Quarterly Journal of Nursing Management (IJNV) Orginal Article
Volume 12, Issue 2 , Summer 2023

he Effect of COVID-19 Demands on Turnover Intention with the Mediating Role of Emotional Exhaustion Among Nurses

Abbasali Rastgar[1*], Hooshmand Bagheri Garbollagh[2], Faeze Karami[3]

1- Professor, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran.
2- Assistant Professor, Faculty of Economics and Management, Urmia University, Urmia, Iran.
3- Msc Student, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran.

Corresponding Author: Abbasali Rastgar, Professor, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran.
Email: a_rastgar@semnan.ac.ir

Abstract

Introduction: The Covid-19 disease brought with it demands that were in addition to the previous job demands of nurses and created problems for health-related organizations. In this regard, the aim of the present study is to investigate the effect of the job demands of Covid-19 on the desire to leave the service with the mediating role of emotional exhaustion among nurses.

Methods: The present study is applied in terms of purpose and descriptive in terms of how to collect information. The statistical population of the research includes all the nurses of Kausar Hospital in Sanandaj. Based on simple random sampling, 238 questionnaires were distributed and research data were analyzed using SPSS23 and Smart-PLS3 software. To measure the job demands of COVID-19 from the questionnaire of Koch and Shermoli (2021), Emotional exhaustion questionnaire of Moslesh and Jackson (1981), Atwood and Hinshaw questionnaire (1985) was used to measure the tendency to turnover intention.

Results: The results of the research showed that the COVID-19 demands have a direct relationship on the turnover intention (β=0.375, T=693.3) and the emotional exhaustion of working nurses (β=0.520, T=460.7) in Kosar Hospital, Sanandaj and it has meaning. Also, the results showed that there is a direct and significant relationship between emotional exhaustion and the turnover intention of working nurses (β=0.353, T=3.747) in Kosar Sanandaj Hospital. In addition, the COVID-19 demands have an indirect and significant relationship with the turnover intention with the mediation of emotional exhaustion among nurses working in Kosar Sanandaj Hospital (β=0.123, T=506.2).

Conclusions: It can be concluded that the usual job demands of nurses are stressful and tiring in themselves, and if the demands of pandemics like Corona become excessive, it can cause emotional exhaustion of nurses and eventually lead to their leaving the service.

Keywords: Demands of Covid19, Kosar Hospital of Sanandaj, Turnover Intention, Emotional Exhaustion.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

فصلنامه مدیریت پرستاری
مقاله پژوهشی
دوره ۱۲، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲

تأثیر الزامات شغلی کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت با نقش میانجی فرسودگی عاطفی در پرستاران

عباسعلی رستگار[1*]، هوشمند باقری قره بلاغ[2]، فایزه کرمی[3]

۱- استاد دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
۲- استادیار دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

نویسنده مسئول: عباسعلی رستگار، استاد دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
ایمیل: a_rastgar@semnan.ac.ir

چکیده

مقدمه: بیماری کووید-۱۹ الزاماتی را با خود به همراه آورد که مزید بر الزامات شغلی قبلی پرستاران بود و مشکلاتی را برای سازمان های مرتبط با سلامت ایجاد کرد. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر الزامات شغلی کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت با میانجی گری فرسودگی عاطفی در میان پرستاران می باشد.

روش کار: پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و از منظر نحوه جمع آوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیهٔ پرستاران بیمارستان کوثر شهر سنندج می باشند. براساس نمونه گیری تصادفی ساده، ۲۳۸ پرسشنامه توزیع شد و با استفاده از نرم افزارهای SPSS23 و Smart-Pls3 داده های پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه الزامات شغلی کخ و شرمولی (۲۰۲۱)، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) و تمایل به ترک خدمت اتوود و هین شو (۱۹۸۵) استفاده شده است.

یافته ها: نتایج پژوهش نشان داد که الزامات شغلی کووید۱۹ بر تمایل به ترک خدمت (β=۰/۳۷۵, T=۳/۶۹۳) و فرسودگی عاطفی پرستاران شاغل (β=۰/۵۲۰, T=۷/۴۶۰) در بیمارستان کوثر سنندج رابطهٔ مستقیم و معناداری دارد. همچنین، نتایج نشان داد که بین فرسودگی عاطفی و تمایل به ترک خدمت پرستاران شاغل (β=۰/۳۵۳, T=۳/۷۴۷) در بیمارستان کوثر سنندج رابطهٔ مستقیم و معناداری وجود دارد. افزون بر این، الزامات شغلی کووید۱۹- بر تمایل به ترک خدمت با میانجی گری فرسودگی عاطفی در میان پرستاران شاغل در بیمارستان کوثر سنندج رابطهٔ غیرمستقیم و معنی داری (β=۰/۱۲۳, T=۲/۵۰۶) دارد.

نتیجه گیری: می توان نتیجه گیری کرد که الزامات شغلی معمول پرستاران به خودیِ خود استرس زا و خسته کننده هستند و اگر الزامات پاندمی هایی مانند کرونا نیز مازادِ بر آن شوند می تواند موجب خستگی عاطفی پرستاران شده و در نهایت منجر به ترک خدمت آن ها شود.

کلیدواژه ها: الزامات شغلی کووید-۱۹، بیمارستان کوثر سنندج، تمایل به ترک خدمت، فرسودگی عاطفی.

مقدمه

در مارس ۲۰۲۰، بیماری همه گیر کرونا ویروس جهان را دربر گرفت که باعث همه گیری افراد جامعه شد (۴). سازمان بهداشت جهانی شیوع ویروس کرونای جدید را به عنوان یک بیماری همه گیر درنظر گرفت و به دولت ها پیشنهاد کرد اقدامات لازم را برای مقابله با اولین موج جهانی این وضعیت اورژانسی در نظر بگیرند (۵). میلیون‌ها کارگر در سراسر جهان دوران دشوار جدیدی را در کارشان تجربه می کردند. از زمان شیوع بیماری همه گیر کرونا، محیط کار به طور ناگهانی تغییر کرد و همه ی افراد باید سریع تصمیم می گرفتند. چالش های مدیریت ایمنی شخصی، مسائل و مشکلات خانوادگی و وظایف مربوط به کار، سخت به نظر می رسیدند. کارگران روز به روز با چالش ها و مشکلات جدیدی روبرو می شدند (۶). شیوع کووید-۱۹ احتمالاً به

