

بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت (مطالعه موردی بیمارستان های دولتی شرق استان گلستان)

علیرضا مزیدی^۱، رضا نظری خان بین^۱

^۱ گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران.

نام نویسنده مسئول:

علیرضا مزیدی

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کلیه پرستارهای بیمارستان های دولتی شرق استان گلستان و حجم نمونه ۲۷۴ نفر می باشد و شیوه نمونه گیری در این تحقیق تصادفی طبقه ای می باشد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است، استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری و با نرم افزار لیزرل انجام گردید. نتایج حاصل حاکی از آن است که بین استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت و بین رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت.

مقدمه

هر سازمان برای نیل به اهداف خود احتیاج به منابع مختلفی دارد. بدون شک مهم ترین منبع هر سازمان، نیروی انسانی شاغل در آن است. چنانچه این نیرو دارای انگیزه، رضایت و روحیه مناسب باشند تمامی توان، استعداد و مهارت خود را در سازمان به کار خواهند گرفت. فواید این امر هم به خود شخص و هم به سازمان بر می گردد. لذا موفقیت و پیشرفت هر سازمان به نیروی انسانی آن بستگی دارد (ریچارد و همکاران^۱، ۱۹۹۹). همچنین بهره‌وری عامل انسانی در گرو سلامت، انگیزه، روحیه و رضایت آنان و نداشتن استرس شغلی است. کارآیی- کارکنانی که رضایت شغلی دارند و از هرگونه استرس شغلی به دور هستند همواره مورد بحث و بررسی بوده است (کازمیان و همکاران، ۱۳۹۳).

استرس یا فشار روانی شایع ترین، فراگیرترین و مخرب ترین نیروی موجود در جامعه امروزی است که بخش مهمی از آن ناشی از محیط کار و شغل افراد است. استرس عبارت است از موقعیت هیجانی و عاطفی ناخوشایند که فرد تجربه می کند؛ به گونه ای که الزامات کاری و غیر کاری به اندازه ای است که توانایی های شخص، کفایت مواجهه و پاسخگویی به این الزامات را ندارد (هولکاس و بوسینیکیاس^۲، ۲۰۱۰). یکی از گونه های استرس را استرس شغلی تشکیل میدهد. امروزه استرس شغلی به مساله ای شایع و پرهزینه در محیط های کاری تبدیل شده است. استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به وجود می آید؛ به گونه ای که خواسته های محیط کار (و فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن ها بر آید (روس و التمایر^۳، ۲۰۰۶). واژه استرس، مسأله همگانی و همه گیری است که در تمام زمینه های زندگی و در همه جا با درجات مختلف، حضور دایمی دارد. یکی از جنبه های مهم زندگی افراد که ممکن است باعث بروز استرس شود شغل آنهاست. استرس شغلی زمانی رخ می دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های فرد هماهنگی نباشد (دولت آبادی و همکاران^۴، ۲۰۱۱). در تعریف دیگری، استرس شغلی استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود بدین ترتیب که کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای است که خواسته های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید (فرجی و همکاران^۵، ۲۰۱۲). نوع شغلی که شخص برای اشتغال دارد از جمله محرک های ضمنا استرس-زای عمده ای است که می تواند فشار روانی مزمنی را پدید آورد. اصولاً تمام حرفه هایی که نوعی با سلامتی و جان انسان ها سر و کار دارند همواره پر استرس بوده و سلامتی جسمی و روانی شاغلین به مذکور را تهدید می کند (فرهادی، همتی و خلخالی^۶، ۲۰۱۴).

امروزه تمایل به ترک شغل در کارکنان به یکی از مهم ترین های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل سازمان هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک شغل کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از ترک سازمان توسط کارکنان سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآمد به کار گیرند. تمایل به ترک خدمت در پژوهش های بسیاری مد نظر قرار گرفته است و به صورت فرایند فکر کردن، برنامه ریزی و قصد ترک شغل تعریف شده است. در بسیاری از تعاریف، تمایل به ترک خدمت، به صورت تمایل آگاهانه و عمدی به ترک محل کار تعریف شده است. اعتقاد بر این است که نارضایتی فرد از شغل و سازمان باعث می شود به گزینه های جایگزین فکر کند و اندیشه ترک سازمان در وی قوی گردد (هیلمن و همکاران^۷، ۲۰۰۸).

یکی از مشاغل سخت پرستاری می باشد. پرستاران نسبت به ترک خدمت مستعدتر هستند و علت آن، به طور عمده، ماهیت شغل و تقاضای هیجانی آنان است (فوکسال و همکاران^۸، ۱۹۹۰). بی نظمی، موقعیت های غیر قابل پیش بینی، جو پرفشار، کمبود کنترل و چارچوب زمانی محدود برای ارزیابی تأثیر مداخلات درمانی، از مسایل تنش زا برای پرستاران محسوب می شود چرا که بیماران مراجعه کننده به بیمارستان، معمولاً در حالت بحرانی به سر می برند. در واقع پرستاران علاوه بر تحمل فشارهای روانی و جسمانی فراگیری که در همه بخش های بیمارستانی حاکم است، متحمل برخی از فشارهای خاص، مانند فوریت زمانی و مواجهه با وضعیت بحرانی بیماران می باشند که این امر به نوبه خود به ایجاد هیجانات منفی در آنان می انجامد (آقاجانیان^۹، ۲۰۱۲). مسایل کاری از قبیل فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی

¹ Richard et al² Halkos, G; Businakis³ Ross, R., Altmayer⁴ Dolatabadi et al⁵ Faraji et al⁶ Farhadi, Hemmati Maslakpak, Khalkhali⁷ Heilmann et al⁸ Foxall et al⁹ Aghajanian

و فشارکاری بالا بر میزان تمایل به ترک حرفه پرستاری مؤثر هستند (ایکن و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۲). استرس شغلی ارتباط نزدیکی با غیبت پرستاران از کار و کنار گذاشتن حرفه شان، کاهش سطح مراقبت از بیماران، افزایش بروز خطاهای پزشکی و امنیت کمتر بیماران دارد (اسچلیوتر و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۸). کمبود اطلاعات از ترک خدمت پرستاران، شناخت عوارض آن را برای پرستاران و مدیران مراکز بهداشتی و درمانی سخت کرده و تلاش جهت پرکردن جای خالی پرستار را با پیچیدگی روبهرو می سازد (جونیز^{۱۲}، ۲۰۰۴). با توجه به هزینه های مالی و انسانی ترک خدمت پرستاران در سازمان های بهداشتی و درمانی، پیش بینی آن قبل از وقوع به منظور جلوگیری از ترک خدمت پر هزینه و غیرضروری، بسیار مهم به نظر می رسد. با این اوصاف، عدم توجه به مقوله استرس شغلی و ترک خدمت ناشی از آن در مجموعه پرستاری می تواند منجر به آسیب های متعددی به کل نظام سلامت وارد کند. بر این اساس مساله اصلی تحقیق این می باشد که آیا استرس شغلی و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت در بیمارستان های دولتی شرق استان گلستان در سال ۱۳۹۷ رابطه دارد؟

پیشینه نظری پژوهش

استرس شغلی

مبحث استرس در جامعه صنعتی امروز به لحاظ گسترش دامنه شیوع و پیامدهای زیان بار آن نه تنها در رشته های پزشکی و روان پزشکی مورد توجه قرار گرفته، بلکه توجه پژوهشگران علوم روانشناختی و مدیریتی بسیاری را به خود معطوف داشته است. از آنجا که بخش قابل ملاحظه ای از استرس کارکنان زائیده شرایط کار و مولود روابط و فرهنگ سازمانی است، به منزله مشکلی سازمانی و نه فردی تلقی شده، مهار و مدیریت آن از مسئولیت های مدیران است. کما اینکه اتحادیه اروپا موضوع مهار و مدیریت استرس را به عنوان یکی از اهداف و برنامه های محیط کار مورد تأکید قرار داده است (راس و التمایر، ۲۰۰۶). استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به وجود می آید؛ نشانه های استرس شغلی عبارتند از: نشانه های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه های روانی آن دسته از مشکل های عاطفی و شناختی هستند مانند: نارضایتی، انزوا و بیزاری از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی (کاظمی پور و تیره گر، ۱۳۹۵).

استرس به معنای فشار و آزارهای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده است و امروزه برای بیان فشار روان تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت کلی استرس حالتی است در درون و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است. بنابراین شاید فشار عصبی معادل دقیقی برای استرس نباشد. چرا که استرس حالتی ناشی از فشار است نه خود فشار اما با اندکی اغماض می توان استرس را همان فشار عصبی معنی کرد. در لغت نامه پزشکی استیدمن^{۱۳} استرس چنین تعریف شده است:

۱. استرس عکس العمل (واکنش)^{۱۴} بدن حیوان به نیروهای مضر طبیعت، عفونت ها و حالات مختلف غیر طبیعی است که تعادل روانی را به هم می زند.

۲. استرس نیروی مقاومتی است که در نتیجه یک نیروی وارده خارجی در بدن بوجود می آید.

۳. در روانشناسی، استرس یک نیروی فیزیکی یا روانی است که به هنگام وارد شدن بر شخص باعث فرسایش یا عدم تعادل می شود (باقری، ۱۳۸۹).

استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود. در این تعریف هم ویژگی های فردی و هم عوامل شغلی دخیل دانسته می شوند. از آنجا که فرد و محیط تأثیر متقابلی بر هم دارند در واقع می توان گفت که فرایند استرس شغلی نیز در چنین بافتی برهم کنشی پدید می آید. پس می توان گفت که کنش متقابل میان شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل چنان است که خواسته های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از پس آن برآید (کاظمی و همکاران، ۱۳۸۹).

استرس شغلی را می توان جمع شدن عامل های استرس زا در وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل، میزان بیش از حد خواسته های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آن ها برآید. استرس می تواند انسان را تحریک کرده و در او ایجاد انگیزه نماید یا می تواند منجر به ایجاد اثرات جانبی ناخوشایند و حتی خطرناک شود. سطحی از استرس که موجب انگیزش و تلاش فرد در جهت نیل به اهداف سازمانی می شود از دیدگاه رفتار سازمانی برای سازمان مفید است و باعث افزایش عملکرد می شود در حالی

¹⁰ Aiken LH et al

¹¹ Schluter et al

¹² Jones

¹³ Steadman

¹⁴ Reaction

که فشارهای حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می کند. نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به استرس نقش مهمی ایفا می نماید به هر چیزی که سبب احساس استرس (فشارعصبی یا روانی) در فرد می شود، عامل ایجاد استرس اطلاق می شود (مقیم، ۱۳۹۲).

