

بسمه تعالی

شماره:

دانشگاه علامه طباطبائی

تاریخ:

دانشکده مدیریت و حسابداری


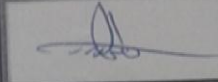
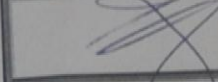
پیوست:

صور تجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه آقای علی محمدی مهمویی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی تحت عنوان "تأثیر تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک سازمان" که به راهنمایی جناب آقای دکتر فتاح شریف زاده در جلسه مورخه ۹۱/۰۶/۲۸ با حضور اعضای هیات داوران برگزار گردید. ضمناً نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد. /ح

نمره پایان نامه از ۱۹	
نمره مقاله از ۱	اخذ پذیرش از مجلات علمی ترویجی: ۰/۵ نمره
	اخذ پذیرش از مجلات علمی پژوهشی: ۱ نمره
نمره نهایی	با عدد: ۱۹ با حروف: نوزده

اعضای هیات داوران:

سمت	نام و نام خانوادگی	امضاء
استاد راهنما	جناب آقای دکتر فتاح شریف زاده	
استاد مشاور	جناب آقای دکتر وجه اله قربانی زاده	
استاد داور و نماینده تحصیلات تکمیلی	جناب آقای دکتر میرعلی سیدنقوی	

نمره ۱۶/۹۹ تا ۱۴ قابل قبول
نمره کمتر از ۱۴ غیر قابل قبول

نمره ۲۰ تا ۱۹ عالی
نمره ۱۸ تا ۱۸ بسیار خوب
نمره ۱۷/۹۹ تا ۱۷ خوب



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

**تأثیر تعارض کار - خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک
سازمان**

نگارش

علی محمدی مهموئی

استاد راهنما

دکتر فتاح شریف زاده

استاد مشاور

دکتر وجه اله قربانی زاده

تابستان

۱۳۹۱

ج

تقدیم بہ پدر و مادرم

کہ از نگاہشان صلابت

از رفتارشان محبت

و از صبرشان ایستادگی را آموختم

بسی شایسته است از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر قلی شریف زاده

که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشید و گلشن سرای علم و دانش را با راهمایی های کار ساز و سازنده بارور ساختند؛ تقدیر و تشکر نمایم.

و با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر وجه اله قربانی زاده

که با نکته های دلاویز و گفته های بلند، صحیفه های سخن را علم پرور نمود و همواره راهبنا و راه گشای نگارنده در اتمام و تکمال پایان نامه بوده است.

و بر خود لازم می دانم که از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر میر علی سید نفوی

که با ظرافت طبع و دقت نظر در تکمیل هر چه بهترین تحقیق بنده را یاری ساختند، کمال امتنان و سپاسگزاری را داشته باشم و از خداوند منان توفیق روز افزون را برای ایشان خواهم.

ببخشین از پدر و مادر عزیز، دلسوز و مهربانم

که آراش روحی و آسایش فکری فراهم نمودند تا با حمایت های همه جانبه در محیطی مطلوب، مراتب تحصیلی و نیز پایان نامه درسی را به نحو احسن به اتمام برسانم؛ سپاسگزاری نمایم.

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تعارض کار- خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک پرستاران می باشد. روش این تحقیق از جهت هدف کاربردی و از نوع توصیفی- پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق را بیمارستان های امام خمینی، فیروزگر، دی و شهید هاشمی نژاد شهر تهران تشکیل می دهند که با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعداد ۲۷۵ نفر مورد انتخاب قرار گرفت و از میان ۳۰۰ مورد پرسشنامه توزیع شده، ۲۷۳ مورد بازگشت داده شد که در نهایت ۲۵۷ مورد از آنها معتبر شناخته شد. داده ها با استفاده از آزمون های کولموگروف- اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی تاییدی، t با دو نمونه مستقل و معادلات ساختاری به کمک نرم افزارهای اس پی اس اس و لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج تحقیق نشان می دهد که تعارض کار- خانواده هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیر مستقیم با تمایل به ترک پرستاران رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین مشخص شد که تعارض کار- خانواده موجب افزایش فرسودگی شغلی پرستاران می گردد. تفاوت میزان تعارض کار- خانواده پرستاران بیمارستان های خصوصی و دولتی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار بود و می توان گفت که تعارض کار- خانواده بیمارستان های بخش دولتی بیشتر از بیمارستان های بخش خصوصی است؛ اما در مورد میزان فرسودگی شغلی و تمایل به ترک پرستاران در دو بخش خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری مشاهده نشد.

