



Investigating Impact of Work Overload on Job-related Outcome with Moderating Social Support

Maryam Ahmadi Naghadehi ^{1,*}, Mohammad Hassani ²

¹ MA in Educational Administration, Urmia University, Urmia, Iran

² Professor of Educational Sciences, Urmia University, Urmia, Iran

* **Corresponding author:** Maryam Ahmadi Naghadehi, MA in Educational Administration, Urmia University, Urmia, Iran. E-mail: mkb20182018@gmail.com

Received: 25 Oct 2017

Accepted: 15 Mar 2019

Abstract

Introduction: Hospital custody faces multiple occupational issues and, as a result, are more susceptible to psychological vulnerabilities than other employees. So they need more support. For this purpose, the present study with the focus on examining the Relation of work overload factors on work consequences, with mediating variables, Social Support among medical team of Imam Reza Hospital, Urmia-Iran.

Methods: The current research is a descriptive-analytic study of structural equation modeling. Population of the survey was 540 medical team members of Imam Reza hospital, from among them 200 members were selected as sample of the study by the use of random selection. Data collection tools that were used, were questionnaires on Work Overload (1982), Social Support (2006), Job Stress (2009), Job Motivation (2004), Job Satisfaction (2015), Job Performance (2014), Work Engagement and Turnover (2015) Intention. Their validity was confirmed through structural validity and reliability through Cronbach's alpha. Factor analysis and Structural Equation Modeling (SPSS 22) and LISREL 8.5 software were used to analyze the data and examine the relationships between variables and presenting the structural model.

Results: The results show that variables of Work Overload have positive effect on positive Work Consequences with the mediating role of Social Support ($\beta = 45.85$). Also variables of Work Overload factors have positive effect on Work Consequences with the mediating role of Social Support ($\beta = 45.85$).

Conclusions: Considering that social support has an inevitable effect on reducing occupational stress, as well as increasing satisfaction, performance, motivation and career aspiration, it is recommended that hospital authorities establish effective support systems in and out of work environments as an effective method. In order to reduce stress and increase satisfaction, performance, motivation and career enthusiasm of the medical staff.

Keywords: Factors of Work Overload, Social Support, Positive Work Consequences, Negative Work Consequences, Structural Equation



تحلیل رابطه اضافه بار کاری با پیامدهای مثبت و منفی شغلی و حمایت اجتماعی

مریم احمدی نقدهی^{۱*}، محمد حسنی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

^۲ استاد، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

* نویسنده مسئول: مریم احمدی نقدهی، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. ایمیل: mkb20182018@gmail.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۲/۲۴

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۸/۰۳

چکیده

مقدمه: کادر درمان در بیمارستانها با مسائل متعدد شغلی مواجه‌اند و در نتیجه در معرض آسیب پذیری روان شناختی بیشتری نسبت به کارکنان سایر مشاغل هستند. لذا به حمایت بیشتری نیاز دارند. بدین منظور پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه فاکتورهای اضافه بار کاری بر پیامدهای شغلی با میانجی گری حمایت سازمانی در میان کادر درمان بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه به اجرا در آمد. **روش کار:** پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش، از ۵۴۰ نفر اعضای کادر درمان زن و مرد بیمارستان امام رضا (ع) ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه و به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد اضافه بار نقش ریلی (۱۹۸۲)، حمایت اجتماعی مورگسون و هامفری (۲۰۰۶)، استرس شغلی اوپانگ (۲۰۰۹)، انگیزش شغلی رایت (۲۰۰۴)، رضایت شغلی نتیس (۲۰۱۵)، عملکرد شغلی لی، آن ونه (۲۰۱۴)، اشتیاق شغلی اوترخت (۲۰۰۳)، تمایل به ترک کار نتیس (۲۰۱۵) استفاده شد که روایی آنها از طریق روایی سازه و پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی روابط بین متغیرها و ارائه مدل ساختاری از روشهای تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری بر پایه نرم افزارهای SPSS 22 و LISREL 8.5 استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای فاکتورهای اضافه بار کاری بر پیامدهای شغلی مثبت با میانجی گری حمایت اجتماعی ($\beta = ۴۵/۸۵$) تأثیر مثبت می‌گذارد. هم چنین متغیرهای فاکتورهای اضافه بار کاری بر پیامدهای شغلی منفی با میانجی گری حمایت اجتماعی ($\beta = ۴۵/۸۵$) تأثیر مثبت می‌گذارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه حمایت اجتماعی تأثیر اجتناب ناپذیر بر کاهش استرس شغلی و همچنین افزایش رضایت، عملکرد، انگیزش و اشتیاق شغلی دارد، لذا پیشنهاد می‌گردد مسئولین بیمارستان با ایجاد سیستم‌های حمایتی قوی در محیط‌های شغلی و خارج از آن به عنوان روش موثری در جهت کاهش استرس و افزایش رضایت، عملکرد، انگیزش و اشتیاق شغلی کادر درمانی گام بردارند.

واژگان کلیدی: اضافه‌بار کاری، حمایت اجتماعی، پیامدهای مثبت شغلی، پیامدهای منفی شغلی، معادلات ساختاری

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

مقدمه

امروزه هر فرد در سازمان با بسیاری از خواسته‌ها، انتظارات و تقاضاها روبروست که انجام آنها در زمان در دسترس غیرممکن می‌باشد و فرد انرژی لازم برای انجام آنها را ندارد و قادر به تکمیل وظایف خود نمی‌باشد [۱]. عملاً کارمندان با مشکل اضافه بار نقش روبرو هستند این اتفاق پیامدهایی دارد که دامنه آن از تهدید سلامت روحی و جسمی افراد گرفته تا پایین آمدن بهره وری نیروی انسانی گسترده است. یکی از این مسائلی که برای این فرد پیش می‌آید اضافه بار نقش می‌باشد. منظور از اضافه بار کاری، شرایط و ساعات دشوار کار، تعطیلات کمتر یا معافیت، فشار کاری در طول زمان، بار کاری اضافی غیرمنطقی و انتظارات بالا برای انجام وظایف در طول زمان محدود با منابع کم

