

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۲/۱۰  
تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۳/۰۴/۲۱  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۹/۲۹

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۳  
دوره‌ی اول، سال ۱، شماره ۲  
صص: ۱۰۰-۸۹

## تأثیر ویژگی‌های شغل بر قصد ترک شغل: نقش میانجی‌گر فرسودگی عاطفی و خشنودی شغلی

حسام بذرافکن\*

### چکیده

انگیزش، نیرویی درونی است که جهت، شدت و پایداری رفتار فردی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. گرچه به نظر می‌رسد وجود انگیزش، تضمینی برای عملکرد بالا یا موفقیت نیست، اما به‌طور حتم فقدان آن به مشکلات بلندمدت، همچون، از دست رفتن علاقه و انگیزه مؤثر سرمایه‌های انسانی منجر می‌شود. در این پژوهش هدف اصلی بررسی عوامل انگیزشی مؤثر بر قصد ترک شغل ۸۰ کارمند دانشور (خبره و متخصص) یک شرکت فنی تخصصی، براساس نظریه انگیزش درونی مبتنی بر الگوی ویژگی‌های شغل بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های قصد ترک شغل، فرسودگی عاطفی، خشنودی شغلی و ویژگی‌های شغل استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری (SEM) انجام گرفت. نتایج نشان دادند که الگوی پیشنهادی پژوهش برازش مناسبی با داده‌ها دارد و ویژگی‌های شغل با میانجی‌گری کامل خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی بر قصد ترک شغل تأثیر دارند.

کلید واژگان: ویژگی‌های شغل، قصد ترک شغل، فرسودگی عاطفی، انگیزش شغلی.

---

\* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی  
Siop64@yahoo.com

## مقدمه

جامعه‌ای پیشرو و توسعه یافته از یک سو، به عملکرد اثربخش و کارآمد سازمان‌های خود متکی است و از سویی دیگر عملکرد سازمان‌های جامعه، به عملکرد اثربخش تک‌تک افراد وابسته است، در این میان داشتن نیروی کار برانگیخته و مشتاق، از مزیت‌های یک جامعه متعالی است. این انسان‌ها هستند که سازمان‌ها را اداره می‌کنند. فقدان انگیزه در محیط کار و برای کار، برابر است با فرسوده شدن و ترک کردن سازمانی که دیگر در آن دلیلی برای کار کردن وجود ندارد، چرا که بدترین حالت باقی‌ماندن در این شرایط و آسیب‌زدن به خود و سازمان است. ترک شغل<sup>۱</sup> به صورت اختیاری<sup>۲</sup> (با خواست و تمایل شخصی) و غیراختیاری (ناشی از عدم توانایی برای انجام کار، بیماری و یا اخراج شدن) رخ می‌دهد (روجلبرگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). گرچه برخی پژوهش‌ها تمایزی میان این دو قائل نشده‌اند (هیز<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). با این وجود، بسیاری از کارکنان تمایل به ترک شغل خود دارند، اما بطور قطع حاضر به ترک شغل خود نیستند (آلن، ویکس و موفیت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵)، بنابراین میان تمایل به ترک شغل و رفتار ترک شغل تمایز وجود دارد. تحقیقات نشان می‌دهند که تمایل به ترک شغل به طور معناداری رفتار ترک شغل آتی کارکنان را پیش‌بینی می‌کند (تت و مایر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۳؛ لوکاس، آتوود و هیجمن<sup>۷</sup>، ۱۹۹۳). الگوهای محتوایی<sup>۸</sup> حداقل پنجاه پیش‌آیند مهم را برای رفتار ترک شغل پیشنهاد می‌دهند، عواملی همچون، تفاوت‌های فردی، نگرش‌های شغلی، تمایل به ترک شغل و رفتارهای جستجوگرانه برای شغلی دیگر (روجلبرگ، ۲۰۰۷). به زعم این الگوها، افراد ناخشنود، با مقایسه شرکت و سازمان خود با گزینه‌های استخدامی قابل حصول دیگر، احتمالاً شغل خود را ترک می‌کنند. با این وجود، نتایج فراتحلیل استیل و اوال<sup>۹</sup> (۱۹۸۴)، به نقل از ارشدی، (۱۳۸۶)، نشان می‌دهد، تمایل به ترک شغل پیش‌بینی‌کننده بهتری نسبت به نگرش‌های شغلی یا تفاوت‌های فردی است و این متغیرها تنها ۲۰ تا ۳۰ درصد با ترک کردن واقعی شغل