واژگان کلیدی: تعارض کار- خانواده^۱، فرسودگی شغلی^۲، تمایل به ترک^۳، تعارض مبتنی بر زمان^۴، تعارض مبتنی بر رفتار^۵، تعارض مبتنی بر فشار^۶.

E-Mail: A.moh1987@yahoo.com

Ali-Mohammadi@live.com

-
- 1 Work-Family Conflict
 - 2 Job Burnout
 - 3 Intention to Leave
 - 4 Time-Based Conflict
 - 5 Behavior-Based Conflict
 - 6 Strain-Based Conflict

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول - طرح و کلیات تحقیق.....	۱
(۱-۱) مقدمه	۲
(۱-۲) بیان مسئله	۳
(۱-۳) اهمیت و ضرورت تحقیق	۴
(۱-۴) اهداف تحقیق.....	۶
(۱-۴-۱) هدف اصلی	۶
(۱-۴-۲) اهداف فرعی	۶
(۱-۵) سؤالات تحقیق.....	۷
(۱-۵-۱) سؤال اصلی تحقیق.....	۷
(۱-۵-۲) سؤالات فرعی تحقیق.....	۷
(۱-۶) فرضیه‌های تحقیق.....	۷
(۱-۶-۱) فرضیه اصلی	۷
(۱-۶-۲) فرضیه های فرعی	۷
(۱-۷) روش شناسی تحقیق.....	۸
(۱-۷-۱) روش تحقیق:.....	۸
(۱-۷-۲) قلمرو زمانی.....	۸
(۱-۷-۳) قلمرو مکانی.....	۸
(۱-۷-۴) جامعه و نمونه آماری.....	۸
(۱-۷-۵) روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۸
(۱-۸) مدل مفهومی تحقیق.....	۸
(۱-۹) شرح واژه‌ها و اصطلاحات بکار رفته در تحقیق.....	۸
(۱-۱۰) خلاصه فصل اول.....	۹

۱۰	فصل دوم- مبانی نظری پژوهش و مروری بر پژوهش‌های پیشین.....
۱۱	۲-۱) مقدمه
۱۱	۲-۲) تعارض کار- خانواده
۱۲	۲-۲-۱) تعریف تعارض کار- خانواده.....
۱۳	۲-۲-۲) دیدگاه‌های تبیین کننده تعارض کار- خانواده
۱۴	۲-۲-۳) نظریه های تعارض کار- خانواده.....
۱۴	۲-۲-۳-۱) نظریه منطقی.....
۱۵	۲-۲-۳-۲) نظریه گسترش
۱۵	۲-۲-۳-۳) نظریه جبران
۱۶	۲-۲-۳-۴) نظریه ابزاری.....
۱۶	۲-۲-۳-۵) نظریه بخش بندی.....
۱۶	۲-۲-۳-۶) نظریه تعارض
۱۷	۲-۲-۴) انواع تعارض کار- خانواده.....
۱۸	۲-۲-۵) عوامل تعیین کننده تعارض کار- خانواده.....
۱۹	۲-۲-۵-۱) فرزندان.....
۲۰	۲-۲-۵-۲) جنسیت.....
۲۰	۲-۲-۵-۳) ابهام، تعارض و سنگینی بار نقش.....
۲۱	۲-۲-۵-۴) ادراکات/انتظارات نقش
۲۱	۲-۲-۵-۵) حمایت اجتماعی و سازمانی
۲۱	۲-۲-۵-۶) همسر و خانواده
۲۲	۲-۲-۵-۷) زمان.....
۲۲	۲-۲-۵-۸) عوامل تعیین کننده ی دیگر.....
۲۲	۲-۲-۶) عوامل مؤثر بر تعارض کار- خانواده