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

عنوان یک اتفاق مهم و در عین حال غیرقابل کنترل است که این احتمال را افزایش می دهد که موقعیت ایجادشده مضر یا تهدید کننده باشد. در این امر نامفهوم، احتمالا رفاه عمومی مردم تحت تاثیر قرار بگیرد و این امر ممکن است در حوزه کاری نیز اتفاق بیفتد (۴). این بیماری همه گیر باعث تغییر زندگی اجتماعی در همه ی جنبه ها شده است (۷). در حالی که تغییر و تحول در سازمان ها حتی در زمان های غیر همه گیر برای افراد شاغل در سازمان استرس زا است، همه گیری ضرر دوچندان بر سلامت روانی کارکنان وارد می کند. روابطی که مردم با کار خود دارند و مسائلی که می تواند در هنگام این ارتباط به وجود آید، مدتهاست به عنوان یک عارضه شناخته شده است. استفاده از کلمه فرسودگی شغلی برای این مشکل در سال ۱۹۷۰ در ایالات متحده در بین مردمی که در خدمات انسانی کار می کردند، آغاز شد (۸). در واقع سطح هایی از احساس فرسودگی، در طول موج اول شیوع کرونا افزایش پیدا کرد. بسیاری از ارگان ها که تمام وقت هستند، با انجام دورکاری، ارتباط و تعاملات رو در رو را به حداقل رساندند تا از انتقال ویروس جلوگیری کنند. اقتضاءهای شغلی ناشی از هم گیری کرونا (از این پس «الزامات کووید-۱۹») بر الزامات شغلی واقع در سطح وظیفه، که به نوبه خود با خستگی عاطفی کارکنان رابطه دارد، استدلال می کنند که این خواسته های گسترده تر ممکن است فرسودگی عاطفی را از طریق انباشته شدن الزامات شغلی تحت تأثیر قرار دهد. الزامات شغلی را می-توان به صورت جنبه های روانی، اجتماعی، فیزیکی یا سازمانی شغل تعریف کرد که نیازمند تلاش برای پایداری روانی و فیزیکی است. منابع شغلی، در ضمن رجوع به جنبه های جسمی، روانی، اجتماعی یا جنبه های سازمانی شغل، ممکن است در دستیابی به اهداف شغل یا کاهش خواسته های شغلی موثر واقع شود. الزامات شغلی بیش از حد منجر به خستگی می شود، که به نوبه خود بر سلامت روان تأثیرگذار است. الزامات شغلی کووید-۱۹را می توان به عنوان خواسته-ای در بستر اجتماعی و سازمانی تعریف کرد که در آن محیط، کار اتفاق می افتد (۱). در مطالعه ای تحت عنوان مدیریت بحران: چگونه خواسته های COVID-19 درتعامل با پروژه مدیریت چابک، فرسودگی کارکنان را پیش بینی می کند، دریافت شد که کووید۱۹ به عنوان یک بیماری همه گیر جهانی، بر فرآیندهای مرتبط با کار تأثیر می گذارد و فشار ایجاد می کند. نتایج نشان داد که پروژه تحت COVID-19 از طریق انباشته شدن کارهای ناتمام، احساس فرسودگی عاطفی را تقویت می کند (۸).

الزامات شغلی در دو دسته تقاضای بازدارنده و تقاضای چالشی طبقه بندی می شوند. کارکنان تمایل دارند که به تقاضاهای چالشی به صورت فرصت های کسب موفقیت، یادگیری و یا نوعی از رقابت که درنهایت به قدردانی و یا پاداش مادی منجر می شود بنگرند. تقاضاهای بازدارنده باعث می شوند که رشد فردی، یادگیری و نیل به اهداف را ازبین ببرند. کارمندان این نوع تقاضاها را به عنوان محدودکننده و یا عامل مسدودکننده راه که باعث عدم پیشرفت به سوی دستیابی به اهداف و یا پاداش می شود، می دانند. الزامات شغلی منجر به فرسودگی شغلی خواهد شد که به نوبه خود باعث می شود که خروجی های منفی همانند بیماری جسمی، ترک سازمان، غیبت و کاهش تعهد سازمانی را به همراه داشته باشد. با اینکه الزامات شغلی لزوماً منفی نیستند اما ممکن است عاملی برای استرس شغلی باشند. این حالت زمانی اتفاق می افتد که الزامات شغلی، تلاش فراوان از سوی فرد را با خود داشته باشند و درنتیجه هزینه های زیادی مانند اضطراب، استرس، افسردگی و یا ترک سازمان را خواهند داشت (۹). اگر عوامل فشارزای شغلی از حدی فراتر روند، می توانند با ایجاد عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد، سلامت او را به خطر بیاندازند. یکی از نتایج تقاضاها و فشارهای شغلی طولانی مدت در محیط کار، فرسودگی شغلی است (۱۰). فرسودگی شغلی اوّلین بار توسط فردونبرگر (۱۹۷۴) برای توصیف خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و فقدان دستاوردهای شخصی استفاده شد. مسلش و جکسون (۱۹۸۶) فرسودگی شغلی را برطبق سه معیار خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی تعریف کرده اند. خستگی عاطفی به کم شدن منابع عاطفی (احساسات) فرد اشاره می کند. در حقیقت هنگامی که افراد خود یا دیگران را به عنوان فردی که فرسودگی شغلی را تجربه کرده است تعریف می کنند؛ معمولاً آنها از تجربه خستگی یاد می کنند. کاهش موفقیت فردی یعنی فرد نسبت به شایستگی فردی و بهره وری خودارزیابی خوبی ندارد و احساس خودکارآمدی نمی کند (۸). شواهد پژوهشی نشان می دهد که خستگی هیجانی از عوامل بالقوه مطرح برای افزایش رفتارهای انحرافی، مخرب، ضدتولید و تمایل به ترک خدمت است و همچنین منجر به افت تعهد سازمانی، رفتارهای مدنی- سازمانی، رضایت شغلی، نوآوری،