می‌باشد [۲]. مفهوم اضافه بار نقش (Work Overload) مفهومی جدید نیست، اما توجه محققان را برای بررسی بیشتر جلب کرده است. اضافه بار کاری دلیل ریشه‌ای بسیاری از مشکلات و تهدیدی از طرف کارکنان برای سازمان است [۳]. اضافه بار کاری علت اصلی بسیاری از پیامدهای شغلی از جمله استرس، اضطراب، عامل کاهش عملکرد شغلی (Job Performance) و نارضایتی شغلی می‌باشد [۲]. که در نتیجه آن هم فرد و هم سازمان آسیب خواهد دید. تحقیقات زیادی به بررسی اثرات اضافه بار بر روی پیامدهای روانشناختی و رفتاری کارکنان پرداخته و نشان داده‌اند که این متغیر با تعهد و اشتیاق کاری (Job Excitement) [۴]، استرس (Stress) [۵]، رضایت شغلی (Job

نگاه کلی در بر می‌گیرد. عملاً کارمندان با مشکل اضافه کار روبرو هستند. هر کارمند با اضافه کار، استرس در محل کار و زندگی شخصی که در نهایت عملکرد و رضایت شغلی آن‌ها تأثیر می‌گذارد، روبروست. اضافه بار کاری یک خستگی روانی در کار و این موضوع عامل تمایل به ترک کار می‌باشد [۱۵]. در مطالعات بعدی [۱۶] پذیرفتند که کارکنانی که اضافه بار کاری را تجربه می‌کنند تمایل به ترک شغل بیشتری دارند. ترک کار یک رفتار ویژه و موضوعی بسیار مهم است که به صورت بالقوه برای هر فرد سازمان احتمال وقوع دارد [۱۷]. عوامل متفاوتی ممکن است در ترک کار مؤثر باشند که برخی از آنها قابل کنترل (محیط کار و رهبری سازمان) و برخی غیرقابل کنترل (ساختار سازمانی، فرصت‌های خارجی و کمی نیروی کار) می‌باشند [۱۸].

در این تحقیق، مفهوم مهم دیگر در مورد اشتیاق کارکنان می‌باشد که به عنوان مشارکت اشخاص، میزان رضایت وی و اشتیاق آنها برای انجام کار تعریف می‌شود [۱۹]. عملکرد کارکنان، اشتیاق کارکنان و رضایت شغلی برای هر سازمان مهم است. چاره اندیشی برای مسائل فوق منجر به دستیابی به راهکارهایی می‌شود که یکی از آنها که نقش تعدیل کننده دارد، که یکی از آنها که توجه زیاد محققان را تا به حال جلب نکرده‌اند، مساله بحث برانگیز حمایت اجتماعی می‌باشد. آلفا و آوان در مقاله خودشان [۲]، تأثیر واسطه‌ای معنویت محیط کار را روی اضافه بار کاری و رضایت شغلی دیدند و توصیه کردند که تحقیقات بیشتری برای بررسی نقش کار بیش از حد بر روی استرس، رضایت شغلی و تمایل به ترک کار را با واسطه گری معنویت انجام گیرد.

همچنین، حمایت اجتماعی در محیط کار به عنوان مهمترین عامل مؤثر در احساس رضایت شغلی شخص [۲۰، ۲۱] و نشاط کلی [۲۲] تلقی می‌شود. اغلب، حمایت اجتماعی بیشتر به سطح بالاتری از رضایت شغلی و تعهد سازمانی تبدیل می‌شود و سلامتی ذهنی را ارتقا می‌دهد [۲۳]. همچنین، از حمایت اجتماعی در محیط کار به عنوان یک میانجی مهم برای تبدیل استرس کاری به نتایج منحصر به فرد یاد شده است [۲۴]. فرنچ [۲۵] به طور صریح تأثیر میانجی‌گری حمایت اجتماعی را میان مسئولیت اضافی و شکایات مربوط به پریشانی و تهییج در محیط کار نشان می‌دهد. جی پاینار (۲۰۰۷) در رابطه با بررسی تمایل به ترک کار به وسیله اضافه بار کاری و رضایت شغلی با میانجی‌گری حمایت اجتماعی به این نتیجه رسیدند که به طور کلی، نگاه دوجانبه نسبت به تأثیر حمایت اجتماعی بر حسب نتایج سازمانی، حمایت و توجه زیادی را به خود جلب کرده است.

این نگاه تأکید دارد که حمایت اجتماعی به طور مستقیم با استرس کاری شخص مرتبط است (یعنی، داشتن حمایت اجتماعی باعث کاهش استرس شخص می‌شود) اما نقش میانجی‌گری هم دارد (یعنی، چون من با ناظر خود رابطه‌ی خوبی دارم در محیط کار خیلی خوشحال هستم و این موجب کاهش استرس من می‌شود). از طرفی در این پژوهش با بررسی رابطه اضافه بار کاری و تمایل به ترک کار نشان داد که، خروج کارکنان از سازمان با نیت ترک آن سازمان، هزینه مستقیمی به شکل گزینش، به کارگماری و آموزش کارکن جدید به همراه دارد که علاوه بر هزینه از دست دادن افرادی با کارایی زیاد که از دانش، مهارت و توانایی بیشتری برخوردارند و برای عملکرد، بهره‌وری و خدمات سازمانی، مفید و اثربخش هستند. هزینه‌های تلویحی و غیرمستقیم دیگری نیز همچون تضعیف روحیه، فشار بر کارکنان

