

رابطه تعارض کار-خانواده و خودکارآمدی با خستگی عاطفی، با میانجی‌گری هوش هیجانی در کارمندان واحد بازرگانی شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)

The relationship between work-family conflict and self-efficacy with emotional exhaustion, mediating emotional intelligence among employees of The Islamic Republic of Iran Airlines Commercial Unit (HOMA)

مهسا حاجی حسینی مسگر<sup>۱</sup>، فاطمه مسعودی همت آبادی<sup>۲</sup>، فرحناز کیانرثی<sup>۳\*</sup>

Mahsa Haji Hosseini Mesgar<sup>1</sup>, Fatemeh Masoudi Hemmatabadi<sup>2</sup>, Farahnaz Kianersi<sup>3\*</sup>

### چکیده

نهاد خانواده از مهمترین نهادهای اجتماعی است که مهمترین تکیه‌گاه و محور زندگی اجتماعی می‌باشد و در همه‌ی ادوار و جوامع پذیرفته شده و توسعه یافته است و از جمله عوامل موثر در ایجاد تمدن و فرهنگ بشری و رشد و شکوفایی استعدادهای آدمی است. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه تعارض کار-خانواده و خودکارآمدی با خستگی عاطفی، با میانجی‌گری هوش هیجانی در کارمندان واحد بازرگانی شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما) بود. ۲۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه استاندارد تعارض کار-خانواده کارلسون، خودکارآمدی عمومی شرر، فرسودگی شغلی مسلش و هوش هیجانی سبیریا شرینگ را تکمیل نمودند. داده‌های حاصله با استفاده از همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که تعارض کار-خانواده و خودکارآمدی به واسطه هوش هیجانی با خستگی عاطفی رابطه دارند و این رابطه به صورت مستقیم و غیر مستقیم، معنادار می‌باشد. بین تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار و بین تعارض کار-خانواده با خودکارآمدی و هوش هیجانی رابطه منفی معنادار وجود دارد. بین خودکارآمدی و هوش هیجانی با خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار و بین خودکارآمدی و هوش هیجانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. (P<0/01). با توجه به ارتباط معنادار و منفی متغیرهای خودکارآمدی و هوش هیجانی با خستگی عاطفی و تعارض کار-خانواده، لازم است زمینه مناسب برای آشنایی کارکنان با مدیریت علمی تعارض کار-خانواده و آموزش و ارتقاء سطح این متغیرهای شخصیتی در کارکنان، از طرف سازمان‌ها مورد حمایت قرار گیرد...

**کلمات کلیدی:** تعارض کار خانواده، خستگی عاطفی، خودکارآمدی، هوش هیجانی.

### Abstract

The institution of the family is one of the most important social institutions that is the most important pillar and axis of social life and has been accepted and developed in all eras and societies and is one of the effective factors in creating human civilization and culture and the growth and flourishing of human talents. The aim of this study was to investigate the relationship between work-family conflict and self-efficacy with emotional exhaustion, mediating emotional intelligence in employees of The Islamic Republic of Iran Airlines Trading Unit (HOMA). 200 patients were selected by simple random sampling and completed the standard questionnaire of Carlson's work-family conflict, Scherer's general self-efficacy, machine burnout and emotional intelligence of Sibria Shering. The obtained data were analyzed using Pearson correlation and path analysis. The results showed that work-family conflict and self-efficacy through emotional intelligence are related to emotional exhaustion and this relationship is directly and indirectly significant. There was a significant positive relationship between work-family conflict and emotional exhaustion and there was a significant negative relationship between work-family conflict with self-efficacy and emotional intelligence. There was a significant negative relationship between self-efficacy and emotional intelligence with emotional exhaustion and there was a significant positive relationship between self-efficacy and emotional intelligence. (P<0.01). Considering the significant and negative relationship between self-efficacy and emotional intelligence variables with emotional exhaustion and work-family conflict, it is necessary to support the organizations to familiarize employees with

۱- گروه روانشناسی تربیتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲- نویسنده مسئول: گروه روانشناسی تربیتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. [masoudi132522@gmail.com](mailto:masoudi132522@gmail.com)

۳- استادیار، گروه روانشناسی تربیتی دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. [Kianersi.f@gmail.com](mailto:Kianersi.f@gmail.com)

**Keywords:** Family work conflict, Emotional exhaustion, Self-efficacy, Emotional intelligence.

scientific management of work-family conflict and to educate and promote the level of these personality variables in employees.

## مقدمه

نهاد خانواده از مهمترین نهادهای اجتماعی است که مهمترین تکیه گاه و محور زندگی اجتماعی می باشد و در همه ی ادوار و جوامع پذیرفته شده و توسعه یافته است و از جمله عوامل موثر در ایجاد تمدن و فرهنگ بشری و رشد و شکوفایی استعدادهای آدمی است. از سوی دیگر انسان موجودی زیستی، روانی و اجتماعی می باشد (مهرداد و همکاران، ۲۰۱۰) و حداقل یک سوم عمر انسان در محیط کاری سپری می شود و از طرفی بسیاری از مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می گیرد (حافظ و همکاران، ۱۳۹۰). در طول تاریخ کار به عنوان یکی از راه های اساسی شرکت در فعالیت های اجتماعی انسان بوده است و انسان هویت اجتماعی خود را با کار معنا کرده است. با وجود این کار تنها راه مشارکت اجتماعی نیست و تمامی وجود انسان در کار خلاصه نمی شود. نیاز انسان به آرامش و استراحت، برعهده گرفتن مسئولیتهای اجتماعی، صرف وقت برای خانواده و مانند آن، ابعاد دیگری از فلسفه وجودی انسان را تشکیل می دهد. مفاهیم کار و زندگی بیشترین و قویترین پیوند را با فرد و جامعه دارند و ایجاد تعادل بین آنها از ارزش و اهمیت بالایی برخوردار است. تعادل موردنظر تعادلی پویاست که هر عنصر آن ضمن ارتباط و کنش متقابل با عنصر دیگر، نقش مکمل و حمایت کننده دارد و برای رسیدن به چنین تعادلی لازم نیست یکی به نفع دیگری تضعیف یا کنار گذاشته شود. کار و خانواده می توانند اثرات متقابل و نقش مکمل برای یکدیگر داشته باشند؛ با کار کردن نیازهای خانواده برآورده می شود و حمایت خانواده موجبات تقویت روحی و جسمی کارکنان برای انجام موفقیت آمیز وظایفشان را فراهم می آورد. قبل از انقلاب صنعتی تمایز چندانی بین زندگی کاری و زندگی خانوادگی وجود نداشت. در آغاز قرن بیستم با وقوع انقلاب صنعتی افراد برای دریافت پول خانه را ترک گفتند، در نتیجه کار و خانواده به دو حوزه جداگانه تقسیم شدند. کارمند خوب بودن و عضو خوب خانواده بودن تبدیل به دو وظیفه جداگانه شدند که به سختی با هم درآمیختند. اولین نتیجه این تحول تنش های حاصل از برخورد وظایف این دو حوزه با یکدیگر بود. هاماما<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) تعارض کار- خانواده را به عدم تعادل بین تقاضاهای نقش که بر عهده فرد گذاشته می شود و منابعی که در دسترس فرد با دانش لازم یا مهارتهایی که فراتر از توانایی آنهاست معرفی می کند. رابینز<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) تعارض کار- خانواده را اینگونه تعریف کرده است: وقتی افراد با انتظارات زیاد نقش روبرو می شوند تعارض کار- خانواده ظاهر می شود. میچلسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۹)، تعارض کار- خانواده را به عنوان یک محرک تنش زای شغلی این طور معرفی کرده است: تعارض کار- خانواده زمانی ظاهر می شود که شاغلین در می یابند که تقاضاها و خواسته ها از توانایی های آنها برای تکمیل موفقیت آمیز وظایف تجاوز می کند (بگای، ۱۳۹۰).