رضایت شغلی

شرتزر^{۱۵} (۲۰۰۳)، معتقد است رضایت شغلی به معنای دوست داشتن وظایف مورد لزومی شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای انجام آن دریافت می شود و اینکه فعالیت ها، امور و شرایطی که کار یک فرد را تشکیل می دهند تا چه حدودی و با چه نحوی نیازهایش را برآورده می سازد، بستگی به قضاوت وی دارد. شخص باید موارد مثبت و منفی شغل خود را موازنه کند، چنانچه موارد مثبت بر منفی غلبه کند احتمال دارد که از کارش راضی باشد. افراد از نظر میزان رضایتی که شغلشان برای آن ها فراهم می سازد بسیار متفاوتند. هرسی و بلانچارد^{۱۶} (۲۰۱۱)، معتقدند رضایت شغلی تابعی است از سازگاری انتظارات سازمانی با نیازهای سرشت کلی فرد درحالتی که این دو توافق و تعادل داشته باشند. رفتار به طور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد است یعنی اثربخشی و رضایت توأم حاصل می گردند. ویکتور وروم^{۱۷} (۲۰۰۹)، در مورد رضایت شغلی می گوید: یک نوع برداشت ذهنی که فرد نسبت به شغل خود دارد و انجام یک نوع رفتار سازمانی است. بنابراین رضایت و انجام کار در اثر عوامل کاملاً متفاوت بوجود می آیند (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲). هایلین^{۱۸} (۲۰۰۸)، می گوید که رضامندی شغلی یک پدیده احساسی است که یک کارمند درباره شغل خود می تواند بدست آورد. بنابراین رضایت شغلی زمانی حاصل می شود که کارکنان از طبیعت کار خود رضایت داشته باشند، فرصت های مناسبی برای ارتقاء ترفیع داشته باشند و از همکاران و سرپرستان خود نیز راضی باشند. لذا رضایت شغلی یک پدیده فردی می باشد (آهنگر و فرج زاده، ۱۳۹۲). فرد لوتانز^{۱۹} (۲۰۱۲)، رضایت شغلی را یک حالت عاطفی مثبت یا خوشایندی می داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارت شغلی اش می باشد. وی اضافه می نماید رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از آن چه به نظرشان مهم است و شغلشان آن را به خوبی فراهم کرده می باشد (کمالی و همکاران، ۱۳۸۹).

فیشر و هانا^{۲۰} (۲۰۰۵)، رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می نگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می نماید و در صدد تغییر آن بر می آید. آرنولد و فلدمن^{۲۱} (۲۰۱۲) رضایت شغلی را مجموعه ای از احساس های سازگار یا ناسازگار یا به عبارتی خوشایند و ناخوشایند می دانند که کارکنان با آن احساسات، به کار خود می نگرند. وقتی کارکنان به سازمانی می پیوندند مجموعه ای از خواست ها، نیازها، آرزوها و تجربه های گذشته را با خود به همراه می آورند و رضایت شغلی نشانی از همسویی توقعات انسان با پاداشهایی است که کار برای او فراهم می کند (محمدیان و همکاران، ۱۳۹۰).

تمایل به ترک خدمت

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 (پاردو^{۲۲}، ۲۰۱۱). موبلی^{۲۳} و همکاران (۱۹۷۹) آن را به عنوان فرآیند فکر کردن، برنامه ریزی و قصد ترک شغل تعریف نموده اند. تمایل به ترک خدمت، یک گام قبل از ترک حقیقی شغل است و هزینه های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان ها به دنبال دارد (لامبرت^{۲۴}، ۲۰۱۲).

تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی، این مسئله تعریف می شود که فردی در طی زمانی معین شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می باشد (سوسا^{۲۵}، ۲۰۱۱).

¹⁵ Shertzer

¹⁶ Hersey and Blanchard

¹⁷ Victor Vroom

¹⁸ Hailin

¹⁹ Fred Luthanz

²⁰ Fisher and Hannah

²¹ Arnold & Feldman

²² Pardo

²³ Mobley

²⁴ Lambert

²⁵ Sousa

برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل آشکار نمی باشد. در واقع تمایلات اظهار عباراتی در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می باشند. از نظر سازمان بین ترک اختیاری و ترک اجباری کارمند تمایز اساسی وجود دارد. ترک خدمت اجبار اصولاً به مواردی از قبیل بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج و ادامه ی تحصیل اطلاق می شود که کنترل آن به دست سازمان نمی باشد. ترک خدمت اجباری به مواردی گفته می شود که کنترل آن می تواند در اختیار سازمان باشد و معمولاً علت آن از شرایط موجود سازمان ناشی می شود. به باور استال ورث ترک خدمت برای سازمان ها هزینه های زیادی در پی دارد چرا که اغلب سازمان ها هزینه های زیادی را در پی دارد چرا که اغلب سازمان ها برای دستیابی به نیروی انسانی کارآمد و موثر سرمایه های زیادی در حوزه های گزینش، آموزش و رشد و گسترش نیروی انسانی صرف می نمایند (استال ورث^{۲۶}، ۲۰۰۹). همچنین در جابجایی کارکنان، به دلیل آنکه دانش ضمنی به همراه کارکنان از سازمان خارج می شود سازمان مجبور می شود به ناچار افراد دیگری را جایگزین آن ها نماید و بدین ترتیب کارایی سازمان کاهش می یابد. بنابراین تمایل به ترک خدمت به اشکال مختلف پویایی نیروی کار در درون سازمان و سرنوشت نهائی یک سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. در زمینه عوامل تاثیرگذار تمایل به ترک خدمت کارکنان دو رویکرد نظری وجود دارد:

رویکرد اول با نگاهی خرد به موضوع می نگرد و عوامل فردی نظیر سن، سطح تحصیلات و جنسیت را در ترک خدمت کارکنان موثر می داند.

رویکرد دوم با نگاهی کلان به عوامل تاثیرگذار بر ترک خدمت کارکنان توجه می کند و عوامل شغلی و سازمانی نظیر حجم کار اضافی، را مورد کند و کاو قرار می دهد (سنتز^{۲۷}، ۲۰۰۹).

مطالعات گوناگون در زمینه ترک اختیاری به طور خاص بر ویژگی های کار مانند کیفیت کار تمرکز دارند ممکن است از کارمندی که غیبت یا تأخیر در کار دارند خواسته شود که سازمان را ترک کنند. این یک نوع ترک اجباری است اما ترک خدمت آن دسته از کارکنانی که علی رقم اینکه از دید سازمان کارکنان مناسبی هستند و باید در سازمان بمانند، اما تصمیم به ترک سازمان می گیرند، ترک اختیاری به شمار می آید. سازمان ها باید تاکتیک های قوی برای حفظ کارکنان به کار گیرند تا ترک اختیاری را به حداقل برسانند (موندلین و همکاران^{۲۸}، ۲۰۱۳). بر اساس مصاحبه های انجام شده با افرادی که سازمان را ترک کرده اند، عوامل زیر دلایل اصلی ترک خدمت کارکنان مطرح شده اند:

- برخورد های نامناسب برخی از مسئولان سازمان با کارکنان
- دخالت های بی جا در فرآیند انجام امور
- عدم اعتماد به منابع انسانی سازمان؛
- توجه صرف مدیریت سازمان بر اهداف، بدون توجه به ابزارهای رسیدن به آن اهداف (نیروی انسانی)؛
- عدم توجه به سوابق تجربی، تخصص و مهارت کارکنان
- ارائه حقوق و مزایای بیشتر از سوی شرکت های رقیب
- وجود فرصت های شغلی بهتر در خارج از سازمان
- اعتقاد به ضعف سیستم مدیریت موجود در شرکت
- ضعف و ناکارآمدی سیستم های حفظ و نگهداری نیروی انسانی.

در اغلب پژوهش هایی که اشاره شد، وجود رابطه معکوس بین رضایت شغلی و ترک خدمت کارکنان، تأیید شده است (رسولی و همکاران، ۱۳۹۴).

پیشینه تجربی پژوهش

آرمان و نیکخواه کیارمش (۱۳۹۶)، به بررسی رابطه بین شهرت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان و تمایل به ترک خدمت با میانجی گری رضایت شغلی پرداختند. که نتایج تحقیق نشان داد شهرت سازمانی و رضایت شغلی بخش زیادی از تمایل به ترک کارکنان را تبیین می کند. همچنین اثر متغیر میانجی رضایت مورد تایید واقع گردید. غفاری و عاشوری (۱۳۹۶)، به این نتیجه رسیدند که ارتباط معنادار بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت با توجه به متغیر میانجی قلدری سازمانی وجود دارد و قلدری سازمانی می تواند به عنوان عاملی در جهت افزایش تمایل به ترک خدمت در اثر استرس شغلی، قلمداد شود. نیکبخت نصرآبادی و همکاران (۱۳۹۳)، نشان دادند که مجموعه پرستاری شاغل در بخش اورژانس دارای فرسودگی شغلی متوسط در ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت و فرسودگی شغلی بالا در بعد

²⁶ Stall worth

²⁷ Senter

²⁸ Munderlein et al

عدم موفقیت فردی بودند. همچنین میزان تمایل به ترک خدمت در محدوده متوسطی بود و همبستگی و ارتباط آماری معناداری بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت وجود داشت. در تحقیق رستگار و همکاران در سال (۱۳۹۲)، نشان داده شد که عجین شدن و رضایت شغلی، رابطه ای منفی و معنادار با تمایل به ترک خدمت دارند. همچنین، عجین شدن با شغل، رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی کارکنان دارد.

چیونگ، جیونگ و سان^{۲۹} در سال (۲۰۱۷)، تحقیقی با عنوان "یک مدل میانجی معتدل از استرس شغلی، رضایت شغلی و نیت تغییر شغل برای ناظران امنیت فرودگاه" انجام دادند. نتایج حاکی از آن است که بین استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه مستقیم وجود دارد. بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد. همچنین بین رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت رابطه منفی برقرار می باشد. نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت، رد شد.

