه استرس شغلی، فرسودگی شغلی، تعارض کار ـ خانواده و قصد ترک شغل پرداخته شده است و مولفه‌های هر یک به طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است. در این فصل علاوه بر پرداختن به متغیرها به لحاظ نظری، پیشینه تجربی شامل پژوهش‌های انجام شده در ایران و خارج از ایران ارائه شده است.

استرس شغلی

هنگامی که فرد در محیط کار یا زندگی با شرایط روبه‌رو می‌شود که این شرایط با ظرفیت‌ها و امکانات کنونی وی هماهنگی ندارد، دچار عدم تعادل، تعارض و کشمکش‌های درونی می‌شود که به آن استرس می‌گویند. برخی اندیشمندان استرس را پاسخ‌های غیراختصاصی که تحت تأثیر محرک‌های گوناگون در ارگانیسم ایجاد می‌شوند، تعریف کرده ولی این تعریف چندان مفید نیست، زیرا ماهیت این پاسخ‌ها به موقعیتی که در آن روی می‌دهد، بستگی دارد. در این تعریف عوامل موثر بر استرس نادیده گرفته شده است (حجتی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۴).

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عوامل استرس‌زا و آن گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در این تعریف چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (تازه کار است یا کار آزموده)، میزان ضعف و قدرت او در مقابله با شرایط موجود چقدر است و چه نوع تشخیصی از خودش در محیط کار نشان می‌دهد. در تعریف کامل‌تری از استرس شغلی که تأثیر متقابل شخص بر محیط و بالعکس نیز در نظر گرفته شده است چنین آمده است که کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواسته‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آنست که فرد بتواند از عهده‌ی آنها برآید. این تعریف به بافت روابط فرد با محیط نظر دارد (وثوقی نیری و همکاران، ۱۳۹۵).

برخی اندیشمندان استرس شغلی را الگوی عاطفی، شناختی، رفتار و فیزیولوژیکی واکنش‌ها نسبت به جنبه‌های نامطلوب و مضر از محتوای کار، سازمان و محیط کاری تعریف می‌کند (مک ویکار[۱] ۲۰۱۶).

استرس در محیط کار با توجه به تحقیقاتی که در سال‌های اخیر انجام شده است به دلیل عواقبی که برای کارکنان و سازمان دارد می‌تواند بسیار مضر باشد. بیماری، اضطراب و فرسودگی شغلی نمونه‌هایی از پیامدهای منفی بوده که ناشی از عوامل استرس‌زای محیط کاری است (لامبرت و همکاران[۲] ۲۰۱۶).

رابطه‌ی بین استرس شغلی و سلامتی می‌تواند مستقیم باشد، استرس زمینه را برای شتاب دادن بیماری‌ها مستعد می‌کند و فرسودگی شغلی بازتابی از انباشته شدن شرایط استرس‌زای شغلی است. در حقیقت بین شرایط بد محیط کاری و سلامتی جسمانی و روانی رابطه‌ای مستقیم برقرار است که در نهایت این وضعیت زمینه را برای بروز سندروم فرسودگی شغلی فراهم می‌کند (گریسوم[۳] ۲۰۱۵).

«عوامل استرس زا در سه طبقه اساسی جای می‌گیرند: ۱ـ ناکامی‌ها، ۲ـ تعارض‌ها، ۳ـ فشارها.

الف) ناکامی‌ها: ناکامی‌ها به دو بخش عمده محدودیت‌های محیطی و محدویت‌های شخصی تقسیم می‌شوند. تعصب، تبعیض، نارضایتی شغلی و مرگ فرد عزیز ناکامی‌های رایجی هستند که از محیط ناشی می‌شوند و معلولیت‌های جسمانی، توانایی محدود برای انجام دادن برخی از تکالیف، تنهایی، احساس گناه و کنترل مشخصی منابع ناکامی مبتنی بر محدودیت‌های شخصی هستند» (سیدمحمدی، ۱۳۹۰).

ب) «تعارض‌ها: در خیلی از مواقع استرس از وقوع همزمان دو یا چند نیاز با انگیزه‌ی متضاد ناشی می‌شود، ضروریات یکی جلوی ارضای دیگری را می‌گیرد. برای مثال اگر شخصی خود را به یک شغل متعهد بداند اما باید تصمیم بگیرد برای ترفیع در شغل خود از خانواده‌ی خود دل بکند یا تعهد شغلی خود را کاهش دهد تا آسایش خانواده‌ی خود را تأمین کند در حالی سعی می‌کند تصمیم بگیرد دچار تعارض می‌شود».

---

۱ McVicar

۲ Lambert

۳ Grissom

ج) فشارها: استرس نه تنها از ناکامی و تعارض‌ها بلکه از فشارهای رسیدن به هدف‌های خاص یا رفتار کردن به شیوه‌ای خاص ناشی می‌شود» (همان، ۱۳۹۰).

این اعتقاد که نیازمندی‌ها یک نظام یا یک فرد را تحت فشار قرار می‌دهند بیانگر وجود حالت عدم موازنه موقتی است. این نیازمندی‌ها صرفا نتیجه عملکرد نیروهای خارجی و تأثیرشان بر نقطه‌ای خاص آن طوریکه در تعریف صوری از استرس گفته می‌شود نیست بلکه نتیجه واکنش متقابل بین نیروهای خارجی و عوامل درونی هستند که یک نظام یا یک فرد را می‌سازند عم عوامل خارجی محیطی و هم عوامل درونی فردی به طبقات مجزای بیشتری تقسیم می‌شوند (ری‌پتی و همکاران[1] ۲۰۱۷).

دلیل اصلی استرس شغلی در حال حاضر نامشخص است اما مطالعات قبلی نشان داده که بطور کلی مشکلات جسمی روانی و زیست محیطی عواملی در توسعه و پیشرفت استرس شغلی هستند (لی و شین، ۲۰۱۰).

فرسودگی شغلی

یکی از مشکلات اجتماعی عصر ما فشارهای روانی ناشی از کار است که اصطلاحاً فرسودگی شغلی[2] نام دارد (شهیم، ۱۳۹۴). فرسودگی شغلی به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود و شخص دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت‌انگیزی را نسبت به انجام رفتار شغلی نشان می‌دهد. فرسودگی شغلی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می‌آید و پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می‌کند و این فشار، دایمی و مکرر بوده و در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می‌گردد. در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد (بشیر بنائم، ۱۳۹۱).

فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی؛ از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت؛ فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت شخص است و بیشتر در میان انواع مشاغل مددرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می‌شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسوولیت‌های اینگونه مشاغل می‌باشد (سلمانی و همکاران، ۱۳۹۰).

فرسودگی شغلی به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود و شخص دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت‌انگیزی را نسبت به انجام رفتار شغلی نشان می‌دهد (همان، ۱۳۹۰).

ماسلاچ مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می‌دهد:

۱ – خستگی هیجانی یا احساسی: کاملاً همانند متغیر فشار روانی عمل می‌کند، و به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت ممکن است فرد بی‌رغبت و بی تفاوت شود و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او بر نمی‌انگیزد.

۲ – مسخ شخصیت: پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می‌کند در واقع ارباب رجوع یعنی «طلبکار» و آغاز فشارها. به این ترتیب به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافعال (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) رو می‌آورد.

۳ – کاهش احساس کفایت شخصی: کم‌شدن احساس شایستگی درانجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود درخصوص انجام کار به شمار می‌رود. در واقع احساس عدم کفایت نتیجه طبیعی سیکل یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده است که اصطلاح «فسیل شده» که در بین کارمندان به کار برده می‌شود، قابل فهم‌تر شود (ملکی‌آوارسین و همکاران، ۱۳۹۱).

شاخص‌ها و نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارتند از:

۱ – شاخص‌های هیجانی: بی علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تایید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی، ملامت و بیزاری؛

۲ – شاخص‌های نگرشی: بدبینی، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار خود، گله‌مندی و بدگمانی؛

۳ – شاخص‌های رفتاری: تخریب‌پذیر و پرخاشگر بودن کناره جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدودشدن فعالیت‌های اجتماعی و افزایش مشکلات با مسئولان، رؤسا و همکاران و خانواده؛

۴ – شاخص‌های روان شناختی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، سردرد، اختلال در خوابیدن، اختلال گوارشی و سرما خوردگی‌های مکرر؛

---

[1] Powel & Enrit

[2] Bournout Job

۵- شاخص‌های سازمانی: کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی، افزایش تعداد موارد خلاف‌کاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار (مجیدی و همکاران، ۱۳۹۳).

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

۱. **مرحله ماه عسل:** زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شعف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم. اگر تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

۲. **کمبود کار مایه:** مرحله‌ای است که فرد احساس کم‌آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه‌آوردن به خوابیدن زیاد، مصرف سیگار، مواد مخدر و ... به نوعی خود را فریب دهد.

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

۴. **بحران:** در این مرحله بدبینی عمیق، شک به توانائی‌های شخصی، نا امیدی و بروز ذهنیت فرار از مشکلات ایجاد می‌شود.

۵. **مرحله به بن بست رسیدن:** یعنی فرد مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. درخانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد (رسولی، ۱۳۹۱).

تعارض کار

تصویر خانوادهٔ امروزی بیشتر متشکل از زن و شوهر و دو فرزند، که یک نان‌آور داشته باشند، نیست. بلکه انواع گوناگونی از خانواده‌ها وجود دارد؛ ازجمله خانواده‌های تک‌والدی، زوج بدون فرزند و زوج‌های هر دو شاغل. به احتمال زیاد مسائل خانوادگی بر زندگی کاری و زندگی کاری نیز آشکارا بر زندگی خانوادگی تأثیر می‌گذارد (قره‌داغی و محمودی، ۱۳۹۱).

در رابطه با ارتباط کار و خانواده سه زمینه مورد بحث قرار می‌گیرد:

۱) رابطهٔ بین زندگی کاری و خانوادگی،

۲) انواع خانواده‌های کارمدار، و

۳) موارد و الگوهای مشترک تعارض‌های کار-خانواده و پیامدهای آن (قره‌داغی و محمودی، ۱۳۹۱).

رابطهٔ بین خانواده و کار یک فرایند تکاملی تدریجی را در خود دارد. این فرایند از استقلال کار و خانواده شروع می‌شود و به تعامل کار و خانواده می‌انجامد. در نهایت، ممکن است این فرایند به تقابل کار و خانواده منجر شود. (افشانی و هاتفی راد، ۱۳۹۶).