افراد زمانی که با تعارض کار- خانواده روبرو هستند از سلامت روانی کمتری برخوردارند. تعارض کار- خانواده بر طرز فکر افراد اثر منفی دارد و نتیجه آن کاهش میزان برخورداری از سلامت روانی است، که یکی از پیامدهای آن خستگی عاطفی است. خستگی عاطفی یکی از فاکتورهای کلیدی فرسودگی است. خستگی عاطفی باعث می شود تا کارکنان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است. خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱).

1.Hamama

2.Robbins

3.Mitchelson

مدیریت موقعیتهای دائم التعمیر، مبهم، غیرقابل پیش بینی و استرس زا مستلزم داشتن مهارتهای چندگانه است. یکی از عوامل فردی که باعث می شود شخص کامروا باشد یا خیر باور داشتن به تواناییها و نقاط قوت خود است (ون، ۲۰۰۷) خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت آمیز وظایف و یکی از مهارتهای لازم برای انجام کارهاست. عملکرد موثر هم به داشتن مهارتها و هم باور به توانایی انجام آن مهارت ها نیازمند است. بنابر نظر بندورا خودکارآمدی، توان سازنده ای است که بدان وسیله مهارتهای شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به گونه ای اثر بخش سازماندهی می شود. پازارس و والیان<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) عقیده دارند که باورهای خودکارآمدی و یافته های مرتبط با آن، در حوزه های پزشکی، تحقیق های اجتماعی، رسانه های جمعی، امور بازرگانی و سیاسی، روان شناسی و تعلیم و تربیت کاربرد دارد. جنبه های اساسی خودکارآمدی شخص این باور است که فرد از راه اعمال کنترل می تواند بر پیامدهای زندگی خود اثر بگذارد. به ویژه در هنگام رویارویی با عوامل استرس زا، داشتن احساس کنترل بر شرایط، عاملی مهم در سازگاری با موقعیت های گوناگون است. انتظارات ویژه فرد در مورد توانایی هایش برای انجام یک عمل و پایداری در انجام آن و ایجاد انگیزه های مناسب تاثیر دارد (بندورا، ۱۹۹۷).

از دیگر عوامل شخصیتی و مهارتهای فردی که قادر است تاثیر استرس را تعدیل یا تشدید کند هوش هیجانی است. امروزه هوش هیجانی به عنوان عامل پیش بینی کننده سلامت روانی و اجتماعی و موفقیت تحصیلی و شغلی، از اهمیت شایانی برخوردار گردیده است. به نظر سالووی و مایر<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه است، به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می شود. روبیو<sup>۳</sup>، اسکا<sup>۴</sup>، رسیو<sup>۵</sup>، ارن<sup>۶</sup>، و جوزو<sup>۷</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان تعارض کار-خانواده، خودکارآمدی و خستگی عاطفی که به صورت طولی انجام گرفت به این نتایج دست یافتند: تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت و معناداری دارد. همبستگی بین خودکارآمدی حرفه ای و تعارض کار-خانواده و خستگی عاطفی منفی بوده است. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که استرس ناشی از تعارض کار خانواده اثرات مثبت و مستقیم بر تعارض کار خانواده دارد.

نتایج حاصل از تحقیقی که با عنوان استرس عامل مداخله گر بین تعارض کار-خانواده و سلامت روانی با میانجی گری هوش هیجانی توسط شارما<sup>۸</sup>، لوچان<sup>۹</sup> و تایگی<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۵) انجام شد این گونه گزارش شد که تعارض کار-خانواده رابطه منفی و مستقیم با سلامت روانی دارد. استرس و سلامت روانی رابطه منفی دارند و هوش هیجانی می تواند بین استرس و سلامت روانی نقش تعدیل کننده داشته باشد. لامبرت<sup>۱۱</sup> و هوگان<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۰) روابط بین تعارض کار-خانواده و استرس شغلی را بر فرسودگی شغلی در کارکنان یک زندان امنیتی بررسی کردند، یافته ها نشان دادند تعارض کار-خانواده، خطرپذیری شغلی و فشار نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت

<sup>1</sup> Pazars and Valiant

<sup>2</sup> Mayer & Salovy

2. Rubio

3. Osla

4. Recio

5. Urien

6. Jose

1. Sharma

2. Lochan

3. Tyagi

4. Lambert

5. Hogan

داشتند. آس لام<sup>۱</sup>، شومایلا<sup>۲</sup>، آزار<sup>۳</sup>، و ساداقت<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) همبستگی مثبتی را بین تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار با قصد ترک شغل کارکنان نشان دادند.

