

## Predicting Employees' Turnover Intention by Individual, Occupational and Organizational factors

Farzaneh Dabbashi. M.A.

Industrial and Organizational Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran

Aboulghasem Nouri. Ph.D.

Academic member, University of Isfahan, Isfahan, Iran

HamidReza Oreyzi. Ph.D.

Academic member, University of Isfahan, Isfahan, Iran

Sayed Meysam Dibaji. Ph.D. student

Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran

## پیش‌بینی تمایل به ترک شغل کارکنان براساس عوامل فردی، شغلی و سازمانی

فرزانه دباشی\*

کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

ابوالقاسم نوری

عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

حمیدرضا عریضی

عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

سید میثم دیباجی

دانشجوی دکتری روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

### Abstract

The aim of this study was to predict employees' turnover intention based on individual, occupational and organizational factors in Isfahan Social Security Organization. It was correlational study and the population comprised all employees of the five main branches in Isfahan Social Security Organization in 2012. The sample was selected using stratified random sampling based on Morgan sample size table. The subjects, then, completed Emotional Intelligence (Wong & law, 2000), Work-Family Conflict (Netemyre, Boles & Mucmurrian, 1996), Job Satisfaction (Judge & Bono), Work Engagement (Schaufeli & Bakker, 2003), Perceived Organizational Support (Rhoades & Eisenberger, 2002), and Turnover Intention (O'Reilly, Chatman & Caldwell, 1991) Questionnaires. The data analysis was performed through applying Pearson correlational coefficient and stepwise regression analysis. The results of regression analysis showed that the work engagement, perceived organizational support and work-family conflict can justify 50 percent of variance of employees' turnover intention ( $p < 0.01$ ).

**Keywords:** job satisfaction, work engagement, work-family conflict, perceived organizational support, turnover intention.

### چکیده

هدف از این پژوهش پیش‌بینی تمایل به ترک شغل کارکنان براساس عوامل فردی، شغلی و سازمانی در کارکنان سازمان بیمه تأمین اجتماعی است. طرح پژوهش رابطه‌ای است. جامعه آماری همه کارکنان پنج شعبه اصلی سازمان بیمه تأمین اجتماعی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۱ بود. بر اساس جدول تعیین حداکثر حجم نمونه مورگان، ۱۴۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های هوش هیجانی (وونگ و لاو، ۲۰۰۲)، تعارض کار-خانواده (نت‌مایر، بولز و مک‌ماریان، ۱۹۹۶)، رضایت شغلی (جاج و بنو، ۲۰۰۰)، اشتیاق شغلی (شوفلی و بکر، ۲۰۰۳)، حمایت سازمانی ادراک شده (روهادز و آیزنبرگر، ۲۰۰۲) و تمایل به ترک شغل (اورایلی، چتمن و کالدول، ۱۹۹۱) پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از تحلیل رگرسیون گام به گام تحلیل شدند. یافته‌های گام آخر تحلیل رگرسیون نشان داد که رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعارض کار-خانواده، در مجموع قادر به پیش‌بینی ۵۰ درصد از تمایل به ترک شغل کارکنان هستند ( $P < 0.01$ ).

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، تعارض کار-خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده، تمایل به ترک شغل، کارکنان.

**مقدمه**

قصد ترک شغل عبارت است از تمایل کارکنان برای ترک سازمان (تورسن، کاپلان، بارسکی، وارن و دکرمونت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳) و پایان داوطلبانه عضویت در سازمان از سوی شخص (حیاتی، ارشدی و نیسی، ۱۳۹۱). مطالعه پیشینه پژوهش در زمینه قصد ترک شغل، مؤید ارتباط این متغیر با متغیرهای بسیاری از جمله متغیرهای فردی، مانند هوش هیجانی<sup>۲</sup> (تریولاس، جورجیانیس و اسوارنا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳)، متغیرهای فردی - شغلی، مانند تعارض کار-خانواده<sup>۴</sup> (نور و ماد<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸، پیرحیاتی، نیسی و نعیمی، ۱۳۹۱)، متغیرهای شغلی، مانند رضایت شغلی<sup>۶</sup> (تریولاس و همکاران، ۲۰۱۳؛ نیسی، ارشدی، شهپازی، ۱۳۹۰؛ پیرحیاتی و همکاران، ۱۳۹۱؛ حیاتی و همکاران، ۱۳۹۱؛ مرتضوی و رجبی‌پور، ۱۳۹۲) و اشتیاق شغلی<sup>۷</sup> (هاشمی شیخ‌شهبانی، اصلانپور و نعیمی، ۱۳۹۱؛ گرانت و ورسنیوسکی<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰) و متغیرهای سازمانی، مانند حمایت سازمانی ادراک‌شده<sup>۹</sup> (لویی، هانگ - یو و فولی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۶)، است.