با توجه به روند ارتباط تعاملی بین کار و زندگی خانوادگی جای تعجب نیست اگر کار کانون اصلی زندگی بیشتر افراد باشد. نیاز به نزدیکی، جمعیت و دیگر نیازهای اجتماعی در محیط کار بیش از هر مکان دیگر برآورده می‌شود (ابراهیمی و عطاری، ۱۳۹۴). انواع زوج‌ها و خانواده‌های مختلف در زمینهٔ کاری وجود دارند که شامل موارد زیرند:

زوج‌های تک‌شغلی

در این نوع خانواده، یک نفر خارج از خانه استخدام می‌شود ولی به نقش‌های حمایتی و عاطفی فرد دوم نیاز دارد تا بتواند در کار و پیشه‌اش موفق گردد. معمولا یک زن این نقش حمایتی را بر عهده می‌گیرد و درچنین رابطهٔ برابرنگری، هر دو زوج بهره می‌گیرند (اصلی، ۱۳۹۴)

خانوادهٔ تک‌والدی خانواده‌ای است که در آن پدر یا مادر به تنهایی نقش والد را ایفا می‌کند. تک والدها بیشترین میزان فشار روانی را در مسئولیت‌های گوناگون کاری و خانوادگی تجربه می‌کنند. طبق آمار دولت در سال ۱۹۹۸ در امریکا، از هرده طلاق، هفت زوج دارای کودک بوده‌اند و سن ۸۰ درصد کودکان کمتراز ۱۶ سال بوده است. بیشتر این کودکان با مادر خود زندگی می‌کنند یا مادران ازدواج می‌کنند و این کودکان مجبورند با ناپدری زندگی کنند. بسیاری از کودکان نیز از مادران نوجوان ازدواج نکرده متولد می‌شوند که مجبورند با تک والد زندگی کنند (متشرعی، ۱۳۹۲).

واژهٔ «دو سر شاغل» را راپایورت و راپاپورت (۱۹۷۱) ابداع کردند. زوج‌های هر دو شاغل بزرگ‌ترین گروه از خانواده‌های غیر سنتی امروزی را تشکیل می‌دهند. در این نوع خانواده‌ها زن و شوهر هر دو کار و شغل خود را دارند و با درآمد مشترک‌شان، زندگی خانوادگی را اداره می‌کنند (قره‌داغی و محمودی، ۱۳۹۱).

هافمن (۱۹۸۵) نیز بیان کرده است که زندگی ایـن زوج‌ها استرس‌زاو پرانرژی است و آن‌ها فشارهای کاری و خانوادگی زیادی را تجربه می‌کنند. گانی این قبیل زوج‌ها با مهارت‌های اجتماعی مسلط نیستند و بنابراین، در کنترل فشارها با مشکل مواجه می‌شوند. چگونگی مراقبت از فرزند نیز به مـثابهٔ یـکی از مشکلات اصلی، این زوج‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد.

زوج‌های هر دو شاغل نیز با هم تفاوت دارند. آن‌ها بر اساس شغل زن، چهار الگو را تشکیل می‌دهند:

۱. شغل منظم
۲. شغل ناتمام
۳. شغل دوم
۴. شغل دوم متغیر

شغل منظم معمولا پس از اتمام تحصیلات و قبل از ازدواج توسط زن آغازمی‌شود. در این الگو، زن کار خود را بـدون وقـفه ادامه می‌دهد و احتمالا در هنگام زایمان کارش به نیمه‌وقت تبدیل می‌شود یا مرخصی می‌گیرد. شغل ناتمام زن مانند شغل منظم آغاز می‌گردد. پس از تولد فرزند با ایجاد شرایطی دیگر بـعد از ازدواج، زن شغل خود را رها می‌کند و زمانی کـه فـرزندان بزرگ شدند، دوباره آن‌را از سر می‌گیرد. زنانی که شغل دوم دارند، شغل اولشان خانه‌داری است و بعد از اینکه فرزندان بزرگ شدند، به شغلی خارج از خانه مشغول می‌شوند. این شغل دوم گاهی متغیر اسـت در ایـن صورت ممکن است زن چـند شـغل را تجربه کند (قره‌داغی و محمودی، ۱۳۹۱).

به‌طور کلی، زوج‌هایی که هر دو شاغل‌اند، به نسبت مشاغل خود احساس تعهد می‌کنند و در حقیقت شغل آن‌ها اساس هویت شخصی‌شان را تشکیل می‌دهد. زوج‌های شاغل استخدام را بخشی از فعالیت زندگانی خود می‌دانند که شامل قدرت، مسئولیت و درآمد مادی اسـت. شاغل بـودن هر دو نفر این ضرورت را ایجاد می‌کند که تصمیمات خانوادگی باید باتوجه به ویژگی‌های شغلی هر دو نفر گرفته شود (هرتز[1]،۱۹۹۱). برای مثال، وقتی مرد خانواده در شغـل خود پیشنهـاد انتقـال به مکـان جدید را دریـافت می‌کند، ممکن است بـرای همسرش مشکل ایجاد شود (قره‌داغی و محمودی، ۱۳۹۱).

مطالعات بورلی (۱۹۹۵) بر روی خانواده‌های دوسر شاغل بر روابط منفی بین تعارض کار-خانواده و رضایت زناشویی تمرکز داشت. برخی مطالعات نـیز دربارهٔ زوج‌های هر دو شاغل نشان داده‌اند که تغییر در ساختار خانواده از طـریق شـاغل شـدن هر دو نفر، باعث ایجاد تعارض بیشتر و شادی کمتر در زندگی می‌شود و در نقش‌های جنسیتی ابهام ایجاد می‌کند. اما مطالعات بعدی تعارض زیـادی را در زنـدگی زوج‌های هر دو شاغل نشان نداد و این مطالعات حاکی از شادی بیشتر، رضایت زناشویی بیشتر و مشارکت و لذت بـیشتر در زوج های هـردو شاغل بود. مطالعات دیگر نیز نشان داده‌اند که در روابط زوج‌های هر دوشاغل، مشکلات زوجی بین فردی و درون فـردی مهمی وجود دارد که به تقسیم کار و میزان مراقبت از فرزندان مربوط می‌شود. اما سؤالی که مـطرح است این است کـه آیـا شیوه زندگی زوج‌های هر دوشاغل بر کیفیت زندگی، روابط زناشویی و رضایت از زندگی خانوادگی تأثیر دارد یا خیر. پژوهش‌ها نشان داده است که کیفیت زندگی زوج‌های هر دو شاغل بالاست؛ بدین‌دلیل که کیفیت زندگی شامل عملکرد نقش‌هایی است که زن و مرد هـر دو ایفا می‌کنند (اصلی، ۱۳۹۴).

کوهن[2](۱۹۳۷) تعارض نقش را نتیجه‌ی انتظارات رفتاری متعارض یا متناقضی می‌داند که نقش یا نقش‌های فرد بـه وجـود می‌آورد و هنگامی را که فرد قرارگرفته در این حالت، در ایفای یک نقش معین دچار مشکل شده است، زمان بروز فشار نقش می‌داند. وی می‌گوید که تعارض نقش‌ها از یک سو فرد را دچار حالت بی‌سازمانی[3]می‌کند، و از سوی دیگر او را در ایفای هـم‌زمان نـقش‌های پرشمار خـود ناتوان می‌سازد (رستگار خالد، ۱۳۸۵).

تعارض کار-خانواده، دارای دو بعد اصلی کار-خانواده و خانواده-کار است. تعارض کار با خانواده زمانی رخ می‌دهد که خواست‌های کاری، بـا کاهش تعهد و انرژی فرد، توانایی او را برای ایفای نقش‌های خانوادگی کاهش مـی‌دهند، و تـعارض خـانواده با کار نیز هنگامی روی می‌دهد که خواست‌های خانوادگی، این منابع را به گونه‌یی مصرف می‌کنند که از توانایی فرد برای ایفای نقش‌های کاری کاسـته مـی‌شود. روشن است که در هر دو حالت، تداخل خواست‌های متعارض نقش‌های شغلی-خانوادگی، انجام الزام‌های نـاشی از آن‌ها را دشـوار می‌سازد (وویدانوف، ۱۹۸۸؛ نقل از ملکیه و همکاران، ۱۳۸۸).

تعارض کار-خانواده دارای سه نوع است، تعارض مبتنی بـر زمان[4]، تعارض مبتنی بر فشار[5]و تعارض مبتنی بر رفتار[1]را در بر می‌گیرد:

---

[1]- Hertze
[2]- Kohen
[3]- Anomie
[4]- Time-Based Conflict
[5]- Behavior-Based Conflict

تعارض مبتنی بر زمـــان

این تـعارض، پی‌آمد رقابت‌های چندگانه برای به چنگ آوردن زمان در اختیار فرد است؛ حال آن‌که نمی‌توان مدت زمان انجام فعالیت در یک نقش را برای فعالیت‌های مربوط به نقش دیگر نیز به کار گرفت. تعارض مبتنی بر زمـان دو شکل عمده دارد:

۱- فشارهای زمانی پیوسته با یک نقش، ممکن است پیروی از انتظارات ناشی از نقش دیگر را به لحاظ فیزیکی ناممکن سازد.

۲- ممکن است وقتی شخص می‌خواهد به گونه‌یی فیزیکی، خواست‌های یک نقش را برآورده کند، درگـیر اشـتغال ذهنی با نقش دیگر شود (متشرعی و احمدزاده، ۱۳۹۲).

تعارض مبتنی بر فشار

شکل دوم تعارض کار- خانواده، فشار تولیدشده‌ی نقش، در نتیجه‌ی محرک‌های تنش‌زای شغلی و خانوادگی است. این محرک‌ها، در گـستره‌ی هـریک از نقش‌های شغلی و خانوادگی، فشارهایی فیزیکی و روانی مانند تنش، اضطراب، خستگی، افسردگی، بی‌حوصلگی، و تندخویی را پدید می‌آورد و ایفای انتظارات ناشی از نقش دیگر را دشوار می‌سازد؛ بدین ترتیب، زمانی تعارض مبتنی بر فشار پدید مـی‌آید که فشار به‌دست‌آمده از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر گذارد. ناسازگاری نقش‌ها بیش‌تر به دلیل فشار نقشی است که پیروی از خواست‌های نقش دیگر را چنان دشوار می‌سازد که فرد شاغل را به سوی افسردگی در کار و احتمالا کاهـش بـرقراری پیونـدهای شخصی در خانه روانه می‌کند؛ هـم‌چنین، تـعهد زمـانی زیاد نسبت به کار نیز می‌تواند به گونه‌یی غیرمستقیم بر این نوع از تعارض تأثیر گذارد و سبب نبود یا کم‌بود پشتیبانی همسران از یک‌دیگر شود. وجود نـگرش‌های زنـآزادخواهی (فـمینیستی) در مردان، رفتار عادی دل‌گرم‌کننده‌یی را نسبت به همسر پدید مـی‌آورد، که می‌تواند تا اندازه‌ی زیادی مانع تعارض کار- خانواده شود (میلکی و پتولا، ۱۹۹۹؛ نقل از ملکیه و همکاران، ۱۳۸۸).