با توجه به پژوهش های ذکر شده، مشخص می شود که امروزه حل مسائل مربوط به روان از بعد فردی، اجتماعی، اقتصادی و شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است و در سالهای اخیر توجه زیادی به بررسی تداخل نقشهای کاری و خانوادگی افراد و اثرات آن بر روان افراد شده است، اما پژوهشی که ارتباط سه متغیر تعارض کار-خانواده، خودکارآمدی و خستگی عاطفی را مورد بررسی و مطالعه قرار داده باشد و هوش هیجانی نقش میانجی را ایفا کرده باشد یافت نشد و همچنین ارتباط متغیرهای شخصیتی با فرسودگی شغلی و تاثیر آن در مسئولیتهای متفاوت زندگی کاری و خانوادگی کمتر مورد بررسی قرار گرفته است؛ لذا پژوهش حاضر قصد دارد به این سوال پاسخ دهد که آیا بین تعارض کار خانواده و خودکارآمدی با خستگی عاطفی با میانجی گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد؟

### روش

مطالعه حاضر از نوع مطالعات توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری شامل تمام کارکنان قسمت بازرگانی شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما) بود که در اردیبهشت ماه ۱۳۹۵ در این شرکت مشغول به کار بودند (۴۱۵ نفر). براساس جدول کرجسی و مورگان، ۲۰۰ نفر به عنوان تعداد نمونه انتخاب شدند. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی ساده بدون جایگزینی بود. با توجه به در دسترس بودن لیست کارمندان، به هر یک از آنها از ۰۰۱ تا ۴۱۵ کد داده شد و با استفاده از جدول اعداد تصادفی ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند و به پرسشنامه ها پاسخ دادند.

**پرسشنامه استاندارد تعارض کار-خانواده کارلسون:** برای سنجش تعارض کار-خانواده، از پرسشنامه ۱۸ ماده ای تعارض کار-خانواده، کارلسون (۲۰۰۰) استفاده شده است. دامنه پاسخ ها از گزینه یک (کاملاً مخالفم) تا گزینه پنج (کاملاً موافقم) با استفاده از مقیاس لیکرت است، بدین صورت که پاسخ کاملاً مخالف نمره ۱ و پاسخ کاملاً موافق نمره ۵ می گیرد. حداقل نمره در این آزمون ۱۸ و حداکثر نمره ۹۰ می باشد. نمره بالاتر در این آزمون نشان دهنده تعارض کار-خانواده بیشتر است. کارلسون (۲۰۰۰) برای این آزمون میزان ضریب پایایی با آلفای کرونباخ بین ۰،۷۸ تا ۰،۸۷ را گزارش کردند. شریف زاده، قربانی زاده و محمدی مهموئی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان تاثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک سازمان، میزان ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۹ گزارش کرده اند. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۷۳ محاسبه شده است.

**پرسشنامه خودکارآمدی عمومی شرر:** این مقیاس توسط شرر و همکاران در سال ۱۹۸۲ ساخته شد و دارای ۱۷ ماده می باشد. پرسشنامه خودکارآمدی عقاید فرد در باره توانایی اش برای غلبه بر موقعیت های مختلف را اندازه گیری می کند. این پرسشنامه بر پایه مقیاس پنج رتبه ای لیکرت تنظیم شده است، بدین صورت که پاسخ کاملاً مخالف نمره ۱ و پاسخ کاملاً موافق نمره ۵ می گیرد. در نمره گذاری این پرسشنامه، سوالات ۱، ۳، ۸، ۹، ۱۳ و ۱۵ در جهت موافق و مابقی سوالات به صورت وارونه نمره گذاری می شود. بدین ترتیب بالاترین نمره خودکارآمدی در این مقیاس ۸۵ و پایین ترین نمره ۱۷ می باشد. نمرات بالاتر نشان دهنده ای احساس خودکارآمدی قوی تر و نمرات پایین تر بیانگر خودکارآمدی ضعیف تری در فرد می باشد. شرر و همکاران (۱۹۸۲) پایایی محاسبه شده از طریق آلفای کرونباخ برای خودکارآمدی عمومی را ۰،۸۶ گزارش داده اند و برای سنجش روایی سازه مقیاس خودکارآمدی از

6. Aslam

7. Shumaila.

8. Azhar

9. Sadaqat

همبستگی آن با مقیاس کنترل درونی بیرونی راتر، خرده مقیاس I-E گوینن لا<sup>۱</sup> و بیٹی<sup>۲</sup> در (۱۹۶۹)، مقیاس درجه قابلیت اجتماعی مارلو<sup>۳</sup>، کراو<sup>۴</sup> در (۱۹۶۴)، مقیاس بیگانگی از خود توسط بارون در (۱۹۵۳)، و مقیاس شایستگی بین فردی روزنبرگ<sup>۵</sup> در (۱۹۶۵) استفاده کردند. در پژوهشی که به منظور بررسی پایایی و روایی این مقیاس، توسط براتی (۱۳۷۶) انجام گرفت، مقیاس بر روی ۱۰۰ آزمودنی که دانش آموزان سوم دبیرستان بودند اجرا شد؛ آزمون همبستگی آن را با مقیاس عزت نفس و مقیاس خودکارآمدی برابر ۰،۶۱ گزارش داده است. وی پایایی آزمون خودکارآمدی را با روش اسپیرمن براون با طول برابر ۰،۷۶ و با طول نابرابر ۰،۷۶ و از روش دو نیمه کردن گاتمن برابر ۰،۷۶ بدست آورد. پژوهشگر به منظور اطمینان از پایایی آزمون، مجدداً آن را در نمونه مورد مطالعه بررسی کرد و آلفای کرونباخ ۰،۸۰ را بدست آورد. ضریب پایایی این پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰،۷۷ محاسبه شده است.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش:** این آزمون توسط مسلش (۱۹۸۱) ساخته شده است که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده های شخصیت زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه ای پرداخته است و بخصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروههای حرفه ای به کار برده می شود. نحوه نمره گذاری ماده های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه ای صورت می گیرد. گزینه های این آزمون با هرگز، خیلی کم، کم، متوسط، بالای متوسط، زیاد و خیلی زیاد مشخص شده است که به هنگام مطالعه این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه های تحت اختیار بیان می کند. سئوالات (۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۲۰) مربوط به خرده مقیاس خستگی عاطفی می باشند. سئوالات (۲۲، ۱۵، ۱۱، ۱۰، ۵) نیز مربوط به خرده مقیاس شخصیت زدایی می باشند و همچنین سئوالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) مربوط به خرده مقیاس فقدان موفقیت فردی می باشند. با توجه به اینکه در این پژوهش تنها به متغیر خستگی عاطفی پرداخته شده است، تنها از سئوالات (۲۰، ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۸، ۶، ۳، ۲، ۱) که مربوط به خرده مقیاس خستگی عاطفی می باشند، استفاده شده است. امتیاز بندی گزینه های این آزمون بدین صورت میباشد که به هرگز امتیاز ۰، خیلی کم امتیاز ۱، کم امتیاز ۲، متوسط امتیاز ۳، متوسط به بالا امتیاز ۴، زیاد امتیاز ۵ و خیلی زیاد امتیاز ۶ داده می شود. البته سئوالات (۲۰، ۲۲، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱) این پرسشنامه جهت امتیاز بندی به صورت معکوس نمره گذاری می شوند. حداقل نمره در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۱۱۰ می باشد. سئوال شماره ۲۳ فرسودگی شغلی را به صورت کلی می سنجد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹، شخصیت زدایی ۰/۷۹ و موفقیت فردی را ۰/۷۱ گزارش کرده اند. اعتبار و پایایی این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تأیید قرار گرفته است و ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰،۷۸ برآورد شده است. ضریب پایایی خستگی عاطفی در این پژوهش با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰،۷۰ محاسبه شده است.

**پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ:** آزمون هوش هیجانی سبیریا شرینگ، در سال (۱۹۹۶) بر اساس نظریه گلمن (۱۹۹۵) توسط شرینگ ارائه شده است که در قالب مقیاس پنج گزینه ای لیکرت تنظیم شده است. فرم اصلی این آزمون دارای ۷۰ سؤال است و از دو قسمت تشکیل شده، قسمت اول دارای ۴۰ سؤال و قسمت دوم دارای ۳۰ سؤال می باشد. در قسمت اول، هر سؤال حاکی از یک موقعیت زندگی می باشد، آزمودنی باید خود را در آن موقعیت قرار دهد و یکی از گزینه ها را که با حالات روحی روانی سازگاری بیشتری دارد انتخاب کند. در قسمت دوم در ابتدای هر سؤال یک داستان ساختگی عاطفی آورده شده است و از آزمودنی

1. Guinlao

2. Beatti

3. Marlow

4. Crowe

5. Rosenberg

خواسته می شود تا پاسخ خود را با توجه به داستان، انتخاب کند. این آزمون توسط منصورى (۱۳۸۱) به صورت پایان نامه کارشناسی ارشد هنجاریابی شده ولی از قسمت دوم این آزمون به علت عدم همخوانی داستان های آن با فرهنگ ما استفاده نشده است. در اجرای مقدماتی این آزمون، از قسمت اول که شامل ۴۱ سؤال بود استفاده شده که تعداد هفت سؤال به علت همبستگی کم با نمره کل آزمون حذف شده اند. سؤالاتی را که برای اجرای نهایی در نظر گرفته شده اند ۳۳ سؤال است. میزان همسانی آزمون ۳۳ سؤالی، در اجرای مقدماتی، به روش آلفای کرونباخ ۰,۸۵ بوده است. این آزمون در مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت تنظیم شده است. در بعضی از سوالات چنانچه آزمودنی گزینه اول را انتخاب کند، نمره یک و چنانچه گزینه پنج را انتخاب کند نمره پنج می گیرد و بر عکس، اگر در سوالات ( ۱، ۹، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۸، ۲۰، ۲۲، ۲۸، ۳۱ و ۳۳ ) گزینه الف را انتخاب کند، نمره پنج می گیرد و چنانچه گزینه ب، ج، د یا ه، را انتخاب کند، به ترتیب نمره کمتری می گیرد. دامنه نمرات این پرسشنامه از ۳۳ تا ۱۶۵ بوده است. در مورد این پرسشنامه، سازنده مقیاس، روایی پرسشنامه را از طریق همسانی درونی و تحلیل عاملی همگرا و واگرا مورد بررسی قرار داد. همچنین روایی و پایایی این آزمون در سال ۱۹۹۶ توسط جرابکت بررسی شد. وی این آزمون را روا و پایا معرفی کرد. (این پرسشنامه توسط جرابکت (۱۹۹۶) از طریق دو نیمه کردن و آلفای کرونباخ مورد بررسی قرر گرفته وضرایب ۰,۹۴ و ۰,۹۱ را محاسبه کرده است. منصورى (۱۳۸۵) برای تعیین پایایی، آلفای کرونباخ را ۰,۸۴ بدست آورده است. صالحی (۱۳۸۱)، در هنجاریابی پرسشنامه سبیریا شرینگ، پایایی این آزمون را از طریق آلفای کرونباخ ۰,۸۰ محاسبه کرده است. مهبان خامنه (۱۳۸۲) پایایی این آزمون را از طریق آلفای کرونباخ ۰,۸۳ محاسبه کرده است. دهشیری و فرقدانی (۱۳۸۳) پایایی این آزمون را هر کدام از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰,۸۷ و ۰,۸۱ گزارش کرده اند. ضریب پایایی این پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰,۷۱ محاسبه شده است.

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در پژوهش حاضر، از آمار در دو سطح توصیفی (اندازه های گرایش مرکزی و پراکندگی، جداول توزیع فراوانی، میانگین و نمودار داده ها) و استنباطی استفاده شده است. برای بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از آمار توصیفی استفاده گردیده است. برای آزمون فرضیات، از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر استفاده گردید. همچنین برای تحلیل از نرم افزارهای SPSS 16 و Lisrel 24 استفاده شده است.

