**فصل اول**

**کلیات تحقيق**

# 1-1-مقدمه

پرستاران نقش مهمي در نظام سلامت دارند و داشتن درك درست نسبت به رابطه بین فعالیت هاي مدیریت منابع انسانی و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان، یکی از ملزومات موفقیت در عرصه رقابتی می باشد و به سازمانها کمک می کند تا در زمان برنامه ریزي و اولویت بندي طرح هاي آینده خود، و با در نظر گرفتن سطوح بهینه منابعی که در دسترس دارند، براي کسب نتایج بهتر و حصول اهداف سازمانی خود، تصمیمات درست و دقیقی اتخاذ بنمایند. اطمینان از اینکه منابع کمیاب و حیاتی سازمان به گونه اي مناسب و منطقی مورد استفاده قرار گرفته اند و همچنین ایجاد و حفظ محیط کاري امن و سازگار که افراد در سطح بالایی درگیر و متعهد باشند، براي سازمان بسیار حائز اهمیت می باشد. زیرا کلیه فعالیت هایی که در این راستا انجام می شود، در توانایی سازمان براي حداکثر سازي سود تجاري و ایجاد اشتغال پایدار تاثیر گذار است و نهایتا این اقدامات تمایل کارکنان براي ماندن در سازمان را افزایش می دهد(مافی و همکاران، 1392).با توجه به مقدمه ارائه شده در این فصل ابتدا به بیان مسئله ی پژوهش، اهمیت و ضرورت پژوهش در این زمینه، اهداف و سوالات در قالب بخش های اصلی و فرعی، بیان فرضیه های پژوهش ، روش پژوهش، تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش ، قلمرو پژوهش و در نهایت مدل مفهومی تحقیق پرداخته شده است.

# 1-2-بیان مسئله تحقیق

یکی از معضلات و مشکلات اساسی بیمارستان ها، ترک خدمت پرستاران به ویژه پرستاران متخصص و ارزشمند است. مدیران و محققان، کناره گیری از کار را پر هزینه و مشکل آفرین و بیشتر با عواقب تهدید کننده کارایی سازمان همراه می دانند. بدین جهت موضوع ترک شغل، توجه خاص پژوهشگران و مدیران را به خود معطوف داشته است، به گونه ای که در یک قرن اخیر بیش از چند هزار مورد تحقیق در این موضوع انجام شده است(Nkomo et al, 2018). ترک شغل پرستاران در یکی از مهم ترین نگرانی های مدایرن منابع انسانی بیمارستان ها شده است. به همین دلیل بیمارستان هایی که بتوانند عوامل موثر در ترک خدمت پرستاران را شناسایی کنند می توانند قبل از ترک سازمان توسط پرستاران، سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی بکار گیرند و مانع از هزینه های اضافی بر سازمان شوند(Hapsari et al,2016). ترك شغل مي تواند موجب از دست دادن هزينه زيادي در زمينه تأمين، آموزش، سرمايه گذاري هاي اجتماعي، خرابكاري جابه جايي نيروي انساني و صرف هزينه هاي غيرمستقيم شود و به دنبال آن در روحيه و بازدهي كار افراد باقيمانده در سازمان نيز تأثير منفي داشته باشدشناسایی انتظارات کارکنان هر سازمان امروزه مدیران را بر آن داشته تا ضمن بهره‌گیری از تکنیک‌های آماری به نظر سنجی از کارکنان با استفاده از روش‌های مختلف نظرات و مشکلات و موانع را در سازمان ها مد نظر قرار دهند. در این راستا توجه به عواملی که انتظارات کارکنان از فعالیت در سازمان هارا در بردارد، از اهمیت زیادی برخوردار است(Jung et al,2021).شیوع سریع بیماری کووید 19 در ابتدای سال ۲۰۲۰ در جهان، فشار جسمانی و روانی شدیدی بر کادر درمانی بیمارستان هایی که درگیر مراقبت از بیماران مبتلا به کووید 19 بودند، وارد کرد تا حدی که خطر بروز اضطراب ها و اختلالات را برای این گروه افزایش یافت.شیوع گسترده کرونا و اجرای قرنطینه باعث افزایش اضطراب و استرس کرونا در افراد جامعه شده است از سوی دیگر تراژدی‌های جمعی، به ویژه مواردی که شامل بیماری‌های عفونی می‌شوند، غالباً موج‌هایی از ترس و اضطراب را افزایش می‌دهند که به نظر می‌رسد باعث ایجاد اختلال گسترده در رفتار و تهدید سلامت روان افراد زیادی در جمعیت می‌شود که از مهمترین این افراد کادر درمانی و به ویژه پرستاران هستند.از سوی دیگر با افزایش نرخ مرگ و میر در بین کادر درمانی از شیوع ویروس کووید 19 تا کنون، بسیاری از پرستاران شاغل دچار اضطراب مرگ شده اند که از نظر روانی برای آنان بسیار خطرناک است و سلامت روانی این گروه از شاغلین را تحت تاثیر قرار داده است. از این رو موضوع تمایل به ترک شغل در این گروه شغلی به نسبت قبل افزایش پیدا کرده است.

بسیاری از محققین اضطراب مرگ در صورت ابتلا به کرونا را به عنوان یکی از مهمترین عوامل ترک شغلی نام برده اند.پرستاران شاغل در بخش های ویژه به دلیل کار در محیط های خاص و تماس با بیماران بدحال ممکن است دچار این نوع اضطراب گردند. با توجه به اینکه در بعضی موارد بیماران در وضعیت بسیار بحرانی به سر می برند و هر لحظه احتمال مرگ آنها وجود دارد و این بدین معنی است که پرستاران اوقات بیشتری را در تماس با این نوع بیماران هستند و همین عامل موجب ایجاد اضطراب مرگ در پرستاران می شود(McKenzie et al,2017).آقاجانی و همکاران در مطالعه خود گزارش کردند، بیش از نیمی از پرستاران شاغل در بخش های عمومی یعنی حدود 56 درصد، پرستاران بخش های ویژه حدود 53 درصد، اضطراب مرگی به تربتیب حدود 30 درصد و 17 درصد را تجربه می کنند. اضطراب مرگ در پرستاران عواقب مهمی را موجب می شود به طوری که 60 تا 90 درصد پرستاران به نوعی از بیماری جسمی شکایت می کنند و 3 درصد آنها دچار حوادث و اشتباهات کاری می شوند. اغلب بیماران بستری در بخش ویژه در آینده نزدیک با مرگ دست و پنجه نرم خواهند کرد و همین باعث ایجاد تنش های فراوان به خصوص اضطراب مرگ در پرستاران شده و می تواند علائمی مانند خستگی مفرط، درماندگی، روحیه پایین، اختلال خواب، کاهش حس همدردی و نظایر آن را ایجاد نماید(روحی و همکاران، 1394).

رویارویی دائمی با بیماران، داشتن مسئولیت سلامت انسان ها، انجام فرایندهای بالینی، مواجهه با بیماران در حال احتضار، برخورد با موقعیت های اضطراری و اورژانسی می تواند باعث کاهش عملکرد مطلوب پرستاران گردد و بر سلامت جسمی و روانی آنان اثر بگذارد. اضطراب مرگ در درازمدت می تواند منجر به فرسودگی شغلی، کاهش کارآمدی و مؤثر بودن در محل کار، غیبت زیاد از بخش، کاهش رضایت بیماران، ترک حرفه ی پرستاری، مشکلات زناشویی، سوءمصرف الکل و مواد مخدر، کاهش خلاقیت، ناسازگاری با همکاران، افسردگی و حتی خودکشی در پرستاران شود، اضطراب مرگ بر کیفیت خدمات پرستاری تأثیر نامطلوبی می گذارد و جزء عوامل تنیدگی آور برای پرستاران محسوب می شود. یک بیمار سبب بروز اضطراب در پرستاران، عدم دریافت مراقبت صحیح و اختلال در برقراری ارتباط مناسب با بیماران می شود. در پژوهشی که توسط آقاجانی و همکاران بر روی 387 پرستار انجام شد، نشان داد که پرستاران شاغل در بخش های ویژه 3/16 درصد دارای اضطراب مرگ خفیف، 55/53 درصد دارای اضطراب از مرگ متوسط و 33/30 درصد دارای اضطراب مرگ شدید بودند(روحی و همکاران، 1394).محققان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در تحقیقی که در مجله علمی - پژوهشی سازمان نظام پزشکی به چاپ رسیده است موضوع «بروز اختلال استرس پس از ضربه در کادر پرستاری درگیر مراقبت از بیماران مبتلا به کووید 19 در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری» را بررسی کرده اند. نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داد که مواجه شدن پرستاران با مرگ و میر بیماران مبتلا به کووید 19 باعث ایجاد استرس و اضطراب از مرگ در بین آنها شده است.

عوامل بسیار زیادی وجود دارد که بر تمایل به ترک شغل پرستاران تاثیرگذار است، که عجین شدن با شغل یکی از مهمترین آنها می باشد(Jung et al,2021). عجین شدن با شغل به عنوان یک ترکیب مثبت و مناسب در کار تعریف شده است که شامل احساس قدرت، فداکاری و جذب در محل کار قابل تعریف است. در این حالت توان و نیروی بدنی فرد افزایش یافته و در کار انرژی زیادی از خود نشان می دهد و وتاب آوری ذهنی و تمایل به پایداری در مواجهه با مشکلات فردی و سازمانی را در خود افزایش می دهد. عجین شدن با شغل مستلزم داشتن یک احساس دلبستگی شدید به سازمان است. در این حالت اشتیاق و افتخار در کار شخص مشخص می شود و فرد به طور کامل در کار خود متمرکز می شود(Duraisingam et al,2020). در میان تعاریف مختلف، یک تعریف کلی وجود دارد که می توان آنرا به مشغله کاری پر انرژی، پر از اشتیاق و پرشور برای کارکنان تعریف کرد.کارکنانی که در رسیدن به اهداف کاری خود احساس خوبی از خود نشان می دهند، مبین این امر است که کاملاً درگیر وظایف شغلی خود هستند. محققین بر این نکته تاکید دارند که کارکنانی که نسبت به کار خود وابستگی دارند دارای ذهنیت مثبت و تحقق بخش هستند و آنرا در راستای انجام بهتر کارها استفاده می کنند. کارکنانی که دارای چنین شرایطی هستند در آنها سه مولفه ی قدرت در کار، فداکاری در کار و جذب غرق شدن در کار وجود دارد.(Kotze & Nel, 2020). در یک چارچوب کلی می توان گفت عجین شدن با شغل باعث کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان شده و تفکر پیشرفت در کار را برای آنها به وجود می آورد(Jung et al,2021).

استرس شغلی یکی از مهمترین عوامل تاثیرگذار بر قصد ترک شغل است. استرس واکنش های احساسی و عاطفی نامطلوبی است که نتیجه ی تعاملات بین کارمند و محیط اطرافش بوده، به طوری که نیازمندی های شغلی بالاتر از قابلیت ها و کارمند قرار می گیرند.استرس مهم ترین تاثیر را بر عملکرد فرد می گذارد. بدین ترتیب هنگامی که فشار روانی و استرس از حد مشخصی فراتر برود، باعث کاهش عملکرد می شود. استرس شغلي يكي از عوامل اساسي كاهش بهره وري در سازمان ها و ايجاد عوارض جسمي و رواني در كاركنان مي باشد(Kim & Li, 2014). **استرس شغلی هنگامی رخ می دهد که فرد قادر به انجام وظایفی که نیاز به سطوح بالایی از مهارت ها و دانش دارد، را در توانایی خود نمی یابد(**Desa et al, 2014**). فشار و استرس ممکن است در نظر کارکنان به شکل های متفاوتی ادراک شود. نظریه پردازان نیز دیدگاه های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس داشته و عده ای دیگر، استرس را به عنوان یک عامل مثبت در نظر می گیرند، زیرا این فشار، کارکنان را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می کند. استرس منجر به پیامدهایی از جمله افسردگی، اضطراب، اختلالات خواب و برخی واکنش های دیگر می شود(**Laal, 2013**).**بطور خاص استرس در محیط کار اشاره به پاسخ های مضر جسمی و روحی است و زمانی رخ می دهد که خواسته ها و قابلیت ها و منابع با نیازهای کارمندان مطابقت ندارد. استرس می تواند منجر به آسیب رساندن فرد در محیط کار و شغلش می شود. در واقع استرس در محیط کار را می توان واکنش افراد در مواجهه با خواسته های کار و فشار مرتبط با آن دانست. که فرد را در معرض چالش هایی در محیط سازمانی قرار می دهد. استرس عدم تطابق نیازهای کار و کارمند است(Kim & Li, 2014).

دیگر عامل تاثیرگذار بر تمایل به ترک شغل، نوع دوستی است. نوع دوستی یکی از ابعاد رفتار شهروند سازمانی است. نوع دوستی به این عامل می پردازد که فکرکردن به دیگران، ازخود گذشتگی یا ایثار و راهگشا و مفید بودن رفتارهای اختیاری و داوطلبانه هستند که شامل همیاری و کمک کردن به همکاران و مشکلات مرتبط با سازمان است(Yildirim et al, 2012). نوع دوستی به فعالیت های داوطلبانه و اختیاری توسط یک فرد باهمکارش اشاره دارد که با وظایف شغلی و مشکلات مواجه می شود و همچنین در واقع کمک و یاری به همکار در کامل کردن وظایف و بقیه ی امور نیز محسوب می شود) Farhan & Bhutto, 2012). کمک فردی به همکار به عنوان وظیفه، اقدامات داوطلبانه ایی است که به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است(Cinar et al, 2013). این بعد از ابعاد رفتار شهروند سازمانی نشان دهنده ی درگیر بودن و همراه بودن با مشکلات سایرین در سازمان است(Yildirim et al, 2012). بنابراین به طور خلاصه در ارتباط با این بعد می توان گفت به کمک داوطلبانه ی افراد به یکدیگر در محیط کاری و رابطه با مسایل و مشکلات سازمانی معنا می شود(Ahmad et al, 2012).از این رو سوال اصلی پژوهش به این صورت مطرح شده است که آیا استرش شغلی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن شاغل در بخش های مربوط به بستری بیماران کرونایی بیمارستان های استان گیلان با توجه به نقش میانجی عجین شدن با شغل و نوع دوستی تاثیر دارد؟

**1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق**

در دهه هاي گذشته نگهداري كاركنان در سازمان، به دليل حفظ مزيت رقابتي كه كاركنان باتجربه و بااستعداد براي سازمان در شرايط پيچيده ی امروزي ايجاد مي كنند، موضوع مورد علاقة مديران بوده است. امروزه پديده ی ترك خدمت يكي از چالش هاي اصلي شركت هاي فعال در عرصة بين المللي است. ترك خدمت كاركنان كليدي سازمان، براي سازمان هزينة جايگزيني و اختلال جريان كار را به دنبال دارد. اين مسئله وقتي اهميت بيشتري مي يابد كه بخش زيادي از تمايل به ترك خدمت در ميان كاركنان باسابقه باشد. ترك خدمت كاركنان باتجربه مشكل بزرگي را براي سازمان ها به وجود مي آورد، زيرا باعث ازدست رفتن تجربه و دانشي كه كارمندان در طول ساليان متمادي با فعاليت در سازمان و انس گرفتن با جو كاري سازمان كسب كرده اند و هزينة دوبارة كارمنديابي و استخدام مي شود. هنگامي كه ترك خدمت كاركنان را بررسي مي كنيم، بايد به تفاوت بين ترك خدمت اختياري و ترك خدمت اجباري توجه كنيم. در زمان بررسي ترك خدمت داوطلبانه تمايز ديگري بايد در نظر گرفته شود و آن هم مربوط جنبه هاي متفاوت شغل است. در بسياري موارد افراد از شغل خود ناراضي نيستند، اما احساس مي كنند شغل بهتري را بيرون از سازمان مي توانند پيدا كنند. ترك خدمت توسط عوامل بسياري تبيين مي شود، اما رضايت شغلي اصلي ترين عامل پيش بيني كننده ی ترك شغل در نظر گرفته مي شود(آرمان و نیکخواه کیارمش، 1396). براي جلوگیري از ترك خدمت نیاز است تا کارکنان وظایفی متناسب و مشابه با ویژگی هاي شخصیتی خود را انجام دهند اگر چه تنها این موارد کافی نیست ولی شخصیت کارکنان داراي بعد خصوصی است که باید در نظر گرفته شود . در این زمینه محققان در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رابطه عدم تناسب فرد با شغل با تمایل به خدمت مثبت و معنادار است(زبانی شادباد و همکاران، 1396). تمایل به ترک خدمت میزان حرکت فرد به سمت خروج ازمحدوده ي عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می باشد، تعریف می شود. تمایل به ترک شغل در فرد موجب توجه و ارزیابی گزینه های شغلی مختلف می شود. تمايل به ترک خدمت ادراک فرد نسبت به ترک خدمت می باشد، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. میل به ترک خدمت مترادف ترک خدمت پیش بینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می باشد. تعریف ترک خدمت پیش بینی شده، درجه ای است که فرد فکر می کند یا عقیده دارد که موقعیت فعلی اش را داوطلبانه ترک خواهد كرد. برای مدیریت بهتر در سازمان بهتر است از افراد با تجربه و دارای تخصص و کارآمد استفاده شود. بر خلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل، آشکار نمی باشد. تمایلات، ابراز عقیدهای در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می باشند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می باشد(Wombacher & Felfe, 2017).

ترك خدمت از آنجا كه شامل افراد مفيد و نامفيد سازمان مي شود، جزء پديده هاي عجيب سازمان است نكتة شايان توجه دربارة ترك خدمت كاركنان اين است كه غالباً كاركناني كه سطح مهارت هاي بالايي دارند، در صورت نارضايتي سازمان را ترك خواهند كرد، اما كاركناني كه در سازمان مي مانند توانايي يافتن شغل بهتري را ندارند(آرمان و نیکخواه کیارمش، 1396).همچنين به دليل اهميت روزافزون منابع انسانی در سازمانها، ترک خدمت، به موضوعی جذاب در بين محققان مدیریت و به خصوص رفتار سازمانی تبدیل شده است. نتایج تحقیقات مختلف نشان دهنده ی شواهدی برای اهمیت فراوان تمایل به ترک شغل در بررسی رفتار ترک شغل فردی می باشند. تمایل به ترک شغل در فرد موجب توجه و ارزیابی گزینه های شغلی مختلف می شود. ترک خدمت در سازمان ها، هزینه يفرصت ها، بازآموزی، باز انتخاب و کاهش روحيه ها را به سازمان تحميل می کند و موجب ریزش های شدید سازمانی مي شود. برای مدیریت بهتر در سازمان بهتر است از افراد با تجربه و دارای تخصص و کارآمد استفاده شود. برای اینکه بتوان ادامه ی کار کارکنان باتجربه را در سازمان تثبیت کرد باید طوری آنان را مدیریت کرد که سازمان را رها نکنند. مسلما توجه به مسائل رفاهی و انگیزشی و فراهم کردن امکانات رشد کارکنان و غیره از جمله موارد مهمی است که سبب تعهد کارکنان به سازمان می شود و اگر از این روش ها پرهیز شود کارکنان تعهدی به مدیریت و سازمان نخواهند داشت و بسیار سریع آن را ترک می کنند(Bufquin et al, 2017).بنابراین مسئله ترك خدمت كاركنان، نيروهاي متخصص و برخي از مديران يكي از معضلات سازماني از جمله در سازمان مورد بررسي است كه ضربه اي بر روند حركت سازمان بوده و براي مديران سازمان ها كه در پي حفظ، نگهداري و بهره وري نيروي انساني خود هستند بصورت يك مشكل مطرح و توجه خاصي را مي طلبد. کارکنانی که شغل خود را ترک می کنند هزینه های مستقیم و غیر مستقیم زیادی بر سازمان تحمیل می کنند. هزینه های مستقیم مانند جایگزین ساختن افراد دیگر به جای آنها و هزینه های غیر مستقیم مانند از دست دادن سرمایه های اجتماعی سازمان .این موارد، بر اهمیت و ضرورت حفظ نیروها تاکید می کند.

# 1-4-اهداف تحقیق

1. سنجش میزان تاثیر استرش شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛
2. سنجش میزان تاثیر استرش شغلی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛
3. سنجش میزان تاثیر استرش شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛
4. سنجش میزان تاثیر عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛
5. سنجش میزان تاثیر نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛
6. سنجش میزان تاثیر استرش شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛
7. سنجش میزان تاثیر نوع دوستی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان؛

# 1-5-سوالات تحقیق

1. آیا استرش شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد؟
2. آیا استرش شغلی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر مثبت دارد؟
3. آیا استرش شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد؟
4. آیا عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد؟
5. آیا نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد؟
6. آیا استرش شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد؟
7. آیا نوع دوستی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد؟

## 1-6- مدل مفهومی تحقیق

در این پژوهش با اقتباس از پژوهش جانگ و همکاران(2021) و مندعلی زاده و همکاران(1398) مدلی به صورت شکل(1-1) طراحی شده است. در این مدل استرس شغلی به عنوان متغیر مستقل، متغیرهای عجین شدن با شغل و نوع دوستی به عنوان متغیرهای میانجی و تمایل به ترک شغل به عنوان متغیر میانجی در مدل پژوهش نقش دارد.



شکل(1-1) مدل مفهومی پژوهش(Jung et al,2021) و مندعلی زاده و جواهری(1398)

# 1-7- فرضیه های تحقیق

1. استرش شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
2. استرش شغلی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر مثبت دارد.
3. استرش شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
4. عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
5. نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
6. استرش شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.
7. نوع دوستی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.

# 1-8- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

در این بخش از فصل اول تعاريف مفهومي و عملياتي هر متغير ارائه شده است.

**تمایل به ترک شغل**

* تعریف مفهومی: ترک شغل عبارت است از تمایل آگاهانه و عمدی نسبت به ترک سازمان(Jung et al,2021).
* تعریف عملیاتی: این متغیر از طریق سازه های فکر کردن به ترک شغل، ترک شغل از این سازمان و اشتغال در سازمان دیگر، مشغول بودن در سازمان دیگر با ترک این سازمان، جستجو برای شغل در سازمان دیگر با ترک این سازمان، رضایت از ترک شغل در این سازمان و استغال در صنعت دیگر و توجه به جزئیات فرصت های شغلی سازمان دیگر با توجه به طیف 5 گزینه ای و مقیاس اندازه گیری فاصله ای قابل اندازه گیری و سنجش است(Jung et al,2021).

**عجین شدن با شغل**

* تعریف مفهومی: دلبستگی شغلی حالتی ذهنی در افراد است که نسبت به شغل خود شور و حرارت داشته و نسبت به آن مجذوب هستند(Jung et al,2021).
* تعریف عملیاتی: این متغیر از طریق سازه های احساس شادابی در انجام وظلیف شغلی، احساس اشتیاق و علاقه نسبت به شغل، ایجاد انگیزه توسط شغل در اختیار، احساس شادابی در مقابل کار زیاد، احساس غرور نسبت به انجام کار و غرق شدن در کار قابل اندازه گیری است(Jung et al,2021).

**نوع دوستی**

* تعریف مفهومی: این متغیر از طریق توجه به دیگران برای ارائه کمک و رفع آنها تعبیر می شود(Jung et al,2021).
* تعریف عملیاتی: این متغیر از طریق سازه های توجه به دیگران، حل مسائل دیگران و رفع مشکل آنها قابل اندازه گیری است(Jung et al,2021).

**استرس شغلی**

* **تعریف مفهومی:** استرس شغلي پاسخ جسماني و رواني فرد در برابر خواسته هاي شغلي است كه خارج از توانايي، قدرت و نياز فرد است کند(Jung et al,2021).
* **تعریف عملیاتی:** اين متغير از طريق اندازه گيري شاخص هاي نگراني در مورد از دست دادن شغل، تهديد سازمان براي ترك شغل كاركنان و عدم انسجام و استحكام در شغل مربوط قابل سنجش است(Jung et al,2021).

# 1-9-قلمرو پژوهش

## قلمروزمانی از تاریخ 30 دی ماه سال 1399 شروع شده و تا تاریخ 30 تیر ماه سال 1400 انجام یافته است.

## قلمرو مکانی این پژوهش استان گیلان است.

## قلمرو موضوعی پژوهش حاضر در حوزه ی مدیریت دولتی و رفتارسازمانی قرار دارد.

**1-10- خلاصه پایان نامه**

در فصل اول پرداختن به تبیین موضوع تحقیق، بیان مسئله، اهمیت ضرورت، اهدف، سوالات و قلمروی مطالعاتی مد نظر قرار گرفته است .در فصل دوم به چهارچوب نظری و ارتباط بین آنهاو پیشینه تحقیق پرداخته شده است. در فصل سوم به روش تحقیق ، جامعه آماری و حجم نمونه مورد تحقیق، معرفی ابزار های جمع آوری اطلاعات، روایی و پایانی پرداخته شده است.در فصل چهارم روش تجزیه و تحلیل داده های کمی ارائه گردید. در آخرین فصل از فصول پنجگانه این تحقیق، پس از بیان نتایج حاصله و ارائه پیشنهاد هایی بر اساس آنها، محدودیت های تحقیق عنوان شده است.



**شکل (1-2) ساختار پژوهش**

**فصل دوم**

**ادبیات تحقیق**

**2-1- مقدمه**

از جمله چالش های پیش روی سازمان های امروزی، حفظ سلامت و موفقیت خود در محیط آشوبناک و پرتلاطمی است که با آن در تعامل و ارتباط هستند. تغییر و تحولات مستمر و فزاینده محیط، اثربخشی سازمانها در پاسخگویی به نیازهای محیط تعاملی را با دشواری مواجه ساخته و این مسئله نه تنها بر رابطه سازمان با محیط بیرونی خود تأثیرگذار بوده است بلکه ارتباط اعضای درونی سازمان را نیز متأثر ساخته است. بر این اساس یکی از رسالت های مهم هر سازمانی، ایجاد محیط کاری مناسب و مطلوب برای افراد است تا در سایه امنیت و آرامش حاصل از آن، با حفظ انسجام و یکپارچگی حداکثر توان و تلاش خود را در راستای تحقق اهداف سازمانی و مطلوبیت های خویش به کار بندند. پژوهشگران بسیاری بر این باورند که در چنین محیطی، معنویت منبع بقا و پایداری سازمان ها به شمار می آید(ترک زاده و راضی، 1396). پرستاران نقش مهمي در نظام سلامت دارند و داشتن درك درست نسبت به رابطه بین فعالیت هاي مدیریت منابع انسانی و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان، یکی از ملزومات موفقیت در عرصه رقابتی می باشد و به سازمانها کمک می کند تا در زمان برنامه ریزي و اولویت بندي طرح هاي آینده خود، و با در نظر گرفتن سطوح بهینه منابعی که در دسترس دارند، براي کسب نتایج بهتر و حصول اهداف سازمانی خود، تصمیمات درست و دقیقی اتخاذ بنمایند. اطمینان از اینکه منابع کمیاب و حیاتی سازمان به گونه اي مناسب و منطقی مورد استفاده قرار گرفته اند و همچنین ایجاد و حفظ محیط کاري امن و سازگار که افراد در سطح بالایی درگیر و متعهد باشند، براي سازمان بسیار حائز اهمیت می باشد. زیرا کلیه فعالیت هایی که در این راستا انجام می شود، در توانایی سازمان براي حداکثر سازي سود تجاري و ایجاد اشتغال پایدار تاثیر گذار است و نهایتا این اقدامات تمایل کارکنان براي ماندن در سازمان را افزایش می دهد(مافی و همکاران، 1392).کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش ها و اهداف سازمانی دارای انگیزه قوی و متعهد به ادامه عضویت سازمانی از نیازهای اصلی هر سازمانی است. ترک خدمت، عواملی است که سازمان را در دستیابی به اهدافش دچار مشکل نموده و هزینه آشکار و پنهان سنگینی را تحمیل می کند. از آن جا که پیش بینی همواره بهتر از درمان است، لذا سازمان ها تلاش می کنند با سنجش تمایل ترک خدمت در کارکنان، از آن جلوگیری نمایند.در این راستا در این فصل با توجه به مدل طراحی شده، فصل دوم به تشریح گام های زیر می پردازد:

* بخش اول: تشریح متغیر تمایل به ترک شغل؛
* بخش دوم : تشریح متغیر نوع دوستی شغل؛
* بخش سوم : تشریح متغیر عجین شدن با شغل؛
* بخش چهارم: تشریح متغیر استرس شغلی
* بخش پنجم: سوابق پژوهش های داخلی و خارجی.

**2-2- تمابل به ترک شغل**

**2-2-1- مقدمه تمایل به ترک شغل**

امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمان های سرآمد به یکی از مهمترین ‌نگرانی های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند(Li et al, 2017). در این دنیای کنونی و در حال تغییر روز افزون، کارکنان به طور پیوسته و مداوم با تقاضاها و نوآوری های جدید در مشاغل شان خود را وقف می دهند. استرس شغلی به عنوان یک موضوع مورد بحث در مدیریت منابع انسانی محسوب می شود و یکی از شایع ترین مشکلات شغلی و تهدیدی جدی برای سلامت نیروی کار در جهان به شمار می آید(سازگارگرایی، 1395).با افزایش رقابت و گسترش روش های توسعه منابع انسانی، سازمان ها تلاش می کنند تا کارکنان مستعدخود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهندو زیان نبینند؛ زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله ی بهره دهی و کارایی مطلوب، نیروهای ارزشمند هزینه های بسیاری را صرف می کنند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت ها و تجربیاتی می شود که طی سال ها تلاش به دست آمده است(Akgunduz & Sanli, 2017). تمایل به ترک سازمان توسط کارکنان به موضوعی قابل بحث و با اهمیت در ادبیات مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. پژوهش های صورت گرفته نشان می دهد که تمایل به ترک شغل به خوبی می تواند ترک شغل آتی کارکنان را مورد پیش بینی قرار دهد. بنابراین با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر، می توان این اصل را مطرح کرد که علت یابی تمایل به ترک شغل کارکنان می تواند در حذف عوامل زمینه ساز، کارآمد باشد. طبق گفته های بالا، ترک شغلی کارکنان به عنوان یک نگرانی کلیدی و مهم مدیریت و فعالان سازمانی محسوب می شود و تمرکز اصلی پژوهش های آکادمیک به دلیل هزینه های بالای مرتبط با کاهش بهره وری و کاهش اثربخشی و کارآرایی و همچنین هزینه های ایجاد شده از طریق استخدام و آموزش کارکنان جدید می باشد(Li et al, 2017).

**2-2-2- تعاریف و مفاهیم تمایل به ترک شغل**

ترک شغل[[1]](#footnote-1) به طور گسترده فرايندی نگرشی(تفكر دربارۀ ترک)، تصمیمی (نیت ترک) و رفتاری (جست و جوی شغل جديد) تعريف شده است که در جهت ترک شغل داوطلبانه پیش می رود. قصد ترک شغل را آگاهی و میل روانشناختی به ترک سازمان تعريف کرده اند. از ديدگاه روان شناختی، تمایل به ترک خدمت نتیجه عوامل فردی مانند ويژگی های جمعیت شناختی افراد، نبود اعتماد سازمانی، نارضايتی شغلی و فقدان تعهد سازمانی است(آزور و کاظمی، 1393). تمایل به ترک خدمت یک نتیجه نامطلوب برای سازمان ها به همراه دارد. تمایل به ترک خدمت را نسبت تعداد اعضای سازمان که آن را ترک کرده اند تقسیم بر متوسط تعداد افراد شاغل در طول یک دوره تعریف کرده اند(رحیم نیا و عارف، 1393). تمایل به ترك خدمت عبارت است از فرایند فکر کردن، برنامه ریزي، قصد و اراده (پیش از اقدام عملی) به تمایل به ترک خدمت که یک گام قبل از ترك اختیاري شغل است(آزور و کاظمی، 1393).ترک سازمان اغلب به عنوان تمایل به ترک شغل معروف است. تمایل به ترک شغل به معنای تمایل و گرایش کارکنان به ترک شغل و سازمان به صورت داوطلبانه و اختیاری برای پایان دادن به کمکی است که آنها به سازمان می کنند(Akgunduz & Sanli, 2017).

قصد ترك شغل یک نگرش یا جلوه کلی ناشی از تفکر ترك شغل و جستجوي دیگر مشاغل است. آنگوری در سال 2007 بیان کرد که معناي قصد ترك شغل را برنامه ریزي براي ترك سازمان بیان کرده و به نظر می رسد که پیش آیند بلافصل ترك شغل واقعی است(شاهی و همکاران، 1396). تت و مییر[[2]](#footnote-2)(1993) تمایل به ترک شغل را به عنوان تمایلی تعریف می کنند که به صورت آگاهانه و در شرایط آزاد و بدون محدودیت توسط فرد جهت ترک سازمانش شرکل می گیرد. این نظر نشان می دهد که تمایل به ترک شغل فقط یک اشتیاقی برای ترک سازمان است، اما تاکنون به ترک یک سازمان و رفتن به سازمان دیگر تبدیل شده است(Zagladi et al, 2015). تمایل به ترک خدمت ادراک فرد نسبت به ترک خدمت می باشد، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. میل به ترک خدمت مترادف ترک خدمت پیشبینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می باشد. تعریف ترک خدمت پیش بینی شده، درجه ای است که فرد فکر می کند یا عقیده دارد که موقعیت فعلی اش را داوطلبانه ترک خواهد کرد(حریری و همکاران، 1391).

آجزن[[3]](#footnote-3)(1975) در نظریه ی نگرش خود اين گونه فرض مي كند كه بهترين پيش بيني كننده ي رفتارِ يك فرد، سنجش تمايل به انجام آن رفتار در او است(دعایی و همکاران، 1390). فیشبن و آجزن[[4]](#footnote-4)(1975) مطرح کردند که تمایل به ترک شغل بهترین معیار اندازه گیری برای ارزیابی رفتار ترک شغل کارکنان می باشد و تمایل موجود در زمینه ترک شغل به عنوان بهترین پیش بین برای ترک شغل در نظر گرفته شده است. بدیان و همکارنش[[5]](#footnote-5)(1991) دریافتند که فرصت های رشد شغلی یا چیزی که آنها سودمندی شغل کنونی برای یک فرد می نامند، به تمایلات ترک شغل کارکنان مربوط می شوند. تمایل به ترک شغل از رفتار ترک شغل واقعی از این جهت متمایز است که به معنای درک ذهنی اعضای سازمان از ترک شغل کنونی می باشد(Liao et al, 2016).

تمایل به ترک خدمت عبارت است از تصمیم یک کارمند به ترک سازمان و جست و جوی شغل جایگزین(احمدی و همکاران، 1391). در تعريفي ديگر، تمایل به ترک خدمت، به عنوان ميل و اشتياق آگاهانه براي ترك سازمان و استعفا تعريف مي شود كه الزاماً به استعفا و ترك واقعي منجر نمي شود بلكه به احتمال ترك رابطه با سازمان در آينده اي نزديك اشاره دارد(Hwang & Chang, 2008).تمایل به ترک خدمت میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می باشد، تعریف می شود(حسنی و جودت کردلر، 1391). تمایل به ترک خدمت نوعی گرایش رفتاری محسوب می شود که از عوامل موقعیتی درون و برون سازمانی همراه با ویژگی های فردی متاثر می شود. آجزن[[6]](#footnote-6) در نظریه نگرش خود این گونه فرض می کند که بهترین پیش بینی کننده رفتار فرد، سنجش تمایل به انجام آن رفتار در او می باشد(سلاجقه و همکاران، 1392).

تمایل به ترك خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت هر سامانه اجتماعی تعریف می شود که آغازگر آن خود فرد است. موبلی، گریفیث، هند و همکاران آن را به عنوان فرایند فکر کردن، برنامه ریزي و قصد ترك شغل تعریف کرده اند. تمایل به ترك شغل به صورت فکرکردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردي طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهاي اصلی ترك شغل واقعی است. تمایل به ترک خدمت یک گام قبل از ترك واقعی شغل است و هزینه هاي سنگین مستقیم و غیرمستقیمی براي سازمانها به دنبال دارد. برخلاف ترك شغل واقعی، تمایل به ترك شغل، آشکار نیست. در واقع تمایلات، اظهار عباراتی در مورد هر رفتار خاص مورد علاقه است(عرب وهمکاران، 1395).

از آن جا که تمایل به ترک خدمت با ترک شغل واقعی ارتباط دارد. تمایل به ترک خدمت تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان. در مجموع، عوامل فردی (همانند رابطه منفی بین سن و استخدام رسمی با تمایل بر ترک شغل)، درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و برون سازمانی (همانند شرایط اقتصادی) تعیین کننده احتمال تمایل به ترک خدمت کارکنان به شمار می روند(سلاجقه و همکاران، 1392). قصد ترك خدمت يكي از عوامل پيش بيني كننده مهم ترك خدمت حقيقي است. آگاهي از اين موضوع كه چه عواملي باعث مي شوند تا يك كارمند تصميم به جدايي بگيرد، در توانايي سازمان براي حفظ كارمندان بسيار حياتي است. بهترين پيش بيني كننده رفتار يك فرد، سنجش نيت وي براي انجام آن رفتار است. پژوهش ها نیز نشان داده است كه بين ترك خدمت پيش بيني شده و ترك خدمت واقعي كارمندان رابطه مستقيمي برقرار می باشد. از سويي نشان داده شده است كه طيف عواملي كه منجر به استرس مرتبط با شغل مي شوند ترك خدمت كاركنان سازمان را در پي خواهد داشت(دلوی و گنجی، 1393).

ویژگی های شغلی و جمعیت شناختی افراد که حالات روانشناختی مثبت از لحاظ معنا بخشی و مسئولیت پذیری در کار ایجاد می کنند. منجر استقلال شغلی به معنای آزادی و اختیار در انجام فعالیت ها و مسئولیت های شغلی می باشد و اهمیت و معنادار بودن وظیفه احساسی است که کار فرد بر دیگران به شیوه ایی معنادار و مهم تاثیر می گذارد. پیچیدگی شغلی یکی از عواملی است که نیازهای شناختی شغل را منعکس می کند و به طور روزافزونی به عنوان ویژگی شغلی مهم وحاد از اهمیت مشاغل امروزی با مفاهیم انگیزشی معنادار تشخیص داده می شود. وقتی پرسنل شغل شان را به عنوان فراهم کننده ی استقلال و آزادی درک می کنند، آن ها به احتمال زیاد در ورای تخصیص ها و توصیفات شغلی شان گام برمی دارند و راه های سازنده و موثری را برای تغییر و بهبود فرایندهای کاری پیشنهاد می کنند. وقتی افراد درک می کنند که از آن ها برای دیگران دارای ارزش است، آن ها به احتمال زیادی موفقیت های فردی را به عنوان نتیجه ایی از عملکرد بهتر تجربه می کنند، بنابراین، کمتر تصمیم به ترک شغل گرفته و همواره تلاش های مداوم و مستمر جهت بهبود فرایندهای کاری مشارکت می کنند(Marinova et al, 2014).سازمان ها بايد تلاش نمايند تا سرمايه گذاري هايي را براي کارکنان انجام دهند که کارکنان از دست دادن آنها را براي خود دشوار بيايند، افزايش مهارت هاي کاري از جمله اين موارد است. لذا باید تمهيداتي ايجاد شود تا رويه‌ ها و دستورالعمل هاي اداري منصفانه، تدوين و تصميمات اخذ شده در مورد کارکنان با انتظارات آنان سازگار باشد. بنابراین با استقرار سامانه مديريت دانش، شرايطي فراهم گردد تا کارکنان از اندوخته‌ هاي دانشي يکديگر بهره مند شوند تا بتوانند به پيشرفت هاي حرفه اي نايل شوند و کم تر به ترک سازمان بیاندیشند(Bufquin et al, 2017).

**2-2-3- سیر تاریخی تمایل به ترک شغل**

كار و شغل نقش مهمي در زندگي افراد و تأثيرات درخور توجهي در بهزيستي و شادكامي آن ها دارد. شغل بخش عمده اي از زندگي افراد را تشكيل مي دهد و اگرچه اشتغال چالشي هيجان آور براي افراد است، مي تواند منبع عمدة استرس زا در زندگي افراد باشد كه به محيط كار محدود نمي شود و متعاقباً اين اثر به ديگر محيط هاي زندگي نيز منتشر مي شود. امروزه، ترك شغل كاركنان كليدي در سازمان هاي سرآمد به يكي از مهم ترين نگراني هاي مديريت منابع انساني تبديل شده است(آزور و کاظمی، 1393). ترک خدمت کارکنان در هر سازمانی وجود دارد و موضوع مهمی در متون مدیریت سازمانی و مدیریت منابع انسانی است. ترک خدمت کارکنان مسئله ای مهم برای مدیران است و در سطوح پایین سازمانی نیز به عنوان یک اتفاق ذاتا منفی به آن نگریسته می شود. بیش تر متون مربوط بیان می کنند که ترک خدمت کارکنان برای سازمان مضر و پر هزینه است. هنگامی که کارکنان خوب، سازمان را ترک کنند، سازمان باید افرادی را جایگزین آن ها نماید و هزینه های جایگزینی و آموزشی، از دست دادن تولید و قطع رابطه با مشتریان را متحمل شود. همچنین نرخ بالای ترک خدمت کارکنان، بهره وری را کاهش می دهد و باعث کم شدن سود شرکت می گردد. البته ترک خدمت کارکنان ممکن است هم مفید (کارکردی[[7]](#footnote-7)) و هم مضر (غیرکارکردی[[8]](#footnote-8)) باشد. ترک خدمت کارکردی کارکنان، هنگامی است که کارکنانی که عملکرد پایین دارند با کارکنانی که دارای عملکرد بالاتر هستند، جایگزین می شوند. در عوض، ترک خدمت غیر کارکردی کارکنان هنگامی است که کارکنان دارای عملکرد بالا با کارکنان دارای عملکرد پایین تعویض و جایگزین شوند(Wallace, 2009).

ترك خدمت يك پديده منفي است و در بر گيرنده هزينه هاي زيادي براي سازمان است بنابراين بايد آن را تا حد امكان كاهش داد. بر اساس اين فرض، هزينه هاي ترك خدمت شامل مواردي مي باشد: هزينه هاي جذب و بكارگيري مجدد افراد، انتخاب و آموزش آنها، كاهش در توليد تا هنگامي كه فرد جايگزين وارد سازمان نشده است و همانند او در كارش خبره و ماهر نشده است. صرف زمان و توجه سرپرستان كه در يك استخدام جديد مصرف مي شود. كاهش روحيه در گروه هاي كاري، در خطر افتادن شهرت و اعتبار سازمان مسايلي از قبيل؛ ايجاد هماهنگي بين كاركنان جديد با همكاران و سرپرستان مستقيم آن ها، انطباق فرد جديد با گروه كاري و واحد سازماني مربوطه نيز مي تواند بر روحيه ساير كاركنان اثر منفي گذاشته و در صورت گسترش نرخ ترك خدمت در سازمان، به بي اعتباري آن منجر گردد. ترك سازمان مي تواند مزايايي هم در بر داشته باشد و هميشه نمي توان به آن به عنوان يك پديده منفي نگريست(ميركمالي و غلام زاده، 1391).

اخيرا محققان پيشنهاد كرده اند ميزان متوسطي از ترك خدمت، اثرات مثبتي براي سازمان در بر دارد. از جمله: جايگزين كردن افرادي با عملكرد بهتر به جاي افراد خارج شده از سازمان. افراد جديدي كه آموزش هاي رايج و جديدي را گذرانده اند وارد سازمان مي شود، ممكن است سطح پرداختي آنها كمتر از قديمي ها باشد. همچنين ايجاد فرصت هاي ارتقا دروني براي افراد باقيمانده، افزايش روحيه و انگيزه كاركنان ماندگار در سازمان به اين دليل كه امكان رشد و ترقي بيشتر مي شود. و نيز تزريق نوآوري به سازمان از طريق وارد كردن متخصصان جديد از جمله ديگر مزاياي ترك خدمت افراد مي باشند. بنابراين نبايد تصور كرد همه افرادي كه سازمان را ترك نمي كنند وجودشان براي سازمان مفيد است يا آن هايي كه سازمان را ترك مي كنند به ضرر و زيان سازمان بوده است. بر اساس پژوهش هاي انجام شده بدترين عناصر هر سازمان افرادي هستند كه رضايت شغلي ندارند(نگرش منفي نسبت به خود شغل، محيط شغل و جبران خدمات مالي) ولي اجبار آن ها را وادار به ماندن در سازمان نموده است(همان منبع).

**2-2-4- مدل های تمایل به ترک شغل**

مدلهای نظری فراوانی برای توضیح ترک خدمت کارکنان بیان شده اند. اگر چه بیشتر این مدل ها بر ویژگیهای فردی نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان عوامل کلیدی و مؤثر بر ترک خدمت تمرکز می کنند، اما برخی از محققان پیشنهاد کرده اند که ویژگیهای مؤسسات و روابطی که میان افراد وجود دارد، ممکن است در این زمینه نقش مهمی بازی کنند. یکی از عوامل تأثیرگذار بر تمایل به ترك خدمت کارکنان، احساس انرژي کارکنان است. احساس انرژي، احساس سرزندگی، نشاط و توانمندي فرد هنگام انجام دادن وظایف و مسئولیت هاي کاري است. به گونه اي که کارکنان درگیر در کار، معمولاً پرانرژي و فعالند؛ به طور مثبتی با کار خود ارتباط برقرار می کنند و سعیشان این است که کارشان را به طور اثربخشی به انجام برسانند(عرب وهمکاران، 1395).در این قسمت به برخی از مدل های ترک شغل پرداخته شده است.

2-2-4-1- مدل داگلاس بی.کوریوان[[9]](#footnote-9)

داگلاس بی کوریوان در سال 1999، با ارائه ی مدلی علت و معلولی سعی در کشف روابط بین متغیّرهای شناسایی شده در جامعه ی مورد مطالعه با تمایل به ماندن یا رفتن برآمده است. وی اجزای اصلی مدل خود را چنین بیان می کند: تعهد سازمانی، رضایت شغلی، خودمختاری، یکنواختی، حمایت اجتماعی، حمایت همکاران، حمایت سرپرستی، استرس شغلی، ابهام در نقش، تضاد نقش، کار مورد انتظار، پرداخت و وابستگی شغلی. این عوامل در رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر دارد و آن ها نیز ماندن و رفتن را به فرد القا می کند(عرب وهمکاران، 1395).

2-2-4-2- مدل فایول[[10]](#footnote-10)

فایول اعتقاد دارد که برای مدیریت بهتر در سازمان بهتر است از افراد با تجربه و دارای تخصص و کارآمد استفاده شود. برای اینکه بتوان ادامه ی کار کارکنان با تجربه را در سازمان تثبیت کرد باید طوری آنان را مدیریت کرد که سازمان را رها نکنند .مسلما توجه به مسائل رفاهی و انگیزشی و فراهم کردن امکانات رشد کارکنان و غیره از جمله موارد مهمی است که سبب تعهد کارکنان به سازمان می شود و اگر از این روش ها پرهیز شود کارکنان تعهدی به مدیریت و سازمان نخواهند داشت و بسیار سریع آن را ترک می کنند(ضیاء الدینی و رمضانی قوام آبادی، 1392).

2-2-4-3-مدل مبلی[[11]](#footnote-11)

مبلی از جمله پژوهشگرانی است که به مدت طولانی در زمینه ی ترک خدمت و تمایل به ترک خدمت(او میان این دو مقوله تفاوت قائل شده است) مطالعاتی را انجام داده است. این پژوهشگر فرایندهای رفتاری را که ممکن است میان رضایت و عمل به ترک خدمت اتفاق افتد را مورد تعمق قرار داده است. وی در مدل خود تمایل به ترک خدمت را به عنوان آخرین عامل در فرایند کناره گیری ترسیم می کند. طبق این مدل ارزیابی از شغل موجود به رضایت منجر می گردد. عدم رضایت به نوبه ی خود تفکر به ترک خدمت، ارزیابی منافع مورد انتظار از بررسی هزینه ی ترک خدمت، تمایل به بررسی برای شقوق دیگر، بررسی ارزیابی و مقایسه راه حل های دیگر در مقابل راه حلهای دیگر در قالب شغل فعلی، تمایل به ترک و سرانجام ترک خدمت را توسط کارمند در پی خواهد داشت(همان منبع).

2-2-4-4-مدل مائرتز و روجر گریفر[[12]](#footnote-12)

طبق نظر کارل مائرتز و روجر گریفر، نیروها و مکانیزم های انگیزشی که می تواند جابه جایی و ترک خدمت و یا ماندگاری افراد را تحت تأثیر قرار دهد به هشت دسته زیر تقسیم می شوند:

* نیروهای احساسی (اثر گذار): احساس خوشایندی یا ناخوشایندی افراد در تصمیم گیری برای ماندن یا رفتن از یک سازمان تأثیر می گذارد؛
* نیروهای محاسبه گرانه: ماندن یا رفتن به ارزش های به دست آمده و تحقق اهداف فردی بستگی دارد؛
* نیروهای قراردادی: این نیرو در بر دارنده ی ادراکاتی است از میزان وابستگی متقابل(بدهکاری) فرد و سازمان؛
* نیروهای رفتاری: این نیرو متضمن هزینه هایی است که فرد به هنگام خروج از یک سازمان متصوّر می-شود؛
* نیروهای گزینه ای: ارزیابی فرد از به دست آوردن ارزش های مورد نظر از شغل فعلی و یا شغل دیگری در سایر سازمان ها است؛
* نیروهای هنجاری : برداشت فرد از انتظاراتی است که خانواده و یا دوستان خارج از سازمان نسبت به جابه جایی از سازمان از وی دارند.
* نیروهای معنوی: این نیرو به ارزش های کلی و اعتقادات فرد بستگی دارد؛
* نیروهای تشکلی: رفتار فرد برای ترک خدمت نه به خود سازمان بلکه به واسطه ی پیوند با گروه ها و سایر افراد بستگی دارد.

