

پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی  
سال چهارم، شماره ۱ (۱۳ پیاپی)، تابستان ۱۳۹۴، صص ۹۳-۱۰۳

## اثر حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان

ادارات ورزش و جوانان استان یزد:

نقش واسطه‌ای تعارض کار- خانواده

محمد رضا اسمعیلی<sup>۱\*</sup>، حامد سالاری<sup>۲</sup>، حسین بخشنده<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۱/۰۴

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۷/۰۹

### چکیده

هدف این تحقیق بررسی تأثیر حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش واسطه‌ای تعارض کار- خانواده بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد تشکیل می‌دادند (۱۴۴ نفر) که از میان آنان با توجه به فرمول حجم نمونه، ۱۰۵ نفر انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسش‌نامه‌های حمایت اجتماعی خانواده کینگ و همکاران (۱۹۹۵) و حمایت سرپرستی کاراسک و همکاران (۱۹۸۵)، پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) و پرسش‌نامه محقق ساخته تعارض کار- خانواده که ترکیبی از چند پرسش‌نامه استاندارد بوده استفاده گردید. میزان پایایی پرسش‌نامه‌ها به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۸۲، ۰/۹۱ و ۰/۸۹ به دست آمد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار AMOS حاکی از روایی مطلوب پرسش‌نامه‌ها بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزارهای SPSS 19 و AMOS 22 انجام گرفت. روابط واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی با استفاده از روش بوت استراپ آزموده شدند. یافته‌ها نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برآزش خوبی با داده‌ها برخوردار است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهند: حمایت اجتماعی خانواده و سرپرست با میانجی‌گری تعارض کار- خانواده می‌تواند بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد. نتیجه نهایی این پژوهش آن است که به منظور جلوگیری از عوارض فرسودگی شغلی باید در جهت افزایش میزان حمایت‌های سرپرست و خانواده و کاهش تعارض کار- خانواده گام برداشت.

### واژگان کلیدی

حمایت خانواده، حمایت سرپرست، تعارض کار- خانواده، فرسودگی شغلی

Email:mr.esmaeili62@yahoo.com

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی: پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی، (نویسنده مسؤول)

۲. عضو هیأت علمی گروه تربیت بدنی دانشگاه اردکان

۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی

**مقدمه**

در شرایط رقابتی و متغیر امروزی، به صورت طبیعی بعضی از سازمان‌ها نسبت به بقیه، موفق‌تر خواهند بود. موثرترین عامل این تفاوت و مزیت، نیروی انسانی مناسب به عنوان یک دارایی استراتژیک می‌باشد. به جرأت می‌توان گفت منابع انسانی مهم‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی هر سازمان به خصوص سازمان‌های خدماتی از قبیل سازمان‌های ورزشی می‌باشد، وجود نیروی انسانی توانمند در سازمان می‌تواند یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان نسبت به رقبای موجود آورد (استوارت و براون، ۱۳۹۱).

یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روان‌شناسان صنعتی سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> گفته می‌شود (Maslach et al, 2001) فرسودگی شغلی عبارت است از: کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و بروز نشانگان خستگی جسمی و هیجانی (Maslach & Jackson, 1981).

اصطلاح فرسودگی شغلی برای نخستین بار در دهه هفتاد توسط فردنبرگر<sup>۲</sup> برای توصیف کارکنان حیطة خدمات انسانی وضع شد. فردنبرگر واژه فرسودگی شغلی را به عنوان ناتوانی برای عمل مؤثر در شغل و نتیجه حاصل از تعارض‌های شغلی توصیف نموده است (Freudenberger, 1974). براساس نظریه فرسودگی شغلی مسلش و همکاران، فرسودگی شغلی نشانگانی است که از سه مؤلفه خستگی عاطفی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیت<sup>۴</sup> و افت عملکرد<sup>۵</sup> تشکیل شده است (Maslach et al, 2001). خستگی عاطفی نشان‌دهنده تأثیر بنیادی مؤلفه‌ی استرس فردی در

فرسودگی شغلی است. مسخ شخصیت، به واکنش‌های منفی، عیب‌جویانه یا بسیار غیرشخصی به سایر افراد در محیط کار اشاره دارد و نشان‌دهنده بعد بین فردی فرسودگی شغلی است. افت عملکرد، نشان‌دهنده احساس کاهش شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن باورهای کارآمدی فرد است، این مؤلفه بیانگر بعد خودارزیابی فرسودگی شغلی است (Baily & Snyder, 2007).