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

خلاقیت و عواطف مثبت می شود (۱۱). به بیان دیگر، فرسودگی شغلی عبارت است از: حالتی از خستگی فیزیکی، عاطفی و ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر ناشی از برخورد فشرده و درازمدت با عوامل انسانی یا فیزیکی پدید می آید. فرسودگی شغلی بر اثر استرس شدید، مداوم و کنترل نشده و هنگامی که تقاضای محیط کار بیش از توانایی های شخصی فرد برای سازگاری یا موفقیت باشد، ایجاد می شود (۱۲). خستگی عاطفی شرایطی است که در آن احساسات عاطفی و شخصی فرد ضعیف و مستهلک می-شود. به گفته هوکس و همکاران (۲۰۰۳) چهار شاخص مهم فرسودگی عاطفی وجود دارد، یعنی: ۱) فشار زمان، تنشی که به شخص برای اتمام کارش تحمیل می شود. ۲) بارِ کاری، فشاری که ناشی از کاری است که شخص انجام می دهد. ۳)کمبود حمایت اجتماعی، وضعیتی که در آن عدم حمایت از کارکنان وجود دارد. ۴) استرس به دلیل نقش، فرد در مورد کار خود دچار ابهام و سردرگمی می شود. فرسودگی شغلی، با بعد اصلی آن، فرسودگی عاطفی، موضوعی است که به طور گسترده در مورد آن بحث و گفتگو شده است. فرسودگی شغلی یا فرسودگی عاطفی پیامدهای زیادی نظیر پیامدهای سازمانی مانند استرس شغلی، تعهد سازمانی و قصد جابجایی دارد (۱۳). همچنین شواهد پژوهشی نشان داد که بین بُعد فرسودگی کاری دو گروه پرستاران تفاوت معنادار وجود دارد و در پرستاران بخش های بیماران مبتلا به کووید-۱۹ بالاتر از بخش های بیماران غیرکووید-۱۹ بود. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در بخش‌های بیماران غیرکووید-۱۹، بین فرسودگی‌کاری پرستاران با بُعد نقش و بُعد تقاضا و بین فرسودگی‌کار با مددجو با بُعد کنترل و بُعد تقاضا معنادار بود. در بخش‌های بیماران مبتلا به کووید-۱۹، نتایج آزمون پیرسون، بین فرسودگی شخصی با بُعد تقاضا معناداری را نشان داد (۱۴).

براساس برخی مطالعات انجام شده، فرسودگی شغلی می تواند عدم رضایت شغلی و درنهایت تمایل به ترک خدمت را به همراه داشته باشد (۱۴). رضایت شغلی به عنوان یک حالت هیجانی مثبت یا لذت بخش تعریف می شود که توسط ارزیابی خودِ فرد از شغل، موقعیت کاری یا تجربه کاری خود برانگیخته می شود. بر این اساس، بسیاری از محققان رضایت شغلی را به عنوان یک حالت عاطفی تعریف کرده اند. رضایت شغلی همچنین توسط بسیاری از محققین به عنوان نگرش شناختی کلی فرد نسبت به شغل خود یا ویژگیهای خاص شغل تعریف می شود. برای مثال، موتوویدلو (۱۹۹۶) و استامپس (۱۹۹۷) رضایت شغلی را به عنوان قضاوت در مورد مطلوب و خوب بودن محیط کار مفهوم سازی کردند. در یک دیدگاه جهانی، رضایت شغلی به عنوان نگرش نسبت به شغل به عنوان یک اصل تعریف می شود. علاوه براین، رضایت شغلی به عنوان مجموعه‌ای از واکنش‌های نگرش فردی به ابعاد مختلف شغل در نظر گرفته می‌شود (۵۱). کاهش رضایت شغلی باعث آمار زیاد غیبت ها، پایین بودن بهره وری کار، و جابجایی و انتقال کارکنان می شود (۱۶). یک رابطه معکوس بین رضایت شغلی و ترک شغل ثابت شده است. ممکن است عوامل رضایت درونی و بیرونی به طور متفاوتی بر تمایل به ماندن یا ترک سازمان تأثیرگذار باشند. فریدلندر و والتون (۱۹۶۴) دریافتند که جنبه های درونی بر ماندن کارکنان تأثیر می گذارد، در حالی که جنبه های بیرونی بر ترک آنها تأثیرگذار است. اسکنلان و استیل (۲۰۱۹) در مقاله ای باعنوان روابط بین فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل، رضایت شغلی، خواسته های شغلی و منابع شغلی برای پرسنل سلامت روان در سرویس سلامت روان استرالیا بیان می کنند که با استفاده از مدل تقاضای شغلی-منابع به عنوان مبنا، فرسودگی شغلی و جابجایی کارکنان در خدمات بهداشت روان پرهزینه است و در نتایج کار خدمت رسانی تاثیر منفی دارد. افزون براین، منابع شغلی پاداش و شناخت، کنترل شغل، بازخورد و مشارکت با فرسودگی شغلی، قصد ترک خدمت و رضایت شغلی مرتبط بودند. علاوه براین، نیازهای عاطفی تقاضاهای شغلی، نوبت کاری و تداخل کار در خانه با مؤلفه فرسودگی شغلی مرتبط بودند (۱۷).

سازمان در کنار سایر کارکردهای خود درحالی که روش هایی را برای جذب مناسب ترین افراد برای مناسب ترین کارها به کار می گیرد، بخشی از کارکرد خود را صرف نگهداری نیروی جذب شده به سازمان و پویا نگه داشتن آنها می کند. ترک خدمت کارکنان باعث وقفه در عملیات سازمان شده و سازمان باید هزینه های زیادی را در جهت استخدام نیروهای جایگزین و متعاقب آن آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان جدید تا مرحله بازدهی و کارآیی مطلوب متحمل شود. با توجه به اهمیت منابع انسانی، تمایل به ترک خدمت کارکنان در سازمان یکی از مهمترین دغدغه های مدیریت منابع انسانی است (۱۶). یافته های علمی نشان می‌دهند که تمایل به ترک خدمت ناشی از اراده هوشیارانه

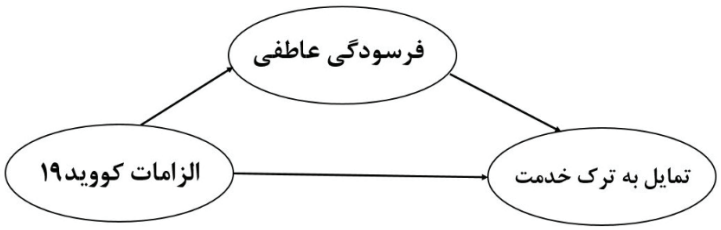
[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