#### یافته ها

۴۰ نفر (۲۰/۰ درصد) از آزمودنی ها در محدوده سنی ۲۵-۳۰ سال، ۶۰ نفر (۳۰/۰ درصد) از آزمودنی ها در محدوده سنی ۳۱-۳۵ سال، ۷۰ نفر (۳۵/۰ درصد) از آزمودنی ها در محدوده سنی ۳۶-۴۰ سال و ۳۰ نفر (۱۵/۰ درصد) از آزمودنی ها نیز در محدوده سنی بالاتر از ۴۰ سال قرار داشتند. ۱۱۰ نفر (۵۵/۰ درصد) از آزمودنی ها زن و ۹۰ نفر (۴۵/۰ درصد) نیز مرد بودند. نتایج مربوط به همبستگی پیرسون متغیرهای پژوهش در جدول ۱ گزارش شد.

جدول ۱: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴
خستگی عاطفی	۱			
تعارض کار- خانواده	۰/۴۵۳**	۱		

خودکارآمدی	-.۰/۴۴۰**	-.۰/۶۱۸**	۱
هوش هیجانی	-.۰/۳۵۸**	-.۰/۵۷۹**	۰/۳۳۷**

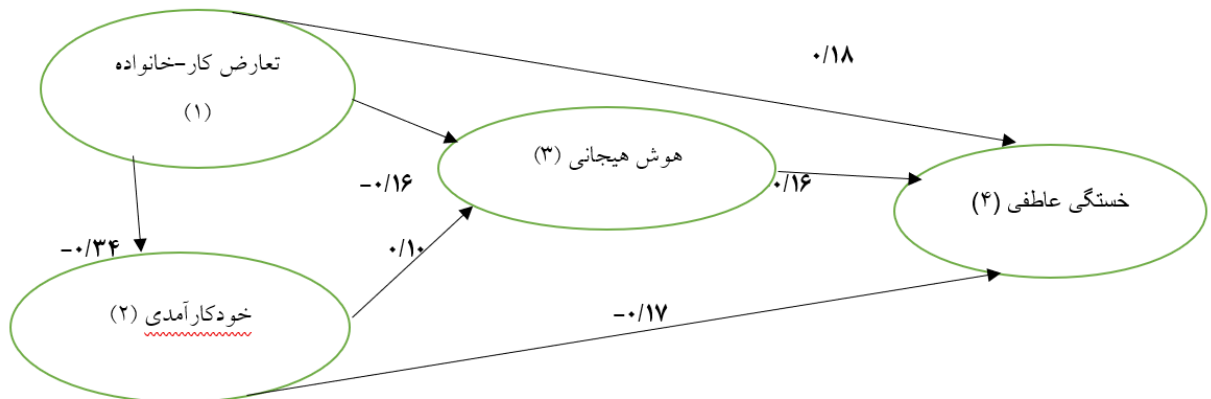
\*\*p&lt;۰/۰۱

با توجه به نتایج جدول ۱ بین تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار و بین تعارض کار-خانواده با خودکارآمدی و هوش هیجانی رابطه منفی معنادار وجود دارد. بین خودکارآمدی و هوش هیجانی با خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار و بین خودکارآمدی و هوش هیجانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد ( $p < 0.01$ ). به منظور تعیین سهم متغیرهای پیش بین در تبیین واریانس متغیر ملاک با میانجی‌گری متغیر هوش هیجانی از تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج در ادامه ارائه شده است.

### جدول ۲: برازش مدل مسیر

شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
شاخص مجذور خی	$0.05 < P$	۱۶/۱۸	تایید
خطای ریشه مجذور میانگین تقریب (RMSEA)	$0.05 > RMSEA$	۰/۰۲۴	تایید
شاخص نیکویی برازش (GFI)	$0.9 < GFI$	۰/۹۷۵	تایید
شاخص برازش نرمال شده (NFI)	$0.9 < NFI$	۰/۹۵۲	تایید
شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)	$0.9 < CFI$	۰/۹۸۳	تایید
شاخص برازش اعتباری (IFI)	$0.9 < IFI$	۰/۹۹۷	تایید

بنا به پیشنهاد تامپسون (نقل از میرز، گامست و گارینو، ۲۰۰۶) زیر مجموعه‌ای از شاخص‌های برازش کلی شامل خی دو، شاخص برازش نرم شده (NFI)، شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI) و ریشه دوم میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) مهمترین شاخص‌های برازش می‌باشند. لذا برای پژوهش حاضر شاخص‌های ذکر شده محاسبه شد. نتایج آماره خی دو نشان داد که مقدار این آماره برابر با ۱۶/۱۸ است که با درجات آزادی ۱، مقدار سطح معنی‌داری آن ۰/۰۴۵ به دست آمد که بیانگر برازش مدل با داده‌ها می‌باشد. مقدار شاخص برازش نرم شده (NFI) و شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI) می‌تواند بین صفر و ۱ باشد. مقادیر ۰/۹۵ و بالاتر، قابل قبول فرض می‌شوند. مقادیر NFI و CFI در تحقیق حاضر به ترتیب برابر با ۰/۹۸۳ و ۰/۹۹۷ است. بر اساس ملاک ۰/۹۵ و بالاتر، این مقادیر مدل را تأیید می‌کنند. ریشه دوم میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) متوسط باقیمانده‌های بین همبستگی/کوواریانس مشاهده شده نمونه و مدل مورد انتظار برآورد شده از جامعه را نشان می‌دهد. لوهلین (نقل از میدز، گاست و گارینو، ۲۰۰۶) مقادیر کمتر از ۰/۰۸ را نشان دهنده برازش خوب، ۰/۰۸ تا ۰/۱۰ را بیانگر برازش متوسط و بالاتر از ۰/۱۰ را نشان دهنده برازش ضعیف می‌داند. مقدار RMSEA برای پژوهش حاضر ۰/۰۲۴ به دست آمد که بیانگر برازش متوسط تا خوب مدل با داده‌ها می‌باشد.



شکل ۱: نمودار مسیر متغیرهای مورد بررسی همراه با ضرایب مسیر آنها

جدول ۳: میزان تاثیرات تعارض کار-خانواده بر خستگی عاطفی

میزان تاثیر	مسیر	نوع اثر
۰/۱۸	۱→۴	تأثیر مستقیم
$(-0.16) * (0.16) = -0.0256$	۱→۳→۴	تأثیر غیرمستقیم
$(-0.34) * (-0.17) = 0.0578$	۱→۲→۴	
$(-0.34) * (0.10) * (-0.16) = -0.0548$	۱→۲→۳→۴	
-۰/۵۷۳۶	مجموع تاثیرات غیرمستقیم	
-۰/۵۷۱۸	تأثیر کل	

با توجه به جدول بالا تأثیر مستقیم تعارض کار-خانواده برابر ۰/۱۸ و تاثیرات غیرمستقیم آن بر خستگی عاطفی برابر -۰/۵۴۸۰ بوده و در مجموع تأثیر کلی برابر -۰/۵۷۱۸ می باشد.