نکته مهم در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم آن است. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. براساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در سال می‌رسد (امیری، ۱۳۹۰). شاید بزرگ‌ترین هزینه‌ای که بر اثر فرسودگی شغلی پدید می‌آید و محاسبه آن از همه دشوارتر است، خسارت‌هایی است که در نتیجه اشتباه کارکنان رخ می‌دهد. زیان دیگری که چندان به چشم نمی‌آید اما جبران ناپذیرتر از بقیه است، در مورد زندگی انسان‌هاست (Demir et al, 2003). یکی از مهارت‌های مقابله‌ای استفاده سازنده و مفید از سیستم‌های حمایتی است (صاحب‌الزمانی و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه به تحقیقات انجام شده، سیستم حمایتی موجب پیش‌گیری مؤثر پدیده فرسودگی می‌شود. با آموزش ارتباطات صحیح و مطلوب و به کار بردن سیستم‌های حمایتی مؤثر می‌توان کارکنان را نسبت به کار دلگرم و نکات مثبت محیط کار را افزایش داد. در این رابطه کافی و کالمن<sup>۶</sup> (۲۰۰۱) عنوان می‌کنند ۲۵ درصد پرستارانی که خستگی عاطفی زیادی را تجربه کرده بودند، مدیران خود را

1. Job burnout
2. Freudenberger
3. emotional exhaustion
4. depersonalization
5. personal performance

وابسته به زندگی حرفه‌ای و شخصی یک فرد با هم سازگاری نداشته باشند، که در این صورت اداره کردن این دو سخت و دشوار می‌شود. هنگامی که ادراک شود زندگی کاری برای زندگی خانوادگی زیان‌آور است، تعارض موجود از نوع تعارض کار با خانواده است و هنگامی که ادراک شود زندگی خانوادگی برای زندگی کاری زیان‌آور است، تعارض موجود از نوع تعارض خانواده با کار است. پیشایندها و پیامدها بالقوه تداخل کار با خانواده مشابه تداخل خانواده با کار نیست (Greenhaus & Beutell, 1985). تعارض کار با خانواده ممکن است به علت فقدان حمایت سازمانی از طرف همکار و سرپرست، خودمختاری شغلی محدود شده، زمان کار طولانی و غیر قابل پیش بینی و استرس شغلی ایجاد شود. تعارض خانواده با کار نیز ممکن است برای افرادی که دارای فرزندان بیشتر یا فرزندان کوچکتر هستند، تقاضاهای مراقبتی بیشتر از آنها می‌شود مانند مراقبت از والدین سالخورده و بیمار، یا عدم حمایت همسر و برابری در تقسیم وظایف و مسئولیت‌های خانوادگی ایجاد شود (Greenhaus & Powell, 2003).

گرچه از کارکنان انتظار می‌رود میان انتظارات نقش شغلی و خانوادگی خود تعادل برقرار کنند، اما مشارکت در هر دو زمینه باعث مشکلات مختلفی خواهد شد (Mcelwain et al, 2005). وانگ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۲) عنوان می‌کنند وجود تعارض میان فعالیت های کاری و خانوادگی موجبات بروز فرسودگی شغلی در بین پزشکان چینی را فراهم می‌کند. نتایج پژوهش فرهادی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی پرستاران زن و مؤلفه های آن یعنی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین تعارض کار-خانواده تمایل به ترک

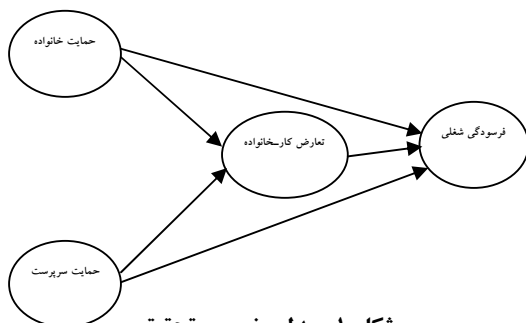
غیرحمایتی معرفی کردند. حمایت اجتماعی به عنوان عامل مهمی در زندگی افراد در سازمان‌ها شناخته شده و موجبات کاهش فرسودگی شغلی افراد در سازمان‌ها و مؤسسات را فراهم می‌سازد (Kumar et al 2007, Lin 2006). حمایت اجتماعی را می‌توان به عنوان میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان و دیگران مهم تعریف نمود (ریاحی و همکاران، ۱۳۸۹). از طرفی دیگر بلاچ و آلوچا<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در تحقیقشان عنوان می‌کنند که تعارض کار- خانواده می‌تواند در رابطه بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی نقش واسطه‌ای داشته باشد. کار و خانواده مهمترین مقوله های زندگی یک فرد بزرگسال را تشکیل می‌دهند (Casper et al, 2011). سلامت همه جانبه هر فردی تحت تأثیر هماهنگی و تناسب این دو حیطه می‌باشد. وجود ناهمخوانی و تعارض بین این دو حیطه، اغلب پیامدهای ناگواری را نصیب فرد، خانواده، سازمان و جامعه می‌نماید. امروزه اکثر متخصصان رفتار سازمانی اعتقاد دارند که اثرات کار زیاد و عدم تعادل مناسب بین کار و زندگی شخصی و خانوادگی افراد و اثرات نا مطلوب آن بر کیفیت زندگی، مجموعه عواملی را به وجود می‌آورد که به صورت متقابل یا چندگانه یکدیگر را تشدید می‌کنند و در نتیجه، شرایط زندگی و سلامت انسان‌ها، خانواده‌ها و جوامع را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند (شعبانی بهار و همکاران، ۱۳۹۱).