(Satisfaction) [۶]، عملکرد [۷]، انگیزش (Motivation) [۸] و تمایل به ترک کار (Leaving Work) [۳] دارای رابطه معناداری می‌باشد. مفهوم اضافه بار نقش این گونه تعریف می‌شود که از فرد خواسته می‌شود تا زیاد کار کند یا کار خیلی سختی را انجام بدهد. اضافه بار نقش، فراتر بودن خواسته‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد می‌باشد [۹]. اضافه بار نقش به فرایند تعریف حجم فعالیت بالا در یک کار معین اطلاق می‌شود. که مجموعه فعالیت‌های مذکور در زمان معین غیر قابل انجام می‌باشد، لذا افراد به طور معمول به تدریج در مورد چیزهایی که بیشتر راغب به انجام آن هستند و کارهایی که مایل به ترک یا عدم انجام آن هستند و یا آن را بدون رضایت انجام می‌دهند، دید وسیع‌تری می‌یابند [۱۰]. تمایز میان ابعاد کمی و کیفی مسئولیت اضافی در ادبیات توسعه یافته است. بیهر، والش و تابر [۱۱] مسئولیت اضافی کمی را به طور ساده به عنوان کار بیش از حدی تعریف می‌کنند که در مدت زمان معین باید انجام شود. سوورک، هلگرن و اوهرمینگ [۱۲] بعد کیفی مسئولیت اضافی را انتظار داشتن مهارت‌ها، توانایی‌ها و دانشی می‌داند که فراتر از آنچه که در آن موقعیت در توان شخص است، می‌باشد. با این وجود، هر دو بعد مسئولیت اضافی به دلیل عواملی مانند خود شخص و ویژگی‌های حرفه‌ای و توانایی‌ها، و ماهیت خود کار به همدیگر مربوط می‌باشند.

اولین پیامد متأثر از اضافه بار نقش ایجاد استرس در کارکنان می‌باشد. در محیط‌های کار، استرس شغلی، به هر عامل فشار آوری اطلاق می‌شود که باعث می‌گردد تا فرد برای رفع فشارهای وارده بر خود، به فعالیت وا داشته شوند [۹]. کوک و روسو [۵] در تحقیق خود نشان داد که داشتن اضافه بار نقش به طور کلی منجر به بروز تنش فیزیکی و عاطفی می‌شود. همچنین شادر و همکاران (۲۰۰۲) نیز در پژوهش خود نشان دادند اضافه بار نقش و استرس حرفه‌ای مرتبط با آن می‌تواند پیامدهای جدی، برای پرستاران داشته باشد و اضافه بار نقش و استرس مرتبط با کار، نرخ ترک شغل را افزایش می‌دهد [۱۳]. علاوه براین رضایت شغلی به طور مداوم نظر محققان را به خود جذب می‌کند، زیرا یکی از متغیرهای مسلم و قطعی در پیامدهای مربوط به شغل می‌باشد [۲]. عدم رضایت کارمند، سرانجام باعث کاهش عملکرد کارمند می‌شود. از طرفی تحقیقات نشان داده که اضافه بار کاری تأثیر منفی بر رضایت شغلی دارد [۲]. سبحانی خواه و همکاران [۱۴] در تحقیق خود نشان دادند که اضافه بار نقش باعث کاهش رضایت شغلی و انگیزش شغلی در کارکنان می‌شود. عامل بعدی که اضافه بار نقش می‌تواند بر آن تأثیر چشمگیری داشته باشد، انگیزش شغلی می‌باشد. در صورتی که اضافه بار نقش بر روی رضایت و انگیزش فرد در سازمان تأثیر گذار باشد کارکنان دیگر شادابی لازم را برای انجام وظایف روزانه خود را نخواهند داشت. فاروق عباسی [۳]، در پژوهشی به این نتیجه رسید که اضافه بار کاری دلیل ریشه‌ای بسیاری از مشکلات و تهدیدی از طرف کارکنان برای سازمان است. توسط این متغیر بسیاری از دشواریها و مشکلات در سازمان تشخیص داده شده‌اند، یعنی انتقال کارکنان از یک سازمان به سازمان دیگر، از دست دادن کیفیت مهارت‌ها، عدم عملکرد، کاهش در مقدار انگیزه کارکنان و افزایش در میزان استرس کارکنان به سبب اضافه بار کاری.

به باور اوینگ [۷] عملکرد شغلی، میزان دستیابی به اهداف کاری و مسئولیت‌ها از دیدگاه خود، سرپرست، همکاران و یا سازمان را در یک

آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد به شرح ذیل استفاده شد.

پرسشنامه اضافه بار کاری: پرسشنامه اضافه بار نقش با نام انباشتگی نقش کارکنان که توسط ریلی [۲۷] ساخته شده و متشکل از ۱۳ گویه است که با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم به سنجش اضافه بار کاری کارکنان می‌پردازد. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پرسشنامه حمایت اجتماعی: این پرسشنامه توسط مورگسون و هامفری [۲۸] به طور رسمی در ادبیات نظریات سازمانی وارد و ابزار مناسبی برای اندازه گیری حمایت سازمانی تشخیص داده شد. گزینه‌های پاسخ به این پرسشنامه در مقیاس لیکرت تنظیم شده و دامنه‌ای از (۱ کاملاً) مخالف تا ۵ کاملاً موافق را در بر می‌گیرد. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

پرسشنامه استرس شغلی: استرس شغلی با استفاده از یک ابزار ۶ سوالی که توسط اوینگ [۷] تهیه شده است، اندازه گیری شد. این ابزار با طیف لیکرت (۱ = کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم = ۵) تنظیم شده است. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات قبلی (بروکس، ۲۰۰۸) مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پرسشنامه رضایت شغلی: این پرسشنامه توسط ننتیسا [۲۹] طراحی شده است؛ این پرسشنامه دارای ۵ سؤال بسته پاسخ و در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) درجه بندی شده است. برای تعیین پایایی پرسشنامه رضایت شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