- 
- 1- turnover
  - 2- voluntary
  - 3- Rogelberg
  - 4- Hayes
  - 5- Allen, Weeks, & Moffitt
  - 6- Tett & Meyer
  - 7- Lucas, Atwood, & Hagaman
  - 8- content
  - 9- Steel & ovell

ارتباط دارند. لذا عوامل مؤثر در رفتار ترک شغل حاصل مداخله متغیرهای پیچیده است که یکی از مهم‌ترین عوامل آن تمایل به ترک کار می‌باشد.

در نظریه نیاز، بنیادی‌ترین عامل یک رفتار خاص، یک نیاز<sup>۱</sup> است. انسان‌ها همواره رفتارهایی را انجام می‌دهند که نیازهایشان را بر طرف کنند. نظریه‌هایی که با نیازهای آدمی سر و کار دارند فهرست‌هایی مفصل از عواملی به دست می‌دهند که موجب برانگیختگی برای انجام رفتاری خاص به علت وجود یک نیاز خاص، در فرد می‌شود، در نظریه خود تعیین‌کنندگی<sup>۲</sup> (دسی<sup>۳</sup>، ۱۹۷۵)، به سه نیاز ذاتی انسان اشاره شده است: ۱- نیاز به شایستگی، ۲- نیاز به استقلال یا انجام تکلیف به صورت آزادانه، و ۳- نیاز به داشتن رابطه با دیگران و پذیرفته شدن از سوی دیگران. این نظریه‌ها به دنبال طبقه‌بندی نیازهای بشری و کشف منشأ و ماهیت آن‌ها هستند. اما منشأ نیازها هر کجا که باشند، رفتارهای انسان، اغلب در جهت رفع این نیازها است. در مفهوم هموستازی<sup>۴</sup> (کانن<sup>۵</sup>، ۱۹۳۵)، انسان به عنوان یک سیستم، دارای تعادل حیاتی است. نظریه کلاسیک انگیزشی هال<sup>۶</sup> (۱۹۴۳)، با اشاره به این مفهوم بیان می‌کند که، یک نیاز کامروا نشده (سائق<sup>۷</sup>)، منجر به عدم تعادل و ایجاد تنش می‌شود، در این حالت تمایلی درونی بوجود می‌آید، تا رفتاری مناسب را انتخاب و آن را ظاهر سازد و این تنش را کاهش دهد و در نهایت، بدن را به سطح تعادل بازگرداند و یا لذت یا پاداش دریافت نماید. فرآیندی که بارها تکرار می‌گردد و فرد می‌آموزد در موقعیت‌های مشابه نیز اینگونه رفتار کند (استحکام عادت<sup>۸</sup>)؛ این فرآیند، انگیزش<sup>۹</sup> نامیده می‌شود (میچل، ۱۹۸۰)، فرآیندی که رابطه میان، نیاز، انگیزه و رفتار را بخوبی نشان می‌دهد. بنابراین منشأ یک رفتار خاص، مانند ترک کردن شغل، ممکن است، نداشتن انگیزه لازم برای انجام شغل باشد و این فقدان انگیزه نیز به سبب تأمین نشدن نیازهایی است که فرد برای بر طرف کردن آن، به آن شغل روی آورده است، نیازهایی که برخی از آن‌ها منشأ درونی دارند. دیچنزو و رابینز<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۶)؛ به نقل از ارشدی،