مازرول و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) بر این اعتقادند که تعارض کار-خانواده بواسطه ناهماهنگی و ناسازگاری پدید آمده بین تقاضاهای کاری با تقاضاهای خانواده یا زندگی خانوادگی ایجاد می‌شود. از دیدگاه آنان این پدیده زمانی رخ می‌دهد که انتظارات، توقعات و محدودیت های زمانی

1. Blanch & Aluja  
2. Mazerolle et al

3. Wang

انجام شده به بررسی زندگی پرستاران که از شرایط استرس زای محیط کاری و خانوادگی به دلیل شرایط خاص شغلی‌شان (ارتباط دائم با بیماران گوناگون، کار در شیفت‌های نامتعارف و...) انجام گرفته، پرداخته شده است، اما به ندرت به این مساله در رابطه با کارمندان که با ورزش سر و کار دارند اشاره شده، چرا که آنها نیز در یک شرایط استرس زای خاص حرفه‌ای خود قرار دارند، زیرا اکثر افراد به اشتباه حرفه‌ای ورزش را از ورزش برای سلامتی تفکیک ننموده و اصطلاحاً نمی‌توانند بپذیرند که کارمندان ورزشی نیز دچار تحلیل رفتگی یا فرسودگی می‌شوند، غافل از اینکه آنها نیز پاسخگوی روزنامه‌ها، هواداران، مربیان، اقوام و خانواده‌ها و... خواهند بود که ممکن است آنها را دچار شرایط استثنایی مثل افسردگی و ... نماید. لذا در این تحقیق روی کارمندان اداره ورزش و جوانان استان یزد متمرکز شده‌ایم تا به بررسی این مسئله بپردازیم که آیا حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد؟ نقش تعارض کار - خانواده در این بین چیست؟ بدین منظور و با توجه به ادبیات تحقیق، مدل مفهومی زیر طراحی گردید که آزمایش خواهد شد.



شغل را در پرستاران زن پیش‌بینی می‌کند. کانورت<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در تحقیق خود با عنوان "تعارض بین حیطه‌های کار و خانواده در زنان و مردان حرفه‌ای فعال" به این نتیجه رسید که، ۱۶ درصد از زنان و ۶ درصد از مردان دچار فرسودگی شغلی خصوصاً فرسودگی عاطفی می‌باشند. فشار کار و تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده - کار در هر دو جنس با خستگی ارتباط مستقیم معناداری داشت. در حالی که تعارض کار-خانواده در مردان بیشتر از زنان بود اما شدت فرسودگی عاطفی در زنان تقریباً سه برابر مردان گزارش شد. اریکسون و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی با سن و جنس و دو مؤلفه خستگی عاطفی و عملکرد شخصی فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری دارد. ضمن این که حمایت معنوی (ارتباط با خداوند) ارتباط پیچیده و معناداری با کاهش مسخ شخصیت خصوصاً با افزایش سن داشت. نتایج پژوهش کاراته‌په و سوکمن<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) نشان داد که کارمندان یک هتل در ترکیه که از مشکلات ناشی از تعارض کار - خانواده رنج می‌برند بیش از سایرین تصمیم به ترک مجموعه کاری و انتخاب شغل دیگر دارند. آنها ارتباط معناداری بین تعارض کار - خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی پیدا کردند و عقیده داشتند که هرچه تعارض خانواده با کار بیشتر باشد امکان فرسودگی عاطفی و زوال شخصیت بیشتر می‌شود.

از آنجا که فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). در این رابطه بر طیف کارمندان تحقیقات اندکی صورت گرفته و اکثر تحقیقات

1. Convert
2. Eriksson et al
3. Karatepe & Sokman

## روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است که به شیوه میدانی با استفاده از پرسش‌نامه انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان یزد تشکیل می‌دادند که بر اساس گزارش مرکز آمار و اطلاعات اداره کل ورزش و جوانان استان یزد ۱۴۴ نفر بودند. حجم نمونه بر طبق جدول مورگان ۱۰۵ نفر محاسبه شد. اعضای نمونه به طور تصادفی طبقه ای، از بین اعضای جامعه انتخاب شدند.

برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسش‌نامه‌های مختلفی استفاده شد:

الف) به منظور سنجش حمایت خانواده از پرسش‌نامه ۶ سؤال برگرفته از مقیاس حمایت خانواده کینگ و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) استفاده شد.

ب) به منظور سنجش حمایت سرپرستی از پرسش‌نامه ۴ سؤال برگرفته از مقیاس محتوای شغلی کاراسک و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد. پایایی هر دو پرسش‌نامه به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۸۲ به دست آمد.

ج) در تحقیق حاضر به منظور سنجش دقیق تعارض کار-خانواده با استناد به سنخ‌شناسی فران<sup>۳</sup>، راسل<sup>۴</sup> و کوپر<sup>۵</sup> (۱۹۹۲)، تعارض کار-خانواده از دو منظر اصلی در نظر گرفته شده است: تعارض کار با خانواده و تعارض خانواده با کار. با توجه به تحقیق رستگار (۱۳۸۳) ۱۷ گویه که دارای بالاترین ضریب همبستگی با کل مقیاس بودند انتخاب گردید که ۸ گویه آن تعارض کار با خانواده (زیر مقیاس اول) و ۹ گویه دیگر تعارض خانواده با کار (زیر مقیاس دوم) را می‌سنجند. پایایی این ابزار نیز در تحقیق حاضر از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد.