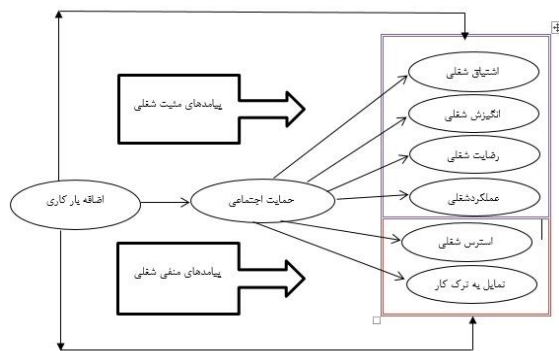
مقیاس انگیزش شغلی: پرسشنامه انگیزش شغلی ساخته شده توسط رایت متشکل از ۶ گویه که این پرسشنامه برای اولین بار توسط ارشدی در سال ۱۳۸۶ در زبان فارسی ترجمه و برای اجرا تنظیم شد که با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم به سنجش انگیزش شغلی کارکنان می‌پردازد. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

پرسشنامه اشتیاق شغلی: پرسشنامه اشتیاق شغلی ساخته شده توسط اوترخت (UWES) که در ایران مشهور به پرسشنامه اشتیاق شغلی شوفلی و بیکر [۴] یک نسخه کوتاهتر ۹ ماده‌ای از این پرسشنامه تهیه شد و متشکل از ۱۷ گویه می‌باشد مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) درجه بندی شده است. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

پرسشنامه عملکرد شغلی: برای سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه عملکرد شغلی ساخته شده توسط لی، آن ونوه [۳۰] که متشکل از ۴ گویه است استفاده شده است. این پرسشنامه عملکرد کارکنان را بر اساس پیوستاری در قالب عبارات غیر مستقیم تدوین شده است، ارزیابی می‌نماید. مجموع نمرات بدست آمده میزان عملکرد شغلی فرد را نشان می‌دهد. پاسخ‌ها با طیف لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) سنجیده می‌شود. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

باقیمانده، هزینه یادگیری و از دست دادن سرمایه اجتماعی را نیز به دنبال دارد [۲۶].

در حال حاضر سیستم‌های ارائه خدمات مراقبت بهداشت در کشور، با چالش‌های فراوانی روبرو است. از که یکی مهمترین این چالش‌ها، کیفیت نامطلوب خدماتی است که ارائه می‌شود. با توجه به اینکه در بعضی از سازمانها از جمله سازمانهای خدمات درمانی و بیمارستان‌ها مشاهده می‌کنیم که افراد با مشکل اضافه بار کاری مواجه هستند و به نحو احسن انجام وظیفه نمی‌کنند. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه تا کنون پژوهشی همه جانبه در این مورد صورت نگرفته، و از طرفی تحقیقات انجام شده توسط محققان مختلف در مورد حمایت اجتماعی و رابطه‌اش با سایر بخش‌ها به عنوان راهکاری برای حل مشکلات سازمان، هدف این تحقیق را به بررسی دقیق این موضوع که رابطه اضافه بار کاری بر هریک از این پیامدهای شغلی با استفاده از آزمون نقش تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی چگونه می‌باشد؟



تصویر ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش کار

از آنجائیکه هدف پژوهش حاضر تعیین روابط علی میان اضافه بار کاری بر پیامدهای مثبت و منفی شغلی (اشتیاق شغلی، انگیزش شغلی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، استرس شغلی، تمایل به ترک کار) در قالب مدل مفهومی بود، لذا پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل یابی معادلات ساختاری بود. در مدل تحلیلی پژوهشی، اضافه بار کاری متغیر مستقل و اشتیاق شغلی، انگیزش شغلی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، استرس شغلی، تمایل به ترک کار متغیر وابسته و حمایت اجتماعی به عنوان متغیر میانجی بودند. جامعه آماری این پژوهش کلیه کادر درمان زن و مرد بیمارستان امام رضا (ع) شهرستان ارومیه با حجم آماری ۵۴۰ نفر بود. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان و با توجه به جامعه آماری، ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود که از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری معین شد. تعداد ۲۵۰ پرسشنامه بین نمونه آماری توزیع گردید. از پرسشنامه‌های برگشتی تعداد ۲۰۰ پرسشنامه قابلیت تحلیل را دارا بود که در پژوهش حاضر از آن‌ها استفاده شد. معیارهای ورود به مطالعه شامل: تمایل و رضایت آگاهانه برای شرکت در مطالعه، دارای استخدام (رسمی، پیمانی، طرحی) بود و معیار خروج از مطالعه شامل ناقص بودن اطلاعات پرسشنامه و ابراز نارضایتی در حین تکمیل پرسشنامه بود. برای جمع

مشاهده می‌شود، مقادیر شاخصهای تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است. بر این اساس نتایج حاصل از تحلیل مدل ساختاری در جدول ۲ نشان داد.

جدول ۱: اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت کنندگان

متغیر	تعداد (درصد)
جنسیت	
مرد	۱۲۹ (۶۴/۵)
زن	۶۷ (۳۳/۵)
تحصیلات	
دیپلم	۱۴ (۷)
فوق دیپلم	۲۰ (۱۰)
لیسانس	۱۳۸ (۶۹)
فوق لیسانس و بالاتر	۲۶ (۱۳)
سابقه خدمت	
۵ سال	۴۷ (۲۳/۵)
۶ تا ۱۰ سال	۳۰ (۱۵)
۱۱ تا ۱۵ سال	۶۵ (۳۲/۵)
۱۶ سال به بعد	۵۸ (۲۹)
سن	
کم‌تر از ۳۰ سال	۴۶ (۲۳)
۳۱ تا ۴۰ سال	۱۰۲ (۵۱)
۴۱ تا ۵۰ سال	۴۹ (۲۴/۵)
۵۱ سال به بعد	۳ (۱/۵)

بر اساس این شاخص اگر مقدار RMSEA برابر با ۰/۱۰ یا بیشتر باشد بر برازش ضعیفتر دلالت دارد [۳۰]. سایر شاخص‌های NNFI، IFI، GFI، CFI که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند در جدول ۲ آمده است. با توجه به شاخص‌های ارزیابی برازندگی کلی مدل (جدول ۲). بویژه شاخص CFI برابر با ۰/۹۶، شاخص GFI برابر با ۰/۹۹، شاخص IFI برابر با ۰/۹۶، شاخص NNFI برابر با ۰/۹۶، شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۳۵ و سایر شاخص‌ها، می‌توان گفت شاخص‌های ارائه شده و مقایسه آن با مقدار مطلوب برای یک مدل برازش یافته، نشان از برازش مناسب مدل تحقیق دارد.