جدول ۴: میزان تاثیرات خودکارآمدی بر خستگی عاطفی

میزان تاثیر	مسیر	نوع اثر
-۰/۱۷	۲→۴	تأثیر مستقیم
$(0.10) * (-0.16) = -0.0160$	۲→۳→۴	تأثیر غیرمستقیم
-۰/۱۶۰	مجموع تاثیرات غیرمستقیم	
-۰/۱۷۷	تأثیر کل	



با توجه به جدول بالا تاثیر مستقیم خودکارآمدی برابر ۰/۱۷- و تاثیرات غیرمستقیم آن بر روی خستگی عاطفی برابر ۰/۱۶- بوده و در مجموع تاثیر کلی برابر ۰/۱۷۷- می باشد.

#### جدول ۵: میزان تاثیرات هوش هیجانی بر خستگی عاطفی

نوع اثر	مسیر	میزان تاثیر
تاثیر مستقیم	۳→۴	-۰/۱۶
تاثیر غیرمستقیم		.
مجموع تاثیرات غیرمستقیم		.
تاثیر کل		-۰/۱۶

با توجه به جدول بالا تاثیر مستقیم هوش هیجانی برابر ۰/۱۶- و تاثیرات غیرمستقیم آن بر روی خستگی عاطفی برابر بوده و در مجموع تاثیر کلی برابر ۰/۱۶- می باشد. نتایج مدل مذکور نشان می دهد که بزرگترین ضریب مسیر مربوط به تاثیر متغیر تعارض کار- خانواده بر خودکارآمدی ( $\beta = -0.34$ ) و کوچکترین ضریب مسیر مربوط به تاثیر متغیر خودکارآمدی بر هوش هیجانی ( $\beta = 0.10$ ) می باشد. علاوه بر آن ضریب مسیر برای متغیر تعارض کار- خانواده بر خستگی عاطفی برابر با ( $\beta = 0.18$ ) و ضریب مسیر برای متغیر هوش هیجانی و خستگی با ( $\beta = -0.16$ ) می باشد.

با توجه به جدول همبستگی بین تعارض کار- خانواده با هوش هیجانی رابطه منفی معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر تعارض کار- خانواده ۰/۱۶- از واریانس هوش هیجانی را پیش بینی می کند. با توجه به جدول همبستگی بین خودکارآمدی با هوش هیجانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر خودکارآمدی ۰/۱۰ از واریانس هوش هیجانی را پیش بینی می کند. با توجه به جدول همبستگی بین تعارض کار- خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر تعارض کار- خانواده ۰/۱۸ از واریانس خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. با توجه به جدول همبستگی بین خودکارآمدی با خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر خودکارآمدی ۰/۱۷- از واریانس خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. با توجه به نمودار تحلیل مسیر هوش هیجانی ۰/۱۶- از واریانس خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. با توجه به جدول ۴ تعارض کار خانواده و خودکارآمدی به طور مستقیم و غیر مستقیم به واسطه هوش هیجانی با خستگی عاطفی رابطه معنادار دارند.

#### بحث

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، بین تعارض کار- خانواده با هوش هیجانی رابطه منفی معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر تعارض کار- خانواده، هوش هیجانی را پیش بینی می کند. بنابراین فرضیه تایید می شود. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق روبیو و همکاران (۲۰۱۵) همسو است. انسان ها برای داشتن احساس های هیجانی مطلوب نیازمند سلامت روان هستند. سلامتی که از شیوه زندگی مطلوب آنها ناشی می شود. برای داشتن شیوه زندگی مطلوب برقراری محیط زندگی خانوادگی و کاری مناسب و شیوه ارتباطی مناسب فرد در هر دو محیط لازم است. یک فرد برای اینکه به خوبی بتواند هیجانات خود را بروز داده و از آنها برای بهتر کردن روابطش با دیگران استفاده کند، نیاز دارد که در محیطی آرام، به خوبی بتواند تمام وظایف محوله و نقش هایی را برعهده دارد، انجام دهد. ناتوانی فرد در هر یک از دو محیط کار و خانواده برای ایفای نقش مناسب و ایجاد تعادل بین این دو محیط نهایتاً به

کمرنگ شدن سلامت روان فرد می انجامد و این امر در کاهش توانایی فرد در داشتن توان هیجانی بالا برای بروز هیجان مناسب و استفاده مطلوب از آن برای برقراری روابط مناسب با دیگران تاثیرگذار است.

با توجه به جدول همبستگی، بین خودکارآمدی با هوش هیجانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر خودکارآمدی ۰/۱۰ از واریانس هوش هیجانی را پیش بینی می کند. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق اقدمی باهر، نجارپور استادی و لیوار جانی (۱۳۸۸) همسوست (۱۶). با توجه به اینکه هوش هیجانی شامل مجموعه ای از مهارتهای به هم پیوسته برای ادراک دقیق، ارزیابی و ابراز هیجانها و توانایی تنظیم هیجانها به منظور رشد هیجانی و عقلانی است و باورهای خودکارآمدی نیز بر طرز تفکر افراد، چگونگی رویارویی با مشکلات، سلامت هیجانی، مقابله با استرس و افسردگی تاثیر می گذارد؛ هر دو سازه مجموعه ای از مهارتها و استعدادها و تواناییها هستند که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می دهند. بر این اساس هر دو متغیر با یکدیگر رابطه مثبت دارند و دارای قابلیت پیش بینی یکدیگر می باشند.

