

فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی

دوره ۱۸، شماره ۶۸ پاییز ۱۴۰۵، ۳۲-۱۱

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی: نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۴/۱۰/۱۴، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۴۰۵/۳/۲۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۵/۴/۴

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

ماندانا نیکنام^{۱*} و فاطمه امانی کلاریجانی^۲

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی در میان کارکنان یک شرکت پتروشیمی بود. **روش:** این مطالعه به روش توصیفی-همبستگی و با طرح مقطعی انجام شد. داده‌ها از ۲۶۰ نفر از کارکنان عملیاتی و غیرعملیاتی که به صورت در دسترس در پژوهش مشارکت داشتند گردآوری شد. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه تعارض کار-خانواده کارلسون، پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و پرسشنامه فرسودگی شغلی کپنهاگ بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شد و برای آزمون نقش تعدیل‌گری از افزونه PROCESS استفاده گردید. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد تعارض کار-خانواده اثر مستقیم و مثبت بر فرسودگی شغلی دارد ($p = 0.001, \beta = 0.642$). همچنین حمایت سازمانی ادراک شده اثر مستقیم و منفی بر فرسودگی شغلی داشت ($p = 0.001, \beta = -0.598$). علاوه بر این، بین تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده رابطه منفی و معنادار مشاهده شد ($p = 0.018, \beta = -0.378$). نتایج اثر تعاملی نیز نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده نقش تعدیل گر معناداری در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی دارد ($p = 0.010, \beta = -0.019$)، به طوری که در سطوح بالاتر حمایت سازمانی، شدت رابطه مثبت بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. **نتیجه‌گیری:** یافته‌ها بیانگر نقش حمایتی سازمان در کاهش پیامدهای منفی تعارض کار-خانواده است. تقویت سیاست‌ها و برنامه‌های حمایتی، به ویژه در محیط‌های کاری پر فشار و شیفی صنعت پتروشیمی، می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی و ارتقای سلامت روان کارکنان منجر شود. **واژه‌های کلیدی:** تعارض کار-خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده، فرسودگی شغلی، تعدیل‌گری، مدل‌یابی معادلات ساختاری، کارکنان صنعت پتروشیمی

۱- نویسنده مسئول: دانشیار، گروه روانشناسی و علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه خاتم، تهران، ایران.

Email: m.niknam@khatam.ac.ir

https://orcid.org/0000-0001-5431-2593

۲- کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، گروه روانشناسی و علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه خاتم، تهران، ایران.



Copyright: © 2026 by the authors- Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Work–Family Conflict and Job Burnout Among Petrochemical Employees: The Moderating Role of Perceived Organizational Support

Mandana Niknam (Associate Professor)^{1*}  & **Fatemeh Amani Kelarijani** (M.Sc)²

Abstract

Aim: The present study aimed to examine the moderating role of perceived organizational support in the relationship between work–family conflict and job burnout among employees of a petrochemical company. **Method:** This descriptive–correlational study was conducted using a cross-sectional design. Data were collected from 260 operational and non-operational employees through convenience sampling. The research instruments included the Carlson Work–Family Conflict Scale, Eisenberger’s Perceived Organizational Support Questionnaire, and the Copenhagen Burnout Inventory. Data were analyzed using structural equation modeling, and the moderating effect was tested using PROCESS Macro. **Results:** The findings indicated that work–family conflict had a significant positive effect on job burnout ($\beta = 0.642, p < 0.001$). Perceived organizational support showed a significant negative effect on job burnout ($\beta = -0.598, p < 0.001$). In addition, work–family conflict was negatively associated with perceived organizational support ($\beta = -0.378, p = 0.018$). The interaction effect between work–family conflict and perceived organizational support was also significant ($\beta = -0.019, p = 0.010$), indicating that perceived organizational support moderates the relationship between work–family conflict and job burnout by weakening the positive association between them. **Conclusion:** These findings highlight the protective role of perceived organizational support in reducing the adverse effects of work–family conflict on job burnout. Strengthening supportive organizational policies, particularly in high-pressure and shift-based work environments such as the petrochemical industry, may help mitigate employee burnout and promote occupational well-being.

Keywords: Work–Family Conflict, Perceived Organizational Support, Job Burnout, Moderation Effect, Structural Equation Modeling, Petrochemical Industry Employees

1- Corresponding author: Associate Professor, Department of Psychology and Educational Sciences, Khatam University, Tehran, Iran.

Email: m.niknam@khatam.ac.ir

<https://orcid.org/0000-0001-5431-2593>

2- M.Sc. General psychology, Department of Psychology & Education, Faculty of Humanities, Khatam University, Tehran, Iran.



Copyright: © 2026 by the authors- Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

مقدمه

تحولات سریع فناوری، رقابت جهانی و تغییرات ساختاری در سازمان‌ها طی سال‌های اخیر، ماهیت کار را در بسیاری از صنایع دگرگون کرده و فشارهای مضاعفی بر کارکنان وارد کرده است. مطالعات نشان می‌دهند که افزایش الزامات کاری، سرعت بالا، اتوماسیون گسترده و نیاز به سازگاری دائمی با فناوری‌های نوین، سطح تقاضاهای شغلی را در سازمان‌ها افزایش داده و زمینه را برای بروز فشارهای روانی و عاطفی فراهم کرده است (کانسیکو و پالما^۱، ۲۰۲۵؛ باقرزاده و همکاران، ۲۰۱۶). در میان صنایع مختلف، صنعت نفت و گاز و به‌ویژه بخش پتروشیمی بیشترین تأثیرپذیری را از تغییرات ساختاری داشته است. محیط‌های کاری این صنعت با ریسک‌های عملیاتی، شیفت‌های کاری طولانی، الزامات ایمنی سخت‌گیرانه و فشار کاری مداوم شناخته می‌شوند که همگی می‌توانند به خستگی مفرط، کاهش منابع روانی و بروز اختلال در عملکرد کارکنان منجر شوند (امین^۲ و همکاران، ۲۰۲۴).

در ایران نیز شرکت‌های مستقر در منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس، با شرایط کاری مشابه مواجه‌اند. بخش قابل توجهی از کارکنان این صنعت به‌صورت شیفتی یا اقماری فعالیت می‌کنند و مجبورند برای دوره‌های طولانی از خانواده و شبکه اجتماعی خود دور بمانند (شیرمحمدی و همکاران، ۱۳۹۷). در چنین شرایطی، فشارهای کاری نه‌تنها در محیط کار بلکه در حوزه خانوادگی نیز اثرگذار می‌شوند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که کارکنانی که در محیط‌های شیفتی یا با ساعات کاری نامنظم کار می‌کنند، به‌طور خاص در معرض خطر بروز «تعارض کار-خانواده» هستند، زیرا الزامات شغلی با مسئولیت‌ها و نقش‌های خانوادگی آن‌ها به‌طور مستمر در تضاد قرار می‌گیرد (ترامان و دوی^۳، ۲۰۲۴).

تعارض کار-خانواده زمانی رخ می‌دهد که فشارها و انتظارات شغلی مانع از برآورده‌سازی نیازها و نقش‌های خانوادگی می‌شوند یا بالعکس (کیزیل^۴، ۲۰۲۴). مطالعات نشان داده‌اند که این تعارض یکی از مهم‌ترین منابع استرس شغلی محسوب می‌شود و با پیامدهایی مانند اضطراب، کاهش کیفیت زندگی، نارضایتی شغلی و اختلال در عملکرد کارکنان ارتباط دارد (ون^۵ و همکاران، ۲۰۲۴). دلیل اهمیت این متغیر آن است که تعارض مزمن میان کار و خانواده باعث

1- Conceição & Palma

2- Amin

3- Truman & Dewi

4- Kizil

5- Wen

تخلیه منابع روانی و عاطفی فرد می شود و به فرسودگی طولانی مدت او در حوزه های مختلف زندگی منجر می گردد (کیزیل، ۲۰۲۴).