کوه، لی و جیونگ^{۳۰} در سال (۲۰۱۶)، در تحقیقی که با موضوع "مقایسه تأثیر رضایت شغلی و استرس شغلی بر قصد ترک شغل پرستاران بخش عمومی" انجام دادند. نشان دادند که تفاوت معنی داری بین متغیرهای بین دو گروه از لحاظ رضایت شغلی، استرس شغلی و قصد ترک شغل مشاهده نشد. میزان رضایت شغلی و استرس شغلی بر روی قصد ترک شغل تأثیر معنی داری داشت.

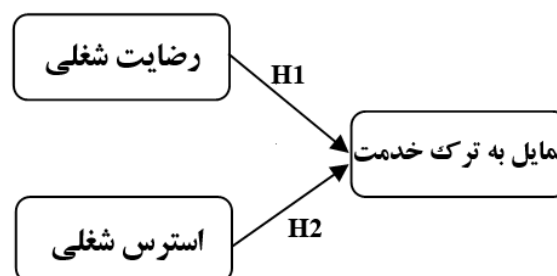
لی و ایهن^{۳۱} در سال (۲۰۱۵)، تحقیقی با عنوان "تأثیر استرس شغلی بر قصد ترک کار در پرستاران اورژانس" انجام دادند. میانگین نمره کل استرس شغلی، نشان دهنده سطح بالایی از استرس شغلی است و میانگین بالای نمره قصد ترک شغل، نشان دهنده قصد بیشتر برای ترک شغل خود است. و همبستگی مثبتی بین استرس شغلی و قصد ترک شغل وجود داشت.

همچنین نتایج تحقیق پارک و ایهن^{۳۲} در سال (۲۰۱۵)، با عنوان "ارتباط استرس شغلی، تمایل به ترک شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی برای پرستاران" در کشور کره نشان داد که همبستگی بالایی بین تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی، استرس شغلی، تمایل به ترک شغل و میزان رضایت شغلی وجود دارد.

چنگ و همکاران^{۳۳} (۲۰۱۵)، در تحقیقی به بررسی "استرس شغلی و رضایت شغلی در پرستاران فارغ التحصیل در اولین سال استخدام در تایوان" به این نتایج دست یافتند که مشارکت کنندگان مشغول به کار ۱۲ ساعته، استرس شغلی کمتری دارند که در این صورت رضایت شغلی به طور قابل توجهی افزایش یافت و این افراد دارای درجه بالایی از رضایت شغلی بودند. در نتیجه استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه منفی دارد.

مدل مفهومی و فرضیات پژوهش

بعد از بررسی مبانی نظری و پیشینه تجربی پژوهش، بر اساس الگوهای متفاوت بکار رفته در تحقیقات داخلی و خارجی به مدل مفهومی شکل ۱، رسیدیم. براساس مدل زیر استرس شغلی و رضایت شغلی به عنوان متغیرهای مستقل و تمایل به ترک خدمت به عنوان متغیر وابسته هستند و روابط بین آن ها مورد تجزیه تحلیل قرار گرفته است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (منبع: محققین تحقیق)

²⁹ Chung, E. K, Jung & Sohn

³⁰ Koh, Lee, & Jeong

³¹ Lee, & Ahn

³² Park & Ahn

³³ Cheng

با توجه به نقش هر یک از متغیرها، فرضیه های تحقیق به صورت زیر می باشند:

H_۱: بین رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد.

H_۲: بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود دارد.

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی^{۳۴} است، به این دلیل که یافته های این تحقیق می تواند برای حل مسایل اجرایی مورد استفاده قرار گیرد. تحقیق کاربردی در جستجوی دستیابی به یک هدف عملی است و تأکید آن بر تأمین سعادت و رفاه توده مردم است. یافته های تحقیق کاربردی به میزان بسیار زیادی قائل به زمان و مکان می باشد (سرمد، ۱۳۸۲). از نظر روش جمع آوری اطلاعات نیز جزء تحقیقات توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. در کلی ترین تقسیم بندی، روش تحقیق را کتابخانه ای و میدانی در نظر گرفته اند که در تحقیق حاضر از هر دوی این روش ها استفاده شده است.

در این تحقیق، جامعه آماری کلیه پرستاران بیمارستان های دولتی شرق استان گلستان را در بر می گیرد که تعداد آن ها ۹۰۰ می باشد. در این تحقیق برای نمونه گیری از شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است. به منظور تعیین حجم نمونه ساده ترین روش استفاده از جدول مورگان می باشد. با توجه به اینکه جامعه پژوهش محدود می باشد حجم نمونه براساس جدول مورگان ۲۶۹ نفر می باشد که برای اطمینان از برگشت پرسشنامه ها، به مقدار ۵٪ بیشتر توزیع گردید. از ۲۸۳ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۲۷۴ عدد پرسشنامه وارد مرحله تحلیل شد.