با توجه به جدول همبستگی بین تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی رابطه مثبت معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر تعارض کار-خانواده، خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق توانگر، الحانی و ونگی (۱۳۹۱) همسو است. رابطه مثبت تعارض کار-خانواده با خستگی عاطفی که از مولفه های فرسودگی شغلی است را می توان به تاثیرات نامطلوبی که این تعارضات می توانند بر زندگی بگذارند نسبت داد. تعارض کار- خانواده غالباً در زیر مجموعه عوامل استرس زای ناشی از نقش قرار می گیرد، چرا که این تعارض گویای ناهم خوانی و تضاد بین الزامات و خواسته های دو نقش متفاوت است. عوامل استرس زای نقش شغلی، حالت خلقی منفی را القاء کرده که به نوبه خود منجر به نگرش های منفی نسبت به شغل می گردد. اگر عوامل استرس زا ذاتا ریشه در تعارضات داشته باشند، و از آنجا که خستگی عاطفی زمانی به وجود می آید که فرد در حوزه کار و ارتباط با دیگران دچار تنش هایی باشد و او قادر نباشد این ارتباطات را به شکل مطلوب سازماندهی کند، بنابراین کاملاً منطقی به نظر می رسد که وجود تعارضات کار-خانواده می تواند در این روند که فرد نتواند ارتباطات مطلوبی با کار خود و در محیط کار با دیگران برقرار کند، تاثیرگذار مانع از احساس خشنودی فرد در محل کار می شود و همین امر می تواند در بروز خستگی عاطفی تاثیرگذار باشد.

با توجه به جدول همبستگی، بین خودکارآمدی با خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر خودکارآمدی، خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. بنابراین این فرضیه تایید می شود. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق روبیوو همکاران (۲۰۱۵) و توانگر و همکاران (۱۳۹۱) همسو است.

خودکارآمدی متغیری است که از احساس توانایی افراد نسبت به توانمندی هایشان سخن می گوید و باور افراد نسبت به توانستن و به سرانجام رساندن کارها را نشان می دهد. مسلماً وقتی فرد به خود و توانمندی خود برای انجام دادن کارهای اطمینان دارد، در محیط کار سعی می کند، کارها و وظایف محوله به خود را به بهترین شکل انجام دهد، چراکه انجام این وظایف را نکته ای برای اثبات توانمندی های خود و همچنین وسیله ای برای رشد می داند. او نسبت به انجام وظایف خود واقف است و در کنار آن توان لازم برای انجام کارهای را در خود می بیند و در نهایت کار و انجام آنرا عاملی در جهت رشد خود می بیند، بنابراین این فرد در محیط کار دچار خستگی عاطفی نمی شود.

با توجه به جدول همبستگی بین هوش هیجانی با خستگی عاطفی رابطه منفی معنادار وجود دارد و با توجه به نمودار تحلیل مسیر هوش هیجانی، خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق اقدمی باهر و همکاران (۱۳۸۸) همسو است. افراد با هوش هیجانی بالا به سبب آگاهی از عواطف و هیجان های خود، مدیریت توانمند و سالم، خودتنظیمی عواطف و

خودانگیزی، همدلی و مهارتهای اجتماعی می توانند در برابر منابع مختلف استرس اعم از شغلی و خانوادگی بهتر عمل نموده، مسایل و مشکلات را به صورت موثری حل و فصل نمایند. این افراد در قیاس با افراد با هوش هیجانی پایین، بهتر می توانند ارتباط خوبی با محیط کاری و همکاران خود برقرار کنند و با انتشار و کسب احساسات مثبت از پیرامون خود حضور کارآمد، شاداب و سالم تری در محیط کار و سایر زمینه های زندگی خود داشته باشند، چه بسا خستگی عاطفی و دردهای روانی منشا بسیاری از بیماریهای جسمانی خواهد بود که به صورت متقابل بر بهداشت روانی فرد تاثیر خواهد گذاشت و به طور حتم فردی با مشکلات روحی-روانی و جسمانی در برابر استرس های محیطی و شغلی شکننده بوده، با تداوم فشارها نشانگان فرسودگی شغلی که اولین نمود آن خستگی عاطفی است، از خود نشان خواهد داد.

با توجه به نتایج پژوهش، تعارض کار خانواده و خودکارآمدی به طور مستقیم و غیر مستقیم به واسطه هوش هیجانی با خستگی عاطفی رابطه معنادار دارند. نتیجه کسب شده با نتیجه تحقیق اقدمی باهر و همکاران (۱۳۸۸) و روبیوو همکاران (۲۰۱۵) همسو است. تعارض کار- خانواده به عنوان یک موقعیت استرس زا، از طریق تداخل وظایف خانوادگی و کاری، فرد را به شدت تحت تاثیر قرار می دهد و با اعمال نیروی منفی بر توانایی او، کنترل فرد بر موقعیت های مختلف و متنوع خانوادگی و کاری از دست می رود و سبب نقصان خودکارآمدی در او می گردد که نتیجه آن، انجام ناقص وظایف و مسئولیت های مربوط به خانواده به شکل ضعف در تدبیر امور خانوادگی و در رابطه با وظایف کاری خواهد شد؛ همچنین تعارض کار- خانواده با نتایج روان شناختی و پیامدهای منفی خانوادگی و سازمانی از قبیل تشدید علائم افسردگی، کاهش رضایت از زندگی، کاهش رضایت شغلی و در نهایت افزایش تمایل به ترک خدمت می باشد.، که یکی از نتایج خستگی عاطفی است.

هوش هیجانی بالا به افراد این قدرت را می دهد که به بهترین شکل هیجانات خود را شناسایی، توصیف و ابراز کنند و از هیجانات خود و توان بالای خود برای ابراز آنها در جهت برقراری ارتباطات مطلوب با دیگران استفاده کنند. مطمئنا هوش هیجانی بالا به فرد در محیط کار، کمک می کند و به مرور محیط کار را به محیطی دوست داشتنی برای فرد تبدیل می کند. بدین شکل است که داشتن هوش هیجانی بالا در کاهش خستگی عاطفی تاثیر است. انسان ها برای داشتن احساس های هیجانی مطلوب نیازمند سلامت روان هستند. سلامتی که از شیوه زندگی مطلوب آنها ناشی می شود. برای داشتن شیوه زندگی مطلوب برقراری محیط زندگی خانوادگی و کاری مناسب و شیوه ارتباطی مناسب فرد در هر دو محیط لازم است. یک فرد برای اینکه به خوبی بتواند هیجانات خود را بروز داده و از آنها برای بهتر کردن روابطش با دیگران استفاده کند، نیاز دارد که در محیطی آرام، به خوبی بتواند تمام وظایف محوله و نقش هایی را برعهده دارد، انجام دهد. ناتوانی فرد در هر یک از دو محیط کار و خانواده برای ایفای نقش مناسب و ایجاد تعادل بین این دو محیط نهایتا به کم رنگ شدن سلامت روان فرد می انجامد و این امر در کاهش توانایی فرد در داشتن توان هیجانی بالا برای بروز هیجان مناسب و استفاده مطلوب از آن برای برقراری روابط مناسب با دیگران تاثیرگذار است. داشتن احساس خودکارآمدی در یک فرد بدین معناست که او نسبت به توانایی های خود واقف است و مطمئن است که به بهترین شکل می تواند از عهده وظایف محوله خود برآید. این احساس به فرد قدرت بالایی در زمینه های مختلف و از جمله احساسات هیجانی می دهد. او به خود و توانایی خود در زمینه شناسایی، بروز، توصیف و کنترل هیجاناتش اطمینان دارد و به بهترین شکل می تواند هیجانات خود را در زمینه داشتن روابط مطلوب با دیگران به کار گیرد.