کار و خانواده به طور عمیقی به هم پیوسته اند و تأثیر زیادی بر یکدیگر در زندگی افراد شاغل دارند. افراد باید مسئولیت های هر دو نقش را بر عهده بگیرند، اما گاهی این نقش ها با هم تداخل پیدا کرده و منجر به تعارض می شود. به عنوان مثال، وظایف مربوط به خانواده ممکن است با کار تداخل پیدا کند، یا کار ممکن است بر زمان خانواده اولویت یابد. این سردرگمی در نقش ها، که به آن تعارض کار-خانواده گفته می شود، استرس ایجاد کرده و می تواند مشکلاتی در خانه و محل کار به وجود آورد. با توجه به دشواری های ایجاد تعادل میان این تقاضاها، بررسی تأثیر این تعارض بر افراد و سازمان ها ضروری است (کیزیل، ۲۰۲۴). مطالعات نشان داده اند افرادی که در مشاغل سخت با وظایف سنگین مشغول به کار هستند بیشتر در معرض خطر تعارض کار-خانواده و در نتیجه آن فرسودگی شغلی قرار دارند (وو^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). برای مثال تحقیقات توسلی و سانیر (۲۰۲۵)، لی^۲ و همکاران، (۲۰۲۴) نشان دادند که سطوح بالای تعارض کار-خانواده با سطوح بالای استرس و فرسودگی شغلی رابطه دارد. بنابراین فرسودگی شغلی^۳ یکی از پیامدهای شناخته شده ی تعارض کار-خانواده و فشارهای کاری است. بنا بر مدل سه بعدی مسلج و لیتز^۴ (۲۰۱۶)، فرسودگی شامل سه مؤلفه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی است. پژوهش ها به طور گسترده تأیید کرده اند که فرسودگی در محیط های کاری پیچیده و پرخطر مانند صنعت پتروشیمی بسیار شایع تر است؛ چراکه کارکنان این محیط ها سطوح بالاتری از تقاضاهای شغلی، فشارهای زمانی، بار کاری جسمی و ذهنی و استرس های محیطی را تجربه می کنند (دیاس^۵ و همکاران، ۲۰۱۶؛ امین و همکاران، ۲۰۲۴). در پژوهشی، مشخص شد که کارکنان صنعت نفت که در قالب سیستم های شیفتی فعالیت می کنند، میزان بالایی از خستگی شغلی و کاهش انرژی را گزارش کرده اند (ترامان و دوی، ۲۰۲۴). علاوه بر این، مطالعات نشان می دهند که فشارهای کاری و تعارض کار-خانواده نه تنها به خستگی هیجانی، بلکه به رفتارهای نایمن، کاهش بهره وری، افزایش غیبت از کار و ترک خدمت نیز منجر می شوند (کوکی-گام^۶ و همکاران، ۲۰۱۸). برای مثال، پژوهش های انجام شده در صنعت نفت نیجریه نشان داده اند که

1- wu

2- Li

3- Burnout

4- Maslach & Leiter

5- Dias

6- Cookey-Gam

فشار کاری مزمن باعث تضعیف سلامت روانی کارکنان و افزایش رفتارهای پرخطر می‌شود. چنین نتایجی نشان می‌دهد که فشارهای کاری و روانی در صنایع پیچیده مانند نفت و پتروشیمی تنها به فرسودگی ختم نمی‌شود، بلکه می‌تواند بر سلامت و ایمنی کارکنان و حتی عملکرد کل سازمان تأثیر بگذارد (کوکی-گام و همکاران، ۲۰۲۵).

پژوهش‌های متعدد مانند مطالعات لی و همکاران (۲۰۲۴)، سانگ^۱ و همکاران (۲۰۲۵) و لایکیو^۲ (۲۰۱۴) نشان داده‌اند که افزایش تعارض بین الزامات شغلی و مسئولیت‌های خانوادگی، به‌طور معناداری با فرسودگی شغلی، از جمله خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی، همراه است.

با وجود نقش مهم فشار کاری و تعارض کار-خانواده در ایجاد فرسودگی، پژوهش‌ها نشان داده‌اند که برخی عوامل محیطی و سازمانی می‌توانند شدت اثرات این فشارها را تغییر دهند. یکی از این عوامل، حمایت سازمانی ادراک‌شده^۳ است که به ادراک کارکنان از میزان ارزش‌گذاری و حمایت سازمان از رفاه و نیازهای آن‌ها اشاره دارد (ایزنبرگر^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). از دیدگاه نظریه نظریه تبادل اجتماعی کروپانزانو و میشل^۵ (۲۰۰۵)، زمانی که کارکنان احساس می‌کنند سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند، تمایل بیشتری به مقابله با فشارهای کاری و حل تعارض‌های نقش نشان می‌دهند. همچنین طبق نظریه حفاظت از منابع^۶، که توسط استیون هابفول^۷ (۱۹۸۹) ارائه شد حمایت سازمانی به‌عنوان یک منبع روانی، از کارکنان در برابر استرس‌های مزمن محافظت می‌کند و احتمال بروز فرسودگی را کاهش می‌دهد (زنگ^۸ و همکاران، ۲۰۲۰). مطالعات نشان داده‌اند که سطوح بالاتر حمایت سازمانی ادراک شده با پیامدهایی نظیر تعهد سازمانی بیشتر، رضایت شغلی بالاتر و فرسودگی شغلی کمتر همراه است (زنگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ روبایی^۹ و همکاران، ۲۰۱۸). همچنین برخی مطالعات نقش تعدیلگر حمایت سازمانی ادراک‌شده را در رابطه‌ی بین فشارهای شغلی مختلف (مانند ناکامی شغلی، استرس‌های سازمانی) و فرسودگی شغلی یا

-
- 1- Song
 - 2- Laeeque
 - 3- Perceived Organizational Support (POS)
 - 4- Eisenberger
 - 5- Cropanzano & Mitchell
 - 6- Conservation of resources
 - 7- Hobfoll
 - 8- Zeng
 - 9- Robaee

پیامدهای رفتاری نشان داده‌اند (یانبی^۱، ۲۰۲۳؛ جواهر^۲ و همکاران، ۲۰۰۷). یانبی و همکاران (۲۰۲۳) گزارش کرده‌اند که کارکنانی با سطح بالاتر حمایت سازمانی ادراک شده، حتی در شرایط تعارض شدید میان نقش‌های کاری و خانوادگی، سطوح پایین‌تری از فرسودگی را تجربه می‌کنند. پژوهش جواهر و همکاران (۲۰۰۷) نیز تأیید کرده است که حمایت سازمانی ادراک شده نقش حفاظتی در برابر فشارهای شغلی دارد و می‌تواند اثرات منفی تقاضاهای کاری را تضعیف کند.