هوش هیجانی یکی از شاخه‌های نوظهور در روان‌شناسی سازمانی و اجتماعی است که با توجه به نقش حیاتی آن در محل کار، علاقه بسیاری از پژوهشگران رفتار سازمانی را به خود معطوف کرده است (لاو، وونگ و سانگ<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴؛ سی، ترام و هارا<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۶). ریشه‌های هوش هیجانی را می‌توان در مفهوم هوش اجتماعی که در ابتدا منعکس‌کننده توانایی یک فرد در مقابله با احساساتش است، پیدا کرد (تریولاس و همکاران، ۲۰۱۳). دانشمندان مفاهیم دیگری مانند انگیزه، منش و صفات و کارکردهای فردی و اجتماعی کلی را جایگزین پیشنهادی این مفهوم معرفی کرده‌اند (مایر، کاروسو و سالووی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۰). بر این اساس، چندین مطالعه تجربی شواهدی دال بر اینکه هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی پیامدهای مرتبط با کار مانند ترک شغل، تمایل به ترک شغل، رضایت شغلی و عملکرد شغلی است، انجام شده است (به‌عنوان مثال، سیر و همکاران، ۲۰۰۶؛ تریولاس، جورجیانیس و اسوارنا، ۲۰۱۱؛ تریولاس و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین مطالعات بسیاری شواهدی دال بر وجود رابطه منفی معنادار

ترک شغل<sup>۱</sup> یکی متغیرهای پراهمیت سازمانی است که در صورت وقوع، آثار مخرب و پرهزینه بسیاری متوجه سازمان‌ها می‌کند. هزینه پیدا کردن جانشین و آموزش مجدد نیروی کم‌تجربه تازه‌وارد شده و اتلاف زمان فقدان و جایگزینی نیروی از دست رفته، از جمله پیامدهای مخرب ترک شغل برای سازمان‌ها است (اسپکتور<sup>۲</sup>، ۱۳۸۸). مفهومی که ارتباط بسیار نزدیکی با ترک شغل دارد، قصد ترک شغل<sup>۳</sup> است. برخلاف ترک شغل که قابل مشاهده و قابل جایگزینی است، قصد ترک شغل غیرقابل مشاهده است و به اختلال عملیاتی در روند انجام وظیفه و در نتیجه کاهش کارایی و اثربخشی سازمانی منجر می‌شود (دالتون و تودر<sup>۴</sup>، ۱۹۸۲). اهمیت قصد ترک شغل، از ارتباط بسیار قوی بین این متغیر با ترک شغل واقعی که در عمل اتفاق می‌افتد ناشی می‌شود. مطالعات گریفیث، هوم و گارتر<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) مؤید وجود این ارتباط است. در جهان امروزی، عنصر رقابت مهمترین عامل پیش‌برنده یک سازمان است و سرمایه انسانی فرهیخته و باتجربه مهمترین ثروت و اصلی‌ترین منبع ایجادکننده مزیت رقابتی برای سازمان‌های تولیدی و خدماتی به شمار می‌رود. مطالعات بسیاری حکایت از آن دارند که وجود نیروی انسانی خلاق، متخصص، باتجربه و ماندگار، ارتباط مستقیمی با بهره‌وری سازمانی دارد (اوگبورو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳، به نقل از سلاجقه، گودرزوند چگینی و یوسفی، ۱۳۹۲). بنابراین از دست رفتن این نیرو خسارات جبران‌ناپذیر زیادی به سازمان وارد می‌کند. کارکنان سازمان‌های خدماتی به دلیل داشتن ارتباطات بسیار زیاد با مراجعه‌کنندگان و ارائه خدمات به‌صورت مستقیم و بی‌واسطه و اثرگذاری نوع کار بر روابط بین فردی، به اندازه بیشتری در معرض تحلیل رفتگی روحی و جسمی و در نتیجه ترک شغل قرار دارند. بر این اساس، شناسایی عوامل اثرگذار بر قصد ترک شغل کارکنان و مطالعه این عوامل در سه سطح فردی، شغلی و سازمانی و به تبع آن ارائه راهکارها در این سه سطح از اهمیت زیادی برخوردار است.

1. turnover
3. turnover intention
5. Gaertner
7. Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren & DeChermont
9. Trivellas, Gerogiannis & Svama
11. Noor & Maad
13. work engagement
15. Perceived Organizational Support
17. Law, Wong & Song
19. Mayer, Caruso & Salovey

2. Spector
4. Dalton & Todor
6. Ugboro
8. emotional intelligence
10. work-family conflict
12. job satisfaction
14. Grant & Wrzesnieski
16. Loi, Hang-yue & Foley
18. Sy, Tram & Hara

متغیرهای شغلی است و با ظهور شاخه روان‌شناسی مثبت‌نگر، پا به عرصه وجود گذاشت. اشتیاق نقطه مقابل فرسودگی شغلی است و کارمندانی که مشتاق شغل خود هستند، برخلاف افرادی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند، از کارشان خسته نشده و توان زیادی برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی خود دارند (شوفلی و بکر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳). مسلش و لیتیر<sup>۸</sup> (۱۹۹۷) اشتیاق شغلی را توان، دلبستگی و کارآمدی حرفه‌ای می‌دانند که درست در جهت مقابل فرسودگی شغلی، خستگی، بدگمانی و ناکارآمدی حرفه‌ای قرار دارد (به نقل از پیرحیاتی و همکاران، ۱۳۹۱). طبق پژوهش بکر و دمروتی<sup>۹</sup> (۲۰۰۸) کارکنانی که اشتیاق شغلی بالایی دارند، تمایل به سخت کار کردن با حالت ذهنی مثبت دارند و با ذهن مثبت آنها قادرند کارهای زیادی را در محیط کار به انجام برسانند. هاشمی شیخ‌شبنانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که اشتیاق شغلی با قصد ترک شغل رابطه دارد و نیز ممکن است در رابطه جو روان‌شناختی و خودارزشیابی محوری با قصد ترک شغل به‌عنوان یک متغیر میانجی ایفای نقش کند. همچنین مطالعه گرانت و ورسنیوسکی (۲۰۱۰) نیز مؤید اثرگذاری اشتیاق شغلی بر پیامدهای مهم سازمانی از جمله ترک شغل است. رضایت شغلی از دیگر متغیرهای مهم شغلی است و به‌عنوان واکنش‌های عاطفی کارکنان نسبت به شغل مورد تصدیق، بر مبنای مقایسه نتایج مورد آرزو و نتایج واقعی، تعریف می‌شود (ایگان، یانگ و بارتلت<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۴). رضایت شغلی از مهمترین عوامل تشکیل‌دهنده نظریه تناسب فرد-محیط به شمار می‌رود. این نظریه بیان می‌دارد که تناسب فرد با محیط - چه این محیط محل کار فرد باشد یا محلی که فرد در آن به‌صورت گذرا یا پیوسته در حرکت است - ضامن بقای فرد در آن محیط خواهد شد (دیویس<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۵). پژوهش‌های بسیاری رابطه رضایت شغلی با قصد ترک شغل و ترک شغل واقعی را تأیید می‌کند (به‌عنوان مثال؛ استیجن<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۴؛ تت و میر<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۶؛ تریولاس و همکاران، ۲۰۱۳؛ نیسی و همکاران، ۱۳۹۰؛ مرتضوی و رجیبی‌پور، ۱۳۹۲).