ومنطقی شاغل برای ترک سازمان است؛ یعنی، کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی کنند، بلکه «تمایل به ترک شغل» به صورت تدریجی اتفاق می افتد و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصتهای استخدام شدن در سازمان های دیگر، اقدام به ترک خدمت می کنند. بسیاری از ترک خدمت ها به‌صورت اختیاری اتفاق می افتد. برخی محققین قصد ترک شغل را به عنوان یک میل آگاهانه و متفکرانه برای ترک سازمان تعریف کرده اند. قصد ترک شغل یکی از عوامل مهم پیش بینی کننده ترک خدمت واقعی است و آگاهی از این موضوع که چه عواملی باعث می شوند تا یک کارمند تصمیم به ترک بگیرد، در توانایی سازمان برای حفظ و نگهداشتن کارمندان بسیار مهم است (۱۸). در زمان همه گیری کووید۱۹، باتوجه به تعداد بسیار زیاد بیمارانی که به کرونا مبتلا شدند، نیازهای شغلی پرستاران بیش از قبل افزایش یافت و این امر ممکن است باتوجه به ایجاد فرسودگی عاطفی، زمینه را برای قصد ترک شغل آن ها فراهم سازد. بنابراین، مطالعه حاضر قصد دارد با تاثیر الزامات شغلی کووید۱۹ بر قصد ترک خدمت پرستاران باتوجه به نقش واسطه ای فرسودگی عاطفی در بیمارستان کوثر سنندج، درک بیشتری را در مورد رابطه نیازهای کووید۱۹ و قصد ترک خدمت پرستاران بررسی کند. علاوه براین، شناخت الزامات شغلی که یکی از عوامل مهم ترک خدمت می باشد. برای یک سازمان، مخصوصاً سازمان های مرتبط با خدمات بهداشتی، جهت حفظ و نگهداری کارمندان در هنگام وقوع اتفاقات پیش بینی نشده مانند شیوع انواع بیماری ها بسیار مهم است که در این تحقیق سعی شده به آن ها پرداخته شود. افزون براین، اندک پژوهشی به تأثیر الزامات شغلی کووید-۱۹ و تمایل به ترک خدمت و فرسودگی عاطفی پرداخته است؛ اکثر مطالعات انجام شده به روابط بین رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت و استرس شغلی پرداخته اند. در این تحقیق این سوال مطرح است که آیا الزامات شغلی کووید۱۹ بر قصد ترک خدمت پرستاران باتوجه به نقش واسطه ای فرسودگی عاطفی در بیمارستان کوثر سنندج تأثیر معناداری دارد؟

روش کار

این پژوهش از منظر هدف، کاربردی و از منظر روش، توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیهٔ پرستاران بیماراستان کوثر سنندج می باشد و از نمونه گیری تصادفی ساده برای تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش استفاده شده است. تعداد جامعه آماری در بیمارستان کوثر سنندج ۶۲۱ نفر بود که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۲۳۸ نفر برآورد شد. معیار ورود شامل تمایل به شرکت در پژوهش، داشتن سابقه کار در دوران پاندمی کرونا، داشتن حداقل یک سال سابقه کار در بخش و معیار خروج عدم پاسخگویی کامل به پرسشنامه‌های پژوهش بود. در این پژوهش تمامی ملاحظات اخلاقی از جمله شرط امانت و صداقت، جلب رضایت آگاهانه از شرکت کنندگان و حفظ محرمانگی اطلاعات هویتی شرکت کنندگان رعایت شده است و افراد مجاز بودند در هر یک از مراحل انجام پژوهش بدون آسیب و زیان مطالعه را ترک کنند. شناسه (کد) اخلاق پژوهش حاضر به صورت زیر است.

IR.SEMUS.REC.1401.109 :



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

یافته‌ها

در بخش توصیفی، نتایج پژوهش به شرح جدول ۱ می باشد.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

جدول ۱. یافته‌های جمعیت شناختی پژوهش

	متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
تحصیلات	لیسانس	۱۴۹	۶۲/۶
	فوق لیسانس	۶۶	۲۷/۷
	دکتری	۲۳	۹/۷
	مجموع	۲۳۸	۱۰۰
سن	۲۰ تا ۲۹ سال	۷۳	۳۰/۷
	۳۰ تا ۳۹ سال	۱۱۱	۴۶/۶
	۴۰ تا ۴۹ سال	۴۳	۱۸/۱
	۵۰ سال و بالاتر	۱۱	۴/۶
جنسیت	مرد	۱۰۳	۴۳/۳
	زن	۱۳۵	۵۶/۷
سابقه	کمتر از ۵ سال	۶۴	۲۶/۹
	۵ تا ۱۰ سال	۱۰۴	۴۳/۷
	۱۰ تا ۲۰ سال	۵۷	۲۳/۹
	بیشتر از ۲۰ سال	۱۳	۵،۵
	مجموع	۲۱۵	۱۰۰

یافته‌های جمعیت شناختی در جدول ۱ نشان می‌دهد که اکثر پاسخ دهندگان دارای سن ۳۹-۳۰ سال می باشند و تحصیلات اکثر پرستاران مشارکت کننده، لیسانس بوده و بیشترین سابقه کار پاسخ دهندگان ۱۰-۵ سال می‌باشد. جدول ۲ نتایج شاخص های توصیفی را نشان می دهد.

جدول ۲. نتایج شاخص های توصیفی

متغیرهای پژوهش	تعداد نمونه	میانگین	واریانس	کولموگروف-اسمیرنوف		
				آماره	معنی داری	نتیجه
الزامات کووید- ۱۹	۲۳۸	۳/۸۰	۰/۶۰۲	۱/۱۰۸	۰/۰۰۰	غیر نرمال
فرسودگی عاطفی	۲۳۸	۳/۵۲	۰/۶۷۵	۱/۰۸۶	۰/۰۰۰	غیر نرمال
تمایل به ترک خدمت کارکنان	۲۳۸	۳/۲۳	۰/۵۶۱	۱/۲۰۷	۰/۰۰۰	غیر نرمال

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد که میانگین نمرات الزامات شغلی کووید-۱۹ برابر با ۳/۸۰ و با واریانس ۰/۶۰۲ بدست آمده است. کمترین مقدار این متغیر ۱ و بیشترین مقدار آن ۵ می باشد. به همین ترتیب، میانگین نمرات فرسودگی عاطفی برابر با ۳/۵۲ و با واریانس ۰/۶۷۵ بدست آمده است. کمترین مقدار این متغیر ۱ و بیشترین مقدار آن ۵ می باشد. سرانجام، میانگین نمرات تمایل به ترک خدمت برابر با ۳/۲۳ و با واریانس ۰/۵۶۱ بدست آمده است. کمترین مقدار این متغیر ۱ و بیشترین مقدار آن ۵ می باشد. از آن جا که مقدار سطح معناداری (sig) برای تمامی متغیرهای پژوهش کمتر از ۵ درصد می باشد لذا فرض نرمال بودن رد می شود و برای تحلیل از آزمون ناپارامتریک و نرم افزار پی ال اس استفاده می شود. چراکه این نرم افزار هیچگونه حساسیتی به نرمال و غیرنرمال بودن متغیرها ندارد. شایان ذکر است که برای استفاده از نرم افزار لیزرل بایستی تعداد نمونه ها بالاتر از ۲۰۰ و تمامی متغیرها نرمال باشند.