- ۲۳.....(۲-۲-۶-۱) اثر عوامل شخصیتی بر تعارض
- ۲۴.....(۲-۲-۶-۲) اثر تعهد نسبت به نقش بر تعارض
- ۲۴.....(۲-۲-۶-۳) اثر فرهنگ بر تعارض
- ۲۵.....(۲-۲-۶-۴) اثر ارزش های مرتبط با نقش بر تعارض
- ۲۶.....(۲-۲-۷) مقایسه ی عوامل محتوایی تعارض کار- خانواده
- ۲۷.....(۲-۲-۸) اثر حمایت بر تعارض کار- خانواده
- ۳۰.....(۲-۳) فرسودگی شغلی
- ۳۱.....(۲-۳-۱) تاریخچه فرسودگی شغلی
- ۳۲.....(۲-۳-۲) تعریف فرسودگی شغلی
- ۳۳.....(۲-۳-۳) ابعاد فرسودگی شغلی
- ۳۵.....(۲-۳-۴) علل بروز فرسودگی شغلی
- ۳۸.....(۲-۳-۵) فرایند پیدایش فرسودگی شغلی
- ۳۸.....(۲-۳-۶) مراحل فرسودگی شغلی
- ۴۰.....(۲-۳-۷) علل و عوامل فرسودگی شغلی
- ۴۲.....(۲-۳-۸) پیامدهای فرسودگی شغلی:
- ۴۳.....(۲-۴) تمایل به ترک کارکنان
- ۴۳.....(۲-۴-۱) مفهوم و تعریف ترک خدمت
- ۴۴.....(۲-۴-۲) چرا کارکنان سازمان را ترک می کنند؟
- ۴۵.....(۲-۴-۳) هزینه های ترک خدمت کارکنان
- ۴۶.....(۲-۴-۴) فرایند ترک خدمت
- ۴۷.....(۲-۵) پیشینه تحقیق
- ۴۷.....(۲-۵-۱) تحقیقات داخلی
- ۴۷.....(۲-۵-۲) تحقیقات خارجی

۴۹نتیجه گیری و ارائه مدل مفهومی
۵۱خلاصه فصل دوم
۵۲فصل سوم- روش اجرای تحقیق
۵۳(۳-۱) مقدمه
۵۳(۳-۲) روش تحقیق
۵۴(۳-۳)جامعه آماری تحقیق
۵۴(۳-۴) روش نمونه گیری
۵۵(۳-۵) تعیین حجم نمونه
۵۶(۳-۶) ابزارهای گردآوری داده‌ها
۵۶(۳-۶-۱) محتوای پرسشنامه
۵۷(۳-۶-۲) روایی
۵۸(۳-۶-۳) پایایی
۵۹(۳-۶-۴) مقیاس مورد استفاده در پرسش نامه
۶۰(۳-۷) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۰(۳-۷-۱) تحلیل عاملی تأییدی
۶۱(۳-۷-۲) مدل سازی معادلات ساختاری
۶۲(۳-۸) منابع گردآوری داده‌ها و اطلاعات
۶۲(۳-۹) خلاصه فصل سوم
۶۳فصل چهارم- تجزیه و تحلیل آماری یافته های تحقیق
۶۴(۴-۱) مقدمه
۶۵(۴-۲) تحلیل توصیفی داده‌ها
۶۵(۴-۲-۱) بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ سن
۶۶(۴-۲-۲) بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ جنسیت

- ۶۷ (۴-۲-۳) بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ وضعیت تأهل
- ۶۸ (۴-۲-۴) بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ تحصیلات
- ۶۹ (۴-۲-۵) بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ نوع استخدام
- ۷۰ (۴-۲-۶) بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ سابقه خدمت
- ۷۱ (۴-۲-۷) بررسی وضعیت تعداد فرزندان زیر دو سال
- ۷۲ (۴-۳) آزمون نرمال بودن داده‌ها
- ۷۲ (۴-۳-۱) آزمون نرمال بودن متغیر تعارض کار- خانواده
- ۷۳ (۴-۳-۲) آزمون نرمال بودن متغیر فرسودگی شغلی
- ۷۳ (۴-۳-۳) آزمون نرمال بودن متغیر تمایل به ترک
- ۷۴ (۴-۴) تحلیل داده‌ها
- ۷۴ (۴-۴-۱) همبستگی پیرسون
- ۷۵ (۴-۴-۲) آزمون برازش الگوی مفهومی
- ۷۷ (۴-۴-۳) تفسیر نتایج ارزیابی تناسب مدل
- ۷۸ (۴-۴-۴) تحلیل عاملی تأییدی مدل‌های اندازه‌گیری
- ۷۸ (۴-۴-۴-۱) مدل اندازه‌گیری تعارض کار- خانواده با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی
- ۸۱ (۴-۴-۴-۲) مدل اندازه‌گیری فرسودگی شغلی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی
- ۸۳ (۴-۴-۴-۳) مدل اندازه‌گیری تمایل به ترک با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی
- ۸۴ (۴-۵) پاسخ به فرضیه‌های پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری
- ۸۴ (۴-۵-۱) فرضیه اصلی
- ۸۵ (۴-۵-۲) فرضیه فرعی اول:
- ۸۶ (۴-۵-۳) فرضیه فرعی دوم:
- ۸۷ (۴-۵-۴) فرضیه فرعی سوم:
- ۸۷ (۴-۵-۵) فرضیه فرعی چهارم:

- ۸۸-۵-۴) بررسی برابری و یا عدم برابری واریانس‌های دو جامعه در مورد متغیر تعارض کار- خانواده. ۸۸
- ۸۸-۵-۵-۲) بررسی تفاوت میانگین دو جامعه برای متغیر تعارض کار- خانواده..... ۸۸
- ۸۹-۵-۴) فرضیه فرعی چهارم: ۸۹
- ۸۹-۵-۶-۱) بررسی برابری و یا عدم برابری واریانس‌های دو جامعه در مورد متغیر فرسودگی شغلی ۸۹
- ۸۹-۵-۶-۲) بررسی تفاوت میانگین دو جامعه در مورد متغیر فرسودگی شغلی..... ۹۰
- ۹۱-۵-۷) فرضیه فرعی پنجم..... ۹۱
- ۹۱-۵-۷-۱) بررسی برابری و یا عدم برابری واریانس‌های دو جامعه در مورد متغیر تمایل به ترک ۹۱
- ۹۱-۵-۷-۲) بررسی تفاوت میانگین دو جامعه در مورد متغیر تمایل به ترک..... ۹۱
- ۹۲-۴) خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها..... ۹۲
- ۹۳-۴) خلاصه فصل چهارم ۹۳
- ۹۴- فصل پنجم- بحث و نتیجه‌گیری..... ۹۴
- ۹۵-۵) مقدمه ۹۵
- ۹۶-۵) خلاصه تحقیق..... ۹۶
- ۹۷-۵-۳) بحث و نتیجه‌گیری..... ۹۷
- ۹۷-۵-۳-۱) نتیجه‌گیری از فرضیه اصلی..... ۹۷
- ۹۸-۵-۳-۲) نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی اول..... ۹۸
- ۹۸-۵-۳-۳) نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی دوم..... ۹۸
- ۹۹-۵-۳-۴) نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی سوم..... ۹۹
- ۹۹-۵-۳-۵) نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی چهارم..... ۹۹
- ۱۰۰-۵-۳-۶) نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی پنجم..... ۱۰۰
- ۱۰۰-۵-۳-۷) نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی ششم..... ۱۰۰
- ۱۰۰-۵-۴) استنتاج کاربردی..... ۱۰۰
- ۱۰۱-۵-۵) محدودیت‌های تحقیق..... ۱۰۱

۱۰۲	پیشنهادات تحقیق..... (۵-۶)
۱۰۳	پیشنهادات برای محققان آینده..... (۵-۶-۲)
۱۰۳	خلاصه فصل..... (۵-۷)
۱۰۴	منابع و مأخذ.....
۱۱۲	پیوست‌ها.....

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۹	شکل (۱-۱) مدل مفهومی تحقیق.....
۳۴	شکل (۲-۱) مدل فرسودگی شغلی مازلاک.....
۳۸	شکل (۲-۲) فرایند پیدایش فرسودگی شغلی.....
۴۶	شکل (۲-۳) مدل فرآیند تصمیم ترک خدمت کارکنان.....
۵۱	شکل (۲-۴) مدل مفهومی تحقیق.....
۷۶	شکل (۴-۱) مدل مفهومی تحقیق در حالت تخمین ضرایب.....
۷۶	شکل (۴-۲) مدل مفهومی تحقیق در حالت ضرایب استاندارد.....
۷۷	شکل (۴-۳) مدل مفهومی تحقیق در حالت معناداری ضرایب.....
۷۹	شکل (۴-۴) مدل تحلیل عاملی تأییدی متغیر تعارض کار- خانواده.....
۸۱	شکل (۴-۵) مدل تحلیل عاملی تأییدی متغیر تعارض کار- خانواده.....
۸۳	شکل (۴-۶) مدل تحلیل عاملی تأییدی متغیر تمایل به ترک.....