علاوه بر عوامل شغلی، عوامل سازمانی نیز در پیش‌بینی تمایل به ترک شغل نقش مهمی را ایفا می‌کنند. یکی از

بین هوش هیجانی و تمایل به ترک شغل به‌دست آورده‌اند (کارملی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳؛ گولمن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹؛ کوکر، شولتز و کودیر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). بر این اساس، وارد کردن این متغیر به‌عنوان یکی از پیش‌بینندهای فردی اثرگذار بر تمایل به ترک شغل کارکنان، مهم است.

تعارض کار- خانواده، از دیگر متغیرهای پراهمیت در زمینه رفتارهای سازمانی است که هم در حیطه فردی و هم در حیطه شغلی بر زندگی کارکنان اثر می‌گذارد. یکی از قدیمی‌ترین تعریف‌های تعارض کار- خانواده، تعریفی است که گرینهاوس و بیوتل<sup>۴</sup> (۱۹۹۹) ارائه داده‌اند. بر طبق نظر آنها، تعارض کار- خانواده نوعی اصطکاک نقش‌هاست که در آن فشارهای ناشی از حیطه کار و خانواده از برخی جهات متقابل و ناسازگارند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که افراد بیشتر وقت خود را صرف ایفای نقش‌هایی می‌کنند که بیش از همه برای آنها اهمیت دارد و در نتیجه وقت کمتری را برای سایر نقش‌ها در نظر می‌گیرند و این امر احتمال بروز تعارض نقش را افزایش می‌دهد؛ تعارض کار- خانواده یکی از این انواع تعارض است (گرینهاوس و بیوتل، ۱۹۹۹). گرچه از کارکنان انتظار می‌رود که میان انتظارات شغلی و انتظارات خانوادگی خود تعادل ایجاد کنند، با این حال مشارکت در هر دو زمینه به بروز مشکلات مختلفی منجر خواهد شد (مک‌الواین، کورابیک و روزین، ۲۰۰۵). این مشکلات رفته‌رفته به پیامدهای سازمانی و کاری مانند تمایل به ترک شغل، کاهش اشتیاق شغلی و افزایش فرسودگی شغلی منجر خواهد شد. مطالعات دهدشتی و شرفی (۲۰۱۲)، لامبرت و هوگان<sup>۵</sup> (۲۰۱۰)، ویلیس، اوکونر و اسمیت<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) مؤید وجود این ارتباطات هستند. به علاوه پیرحیاتی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود دریافتند که تعارض کار- خانواده همبستگی منفی معنی‌دار با تمایل به ماندن در شغل دارد.

علاوه بر متغیرهای فردی و فردی - شغلی، متغیرهای منحصرأ شغلی و منحصرأ سازمانی نیز پیش‌بینی‌کنندگان بسیار قوی برای رفتارهای سازمانی و کاری کارکنان هستند، چرا که با ویژگی‌های سازمان و نیز شغل فرد به‌طور مستقیم در ارتباط‌اند و نیز با رفتارهای مربوط به ترک شغل، به‌صورت بی‌واسطه در ارتباط باشند. اشتیاق شغلی یکی از مهمترین

1. Carmeli

3. Kooker, Shoultz &amp; Coodier

5. Lambert &amp; Hogan

7. Schaufeli &amp; Bakker

9. Demerouti

11. Dawis

13. Tett &amp; Meyer

2. Goleman

4. Greenhaus &amp; Beutell

6. Willis, O'Conner &amp; Smith

8. Maslach &amp; Leiter

10. Egan, Yang &amp; Bartlett

12. Steijn

مهمترین این عوامل، حمایت سازمانی ادراک‌شده است. بنا به تعریف آیزنبرگر، هانتینگتون و هاتچیسون و سوا<sup>۱</sup> (۱۹۸۶)، حمایت سازمانی ادراک‌شده اشاره به باورهای کلی کارکنان راجع به اینکه تا چه حد سازمان برای خدمات آنها ارزش قایل است و از سلامت کارکنان خود حمایت می‌کند، دارد. طبق نظریه تبادل اجتماعی<sup>۲</sup> بلاو<sup>۳</sup> (۱۹۶۴) کارکنان در برابر ادراک حمایت از طرف سازمان، خود را ملزم به جبران می‌دانند و با تعهد متقابل نسبت به سازمان، آن را جبران می‌کنند (آیزنبرگر، فاسولو و دیویس - لاماسترو<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰). به نظر می‌رسد که در چنین شرایطی احتمال اینکه یک فرد به دنبال گزینه‌های مناسب‌تر کاری در خارج سازمان بگردد کاهش می‌یابد و در نتیجه تمایل فرد به ماندن در سازمان افزایش می‌یابد. پژوهش لونگ و همکاران (۲۰۰۶) مؤید وجود ارتباط قوی معنادار بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تمایل به ترک شغل است.