2-2-4-5-مدل ارتباطی داخل ترک شغل مبلی

مبلي[[13]](#footnote-13) از پژوهشگرانی است که به مدت طولانی در زمینه ترک خدمت مطالعاتی انجام داده است، این پژوهشگر فرایندهای رفتاری را که ممکن است بین رضایت و عمل به ترک اتفاق افتد، مورد تعمق قرار داده است(شهبازي و همكاران، 1387) .



شکل 2-1- مدل ارتباطي داخل ترك خدمت مبلي(شهبازي و همكاران، 1387)

وی در مدل خود تمایل به ترک خدمت را به عنوان آخرین عامل در فرآیند کناره گیری ترسیم می کند. طبق این مدل ارزیابی کارمند از شغل موجود به رضایت و عدم رضایت منجر می گردد و عدم رضایت به نوبه خود تفکر به ترک خدمت، ارزیابی منافع مورد انتظار از بررسی هزینه ترک خدمت، تمایل به بررسی برای شقوق دیگر، بررسی ارزیابی و مقایسه راه حل های دیگر در مقابل شغل فعلی، تمایل به ترک و سرانجام ترک خدمت را توسط کارمند در پی خواهد داشت(شهبازي و همكاران، 1387) .

2-2-4-6- مدل ترک خدمت اختیاری پرایس

پرايس[[14]](#footnote-14) در سال 2001، در مدل خود عواملی که روی ترک خدمت تأثیر می گذارند را به سه دسته تقسیم کرده است. این متغیرها عبارتند از(همان منبع، 1387):

* متغيير محيطي؛
* متغييرهاي فردي؛
* متغييرهاي ساختاري.

شکل 2-2- مدل ترک خدمت اختیاری پرایس(شهبازي و همكاران، 1387)

2-2-2-7-مدل دکونیک و استیل ول[[15]](#footnote-15)

دکونیک و استیل ول(2004) رابطه بین عدالت سازمانی، کیفیت نقش، رضایت از پرداخت و رضایت از سرپرست با تمایل به ماندن یا رفتن مورد بررسی قرار داده است .در پژوهش مذکور عدالت سازمانی شامل عدالت در توزیع و عدالت در رویه ها و کیفیت نقش فرض شده است .هم چنین در این مدل فرض شده است رضایت از پرداخت می تواند به طور روشن از عدالت در توزیع و به طور نامحسوس از کیفیت انجام نقش تأثیر بپذیرد و رضایت از سرپرستی به طور واضح از عدالت در روش ها و کیفیت انجام نقش تبعیت می کند. نهایتا دو عامل رضایت از پرداخت و سرپرستی با تأثیر بر تعهد سازمانی، ماندن یا رفتن کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهند(Deconinck & Stilwell, 2004).

2-2-2-8-مدل ترک خدمت داوطلبانه یا بقای لی ومیشل[[16]](#footnote-16)

لی ومیشل از دانشگاه واشینگتن در سال 1996 مدل خود را طرح ریزی کردند .فرض اصلی مدل یک شوک و تحلیل روانی است که قبل از عمل ترک خدمت روی می دهد، در اثر وقوع یک شوک، تفکر کناره گیری در فرد شکل می گیرد و پس از مدتی ممکن است شغل و سازمان خود را ترک کرده و یا این که تصمیم بگیرد در سازمان فعلی بماند(Deconinck & Stilwell, 2004).

**2-2-5- تأثیر ترک شغل بر رفتار و عملکرد کارکنان**

امروزه ترک شغل در سازمان ها یکی از مهم ترین نگرانی های مدیران منابع انسانی است. به همین دلیل سازمان هایی که بتوانند عوامل موثر در ترک خدمت کارکنان را شناسایی کنند می توانند قبل از ترک سازمان توسط کارکنان، سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی بکار گیرند و مانع از هزینه های اضافی بر سازمان شوند(Hapsari et al., 2016). پژوهشگران جهت تبيين دلايل تمايل به ترک شغل کارکنان بیان کردند که رابطه علی و معلولی بین ترک خدمت، رضایت شغلی و تعهد شغلی وجود دارد، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و رابطه ی ادراک شده بین این عوامل منجر به کاهش ترک شغلی کارکنان می شود. تناسب بين ارزش هاي فردي و سازماني را نيز مورد مطالعه قرار داده اند و نتايج نشان مي ‌دهد، کارکنانی که ارزش هاي فردي‌ شان با ارزش هاي سازماني تجانس بيشتري دارد، تمايل دارند که خشنودي شغلي و تعهد سازماني بيشتري از خود نشان دهند و در مقابل، اگر ميزان تطابق بين ارزش هاي فردي و سازماني کاهش پيدا کند،‌ کارکنان تمايل بيشتري به ترک سازمان پيدا مي‌ کنند. ارزیابی محیط فیزیکی کار و داشتن این آرامش رضایت شغلی را بهمرا دارد و در نتیجه کارمندان بهترک شغلی فکر نمی کنند. شایستگی ها و قابلیت های حرفه ایی، تعهد سازمانی بطور قابل توجهی قصد و نیت شغلی را کاهش می دهد(Bufquin et al., 2017).

ترك شغل مي تواند موجب از دست دادن هزينه زيادي در زمينه تأمين، آموزش، سرمايه گذاري هاي اجتماعي، خرابكاري جابه جايي نيروي انساني و صرف هزينه هاي غيرمستقيم شود و به دنبال آن در روحيه و بازدهي كار افراد باقيمانده در سازمان نيز تأثير منفي داشته باشد(مرتضوی و رجبی پور میبدی، 1392، ص 57). شناسایی انتظارات کارکنان هر سازمان امروزه مدیران را بر آن داشته تا ضمن بهره‌گیری از تکنیک‌های آماری به نظر سنجی از کارکنان با استفاده از روش‌های مختلف نظرات و مشکلات و موانع را در سازمان ها مد نظر قرار دهند. در این راستا توجه به عواملی که انتظارات کارکنان از فعالیت در سازمان هارا در بردارد، از اهمیت زیادی برخوردار است که عبارتند است: نیاز و خواسته ی آنان، باورها و تجربه‌های پیشین در ارتباط با و عوامل موقعیتی که مربوط به کار و عوامل مرتبط به آن است. از عوامل ذکر شده ضمن اقدام به کسب اطلاعات در مورد هر یک، از کارمندان و شناسایی انتظارات آنان با بهره‌گیری از اطلاعات دریافتی تنظیم می‌کند و موفقیت سازمان ها را از آن خود کنند. حول بروک[[17]](#footnote-17) در سال 1994، بیان کرد که رضایت کارکنان یکی از اهداف و فعالیت های بازاریابی است و تاثیر مهمی بر قصد و نیت ترک شغل دارد، افزون بر این رضایت کارمندان یک عنصری ضروری و پایه ایی برای موفقیت هر سازمانی محسوب می شود(Hapsari et al, 2016). بین قصد و نیت ترک شغل و رضایت کارکنان ارتباط دوسویه و رابطه ی علی معلولی وجود دارد زیرا از آن به عنوان عامل موثر بر قصد و نیت ترک شغل است که به نوبه ی خود منجر به درآمد و سود آوری سازمان ها می شود. کرونین و همکاران[[18]](#footnote-18).در سال 1992 بیان کردند که رضایت کارکنان به عنوان ارزیابی کلی آنان از خود در زمان ارائه خدمات از طریق تجربه است که کسب می کند(Saufiyudin Omar et al, 2016). محققان نشان داده اند که سطوح پایین تعهد سازمانی منجر به تمایل به جستجو برای کار دیگر، قصد ترک و جابه جایی خواهد شد، به این معنا که تعهد سازمانی بطور منفی با قصد ترک شغل ارتباط دارد(رحیم نیا و عارف، 1393).

محققین بیان کردند که بین قصد و نیت ترک کار و فرسودگی شغلی ارتباط مهمی وجود دارد. زیرا فرسودگی شغلی یا کاری یک حالت فیزیکی، عاطفی، و خستگی جسمی ناشی از استرس و عدم تطابق بین نیازهای یک شخص و محیط کارش است. بنابراین، به نظر می رسد که چنین عدم تطابقی می تواند منجر به نابرابری انگیزش در وظایف و اهداف شود. اهداف شخص و خودپنداری مرتبط به سیستم انگیزش صریح و روش است. که در نهایت ترک شغلی کارکنان را به همراه دارد(Rawolle, 2016). کارکنان در بخش دولتی تا حدودی با خیال راحت و آرامتر به کار و وظایف خود عمل می کنند در نتیجه فرسودگی شغلی آنها به نسبت کمتر از سایران می باشد و آنها تعهد و وابستگی بیشتر به سازمان خود خواهد داشت زیرا محیط کار برای آنها یک محیط امن از لحاظ روانشاسی بشمار می رود. از این رو بیان شده است که فرسودگی شغلی و عدم تعهد شغلی یکی از مولفه های مهم و کلیدی در قصد و نیت ترک کار کارکنان محسوب می شود(Sarfaraz Raja & Usman,2013).

**2-2-6- پیشایندهای تمایل به ترک شغل**

دلایل بسیار زیادی وجود دارند که می توانند باعث ایجاد تمایل به ترک شغل شوند، که یکی از آنها اشتیاق و تمایل به داشتن شغل بهتر است. از این دیدگاه، می توان بیان کرد که تمایل به ترک شغل دانه ایی است که می تواند رشد کند و به ترک شغل منجر شود. حتی اگر تمایل به ترک شغل یک دانه باشد، می تواند باعث ایجاد تاثیر بدی بر سازمان نظیر کارگریزی و عدم تمایل به اطاعت از قوانین سازمان گردد. تغییر کارکنان یک وظیفه آان و راحت نیست. تغییر و جابجایی یک کارمند پیر و قدیمی با یک کارمند جدید می تواند بر بهره وری کسب و کار تاثیر بگذارد و هزینه تولید را افزایش دهد(Zagladi et al, 2015). خاتمه دادن به همکاری با سازمان و به عبارتی ترک شغل می تواند به صورت داوطلبانه یا غیر داوطلبانه باشد. ترک شغل اجباری یا غیرداوطبانه کارکنان معمولا در مواقع آتش سوزی، از دست دادن یا مرگ کارکنان اتفاق می افتد، اما ترک شغل اختیاری یا داوطلبانه کارکنان بستگی به تمایل و گرایش شخصی آنها دارد (Akgunduz & Sanli, 2017).

همانطور که از ادبیات درک می شود، ترك شغل می تواند به صورت داوطلبانه یا غیر داوطلبانه باشد. آبلسون در سال 1987 دو دسته بندي را براي دلایل دو دسته بندي را براي دلایل ترك شغل مشخص کرد(شاهی و همکاران، 1396):

* زمانی که فرد به صورت داوطلبانه کناره گیري می کند؛
* زمانی که سازمان نمی تواند از این رویداد اجتناب کند.

سپس وي چهار طبقه را در این دسته بندي جا داد: الف) به دلایل خاص از قبیل ناخشنودي از سیاست هاي سازمانی و غیره؛ ب) به دلایل شخصی مانند ازدواج، فرزندان و ...؛ ج )براي عواملی مانند اخراج، عزل، بازنشستگی و غیره؛ د) نه ترك شغل داوطلبانه است، نه به دلیل عوامل سازمانی است مانند بیماري، مرگ و غیره. علل ترك شغل عبارت است از نارضایتی از شغل، بی خبري از نتیجه عملکرد، نبود فرصت هاي آموزش، عدم امکان توسعه شغلی، نبود انسجام گروهی، انتظارهاي غیر واقعی(شاهی و همکاران، 1396). رایس و همکاران[[19]](#footnote-19) (1950) این فرضیه را بیان کردند که اتمام رابطه کارمند با سازمان، معلول عوامل زیادی است که برخی از آنها به اجتماع خارجی، برخی به شرکت و برخی به خود فرد بستگی دارند و قوت هر یک از این عوامل، ممکن است در طول زمان تغییر کند. بر اساس مدل رایس و همکاران، عوامل ترک داوطلبانه، شامل سه دسته زیر است:

* تعلقات اجتماعی؛
* کارمند؛
* کارفرما.

عوامل زیادی در کار و محیط آن وجود دارد که جهت ترک شغل کارکنان دارای اهمیت زیادی می باشد، به تعدادی از آن ها اشاره می گردد از قبيل: فقدان قدردانی، فقدان فرصت پیشرفت، سرپرستی چند گانه، تضاد شخصیتی، ویژگی های شاغل پایین تر از شرایط مورد نیاز، ویژگیهای شاغل بالاتر از شرایط مورد نیاز(شهبازي و همکاران، 1387):

جدول 2-1: عوامل دارای اهمیت در ترک شغل کارکنان(شهبازي و همکاران، 1387)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| عوامل ترک شغل کارکنان | فقدان قدرداني | در این موقع، هیچ کس وقت خود را صرف این مساله نمی کند که به کارمند بگوید تا چه اندازه کار او مهم است، تا چه حد به او احتیاج است و چقدر برای شرکت و قسمتش ارزشمند است. شاید نکات بالا بسیار ساده به نظر برسد ولی به هر شکل تاثیر به سزایی در جلوگیری از ترک خدمت و نهایتا بقا کارمند در سازمان دارد. زمانی که کارمند احساس کند که عدم وجودش در سیستم باعث اختلال در کار آن می شود و مقامات سازمان نیز به این موضوع واقفند خود را مهم تلقی کرده و با شوق و ذوق بیشتری به کار می پردازند، بنابراین مدیران باید به این نکات ظریف توجه خاصی مبذول دارند. |
| فقدان فرصت پیشرفت | بعضی سرپرستان به دلیل آشنایی با نقص و کمبودهای زیر دستانشان ترجیح می دهند برای یافتن متقاضیان شغلی که سمتهای خالی را پر کنند در خارج از سازمان به جستجو بپردازند، این عمل ممکن است کارکنان فعلی را به گونه ای غیر منصفانه از پیشرفت باز دارد و موجب رنجش کسانی گردد که احساس می کنند آن ها می توانستند شغل را با همان شایستگی فرد تازه وارد به انجام برسانند. |
| سرپرستی چند گانه | زمانی که خطوط اختیار و مسئولیت در هم و بر هم و پیچیده باشد فرد ممکن است احساس کند از جانب چند رئیس برای او وظیفه تعیین می شود، وظائفی که در بعضی موارد از لحاظ داده ها و نتایج دارای تضاد هستند. این پیچیدگی و اغتشاش باعث می شود اثر بخشی و روحیه یک کارمند بیش از پیش تحلیل رود. |
| تضاد شخصیتی | بیشتر افراد سعی می کنند از عهده سختی های معمولی که ممکن است همراه با یک شغل باشد برآیند، منتها در این مسیر کارمندی که احساس کند رئیس بر او زخم زبان می زند یا توهین می کند و مانع کار او می شود به احتمال زیاد کارش را ترک می کند تا اینکه درجهت برطرف نمودن تفاوت ها و کاستی ها کوشش نماید و خود را با سختی ها هماهنگ سازد. همچنین فشارهای گروهی ممکن است یک کارمند را وادار به ترک کارش نماید مخصوصا موقعی که فشارها از یک گروه کاری غیر رسمی نشات بگیرد که نوعی سلسله مراتب قوی قدرت را گسترش داده است. |
| ویژگی های شاغل پایین تر از شرایط مورد نیاز | یک شغل ممکن است مهارت های معینی را نیاز داشته باشد که زمان و آموزشهای خاصی برای توسعه و پیشرفت آن لازم باشد. زمانی که شاغل خصوصیات لازم شغل را نداشته باشد به دلیل این که قادر نیست به استانداردهای لازم کار دست یابد و همچنین به واسطه فشارهایی که به خاطر انتقاد از اشتباهش بر او وارد می شود از شغلش رنج خواهد برد. در رویارویی با این مشکل اغلب افراد تمایل دارند به شغلی مشغول شوند که به گونه ای قادر به انجام آن باشند. |

تمایل به ترک شغل به عنوان مشکل ساز ترین موضوع مدیریتی در نظر گرفته می شود. اگر کارکنانی که دارای سطوح عملکرد بالا و مهارت بالا هستند شغلشان را ترک کنند، سپس این به میزان زیادی پرهزینه است و برای سازمان مخرب می باشد. از دست دادن کارکنانی که دارای عملکرد بهتر و بالا هستند، مانع از بهبود کار تیمی سازمان می شود و هزینه های اضافی را در فرم بازسازی و آموزش کارکنان بوجود خواهد آورد. تمایل به ترک شغل به عنوان مهمترین جنبه ی رفتار ترک شغل محسوب می شود. به این دلیل، عواملی که بر ترک شغل تاثیر می گذارند باید در مراحل اولیه تعیین و حذف شوند. این عوامل ممکن است عوامل قابل کنترلی نظیر رضایت شغلی کم، تعلق سازمانی کم، استرس شغلی بالا، بازار نیروی کار داخلی، و عدالت سازمانی و عوامل غیر قابل کنترل نظیر فرم های ذهنی منفی، امیدواری شغلی، و بازار نیروی کار خارجی باشند (Akgunduz & Sanli, 2017, 120). شناسايي عوامل مؤثربر قصد ترك شغل به سازمان اجازه مي دهد تا شرايطي را كه فكر خروج و ترك سازمان را به ذهن افراد متبادر مي سازد، اصلاح كند و در نتيجه ترك شغل واقعي در سازمان كاهش يابد(Costigan et al, 2011). كاتون و تاتل[[20]](#footnote-20) (1986)، دلايل ايجاد قصد ترك شغل در ميان كاركنان را به سه دسته عوامل مرتبط به كار (شامل ادراك ها و نگرش هاي افراد از درآمد، عملكرد، خشنودي شغلي و تعهد به سازمان)، عوامل شخصي (ويژگي هاي جمعيت شناختي همچون سن، جنس و...) و عوامل بيروني (شرايط حاكم بر بازار و تجارت جهاني) طبقه بندي مي كنند(Minor, 2011). هرچند عوامل بيروني در كوتاه مدت و به سرعت قابل تغيير نيستند اما عوامل شخصي و عوامل مرتبط به كار به ميزان بيشتري قابل مديريت بوده است(Jang & George, 2012). به عقیده ی موبلی و همکارانش[[21]](#footnote-21)(1994) استرس شغلی و رضایت شغلی از عوامل مهم تاثیر گذار بر شروع و شکل گیری تمایل به ترک شغل هستند. تایید شده است که هرچه استرس شغلی بالاتر باشد، تمایل به ترک شغل در گروه های شغلی مختلف نیز بیشتر است(Chung et al, 2017). در زیر به عوامل اصلی و بارز تاثیر گذار بر ترک شغل اشاره می کنیم(Costigan et al, 2011):

ارتباط بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک سازمان به طور وسیعی در بسیاری از ادبیات ها و پژوهش های علمی مورد بحث قرار گرفته است. رابینز[[22]](#footnote-22)(2003) بیان می کند که برخورد ناعادلانه باعث خواهد شد تا یک فرد احساس راحتی با سازمانش نداشته باشد. الکساندارا و رودرمن[[23]](#footnote-23)(1987) اشاره می کنند که یک ارتباط مستقیم بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک شغل وجود دارد(Zagladi et al, 2015). عدالت سازمانی به ادراک و برداشت پرسنل از عدالت و بی طرفی در مجموعه های سازمانی اشاره دارد. یک متاآنالیز انجام شده توسط کول کویت(2001) نشان داد که یک مدل دو عاملی که عدالت رویه ایی را از عدالت توزیعی متمایز می سازد بر مطالعات عدالت مسلط شده است. از آنجاییکه بیس(2002) شواهدی را فراهم کرده است که افراد می توانند از تئوری تبادل اجتماعی جهت تمایزگذاری عدالت بین فردی از عدالت رویه ایی استفاده کنند، شواهدی برای مدل سه عاملی عدالت سازمانی که شامل عدالت رویه ایی، عدالت بین فردی و عدالت توزیعی می باشد، ارائه شده است. برداشت ها و ادراک از عدالت به نتایج فردی و سازمانی معنادار مربوط می شوند. احساسات افراد درمورد چگونگی برخورد و رفتار آنها با دیگران می تواند به تشریح برخی از رفتارها و نگرش های متعاقب کمک کند. نقش عدالت به عنوان یک متغیر اکتشافی تلقی شده است و عواقب و پیامدهای عدالت عدالت نیز به صورت رفتارها و نگرش های پیش رو شناسایی شده اند: ارتباطات خوب اعضای رهبری، رضایت شغلی، قصد و نیت باقی ماندن در سازمان یا قصدونیت ترک شغل، رفتارشهروندی سازمانی و رضایت مشتری. در بین اینها، تعهد به عنوان مهمترین نتایج عدالت بین فردی فرض شده است(Luo et al, 2014). عدالت سازمانی که متشکل از عدالت توزیعی، عدالت بین فردی و عدالت رویه ایی است، بیش از 40 سال در مرکز پژوهش ها قرار داشته است. اگرچه سه نوع عدالت سازمانی به یکدیگرمربوط می شوند،پژوهش ها نشان داده اند که چطور آنها در ارتباط شان با رویکردها و نگرش های شغلی مستقل هستند(DeConinck, 2010). عدالت سازمانی نقش عدالت و بی طرفی به عنوان یک بررسی در محیط کاری می باشد. از آنجاییکه عدالت از لحاظ تاریخی و به طورعمیقی ریشه در جامعه و قانون دارد، مفهوم عدالت سازمانی در سازمان ها بسیار مهم می باشد. پژوهش ها مفاهیم و تفاسیر عدالت را به گروهی از نتایج سازمانی مربوط ساخته اند که شامل رضایت شغلی، کناره گیری و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. مفاهیم عدالت سازمانی به نتایج کاری متنوعی مربوط می شود که عبارتند از: عملکرد شغلی، رفتارشهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، اعتماد و واکنش ها به تغییرات سازمانی(Carmon et al, 2010).

رضایت شغلی به عنوان یک ساختاری تلقی می شود که در ادبیات سازمانی دارای سابقه ی بلند مدت می باشد. همانطور که توسط پنگ و مائو[[24]](#footnote-24) در سال 2015 اشاره شد، رضایت شغلی موضوع مهم و معنادار می باشد در زمانی که متغیرهای بازده نظیر مشارکت یا درگیر شدن شغلی و یا تجربه ی هیجانی مثبت در محیط کار مد نظر قرار می گیرند. رضایت شغلی باعث تشکیل یک معیار اندازه گیری غیرمستقیم سعادت و رفاه اجتماعی کارکنان در سازگاری با افکار و تصورات روانشناختی مثبت می شود(Nguyen & Borteyrou, 2016). رضایت شغلی باعث می شود تا کارکنان به خود ارزیابی های فردی در ارتباط با فرصت ها و موقعیت هایشان، ارتباطاتشان با همکاران و ناظران، پاداش های شغلی نظیر حقوق و دستمزد، پیشرفت و کیفیت شرایط کاری دست یابند. رضایت شغلی از تفاوت و تمایز بین چیزی/ ارزشی هایی که یک فرد از شغلش می خواهد و اینکه او واقعا دارای یک شغل است، منتج می شود. به بیان دقیق تر، هر چه کارکنان به میزان بیشتری درک کنند که نتایج و ارزش های مورد نظر را دریافت کرده اند، به همان نسبت رضایت شغلی آن ها افزایش می یابد. مطالعات پیشنهاد کرده اند که افرادی که در شغل خود شادتر و خوشحال تر هستند، از شغل خود رضایت بیشتری دارند. مطالعات استنباط کرده اند که تجزیه و تحلیل رضایت شغلی کارکنان و درک ایجاد گروه های مختلف کارکنان رضایتمند می تواند یک تعدادی از دیدگاه ها را به مهمترین رفتارهای بازار نیروی کار ارائه دهند که عبارتند از: بهره وری، کارگریزی و غیبت، ترک کار، و تعهد. نه تنها عوامل و فاکتورهای مرتبط با کار نظیر توسعه و عملکرد فردی در محیط کار با رضایت شغلی ارتباط دارند، بلکه عوامل و فاکتورهای داخلی یا درونی نظیر خصیصه های روانشناختی نیز دارای همبستگی با رضایت شغلی می باشند. برای مثال، نشان داده شده است که برون گرایی و وجدان کاری ارتباطات مثبتی را با رضایت شغلی دارند، در حالی که روان رنجوری دارای همبستگی ها و ارتباطات منفی با رضایت شغلی هستند. ریگل و همکارانش[[25]](#footnote-25) در سال 2011 چندین جنبه ی مثبت کارکنان نظیر تناسب، ارتقا ارتباطات بین فردی، رشد فردی، افزایش اعتماد به نفس و خودآگاهی، و افزایش همدلی را بررسی کردند(Drydakis, 2017).

آلن و مییر[[26]](#footnote-26)(1996) تعهد سازمانی را به عنوان پیوند روانشناختی تعریف می کنند که ارتباط بین فرد و سازمان را توصیف می کند و شانس ها و موقعیت های ترک شغلی او را کاهش می دهد. اگرچه به طور ابتدایی تعهد سازمانی به عنوان یک ساختار تک بعدی در دسترس بوده ست، چندین مطالعات دیگر به چند بعدی بدون تعهد سازمانی اشاره کردند که به طور وسیعی توسعه یافته است و سه بعد را در برمی گیرد که عبارتند از: عاطفی، هنجاری و موثر. تعهد عاطفی به شناسایی، مشارکت و واستگی احساسی و هیجانی فرد به سازمان اشاره دارد، تعهد هنجاری به مفهوم تعهد و مسئولیت و وطیفه ی اخلاقی جهت ابقا در سازمان مربوط می شود، و تعهد موثربه معنای حفظ ارتباط کارکنان با سازمان ها با در نظر گرفتن هزینه های مربوط به ترک سازمان می باشد. وجه مشترک بین سه بعد تعهد سازمانی-تعهد عاطفی، هنجاری و موثر- این واقعیت است که همه این ابعاد فرد را به سازمان پیوند می دهند و مرتبط می سازند، و تفاوت این ابعاد در هویت هریک از این ارتباطات و پیوندها می باشد. وقتی حرف از تعهد عاطفی به میان می آید، پرسنل در سازمان باقی می ماند، زیرا خواسته ی قلبی او باقی ماندن در سازمان است، وقتی صحبت از تعهد هنجاری می شود پرسنل در سازمان باقی می ماند، زیرا او مجبور به این کار است و باید در سازمان بماند. وقتی تعهد از نوع موثر باشد فرد در سازمان باقی می ماند، زیرا او نیاز دارد که در سازمان باشد. با توجه به تاثیرات تعهد، اگرچه هرسه فرم تعهد به طور منفی به قصد و نیت ترک شغل مربوط می شوند، این ابعاد به طور متمایزی خود را در ساختارهای اشتغال نظیر عملکرد و رفتارهای شهروندی سازمانی جایگزین می سازند. به طور ویژه تری، انتظار می رود که یک ارتباط مثبت و قوی بین این رفتارها و تعهد عاطفی وجود داشته باشدکه به دنبال آن تعهد هنجاری می آید. در مقایسه، انتظار می رود که تعهد موثر مستقل است و یا به طور منفی به این رفتارهای کاری مطلوب مربوط می شود. از بین سه نوع تعهد، تعهد عاطفی بزرگترین مزیت برای سازمان را به همراه دارد، همچنین باعث ایجاد پیوند عاطفی و احساسی سازمان نیز خواهد شد، به میزان بسیار بیشتری بر کمک زیاد به سازمان جهت دستیابی به ادهداف سازمانی، کاهش ترک شغلی، کاهش کارگریزی و عملکرد بالاتر و ایجاد بخش عمده ایی از رفتارهای شهروند سازمانی تاثیر می گذارد. تعهد هنجاری نیز کمک های مثبت به سازمان را مستکم ساخته و تقویت می بخشد، اگرچه بر احساس تعهد و مسئولیت پذیری تاکید می کند. در پایان، تعهد موثر منجر به عملکردهایی می شود که تمایل ندارند از تقاضاها و نیازهای کمینه تجاوز کنند(De Araujo & Lopes, 2015).

**2-2-7- پیامدهای تمایل به ترک شغل**

تمایل به ترک شغل کارکنان به پدیده ترک سازمان به صورت داوطلبانه از سازمان توسط کارکنان اشاره دارد. اوسترمن[[27]](#footnote-27)(1987) یک ارتباط منفی بین تمایل به ترک شغل و بهره وری را درک کردند. یافته‌های علمی نشان می دهند که تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می شود. عنی، کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه تمایل به ترک شغل را به صورت تدریجی در خود پرورش می دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصتهای استخدامی در سازمانهای دیگر، اقدام به ترک شغل می نمایند. مطالعات دیگر اذعان داشتند که تمایل به ترک شغل بالا منابع سازمانی را از حیطه کسب و کار اصلی دور می کند و عملکرد سازمانی را کاهش می دهد. نتایج منفی دیگر گزارش شده در تحقیق شامل کاهش رشد فروش و نتایج ایمنی و امنیت می باشند. تصمیم یک پرسنل یه ترک سازمان هم برای فرد و همر برای سازمان پرهزینه است. به طور کلی، سه مولفه ی پایه در زمان محاسبه ی هزینه های ترک شغل کارکنان محاسبه می شوند که عبارتند از: هزینه های جداسازی و تفکیک، هزینه های جایگزینی نیروی کار، و هزینه های آموزش(Afzalur Rahim et al, 2015).

تمایل به ترک خدمت عبارت است از تصمیم یک کارمند به ترک سازمان و جست و جوی شغل جایگزین و همچنين به عنوان ميل و اشتياق آگاهانه براي ترك سازمان و استعفا تعريف مي شود كه الزاماً به استعفا و ترك واقعي منجر نمي شود بلكه به احتمال ترك رابطه با سازمان در آينده اي نزديك اشاره دارد(Meek et al, 2011). تمایل به ترک خدمت میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده ی عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می باشد، تعریف می شود . موبلی و همکاران تمایل به ترک خدمت را به عنوان فرایند فکر کردن، برنامه ریزی و قصد ترک شغل تعریف نموده اند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به حتمال ذهنی این مسئله تعریف می شودکه فردی در طی دوره ی زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می باشد. تمایل به ترک خدمت، یک گام قبل از ترک حقیقی شغل است و هزینه های سنگین مستقیم و غیر مستقیمی برای سازمان ها به دنبال دارد(واحد اسرمی و همکاران، 1394).

تمایل به ترک شغل یک متغیر نگهداری مهم است که با نرخ های ترک شغل واقعی در کارکنان ارتباط دارد. اسمیدت و دیستل[[28]](#footnote-28)(2013) دریافتند که باورهای کارکنان در توانایی شان جهت مقابله با نیازهای جسمی و روانشناختی شغل شان دارای تاثیر منفی و معناداری بر تمایل به ترک شغل می باشند(Fallatah et al, 2016). مطالعات بسیاری نشان می دهند که تمایل به ترک شغل اثربخشی سازمان را کاهش خواهد داد. موبلی[[29]](#footnote-29)(1979) بیان می کند که تمایل به ترک شغل مادیت درک و ارزیابی منفی از یک کارمند به جایگزینش در آن شغل را در برمی گیرد. این عبارت بدین معناست که یک کارمند با تمایل به ترک شغل زیاد سازمانش را ترک نخواهد کرد تا زمانی که یک شغل جایگزین برای آن پیدا کند که بر طبق ملاحظات و برری های فردی و شخصی اش باشد، و بتواند رضایت بهتری از شغل کنونی اش فراهم کند. این شغل جایگزین می تواند مشابه شغل قبلی در سازمان دیگر باشد. شرایط کاری راحت و هماهنگ برای افزایش تمایل کارکنان به ماندن در سازمان می تواند قطعا از طریق نقش فعال رهبر سازمان کسب شود. بنابراین، عدالت سازمانی به یک عامل تعیین کننده تبدیل شده است که می تواند باعث شود تا فردی در سازمان بماند و یا سازمان را ترک کند(Zagladi et al, 2015).

**2-2-8-اهمیت تمایل به ترک شغل**

همانطور که بیان شد، شواهد نشان می دهد هزینه ترک خدمت نه تنها برای سازمان، بلکه برای کارکنان نیز گران تمام می شود. هزینه های جابجایی، مشکلات با همسر، جدایی از دوستان ومحیط کاری و فشارهای روانی برای انطباق با شرایط جدید کاری و دغدغه های احتمالی عدم موفقیت در شغل جدید، تنها بخشی از گرفتاری های ناشی از ترک خدمت برای کارکنان است. ترک خدمت کارکنان ثبات و تداوم کارهای سازمان را به هم می زند. از دست دادن کارکنان خوب تاثیر مخربی بربقیه دارد و آن ها را دچار بی انگیزگی ودلسردی می کند و در نتیجه بهره وری و رضایت شغلی در سازمان کاهش می یابد. اغلب سازمان ها هزینه های ترک خدمت را خیلی کم تخمین می زنند چرا که تنها هزینه های ملموس را در نظر می گیرند.در حالی  که هزینه واقعی ترک خدمت بسیار فراتر از آن است(Akgunduz & Sanli, 2017). قصد ترک خدمت بهترين پیش بیني کنندة ترک خدمت شناخته شده است و از ارادة آگاهانه و حساب شده شاغل براي ترک سازمان ناشی می شود. يعني، کارکنان به يک باره سازمان را ترک نمي کنند، بلکه تمايل به ترک شغل را به طور تدريجي در خود پرورش مي دهند و پس از درنظرگرفتن همة شرايط و مناسب بودن فرصتهاي استخدامي در سازمانهاي ديگر، اقدام به ترک شغل مي کنند. قصد ترک خدمت به عنوان میل و اشتیاق آگاهانه براي ترک سازمان و استعفا تعريف مي شود که الزاماً به استعفا و ترک واقعي منجر نمي شود، بلکه به احتمال ترک رابطه با سازمان در آيندهاي نزديک اشاره دارد(طاهرلو و همکاران، 1396).

به اعتقاد سیترز و پورتر ترك خدمت زیاد می تواند به طور منفی بر ظرفیت سازمان براي فراهم آوردن خروجی هاي باکیفیت اثر بگذارد. همچنین ترك خدمت می تواند پیامدهاي زیانباري در باب کارمندیابی، هزینه هاي آموزشی و توقف عملیات داشته باشد آگاهی از این موضوع، که چه عواملی باعث می شود تا یک کارمند تصمیم به جدایی بگیرد در توانایی سازمان براي حفظ کارمندان بسیار حیاتی است. لاولر بیان می کند امروزه بسیاري از مدیران دریافته اند که مزیت رقابتی پایدار سازمانها، در گروي تحقق اهداف فردي خود همسو بدانند تا مجموعه سازمان بتواند در محیط کسب و کار رقابتی جهان موفق شود. هوم و کینیکی نیز معتقدند که برداشت کارکنان مبتنی بر تحقق انتظاراتشان در سازمان موجب می شود آنان به ترك سازمان تمایلی نداشته باشند و به دلیل خشنودي شغلی به گزینه هاي دیگر در مورد شغل بی توجه باشند و ادامۀ حضور خود را در سازمان به عنوان خانۀ دوم خود ترجیح دهند. باکر و لیتر نیز ادامه فعالیت سازمان را در محیط رقابتی نیازمند کارکنان با انرژي و مشتاق می دانند. به طور کلی، کارکنان مشتاق کاملاً مجذوب شغلشان می شوند و تکالیف شغلی خود را به طور مطلوبی انجام می دهند(عرب وهمکاران، 1395).

**2-3-نوع دوستی**

**2-3-1- مقدمه نوع دوستی**

نوع دوستی عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و احساس انجام وظیفه در افراد می شود. در سازمان ها اصلاح رفتار و طرز برخورد با کارکنان آن سازمان می باشد تا تمایل آن ها را به رعایت قوانین، مقررات و استانداردهای سازمان بسنجد. به عبارت دیگر، نوع دوستی عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و حس انجام وظیفه در افراد می شود. نوع دوستی نیرویی است که فرد را متعهد می کند یک سری رفتارهای معطوف به هدف را در سازمان انجام دهد و نیز افکار و سلیقه های متفاوت را برای شکل دهی یک رفتار سازنده همگرا سازد. نوع دوستی موجب می شود کارکنان نظام اداری و سازمانی کشور، توانمندی ها، استعدادها و تخصص ها را نه تنها بدون کنترل بلکه به طور داوطلبانه در جهت تحقق اهداف سازمان قرار دهند که در سایه این نوع دوستی برنامه های توسعه پایدار کشور بیمه می شوند(حسنی و همکاران، 1392، 49). نوع دوستی به كنترل خويشتن در فرايند فعال طراحي، سازماندهي و اجراي وظايف گفته مي شود و تفاوت هاي فردي در اين زمينه، مبناي شاخص وجداني بودن است . به طور خلاصه، دو ويژگي عمده توانايي كنترل تكانه ها و تمايلات و به كارگيري طرح و برنامه در رفتار، براي رسيدن به اهداف مورد بررسي، در شاخص وظيفه شناسي قرار مي گيرند(صفری و گودرزی، 1388). بیشتر پژوهشگران با واژه ی نوع دوستی آشنایی دارند که بخاطر این است که در مدل چنج خصیصه ی شخصیتی گنجانده شده است. اغلب تصور می شود که نوع دوستی به عنوان یک خصیصه ی شخصیتی محسوب می شود که منعکس کننده ی الگوهای غیر ارادی و خوشایند افکار، احساسات و رفتارهایی است که افراد را از سایرین متمایز می سازد. نوع دوستی مانند سایر خصیصه های شخصیتی دیگر، یک سیستم ساختاریافته ی سلسله مراتبی می باشد. در چارچوب سلسله مراتبی، خصیصه ها می توانند از وسیع به سطحی مرتب شوند. وقتی مفهوم سازی در سطح نوع دوستی توسعه می یابد، ساختارهای استنباط شده از از خصیصه ها چند وجهی می شوند(Roberts et al, 2012).

**2-3-2- تعریف نوع دوستی**

نوع دوستی به معنای قدرت مهار تکانه ها به نحوی که جامعه آن را مطلوب می داند، تسهیل کننده ی رفتار تکلیف محور و هدف محور، تفكر قبل از عمل، به تأخيراندازي ارضاي خواسته ها، رعايت قوانين و هنجارها و سازماندهي و اولويت بندي تكاليف می باشد(احمدی، 1391). چندین متا آنالیز نشان داده اند که دربین پنج خصیصه ی شخصیتی، نوع دوستی بهترین پیش بین شخصیتی برای عملکرد شغلی محسوب می شود. دلیلش این است که افراد دارای نوع دوستی بالا معمولا سازمان یافته، دقیق، منظم، سخت کوش و با پشتکار، مستقل، روشمند و هدفمند هستند و همه ی این افراد به ارتقا و بهبود عملکرد شغلی اعتقاد و باور دارند. درحالی که خصیصه های شخصیتی وسیعی در زمانی سودمند هستند که هدف دستیابی و کسب تصویر لحظه ایی کلی و سریع از شخصیت یک فرد باشد، وجوه و جنبه های نوع دوستی معمولا مطلوب و خوشایند هستند در زمانی که یک ارزیابی دقیق تری از شخصیت مورد نیاز است(Debusscher et al, 2016).

شاخص نوع دوستی «تمایل به موفقیت» نیز نامیده شده است، می تواند به مفهوم قدرت طرح ریزی خیلی فعّال، سازماندهی و انجام وظایف محّوله به نحو مطلوب مطلوب باشد. فرد نوع دوستی و وظیفه شناس، فردی هدفمند، با اراده و مصمّم است. صفات با وجدان بودن شامل، نظم و ترتیب، وظیفه شناسی، تلاش برای موفقیت، خویشتن داری، محتاط در تصمیم گیری و با کفایت است. منظور از نوع دوستی این است که افراد به اصول اخلاقی شان پایبند بوده و تعهدات اخلاقی شان را به طور دقیق انجام می دهند.منظور از تلاش برای موفقیت در واقع سطح آرزوی بالایی دارند و خیلی سخت کار می کنند تا به اهداف خود برسند. این افراد ساعی و هدفمند بوده و قدرت جهت دهی خوبی دارند. منظور از خویشتن داری، توانایی افراد در شروع وظایف و ادامه ی آن علی رغم دلتنگی ها و آشفتگی ها است. احتیاط در تصمیم گیری مربوط به حد تمایل افراد به فکر کردن قبل اقدام است. کفایت نیز به این احساس مربوط می شود که فرد تا چه حد قابل، حساس و مؤثر است(فقیهی پور و همکاران، 1391).

کارکنان با نوع دوستی بالا سخت تر کار می کنند، برای سازمان ارزش قائلند و ایراد کمتری در کارشان دیده می شود. با وجدان بودن با عملکرد کاری رابطه مثبت و نیرومندی دارد، همچنین این افراد به هنگام شرایط استرس زا، نسبت به افراد با نمرات کمتر با وجدان بودن، به احتمال زیاد رفتارهای سالم تری از خود بروز خواهند داد(حسنی و همکاران، 1392). نوع دوستی خصیصه ایی تمایل افراد به مستقل بودن، سازمان یافتگی، سخت کوشی و با پشتکار بودن در شرایط و موقعیت های مختلف جذب می کند. چندین بررسی نوع دوستی و خصیصه ایی را به عنوان یک پیش بین مهم و معنادار برای یادگیری شناسایی کرده اند. پیشرفت های اخیر بر روی جنبه ها و وجوه وجدان آغاز امید وارکننده ایی را برای آموزش پژوهشگران جهت برری فراهم می کند. با اتفاده از متدلوژی نمونه گیری، مین باشیان و همکارانش[[30]](#footnote-30) در سال 2010 وجدان مشروط به کار را به عنوان حوزه ایی درنظر گرفتند که افراد تمایل دارند تا وجدان شان را در پاسخ به وظایف چالش برانگیز ارتقا دهند و نشان داده شده است که وجدان مشروط به کار به عنوان یک پیش بینی برای عملکرد تطبیقی تلقی می شود(Huang & Bramble, 2016).

افزون بر این، از آنجایی که وجوه و جنبه ها دربرگیرنده ی اطلاعاتی هستند که لزوما در خصیصه های وسیع منعکس نمی شوند، این جنبه ها و وجوه مختلف ممکن است اعتبار پیش بینی شخصیت را ارتقا و بهبود بخشند. در نهایت، جنبه ها و وجوه نوع دوستی درک پیچیده تری از نقش شخصیت بکار رفته در مجموعه ها را میسر می سازد، زیرا آشکار می سازند که ترکیبات و مولفه های خصیصه های وسیع و گسترده برای نتایج و بازده ی در دست مهم و با اهمیت می باشند. با فرض سودهای بالقوه ی کاربرد امتیازات وجوه، شگفت انگیز نیست که مقیاس های اندازه گیری وجوه مختلف با گذشت چندین سال توسعه یافته اند. اگرچه، تعداد و محتوای این جنبه ها و وجوه مورد هدف بسیاری از بحث ها و گفتگو ها بوده است(Debusscher et al, 2016).

**2-3-3- اهمیت نوع دوستی**

تعداد زیادی پژوهش وجود دارد که به تفاوت ها و تمایزهای بین فردی در نوع دوستی و تفاوت ها و تمایزهای بین فردی در عملکرد مرتبط می شوند، همچنین پژوهش بر روی ارتباط بین فردی بین وجوه و جنبه های نوع دوستی و عملکرد به خوبی تثبیت شده است. برای مثال، کامورو-پریموزیک و فورنهام[[31]](#footnote-31)(2002) به این مسئله نگاهی انداختند که چطورجنبه ها و وجوه نوع دوستی با عملکرد آکادمیک ارتباط دارند. آنها دریافتند که وظیفه شناسی، پشتکار و انضباط شخصی به طور مثبتی با نتایج دانشجویان ارتباط داشتند. افزون بر این، در متا آنالیز، دادلی و همکارانش[[32]](#footnote-32) در سال 2006 دریافتند که جنبه ها و وجوه نوع دوستی به طور اساسی و بنیای عملکرد را در ورای وجدان خصیصه ایی پیش بینی کرد(Debusscher et al, 2016). نوع دوستی یک ساختار شخصیتی می باشد که تعیین کننده ی کلیدی و مهم سلامتی، تاثیرات مثبت و سرمایه انسانی می باد.نوع دوستی یک ساختاری است که تفاوت های فردی در تمایل و گرایش به کنترل خودی، مسئولیت پذیری برای دیگران، سخت کوشی، تبعیت کننده از قوانین را توصیف می کند. اهمیت وجدان در سلامتی مسلمل و بی پون و چرا آشکار است. وجدان اکثر رفتارهای ریسکی و جلوگیری کننده ی عمده و اصلی برای سلامت بدنی و فیزیکی را پیش بینی می کند. نوع دوستی و وجوه و جنبه هایش یکی از قابل اعتماد ترین پیش بین های نتایج و بازده ی شغلی مانند عملکرد شغلی، رهبری، درامد و موفقیت ها و دستاوردهای شغلی تلقی می شود. همانطور که در مطالب فوق ذکر شد وجدان دارای چندین وجوه یا جنبه می باشد که عبارتند از: شایستگی، نظم و ترتیب، وظیفه شناسی، پشتکار، استادگی و چایداری با وجود خستگی و مشکلات، انضباط شخصی (Roberts et al, 2012). کسانی که بیشتر از وجدان شان پیروي می کنند، عموماً کارها را بهتر انجام می دهند. افراد باوجدان، قابل اعتماد (مسئول، دقیق و قابل اتکا)، کارا (با برنامه، منظم، وقت شناس، منظبت) و کوشا (سخت کوش، مصّر، پرانرژي و توفیق طلب) هستند. آنها آماده اند در حل مشکلات ابتکار به خرج دهند و کارشان را روش مند و تمام و کمال به سرانجام برسانند(رضائیان و نائیجی، 1388).

**2-3-4- چارچوب نظری نوع دوستی**

مطالعات انجام شده بر روی ارتباط بین عملکرد- شخصیت به طور هماهنگ و سازگار دریافتند که نوع دوستی در بین بهترین پیش بین های شخصیت در زمینه ی عملکرد قرار دارد. در زمان مشابه، توافق وسیع و گسترده ایی وجود دارد که اعتبار پیش بینی نوع دوستی یا وظیفه شناسی خصیصه ایی- که به طور کلی یکی از پنج خصیصه ی شخصیتی است- بیشتر محدود می باشد. برای پرداختن به این امر، چندین پژوهشگر تعدیل کنندگان ارتباط عملکرد- وجدان را بررسی کردند، در حالی که سایر پژوهشگران بررسی کردند که آیا جنبه ها و وجوه وجدان سطحی پیشنهاد کننده ی اعتبار پیش بینی اضافی بر روی نوع دوستی خصیصه ایی کلی هستند. سوای از تحقیق در زمینه ی به حداکثررسانی و بهینه سازی اعتبار پیش بینی شخصیت، نگاه انداختن به نقش پیش بینی کننده ی جنبه ها و وجوه وجدان از دیدگاه نظری نیز جالب به نظر می رسد. در یک مطالعه ی اخیر بر روی اعتبار پیش بینی جدید و بدیع جنبه ها و وجوه نوع دوستی برای نتایج عملکرد آکادمیک، مک ابی و همکاران[[33]](#footnote-33) در سال 2014 دریافتند که چندین وجوه و جنبه ی نوع دوستی نتایج عملکردی را در ورای وجدان خصیصه ایی پیش بینی می کنند(Debusscher et al, 2016).