د) به منظور سنجش فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد، این پرسش‌نامه شامل ۲۲ گویه در قالب ۳ بعد فرسودگی عاطفی، زوال شخصیت و افت عملکرد می‌باشد و از روایی و پایایی خوبی برخوردار است (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۱)، در تحقیق حاضر نیز پایایی این پرسش‌نامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد.

به منظور بررسی روایی سازه پرسش‌نامه‌ها، داده‌های حاصل از اجرای آن‌ها در گروه نمونه، تحلیل عاملی شدند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار AMOS حاکی از روایی مطلوب این پرسش‌نامه‌ها بود.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری) استفاده شد. کلیه عملیات آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS و AMOS انجام شده است.

## یافته‌های تحقیق

نمونه آماری این تحقیق شامل ۱۰۵ نفر کارمند بودند که اقدام به پرکردن پرسش‌نامه کردند. از بین پاسخ‌دهندگان ۱۹/۶ درصد نمونه زن و ۸۰/۴ درصد از آنها مرد بودند. ۸۳/۳ درصد شرکت‌کنندگان در پژوهش متأهل و ۱۶/۷ درصد مجرد بوده‌اند. همچنین سابقه خدمت از ۱ سال تا ۳۰ سال گزارش شد. اکثریت کارمندان در این نمونه (۵۰٪) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند. برای تعیین نرمال بودن داده‌ها از آزمون ناپارامتری کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج این آزمون حاکی از نرمال بودن داده‌ها در متغیرهای مورد مطالعه بود (جدول شماره ۱).

1. King et al
2. Karasek et al
3. Frone
4. Russel
5. Cooper



جدول (۱) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای متغیرهای پژوهش

مقدار P	آماره آزمون	گروه
۰,۵۰۴	۰,۸۲۵	حمایت خانواده
۰,۲۷۸	۰,۹۹۳	حمایت سرپرست
۰,۳۳۳	۰,۹۴۶	تعارض کار - خانواده
۰,۹۸	۰,۴۷۰	فرسودگی شغلی

همچنین قبل از انجام آزمون مدل، روابط همبستگی متغیرهای تحقیق از طریق ارزیابی ماتریس همبستگی بررسی شد (جدول ۲). اطلاعات این جدول بیانگر این است که با اطمینان ۹۹ درصد بین کلیه متغیرهای تحقیق همبستگی معنی‌دار وجود دارد.

جدول شماره (۲) ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶
حمایت خانواده	۳,۳۶	۰,۵۶	۱					
حمایت سرپرست	۳,۳۲	۰,۶۳	**۰,۴۹	۱				
تعارض کار-خانواده	۲,۴۴	۰,۴۸	**۰,۶۸	**۰,۶۹	۱			
تعارض کار با خانواده	۲,۴۹	۰,۵۰	**۰,۶۴	**۰,۶۷	**۰,۹۲	۱		
تعارض خانواده با کار	۲,۳۹	۰,۵۳	**۰,۶۳	**۰,۶۱	**۰,۹۳	**۰,۷۲	۱	
فرسودگی شغلی	۲,۴۶	۰,۴۶	**۰,۷۲	**۰,۶۶	**۰,۸۷	**۰,۸۲	**۰,۷۹	۱

\*\*<0/01

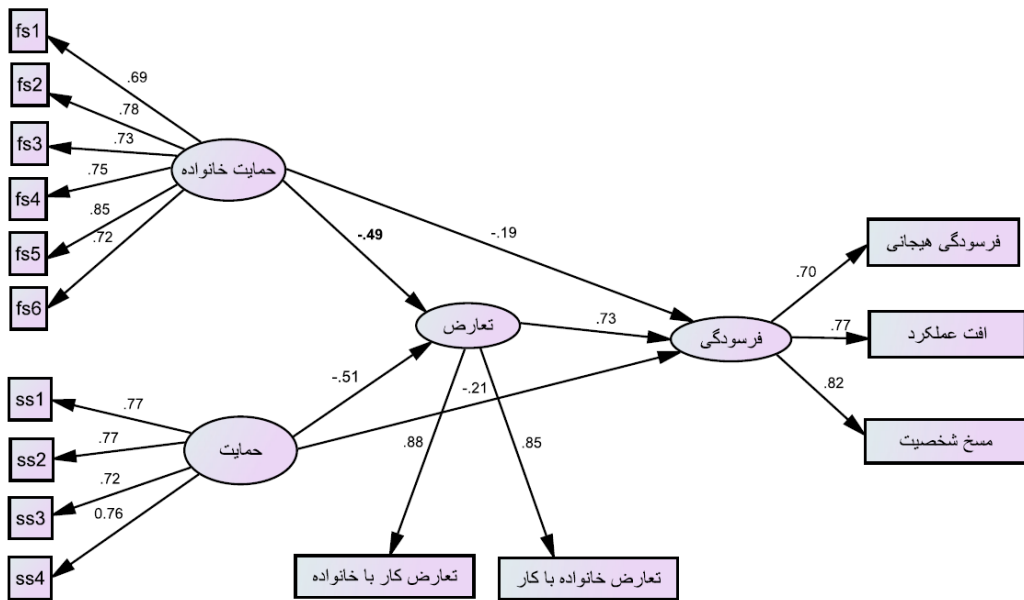
شکل ۲ الگوی نهایی پژوهش حاضر را همراه با ضرایب استاندارد مسیره نشان می دهد.