با توجه به اهمیت تمایل به ترک شغل کارکنان هم از جنبه انسانی و هم از نظر مسائل مربوط به کار و سازمان و خسارت‌های مالی و انسانی فراوانی که این پدیده به یک سازمان وارد می‌کند، و نیز با توجه به این موضوع که این متغیر پیش‌بین‌های بسیار قوی در سه سطح فردی، شغلی و سازمانی دارد و در نهایت با عنایت به مطالعه پیشینه پژوهش‌های انجام‌گرفته در این زمینه و پی بردن به این نکته که تاکنون پژوهشی این پدیده را در این سه سطح و به صورت همزمان مورد تحقیق قرار نداده است، هدف از این پژوهش بررسی پیشایندهای فردی، شغلی و سازمانی تمایل به ترک شغل در کارکنان است. بر این اساس فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:

- ۱- هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی معنادار تمایل به ترک شغل است.
- ۲- تعارض کار- خانواده قادر به پیش‌بینی معنادار تمایل به ترک شغل است.
- ۳- رضایت شغلی قادر به پیش‌بینی معنادار تمایل به ترک شغل است.
- ۴- اشتیاق شغلی قادر به پیش‌بینی معنادار تمایل به ترک شغل است.
- ۵- حمایت سازمانی ادراک‌شده قادر به پیش‌بینی معنادار تمایل به ترک شغل است.

## روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: روش این پژوهش از نوع رابطه‌ای و طرح آن از نوع همبستگی است. جامعه آماری

همه کارکنان پنج شعبه اصلی سازمان بیمه تأمین اجتماعی در شهر اصفهان، در مجموع ۴۶۷ نفر بودند که با استفاده از جدول تعیین حداکثر حجم نمونه مورگان، تعداد ۲۱۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای در نظر گرفته شدند (سطوح سازمانی هر شعبه به‌عنوان طبقه در نظر گرفته شدند). تعداد پرسشنامه‌های توزیع‌شده ۲۱۰ پرسشنامه بود که تعداد ۱۴ پرسشنامه (۷ درصد) بازگشت داده شد. از میان اعضای نمونه، ۳۷ درصد زن و ۶۳ درصد مرد بودند، که ۱۹/۷ درصد از آنان تحصیلات دیپلم، ۱۷/۷ درصد فوق‌دیپلم، ۴۸/۳ درصد لیسانس و ۱۴/۳ درصد فوق‌لیسانس داشتند. به‌علاوه، سابقه خدمت آنها به ترتیب شامل ۱/۴ درصد زیر ۵ سال، ۸/۸ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۴۳/۵ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۱/۸ درصد ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱۵/۶ درصد ۲۱ تا ۲۵ سال، و ۸/۸ درصد نیز ۲۶ تا ۳۰ سال سابقه خدمت داشتند.

## ابزار سنجش:

ابزارهای سنجش در این پژوهش، شامل پرسشنامه‌های هوش هیجانی (وونگ و لاو، ۲۰۰۲)، تعارض کار- خانواده (نت‌مایر، بولز و مک‌ماریان<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶)، رضایت شغلی (ججاج و بنو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰)، اشتیاق شغلی (شوفلی و بکر، ۲۰۰۳)، حمایت سازمانی ادراک‌شده (روهادز<sup>۷</sup> و آیزنبرگر، ۲۰۰۲) و تمایل به ترک شغل (اورایلی، چتمن و کالدول<sup>۸</sup>، ۱۹۹۱) بودند.

پرسشنامه هوش هیجانی<sup>۹</sup>: این پرسشنامه، شامل ۱۶ سؤال است که وونگ و لاو (۲۰۰۲) ساخته‌اند و چهار خرده‌مقیاس ارزیابی هیجان خود، ارزیابی هیجان دیگران، استفاده از هیجان و تنظیم هیجان را مورد سنجش قرار می‌دهد. در این پرسشنامه هر سؤال در قالب طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. مطالعات متعدد شواهدی دال بر روایی<sup>۱۰</sup> این پرسشنامه گزارش کرده‌اند (لاو، وونگ، هوانگ و لی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸؛ زارع، ۱۳۹۰). لاو، وونگ، هوانگ و لی (۲۰۰۸) پایایی<sup>۱۲</sup> درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۸۵ گزارش کرده‌اند. در این پژوهش پایایی درونی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ به‌دست آمد. یک نمونه از گویه‌های این مقیاس عبارت است از: «من کاملاً توانایی کنترل هیجانم را دارم».

1. Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa  
3. Blau  
5. Netemeyer, Boles & Mucmurrrian  
7. Rhoades  
9-Emotional Intelligence Questionnaire  
11. Huang & Li

2. exchange social theory  
4. Fasolo & Davis-LaMastro  
6. Judge & Bono  
8. O'Reilly, Chatman & Caldwell  
10. validity  
12. reliability

یک نمونه از سؤالات این مقیاس عبارت است از: «هنگام کار کردن، زمان به‌سرعت می‌گذرد».

**پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده**<sup>۱</sup>: این پرسشنامه، نسخه کوتاه‌شده ۸ سؤالی پرسشنامه‌ای است که روهادز و آیزنبرگر در سال ۱۹۸۶ ساختند و در سال ۲۰۰۲ نسخه کوتاه‌شده آن را تهیه کردند. در این پرسشنامه، هر سؤال در قالب طیف لیکرت ۷ درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم تا ۷= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. مطالعات متعدد شواهدی دال بر روایی این پرسشنامه گزارش کرده‌اند (روهادز و آیزنبرگر، ۲۰۰۲؛ عرب‌زادگان، ۱۳۹۰). عرب‌زادگان (۱۳۹۰) روایی این پرسشنامه را با استفاده از همبستگی بین یک سؤال کلی که روح پرسشنامه در آن وجود دارد، با نمره کلی مقیاس سنجید و ضریب روایی آن را ۰/۵۵ گزارش کرد که نشان‌دهنده روایی مطلوب آن است. زارع (۱۳۹۰) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ گزارش کرد. در این پژوهش پایایی درونی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ به‌دست آمد. یک نمونه از سؤالات این مقیاس عبارت است از: «سازمان به کمک‌های من در راستای بهبود خود ارج می‌نهد».

**مقیاس تمایل به ترک شغل**<sup>۲</sup>: این مقیاس شامل ۳ سؤال است که اوراییلی و همکاران (۱۹۹۱) ساخته‌اند و براساس تمایل فرد به مشاغل دیگر و علاقه‌مندی وی به‌کار در سازمان کنونی خود، میزان تمایل به ترک شغل را اندازه‌گیری می‌کند. هر سؤال در قالب طیف لیکرت ۵ درجه‌ای (۱= خیلی کم تا ۵= خیلی زیاد) نمره‌گذاری می‌شود. مطالعات متعدد شواهدی دال بر روایی این پرسشنامه گزارش کرده است (کریستف<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). اوراییلی و همکاران (۱۹۹۱) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۸۱ گزارش کرد. در این پژوهش پایایی درونی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۶۵ به‌دست آمد. یک نمونه از سؤالات این مقیاس عبارت است از: «تا چه اندازه‌ای کار دیگری را به کار کنونی خود ترجیح می‌دهید».

### روش اجرا و تحلیل داده‌ها:

در این پژوهش، پس از فراهم آمدن مقدمات پژوهش و کسب مجوز از سازمان مربوطه، پژوهشگر اعضای نمونه را از نظر اهداف پژوهش و محرمانه ماندن پاسخ‌هایی که به پرسشنامه

**پرسشنامه تعارض کار- خانواده**<sup>۱</sup>: این پرسشنامه، ۱۰ سؤال دارد که نتمایر و همکاران (۱۹۹۶) ساخته‌اند. ۵ سؤال اول آن، تعارض کار- خانواده و ۵ سؤال دوم تعارض خانواده - کار را بررسی می‌کند. در این پرسشنامه، هر سؤال در قالب طیف لیکرت ۵ درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. مطالعات متعدد شواهدی دال بر روایی این پرسشنامه گزارش کرده‌اند (جوآنمرد، ۱۳۹۱). جوآنمرد (۱۳۹۱) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای هر دو قسمت آن به ترتیب برابر با ۰/۹۲ و ۰/۷۸ گزارش کرد. در این پژوهش پایایی درونی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ به‌دست آمد. یک نمونه از پویه‌های این مقیاس عبارت است از: «مسائل شغلی من مزاحم مسائل خانوادگی‌ام می‌شوند».

**پرسشنامه رضایت شغلی**<sup>۲</sup>: این پرسشنامه شامل ۵ سؤال است که جاج و بنو (۲۰۰۰) ساخته‌اند. هر سؤال در قالب طیف لیکرت ۵ درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. مطالعات متعدد شواهدی دال بر روایی این پرسشنامه گزارش کرده‌اند (فصیحی‌زاده، ۱۳۸۹). فصیحی‌زاده (۱۳۸۹) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۸۰ گزارش کرد. در این پژوهش پایایی درونی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۵ به‌دست آمد. یک نمونه از سؤالات این مقیاس عبارت است از: «من در شغل کنونی خود کاملاً احساس رضایت می‌کنم».

**پرسشنامه اشتیاق شغلی**<sup>۳</sup>: این پرسشنامه، شامل ۱۷ سؤال است که شوفلی و بکر (۲۰۰۳) ساخته‌اند و به مقیاس اشتیاق شغلی اوترخت<sup>۴</sup> معروف است. این پرسشنامه ۳ خرده‌مقیاس توان حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای، و شیفتگی حرفه‌ای را مورد سنجش قرار می‌دهد. هر سؤال در قالب طیف لیکرت ۷ درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم تا ۷= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. مطالعات متعدد شواهدی دال بر روایی این پرسشنامه گزارش کرده‌اند (باسکین<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷؛ افتخار صعاد و باوی، ۱۳۹۲). باسکین (۲۰۰۷) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۹۱ گزارش کرد. در این پژوهش پایایی درونی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۳ به‌دست آمد.

1. Work-Family Conflict Questionnaire
3. Work engagement Questionnaire
5. Baskeen
7. Turnover Intention Questionnaire

2. Job Satisfaction Questionnaire
4. Utrecht
6. Perceived Social Support Questionnaire
8. Kristof

خواهند داد توجیه کرد، سپس به پرسشنامه‌های توزیع شده به صورت خودگزارشی پاسخ دادند. برای تحلیل داده‌ها نیز از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام با کاربرد نرم‌افزار SPSS<sup>21</sup> استفاده شد. در این پژوهش، متغیر تمایل به ترک شغل متغیر ملاک و متغیرهای هوش هیجانی، تعارض کار- خانواده، رضایت شغلی، اشتیاق شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده، به عنوان متغیرهای پیش‌بین وارد معادله تحلیل رگرسیون شدند.