**2-3-5- ابعاد نوع دوستی**

دیانگ کولیتی و پتروسون[[34]](#footnote-34) در سال 2007 دو مقیاس اندازه گیری وجوه را برای هر یک از ابعاد مدل پنج خصیصه ی شخصیتی توسعه دادند. در نتیجه، روبرتس و همکاران[[35]](#footnote-35) در سال 2004 با استفاده از یک رویکرد واژگانی، ساختار ترتیبی پایین تر نوع دوستی را با بکارگیری هشت مولفه ی فرعی ارائه دادند، درحالی که استارک و همکارانش[[36]](#footnote-36) در سال 2005 بر مبنای تجزیه و تحلیل عاملی هفت مقیاس وجدان، یک ساختار سلسله مراتبی را با شش مولفه ی فرعی درک کردند. در نهایت، کاستا و مک رای در سال 1992 یک ساختار شش وجهی را برای هریک از مولفه های مدل پنج خصیصه ی شخصیتی مطرح کردند، که این ساختار شش وجهی از ساختار ارائه شده توسط روبرتس و همکارانش متمایز و متفاوت بود(Debusscher et al, 2016).نوع دوستی دارای شش وجه یا ابعاد می باشد که تشریح مختصری از هر کدام در زیر ارائه داده می شود. بر طبق مفهوم سازی کاستا و مک رای در سال 1992 این ابعاد عبارتند از(Debusscher et al, 2016):

* اولین وجه یا مولفه ی نوع دوستی، شایستگی می باشد که متشکل از مفهومی است که یک فرد لایق و با استعداد، معقول و منطقی، و فاضل و کامل است. این وجه از نوع دوستی به معنای این است که فرد مورد نظر در سازمان شایستگی و استعداد و توانایی های مورد نیاز جهت انجام امور و مسئولیت های شغلی اش را دارد. در اینصورت به بهترین نحو و تا حد توانایی خود سعی می کند تا عملکرد مناسبی داشته باشد و از این رو باعث بهبود و ارتقا عملکرد شرکت نیز می شود(Debusscher et al, 2016). شایستگی به معنای استدادها، مهارت ها و توانایی ها، دانش شغلی، شایستگی های فیزیکی، شخصیت، اصول و ارزش ها و اعتقادات و علایق کارکنان در سازمان می باشد. کارکنان موفق می دانند که باید دانش و مهارت های مفید و اثربخش خود را در دستیابی به عملکرد و بازخورد مناسب بکار گیرند(Roberts et al, 2012).
* دومین بعد نوع دوستی، نظم و ترتیب می باشد. نظم و ترتیب به تمایل و گرایش جهت حفظ محیط به گونه ایی منظم و خوب سازمان یافته اشاره دارد. نظم و ترتیب نقش مهمی را در سازمان ایفا می کند، زیرا بر اساس آن افراد خود را موظف می دانند و تا نظم در امور و وظایف را رعایت کنند و این نظم و ترتیب در بین همه ی اعضای سازمان وجود خواهد داشت.وقتی افراد به گونه ایی سازمان یافته و اصولی نظم و ترتیب در انجام وظایف خود را در نظر بگیرند، در این صورت علاوه به کمک به ارتقا سطح نظم و ترتیب فردی، باعث ارتقا و بهبود محیط سازمان به گونه ایی منظم و ساختار یافته نیز کمک خواهند کرد(Debusscher et al, 2016). نظم و ترتیب عبارت است از اعمال ترتیبی که باعث ایجاد نظم در کار و حس انجام وظیفه طبق موازین تعیین شده در افراد می شود. چهار هدف اصلی نظم و ترتیب حفظ منافع کلی سازمان، حمایت از حقوق کارکنان، رفع ناهنجاری های محیط کاری و ایجاد محیط آرام برای کارکنان، و بالا بردن کیفیت کار کارکنان می باشد(Roberts et al, 2012).
* سومین بعد نوع دوستی، وظیفه شناسی است. وظیفه شناسی منعکس کننده ی پایبندی جدی به استانداردهای تولید می باشد، بدین معنا که کارکنان در بخش های مختلف سازمان مقید به اصول و قوانین ویژه ی آن سازمان بوده و دارای مسئولیت پذیری بالایی در انجام وظایف و کارهای محول شده به انها می باشند و طبق استانداردها و اصول مشخص شده در سازمان عمل کرده و در این چارچوب در دستیابی سازمان به در سطح فردی و گروهی نیز موثر و اثربخش می باشند(Debusscher et al, 2016). وظيفه شناسي به تمايل فرد براي قابل اعتماد بودن، كوشا و منظم بودن اشاره دارد(رستمی و همکاران، 1392). این بعد معیار سنجش قابلیت اطمینان است. فرد با وجدان بالا، فردی شایسته، منظم، وظیفه شناس، هدف جو، دارای انظباط شخصی، وقت شناس و قابل اتکا(مشاور) می باشد. وظیفه شناسی، در بسیاری از موقعیت های سازمانی، مفید و مهم تلقی شده و شاخص مناسبی برای پیشگویی عملکرد در بسیاری از مشاغل می باشد. چرا که تمایل این افراد برای دستیابی به موفقیت بیشتر است(خنیفر و همکاران، 1388). وظیفه شناسی رکن مهمی در هر سازمان تلقی می شود. داشتن کارکنان وفادار و وظیفه شناس در کسب و کار هر سازمانی الزامی بوده، زیرا چنین کارکنانی پایه ی اصلی شرکت هستند و به تولید کمک می کنند که درنتیجه باعث افزایش تولید شده و بخش مهمی از شرکت محسوب می شوند(Roberts et al, 2012).
* پشتکار بعد چهارم نوع دوستی،را تشکیل می دهد. پشتکار دربرگیرنده ی تلاش در جهت برتری و عالی بودن است. افراد با پشتکار و پرتلاش در سازمان سعی می کنند تا با بکارگیری توانایی و قابلیت هایشان عمل کنند و به برتری و کیفیت شرایط کاری عالی دست یابند(Debusscher et al, 2016). پشتکار، جدیت و سخت کوشی کارکنان باعث کسب رضایت شغلی در نظر خود کارکنان و رضایتمندی سازمان از انها می باشد که در نتیجه بر رضایت مشتری نیز تاثیر گذار خواهد بود. ایستادگی و مقاومت در کارکنان با وجود خستگی ها و مشکلات مفاهیم گسترده تری چون مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت را به همراه دارد. کارکنان دارای پایداری مناسب به میزان قابل توجهی در دستیابی سازمان به پایداری و افزایش آن ایفای نقش می کند(Roberts et al, 2012).
* انضباط شخصی به عنوان بعد پنجم نوع دوستی، تلقی می شود. ایستادگی و پایداری یا توانایی جهت ادامه دادن با یک وظیفه علی رغم خستگی یا گیجی و حواس پرتی انضباط شخصی نامیده می شود. در واقع انضباط شخصی بدین معناست که کارکنان با وجود کمبودها و یا خستگی ها و فرسودگی های شغلی تلاش می کنند تا وظایف و مسئولیت هایشان را در چارچوب ارتقا و بهبود سازمان پیش ببرند و با کنترل خستگی و حواس پرتی و پریشانی از اصول و هنجارهای موجود در سازمان تبعیت می کنند و به عبارتی انضباط شخصی در نزد انها از اهمیت بالا و معناداری برخوردار است(Debusscher et al, 2016). آخرین بعد نوع دوستی، انضباط شخصی می باشد. انضباط شخصی به معنای تعهد ریشه دار و عمیق هر یک از کارکنان در سازمان است. به عبارت دیگر، انضباط شخصی در سازمان به معنای انجام کار درست توسط همه ی اعضای سازمان در همه ی زمان ها است. همچنین مطالعات انجام شده در این زمینه استنباط کرده اند که رعایت انضباط شخصی ممکن است نشان دهنده ی بخشی از فرهنگ هر سازمان باشد(Roberts et al, 2012).
* در نهایت، تفکر به عنوان بعد ششم نوع دوستی محسوب می شود. تفکر به بهترین نحو از طریق هوشیاری و احتیاط، برنامه ریزی و اندیشه و تدبیر توصیف می شود و به عبارتی نشان دهنده ی حوزه ایی است که افراد قبل از اقدام کردن به انجام عمل یا کار به تفکر می پردازند. آخرین وجه نوع دوستی تفکر است که به نوبه ی خود نقش مهمی در شکل گیری ویژگی ها و خصیصه های شغلی ایفا کرده و کارکنان دارای تفکر مطلوب و منطقی قبل از اقدام به انجام امور به همه ی جوانب فکر کرده و با درنظر گرفتن تمام وجوه مثبت و منفی یک مسئولیت یا وظیفه شروع به اقدام ان می کنند که بسیار محتاط بوده و در صورت تصمیم گیری مناسب با درنظر گرفتن ابعاد تفکرات خود با انجام ان مسئولیت یا وظیفه به ارتقا و بهبود عملکرد سازمان نیز کمک می کنند(Debusscher et al, 2016).

**2-3-6-نظریه های وجدان**

با توجه به دیدگاه ها و رویکردهاي که صاحب نظران در خصوص ابعاد وجدان کارسازمانی مطرح کرده اند، بطور کلی می توان دو نوع دیدگاه و رویکرد را در مورد وجدان کارسازمانی مطرح کرد(محسنی تبریزی و همکاران، 1387):

2-3-6-1-دیدگاه راندل، پرتر و مورو

اولین دیدگاه و رویکرد؛ وجدان کار را به عنوان امري عاطفی یا نگرشی تلقی می کند؛یعنی بر این باور است که افراد با سازمان تعیین هویت می شوند و به ادامه عضویت براي تعقیباهداف آن ترغیب می شوند، این دیدگاه با مقیاس راندل، پرتر و مورو عملیاتی می شود.

2-3-6-2-**دیدگاه سامرز و آلن و می یر**

دومین دیدگاه و رویکرد؛ وجدان کار را به عنوان امري رفتاري در نظر می گیرد تا نگرشی. بر طبق این دیدگاه افراد بخاطر منافع بیشتر و پرهیز از هزینه هاي متصوره ناشی از ترك سازمان(بعد مستمر) به سازمان دلبسته می شوند. این دیدگاه با مقیاس سامرز و آلن و می یر عملیاتی می شود.

**2-4- عجین شدن با شغل**

**2-4-1- مقدمه عجین شدن با شغل**

عجین شدن با شغل[[37]](#footnote-37) مدت زمان زيادي نیست که وارد رفتار سازماني شده است و تعريفي که مي توان از آن بیان کرد به اين شرح است: عجین شدن با شغل (شغل را معرف خود دانستن) به درجه يا میزاني اطلاق مي شود که شخص شغلش را معرف خود و کار يا عملکردش را موجب سربلندي، کسب حیثیت و اعتبارش مي داند و شغلش را بر حسب اجزائي مانند تعلق خاطر، همنوايي، وفاداري، پذيرش اهداف و تمايل به اِعمال تلاش مضاعف براي تحقق آنها، به انجام مي رساند، به عبارت ديگر تا چه اندازهاي دل به کار مي بندد و در واقع، وقت خود را با شغلش سپري مي کند. دلبستگي شغلي، به میزان هويت روان شناختي فرد با شغل خود اشاره می کند. اينکه فرد به شغل خود فارغ از نوع سازمان علاقه داشته باشد و بدان افتخار کند و از اجراي آن لذت ببرد، همچنین، فرد احساس کند شغل او باعث بروز خلاقیت و شکوفايي او مي شود و استعدادهايش را به کار مي گیرد، موجب افزايش وابستگي شغلي فرد مي شود به طوري که وي حاضر مي شود خود را با عنوان شغلي اش به ديگران معرفي کند يا احساس کند که با اداي وظايف شغلي خود، فرد مفیدي براي سازمان و جامعه است(طاهرلو و همکاران، 1396).موضوع عجین شدن با شغل كاركنان قلب و ذهن بسياري از محققان و مـديران را در سراسـر جهـان تسـخير كرده است. عجین شدن با شغل كاري مفهوم ي نسبتاً جد يد در دنيـاي مـد يريت اسـت . رايجترين تعريف دلبسـتگي كـاري در تحقيقـات اخيـر، تعريـف شـافيلي و همكـاران (2002) است. آنان به حالت پاياي مثبت از ذهن اشاره مي كنند كـه كاركنـان حتـي هنگـام يكـه بـا مشكلات و سختي ها در كار خود مواجه ميشوند، انرژي بيشتري در محل كـار صـرف مـي كننـد، احساس غرور به كار خود دا رند و فعاليتهاي چالشـي را بـا اشـتياق و انگيـزه انجـام مـي دهنـد ؛ همچنين، بر كار خود تمركز مي كنند و طوري در كار خود غرق مي شوند كه گذر زمان را احسـاس نمي كنند(یعقوبی ویعقوبی، 1394). کریستین و همکاران[[38]](#footnote-38) استدلال کردند عجین شدن با شغل به عنوان يك نگرش و يك متغيير مهم در به حداکثر رساندن اثر بخشي سازماني است. عجین شدن با شغل به کار یکی از سازه های شخصی و منحصر به فرد و مهم رفاه و رونق کار است که تحت تاثیر رضایت شغلی و بطور قابل توجهی عملکرد شغلی است. لیندسی و همکاران[[39]](#footnote-39) در سال 2007 بیان کردند که نه تنها عجین شدن با شغل و اشتیاق به کار در استخدام مهم و اساسی است بلکه همچنین جزء صلاحیت های مهم و ضروری در هر سازمان و کار محسوب می شود. زیرا ابزاری برای پشتکار، عملکرد و کیفیت کار در نظر گرفته می شود. از این رو به عنوان کیفیت کاری، تعامل و تعهد در در کار سزاوار توجه و عنایت فراوان در سازمان هاست(Sek-yum Ngai, et al, 2016). عجین شدن با شغل در كار زماني ايجاد مي شود كه افراد شغل هايي را مي يابند كه به آنها اجازه بيان هويت هاي اصلي و ارزش هايشان را مي دهد .در اين حالت، از گوهر واقعي آنها استفاده مي شود .به نظر وي، عجین شدن با شغل به رشد انساني ارتباط دارد و تحت تأثير فرايند هاي رشدي قرار مي گيرد. عجین شدن با شغل ممكن است زماني ايجاد شود كه فعاليت هاي شغلي و حمايت هاي محيطي به آرامي چالشي ايجاد كند و با وظايف اساسي رشد فرد همنوا شود .با ايجاد درگير شدن در كار، انسجام و وحدت ميان كاركنان و سازمان پديد مي آيد كه به معناي حصول نتايج مطلوب براي هر دو است(قادري و همكاران، 1391). عجین شدن با شغل را "وضعيتي روانشناختي كه در آن فرد خود را مطيع و تحت امر نقش كاري اش در سازمان در مي آورد"، تعريف مي كند. از جمله نقش هایی که افراد در جامعه ایفا می کنند، نقش هایی است که در سازمان و محيط کاری می پذیرند. اعضای سازمان معمولاً، پنج نقش کلیدی در سازمان ایفا می کنند؛ یک نقش آن، محوری[[40]](#footnote-40) و چهار نقش آن غيرمحوري[[41]](#footnote-41) است. نقش محوري، همان شغل تعريف شده ي فرد در سازمان است كه داراي استاندارد و وظايف مشخص و تعريف شده است، چهار نقش ديگر، معمولا تعريف نشده است و جزء وظايف و مسئوليت هاي رسمي فرد نيست. فرد در نقش عضو سازمان، عضو تيم، عضويت در كار راهه، و نقش وي به عنوان كارآفرين يا نوآور در سازمان چهار نقش كليدي غيرمحوري است(خنيفر و همكاران، 1389).

**2-4-2- تعاریف و مفاهیم عجین شدن با شغل**

عجین شدن با شغل به میزان توجه فرد و جذب در عملکرد و نقش کارمند در سازمان و محیط کارش است. افزون بر این عجین شدن با شغل کارکنان به عنوان یک نگرش مثبت مرتبط به کار و رضایت بخش است. عجین شدن با شغل به شغل شامل درگیر شدن جسمی، عاطفی و شناختی است. من[[42]](#footnote-42) در سال 2015 بیان کرد که عجین شدن با شغل کارکنان شغل نشان دهنده سطح مشارکت، تعامل، صمیمیت است. کاتلت و هادن[[43]](#footnote-43) در سال 2001 استدلال کردند که عجین شدن با شغل شغلی رفتارهای مثبت مرتبط به روانشناختی فرد در محیط کار و حس الهام بخشی، شورو اشتیاق، آمادگی احساسی، شناختی و جسمی در انجام وظایف به شیوه مطبوب و بهینه است. عجین شدن با شغل عبارت است از درونی سازی ارزش های فرد برای افتخار به کار و شغل خود، به عبارت دیگر اهمیت کار به منزله ارزشی نزد فرد و هویت روان شناختی او(قدیری وبهرامی، 1396). محققین بر این بارند و با مطالعات تجربی شان نشان داده اند که عجین شدن با شغل به کار ممکن است دارای وضعیت های نوسان روز به روز، هفته به هفته و با توجه به شرایط موقعیتی و تجربیات شخصی در نوسان باشد. با این وجود سوننتگ[[44]](#footnote-44) در سال 2011 بیان کرد که در نوسانات عجین شدن با شغل به کار روزبه روز حتی ممکن است توصیفی از یک وضعیت پویا یا مطلوب و خشن مشاهده شود. عجین شدن با شغل و تعامل به کار ممکن است در عرض چند روز از یک قسمت به قسمت دیگر متفاوت باشد که این موضوع بیانگر نوسانات در عملکرد شغلی محسوب می شود. عجین شدن با شغل به کار به عنوان یک وضعیت عاطفی شناختی[[45]](#footnote-45) و یا یک وضعیت عاطفی انگیزشی[[46]](#footnote-46) است(Reis et al, 2016).

عجین شدن با شغل نوعی پیوستگی عاطفی و روانی با شغلی است که در آن فرد شغل و اجزاي آن را از خود می داند، با آن تعیین هویت می کند، با اهداف و ارزش هاي سازمانی همسویی نموده و براي تحقق آن ها از هیچ کوششی دریغ نمی کند و به فکر ترك سازمان و انتقال به سازمان دیگري نیست. عجین شدن با شغل شغلی را می توان از طریق سه روش قدرت دادن، کار تیمی و آموزش افزایش داد(انتصار فومنی، 1394). عجین شدن با شغل فردی در کار فرایند و حالت پایدار، مثبت و تفکر در محیط کاری است که با خودگذشتگی نیز همراه است. قدرتی است که شامل داشتن سطح توانایی و تعهد در کار، انعطلفپذیری و تلاش های مرتبط به سرمایه گذاری ها در کار است. که فرد شغل خاصی را به خود نسبت می دهد و آن را معرف خود می داند. عجین شدن با شغل شغلی در واقع نوعی تعهد شغلی و شبیه به آن است. عجین شدن با شغل شغلی کارمند یک احساس عمیق دلبسته بودن به شغل، بدین معنیاست که شغلش بخش جدایی ناپذیر توصیف می شود(Kanten &Yesıltas, 2015). عجین شدن با شغل به کار یک ساختار چند بُعدی مرتبط با رفاه اجتماعی و شخصی است که در اصل به عنوان یک صفت محسوب می شود. در واقع می توان آن را به عنوان یک ساختار انگیزش موثر دانست که از ساختارهای عاطفی دیگر متمایز است و از متغیرهای سلامت روانی و جسمی و عملکرد مطلوب مورد است، که مورد توجه قرار گرفته است(Reis et al, 2016).

اورتیز و همکاران[[47]](#footnote-47) در سال 2013 اظهار داشتند که عجین شدن با شغل کارکنان به عنوان عدم ترک کار و شور و اشتیاق و تعهد کارکنان به سازمان بوده است. از این رو سازمان به خوبی از توانایی افراد و نیروی کار سالم و با انگیزه در راستای اهداف خود پیشگام و موفق است. ساختار عجین شدن با شغل کارکنان بر پایه و اساس مفاهیمی مانند؛ رضایت شغلی، تعهد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تشکیل شده است. از این رو کارمندان در تعاملات فراگیرتر و گسترده عمل می کنند(ذاکرین، 1390). عجین شدن با شغل شغلی به عنوان میزان اهمیتی که نقش و شغل فرد برای او دارد و از آن برای ارزشیابی خود استفاده می کنند. در واقع کارمند دلبسته به شغل یا کار کسی است که شغلش بخش جدایی ناپذیر از خودش است. عجین شدن با شغل به کار باوری هنجارمند در رابطه با ارزش کار در زندگی فرد تعریف می شود و عموما تابعی از اجتماعی شدن کارکنان با شرایط فرهنگی می باشد. عجین شدن با شغل شغلی تا حدودی شبیه به تعهد سازمانی است. زیرا هر دو تحت تاثیر تجربه کاری کارمند محسوب می شود. عجین شدن با شغل یا تعامل کاری می تواند ناشی از یک احساس عمیق باشد و این احساس مرتبط با از خودگذشتگی و جذب می تواند تعریف شود. عجین شدن با شغل به کار نشان دهنده ی تمایل و تلاش در کار و ادامه فعالیت باوجود مشکلات در کار، حس اهمیت و شور اشتیاق به کار و درگیر شدن با کار بیان شده است(Chernyak-Hai &Tziner , 2016).

اولین تحقیقات این حوزه مربوط به تحقیقات کانونگو می باشــد. کارکنان دلبسته به شغل روابط معنوی را با شغلشان شکل می دهند و منابع مشخصی را در شغل کنونی شان سرمایه گذاری می‏کنند و آن یکی ازفاکتورهای مهم دز زندگی کاری افراد می باشد. عجین شدن به شغل به شــدت همانندسازي روان شــناختي يك فرد با شغل خود تعريف می گردد. همچنین عجین شدن با شغل شغلی به معنای تعیین هویت روانی کارکنان با شــغل جاری خود نیز تعریف شده است(سودانی وهمکاران، 1394). عجین شدن با شغل عبارت است از درجه يا ميزاني كه شخص، شغلش را معرف خود و كار و عملكردش را موجب سربلندي و كسب حيثيت و اعتبارش مي داند. عجین شدن با شغل را به عنوان يك متغير نگرشي پيش بيني كننده رفتارهاي كاري معرفي مي كند و آن را عبارت از تعيين هويت فرد به وسيله شغل خود مي داند. عجین شدن با شغلی بالا ممكن است به اين معنا باشد كه فرد به كارش اهميت داده و شغلش را به عنوان يك وظيفه و مأموريت مهم مي نگرد. عجین شدن با شغل را به عنوان عنصري از فرآيند اجتماعي شدن كارمندان سازمان مي دانند(Paek et al, 2015).

عجین شدن با شغل عاطفی از پیش تعین شده، هویت و خود سازمان را توصیف می کند. با فرض اینکه تعهد عاطفي شامل همسانی ارزش ها بین سازمان و افراد می باشد به احتمال زیاد تعهد عاطفي فردی در سازمان در برگرینده ی احساس فردی مشابه می باشد(Wang, 2015). عجین شدن با شغل شغلی در واقع تعامل در انجام وظایف است که که فرد از انجام کارش دید مثبت دارد که از طریق صرف انرژی در زمینه کسب تجربیات جدید و سودمند، فداکاری، و عواطف مثبت در کار توصیف شده است. صرف انرژی در عجین شدن با شغل شغلی به قدرت بالا و انعطاف پذیری ذهنی و تمایل به تلاش و پشتکار در هنگام مواجه با مشکلات مرتبط در محیط کار مرتبط است. همچنین فداکاری یک شور و اشتیاق نسبت به تعهد و مسئولیت کاری در ارتباط است که نشان دهنده ی حس عجین شدن با شغل کارکنان را نسبت به کارشان نشان می دهد. درگیر شدن و جذب شدن یکی از خصیصه های عجین شدن با شغل کارمندان به کارشان است و بیان کننده تمرکز و حس خوشایند از نظر آنها بود و زمان در محیط کار برای آنها به سرعت می گذرد و چنان درگیر و دلبسته به کارشان هستند که مجذوب آن می شوند(Upadyaya et al, 2016). عجین شدن با شغل به حوزه ای اشاره دارد که بر حسب آن فرد به طور روانشناختی مجذوب، درگیر و مرتبط با شغل کنونی اش می شود. وابستگی شغلی دارای تاثیرات میانجی عدالت رویه ایی بر تعهد سازمانی موثر، عملکرد شغلی می باشد و فرانقشی خدمات به مشتری را نیز در برمی گیرد. همچنین رابطه ی نزدیک و مثبتی با رفتارهای نوآورانه کارمندان، استقلال شغلی، و توجه استراتژیک به کار نیز عنوان شده است. وابستگی شغلی با انگیزش و خشنودی شغلی رابطه ی تنگاتنگی دارد. معمولاً وابستگی شغلی از خشنودی شغلی مهم تر است. وابستگی شغلی به خصوصیات شخصی و ماهیت وظایف کاری وابسته است (Paek et al, 2015).

**2-4-3- اهمیت عجین شدن با شغل**

مفهوم عجین شدن با شغل به دلایل مختلف به سازمان ها مرتبط می شود. عجین شدن با شغل شغلی هم بر فرد و هم بر سازمان تاثیر میگذارد. از دید سازمانی عجین شدن با شغل شغلی به عنوان کلیدی برای گشودن انگیزش کارمند و افزایش تولید محسوب شده است واز دید فردی کلیدی برای انگیزش عملکرد و رشد فردی و رضایت در محل کار محسوب می شود. عجین شدن با شغل شغلی از طریق درگیر کردن کارمندان به طور عمیق در کارشان و بامعنا ساختن تجربه کاری، در اثربخشی سازمانی، تولید و روحیه کارمندی کمک می کند(قدیری وبهرامی، 1396). عجین شدن با شغل کارمند به شغل یک محرک حیاتی برای موفقیت سازمانی در یک محیط رقابتی و کسب و کار محسوب شده است. تعامل و درگیر شدن در کار درجه ایی از درگیری عاطفی، شناختی و فیزیکی است که یک شخص در محیط کار خود در تعاملات شخصی با همکاران و خود بکار می گیرد. کارکنانی که از این نوع ارتباطات و تعاملات در محیط کاری خود بهره مند هستند احساس و توجه و دقت بیشتری در ارتباط با وظایف شغلی خود احساس مسولیت می کنند. داشتن کارکنان با عجین شدن با شغل شغلی بالا بری سازمان مفید و سودمند است و فرد دلبسته به شغل به عنوان کسی که شغلش یک جزء لازم  برای تعریف از خودش است توصیف می شود(Lee et al, 2015).

قدرت دادن یا تفویض اختیار عملی است که در آن به کارکنان اجازه داده می شود که تصمیمات مربوط به کار خودشان را بدون نیاز به دخالت دیگران، خودشان اتخاذ کنند، در این صورت احساس مسئوولیت بیشتري خواهند کرد. فرد از طریق دریافت آموزش هاي پذیرفته شده قادر خواهد بود نقش سازمانی خود را به خوبی درك کرده و انتظارات شغلی خود را شناسایی نماید. در یک گروه سازمانی، کارکنان شیوه هاي ایجاد و اداره تیم را یاد می گیرند و از طریق کار دسته جمعی، سطح بالایی از عملکرد را احراز کرده و به نیازهاي ارباب رجوع با انعطاف بیشتري پاسخ می دهند(انتصار فومنی، 1394). سازمانهای معاصر به کارکنانی نیاز دارند که از نظر روانشناختی با کارشان ارتباط برقرار کنند،فعال باشند و به استاندارد های بالای عملکرد دست یابند،کسانی که پر انرژی باشند و خود را وقف کارکنند، چنین افرادی درگیر و دلبسته کارشان هستند. هارتر و همکاران[[48]](#footnote-48) در سال 2002 بیان کردند که عجین شدن با شغل و تعامل مثبت کاری برای رسیدن به کسب و کار مفید و بهبود نتایج عملکرد برای سازمان امری لازم و ضروری است(ذاکرین، 1390). عجین شدن با شغل را به عنوان هويت يابي روان شناختي يک فرد با کارش و درجه اي که موقعیت شغلي براي هويت فرد نقش محوري دارد، بیان مي کنند. دلبستگي شغلي با تمايل به ترک خدمت، ارتباط منفي متوسط دارد. اشخاصي با دلبستگي شغلي بالا، به ندرت به دست کشیدن از شغلشان مي انديشند. دلبستگي شغلي اثر مستقیمي بر سه بعد تعهد سازماني دارد و با افزايش آن مي توان علاوه بر افزايش ابعاد تعهد سازماني، سطح میل به ماندن (به طور مثبت) و قصد ترک خدمت (به طور منفي) را با میانجي گري ابعاد تعهد سازماني تغییر داد. دلبستگي شغلي به طور مستقیم بر ابعاد تعهد سازماني و به طور غیرمستقیم بر میل به ماندن )به طور مثبت( و قصد ترک خدمت کارکنان )به طور منفي( اثر مي گذارد(طاهرلو و همکاران، 1396).

**2-4-4- پیشایندهای عجین شدن با شغل**

رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد عجین شدن با شغل شغلی می تواند جهت اولویت بندی فعالیتهای سازمان مورداستفاده قرار گیرد. تخصیص منابع و مدیریت زمان و دارایی های یک سازمان از اولویت های اصلی هر سازمان و بنگاه اقتصادی است. مدیران با شناخت عوامل موثر بر ایجاد عجین شدن با شغل شغلی و رتبه بندی آنها می توانند منابع سازمانی را به نسبت اهمیت هر یک از عوامل تخصیص دهند. سازمانهای معاصر به کارکنانی نیاز دارند که از نظر روانشناختی با کارشان ارتباط برقرار کنند فعال باشند و به استانداردهای بالای عملکرد دست یابند کسانی که پر انرژی هستند و خود را وقف کار می کنند، چنین افرادی دلبسته به کارشان هستند.در دنیای کنونی سازمان ها به منظور رقابت موثر نه تنها به دنبال جذب و استخدام استعدادهای عالی هستند بلکه باید کارکنان را توانایی و الهام بخشند تا تمام توانایی هایشان را در انجام کار به کار بگیرند. به عبارت دیگر عجین شدن با شغل شغلی داشته باشند.کارکنانی که عجین شدن با شغل شغلی دارند در کارشان توانمندی بیشتری دارند و همین توانمندی افزایش بهره وری آنها می شود(الدینی و محمدنیا، 1394). عجین شدن با شغل یک ویژگی شخصی است. بنابراین کمتر احتمال دارد که به وسیله ی عوامل سازمانی تحت تاثیر قرار گیرد و بیشتر احتمال دارد که تحت تاثیر عوامل شخصی باشد. اما با این وجود مطالعات بسیاری نیز نشان داده اند که عجین شدن با شغل به اثر بخشی سازمانی، تولید و روحیه ی کارمندی به شکل مهمی از طریق عجین شدن با شغل در کارمندان به طور عمیق در کارشان و همچنین از این طریق که  کار را یک تجربه ی با معنا و کامل می سازد کمک می کند(Demerouti et al, 2015).

عجین شدن با شغل پیش بین قوی ای بین کارفرما و کارمند محسوب می شود. زیرا کارمندان احساس قوی و انگیزش بسیار را در خود می یابند و با شور و علایق زیادی در موفقیت فردی بر می آیند و سازمان نسبت به رقبا پیشتاز و موفق است. داشتن کارکنان با دلبستگي شغلي بالا ممكن است به سازمان سود برساند، زيرا وقتي که افراد در کارشان غوطه ورمي شوند، انگيزش آنها افزايش مي يابد که اين خود ممكن است تاثير مثبتي بر عملكرد شغلي آنها بگذارد(ذاکرین، 1390). بکرو دمروتی[[49]](#footnote-49) در سال 2007 بیان کردند که کارمندان با تعهد و عجین شدن با شغلی بالا به کار هویت و ماهیت خود را می شناسند، و به بطور معناداری کار خود را درک کرده و با چالشهای روبرو بهترین تصمیمات را اتخاذ می کنند. اسکافیل و سالائوا[[50]](#footnote-50) در تحقیقات خود نشان دادند که کارکنان متعهد و درگیر با تمایل به تجربه و ابتکار بالا، رویکردی فعالانه و انگیزه جذب و کسب دانش را در خود پرورش داده و باور دارند و برای رسیدن به آنها تلاش و کوشش می کنند و احساس تعهد را در خود پرورش می دهند و رضایتمندی خود را توسعه می دهند. از اینرو این تعاملات عملکرد کارکنان را بالا می برد و موفقیت سازمانی را بطور کلی تقویت می کند(Chernyak-Hai &Tziner , 2016).

برخی محققان معتقدند که عجین شدن با شغل عمدتا ً تحت تأثیر عوامل درونی و شخصی است. در مقابل، عدهای بر این باورند که عجین شدن با شغل شغلی می تواند از عوامل بیرونی- سـازمانی نیز تأثیر بپذیرد.افراد دلبسته به شغل، تمايل دارند پيوندهاى عاطفى قوى با سـازمان داشته باشند و همين امر باعث مى‌شود كه نســبت به ديگر افراد كمتر به ترك سازمان بي انديشند. همچنین كاركنان دلبسته به شغل، انرژي بسيار زيادي داشته و براي انجام وظايف شــغلي خود، شور و اشتياق كافي دارند. آنها طوري بر كار خود تمركز داشــته و غوطه ورند كه متوجه گذشت زمان نمي شــوند. پژوهشها نشــان داده اند عجین شدن با شغل كاركنان با عملكرد ايمني آنها مرتبط مي باشــد و مانعي در برابر ثر استرس هاي شغلي بر فرد مي باشد(سودانی وهمکاران، 1394).

عجین شدن با شغل رابطه مثبت انگیزش دروني، انگيزش خدمت عمومي، بهروري سازماني، رضایت شغلي، تعهد سازماني، رضايت از كار، كاهش غيبت، افزايش، رفتارهاي سازماني، افزايش حرمت خود، خودكارآمدي شغلی، و همچنين رابطه منفي با فرسودگي، عدم تعهد به كار، استرس شغلي، فشار عصبي، دارد. در واقع عجین شدن با شغل همانند سازي روانشناختي فرد با نوع كاري است كه انجام مي دهد. عجین شدن با شغل تناسب بين شخص و محيط را افزايش مي دهد، به همين دليل تعيين كننده اثرات سازماني و انگيزش فردي است. بنابراين شناسايي عوامل مؤثر بر افزايش دلبستگي شغلي كاركنان از اهميت بسزايي برخوردار است(کیانی و خدابخش، 1392). يكي از عوامل اساسي و مهم در زندگي كاري اغلب كاركنان سازمان ها، عجین شدن با شغل است. موضوعي كه هم بر فرد و هم بر سازمان تأثير مي گذارد.از ديد سازماني، عجین شدن با شغل به عنوان كليدي براي گشودن انگيزش كارمند و افزايش توليد محسوب مي شود و از ديد فردي، كليدي براي انگيزش عملكرد، رشد فردي و رضايت فرد در محل كار محسوب مي شود(Demerouti et al, 2015).

**2-4-5- پیامدهای عجین شدن با شغل**

عجین شدن با شغل به فعاليت هاي كار موجب بروز رفتارها، نگرش و تمایلات مثبـت در كاركنـان می شود. از طرفي، كاركنان دلبسته به كار و غيردلبسته به كار در عملكرد بـا يكـديگر تفاوت اساسي دارند(Drake , 2012). عجین شدن با شغل یک منبع مهم رضایت شغلی است که رابطه مثبتی با انگیزش درونی، بهره وری سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رضایت ازکار، کاهش غیبت، افزایش رفتارهای سازمانی، افزایش حرمت خود و خودکارآمدی شغلی دارد. عجین شدن با شغل شغلی به عواملی چون شور و شوق درکار، پشتکار در کار و غرق شدن در کار وابسته است. عجین شدن با شغل شغلی به یک حالت تعیین هویت روانشناختی با کار بر می گردد و از طریق درگیر کردن کارمندان به طور عمیق در کارشان و با معنا ساختن تجربه کاری، در اثر بخشی سازمانی، کمک می کند(فرهمندی و همکاران، 1396). چه در سطح فردی و چه در سطح عملکرد کلی سازمانی تعهد و عجین شدن با شغل منجر به افزایش خلاقیت و انگیزه های درونی فردی در ایفای وظایف کارکنان می شود. با توجه به صفات شخصیتی، افراد وابسته به شغل گرایش دارند که در انگیزش درونی و عزت نفس در سح بالا باشند و معتقدند که تجربه کار ارزشی نهایی در خودش دارد. کریستین و همکاران[[51]](#footnote-51) در سال 2011 بر این باور بودند که تعامل و عجین شدن در کار دارای ارزش افزایشی می باشد و منجر به عملکرد فردی مطلوب و نگرش مثبت به رضایت شغلی، و تعهد سازمانی بیشتر می شود. وابستگی شغلی شامل انرژی (استقلال)، انگیزش (تعهد) و تخصیص منابع در راستای اهداف فردی و سازمانی می شود(Demerouti et al, 2015).

عجین شدن با شغل يك عامل اساسي و مهم در زندگي اغلب مردم است زيرا کارکنان در محيط کاری از نظر وعاطفي تحت تاثيردرجه ای که به کار دلبسته يا از آن بيزار مي شوند قرار مي گيرند. به طور کلي عجین شدن با شغل هم بر فرد و هم بر سازمان تاثير مي گذارد. از ديد سازماني عجین شدن با شغل به عنوان کليدی برای گشودن انگيزش کارمند و افزايش توليد محسوب شده است و از ديد فردی کليدی برای انگيزش عملكرد و رشد فردی و رضايت در محل کار محسوب مي شود عجین شدن با شغل از طريق در گير کردن کارمندان به طور عميق در کارشان و با معنا ساختن تجربه کاری، در اثر بخشي سازماني، توليد وروحيه کارمندی کمك مي كند(ذاکرین، 1390). تعهد عاطفي حاکی از عجین شدن با شغل عاطفی فردی، هویت و همکاری با سازمانی است که با پذیرش ارزش های سازمانی و با تمایل به استفاده از خدمات در سازمان توصیف می شود. تعهد عاطفي قوی اشاره به این دارد که افراد می خواهند در سازمان باقی بمانند و اهداف سازمان را قبول دارند(Bakan et al, 2011). عجین شدن با شغل شغلی حالتی از ذهن که نسبتاً بادوام است و نشانگر سرمایه گذاری هم زمان انرژی های افراد بر روی تجارب و یا عملکردهای کاری است. همچنین تعهد و عجین شدن با شغل با احساس اعتماد افزایش مییابد. چنانچه فرد به قابل اعتماد بودن یک سازمان و مدیر آن باور داشته باشد، تعهد وی افزایش خواهد یافت. اعتماد در یک سازمان باعث افزایش تعهد و عجین شدن با شغل می شود و حتی بعضی از مشکلات کارکنان را مشخص می کند، به این صورت که اعتماد با ماندن و ترک سازمان مرتبط است. برای افزایش عجین شدن با شغل شغلی باید افرادی استخدام شوند که نظام ارزشی آنها متناسب با نظام ارزش های سازمان باشد و شرایط اجتماعی مثبت و رضایت بخش در سازمان ایجاد کنند و سطح اعتماد در سازمان را افزایش دهند(صیف و همکاران، 1396).

در ایجاد عجین شدن با شغل شغلی بین کارکنان، عوامل فردی و سازمانی متعددی دخیل هستند، گرین و همکاران (1960) دریافتند که کارکنان دارای عجین شدن شغلی بالا بیشتر به عوامل درونی پاسخ می دهند در عین حال کارکنانی که ماده های مرتبط با عوامل بیرونی را انتخاب کردند عجین شدن با شغل پایینی از شغلشان را نشان می دادند. عجین شدن با شغل شغلی از جمله متغیرهایی است که با ایجاد آن در کارکنان می توان شــاهد پیامدهای مثبت برای سازمان بود. عجین شدن با شغل موجب بهبود عملکرد شــغلی و موجب رضایت مشتري، سودآوري و بهره وري می شود. براي یک کارمند عجین شدن با شغل با کار قســمت لاینفکی از شخصیتش خواهد بود. عجین شدن با شغل عاملي اساسي در زندگي اغلب افراد است. كاركنان در محيط شغلي به طور ذهني و هيجاني به وسيله ميزاني كه دلبسته كارشان هستند، تحت تاثير قرار مي گيرند(سودانی وهمکاران، 1394). داشتن کارکنانی با عجین شدن با شغلی بالا ممکن است به سازمان سود برساند، زیرا وقتی که افراد در کارشان غوطه ور می شوند انگیزش آنها افزایش می یابد، که این خود ممکن است تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی آنها بگذارد. به طور کلی عجین شدن با شغل هم بر فرد و هم بر سازمان تاثیر می گذارد. از نظر سازمانی عجین شدن با شغل به عنوان کلیدی برای گشودن انگیزش کارمندان و افزایش تولید محسوب می شود و از نظر فردی عجین شدن با شغل به عنوان ابزار کلیدی برای انگیزش، عملکرد، رشد فردی و رضایت در محل کار محسوب می شود(Demerouti et al, 2015).

عجین شدن با شغل حالت ذهنى مثبت و مرتبط با شغل است كه با انرژى، فداكارى و جذابيّت شغلى تعريف مى شود. كاركنانى كه دلبستگى زيادى به شغل خود دارند، انرژى بسيار زيادى داشته و براى انجام وظايف شغلى خود، شور و اشتياق كافي دارند. دلبستگي كاركنان به كار و سازمان، گمشده ی هميشگي مديران و از جمله مهم ترين آرزوها و اهداف همه ی آن هاست. اين دلبستگي يك حالت نسبتاً ثابت رواني است كه طي آن كاركنان احساس عميق مثبتي نسبت به سرنوشت و منافع سازمان از خود نشان مي دهند و همزمان از اراده و تمايلي قوي بهره مند هستند كه فراتر از وظايف و مسئوليت هاي مقرر و مصوب كار كنند. دلبستگي كاركنان به كار و سازمان آثار و نشانه هاي مشهودي دارد. كاركناني كه به سازمان خود دلبستگي و تعلق خاطر دارند، کمتر غيبت مي كنند، سازمان خود را كمتر ترك مي كنند، در انجام دادن كارها از كيفيت بهتري بهره مند هستند و علاوه بر آن براي موفقيت سازمان تلاش مشهود بيشتري دارند و از سازمان انتقادهاي سازنده و خيرخواهانه ی بيشتري دارند(اشرفی و همکاران، 1396).افراد دلبسته به شغل، تمايل دارند پيوندهاى عاطفى قوى با سازمان داشته باشند و همين امر باعث مى شود تا نسبت به ديگر افراد، كمتر به ترك سازمان بيانديشند. افرادي كه به شغل خود دلبسته مي شوند در كارشان پتانسيلي براي ارضاي نيازهاي سطح بالاي روانشناختي خود مثل رشد، پيشرفت، معني داري، شناسايي و ايمني مي يابند. در حقيقت، دلبستگي شغلي عملكرد افراد را به وسيله برانگيختن آنها به اعمال تلاش بيشتر و استفاده از خلاقيت شان براي حل مشكلات و هوشمندانه كار كردن، افزايش مي دهد(Paek et al, 2015).

**2-4-6-سبک های عجین شدن با شغل**

عجین شدن با شغل را به دو رويكرد مجزا تقسيم كرده اند: در رويكرد اول، تفاوت فردي به عنوان يك متغير مطالعه شده است و اعتقاد بر اين است كه نيازها و ارزش ها شخصي يا ويژگي هاي فردي ميزان دلبستگي افراد به شغل آنها را تعيين مي كند. در رويكرد دوم، دلبستگي شغلي به عنوان يك پاسخ به وضعيت خاص كار، موردنظر قرار گرفته است؛ به عبارت ديگر، انواع مشاغل يا ويژگي هاي شرايط كار ميزان عجین شدن با شغل افراد را تحت تأثير قرار می دهد. يكي از بهترين راه هاي داشتن كاركناني مشتاق، پرانرژي و عاشق كار و سازمان آن است كه كاركناني را استخدام كنيم كه از آمادگي بيشتري براي دل سپردن به كار و سازمان بهره مند هستند. اگر بتوانيم در فرايند استخدام روي شاخص هاي رفتاري و ويژگي هاي شخصيتي مثل ثبات عاطفي، وجداني بودن و مسئوليت پذيري و سازگاري تأكيد كنيم يا بتوانيم افرادي را استخدام كنيم كه به دليل تناسب با كار و وظيفه ی موردنظر از انگيزه هاي دروني براي كار كردن بهره مند هستند، بيش از نيمي از راه موفقيت در مسير در اختيار داشتن كاركناني پرانرژي و عاشق كار و سازمان را پيموده ايم(اشرفی و همکاران، 1396).مطالعات نشان مي دهد كه سبك هاي عجین شدن با شغل با سه بُعد زيربنايي و پيوستاري با نام اضطراب دلبستگي[[52]](#footnote-52)، اجتناب دلبستگي[[53]](#footnote-53) و امنیت دلبستگي[[54]](#footnote-54) به بهترين شكل مفهوم سازي و اندازه گيري مي شود. سبك هاي عجین شدن با شغل به صورت زير تعريف مي شوند(حقیقی و همکاران، 1392):

* **اضطراب عجین شدن با شغل:** به اضطراب فرد در مورد طرد، ترك شدن و دوست داشتني نبودن از سوي شريك ارتباطي مربوط است و عبارت است از گرايش و نياز شديد به نزديك بودن، مورد پذيرش واقع شدن، حمايت شدن و مطمئن شدن از جانب نمادهاي عجین شدن با شغل و نشان مي دهد، فرد تا چه حد از اين كه شريك ارتباطي اش در مواقع مورد نياز در دسترس نباشد نگران است.
* **اجتناب عجین شدن با شغل:** نشان دهنده گرايش فرد به ناراحتي از نزديك بودن، خود افشايي احساسات، بيان آسيب پذيري و وابستگي در روابط است. اجتناب دلبستگي نشان مي دهد كه فرد تا چه حد در رابطه با شريك ارتباطي اش احساس ناراحتي مي كند و مي خواهد كه استقلال خود را حفظ كرده و از لحاظ هيجاني و عاطفي از شريكش فاصله بگیرد.
* **امنيت عجین شدن با شغل:** بیانگر اطمينان از در دسترس بودن نمادهاي دلبستگي در زمان استرس است. امنيت دلبستگي نشان مي دهد كه فرد چه ميزان در رابطه نزديكش احساس راحتي می کند.

به کمک همین الگوهاست که شخص وقایع را درک و تفسیر کرده، حوادث را پیش بینی و طرح هایی را بنا می کند. این سازه های شناختی، نماینده های خود[[55]](#footnote-55) دیگری[[56]](#footnote-56) در ارتباطات محسوب می شوند که در ابتدا ناهشیار و سپس به آینده منتقل شده و در روابط بعدی فرد با دیگران تأثیر می گذارند(پژوهی نیا و همکاران، 1393). بزرگسالان با سبک عجین شدن با شغل ایمن، افرادی هستند که به آسانی با دیگران ارتباط برقرار کرده و از وابستگی خود به دیگران و بالعکس، احساس رضایت و آسودگی دارند. از مشخصه های اصلی این سبک، اعتماد به پاسخگویی، قابلیت نگارة عجین شدن با شغل و باور به حضور دايمی و پایدار وی می باشد. این اعتماد حاصل تماس های مناسب، هماهنگی و پیش بینی پذیری واکنش نگارة عجین شدن با شغل در برخورد با محصول است(Brumariu & Kerns, 2008). ویژگی بارز فرد دارای سبک عجین شدن با شغل اجتنابی، ترس از صمیمیت و تعلق همراه با خوداتکایی[[57]](#footnote-57) مفرط است. این افراد دارای حس خود ارزشمند و مثبت بوده و معتقدند که دیگران غیرقابل اعتماد می باشند. آن ها روابط عجین شدن با شغل را کم اهمیت، کم ارزش و با تأثیر اندک ارزیابی می کنند. افراد دارای سبک عجین شدن با شغل دوسوگرا، اغلب از اینکه دیگران آن ها را دوست نداشته باشند نگران هستند. این افراد اعتقاد ضعیف نسبت به توانمندی های شخصی جهت مسئولیت پذیری داشته و هنگام مراجعه به دیگران، یک حالت اضطرابی دارند. آن ها از بی ثباتی هیجانی، حسادت و دل مشغولی به مسائل عجین شدن با شغل رنج می برند. این افراد فاقد حس ارزشمندی بوده، نسبت به دیگران ارزیابی مثبتی داشته و دايماً از طرد شدن به وسیلۀ دیگران واهمه دارند. آنها در جهت گیری های خود به شدت تابع جهت گیری های بیرونی هستند(پژوهی نیا و همکاران، 1393).

**2-4-7-چارچوب نظری عجین شدن با شغل**

نظريه عجین شدن یا وابستگی را نخستين بار جان بالبى[[58]](#footnote-58) مطرح كرد. به عقيده بالبى، عجین شدن زمانى به وجود مى آيد که رابط هاى گرم، صميمانه و پايا بين كودك و مادر كه براى هر دو رضايت بخش و مايه لذت است. وجود داشته باشد. عجین شدن كه از ديدگاه تحولى، پيوند عاطفى بين مادر – كودك است يك رابطه نسبتاً پايدار است كه در آن انگاره دلبستگى به عنوان يك موضوع بى همتا و غيرقابل جايگزين با فرد ديگر مطرح مى شود(حیدری و نامجو سنگری، 1390). مفهوم عجین با شغل شامل برخی از انگیزه های درونی مانند؛ رضایت شغلی، انجام کار با انرژی بالا و تمرکز بر روی مسئولیت ها و وظایف می شود. زو و اولیو[[59]](#footnote-59) در سال 2009 شناسایی تاثیر مثبت رهبری تحول گرا، ارزش های اخلاقی را در تعاملات کارکنان را مورد تایید قرار دادند. تایمز و بکر[[60]](#footnote-60) در سال 2009 نشان دادند که رهبری تحول گرا منجر به افزایش عجین شدن با شغل شغلی می شود. کاهن[[61]](#footnote-61) در سال 1990 بیان کردند که تعامل و درگیر شدن در کار اشاره به ارتباط کارمندان با کارشان مرتبط است. وابستگی در کار برای اولین بار توسط کاهن در سال 1990 مطرح شد و او بر این باور بود که وابستگی به کار به عنوان بهره برداری اعضای سازمان در رابطه با نقش های مرتبط به آنها تعریف می شود. هم چنین اظهار داشت که در تعامل، افرد عوامل شناختی، عاطفی و جسمی خود را در راستای انجام کارشان بکار می گیرند (Gozukara &Faruk simsek, 2015).