فهرست جداول و نمودارها

عنوان	صفحه
جدول (۲-۱) عوامل تعیین کننده ی تعارض کار- خانواده، پی آمدها و مداخلات ممکن.....	۱۹
جدول (۳-۱) شمار اعضای گروه نمونه به تفکیک هر بیمارستان.....	۵۶
جدول (۳-۳) مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق.....	۵۹
جدول (۳-۴) مقیاس مورد استفاده در پرسشنامه تحقیق.....	۶۰
جدول (۴-۱) توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان.....	۶۵
نمودار (۴-۱) سن اعضای گروه نمونه.....	۶۵
جدول (۴-۲) توزیع فراوانی وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان.....	۶۶
نمودار (۴-۲) وضعیت جنسیتی اعضای گروه نمونه.....	۶۶
جدول (۴-۳) وضعیت تأهل اعضای گروه نمونه.....	۶۷
نمودار (۴-۳) وضعیت تأهل اعضای گروه نمونه.....	۶۷
جدول (۴-۴) وضعیت تحصیلات اعضای گروه نمونه.....	۶۸
نمودار (۴-۴) وضعیت تحصیلات اعضای گروه نمونه.....	۶۸
جدول (۴-۵) وضعیت نوع استخدامی اعضای گروه نمونه.....	۶۹
نمودار (۴-۵) وضعیت نوع استخدامی اعضای گروه نمونه.....	۶۹
جدول (۴-۶) وضعیت سابقه خدمت اعضای گروه نمونه.....	۷۰
نمودار (۴-۶) وضعیت سابقه خدمت اعضای گروه نمونه.....	۷۰
نمودار (۴-۷) تعداد فرزند زیر دو سال اعضای گروه نمونه.....	۷۱
جدول (۴-۷) تعداد فرزند زیر دو سال اعضای گروه نمونه.....	۷۱
جدول (۴-۸) بررسی نرمال بودن برای متغیر تعارض کار- خانواده.....	۷۲
جدول (۴-۹) بررسی نرمال بودن برای متغیر فرسودگی شغلی.....	۷۳
جدول (۴-۹) بررسی نرمال بودن برای متغیر تمایل به ترک.....	۷۳
جدول (۴-۱۰) همبستگی پیرسون متغیرهای اصلی و متغیرهای جمعیت شناختی.....	۷۵

- جدول (۴-۱۱) شاخص‌های برازش مدل ۷۸
- جدول (۴-۱۲) بارهای عاملی و آماره t متغیر تعارض کار- خانواده ۸۰
- جدول (۴-۱۳) بارهای عاملی و آماره t متغیر فرسودگی شغلی ۸۲
- جدول (۴-۱۴) بارهای عاملی و آماره t متغیر تمایل به ترک ۸۴
- جدول (۴-۱۵) نتیجه معادلات ساختاری فرضیه اصلی ۸۵
- جدول (۴-۱۶) نتیجه معادلات ساختاری فرضیه فرعی اول ۸۵
- جدول (۴-۱۷) نتیجه معادلات ساختاری فرضیه فرعی دوم ۸۶
- جدول (۴-۱۸) نتیجه معادلات ساختاری فرضیه فرعی سوم ۸۷
- جدول (۴-۱۹) نتیجه برابری یا عدم برابری واریانس دو جامعه متغیر تعارض کار- خانواده ۸۸
- جدول (۴-۲۰) نتیجه آزمون t با دو نمونه مستقل برای متغیر تعارض کار- خانواده ۸۹
- جدول (۴-۲۱) نتیجه برابری یا عدم برابری واریانس دو جامعه متغیر تعارض کار- خانواده ۸۹
- جدول (۴-۲۲) نتیجه آزمون t با دو نمونه مستقل برای متغیر فرسودگی شغلی ۹۰
- جدول (۴-۲۳) نتیجه برابری یا عدم برابری واریانس دو جامعه متغیر تمایل به ترک ۹۱
- جدول (۴-۲۴) نتیجه آزمون t با دو نمونه مستقل برای متغیر تمایل به ترک ۹۲
- جدول (۴-۲۵) خلاصه یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها ۹۳