### یافته‌ها

برای بررسی همبستگی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که هوش هیجانی با

رضایت و اشتیاق شغلی روابط مثبت معنادار ( $P < 0/01$ ) و با تعارض کار- خانواده و تمایل به ترک شغل روابط منفی معناداری دارد ( $P < 0/01$ ). به علاوه نتایج نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل که متغیر وابسته این پژوهش است با متغیرهای هوش هیجانی، رضایت شغلی، اشتیاق شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده روابط منفی معنادار ( $P < 0/01$ ) و با متغیر تعارض کار- خانواده رابطه مثبت معناداری دارد ( $P < 0/01$ ).

به منظور پیش‌بینی تمایل به ترک شغل (متغیر ملاک) با استفاده از متغیرهای پیش‌بین فردی (هوش هیجانی)، فردی - شغلی (تعارض کار- خانواده)، شغلی (رضایت شغلی و اشتیاق شغلی) و سازمانی (حمایت سازمانی)، از روش تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱- پیش‌بینی تمایل به ترک شغل با استفاده از متغیرهای پیش‌بین

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	F	β	t
تمایل به ترک شغل	رضایت شغلی	۰/۵۹۴**	۰/۵۰۰	۳۵/۵۶*	-۰/۲۳۴	-۲/۸۱۳**
	اشتیاق شغلی	۰/۶۴۹**			-۰/۳۳۳	-۴/۲۶۵**
	حمایت سازمانی	۰/۶۹۲**			-۰/۲۶۴	-۴/۱۸۳**
تعارض کار- خانواده		۰/۷۰۷*			۰/۱۵۹	۲/۵۰۲*

\* $P < 0/05$  و \*\* $P < 0/01$

پژوهش نیز تأیید می‌شود. این یافته‌ها نشان می‌دهند که همه فرضیه‌ها بجز فرضیه اول پژوهش، تأیید شدند. مقدار ضریب تبیین ( $R^2$ ) گام آخر برای متغیرهای رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعارض کار- خانواده ۰/۵۰ است، این نشان می‌دهد که ۵۰ درصد از واریانس تمایل به ترک شغل را متغیرهای رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعارض کار- خانواده تبیین می‌کنند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش پیش‌بینی تمایل به ترک شغل کارکنان بر اساس عوامل فردی، شغلی و سازمانی در کارکنان سازمان بیمه تأمین اجتماعی شهر اصفهان است. نتایج پژوهش وجود رابطه منفی معنادار بین هوش هیجانی و تمایل به ترک شغل را نشان می‌دهد (جدول ۲). این نتایج با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های کارملی (۲۰۰۳) گولمن (۱۹۹۹)، کوکر و همکاران (۲۰۰۷) و تریولاس و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. کارکنانی که هیجانات خود را به طور موفقیت‌آمیزی ابراز و

نتایج گام آخر تحلیل رگرسیون گام به گام در جدول ۳ نشان می‌دهد که متغیر هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی تمایل به ترک شغل کارکنان نیست و بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید نشد. به علاوه، این نتایج نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی با ضریب بتای -۰/۲۳۴- به صورت منفی معناداری قادر به پیش‌بینی تمایل به ترک شغل است ( $P < 0/01$ ). بر این اساس فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌شود. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند که اشتیاق شغلی نیز با ضریب بتای -۰/۳۳۳- به صورت منفی معناداری قادر به پیش‌بینی تمایل به ترک شغل است ( $P < 0/01$ ). بر این اساس فرضیه چهارم پژوهش نیز تأیید می‌شود. به علاوه یافته‌ها نشان می‌دهند که متغیر حمایت سازمانی ادراک شده نیز با ضریب بتای -۰/۲۶۴- به صورت منفی معناداری قادر به پیش‌بینی تمایل به ترک شغل است ( $P < 0/01$ ). بنابراین فرضیه پنجم پژوهش نیز تأیید می‌شود. در نهایت یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهند که متغیر تعارض کار- خانواده با ضریب بتای ۰/۱۵۹ به صورت مثبت معناداری قادر به پیش‌بینی تمایل به ترک شغل است. بنابراین فرضیه دوم

همخوان با یافته‌های پژوهشگران پیشین دارد. نتایج حاصل از این پژوهش، نشان‌دهنده وجود رابطه منفی معنادار بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تمایل به ترک شغل در میان کارکنان بود (جدول ۲). این نتایج با یافته‌های حاصل از پژوهش لونگ و همکاران (۲۰۰۶) همخوانی دارد. این یافته را می‌توان با نظریه تبادل اجتماعی بلاو (۱۹۶۴) تبیین کرد. بر پایه این نظریه، زمانی که فرد ادراک حمایت بالایی از سوی سازمان دارد، نوعی احساس الزام برای جبران آن در خود احساس می‌کند. این الزام به پرورش تعهد نسبت به سازمان منجر می‌گردد. در این فرایند اگر فرد تمایلی به کناره‌گیری از کار به هر دلیل، در خود احساس کند، این میل را در خود سرکوب می‌کند، زیرا نوعی احساس خیانت به سازمان به وی دست می‌دهد.