در اين رابطه فرد تمايل زيادى براى تداوم صميمت و نزديكى با نگاره عجین شدن دارد و در هنگام غيبت آن، تلاشى براى برقرارى مجدد مجاورت وتعامل صورت مى دهد. عجین شدن يك رابطه عاطفى است و اين رابطه داراى ويژگى هايى است كه آن را از انواع ديگر روابط جدا مى كند(حیدری و نامجو سنگری، 1390). نظریه عجین شدن تنها نظریه تحولی[[62]](#footnote-62) کودک نیست بلکه نظریه تحول در گستره حیات[[63]](#footnote-63) نیز هست. وست و شلدون-کلر[[64]](#footnote-64) در سال 1994، عجین شدن با شغل بزرگسالان را به عنوان روابط دو به دویی می دانند که در کنار یک شخص ویژه دست یافتن به احساس ایمنی[[65]](#footnote-65) را در پی دارد. بالبی و اینزورث[[66]](#footnote-66)، بلهر[[67]](#footnote-67)، واترز[[68]](#footnote-68) و وال در سال 1978، سه سبک عجین شدن با شغل ایمن[[69]](#footnote-69)، اجتنابی[[70]](#footnote-70) و دوسوگرا[[71]](#footnote-71) را تشخیص دادند. عجین شدن با شغل ایمن با ویژگی های ارتباطی مثبت مانند صمیمت و خرسندی، عجین شدن با شغل اجتنابی با سطوح پایین تری از صمیمت و تعهد، و عجین شدن با شغل دوسوگرا با شور و هیجان و دل مشغولی در زمینه روابط توام با خرسندی کم، مرتبط است. الگوهای حمایت کردن و حمایت خواستن که همراه با سبک های عجین شدن با شغل هستند، بر سایر روابط و عملکردها مانند رضایت، کار، نزدیکی و عشق بین دو شریک تاثیر می گذارند(رحیمیان بوگر، 1386). عجین با شغل در مورد چگونگی تفکر کارمندان در باره این است که آنها به میزان خودرا وقف و درگیر در کار می دانند. وابستگی شغلی نشان دهنده ی نگرش مثبت به کار و تمایل آنها به سرمایه گذاری در وظایف شان است. وابستگی شغلی منجر به منافع انسانی برای افرادی است که آن را تجربه کرده اند(Gozukara &Faruk simsek, 2015). نگرش کارکنان در وابستگی شغلی یک عامل کلیدی برای بهبود عملکرد سازمان، بهره وری، حفظ کارکنان، عملکرد مالی محسوب می شود. در واقع وابستگی شغلی یک وضعیت یا حالت روانی مثبت در محیط کار تعریف شده است(Villavicencio-Ayub et al, 2015).

اریلی و چتمن (1986) الگوی چند بعدي خود را مبتني بر اين فرض بنا نهادند كه وابستگی، نگرشي را نسبت به سازمان ارائه كرده و مكانيسم هايي دارد كه از طريق آنها نگرش شكل مي گيرد. بنابراين کار کلمن[[72]](#footnote-72) (1985)، در نگرش و تغيير رفتار اريلي و چتمن معتقدند كه پيوند بين فرد و سازمان مي تواند سه شكل متابعت، همانند سازي و دروني كردن به خود بگيرد. متابعت، زمانی اتفاق می افتد که نگرش ها و رفتارهاي همسو با آن ها به منظور کسب پاداش هاي خاص اتخاذ می شوند. همانند سازي، زمانی اتفاق می افتد که فرد نفوذ را به خاطر ایجاد یا حفظ رابطه ارضاکننده می پذیرد. سرانجام درونی کردن، رفتاري را منعکس می کند که از ارزش ها یا اهداف نشأت گرفته و با ارزش ها یا اهداف سازمان منطبق است. بررسی اخیر یک نمونه بزرگتر، به جاي سه نوع تعهد، دو نوع تعهد را مشخصکرد که تعهد ابزاري (متابعت) و تعهد هنجاري (همانند سازي و درونی کردن) نامیده شدند. در تحقیقات بعدي، این دو محقق و همکارانشان نتوانستند بین همانند سازي و درونی کردن قایل شوند. از این رو، آنها در تحقیقات بعدي شان موارد همانند سازي و درونی کردن تمایز قائل شوند و آن را تعهد هنجاري نامیدند. متابعت، نیز در کار اخیرشان تعهد ابزاري نامیده شده است که از همانند سازي و درونی کردن متمایز می باشد. اريلي و چتمن متوجه شدند كه متابعت عموما به عنوان متغیر در نظر گرفته مي شود كه احتمال ترك شغل را كاهش دهد، اين يافته بعضي سوال ها را درباره اينكه آيا متابعت مي تواند، به عنوان يك شكل از تعهد سازماني در نظر گرفته شود را به وجود آورده است(صلواتي و همكاران، 1390).

عجین شدن با شغل نوعی پیوستگی عاطفی و روانی با شغلی است که در آن فرد، شغل و اجزای آن را از خود می داند، با آن تعیین هویت می کند، با اهداف و ارزش های سازمانی همسویی نموده و برای تحقق آنها از هیچ کوششی دریغ نمی کند و به فکر ترک سازمان و انتقال به سازمان دیگری نیست. عجین شدن با شغل شغلی را می توان از طریق سه روش قدرت دادن، کار تیمی و آموزش افزایش داد. قدرت دادن یا تفویض اختیار عملی است که در آن به کارکنان اجازه داده می شود که تصمیمات مربوط به کار خودشان را بدون نیاز به دخالت دیگران، خودشان اتخاذ کنند در این صورت احساس مسئولیت بیشتری خواهند کرد. فرد از طریق دریافت آموزش های پذیرفته شده قادر خواهد بود نقش سازمانی خود را به خوبی درک کرده و انتظارات شغلی خود را شناسایی نماید. در یک گروه سازمانی، کارکنان شیوه های ایجاد و اداره تیم را یاد می گیرند و از طریق کار دسته جمعی، سطح بالایی از عملکرد را احراز کرده و به نیازهای ارباب رجوع با انعطاف بیشتری پاسخ می دهند(صیف و همکاران، 1396).

**2-5- استرس**

**2-5-1-مقدمه استرس**

يکي از معضلات اساسي که در طي چند دهه اخير و با روي آوردن تدريجي جوامع به سمت زندگي به سبک مدرن گريبانگير جوامع بشري شده است، پديده استرس است. با صنعتي شدن جهان، اين پديده اهميت ويژه اي يافته و به طور گسترده و فزايندهاي سلامتي شاغلان را تحت تاثير قرار مي دهد. استرس شغلي در بين عوامل رواني از اهميت ويژه اي برخوردار است. از اين رو در سال 1992 سازمان ملل متحد استرس شغلي را بيماري قرن بيستم دانست و چندي بعد سازمان جهاني بهداشت آن را مشکلي همه گير در جهان اعلام نمود(شکوهی یکتا و همکاران، 1395).واژه استرس به معنای تحمیل، فشار و خسته شدن است. استرس هنگامی به وجود می آید که بین درک فشار از شرایط و درک توانایی برای مقابل با آن رابطۀ مناسبی وجود نداشته باشد(عابدی سروستانی و همکاران، 1399). استرس تجربه اي شخصی است که توسط فشار یا خواسته ها در فرد ایجاد می شود و بر توانایی از عهده برآمدن فرد یا به تعبیر دیگر بر استنباط فرد از توانایی خود تأثیر می گذارد. یکی از مهمترین منابع ایجاد استرس در زندگی هر فرد شغل وي می باشد و استرس شغلی امروزه به مسئله اي شایع و پرهزینه در محیط هاي کاري تبدیل شده است(اسدی و حسینی، 1398).گروهی از صاحبنظران فشار روانی را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند، دوران ما عصر استرس و فشارهای عصبی است. دورهای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل ایجاد استرس قرار گرفته و مسائل و مشکلات بیشماری از هر طرف او را احاطه کرده است. این فشارها به طور حتم با پیچیدگی روزافزون سازمان ها و گسترش تفکیک ها، ابزارها و دیگر ابعاد سازمان در صورت عدم برنامه ریزی صحیح و مناسب، افزایش هم می یابد. استرس به دلیل گسترش عوامل تنش زا و کاهش توان مقابلۀ انسان در برابر آن به دلیل تغییر سبک زندگی به پدیدهای پیچیده و بزرگ تبدیل شده است و در قرن حاضر، از مهمترین زمینه های پژوهش در علوم مختلف به شمار می رود. استرس، توجه دانشمندان رشته های مختلف مانند پزشکان، روانشناسان، فیزیولوژیست ها، زیست شناسان و جامعه شناسان را معطوف به خود کرده است. شغل افراد از دلایل عمدۀ تنیدگی در زندگی آنهاست(سیف پناهی شعبانی و پروندی، 1398).

**2-5-2- تعاریف و مفهوم استرس**

استرس می تواند سودمند و یا زیانبخش باشد. یک استرس سودمند آن سطحی از استرس است که فرد را خلاق می سازد و به وی انگیزه می دهد. این نوع از استرس را "یوسترس" می نامند. استرس زیانبخش فرد را ناراحت و عصبی ساخته، روح وی را غمگین می نماید و در نتیجه زندگی فرد را کوتاه می سازد. این نوع استرس، "دیسترس" نامیده می شود(عباس زاده و همکاران، 1398). براساس نظر اویانگ (2009)، به مجموعه عواملی که بر فرد فشار وارد می کنند و وی را به اشکال مختلف وا می دارند تا برای مقابله با این فشارها انرژی روانی و فیزیکی خود را مصرف کند، استرس شغلی می گویند(سیف پناهی شعبانی و پروندی، 1398). استرس شغلی، پدیده ای طبیعی است که به عنوان یک تعارض روانشناختی در یک موقعیت خارجی در فرد ایجاد می شود،.استرس دارای موافقان و مخالفانی است و لزوماً به عواقب منفی منجر نمی شود. از این رو برخلاف شکل منفی استرس تحت عنوان پریشانی ، اصطلاحی برای استرس مثبت است، فرد را برای مقابله با موقعیت ها برمی انگیزد و حتی ممکن است منجر به نتایج مثبت شود(Song & Kim,2019).

استرس شغلی در یک نگاه به هر عاملی اطلاق می شود که از بعد فیزیكی و روانی در حین انجام وظایف شغلی به افراد فشار وارد می کند و باعث صرف نیرو و هزینه فرد می شود(زینلی و همکاران، 1398). مجري سلامت و ایمنی انگلستان استرس را واکنش نامطلوب افراد به فشار بیش از حد یا دیگر انواع از خواسته هایی که بر آنها تحمیل شده تعریف کرده اند. فشار می تواند منجر به عامل انگیزش و تحریک فعالیت ها شود ولی فشار بیش از حد می تواند به نتایج زیان بار و استرس منجر شود(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396). در روان شناسي، استرس به معناي تحت فشار قرارگرفتن تعريف شده است. استرس در واقع واكنش بدني، ذهني و شيميايي بدن در براربر روي داده ايي است كه موجب ترس، هيجان، دستپاچگي احساس خطر يا خشم مي شود؛ به عبارت ديگر، استرس هر نوع محرك يا تغيير در محيط داخلي و خارجي است كه ممكن است باعث اختلال در تعادل حياتي گردد و در شرايط خاص، بيماري زا باشد(سوری و همکاران،1398). استرس شغلی به عنوان تجربه فرسودگی طولانی مدت و کاهش علاقه، معمولاً در زمینه کار تعریف شده است. این در نتیجه یک دوره صرف تلاش زیاد در محل کار و در حالی که بهبودی کمی دارد، به وجود می آید(Elshaer et al,2018).

موسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه اي استرس شغلی را به عنوان پاسخ جسمی و روحی که در فرد در پی الزامات و یا خواسته هاي شغلی ناسازگار با منابع و یا نیازمنديهاي کارمند تعریف کرده است. باباتونده(2013) اثبات کرد که استرس شغلی به طور معمول به عنوان واکنش هاي فیزیولوژیکی و روانی در فرد که باعث شرایط نامطلوب در سلامتی زمانی که الزامات نقش بیش از توانایی هاي یک کارمند است. هنگامی که استرس به این حد می رسد باعث فرسودگی شغلی و عملکرد منفی در کار فرد می شود.استرس شغلی به عنوان پدیدهاي که منجر به عدم تعادل بین خواسته هاي فیزیولوژیکی یک کار و ناتوانی یک کارمند براي مقابله با چنین خواسته هاي شغلی رخ می دهد تعریف شده است(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).

استرس نوعی واکنش روانی فیزیولوژیك است که فرد هنگام عدم برقراری تعادل بین نیازهای محیطی و توانایی واجه شدن با این نیازها در خود احساس می کند. به عبارت دیگر استرس درجه سوخت و ساز بدن در برابر فشارهای زندگی است. در تعریفی دیگر استرس عبارت است از موقعیت هیجانی و عاطفی ناخوشایند که فرد تجربه می کند، به گونه ای که الزامات کاری و غیرکاری به اندازه ای است که توانایی های شخصیت، کفایت مواجهه و پاسخگویی های به این الزامات را ندارد. برای واکنش به این خطر و شرایط، تغییراتی عاطفی در فرد ایجاد می شود(عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، 1396).استرس شغلی ممکن است از هر نوع فردی را تحت تأثیر قرار دهد. با این حال مشاغل دارای استرس بالا می تواند منجر به استرس شغلی بیشتر از مشاغل کم فشار شود. با وجود بسیاری از مطالعات انجام شده در سطح جهانی برای بررسی استرس شغلی ، فقط تعداد کمی از آنها در خاورمیانه انجام شده است(Elshaer et al,2018). مورهد (2003) استرس شغلی را پاسخی انطباقی به بعضی از محركها می داند که فشارهای روانی و فیزیكی زیادی بر افراد متحمل می سازد(عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، 1396).

**2-5-3- سطوح عوامل استرس زا**

به طور کلی عوامل استرس شغلی به چند سطح تقسیم می شوند: سطح فردی، سطح گروهی، سطح سازمانی و سطح فراسازمانی. سطح فردی، عواملی هستند که به طور مستقیم با وظایف شغلی فرد ارتباط دارند. عوامل فشار روانی در سطح گروه از پویایی های گروهی و رفتار مدیریتی ناشی می شوند که مدیران از طریق به نمایش گذاشتن رفتارهای ناسازگارانه، عدم حمایت، نشان ندادن علاقه به کارمند، هدایت کافی نكردن، توقع زیاد، تمرکز بر ضعف های عملكرد کارکنان و نادیده گرفتن قوت های عملكرد آنان در کار جمعی در کارکنان فشار روانی ایجاد می کنند(عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، 1396).عوامل استرس زا در سه دسته « عوامل سازمانی»، «شرایط زندگی» و «عوامل فردی» طبقه بندی می شوند. دستۀ اول، به طور مستقیم به شغل و محیط کار بستگی دارد، دستۀ دوم به مشکلات زندگی خصوصی کارکنان مرتبط است و دستۀ سوم ویژگیهای شخصیتی را شامل می شود که برداشت های شخصی انسان از محیط را شکل می دهند(عابدی سروستانی و همکاران، 1399).استرس منفی منجر به مشکلات مختلف جسمی، روانی و رفتاري می شود و بر سلامت کارکنان اثر میگذارد. استرس باعث مشکلات مختلف روانی مانند خشم، افسردگی، اضطراب، تحریک پذیري و تنش می شود. استرس شغلی حاصل تنش هاي مختلف سازمانی و فردي است(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).

استرس شغلی شامل سه نوع استرس موجود در محیط کار به نام های استرس محیط فیزیكی، استرس ابهام نقش و استرس تضاد نقش است که توسط هلریگل و اسلوکام ارائه شده و سر جمع آنها معیاری درباره استرس کلی محیط کار ارائه می دهند(عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، 1396). تحقیقات شواهدي ارائه می کنند مبنی بر این که تنش هاي مختلف سازمانی مانند، تعارض نقش ، ابهام نقش، حجم زیاد کار، خواسته هاي نابجاي همکاران و غیره باعث افزایش سطح استرس می شود. استرس شغلی می تواند به نارضایتی شغلی منجر شده و از این رو ممکن است باعث انگیزه کمتر کارمندان شود. هنگامی که کارکنان تحت فشارکاري زیاد قرار می گیرند از نظر فیزیکی و روانی دچار فرسودگی می شوند(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).استرس مفهومی گسترده است که می تواند به وقایع یا ویژگی های ماندگارتر محیط، واکنش فرد به این وقایع یا ویژگی های پایدار و تعامل بین فرد و محیط اشاره داشته باشد. برای جلوگیری از ابهامات محققان سازمانی سعی می کنند، مشخصات بیشتری داشته باشند و از اصطلاحات "عوامل تنش زا" و "فشارها" استفاده کنند. عوامل استرس زا خصوصیات کاری و وقایع شغلی است که افراد به صورت مالیات آن را تجربه می کنند و واکنش های فشارهای روانی را ایجاد می کنند(Sonnentag,2018).

**2-5-3- معیارهای استرس در محیط کار**

استرس عبارت است از عدم تعادل در شرايط ذهني و جسمي که در واژه هاي مرتبط با علائم جسماني، نگراني، افسردگي و احساس خصومت بيان مي شود. در ميان منابع عمده ايجاد کننده استرس مي توان مسئوليت بالا، خستگي، شرايط کاري، فشار زماني و بار کاري ذهني را نام برد(شکوهی یکتا و همکاران، 1395). شرایط، حوادث و یا هر چیزي به عنوان عوامل استرس زا توصیف می شوند. یک توافق کلی براي ادبیات استرس شغلی وجود دارد و آن این است که یک عامل استرس زا نقش پیش بینی کنندگی در ایجاد استرس دارد و همیشه این رابطه یک سویه است و نتیجه آن استرس براي فرد می شود که ریشه در مشکلات روانی، اجتماعی یا فیزیکی فرد دارد(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).منظور از استرس شغلی سه نوع استرس موجود در محیط کار به نام هاي استرس محیط فیزیکی، استرس ابهام نقش و استرس تضاد نقش مطرح شده توسط کوپر و همکاران ( 1988 ) و اسمیت ( 1981 ) می باشد که سر جمع آنها، معیاري درباره استرس کلی محیط کار ارائه می دهد که این معیارها عبارت است از(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396):

* **محیط فیزیکی:** سروصداي محیط کار، زندگی و روابط اجتماعی کارکنان را به طور ریشه اي مختل می کند. صداي بلند عملکرد روزانه شخصی کارکنان را مختل می کند، فراموشی و خطاهاي ادراکی به وجود می آورد و حتی موجب می شود کارکنان اشیاء خود را فراموش کنند و به مرتب کردن میزکار خود و امورات اطراف نپردازند. کارکنانی که در معرض سروصداي محیط کار قرار می گیرند، نسبت به هم جبهه می گیرند و در واقع عصبانی می شوند، از کوچک ترین اختلاف رنجیده خاطر می شوند و از کاه کوه می سازند و رفتار پرخاشگرانه از خود به صورت کلامی و عملی نشان می دهند.
* **ابهام نقش:** یکی از عوامل محیط کار که ممکن است منجر به استرس شغلی شود ابهام نقش است. ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگی هاي نقش چنین تعریف کرده اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پارهاي اطلاعات لازم براي انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده است. در نتیجه فرد نمی داند در انجام شغل محول شده چه انتظاري از وي دارند. در واقع زمانی که ابهام نقش فرد را از بهره وري و پیشرفت باز می دارد منجر به ایجاد استرس خواهد شد.
* **حجم کار:** وقتی فرد براي انجام کارهاي خود با محدودیت هاي زیادي مثل محدودیت زمانی روبرو شود و از طرفی حجم کار او نسبت به زمان تعیین شده بسیار زیاد باشد آنها از نظر کمی باید نقش بالایی را ایفا کنند که اگر در توان فرد نباشد دچار فشار روانی میشود .
* **روابط انسانی:** همانطور که می دانیم انسان موجودي است اجتماعی که مایل است با دیگران باشد، ارتباط برقرار کند و مورد حمایت قرار گیرد و بتواند غم ها و شادي هاي خود را با دیگران در میان بگذارد. چنانچه فرد از این خواسته محروم شود موجبات نوعی فشار و استرس براي وي فراهم می گردد. عمده ترین عوامل فشارزاي را می توان در فقدان همبستگی گروهی، فقدان حمایت اجتماعی و تضاد و تعارض افراد و گروه ها با یکدیگر دانست.
* **عوامل خانوادگی:** یک عامل شایع استرس ، عدم توافق یا تیرگی روابط اعضاي خانواده است. معضلات خانوادگی، وظایف خانوادگی، توقعات اطرافیان، خستگی، بیماری ها، نابسامانی هاي رفتاري در میان اعضاي خانواده و یا در میان افراد جامعه، از دست دادن عزیزان و یا شرکت در محیط هاي مختلف اجتماعی.

**2-5-4- ضرورت و اهمیت استرس**

استرس شغلی امروزه به مسئله ای شایع و پرهزینه در محیط های کاری تبدیل شده است و تقریبا همه افراد با آن مواجه شده اند. استرس شغلی در کنار خطرات فیزیكی، شیمیایی، اکونومیك و بیولوژیكی محیط کار، یكی از پنج خطر اصلی در محیط کار محسوب می شود(عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، 1396).اگرچه اشتغال، یک چالش هیجان آور براي افراد است، ولی همین شغل می تواند به عنوان یک منبع عمده استرس زا در زندگی افراد مطرح باشد. استرس، یکی از فعال ترین حوزه هاي پژوهشی درسالهاي اخیر بوده است به طوري که قرن اخیر را عصر استرس نامیده اند .در عصر حاضر، زمان قابل توجهی از زندگی افراد در محیط کار صرف می شود که این امر، گاه تنش ها و حساسیت هاي مثبت و منفی را می تواند به همراه داشته باشد(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396). استرس شغلي به يک پديده جهاني رو به رشد تبديل شده است که تمام طبقات کارگران و تمام محيط هاي کاري را در تمام کشورها تحت تأثير قرار مي دهد. سازمان بين المللي کار هزينه هاي وارده بر کشورها را به علت استرس شغلي 1 تا 5/3 درصد توليد ناخالص داخلي تخمين زده است(شکوهی یکتا و همکاران، 1395).

استرس شغلی می تواند باعث ایجاد فشارهای عصبی، فکری و عاطفی شده و مشکلات جسمانی، قلبی -عروقی، دردهای اسکلتی - عضلانی و اختلالات روان تنی را تشدید نماید. بنابر آمار سازمان بین المللی کار در سال، نزدیک به 160 میلیون مورد بیماری های ناشی از کار در جهان دیده می شود که سالیانه منجر به مرگ 1 میلیون نفر می شود و در کشورهای در حال توسعه، به طور متوسط 60000 نفر در اثر حوادث و بیماری های شغلی جان خود را از دست می دهند(طالبی، 1398).سلامتی انسان می تواند در اثر وجود استرس های شغلی دگرگون شده و عدم تعادل در حالت جسمی و روانی وی پدیدار شود. داشتن مشاغل اجرایی و شغل هایی که احساس فوریت های زمانی را در ضرب‌العجل های محدودی طلب می کنند، برسلامت جسم و روان اثر منفی گذاشته و انسان را رنجور می کند. ارتقاي بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازي منابع انسانی بوده و در چند دهه اخیر توجه سازمان ها به نیروي سالم جسمی و فکري در موسسات اقتصادي، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره وري تاثیر بسزایی دارد. پژوهش هایی که در چند دهه اخیر انجام شده نشان می دهد که عامل فشار روانی همواره در سازمانها رو به رشد بوده است. از سوي دیگر محققان دریافته اند که این عامل اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت هاي اعضاي سازمان دارد. مدیران، کارمندان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیراین فشار دچار حالات روانی خاصی شده و دست به رفتار و اعمالی می زنند که نتایج آن مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می شود(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).

یكی از چالش هایی که کارکنان سازمان هاي امروزي با آن مواجهند، مساله استرس شغلی است، استرس می تواند آثار منفی بر کارآیی و بهره وري کارکنان یک سازمان گذاشته و حصول اهداف سازمانی را دچار چالش ها و موانع جدي نماید(زینلی و همکاران، 1398). استرس شغلی بسیار گسترده و باعث کاهش سلامت عمومی کارکنان می شود. ماهیت انسانی مدیریت و پیشبرد امور سازمان ها و پیچیدگی روزافزون محیط، چالش های بسیاری برای کارکنان و مدیران پدید آورده که یکی از آنها استرس کارکنان اسات که خود از عواملی نظیر: کیفیت روابط کاری، فشار و حجم کار، شرایط و محیط کار و ابهام نقش، تاثیر می پذیرد. استرس شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش بهره وری سازمان ها و ایجاد عوارض بدنی و روانی کارکنان است. امروزه استرس به یکی از گسترده ترین و پرهزینه ترین مشکلات زیستگاه های کاری تبدیل شده است، بررسی ها آشکار ساخته که استرس های شغلی بسیار جدی تر از دیگر عوامل استرس زا همچون مشکلات خانوادگی و مالی است(یوسفی و همکاران، 1397).

یکی از جنبه هاي مهم سلامت روانی، توجه به استرس شغلی می باشد. استرس بخش تفکیک ناپذیر زندگی است و بسته به سطح فشار روانی و کیفیت انطباق فرد با آن، ممکن است منجر به بیماري یا برعکس، به تجربه اي مثبت تبدیل شود. عوامل روانی یکی از خطرات اصلی در محیط کار محسوب می شود و در بین آنها، استرس و تنش شغلی از اهمیت ویژه اي برخوردار است. امروزه دیگر مسلم شده است که در دنیاي عصر تغییر و دگرگونی استرس از مسائل بسیار حاد در سازمانهاي امروزي است که سلامت جسمی و روانی نیروي کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را براي سازمانها وارد ساخته است(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).استرس از مهم ترين دلايلي است كه سلامتي را به خطر مي اندازد؛ زيرا براي فرد دچار استرس، كنترل آن مشكل است و اين موضوع مي تواند به كاهش عملكرد اجتماعي و شغلي فرد دچار استرس منجر شود. بر اساس نتايج پژوهش ها، چنانچه استرس هاي فرد بيش از توانايي ها و ظرفيت هاي مقابله با عامل استرس زا باشد، مي تواند در درازمدت، فرد را به سوي انواع اختلالات رواني – فيزيولوژيك سوق دهد. اين مسئله به ويژه در محيط هاي پرتنش و محيط هايي كه افراد در معرض استرس هاي طولاني قرار دارند، شكل عيني تري مي يابد(سوری و همکاران،1398).

چيزي كه يك عامل استرس زا را جدي تر از ديگري مي كند، شدت عامل، مزمن بودن آن، زمان بندي آن، چگونگي تأثيرگذاري بر زندگي فرد، ميزان انتظار از وقوع و مقدار كنترل پذيربودن آن است. برخي ويژگي ها، توانايي فرد را براي كنترل كردن اين استرس ها در زندگي بهبود مي بخشد كه شامل سطح بالاي خوش بيني، كنترل يا تسلط روان شناختي بيشتر، عزت نفس بالاتر و حمايت اجتماعي بهتر می شود(سوری و همکاران،1398). استرس شغلی یک پدیده همه گیر در صنابع مختلف است. به دلیل ماهیت کار کارمندان در بعضی از سازمان ها، کارمندان مجبورند با تعاملات اجتماعی فشرده ای روبرو شوند و این تعاملات ممکن است منجر به وقایع استرس زا مانند بدرفتاری با مشتری و درگیری بین فردی شود که پیشگامان اصلی استرس شغلی هستند.برخلاف تقاضای شغلی ، که یک شرایط کار خارجی است ، استرس شغلی یک تجربه روانشناختی داخلی است که در افراد مختلف ودر طول تعاملات روزمره با دیگران متفاوت ظاهر می شود(Park et al,2020).

**2-5-5- عوامل موثر بر استرس**

عوامل موثر در استرس شغلی، از نظر صاحبنظران متفاوت است. تبعیض، عدم امنیت شغلی، تعارض، کمبود اختیارات ، خط مشی سازمانی، شرایط فیزیكی سازمان و سنگینی بیش از حد کار، مهمترین عواملی است که مورد تاکید قرار گرفته است(زینلی و همکاران، 1398). اخیراً محققان سازمانی دامنه تحقیق در مورد استرس شغلی را نه تنها با بررسی واکنش افراد در برابر عوامل استرس زا، بلکه با پرداختن به فرایندهای بهبودی که پتانسیل کاهش تأثیر منفی عوامل استرس زای شغلی را دارند، گسترش داده اند. اگرچه بهبودی پس از قرار گرفتن در معرض عوامل استرس زا یک ضرورت فیزیولوژیکی است، اما تحقیقات تجربی حاکی از آن است که وقتی افراد با سطح بالایی از عوامل استرس زای شغلی روبرو می شوند، روند بهبودی مختل می شود که به "پارادوکس بهبودی" اشاره دارد.از این رو تصور می شود که عوامل استرس زای شغلی و فرآیند های بهبودی به روشی متناقض با یکدیگر مرتبط باشند(Sonnentag,2018).

استرس شغلی در عدم توانایی کارکنان در مدیریت فشارهاي شغلی به دلیل وجود شکاف هاي بین مقتضیات شغلی و توانایی هاي کارکنان براي برآورده کردن نیاز هاي شغلی به وجود می آید. به عبارت دیگر هنگامی که خواسته هاي یک کار با توانایی هاي کارگران، منابع، و یا نیازهاي آنان مطابقت ندارد، استرس افزایش می یابد(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).استرس شغلی به عنوان یکی از مهترین ویژگی هاي محیط کار، فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می اید. استرس می تواند بر سلامتی فرد و پیامدهاي مهم سازمانی از قبیل جابه جایی شغل و بهره وري و رفتارهاي داوطلبانه و فراتر از نقش آنها تأثیرگذار باشد.اگر چه استرس شغلی می تواند به گستره اي از استرس عمومی اشاره داشته باشد. طبیعت استرس شغلی متفاوت از استرس عمومی است(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396). در محیط های کاری، استرس های شغلي، معضل مهمي است که تأثیرات نیرومند ی بر کارکنان، سازمان ها و جوامع دارد. علل متداول استرس شغلي عبارت اند از: حجم کار زیاد، فشار زماني و تعارض با همکاران. استرس های شغلي، بیشلتر به نارضایتي کارکنان، بهره وری پایین، غیبت و ترک کار منجر مي شوند. کارکنان در مواجهه با استرس های شغلي، به روش های مستقیم یا غیر مستقیم مقابله مي کنند تا از آن جلوگیری کنند یا آن را کاهش دهند(کلنی و همکاران، 1396).

عوامل رواني در کنار خطرات فيزيکي، شيميايي، ارگونوميک و بيولوژيک محيط کار يکي از عوامل خطرساز اصلي در محيط هاي کاري محسوب مي شوند(شکوهی یکتا و همکاران، 1395). استرس شغلی اغلب به عنوان نوعی رابطه بد بین افراد و محیط تعریف می شود که در آن افراد نمی توانند فشارهای کاری را که منجر به مشکلات جسمی و روحی زیادی می شود تحمل کنند. مطالعات متعدد نشان داده است که استرس شغلی به میزان مثبت و شدیدی با میزان فرسودگی شغلی مرتبط است و قرار گرفتن در معرض طولانی مدت در محیط های استرس زا ممکن است منجر به فرسودگی شغلی شود. بسیاری از عوامل ممکن است به دلیل ایجاد فرسودگی شغلی باشد. با این حال، مکانیسم های اساسی فرسودگی هنوز مشخص نیست ، به ویژه نقش عوامل ژنتیکی در فرسودگی شغلی مرتبط(He et al,2020).استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که اکثر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. بر اساس نظریه ی شناختی هیجانی، استرس زمانی ایجاد می شود که شخص، موقعیتی را چالش برانگیز و طاقت فرسا ارزیابی کند یا منبع کافی برای سازگاری با این موقعیت را در اختیار نداشته باشد.پژوهش های انجام شده نشان می دهد که حدود 30 درصد نیروی کار کشورهای توسعه یافته دچار استرس شغلی می باشند. مهم ترین عوامل تنش زای شغلی شامل(طالبی، 1398):

* ویژگی های نقش (ابهام نقش، تعارض نقش، انتظارات نقش، سنگین باری نقش و سبک باری نقش)؛
* ویژگی های شغل (سرعت کار، تکرار کار، نوبت یا شیفت کاری، ویژگی مربوط به وظیفه و خطر پذیری)؛
* روابط کاری میان فردی، جو و ساختار سازمانی؛
* فن آوری و خصوصیات مادی مانند نور، صدا، ارتعاش، دما، هوای آلوده و عوامل ارگونومیک می باشد.

**2-5-6- پیامدها و نتایج استرس**

در مشاغلی که در آنها ارتباط انسانی مطرح است، تنیدگی بیشتری وجود دارد. فشارهای روانی ناشی از شغل از جمله استرس هایی هستند که اگر بیش ازحد باشند، می توانند با ایجاد عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد، سلامت وی را به مخاطره بیندازند. همچنین وجود این فشارها با تهدید اهداف سازمانی، می تواند موجب کاهش کیفیت کار فرد شود(سیف پناهی شعبانی و پروندی، 1398). با این حال ، اگر استرس کاری منجر به پاسخ های ناسازگار شود، می تواند بر روی طیف وسیعی از شرایط جسمی، رفتاری و روانی تأثیر منفی بگذارد. در نهایت ، کیفیت کلی خدمات ارائه شده را تحت تأثیر قرار می دهد. استرس شغلی ممکن است عاملی اساسی در ایجاد بیماریهای قلبی عروقی باشد و منجر به انحراف در رفتار شود(Song & Kim,2019). استرس شغلی در زندگی انسان ممکن است باعث ایجاد مشکلات روانی زیادی از قبیل فشارهای عصبی، فکری و عاطفی شده و موجب تشدید مشکلات جسمانی از قبیل بیماریهای قلبی- عروقی، دردهای اسکلتی- عضلانی و اختلالات ریوی- گوارشی و در نتیجه پایین آمدن کیفیت کار گردد(عباس زاده و همکاران، 1398).

از پیامدهای استرس شغلی می توان به نارضایتی شغلی، افزایش اشتباه در کار و کُندی زمان واکنش اشاره کرد. همچنین، استرس می تواند ضمن کاهش عملکرد شغلی کارکنان، بر اهداف و مقاصد سازمان تأثیر منفی بگذارد(عابدی سروستانی و همکاران، 1399). مطالعات نشانگر نقش مهم عوامل استرس زای شغلی در کاهش عملکرد، افزایش حواس پرتی، اختلال در حافظه و کاهش تصمیم گیری است. کارکنان دارای سطح استرس بالا خستگی، افسردگی، مشکلات رفتاری، بیماری های پوستی، بیماری های روماتیسمی و میگرن را گزارش کردند. مطالعات قبلی همبستگی شدیدی بین استرس و افسردگی نشان می داد، بعضی از حرفه ها با استرس شغلی و فرسودگی شغلی بیشتری همراه هستند. پرستاران اغلب فرسودگی شغلی و نارضایتی را تجربه می کنند که ممکن است منجر به ترک شغل شود(Ravari et al,2019). بدین ترتیب ذهن به عنوان میانجی پاسخ عاطفی و واقعه ی محیطی عمل می کند و تفسیر فرد از نوع و شدت رویداد محیطی، تعیین کننده ی واکنش های عاطفی و هیجانی مربوط به آن است. در محیط های کاری دارای استرس شغلی بالا، افراد به مشکلات روانی و جسمانی متعدد دچار می شوند و این مشکلات می تواند کیفیت زندگی شخصی و کاری فرد را تحت‌الشعاع قرار داده و برای سازمان هزینه های زیادی داشته باشد(طالبی، 1398).

تا زمانی که استرس به عنوان مسأله ای غیرقابل اجتناب در کار و زندگی تلقی شود، روزانه شاهد افزایش مشکلات کارمندان، کاهش عملکرد و بهره وری و به طور کلی پرداخت بهایی سنگین خواهیم بود. در سالهای اخیر کاهش استرس زیانبار (دیسترس) و ارتقای توانایی کار مورد توجه پژوهشگران پرشماری قرار گرفته است و برآیند مطالعات در این زمینه موجب ارائه شاخص توانایی انجام کار شده است. این شاخص مجموعه ای از فاکتورهایی می باشد که یک فرد را قادر می سازد تا در شرایط خاص، نیازمندی های کار خود را به خوبی تأمین نماید و کار را انجام دهد(عباس زاده و همکاران، 1398).علاوه بر این، شرایط غیرقابل پیش بینی، عدم کنترل و محدودیت زمانی برای ارزیابی مداخلات درمانی از عوامل استرس زا برای کارکنان شاغل در بخش های مختلف است. مداخلات نوآورانه و تجربی برای جلوگیری از استرس کارکنان و ارتقای سلامت آنها ضروری است. محققان و سازمان های مختلف به دنبال روش هایی برای کاهش استرس شغلی از جمله برنامه های بهداشتی و برنامه های آموزشی طراحی شده برای کاهش استرس در محیط کار هستند(Ravari et al,2019).

استرس شغلی منجر به احساس مسئولیت مبالغه آمیز غالباً منجر به فرسودگی عاطفی، شخصیت زدایی و احساس پایین بودن موفقیت شخصی(برجستگی ویژگی هایی به نام فرسودگی شغلی)، اختلالات روانپزشکی و عدم حضور در محل کار می شود.در حالی که میزان افسردگی در میان پزشکان بیشتر از جمعیت عمومی گزارش شده است. مطالعات مربوط به استرس شغلی و فرسودگی شغلی اطلاعات مفیدی در مورد پیش فرضهای احتمالی آنها یا خطرات مرتبط با آنها فراهم می کند، اما لازم است با تحقیق منظم در مورد اثرات احتمالی رضایت شغلی و همچنین منابع رضایت شغلی که می توانند در برابر فرسودگی شغلی محافظت کنند، تکمیل شود. برخی ویژگی های مورد توجه مانند همدلی می تواند زمینه ساز افزایش میزان فرسودگی شغلی باشد(Lala,2019).استرس شغلی دارای عوارض و پیامدهای مختلف جسمی، روانی و رفتاری است. عوارض جسمی شامل، بیماریهای قلبی عروقی، گوارشی، عضلانی اسكلتی، اختلال دستگاه ایمنی و سرطانهای مختلف و افزایش بروز صدمات و حوادث می باشد. پیامدهای رفتاری استرس شغلی نیز شامل غیبت از کار، مصرف دخانیات، اختلال خواب، سوء مصرف دارو، الكل و اعتیاد می باشد(عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، 1396).

اهمیت رویدادهای استرس زا در بروز مشکلات متعدد فردی و اجتماعی بر کمتر کسی پوشیده است. استرس بخش غیر قابل انکار زندگی روزمره است که بر بهداشت جسم و روان می تواند موثر باشد برخی بر این عقیده اند که استرس با غالب بیماری های آدمی در رابطه است و چنانچه به نحو مطلوب اداره نشود، پیامدهای نامطلوب رنج، بیماری و صرف هزینه های گزاف را در پی دارد. واکنش ما به استرس ها موجب بیماری می شود. تجربه ی هیجان های ناشی از رویدادهای استرس زا، معمولا به حدی ناراحت کننده است که اقدامات کنار آمدن با استرس را به دنبال خواهد داشت(آرامش و همکاران، 1396).در سالهای اخیرمسئله فرسودگی شغلی به تدریج به کانون تحقیقات روانشناسی تبدیل شده است. فرسودگی شغلی که برای اولین بار توسط فرویدنبرگر در سال 1974 پیشنهاد شد، به نوعی حالت جسمی و روحی خستگی مفرط و تخلیه منابع روانی اشاره دارد، زمانی که فرد تحت بار سنگین کار طولانی مدت قرار داشته باشد. در سالهای اخیر مسئله فرسودگی شغلی به تدریج به کانون تحقیقات روانشناسی تبدیل شده است. فرسودگی شغلی که برای اولین بار توسط فرویدنبرگر در سال 1974 پیشنهاد شد به نوعی حالت جسمی و روحی خستگی مفرط و تخلیه منابع روانی اشاره دارد و زمانی که فرد تحت بار سنگین کار طولانی مدت قرار داشته باشد. به نظر می رسد اغلب این حالت اضطراب، بی قراری و انواع علائم جسمی و روحی دارد(He et al,2020).

اثرات استرس شغلی را می توان در سه حیطه روانی، جسمانی و رفتاري بررسی نمود. در حیطه روانی، استرس شغلی با نارضایتی شغلی همراه می باشد که در نهایت منجر به افسردگی، اضطراب، اختلالات جنسی، انزوا و بیزاري می گردد. از اثرات جسمانی استرس شغلی نیز می توان به بیماريهاي قلبی و عروقی، معده اي و روده اي، اختلال در خواب و سردرد اشاره نمود و در نهایت نشانه هاي رفتاري نیز شامل رفتارهاي فردي مانند مصرف دارو، پرخوري یا بی اشتهایی، رفتارهاي پرخاشگرانه و تهاجمی در برابر همکاران یا اعضاء خانواده و همچنین رفتارهاي سازمانی مانند غیبت از کار، ترك شغل و افزایش حوادث می باشد(اسدی و حسینی، 1398).وقتی افراد احساس کنند که استرس شغلی موجب برهم خوردن تعادل روانی و جسمی آنها شده است، در صورتی که قادر به مقابله کارآمد با استرس تجربه شده نباشند، یكی از گزینه هاي رفتاري آنها می تواند رفتارهاي انحرافی باشد(زینلی و همکاران، 1398).

**2-5-7- پشتوانه نظری استرس**

لازاروس و فولکمن (1984) پیشنهاد می دهند که استرس می تواند ناشی از " عدم تعادل بین خواسته ها و منابع" و یا به عنوان فشار بیش از حد بر روي شخص، خارج از توانایی وي براي درك آن باشد. بسیاري از تحقیقات تأثیر منفی استرس شغلی بر رضایت، تعهد و عملکرد را به اثبات رسانده است. علاوه بر این لی و آشفورد پیشنهاد می دهند که تعداد بیشتري از عوامل استرس زا سازمانی، به طور مثال مانند شغلی با تعارض نقش، حجم کار و داشتن شغلی با استرس بالا منجر به سطوح بالاتري از استرس و خستگی عاطفی می شود(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396).استرس شغلی در کنار خطرهای فیزیکی، شیمیایی، ارگونومیک و بیولوژیکی محیط کار، یکی از پنج خطر اصلی محیط کار محسوب می شود. استرس شغلی وقتی رخ می دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد(سیف پناهی شعبانی و پروندی، 1398). پستونجي(1998)معتقد است سرچشمه استرس در زندگي شامل سه بخش مشاغل و سازمان ها، مسائل اجتماعي و خانواده است. در زندگي همة افراد شاغل، استرس وجود دارد و به گونه هاي مختلف بر آن ها فشار رواني وارد مي كند. از ديدگاه برخي از صاحب نظران نيز مي توان علل استرس را به دو بخش درون سازماني و برون سازماني تقسيم كرد. اكثر مردم بيش از نيمي از اوقات خود را در محل كار به سر مي برند و محيط كار بر آنان تأثيرگذار است. مقارن با صنعتي شدن جهان غرب، به مسائل كار و محيط آن توجه بيشتري شده است. در همین راستا استرس هاي شغلي و تأثير آن بر كارايي افراد مورد توجه واقع شده است(سوری و همکاران،1398).

نتایج تحقیقات نشان می دهد که استرس آثار فراوانی بر عملکرد کارکنان در محیط کار دارد از جمله کنش وری فرد در قلمرو اجتماعی، روانشناختی، جسمانی و خانوادگی را دچار اختلال می کند . نارضایتی حرفه ای، کاهش تولید، افزایش خطاها و تضادها، تنزل سطح قضاوت و کندی زمان واکنش را در پی دارد؛ براساس ایجاد تغییرات روانشناختی مانند افزایش تحریک پذیری، اضطراب، تنش حالت عصبی و ناتوانی در مهار هوش یکی از عوامل پیشرفت انسان ها می باشد، به طوری که بعضی از عوامل جسمانی و روحی می تواند درعملکرد آن تاثیر منفی یا مثبت بگذارد و امروزه دربین نوجوانان وجوانان ما که مشغول به تحصیل وفراگیری علوم هستند این موضوع خیلی حائز اهمیت است(آرامش و همکاران، 1396). استرس، تنیدگی یا فشار روانی به معنای فشار یا نیرویی است که از انواع عوامل درونی و بیرونی بر فرد وارد شده و بر رفتار او تاثیر می گذارد. می توان گفت که استرس گونه ای ناهنجاری رفتاری است که هنگام قرارگرفتن شخص در معرض شرایط ناشناخته یا ناخواسته به وجود می آید. استرس شغلی با جو سازمانی یا عوامل در پیوند با محیط کاری فرد همبستگی دارد. همچنین استرس با بسیاری از بیماری های بدنی و روانی مرتبط است یا در ایجاد، تحول و گسترش آن نقش داشته و باعث کاهش سلامت عمومی کارکنان می شود. به علاوه استرس شغلی می تواند باعث ایجاد تاثیر منفی بر متغیرهای سازمانی مانند تعهد و وفاداری افراد به سازمان و متغیرهای فردی سازمانی مانند عملکرد شغلی افراد گردد. استرس باعث کاهش سلامت عمومی کارکنان، نیروی ابتکار و خلاقیت و تلاش افراد می شود استرس شاغلی بر میزان عملکرد کارکنان اثر منفی دارد. میان استرس شغلی و نمره کلی سلامت روان شناختی کارکنان، رابطه منفی وجود دارد،بدین معنا که با افزایش استرس شغلی عملکرد شغلی کاهش می یابد(یوسفی و همکاران، 1397). تحقیقات به طور مداوم از این نظر که عوامل استرس زای منفی با آوای کارکنان ارتباط منفی دارند ، پشتیبانی می کند. به عنوان مثال لی، لیانگ و فره دریافتند كه سیاست های سازمانی ادراك شده كه نوعی عامل استرس زای شغلی است، آوای کارکنان كارمندان را كاهش می دهد. در یک فراتحلیل ، فیلد من و ان جی رابطه منفی بین عوامل استرس زای شغلی مختلف و رفتارهای ویژه را شناسایی کردند. با این حال، تحقیق در مورد رابطه عوامل فشارزای شغلی و رفتار شهروندی سازمانی که اغلب شامل آوای کارکنان به عنوان یک مولفه اصلی است، حاکی از یک تصویر پیچیده تر است. یافته ها نشان می دهد که همه انواع عوامل استرس زا تأثیرات منفی بر رفتار شهروندی سازمانی ندارند. در حالی که عوامل استرس زا مانع ارتباط منفی با رفتار شهروندی سازمانی دارند ، عوامل استرس زایی که کارمندان را به چالش می کشند با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت دارند. چنین یافته هایی نشان می دهد که رابطه بین برخی عوامل استرس زای شغلی و آوای کارکنان می تواند مثبت باشد و بنابراین نتیجه گیری قبلی از یک رابطه منحصراً منفی ممکن است نادرست باشد(Xia et al,2020).

پژوهش هایی که در چند دهه اخیر انجام شده است نشان می دهد که عامل فشار روانی همواره در سازمانها رو به رشد بوده است. از سوي دیگر محققان دریافته اند که این عامل اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت هاي اعضاي سازمان دارد. در ایالت متحده آمریکا تقریباً 15 درصد از شکایت هاي مربوط به سلامت محیط کار به استرس شغلی اختصاص داشته است. همچنین در ایالت متحده آمریکا تخمین زده میشود بیش از 2 میلیون نفر از بیماريهاي مرتبط با استرس و شغل رنج می برند. هم چنین اسپورگن و همکاران (2012) نشان دادند که 60 درصد از غیبت هاي کارکنان در محل کار ناشی از اختلالات مرتبط با کار و استرس می باشد. افزایش استرس شغلی ممکن است باعث بیماري هاي مرتبط با استرس مانند بیماري عروق کرونر قلب، فشار خون بالا، افسردگی، بی خوابی و اختلال می شود. به منظور جلوگیري از افزایش بروز بیماري هاي مرتبط با استرس شغلی لازم است سطوح استرس شغلی اندازه گیري شود(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396). هانس سليه به عنوان نظريه پرداز استرس، در سال 1930 ميلادي بين علت اختلالات بدني و اثرات آن تمايز قائل شد. او علل يا محرك هاي خارجي را تحت عنوان عامل استرس و حالت عدم تعادل بدن را تحت عنوان استرس معرفي نمود . وي در سال 1947 ميلادي نشانگان سازگاري كلي را مطرح نمود كه در مرحلة هشدار، با افزايش واكنش فيزيولوژيك و تغييرات فوري همراه بوده و در مرحلة مقاومت فرد، براي بازگشت به حالت تعادل تلاش نموده و به مقابله با اثرات مرحله قبلي مي پردازد؛ اما در مرحلة فرسودگي، از خود مقاومت نشان نمي دهد(سوری و همکاران،1398).

سیراجونسیا و پانتچام(2012) اشاره می کنند که عدم قطعیت مسئولیت ها، حجم کار زیاد، تعارض نقش، روابط شخصی تیره و تار، ارتباطات غیرمؤثر، مسائل کار و خانواده همه جزء عوامل استرس زا می باشد. ولی نوع عوامل استرس زا رابطه مستقیمی با تجربه دارد. در این بین روابط بین همکاران و سرپرست نیز می تواند در ایجاد استرس در افراد نقش مهمی را ایفا کند(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396). یکی از عوامل موثر بر کاهش استرس شغلی، آموزش مهارت مقابله با استرس است. این روش توسط مایکن بام در سال(1997) جهت تجهیز افراد به مهارت های مقابله با استرس ابداع شده و به روش خودآموزی معروف است. در این روش، هم بر مولفه های شناختی و هم رفتاری تاکید می شود و هدف آماده کردن افراد برای رویارویی با مشکلات خود می باشد و نقش اساسی و تعیین کننده در سلامت جسمانی و روانی آن ها ایفا می کند. راهبردهای مقابله ای موثر باعث می شود که واکنش فرد به سطوح بالای تنیدگی کاهش و یا آثار بد و زیان بار آن تعدیل شود. تاکنون پژوهش های متعددی اثربخشی آموزش مهارت مقابله با استرس را در کاهش میزان استرس ادراک شده، افزایش سلامت روان و در نتیجه بهبود عملکرد شغلی کارکنان بررسی کرده اند(طالبی، 1398).