بحث

این مطالعه با هدف بررسی رابطه فاکتورهای اضافه بار کاری بر پیامدهای شغلی با میانجی‌گری حمایت سازمانی در میان کادر درمان زن و مرد بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه انجام گرفت. نتایج نشان داد که اضافه بار کاری بر پیامدهای منفی (استرس، تمایل به ترک کار) تأثیر دارد، ضریب معناداری برای اضافه بار کاری با استرس، تمایل به ترک کار بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت اضافه بار کاری با استرس، تمایل به ترک کار تأثیر مستقیم دارد همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۱/۱۱) بر استرس تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، استرس به اندازه (۱/۱۱) افزایش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۰/۲۳) بر تمایل به ترک کار تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، تمایل به ترک کار به اندازه (۰/۲۳) افزایش

پرسشنامه تمایل به ترک کار: پرسشنامه تمایل به ترک خدمت ساخته شده توسط نتیس [۲۹] متشکل از ۵ گویه مورد ارزیابی قرار گرفت. نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت ۵ نقطه‌ای می‌باشد که برای گزینه‌های «کاملاً مخالفم»، «مخالقم»، «نظری ندارم»، «موافقم» و «کاملاً موافقم» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته می‌شود. برای تعیین پایایی این مقیاس از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

همچنان که اشاره شد در پژوهش حاضر برای ارزیابی پایایی از آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. نمرات پایایی برای مقیاسها بالا بودند به این ترتیب با توجه به اینکه همه بزرگتر از ۰/۷۰ می‌باشند، قابل قبول بوده و این موضوع نشان دهنده همبستگی درونی بین متغیرها برای سنجش مفاهیم مورد نظر است و بدین ترتیب می‌توان گفت که تحقیق ما از قابلیت اعتماد و یا پایایی لازم برخوردار است: پایایی پرسشنامه اضافه بارکاری (۰/۸۰۱) و اشتیاق شغلی (۰/۹۱۷)، انگیزش شغلی (۰/۸۶۱)، رضایت شغلی (۰/۸۸۸)، عملکردشغلی (۰/۷۹۳)، استرس شغلی (۰/۷۲۴)، تمایل به ترک کار (۰/۸۷۷) و حمایت اجتماعی (۰/۹۱۱) محاسبه شد.

گرچه همه گویه‌های پرسشنامه‌ها از ابزارهای استاندارد هستند لیکن با توجه به این واقعیت که پرسشنامه‌ها متأثر از عوامل فرهنگی و اجتماعی می‌باشند، از رواسازی تحلیل عاملی استفاده شد. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مولفه‌های اصلی (PC) با چرخش واریماکس انجام شده است. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه گیری) برابر با ۰/۸۵ و مقدار خی آزمون کروییت بارتلت ۷۸۶/۵ بدست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنادار بود و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است.

برای تحلیل داده‌های بدست آمده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. از روش‌های آماری توصیفی میانگین و انحراف استاندارد و همچنین در سطح امار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون و مدل یابی معادلات ساختاری استفاده به عمل آمد.

قبل از تکمیل پرسشنامه، پژوهشگران برای کلیه کادر درمان هدف از مطالعه را توضیح دادند و فرم رضایت‌نامه کتبی در اختیار آنان قرار گرفت تا پس از آگاهی از مفاد آن و جلب رضایت به مطالعه وارد شوند.

یافته‌ها

اکثر شرکت‌کنندگان زن (۶۴/۵)، از گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (۵۱ درصد)، دارای مدرک لیسانس (۶۹ درصد) و سابقه کار ۱۱ تا ۱۵ سال (۳۲/۵) بودند.

با توجه به جدول ۱ همه متغیرهای پیامدهای منفی و مثبت با متغیرهای حمایت اجتماعی و اضافه کار باری رابطه معنی داری دارد. شدت همبستگی دو به دو از ۰/۸۱ تا ۰/۱۵ در نوسان بود. به منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه اثرگذاری سیاست بر پیامدهای احتمالی آن، تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. یافته‌های حاصل از این تحقیق مویدهای یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر در مدل ساختاری مربوط به فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. همانطور که در خروجی نرم افزار از تخمین‌های استاندارد و نیز اعداد معنی داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه‌های پژوهش

تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد.

خواهد یافت، نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهشی عرب و همکاران [۳۱] تحت عنوان بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی،

جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرهای مکنون

متغیر پژوهش	اضافه بار کاری	استرس شغلی	رضایت شغلی	انگیزش شغلی	عملکرد شغلی	قصد ترک شغل	حمایت اجتماعی	اشتیاق شغلی
اضافه بار کاری	۱	۰/۶۰۶	۰/۲۶۲	۰/۲۶۶	۰/۲۰۹	۰/۲۹۹	۰/۲۶۰	۰/۱۶۱
استرس شغلی	...	۱	۰/۱۹۱	۰/۲۷۷	۰/۲۴۲	۰/۱۴۳	۰/۶۵۷	۰/۰۱۹
رضایت شغلی	...	...	۱	۰/۸۱۴	۰/۶۵۹	۰/۳۵۲	۰/۰۳۲	۰/۲۵۰
انگیزش شغلی	...	...	...	۱	۰/۶۲۲	۰/۲۴۷	۰/۲۷۱	۰/۲۰۰
عملکرد شغلی	...	...	...	...	۱	۰/۳۰۶	۰/۲۱۹	۰/۳۴۴
قصد ترک شغل	...	...	...	...	...	۱	۰/۷۴۳	۰/۱۵۳
حمایت اجتماعی	...	...	...	...	...	...	۱	۰/۲۰۱
اشتیاق شغلی	...	...	...	...	...	...	...	۱