- 
- 1- need
  - 2- self-determination
  - 3- Deci
  - 4- homeostasis
  - 5- Cannon
  - 6- Hall
  - 7- drive
  - 8- habit strength
  - 9- motivation
  - 10- Dejenzo & Rabines

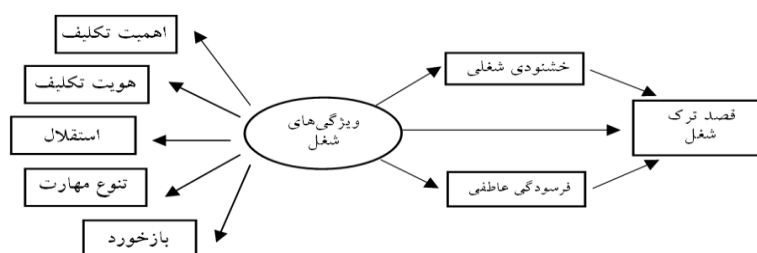
۱۳۸۶) انگیزش شغلی را تعیین‌کننده عمده عملکرد در تمامی محیط‌های کاری می‌دانند. به اعتقاد آنان، کارکنان ممکن است قادر به انجام دادن کاری باشند، اما اگر تمایل به انجام دادن کار نداشته باشند، کاری پیش نخواهد رفت.

بنابر تعریف، انگیزش نیرویی درونی است که به فرد توان می‌بخشد و او را در راستای انجام عملی و رفتاری سوق می‌دهد، و محیط بیرونی می‌تواند انگیزه را تحت تأثیر خود قرار دهد (میچل، ۱۹۸۰). بنابراین میان انگیزش درونی (برخاسته از نیازهای درون فردی) و انگیزش بیرونی (ناشی از محیط و دیگران) تمایز وجود دارد. انگیزش درونی معمولاً به عنوان تعیین‌کننده رفتارهایی تلقی می‌شود که به خاطر خودشان انجام می‌شوند و اغلب به حالتی که رفتار در غیاب هر گونه پاداش آشکار بیرونی انجام می‌گیرد، اطلاق می‌گردد (کانفر، ۱۹۹۰؛ به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). هرزبرگ (۱۹۶۶) نیز در نظریه دو عاملی، میان عوامل بیرونی انگیزشی (حقوق و دستمزد و یا شرایط فیزیکی محیط کار) و عوامل درونی انگیزشی (چالش‌پذیر بودن وظیفه و یا احساس موفقیت در کار) تمایزی اساسی قائل شده است. نظریه ارزشیابی شناختی (دسی، ۱۹۸۰) و نظریه ویژگی‌های شغل<sup>۱</sup> (JCT، هاگمن و اولدهام<sup>۲</sup>، ۱۹۸۰) شناخته شده‌ترین شده‌ترین نظریه‌های انگیزش درونی در ادبیات سازمانی هستند. هر دو نظریه، حس تبحر و ادراکات کنترل شخصی را به عنوان حالات مهم روان‌شناختی تلقی می‌کنند که متأثر از محیط ادراک شده می‌باشد. فرض بر این است که این حالات روان‌شناختی به نوبه خود بر پاسخ‌های عاطفی و رفتاری اثر می‌گذارند (کانفر، ۱۹۹۰؛ به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). در این راستا، موضوع پژوهش حاضر بررسی تأثیر عوامل انگیزشی درونی بر اساس الگوی ویژگی‌های شغل (JCM)، بر قصد ترک شغل بوده است. این الگو بر نقش جنبه‌ها یا ویژگی‌های خاص مشاغل و تأثیر آن‌ها بر انگیزش تأکید دارد (هاگمن و اولدهام، ۱۹۸۰). طبق این نظریه، کارکنان باید سه وضعیت روان‌شناختی پراهمیت را برای برانگیخته شدن تجربه کنند؛ الف) کار خود را امری معنادار بدانند. ب) در کار خود احساس مسئولیت داشته باشند و ج) از نتایج کار و عمل خود با اطلاع باشند. در صورت وجود پنج ویژگی اصلی شغل، شامل، تنوع مهارت، هویت شغل، اهمیت شغل، درجه کنترل و آزادی بر روی کار و نهایتاً دریافت بازخورد، به تجربه این سه وضعیت روان‌شناختی در کار، کمک می‌شود. مطابق با نظریه هاگمن و اولدهام (۱۹۸۰)، شغلی