تعارض مبتنی بر رفتار

در این نوع تعارض، الگوهایی ویژه از رفتار در نـقشی مـعین، بـا انتظارات مربوط به رفتار در نقش دیگر ناسازگار می‌شود؛ بدین تـرتیب، ممکن است در نقش شغلی، رفتارهایی از فرد درخواست شود که با انتظارات رفتاری در حوزه‌ی نقش‌های خانوادگی تعارض داشته باشد. زمـانی که فـرد، بـه رغم تعدیل و تغییر رفتار خود، نتواند از انتظارات رفتاری آن نقش پیروی کند، دچـار تـعارض مبتنی بر رفتار خواهد شد؛ بر این اساس، افرادی که برای تعدیل و تنظیم الگوهای رفتاری خود، از انـعطاف‌پذیری کم‌تری بـرخوردارند، احتمالا تعارض بین‌نقشی بیش‌تری را تجربه می‌کنند. نمونه‌ی این تعارض، شیوه‌های رفتاری مردان در کار، مـانند غـیرشخصی بـودن، منطقی بودن، و مقتدر بودن است، که می‌تواند با رفتارهای مورد انتظار همسر و فرزندان، مانند عـاطفی، حـساس، و صـمیمی بودن ناسازگار شود (ملکیه و همکاران، ۱۳۸۸).

قصد ترک شغل

ترک خدمت به معنی خروج اختیاری کارکنان از سازمان می باشد و در واقع، جابجایی اختیاری کارمند از یک واحد به واحد دیگر یا از یک سازمان به سازمان دیگر می باشد (زائری، ۱۳۹۴).

میل به ترک خدمات تمایل کارکنان به ترک یک سازمان به علت سازمان دیگر است. معمولا زمانی اتفاق می افتد که فرد از شغل خود ناراضی بوده و از فشارهای محیطی نیز در اندازه ای نباشند که بتوانند فرد را از ترک سازمان بازدارند (افچه و غفاری، ۱۳۹۲).

میل به ترک شغل به صورت فرایند فکر کردن، برنامه ریزی و قصد تعریف شده است (استون[۲] و همکاران، ۲۰۱۶).

بر اساس مدل ترک شغل کلاسیک، تمایل به ترک شغل تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان در مجموع، عوامل فردی (همانند رابطه منفی بین سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک شغل)، درون سازمانی (مانند شرایط شغلی و برون سازمانی همانند شرایط اقتصادی تعیین کننده احتمال ترک شغل فردی کارکنان به شمار می روند (فرناندز[۳] ۲۰۱۶).

علل ترک خدمت عبارت است از نارضایتی از شغل، بی خبری از نتیجه عملکرد، فقدان فرصت های آموزش، عدم امکان توسعه شغلی، فقدان انسجام گروهی، انتظارات غیرواقعی، بی تعهدی و نارضایتی از مدیران (صحرایی و همکاران، ۱۳۹۴).

ترک خدمت را می‌توان به دو دسته :۱) ترک خدمت واقعی ۲) ترک خدمت مجازی تقسیم کرد. کلمات استعفا؛ تعدیل؛ اخراج؛ انتظار خدمت و... واژه های تلخ هستند اما ترک خدمت مجازی بسیار تلخ تر و نگران کننده تر می باشند چراکه، در مورد مسایل بلا تکلیف

---

[1]- Strain-Based Conflict

[۲] Stone

[۳] Fernandes

سازمان و کارکنان روشن بوده و سازمان از نبود فرد در محل خدمت اطلاع داشته و سازمان نوع فعالیت؛ حجم کار و به طور کلی اهداف و راهبرد خود را بر اساس نیروهای موجود باز طراحی و برنامه ریزی مجدد می نمایند؛ لیکن در ترک خدمت مجازی سازمان اطلاع ندارد که آیا کارکنان علیرغم حضور فیزیکی و در استخدام سازمان بودن آیا واقعا در خدمت سازمان و تحقق اهداف و ماموریت های آن هستند و یا از نظر فکری در خدمت سازمان نیستند و این کاملا برای سازمان تلخ بوده و سازمان دچار سردرگمی و مشکلات متعدد خواهد شد (زائری، ۱۳۹۴).

ترک خدمت مجازی به عمل کارکنانی اطلاق می‌شود که در سازمان صرفا حضور فیزیکی دارند و فکر اندیشه و توان و تخصص خود را در جهت اهداف شخصی خود در خارج از سازمان و یا در جهت اهداف سازمانی دیگر به کار می‌گیرند. در نتیجه نداشتن درک صحیح از این پدیده و نیافتن راه حل برای آن منجر به این می‌شود که سازمان با آنتروپی مثبت مواجه شده و به تدریج از درون دچار فرسایش شده و کم کم از عرصه کسب و کار و رقابت خارج شود. به ویژه در مورد کارکنان دانشور و فکور[۱]بیشتر صادق بوده چراکه اندیشه و تخصص آن‌ها برای اینده سازمان بسیار مهم و حیاتی می‌باشد. یافته‌های علمی نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود. یعنی کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی‌کنند. بلکه تمایل به ترک شغل را به صورت تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت‌های استخدامی در سازمان‌های دیگر؛ اقدام به ترک شغل می‌نمایند. به همین دلیل سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند؛ خواهند توانست سیاست‌ها و روش‌های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کار به کار گیرند(علیزاده، ۱۳۹۳).

پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل به خوبی می‌تواند ترک شغل آتی کارکنان را مورد پیش بینی قرار دهد (برای مثال: تت و می یر، ۱۹۹۳؛ بدیان[۲]و همکاران، ۱۹۹۱؛ پاراسوماران[۳] ۱۹۸۹)، بنابراین با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر؛ می‌توان این اصل را مطرح کرد که علت یابی تمایل به ترک شغل کارکنان می‌تواند در حذف عوامل زمینه ساز کارامد باشد (آریاپور و ایراندوست، ۱۳۹۵).

ملاک‌های ترک شغل ابعاد متفاوت چندی را در بر می‌گیرد. مشخص‌ترین بعد ترک شغل فردی یعنی اختیاری بودن به طور معمول به گونه‌ای دو دسته‌ای (یعنی اختیاری یا اجباری) مورد بررسی قرار گرفته است؛ گرچه این دو دسته‌ای بودن می‌تواند به شکست توجه کامل به پیچیدگی دلائل تصمیمات مربوط به ترک شغل منجر شود؛ به عنوان مثال به نظر می‌رسد برخی دلائل ترک شغل، مانند رها کردن شغل در زنان به دلیل بارداری، رها کردن شغل به دلیل محل خدمت همسر یا رها کردن شغل برای پرهیز از پایان خدمت اجباری، دارای هم جنبه‌های اختیاری و هم اجباری باشد. به نظر مطلوب می رسد اگر پژوهش‌ها اختیاری بودن ترک شغل را روی یک پیوستار اندازه‌گیری کند، بهترین روش برای این کار اندازه گیری متغیری است که همواره بر ترک شغل اختیاری کارکنان مقدم است یعنی قصد ترک شغل. به اظهار فیشباین و آیزن[۴](۱۹۷۵) بهترین پیش بین رفتار شخص سنجه ای از قصد اجرای آن رفتار است. شواهد تجربی نیرومندی رابطه قصد ترک شغل با ترک شغل اختیاری را مورد حمایت قرار داده است (ارشدی و پیریایی، ۱۳۹۳).