در تحقیق حاضر، برای سنجش پایایی پرسشنامه ها از روش آلفای کرونباخ که نوعی همسانی درونی می باشد، استفاده شده است. به طور معمول دامنه ضریب قابلیت آلفای کرونباخ از صفر به معنای عدم ارتباط مثبت تا یک به معنای ارتباط کامل قرار می گیرد و هرچقدر عدد به دست آمده به یک نزدیک تر باشد، قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر می شود (کرونباخ^{۳۵}، ۱۹۵۱). همانطور که در جدول ۱، نشان داده شده است، میزان آلفای بالای ۰/۷ برای هر پرسشنامه، دلالت بر پایایی مناسب هر سه پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق دارد.

جدول ۱. جزئیات پرسشنامه

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	منابع
استرس شغلی	JS	۰/۸۴۳	چیونگ، چیونگ و سان ^{۳۶} (۲۰۱۷)
رضایت شغلی	JSA	۰/۸۶۲	
تمایل به ترک خدمت	TI	۰/۹۵۰	

یافته های پژوهش

برای تحلیل داده های تحقیق از روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی و لیزرل^{۳۷} استفاده شد. نرم افزارهایی که از مدل سازی معادلات ساختاری بر پایه این روش آماری استفاده می کنند، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده ها و کوچک بودن نمونه سازگار هستند (هانلین و کاپلان^{۳۸}، ۲۰۰۴). مدل های معادلات ساختاری به طور معمول ترکیبی از مدل های اندازه گیری (نشان دهنده زیر مولفه های متغیرهای مکنون) و مدل های ساختاری (نشان دهنده روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته) هستند.

³⁴ Applied

³⁵ Cronbach

³⁶ Chung, Jung & Sohn

³⁷ Lisrel

³⁸ Haenlein & Kaplan

بررسی آزمون مدل اندازه گیری

برای برآورد مدل از روش حداکثر احتمال و به منظور بررسی برازش مدل از شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی ($\frac{x^2}{df}$)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص تعدیل برازندگی (AGFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) استفاده شد.

جدول ۲. نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$\frac{x^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)	< ۳	۲/۶۸	مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	> ۰/۹	۰/۹۳	مناسب
GFI (شاخص برازندگی)	> ۰/۹	۲۰/۹	مناسب
AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)	> ۰/۹	۱۰/۹	مناسب
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	> ۰/۹	۰/۹۲	مناسب
NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)	> ۰/۹	۳۰/۹	مناسب
RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)	> ۰/۸	۰/۰۷	مناسب

نتایج بررسی شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۲ آمده است، نشان دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از 0.08 RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر CFI، GFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند. در جدول زیر ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همانطور که مشاهده می شود، ضرایب مسیر برای هر نه رابطه در سطح ۰/۰۵ (t بزرگتر از ۱/۹۶ و t کوچکتر از -۱/۹۶) معنادار بدست آمده است.

آزمون فرضیه ها

پس از بررسی برازش مدل های اندازه گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل ها، فرضیه های پژوهش، بررسی و آزمون شد. در ادامه، نتایج ضرایب معناداری برای هر یک از فرضیه ها، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به هر یک از فرضیه ها و نتایج حاصل از بررسی فرضیه ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد در جدول ۳ و ۴ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

مسیر	نشان	ضریب مسیر	معناداری	نتیجه آزمون
استرس شغلی --- تمایل به ترک خدمت	JS---TI	۰/۵۲	۵/۲۸	تایید
رضایت شغلی --- تمایل به ترک خدمت	JSA---TI	-۰/۴۴	۳/۸۶	تایید

با توجه به این که ضرایب معناداری متغیرها (جدول ۳) بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد فرضیه های تحقیق تایید می شوند.

نتیجه گیری

در این تحقیق رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت در بیمارستان های دولتی شرق استان گلستان در قالب دو فرضیه مورد بررسی قرار گرفت.

فرضیه اول تحقیق: باتوجه به نتایج بدست آمده، فرضیه اول تحقیق که به بررسی رابطه بین استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت پرداخته شده بود، مورد تایید قرار گرفت. که مشابه نتایج تحقیقات برزگر بفرویی و اربابی (۱۳۹۴)، دانیالی و همکاران (۱۳۹۲)، چیونگ، جیونگ و سان (۲۰۱۷) و پارک و ایهن (۲۰۱۵)، می باشد. یافته های تحقیق نشان داد که تمایل به ترک خدمت بطور متوسط در پرستاران مورد بررسی بیشتر از مطالعات مشابه در خارج و بعضا داخل کشور می باشد. همچنین با توجه به یافته های تحقیق حاضر، استرس شغلی باعث افزایش قصد ترک خدمت پرستاران شد. از آنجایی که پرستاران، بیش از سایر مشاغل دچار فرسودگی هیجانی و به دنبال آن تمایل به ترک خدمت می شوند. به طور طبیعی وقتی افراد احساس کنند که در اثر شرایط شغلی و کاری خود از نظر روانی و فیزیکی مورد تهدید جدی قرار گرفته اند، به تدریج در قالب جبران به فکر مقابله با وضعیت برای تغییر شرایط می افتند. یکی از این واکنش ها، تمایل به ترک خدمت است. بنابراین مدیران پرستاری می توانند با نشان دادن ترکیبی از ویژگی های صداقت، قابلیت اعتماد، امین بودن، خلوص، تصمیم گیری دموکراتیک و مشارکت حمایتی، دلسوز و مهربان بودن، گسترش عدالت و فرهنگ ارزش های اخلاقی و کاهش عوامل استرس زای شغلی باعث افزایش اعتماد، وفاداری و تعهد سازمانی پرستاران و در نتیجه کاهش ترک خدمت آنها گردند. همچنین می توان پیشنهاد نمود که: ایجاد یک جو دوستانه و مبتنی بر همکاری به جای رقابت نیز می تواند باعث کاهش استرس شود و احساس همبستگی و رضایت شغلی پرستاران را بیشتر کند. ایجاد هماهنگی میان شغل و شاغل به منظور احساس رضایت آنان از شغل مورد توجه قرار گیرد.