با وجود این شواهد، بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد که بیشتر پژوهش‌ها در زمینه حمایت سازمانی ادراک شده، تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی بر حوزه‌های خدماتی، آموزشی (ذوقی و رحیمی، ۱۴۰۳؛ کیزیل، ۲۰۲۴؛ لی و همکاران، ۲۰۲۴) یا سلامت (ژانگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۴؛ کوکالونت^۴ و کوکالونت^۴ و همکاران، ۲۰۲۰) انجام شده و پژوهش‌های مرتبط با صنعت نفت و پتروشیمی بسیار محدودند. همچنین، مطالعات انجام شده (مانند امین و همکاران، ۲۰۲۴) در این حوزه‌ها عمدتاً به بررسی نقش عوامل مدیریتی یا ایمنی پرداخته و کمتر به تحلیل روابط روانی-سازمانی پیچیده مانند تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی توجه کرده‌اند. از آنجایی که بخش مهمی از نیروی کار کشور در صنایع نفت، گاز و پتروشیمی شاغل هستند و ماهیت کار در این صنایع با شیفت‌های طولانی، شرایط اقلیمی سخت و فاصله مکانی محل کار و سکونت همراه است، این شرایط می‌تواند زمینه بروز تعارض کار-خانواده را تشدید کند. در این راستا، کارکنان شاغل در یکی از شرکت‌های فعال در منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس در عسلویه، به‌عنوان نمونه‌ای از محیط‌های کاری پرتنش، مورد بررسی قرار گرفتند.

بنابراین، یک شکاف پژوهشی روشن وجود دارد که این پژوهش در صدد بررسی آن است که آیا حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی در صنعت پتروشیمی ایران نقش تعدیل‌کننده دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی و به‌صورت مقطعی^۵ انجام شد. برای تحلیل روابط میان متغیرها و ارزیابی اثرات مستقیم و تعاملی، از روش مدلیابی معادلات ساختاری^۶ استفاده

1- Yanbei

2- Jawahar

3- Zhang

4- Kocalevent

5- Cross-sectional

6- SEM

گردید. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در واحدهای عملیاتی و غیرعملیاتی یکی از شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی در منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس در سال ۱۴۰۴ بود که بر اساس برآورد واحد منابع انسانی، تعداد آن‌ها حدود ۱۵۰۰ نفر گزارش شد.

حجم نمونه با توجه به الزامات مدل‌یابی معادلات ساختاری و با در نظر گرفتن وجود نقش تعدیل‌گر تعیین گردید. مطابق نظر کلایین^۱ (۲۰۱۵)، برای مدل‌های دارای اثرات تعاملی و ابزارهایی با ۲۰ تا ۵۰ گویه، حداقل حجم نمونه ۲۰۰ نفر توصیه می‌شود. با توجه به تعداد گویه‌های ابزارهای پژوهش (حدود ۴۵ گویه) و سطح پیچیدگی مدل، حجم نمونه مناسب بین ۲۲۵ تا ۳۰۰ نفر برآورد شد. علاوه بر این به منظور بررسی کفایت حجم نمونه، توان آماری مدل به صورت تقریبی محاسبه شد. نتایج نشان داد با حجم نمونه ۲۶۰ نفر و در سطح معنی‌داری ۰.۰۵، توان آماری برای شناسایی اثر تعاملی مشاهده‌شده ($\beta = -0.019$) حدود ۰.۹۵ است که بیانگر کفایت حجم نمونه برای آزمون روابط مورد بررسی در این پژوهش است.

نمونه‌گیری به صورت در دسترس انجام گرفت. پرسشنامه‌ها به صورت آنلاین در پلتفرم پرس‌لاین طراحی و لینک آن از طریق کانال‌های ارتباطی داخلی سازمان و گروه‌های کاری شرکت برای کارکنان ارسال شد. با توجه به انتشار لینک پرسشنامه در چندین کانال ارتباطی داخلی سازمان، تعداد دقیق کارکنانی که لینک پرسشنامه را دریافت کردند قابل تعیین نبود. مشارکت در این پژوهش کاملاً داوطلبانه بود. پیش از تکمیل پرسشنامه، هدف پژوهش، نحوه استفاده از داده‌ها و مدت زمان موردنیاز برای پاسخ‌دهی برای شرکت‌کنندگان توضیح داده شد و رضایت آگاهانه آنان برای مشارکت در پژوهش اخذ گردید. همچنین به پاسخ‌دهندگان اطمینان داده شد که اطلاعات جمع‌آوری شده محرمانه باقی خواهد ماند و صرفاً برای اهداف پژوهشی استفاده می‌شود. پرسشنامه‌ها به صورت ناشناس تکمیل شد و هیچ‌گونه اطلاعات هویتی از شرکت‌کنندگان ثبت نگردید.

معیارهای ورود به مطالعه شامل اشتغال تمام‌وقت در سازمان، حداقل سه سال سابقه کار و دسترسی به اینترنت بود. پرسشنامه‌های ناقص یا دارای الگوی پاسخ‌دهی غیرواقعی حذف شدند و در نهایت ۲۶۰ پرسشنامه معتبر وارد تحلیل نهایی شدند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه فرسودگی شغلی کپنهاگ^۱

برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی کپنهاگ استفاده شد؛ ابزاری که توسط کریستنسن^۲ و همکاران (۲۰۰۵) تدوین شده و شامل ۱۹ گویه در سه خرده مقیاس فرسودگی فردی (۶ گویه)، فرسودگی شغلی (۷ گویه) و فرسودگی مرتبط با مخاطب/مراجع (۶ گویه) است. پاسخ دهی در این پرسشنامه بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت از «همیشه» تا «هرگز» انجام می شود و این ابزار از معتبرترین مقیاس های سنجش فرسودگی در مطالعات شغلی و سازمانی به شمار می رود. در نسخه اصلی، ضریب آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس های فردی، شغلی و مرتبط با مخاطب به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۸۷ و ۰/۸۵ گزارش شده است. نسخه فارسی پرسشنامه نیز توسط محمودی و همکاران (۲۰۱۶) ترجمه و روان سنجی شده و پایایی مطلوبی نشان داده است؛ به گونه ای که آلفای کرونباخ برای مقیاس کلی ۰/۹۵ و برای خرده مقیاس های فردی، شغلی و مخاطب به ترتیب ۰/۹۵، ۰/۸۴ و ۰/۹۰ گزارش شده است (قویدل و همکاران، ۱۴۰۱). این یافته ها نشان دهنده اعتبار و روایی مناسب ابزار در جامعه ایرانی است.

پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده^۳

برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده استفاده شد؛ ابزاری که توسط ایزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) تدوین شده و در دو نسخه بلند (۳۶ گویه) و کوتاه (۱۶ گویه) ارائه می شود. در پژوهش حاضر، نسخه ۸ سؤالی این ابزار به کار گرفته شد که شامل گویه هایی با بیشترین بار عاملی بوده و پاسخ دهی به آن بر اساس طیف لیکرت هفت درجه ای از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» انجام می شود. این مقیاس به طور گسترده در پژوهش های سازمانی مورد استفاده قرار گرفته و از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. در پژوهش های خارجی نیز ضریب پایایی ابزار در سطح بالا و حدود ۰/۹۴ گزارش شده است (مویسوقلو^۴ و همکاران، ۲۰۲۴). در ایران، زکی (۱۳۸۵) پایایی نسخه ۳۶ سؤالی ابزار را با آلفای کرونباخ ۰/۸۸ گزارش کرده است. همچنین نسخه هشت سؤالی این پرسشنامه در مطالعه عبدالله زاده و اسماعیلی (۱۴۰۲) مورد استفاده قرار گرفته و آلفای کرونباخ ۰/۷۷ برای آن گزارش شده است.

1- Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

2- Kristensen

3- Perceived Organizational Support

4- Moisoglou

پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارلسون^۱

این پرسشنامه توسط کارلسون^۲ و همکاران (۲۰۰۰) ایجاد شده است. دارای ۱۸ سوال است که ابعاد شش گانه تعارض کار و خانواده را مورد بررسی قرار می دهد. گزینه ها در مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) طراحی شده اند. سوالات این پرسشنامه به شش مقوله سه ماده ای تقسیم می شوند. سه ماده اول تعارض کار- خانواده مبتنی بر زمان، سه ماده دوم تعارض خانواده- کار مبتنی بر زمان، سه ماده سوم کار- خانواده مبتنی بر طاقت فرسایی، سه ماده چهارم تعارض خانواده- کار مبتنی بر طاقت فرسایی، سه ماده پنجم تعارض کار- خانواده مبتنی بر رفتار و سه ماده ششم تعارض خانواده- کار مبتنی بر رفتار را ارزیابی می کنند. کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) ضریب آلفای کرونباخ این ابزار را بین ۰.۷۸ و ۰.۸۷ گزارش کرده اند. در ایران نیز رسولی (۱۳۸۸) انسجام درونی این پرسشنامه را با آلفای کرونباخ ۰.۸۴ گزارش کرده است (فتحی پور و رسول زاده اقدم، ۱۳۹۶).

فرایند اجرای پژوهش

فرایند اجرای پژوهش بدین صورت بود که ابتدا هماهنگی های لازم با واحد منابع انسانی یکی از شرکت های فعال در صنعت پتروشیمی در منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس به منظور شناسایی کارکنان واجد شرایط انجام شد. سپس اطلاعات اولیه درباره هدف و ماهیت مطالعه از طریق کانال های ارتباطی داخلی سازمان، و گروه های کاری در پیام رسان ها، اطلاع رسانی شد و از کارکنان برای مشارکت داوطلبانه با تأکید بر محرمانگی داده ها و ناشناس بودن پاسخ ها دعوت به عمل آمد.

پرسشنامه ها به صورت آنلاین در اختیار شرکت کنندگان قرار گرفت و پس از تکمیل، داده ها جمع آوری شد. تحلیل های آماری با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۸ و Amos نسخه ۲۶ انجام گرفت. در نهایت، یافته های پژوهش تفسیر و گزارش نهایی در قالب نتایج پژوهشی تدوین شد.

یافته ها

در این پژوهش، داده های ۲۶۰ نفر از کارکنان بررسی شد. نتایج نشان داد ۵۳.۸٪ از شرکت کنندگان مرد و ۴۶.۲٪ زن بودند. از نظر وضعیت تأهل، ۸۱.۹٪ متأهل، ۱۳.۱٪ مجرد و ۵٪ مطلقه بودند. بیشترین توزیع سنی مربوط به گروه های ۳۵ تا ۳۹ سال (۱۸.۸٪) و ۵۰ سال و بالاتر (۱۸.۵٪) بود. همچنین ۴۶.۲٪ دارای فرزند و ۵۳.۸٪ فاقد فرزند بودند. در میان انواع شغل،

1- Work-Family Conflict Scale (WFCS)

2- Carlson

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی: نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده

کارکنان اداری ۳۶.۲٪، پشتیبانی ۳۳.۱٪ و عملیاتی ۳۰.۷٪ نمونه را تشکیل دادند. از نظر سطح سازمانی، کارشناسان و کارشناسان ارشد بیشترین سهم (۲۰٪) و رؤسا کمترین سهم (۱۱.۶٪) را داشتند. درباره شیفت کاری، ۲۹.۲٪ اقماری، ۲۵٪ روزکار ساکن منطقه، ۲۵٪ نوبت کار و ۲۰.۸٪ روزکار پروازی بودند. همچنین ۳۶.۹٪ همراه خانواده در منطقه سکونت داشتند، ۳۶.۵٪ خانواده‌ای ساکن منطقه نداشتند و ۲۶.۵٪ حضور قبلی خانواده در منطقه را گزارش کردند. از نظر نوع قرارداد، ۵۵.۸٪ تحت شرکت‌های همکار (غیرمستقیم) و ۴۴.۲٪ تحت قرارداد مستقیم بودند. میانگین سابقه اشتغال ۱۳.۶۱ سال ($SD = ۷.۶۶$) و میانگین مدت اشتغال در شرکت ۱۴.۳۹ سال ($SD = ۷.۳۷$) بود که نشان‌دهنده دامنه سابقه ۳ تا ۲۵ سال است. در جدول ۱ به توصیف متغیرهای اصلی (تعارض کار-خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی) با استفاده از آماره‌های میانگین، انحراف معیار و کمترین و بیشترین نمره پرداخته شد.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
تعارض کار به خانواده	۲۶/۱۳	۵/۸۶	۱۴	۴۲
تعارض خانواده به کار	۲۶/۰۵	۵/۱۱	۱۲	۳۶
تعارض کار-خانواده (کل)	۵۲/۱۸	۹/۱۴	۲۸	۷۱
حمایت سازمانی ادراک شده	۳۳/۴۰	۶/۷۸	۱۹	۵۲
فرسودگی فردی	۱۸/۷۷	۳/۳۴	۸	۲۸
فرسودگی کاری	۲۰/۵۳	۴/۷۲	۹	۲۹
فرسودگی ناشی از تعاملات	۱۷/۴۸	۴/۲۷	۷	۲۵
فرسودگی شغلی (کل)	۵۶/۷۸	۹/۹۸	۳۰	۷۵

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد میانگین تعارض کار-خانواده ۵۲.۱۸ و میانگین ابعاد آن برای تعارض کار به خانواده و خانواده به کار به ترتیب ۲۶/۱۳ و ۲۶/۰۵ بود. میانگین حمایت سازمانی ادراک شده ۳۳/۴۰ و میانگین فرسودگی شغلی ۵۶/۷۸ گزارش شد. در خرده‌مقیاس‌ها نیز میانگین فرسودگی فردی ۱۸.۷۷، فرسودگی کاری ۲۰.۵۳ و فرسودگی ناشی از تعاملات ۱۷/۴۸ بود. این نتایج بیانگر پراکندگی مناسب داده‌ها در متغیرهای پژوهش است.

پیش از انجام تحلیل‌های استنباطی، پیش‌فرض‌های آماری مربوط به آزمون‌های پارامتریک و مدل‌یابی معادلات ساختاری بررسی شد. نتایج نشان داد داده‌ها فاقد نقاط پرت بوده و حجم نمونه

۲۶۰ نفر برای مدل‌های کوواریانس محور کفایت دارد. شاخص‌های کجی، کشیدگی و نسبت بحرانی نرمال بودن تک‌متغیره و چندمتغیره را تأیید کردند. همچنین مقادیر عامل تورم واریانس نشان‌دهنده عدم همخطی چندگانه و نمودارهای پراکندگی بیانگر خطی بودن روابط بودند. آزمون دوربین-واتسون نیز استقلال باقیمانده‌ها را تأیید کرد. بنابراین تمامی پیش‌فرض‌های لازم برقرار بود و استفاده از همبستگی پیرسون و مدل‌یابی معادلات ساختاری معتبر ارزیابی شد. جدول ۲ با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون به بررسی همبستگی بین متغیرهای اصلی پرداخته شد.