۱ knowledge workers

۲ Bedeian

۳ Parasuraman

۴ Fishbein & Ajzen

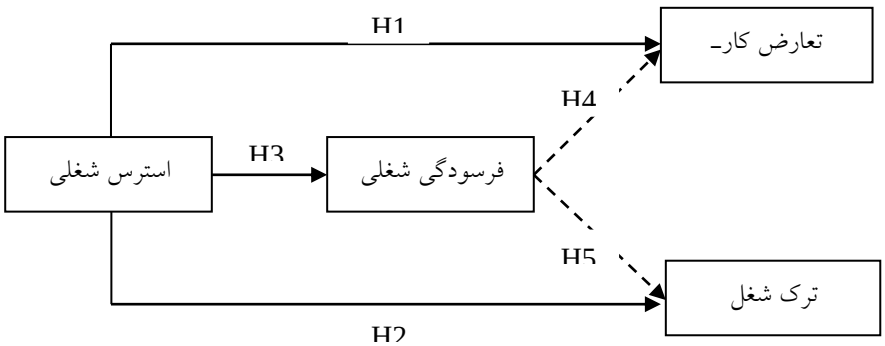
۶-۲- پیشینه تحقیق

ردیف	محقق / محققین	سال	عنوان	نتیجه
۱	رضایی آهوانویی و همکاران	۱۳۹۷	نقش تعارض کار- خانواده و استرس شغلی در پیش‌بینی اشتیاق شغلی پرستاران	بین استرس شغلی با اشتیاق شغلی، شوق به کار و جذبه در کار و وقف شدن به کار رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین، بین تعارض کار- خانواده با اشتیاق شغلی و همه ابعاد آن رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بین تعارض کار-خانواده با استرس شغلی نیز رابطه معنادار وجود داشت.
۲	علی پور و همکاران	۱۳۹۷	بررسی استرس‌زاهای شغلی به عنوان پیش‌بین‌های قصد ترک شغل پرستاران	استرس شغلی عامل مهمی در ایجاد قصد ترک شغل در پرسنل است.
۳	انصاری	۱۳۹۶	بررسی میزان فرسودگی و استرس شغلی در پرستاران	بین فرسودگی شغلی و استرس شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد
۴	جهانفر	۱۳۹۶	بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی در کارکنان اقماری	بین تعارض کار-خانواده و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام به منظور پیش‌بینی متغیرهای ملاک، نشان داد بعد تداخل خانواده-کار می‌تواند متغیر استرس شغلی را پیش‌بینی کند
۵	جعفری و همکاران	۱۳۹۶	رابطه استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل در پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهرهای منتخب استان گیلان	بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی با تمایل به ترک شغل همبستگی معناداری وجود دارد.
۶	رقیمی	۱۳۹۶	تعارض کار – خانواده و استرس شغلی	بین تعارض کار – خانواده با استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد
۷	عیسی‌مراد و خلیلی صدرآباد	۱۳۹۶	بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل گر سرمایه روان شناختی	بین تعارض کار – خانواده و استرس شغلی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد، همچنین سرمایه روان‌شناختی در این رابطه نقش تعدیل‌گر ایفا می‌کند.
۸	کریمی و رضایی صوفحسن	۱۳۹۶	بررسی تاثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش میانجی بیگانگی کاری	رابطه مثبت و معنادار بین تعارض کار-خانواده و بیگانگی کاری، تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی و بیگانگی کاری و فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. همچنین؛ نقش میانجی بیگانگی کاری در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی، تایید شد.
۹	دلوی و گنجی	۱۳۹۳	بررسی اثرات رهبری اخلاقی بر استرس شغلی و قصد ترک خدمت پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد	رهبری اخلاقی رابطه معکوس با قصد ترک خدمت و استرس شغلی رابطه مستقیم با قصد ترک شغل پرستاران داشت.
۱۰	گل‌پرور و همکاران	۱۳۹۲	رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی	بین استرس شغلی با ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد، همچنین به این نتیجه دست یافتند که برای کنترل اثرات استرس شغلی بر ترک خدمت و عملکرد وظیفه، لازم است در محیط‌های کار بر آموزش مدیریت استرس و تقویت رضایت شغلی تمرکز نمایند.
۱۱	ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقیقی	۱۳۹۰	بررسی ارتباط استرس شغلی و فرسودگی شغلی در پرسنل پرستاری	استرس شغلی عاملی مهم و تأثیرگذار بر روی فرسودگی شغلی پرستاران است.
۱۲	چانگ و همکاران	۲۰۱۷	یک مدل میانجیگری تعدیل شده از استرس شغلی، رضایت شغلی، و قصد ترک شغل برای بازرسان امنیتی فرودگاه	بین استرس شغلی با قصد ترک شغل رابطه مثبت وجود دارد و بین رضایت شغلی و قصد ترک شغل رابطه معکوس و معنادار وجود دارد.

ردیف	محقق / محققین	سال	عنوان	نتیجه
۱۳	خامیسا و همکاران	۲۰۱۷	اثر استرس شغلی بر فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و سلامت عمومی پرستاران بیمارستان در آفریقای جنوبی	بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مستقیم و معنادار و بین استرس شغلی با رضایت شغلی و سلامت عمومی رابطه معکوس و معنادار دارد.
۱۴	فانگ	۲۰۱۷	فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده در بین پرستاران	بین فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده رابطه معناداری وجود دارد.
۱۵	لو و همکاران	۲۰۱۷	رابطه بین رضایت شغلی، استرس شغلی، تعارض کار – خانواده و قصد ترک شغلی در بین پزشکان در گوانگدونگ چین	بین رضایت شغلی با استرس شغلی، تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل رابطه معکوس و بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.
۱۶	لوان و همکاران	۲۰۱۷	استرس شغلی و فرسودگی شغلی: مطالعه تطبیقی پرستاران ارشد و سرپرست در چین	استرس شغلی عاملی مهم و تأثیرگذاری بر روی فرسودگی پرستاران ارشد و سرپرست در چین می-باشد.
۱۷	نانتسوپاوات و همکاران	۲۰۱۶	تأثیر محیط کار پرستار بر عدم رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل	محیط کار رابطه معناداری با رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل دارد، همچنین بین فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل نیز رابطه معناداری مشاهده گردید.
۱۸	استوا و همکاران	۲۰۱۴	تأثیرپذیری منفی؛ نقش استرس و تعارض کار-خانواده	استرس و تعارض بین کار – خانواده باعث تأثیرمنفی بر عملکرد کارکنان می‌گردد، همچنین نشان دادند که بین تعارض کار-خانواده و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
۱۹	بولز و همکاران	۲۰۱۳	استرس شغلی، تعارض کار- خانواده و خستگی عاطفی: روابط درونی و اثرات آن بر پیامدهای مربوط به کار	بین استرس شغلی و تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی رابطه معناداری وجود دارد و این موضوع باعث پیامدهای منفی بر عملکرد کارکنان می‌گذارد.

چهارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

مدل پیشنهادی در این پژوهش مدل ادغام شده از از پژوهش لو و همکاران (۲۰۱۷) و فانگ (۲۰۱۷) می‌باشد. این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که باعث تعارض کار-خانواده و ترک شغل می‌شوند، بحث می‌کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به پژوهشگر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه‌های پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد (سکاران،۱۳۹۰: ۸۱). در پژوهش حاضر، از دو تحقیق استفاده شده است، تحقیق لو و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی رابطه بین رضایت شغلی، استرس شغلی، تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل در میان پزشکان گوانگدونگ چین می‌پردازد، در این تحقیق آنها ۳۹۶۳ پزشک را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی و قصد ترک شغل را بطه معکوس وجود دارد و اما بین استرس شغلی، تعارض کار-خانواده با قصد ترک شغل رابطه مثبت وجود دارد. در تحقیق دیگر فانگ (۲۰۱۷) به بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تعارض کار –خانواده در بین پرستاران پرداخت، در این مطالعه ۹۵ پرستار مورد بررسی قرار گرفتند که نتایج این تحلیل نشان داد نمره فرسودگی شغلی و تعارض کار – خانواده آنها بیش از حد استاندارد است، بنابراین مشخص شد بین فرسودگی شغلی و تعارض کار – خانواده رابطه معناداری وجود دارد. از اینرو با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیقات و متغیرهای مورد استفاده در آنها، مدلی با ترکیب این متغیرها جهت بررسی رابطه بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مراکز درمانی دولتی شهرستان علی آباد کتول) بصورت زیر استخراج گردید:



منبع: لو و همکاران (۲۰۱۷) و فانگ (۲۰۱۷)

روش شناسی

تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش تحقیق، توصیفی- پیمایشی، و از نظر نوع داده، کمی (همبستگی) می باشد. جامعه تحقیق حاضر، شامل کلیه کارکنان مراکز درمانی دولتی شهرستان علی آباد کتول است که تعداد آنها ۳۲۰ نفر بود. روش نمونه گیری، به دو صورت طبقه ای و تصادفی ساده می باشد. با توجه به اینکه تعداد اعضای جامعه تحقیق حاضر ۳۲۰ نفر می باشد، براساس جدول کرجسی و مورگان تعداد اعضای نمونه ۱۷۵ نفر می باشد. البته در هنگام توزیع ۱۰درصد بیشتر توزیع میگردد تا مطمئن باشیم که پرسشنامه های مورد نیاز بازگردد.

به منظور جمع آوری اطلاعات آمیزه ای از روش های کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. همچنین جهت بدست آوردن اطلاعات مورد نیازجهت تجزیه و تحلیل و انجام آزمون‌های آماری از پرسشنامه استفاده خواهد شد. پرسشنامه مورد نظر از پژوهش لو و همکاران (۲۰۱۷) و فانگ (۲۰۱۷)؛ با همین مضمون بوده و دارای ۵ بخش بوده؛ یک بخش عمومی اطلاعات جمعیت شناختی شامل جنس- سن- تحصیلات- و سابقه شغلی و ۴ بخش برای ارزیابی و سنجش متغیرهای استرس شغلی، فرسودگی شغلی، تعارض کار- خانواده و قصد ترک شغل، در مقیاس لیکرتی ۵ درجه ای به شرح خیلی زیاد(۱)، زیاد(۲)، متوسط(۳)، کم(۴)، خیلی کم(۵) اندازه-گیری خواهد شد .

برای تعیین اعتبار مناسب بودن اندازه گیری از روش اعتبار محتوا استفاده می شود. اعتبار محتوا شامل قضاوت متخصصین و اساتید در مورد مناسب بودن اندازه گیری است. این روش متداول ترین روش در تحقیقات برای تعیین اعتبار اندازه گیری است (ونوس و همکاران، ۱۳۹۰).

این آزمون برای محاسبه هماهنگی درونی پرسشنامه (پایایی) یا آزمون هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه گیری می کنند بکار می رود. معمولاً دامنه ضریب قابلیت اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (معنای عدم ارتباط) تا مثبت یک (ارتباط کامل) قرار می گیرد و هر چه مقدار بدست آمده به عدد مثبت یک نزدیک تر باشد، قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر می شود (دانایی فر و همکاران، ۱۳۹۰).

برای بدست آوردن آلفای کرونباخ ۳۰ عدد پرسشنامه بین کارکنان مراکز درمانی دولتی شهرستان علی‌آباد کتول تقسیم گردید و پس از تکمیل با استفاده از نرم افزار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ آن مورد بررسی قرار گرفت که در نهایت ضریب ۰/۸۶ بدست آمد که نشان دهنده‌ی اعتبار بالای پرسشنامه‌ها می‌باشد.