برای ارزیابی شاخص های سنجش و اعتبار مدل از شاخص‌های میانگین استخراج شده، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ استفاده می شود.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل بیرونی

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	AVE	منبع سؤالات
الزامات شغلی کووید-۱۹	۰/۷۹۹	۰/۸۵۲	۰/۵۱۶	کخ و شرمولی (۲۰۲۱)
فرسودگی عاطفی	۰/۸۰۳	۰/۸۳۹	۰/۷۱۸	مسلش و جکسون (۱۹۸۱)
تمایل به ترک خدمت کارکنان	۰/۷۰۸	۰/۷۸۰	۰/۵۷۵	اتوود و هین شو (۱۹۸۵)

نتایج جدول ۳ نشان می دهد که مدل اندازه گیری، تمام معیارهای کیفیت و پایایی را برآورده می کند. اول، همه ضرایب آلفای کرونباخ سازه ها بالاتر از ۰/۷، پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ و مقادیر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بالاتر از ۰/۵ هستند. قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش، ابتدا باید نرمال یا غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها مشخص شود. روایی واگرا هنگامی مورد تایید است که میزان میانگین واریانس استخراج شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی آن سازه و سازه های دیگر در مدل باشد. همانطور که در جدول ۴ نشان داده شده است، مقادیر موجود بر روی قطر اصلی ماتریس، از کلیه مقادیر موجود در ستون مربوطه بزرگتر است.

جدول ٤. نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

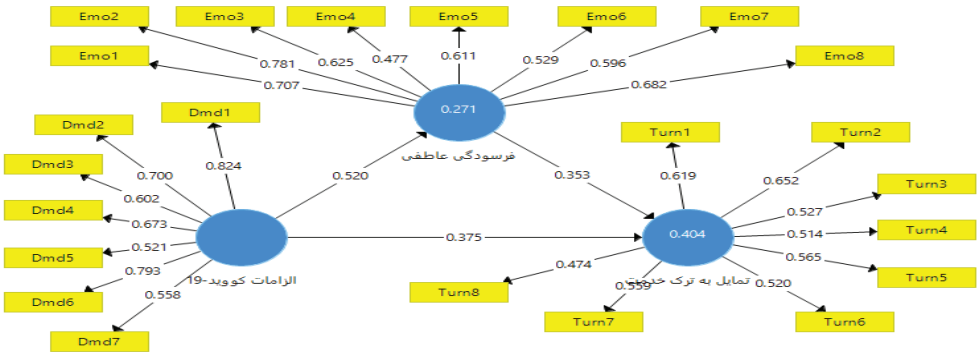
متغیرهای تحقیق	۱	۲	۳
۱. الزامات شغلی کووید-۱۹	۱		
۲. فرسودگی عاطفی	۰/۵۵۹	۱	
۳. تمایل به ترک خدمت	۰/۵۲۰	۰/۵۴۹	۱

مدل ساختاری این مطالعه از طریق ضریب تعیین ($R2$)، ارتباط پیش‌بینی‌کننده ($Q2$)، آزمون نیکویی برازش (GOF) و آزمون فرضیه‌ها سنجیده می‌شود. مقادیر $R2$ به‌دست‌آمده برای سازه‌های درون‌زا بیانگر این است که مدل پژوهش ۰/۲۷۱ از فرسودگی عاطفی؛ ۰/۴۰۴ از تمایل به ترک خدمت را شرح می دهد. مقادیر $Q2$ به دست آمده نشان می‌دهد که مدل دارای ارتباط پیش‌بینی کافی می باشد. با توجه به اینکه مدل تمام معیارها را داراست، می توان پیشنهاد داد که مدل ساختاری خوب است. شاخص آزمون نیکویی برازش در مدل PLS، راه حلی برای بررسی برازش کلی مدل می باشد. مقدار مناسب برای این شاخص، بین صفر تا یک در نظر گرفته شده است. مقادیر نزدیک به یک کیفیت مناسب مدل را بیان می کند. این شاخص توانایی پیش بینی کلی مدل را بررسی کرده و نشان می دهد که مدل آزمایش شده در پیش بینی متغیرهای مکنون درون زا موفق بوده یا خیر. برای بررسی برازش مدل کلی، از معیار آزمون نیکویی برازش استفاده می شود که ۰/۱ به عنوان مقادیر ضعیف، ۰/۲۵ مقادیر متوسط و ۰/۳۶ مقادیر قوی برای سنجش اعتبار مدل های PLS در نظر گرفته می شود. با توجه به مقدار به دست آمده برای نیکویی برازش به میزان ۰/۴۲۳ برازش بسیار مناسب برای مدل کلی مورد تأیید است (جدول ۵).

جدول ۵. برازش ساختاری مدل

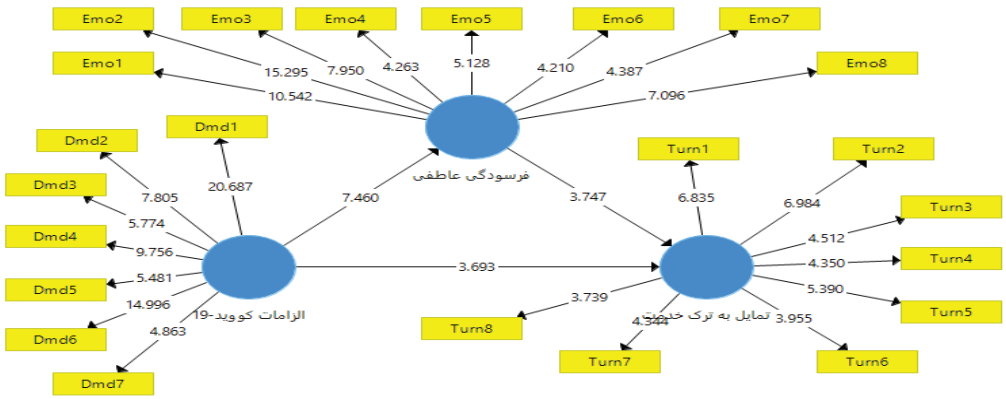
متغیرها	ضریب تعیین	مقادیر اشتراکی	Q^2
الزامات شغلی کووید-۱۹	–	۰/۵۶۴	۰/۲۲۶
فرسودگی عاطفی	۰/۲۷۱	۰/۴۹۶	۰/۴۳۹
تمایل به ترک خدمت	۰/۴۰۴	۰/۵۲۲	۰/۱۱۸
میانگین	۰/۳۴	۰/۵۲۷	–
$GOF = \sqrt{\overline{Communalities} \times \overline{R^2}} = \sqrt{0.527 \times 0.340} = 0.423$			–
سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب برازش ضعیف، متوسط و قوی			–

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]



شکل ۲: ضرایب مسیر و بارهای عاملی مدل پژوهش

شکل ۲ نشان دهنده خروجی نرم افزار را در حالت تخمین ضرایب مسیر و ضرایب تعیین (R2) می باشد. اعداد روی مسیرها ضریب مسیر، اعداد داخل دوایر برای متغیرهای درون زا؛ مقدار ضریب تعیین را نشان می دهد و اعداد روی فلش های متغیرهای پنهان، بیانگر بارهای عاملی می باشد.