جدول ۲. ماتریس همبستگی پیرسون بین متغیرهای اصلی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱. تعارض کار به خانواده	r p						
۲. تعارض خانواده به کار	r p	۰/۳۸۶ <۰/۰۰۱					
۳. تعارض کار- خانواده (کل)	r p	۰/۸۵۷ <۰/۰۰۱	۰/۸۰۶ <۰/۰۰۱				
۴. حمایت سازمانی ادراک شده	r p	-۰/۲۱۲ ۰/۰۰۳	-۰/۲۴۶ <۰/۰۰۱	-۰/۲۷۴ <۰/۰۰۱			
۵. فرسودگی فردی	r p	۰/۴۸۵ <۰/۰۰۱	۰/۴۰۱ <۰/۰۰۱	۰/۵۳۵ <۰/۰۰۱	-۰/۵۱۷ <۰/۰۰۱		
۶. فرسودگی کاری	r p	۰/۴۲۰ <۰/۰۰۱	۰/۴۰۶ <۰/۰۰۱	۰/۴۹۶ <۰/۰۰۱	-۰/۳۷۸ <۰/۰۰۱	۰/۵۴۲ <۰/۰۰۱	
۷. فرسودگی ناشی از تعاملات	r p	۰/۲۱۶ ۰/۰۰۲	۰/۳۱۴ <۰/۰۰۱	۰/۳۱۵ <۰/۰۰۱	-۰/۳۱۶ <۰/۰۰۱	۰/۵۲۲ <۰/۰۰۱	۰/۳۹۴ <۰/۰۰۱
۸. فرسودگی شغلی (کل)	r p	۰/۴۵۳ <۰/۰۰۱	۰/۴۶۱ <۰/۰۰۱	۰/۵۴۸ <۰/۰۰۱	-۰/۴۸۷ <۰/۰۰۱	۰/۸۱۵ <۰/۰۰۱	۰/۸۲۳ <۰/۰۰۱

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی: نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده

یافته‌های جدول ۲ نشان داد که بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد ($r=0.548$ و $p<0.001$) و این الگو در هر سه بعد فرسودگی نیز مشاهده شد. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده با فرسودگی شغلی رابطه‌ای منفی و معنادار داشت ($r=-0.487$ و $p<0.001$) و این رابطه در خرده مقیاس‌های فرسودگی فردی، کاری و ناشی از تعاملات نیز تأیید شد. علاوه بر این، تعارض کار-خانواده با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه‌ای منفی و معنادار نشان داد ($r=-0.274$ و $p<0.001$). این نتایج بیانگر آن است که افزایش تعارض کار-خانواده با افزایش فرسودگی و کاهش حمایت ادراک شده همراه است، در حالی که حمایت سازمانی بیشتر با سطح پایین تری از فرسودگی شغلی مرتبط است. پیش از آزمون مدل به ارزیابی مدل های اندازه گیری پرداخته شد. روایی همگرا با شاخص میانگین واریانس استخراج شده (معیار 0.40) و پایایی به دو شاخص پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ (معیار 0.70) بررسی شد که نتایج در جدول ۳ آمده است.

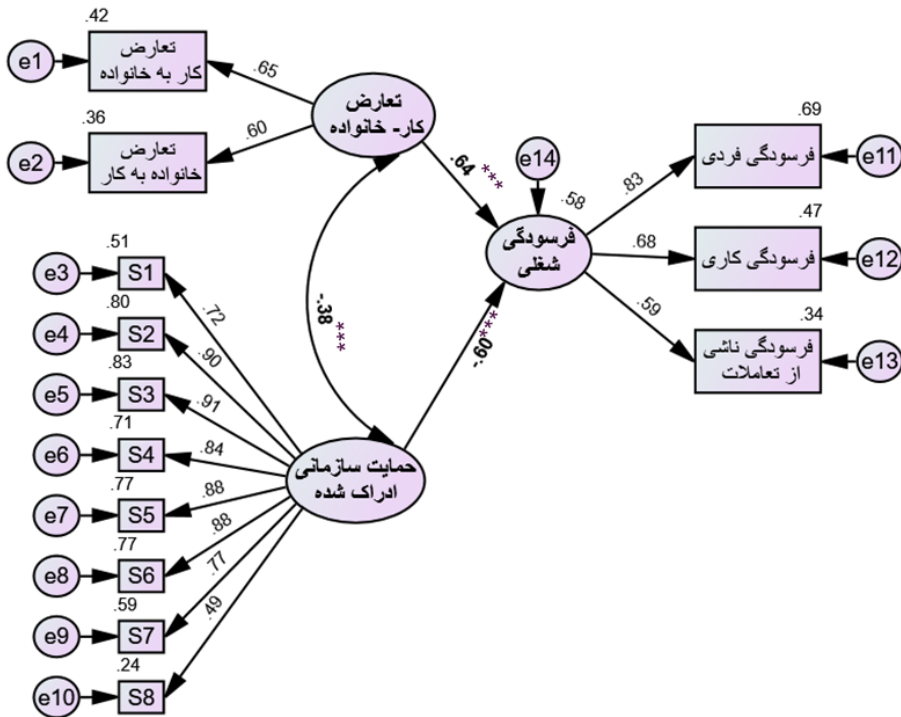
جدول ۳. بررسی روایی همگرا و پایایی پرسشنامه ها

نوع تاثیر	میانگین واریانس	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
تعارض کار به خانواده	۰/۴۷	۰/۷۶	۰/۷۳
تعارض خانواده به کار	۰/۵۰	۰/۸۰	۰/۷۸
تعارض کار-خانواده (کل)	۰/۴۲	۰/۸۵	۰/۸۴
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۶۶	۰/۹۴	۰/۹۳
فرسودگی فردی	۰/۵۱	۰/۷۹	۰/۷۶
فرسودگی کاری	۰/۴۷	۰/۸۶	۰/۸۷
فرسودگی ناشی از تعاملات	۰/۵۶	۰/۸۸	۰/۸۵
فرسودگی شغلی (کل)	۰/۵۲	۰/۹۳	۰/۹۱

نتایج جدول ۳ نشان داد که روایی همگرا و پایایی متغیرها تأیید شد. روایی همگرا از حداقل 0.42 برای مقیاس کلی تعارض کار-خانواده بود، پایایی ترکیبی از حداقل 0.76 برای مولفه تعارض کار به خانواده بود و آلفای کرونباخ از حداقل 0.73 برای مولفه تعارض کار به خانواده بود که مقادیر قابل قبولی بود. لازم به ذکر است که مقادیر بارهای عاملی تمامی متغیرهای آشکار بالاتر از مقدار 0.40 بود و نشان داد سوالات پرسشنامه یا متغیرهای آشکار دارای روایی مناسبی بودند.

بارهای عاملی استاندارد گویه‌های مربوط به سازه‌های پژوهش در تحلیل عاملی تأییدی نیز بررسی شد. نتایج نشان داد تمامی بارهای عاملی در دامنه قابل قبول قرار داشته و در بازه ۰/۵۵ تا ۰/۸۵ بودند که همگی از مقدار پیشنهادی ۰/۴۰ بالاتر هستند. این یافته نشان‌دهنده کفایت شاخص‌های مشاهده‌پذیر در تبیین سازه‌های نهفته است. علاوه بر این، برای بررسی روایی همگرا، شاخص‌های میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) و پایایی ترکیبی (CR) نیز محاسبه شد که مقادیر آن‌ها در جدول ۳ ارائه شده است.

مدل پژوهش با استفاده از تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار ایموس آزمون شد. شکل ۱ مدل تجربی در حالت ضرایب استاندارد است. معنی داری روابط بین سازه‌های پنهان نیز با علامت ستاره مشخص شده است.