در این تحقیق به منظور توصیف تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از آمار استباطی و از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری یک تکنیک چند متغیری و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگران امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه‌ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط مشاهده شده و مکنون است. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده ها از مدل معادلات ساختاری به کمک نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

یافته‌ها

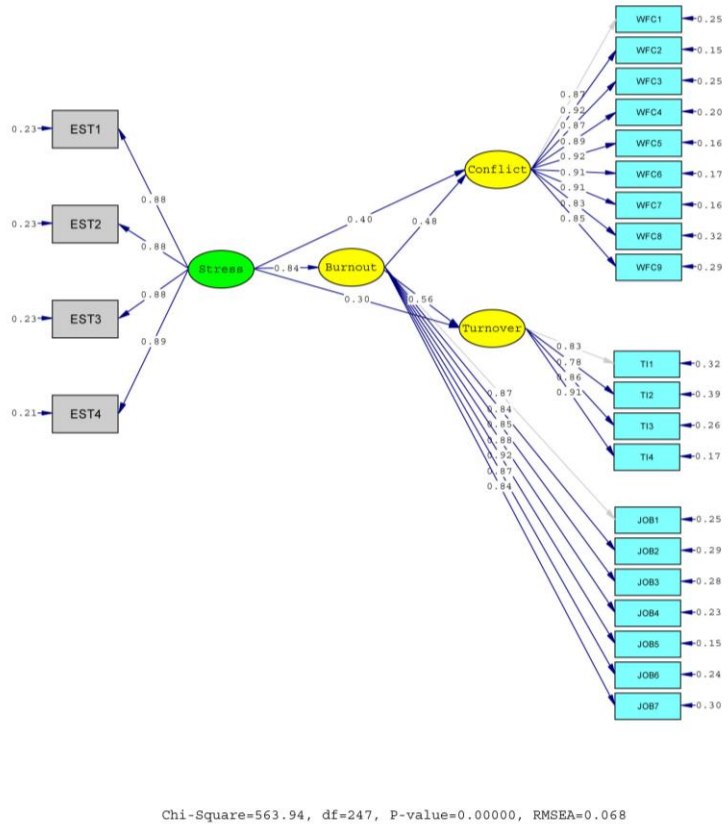
نتایج به دست آمده از آمار جمعیتی پاسخ دهندگان در خصوص عبارت است از، زنان ۸۵ نفر معادل ۴۸/۶ درصد و مردان ۹۰ نفر معادل ۵۱/۴ درصد از نمونه آماری را تشکیل داده‌اند. اطلاعات مربوط به سن پاسخ دهندگان نشان داد، ۹ نفر معادل ۵/۱ درصد در سنین ۲۹-۲۰ سال، ۹۵ نفر معادل ۵۴/۳ درصد بین ۳۹-۳۰ سال، ۵۶ نفر معادل ۳۲ درصد بین ۴۹-۴۰ سال و ۱۵ نفر معادل ۸/۶ درصد ۵۰ سال و بیشتر سن دارند. اطلاعات مربوط به وضعیت فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان نشان داد، افراد مجرد ۱۸ نفر معادل ۱۰/۳ درصد و افراد متأهل ۱۵۷ نفر معادل ۸۹/۷ درصد نمونه آماری را تشکیل داده‌اند. اطلاعات مربوط به میزان تحصیلات پاسخ دهندگان نشان داد، ۱۵ نفر معادل ۸/۶ درصد دارای مدرک دیپلم، ۲۷ نفر معادل ۱۵/۴ درصد فوق دیپلم، ۱۱۶ نفر معادل ۶۶/۳ درصد لیسانس، ۱۵ نفر معادل ۸/۶ درصد فوق لیسانس و ۲ نفر معادل ۱/۱ درصد نیز دارای مدرک دکتری بودند. اطلاعات مربوط به سابقه خدمت پاسخ دهندگان نشان داد، ۶۸ نفر معادل ۳۸/۹ درصد دارای ۹-۱ سال سابقه شغلی، ۷۲ نفر معادل ۴۱/۱ درصد بین ۱۹-۱۰ سال و ۳۵ نفر معادل ۲۰ درصد نیز بین ۳۰-۲۰ سال سابقه شغلی داشتند.

تحلیل داده‌ها

به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری از جمله مدل‌های آماری برای سبررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون(مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده

شده) است. از طریق این فنون است که پژوهشگران می‌توانند ساختارهای فرضی را، که به گونه کلی مدل (و با دقت کمتری) مدل‌های علّی نامیده می‌شود، رد یا انطباق آنها با داده‌های غیرآزمایشی تایید کنند (اسفیدانی، ۱۳۹۲).

وقتی داده‌های گروه نمونه به ماتریس همبستگی یا کوواریانس تبدیل شود و از سوی یک سری از معادلات رگرسیون توصیف گردد، آن مدل را می‌توان (با استفاده از یکی از چندین برنامه رایانه‌ای موجود) به منظور بررسی برازش آن در جامعه‌ای که نمونه از آن بیرون آمده است، تحلیل کرد. برآوردهایی از پارامترهای آن مدل (ضرایب مسیر و جمله‌های خطا) و چندین اندازه برای برازندگی آن را با داده‌های نمونه بدست می‌دهد (اسفیدانی، ۱۳۹۲). در نمودار ۴-۶ مدل استاندارد تحقیق که با استفاده از نرم افزار لیزرل بدست آمده، نشان داده شده است.



نمودار ۴-۶ : مدل استاندارد تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل

همانطور که در نمودار ۴-۶ مشاهده می‌شود مدل استاندارد شده تحقیق، ضریب مسیر و شاخص‌های اندازه‌گیری آنها به روشنی نشان داده شده است.

قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش باید ابتدا برازندگی کلی مدل مورد بررسی قرار گیرد. در فصل سوم، مفهوم برازندگی مدل تشریح و شاخص‌های برازندگی معرفی گردید. در این فصل مقادیر شاخص‌های برازندگی محاسبه شده از طریق نرم افزار LISREL ارائه شده و سپس در مورد برازندگی مدل نتیجه گیری می‌شود.

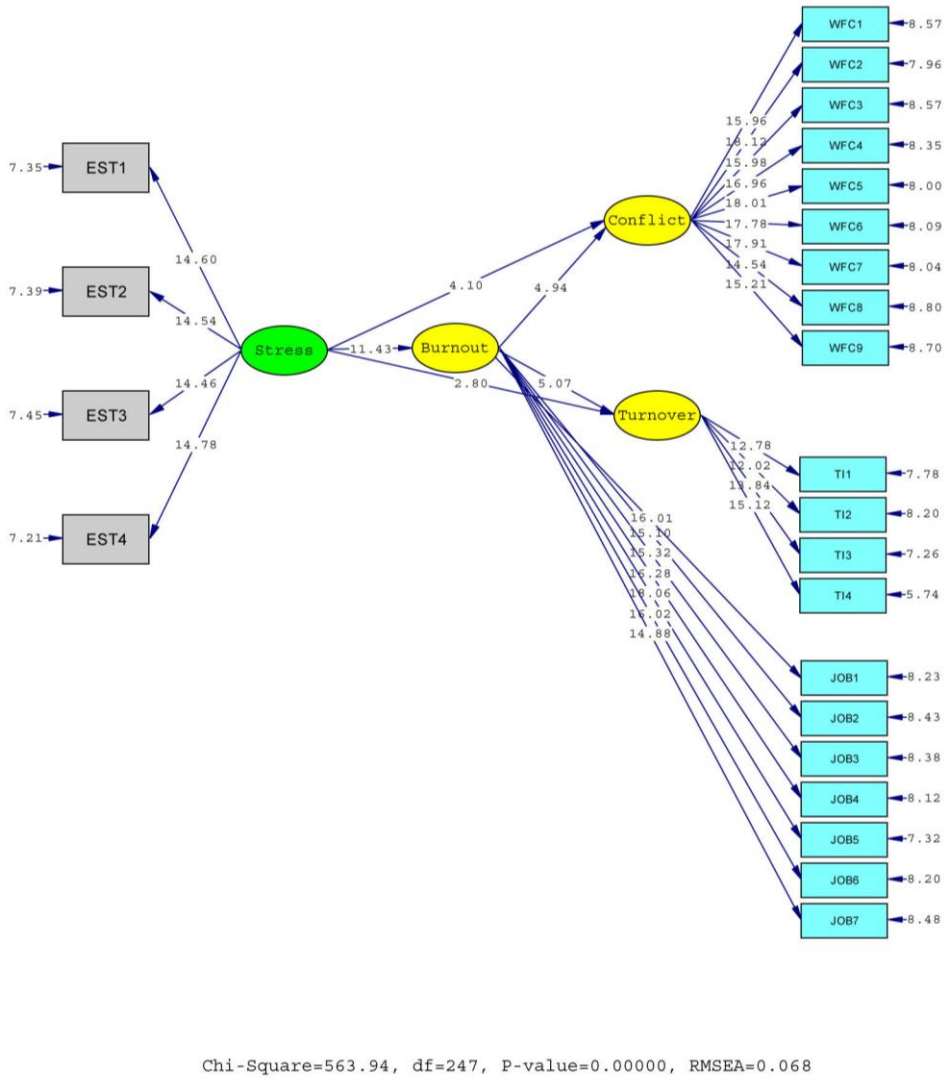
نکته قابل توجه در برازش داده با مدل این است که در حالی که برازش مدل ساختاری آن مدل را تایید می کند، هرگز ثابت نمی کند که آن مدل، یگانه مدل معتبر است و با توجه به معیارهای برازش مدل در فصل ۳ و جدول ۴-۹ به این نتیجه می رسیم که مدل از برازش تقریبا خوبی برخوردار است.

جدول ۴-۹ : شاخص های برازندگی مدل پژوهشی

شاخص های برازندگی	معادل فارسی	استاندارد	ارزش
Degrees of Freedom	درجه آزادی	-	۲۴۷
Chi-Square	کای اسکوئر	-	۵۶۳/۹۴
Chi-Square/df	شاخص کای اسکوئر بر خی دو	کمتر از ۵	۲/۲۷
SRMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده	۰،۰۸ یا کمتر	۰/۰۶۰
NFI	شاخص بنتلر-بونت	برابر یا بزرگتر از ۰/۸	۰/۹۷
NNFI	شاخص تناسب غیر استاندارد	برابر یا بزرگتر از ۰/۸	۰/۹۸
CFI	شاخص برازش مقایسه ای	برابر یا بزرگتر از ۰/۸	۰/۹۸
GFI	شاخص نکویی برازش	برابر یا بزرگتر از ۰/۸	۰/۹۷
AGFI	شاخص نکویی برازش تعدیل شده	برابر یا بزرگتر از ۰/۸	۰/۸۴
PGFI	شاخص برازش اصلاح شده مقتصد	برابر یا بزرگتر از ۰/۷۵	۰/۸۵
RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۶۸

با توجه به نتایج به دست آمده از شاخص‌های برازندگی مدل پژوهش که در جدول بالا آورده شده است، می‌توان نتیجه گرفت که مدل از برازش خوبی برخوردار است.