جدول ۳: شاخصهای برازندگی مدل ساختاری کلی

شاخص‌ها	AGFI	RMR	df	GFI	IFI	RMSEA	NNFI	CFI
مقدار نهایی	۰/۸۸	۰/۰۷۳	۲۰۰	۰/۹۹	۰/۹۶	۰/۰۳۵	۰/۹۶	۰/۹۶

جدول ۴: ضرایب تأثیر متغیرهای مکنون با نقش میانجی عدالت

مسیر فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	T	نتیجه
اضافه بار کاری ← استرس	۱/۱۱	۸۱/۸۶	اثر مستقیم دارد
اضافه بار کاری ← تمایل به ترک کار	۰/۲۳	۲۱/۳۴	اثر مستقیم دارد
انگیزش شغلی ← اضافه بار کاری	۰/۰۴۷	۴/۰۷	اثر مستقیم دارد
رضایت شغلی ← اضافه بار کاری	-۰/۰۲۲	-۱۱/۸۲	اثر مستقیم دارد
عملکرد شغلی ← اضافه بار کاری	-۰/۰۸۹	-۸/۲۱	اثر مستقیم دارد
اضافه بار کاری ← اشتیاق شغلی	۰/۴۷	۴۴/۵۰	اثر مستقیم دارد
اضافه بار کاری ← حمایت اجتماعی	۱/۰۰	۴۵/۸۵	اثر مستقیم دارد
حمایت اجتماعی ← استرس	-۱/۸۶	-۱۱/۱۸	اثر مستقیم دارد
حمایت اجتماعی ← تمایل به ترک کار	۴/۱۵	۲۶/۲۷	اثر مستقیم دارد
انگیزش شغلی ← حمایت اجتماعی	۵/۹۸	۲۷/۶۲	اثر مستقیم دارد
رضایت شغلی ← حمایت اجتماعی	۵/۹۵	۲۱/۰۱	اثر مستقیم دارد
عملکرد شغلی ← حمایت اجتماعی	۶/۴۲	۲۷/۳۴	اثر مستقیم دارد
حمایت اجتماعی ← اشتیاق شغلی	۲/۰۷	۲۶/۱۴	اثر مستقیم دارد
اضافه بار کاری ← پیامدهای منفی استرس و تمایل به ترک (از طریق حمایت اجتماعی)	۴۵/۸۵	۱/۰۰	اثر غیر مستقیم دارد
اضافه بار کاری ← پیامدهای مثبت شغلی (از طریق حمایت اجتماعی)	۴۵/۸۵	۱/۰۰	اثر غیر مستقیم دارد

فرضیات فوق $P < ۰/۰۰۱$ از $P < ۰/۰۵$ تأیید شدند.

افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، اشتیاق شغلی به اندازه (۰/۴۷) افزایش خواهد یافت، نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهشی واحد اسرمی و همکارانش [۳۲] تحت عنوان نقش میانجی احساس انرژی در رابطه بین اخلاق کاری اسلامی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد.

تحلیل‌ها نشان داد که بین اضافه بار کاری بر حمایت اجتماعی تأثیر دارد، ضریب معناداری برای اضافه بار کاری با حمایت اجتماعی بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت اضافه بار کاری با حمایت اجتماعی تأثیر مستقیم دارد همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۱/۰۰) بر حمایت اجتماعی تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، حمایت اجتماعی به اندازه (۱/۰۰) افزایش خواهد یافت، نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهشی واحد اسرمی و همکارانش [۳۲] تحت عنوان نقش میانجی احساس انرژی در

تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد اضافه بار کاری بر پیامدهای مثبت (انگیزش، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، اشتیاق شغلی) تأثیر دارد، می‌توان نتیجه گرفت اضافه بار کاری بر پیامدهای مثبت (انگیزش، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، اشتیاق شغلی) تأثیر دارد همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۰/۴۷) بر انگیزش تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، انگیزش به اندازه (۰/۴۷) افزایش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۰/۲۲-) بر رضایت شغلی تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، رضایت شغلی به اندازه (۰/۲۲-) کاهش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۰/۸۹-) بر عملکرد شغلی تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در اضافه بار کاری، عملکرد شغلی به اندازه (۰/۸۹-) کاهش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت اضافه بار کاری به اندازه (۰/۴۷) بر اشتیاق شغلی تأثیر دارد یا با

پژوهشی که در سال واحد اسرمی و همکارانش [۳۲] تحت عنوان نقش میانجی احساس انرژی در رابطه‌ی بین اخلاق کاری اسلامی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد. نهایتاً نتایج نشان داد که اضافه بار کاری با پیامدهای مثبت با میانجی‌گری حمایت اجتماعی رابطه معناداری دارد، ضریب معناداری بین این متغیرهای اضافه بار کاری با پیامدهای مثبت با میانجی‌گری حمایت اجتماعی (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت اضافه بار کاری با پیامدهای مثبت با میانجی‌گری حمایت اجتماعی تأثیر غیر مستقیم دارد، نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهشی که در سال واحد اسرمی و همکارانش [۳۲] تحت عنوان نقش میانجی احساس انرژی در رابطه‌ی بین اخلاق کاری اسلامی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که اضافه بار نقش به طور مستقیم باعث ارتقاء استرس و تمایل به ترک خدمت و کاهش رضایت و عملکرد شغلی می‌شود. همچنین با تأیید نقش میانجی حمایت اجتماعی، اضافه بار نقش دارای اثر معنی‌دار بر پیامدهای شغلی می‌باشد. بنابراین بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه باید به نقش و تأثیر اضافه بار نقش در رابطه بین متغیرهای فوق توجه اساسی کند و زمینه بروز حمایت اجتماعی به منظور ایجاد بسترهای لازم برای افزایش رضایت، عملکرد، انگیزش و اشتیاق شغلی و کاهش استرس و تمایل به ترک خدمت را در محیط بیمارستان بهبود بخشد.