1- Job Characteristic Theory (JCT)

2- Hackman & Oldham

که به میزان کافی این پنج خصیصه را برای فرد فراهم کند غنی است (ریجو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱؛ ترجمه حسین‌زاده و همکاران، ۱۳۸۳). در پژوهش حاضر براساس بخشی از الگوی پژوهشی مک‌نایت، فیلیپس و هاردگریو<sup>۲</sup> (۲۰۰۹)، الگوی پیشنهادی ارائه شده است (شکل ۱). هدف از این پژوهش، بررسی نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی در رابطه بین انگیزش شغلی با قصد ترک شغل می‌باشد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل ۵۰۰ نفر کارکنان دانشی یک شرکت صنعتی بود. از این جامعه ۱۱۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب گردید که در نهایت ۸۰ پرسشنامه (نرخ بازگشت، ۷۲/۷۲) مورد تحلیل قرار گرفتند. میانگین سنی افراد نمونه ۳۴/۸۵ (انحراف معیار، ۸/۱۱) و میانگین سابقه شغلی ۱۵/۹۱ (انحراف معیار، ۸/۸۰) بوده است.

### ابزار پژوهش

مقیاس ویژگی‌های ادراک‌شده شغل. این پرسشنامه ۱۲ ماده‌ای، توسط راب، آلوارز و هانا<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، تهیه شده است. دامنه پاسخ‌ها از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) می‌باشد. در این پژوهش همبستگی سؤالات با یکدیگر و با نمره کل محاسبه شد، که همه سؤالات با

1- Rijo  
2- McKnight, Phillips, & Hardgrave  
3- Raub, alvarez, & khanne

نمره کل همبستگی معنادار در دامنه ۰/۳۵ تا ۰/۸۲ داشته‌اند، هم‌چنین همبستگی هر یک از ابعاد با نمره کل مثبت و معنادار و در دامنه ۰/۴۰ تا ۰/۸۷ بدست آمد. ضرایب پایایی به شیوه آلفای کرونباخ یا همسانی درونی ماده‌ها، برای نمره کل ۰/۸۳ و به شیوه تنصیف<sup>۱</sup> ۰/۸۱ و هم‌چنین برای ابعاد این مقیاس در دامنه ۰/۶۴ تا ۰/۷۰ به هر دو شیوه بدست آمد.

**پرسشنامه خشنودی شغلی کلی.** این پرسشنامه برگرفته از مقیاس برافیلد و روث<sup>۲</sup> (۱۹۵۱) می‌باشد و جهت سنجش خشنودی شغلی به‌طور کلی مورد استفاده قرار می‌گیرد. جاج و بونو<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) روایی این مقیاس را تأیید کردند و ضریب پایایی آن را در دو نمونه از کارکنان ۰/۷۹ و ۰/۸۳ بدست آورده‌اند. در پژوهش حاضر نیز ضریب آلفای کرونباخ برای نمره کل ۰/۶۸ و ضریب تنصیف ۰/۷۳ بدست آمد.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی.** جهت سنجش فرسودگی عاطفی (مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی) از خرده مقیاس ۵ ماده‌ای فرسودگی عاطفی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج<sup>۴</sup> (MBI) استفاده شد. مسلج (۱۹۸۲) ضریب آلفای کرونباخ این خرده‌مقیاس را ۰/۹۰ و روایی آن را در حد قابل قبولی گزارش کرده است. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی به شیوه آلفای کرونباخ برای این مقیاس ۰/۸۱ و به شیوه تنصیف ۰/۶۷ بدست آمد.