### الگویابی معادلات ساختاری

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. با وجود این که مقادیر اکثر شاخص‌های برازندگی نشان دهنده برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها بودند، اما شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریباً نشان داد که الگو نیاز به بهبود دارد. گام بعدی ارتقای برازش الگوی پیشنهادی از طریق همبسته کردن خطاهای حمایت خانواده و فرسودگی شغلی به توصیه نرم افزار بود. نتایج حاکی از برازش مطلوب الگوی نهایی است. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی و الگوی نهایی در جدول ۳ نشان داده شده اند.

جدول شماره (۳) شاخص های برازندگی الگو

شاخص های برازندگی	X2	df	$\frac{X2}{df}$	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۱۳۹,۰۷	۸۵	۱,۶۳	۰,۸۶	۰,۸	۰,۹۴	۰,۹۳	۰,۹۴	۰,۸۷	۰,۷۸
الگوی نهایی	۸۶,۹۹	۸۲	۱,۰۶	۰,۹۱	۰,۹	۰,۹۹	۰,۹۹	۰,۹۹	۰,۹۲	۰,۰۲



شکل ۲- مدل نهایی پژوهش و ضرایب استاندارد مسیرها

ضرایب مسیر در شکل ۲ حاکی از معناداری ۵ مسیر مستقیم است. نتایج حاصل از روابط واسطه‌ای با استفاده از روش بوت استرپ در جدول ۳ نشان داده شده‌اند. فاصله‌های اطمینان برای مسیرهای مندرج در جدول ۳ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها در ارتباط با دو مسیر غیرمستقیم است، این امر نشان‌دهنده معنی‌داری نقش واسطه‌ای تعارض کار- خانواده می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۱۰۰۰ است.



جدول (۳) نتایج بوت استراپ برای مسیرهای واسطه‌ای پژوهش

مسیر	داده ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
حمایت خانواده ← تعارض کار-خانواده ← فرسودگی شغلی	-۰,۳۵۹	-۰,۳۶۱	-۰,۰۰۲	۰,۰۰۹	-۰,۶۱۰	-۰,۲۱۲
حمایت سرپرست ← تعارض کار-خانواده ← فرسودگی شغلی	-۰,۳۷۲	-۰,۳۷۱	۰,۰۰۱	۰,۰۰۷	-۰,۵۴۰	-۰,۲۳۱

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق بررسی تأثیر حمایت اجتماعی (خانواده و سرپرست) بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش واسطه‌ای تعارض کار-خانواده بود. بدین منظور مدل مفهومی تحقیق به روش مدل معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از پژوهش حاضر تمامی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم الگوی پیشنهادی را مورد تأیید قرار دادند.

یافته‌ها اثر منفی مستقیم حمایت اجتماعی خانواده و سرپرست را بر تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی نشان داد. این بدین معناست که هرچه فرد از حمایت اجتماعی بیشتری از جانب خانواده و سرپرست کاری برخوردار باشد، میزان تعارض بین کار-خانواده و همچنین فرسودگی شغلی وی پایین‌تر خواهد بود. این نتایج با یافته‌های صاحب‌الزمانی و همکاران (۱۳۸۸)، کافی و کالمن (۲۰۰۱)، کومار و همکاران (۲۰۰۷)، لین (۲۰۰۶)، بلانچ و آلوچا (۲۰۱۲) همخوانی دارد.

مشارکت رو به رشد افراد در فعالیت‌های خانه موجب ایجاد چالش‌های زیادی در فرایند برقراری تعادل بین کار و خانواده می‌شود، همانطور که عنوان شد تعارض کار-خانواده به واسطه ناهماهنگی و ناسازگاری پدید آمده بین تقاضاهای کاری با تقاضاهای خانواده یا زندگی خانوادگی ایجاد می‌شود. این پدیده زمانی رخ می‌دهد که انتظارات، توقعات و محدودیت‌های زمانی وابسته به زندگی حرفه‌ای و شخصی یک فرد با هم سازگاری نداشته باشند، که در این صورت اداره کردن این دو سخت و دشوار می‌شود (Mazerolle et al, 2008). بنابراین حمایت افراد خانواده از کارکنان می‌تواند این چالش‌ها و استرس‌ها را کاهش داده، فرد با آرامش بیشتری در محیط کار ظاهر

شده و با فراغت خاطر به امور شغلی خود پردازد، در این راستا نتایج پژوهش فاتحی زاده و همکاران (۱۳۸۶) نشان داد که اگر زنان شاغل هنگام بروز مشکل یا حتی قبل از بروز هر مشکلی احساس کنند که کسانی را (به خصوص همسر) برای حمایت و تکیه کردن دارند، آرامش بیشتری داشته و میزان تعارض کار-خانواده آنان کمتر خواهد بود.