شکل ۱ مدل تجربی پژوهش در حالت ضرایب مسیر استاندارد

(***= $p < 0.001$ و **= $p < 0.01$ و *= $p < 0.05$)

بر اساس شکل ۱، تمامی ضرایب استاندارد بین سازه‌های پنهان معنادار بودند. نتایج نشان داد تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده هر دو اثر مستقیم و معناداری بر فرسودگی

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی: نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده

شغلی دارند ($p < 0.05$). میان این دو، تعارض کار-خانواده با ضریب استاندارد ۰.۶۴ قوی ترین اثر را بر فرسودگی شغلی داشت. همچنین مقدار ضریب تعیین ۰.۵۸ بیانگر آن است که این دو متغیر در مجموع ۵۸ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین کردند. پس از آن، شاخص های برازش جدول ۴ مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۴. شاخص های برازش مدل تجربی

شاخص ها	مقدار قابل قبول	نتیجه
GFI (شاخص نیکویی برازش)	> 0.90 (بزرگتر از ۰/۹۰)	۰/۹۵
TLI (شاخص تاکر-لوییس)	> 0.90 (بزرگتر از ۰/۹۰)	۰/۹۲
RMSEA (جذر برآورد واریانس خطای تقریب)	< 0.08 (کوچکتر از ۰/۰۸)	۰/۰۷۹
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	> 0.90 (بزرگتر از ۰/۹۰)	۰/۹۶
NFI (شاخص برازش نرم شده)	> 0.90 (بزرگتر از ۰/۹۰)	۰/۹۵
IFI (شاخص برازش افزایشی)	> 0.90 (بزرگتر از ۰/۹۰)	۰/۹۳
AGFI (شاخص برازندگی تعدیل شده)	> 0.90 (بزرگتر از ۰/۹۰)	۰/۹۲
PGFI (شاخص نیکویی برازش مقتصد)	> 0.70 (بزرگتر از ۰/۷۰)	۰/۷۵
PNFI (شاخص برازش نرم شده مقتصد)	> 0.70 (بزرگتر از ۰/۷۰)	۰/۷۲
Chi-Square /df (نسبت کای اسکوئر بر درجه آزادی)	≤ 5 شاخص (بین ۱ تا ۵)	۲/۷۰

نتایج جدول ۴ نشان داد که تمامی شاخص‌های برازش مدل در محدوده قابل قبول قرار دارند؛ به‌طوری‌که شاخص‌های $AGFI$ ، IFI ، NFI ، CFI ، TLI ، GFI و همگی بالاتر از حد مطلوب 0.90 بودند و مقدار $RMSEA$ نیز کمتر از 0.08 گزارش شد. نسبت کای‌اسکوئر به درجه آزادی نیز در دامنه قابل قبول قرار داشت. بر این اساس، مدل تجربی از برازش مناسب و قابل قبولی برخوردار بوده و کلیت مدل تأیید می‌شود. همچنین مقدار ضریب تعیین برابر با 0.58 نشان داد که تعارض کار-خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده در مجموع 58 درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند.

در جدول ۵ نتیجه آزمون تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته فرسودگی شغلی آمده است.

جدول ۵- آزمون رابطه بین تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی

نوع رابطه	ضریب استاندارد	ضریب غیراستاندارد	خطای استاندارد	مقدار t	مقدار p
تعارض کار-خانواده	-۰/۳۷۸	-۰/۷۳۷	۰/۳۱۱	-۲/۳۷	۰/۰۱۸
تعارض کار-خانواده < فرسودگی شغلی	۰/۶۴۲	۰/۵۸۲	۰/۱۲۲	۴/۷۹	<۰/۰۰۱
حمایت سازمانی ادراک شده < فرسودگی شغلی	-۰/۵۹۸	-۲/۵۸	۰/۷۴۷	-۳/۴۵	<۰/۰۰۱

آزمون مدل (جدول ۵) نشان داد که تاثیر مستقیم تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی تایید شد ($p < 0.05$). جهت رابطه مثبت بود و بیانگر این بود که افزایش تعارض کار-خانواده با افزایش فرسودگی شغلی همراه بود. شدت تاثیر برابر با 0.642 بود که نشان از تاثیر قوی و قابل توجه تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی داشت. همچنین تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی تایید شد ($p < 0.05$). جهت رابطه منفی بود و بیانگر این بود که افزایش حمایت سازمانی ادراک شده با کاهش فرسودگی شغلی همراه بود. شدت تاثیر برابر با 0.598 بود که نشان از تاثیر قوی و قابل اعتنای حمایت سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی داشت. نقش تعدیل گری حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی با رویکرد رگرسیونی جمله تعاملی (حاصلضرب متغیرها) آزمون شد. در این روش

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی: نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده

رگرسیون که مبتنی بر افزونه Macro PROCESS است و توسط Andrew F. Hayes طراحی شده است، سنجیده شد. لازم به ذکر است که برای آزمون روابط مستقیم از SEM و برای آزمون اثر تعاملی از PROCESS Model 1 استفاده شد، زیرا برآورد تعامل بین متغیرهای نهفته در AMOS محدودیت دارد. به منظور آزمون تعدیل گری از مدل شماره ۱ افزونه پروسس که نقش تعدیل گری یک متغیر کمی در رابطه بین دو متغیر کمی دیگر را می سنجد، استفاده شد. نتایج نشان داد ضریب همبستگی چندگانه مدل برابر با ۰/۶۷ و ضریب تعیین برابر با ۰/۴۴ بود. با توجه به مقدار F که برابر با ۵۱/۸۹ بود و سطح معناداری متناظر با آن کمتر از ۰/۰۰۱ بود می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی دارای برازش بود ($p < 0.001$). در جدول ۶ نتایج آزمون رگرسیون تعدیل گری به منظور سنجش اثرات اصلی و نقش تعدیل گری آمده است.

جدول ۶- بررسی نقش تعدیل گری حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی

منبع تاثیر	ضریب	خطای استاندارد	مقدار t	مقدار p	حد پایین	حد بالا
مقدار ثابت	۵۷/۰۹	۰/۵۴۵	۱۰۴/۷۶	< ۰/۰۰۱	۵۶/۰۲	۵۸/۱۷
تعارض کار- خانواده	۰/۴۷۳	۰/۰۶۱	۷/۷۸	< ۰/۰۰۱	۰/۳۵۳	۰/۵۹۳
حمایت سازمانی	- ۰/۴۷۰	۰/۰۸۶	- ۵/۵۰	< ۰/۰۰۱	- ۰/۶۳۹	- ۰/۳۰۲
تعارض کار-	- ۰/۰۱۹	۰/۰۰۷	- ۲/۶۰	۰/۰۱۰	- ۰/۰۳۴	- ۰/۰۰۵

نتایج جدول ۶ نشان داد که نقش تعدیل گری حمایت سازمانی در در رابطه بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی تایید شد ($p < 0.05$). سطح معناداری اثر تعاملی برابر با ۰/۰۱۰ بود و بیانگر این بود که از نظر آماری نقش تعدیل گری تایید شد. ضریب تعامل منفی است، که نشان می دهد با افزایش حمایت سازمانی ادراک شده، شدت رابطه مثبت بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی کاهش می یابد. به عبارت دیگر، حمایت سازمانی ادراک شده نقش تعدیل گر کاهشی در این رابطه ایفا می کند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش بررسی نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی بود. نتایج نشان داد که تعارض کار-خانواده اثر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد و کارکنانی که سطح بالاتری از تعارض بین نقش‌های شغلی و خانوادگی را تجربه می‌کنند، میزان بیشتری از خستگی هیجانی، تحلیل انرژی و کاهش احساس موفقیت فردی را گزارش می‌کنند. این یافته با بخش عمده‌ای از مطالعات پیشین همسو است؛ از جمله پژوهش‌های لی و همکاران (۲۰۲۴)، سانگ و همکاران (۲۰۲۵) و توسلی و سانیر (۲۰۲۵) که نشان داده‌اند تعارض کار-خانواده به‌طور مستقیم با افزایش فرسودگی و آسیب‌های سلامت روانی همراه است. هم‌چنین، نتایج حاضر با مشاهده‌های حوزه صنعت پتروشیمی هم‌خوانی دارد؛ مطالعات امین و همکاران (۲۰۲۵) و ترامان و دوی (۲۰۲۴) گزارش کرده‌اند که شرایط کاری نامنظم، فشارهای عملیاتی و شیفت‌های طولانی‌مدت در صنایع پتروشیمی زمینه‌ساز تعارض نقش و در نهایت فرسودگی شغلی است؛ اما برخلاف یافته‌های پژوهش حاضر و بخش عمده ادبیات پژوهش، باقرزاده و همکاران (۲۰۱۶) رابطه‌ای منفی بین تداخل کار با خانواده و فرسودگی شغلی گزارش کردند؛ به گونه‌ای که افزایش تداخل کار با خانواده با کاهش فرسودگی شغلی و خستگی هیجانی همراه بود.