**مقیاس قصد ترک شغل.** برای سنجش قصد ترک شغل از مقیاس ۴ ماده‌ای قصد ترک شغل مور<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) استفاده شد. ضرایب روایی همگرا در پژوهش مور (۲۰۰۰) حاکی از روایی مطلوب این پرسشنامه بوده است. مور (۲۰۰۰) ضریب پایایی این مقیاس را ۰/۹۲ بدست آورده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۹۰ و ضریب تنصیف آن ۰/۸۱ بدست آمد.

## یافته‌ها

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی میان متغیرهای پژوهش در جدول ۱ آورده شده‌اند.

- 1- split-half
- 2- Brayfield & Rothe
- 3- Judge & Bono
- 4- Maslach
- 5- Moore

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	مقیاس	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	
۱	ویژگی شغل	۱۶۵/۲۵	۸۱/۰۱	۱	-	-	-	-	-	-	-	
۲	تنوع مهارت	۷/۹۹	۲/۴۵	۰/۳۰**	۱	-	-	-	-	-	-	
۳	اهمیت تکلیف	۶/۹۵	۲/۸۱	۰/۵۹**	۰/۲۲*	۱	-	-	-	-	-	
۴	هویت تکلیف	۸/۶۷	۲/۶۴	۰/۵۹**	۰/۲۰*	۰/۳۳**	۱	-	-	-	-	
۵	استقلال	۶/۹۵	۲/۶۸	۰/۸۴**	۰/۱۹	۰/۴۶**	۰/۳۹**	۱	-	-	-	
۶	بازخورد	۷/۶۲	۲/۱۱	۰/۸۳**	۰/۱۲	۰/۴۸**	۰/۵۶**	۰/۴۱**	۱	-	-	
۷	خشنودی شغلی	۱۹/۱۳	۵/۱۷	۰/۴۶**	۰/۰۶	۰/۲۷**	۰/۲۷**	۰/۴۴**	۰/۲۹**	۱	-	
۸	فرسودگی عاطفی	۱۵/۶۲	۶/۱۷	۰/۳۳**	۰/۱۴	۰/۰۹	۰/۲۶**	۰/۴۰**	۰/۱۱	۰/۶۱**	۱	
۹	قصد ترک شغل	۱۴/۱۳	۷/۰۹	۰/۱۸	۰/۰۳	۰/۰۸	۰/۳۳**	۰/۱۹*	۰/۱۴	۰/۲۶**	۰/۴۳**	۱

\*\*p&lt;۰/۰۱

\*p&lt;۰/۰۵

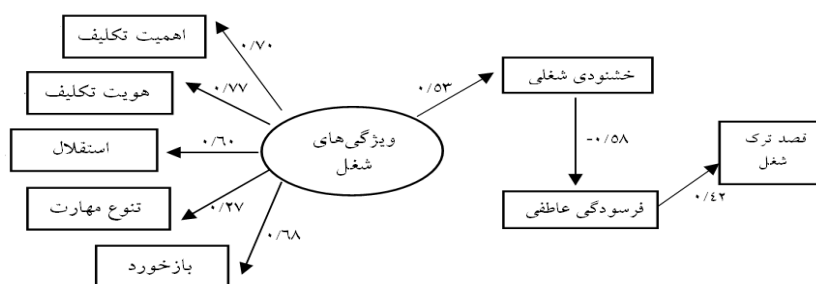
همان‌گونه که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد انگاره مفروض روابط میان متغیرها به میزان زیادی مطابق با مسیرهای مورد انتظار می‌باشند و اکثر روابط معنی‌دار است. همان‌طور که مشاهده می‌شود تنها متغیر تنوع مهارت روابط ضعیفی را با اغلب متغیرها دارد. این متغیر با خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی و ابعاد استقلال و بازخورد روابط معنی‌داری را نشان نمی‌دهد. به منظور آزمون الگوی پیشنهادی از الگویابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> (SEM) و نرم‌افزارهای AMOS و SPSS (ویراست ۱۸) استفاده شد. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در مجموع ۴ متغیر را در خود جای داده است که شامل ۱ متغیر مستقل و مکنون (ویژگی‌های شغل)، ۲ متغیر میانجی (فرسودگی عاطفی و خشنودی شغلی) و ۱ متغیر وابسته (تمایل به ترک شغل) می‌باشند. برازندگی الگوی پیشنهادی براساس ترکیبی از شاخص‌های سنجش برازندگی جهت تعیین کفایت برازش الگو با داده‌ها در جدول ۲ گزارش شده است.