از طرفی هنگامی که فرد از حمایت مناسب سرپرست کاری خود و همچنین همکاران برخوردار باشد به طور مناسب‌تری می‌تواند به زمان‌بندی فعالیت‌های شغلی پردازد، این امر موجب کاهش استرس شغلی و در نتیجه میزان تعارض کار-خانواده و در پی آن میزان فرسودگی شغلی می‌شود. یک محیط حمایتی سازمانی و خانوادگی مناسب با ایجاد عزت نفس و نیز منابع مرتبط با خانواده از جمله زمان، انعطاف پذیری و مشاوره باعث ایجاد احساس ارزشمندی به عنوان یک انسان کامل در وجود کارکنان سازمان‌های ورزشی می‌شود. ماتیوس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) نقش حمایت اجتماعی هم از منبع درون سازمانی (ناظر) و هم از منبع برون سازمانی (همسر) در کاهش یا ممانعت به عمل آوردن از تعارض کار-خانواده را مورد بررسی قرار داده‌اند، این مسئله در مورد کارکنان نیز می‌تواند صدق نماید به این شکل که حمایت مدیر، معاونان و همکاران به عنوان حامیان درون سازمانی و حمایت دوستان و خانواده به عنوان حامیان برون سازمانی کمک‌شایان توجهی به کاهش تعارض کار-خانواده در کارکنان خواهد نمود. پرداخت به موقع حقوق، ساعات کاری منعطف، مرخصی‌های مناسب، ایجاد

1. Matthews

امکانات رفاهی مناسب، ایجاد محیطی یادگیرنده در سازمان، واگذاری مسئولیت‌ها و اختیارات کاری بیشتر و مهم‌تر از همه حمایت لازم از فرد در هنگام بروز مسائل و مشکلات کاری و خانوادگی می‌تواند در کاهش تعارض کار و خانواده مؤثر باشد.

نتایج تحقیق حاضر حاکی از ارتباط مستقیم و معنی‌دار بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی کارکنان بود. این نتایج با یافته‌های فرهادی و همکاران (۱۳۹۲)، کانورت (۲۰۱۰)، کارتاپه و سوکمن (۲۰۰۶)، وانگ و همکاران (۲۰۱۲) و بلانچ و آلوجا (۲۰۱۲) هم‌خوانی دارد. پیترس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۵) در تحقیقی تحت عنوان «تعادل کار و خانه: چگونه تقاضاهای کار و خانه با فرسودگی شغلی مرتبط هستند؟» به نتایجی در راستای این پژوهش دست یافتند. آن‌ها در تحقیق خود از برهم خوردن تعادل به دلیل افزایش تقاضاهای کار و خانه صحبت می‌کنند و عقیده دارند که تراحم کار برای خانه و بالعکس ایجاد استرس و در نهایت فرسودگی می‌نماید و می‌تواند باعث کاهش عملکرد موفقیت‌آمیز افراد شود.

در این راستا می‌توان نتیجه گرفت زمانی که افراد نقش‌های متفاوتی (مانند نقش کارمند، همسر و والدین) را انجام می‌دهند، هر یک از این نقش‌ها نیازمند زمان و انرژی زیادی است و به این ترتیب فشار نقش‌ها ایجاد تعادل را دشوار می‌سازد. زمانی که تعارض کار-خانواده پدید می‌آید فشار ناشی از یک نقش، بر کارکرد شخص در نقش دیگر اثر می‌گذارد. ناسازگاری نقش‌ها، فرد شاغل را به سوی افزایش استرس، افسردگی در کار و احتمالاً کاهش برقراری پیوندهای شخصی در خانه می‌کشاند در نتیجه منجر به نشانه‌های هیجانی از قبیل: احساس افسردگی، شکست، درماندگی، کاهش شایستگی و بهره‌وری فردی و در نهایت کاهش کارآمدی و عملکرد می‌گردد.

علاوه بر این، نتایج این تحقیق نشان داد تعارض کار-خانواده در رابطه بین حمایت خانواده و سرپرست و فرسودگی شغلی کارکنان نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند. این یافته‌ها با نتایج تحقیق وانگ و همکاران (۲۰۱۲) و بلانچ و آلوجا (۲۰۱۲) همسو می‌باشد. افراد برای محافظت از خود در برابر فرسودگی شغلی به منابع کافی و مناسب برای دستیابی به نیازهای شغلی و خانوادگی‌شان نیاز دارند (Rupert et al, 2009). ممکن است کارکنان با تلاش در جهت برآورده کردن توقعات بیش از حد شغلی، انرژی خود را تخلیه کرده و به تبع آن نتوانند مسئولیت‌های خانوادگی خود را به درستی برآورده کنند، این امر منجر به تعارض کار-خانواده شده و تحت این شرایط آنها فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند (Karatepe et al, 2010). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت افزایش حمایت‌های افراد خانواده و سرپرست کاری از فرد شاغل با کاهش میزان تعارض بین فعالیت‌های کاری و خانوادگی موجب کاهش میزان احساس فرسودگی شده، در نتیجه میزان کارایی و بهره‌وری فرد را افزایش دهد.