از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به عدم کنترل متغیرهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی اشاره کرد. با توجه به محدودیت جامعه آماری این پژوهش، تعمیم نتایج به کادر درمانی در سایر بیمارستان‌ها و همچنین کارکنان سایر سازمان‌ها بایستی با احتیاط صورت گیرد. با وجود محدودیت‌های فوق، در این تحقیق یک حوزه مطالعاتی جدید و عالی و در حال رشد گشوده شده است. سازه اضافه بار کاری سازه‌ای است که به تازگی در حوزه مدیریت و روانشناسی مطرح می‌شوند. در این راستا، برخی موضوعات در چهارچوب این مقاله برای تحقیقات آتی قابل شناسایی است. پیشنهادات زیر می‌تواند بر غنای تحقیقات بعدی در این زمینه بیفزاید. لازم است که در زمینه رابطه اضافه بار کاری بر پیامدهای مثبت و منفی شغلی با استفاده از ابزارهای دیگر، پژوهش‌های بیشتری صورت گیرد و نقش دیگر متغیرهای تعدیل‌گر و میانجی احتمالی مورد توجه بیشتری قرار گیرد. نهایتاً پیشنهاد می‌شود تحقیقی با این عنوان در سایر سازمان‌ها و بیمارستان‌ها انجام شود.

سپاسگزاری

پژوهش حاضر حاصل پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد با کد اخلاقی الف ۲- ۳۳۳۱۶۸ می‌باشد. بدینوسیله از همکاری مسؤولین بیمارستان امام رضا (ع) شهر ارومیه جهت هماهنگی و جمع‌آوری اطلاعات و همچنین از تمامی افرادی که در انجام این مطالعه همکاری نمودند تشکر و قدردانی می‌گردد.

رابطه‌ی بین اخلاق کاری اسلامی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد. نتایج تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که حمایت اجتماعی بر پیامدهای منفی (استرس، تمایل به ترک کار) تأثیر دارد، فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت حمایت اجتماعی با استرس، تمایل به ترک کار تأثیر مستقیم دارد همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت حمایت اجتماعی به اندازه (۱/۸۶-) بر استرس تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در حمایت اجتماعی، استرس به اندازه (۱/۸۶-) کاهش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت حمایت اجتماعی به اندازه (۴/۱۵) بر تمایل به ترک کار تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در حمایت اجتماعی، تمایل به ترک کار به اندازه (۴/۱۵) افزایش خواهد یافت، نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهشی توسط رنگریز و موسوی [۳۳] تحت عنوان تأثیر فرسودگی شغلی ناشی از فشار کاری بر کمبود پرستار در بیمارستان‌های ایران با توجه به سیاست‌های کلی سلامت و همچنین پژوهشی توسط عرب و همکاران [۳۱] تحت عنوان بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد. نتایج حاصل نشان داد حمایت اجتماعی بر پیامدهای مثبت (انگیزش، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، اشتیاق شغلی) تأثیر دارد، فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت حمایت اجتماعی بر پیامدهای مثبت (انگیزش، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، اشتیاق شغلی) تأثیر دارد همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت حمایت اجتماعی به اندازه (۵/۹۸) بر انگیزش تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در حمایت اجتماعی، انگیزش به اندازه (۵/۹۸) افزایش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت حمایت اجتماعی به اندازه (۵/۹۵) بر رضایت شغلی تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در حمایت اجتماعی، رضایت شغلی به اندازه (۵/۹۵) افزایش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت حمایت اجتماعی به اندازه (۶/۴۲) بر عملکرد شغلی تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در حمایت اجتماعی، عملکرد شغلی به اندازه (۶/۴۲) افزایش خواهد یافت. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت حمایت اجتماعی به اندازه (۲/۰۷) بر اشتیاق شغلی تأثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در حمایت اجتماعی، اشتیاق شغلی به اندازه (۲/۰۷) افزایش خواهد یافت، نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهشی که رنگریز و موسوی [۳۳] تحت عنوان تأثیر فرسودگی شغلی ناشی از فشار کاری بر کمبود پرستار در بیمارستان‌های ایران با توجه به سیاست‌های کلی سلامت و همچنین پژوهشی که عرب و همکاران [۳۱] تحت عنوان بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت صورت گرفت، یکسان می‌باشد.

تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که اضافه بار کاری با پیامدهای منفی با میانجی‌گری حمایت اجتماعی رابطه معناداری دارد، ضریب معناداری بین این متغیرهای اضافه بار کاری با پیامدهای منفی با میانجی‌گری حمایت اجتماعی (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت اضافه بار کاری با پیامدهای منفی با میانجی‌گری حمایت اجتماعی تأثیر غیر مستقیم دارد، نتیجه این فرضیه با نتایج