اسلون(2011) اشاره می کند که رفتار ناعادلانه توسط دیگران در محل کار رضایت شغلی را پایین می آورد و این باعث پریشانی روانی بالا در افراد می شود. در ادبیات استرس شغلی، از استرس شغلی تعاریف متعددي ارائه شده است. استرس شغلی قابل معاوضه با ، استرس کاري و استرس حرفه اي می باشد. استرس شغلی معمولاً به عنوان بخشی از دانش که متمرکز بر جنبه هاي روانشناسی کار که بر سلامتی افراد تأثیر می گذارد تعریف شده است(رضایی منش و قربانی پاجی، 1396). يكي از ابتدايي ترين مدل هاي استرس در سال 1932 ميلادي توسط كانن گسترش يافت. مدل وي «مدل جنگ و گریز استرس» ناميده مي شود. وي عقيده دارد كه تغييرات فيزيولوژيكي، فرد را قادر مي سازد تا از منبع استرس اجتناب كند يا به آن حمله كند. در اين مدل، استرس به عنوان پاسخ به استرسورهاي محيطي تعريف شده است. وي استرس را به عنوان يك پاسخ انطباقي فرض مي كند كه فرد را قادر مي سازد تا رويدادهاي استرس زا را مديريت كند. نظرية وقايع زندگي به منظور ارزيابي استرس و تغييرات مرتبط با آن به عنوان پاسخي به تجارب زندگي توسعه پيدا كرد(سوری و همکاران،1398).

نتايج پژوهش ها نشان مي دهند که محيط شغلي و استرس هاي شغلي مي تواند باعث ايجاد بيماري رواني در کارکنان شود يا روند ايجاد بيماري رواني را تسريع نمايد که منجر به ازکارافتادگي و ناتواني فرد مي گردد. همچنين مطالعات انجام شده روي رفتارهاي ناايمن نشان داده است که عوامل استرس زاي شغلي از طريق کاهش تمرکز، حواس پرتي، اختلال در حافظه، ترديد در انجام کارها و کاهش قدرت تصميم گيري، سهم بسزايي در بروز اعمال ناايمن از سوي شاغلان دارد(شکوهی یکتا و همکاران، 1395).هولمز و راهه (1967) برنامة زمان بندي تجارب جديد را توسعه دادند؛ آن ها ليست گسترده اي از تغييرات و رويدادهاي ممكن زندگي فراهم كردند. اين رويدادها و تغييرات برحسب شدت استرس مرگ همسر، مرگ دوست صميمي، زندان و ترك خانه توسط فرزندان، دسته بندي شده اند. در سال 1970 ميلادي كارهاي لازاروس، روي استرس موجب شد كه روان شناسي، پاسخ هاي استرس را بهتر درک کند. لازاروس معتقد بود كه استرس، يك تعامل بين فرد و محيط بيروني اوست و اينكه پاسخ هاي استرس، زماني رخ مي دهند كه افراد يك موقعيت بالقوة پراسترس را واقعاً پراسترس ارزيابي كنند. مدل لازاروس از ارزيابي، افراد را به عنوان موجوداتي روان شناختي توصيف مي كند كه جهان بيروني را ارزيابي مي كنند، نه اينكه صرفاً پاسخ هاي منفعلانه به آن دهند. درهرصورت استرس، جزئي از زندگي بشر و اجتناب ناپذير است. گذراندن اوقات زندگي انسان در سه بخش عمده صورت مي پذيرد: سازمان، جامعه، خانواده. بديهي است كه استرس نيز در سه بخش يادشده وجود دارد(سوری و همکاران،1398).

**2-6- سوابق پژوهش**

**2-6-1- سوابق پژوهش های داخلی**

* صادقیان و فاطمی (1395) پژوهشی تحت عنوان "بررسی تاثیر استرس شغلی و تعهد سازمانی بر قصد ترک شغل" انجام دادند. سازمان ها برای دستیابی به اهداف خود باید توانایی جذب و نگهداری و حفاظت از منابع انسانی را داشته باشند. ترک خدمت و تمایل به ترک خدمت از جمله عواملی است که سازمان را در امر دستیابی به این اهداف دچار مشکل می کند. همچینین توجه به این مطلب که یک سازمان سالم باید به سلامت جسمی و روحی کارکنان خود توجه کند؛ زیرا عملکرد اثربخش بدون توجه به سلامت کارکنان حاصل نمی شود، در سازمان ها اهمیت دارد. پزوهش حاضر با هدف برسی تاثیر تعهد و استرس شغلی بر قصد ترک شغل در بیمارستان های دولتی شهر مشهد انجام گرفت. نمونه مورد بررسی شامل که به روش تصادفی داده های مورد نظر جمع آوری گردید. پرسشنامه های تحقیق توسط شرکت کنندگان تکمیل گردید و با استفاده از نرم افزار اس پس اس اس و آزمون های کای دو و گاما جهت بررسی فرضیه های تحقیق مد نظر قرار گرفت. یافته های تحقیق حاکی از وجود رابطه منفی بین استرس و تعهد شغلی است.
* مجیدی (1396) پژوهشی تحت عنوان "بررسی تاثیر استرس شغلی کارکنان بر تمایل آنان به ترک شغل در شرکت ایران خودرو دیزل" انجام دادند. پژوهش حاضر با عنوان بررسی تاثیر استرس شغلی کارکنان بر تمایل به ترک شغل با متغیرهای مشخص در شرکت ایران خودرو دیزل به بحث و بررسی پیرامون دیدگاه های کارکنان این شرکت می پردازد. در سال های اخیر گرایش به ترک شغل در این شرکت فزونی یافته و فرض پژوهشگر اینگونه است که استرس شغلی احتمالا با تمایل به ترک شغل رابطه خواهد داشت. نمونه آماری پژوهش تعداد 160 نفر از کارکنان ستادی شرکت را در بر می گیرد که همگی برای تکمیل پرسشنامه پژوهش از طرف پژوهشگر توضیحات مکفی را دریافت نموده اند. ابزار اندازه گیری متغیرها پرسشنامه استانداردبوده است که جهت حصول اطمینان از توان پرسشنامه پژوهش آزمون های روایی و پایایی با اخذ ضرایب مناسب انجام گردید. فصل چهارم پژوهش آمار توصیفی، آمار استنباطی و تحلیل یافته ها را دربرمیگیرد. تجزیه و تحلیل ها در ارتباط بافرضیه های اصلی پژوهش نشان از تایید تمامی فرضیه ها دارد و بین تمامی متغیرها ارتباط معنی داری مشاهده شده است. بر این اساس، استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر معنی داری دارد. از طرفی نیز استرس شغلی بر تمایل به ترک سازمان تاثیر مثبت و معنی دار مشاهده شد. بعلاوه، رضایت شغلی بر تمایل به ترک سازمان تاثیر مثبت و معنی دار وجوددارد.
* اشرفی و همکاران(1396) پژوهشی تحت عنوان "رابطه ی مدیریت استعداد و تمایل به ترک خدمت معلمان با نقش میانجی دلبستگی شغلی" را انجام دادند. پژوهش حاضر با هدف بررسي رابطة بين مديريت استعداد و تمايل به ترك خدمت با نقش ميانجي دلبستگي شغلي در بين كليه ی دبيران دوره ی دوم متوسطه شهر تهران انجام شد. اين تحقيق از نوع توصيفي- همبستگي بود و جامعه ی آماري كليه ی دبيران دوره ی دوم متوسطه شهر تهران به تعداد 10656 نفر در سال تحصيلي 1395-1394 بودند كه از بين آنها 370 نفر به روش نمونه گيري تصادفي خوشه اي انتخاب شدند. براي جمع آوري داده ها از پرسشنامه هاي مديريت استعداد احمدي و همكاران (1391)، دلبستگي شغلي لادهل و كنجر (1968) و پرسشنامة تركيبي تمايل به ترك خدمت (مبلي و هورنر، 1978) با روايي و پايايي مناسب استفاده شد. براي تجزيه و تحليل داده ها از آمار توصيفي و مدل یابی معادلات ساختاري با استفاده از نرم افزارهاي آماري Amos و spss استفاده شد. نتايج پژوهش حاكي از آن است كه مديريت استعداد به صورت مستقيم و غيرمستقيم با نقش واسطه اي دلبستگي شغلي بر تمايل به ترك خدمت اثرگذار است. همچنين دلبستگي شغلي نيز بر تمايل به ترك خدمت تأثير جالب توجهي دارد.
* **طاهرلو و همکاران(1396) پژوهشی تحت عنوان "تأثیر تناسب شخص- شغل بر تمایل به ترک خدمت خدمت و بهبود کیفیت شغلی با تأکید بر نقش دلبستگی شغلی: شواهدی از صنعت کارگزاری" را انجام دادند..**تمایل کارکنان به ترک خدمت، یکی از مهمترین نگرانی های مدیران منابع انسانی و تلاش برای بهبود کیفیت شغلی از مهمترین اهداف آنان است. یکی از عوامل تأثیرگذار بر این دو متغیر، تناسب شغلی است، و هدف این پژوهش، بررسی تأثیر این متغیر بر تمایل به ترک خدمت و بهبود کیفیت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی دلبستگی شغلی است. پژوهش حاضر، از حیث هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه ی گردآوری داده ها، توصیفی- همبستگی است. جامعة آماری شرکت های کارگراری بورس تهران و برای آزمون مدل مفهومی مدل سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد. نتایج تحلیل 357 پرسشنامه نشان داد تناسب شخص- شغل تأثیر منفی و معناداری بر تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد، اما بین تناسب شخص- شغل با دلبستگی شغلی و تناسب شخص- شغل با دلبستگی شغلی و تناسب شخص – شغل با بهبود کیفیت شغلی رابطه ی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین، دلبیتگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی و معنادار می گذارد، در حالی که تأثیر دلبستگی شغلی به بهبود کیفیت شغلی مثبت و معنادار نیست.
* خواجه پور و همکاران (1396) پژوهشی تحت عنوان "رابطه سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی؛ نقش میانجی گر استرس شغلی" انجام دادند. هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر مستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی و همچنین اثر غیرمستقیم این رابطه از طریق استرس شغلی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از بین آن‌ها تعداد 182 نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های سرمایه روانشناختی، استرس شغلی، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای اس پی اس اس و ایموس ویراست 21 انجام گرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت استراپ در برنامه ماکرو پریچر و هیز (2008) استفاده شد. نتایج حاکی از اثر سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی، اثر استرس شغلی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی و اثر غیرمستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغلی بود. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثر معنی‌داری ندارد.
* صادقیان و آهنچیان در سال (1396) پژوهشی تحت عنوان "مدل يابي رابطه استرس شغلي و قصد ترك شغل كاركنان" را انجام دادند. اين تحقيق با هدف بررسي رابطه استرس شغلي و قصد ترك شغل با نقش تعديل گر قاطعيت مدير و تأثير قصد ترك شغل بر برنامه ريزي نيروي انساني انجام شده است. جامعه آماري، كاركنان بانك هاي شهر فريمان، شامل 22 بانك بوده است كه براساس فرمول كوكران ، 152 نفر به عنوان نمونه آماري انتخاب شدند. اطلاعات به كمك پرسشنامه استاندارد براي هريك از متغيرها جمع آوري شد و روايي آن به روش روايي محتوايي و روايي صوري مورد تأييد قرار گرفتبراي تعيين پايا يي پرسشنامه ازضريب آلفاي كرونباخ استفاده شد و بر اين اساس ضريب آلفاي كرونباخ. پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه 73/0 بدست آمد. كه نشانگر پايايي بالاي پرسشنامه مي باشد. تجزيه و تحليل اطلاعات ، با استفاده از نرم افزارهاي اس پي اس اس و آموس انجام شده است. اصلي ترين نتايج تحقيق نشان داد كه: استرس شغلي با قصد ترك شغل كاركنان بانك هاي شهر فريمان رابطه داشته است.و محيط كاري پرفشار و استرس شغلي بالا در ميان كاركنان باعث قصد تر كشغل در آنها شده است.

# عزیزیه و خلفی (1396) پژوهشی تحت عنوان "اثر انگیزش شغلی بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک شغل: نقش میانجیگر دلبستگی شغلی" انجام دادند. انگیزش شغلی تعیین کننده عمده عملکرد در محیط کار می باشد؛ کارکنان در صورتی می توانند عملکردی بالا داشته باشند که دارای توانایی لازم و انگیزش کافی باشند. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر انگیزش شغلی بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک شغلبا نقش میانجیگر دلبستگی شغلی در شرکت صنعت نفت مارون انجام گرفت. نمونه پژوهش شامل225 نفر از کارکنان این شرکت بود که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب گردیدند. ابزار این پژوهششامل پرسشنامه های انگیزش شغلی (رابینسون، 2004)، دلبستگی شغلی (کانونگو ، 1982)، عملکرد شغلی (کوواس، 2002)، رضایت شغلی (جاج و همکاران، 2000)، تعهد سازمانی (ماودی و همکاران،1979) و تمایل به ترک شغل (کامن و همکاران، 1979) بود. داده ها از طریق الگویابی معادلات ساختاری و تحلیل واسطه ای تحلیل شدند. همچنین، یافته ها حاکی از معنادار بودن اثرات مستقیم میان متغیرهای پژوهش (به جز مسیرانگیزش شغلی به تمایل به ترک شغل) و نیز اثرات غیرمستقیم از طریق نقش متغیر میانجیگر دلبستگی شغلی بود.

* خواجه پور و همکاران (1396) پژوهشی تحت عنوان "رابطه سرمایه روانشناختی و دلبستگی شغلی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی؛ نقش میانجی گر استرس شغلی" انجام دادند. هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر مستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی و همچنین اثر غیرمستقیم این رابطه از طریق استرس شغلی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند تشکیل می‌دهند که از بین آن‌ها تعداد 182 نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های سرمایه روانشناختی، استرس شغلی، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای اس پی اس اس و ایموس ویراست 21 انجام گرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت استراپ در برنامه ماکرو پریچر و هیز (2008) استفاده شد. نتایج حاکی از اثر سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی، اثر استرس شغلی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی و اثر غیرمستقیم سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغلی بود. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثر معنی‌داری ندارد.

## مندعلی زاده و جواهری(1398) پژوهشی را تحت عنوان" تأثیر استرس و ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل ناجیان غریق بهواسطه رضایت شغلی " انجام دادند. هدف این پژوهش، تاثیر استرس شغلی و ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل به واسطه متغیر میانجی رضایت شغلی ناجیان غریق در شهر اراک بود. روش تحقیق علی و از نظر هدف کاربردی بود. جامعه آماری شامل تمام ناجیان غریق فعال 140 نفر شهر اراک بود. حجم نمونه بر اساس ماهیت تحقیق 80 نفر از ناجیان فعال شهر اراک بود. در این تحقیق از پرسشنامه های استرس شغلی خان و همکاران (1964)، امنیت شغلی شغل نیسی و محمودیان (1381)، رضایت شغلی کافمن و فیشمن (1979) و پرسشنامه قصد ترک شغل سیشور (1999) استفاده شد که بعد از تعیین روایی توسط متخصصان، پایایی آن بر اساس میزان آلفای کرونباخ به ترتیب 80/0، 883/0، 872/0 و 717/0 به دست آمد. برای تجزیه وتحلیل داده ها، از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شد. مهم ترین یافته-های تحقیق نشان داد که ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل اثر مثبت و معناداری دارد و استرس شغلی بر رضایت شغلی اثر منفی و معناداری دارد. ناامنی شغلی، 67% از قصد ترک شغل را پیش بینی می کنند و استرس شغلی 58% از رضایت شغلی را پیش بینی می کند. استرس شغلی بر قصد ترک شغل و نیز رضایت شغلی بر قصد ترک شغل تاثیر مثبت دارد ولی این تاثیر معنادار نبود و رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی نتوانسته است قصد ترک شغل را پیش بینی کند.

**2-6-2- سوابق پژوهش های خارجی**

* موسدقراد[[73]](#footnote-73)(2014) پژوهشی تحت عنوان "استرس شغلی و پیامدهایش" را انجام داد. این مقاله به بررسی استرس شغلی و پیامدهایش می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش کارکنان بخش های مختلف بیمارستان ها بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 740 پرسنل بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که استرس شغلی به طور مثبتی با تمایل به ترک شغل کارکنان ارتباط داشت.
* دیویلی[[74]](#footnote-74) در سال (2015) پژهشی تحت عنوان "ارتباط بین استرس شغلی و ترک شغلی کارکنان" را انجام داد. هدف ان پژوهش ارتباط بین اترس شغلی و ترک شغلی کارکنان شهرداری در آفریقای جنوبی بود.تعداد نونه پژوهش شامل انتخاب تصادفی در بین 100 پاسخ دهنده بود که روش نمونه گیری تصادفی براساس سن، جنسیت و سایر متغییرها بود. تجزیه و تحلیل داده ها از طریق آمر توصیفی و ضریب همبستگی مورد ارزیبی قرار گرفت. بررسی یافته ها ی پژوهش در ارتباط با متغییرهای مورد بحث نشان داده است که ارتباط معنادار و مهمی بین استرس شغلی کارکنان و قصد ترک شغل وجود داشته است.
* دایویلی[[75]](#footnote-75)(2015) پژوهشی تحت عنوان "ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل در بین کارکنان شهرداری انکونکوب در آفریقای جنوبی" را انجام داد. این مقاله به بررسی ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل در بین کارکنان شهرداری انکونکوب در آفریقای جنوبی می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش کارکنان شهرداری در شهر آلیس و بتفورت آفریقای جنوبی بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری سرشماری است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 100 بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی ازوجود ارتباطات معنادار و مستقیم بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل بود.
* وومباچر و فلف[[76]](#footnote-76)(2017) پژوهشی تحت عنوان "تعهد دوسویه در سازمان: تاثیرات اثر متقابل تعهد تیمی و تعهد سازمانی بر رفتارشهروندی سازمانی کارکنان، باورهای کارآمدی، و تمایل به ترک شغل" را انجام دادند. این مقاله به بررسی تعهد دوسویه در سازمان: تاثیرات اثر متقابل تعهد تیمی و تعهد سازمانی بر رفتارشهروندی سازمانی کارکنان، باورهای کارآمدی، و تمایل به ترک شغل می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش سازمان های صنعتی بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 1362پرسنل بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که تعهد سازمانی دارای ارتباط معناداری با تمایل به ترک شغل بود. همچنین بین رفتار شهروندی ازمانی، باورهای کارآمدی و تمایل به ترک شغل نیز ارتباطاتی وجود داشت.
* یم و همکاران[[77]](#footnote-77) در سال (2017) پژوهشی تحت عنوان "نقش میانجی سرمایه روانشناختی در ارتباط با استرس شغلی و ترک شغل در بین پرستاران بیمارستان کره" را انجام دادند. هدف این پژوهش ارزیابی و بررسی نقش میانجی سرمیه روانشناختی در ارتباط با استرس شغلی و ترک شغل در بین پرستاران را انجام دادند. تعداد داده های پژوهش شامل 447 پرستار شاغل در بین بیمارستان کره جنوبی در سال 2014 از اول جولای تا 31 جولای بود. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از رگرسیون ساده مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج پژوهش حاکی از این بود که برنامه مدیریت و تنظیم استرس شغلی در بین بیمارستان ها کره جنوبی منجر به کاهش ترک شغلی شده است و ارتباط معنادار و مهمی وجود داشته است.
* کیم و همکاران[[78]](#footnote-78) (2017) پژوهشی تحت عنوان "تاثیر منابع فردی بر قصد و نیت شغلی و دلبستگی شغلی" انجام دادند. هدف این پژوهش بررسی تاثیر میانجی دلبستگی شغلی در ارتباط بین منابع شغلی (خودکارمدی، خوش بینی..) و عملکرد کارمکنان و قصد و نیت ترک کار است. جامعه آماری پژوهش شامل 571 شرکت کننده از سازمان های دولتی کشور کره است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری بررسی شد. نتایج پژوهش حاکی از این است که ارتباط مثبت بین منابع فردی بر دلبستگی شغلی وجود دارد. همچنین ارتباط مثبت و معناداری بین خودکارآمدی و دلبستگی شغلی نیز وجود دارد.
* کوتز[[79]](#footnote-79) (2018) پژوهشی تحت عنوان "چگونه منابع شغلی و فردی بر دلبستگی به کار و ترک شغلی تاثیر گذار است" انجم دادند. هدف این پژوهش بررسی ارتباط بین منابع فردی(سرمایه روانشناختی) و رضایت با منابع شغلی و تاثیر آنها بر دبستگی به کار است. جامعه آماری پژوهش شامل 407 کارمند تمام وقت است که داده با استفاده از توزیع پرسشنامه در بین آنها جمع آوری شده است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری و PLS بررسی شد. نتایج پژوهش حاکی از این است که رضایت و منابع شغلی تاثیر مثبت و قابل توجهی بر دلبستگی به شغل و سرمایه روانشناختی داشت. همچنین ارنباط مثبت و معناداری بین منابع فردی و عملکرد شغلی وجود دارد.
* کومار و همکاران[[80]](#footnote-80)(2018) پژوهشی تحت عنوان "حمایت سرپرست برای توسعه و قصد و نیت ترک شغل: نقش های حمایت سازمانی، دلبستگی شغلی و رضایت شغلی" را انجام دادند. این مقاله به بررسی حمایت سرپرست برای توسعه و قصد و نیت ترک شغل: نقش های حمایت سازمانی، درگیرشدن شغلی و رضایت شغلی می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش شرکت های خدماتی فناوری اطلاعات فعال در هند بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 5088 پرسنل صنعت خدمات بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که حمایت سرپرست با ایفای نقش میانجی رضایت شغلی و حمایت سازمانی و درگیرشدن شغلی دارای ارتباط مستقیم و معناداری با قصد و نیت ترک شغل بود.
* میکلسن و اولسن[[81]](#footnote-81)(2018) پژوهشی تحت عنوان "تاثیر رهبری تغییر محور بر عملکرد شغلی و رضاست شغلی و قصد ترک شغل در بیمارستان ها- نقش میانجی نیازهای یادگیری و دلبستگی شغلی" را انجام دادند. این مقاله به بررسی تاثیر رهبری تغییر محور بر عملکرد شغلی و رضاست شغلی و قصد ترک شغل در بیمارستان ها- نقش میانجی نیازهای یادگیری و درگیرشدن شغلی می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش بیمارستان های نروژ بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 9162 پرسنل بیمارستان بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که ارتباطات معناداری بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی و قصد و نیت ترک شغل وجود داشت که در این بین درگیر شدن شغلی ایفاکننده نقش میانجی بود.

## میلی من و همکاران(2018) تحقیقی تحت عنوان"بررسی تاثیر معنویت فضای کاری بر دلبستگی، تمایل به ماندن و خدمت دهی در کارکنان بیمارستان انجام دادند. این تحقیق از نظر هدف کابردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی بود. برای ازمون فرضیه های تحقیق از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتیجه آزمون نشان داد که معنویت فضای کاری می تواند تاثیر مناسبی بر دلبستگی، تمایل به ماندن و خدمت دهی در کارکنان بیمارستان داشته باشد.

* ایسلام و همکاران[[82]](#footnote-82)(2018) پژوهشی تحت عنوان "حفاظت از مراکز بهداشتی- درمانی از طریق حمایت سازمانی برای کاهش قصد و نیت ترک شغل" را انجام دادند. این مقاله به بررسی حفاظت از مراکز بهداشتی- درمانی از طریق حمایت سازمانی برای کاهش قصد و نیت ترک شغل می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش بیمارستان های بزرگ در پاکستان بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 324 پرستار بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که حمایت سازمانی وابستگی شغلی دارای ارتباط معناداری با قصد و نیت ترک شغل بود.
* استروبل و همکاران[[83]](#footnote-83)(2018) پژوهشی تحت عنوان "نحوه کاهش قصد و نیت ترک شغل در تیم های ورزشی؟ تاثیر حمایت سازمانی بر قصد و نیت ترک شغل ورزشکاران حرفه ای تیم های ورزشی" را انجام دادند. این مقاله به بررسی نحوه کاهش قصد و نیت ترک شغل در تیم های ورزشی؟ تاثیر حمایت سازمانی بر قصد و نیت ترک شغل ورزشکاران حرفه ای تیم های ورزشی می پردازد. پژوهش جاری از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی، و روش تحقیق آن توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماري این پژوهش ورزشکاران حرفه ای مرد از 7 تیم ورزشی آلمان بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری سرشماری است و تعداد نمونه ی مورد مطالعه برابر با 12 ورزشکار بودند. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است.در این مقاله برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس انجام شده است. یافته های بدست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده آزمون های کولموگروف–اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی ساده و آزمون رتبه بندی فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که حمایت سازمانی و وابستگی شغلی دارای تاثیر معناداری بر قصد و نیت ترک شغل بود.
* جانگ و همکاران(2021) پزوهشی تحت عنوان" اثرات نا امنی شغلی بر تعامل شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان هتل لوکس و نقش تعدیل‌کننده ویژگی‌های نسلی" انجام دادند. اعث ایجاد بحران بی‌سابقه‌ای برای تمامی صنایع در سراسر جهان شده‌است. درک ناامنی شغلی تاثیر منفی بر تعامل کارمندان هتل لوکس ناشی از COVID۱۹ داشت. کارمندانی که تعامل شغلی بالایی ندارند، اشتیاق و تمرکز بر کار، تمایل به ترک خدمت را افزایش داده‌اند. عدم امنیت شغلی ناشی از COVID۱۹ یک عامل قابل‌توجه و قابل‌توجه در کاهش اشتغال برای نسل کووید ۱۹ است که باعث بحران بی‌سابقه‌ای در تمام صنایع سراسر جهان شده‌است. این مطالعه به دنبال تایید این موضوع است که نا امنی شغلی، همان طور که توسط کارمندان هتل لوکس درک می‌شود، به طور قابل‌توجهی بر تعامل شغلی و قصد ترک شغل آن‌ها تاثیر می‌گذارد و اثر تعدیل کنندگی ویژگی‌های نسلی را تعیین می‌کند. این یافته نشان داد که ادراک از ناامنی شغلی تاثیر منفی بر تعامل کارکنان هتل لوکس داشته‌است. همچنین، تعامل شغلی کارمندان می‌تواند قصد ترک خدمت را کاهش دهد. تعامل کارمندان به طور کامل رابطه بین درک نا امنی شغلی و قصد ترک خدمت را میانجی گری می‌کند، و نا امنی شغلی ناشی از COVID۱۹ تاثیر بیشتری بر نسل Y نسبت به نسل X در کاهش تعامل شغلی دارد، و نشان می‌دهد که تاثیر منفی عدم امنیت شغلی در نسل Y بالاتر است.

**فصل سوم**

**روش شناسی پژوهش**

# **3-1- مقدمه**

کنجکاوی بشر برای شناخت بهتر و رفع ابهاماتی که با آن روبه رو است، مهمترین عاملی است که مسئله ی تحقیق را پایه ریزی می کند. تحقیق در بیشتر موارد به منظور تسلط انسان بر طبیعت و یافتن راهکارهای بهتر و جدیدتر برای حل مشکلات و به کارگیری آنها در جهت رفاه انسان انجام می شود. وسایل و مراحلی را که در تجزیه و تحلیل اطلاعات برای کشف حقیقت مورد استفاده قرار می گیرند، روش علمی تحقیق می نامند. با توجه به اینکه حقیقت مورد نظر جزء کدام دسته از علوم باشد، روش های خاص آن علم که تناقض و تضادی با روش علمی تحقیق نداشته باشد، مورد استفاده قرار می گیرد(شوکت فدایی و خلیلی، 1396). تحقیق را می توان تلاشی منظم و سازمان یافته برای بررسی مسئله ای خاص که به یک راه حل نیاز دارد توصیف کرد و شامل گام هایی است که طراحی و پیگیری می شوند، تا پاسخ هایی برای مسئله ی مورد علاقه ی ما در محیط کاری بدست آید(سکاران، 1397). برای انجام تحقیق باید گام هایی برداشته شود. توالی و نوع این گام ها با توجه به نوع تحقیق از هم متفاوت است(نیومن، 1396). نخستین گام تحقیق عبارت است از آگاهی بر زمینه های مشکل آفرین در سازمان و شناسایی روشن و مشخص مشکلی که به بررسی و اصلاح نیاز دارد. هنگامی که مشکل یا مشکلات مهم مشخص شد، می توان گام های بعدی را برای گردآوری اطلاعات، تحلیل داده ها و نمایش عواملی که با مشکل ما پیوند دارند، پیمود. تحقیق مستلزم یک رشته قعالیت هایی است که به درستی اندیشیده شده اند و به دقت به اجرا در می آیند و در نهایت این امکان را برای ما فرآهم می آورند که بدانیم مشکلات سازمانی را چگونه باید حل کرد یا دست کم به حداقل رسانید. از این رو تحقیق در بردارنده ی فرآیندهای جستجو، بررسی، آزمودن و آزمایش است(سکاران، 1397). لذا این فصل در بخش های مهمی مانند روش تحقیق، جامعه و نمونه ی آماری، ابزار گردآوری داده ها، پایایی و روایی ابزار اندازه گیری و در نهایت روش تجزیه و تحلیل داده ها ارائه شده است.

# **3-2- روش پژوهش**

* این تحقیق با توجه به دسته بندی تحقیقات بر حسب هدف در دسته ی تحقیقات کاربردی قرار دارد. در تحقیقات کاربردی با استفاده از دانش و معلوماتی که به وسیله ی تحقیقات بنیادی فراهم شده، برای رفع نیازمندی های بشر و بهبود و بهینه سازی ابزارها، روش ها، اشیا و الگوها در جهت توسعه ی رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می گیرند. هدف اصلی در تحقیقات کاربردی دستیابی به پیامدهای علمی، پیدا کردن راه حل برای مسائل واقعی توسعه ی دانش کاربردی دریک زمینه ی خاص و ابداع و اختراح وسایل و روش ها برای انجام کارهای علمی است(گرجی، 1395).
* این تحقیق با توجه به دسته بندی تحقیقات بر حسب نحوه ی گردآوری داده ها در دسته ی تحقیقات توصیفی قرار دارد. هدف از این گونه تحقیق، توصیف جزء به جزء یک موقعیت یا شرایط است. تحقیق توصیفی آنچه را که هست، توصیف و تفسیر می کند و به شرایط، روابط موجود، عقیده های متداول، فرآیندهای جاری، آثار مشهود یا روندهای در حال گسترش توجه دارد. تمرکز اصلی تحقیق توصیفی بر زمان حال است، هر چند گاهی رویدادها و آثار گذشته را نیز که به بررسی شرایط موجود مربوط می شوند، مورد بررسی قرار می دهد(خاکی، 1397).

## **3-3- جامعه و نمونه آماری پژوهش**

## **3-3-1- جامعه آماری پژوهش**

# 

# **3-3-2- نمونه آماری پژوهش**

# **3-4- روش و ابزار اندازه گیری داده ها**

به منظور جمع آوري اطلاعات مورد نظر و سنجش متغیرهاي تحقیق، از پرسشنامه استفاده شده است. مطالعات میدانی بررسی های غیرآزمایشی هستند که هدف شان کشف روابط و چگومگی تعامل بین متغیرها در شرایط مورد بررسی است(خاکی، 1396).ابزار اصلی گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه بوده و طیف اندازه گیری آن پنج گزینه ای لیکرت است. طیف مورد استفاده در این تحقیق نیز طیف پنج گزینه ای لیکرت است. از جمله ابزار گردآوری داده ها در تحقیقات علوم رفتاری مقیاس اندازه گیری نگرش است. به طور کلی مقیاس ها برای سنجش نگرش ها، قضاوت ها، عقاید و سایر خصیصه هایی که به آسانی قابل اندازه گیری نیستند، به کار می رود. برای اندازه گیری نگرش ها می توان از مقیاس هایی استفاده کرد. یکی از رایج ترین مقیاس های اندازه گیری نگرش، مقیاس لیکرت است. این مقیاس از مجموعه ای منظم از گویه ها(عبارات) که به ترتیب خاصی تدوین شده است، ساخته می شود. این گویه ها حالات خاصی از پدیده ی مورد اندازه گیری را به صورت گویه هایی که از لحاظ ارزش اندازه گیری دارای فاصله های های مساوی است، عرضه می کند(سرمد و همکاران، 1397).

جدول(3-2) : متغیرها، ابعاد و گویه های پژوهش

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | تعداد گویه ها | ردیف گویه | مقیاس اندازه گیری | منبع |
| استرس شغلی | 4 | 4 – 1 | پنج گزینه ای لیکرت | لی و همکاران(2014) |
| عجین شدن با شغل | **5** | **9 – 5** | پنج گزینه ای لیکرت | **جانگ و همکاران(2021)** |
| نوع دوستی | **3** | **12 – 10** | پنج گزینه ای لیکرت | **اورگان و کانوسکی(1998)** |
| تمایل به ترک شغل | 4 | 16 - 13 | پنج گزینه ای لیکرت | **جانگ و همکاران(2021)** |

**3-5- روایی پرسشنامه**

روایی به هدفی که آزمون برای تحقق بخشیدن به آن درست شده است اشاره دارد. به طور کلی منظور از روایی این است که ابزار اندازه گیری داده ها تا چه اندازه دقیقا همان ویژگی یا متغیری را که قصد اندازه گیری آنرا داشته است، می سنجد. بنابراین ابزار در صورتی دارای روایی است که آنچه را مورد نظر است به دقت اندازه گیری کند(گرجی، 1395). برای بررسی روایی محتوا در این تحقیق از نظرات استاد محترم راهنما استفاده می شود.

**3-6-پایایی پرسشنامه**

در روش آلفای کرونباخ بین نمره ی تک تک گویه ها با کل نمره ی ابزار یا آزمون، همبستگی گرفته می شود و در آن فرض بر این است که انتظار می رود افرادی که در گویه های معینی نمره ی معینی را می گیرند، در گویه های دیگر نیز آنگونه عمل نمایند، چون همه ی گویه های ابزار طراحی شده در راستای سنجش یک چیز یا خصیصه ای معین هستند. در اصل وقتی آلفای کرونباخ محاسبه می شود، بین نمره ی هر گویه با کل نمره ی هر فرد همبستگی گرفته می شود و بین آن و تغییر پذیری کل تک تک گویه ها مقایسه صورت می گیرد(میرزائی، 1397).

در این فرمول:

تعداد گویه است؛

جمع واریانس مربوط به نمره ی مشاهده شده است؛

مجموع واریانس کل نمره های گویه ها است.

جدول( 3-2) : ضرایب پایایی

|  |  |
| --- | --- |
| متغیرهای مدل | ضرایب آلفای کرونباخ |
| استرس شغلی |  |
| عجین شدن با شغل |  |
| نوع دوستی |  |
| تمایل به ترک شغل |  |

**3-7- فرآیند گردآوری داده های تحقیق**

روش گردآوری داده ها در این تحقیق از نوع میدانی است. برای توزیع پرسشنامه در ابتدا پرسشنامه تحقیق به صورت پرسشنامه الکترونیک(پرس آنلاین) طراحی خواهد شد و لینک پرسشنامه از طریق شبکه های پیام رسان تله گرام، واتس آپ و سایر پیام رسان ها برای افراد ارسال خواهد شد.

## 3-8- روش تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

پس از جمع آوری داده ها محقق باید آن ها را دسته بندی و تجزیه و تحلیل نماید، آن گاه به آزمون فرضیه هایی به پردازد که تا این مرحله تحقیق او را یاری کرده اند، تا پاسخی برای پرسش های تحقیق بیابد. تجزیه و تحلیل داده ها فرآیندی چند مرحله ای است که طی آن داده های گردآوری شده به طرق مختلف خلاصه، دسته بندی و در نهایت پردازش می شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل ها و ارتباط بین داده ها به منظور آزمون فرضیه ها فراهم آید .در این فرآیند، داده ها هم از لحاظ مفهومی و هم از جنبه تجربی پالایش می شوند و روش های گوناگون آماری نقش به سزایی در استنتاج آن ها به عهده دارند.به منظور تجزیه و تحلیل داده های گرد آوری شده از دو روش استفاده گردید.در آمار توصیفی سعی بر این است که به هر شکل ممکن بتوانیم ویژگی های اطلاعات جمع آوری شده را توصیف کنیم. خواه با رسم نمودار و خواه با دسته بندی کردن و تهیه ی جدول توزیع فراوانی و یا با محاسبه ی شاخص های مرکزی یا پراکندگی. آنچه اهمیت دارد این است که بتوانیم ماهیت اطلاعات را برای استفاده کنندگان به زبان آماری و در عین حال ساده بیان کرد(نیکوکار و میرزاده، 1390). در بخش تحلیلی نیز از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.مدل سازی معادلات ساختاری عضوی از خانواده ی مدل های آماری است که به دنبال توصیف روابط بین متغیرهای چندگانه است.برای انجام این کار مدل سازی معادلات ساختاری، ساختار بین رابطه ای که در مجموع معادلات وجود دارد و مشابه مجموع معادلات رگرسیون چندگانه می باشد، را مورد آزمون قرار می دهد. این معادلات نشان دهنده ی کلیه ی رابطه های میان سازه های درگیر در تحلیل می باشند. سازه ها عوامل غیرقابل مشاهده یا پنهان می باشند که توسط چندین متغیر ارائه می گردند(آذر و خدیور، 1393). هنگامی که داده های بدست آمده از نمونه ی مورد بررسی به صورت ماتریس همبستگی یا کوواریانس درآید و توسط مجموعه ای از معادلات رگرسیون تعریف شود، مدل را می توان با استفاده از نرم افزارهای مربوطه تحلیل کرد و برازش آن را برای جامعه ای که نمونه از آن استخراج شده آزمود. این تحلیل برآوردهایی از پارامتر مدل و همچنین چند شاخص برای نیکویی برازش را فراهم می آورد. برآورد پارامترها و اطلاعات مربوط به به نیکویی برازش را می توان برای تغییرات احتمالی در مدل و آزمون مدل نظری مورد آزمون قرار داد(سرمد و همکاران، 1397).

مدل معادلات ساختاري با بيان مدلي كه مي خواهد تخمين زده شود؛ شروع مي شود . در ساده ترين سطح مدل، يك عبارت آماري دربارة روابط ميان متغيرها است . اين مدلها در زمينه رويكردهاي مختلف تحليلي، اَشكال مختلفي به خود مي گيرند . براي مثال يك مدل در زمينه همبستگي عموماً روابط غير جهت داري را (دوطرفه) بين دو متغير نشان مي دهد . در حالي كه رگرسيون چندگانه و تحليل واريانس مدل هايي را با روابط جهت دار بين متغيرها نشان مي دهد. اين مرحله يكي از مهمترين مراحل موجود درمدل معادلات ساختاري است . زيرا هيچ گونه تحليلي صورت نمي گيرد مگر اين كه محقق ابتدا مدل خود را بيان كند.متغیرهای پنهان ، مشاهده شده و چگونگی ارتباط این متغیرها با یکدیگر در این گام مشخص می شود. در واقع در این گام فرضیات شناسایی می شوند(مومنی و همکاران، 1392).

برخلاف رويكرد مدل یابی معادلات ساختاری[[84]](#footnote-84)، رويكرد حداقل مربعات جزئي در ابتدا توسط ولد[[85]](#footnote-85) تحت عنوان حداقل مربعات جزئي تكراري غيرخطي 2 معرفي شد كه هدف از آن حداكثركردن واريانس متغيرهاي وابسته اي است كه توسط متغيرهاي مستقل تعريف مي شوند. همانند ساير مدل هاي معادلات ساختاري، مدل حداقل مربعات جزئي نيز داراي بخش ساختاري است كه منعكس كننده ارتباط بين متغيرهاي پنهان (مكنون) و يك جزء اندازه گيري است. براي آزمون مدل مفهومي تحقیق مي توان از حداقل مربعات جزئی[[86]](#footnote-86) که يک فن مدل سازي مسير واريانس محور است، استفاده کرد. اين تکنيک امکان بررسي روابط متغيرهاي پنهان و سنجه ها (متغيرهاي قابل مشاهده) را بصورت هم زمان فراهم مي سازد. از اين روش زماني که حجم نمونه کوچک بوده و يا توزيع متغيرها نرمال نباشد استفاده مي شود. در مدل هاي PLS دو مدل آزمون مي شود: مدل‌هاي بيروني و مدل هاي دروني. مدل بيروني مشابه اندازه گيري و مدل دروني مشابه [تحليل مسير](http://www.parsmodir.com/db/research/path-analysis.php) در مدل هاي معادلات ساختاري است . پس از آزمون مدل بيروني لازم است تا مدل دروني كه نشانگر ارتباط بين متغيرهاي مكنون تحقیق است، ارايه شود. با استفاده از مدل دروني مي توان به بررسي فرضيه هاي تحقیق مدل پرداخت(آذر و همکاران، 1391).

در واقع، حداقل مربعات جزئي از فرآيند پيچيده تر و دو مرحله اي براي برآورد و تعيين وزن ها استفاده ميكند. علاوه بر اين، با استفاده از روش اطلاعات محدود در حداقل مربعات جزئي، هيچ فرضيه اي براي جامعه و يا مقياس اندازه گيري وجود ندارد. بدون اينكه فرض هايي مانند فرض هاي توزيع، و يا مقياس هاي اسمي، ترتيبي، و فاصله اي براي متغيرها، وجود داشته باشند، نتايج كار قابل استفاده مي باشد. البته بايد اين نكته را نيز در ذهن داشت كه حداقل مربعات جزئي هم همانند تمامي تكنيك هاي آماري، نيازمند فرض هاي خاصي است. مهم ترين فرضيه، تشخيص "پيش بيني كننده" است. اين الزام عنوان مي كند كه بايد بخش سيستماتيك رگرسيون خطي[[87]](#footnote-87) را از روي انتظارات موقعيتي از متغير وابسته تعريف كرد تا بتوان بر اساس رگرسيون نتيجه گيري كرد. با اين حال، مشكل ثبات و پايداري در مقياس بزرگ هم چنان وجود دارد. با توجه به مشكل سازگاري در نمونه هاي بزرگ، مي توان در مورد مناسب بودن حداقل مربعات جزئي دچار ترديد شد و پرسيد كه چرا اين تكنيك نمي تواند يكي از خصوصيت هاي كليدي يك مدل آماري (پايداري برآورد كننده) را تضمين كند. پاسخ اين است كه اين رويكرد با اصول خودش وارد وضعيت هاي مختلف مي شود هدف از مدل سازي معادلات ساختاري مبتني بر كوواريانس، تعيين ماتريس پارامترهاي مدل Φ است که ماتريس کوواريانس پيش بيني شده توسط مدل نظري Σ(Φ)احتمال بسيار نزديكي به ماتريس كوواريانس نمونه S دارد. براي اين منظور بايد تابع F(S, Σ) تعريف شود. وقتي S=Σ است، اين تابع ارزش صفر را به خود اختصاص مي دهد ساير موارد كه ارزش تابع مثبت است، تفاوت بين Σ و S افزايش مي يابد. با توجه به اينكه ماتريس كوواريانس نمونه، مبتني بر احتمال شاخص اندازه گيري شده است، تابعي كه بسيار در اين خصوص استفاده مي شود، تابع حداكثر كردن نرمال نظري است(آذر و همکاران، 1391). استفاده از حداقل مربعات جزئی دارای مزایای بسیار زیادی است که به تعداد از آن ها اشاره می کنیم( اماني و همكاران ،1391):

* مزيت اين رويكرد به نيرومندي ان مربوط مي شود، اين مفهوم بدين معناست كه با استفاده از اين رويكرد می توانیم براي مسائل جوابی پیدا کنیم حتی اگر رويكرد مبتنی بر کواريانس قادر به پاسخگويی آن نباشد.
* ( PLS ) در تمام مدل هاي بازگشتی حتی با نسخه هاي تک گويه اي، تعیین شده يا همانند می باشد. بنابراين اعتبار سنجه هاي تک گويه اي و دو گويه براي بر اساس نظريه هاي سنجش در رويكرد مبتنی بر کواريانس بی معنی می باشد،اما اين مسئله در رويكرد ( PLS) وجود ندارد.
* ( PLS ) قابلیت پذيرش و بررسی سازه هاي انعكاسی و تشكیلی را به صورت همزمان دارد.
* ( PLS ) رويكرد سريع و مفیدي است براي شناسايی مجموعه اي از متغیرها که می توانند چند متغیر پیآمد يا نتیجه را پیش بینی کنند.
* به باور والد در مدل هاي پیچیده با متغیرهاي پنهان ( PLS ) بی رقیب است.
* رويكرد ( PLS ) رويكردي نیرومند جهت بررسی اثرات تعاملی يا مدل هايی که در آنها متغیر هاي تعديل کننده می باشد، است.
* ( PLS ) به اندازه نمونه حساس نمی باشد.روش برآورد اين رويكرد نمونه هاي بسیار کم و بسیار زياد را شامل می شود.

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

**4-1- مقدمه**

یکی از پایه های اصلی پژوهش ها تجزیه وتحلیل داده های گردآوری شده با ابزارهای معتبر است. در این مرحله است که تلاش ها و بررسی های پژوهشگر به بار می نشیند. پس از تعیین مسئله پژوهش و فهم و گردآوری ادبیات نظری، پژوهشگر روش پژوهش موردنظر را انتخاب می کند. وی با انتخاب ابزار مناسب برای گردآوری و تجزیه وتحلیل داده های پژوهش فرضیه های مسئله پیشرو را بررسی می کند. برای تجزیه وتحلیل داده های گردآوری شده و تبدیل آنها به اطلاعاتی برای آزمودن فرضیه ها، باید ضمن رعایت قواعد از پیش تعیین شده، فنون آماری مناسبی را برگزید. در این فصل به تجزیه وتحلیل داده ها در دو قسمت آمار توصیفی و استنباطی خواهیم پرداخت. در آمار توصیفی با استفاده از شاخص ها و درصدهای فراوانی، جداول و نمودارها به تجزیه و تحلیل جمعیت شناختی نمونه آماری پرداخته و در قسمت آمار استنباطی با استفاده از آزمون های آماری فرضیه های پژوهش را بررسی خواهیم کرد.

**4-2- آمار توصیفی**

از آمار توصیفی برای بیان وضعیت پدیده یا مسئله پژوهش استفاده می شود و در آن ویژگی های موضوع پژوهش به زبان آماری توصیف و تصویرسازی می شود. پژوهشگر در آمار توصیفی با استفاده از شاخص های موجود داده های گردآوری شده را خلاصه و طبقه بندی می کند. به بیان دیگر پژوهشگر ابتدا داده های گردآوری شده را از طریق تهیه و تنظیم جدول توزیع فراوانی خلاصه می کند و سپس به کمک نمودار آن را نمایش می دهد و در آخر با استفاده از سایر شاخص های آمار توصیفی آن را خلاصه می کند. در این قسمت داده های مربوط به مشخصات جمعیت شناختی و توصیفی نمونه آماری که متشکل از 470 از نمونه های تحقیق بوده اند، مورد بررسی قرار گرفته است. داده ها شامل جنسیت، سن، ميزان تحصيلات، تاهل، سابقه، نوع استخدام و نوع بیمارستان به صورت توصیفی مورد بررسی قرار گرفته و نتایج به دست آمده به صورت فراوانی و درصد و در قالب جداول به شرح زیر ارائه می شود.

**4-2-1- بررسی ویژگی های فردی و جمعیتی پاسخ دهندگان**

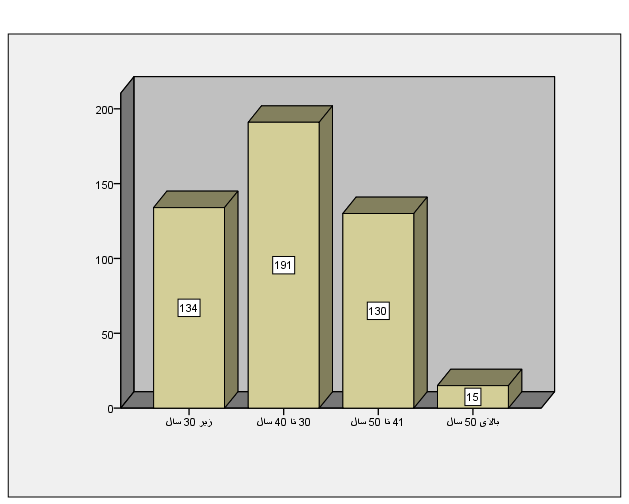
در این بخش داده های تحقیق که نشان دهنده مشخصات فردی پاسخ دهندگان بوده و شامل متغیرهای جنسیت، سن، ميزان تحصيلات، تاهل، سابقه، نوع استخدام و نوع بیمارستان است، توصیف می شود. در همین راستا این اطلاعات در پنج عنوان در قالب جدول ها به شرح زیر ارائه شده است.