نتایج این پژوهش حاکی از آن است که به منظور جلوگیری از عوارض فرسودگی شغلی باید در جهت افزایش میزان حمایت‌های سرپرست و خانواده و کاهش تعارض کار-خانواده گام برداشت. در این راستا حمایت‌های مادی و معنوی مدیران از کارکنان، تأمین نیروی انسانی مناسب، تشکیل جلسات منظم حضوری بین مدیران و کارکنان، ایجاد مراکز مشاوره برای کارکنان و خانواده‌های آنان جهت کنترل تأثیرات منفی تعارض کار-خانواده، تدوین راهبردهایی در زمینه تعادل بین کار و زندگی، ترویج و آموزش فرهنگ تعادل بین کار و زندگی، تأمین امنیت شغلی کارکنان، جلوگیری از داشتن مشاغل متعدد، حمایت و حفظ ارزش‌های خانواده، سازماندهی و مدیریت مطلوب‌تر کارها، ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، ایجاد مراکز مشاوره برای کارکنان و خانواده‌های آنان، فراهم کردن تسهیلات و امکانات حمایتی برای خانواده کارکنان می‌تواند در این

- زمینه کمک شایانی کند. در همین راستا پیشنهادهایی نیز به
- همکاری در انجام کارهای منزل.
- کارکنان به شرح زیر ارائه می گردد:
- صرف وقت برای تفریح در کنار خانواده.
- داشتن هدف و برنامه برای ایجاد تعادل در کار و
- ایجاد تعادل بین درآمدها و هزینه‌ها.
- زندگی.
- ساده زندگی کردن.
- سازماندهی و برنامه‌ریزی برای انجام مسؤلیت‌های
- ورزشی و مسؤلیت‌های خانوادگی.
- اهمیت قابل شدن برای خانواده.

### منابع

۱. استوارت، گرگ ال و براون، کنت جی. (۱۳۹۱). مدیریت منابع انسانی؛ پیوند استراتژی و عمل. مترجمان: سیدمحمد اعرابی و مرجان فیاضی، تهران: نشر مهکامه. چاپ سوم.
۲. امیری، مجتبی؛ اسدی، محمدرضا و دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی. شماره ۷: ۵۶-۳۷.
۳. رستگار خالد، امیر (۱۳۸۳). «رابطه کار-خانواده: تفاوت های جنسیتی در برخورداری از حمایت اجتماعی»، پژوهش زنان. سال دوم، شماره ۲: ۵۵-۷۵.
۴. ریاحی، محمد اسماعیل؛ وردی نیا، اکبر علی و پورحسین، سیده زینب (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و سلامت روان»، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی. شماره ۳۹: ۱۲۱-۸۵.
۵. شعبانی بهار، غلامرضا؛ فراهانی، ابوالفضل و باقریان فاضل، فاطمه (۱۳۹۱). «تعیین رابطه بین تعارض کار-خانواده و کیفیت زندگی روسا و نایب روسای هیات های ورزشی استان همدان»، پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. سال هشتم، شماره ۱۵: ۱۲۲-۱۰۹.
۶. صاحب الزمانی، محمد؛ صفوی، محبوبه و فراهانی، حجت اله (۱۳۸۸). «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با حمایت های اجتماعی پرستاران شاغل در بیمارستان های روانپزشکی شهر تهران»، مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی. شماره ۳: ۲۱۱-۲۰۶.
۷. فاتحی زاده، مریم؛ نقوی، اعظم و سلطانی، مرضیه (۱۳۸۶). «بررسی ارتباط بین حمایت اجتماعی و تعارض کار/خانواده، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی». شماره ۱: ۱۳۲-۱۱۱.
۸. فراهانی، ابوالفضل؛ بدری آذرین، یعقوب و محمدی اقدم، الهام (۱۳۹۱). «ارتباط بین عوامل انگیزشی و تحلیل رفتگی شغلی دبیران تربیت بدنی شهر تبریز براساس مدل انگیزشی ERG»، پژوهش های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش، شماره ۱: ۳۸-۲۹.
۹. فراهادی، علی؛ موحدی، یزدان؛ نعلچی، معصومه؛ دارایی، مهری و محمدزادگان، رضا (۱۳۹۲). «رابطه بین تعارض کار - خانواده با مؤلفه های فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن»، نشریه پرستاری ایران. شماره ۸۴: ۴۳-۳۴.
10. Baily T C, Snyder CR (2007). Satisfaction with life and hope: a look at age and marital status. Psychol Rec. 57(2): 233-40.
11. Blanch A, Aluja A (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. Human relations. 65(7): 811-833.
12. Casper W J, Harris C, Taylor-Bianco A, Wayne J H (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. Journal of Vocational Behavior. 79(3):640-652.
13. Coffey M, Coleman M (2001). The relation between support and stress in forensic community mental health nursing. J Adv Nurs. 34:397-408.
14. Convert C (2010). Conflict between the work and family domains and exhaustion among vocationally active men and women. Journal of social science & medicine. 70: 1237-1245.
15. Demir A, Ulusoy M, Ulusoy MF (2003). Investigation of factors influencing burnout level in the professional and private lives of nurses. Int J Nurs Stud. 40:807-27.
16. Eriksson C B, Bjrock J P, Larson L C, Walling M S (2009). Social support, organisational support, and