در ادامه به بررسی معنادار بودن اعداد بدست آمده مدل می‌پردازیم؛ در رابطه با معنی‌داری اعداد، باید گفت از آنجایی‌که در این تحقیق در سطح اطمینان ۰/۹۵ یا خطای ۰/۰۵ بدنبال آزمون فرضیات هستیم، برای آزمون t اعدادی معنادار خواهند بود که بزرگ‌تر از ۱/۹۶- و ۱/۹۶+ باشند. به این معنی که اگر در آزمون t عددی بین ۱/۹۶- و ۱/۹۶+ باشد، بی‌معنا خواهد بود. در مدل زیر (نمودار ۴-۷) اعداد بدست آمده برای آزمون t نشان داده شده است و می‌توان به بررسی روابط علّی (شاخص‌های اندازه‌گیری با متغیر مکنون) و اثرات (متغیرهای مکنون با هم) با توجه به موارد ذکر شده در جداول و نمودارهای بالا پرداخت.



نمودار ۴-۷ : مدل در حالت معناداری با t-value

از این رو با توجه به مدل در حالت اعداد معناداری (نمودار ۴-۷) و مدل تخمین استاندارد (نمودار ۴-۶) به بررسی فرضیات تحقیق می‌پردازیم.

به طور خلاصه نتایج مربوط به بررسی فرضیه‌هیا تحقیق در جدول۴-۱۰ آورده شده است.

مسیر	نشان	ضریب مسیر	ضریب غیرمستقیم	معناداری	نتیجه
استرس شغلی← تعارض کار ـ خانواده	Stress → Conflict	۰/۴۰	-	۴/۱۰	تایید
استرس شغلی← قصد ترک شغل	Stress → Turnover	۰/۳۰	-	۲/۸۰	تایید
استرس شغلی← فرسودگی شغلی	Stress → Burnout	۰/۸۴		۱۱/۴۳	تایید
استرس شغلی← فرسودگی شغلی← تعارض کار ـ خانواده	Stress → Burnout → Conflict	-	۰/۸۴ × ۰/۴۸=۰/۴۰۳	-	تایید
استرس شغلی← فرسودگی شغلی← قصد ترک شغل	Stress → Burnout → Turnover	-	۰/۸۴ × ۰/۳۰=۰/۴۷۰	-	

جدول فوق خلاصه‌ای از نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات است که شامل ضرایب مسیر و مقدار t می‌باشد؛ همانطور که در جدول نشان داده شده است، رابطه بین سه متغیر اول با توجه به اینکه Tآماره بزرگتر از ۱/۹۶+ می‌باشد تأیید شده است، همچنین نقش میانجی فرسودگی شغلی در مسیر استرس شغلی ـ تعارض کار و خانواده و همچنین نقش میانجی فرسودگی شغلی در مسیر استرس شغلی ـ قصد ترک شغل مورد تایید قرار گرفت، و این فرضیه‌ها نیز تایید گردیدند.

بحث و تفسیر

در خصوص بررسی رابطه بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده تحقیقاتی همچون رضایی آهوانویی و همکاران (۱۳۹۷) صورت گرفته که نشان دادند بین تعارض کار-خانواده با استرس شغلی رابطه معنادار وجود داشت، همچنین جهانفر (۱۳۹۶) نیز این موضوع را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه دست یافت که بین تعارض کار-خانواده و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد و در این میان بعد تداخل خانواده-کار می‌تواند متغیر استرس شغلی را پیش‌بینی کند، رقیمی (۱۳۹۶) و عیسی‌مراد و خلیلی صدرآباد (۱۳۹۶) نیز با بررسی این موضوع رابطه بین تعارض کار-خانواده با استرس شغلی را مورد تایید قرار دادند. این موضوع در تحقیقات خارج از ایران نیز مورد بررسی قرار گرفته است، لو و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود در این زمینه به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی با استرس شغلی، تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل رابطه معکوس و بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد، استوا و همکاران (۲۰۱۴) نیز نشان دادند که استرس و تعارض بین کار – خانواده باعث تأثیرمنفی بر عملکرد کارکنان می‌گردد، همچنین نشان دادند که بین تعارض کار-خانواده و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد، در نهایت بولز و همکاران (۲۰۱۳) نیز نشان دادند که بین استرس شغلی و تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی رابطه معناداری وجود دارد و این موضوع باعث پیامدهای منفی بر عملکرد کارکنان می‌گذارد. بنابراین با توجه نتایج بدست آمده از این تحقیق با تحقیقات گذشته که در داخل و خارج از ایران مورد بررسی قرار گرفته‌اند، همسو است.

در خصوص بررسی رابطه استرس شغلی با قصد ترک شغل تحقیقاتی همچون علی پور و همکاران (۱۳۹۷) صورت گرفته که نشان دادند استرس شغلی عامل مهمی در ایجاد قصد ترک شغل در پرسنل است، همچنین جعفری و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی با تمایل به ترک شغل همبستگی معناداری وجود دارد، تحقیق دیگری در این زمینه توسط دلوی و گنجی (۱۳۹۳) انجام گرفته که نشان دادند رهبری اخلاقی رابطه معکوس با قصد ترک خدمت و استرس شغلی رابطه مستقیم با قصد ترک شغل پرستاران داشت، و در نهایت گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند بین استرس شغلی و ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد و برای کنترل اثرات استرس شغلی بر ترک خدمت و عملکرد کارکنان، لازم است در محیط‌های کار بر آموزش مدیریت استرس و تقویت رضایت شغلی تمرکز نمایند. در تحقیقات انجام شده در خارج از کشور نیز چانگ و همکاران (۲۰۱۷) به این نتیجه دست یافتند که بین استرس شغلی با قصد ترک شغل رابطه مثبت وجود دارد، لو و همکاران (۲۰۱۷) نیز نشان دادند بین استرس شغلی با تعارض کار-خانواده و قصد ترک شغل رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد، نانتسوپاوات و همکاران (۲۰۱۶) نیز نشان دادند که بین شرایط محیط کاری همچون استرس و ... با فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه نتایج بدست آمده از این تحقیق با تحقیقات گذشته که در داخل و خارج از ایران مورد بررسی قرار گرفته‌اند، همسو است.

در خصوص بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی تحقیقاتی همچون انصاری (۱۳۹۶) صورت گرفته که نشان داد بین فرسودگی شغلی و استرس شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد، همچنین ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقیقی (۱۳۹۰) نیز نشان دادند که استرس شغلی عاملی مهم و تأثیرگذار بر روی فرسودگی شغلی پرستاران است. در تحقیقات صورت گرفته در خارج از کشور نیز لوان و همکاران (۲۰۱۷) نشان دادند که استرس شغلی عاملی مهم و تأثیرگذار بر روی فرسودگی پرستاران می‌باشد، همچنین نانتسوپاوات و همکاران (۲۰۱۶) نیز نشان دادند که بین شرایط محیط کاری همچون استرس و ... با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

در خصوص رابطه بین استرس شغلی با تعارض کارـ خانواده تحقیقاتی همچون رضایی آهوانویی و همکاران (۱۳۹۷)، جهانفر (۱۳۹۶)، رقیمی (۱۳۹۶)، عیسی‌مراد و خلیلی صدرآباد (۱۳۹۶)، لو و همکاران (۲۰۱۷)، استوا و همکاران (۲۰۱۴) و بولز و همکاران (۲۰۱۳) صورت گرفته که این رابطه را مورد تایید قرار داده اند، همچنین بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی تحقیقاتی همچون انصاری (۱۳۹۶)، ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقیقی (۱۳۹۰)، لوان و همکاران (۲۰۱۷) و نانتسوپاوات و همکاران (۲۰۱۶) صورت گرفته که این رابطه را مورد تایید قرار داده اند بنابراین مشخص می‌گردد که فرسودگی شغلی می‌تواند عاملی تأثیرگذار و تقویت کننده در رابطه بین استرس شغلی با تعارض کارـ خانواده باشد، از اینرو مشخص می‌گردد نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر با تحقیقات پیشین همسو است.

در خصوص رابطه بین استرس شغلی با قصد ترک شغل و نیز فرسودگی شغلی با قصد ترک شغل تحقیقاتی همچون علی پور و همکاران (۱۳۹۷)، جعفری و همکاران (۱۳۹۶)، دلوی و گنجی (۱۳۹۳)، گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۲)، چانگ و همکاران (۲۰۱۷)، لو و همکاران (۲۰۱۷) و نانتسوپاوات و همکاران (۲۰۱۶) صورت گرفته که این رابطه را مورد تایید قرار داده اند، همچنین بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی تحقیقاتی همچون انصاری (۱۳۹۶)، ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقیقی (۱۳۹۰)، لوان و همکاران (۲۰۱۷) و نانتسوپاوات و همکاران (۲۰۱۶) صورت گرفته که این رابطه را مورد تایید قرار داده اند بنابراین مشخص می‌گردد که فرسودگی

شغلی می‌تواند عاملی تأثیرگذار و تقویت کننده در رابطه بین استرس شغلی با تعارض کارـ خانواده باشد، از اینرو مشخص می‌گردد نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر با تحقیقات پیشین همسو است.

پیشنهادات تحقیق

۱- پیشنهاد می‌گردد ریاست و مسئولین مراکز درمانی، با بکارگیری فرآیندهای مناسب، کاهش عوامل استرس‌زا در بین کارکنان، حمایت روانی از آنها و درک شرایط‌شان، کمک به حل تعارض‌های کارـ خانواده در بین کارکنان، سعی نمایند از این طریق ضمن کاهش تعارض کار-خانواده در بین کارکنان، باعث کاهش استرس شغلی آن‌ها نیز گردند؛

۲- همچنین به مسئولین مراکز درمانی پیشنهاد می‌گردد از آنجایی که مشاغل مربوط به مراکز درمانی از حساسیت بالایی برخوردار بوده و عملکرد صحیح پرسنل جزو اولویتهای آن‌ها محسوب می‌گردد، از طریق آموزش‌های مناسب به کارکنان، توانایی آنها را در کنترل استرس و نیز حل تعارض‌های کاری – خانوادگی افزایش دهند تا در نهایت موجبات بهبود عملکرد آنها را فراهم آورند.

۱- از آنجا که در تحقیقات گذشته و تحقیق حاضر نیز مشخص گردید، استرس شغلی نقشی اساسی در قصد ترک شغل کارکنان داشته، بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیریت مراکز دولتی شهرستان، عوامل موثر بر استرس شغلی (محیط کار، روابط بین مدیران و کارکنان، سیاست‌های سازمانی، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، فرصت های ارتقای شغلی و غیره) را مدنظر قرار داده و نسبت به رفع آنها تلاش لازم را انجام دهند تا از این طریق باعث کاهش انگیزه ترک شغل در بیان کارکنان تحت امر خود گردند.