علاوه بر روابط منفی معناداری که میان متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی با تمایل به ترک شغل مشاهده شد، متغیر مهم دیگری نیز در این پژوهش حضور داشت که جنبه‌ای بینابین مسائل فردی و مسائل شغلی پیدا می‌کرد و از کشمکش تقاضاهای خانوادگی و تقاضاهای شغلی ایجاد می‌شد، این متغیر بسیار مهم که نتایج حاصل از این پژوهش است نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت معنادار آن با تمایل به ترک شغل کارکنان است، متغیر تعارض کار-خانواده است (جدول ۲). این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های نور و ماد (۲۰۰۸) و پیرحیاتی و همکاران (۱۳۹۱) همسو است. تبیین بسیار خوب این یافته، نظریه تعارض نقش‌ها است. بر طبق این نظریه زمانی که اصطکاک نقش‌ها پیش می‌آید و فرد نمی‌تواند به خوبی بین آنها مدیریت کند و همواره یک نقش را به نفع نقش دیگری قربانی می‌کند، همواره استرس شغلی فراوانی خواهد داشت و از پیامدهای مهم این استرس ممکن است تمایل به ترک شغل و سرمایه‌گذاری توان و نیروی خود فقط بر روی نقش‌های خانوادگی باشد.

علاوه بر بررسی وجود و جهت روابط میان متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی با تمایل به ترک شغل، در این پژوهش سعی در تعیین بهترین ترکیب از متغیرهای پژوهش که بهترین پیش‌بینندهای تمایل به ترک شغل کارکنان هستند، بود. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که از میان همه متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی که در این پژوهش وارد معادله رگرسیون شدند، به ترتیب متغیرهای رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و در پایان نیز تعارض کار-خانواده پیش‌بین‌های خوبی برای تمایل به ترک شغل کارکنان هستند (جدول ۳). بر طبق این یافته و نیز

ارزیابی می‌کنند، بهتری در جایگاه از سوی همکارانشان پذیرفته و درک می‌شوند و در نتیجه قادر به بهبود و توسعه خود هستند و مسیر شغلی خود را بهتر مدیریت می‌کنند. این افراد در صورت وجود چنین شرایطی، تمایل کمتری برای ترک شغل از خود نشان می‌دهند (کارملی، ۲۰۰۳). همچنین در تبیین این یافته می‌توان گفت؛ زمانی که فرد در مورد هیجان‌اتش آگاهی داشته باشد، توانایی مدیریت مؤثر آنها را خواهد یافت. چنین فردی در برخورد با ناملازمات روزمره کاری توانایی کنارآمدن بالاتری با مشکلات از خود نشان خواهد داد و در نتیجه توانایی بالاتری برای تطبیق هیجان‌ات خود با تقاضاهای کاری پیدا خواهد کرد و در نتیجه از تصمیم‌گیری‌های احساسی در مورد شغل و سازمان خود اجتناب می‌کند (دیویس و هامفری، ۲۰۱۲).

به علاوه، یافته‌های پژوهش تأیید کردند که رضایت شغلی نیز رابطه منفی معنادار با تمایل به ترک شغل دارد (جدول ۲). این یافته با نتایج پژوهش‌های استیجن (۲۰۰۴) تت و میر (۲۰۰۶)، تریولاس و همکاران (۲۰۱۳)، نیسی و همکاران (۱۳۹۰) و مرتضوی و رجبی‌پور (۱۳۹۲) همخوانی دارد. براساس اصل تقویت اسکینر (۱۹۳۸)، رضایتی که فرد از بودن در یک شغل و محیط آن احساس می‌کند، باعث خواهد شد که فرد برای تداوم این رضایت تمایل به ماندن در آن داشته باشد. همچنین با توجه به نظریه ناهماهنگی شناختی فستینجر (۱۹۵۷)، فرد به دلیل احساس رضایتی که از شغل خود می‌کند، به دنبال رفتارهایی مانند دنبال کردن شغلی دیگر در خارج از سازمان (که تعادل شناختی وی را بر هم می‌زند) نمی‌رود و در نتیجه میل به ماندن در شغل نیز در وی افزایش پیدا می‌کند. این دو نظریه تبیین‌کننده‌های اساسی در فهم این رابطه هستند.

همچنین یافته‌ها وجود رابطه منفی معنادار بین اشتیاق شغلی و تمایل به ترک شغل را در کارکنان نشان می‌دهد (جدول ۲). این یافته با نتایج حاصل از پژوهش‌های هاشمی شیخ شبانی و همکاران (۱۳۹۱) و گرانت و ورسنیوسکی (۲۰۱۰) همخوان است. این یافته را می‌توان با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های روان‌شناسی مثبت در محیط کار، تبیین کرد. به عبارت دیگر، زمانی که شغل فرد باعث ایجاد احساسات خوشایند، نگرش‌های مثبت و حالات ذهنی مطلوب در وی می‌شود، این احساسات اشتیاق شغلی فرد را بالا می‌برند و بنابراین پیامدهای فردی، شغلی و سازمانی مطلوبی در پی خواهند داشت که یکی از آنها نداشتن تمایل به ترک شغل است. علاوه بر متغیرهای فردی و شغلی، نتایج حاصل از بررسی متغیر سازمانی حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان نیز نتایجی

که به متغیرهای پیش‌بین صرفاً به‌عنوان متغیرهایی که در پیش‌بینی سهم دارند و نه علت قطعی تمایل به ترک شغل نگریسته شود.

### منابع

اسپکتور، پ. (۱۳۸۸). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه شهناز محمدی. تهران: ارسباران.

افتخار سعادی، ز.، و باوی، س. (۱۳۹۲). رابطه تعارض کار- خانواده و خانواده - کار با اشتیاق شغلی و رضایت شغلی در کارمندان، *مجله روان‌شناسی اجتماعی*، ۱، ۲۷، ۸۳-۹۹.