شکل ۳. مقادیر آمارهٔ معناداری مدل پژوهش

در شکل ۳، اعداد مشخص شده بر روی فلش‌ها مقادیر T-value را نشان می دهد. برای آزمون فرضیه های مدل پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقادیر بزرگ تر و مساوی قدر مطلق ۱/۹۶، به معنای وجود ارتباط مستقیم بین دو متغیر می باشد. خلاصه نتایج مربوط به آزمون فرضیه ها در جدول ۶ گزارش شده است. همچنین از روش بوت استرپینگ برای آزمون و تایید اعتبار فرضیه های پژوهش با استفاده از ضریب بتا و آماره t استفاده شده است.

جدول ٦. نتایج مربوط به معناداری روابط بین متغیرها

مسیر:		T_value	سطح معناداری	نتیجه
الزامات کووید-۱۹ بر تمایل به فرسودگی عاطفی	۰/۵۲۰	۷/۴۶۰	۰/۰۵	تایید
فرسودگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت	۰/۳۵۳	۳/۷۴۷	۰/۰۵	تایید
الزامات کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت	۰/۳۷۵	۳/۶۹۳	۰/۰۵	تایید

فرضیهٔ اول				
تاثیرات الزامات کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت کارکنان			آزمون سوبل	
تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر کل	مقدار آماره	سطح معناداری
۰/۳۷۵	۰/۱۲۳	۰/۴۹۸	۲/۵۰۶	۰/۰۰۰۱

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

با توجه به بررسی فرضیات پژوهش، همان‌گونه که در جدول شماره ۶ نشان داده شده است تمام فرضیات تحقیق در جامعه آماری مورد نظر مورد تأیید می باشد.

بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر الزامات شغلی کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت با توجه به میانجی گری فرسودگی عاطفی مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به شیوع گسترده پاندمی کووید ۱۹ سلامت جسمانی، ذهنی، روانی، اقتصادی و... افراد جامعه تحت الشعاع قرار گرفت و از آنجایی که پرستاران و کادر درمان به طور مستقیم با بیماران کار می‌کنند و شاهد رنج و مرگ و میر بیماران هستند و به دلیل تقاضاهای شغلی بالا، تحت تأثیر فشارهای روانی و فرسودگی عاطفی قرار می گیرند. نخستین یافتهٔ پژوهش با رابطهٔ مستقیم نشان داد که الزامات شغلی کووید۱۹ بر تمایل به ترک خدمت (β=۰/۳۷۵, T=۳/۶۹۳) و فرسودگی عاطفی پرستاران شاغل (β=۰/۵۲۰, T=۷/۴۶۰) در بیمارستان کوثر سنندج رابطهٔ مستقیم و معناداری دارد. نتایج به دست آمده با مطالعات خواجه محمود و محمودی راد (۱۸) و پژوهش کخ و شرمولی (۱) همسو است. می‌توان استدلال کرد که الزامات و تقاضاهای شغلی که کووید-۱۹ برای پرستاران ایجاد کرده مضاف بر تقاضاهای قبلی شغل آنها شده و با توجه به اینکه در این دوران میزان درآمد آنها متناسب با حجم بالای کاری آنها افزایش نیافته؛ پس تمایل به ترک شغل و جستجو برای یافتن شغل جدید و یا مهاجرت در بین آنها افزایش یافته است. افزون براین، الزامات شغلی کووید۱۹ بر فرسودگی عاطفی پرستاران شاغل در بیمارستان کوثر سنندج تاثیر معناداری دارد. در تبیین نتایج این یافته باید گفت که تقاضاهای شغلی کووید-۱۹ که بیشتر جنبه ی روانی دارند مانند ترس از مرگ و میر به دلیل شیوع بالا و نداشتن درمان قطعی این بیماری، قرنطینه و دوری از خانواده، مرگ و میر بالای بیماران و ... موجب استرس و فرسودگی عاطفی پرستاران شده و از نظر روحی آنها را خسته و فرسوده ساخته است. علاوه براین، یافته های بعدی پژوهش با ضریب رابطهٔ مستقیم نشان داد که فرسودگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت پرستاران شاغل (β=۰/۳۵۳, T=۳/۷۴۷) در بیمارستان کوثر سنندج تاثیر معناداری دارد. نتایج پژوهش با یافته های ازهرودین و اولرجاه (۲۰) همخوانی دارد. می توان استدلال کرد که فرسودگی عاطفی کارکنان یک سازمان یعنی از نظر روحی آنها از شغل خود خسته شده اند و قادر به ادامه دادن کار خود در سازمان نیستند. به خصوص در مشاغل خدمات انسانی مانند پرستاران که مدام با بیمارانی سر و کار دارند که در بدترین وضعیت روحی خود هستند (به دلیل بیماری)، این مسئله شدیدتر است و خستگی عاطفی دوچندان می شود. پس این کارکنان نسبت به بقیه زودتر از کار خود خسته شده و تصمیم به ترک آن می گیرند و به یافتن شغلی می¬پردازند که با آرامش خاطر بیشتری همراه باشد. سرانجام، الزامات شغلی کووید۱۹ بر تمایل به ترک خدمت پرستاران با نقش میانجی فرسودگی عاطفی (β=۰/۱۲۳, T=۲/۵۰۶) در بیمارستان کوثر سنندج تاثیر معناداری دارد. نتایج به دست آمده تا حدودی با مطالعات اسکالویک (۱۹) همخوانی دارد که بیان می کند الزامات شغلی کووید-۱۹ با میانجی گری فرسودگی عاطفی می تواند موجب ترک خدمت کارکنان شود. پس شناخت تقاضاهای شغلی اصلی هر کارمند و توجه به آنها و ایجاد راه حل هایی برای تعدیل آنها می تواند در مواقع بحران مانند شیوع بیماری-هایی مانند کرونا از ایجاد فرسودگی کارکنان به خصوص فرسودگی عاطفی جلوگیری کرده و به مراتب موجب کاهش ترک خدمت کارکنان شد. شایان ذکر است که در بیمارستان کوثر سنندج باید به وظایف اصلی و تاثیرات آنها بر سلامت روان کارکنان آگاه شد و هنگام مواجهه با بیماری-های نوظهور سریعا در صدد تعدیل این نیازها و حمایت روانی و اجتماعی و اقتصادی پرستاران برآمد تا دچار فرسودگی و نهایتاً ترک شغل نشوند.