۲- از آنجا که استرس شغلی باعث تقویت انگیزه ترک شغل و تضعیف عملکرد در بین کارکنان می‌گردد، پیشنهاد می‌گردد مدیران مراکز دولتی اقدامات لازم را در جهت جلوگیری از افزایش استرس شغلی انجام دهند، زیرا هر سازمانی که عملکرد مطلوب کارکنانش تضعیف و در مقابل تمایل به ترک خدمت در آنها افزایش یابد، با بحران اثربخشی و کارایی مواجه خواهد شد و این موضوع در مشاغل درمانی که از اهمیت و حساسیت بالایی برخوردار هستند می‌تواند در نهایت موجب کاهش رضایت شغلی کارکنان و نیز مراجعین به مراکز دولتی گردد.

۱- با توجه به اینکه فرسودگی شغلی در بین پرسنل مراکز درمانی بعلت نوع شغل (نتیجه عملکرد، شیفت کاری، کمبود حمایت و تعارض با سایر همکاران و نیز بیماران و ...) از میزان بالایی برخوردار است، به مدیران مراکز درمانی پیشنهاد می‌گردد با بهبود برنامه نظام نوبت کاری در میان پرسنل، افزایش حمایت سرپرستان از همکاران و پرستاران، آموزش کافی در خصوص برخورد با شرایط غیرمنتظره و همچنین ایجاد جو آرام و صمیمی میان پرسنل، در خصوص ایجاد محیط شغلی با حداقل فرسودگی شغلی برای پرسنل مشغول در در این مراکز دولتی اقدام نمایند.

۲- نتایج تحقیق نشان داد افزایش استرس شغلی در میان پرسنل مراکز دولتی، باعث افزایش فرسودگی شغلی در بین کارکنان مراکز درمانی گردیده و کفایت فردی آنان را کاهش می‌دهد، از اینرو شناخت منابع استرس و راهکارهای رویارویی با آن می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بیانجامد، از اینرو به مدیران مراکز دولتی پیشنهاد می‌شود با در نظر گرفتن این موارد نسبت به کاهش فرسودگی شغلی و نیز استرس شغلی اقدامات لازم را انجام دهند.

۱- با توجه به سختی مشاغل مراکز درمانی، پرسنل آن همواره با تعارض‌هایی همچون تعارض کار-خانواده روبرو هستند که این تعارض خود عامل تأثیرگذار بر استرس شغلی و نیز تأثیرپذیر از آن می‌باشد، با این حال با توجه به سخت بودن مشاغل و بروز فرسودگی شغلی در بین پرسنل، این فرسودگی می‌تواند عاملی باشد که تعارض های کار-خانواده را در بین پرسنل افزایش دهد، از اینرو به مدیران مراکز درمانی پیشنهاد می‌گردد با در نظر گرفتن این عوامل، همواره سعی نمایند با درک مناسب از شرایط پرسنل و حمایت‌های لازم از آنان ضمن کاهش استرس و فرسودگی شغلی در بین آن‌ها باعث کاهش تعارض‌های بین کار و خانواده در بین پرسنل گردند.

۱- انگیزه قصد ترک شغل همواره در بین کارکنانی بوجود می‌آید که به دلیل شرایط سخت کاری و نیز استرس‌های شغلی، توانایی خود را برای ادامه کار مطلوب از دست می‌دهند، از اینرو پیشنهاد می‌گردد مدیران مراکز درمانی با در نظر گرفتن این عوامل، اقدامات لازم را در خصوص کاهش استرس شغلی و نیز فرسودگی شغلی که تأثیربسزایی بر قصد ترک شغل در بین کارکنان خصوصاً کارکنان مراکز درمانی دارند، انجام دهند.

پیشنهاداتی در ارتباط با تحقیقات آتی

- بررسی رابطه بین استرس شغلی با تعارض کارـخانواده و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی در بین کارکنان سایر مراکز درمانی و بیمارستان‌ها استان؛

- بررسی رابطه سایر عواملی که می‌توانند بر کاهش تعارض کار خانواده و قصد ترک شغل خصوصاً در بین کارکنان مراکز درمانی تأثیر گذار باشند؛

- بررسی تعارض کارـ خانواده و نیز قصد ترک شغل بعنوان متغیرهایی مهم در بین کارکنان محیط‌های درمانی، زیرا این متغیرها علیرغم اینکه موضوعی مهم و نو می‌باشد، تحقیقات بسیار کمی به بررسی رابطه آن با سایر متغیر پرداخته اند.

منابع و مآخذ

ابراهیمی، فردوس و عطاری، یوسفعلی (۱۳۹۴). **مقایسه سلامت عمومی، کارکرد خانواده و فرسودگی شغلی در زنان شاغل و غیر شاغل شهر اهواز**، کنگره ملی خانواده سالم، تهران: انجمن مشاوره ایران، دانشگاه شهید چمران.

ارشدی، نسرین و پیریایی، صالحه (۱۳۹۳). رابطه اخلاق کار اسلامی با عملکرد شغلی، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل کارکنان، **دو فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی**، ۲۲ (۱)، ۲۱۳-۲۳۴.

اسمعیلی، محمدرضا؛ سالاری، حامد و بخشنده، حسین (۱۳۹۴). «اثر حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد: نقش واسطه‌ای تعارض کار- خانواده»، **مجله پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی**، ۴ (۱۳)، ۹۳-۱۰۳.

اصلی، شیدا (۱۳۹۴). **تعارض کار - خانواده و مولفه های تاثیرپذیر از آن**، چاپ اول، تهران: نشر آرنا.

افشانی، سیدعلیرضا و هاتفی راد، لیدا (۱۳۹۶). بررسی عوامل مرتبط با تعارض نقش شغلی- خانوادگی زنان با تأکید برمتغیرهای شغلی و سازمانی، **فصلنامه جامعه شناسی کاربردی**، ۲۸ (۶۸)، ۱-۱۸.

امامی، نسرین (۱۳۹۴). **راهکارهای مقابله با استرس**، چاپ دوم، تهران: نشر آدینه.

امیری، محمد؛ چمن، رضا؛ اعرابی، محسن؛ احمدی نسب، احمد؛ حجازی، علی و خسروی، احمد (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر شدت فرسودگی شغلی بهورزان در استانهای شمال شرق ایران، **مجله علوم پزشکی رازی**، ۲۲ (۱۴۱)، ۱۱۶-۱۲۵.

انصاری، هما (۱۳۹۶). **بررسی میزان فرسودگی و استرس شغلی در پرستاران**، پنجمین همایش بهداشت، ایمنی و محیط زیست در حوزه شهروندی HSE شهروندی در حوزه بیمارستان ها و مراکز درمانی، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

آریاپور، ماجد و ایراندوست، منصوره (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ویژگی های فردی با استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه سنندج، **مجله دانشکده پرستاری، مامایی و پیراپزشکی کردستان**، ۱(۴)، ۵۶- ۴۸.

بهرامی کوهشاهی، سوسن (۱۳۹۵). **استرس شغلی**، چاپ اول، تهران: نشر سخنوران.

پروین، ستار و حلیمی، صلاح (۱۳۹۶). عوامل درون سازمانی موثر بر میزان فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی استان تهران)، **پژوهشنامه مددکاری اجتماعی**، ۲(۶)، ۱۰۱-۱۳۵.

پیگانی، اریک (۱۳۹۶). **شناخت استرس و راه های غلبه بر آن**، تهران: جوانه رشد .

جعفری، مهرنوش؛ حبیبی هوشمند، بهرام و ماهر، علی (۱۳۹۶). رابطه استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل در پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهرهای منتخب استان گیلان، **فصلنامه تحقیقات سلامت در جامعه**، ۳ (۳)، ۱۲-۲۴.

جهانفر، الناز (۱۳۹۶). **بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی در کارکنان اقماری**، اولین همایش بین المللی سازمان وخانواده؛ ضرورت ها و اولویت ها، تهران، موسسه نیروی تدبیر ایرانیان.

حاجلو، مهناز (۱۳۹۵). **استرس و راههای مقابله با آن**، چاپ سوم، تهران: نشر قصیده.

حجتی‌نیا، فاطمه؛ پورشافعی، هادی و دستجردی، رضا (۱۳۹۴). بررسی مقایسه ای رابطه بین سبک زندگی و سبک های مقابله با استرس با فرسودگی شغلی آموزگاران آموزش و پرورش استثنایی و عادی شهر بیرجند، **فصلنامه تعلیم و تربیت استثنایی**، ۱۳ (۶)، ۶-۲۰.

حسین زاده نیکویی, حمید؛ زینب اسلامبولچی و آرزو پوراطمینان (۱۳۹۶). **بررسی تاثیر استرس، اضطراب و افسردگی بر تمایل به ترک کار**، اولین کنفرانس پژوهش های بنیادی در علوم مدیریت، حسابداری و اقتصاد، تهران، موسسه دانش گستر سالار کیا

دلوی، محمدرضا و گنجی، مظاهر (۱۳۹۳). بررسی اثرات رهبری اخلاقی بر استرس شغلی و قصد ترک خدمت پرستاران بیمارستان-های دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، **مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد**، ۱۶ (۱)، ۱۲۱-۱۲۸.

رضایی آهوانویی، محسن؛ عباسی، مسلم و درگاهی، شهریار (۱۳۹۷). نقش تعارض کار- خانواده و استرس شغلی در پیش‌بینی اشتیاق شغلی پرستاران، **نشریه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی البرز**، ۷ (۲)، ۹۸-۱۰۶.

رضوی، سیدلیلا و رادپور، محمدرضا (۱۳۹۵). تاثیر رابطه بین مولفه‌های مدیریت استعداد و ترک خدمت کارکنان (مطالعه موردی کارکنان سازمان هلال احمر)، **مطالعات مدیریت و کارآفرینی**، ۲(۳)، ۱۲۵-۱۳۲.

رقیمی، اعظم (۱۳۹۶). **تعارض کار – خانواده و استرس شغلی**، اولین همایش بین المللی سازمان وخانواده؛ ضرورت ها و اولویت ها، تهران، موسسه نیروی تدبیر ایرانیان.

زارع بهرام آبادی، مهدی (۱۳۹۳). رابطه ویژگیهای شخصیتی، حمایت اجتماعی و تعارض متقابل کار- خانواده با تحلیل عاطفی معلمان، **فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی**، ۵ (۱۷)، ۱-۲۲.