فصل اول – طرح و کلیات تحقیق

۱-۱) مقدمه

با پیچیده شدن روز افزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها در تأمین انتظارات جامعه، حساس‌تر می‌شود. به گونه‌ای که می‌توان اذعان داشت که دنیای امروزی ما دنیای سازمان‌هاست. و آن چه امروز در بین اهل فن به یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست. به عبارت دیگر، انسان‌ها به کالبد سازمان جان می‌دهند (اکبری شریف، ۱۳۸۹: ۱۸). بدون شک نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می‌تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به هدف‌های برنامه ریزی شده سازمانی، بیشترین کارایی را داشته باشد. به عبارت دیگر، تعهد کاری و واکنش عاطفی فرد نسبت به کار و همچنین بالا بودن سلامت روانی، میزان تولید و قابلیت کار را بالا می‌برد. سلامت روانی و جسمانی افراد یکی از ویژگی‌های مهم و موثر در روانشناسی سازمانی و روابط انسانی است (تاریس^۷، ۲۰۰۶: ۳۲۱).

بخش عمده مردمان هر جامعه را جمعیت شاغل تشکیل می‌دهد. صنعتی شدن کشورهای در حال توسعه و خودکار شدن فرایندهای صنعتی در کشورهای توسعه یافته، به تغییرات سریعی در محیط روانی-اجتماعی سازمان‌ها و واکنش‌های کارکنان انجامیده است (صلاحیان و همکاران ۱۳۸۹). در جوامع امروزی مدیریت مسئولیت‌های کاری و خانوادگی با مشکلات روز افزونی مواجه بوده است و از عوامل اصلی آن، تغییرات شگرف در ماهیت کار و خانواده از جمله افزایش مشارکت زنان در محیط کاری و تعدد خانوارهایی است که در آن‌ها هر دوی زن و شوهر شاغل هستند. اگرچه از کارکنان انتظار می‌رود تا میان انتظارات شغلی و خانوادگی خود تعادل برقرار کنند، اما مشارکت در هر دو زمینه باعث رخ دادن مسائل مختلفی خواهد شد (سبک رو و همکاران، ۱۳۹۰).

امروزه تعارضات بین خواسته‌های کار و خانواده‌ها مطرح می‌باشد. جهانی شدن و افزایش خواسته‌ها و بهره‌وری در سازمان‌ها باعث افزایش مسئولیت‌های پرسنل شده و این به معنای ایجاد تعارضاتی در مسئولیت‌های خانواده می‌باشد. این مسئله نیز به نوبه خود باعث به وجود آمدن فشارهای روانی در زندگی خانوادگی افراد می‌شود و

سلامت آن‌ها را به خطر می‌اندازد (صلاحیان و همکاران ۱۳۸۹). یکی از نتایج مهم این استرس‌ها و فشارهای کاری و ذهنی، فرسودگی شغلی است (بروملهوس^۸ و همکاران، ۲۰۰۸) که امروزه موضوع تحقیق بسیاری از پژوهش‌ها (بدری گرگری، لطفی نیا و محمد نژاد، ۱۳۹۰؛ حسینی، شریف زاده و خزاعی، ۱۳۹۰؛ لامبرت، هوگان و آلتیمیر^۹، ۲۰۱۰؛ ورنسیرجا و مالکیا^{۱۰}، ۲۰۱۰؛ مارتینوسن، ریچاردسن و بورک^{۱۱}، ۲۰۰۷) بوده است.

در دهه های اخیر فرسودگی شغلی توجه فراوانی را به خود جلب کرده است و مطالعه این موضوع رو به گسترش است. پژوهش‌ها نشان داده است که شیوع فرسودگی با بروز بیماری‌های روان تنی مانند فشار خون و مشکلات گوارشی در ارتباط است؛ به طوری که سازمان بهداشت جهانی اعلام کرده است که ۹۰ درصد کارکنان از شغل خود راضی نیستند. هر شغلی با استرس همراه است، اما برخی مشاغل به سبب حساس بودن نوع وظایف و مسئولیت‌های آن‌ها، بسیار پر استرس تر است. فرسودگی شغلی اساساً یک اختلال روانی نیست، اما در طول زمان به آهستگی پیشرفت می‌کند و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل شود. فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغلی دیده می‌شود که فرد ساعات‌های زیادی را در تماس نزدیک با افراد دیگر می‌گذارند. پرستاری حرفه ای پر استرس ، به خصوص در بخش‌های ویژه مراقبت است. پژوهش‌ها نشان داده است که فرسودگی شغلی باعث افت سطح سلامت روانی پرستاران و کیفیت مراقبت از بیمار، کاهش رضایت بیمار از فرایند درمان را به همراه دارد (خدابخش و منصور، ۱۳۸۹: ۲۱). که این امر می‌تواند کم کم بستر لازم را برای تغییر نگرش فرد، بی تفاوتی و یا حتی ترک از شغل را برای این افراد مهیا سازد.