References

1. Bagheri S. [Investigating the relationship between role overload and work-family conflict and mental health among married female students in Ray]. Terhan: Allameh Tabataba'i University; 2010.
2. Altaf A, Awan MA. Moderating Affect of Workplace Spirituality on the Relationship of Job Overload and Job Satisfaction. *J Busin Ethics*. 2011;104(1):93-9. doi: [10.1007/s10551-011-0891-0](https://doi.org/10.1007/s10551-011-0891-0)
3. Abbasi TF. Impact of Work Overload on Stress , Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. *Manage Stud Econom Syst*. 2015;2(1):27-37. doi: [10.12816/0018080](https://doi.org/10.12816/0018080)
4. Schaufeli WB, Bakker AB, Salanova M. The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire. *Educ Psychol Meas*. 2016;66(4):701-16. doi: [10.1177/0013164405282471](https://doi.org/10.1177/0013164405282471)
5. Duxbury L, Lyons S, Higgins C. Handbook of Work-Family Integration. Canada: Ontario: University of western Ontario; 2007.
6. Griffiths D. [Human Relations in Educational Administration]. Tehran: Chogan publishing; 2006.
7. Ouyang Y. The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. *J Money Invest Bank*. 2009;11(1):16-26.
8. Hudson C. [Psychology and Work]. Tehran: Qoqnoos Publishing; 2001.
9. Babakus E, Yavas U, Ashill NJ. The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand-Burnout-Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective. *J Retail*. 2009;85(4):480-92. doi: [10.1016/j.jretai.2009.07.001](https://doi.org/10.1016/j.jretai.2009.07.001)
10. Hecht LM. Role Conflict and Role Overload: Different Concepts, Different Consequences. *Sociol Inq*. 2001;71(1):111-21. doi: [10.1111/j.1475-682X.2001.tb00930.x](https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.2001.tb00930.x)
11. Beehr TA, Walsh JT, Taber TD. Relationship of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as a moderator. *J Appl Psychol*. 1976;61(7):41-7. pmid: [pubmed/1249015](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1249015/)
12. Sverke M, Hellgren J, Öhrming J. Organisational restructuring and health care work: A quasi-experimental study. In: le Blanc P, Peeters M, editors. *Organisational psychology and health care: European contributions*. Munchen, Germany: Rainier Hampp Verlag; 1999.
13. Rashed Shabghahi F. Investigating impact of work overload on job-relate outcome with moderating social support among staff of insurance health of Tabriz. Maragheh Islamic Azad University, Maragheh Branch; 2019.
14. Sobhaniqah S, Karami A, Shafi Abadi A. Investigating the relationship between role overload and job satisfaction and job motivation in Bushehr employees in Bushehr. *Cogn Anal Psychol*. 2014;16(4):65-74.
15. Bakker AB, Demerouti E, Euwema MC. Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *J Occup Health Psychol*. 2005;10(2):170-80. doi: [10.1037/1076-8998.10.2.170](https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170) pmid: [pubmed/15826226](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15826226/)
16. Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *J Appl Psychol*. 1996;81(2):123-33. doi: [10.1037/0021-9010.81.2.123](https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123) pmid: [pubmed/8603909](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8603909/)
17. Khatri N, Fern CT, Budhwar P. Explaining employee turnover in an Asian context. *Hum Resour Manage J*. 2001;11(1):54-74. doi: [10.1111/j.1748-8583.2001.tb00032.x](https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2001.tb00032.x)
18. Abrams D, Ando K, Hinkle S. Psychological Attachment to the Group: Cross-Cultural Differences in Organizational Identification and Subjective Norms as Predictors of Workers' Turnover Intentions. *Pers Soc Psychol Bull*. 2016;24(10):1027-39. doi: [10.1177/01461672982410001](https://doi.org/10.1177/01461672982410001)
19. Robbins S, Judge T. *Organizational Behavior*. 12th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall; 2007.
20. Jones C. Perceptions of emotional support, stress, and strain among African-American human service workers. 21st Annual Conference of the national Association of Black Social Workers; Richmond, VA 1989.
21. Limbert C. Psychological Well-Being and Job Satisfaction Amongst Military Personnel on Unaccompanied Tours: The Impact of Perceived Social Support and Coping Strategies. *Mil Psychol*. 2009;16(1):37-51. doi: [10.1207/s15327876mp1601_3](https://doi.org/10.1207/s15327876mp1601_3)
22. Thompson BM, Kirk A, Brown DF. Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress Health*. 2005;21(3):199-207. doi: [10.1002/smi.1056](https://doi.org/10.1002/smi.1056)
23. Furnham A, Walsh J. Consequences of person-environment incongruence: absenteeism, frustration, and stress. *J Soc Psychol*. 1991;131(2):187-204. doi: [10.1080/00224545.1991.9713841](https://doi.org/10.1080/00224545.1991.9713841) pmid: [pubmed/2056748](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2056748/)
24. Kirmeyer SL, Dougherty TW. Work Load, Tension, and Coping: Moderating Effects of Supervisor Support. *Pers Psychol*. 1988;41(1):125-39. doi: [10.1111/j.1744-6570.1988.tb00635.x](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00635.x)
25. French JR. *Organizational stress and individual strain: The failure of success*. New York: Amacom; 1989.
26. Piriayee S. The role of job satisfaction and the desire to leave a job at employees of the Bushehr Electrical Power Plant. The first national management conference 2011.
27. Reilly MD. Working Wives and Convenience Consumption. *J Consum Res* 1982;8(4):407. doi: [10.1086/208881](https://doi.org/10.1086/208881)
28. Murtaza G, Abbas M, Raja U, Roques O, Khalid A, Mushtaq R. Impact of Islamic Work Ethics on Organizational Citizenship Behaviors and Knowledge-Sharing Behaviors. *J Busin Ethics*. 2014;133(2):325-33. doi: [10.1007/s10551-014-2396-0](https://doi.org/10.1007/s10551-014-2396-0)
29. Ntisa AA. Job satisfaction, organisational commitment, turnover intention, absenteeism and work performance amongst academics within South African Universities of Technology. South Africa: Vaal University of Technology; 2015.
30. Lee C, An M, Noh Y. The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance. *Serv Busin* 2014;9(3):409-25. doi: [10.1007/s11628-014-0231-4](https://doi.org/10.1007/s11628-014-0231-4)
31. Arabs A, Amin Bidokhty A, Moradzadeh A, Rastegar A. Study of Structural Relationships Between Islamic Work Ethics, Providing Growth Needs, Feeling Energy, and Desire to Quit. *Islamic Manage Q* 2016;24(1):51-84.
32. Vahedarami MJ, Moradzadeh A, Shaemshahe V. The role of the mediator of energy sensation in the relationship between Islamic work ethic and the desire to quit the service. *Public Manage Res*. 2016;8(28):23-56.
33. Ranghriz H, Mousavi Z. The Effect of Job Burnout Caused by Work Pressure on Nurses' Deficiencies in Hospitals of Iran in Respect to General Health Policies. *Strategic Ment Pol*. 2016;2(7):43-64.