محدودیت‌های پژوهش

این مطالعه محدودیت‌هایی را به همراه داشته است، مهمترین محدودیت‌های مطالعه حاضر؛ تردد به بیمارستان به دلیل دور بودن مسیر، زمان بر بودن ورود داده ها و خروجی گرفتن از آنها از طریق نرم افزار مربوطه، رفتن به بخش های مختلف بیمارستان به دلیل شرایط نامساعد بیماران و استریل بودن محیط و عدم تمایل و همکاری برخی پرستاران در پر کردن پرسشنامه ها می باشد.

پیشنهادات کاربردی

- باتوجه به اینکه الزامات شغلی کووید-۱۹ با میانجی گری فرسودگی عاطفی بر تمایل به ترک خدمت پرستاران موثر می باشد، از دو راه می توان مانع ترک خدمت پرستاران شد: کاهش الزامات شغلی کووید-۱۹ و کاهش فرسودگی عاطفی پرستاران. برای کاهش

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

الزامات شغلی کووید-۱۹ با توجه به نیاز بیماران به توجه و درمان، این الزامات شغلی قابل کاهش دادن نیستند اما با راهکارهایی مانند استخدام پرستاران جدید و کمک پرستاران، می توان بارِ این نیازها را کاهش داد و موجب تعدیل آنها شد. در مورد فرسودگی عاطفی که ناشی از الزامات شغلی کووید-۱۹ می باشد، باتوجه به اینکه بیماری کرونا، بارِ اضافی بر کارهای معمول پرستاران افزوده است پس باید از نظر اجتماعی و اقتصادی نیز حمایتها افزایش یابد و متناسب با تقاضاهای شغلی افزوده شده تنظیم گردد.

- با توجه به اینکه الزامات شغلی کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت پرستاران تاثیر دارد، می توان نتیجه گرفت که عواملی نظیر عدم-توجه به نیازهای فردی پرستاران در این دوره مانند قرنطینه و دلتنگی آنها در رابطه با دیدن خانواده، متناسب نبودن درآمد در مقایسه با حجم بالای کار، افزایش نیازهای شغلی و کاهش کنترل شرایطِ کاری در این دوران موثر بوده است پس مسئولان ذی ربط می توانند با حمایت اجتماعی و اقتصادی موجب کاهش ترک خدمت پرستاران شوند.
- با توجه به این فرضیه، الزامات شغلی کووید۱۹- موجب فرسودگی عاطفی پرستاران در جامعه مورد نظر شده است که نشان می دهد این الزامات باعث استرس و فشار روحی کارکنان شده و آنها را از نظر عاطفی خسته کرده است. الزاماتی نظیر حجم کار، عوامل استرس زای نقش سازمانی و ... در این دوران بسیار شایع بوده است. از جمله عوامل مرتبط با این بیماری که مستقیما با روح و روان پرستاران سر وکار دارد ترس از این بیماری و شیوع و مرگ و میر بالای آن می باشد به طوری که پرستاران در این دوران بسیاری از همکاران خود را به دلیل این بیماری از دست داده اند. پس واکسیناسیون سریع کادر درمان و فراهم نمودن تمهیداتی که در هنگام ابتلای آنها به این بیماری مورد درمان سریع قرار بگیرند بسیار بر آرامش خاطر آنها موثر می باشد. از جمله موارد دیگری که موجب استرس پرستاران در این دوران می شود ترس از ابتلا و مرگ اطرافیان و عزیزانشان بر اثر این بیماری می باشد که با پوشش اصولی پرستاران (ماسک، شیلد و ...) احتمال ابتلای آنها به این بیماری و انتقال آن به اطرافیانشان بسیار کمتر می شود.
- باتوجه به اینکه فرسودگی عاطفی پرستاران بر تمایل به ترک خدمت آن ها موثر می باشد. اضافه کاری های زیاد و عدم آموزش کافی در ارتباط با این بیماری از جمله دلایل پنهان تمایل به ترک خدمت پرستاران در این برهه ی زمانی می باشد. با توجه به اینکه فرسودگی عاطفی می تواند موجب عدم رضایت شغلی و درنهایت ترک شغل شود و ترک شغل نیز پیامدهای زیادی برای سازمان دارد پس لازم است که سازمان های مربوطه در جهت حفظ رضایت شغلی پرستاران و کاهش فرسودگی عاطفی آنان بکوشند که از جمله ی این کارها می توان به متغیرهایی مانند حقوق و فرصتهای ترفیع، شیوه ی سرپرستی و کیفیت ارتباط با همکاران، شرایطِ کاری، استقلال و مسئولیت شغل، وضوح نقش و کاهش شیفت های کاری اشاره کرد. در فرسودگی عاطفی، کارکنان احساس می کنند که از نظر روحی از پا درآمده اند پس لازم است اقداماتی که برای جلوگیری از ترک شغلی که ناشی از فرسودگی عاطفی می باشد انجام می گیرد بر مبنای بهبود کیفیت زندگیِ کاری پرستاران باشد تا رضایت شغلی آنها فراهم شده و تمایل به ترک خدمت آنها کاهش یابد.
- علاوه بر این، پیشنهاد می گردد در تحقیقات آتی به بررسی تاثیر الزامات شغلی کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت پرستاران با میانجی گری فرسودگی عاطفی در سایر بیمارستان ها و شهرهای ایران؛ بررسی تاثیر الزامات شغلی کووید-۱۹ بر تمایل به ترک خدمت با میانجی گری فرسودگی عاطفی در سایر سازمان ها (به جز مشاغل حوزه ی سلامت)؛ بررسی اثرات روحی و روانی کووید-۱۹ بر کارکنان بعد از اتمام شیوع این بیماری و بررسی تمام جنبه های فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان و مقایسه ی میزان اثر آنها پرداخته شود.