یکی از محدودیت های پژوهش استفاده صرفا از پرسشنامه جهت جمع آوری اطلاعات که استفاده از ابزار تکمیلی دیگری همراه پرسشنامه می تواند بر غنای اطلاعات بیافزاید. انجام مطالعه به شکل مقطعی از محدودیت های مطالعه حاضر است. محدود بودن نمونه پژوهش به کارکنان شرکت هواپیمایی هما امکان تعمیم نتایج را با محدودیت هایی مواجه می کند. پیشنهاد می شود که در مطالعات بعدی نمونه مورد مطالعه بر اساس متغیرهای مداخله گر همسان سازی شوند و نتایج آن با مطالعه حاضر مقایسه گردد (انجام

مطالعه در یک شهر که اعضا و کارکنان ادارات آن را افراد بومی که از نظر ویژگی های فرهنگی مشابه یکدیگر هستند با انجام مطالعه در شهرهای مهاجر پذیر با تفاوت های فرهنگی متفاوت می تواند تفاوت هایی را در نتیجه بدست آمده ایجاد کند. پیشنهاد می شود که مطالعات در رابطه با موضوع پژوهش، در جهت افزایش تعمیم پذیری نتایج صورت گیرد. پیشنهاد می شود مطالعات آتی به شکل طولی انجام پذیرد. به منظور مدیریت میان نقش های چندگانه پیشنهاد می شود دوره های آموزشی مناسبی مانند آموزش مهارت مدیریت زمان، مدیریت استرس، مدیریت سبک های حل تعارض و ... برنامه ریزی گردد تا به کارمندان کمک شود که با سازماندهی وظایف کار-خانواده و ایجاد تعادل بتوانند خدمات بهتری در هر دو جهت کار و خانواده ارائه دهند افزایش سطح آگاهی مدیران و مسئولین در زمینه برنامه ریزی هر چه بهتر و کاهش استرس در محیط کار پیشنهاد می شود. پیشنهاد می شود در مواجهه کارکنان با مشکلات حاد خانوادگی و بحران های اجتماعی، مرخصی اضطراری به تناسب نوع و شدت مشکل ارائه شود. پیشنهاد می شود زمینه های مناسب برای آموزش و ارتقای سطح خودکارآمدی و هوش هیجانی کارمندان از جانب سازمان ها فراهم گردد.

#### منابع

- Aghdami Baher, A., Najjarpour Ostadi, S., & Livarjani, S. (2009). Relation between self-efficiency sense & emotional intelligence with job burnout among the personnel of Islamic azad university of Tabriz. *Journal of Instruction and Evaluation*, 2(7), 99-119.
- Aslam, R., Shumaila, S., Azhar, M., & Sadaqat, S. (2011). Work-family conflicts: Relationship between work-life conflict and employee retention—A comparative study of public and private sector employees. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(2), 18-29.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: W. H. Freeman
- Barati, S. (1996). Simple and multiple variables to assess the relationship between self-esteem and academic performance in secondary school students in the third year of the new system in Ahvaz city. *Master's thesis*. University of Chamran Ahvaz.
- Begay, A. (2011). The relationship between work-family components of emotional intelligence Batarz women working in the national distribution of petroleum products Thran. *Master's thesis*, Allameh Tabatabaei University.
- Camerino, D., Sandri, M., Sartori, S., Conway, P. M., Campanini, P., & Costa, G. (2010). Shiftwork, work-family conflict among Italian nurses, and prevention efficacy. *Chronobiology international*, 27(5), 1105-1123.
- Faghihi, A., Mousavi Pour, S., Dorreh, I., & Dousti, E. (2012). The relationship between organizational intelligence and job burnout. *Journal of New Psychology Industrial/Organizational*, 2(7).
- Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2010). Work-family conflict and job burnout among correctional staff. *Psychological reports*, 106(1), 19-26.
- Maslach, D., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113.
- Mehdad, A., Rahimi, R., & Atashpour, S. H. (2011). Comparison of occupational stress and occupational accidents frequency among off shore and onshore oil industry employees. *New findings in psychology*. 6 (19): 53-63. [Persian]

Mohammadi Mahmoudi, A. (2013). The effect of work-family conflict on intention to leave by job burnout as a mediator; a comparative study between public and private hospitals. *Organizational Resources Management Researchs*, 3(2), 21-42.

Ramesar, S., Koortzen, P., & Oosthuizen, R. M. (2009). The relationship between emotional intelligence and stress management. *SA Journal of Industrial Psychology*, 35(1), 39-48.

Rubio, C., Osa, A., Recio, P., Urien, B., & Peiró, J. M. (2015). Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test of longitudinal effects. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 147-154.

Salovey, P & Mayer, J.D. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence*. New York: Cambridge University Press .

Sharma, J., Dhar, R. L., & Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work-family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*, 30, 268-275.

Van Bavel, J., Schwartz, C. R., & Esteve, A. (2018). The reversal of the gender gap in education and its consequences for family life. *Annual Review of Sociology*, 44, 341-360.

Yamani, N. I. K. O. O., Shahabi, M. A. R. Y. A. M., & Haghani, F. A. R. I. B. A. (2014). The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of advances in medical education & professionalism*, 2(1), 20.