نتایج پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده نقش تعدیل‌کننده‌ای در رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی دارد؛ به این معنا که زمانی که کارکنان سطح بالاتری از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند، شدت اثر منفی تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. به این معنا که زمانی که کارکنان سطح بالاتری از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند، شدت اثر منفی تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. برعکس، در شرایطی که ادراک کارکنان از حمایت سازمانی پایین است، تعارض نقش‌های شغلی و خانوادگی با قدرت بیشتری موجب خستگی هیجانی، کاهش انگیزش و مسخ شخصیت می‌شود. این یافته با مجموعه‌ای از پژوهش‌های پیشین هم‌سو است؛ برای مثال، سو و همکاران (۲۰۲۳) نشان دادند کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک‌شده بالاتری دارند حتی در شرایط تنش‌زا، فرسودگی کمتری را تجربه می‌کنند. همچنین مطالعات جواهر و همکاران (۲۰۰۷) و زنگ و همکاران (۲۰۲۰) گزارش کرده‌اند که حمایت سازمانی می‌تواند اثرات منفی فشارهای شغلی و تعارض‌های نقش را تضعیف کرده و به‌عنوان یک سپر روانی عمل کند.

این نتیجه با چارچوب نظریه حفاظت از منابع همخوان است؛ بر اساس این نظریه، افراد همواره در تلاش‌اند منابع انرژی، زمان و هیجان خود را حفظ کنند و زمانی که تقاضاهای شغلی و

خانوادگی هم‌زمان انرژی و توان روانی فرد را می‌گیرند، فرد وارد چرخه «از دست دادن منابع» می‌شود و در نهایت به فرسودگی منتهی می‌گردد. بر اساس این نظریه، حمایت سازمانی به عنوان یک منبع روانی ارزشمند می‌تواند از تحلیل انرژی، زمان و توان هیجانی کارکنان در شرایط تعارض نقش جلوگیری کند (زنگ و همکاران، ۲۰۲۰). یافته این پژوهش نشان می‌دهد که در محیط‌های پرتنش و شیفت محور مانند صنعت پتروشیمی، این چرخه با شدت بیشتری رخ می‌دهد و تعارض نقش، به‌طور مستقیم منابع روانی کارکنان را تحلیل می‌برد.

همچنین مطابق نظریه تبادل اجتماعی، زمانی که کارکنان احساس می‌کنند سازمان برای رفاه و نیازهای آن‌ها اهمیت قائل است، نوعی احساس وفاداری، اعتماد و امنیت روانی در آن‌ها شکل می‌گیرد که توان مقابله با فشارهای نقش و مدیریت تنش‌های کار و خانواده را افزایش می‌دهد (ایزنبرگر و همکاران، ۲۰۲۰؛ جواهر و همکاران، ۲۰۰۷). یافته‌های پژوهش‌های سو و همکاران (۲۰۲۳) و ربایی و همکاران (۲۰۱۸) نیز نشان داده‌اند که حمایت سازمانی با ایجاد احساس حمایت، نقش حفاظتی در برابر استرس‌های شغلی و خانوادگی داشته و می‌تواند از تبدیل تعارض کار-خانواده به فرسودگی جلوگیری کند. از منظر روان‌شناختی، حمایت سازمانی سطح ادراک فرد از کنترل، پیش‌بینی‌پذیری و امنیت هیجانی را افزایش داده و ارزیابی شناختی او از تهدید را کاهش می‌دهد؛ بنابراین تأثیر تعارض نقش بر خستگی هیجانی و کاهش کارآمدی کمتر می‌شود. این اثر در محیط‌های پرتنش و پرخطر مانند صنعت پتروشیمی که کارکنان با شیفت‌های طولانی، فشارهای عملیاتی، دوری از خانواده و الزامات ایمنی مستمر مواجه‌اند، اهمیت بیشتری دارد به همین دلیل، حمایت سازمانی در چنین محیط‌هایی همچون یک «سپر محافظتی» عمل می‌کند و شدت اثر منفی تعارض کار-خانواده بر فرسودگی را به‌طور چشمگیری تضعیف می‌کند؛ موضوعی که یافته‌های پژوهش حاضر به روشنی آن را تأیید کرد.

این پژوهش با چند محدودیت همراه بود که باید در تفسیر نتایج مورد توجه قرار گیرد. نخست، طرح مقطعی مطالعه امکان استنباط روابط علی را محدود می‌کند و بررسی فرایندهای پویا میان تعارض کار-خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی نیازمند پژوهش‌های طولی است. همچنین برخی عوامل زمینه‌ای که می‌توانند بر تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی تأثیر بگذارند در این مطالعه کنترل نشدند. از این رو پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده متغیرهایی مانند نوع شیفت کاری، وضعیت تأهل یا فاصله محل کار تا خانواده به عنوان متغیرهای کنترل در مدل وارد شوند یا از طریق مقایسه گروه‌های مختلف کارکنان (برای مثال کارکنان اقماری و غیراقماری یا کارکنان دارای شیفت‌های متفاوت) اثر آن‌ها به‌طور جداگانه بررسی شود. دوم، استفاده از ابزارهای خودگزارشی ممکن است احتمال بروز خطای روش

مشترک و سوگیری ادراکی را افزایش دهد. سوم، نمونه‌گیری در دسترس و محدود بودن مطالعه به کارکنان یک شرکت پتروشیمی، تعمیم‌پذیری نتایج به سایر سازمان‌ها و کل صنعت پتروشیمی را با احتیاط همراه می‌سازد.

یافته‌های پژوهش نشان داد تعارض کار-خانواده به‌طور معناداری فرسودگی شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد. بنابراین، یکی از اولویت‌های مدیریتی در محیط‌های کاری شیفی، کاهش عوامل ایجادکننده تعارض میان نقش‌های شغلی و خانوادگی است. در این راستا، بازنگری در نظام زمان‌بندی شیفت‌ها، کاهش تغییرات ناگهانی برنامه کاری و فراهم کردن امکان انعطاف‌پذیری نسبی در جابه‌جایی شیفت‌ها می‌تواند به کاهش فشارهای ناشی از تعارض کار و خانواده کمک کند.

از سوی دیگر، نتایج نشان داد حمایت سازمانی ادراک‌شده با کاهش فرسودگی شغلی کارکنان همراه است. بر این اساس، مدیران می‌توانند از طریق تقویت رویه‌های حمایتی نظیر قدردانی از عملکرد کارکنان، فراهم کردن دسترسی مناسب به سرپرستان پاسخگو و رسیدگی منصفانه به درخواست‌های شغلی، سطح ادراک کارکنان از حمایت سازمانی را افزایش دهند.