**4-2-1-1- وضعیت سن**

توزیع سن پاسخ­دهندگان در جدول شماره ی (4-1 ) و نمودار شماره ی (4-1 ) آمده است. همانطوری که ملاحظه می گردد نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ دهندگان از نظر سن به شرح زیر می­باشد :

جدول شماره ی 4-1: وضعیت سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| سن | فراواني | درصد فراواني | درصد فراواني معتبر |
| زير 30 سال |  |  |  |
| 30 تا 40 سال |  |  |  |
| 41 تا 50 سال |  |  |  |
| بالاي 50 سال |  |  |  |
| جمع کل |  |  |  |



نمودار شمار ی 4-1 : توزیع سني پاسخ­دهندگان

**4-2-1-2 – ميزان تحصیلات**

در جدول شماره (4-2) ونمودار شماره ی (4-2) نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ­دهندگان از نظر میزان تحصیلات گزارش شده است. همانطوری که مشاهده می گردد سطح تحصیلات پاسخ­دهندگان به شرح زیر است :

جدول شمار 4-2: تحصیلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مدرک تحصیلی | فراواني | درصد فراواني | درصد فراواني معتبر |
| زیردیپلم و دیپلم |  |  |  |
| فوق دیپلم |  |  |  |
| لیسانس |  |  |  |
| فوق لیسانس |  |  |  |
| دکترا |  |  |  |
| جمع کل |  |  |  |



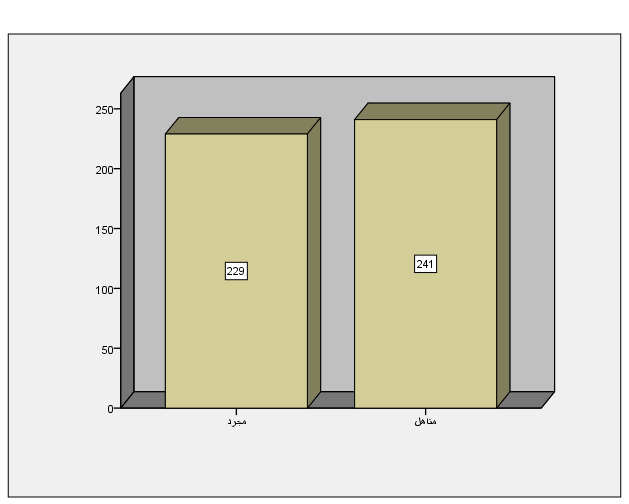
نمودار شماره ی 4-2: تحصیلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه

**4-2-1-3- وضعیت تاهل**

توزیع تاهل پاسخ­دهندگان در جدول شماره ی (4-3 ) و نمودار شماره ی (4-3 ) آمده است. همانطوری که ملاحظه می گردد نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ دهندگان از نظر تاهل به شرح زیر می­باشد :

جدول شماره ی 4-3: وضعیت تاهل پاسخ دهندگان به پرسشنامه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| تاهل | فراواني | درصد فراواني | درصد فراواني معتبر |
| متاهل |  |  |  |
| مجرد |  |  |  |
| جمع کل |  |  |  |



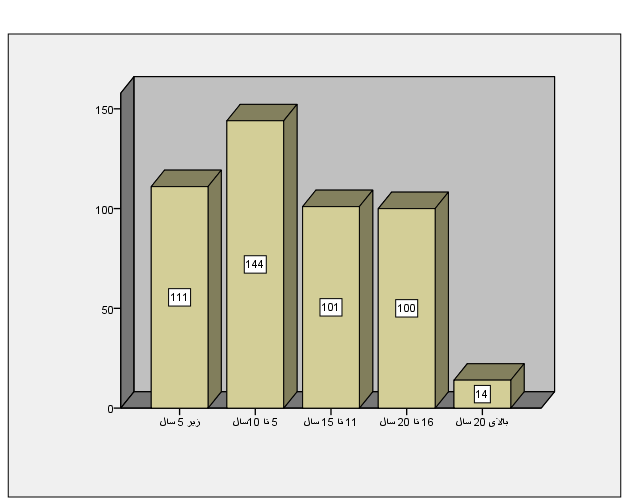
نمودار شمار ی 4-3 : توزیع تاهل پاسخ­دهندگان

**4-2-1-4- وضعیت سابقه**

توزیع سابقه پاسخ­دهندگان در جدول شماره ی (4-4 ) و نمودار شماره ی (4-4 ) آمده است. همانطوری که ملاحظه می گردد نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ دهندگان از نظر سابقه به شرح زیر می­باشد :

جدول شماره ی 4-5: وضعیت سابقه پاسخ دهندگان به پرسشنامه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| سابقه | فراواني | درصد فراواني | درصد فراواني معتبر |
| زير 5 سال |  |  |  |
| 5 تا 10 سال |  |  |  |
| 11 تا 15 سال |  |  |  |
| 16 تا 20 سال |  |  |  |
| بالاي 20 سال |  |  |  |
| جمع کل |  |  |  |



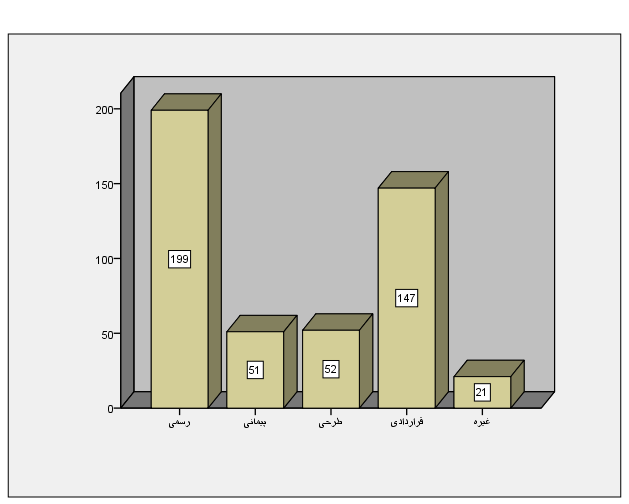
نمودار شمار ی 4-4 : توزیع سابقه پاسخ­دهندگان

**4-2-1-5- وضعیت استخدام**

توزیع استخدام پاسخ­دهندگان در جدول شماره ی (4-5) و نمودار شماره ی (4-5) آمده است.همانطوری که ملاحظه می گردد نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ دهندگان از نظر استخدام به شرح زیر می­باشد :

جدول شماره ی 4-5: وضعیت استخدام پاسخ دهندگان به پرسشنامه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| استخدام | فراواني | درصد فراواني | درصد فراواني معتبر |
| رسمی |  |  |  |
| پیمانی |  |  |  |
| طرحی |  |  |  |
| قراردادی |  |  |  |
| غیره |  |  |  |
| جمع کل |  |  |  |



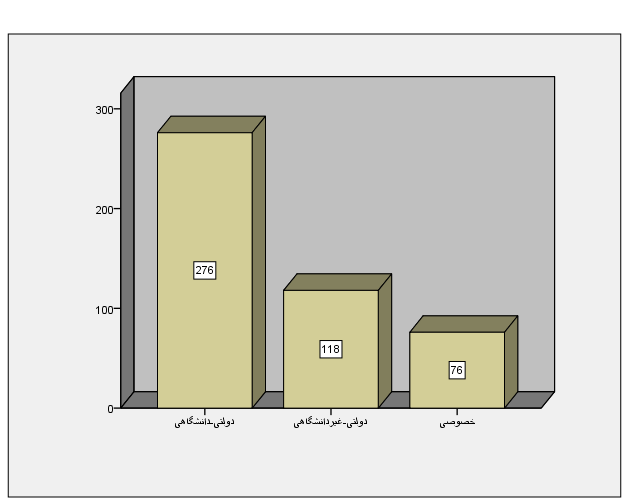
نمودار شمار ی 4-5 : توزیع استخدام پاسخ­دهندگان

**4-2-1-6- نوع بیمارستان**

توزیع نوع بیمارستان پاسخ­دهندگان در جدول شماره ی (4-6) و نمودار شماره ی (4-6) آمده است. همانطوری که ملاحظه می گردد نحوه پراکندگی جمعیتی پاسخ دهندگان از نظر نوع بیمارستان به شرح زیر می­باشد :

جدول شماره ی 4-6: وضعیت نوع بیمارستان پاسخ دهندگان به پرسشنامه

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| نوع بیمارستان | فراواني | درصد فراواني | درصد فراواني معتبر |
| دولتی-دانشگاهی |  |  |  |
| دولتی-غیردانشکاهی |  |  |  |
| خصوصی |  |  |  |
| جمع کل |  |  |  |



نمودار شمار ی 4-6 : توزیع نوع بیمارستان پاسخ­دهندگان

**4-2-2- یافته های توصیفی متغیرهای تحقیق**

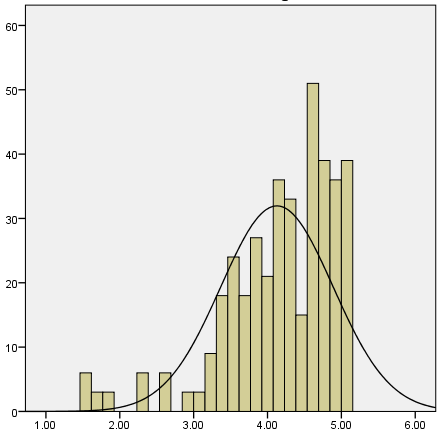
آمار توصیفی شامل معیارهای مرکزی میانگین و همچنین معیار پراکندگی انحراف معیار برای متغیرهای پرسشنامه های مورد بررسی آورده شده است.

**4-2-2-1- استرس شغلی**

مطابق جدول و نمودار شماره ی (4-7) میانگین امتیاز متغیر استرس شغلی از نظر پاسخ دهندگان 1276/4 ، انحراف معیار 76056/0 و واریانس برابر 578/0 می‌باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز 3) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر استرس شغلی از نظر پاسخ دهندگان معادل 54/1 و بیشترین امتیاز معادل 5 می‌باشد. مقدار چولگی و کشیدگی در بازه (5/0 و 5/0-) قرار ندارد، از این رو می توان گفت توزیع متغیر مربوطه نرمال نیست.

جدول شماره ی 4-7: توصیف آماری متغیر استرس شغلی

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی | وضعیت |
| استرس شغلی | 470 | 54/1 | 5 | 1276/4 | 76056/0 | 578/0 | 3/1- | 826/1 | غیرنرمال |



نمودار شماره ی 4-7: توزیع متغیر استرس شغلی

در ادامه به بررسی شاخص های مرکزی سوالات مربوط به این متغیر پرداخته شده است و نتایج آن در جدول(4-8) ارائه شده است:

جدول شماره ی 4-8: توصیف آماری سازه های استرس شغلی

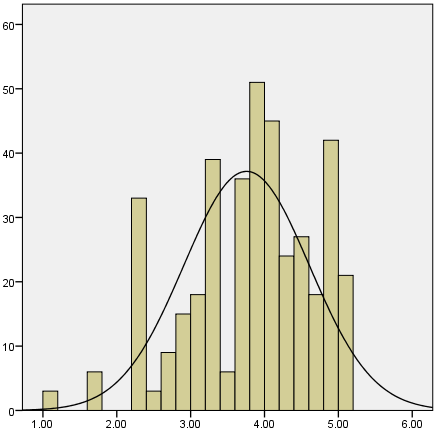
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| سازه های استرس شغلی | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی |
| شغلم تاثیر مستقیمی بر سلامتی من دارد. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| در پایان یک روز کاری احساس فرسودگی می کنم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| به دلیل مشکلات شغلم، شبها دچار بیخوابی می شوم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| شغلم باعث بیقراری و عصبانیت من می شود. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| با توجه به شرایط کاری در بیمارستان صرف وقت کافی برای خانواده مشکل است. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| با توجه به صرف وقت بسیار زیاد در بیمارستان، نمی توانم به تفریح و سرگرمی بپردازم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| عدم وجود حمایت یا کمک از سوی همکاران و سرپرستان در محیط بیمارستان، استرس زیادی برایم ایجاد کرده است. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| احساس می کنم همه ی زندگی خود را به بیمارستان اختصاص داده ام. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| وظایف کاری محول شده به من بسیار زیاد و وقت انجام کارها بسیار کم است. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| شغل من بیشتر از آنچه که لازم باشد از من کار می کشد . |  |  |  |  |  |  |  |  |
| من احساس می کنم که اصلاً تعطیلی ندارم . | 470 | 1 | 5 | 0682/4 | 00273/1 | 005/1 | 819/0- | 256/0- |
| بسیاری از پرستاران این بیمارستان به دلیل حجم زیاد کار و تقاضاهای شلی زیاد ضعیف و فرسوده شده اند . | 470 | 1 | 5 | 0379/4 | 07023/1 | 145/1 | 972/0- | 112/0 |
| شرایط فیزیکی نامطلوب یا خطرناک مانند شلوغی، سروصدا، آلودگی و سرعت سریع انتقال بیماری ها، نگرانی زیادی در من ایجاد می کند. | 470 | 1 | 5 | 8788/3 | 03138/1 | 064/1 | 924/0- | 529/0 |

**4-2-2-2- عجین شدن با شغل**

مطابق جدول و نمودار شماره ی (4-9) میانگین امتیاز متغیر عجین شدن با شغل از نظر پاسخ دهندگان 7568/3، انحراف معیار 85015/0 و واریانس برابر 723/0 می‌باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز 3) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر عجین شدن با شغل از نظر پاسخ دهندگان معادل 10/1 و بیشترین امتیاز معادل 5 می‌باشد. مقدار چولگی و کشیدگی در بازه (5/0 و 5/0-) قرار ندارد، از این رو می توان گفت توزیع متغیر مربوطه نرمال نیست.

جدول شماره ی 4-9: توصیف آماری متغیر استرس دریانوردی

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی | وضعیت |
| عجین شدن با شغل | 470 | 10/1 | 5 | 7568/3 | 85015/0 | 723/0 | 572/0- | 145/0 | غیرنرمال |



نمودار شماره ی 4-8: توزیع متغیر عجین شدن با شغل

در ادامه به بررسی شاخص های مرکزی سوالات مربوط به این متغیر پرداخته شده است و نتایج آن در جدول(4-10) ارائه شده است:

جدول شماره ی 4-10: توصیف آماری سازه های عجین شدن با شغل

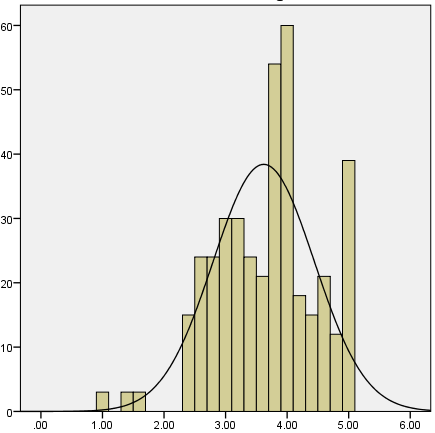
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| سازه های عجین شدن با شغل | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی |
| کارهایی را که در حیطه ی شغلی خودم در بیمارستان انجام می دهم، کاملا هدف داری و بامعنی است. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| نسبت به شغل خودم مشتاق هستم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| شغل من روحیه مناسبی برای من ایجاد می کند. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| در محل کارم احساس می کنم از انرژی سرشار هستم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| وقتی فعالیت های شغلی خود را انجام می دهم، در بعضی موارد احساس دلگیری دارم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| احساس می کنم که سرنوشت من به سرنوشت سازمان وابستگی زیادی دارد. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| نسبت به این شغل تعهد بسیار بالایی دارم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| بین ارزش های من و ارزش های شغلی مشابهت وجود دارد. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| از اینکه به دیگران بگویم در این سازمان شاغل هستم، به خودم می بالم. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| من به راستی به اهمیت و نقش این شغل واقف هستم. | 470 | 1 | 5 | 1375/4 | 05589/1 | 115/1 | 487/0- | 319/0 |

**4-2-2-3- نوع دوستی**

مطابق جدول و نمودار شماره ی (4-11) میانگین امتیاز متغیر نوع دوستی از نظر پاسخ دهندگان 8857/3، انحراف معیار 78357/0 و واریانس برابر 614/0 می‌باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز 3) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر نوع دوستی از نظر پاسخ دهندگان معادل 14/1 و بیشترین امتیاز معادل 5 می‌باشد. مقدار چولگی و کشیدگی در بازه (5/0 و 5/0-) قرار دارد، از این رو می توان گفت توزیع متغیر مربوطه نرمال است.

جدول شماره ی 4-11: توصیف آماری متغیر نوع دوستی

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی | وضعیت |
| نوع دوستی | 470 | 1 | 5 | 6197/3 | 82257/0 | 677/0 | 357/0- | 014/0- | نرمال |



نمودار شماره ی 4-9: توزیع متغیر نوع دوستی

در ادامه به بررسی شاخص های مرکزی سوالات مربوط به این متغیر پرداخته شده است و نتایج آن در جدول(4-12) ارائه شده است:

جدول شماره ی 4-12: توصیف آماری سازه های نوع دوستی

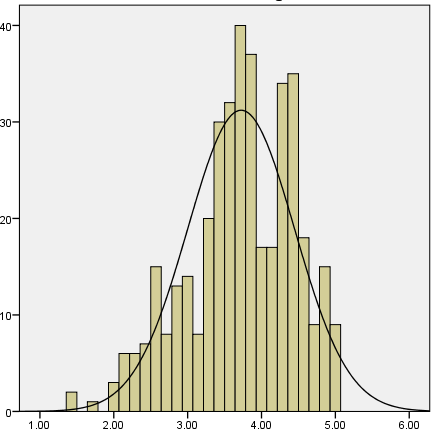
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| سازه های نوع دوستی | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی |
| در اجراي وظايف همكارانم به آنها كمك مي كنم تا به صورت بهره ور عمل كنند. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| به همكاراني كه كارشان سنگين است، كمك مي كنم. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| تمايل زيادي دارم تا به همكاراني كه غيبت دارند، كمك كنم. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| زمانی که همکاران من درگیر وظابف دشواری می شوند، برای کمک به آنها مسئولیت هایی فراتر از وظابف خویش را به عهده می گیرم. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| به همکارانی که از انجام وظابف محوله ی خود بازمانده اند، کمک می کنم. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| به همکارانی که دارای حجم کاری بالایی هستند یاری می رسانم، حتی اگر این جزء وظایف شغلی من نباشد. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| به همکارانی که وظایف سنگینی دارند، کمک می کنم، حتی اگر به صورت مستقیم از من درخواست کمک نکرده باشند. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| من بدون هیچ چشم داشت و انتظار پاداشی، خالصانه به همکارانی که دارای مشکلات شغلی هستند، کمک می کنم. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| اگر نیاز باشد، وظایف مرتبط با همکاری که غیبت موجه دارد را انجام می دهم. | 470 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| به افراد تازه وارد در محیط کار، کمک می کنم تا سریع تر وظایف شغلی خود را یاد بگیرند. | 470 | 1 | 5 | 6894/3 | 05398/1 | 111/1 | 683/0- | 08/0- |

**4-2-2-4- تمایل به ترک شغل**

مطابق جدول و نمودار شماره ی (4-13) میانگین امتیاز متغیر تمایل به ترک شغل از نظر پاسخ دهندگان 6025/3، انحراف معیار 14439/1 و واریانس برابر 31/1 می‌باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز 3) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر تمایل به ترک شغل از نظر پاسخ دهندگان معادل 1 و بیشترین امتیاز معادل 5 می‌باشد. مقدار چولگی و کشیدگی در بازه (5/0 و 5/0-) قرار دارد، از این رو می توان گفت توزیع متغیر مربوطه نرمال است.

جدول شماره ی 4-13: توصیف آماری متغیر تمایل به ترک شغل

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی | وضعیت |
| تمایل به ترک شغل | 470 | 43/1 | 5 | 7237/3 | 72296/0 | 523/0 | 493/0- | 123/0- | نرمال |



نمودار شماره ی 4-10: توزیع متغیر تمایل به ترک شغل

در ادامه به بررسی شاخص های مرکزی سوالات مربوط به این متغیر پرداخته شده است و نتایج آن در جدول(4-14) ارائه شده است:

جدول شماره ی 4-14: توصیف آماری سازه های تمایل به ترک شغل

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| سازه های تمایل به ترک شغل | تعداد | کمترین | بیشترین | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشیدگی |
| گاهی اوقات احساس می کنم مجبور به ترک کار محل فعلی خود هستم. | 470 |  |  |  |  |  |  |  |
| در حال حاضر در فکر برنامه ریزی برای ترک شغل خودم هستم تا کمتر از یک سال این شغل را ترک کنم. | 470 |  |  |  |  |  |  |  |
| در حال حاضر به طور جدی در حال بررسی هستم تا شغل فعلی خود را رها کرده و در شغل دیگری کار می کنم. | 470 |  |  |  |  |  |  |  |
| به این موضوع نیز فکر کرده ام، در صورتی که بیمارستان را ترک کنم، ممکن است حتی وضعیت من بدتر از الان شود. | 470 |  |  |  |  |  |  |  |
| اگر در انتخاب خود از آزادی کامل برخوردار بودم، همچنان در این بیمارستان به کارم ادامه می دادم. | 470 |  |  |  |  |  |  |  |
| من تمایل دارم مدت های مدیدی به قعالیت خود در این سازمان ادامه دهم. | 470 |  |  |  |  |  |  |  |
| اگر بنا به دلایلی(نظیر مسائل شخصی یا خانوادگی) مجبور به ترک شغلم شوم، مطمنا دوباره به همین سازمان باز خواهم گشت. | 470 | 1 | 5 | 8081/3 | 04022/1 | 082/1 | 626/0- | 225/0- |

**4-3- یافته های استنباطی**

در آمار استنباطی ابتدا شاخص های نمونه از طریق نمونه گیری محاسبه شده، سپس به کمک برآورد(تخمین) و آزمون، نتایج حاصل از نمونه به جامعه تعمیم داده می شود. در واقع به طور کلی در مباحث آماری هرجا سخن از استنباط و استنتاج باشد، آن را آمار استنباطی می خوانند. تکنیک های آماری که در هر پژوهش مورد استفاده قرار می گیرد، بنا به ضرورت پژوهش و در جهت اثبات یا رد فرضیه های پژوهش است. در این پژوهش از تحلیل عاملی با روش حداقل مربعات جزئی جهت تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی برازش مدل استفاده شده است. برای این منظور از نسخه سوم نرم افزار اسمارت پی ال اس[[88]](#footnote-88) استفاده شده است. در ادامه فصل نتایج استفاده از این نرم افزار تشریح می شود.

**4-3-1- بررسی وضعیت توزیع داده ها**

همانگونه که در جدول(4-15) مشاهده می شود، بر اساس آزمون کالموگروف اسمیرنف برای نرمال بودن دادههای پژوهش، سطح معنی داری تمامی متغیرهای پژوهش کمتر از5 درصد هستند، لذا توزیع داده ها غیر نرمال است. درنتیجه بر اساس فصل سوم برای بررسی ارتباط فرضیه های آماری مربوط به آنها بهتر است از روش مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شود، چرا که یکی از قابلیت های این نرم افزار بررسی داده های غیر نرمال است.

4-15: نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن داده ها

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متغیر | تعداد | سطح معنی داری | نتیجه آزمون |
| استرس شغلی | 470 | 0.000 | غیر نرمال |
| عجین شدن با شغل | 470 | 0.000 | غیر نرمال |
| نوع دوستی | 470 | 0.000 | غیر نرمال |
| تمایل به ترک شغل | 470 | 0.000 | غیر نرمال |

**4-3-2- برازش مدل با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس**

به طور کلی تجزیه و تحلیل با استفاده از روش حداقل مربعات جزیی از سه بخش مدل اندازه گیری،مدل ساختاری و مدل کلی تشکیل شده است. متغیرهای مدل در دو دسته متغیرهای پنهان و آشکار تقسیم بندی می شوند که متغیر پنهان نیز در سطوح مختلف به کار برده شده اند. بخش مدل اندازه گیری شامل سؤالات(شاخص ها) هر بعد همراه با آن بعد است و روابط میان سؤالات و ابعاد در این بخش مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. بخش مدل ساختاری نیز حاوی تمامی سازه های مطرح در مدل اصلی پژوهش است و میزان همبستگی سازه ها و روابط میان آنها در این قسمت مورد تمرکز و توجه واقع می شود. در بخش مدل کلی که شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری است با تائید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می شود. بدین ترتیب در ادامه به ارزیابی و برازش سه بخش اندازه گیری، ساختاری و کلی مدل پرداخته می شود.

**4-3-3- برازش مدل با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس**

جهت سنجش برازش مدل اندازه گیری از پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. پایایی شاخص برای سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی است. روایی همگرا میزان همبستگی یک سازه با شاخص های خود را نشان داده و روایی واگرا نیز میزان رابطه یک سازه با شاخص هایش در مقایسه با رابطه آن سازه با سایر سازه هاست.

**4-3-4-سنجش بارهای عاملی و اعداد معناداری سنجه ها**

بارها از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخصهای یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر 0.4 است. در واقع بار عاملی بیانگر این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر بوده است. بارهای عاملی حاصل از اجرای مدل در شکل(4-1) نشان داده شده است. ضمن اینکه در پژوهش بارهای عاملی به همراه آزمون *Cross* *Loading* گزارش شده است.

جدول(4-16) : بارعاملی متغیرها با سوالات خود

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | متغیر | گویه ها | بار عاملی | نتیجه |
| 1 | استرس شغلی |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |
| 11 |  |  |  |
| 12 |  |  |  |
|  |  |  |
| 13 |
| 14 | عجین شدن با شغل |  |  |  |
| 15 |  |  |  |
| 16 |  |  |  |
| 17 |  |  |  |
| 18 |  |  |  |
| 19 |  |  |  |
| 20 |  |  |  |
| 21 |  |  |  |
| 22 |  |  |  |
| 23 |  |  |  |
| 24 | نوع دوستی |  |  |  |
| 25 |  |  |  |
| 26 |  |  |  |
| 27 |  |  |  |
| 28 |  |  |  |
| 29 |  |  |  |
| 30 |  |  |  |
| 31 |  |  |  |
| 32 |  |  |  |
| 33 |  |  |  |
| 34 | تمایل به ترک شغل |  |  |  |
| 35 |  |  |  |
| 36 |  |  |  |
| 37 |  |  |  |
| 38 |  |  |  |
| 39 |  |  |  |
| 40 |  |  |  |

با توجه به نتایج بدست آمده از بررسی بارهای عاملی، تمامی بارهای عاملی بالاتر از 0.5 بدست آمده است، از این رو همبستگی مناسبی بین سوالات با متغیرهای پژوهش وجود دارد.

شکل(4-11) : مدل در حالت تخمین استاندارد

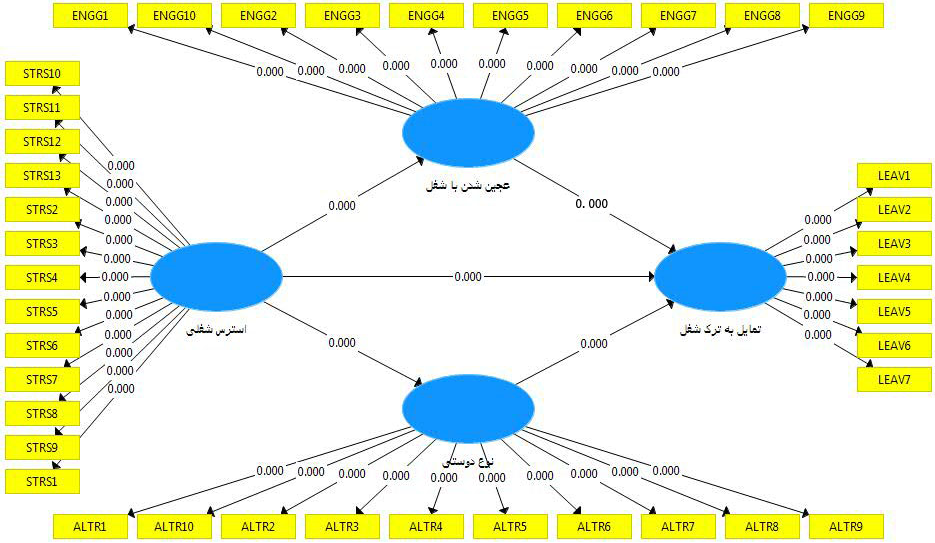
در ادامه به بررسی معناداری روابط بیرونی متغیرهای پژوهش پرداخته می شود. در این حالت اعداد معنی داری برای گویه های پژوهش با متغیرهای خود مورد بررسی قرار می گیرند. در این حالت مقدار هر کدام از اعداد معناداری باید از 1.96 بزرگتر باشد. نتایج بررسی اعداد معناداری در جدول(4-17) ارائه شده است:

جدول(4-17) : اعداد معناداری متغیرها با سوالات خود

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | متغیر | گویه ها | عدد معناداری | سطح معنی داری |
| 1 | استرس شغلی |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |
| 11 |  |  |  |
| 12 |  |  |  |
|  |  |  |
| 13 |
| 14 | عجین شدن با شغل |  |  |  |
| 15 |  |  |  |
| 16 |  |  |  |
| 17 |  |  |  |
| 18 |  |  |  |
| 19 |  |  |  |
| 20 |  |  |  |
| 21 |  |  |  |
| 22 |  |  |  |
| 23 |  |  |  |
| 24 | نوع دوستی |  |  |  |
| 25 |  |  |  |
| 26 |  |  |  |
| 27 |  |  |  |
| 28 |  |  |  |
| 29 |  |  |  |
| 30 |  |  |  |
| 31 |  |  |  |
| 32 |  |  |  |
| 33 |  |  |  |
| 34 | تمایل به ترک شغل |  |  |  |
| 35 |  |  |  |
| 36 |  |  |  |
| 37 |  |  |  |
| 38 |  |  |  |
| 39 |  |  |  |
| 40 |  |  |  |

شکل(4-12) : مدل در حالت اعداد معناداری

در ادامه در شکل(4-13) مدل پژوهش با نمایش سطوح معناداری روابط درونی و بیرونی نشان داده شده است، با توجه به اینکه سطح معنی داری برای تمامی روابط از 5 درصد کوچکتر است، از این روابط بیرونی و درونی مدل معنادار است.



شکل(4-13) : مدل با نمایش سطح معناداری

**4-3-5-روایی همگرا و روایی واگر ا**

معیار بعدی بررسی برازش مدلهای اندازه گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سئوالات خود می پردازد. اعتبار همگرایی، همبستگی زیاد شاخص های یک سازه را در مقایسه با همبستگی شاخص های سازه های دیگر نشان می دهد که در مدلهای انعکاسی باید ارزیابی شود. به منظور ارزیابی اعتبار همگرایی از ميانگين واريانس استخراج شده[[89]](#footnote-89) استفاده می شود. مقدار این ضریب از 0 تا 1 متغیر است که مقادیر بالاتر از 5/0 پذیرفته می‌شود. البته مقادیر بالاتر از 4/0 نیز با احتیاط می توان پذیرفت.

جدول(4-18) : میانگین واریانس استخراج شده

|  |  |
| --- | --- |
| متغیرهای مدل پژوهش | میانگین واریانس استخراج شده |
| *Average Variance Extracted (AVE)* |
| استرس شغلی | *0.539* |
| تمایل به ترک شغل | *0.439* |
| عجین شدن با شغل | *0.503* |
| نوع دوستی | *0.600* |

در نمودار(4-14) نیز شاخص های روایی همگرا به صورت نمودار ستونی نشان داده شده است:



شکل(4-14) : نمودار ستونی شاخص میانگین واریانس استخراج شده

روایی واگرا معیاری بعدی بررسی برازش مدلهای اندازه گیری است که 2 موضوع را پوشش می‌دهد: الف: مقایسه میزان همبستگی بین شاخص های یک سازه با آن سازه و در مقابل همبستگی آن شاخص ها با سازه های دیگر؛ ب) مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه ها. روایی واگرا در روش PLS به 2 طریق محاسبه می شود: روش بارهای عاملی متقابل[[90]](#footnote-90)؛ و روش فرونل و لارکر[[91]](#footnote-91). که در این تحقیق از روش دوم استفاده شده است. روش روش فرونل و لارکر است. میزان رابطه یک سازه با شاخص هایش در مقایسه با رابطه آن سازه با سایر سازه ها است. زمانی روایی واگرای یک مدل قابل قبول خواهد بود که سازه با شاخص های خود نسبت به سایر سازه ها، تعامل بیشتری داشته باشد(یعنی عددی که در قطر این ماتریس نمایش داده می شود باید از سایر اعداد هم ستون خود بزرگتر باشد).بر اساس جدول فوق می توان دریافت میزان همبستگی گویه های هر یک از متغیرهای پژوهش با سازۀ خود، بیشتر از میزان همبستگی این گویه ها با سایر سازه ها است(از سایر اعداد هم ردیف خود بزرگتر هستند)؛ سپس به بررسی ماتریس فرونل و لارکر پرداخته می شود. بر اساس این ماتریس قطر اصلی ماتریس از اعداد سمت چپ و پایین خود بیشتر باشد، نظر به اینکه تمامی متغیرها از این حالت برخوردار هستند، می توان وارد سایر مراحل برازش مدل ساختاری شد. بر اساس این ماتریس قطر اصلی ماتریس از اعداد سمت چپ و پایین خود بیشتر باشد، نظر به اینکه تمامی متغیرها از این حالت برخوردار هستند، می توان وارد سایر مراحل برازش مدل ساختاری شد.

#### جدول شماره ‏4‑19 : ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فرونل و لارکر

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرهای پژوهش | استرس شغلی | تمایل به ترک شغل | عجین شدن با شغل | نوع دوستی |
| استرس شغلی | *0.734* |  |  |  |
| تمایل به ترک شغل |  |  |  |  |
| عجین شدن با شغل |  |  | *0.709* |  |
| نوع دوستی |  |  | *0.732* | *0.774* |

براساس نتایج به دست آمده از همبستگیها و جذر *AVE* که بر روی قطر جدول(4-10) قرار داده شده می توان روایی واگرای مدل در سطح سازه را از نظر معیار فرونل و لاکر مورد تأیید قرار داد.

### 4-3-6- آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

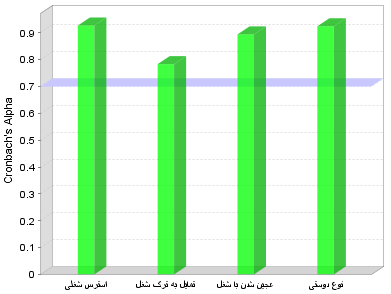
مطابق با الگوریتم تحلیل داده ها در روش PLS ، بعد از سنجش بارهای عاملی سئوالات، نوبت به محاسبه و گزارش ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سازه ها می رسد؛ که توضیح هر یک به شرح ذیل است:

1. ضریب پایایی ترکیبی**[[92]](#footnote-92)** یا ضریب قابلیت اطمینان ساختاری: عاملی است که در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل های انعکاسی قابل استفاده است. مقدار این ضریب نیز بین صفر تا 1 متغیر است که مقادیر بالاتر از 7/0 پذیرفته شده و مقادیر کمتر از 60/0 نامطلوب ارزیابی می شود.
2. ضرايب آلفاي كرونباخ**[[93]](#footnote-93)** : عامل دیگری است که در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل های انعکاسی قابل استفاده است. مقدار این ضریب نیز بین صفر تا 1 متغیر است که مقادیر بالاتر از 7/0 پذیرفته شده و مقادیر کمتر از 60/0 نامطلوب ارزیابی می شود. لازم به ذكر است در مورد متغيرهايي كه تعداد سئوالات آنها اندك باشد، مقدار 6/0 به عنوان سرحد ضريب آلفاي كرونباخ معرفي شده است.

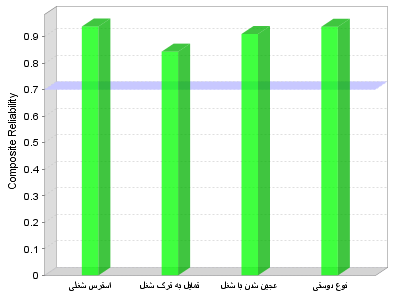
جدول شماره ‏4‑20: آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| متغیرهای مدل پژوهش | آلفای کرونباخ نهایی | ضریب پایایی ترکیبی |
| *Cronbach's Alpha* | *Composite Reliability* |
| استرس شغلی | *0.928* | *0.938* |
| تمایل به ترک شغل | *0.783* | *0.843* |
| عجین شدن با شغل | *0.895* | *0.909* |
| نوع دوستی | *0.925* | *0.937* |

در ادامه در شکل های(4-15) و (4-16) شاخص های ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی به صورت نمودار هسیتوگرام نشان داده شده است:



شکل(4-15) : نمودار ستونی ضریب آلفای کرونباخ



شکل(4-16) : نمودار ستونی ضریب پایایی ترکیبی

**4-3-7- ارزیابی مدل ساختاری**

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون مورد بررسی قرار می گیرد. ضمن اینکه در پژوهش حاضر از پرکاربردترین معیارها برای برازش مدل ساختاری استفاده شده است. این معیارها شامل؛ ضریب معنادار(*T-Values*)، ضریب تعیین(*R2*) و ضریب قدرت پیش بینی(*Q2*) هستند.

**4-3-7-1- ضریب معناداری**

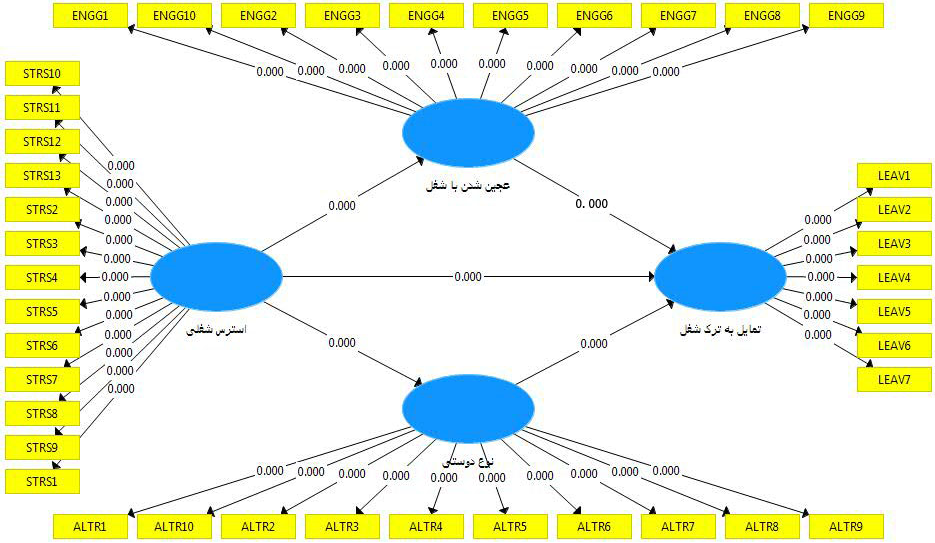
اولین و ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه ها در مدل(بخش ساختاری) اعداد معناداری است. در صورتی که مقدار این اعداد از 1.96 بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه ها و در نتیجه تأیید فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان 95 درصد در شکل زیر مدل مربوط به مقادیر ضریب معنادار(*T-Values*) ارائه شده است.

جدول(4-21) : ضریب معناداری روابط هریک از عامل های اصلی با یکدیگر

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| میزان اثر هر یک از عامل های اصلی با یکدیگر | تعداد | ضریب معناداری | سطح معنی داری | نتیجه |
|  |  |  | 0.000 | تایید |
|  |  |  | 0.000 | تایید |
|  |  |  | 0.000 | تایید |
|  |  |  | 0.000 | تایید |
|  |  |  | 0.000 | تایید |

شکل(4-17) : ضریب اعداد معناداری روابط هریک از عامل های اصلی با یکدیگر

در ادامه در شکل(4-18) مدل پژوهش با نمایش سطوح معناداری روابط درونی و بیرونی نشان داده شده است، با توجه به اینکه سطح معنی داری برای تمامی روابط از 5 درصد کوچکتر است، از این روابط بیرونی و درونی مدل معنادار است.



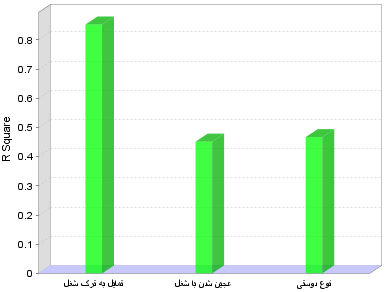
شکل(4-18) : ضریب سطوح معناداری روابط هریک از عامل های اصلی با یکدیگر

**4-3-7-2-ضریب تعیین**

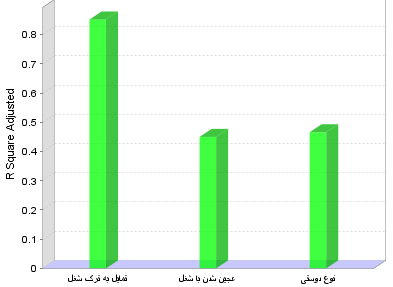
دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش، ضرایب*R2*مربوط به متغیرهای پنهان درون زا (وابسته) مدل است. همانطور که قبلا اشاره شد این ضرایب معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون زا بر یک متغیر درونزا دارد و سه مقدار 19/0 ، 33/0 ، 67/0 به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط، و قوی *R2*در نظر گرفته شده است. با توجه به نتایج بدست آمده می توان گفت ضرایب تعیین متغیرهای میانجی و وابسته بالاتر از 0.67 بدست آمده است، از این رو ضریب تعیین بدست آمده از قوی است.

#### جدول شماره ‏4‑22 : ضرایب تعیین و ضرایب تعیین تعدیل شده

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| متغیرهای میانجی و وابسته | *ضریب تعیین* | *ضریب تعیین تعدیل شده* |
| *R Square* | *R Square Adjusted* |
| تمایل به ترک شغل | *0.853* | *0.852* |
| عجین شدن با شغل | *0.452* | *0.450* |
| نوع دوستی | *0.467* | *0.466* |

****

شکل(4-19) : نمودار ستونی ضریب تعیین



شکل(4-20) : نمودار ستونی ضریب تعیین تعدیل شده

**4-3-7-3- ضریب قدرت پیش بینی**

این معیار که توسط استون و گیزر معرفی شد قدرت پیش بینی مدل را مشخص می کند و به اعتقاد آنها مدلهایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش بینی شاخص های مربوط به سازه های درون زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه ها به درستی تعریف شده باشند، سازه ها درون زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه ها به درستی تعریف شده باشند، سازه ها که مقدار *Q2*در مورد یک سازه درون زا سه مقدار بین 02/0 تا 15/0 نشانگر تاثیر ضعیف، بین 15/0 تا 35/0 نشانگر تاثیر متوسط و بزرگتر از 35/0 بیانگر تاثیر زیاد متغیرهای مستقل روی متغیرهای وابسته می باشد. با توجه به مقادیر ضریب تعیین، مقادیر f2  به صورت زیر بدست آمد.

#### جدول شماره ‏4‑23 : ضریب شاخص Q2 قدرت پیش بینی مدل

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متغیرهای پژوهش | *SSO* | *SSE* | *Q² (=1-SSE/SSO)* |
| استرس شغلی |  |  |  |
| تمایل به ترک شغل |  |  |  |
| عجین شدن با شغل |  |  |  |
| نوع دوستی |  |  |  |

با توجه به جدول(4-14) مشخص می شود مدل دارای قدرت پیش بینی متوسط است. چرا که قدرت پیش بینی سازه ها از بین 0.15 تا 0.35 بدست آمده است، از این رو قدرت پیش بینی کنندگی مدل بسیار بالاست.

**4-3-8- برازش کلی مدل**

توسط اين معيار محقق مي تواند پس از بررسي برازش بخش اندازه گيري و بخش ساختاري مدل كلي پژوهش خود، برازش بخش كلي را نيز كنترل نمايد. سه مقدار 1/0، 25/0 و 36/0را به عنوان مقادير ضعيف، متوسط و قوي معرفي شده است. معیار ارزیابی برازش بخش کلی به روش زير محاسبه مي شود:

: ميانگين مقادير اشتراكي هر سازه

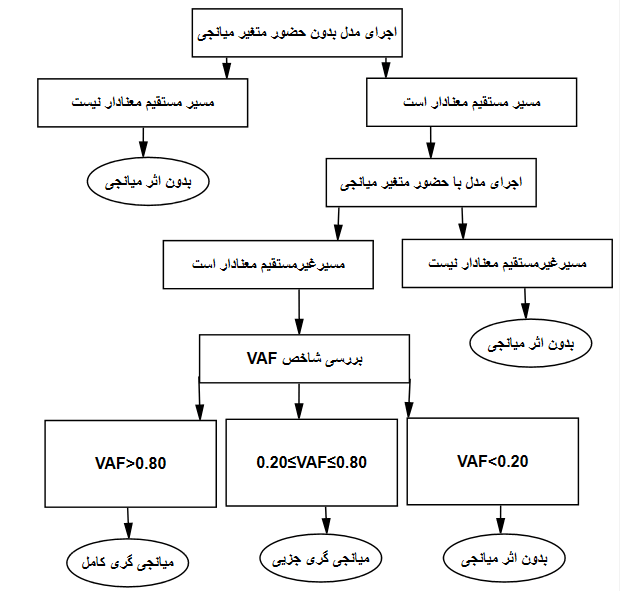
: ميانگين مقادير سازه هاي درون زاي مدل است.

ميزان اين اماره براي مدل تحقيق حاضر عبارت است از :

با توجه به اين كه سه مقدار سه مقدار 1/0، 25/0 و 36/0 به عنوان مقادير ضعيف، متوسط و قوي معرفي شده اند. حصول مقدار 55434/0 حاكي از برازش بسيار قوی است.

**4-4- آزمون فرضیه های پژوهش**

در ادامه به آزمون فرضیه های پژوهش پرداخته می شود. در این پژوهش با توجه به عدم نرمال بودن توزیع داده ها از رویکرد حداقل مربعات جزیی با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شده است. در این رویکرد از دو مدل یعنی مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت معناداری برای آزمون فرضیه های پژوهش استفاده می شود. مقدار ضریب تخمین بین صفر تا مثبت یک و صفر تا منفی یک قرار دارد، که اگر ضریب تخمین در بازه مثبت باشد، متغیرها بر روی یکدیگر تاثیر مثبت و مستقیم و معنی دار و اگر در بازه منفی باشد متغیرها بر روی یکدیگر تاثیر منفی، معکوس و معنی دار دارد. در این پژوهش با توجه به اینکه علاوه بر فرضیه های مستقیم، ارتباط میانجی گری نیز وجود داشته است، برای آزمون فرضیه های میانجی از آزمون سوبل[[94]](#footnote-94) استفاده شده است که به صورت آنلاین می توان به تحلیل نقش میانجی پرداخت. در فرضیه های مربوط به نقش میانجی خروجی آزمون سوبل از سایت آنلاین سوبل به صورت فایل تصویر اخذ گردید و در فرضیه های مربوطه خروجی های مربوطه ارائه شده است.از سوی دیگر برای بررسی میانجی جزیی یا کامل از آزمون *VAF* استفاده شده است، که فرآیند آن در شکل(4-21) ارائه شده است.

****

شکل(4-21): نحوه بررسی نقش میانجی گری

برای محاسبه آزمون *VAF* از رابطه زیر استفاده شده است. در این رابطه *a* به عنوان تاثیر متغیر مستقل بر میانجی،*b* به عنوان تاثیر متغیر میانجی بر وابسته و در نهایت *c* به عنوان تاثیر متغیر مستقل بر وابسته می باشد.

فرضیه های این پژوهش به قرار زیر است:

1. استرش شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
2. استرش شغلی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر مثبت دارد.
3. استرش شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
4. عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
5. نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.
6. استرس شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.
7. استرس شغلی از طریق نقش میانجی نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.

برای آزمون فرضیه های پژوهش به صورت خلاصه از شاخص های ضریب بتا(ضریب اثر مستقیم یا ضریب استاندارد شده ی رگرسیونی) و آماره تی(اعداد معناداری) برای بررسی فرضیه های مستقیم استفاده شده است. در ادامه برای آزمون فرضیه های میانجی پژوهش از طریق آماره تست سوبل برای بررسی معنی داری و از شاخص *VAF* برای تعیین نوع میانجی گری استفاده شده است.

**4-4-1-آزمون فرضیه اول**

**فرضیه : استرس شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 29.842 است(t= 29.842). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.672- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش استرس شغلی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان عجین شدن پرستاران با شغل خود کاهش می یابد. بنابراين با توجه به تحلیل مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت اعداد معنی داری، از آنجایی که این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد مورد آزمون قرار گرفته است، از این رو با اطمینان 95 درصد می توان گفت:

* **استرس شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی، معکوس و معنی داری دارد.**

**4-4-2-آزمون فرضیه دوم**

**فرضیه : استرس شغلی بر تمایل به ترک شغل با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر مثبت دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 8.708 است(t= 8.708). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.341 بدست آمده است. مثبت بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش استرس شغلی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان تمایل به ترک شغل پرستاران افزایش می یابد. بنابراين با توجه به تحلیل مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت اعداد معنی داری، از آنجایی که این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد مورد آزمون قرار گرفته است، از این رو با اطمینان 95 درصد می توان گفت:

* **استرس شغلی بر تمایل به ترک شغل با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر مثبت، مستقیم و معنی داری دارد.**

**4-4-3-آزمون فرضیه سوم**

**فرضیه : استرس شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 25.994 است(t= 25.994). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.683- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش استرس شغلی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان نوع دوستی پرستاران کاهش می یابد. بنابراين با توجه به تحلیل مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت اعداد معنی داری، از آنجایی که این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد مورد آزمون قرار گرفته است، از این رو با اطمینان 95 درصد می توان گفت:

* **استرس شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی، معکوس و معنی داری دارد.**

**4-4-4-آزمون فرضیه چهارم**

**فرضیه : نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 23.048 است(t= 23.048). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.678- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان تمایل به ترک شغل پرستاران کاهش می یابد. بنابراين با توجه به تحلیل مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت اعداد معنی داری، از آنجایی که این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد مورد آزمون قرار گرفته است، از این رو با اطمینان 95 درصد می توان گفت:

* **نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی، معکوس و معنی داری دارد.**

**4-4-5-آزمون فرضیه پنجم**

**فرضیه : عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

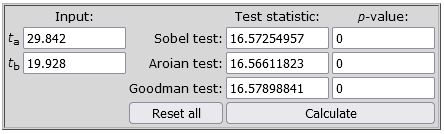
همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 19.928 است(t= 19.928). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.501- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان تمایل به ترک شغلپرستاران کاهش می یابد. بنابراين با توجه به تحلیل مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت اعداد معنی داری، از آنجایی که این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد مورد آزمون قرار گرفته است، از این رو با اطمینان 95 درصد می توان گفت:

* **عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی، معکوس و معنی داری دارد.**

**4-4-6-آزمون فرضیه ششم**

* **فرضیه : استرس شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.**

برای آزمون این فرضیه از آزمون آنلاین سوبل استفاده و بررسی شاخص *VAF* استفاده شده است. نتایج بررسی این فرضیه از طریق آزمون سوبل در شکل(4-22) ارائه شده است. از آنجایی که آماره آزمون سوبل بزرگتر 96/1 بدست آمده است، از این در سطح اطمینان 95 درصد می توان گفت استرس شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.برای بررسی میانجی جزیی و کامل نیز از شاخص *VAF* استفاده شده است که مقدار آن برابر با 0.4963 بدست آمده است، از آنجایی که مقدار این آزمون بین 2/0 تا 8/0 بدست آمده است، عجین شدن با شغل در این فرضیه نقش میانجی گری جزیی دارد.