#### 1- Structural Equation Modeling (SEM)

جدول ۲. برازش الگوی پیشنهادی و نهایی با داده‌ها براساس شاخص‌های برازندگی

شاخص برازندگی	الگو
RMSEA NFI CFI TLI IFI AGFI GFI $\chi^2/df$ df $\chi^2$	الگوی پیشنهادی
۰/۱۷ ۰/۷۰ ۰/۷۵ ۰/۶۱ ۰/۷۶ ۰/۷۱ ۰/۸۵ ۴/۰۸۶ ۱۸ ۷۳/۵۵۶	الگوی اصلاح‌شده اول
۰/۱۱ ۰/۸۲ ۰/۸۸ ۰/۸۴ ۰/۸۸ ۰/۹۱ ۰/۸۸ ۲/۲۹۱ ۲۰ ۴۵/۸۲۳	الگوی نهایی
۰/۰۵ ۰/۹۱ ۰/۹۷ ۰/۹۶ ۰/۹۷ ۰/۹۰ ۰/۹۵ ۱/۳۵۲ ۱۷ ۲۲/۹۸۶	

همان‌گونه که جدول ۲ نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی برازش مناسبی نداشته است که نشانگر آن است که الگو نیاز به بهبود دارد. برازش بهتر را می‌توان در الگوی اصلاح‌شده اول، یعنی الگویی که در آن، با حذف ضرایب غیرمعنی‌دار (مسیر خشنودی شغلی به قصد ترک شغل و ویژگی‌های شغل به فرسودگی عاطفی و قصد ترک شغل) و ترسیم مسیر جدید خشنودی شغلی به فرسودگی بدست آمده است مشاهده نمود. همان‌طور که مشاهده می‌شود الگوی اصلاح‌شده اول نسبت به الگوی پیشنهادی از شاخص‌های برازش مناسب‌تری برخوردار است. در نهایت، به توصیه شاخص‌های اصلاحی<sup>۱</sup> نرم‌افزار AMOS خطاهای سه مسیر، همبسته گردیدند. الگوی نهایی حاکی از برازش مناسب الگو با داده‌ها می‌باشد. شکل ۲ الگوی نهایی را به همراه ضرایب مسیر استاندارد نشان می‌دهد.



شکل ۲. الگوی نهایی به همراه ضرایب مسیر استاندارد

جدول ۳ نتایج مربوط به روابط غیرمستقیم را براساس خروجی AMOS نشان می‌دهد.

#### 1- modification indices



جدول ۳. نتایج مربوط به روابط غیرمستقیم

مسیرهای غیرمستقیم الگو	حد پایین	حد بالا	حد ضریب	خطای بوت‌استرپ	بوت‌استرپ
ویژگی‌های شغل ← فرسودگی عاطفی ← خشنودی شغلی ← ترک شغل	-۰/۲۸۲-۱/۰۷۳	۰/۰۰۳	۰/۰۷۰	۲۰۰	۰/۰۰۳
ویژگی‌های شغل ← خشنودی شغلی ← فرسودگی عاطفی	-۰/۶۶۲-۱/۷۶۶	۰/۰۱۵	۰/۳۵۸	۲۰۰	۰/۰۱۵
خشنودی شغلی ← فرسودگی عاطفی ← قصد ترک شغل	-۰/۱۶۲-۰/۴۲۷	۰/۰۰۳	۰/۲۱۴	۲۰۰	۰/۰۰۳

مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهند که تمامی روابط غیرمستقیم معنی‌دار می‌باشند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر ویژگی‌های شغل بر قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گر فرسودگی عاطفی و خشنودی شغلی بود. گرچه برخی از مسیرهای مستقیم الگوی پیشنهادی معنادار نشده‌اند، اما شاخص‌های الگوی نهایی برازش این الگو را با داده‌های تأیید می‌کنند. این نتایج به خوبی نشان می‌دهند که ویژگی‌های شغل با خشنودی شغلی رابطه مستقیم و معناداری دارد ( $\beta = +0/53, p < 0/05$ ) بر این اساس با افزایش انگیزش شغلی ناشی از ویژگی‌های شغل غنی، خشنودی از شغل نیز افزایش پیدا خواهد کرد. اما، نتایج نشان دادند که رابطه مستقیم ویژگی‌های شغل با فرسودگی عاطفی و قصد ترک شغل و نیز رابطه مستقیم خشنودی شغلی با قصد ترک شغل مورد تأیید قرار نگرفتند. با این حال رابطه مستقیم فرسودگی عاطفی با قصد ترک شغل مورد تأیید قرار گرفت ( $\beta = +0/42, p < 0/05$ ). این نتیجه نشان می‌دهد که با افزایش فرسودگی عاطفی، قصد ترک شغل هم افزایش می‌یابد. الگوی نهایی پژوهش نشان می‌دهد که ویژگی‌های شغل گرچه رابطه مستقیم با متغیرهای قصد ترک شغل و فرسودگی عاطفی نداشته است اما از طریق خشنودی شغلی با فرسودگی عاطفی و از طریق خشنودی شغلی و فرسودگی با قصد ترک شغل رابطه‌ای غیرمستقیم و معنادار دارد. بدین ترتیب با افزایش انگیزش شغلی براساس ویژگی‌های غنی شغل، خشنودی شغلی افزایش می‌یابد و متعاقب آن فرسودگی عاطفی کاهش پیدا می‌کند و کاهش فرسودگی عاطفی با کاهش

قصد ترک شغل همراه است. این یافته‌ها با پژوهش‌های کوتن و توتل<sup>۱</sup> (۱۹۸۶)، آرنولد و فلدمن<sup>۲</sup> (۱۹۸۲)، موبلی<sup>۳</sup> (۱۹۸۲) و پرایس<sup>۴</sup> (۱۹۷۷) که نشان دادند عدم خشنودی شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود و کارکنان را وادار به ترک شغل نماید (رازا<sup>۵</sup>، ۱۹۹۳) همسان است.

بر این اساس انتظار می‌رود افزایش انگیزش از طریق برانگیختن حس هویت و اهمیت شغلی برای کارکن، بکارگیری تمامی مهارت‌ها و توانمندی‌های فردی در انجام وظایف و ایجاد حس استقلال برای فرد و همچنین ارائه بازخورد مناسب در مورد نحوه انجام کار از سوی سرپرست و دیگر همکاران به کارکن، منجر به افزایش خشنودی شغلی شود. پژوهش‌های بسیاری نشان داده‌اند که چالش‌انگیزی، تنوع و خلاقیت در کارها، اهداف (نسبتاً) دشوار، و بکارگیری متناسب مهارت‌های فردی، می‌تواند به افزایش خشنودی از کار (رضایت درونی) و یکنواختی می‌تواند به ناخشنودی زیاد منجر شود که نهایتاً ممکن است به غیبت و یا ترک شغل بیانجامد (مور، ۲۰۰۰). بنابراین مطابق با نظریه کینزبرگ (۱۹۵۱) و هرزبرگ (۱۹۸۰) با افزایش انگیزه‌های درونی کار مانند هویت بخشی به وظیفه، اهمیت و معنا بخشی به فعالیت و ایجاد شرایطی که کارکن بتواند از تمامی توانمندی‌ها و مهارت‌های خود استفاده کند، می‌توان به افزایش رضایت درونی از کار نائل آمد، چنین شرایطی منجر به این می‌شود که کارکن در کار خود احساس شایستگی کند و خود را فردی مفید و شایسته برای سازمان و جامعه تلقی نماید، چنین حسی توانمندی شخص را نسبت به کارش دو چندان می‌کند و سبب می‌شود فرد به توانمندی‌های خود اعتماد کند و تمامی تلاش خود را برای انجام دادن کار صرف نماید. همچنین افراد به هنگام اشتغال به کاری که احساس می‌کنند معنا دار است، بیشتر به آن متعهد می‌شوند و در پیگیری اهداف مطلوب، پشتکار بیشتری نشان می‌دهند (عاسبی و کرد، ۱۳۸۸).