فرضیه دوم تحقیق: فرضیه دوم تحقیق نیز نشان داد که بین رضایت شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد که در نتایج آرمان و نیکخواه کیارمش (۱۳۹۶)، رستگار و همکاران (۱۳۹۲)، چیونگ، جیونگ و سان (۲۰۱۷) و کوه، لی و جیونگ (۲۰۱۶)، نیز همین نتایج حاصل شده است. در نتیجه با توجه به آثار سوئی که تمایل به ترک خدمت کارکنان بر بهره وری سازمان خواهد گذاشت، بر مدیران سازمانهاست تا به بررسی عواملی بپردازند که در کاهش سطح این پدیده در سازمان مؤثر واقع شوند؛ گفتنی است که در سازمان های مختلف، شاخص هایی که در برآوردن رضایت شغلی کارکنان اهمیت بالاتری دارند، متفاوت خواهند بود. لذا، مدیران هر سازمان می بایست ابتدا این شاخص ها را شناسایی کنند. که می توان بیان نمود که: ایجاد اعتماد ازسوی سرپرستان امری مهم در بهبود و توسعه رضایت شغلی تلقی می شود، بنابراین، توصیه می شود سرپرستان به ایجاد اعتماد اقدام نمایند. به طور کلی، لازم است در بیمارستان فضایی ایجاد شود که پرستاران بتوانند مشارکت بیشتری در فعالیتهای خود داشته باشند و ارتباطات بر مبنای اعتماد دوجانبه و فضای ارتباطات صادقانه و با اعتماد شکل بگیرد. توصیه می شود وظایف کاری، قلمرو، و حیطه فعالیت هر پرستار در زمینه شغلی اش به طور شفاف و واضح مشخص و معین گردد و هیچ ابهامی در این زمینه نداشته باشند. بدین ترتیب، با فرایند استاندارد سازی شغلی، افراد به نوعی عدالت را در سازمان و مدیران آن مشاهده می کنند و تمایل بیشتری به ماندن در خدمت شان را خواهند داشت.

در نتیجه برای پژوهش های آینده نیز می توان به سایر محققین پیشنهاد نمود که: در مورد عوامل برون سازمانی مؤثر همچون مشکلات خانوادگی بر تمایل به ترک خدمت مطالعه نمایند. در تحقیقات آتی از متغیرهای میانجی، تعدیلگر و تبیین تاثیر آنها استفاده شود. تحقیق حاضر در سایر سازمان های دولتی و خصوصی انجام گیرد. و همچنین تحقیق حاضر در دوره های زمانی متفاوت مورد بررسی قرار گیرد. بررسی تاثیر عواملی مانند ویژگی های شغلی، فرصت های شغلی، جو سازمانی بر تمایل به ترک خدمت نیز مورد بررسی قرار گردد.