- religious support in relation to burnout in expatriate humanitarian aid workers. *Mental Health, Religion & Culture*. 7(7):671-686
17. Freudenberger HJ (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*. 30 (1):159-65.
  18. Greenhaus J H, Beutell N J (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*. 10: 76-88.
  19. Greenhaus J H, Powell G N (2003). When work and family collide: Deciding between competing role demands. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 90(2): 291-303.
  20. Karatepe O M, Sokman A, Yavas U, Babakus E (2010). Work-family conflict and burnout in frontline service jobs: direct, mediating and moderating effects. *Ekonomika a management*. 1:61-73.
  21. Karatepe O M, Sokman A (2006). The effect of work role and family role variables on Psychological and behavioral outcomes of front line employee performance and job satisfaction. *Tourism management*. 27(4):527-560.
  22. Kumar S, Fischer J, Robinson E, Hatcher S, Bhaqat R N (2007). Burn out and job satisfaction in New Zealand psychiatrics: A national study. *Int J Soc psychiatry*. 53(4):306-16.
  23. Lin C (2006). Culture shock, social support, and intercultural competence: an investigation of a Chinese Student Organization on a U.S. campus. *Journal of Intercultural Communication Research*. 35(2):117-37.
  24. Maslach C, Jackson S (1981). The Measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*. 2(2):99-113.
  25. Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 52: 397-422.
  26. Matthews R A, Bulger C A, Barnes-farrell J L (2010). Work social supports, role stressors, and work-family conflict: the moderating effect of age. *Journal of Vocational Behavior*. 76(1): 78-90.
  27. Mazerolle M S, Bruening E J, Casa D J (2008). Work family conflict, part I: Antecedent of work family conflict in national collegiate athletic association division I-A certified athletic trainers. *J Athl Train*. 43(5):505-12.
  28. Mcelwain A K, Korabik K, Rosin H M (2005). An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian journal of Behavioral Science*. 37(4):283-298.
  29. Michel J S, Mitchelson J K, Pichler S H, Cullen K L (2010). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work-family conflict, *Journal of vocational behavior*. 76(1): 91-104.
  30. Peeters M W, Montgomery A J, Bakker A B, Shaunfeli W B (2005). Balancing work and home: How job and home are related to burnout. *Int journal of strees management*. 12(1): 43-61.
  31. Rupert P A, Stevanovic P, Hunley H A (2009). Work-family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*. 40(1): 54-61.
  32. Wang Y, Liu L, Wang J, Wang L (2012). Work-family Conflict and Burnout among Chinese Doctors: The Mediating Role of Psychological Capital. *Journal of Occupational health*. 54: 232-240.

# The effect of Social support (family and supervisor) on employee's burnout in departments of sport and youth of Yazd province: Mediating role of work–family conflict

Mohammad Reza Esmacili<sup>1\*</sup>, Hamed Salary<sup>2</sup>, Hosein Bakhshande<sup>3</sup>

(Received:1 October 2014 Accepted: 24 January 2015)

## Abstract

The purpose of this research was to investigate the effect of social support (supervisor and family) on burnout considering the mediating role of work-family conflict. The statistical community is about 144 of employees of the administrations of sports and youth of Yazd province that according to the sample volume formula changed to 105. For measuring variables, It was used : Family support inventory of King and colleagues (1995), supervisor support Karasek et al (1985), Burnout Inventory Maslach and Jacson (1981) and work-family conflict questionnaire that combines a standard questionnaire. The reliability of the questionnaire using Cronbach's alpha was obtained respectively 0/90, 0/82, 0/91 and 0/89. Also the results of confirmatory factor analysis by using of AMOS software were indicative of the validity of the questionnaire. Fitness of the proposed model was examined through structural equation modeling (SEM), using SPSS-19 and AMOS-22 software packages. The indirect effects were tested using the bootstrap procedure. Findings indicated that the proposed model fit the data properly. The results of this study confirmed social (supervisor and family) through work-family conflict can affect mainly on employee's job burnout. The results suggest that in order to avoid the effects of burnout the supervisor and family support increased and the work-family conflict. must be reduced.

## Key words

family support, supervisor support, work-family conflict, job burnout.

---

1. Ph.D.Candidate of Sport Management,  
Research Institute of Physical Education and Sports Scienc

2. Faculty member of Ardakan University

3. Ph.D.Candidate of Sport Management , Research Institute of Physical Education and Sports Scienc

E-mail: mr.esmacili62@yahoo.com