همچنین با توجه به نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده، یافته‌ها نشان می‌دهد در شرایطی که تعارض کار-خانواده اجتناب‌ناپذیر است، افزایش حمایت سازمانی می‌تواند شدت اثر منفی آن بر فرسودگی شغلی را کاهش دهد. از این رو، استقرار برنامه‌های حمایت روان‌شناختی، ارائه خدمات مشاوره سازمانی و آموزش مدیران میانی در زمینه رفتارهای حمایتی با کارکنان می‌تواند به‌عنوان راهبردی پیشگیرانه برای کاهش پیامدهای منفی تعارض کار-خانواده در محیط‌های کاری پرتنش مانند صنعت پتروشیمی مورد توجه قرار گیرد.

حامیان مالی

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مصوب دانشگاه خاتم است که با همکاری بخش صنعت به سرانجام رسیده است.

منابع

- ذوقی، ع. و رحیمی، ح. (۱۴۰۳). تأثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی عاطفی معلمان: نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده (مورد مطالعه: معلمان شهر قم). نشریه ارگونومی، ۱۲(۳).
- شیرمحمدی، س.، فرهادی، م. و احمدی، ع. (۱۳۹۷). شیوع افسردگی، اضطراب و استرس در کارگران صنایع پتروشیمی در بندر عسلویه. مجله بهداشت و ارتقای سلامت شغلی، ۲(۴)، ۲۸۰-۲۶۹.

تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان صنعت پتروشیمی: نقش تعدیل گر حمایت سازمانی ادراک شده

- عبداله زاده، م. و اسمعیلی، م. (۱۴۰۲). بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر بدبینی سازمانی معلمان با میانجی گری سکوت سازمانی. رفتار مثبت در سازمان های آموزشی، ۵(۱)، ۶۹-۸۳. <https://doi.org/10.22098/pbeo.2023.11029.1008>
 - فتحی پور، پ. و رسول زاده اقدم، ص. (۱۳۹۶). بررسی تعارض کار-خانواده در بین زنان شاغل در نهادهای دولتی شهر تبریز. مطالعات جامعه شناسی، ۱۰(۳۶)، ۳۱-۴۸
 - قویدل، ف.، پیشگوی، ا.، بنی یعقوبی، ف.، مرادی، ع. و الازمنی نوده، ف. (۱۴۰۱). مقایسه استرس و فرسودگی شغلی پرستاران در بخش های بیماران مبتلا به کووید-۱۹ و غیر کووید-۱۹ در بیمارستان های تابعه آجا. مجله طب نظامی، ۲۴(۴)، ۱۲۲۱-۱۲۳۰. <https://sid.ir/paper/1071324/fa>
 - Amin, B., Rachid, C., Salah, A., Mohammed, B., & Mebarek, D. (2024). Burnout syndrome among oil and gas workers: A systematic literature review. *Polish Journal of Environmental Studies*, 33(6).
 - Bagherzadeh R, Taghizadeh Z, Mohammadi E, Kazemnejad A, Pourreza A, Ebadi A. Relationship of work-family conflict with burnout and marital satisfaction: cross-domain or source attribution relations? *Health Promot Perspect*. 2016 Mar 31;6(1):31-6. doi: 10.15171/hpp.2016.05. PMID: 27123434; PMCID: PMC4847112.
 - Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
 - Cookey-Gam, I. F., Idawarifa, K., & Douglas, C. (2018). Effect of occupational stress on health of workers in the oil & gas industry in Nigeria. *International Journal of Scientific Engineering and Research*, 9, 966-985.
 - Cookey-Gam, I. F., Ogbonda, P. I., Ogba, A. A., Bruce, I., & Austin Asomeji, I. (2025). Prevalence and Frequency of Psychological Stress Indicators Among Occupational Workers in the Oil and Gas Industries in Port-Harcourt. *Annals of Medicine and Medical Sciences (AMMS)*, 4, 27-32.
 - Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900
 - Dias, F. M., et al. (2016). Occupational stress and professional exhaustion syndrome in workers of the petroleum industry. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional (Brazilian Journal of Occupational Health)*. SciELO
 - Eisenberger, R., Rhoades, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101-124. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
 - Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
 - Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational
- فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی/ دوره ۱۸، شماره ۶۸ / پاییز ۱۴۰۵

- support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142–159. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.142>
- Kızıl, S. (2024). The effect of the perception of organizational support and work-family conflict on the job performance of female employees: a mediated model. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(30), 514-534. <https://doi.org/10.36543/kauibfd.2024.020>
 - Kocalevent, R., Pinnschmidt, H., Selch, S., Nehls, S., Meyer, J., Boczor, S., ... & Van Den Bussche, H. (2020). Burnout is associated with work-family conflict and gratification crisis among German resident physicians. *BMC Medical Education*, 20(1), 145. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02061-0>
 - Laeeque, S. H. (2014). Role of work-family conflict in job burnout: Support from the banking sector of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 40, 1–12. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.40.1>
 - Li, Y., Ni, X., Zhang, W., Wang, J., Yu, C., & Zou, H. (2024). The relationship between work-family conflict and job burnout among primary and secondary school teachers: the role of depression and cognitive reappraisal. *Frontiers in Psychology*, 15, 1438933.
 - Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
 - Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Gallos, P., Kolisiati, A., Tsiachri, M., Tsakalaki, A., & Galanis, P. (2024). Perceived organizational support scale: Translation and validation in Greek. *International Journal of Caring Sciences*, 17(2), 862-869.
 - Robaee, N., Atashzadeh-Shoorideh, F., Ashktorab, T., Baghestani, A. R., & Barkhordari-Sharifabad, M. (2017). Perceived organizational support and moral distress among nurses. *BMC Nursing*, 16, 57. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0270-y>.
 - Song, D., Zhao, J., Wu, H., & Ji, X. (2025). The impact of work-family conflict on job burnout among community social workers in China. *PloS one*, 20(3), e0301614.
 - Tavassoli, T., & Sunyer, A. (2025). The Impact of Work-family conflict and burnout on satisfaction and turnover intentions across a Middle Eastern and a European country. *Administrative Sciences*, 15(3), 81.
 - Truman, D., & Dewi, R. S. (2024). The Analysis of the Effect of a Mental Workload and Burnout on Employees' Safety Behavior in the Oil and Gas Industry Using Roster Systems. *Engineering Proceedings*, 76(1), 1.
 - Wen, Z., Wu, S., Bai, L., Jintao, X., Zhao, Y., Fang, J., & Abdirizak Jama, H. (2024). Effects of work-family conflict, social support and burnout on job satisfaction among primary care physicians in Huaihai economic zone. *Frontiers in Psychiatry*, 15, 1439636. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2024.1439636>

- Wu, G., Wu, Y., Li, H., & Dan, C. (2018). Job burnout, work-family conflict and project performance for construction professionals: The moderating role of organizational support. *International journal of environmental research and public health*, 15(12), 2869.
- Yanbei, R., Dongdong, M., Yun, L., Ning, W., & Fengping, Q. (2023). Does perceived organization support moderate the relationships between work frustration and burnout among intensive care unit nurses? A cross-sectional survey. *BMC Nursing*, 22(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01180-5>
- Zeng, X., Zhang, X., Chen, M., Liu, J., & Wu, C. (2020). The influence of perceived organizational support on police job burnout: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 11, 948. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00948>
- Zhang, H., Hoe, V. C. W., & Wong, L. P. (2024). The association between burnout, perceived organizational support, and perceived professional benefits among nurses in China. *Heliyon*, 10(20).