پژوهش حاضر نیز مانند دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی بوده است. در این پژوهش پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شده است و این ابزار مشکلات خاص خود را دارد.

- 1- Cotton & Ttell
- 2- Arnold & Feldman
- 3- Mobli
- 4- Prais
- 5- Razza

پژوهش حاضر در یک سازمان خاص انجام شده است بنابراین، در تصمیم نتایج به دیگر سازمان‌ها جانب احتیاط رعایت شود.

## منابع

### فارسی

- ارشدی، نسرين (۱۳۸۶). طراحی و آزمودن الگویی از پیش‌آیندهای و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب. رساله دکتری، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- رابینز، استیفن (۱۹۹۱). *رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها*. ترجمه علی پارسیان و سید محمد اعرابی (۱۳۷۸). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ریجو، رونالد (۱۹۹۱). *زمینه روان‌شناسی صنعتی سازمانی*. ترجمه داوود حسین‌زاده و همکاران (۱۳۸۳). تهران: انتشارات مازیار.
- عاسبی، سجاد و کرد، بهرام (۱۳۸۸). شناسایی و تبیین مدل توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مطالعه موردی استان یزد). *پژوهش‌های مدیریت*، سال دوم، شماره سوم، ۷۵-۹۴.

### لاتین

- Allen, D. G., Weeks, K. P., & Moffitt, K. R. (2005). Turnover intention and voluntary turnover: The moderating roles of self monitoring, locus of control, proactive personality, and risk aversion. *Journal of Applied Psychology*, 90, 980-990.

- Arbuckle, J. L. (2009). *Amos users' guide version 18*. Chicago, IL: Small Waters by Amos Development Corporation.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 35*, 307-311.
- De Cenzo, D. A., & Robbins, S. P. (1996). *Human resource management (5th Ed.)*. New York: Wiley.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallasa, L., Duffieldb, C., J., Buchand, J., Hughese, F., Laschingerg, H. K. S., Northf, N., & Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies, 43*, 237-263.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: development of a measure. *Personnel Psychology, 56*, 303-331.
- Judge, T. A. & Bono, J. E. (2000). Five -Factor Model of personality and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology, 85* (5), 751-765.
- Lucas, M. D., Atwood, J. R., & Hagaman, R. (1993). Replication and validation of anticipated turnover model for urban registered nurses. *Nursing Research, 42*, 29-35.
- Maslach C (1982). *Burnout, the cost of caring*. Prentice-Hall (Englewood Cliffs, NJ).
- McKnight, D. H., Phillips, B., & Hardgrave, B. C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics? *Information & Management, 46*, 167-174.
- Moore, J. E. (2000). One road to turnover: an examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly, 24* (1), 141-168.
- Raub S, Alvarez L, Khanna R (2006). The different roles of corporate and unit level human resources managers in the hospitality industry. *Int. Journal Cont. Hosp. Manage, 18* (2), 135-144.
- Razza, N. (1993). Determinants of direct-care staff turnover in group homes for individual with mental retardation. *Mental Retardation, 31* (5), 284-291.
- Rogelberg, G. S. (2007). *Encyclopedia of industrial and organizational psychology (Isted)*. London: New Delhi.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology, 46*, 259-293.