۲-۱) بیان مسئله

منابع انسانی از ارزشمندترین سرمایه های هر سازمان به شمار می‌رود؛ زیرا سایر عوامل مانند تکنولوژی، سرمایه و امثال آن، به نیروی انسانی وابسته است. علی رغم پیشرفت‌های فنی و تکنیکی جدید، هنوز هیچ عاملی نتوانسته جایگزین نیروی انسانی شود، و انسان همچنان به عنوان یک عامل کلیدی در سازمان مطرح بوده و مدیریت با توجه به این نکته باید بکوشد تا این سرمایه رو به درستی شناخته و توان و استعداد های نهفته او را پرورش داده و به نحو موثری آن را در پیشبرد هدف‌های سازمان بسیج کند (الوانی، ۱۳۸۳: ۹۴).

8 Brummelhuis

9 Lambert, Hogan & Altheimer

10 Vuorensyrja & Malkia

11 Martinussen, Richardsen, & Burke

در چند سال اخیر افزایش مشارکت زنان در بازار کار موجب تغییر ساختار خانواده‌ها شده است. امروزه زنان همگام با مردان در فعالیتهای اجتماعی شرکت کرده و به عنوان یک منبع تأمین کننده مخارج زندگی تبدیل شده‌اند. افزایش شمار خانواده‌هایی که زن و مرد هر دو شاغل هستند، موجب شده است که تعادل میان زندگی کاری و خانوادگی از حالت خود خارج شود و گاهی اوقات میان اجرای وظایف و مسئولیتهای خانواده و کار تعارض و تضاد حادث گردد که از تحت عنوان تعارض کار- خانواده یاد می‌کنند و این تعارض موجب افزایش استرس در محیط‌های کاری گردیده است. زمانی که این استرس‌ها به طور مداوم افراد را برگردد می‌تواند سلامت جسمانی و روحی افراد را به مخاطره اندازد. یکی از مهم‌ترین این پیامدها، فرسودگی شغلی است. پدیده فرسودگی شغلی، بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد که به نوبه خود، باعث تأثیرات منفی در عملکرد شغلی می‌شود.

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 و تغییر شغل می‌شود. اما یکی از مهم‌ترین آن‌ها که می‌تواند برای سازمان پیامد جبران ناپذیری را ایجاد کند، ترک داوطلبانه شغل توسط شاغل است. امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمان‌های سرآمد به یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است و علی‌رغم اینکه در مورد ترک شغل کارکنان تحقیقات بسیاری صورت گرفته اما توجه اندکی به نقش تعارض کار- خانواده و همچنین فرسودگی شغلی شده است.

ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. بر اساس 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 هر سال می‌رسد (امیری و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۹). از این رو در این تحقیق سعی بر آن شده است که تأثیر تعارض کار- خانواده از طریق فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک سازمان در میان پرستاران که در زمره مشاغل پر استرس می‌باشند، مورد بررسی قرار گیرد.

۳-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق

تاکنون در مورد اهمیت نیروی انسانی و ضرورت توجه به این منبع مهم تحقیقات زیادی ارائه گردیده است، و امروزه سازمان یا مدیری نیست که به این مهم آگاهی نداشته باشد، و یا سعی در حفظ و نگهداری آن ننماید، به همین منظور از سه فرایند، برنامه ریزی نیروی انسانی، یعنی جذب، نگهداری، و بهسازی نیروی انسانی، مهم‌ترین آن‌را، فرایند نگهداری ذکر کرده‌اند، و در صورتی که سازمانی در فرایندهای جذب و بهسازی نیروی کارآمد موفق