نتیجه گیری

می توان نتیجه گیری کرد که الزامات شغلی معمول پرستاران به خودیِ خود استرس زا و خسته کننده هستند و اگر الزامات پاندمی هایی مانند کرونا نیز مازادِ بر آن شوند می تواند موجب خستگی عاطفی پرستاران شده و در نهایت منجر به ترک خدمت آنها شود. شایان ذکر است که در

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

میـان مشـاغل موجـود، مشـاغل بهداشـتی- درمانـی بالاتریـن آسـیب‌های شـغلی را دارنـد و کادر درمانـی یکـی از پرتنش‌تریـن و حسـاس‌ترین شـغل‌ها در جوامـع امـروزی اسـت و پرسـتاران بخـش مهمـی از زندگـی خـود را در ارتبـاط تنگاتنـگ بـا بیمـاران می‌گذراننـد. از ایـن رو، داشـتن انگیـزه‌ی کاری و روحیـه ی خـوب در پرسـتاران بیمارسـتان کوثـر سـنندج منجـر بـه میـل بیشـتر آنهـا بـه کار و حمایـت از بیمـاران و کاهـش محسـوس غیبـت هـا و تـرک خدمـت آنهـا مـی شـود. عـلاوه بـر ایـن، کادر درمانـی به دلیـل شـرایط شـغلی از جملـه تعـداد نوبـت هـای کاری، سـختیِ کار و سـاعت هـای طولانـی کار بیشـتر در معـرض آسـیب هـای روانـی هسـتند و بحـران کرونـا بـه دلیـل افزایـش تقاضاهـای شـغلی، ایـن شـرایط را بحرانـی تـر کـرده و بـر خسـتگی روحـی و عاطفـی کارکنـان افـزوده و تمایـل بـه تـرک خدمـت آنهـا را افزایـش داده اسـت.

سپاسگزاری

نویسـندگان مراتـب سـپاس خـود را از مدیـران، پزشـکان، پرسـتاران و کارکنـان بیمارسـتان کوثـر سـنندج بـرای همـکاری صمیمانـه اعـلام داشـتند.

تضاد منافع

بنابـر اظهـار نویسـندگان، مقالـه فاقـد هرگونـه تعـارض منافـع بـوده اسـت.

References

1. Koch, J., & Schermuly, C. C. Managing the crisis: How COVID-19 demands interact with agile project management in predicting employee exhaustion. British Journal of Management, 2021; 32(4), 1265-1283. https://doi.org/10.1111/1467-8551.12536
2. Maslach, C., & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior, 1981; 2(2), 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205.
3. Atwood, J. R. & Hinshaw, A. S. Testing a theoretical model for job satisfactionand anticipated turnover of nursing staff. Nursing Research, 1985, 34, 54-65
4. Syrek, C., Kühnel, J., Vahle-Hinz, T., & de Bloom, J. Being an accountant, cook, entertainer and teacher-all at the same time: Changes in employees› work and work-related well-being during the coronavirus (COVID-19) pandemic. International Journal of Psychology, 2022, 57(1), 20-32. https://doi.org/10.1002/ijop.12761
5. Aloisi, Antonio and De Stefano, Valerio, Essential Jobs, Remote Work and Digital Surveillance: Addressing the COVID-19 Pandemic Panopticon. International Labour Review, Forthcoming, 2022, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=3936919
6. Vasic, Mile. Challenges of teleworking during the COVID-19 pandemic. Anali Ekonomskog fakulteta u Subotici. 2020; 63-79. 10.5937/AnEkSub2044063V.
7. Çoban, S.: Gender and telework: Work and family experiences of teleworking professional, middle-class, married women with children during the Covid-19 pandemic in Turkey. Gend, Work Organ, 2021; https://doi.org/10.1111/gwao.12684.
8. Andam, Reza and Asadi, Mahnaz. Investigating the relationship between job demands and job control with job burnout of physical education teachers in Mashhad. Journal of sports management and movement behavior, 2017, 14(27), 55-66.
9. Rahnama, Mohammad Rahim, Kharazmi, Omid Ali and Beigi Nasrabadi, Fatemeh. The effect of job demands on employees› job satisfaction. Management studies, improvement and transformation, 2014, 78(22), 108-89.
10. Barabadi, Majid, Gol Paror, Mohsen and Atashpour, Seyedhamid. The role of job demands, job resources and job burnout in predicting task performance. Knowledge and research in applied psychology, 2014; 16(1 (series 59), 13-21.
11. Rahimi Pordanjani T, Ghorbanian A. The Relationship between Job Demands and Workplace Incivility in an Industrial Company: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and Moderating Role of Perceived Organizational Support. Occupational Medicine Quarterly Journal. 2021; 13(1): 24-33
12. Nasrollahi, Abbas, Dadfar, Reza, Ahmadi, Vahid, Faiserbeigi, Farhad, Rostami, Sadeq, Visi, Hamzeh and colleagues. Examining the relationship between job burnout with personality types (A, b) and job satisfaction among kindergarten teachers in Ilam city. Journal of Ilam University of Medical Sciences, 2012; 21

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]

(6):214-208

13. Abdi, R. E. B. & Syahrizal. Emotional exhaustion on deviant behaviors with self-efficacy as a moderating variable. Human Resource Management Studies, 2021; 1 (1), 14-25. https://doi. org/10.24036/jkmb.
14. Rehman, O. Murtaza G., Mansoor, A., & Rafiq, M. The Mediating Role of Organizational Commitment between Emotional Exhaustion and Turnover Intention among Customer Service Representatives in Pakistan. African Journal of Business and Management, 2012, 6(34), 9607-9616.
15. Lee, Junghoon & Ok, Chihyung & Hwang, Jinsoo. An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. International Journal of Hospitality Management, 2016; 54. 139-150. DOI: 10.1016/j.ijhm.2016.01.008.
16. Lotfi Z, Hassani M, Najjari M. Structural Modeling of Relationship Among Ethical Climate, Emotional Exhaustion with Job Satisfaction and Turnover Intention. Iran J Ergon. 2021; 9(2):82-94
17. Ronen, S. Job Satisfaction and the Neglected Variable of Job Seniority. Human Relations, 1978; 31(4), 297–308.
18. Khawajah Mahmoud, Fatemeh and Mahmoudi Rad, Gholamhossein. Investigating the desire to leave service and some factors related to it in nurses working in Zabul University Hospitals. Clinical Journal of Nursing and Midwifery, 2016; 6 (1): 73-83.
19. Skaalvik, C. Self-efficacy for instructional leadership: relations with perceived job demands and job resources, emotional exhaustion, job satisfaction, and motivation to quit. Soc Psychol Educ, 2020; 23, 1343–1366. https://doi.org/10.1007/s11218-020-09585-9
20. Azharudeen, N. T., & Arulrajah, A. A. The relationships among emotional demand, job demand, emotional exhaustion and turnover intention. International Business Research, 2018; 11(10), 8-18.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-10-08]