سبزی، فرزانه (۱۳۹۵). **رضایت مندی شغلی**، ناشر: گیوا.

سرفرازی، مهرزاد؛ هاشمی، سیدمحمود و کرم زاده، رنگین نگار (۱۳۹۴). بررسی فشارهای عصبی ناشی از کار ونقش آن در کاهش بهره وری سازمان، **فصلنامه علمی ـ پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، ۴**(۱۶)، ۱۱۹-۱۴۴.

سیدنظری، زینب؛ حسنی، محمد؛ قلعه‌ای، علی رضا و کاظم زاده بیطالی، مهدی (۱۳۹۵). رابطه بین ادراک از فضای سیاسی سازمان با تمایل به ترک شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: آزمون میانجی عدالت سازمانی، **فصلنامه توانبخشی، ۴**(۱۷)، ۳۴۹-۳۳۸.

صحرایی، رضامراد؛ عرفانی، نصراله؛ شعبانی بهار، غلامرضا؛ منصف، علی؛ حسین‌نژاد، علی‌عباس (۱۳۹۴). رابطه توانمند سازی و حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهر همدان، **مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش**، ۲ (۶)، ۹۱-۸۳.

صفار، محمد (۱۳۹۶). **تعهد سازمانی و تعهد حرفه ای**، تهران: مصباح خوری.

ضیغمی محمدی، شراره و اصغرزاده حقیقی، سولماز (۱۳۹۰). بررسی ارتباط استرس شغلی و فرسودگی شغلی در پرسنل پرستاری، **مجله علمی دانشکده پرستاری و مامائی همدان**، ۱۹ (۲)، ۳۶-۴۵.

عباس‌پور، جعفر و حسینی، نیره (۱۳۹۶). بررسی ارتباط میان هوش هیجانی و فرسودگی شغلی منابع انسانی در سازمان‌های ایران با رویکرد فراتحلیل، **فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی**، ۳(۴)، ۱۴۹-۱۶۴.

عطاری، مسعود و فتحی‌زاده، علیرضا (۱۳۹۴). **عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان**، کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع، تهران: مدیران ایده پردازان پایتخت ایلیا.

علی پور، نسیم؛ شعبانی، مهرانه؛ اسدی فخر، امیر و مهدیون، سید علی (۱۳۹۷). بررسی استرس زاهای شغلی به عنوان پیش‌بین‌های قصد ترک شغل پرستاران، **مجله ارگونومی**، ۶ (۱)، ۶۴-۵۸.

عیسی مراد، ابوالقاسم و خلیلی صدرآباد، مریم (۱۳۹۶). بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل گر سرمایه روان شناختی، **فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی**، ۸ (۲۹)، ۱۸۷-۲۰۶.

قدیری، محبوبه؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی شیخ شبانی، سیداسماعیل و مشکلانی، فرشید (۱۳۹۳). رابطه جواخلاقی با خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل در کارکنان یک شرکت دولتی، **فصلنامه اخلاق در علوم و فنّاوری**، ۸ (۲)، ۴۶-۵۴.

قرشی، پرویز (۱۳۹۶). **استرس و فرسودگی شغلی**، تهران: نشر گیوا.

قره داغی، علی و محمودی، جعفر (۱۳۹۱). تعارض : کار- خانواده، **فصلنامه رشد آموزش مشاور مدرسه**، شماره ۲۷، ۴۱-۳۶.

کریمی، آصف و رضایی صوفحسن، مهدی (۱۳۹۶). **بررسی تاثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش میانجی بیگانگی کاری**، نخستین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار، مشهد، موسسه تعاونی دانش بنیان کمرآوش.

الکین، آلن (۱۳۹۶). **مدیریت استرس (استرس و راههای مقابله با آن)**، ترجمه علی علی پناهی، تهران: انتشارات اطلاعات.

گریفین، ریکی و مورهد، گرگوری (۱۳۹۶). **رفتار سازمانی**، ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: نشر مروارید.

گل‌پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و احمدی، اکرم (۱۳۹۲). رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی، **دوماهنامه سلامت کار ایران**، ۱۰ (۱)، ۳۳-۴۲.

متشرعی، محمدحسین (۱۳۹۲). **آشنایی با جدال بین دنیای کار و خانواده: مقدمه ای بر تعارض کار – خانواده**، تهران: انتشارات متشرعی.

محمدپور، سمانه (۱۳۹۵). نقش استرس شغلی، فرسودگی شغلی و ذهن آگاهی در پیش بینی رضایت شغلی کارکنان ناجا، **فصلنامه منابع انسانی ناجا**، ۱۱ (۴۵)، ۱۳۷-۱۶۷.

ملک‌زاده، محمدشریف (۱۳۹۶). **فرسودگی شغلی**، تهران: نشر جنگل، جاودانه.

وثوقی نیری، عبداله؛ روح الهی، احمدعلی و محمدحسین، حمید (۱۳۹۵). بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز، **دوماهنامه سلامت کار ایران**، ۱۳ (۱)، ۴۷-۵۷.

Ashilla N., Rod M., Gibbs T. (2015) "Coping with stress: A study of retail banking service workers in Russia", Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 23, pp. 58–69.

Bartholomew, Kimberley Jane., Ntoumanis, Nikos., Cuevas. Ricardo & Lonsdale, Chris (2016). Job pressure and ill-health in physical education teachers: The mediating role of psychological need thwarting, Journal Teaching and Teacher Education, Volume 37, January 2014, Pages 101-107. https://doi.org/10.1016/j.tate.2013.10.006.

Biegger, Annette., De Geest, Sabina., Schubert, Maria & Ausserhofer, Dietmar (2016). The 'magnetic forces' of Swiss acute care hospitals: A secondary data analysis on nurses' job satisfaction and their intention to leave their current job, Journal NursingPlus Open, Volume 2, 2016, Pages 15-20.

Boles, James S., Johnston, Mark W. & Hair Jr, Joseph F. (2013). Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences, Journal of Personal Selling & Sales Management, Pages 17-28.

Brough P, Frame R. Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organizational variables. New Zealand J Psychol. 2004; 33(1): 8-16.

Cho Y. J., Lewis G. B. (2012) "Turnover intention and turnover behavior: Implications for retaining federal employees", Review of Public Personnel Administration, 32: 4.

Chung, Eun Kyoung, Jung, Yeseul & Sohn, Young Woo (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners, Journal Safety Science 98, P 89–97.

Cohen G & Brower Q. Work-family conflict management. Journal of Applied Psychology. 2006; 87: 398-407.

Conolly S. The work-family role system. Journal of Social Problems. 2007; 24: 417-27.

Fernandes, Gretta M.(2016). Organizational climate and child welfare workers' degree of intent to leave the job: Evidence from New York, Children and Youth Services Review, Volume 60, January 2016, Pages 80-87. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.11.010.

Freudenberger HJ. Staff burn-out. Journal of social issues. 1974;30(1):159-65.

Gilboa S., Shirom A., Fried Y., Cooper C. (2008) "A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects", Personnel Psychol, Vol. 61, pp. 227-271.

Jason A. Grissom, Susanna Loeb, Hajime Mitani, (2015) "Principal time management skills: Explaining patterns in principals' time use, job stress, and perceived effectiveness", Journal of Educational Administration, Vol. 53 Issue: 6, pp.773-793, https://doi.org/10.1108/JEA-09-2014-0117.

Khamisa, Natasha., Peltzer, Karl., Ilic, Dragan & Oldenburg, Brian (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa, AFRICAN JOURNALS ONLINE, Vol 22, No 1, http://dx.doi.org/10.4102/hsag.v22i0.1011

Lambert, Eric G., Minor, Kevin I., Wells, James B & Hogan, Nancy L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, The Social Science Journal, Volume 53, Issue 1, March 2016, Pages 22-32.

Lu, Yong., Hu, Xiao-Min., Huang, Xiao-Liang., Zhuang, Xiao-Dong., Guo, Pi., Feng, Li-Fen., Hu, Wei., Chen, Long., Zou, Huachun & Hao, Yuan-Tao (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work–family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study , Journal Health services research, Volume 7, Issue 5, 214-222. http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894

Luan, Xiaorong., Wang, Ping., Hou, Wenxiu., Chen, Lili & Lou, Fenglan (2017). Job stress and burnout: A comparative study of senior and head nurses in China, https://doi.org/10.1111/nhs.12328,

Maslach C, Jackson S, Leiter M. MBI: The Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press; 1996.

Mcnabb N S. The daily floggings will continue until morale improves: An examination of the relationships among organizational justice, job satisfaction, organizational commitment and intention to turnover, Norman, Oklahoma.2009.

McVicar, Andrew (2016). Scoping the common antecedents of job stress and job satisfaction for nurses using the job demands–resources model of stress, Journal of nursing Management, Volume24, Issue2, Pages E112-E136.

Michael O., Court D., Petal P. (2009) "Job stress and organizational commitment among Mentoring coordinators", International Journal of Educational Management 23(3): 266-288.

Nantsupawat, A., Kunaviktikul, W., Nantsupawat, R., Wichaikhum, O.-A., Thienthong, H. & Poghosyan, L. (2016). Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave, Journal International nursing review, 64(1):91-98. doi: 10.1111/inr.12342.

Pal , S.,& Saksvik, P,Q.(2008). Work-family conflict and psychological work environment stressors as predictors of job stress in a Cross-Cultural Study. International Journal of Stress Management, 15,22-42.

Repetti, Rena & Wang, Shu-wen (2017). Effects of job stress on family relationships. Journal of Current Opinion in Psychology, Volume 13, February 2017, Pages 15-18.

Shein, J., & Chen, C. P. (2001). Work-Family Enrichment. A Research of Positive Transfer. University of Torento, Canada.

Stoeva, Albena Z., Chiu, Randy K & Greenhaus, Jeffrey H. (2014). Negative Affectivity, Role Stress, and Work–Family Conflict, Journal of Vocational Behavior, Volume 60, Issue 1, Pages 1-16.

Stone, Robyn., Wilhelm, Jess & Bishop, Christine E (2016). Predictors of Intent to Leave the Job among Home Health Workers: Analysis of the National Home Health Aide Survey, The Gerontologist, Volume 57, Issue 5, 1 October 2017, Pages 890–899, https://doi.org/10.1093/geront/gnw075.