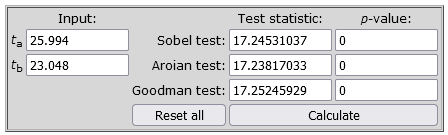
****

شکل(4-22) : نتایج آزمون آنلاین سوبل برای فرضیه ششم

**4-4-7-آزمون فرضیه هفتم**

* **فرضیه : استرس شغلی از طریق نقش میانجی نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.**

برای آزمون این فرضیه از آزمون آنلاین سوبل استفاده و بررسی شاخص *VAF* استفاده شده است. نتایج بررسی این فرضیه از طریق آزمون سوبل در شکل(4-23) ارائه شده است. از آنجایی که آماره آزمون سوبل بزرگتر 96/1 بدست آمده است، از این در سطح اطمینان 95 درصد می توان گفت استرس شغلی از طریق نقش میانجی نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.برای بررسی میانجی جزیی و کامل نیز از شاخص *VAF* استفاده شده است که مقدار آن برابر با 0.5758 بدست آمده است، از آنجایی که مقدار این آزمون بین 2/0 تا 8/0 بدست آمده است، نوعی دوستی در این فرضیه نقش میانجی گری جزیی دارد.

****

شکل(4-23) : نتایج آزمون آنلاین سوبل برای فرضیه هفتم

**4-12- اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثرات کل با توجه به ضرایب مسیر**

در جدول(4-24) اثرات مستقیم ارائه شده است.بیشترین اثر مستقیم مربوط به تاثیر استرس شغلی بر نوع دوستی با ضریب تاثیر 683/0- است. سایر نتایج به شرح جدول(4-24) است:

جدول (4-45) اثرات مستقیم

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرهای پژوهش | استرس شغلی | تمایل به ترک شغل | عجین شدن با شغل | نوع دوستی |
| استرس شغلی |  | *0.341* | *-0.672* | *-0.683* |
| تمایل به ترک شغل |  |  |  |  |
| عجین شدن با شغل |  | *-0.501* |  |  |
| نوع دوستی |  | *-0.678* |  |  |

در جدول(4-25) اثرات غیرمستقیم ارائه شده است.بیشترین اثرغیرمستقیم مربوط به تاثیر استرس شغلی بر تمایل به ترک شغل با ضریب تاثیر 445/0 است. سایر نتایج به شرح جدول(4-25) است:

جدول (4-25) اثرات غیر مستقیم

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرهای پژوهش | استرس شغلی | تمایل به ترک شغل | عجین شدن با شغل | نوع دوستی |
| استرس شغلی |  | *0.445* |  |  |
| تمایل به ترک شغل |  |  |  |  |
| عجین شدن با شغل |  |  |  |  |
| نوع دوستی |  |  |  |  |

در جدول(4-26) اثرات کل ارائه شده است.بیشترین اثر کل مربوط به تاثیر استرس شغلی بر تمایل به ترک شغل با ضریب تاثیر 786/0 است. سایر نتایج به شرح جدول(4-26) است:

جدول (4-26) اثرات کل

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیرهای پژوهش | استرس شغلی | تمایل به ترک شغل | عجین شدن با شغل | نوع دوستی |
| استرس شغلی |  | *0.786* | *-0.672* | *-0.683* |
| تمایل به ترک شغل |  |  |  |  |
| عجین شدن با شغل |  | *-0.501* |  |  |
| نوع دوستی |  | *-0.678* |  |  |

**فصل پنجم**

**نتیجه گیری و پیشنهادها**

**5-1- مقدمه**

هدف هر پژوهش دست­یابی به نتایجی است که از طریق آن بتوان به اهداف مشخصی دست یافت. علاوه بر این باید توجه نمود که این نتایج می­توانند شالوده­ای را برای سایر پژوهش­ها و پژوهش­گران فراهم نمایند. این پژوهش همچون پژوهش­های دیگر به دنبال دست­یابی به اهداف و نتایج مشخصی است. باید توجه نمود آنچه از اهمیت بسیاری برخوردار است تعبیر و تفسیر نتایج پژوهش است. هر پژوهشگری می­تواند با ارائه پیشنهاد‌هایی ارزنده، شاخصی برای سایر پژوهش‌ها و محققین فراهم نماید. از این رو محقق می­بایست بر مبنای نتایج تجزیه و تحلیل داده هایی که جمع آوری نموده، به تعبیر و تفسیر و ارائه پیشنهاد‌هایی کاربردی مبادرت ورزد. در واقع یکی از قسمت های مهم پژوهش که می‌تواند راهی برای تبدیل نظریات به عمل برای موفقیت در آینده باشد نتیجه گیری‌های صحیح و پیشنهادات مربوط و مناسب است. ارائه نتایجی که بر اساس تحلیل‌های صحیح باشد می‌تواند به بهبود شرایط در زمینه‌ی مورد بررسی منجر شود. مطالب این فصل به نتایج و یافته­های پژوهش، محدودیت­های پژوهش و ارائه پیشنهاد‌هایی برای پژوهش­های آتی اختصاص یافته است. در این فصل نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها خلاصه‌شده و با تحلیل آن‌ها سعی می‌شود تا به سؤالاتی که در فصل اول از سوی محقق مطرح شده بود پاسخ داده شود. بنابراین در ابتدا پس از بیان نتایج حاصل از بررسی هر یک از فرضیات پژوهش، نتایج به دست آمده با سایر پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه مقایسه شده و بر این اساس پیشنهاد‌هایی کاربردی و مطالعاتی از سوی محقق ارائه می‌شود.

**5-2- نتیجه گیری بر مبنای بافت جامعه آماری**

بیمارستان ها به عنوان ارائه دهندگان خدمات درمانی از جمله مهمترین سازمان های خدماتی به شمار می روند، زیرا سلامت انسان ها را بر عهده دارند و از مهمترین نیروهای عملیاتی این سازمان خدماتی پرستاران هستند. با توجه به آمار و ارقام موجود یکی از مهمترین مشکلات موجود برای بیمارستان های تمایل به ترک خدمت در پرستاران است. **بخش بهداشت و درمان به دليل ارتباط مستقيم با سلامت انسان ها يكي از مهم ترين حوزه هاي توسعه پايدار در جوامع بشري به شمار مي آيد. تحقق اين امر نيازمند درمانگران سالم، شاداب و با انگيزه كاري بالا است. از جمله درمانگران اين بخش، كادر پرستاري بيمارستان ها هستند.). در هر سازماني كاركنان به عنوان يك دارايي بسيار مهم شناخته مي شوند و ترك خدمت آن ها هزينه هاي زيادي را در زمينه استخدام نيروهاي جايگزين و متعاقب آن آموزش، تربيت و آماده سازي كاركنان جديد تا مرحله بهره دهي و كارايي مطلوب به سازمان تحميل مي نمايد. در سراسر جهان پرستاران بزرگترین گروه کارکنان تیم بهداشتی را تشکیل می دهند.در اين بين تمایل به ترک خدمت در پرستاران كه عمده ترين بخش نيروي انساني در نظام بهداشتي را تشكيل مي دهند و همگام با ساير حرفه هاي پزشكي در راه استقرار حيات، تأمين سلامت، پيشگيري و مهار كردن بيماري ها مسئوليت دارند، از اهميت بيشتري در نظام ارائه خدمات بهداشتي درماني برخوردار مي باشد.در تحقیقات انجام گرفته توسط کیم و لی**[[95]](#footnote-95) **(2014)، جونگ و یون**[[96]](#footnote-96) **(2014)، اوگن گبامیلا، بالوگن، اوگن گبامیلا و اولادل**[[97]](#footnote-97) **(2014) و بامیلا، بالگون، بامیلا و اولادل**[[98]](#footnote-98) **(2014) نیز که بررسی تاثیر استرس شغلی بر قصد ترک خدمت پرداخته شده بود، تاثیر مثبت و معنی دار این عوامل بر و قصد ترک خدمت تایید شد.شایخ، اکرم و رضوان**[[99]](#footnote-99) **(2013)، جونگ، یون و کیم**[[100]](#footnote-100) **(2011) در تحقیق خود به بررسی تاثیر استرس شغلی و بر قصد ترک خدمت در کارکنان پرداخت. این محقق در تحقیق خود اینگونه اذعان کرد که هر چقدر سطح استرس کارکنان در محیط کاری آنها افزایش پیدا کند، به همان اندازه قصد ترک خدمت توسط کارکنان افزایش خواهد یافت. یانگ، ما و لی**[[101]](#footnote-101) **(2014)، کلیک و اوز**[[102]](#footnote-102)**(2011)کارتپ وآلشینولی**[[103]](#footnote-103)**(2009) به طور ویژه تاثیر استرسی را بر قصد ترک خدمت مورد بررسی قرار دادند.**  **استرس شغلی را تجارب ناخوشایند و احساسات منفی مانند تنش، اضطراب، ناکامی، عصبی بودن و افسردگی در اثر جنبه های کار تعریف می کنند.بخش هاي مختلف بیمارستان يکي از محيط هاي پر استرس برای کارکنان به ویژه پرستاران می باشد. پرستاری یک شغل بسیار پر استرس محسوب می شود.پرستاران به دليل ماهيت حرفه اي حساسي كه دارند بطور مداوم در معرض استرس قرار دارند. میزان بالای استرس در این شغل بر سلامت جسمی و روانی پرستاران اثر می گذارد. این استرس، در نتیجه ترکیب عوامل شخصی و عوامل مربوط به محیط کار ایجاد می شود. عوامل استرس زاي متعددي در محيط كار پرستاران وجود دارند كه از مهمترين آنها مي توان به نوبت كاري متغير و در گردش، ساعات كاري طولاني، اختلال در خواب و استراحت و بيدار ماندن هاي متوالي و نداشتن استراحت و بسیاری از عوامل دیگر اشاره نمود.این استرس ها می تواند روی خوب بودن از نظر روانی و همینطور عملکرد پرستاران تاثیر منفی بگذارد و زمینه ساز تمایل به ترک خدمت آنان شود.** تمایل به ترک خدمت به نیت و قصد هدفمند، هوشیارانه و از روی فکر برای ترک کار تعبیر شده است و هدفی آگاهانه است که فرد از روی تفکر و برنامه ریزی در جهت آن اقدام می کند.تمایل به ترك خدمت يكي از عوامل پيش بيني كننده مهم ترك خدمت حقيقي است و آگاهي از اين موضوع كه چه عواملي باعث مي شوند تا يك پرستار تصميم به جدايي بگيرد، در توانايي سازمان براي حفظ كارمندان بسيار حياتي است.

ترک خدمت می تواند نشان دهنده از دست دادن هزینه زیادی در زمینه تامین، آموزش، سرمایه های اجتماعی، جایگزینی نیروی انسانی و صرف هزینه های غیر مستقیم بسیاری گردد و به دنبال آن تاثیرات منفی در روحیه و بازدهی کار افرادی که در سازمان باقی مانده اند، داشته باشد.ترک خدمت در حرفه پرستاری که همگام با سایر حرفه های گروه پزشکی در راه استقرار حیات، تامین سلامت، پیشگیری و مهار کردن بیماری ها و بالاخره درمان و بازتوانی مشکلات فردی، خانوادگی و جامعه ، تعهد و مسئولیت دارد و با توجه به ویژگی های خاص این حرفه از اهمیت بیشتری برخوردار می باشد.گسترش کمبود پرستار و خروج بالاي پرستاران از اين حرفه يك معضل جهاني است كه هم در كشورهاي توسعه يافته و هم در حال رشد وجود دارد. به عنوان مثال يك سوم از پرستاران انگلستان و اسكاتلند و بيش از يك پنجم پرستاران آمريكا تمايل به ترك اين حرفه داشته اند. در ديگر تحقيقات هزينه مالي ترك خدمت به ازاي هر پرستار ثبت شده استخدامي در آمريكا 82 تا 88 هزار دلار تخمين زده شده است و يا در ديگر مطالعه، بيان شده است كه ترك خدمت در پرستاري علاوه بر كمبود پرستاران با تجربه، هزينه اي معادل هزار دلار به ازاي هر پرستار در بر دارد. تحقيق ها حاكي از آن است كه تأثير كمبود پرستار در سال هاي 2015 تا 2020 به بالاترين حد خود رسیده است. اين كمبود نيرو موجب باز ماندن از دستيابي به اهداف جهاني نظام هاي بهداشتي و نارضايتي حرفه اي پرستاران خواهد شد. پرستاري از جمله مشاغل سختي است كه از زمان شروع به تحصيل تا زمان بازنشستگي، فراز و نشيب هاي متعددي دارد. نوبت هاي كاري طولاني، متعدد و اضافه كاري هاي خواسته و ناخواسته، از جمله مواردي هستند كه بر تمایل به ترک شغل پرستاران تأثير مي گذارند و عارضه زيان بار اين تمایل در نهایت ترك شغل است. محققين نرخ ترك شغل پرستاران را بين 60 تا 70 درصد تخمين زده اند. آنها معتقدند كه علت اصلي ترك شغل، عدم رضايت كاري است كه مشكل اساسي مديران پرستاري را تشكيل مي دهد. ضمن اين كه ترك شغل مي تواند موجب از دست دادن هزينه زيادي در زمينه تأمين، آموزش، سرمايه گذاري هاي اجتماعي، خرابكاري، جا به جايي نيروي انساني و صرف هزينه هاي غيرمستقيم شود و به دنبال آن در روحيه و بازدهي كار افراد باقيمانده در سازمان نيز تأثير منفي داشته باشد. بث[[104]](#footnote-104) (1997) در این زمینه می نویسد: یکی از مسائل همیشگی تامین نیروی انسانی، موضوع ترک خدمت پرسنل پرستاری است و اهمیت آن به این جهت است که حرفه پرستاری در اثر عرضه و تقاضا برای تامین پرستار با مشکلات جدی روبروست.

# 5-3- تبیین فرضیه های پژوهش

در این بخش نتایج فرضیه های تحقیق با نتایج تحقیقات گذشته ارائه می گردد.

**5-3-1-آزمون فرضیه اول**

**فرضیه : استرس شغلی بر عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 29.842 است(t= 29.842). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.672- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش استرس شغلی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان عجین شدن پرستاران با شغل خود کاهش می یابد. پرستاري ذاتاً به عنوان يك شغل پراسترس شناخته شده است و اين مسأله موجب شده است كه استرس به يكي از بخش هاي مورد توجه حرفه پرستاري تبديل شود. به خصوص كه استرس علاوه بر تحميل هزينه هاي اقتصادي به جامعه بر سلامت فيزيكي و رواني پرستاران نيز تأثير مي گذارد و مي تواند به فرسودگي رواني پرستاران منجر گردد. آگاهي از اين نكته كه هر گونه اشتباهي از جانب پرستار ممكن است منجر به مرگ يا آسيب جدي بيمار گردد به عنوان يكي از منابع قدیمی استرس شغلي پرستاران شناخته شده است. امروزه مطالعات مختلفي براي تعيين عوامل استرس زا در پرستاران انجام شده است و نداشتن كنترل كافي روي كار، نيازهاي بالاي شغل و روابط حمايتي ضعيف، مواجهه با مرگ، تماس با بيماران مختلف در بخش هاي مراقبتي، كمبود منابع از جمله پرسنل پرستاري و فشار بيش از حد كاري عدم دسترسي به پزشك و ناآشنايي با موقعيت، نگراني در مورد كيفيت پايين كار پرسنل پرستاري، ديگر پرسنل و مراقب از مددجويان، ناتواني در اجراي مراقبت پرستاري با كيفيت، چرخش شيفت، محدوديت در زمان و وجود قوانين محدودكننده جهت ارایه نقش و مراقبت هاي پيشرفته، روابط ضعيف با سوپروايزر، همكاران و پزشكان و تعهدات نامناسب سازماني به عنوان عوامل مهم ايجادكننده استرس در پرستاران مشخص گرديده اند. با توجه به عوامل فوق مشخص مي گردد كه از جمله مهم ترين عوامل ايجاد كننده استرس شغلي در پرستاران ويژگي هاي شغل آن ها مي باشد.استرس حالتي است که در اثر يک تغيير محيطي که به عنوان آسيب، چالش يا تهديدي براي تعادل پوياي فرد تلقي مي شود ايجاد مي گردد. در اين حالت بين توانايي فرد براي رفع نيازها و تقاضاهاي موقعيت جديد يک عدم تعادل به طور واقعي يا تصوري بوجود مي آيد. استرس شغلي به عنوان عدم تعادل بين نيازهاي محيط کار و توانايي فردي براي سازگاري در نظر گرفته مي شود. مدير موسسه استرس امريکا خاطر نشان مي سازد که در جامعه امروز امريکا استرس شغلي از هر زماني بالاتر رفته است. وي استرس شغلي را در وظايف شغلي و حرفه اي مي بيند که در آن فرد احساس مي کند داراي مسؤليت فراوان، با قدرت تصميم گيري اندک است. نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعلق سازمانی کم و متمایل به ترک سازمان نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی تفاوتی نسبت به مسایل و مشکلات سازمان در میان همکاران خود می تواند مؤثر باشد. هزینه های ترک خدمت برای سازمان از جهات مختلف وارد می شود. ترک خدمت بالا می تواند به طور منفی روی ظرفیت سازمان برای فراهم آوردن خروجی های با کیفیت اثر بگذارد. همچنین ترک خدمت می تواند پیامدهای مهلکی در باب کارمندیابی، هزینه های آموزشی و توقف عملیات داشته باشد. آگاهی از این موضوع که چه عواملی باعث می شوند تا یک کارمند تصمیم به جدایی می گیرد، در توانایی سازمان برای حفظ کارمندان بسیار حیاتی است. تمایل به ترک خدمت یک گام قبل از ترک اختیاری شغل است و هزینه های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمانها به دنبال دارد. بنابراین مسألۀ عدم حضور و تمایل به ترک خدمت کارکنان از جمله مواردی است که این روزها مورد توجه خاص مدیران و محققان قرار دارد. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، میکلسن و اولسن[[105]](#footnote-105)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[106]](#footnote-106)(2018)، استروبل و همکاران[[107]](#footnote-107)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

**5-3-2-آزمون فرضیه دوم**

**فرضیه : استرس شغلی بر تمایل به ترک شغل با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر مثبت دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 8.708 است(t= 8.708). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.341 بدست آمده است. مثبت بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش استرس شغلی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان تمایل به ترک شغل پرستاران افزایش می یابد. در كشور ما 80 درصد شاغلين سيستم بهداشت و درمان را پرستاران تشيكل مي دهند. همچنين در اين سيستم 80 درصد كارها بر دوش آنها گذاشته شده است. اين در حالي است كه انجمن ملي ايمني حرفه اي آمريكا، پرستاري را در رأس 40 حرفه با شيوع بالاي بيماري هاي مربوط به استرس معرفي كرده و عقيده بر اين است كه احتمالاً حرفه پرستاري در رأس مشاغل پراسترس، در ميان مشاغل بهداشتي قرار دارد.در علم پزشکی امروز، برداشت های مختلفی از استرس صورت گرفته است. اجبار و اضطرار نسبت به محرک ها، هیجان نسبت به واکنش های روانی که ایجاد می گردد، و اضطرار نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن، از جمله این برداشت ها هستند. فشار و استرس ممکن است در نظر افراد به شکل های متفاوتی ادراک شود. نظریه پردازان نیز دیدگاه های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس داشته و عده ای دیگر، فشار را به عنوان یک عامل مثبت در نظر می گیرند، زیرا این فشار، افراد را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می کند. در زندگی افراد، استرس ممکن است از منابع متعددی ناشی شود. یکی از این منابع، شغل فرد است. استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن ها اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی، دستخوش آن می شود. استرس نتیجه تعامل بین محرک(استرسور) و پاسخ ایجاد شده است. استرسورها عوامل یا موقعیت هایی هستند که روی سلامتی و عملکرد افراد تأثیر می گذارند. یکی از موقعیت های استرس زا برای اکثر افراد شرایط موجود در محل کار آنهاست که استرسورهای شغلی نامیده می شوند. در واقع استرس شغلی هرگونه رویداد فیزیکی یا روانی است که می تواند منجر به آسیب فیزیکی یا ناراحتی روانی شده و در طولانی مدت باعث ایجاد نتایج منفی در عملکرد افراد و نهایتا سازمان شوند. بخاطر اینکه کارکنان سیستم بهداشتی نقش مهمی در کیفیت مراقبت ارائه شده به بیماران بر عهده دارند بنابراین استرس شغلی یکی از مباحث بسیار مهم در بخش سلامت به حساب می آید.گروه بزرگی از این کارکنان را پرستاران تشکیل می دهند. حرفه پرستاری به دلیل نیاز به مهارت و تمرکز بالا در انجام کار، همکاری تیمی قوی و ارائه مراقبت 24 ساعته استرس شغلی زیادی را ایجاد می کند. پرسنل پرستاری در محیط کار با تعداد زیادی استرسورهای فیزیکی و روانی روبرو هستند. یکی از استرسورهای شغلی در پرستاری که شاید سر منشاء بقیه استرسورها باشد، تغییرات مداوم سازمانی است. افزایش تقاضا برای دریافت خدمات بهداشتی درمانی، تشخیص های پزشکی و روش های درمانی جدید و افزایش انتظارات بیماران و بستگان آنها جزء تغییرات عمده در این سیستم ها می باشد. در تحقیقات متعددی که تاکنون در این زمینه انجام شده بسیاری از استرسورهای شغلی در حرفه پرستاری شناسایی شده است. بار کاری زیاد، حمایت کم مدیران از پرستاران، فقدان کنترل پرستاران بر کار، عدم دریافت پاداش و تشویق، ابهام در شرح وظایف پرستاری، همکاری تیمی کم و تضاد در نقش از مهم ترین این استرسورها می باشد. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، موسدقراد[[108]](#footnote-108)(2014)، دیویلی[[109]](#footnote-109) در سال (2015)، دایویلی[[110]](#footnote-110)(2015)، وومباچر و فلف[[111]](#footnote-111)(2017)، یم و همکاران[[112]](#footnote-112) در سال (2017)، کیم و همکاران[[113]](#footnote-113) (2017)، کوتز[[114]](#footnote-114) (2018)، کومار و همکاران[[115]](#footnote-115)(2018)، میکلسن و اولسن[[116]](#footnote-116)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[117]](#footnote-117)(2018)، استروبل و همکاران[[118]](#footnote-118)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

**5-3-3-آزمون فرضیه سوم**

**فرضیه : استرس شغلی بر نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 25.994 است(t= 25.994). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.683- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش استرس شغلی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان نوع دوستی پرستاران کاهش می یابد. علاوه بر بار کاری زیاد، خشونت و رفتارهای تهاجمی جزء استرسورهای مهم شغلی ذکر شده است. زعیم و همکاران علاوه بر موارد ذکر شده، کار با جنس مخالف و تجهییزات و امکانات کم در بخش را هم از استرسورهای شغلی می دانند. رویارویی با بیماران بد حال و مرگ آنان و درگیری با پزشکان یکی دیگر از استرسورهای شغلی است. استرس شغلی به عنوان یک فاکتور اصلی در ایجاد بیماری و افزایش غیبت از کار پرستاری به حساب می آید. کاهش عملکرد، ترک خدمت زود هنگام و کاهش رضایت شغلی از نتایج استرس شغلی می باشد. فقدان ارتقاء شغلی دلیل دیگری برای استرس شغلی در پرستاران می باشد که جزء دلایل مهم در سایر مطالعات است. اگر پرستاران بر اساس میزان کار و سابقه کاری پیشرفت شغلی نداشته باشند به مرور زمان دچار یکنواختی و کاهش رضایت شغلی می شوند که زمینه را برای ایجاد استرس شغلی فراهم می کند. پرستاران بدلیل اینکه با موقعیت های زیادی در محیط کار روبرو می شوند و مسئولیت های زیادی را تقبل می کنند، کنترل کمتری بر محیط کار خود دارند که باعث ایجاد تنش در آنان می شود. اگر منابع استرس شغلی بخوبی شناسایی و کنترل نشود احساس تنهایی، پرسنل به بهداشت فیزیکی و روانی نیاز دارند تا بتوانند به نیازهای بیماران رسیدگی کرده و مراقبتی با کیفیت بالا به مددجویان ارائه دهند.پرستاران نیز مانند بیماران استرس را تجربه می کنند و بسیاری از آن ها تحت تأثیر استرس هایی قرار می گیرند که توانایی تطبیق با آن ها را ندارند. عوامل مختلفی در ایجاد استرس شغلی پرستاران مؤثر می باشد که از جمله می توان به کار در محیط بسته، کار شیفتی، نارضایتی از کار، ترس از دست دادن شغل، کار با پرستاران بی تجربه، تماس مکرر با مرگ و رنج بیماران، نداشتن فرصت کافی برای رسیدگی به نیازهای عاطفی- روحی بیمار و خانواده خود و مسئولیت حرفه ای نامشخص اشاره نمود. این عوامل سبب ایجاد پیامدهای متعدد همچون از دست دادن کار، پیامدهای روانشناختی در بعد سلامت روان و عدم رضایت از زندگی می گردد. علاوه بر آن سطوح استرس و عوامل استرس زا در پرستاران بخش های مختلف، متفاوت است. علت این تفاوت، اختلاف در شرایط کاری و تکالیف محوله به پرستاران می باشد. از عوامل دیگر استرس زای شغلی دیگر در حرفه ی پرستاری می توان به تعداد غیر قابل پیش بینی بیماران در هر زمان، تغییرات سریع و غیر قابل پیش بینی بیماران در بیماران و رسیدگی به مصدومان تصادفات و درگیری ها می باشد.تلاش های زیادی برای شناسایی و دسته بندی عوامل استرس زا در محیط کار به عمل آمده است. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، موسدقراد[[119]](#footnote-119)(2014)، دیویلی[[120]](#footnote-120) در سال (2015)، دایویلی[[121]](#footnote-121)(2015)، وومباچر و فلف[[122]](#footnote-122)(2017)، یم و همکاران[[123]](#footnote-123) در سال (2017)، کیم و همکاران[[124]](#footnote-124) (2017)، کوتز[[125]](#footnote-125) (2018)، کومار و همکاران[[126]](#footnote-126)(2018)، میکلسن و اولسن[[127]](#footnote-127)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[128]](#footnote-128)(2018)، استروبل و همکاران[[129]](#footnote-129)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

**5-3-4-آزمون فرضیه چهارم**

**فرضیه : نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 23.048 است(t= 23.048). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.678- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش نوع دوستی پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان تمایل به ترک شغل پرستاران کاهش می یابد. گسترش كمبود پرستار و خروج بالاي پرستاران از اين حرفه يك معضل جهاني است كه هم در كشورهاي توسعه يافته و هم در حال رشد وجود دارد. یکی از معضلات و مشکلات اساسی سازمان ها، ترک خدمت کارکنان به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است. مدیران و محققان، کناره گیری از کار را پر هزینه و مشکل آفرین و بیشتر با عواقب تهدید کننده کارایی سازمان همراه می دانند. بدین جهت موضوع ترک خدمت، توجه خاص پژوهشگران و مدیران را به خود معطوف داشته است، به گونه ای که در یک قرن اخیر بیش از چند هزار مورد تحقیق در این موضوع انجام شده است. ترک خدمت می تواند نشان دهنده از دست دادن هزینه زیادی در زمینه تامین، آموزش، سرمایه های اجتماعی، جایگزینی نیروی انسانی و صرف هزینه های غیر مستقیم بسیاری گردد و به دنبال آن تاثیرات منفی در روحیه و بازدهی کار افرادی که در سازمان باقی مانده اند، داشته باشد. هر چند هم نباید از منافعی که ترک خدمت کارکنان ضعیف، ایجاد فرصت های ترفیع و امان ورود به خدمت افراد جدید با عقاید و نظریات تازه برای سازمان به بار می آورد، غافل شد، اما سازمان هایی که بتوانند دلائل و عوامل موثر در ترک خدمت کارکنان را درک کنند می توانند با بکارگیری اطلاعات صحیح و با پیش بینی های لازم و به موقع، قبل از کناره گیری کارکنان با آگاهی از میزان تمایلات به ترک خدمت و با استفاده از سیاست ها و روش های مطمئن، مدیریت موثری را در فرایند حفظ و نگهداری نیروی انسانی کارآمد به کار گیرند. بنابراین سازمانها باید تدابیری اتخاذ کنند که قبل از عمل به ترک خدمت در مرحله ی تمایل به آن، مشکلات شناسایی و برطرف گردند؛ زیرا این معضل اثرات منفی ای در انگیزش شاغل و نیز تأثیر سوئی بر نگرش سایر کارکنان دارد. در نتیجه غیبت کارکنان سبب می شود که وظیفه ی آنها بر دوش دیگران افتد و جبران آن مستلزم صرف هزینه و زمان خواهد شد. امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمانهای سرآمد به یک از مهمترین نگرانی های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمانهایی که بتوانند دلایل و عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای مؤثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارا به کار بگیرند. ترک خدمت معمولاً به تصمیم و یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می گردد، به عبارتی ترک خدمت تغییر در عضویت فرد در سازمان می باشد که طیف وسیعی را شامل می گردد. ولی مهمترین وجه تمایز میان ترک خدمت اختیاری و ترک خدمت اجباری کارمند در سازمان است. ترک خدمت اجباری اصولاً به مواردی اطلاق می گردد که، نظارت بر آن در اختیار سازمان نمی باشد. مانند: بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج، ادامه تحصیل؛ و ترک اختیاری خدمت به مواردی گفته می شود که، نظارت بر آن می تواند در اختیار سازمان باشد و معمولا علت آن از شرایط موجود سازمان ناشی می گردد.ترک خدمت در یک جمع بندی کلی، منعکس کننده ی علاقه ی کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، موسدقراد[[130]](#footnote-130)(2014)، دیویلی[[131]](#footnote-131) در سال (2015)، دایویلی[[132]](#footnote-132)(2015)، وومباچر و فلف[[133]](#footnote-133)(2017)، یم و همکاران[[134]](#footnote-134) در سال (2017)، کیم و همکاران[[135]](#footnote-135) (2017)، کوتز[[136]](#footnote-136) (2018)، کومار و همکاران[[137]](#footnote-137)(2018)، میکلسن و اولسن[[138]](#footnote-138)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[139]](#footnote-139)(2018)، استروبل و همکاران[[140]](#footnote-140)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

**5-3-5-آزمون فرضیه پنجم**

**فرضیه : عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر منفی دارد.**

همانگونه که از مدل پژوهش در حالت عدد معناداری مشخص است، میزان عدد معنی داری برای این فرضیه برابر با 19.928 است(t= 19.928). با توجه به اینکه عدد معناداری برای این فرضیه از 1.96 بزرگتر است، از این رو این رابطه معنی دار است. از طرف دیگر در بررسی مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد میزان ضریب اثرمستقیم برابر با 0.501- بدست آمده است. منفی بودن این ضریب نشان دهنده ی این است که با افزایش عجین شدن با شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان، میزان تمایل به ترک شغلپرستاران کاهش می یابد. ترک خدمت کارکنان در هر سازمانی وجود دارد و موضوع مهمی در متون مدیریت سازمانی و مدیریت منابه انسانی است. ترک خدمت کارکنان مساله ی مهم برای مدیران است و در سطوح پایین سازمانی نیز به عنوان یک اتفاق ذاتا منفی به آن نگریسته می شود. بیش تر متون مربوط بیان می کنند که ترک خدمت کارکنان برای سازمان مضر و پر هزینه است. هنگامی که کارکنان خوب، سازمان را ترک کنند، سازمان باید افرادی را جایگزین آن ها نماید و هزینه های جایگزینی و آموزشی، از دست دادن تولید و قطع رابطه با مشتریان را متحمل شود. همچنین نرخ بالای ترک خدمت کارکنان، بهره وری را کاهش می دهد و باعث کم شدن سود شرکت می گردد. البته ترک خدمت کارکنان ممکن است هم مفیدو هم مضر باشد. ترک خدمت کارکردی کارکنان، هنگامی است که کارکنانی که عملکرد پایین دارند با کارکنانی که دارای عملکرد بالاتر هستند، جایگزین می شوند. در عوض، ترک خدمت غیر کارکردی کارکنان هنگامی است که کارکنان دارای عملکرد بالا با کارکنان دارای عملکرد پایین تعویض و جایگزین شوند. بسياري از ترك خدمت ها بصورت اختياري است و برخي محققين قصد ترك خدمت را به عنوان يك ميل هوشيارانه و متفكرانه براي ترك سازمان تعریف کرده اند. قصد ترك خدمت يكي از عوامل پيش بيني كننده مهم ترك خدمت حقيقي است. و آگاهي از اين موضوع كه چه عواملي باعث مي شوند تا يك كارمند تصميم به جدايي بگيرد، در توانايي سازمان براي حفظ كارمندان بسيار حياتي است. بهترين پيش بيني كننده رفتار يك فرد، سنجش نيت وي براي انجام آن رفتار است. پژوهش ها نیز نشان داده است كه بين ترك خدمت پيش بيني شده و ترك خدمت واقعي كارمندان رابطه مستقيمي برقرار می باشد. از سويي نشان داده شده است كه طيف عواملي كه منجر به استرس مرتبط با شغل مي شوند ترك خدمت كاركنان سازمان را در پي خواهد داشت.برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل، آشکار نمی باشد. تمایلات، ابراز عقیدهای در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می باشند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می باشد. نتایج تحقیقات مختلف نشان دهنده ی شواهدی برای اهمیت فراوان تمایل به ترک شغل در بررسی رفتار ترک شغل فردی می باشند. تمایل به ترک شغل در فرد موجب توجه و ارزیابی گزینه های شغلی مختلف می شود. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، موسدقراد[[141]](#footnote-141)(2014)، دیویلی[[142]](#footnote-142) در سال (2015)، دایویلی[[143]](#footnote-143)(2015)، وومباچر و فلف[[144]](#footnote-144)(2017)، یم و همکاران[[145]](#footnote-145) در سال (2017)، کیم و همکاران[[146]](#footnote-146) (2017)، کوتز[[147]](#footnote-147) (2018)، کومار و همکاران[[148]](#footnote-148)(2018)، میکلسن و اولسن[[149]](#footnote-149)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[150]](#footnote-150)(2018)، استروبل و همکاران[[151]](#footnote-151)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

**5-3-6-آزمون فرضیه ششم**

* **فرضیه : استرس شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.**

برای آزمون این فرضیه از آزمون آنلاین سوبل استفاده و بررسی شاخص *VAF* استفاده شده است. از آنجایی که آماره آزمون سوبل بزرگتر 96/1 بدست آمده است، از این در سطح اطمینان 95 درصد می توان گفت استرس شغلی از طریق نقش میانجی عجین شدن با شغل بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.برای بررسی میانجی جزیی و کامل نیز از شاخص *VAF* استفاده شده است که مقدار آن برابر با 0.4963 بدست آمده است، از آنجایی که مقدار این آزمون بین 2/0 تا 8/0 بدست آمده است، عجین شدن با شغل در این فرضیه نقش میانجی گری جزیی دارد. نیاز روز افزون افراد جامعه به پرستار و کمبود این نیرو در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، بدون شک سلامت افراد جامعه را به خطر می اندازد. بنابراین یکی از وظایف مهم دست اندرکاران سیاست های بهداشتی و درمانی، اندیشیدن، تحقیق، جستجو و ارائه روش های ابتکاری و مناسب جهت حفظ و نگهداری پرستاران می باشد. ترک خدمت در حرفه پرستاری که همگام با سایر حرفه های گروه پزشکی در راه استقرار حیات، تامین سلامت، پیشگیری و مهار کردن بیماری ها و بالاخره درمان و بازتوانی مشکلات فردی، خانوادگی و جامعه ، تعهد و مسئولیت دارد و با توجه به ویژگی های خاص این حرفه از اهمیت بیشتری برخوردار می باشد.در هر سازماني كاركنان به عنوان يك دارايي بسيار مهم شناخته مي شوند و ترك خدمت آن ها هزينه هاي زيادي را در زمينه استخدام نيروهاي جايگزين و متعاقب آن آموزش، تربيت و آماده سازي كاركنان جديد تا مرحله بهره دهي و كارايي مطلوب به سازمان تحميل مي نمايد. در اين بين ترك خدمت در پرستاران كه عمده ترين بخش نيروي انساني در نظام بهداشتي را تشكيل مي دهند و همگام با ساير حرفه هاي پزشكي در راه استقرار حيت، تامين سلامت، پيشگيري و مهار كردن بيماري ها مسئوليت دارند از اهميت بيشتري در نظام ارائه خدمات بهداشتي درماني برخوردار مي باشد. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، موسدقراد[[152]](#footnote-152)(2014)، دیویلی[[153]](#footnote-153) در سال (2015)، دایویلی[[154]](#footnote-154)(2015)، وومباچر و فلف[[155]](#footnote-155)(2017)، یم و همکاران[[156]](#footnote-156) در سال (2017)، کیم و همکاران[[157]](#footnote-157) (2017)، کوتز[[158]](#footnote-158) (2018)، کومار و همکاران[[159]](#footnote-159)(2018)، میکلسن و اولسن[[160]](#footnote-160)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[161]](#footnote-161)(2018)، استروبل و همکاران[[162]](#footnote-162)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

**5-3-7-آزمون فرضیه هفتم**

* **فرضیه : استرس شغلی از طریق نقش میانجی نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.**

برای آزمون این فرضیه از آزمون آنلاین سوبل استفاده و بررسی شاخص *VAF* استفاده شده است. از آنجایی که آماره آزمون سوبل بزرگتر 96/1 بدست آمده است، از این در سطح اطمینان 95 درصد می توان گفت استرس شغلی از طریق نقش میانجی نوع دوستی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن بخش های مربوط به بستری بیماران کرونا در استان گیلان تاثیر دارد.برای بررسی میانجی جزیی و کامل نیز از شاخص *VAF* استفاده شده است که مقدار آن برابر با 0.5758 بدست آمده است، از آنجایی که مقدار این آزمون بین 2/0 تا 8/0 بدست آمده است، نوعی دوستی در این فرضیه نقش میانجی گری جزیی دارد. ترك خدمت يك پديده منفي است و در بر گيرنده هزينه هاي زيادي براي سازمان است بنابراين بايد آن را تا حد امكان كاهش داد. بر اساس اين فرض، هزينه هاي ترك خدمت شامل مواردي مي باشد: هزينه هاي جذب و بكارگيري مجدد افراد، انتخاب و آموزش آنها، كاهش در توليد تا هنگامي كه فرد جايگزين وارد سازمان نشده است و همانند او در كارش خبره و ماهر نشده است. صرف زمان و توجه سرپرستان كه در يك استخدام جديد مصرف مي شود. كاهش روحيه در گروه هاي كاري، در خطر افتادن شهرت و اعتبار سازمان مسايلي از قبيل؛ ايجاد هماهنگي بين كاركنان جديد با همكاران و سرپرستان مستقيم آن ها، انطباق فرد جديد با گروه كاري و واحد سازماني مربوطه نيز مي تواند بر روحيه ساير كاركنان اثر منفي گذاشته و در صورت گسترش نرخ ترك خدمت در سازمان، به بي اعتباري آن منجر گردد. ترك سازمان مي تواند مزايايي هم در بر داشته باشد و هميشه نمي توان به آن به عنوان يك پديده منفي نگريست. اخيرا محققان پيشنهاد كرده اند ميزان متوسطي از ترك خدمت، اثرات مثبتي براي سازمان در بر دارد. از جمله: جايگزين كردن افرادي با عملكرد بهتر به جاي افراد خارج شده از سازمان. افراد جديدي كه آموزش هاي رايج و جديدي را گذرانده اند وارد سازمان مي شود، ممكن است سطح پرداختي آنها كمتر از قديمي ها باشد. همچنين ايجاد فرصت هاي ارتقا دروني براي افراد باقيمانده، افزايش روحيه و انگيزه كاركنان ماندگار در سازمان به اين دليل كه امكان رشد و ترقي بيشتر مي شود. و نيز تزريق نوآوري به سازمان از طريق وارد كردن متخصصان جديد از جمله ديگر مزاياي ترك خدمت افراد مي باشند. بنابراين نبايد تصور كرد همه افرادي كه سازمان را ترك نمي كنند وجودشان براي سازمان مفيد است يا آنهايي كه سازمان را ترك مي كنند به ضرر و زيان سازمان بوده است. بر اساس پژوهش هاي انجام شده بدترين عناصر هر سازمان افرادي هستند كه رضايت شغلي ندارند(نگرش منفي نسبت به خود شغل، محيط شغل و جبران خدمات مالي) ولي اجبار آنها را وادار به ماندن در سازمان نموده است. نتیجه بدست آمده از آزمون این فرضیه با پژوهش صادقیان و فاطمی (1395)، مجیدی(1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، صادقیان و آهنچیان در سال (1396)، عزیزیه و خلفی (1396)، خواجه پور و همکاران (1396)، مندعلی زاده و جواهری(1398)، موسدقراد[[163]](#footnote-163)(2014)، دیویلی[[164]](#footnote-164) در سال (2015)، دایویلی[[165]](#footnote-165)(2015)، وومباچر و فلف[[166]](#footnote-166)(2017)، یم و همکاران[[167]](#footnote-167) در سال (2017)، کیم و همکاران[[168]](#footnote-168) (2017)، کوتز[[169]](#footnote-169) (2018)، کومار و همکاران[[170]](#footnote-170)(2018)، میکلسن و اولسن[[171]](#footnote-171)(2018)، میلی من و همکاران(2018)، ایسلام و همکاران[[172]](#footnote-172)(2018)، استروبل و همکاران[[173]](#footnote-173)(2018)، جانگ و همکاران(2021) دریک راستا است.

5**-4- پیشنهادات اجرایی مبتنی بر نتایج پژوهش**

پرستاران یکی از بزرگ ترین گروه های ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی و درمانی در بخش های دولتی و خصوصی (در برخی مراکز تا 80 درصد) می باشند و بیماران نیز تماس بیشتری با پرستاران در قیاس با سایر کارکنان ارائه دهنده مراقبت دارند. این گروه نقش اساسی در کیفیت مراقبت و ارتقای سلامت داشته و منبع کاری بزرگی (62 درصد) از کل کارکنان بیمارستان همچنین 36 درصد از هزینه های بیمارستان را تشکیل می دهند. بنابراین امروزه نظام بهداشتی و درمانی در سراسر جهان با افزایش روز افزون چالش ها و گسترش نیازهای بهداشتی روبرو هستند، به طوری که توانایی بالقوه بخش های زیربنایی بهداشت و نیروی کار را تحت تاثیر قرار می دهد. حساسیت کا این سازمان ها، به ویژه بیمارستان ها با توجه به تنوع و نوع خدمات جمعیت تحت پوشش و اهمیتی که خدمات بهداشتی درمانی در سلامت جامعه دارد؛ توجه به پیامدهای هر تصمیم گیری و عملکرد را الزامی می سازد و لذا عدم توجه به پیامدهای موردنظر، عواقب جبران ناپذیری برای بیماران و سلامت جامعه در بر خواهد داشت. در این میان بیمارستان ها همواره با مسائلی نظیر مورد توجه قرار گرفتن ذینفعان و گیرندگان خدمت، و اهمیت روزافزون به اثربخشی خدمات روبرو بوده است. فشارهاي شغلي در جهت سازگاري با تقاضاهاي شغلي امري اجتناب ناپذير است، اگرچه اين فشارهاي فزاينده ممكن است در كوتاه مدت قابل تحمل باشد، اما در دراز مدت مقاومت بدني و روان شناختي آدميان تحليل رفته، در نهايت به تحلیل رفتگی منتهي مي شود. تحلیل رفتگی شغلي هيجانات منفي چون بدبيني و خشم را در نتيجه احساسات نااميدي و يأس به دنبال دارد و احساسات منفي منجر به پايدار ماندن علايم خستگي عاطفي در شخص مي شود؛ از طرفي تحلیل رفتگی شغلي مي تواند به صورت واگير بين همكاران عمل نموده، با ايجاد اختلالات درون فردي و بين فردي منجر به اختلالات عملكردي و عميق تر رواني و اجتماعي گردد. تحقیقات نشان می دهد که پرستاران از جمله افرادی هستند که شدیداً در معرض خطر تحلیل رفتگی شغلی می باشند و در این میان پرستاران به دلیل شرایط خاص ناشی از محیط کار و بیماران ممکن است، بیشترین استرس را تحمل نمایند، از جمله عوامل تنش زای می توان به ارتباط کاری با سایر پرستاران و کارکنان تیم بهداشتی، ارتباط و مکالمه با بیماران و همراهان وی، سطح بالای دانش و مهارت مورد نیاز برای کار در بخش، حجم بالای کاری، لزوم پاسخ سریع و بی درنگ پرستار به موقعیت های فوری و مسئولیت سنگین ناشی از مراقبت از بیمار اشاره کرد. امروزه حوزه بهداشت و درمان به دلیل ارتباط مستقیم با سلامت انسان ها یکی از مهم ترین حوزه های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می آید، از جمله کارکنان این حوزه کادر پرستاری بیمارستان ها هستند. پرستاران به طور ویژه مستعد تحلیل رفتگی شغلی هستند چرا که آنها با بیماری، درد، عذاب و مرگ مددجویان مواجهه هستند. افت کیفیت مراقبت از بیمار، از بدترین پیامدهای تحلیل رفتگی شغلی پرستاران است، زمانی که پرستاری دچار تحلیل رفتگی می شود، بیمار از توجه و مراقبت کافی محروم مانده و فردیت و حقوق انسانی او زیر سؤال می رود. بررسی های انجام شده درباره ی تحلیل رفتگی شغلی در پرستاران نشان داده که در شرایط کاری یکسان افراد به یک اندازه دچار تحلیل رفتگی نمی شوند، به عبارت دیگر تحلیل رفتگی از تعامل عوامل بی شماری از جمله عوامل فردی، میان فردی، شغلی و ویژگی های شخصیتی پدید می آید.پرستاران از جایگاه ویژه ای در جامعه برخوردار می باشند و به خطر افتادن سامت جسمانی و سلامت اجتماعی آنان در مقایسه با خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی می تواند به آسیب شناسی مسائل فرسودگی شغلی کمک کند. قابل تذکر است که این فرسودگی بر کیفیت و کمیّت مراقبت تأثیر گذاشته و نهایتاً فرایند درمان و بهبودی بیماران را متأثر می سازد. هم چنین شیفت هاي کاري که پرستاران را از ریتم زندگی جامعه جدا می کند و کافی نبودن تعداد پرستاران و پایین بودن حقوق، همگی از عواملی هستند که باعث می شود پرستاران بیشتر در معرض تحلیل رفتگی شغلی باشند.