منابع و مراجع

- [۱] آهنگر، انزابی؛ فرج زاده، رباب و علیجانی، فاطمه (۱۳۹۲)، اثربخشی هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر. فصلنامه علوم رفتاری، ۲۲-۹۹.
- [۲] آرمان، مانی و نیکخواه کیارمش، روح اله (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین شهرت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان و تمایل به ترک خدمت با میانجی گری رضایت شغلی. مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره (۲۳).
- [۳] بازوند، کیومرث؛ کاشف، میر محمد و اسمعیلی، محمدرضا (۱۳۹۲)، رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. مدیریت ورزشی، شماره چهارم، صفحات ۱۴۳-۱۲۵.
- [۴] باقری، نسرین (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر استرس شغلی. ماهنامه توسعه مدیریت؛ سال دوازدهم، شماره (۶۲)، ۱۲-۲۴.
- [۵] رستگار، عباسعلی؛ موسوی داودی، سید مهدی و فرتاش، کیارش (۱۳۹۲)، بررسی تاثیر عجین شدن با شغل بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، شماره (۴)، ۱۱۰-۸۹.
- [۶] رسولی، ر؛ شهابی، ب. و صفایی، م (۱۳۹۴)، عوامل موثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور. فصلنامه مدیریت دولتی. شماره (۹)، ۲۷-۴۲.
- [۷] کاظمی پور، ندا؛ تیرگر، هدایت (۱۳۹۵). بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن. فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی. شماره هفتم، پاییز ۱۳۹۵. صص ۸۸-۸۱.
- [۸] کاظمی، سلطانعلی؛ جاویدی، حجت اله؛ آرام، محبوبه (۱۳۸۹). تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی / دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت / سال اول، شماره ۴. صص ۶۳-۸۰.
- [۹] کمالی، محمد؛ سلطانی نژاد، علی و نورانی، سوگند (۱۳۸۹)، بررسی ارتباط تعهد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان بیمارستان روانپزشکی شهید بهشتی کرمان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره (۳)، ۶۷-۵۱.
- [۱۰] محمدیان، یداله؛ اسکندری، مجتبی؛ مهدوی، موسی و حسینی نژاد، اعظم (۱۳۹۰)، بررسی وضعیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان یک دانشگاه نظامی. فصلنامه روانشناسی نظامی سال اول، شماره (۲)، ۴۰-۲۵.
- [۱۱] نیکبخت نصرآبادی، علیرضا؛ سالاری، امیر؛ حسین پور، محمد و یکانی نژاد، میرسعید (۱۳۹۳)، بررسی میزان فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت و ارتباط آن ها در پرسنل پرستاری بخش اورژانس. پژوهش پرستاری، شماره (۳)، ۲۹-۱۹.
- [۱۲] مقیمی، سید محمد (۱۳۹۲)، سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی. چاپ اول. نشر ترمه.
- [13] Aghajanian MJ.(2012)The professional burnout of nurses in different wards. Journal of Research in Nursing and Midwifery;9(2):104-97.
- [14] Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH.(2002) Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. Jama.;288(16):1993-1987.
- [15] Cheng, C. Y., Liou, S. R., Tsai, H. M., & Chang, C. H. (2015). Job stress and job satisfaction among new graduate nurses during the first year of employment in Taiwan. International journal of nursing practice, 21(4), 410-418.
- [16] Chung, E. K., Jung, Y., & Sohn, Y. W. (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners. Safety Science, 98, 89-97.
- [17] Faraji O, Valiee S, Moridi G, Ramazani A, Rezaei Farimani M.(2012)Relationship between job characteristic and job stress in nurses of Kurdistan University of Medical Sciences educational hospitals. Journal of Nursing Research.;7(25):54-63. {Persian}
- [18] Farhadi M, Hemmati Maslarpak M, Khalkhali H.(2014) Job stressors in critical nurses. The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty.;11(11):875-83. {Persian}
- [19] Halkos, G; Businakis, D. The effect of stress and satisfaction on productivity. Instructional Journal of Productivity and Performance Management. 2010. 59(5): 415-431.
- [20] Heilmann SG. Holt DT. Rilovick CY. Effects of career plateauing on turnover: a test of a model. Journal of Leadership and Organizational Studies. 2008; 15: 59-68.

- [21] Jones CB.(2004) The costs of nurse turnover: part 1: an economic perspective. *Journal of Nursing Administration.*;34(12):562-70.
- [22] Kasiri dolatabadi N, Hosseini kokamari P, Sharifi rad G, Hassanzadeh A, Shahnazi H.(2011) Investigation of the relationship between job stress and work- related absences in Isfahan province health center administrative staff. *Journal of Health Systems Research.*;7(6):1243-9. [Persian].
- [23] Koh, M. S., Lee, N. S., & Jeong, H. C. (2016). A comparison of the influence of work satisfaction and job stress on the turnover intention of nurses in the general ward and the comprehensive nursing service ward. *Int J Bio Sci Bio Technol*, 8(2), 133-142.
- [24] Lambert, Eric G; & et al. (2012). The Relationship among Distributive and Procedural Justice and Correctional Life Satisfaction, Burnout, and Turnover Intent: An Exploratory Study. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 38, pp.7-16.
- [25] Lee, Y. L., & Ahn, S.(2015) Impact of job stress on turnover intention among emergency room nurses. *Journal of muscle and joint health*, 22(1), 30-39.
- [26] Munderlein, M., Ybema, J. F. & Koster, F. (2013). Happily ever after? Explaining turnover and retirement intentions of older workers in The Netherlands. *Career Development International*, 18(6), 548-568.
- [27] Pardo Linares, P. J. (2011). Job Satisfaction, Organization Commitment, Occupational Commitment, Turnover Intent and Leadership Style of Tissue Bank Employees, Dissertation resented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University.
- [28] Park, S. A., & Ahn, S. H. (2015). Relation of compassionate competence to burnout, job stress, turnover intention, job satisfaction and organizational commitment for oncology nurses in Korea. *Asian Pac J Cancer Prev*, 16(13), 9-5463
- [29] Richard L.Hughes.R C.Ginnet.G J.Curfy. Leadership enhancing the lesson of experience. 3th edition .Irwin MC Graw Hill .1999.p:430.
- [30] Ross, R., Altmayer, E. Job stress. Translated: Gholamreza Khajehpour, Taharin: Rebecca Publishing, 2006, First Edition, [Persian].
- [31] Schluter J, Winch S, Holzhauser K, Henderson A.(2008) Nurses' moral sensitivity and hospital ethical climate: A literature review. *Nursing Ethics.*;15(3):.21-304.
- [32] Senter, J. L., & Martin, J. E. (2009). Factors affecting the turnover of different groups of part- time workers. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 45-68.
- [33] Sousa-Poza, A; & Henneberger, F. (2011). Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study. *Research Institute for Labour Economics and Labour Law*; 82: 1-28.
- [34] Stall worth, L. (2009). Antecedents and consequences of organizational commitment to accounting organizations. *Managerial Auditing Journal*, 19(7), 945-955.