با توجه به اینکه پرستاری شغل بسیار مهم و تاثیرگذار بر روی سلامت افراد دیگر است، عملکرد شغلی پرستاران حائز اهمیت بسیاری است و هر چه کادر پرستاری وضعیت بهتری داشته باشند، تاثیر مثبت بیشتری بر روی افرادی که با آن ها سر و کار دارند خواهند گذاشت. عملکرد کاری پرستاران هم منجر به پیامدهای مثبت شغلی برای پرستاران می شود و هم بر فرایند مراقبت بیمار موثر است. پرستاران بزرگ ترین گروه کارکنان حرفه ای در مراقبت های بهداشتی درمانی هستند، که به طور مستقیم به بیماران مراقبت ارائه می کنند و شرایط کاری آنان بر پیامدهای مربوط به بیمار تاثیر دارد. ادراک مثبت پرستاران از محیط کار با افزایش جذب و بقای آنان و کاهش فرسودگی شغلی رابطه دارد. سازمان جهانی بهداشت سال هاست که به حفظ و بهبود مهارت ها و عملکرد تمامی کارکنان بهداشتی توجه دارد و در اجلاس بیست و هفتم جهانی بهداشت در سال 1974 این امر رسمیت پیدا کرد و در مصوبه ای در دو بند همه کشورهای عضو را به فوریت به این مسئله دعوت نمود. از طرفی پرستاران بزرگترین گروه حرفه ای در سیستم مراقبت بهداشت و درمان را تشکیل می دهند، به طوری که 40 درصد از کل کارکنان یک بیمارستان را پرستاران تشکیل می دهند و 55 درصد از کل هزینه کارکنان به پرستاران اختصاص دارد. بنابراین آنان نقش بارزی را در سیستم مراقبت بهداشت و درمان دارند. همچنین نیمه عمر متوسط دانش و مهارت حرف بهداشتی با توجه به حیطه ای که در آن فعالیت می کنند، دو تا پنج سال می باشد و خصوصاً دانش پرستاری هر دو سال یکبار به دلیل پیشرفت علوم تغییر می کند. از آنجایی که پرستاری یکی از مشاغل حساس جامعه است و پرستاران قسمت مهمی از زندگی خود را در ارتباط تنگاتنگ و نزدیک با افراد و بیماران می گذارنند و عملکرد شغلی بهینه ضامن سلامتی و بهبود بسیاری از بیماران و افراد جامعه است. از این رو پیشنهاداتی به صورت زیر ارائه شده است:

* پیشنهاد می گردد مدیران و مترون ها بايد به عدالت سازماني كه بر شكل گيري رضایت شغلي بسيار اثرگذار بوده و عملكرد افراد و فرايندها ي سازمان را متأثر مي نمايد، بيش از پيش توجه نمايند؛ زيرا با برخي اقدامات و رويه هاي حتي جزيي، مي توان بر نگرش افراد اثر گذاشته و بر ميزان قصد ترک خدمت افراد افزود يا آن را كاهش داد.
* پيشنهاد مي گردد مديران بیمارستان ها سازمان به رعايت عدالت در نحوه توزيع منابع و نتايج سازماني از جمله نحوه توزيع پاداش ها، در نظر گرفتن مزايا، نحوه ارزيابي هاي دوره اي، در رويه هاي مورد استفاده در هنگام توزيع منابع و نتايج سازماني و در تعاملات روزانه خود و در نظر گرفتن احساسات و خواسته هاي كاركنان به عنوان عوامل مهم و تأثيرگذار در کاهش ترک خدمت پرستاران بيش از پيش توجه نمايند.
* پیشنهاد می گردد سازمان هاي علوم پزشكي از يك ارزشيابي شخصيت به عنوان قسمتي از فرايند استخدام، انتخاب و سازماندهي استفاده نمايند، مي توانند پرستاراني را كه احتمالاً در آينده دچار تحليل رفتگي شغلي خواهند شد را شناسايي كنند و برنامه ريزي و سازماندهي مناسب تري به منظور كاهش اين تحليل رفتگي داشته باشند؛ اين برنامه ريزي و سازماندهي مي تواند به صورت تغيير ساعات كاري مطابق با ميل پرستاران، سازماندهي مكاني و موقعيتي متعادل در بخشهاي مختلف بيمارستان با توجه به خصوصيات شخصيتي آنان باشد.
* پيشنهاد مي گردد مديران بيمارستان برنامه ريزي مناسبي را در زمينه ي غني سازي شغلي و تفويض اختيار تدوين كنند، تا در يكنواخت بودن كار پرستاران تنوعي ايجاد شود. در اين زمينه با اجراي برنامه هاي مختلف فرآيند منابع انساني مي تواند نسبت به شناسايي مهارت هاي پرستاران اقدام كند و گزارشات خود را به صورت دوره اي براي مديريت ارشد ارسال كند تا مدیران شناخت بهتري نسبت به تخصص و مهارت پرستاران داشته باشند.
* پيشنهاد مي گردد بيمارستان نسبت به جذب پرستاران رزرو يا كمكي اقدام كند، تا در روند شيفت كاري پرستاران تنوع ايجاد گردد. از اين طريق پرستاران مي توانند علاوه بر تغيير در روند عادي شيت كاري، نسبت به اخذ مرخصي نيز نگراني نداشته باشند، زيرا مشكل مرخصي يكي از عمده ترين مشكلات شغل پرستاري است.

**5-5- محدودیتها و پیشنهادات آتی برای انجام پژوهش**

* با توجه به اینکه در این پژوهش پرستاران بیمارستان های دولتی و خصوصی به صورت یکپارچه مورد مطالعه قرار گرفته اند نمی توان به درستی در مورد افزایش نرخ قصد ترک شغلی پرستاران با توجه به نوع بیمارستان اظهار نظر نمود، زیرا میزان حقوق مزایا و سیاست های کلی با توجه به نوع بیمارستان ها با یکدیگر متفاوت است، از این رو پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی مدل پژوهش به تفکیک در بیمارستان های خصوصی و دولتی مورد آزمون قرار گیرد.
* با توجه به اینکه نرخ مراجعه ی بیماران به بیمارستان های مورد مطالعه با یکدیگر تفاوت دارد، ممکن است در بیمارستان هایی که نرخ مراجعه بالاتر است پرستاران فشار بیشتری را تحمل کرده و همین عامل بر قصد ترک خدمات آنها تاثیر گذاشته باشد. در این راستا پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی نرخ مراجعه بیماران به بیمارستان ها به عنوان یک عامل تعدیل گر به مدل پژوهش اضافه شود.

**منابع و ماخذ**

1. احمدی، علی اکبر؛ مرادی، مرتضی و کمال آبادی، فرانک. (1391). تاثیر رابطه بازی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان. پژوهش های مدیریت منابع انسانی، شماره 11،صص 115-136.
2. احمدی، محمد سعید. (1391). رابطه ی بین ویژگی های پنج عاملی شخصیتی و هوش هیجانی در دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی میانه، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، شماره13، دوره 48، صص 43-53.
3. اسدی، نسرین و حسینی، سیده سحر، 1398، بررسی استرس شغلی و ارتباط آن با کیفیت خواب پرسنل شاغل در پالایشگاه گاز بید بلند بهبهان در سال 1396 : یک مطالعه توصیفی، مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، دوره 18 ، آبان 1398، صص 797-810
4. اشرفی، سکینه؛ فرزانه، محمد و عزیزی، مهدی. (1396). رابطه مدیریت استعداد و تمایل به ترک خدمت معلمان با نقش میانجی دلبستگی شغلی، اندیشه های نوین تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه الزهرا، دوره 13، شماره 1، صص 163-137.
5. انتصار فومنی، غلام حسین. (1394). رابطه انگیزش شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی معلمان با بهره وری مدیران در سازمان آموزش و پرورش استان زنجان. *مدیریت بهره وری*، سال 8، شماره 32، صص 171-190.
6. آرامش، فرزانه؛ بدیعی، حسین و محمدی پور، رحمت اله، 1396، بررسی رابطة هوش های معنوی و هيجانی با استرس شغلی حسابرسان، فصلنامه علمي پژوهشي دانش حسابداري و حسابرسي مديريت، سال 6، شماره 23، پاییز 1396، صص 1-9
7. آرمان، مانی، نیکخواه کیارمش، روح الله. (1396). بررسی رابطه ی بین شهرت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان و تمایل به ترک خدمت با میانجی گری رضایت شغلی، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره 15، شماره 3، 527-503.
8. آزور، هیوا و کاظمی، مهدی. (1393). شناسایی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر کیفیت روابط کارکنان و پیامدهای آن، مدیریت بازرگانی، دوره 6، شماره 2، صص 665-685.
9. پژوهی نیا، شیما؛ فرجی، رضا و فاطمی اردستانی، سیدمحمدحسن. (1393). بررسی رابطه بین سبک های دلبستگی با جسمانی سازی و اضطراب. *شفای خاتم*، دوره 2، شماره 4، صص 1-8.
10. ترک زاده، جعفر و راضی، الهام. (1396). تأملی بر معنویت محیط کاری از منظر رویکرد اسلامی و غربی: کاربرد در رفتار سازمانی. *دوفصلنامۀ علمی تخصصی اسلام و مدیریت*. سال 6، شماره 11، صص 26-1.
11. حریری، غلامرضا؛ یغمایی، فریده، زاغری تفرشی، منصوره و شاکری، نزهت. (1391). بررسی برخی عوامل مرتبط با تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل در بیمارستان های آموزشی تابع دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. مدیریت ارتقای سلامت، شماره 3، صص17-27.
12. حسنی، محمد و جودت کردلر، لیلا. (1391). رابطه ي بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا )ع( ارومیه. دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، شماره 3، صص 340-352.
13. حسنی، محمد؛ قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل و کاظم زاده، مهدی. (1392). نقش با وجدان بودن و کنترل ادراکی بر رضایت و استرس شغلی کارکنان، مجله سلامت و بهداشت، شماره 4، دوره 1، صص 47-56
14. حقیقی، محمد؛ خانلری، امیر و مقصودی، وحید. (1392). بررسی رابطه بین سبک های دلبستگی مشتریان و مدیریت ارتباط با مشتریان (مورد کاوی: مرکز آموزش های الکترونیکی دانشگاه تهران). *مدیریت بازرگانی*. دوره 5، شماره 2، صص 47-68.
15. حیدری، علیرضا و نامجو سنگری، زهرا. (1390). مقایسه ناتوانی هیجانی، دلبستگی و استرس بین کارکنان مرد و زن متاهل شرکت ملی حفاری اهواز. *یافته های نو در روان شناسی*، سال 5، شماره 20، صص 21-40.
16. خنيفر، حسين؛ اميري، علي نقي، فرجي ارمكي، اكبر، جندقي، غلامرضا، مرداني كتكي، ليلا، بيان معمار، سيد احمد و زروندي، نفيسه. (1390). رابطه بين آموزشهاي ضمن خدمت و اثربخشي كاركنان (در شركت نفت اهواز) ، *دو فصلنامه مديريت و برنامه ريزي در نظام هاي آموزشي*، شماره 4، دوره 6، صص 95-114.
17. خواجه پور، نسیم؛ بشلیده، کیومرث و بهارلو، مصطفی. (1396). رابطه سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی؛ نقش میانجی گر استرس شغلی. مجله مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی. دوره 2، صص 16-1.
18. دلوی، محمدرضا و گنجی، مظاهر.(1393). بررسي اثرات رهبري اخلاقي بر استرس شغلي و قصد ترك خدمت پرستاران بيمارستان هاي دانشگاه علوم پزشكي شهركرد. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شماره 16، دوره 1، صص 121-128.
19. الدینی، ضیاء، محمدنیا، محبوبه. (1394). دلبستگی شغلی و تاثیر آن بر افزایش بهره وری کارکنان، کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی، صص 8-1.
20. ذاکرین، سمیه (1390)/ دلبستگی شغلی، مدیریت رفتار سازمانی، صص 1-33.
21. رحیم نیا، فریبرز و عارف، معصومه. (13939. تاثیر بازاریابی داخلی، و گردش شغلی بر قصد ترک شغل پرستاران، مرکز تحقیقات مراقبت هاي پرستاري دانشگاه علوم پزشکی ایران، دوره 27، شماره 89،
22. رحیمیان بوگر، اسحاق؛ نوری، ابوالقاسم، عریضی، حمیدرضا، مولوی، حسین و فروغی مبارکه، عبدالرضا. (1386). رابطه سبک های دلبستگی بزرگسالی با رضایت و استرس شغلی در پرستاران. *مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران*، سال 13، شماره 2، صص 148-157.
23. رستمی، امیرمسعود؛ احدی، حسن و چراغغلی گل، هایده. ( 1392). پیش بینی راهبردهای مقابله با استرس بر اساس ویژگی های شخصیتی وابستگان مواد محرک، فصلنامه اعتیاد پژوهشی سوء مصرف مواد، شماره 7، دوره 26، صص 111-126
24. رضایی منش، بهروز و قربانی پاجی، عقیل، 1396، تاثیر عوامل استرس زا شغلی با رفتار شهروندي سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراك شده، فصلنامه علمی – پژوهشی مطالعات مدیریت(بهبود و تحول)، سال بیست وششم، شماره 86 ، زمستان 1396، صص 25-60
25. رضائیان، علی و نائیجی، محمد جواد. (1388). اثرات هیجان پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی مطالعه ای در صنعت نفت ایران، چشم انداز مدیریت، شماره 33، صص 49-66
26. روحی مریم، دادگیری فهیمه، فارسی زهرا. (1394). بررسی اضطراب مرگ در پرستاران بخش های مراقبت ویژه بیمارستان های منتخب آجا. مجله علوم مراقبتی نظامی. دوره 2، شماره 3، صص 157 – 150.
27. زبانی شادباد، محمدعلی؛ حسنی، محمد و قاسم زاده ابوالفضل. (1396). رابطه ی درگیری شغلی و تناسب شغلی با اخلاق حرفه ای و تمایل به ترک خدمت، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال 12، شماره 2، 84-77.
28. زینلی، سینا؛ منظری توکلی، علیرضا و سلاجقه، سنجر، 1398، رابطه بین جو اخلاقی و استرس شغلی با رفتارهای انحرافی کارکنان: نقش تعدیلگر سبک رهبری ستمگرانه، فصلنامه اخلاق در علوم و فنّاوري، سال چهاردهم، شماره 3، 1398، صص 116-124
29. سازگارگرایی، نوشین. (1395). استرس شغلی در محیط کار، مدیریت و علوم انسانی در ایران، همایش ملی، صص 1-11.
30. سلاجقه، سنجر؛ هادی فر، زهرا و مهدیزاده، سمانه (1395). "بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، دوره 2، شماره 2، 102-92.
31. سودانی، میاثه؛ مصطفوی راد، فرشته و چین آوه، محبوبه. (1394). رابطه ساده و چندگانه متغیرهای فردی و سازمانی با دلبستگی شغلی در پرستاران ، فصلنامه مدیریت پرستاری، شماره 4، دوره 4، صص 52-42.
32. سوری، احمد؛ رمضان زاده، سعید و احسان پور، اسماعیل، 1398، تأثير عوامل استرس زاي شغلي بر كيفيت زندگي كاري كاركنان راهور تهران بزرگ، فصلنامه علمي مطالعات پژوهشي راهور، سال هشتم – شماره 28، بهار 1398، صص 161-190
33. سیف پناهی شعبانی، جبار و پروندی، میلاد، 1398، تأثیر تمرين هوازی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارمندان مرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قروه، مديريت ورزشی، دورة 11 ، شمارة 2، تابستان 1398، صص 159-378
34. شاهی، سکینه؛ اندرز، سعید، اندرز، کمال و یاسینی، مجتبی. (1396). رابطه بین عدالت سازمانی و حمایت سازمانی ادراك شده با میل به ترك شغل نیروهاي دانشگر، *پژوهشهاي مدیریت منابع سازمانی*، دوره 7، شماره 2، صص 125-107.
35. شکوهی یکتا، محسن؛ اکبری زردخانه، سعید؛ علوی نژاد، ثریا و سجادی اناری، سعید، 1395، تأثیر آموزش مهارتهای روانی اجتماعی بر مدیریت استرس شغلی و روانشناختی رانندگان اتوبوس، فصلنامه پژوهشهاي کاربردي روانشناختي، سال 7، دوره 1، 1395، صص 101-114
36. شهبازي، محمد؛ علي اكبري، آرش، اسعدي، علي و جواهري كامل، مهدي. (1387). تاثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترك خدمت كاركنان. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال 5، شماره 19، صص25-47.
37. صادقیان، سمانه و آهنچیان، محمد رضا. (1396). مدل يابي رابطه استرس شغلي و قصد ترك شغل كاركنان با نقش تعدي لگر قاطعيت مدير، پژوهش های میریت منابع انسانی، دوره 7، شماره 1، صص 89-107.
38. صادقیان، سمانه و فاطمی، سیده زهرا. (1395). بررسی تاثیر استرس شغلی و تعهد سازمانی بر قصد ترک شغل. کنگره بین المللی توانمندسازی جامعه در حوزه مدیریت، اقتصاد، کارآفرینی و مهندسی فرهنگی، تهران، مرکز توانمندسازی مهارت های فرهنگی و اجتماعی جامعه.
39. صلواتي، عادل؛ خاكسار منصور و خشنود، الهام. (1390)، بررسي تاثير ابعاد اصلي شغل بر ميزان تعهد سازماني كاركنان سازمان تامين اجتماعي شهرستان سنندج، پايان نامه جهت اخذ درجه كارشناسي ارشد دانشگاه آزاد اسلامي واحد سنندج، مديريت اجرايي-گرايش استراتژيك.
40. صیف، محمدحسن؛ رستگار، احمد؛ زارع خفری، وحید و تاجوران، مرضیه. (1396). مدل علی زوابط بین عدالت سازمانی و دلبستگی شغلی با تاکید بر نقش واسطه ای اعتماد سازمانی و ارزش های شغلی معلمان تربیت بدنی شهر شیراز، *پژوهش های معاصر در مدیریت ورزشی*، سال 7، شماره 13، 52-43.
41. ضیاء الدینی، محمد. (1385). بررسی رابطۀ میان ویژگی های نقش کارکنان با تمایل به ترک خدمت آنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان. پژوهشگر، شماره 6، صص 79-90.
42. طالبی، ناهید، 1398، اثربخشی مداخلات تمرین هوازی و آموزش مهارت مقابله با استرس بر کاهش استرس شغلی کارکنان سازمان آتشنشانی، دوفصلنامه علمی روانشناسی بالینی و شخصیت، دوره 17 ، شماره 2، پیاپی 33 ، پاییز و زمستان 1398 ، صص 11-18
43. طاهرلو، ثریا؛ فضل زاده، علیرضا؛ صنوبر، ناصر و فاریابی، محمد. (1396). "تأثیر تناسب شخص- شغل بر تمایل به ترک خدمت و بهبود کیفیت شغلی با تأکید بر نقش دلبستگی شغلی: شواهدی از صنعت کارگزاری"، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ی 15، شماره 2، 269-249.
44. عابدی سروستانی، احمد؛ شهرکی، محمدرضا و کوسه غراوی، یازمراد، 1399، تحلیل عاملی استرس شغلی محافظان جنگل: مطالعۀ موردی استان گلستان، مجلۀ جنگل ایران، انجمن جنگلبانی ایران، سال دوازدهم، شمارة 1، بهار 1399، صص 75-87
45. عباس زاده، نازنین؛ رفعتی، مریم و جوزی، سید علی، 1398، بررسی ارتباط استرس های شغلی با قابلیت کاری کارکنان و عملکرد بیمارستان تخت جمشید کرج، مجله مهندسی بهداشت حرفه ای، دوره 6، شماره 2، تابستان 1398، صص 52-60
46. عرب، عباس؛ امین بیدختی، علی اکبر، مراد زاده، عبدالباسط و رستگار، عباسعلی. (1395). بررسی روابط ساختاري بین اخلاق کاري اسلامی،تأمین نیازهاي رشد، احساس انرژي و تمایل به ترك خدمت، *فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی*، سال 24 ، شماره 1، صص 84-51.
47. عزیزیه، رضا و خلفی،علی. (1396). اثر انگیزش شغلی بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک شغل: نقش میانجیگر دلبستگی شغلی، *کنفرانس ملی روانشناسی تربیتی و برنامه ریزی و آموزش دبستان و پیش دبستان*، شادگان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شادگان.
48. عیسی مراد، ابوالقاسم و خلیلی صدرآباد، مریم، 1396، بررسی رابطه تعارض کار خانواده و استرس شغلی با نقش - تعدیلگر سرمایه روانشناختی، فصلنامة فرهنگ مشاوره و روان درمانی، سال هشتم، شمارة 92 ، بهار 1396، صص 187-206.
49. فرهمندی، ایمان؛ شمس، سیدجعفر، نیشابوری، علی اصغر و عباسی طلایی، علی. (1396). مروری جامع بر رویکرد دلبستگی شغلی و بررسی عوامل موثر بر آن در سازمان اتوبوسرانی مشهد، پنجمین کنفرانس بین المللی اقتصاد،مدیریت،حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی، صص 15-1.
50. فقیهی پور، سمیه؛ فقیهی پور، جواد، آذر افروز، محسن و آتشی، سیدحسین. (1391). بررسی رابطه هوش هیجانی و با وجدان بودن، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت نظامی، شماره 45، دوره 12، صص 121-146
51. قادري، سيما؛ سيادت، سيدعلي و شمس موركاني، غلامرضا. (1391). رابطه ادراك عدالت سازماني و درگيري عاطفي و ذهني در بين دبيران دوره متوسطه شهر اصفهان. *فصلنامه رويكردهاي نوين آموزشي دانشكدة علوم تربيتي و روان شناسي دانشگاه اصفهان*، سال 7، شماره 1، صص 49-72.
52. قدیری، مهدی و بهرامی، مژگان. (1396). بررسی عوامل موثر بر ایجاد دلبستگی شغلی در کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان، دومین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات ۱۳۹۶، صص 7-1.
53. کلنی، سیمین دخت؛ حسین زاده ملکی، زهرا و عریضی، حمیدرضا، 1396، مقایسۀ توانمندی های مثبت شخصیتی در کارکنان دارای سبک های متفاوت مقابله با استرس شغلی، مجله پژوهش نامه روانشناسي مثبت، سال سوم، شماره اول، پیاپي (9)، بهار 1396، صص 1-18
54. کیانی، فریبا و خدابخش، محمدرضا. (1392). بررسي قدرت پيش بيني كنندگي دلبستگي شغلي توسط حمايت ادراك شده از سرپرست و همكار، *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، دوره 3، شماره 3، صص 67- 78.
55. مافی، سحر؛ نوع پسنداصیل، سیدمحمد، و ملک اخلاق، اسماعیل. (1392). بررسی رابطه بین فعالیت های مدیریت منابع انسانی با تمایل کارکنان به ماندن در سازمان از طریق تعهد سازمانی. پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد دانشگاه گیلان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
56. مجیدی، مهرداد. (1396). بررسی تاثیر استرس شغلی کارکنان بر تمایل آنان به ترک شغل در شرکت ایران خودرو دیزل. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی صالحان.
57. محسنی تبریزی، علیرضا؛ عباسی قبادی، مجتبی و کمری، علی عباس. (1387). بررسی عوامل درون سازمانی موثر بر ارتقا روحیه وجدان کار سازمانی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امورایثارگران، مجله جامعه شناسی معاصر، سال 1، شماره 1، صص 67-91.
58. مرتضوی، سعید و رجبی پور میبدی، علیرضا. (1392). اثر رضايت شغلي بر ترك شغل از طريق رفتارهاي كاري هنجارشكنانه فردي و سازماني پرستاران، مجله علمي دانشگاه علوم پزشكي قزوين، سال 7 شماره 1، صص 56-60.
59. مندعلی زاده زینب، جواهری صدف. (1398). تأثیر استرس و ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل ناجیان غریق بهواسطه رضایت شغلی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ششم،شماره بیست و دوم، صص117 – 129.
60. ميركمالي، سيد محمد و غلام زاده، حجت. (1391). بررسي رابطه بين تعهد سازماني و تمايل به ترك خدمت معلمان مدارس منطقه آموزش و پرورش دستگردان(استان يزد). فصلنامه رهبري و مديريت آموزشي دانشگاه آزاد اسلامي واحد گرمسار، سال 6، شماره 7، صص 127-143.
61. واحد اسرمی، محمد حواد؛ مرادزاده، عبدالباسط و یعقوبی، نورمحمد. (1394). نقش میانجی احساس انرژی در رابطه ی بین اخلاق کاری اسلامی و تمایل به ترک خدمت، *پژوهش های مدیریت عمومی*، سال 8، شماره 28، صص 56-33.
62. یعقوبی، محسن و یعقوبی، نور محمد. (1394). بررسي رابط ة دلبستگي كاري و مهارت كاركنان، مديريت فرهنگ سازماني، دوره 13، شماره 1، صص 135-156.
63. یوسفی، ناصر؛ نصیری هانیس، غفار و جعفری، محمد، 1397، بررسی رابطۀ جوّ سازمانی، استرس شغلی و تعلق شغلی با سلامت روان شناختی و معنوی کارکنان زندان های استان کردستان، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال هفتم، شماره 4 (شماره پیاپی 28)، زمستان 1397، صص 281-315.
64. *Afzalur Rahim, M., Civelek, Ismail., Liang, Feng Helen. (2015). A model of department chairs' social intelligence and faculty members' turnover intention, Intelligence, Vol. 53, pp. 65-71.*
65. *Ahmad Wee Yu Ghee, Zaman Kamarul, Fen Yap Sheau, (2014), "Organisational Justice and its Role in Promoting Citizenship Behaviour among Hotel Employees in Malaysia", Institutions and Economies, 6, 2, 79-104.*
66. *Akgunduz, Yilmaz., & Sanli, Sabahat Ceylin. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels, Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol. 31, pp. 118-125.*
67. *Bakan Ysmail, Buyukbeşe Tuba, Erşahan Burcu, (2011), "An Investigation of Organizational Commitment and Education Level among Employees", Int. J. Emerg. Sci, 1, 3, 231-245.*
68. *Brumariu, L. E., & Kerns, K. A. (2008). Mother-child attachment and social anxiety symptoms in middle childhood. J Appl Dev Psychol, Vol. 29, pp. 393-402.*
69. *Bufquin, Diego., DiPietro, Robin., & rlowski, Marissa. (2017). The influence of restaurant co-workers’ perceived warmth andcompetence on employees’ turnover intentions: The mediating role ofjob attitude, International Journal of Hospitality Management, pp. 13-22.*
70. *Carmon Anna, Miller Amy, Raile Amber, Roers Michelle, "Fusing family and firm: Employee perceptions of perceived homophily, organizational justice, organizational identification, and organizational commitment in family businesses", Journal of Family Business Strategy, 2010, 1, 210-223.*
71. *Chernyak-Hai, Lily., & Tziner , Aharon. (2016). The “I believe” and the “I invest” of Work-Family Balance: The indirectinfluences of personal values and work engagement via perceivedorganizational climate and workplace, Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 32, pp. 1–10.*
72. *Chung, Eun Kyoung., Jung, Yeseul., Sohn, Young Woo. (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners, Safety Science, Vol. 98, pp. 89-97.*
73. *Cinar Orhan, Karcioglu Fatih, Aliogullari Zisan, (2013), " Therelationshipbetween organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum,Turkey", Social and Behavioral Sciences, 99, 314 – 321.*
74. *Costigan, R.D., Insinga, R.C., Berman, J.J., Kranas ,G., & Kureshov, V.A. (2011). Revisiting the relationship of supervisor trust and CEO trust to turnover intentions: A three-country comparative study, Journal of World Business, Vol. 46, pp. 74-83.*
75. *Debusscher, Jonas., Hofmans, Joeri., & De Fruyt, Filip. (2016). The multiple face(t)s of state conscientiousness: Predicting task performance and organizational citizenship behavior, Journal of Research in Personality, pp. 1-8.*
76. *DeConinck James, "The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust", Journal of Business Research, 2010, 63, 1349-1355.*
77. *DeConinck, J.B.,& Stilwell, C.D. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions", Journal of Business Research, Vol. 57, pp. 225-231.*
78. *Demerouti, Evangelia., B. Bakker, Arnold., & M.P. Gevers, Josette (2015). Job crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing, Journal of Vocational Behavior, 91 , 87–96.*
79. *Deniz, Nevin., Noyan, Aral., Ertosun, Oznur Gulen. (2015). Linking person-job fit to job stress: The mediating effect of perceived person-organization fit, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 207, pp. 369-376.*
80. *Desa, Asmawati., Yusooff, Fatimah., Ibrahim, Norhayati., Abd Kadir, Nor., Murni, Ab Rahman Roseliza. (2014). A study of the relationship and influence of personality on job stress among academic administrators at a university. Procedia - Social and Behavioral Sciences, pp. 355-359.*
81. *Drake, T. J. (2012). Assessing Employee Engagement: A comparison of the job engagement scale and the Utrecht Work Engagement Scale. Master dissertation, Colorado State University*
82. *Drydakis, Nick. (2017). Trans employees, transitioning, and job satisfaction, Journal of Vocational Behavior, Vol. 98, pp. 1-16.*
83. *Duraisingam Vinita,* *[Ann M.Roche](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0955395919303512" \l "!)[,](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0955395919303512" \l "!)*[*VictoriaKostadinov,*](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0955395919303512#!)[*SianneHodge,*](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0955395919303512#!)[*Janine Chapman*](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0955395919303512#!)*.(2020). Predictors of work engagement among Australian non-government drug and alcohol employees: Implications for policy and practice,* [*International Journal of Drug Policy*](https://www.sciencedirect.com/science/journal/09553959)*,Vol(3). Pp 15 – 27.*
84. *Dywili, M. (2015). The Relationship between Occupational Stress and Intentions to Quit among Employees at Nkonkobe Municipality, South Africa, Bus Eco J, Vol. 6, pp. 1-11.*
85. *Dywili, M. (2015). The Relationship between Occupational Stress and Intentions to Quit among Employees at Nkonkobe Municipality, South Africa, Business and Economics Journal, Vol. 6, No. 2, pp. 1-11.*
86. *Elshaer Noha Selim Mohamed, Mona Shawky Aly Moustafa, Mona Wagdy Aiad, Marwa Ibrahim Eldesoky Ramadan ,2018, Job Stress and Burnout Syndrome among Critical Care Healthcare Workers,pp,1-5.*
87. *Fallatah, Fatmah., Laschinger, Heather., & Read, Emily. (2016). The Effects of Authentic Leadership, Organizational Identification, and Occupational Coping Self-efficacy on New Graduate Nurses’ Job Turnover Intentions in Canada, Nursing Outlook, pp. 1-37.*
88. *Farhan Mehboob, Bhutto Niaz, (2012), "Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes", INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS, 3, 9, 1447-1455.*
89. *Gozukara, Izlem., & SimSek, Faruk. (2015). Linking Transformational Leadership to Work Engagement and the Mediator Effect of Job Autonomy: A Study in a Turkish Private Non-Profit University, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 195, 963-971.*
90. *Hapsari, Raditha., Clemes, & Dean, David. (2016). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers, Procedia Economics and Finance , Vol. 35,pp. 388 – 395.*
91. *He Shu-Chang, Shuang Wu , Chao Wang , Dong-Mei Wang ,Jiesi Wang , Huang Xu , Li Wang , Xiang Yang Zhang,2020, Interaction between job stress, serum BDNF level and the BDNF Rs 2049046 polymorphism in job burnout,pp.1-33.*
92. *Huang, Jason., & Bramble, Reed. (2016). Trait, state, and task-contingent conscientiousness: Influence on learning and transfer, Personality and Individual Differences, Vol. 92, pp. 180-185.*
93. *Hwang, J., & Chang, H. (2008). Explaining turnover intention in Korean public community hospitals: occupational differences. Int J Health Plann Mgmt, Vol. 23, pp. 119-138.*
94. *Islam, Talat., Ali, Ghulam., & Ahmed, Ishfaq. (2018). Protecting healthcare through organizational support to reduce turnover intention, International Journal of Human Rights in Healthcare, pp. 1-20.*
95. *Jang, j., & George, R.T. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees, International Journal of Hospitality Management, Vol. 31, PP. 588- 595*
96. *Jung Hyo Sun, Yoon Sik Jung, Hye Hyun Yoon.(2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. International Journal of Hospitality Management,92, 1 – 9.*
97. *Kanten, Pelin., & Yesıltas, Murat (2015). The Effects of Positive and Negative Perfectionism on Work Engagement, Psychological Well-Being and Emotional Exhaustion, Procedia Economics and Finance 23 , 1367 – 1375.*
98. *Kim, Hyang Se., & Li, Mi-Aie. (2014). Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 20, No. 3, pp. 332-341.*
99. *Kim, Woocheol., & Hyun, Young Sup. (2017). The impact of personal resources on turnover intention: the mediating effects of work engagement, European Journal of Training and Development, pp. 1-36.*
100. *Kotzé Martina &* *[PetrusNel](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214790X19302564" \l "!).(2020). The influence of job resources on platinum mineworkers’ work engagement and organisational commitment: An explorative study,* [*The Extractive Industries and Society*](https://www.sciencedirect.com/science/journal/2214790X)*,Vol(5),pp146 – 152.*
101. *Kotze, Martina. (2018). How job resources and personal resources influence work engagement and burnout, African Journal of Economic and Management Studies, PP. 1-28.*
102. *Kumar, Manish., Jauhari, Hemang., Rastogi, Ashish., & Sivakumar, Sandeep. (2018). Managerial support for development and turnover intention: roles of organizational support, work engagement and job satisfaction, Journal of Organizational Change Management, pp. 1-44.*
103. *Laal, Marjan (2013). Job Stress Management in Nurses , Procdia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 84, pp. 437 – 442.*
104. *Lala transversaleA.,, A. Tharyanb, P. Tharyan,2019, The prevalence, determinants and the role of empathy and religiousor spiritual beliefs on job stress, job satisfaction, coping, burnout, andmental health in medical and surgical faculty of a teaching hospital: Across-sectional surveyLa,pp.1-9.*
105. *Lee, JungHoon., & Michael, Chihyung (2015). Drivers of work engagement: An examination of core self-evaluations and psychological climate among hotel employees, International Journal of Hospitality Management 44 , 84–98.*
106. *Li, Jun., Kim, Woo Gon., & Zhao, Xinyuan. (2017). Multilevel model of management support and casino employee turnover intention, Tourism Management, Vol. 59, pp. 193-204.*
107. *Liao, Shu-hsien., Widowati, Retno., Hu, Da-chian., & Tasman, Lilies. (2016). The mediating effect of psychological contract in the relationships between paternalistic leadership and turnover intention for foreign workers in Taiwan, Asia Pacific Management Review, pp. 1-8.*
108. *Luo Zhenpeng, Song Haiyan, Marnburg Einar, Øgaard Torvald, "The impact of relational identity on the relationship between LMX, interpersonal justice, and employees’ group commitment", International Journal of Hospitality Management, 2014, 41, 21-27.*
109. *Marinova Sophia, Peng Chunyan, Lorinkova Natalia, Van Dyne Linn, Chiaburu Dan, (2014), Change-oriented Behavior: A Meta-Analysis of Individual and Job Design Predictors, Journal of Vocational Behavior, pp. 1-51.*
110. *McKenzie, E. L., Brown, P. M., Mak, A. S., & Chamberlain, P. (2017). ‘Old and ill’: Death anxiety and coping strategies influencing health professionals' well-being and dementia care. Aging & Mental Health, 21(6), 634-641.*
111. *Meek, W. R., Davis-Sramek, B., Baucus, M.S., & Germain, R. N. (2011). Commitment in franchising: The role of collaborative communication and a franchisee’s propensity to leave, Entrepreneurship Theory and Practice, pp. 1042-2587.*
112. *Mikkelsen, Aslaug., & Olsen, Espen. (2018). The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement, Leadership in Health Services, pp. 1-19.*
113. *Milliman John, Gatling Anthon, Kim Jungsun (Sunny). (2018). The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery, Journal of Hospitality and Tourism Management, 32, 56-65.*
114. *Minor, K.I., Wells, J.B., Angel, E.,& Matz, A.K. (2011). Predictors of early job turnover among juvenile correctional facility staff, Criminal Justice Review, Vol. 36, pp. 58-75.*
115. *Mosadeghrad, Ali Mohammad. (2014). Occupational stress and its consequences, Leadership in Health Services, Vol. 27, No. 3, pp. 1751-1879.*
116. *Nguyen, Nathan., & Borteyrou, Xavier. (2016). Core self-evaluations as a mediator of the relationship between person– environment fit and job satisfaction among laboratory technicians, Personality and Individual Differences, Vol. 99, pp. 89-93.*
117. *Nkomo, Morena William., Thwala, Wellington Didibhuku., & Aigbavboa, Clinton Ohis. (2018). Human Resource Management and Effects of Mentoring on Retention of Employees in the Construction Sector: A Literature Review, Springer International Publishing, pp. 207-217.*
118. *Paek, Soyon., Schuckert, Markus., Terry Kim, Taegoo., & Lee, Gyehee. (2015). Why is hospitality employees’ psychological capital important? Theeffects of psychological capital on work engagement and employeemorale, International Journal of Hospitality Management, Vol. 50 , pp. 9–26.*
119. *Park In-Jo, Peter Beomcheol Kim b, Shenyang Hai a, , Liangliang Dong, 2020, Relax from job, Don’t feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention.pp,559-568.*
120. *Ravari Azam Karbakhsh, MSN, Jamileh Farokhzadian, PhD, Monirsadat Nematollahi, PhD, Sakineh Miri, MSN, and Golnaz Foroughameri,2020, THE EFFECTIVENESS OF A TIME MANAGEMENT WORKSHOP ON JOB STRESS OF NURSESWORKING IN EMERGENCY DEPARTMENTS: AN EXPERIMENTAL STUDY,pp.1-11.*
121. *Rawolle, Maika., S.v. Wallis, Mira., Badham, Richard., & M. Kehr, Hugo. (2016). No fit, no fun: The effect of motive incongruence on job burnout and the mediating role of intrinsic motivation, Personality and Individual Differences, Vol. 89, pp. 65–68.*
122. *Reis, Dorota., Arndt, Charlotte., Lischetzke, Tanja., & Hoppe, Annekatrin. (2016). State work engagement and state affect: Similar yet distinct concepts, Journal of Vocational Behavior, pp. 1–10.*
123. *Roberts, Brent., Lejuez, Carl., Krueger, Robert., & Richards, Jessica. (2012). What Is Conscientiousness and How Can It Be Assessed?, American Psychological Association, pp. 1-17.*
124. *Saufiyudin Omar, Muhamad., Fadzil Ariffin, Hashim., & Ahmad, Rozila. (2016). Service Quality, Customers’ Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 224, pp. 384 – 392.*
125. *Sek-yum Ngai, Steven., Cheung, Chau-kiu., & Yuan, Rui. (2016). Effects of vocational training on unemployed youths’ work motivation and work engagement: Mediating roles of training adequacy and self-actualization, Children and Youth Services Review, pp. 1-21.*
126. *Song Kyung-Won & Kim Hye-Kyoung,2019, Job stress and its related factors among Korean dentists: An online survey study,pp.436-444.*
127. *Sonnentag Sabine, 2018, The recovery paradox: Portraying the complex interplay between job stressors, lack of recovery, and poor well-being,pp.169-185.*
128. *Strobel, Tim., Maier, Christopher., & Woratschek, Herbert. (2018). How to reduce turnover intention in team sports? Effect of organizational support on turnover intention of professional team sports athletes, Sport, Business and Management: An International Journal, pp. 1-21.*
129. *Usman, Muhammad., & Sarfaraz Raja, Naintara (2013). Impact of Job Burnout on Organizational Commitment of Public and Private Sectors: A Comparative Study, Middle-East Journal of Scientific Research, 18, 11, 1584-1591.*
130. *Villavicencio-Ayub, Erika., Jurado-Cardenas, Samuel & Valencia-Cruz, Alejandra. (2015). work engagement occupational burnout, Journal of Behavior, Health & Social Issues, Vol. 6, No. 2, pp. 45-55.*
131. *Wallace, J. G. (2009). An Dissertation Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in Applied Management and Decision Sciences, Walden University.*
132. *Wang Qian, Weng Qingxiong, McElroy James, Ashkanasy Neal, Lievens Filip, (2014),"Organizational Career Growth and Subsequent Voice Behavior: The Role of Affective Commitment and Gender", Journal of Vocational Behavior, 1-33.*
133. *Wombacher, Jorg Christian., & Felfe, Jorg. (2017). Dual commitment in the organization: Effects of the interplay of team and organizational commitment on employee citizenship behavior, efficacy beliefs, and turnover intentions, pp. 1-46.*
134. *Xia Ying, Birgit Schynsb, Li Zhang,2020, Why and when job stressors impact voice behaviour: An ego depletion perspective,pp.200-209.*
135. *Yaslioglu Murat, Karagulle Ali Ozgur, Baran Muhtesem, "An Empirical Research on the Relationship between Job Insecurity, Job Related Stress and Job Satisfaction in Logistics Industry", Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2013, 99, 332-338.*
136. *Yildirim Yunus, Uzum Hanifi, Yildirim Irfan, (2012), "An examination of physical education teachers in terms of their organizational citizenship behaviors and organizational loyalty according to some demographic variables", Social and Behavioral Sciences, 47, 2146 – 2156.*
137. *Yim, Hee-Yun., Seo, Hyun-Ju., Cho, Yoonhyung., & Kim, JinHee. (2017). Mediating Role of Psychological Capital in Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Nurses at Veterans Administration Hospitals in Korea, Asian Nursing Research, pp. 1-7.*
138. *Zagladi, Arief., Hadiwidjojo, Djumilah., Rahayu, Mintarti., & Noermijati, n. (2015). The Role of Job Satisfaction and Power Distance In Determining The Influence of Organizational Justice Toward the Turnover Intention, Procedia-Social and Behavioral ciences, Vol. 211, pp. 42-48.*

1. *- Turnover Intentions* [↑](#footnote-ref-1)
2. -Tett & Meyer [↑](#footnote-ref-2)
3. - Ajzan [↑](#footnote-ref-3)
4. -Fishbein & Ajzen [↑](#footnote-ref-4)
5. -Bedeian et al [↑](#footnote-ref-5)
6. - Ajzen [↑](#footnote-ref-6)
7. - faunctional [↑](#footnote-ref-7)
8. - Disfaunctional [↑](#footnote-ref-8)
9. - Currivann, B. Douglas [↑](#footnote-ref-9)
10. - Fayol [↑](#footnote-ref-10)
11. - Mebles [↑](#footnote-ref-11)
12. - Maertz, Griffith & Rodger [↑](#footnote-ref-12)
13. - Mobley [↑](#footnote-ref-13)
14. - Price [↑](#footnote-ref-14)
15. - Deconinck & Stilwell [↑](#footnote-ref-15)
16. - Lee & Michel [↑](#footnote-ref-16)
17. - Holbrook [↑](#footnote-ref-17)
18. - Cronin [↑](#footnote-ref-18)
19. - raise et al [↑](#footnote-ref-19)
20. - Cotton & Tuttle [↑](#footnote-ref-20)
21. -Mobley et al [↑](#footnote-ref-21)
22. -Robbins [↑](#footnote-ref-22)
23. -Alexander & Ruderman [↑](#footnote-ref-23)
24. -Peng & Mao [↑](#footnote-ref-24)
25. -Riggle et al [↑](#footnote-ref-25)
26. - Allen & Meyer [↑](#footnote-ref-26)
27. -Osterman [↑](#footnote-ref-27)
28. -Schmidt & Diestel [↑](#footnote-ref-28)
29. -Mobley [↑](#footnote-ref-29)
30. -Minbashian et al [↑](#footnote-ref-30)
31. -Chamorro-Premuzic & Furnham [↑](#footnote-ref-31)
32. -Dudley et al [↑](#footnote-ref-32)
33. -McAbee et al [↑](#footnote-ref-33)
34. -DeYoung Quilty & Peterson [↑](#footnote-ref-34)
35. -Roberts et al [↑](#footnote-ref-35)
36. -Stark et al [↑](#footnote-ref-36)
37. -Job Involvement [↑](#footnote-ref-37)
38. *- Christian et al* [↑](#footnote-ref-38)
39. *- Lindsay et al*  [↑](#footnote-ref-39)
40. *- Core role* [↑](#footnote-ref-40)
41. *- Noncore role* [↑](#footnote-ref-41)
42. *- Men* [↑](#footnote-ref-42)
43. *- Catlette and Hadden* [↑](#footnote-ref-43)
44. *- Sonnentag*  [↑](#footnote-ref-44)
45. *- affective-cognitive state* [↑](#footnote-ref-45)
46. *- affective-motivational state* [↑](#footnote-ref-46)
47. *- Ortiz et al* [↑](#footnote-ref-47)
48. *- Harter et al* [↑](#footnote-ref-48)
49. *- Bakker & Demerouti,* [↑](#footnote-ref-49)
50. *- Schaufeli & Salanova* [↑](#footnote-ref-50)
51. - Christian [↑](#footnote-ref-51)
52. - Attachment Anxiety [↑](#footnote-ref-52)
53. - Attachment Avoidance [↑](#footnote-ref-53)
54. - Attachment Security [↑](#footnote-ref-54)
55. - Model of self [↑](#footnote-ref-55)
56. - Model of others [↑](#footnote-ref-56)
57. - Self- reliant [↑](#footnote-ref-57)
58. *- Developmental Theory* [↑](#footnote-ref-58)
59. - Zhu, Avolio [↑](#footnote-ref-59)
60. - Tims & Bakker [↑](#footnote-ref-60)
61. - Kahn [↑](#footnote-ref-61)
62. *- Life Span* [↑](#footnote-ref-62)
63. *- West* [↑](#footnote-ref-63)
64. *- Sheldon-Keller* [↑](#footnote-ref-64)
65. *- Security* [↑](#footnote-ref-65)
66. *- Ainsworth* [↑](#footnote-ref-66)
67. *- Blehar* [↑](#footnote-ref-67)
68. *- Waters* [↑](#footnote-ref-68)
69. *- Secure* [↑](#footnote-ref-69)
70. *- Avoidant* [↑](#footnote-ref-70)
71. *- Ambivalent* [↑](#footnote-ref-71)
72. *- Kelman* [↑](#footnote-ref-72)
73. -Mosadeghrad [↑](#footnote-ref-73)
74. - Dywili [↑](#footnote-ref-74)
75. -Dywili [↑](#footnote-ref-75)
76. -Wombacher & Felfe [↑](#footnote-ref-76)
77. - Yim et al [↑](#footnote-ref-77)
78. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-78)
79. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-79)
80. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-80)
81. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-81)
82. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-82)
83. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-83)
84. - Structural Equation Model (SEM) [↑](#footnote-ref-84)
85. - Wald [↑](#footnote-ref-85)
86. - Primary Lateral Sclerosis (PLS) [↑](#footnote-ref-86)
87. - Linear Regression [↑](#footnote-ref-87)
88. - Smart PLS [↑](#footnote-ref-88)
89. Average variance extracted (AVE) [↑](#footnote-ref-89)
90. Cross-loading [↑](#footnote-ref-90)
91. The Fornell-larker Criterion [↑](#footnote-ref-91)
92. composite reliability (CR) [↑](#footnote-ref-92)
93. cronbach's alpha [↑](#footnote-ref-93)
94. - Sobel Test [↑](#footnote-ref-94)
95. *- Kim & Li* [↑](#footnote-ref-95)
96. *- Jung & Yoon* [↑](#footnote-ref-96)
97. *- Ogungbamila, Balogun, Ogungbamila & Oladele* [↑](#footnote-ref-97)
98. *- bamila & Balogun & bamila & Oladele* [↑](#footnote-ref-98)
99. *-Shaikh & Akram & Rizvan* [↑](#footnote-ref-99)
100. *-Jung & Yoon & Kim* [↑](#footnote-ref-100)
101. *-Yang & Ma & Lee* [↑](#footnote-ref-101)
102. *- Celik & Oz* [↑](#footnote-ref-102)
103. *- Karatepe & Aleshinloye* [↑](#footnote-ref-103)
104. *- Beth* [↑](#footnote-ref-104)
105. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-105)
106. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-106)
107. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-107)
108. *-Mosadeghrad* [↑](#footnote-ref-108)
109. *- Dywili* [↑](#footnote-ref-109)
110. *-Dywili* [↑](#footnote-ref-110)
111. *-Wombacher & Felfe* [↑](#footnote-ref-111)
112. *- Yim et al* [↑](#footnote-ref-112)
113. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-113)
114. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-114)
115. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-115)
116. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-116)
117. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-117)
118. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-118)
119. *-Mosadeghrad* [↑](#footnote-ref-119)
120. *- Dywili* [↑](#footnote-ref-120)
121. *-Dywili* [↑](#footnote-ref-121)
122. *-Wombacher & Felfe* [↑](#footnote-ref-122)
123. *- Yim et al* [↑](#footnote-ref-123)
124. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-124)
125. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-125)
126. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-126)
127. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-127)
128. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-128)
129. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-129)
130. *-Mosadeghrad* [↑](#footnote-ref-130)
131. *- Dywili* [↑](#footnote-ref-131)
132. *-Dywili* [↑](#footnote-ref-132)
133. *-Wombacher & Felfe* [↑](#footnote-ref-133)
134. *- Yim et al* [↑](#footnote-ref-134)
135. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-135)
136. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-136)
137. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-137)
138. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-138)
139. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-139)
140. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-140)
141. *-Mosadeghrad* [↑](#footnote-ref-141)
142. *- Dywili* [↑](#footnote-ref-142)
143. *-Dywili* [↑](#footnote-ref-143)
144. *-Wombacher & Felfe* [↑](#footnote-ref-144)
145. *- Yim et al* [↑](#footnote-ref-145)
146. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-146)
147. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-147)
148. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-148)
149. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-149)
150. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-150)
151. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-151)
152. *-Mosadeghrad* [↑](#footnote-ref-152)
153. *- Dywili* [↑](#footnote-ref-153)
154. *-Dywili* [↑](#footnote-ref-154)
155. *-Wombacher & Felfe* [↑](#footnote-ref-155)
156. *- Yim et al* [↑](#footnote-ref-156)
157. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-157)
158. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-158)
159. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-159)
160. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-160)
161. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-161)
162. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-162)
163. *-Mosadeghrad* [↑](#footnote-ref-163)
164. *- Dywili* [↑](#footnote-ref-164)
165. *-Dywili* [↑](#footnote-ref-165)
166. *-Wombacher & Felfe* [↑](#footnote-ref-166)
167. *- Yim et al* [↑](#footnote-ref-167)
168. *- Kim et al* [↑](#footnote-ref-168)
169. *- Kotze* [↑](#footnote-ref-169)
170. *-Kumar et al* [↑](#footnote-ref-170)
171. *-Mikkelsen & Olsen* [↑](#footnote-ref-171)
172. *-Islam et al* [↑](#footnote-ref-172)
173. *-Strobel et al* [↑](#footnote-ref-173)