پیرحیاتی، س.، نیسی، ع.، و نعامی، ع. (۱۳۹۱). رابطه تعارض کار- خانواده و خانواده - کار با اشتیاق شغلی و میل ماندن در شغل در کارکنان یک شرکت پتروشیمی در ماهشهر، *یافته‌های نو در روان‌شناسی*، ۷، ۳۳، ۹۵-۱۱۴.

جوانمرد پاقله، ش. (۱۳۹۱). *بررسی رابطه تعارض کار- خانواده با متغیرهای شخصیتی و بهزیستی روانی*، با توجه به الگوی زمانی کار در محیط صنعتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه اصفهان.

حیاتی، د.، ارشدی، ن.، و نیسی، ع. (۱۳۹۱). اثر خشنودی از درآمد بر ترک شغل: نقش واسطه‌ای خشنودی شغلی، *تعهد سازمانی و انگیزش شغلی*، *مجله دستاوردهای روان‌شناختی*، ۴، ۱۹، ۱۹-۴۲.

زارع، ر. (۱۳۹۰). *رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده، مبادله رهبر- پیرو و عزت نفس سازمانی با رفتارهای انحرافی کاری در میان کارکنان شرکت منطقه ۲ عملیات انتقال گاز اصفهان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ‌نشده، دانشگاه اصفهان.

سلاجقه، س.، گودرزوندچگینی، م.، و یوسفی، ث. (۱۳۹۲). تبیین نقش میانجیگر نگرش شغلی در رابطه بین توانمندسازی و قصد ترک شغل و تلاش خدماتی کارکنان (مطالعه موردی: شهرداری رشت)، *مطالعات کمی در مدیریت*، ۴، ۴، ۱۷۰-۱۵۵.

عرب‌زادگان، م. (۱۳۹۰). *رابطه بین اشتیاق شغلی با تعارض کار- خانواده و سلامت کارکنان با توجه به نقش میانجی حمایت سرپرست و حمایت خانواده در کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان*، پایان‌نامه چاپ‌نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

فصیحی‌زاده، ن. (۱۳۸۹). *رابطه چندگانه خشنودی شغلی با ابعاد شخصیت، هوش هیجانی، عاطفه مثبت و دلبستگی شغلی در بین کارکنان شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران - اصفهان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ‌نشده، دانشگاه اصفهان.

مرتضوی، س.، و رجبی‌پور، ع. ر. (۱۳۹۲). اثر رضایت شغلی بر ترک شغل از طریق رفتارهای کاری هنجارشکنانه فردی و سازمانی پرستاران، *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین*، ۱۷، ۱، ۵۶-۶۰.

نیسی، ع.، ارشدی، ن.، و شهبازی، ف. (۱۳۹۰). اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک‌شده بر قصد ترک شغل با میانجیگری خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی، *مجله دستاوردهای روان‌شناختی*، ۴، ۱۸، ۳۹-۶۰.

آموزه‌های حاصل از پژوهش‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، می‌توان چنین تبیین کرد که متغیرهای منحصرأ فردی (مانند هوش هیجانی) به دلیل اینکه کاملاً به حوزه مسائل فردی یک شاغل مربوط می‌شوند، تا زمانی که با یک جنبه شغلی ترکیب نشوند در درجه کمتری در ترکیب با مسائل شغلی و سازمانی به پیش‌بینی رفتارهای نهایی سازمانی (مانند تمایل به ترک شغل) منجر می‌شوند. در تبیین ادامه این یافته می‌توان به متغیر بینابینی تعارض کار- خانواده اشاره کرد که چون هم جنبه‌های فردی و هم جنبه‌های شغلی را درگیر می‌کند، نسبت به متغیر منحصرأ فردی مانند هوش هیجانی از قابلیت پیش‌بینی‌کنندگی بیشتری برخوردار شود. در تبیین چرایی روابط قوی متغیرهای رضایت شغلی، اشتیاق شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده در پیش‌بینی تمایل به ترک شغل در کارکنان نیز پیش‌تر توضیحات جامعی ذکر شد.

با توجه به یافته‌های حاصل از این پژوهش و با عنایت به این موضوع که سازه‌های رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعارض کار- خانواده در مجموع نیمی از واریانس تمایل به ترک شغل در سازمان را تبیین می‌کنند، می‌توان قسمت اعظمی از سرمایه‌های فکری، سیاست‌های منابع انسانی و کمیته‌های تصمیم‌گیرنده در مورد نیروی انسانی را بر افزایش رضایت و اشتیاق شغلی کارکنان و کاربرد روان‌شناسی مثبت در محیط کار و همچنین افزایش ادراک حمایت سازمانی و ایجاد حس تعهد در کارکنان، و به علاوه ایجاد شرایط و تمهیداتی که مانع از تداخل زندگی کاری با زندگی خانوادگی شود، متمرکز کرد. برای بهبود این موارد می‌توان کلاس‌های آموزش مسائل خانوادگی برای کارکنان و خانواده آنها برگزار کرد که در نتیجه به پایین آمدن سطح توقع خانواده‌ها و نیز مدیریت بهتر زندگی فردی و خانوادگی خود کارمند منجر می‌شود. به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود که در زمینه دیگر عواملی که ممکن است با ترک شغل در ارتباط باشند، پژوهش‌های بیشتری انجام دهند، چرا که این پژوهش‌ها هم به بهبود مسائل کارکنان منجر می‌شود و هم پیامدهای سازمانی مفیدی در پی خواهد داشت. به علاوه پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در یک سازمان تولیدی نیز انجام گیرد.

این پژوهش دو محدودیت اصلی دارد که باید تعمیم یافته‌ها با توجه به آنها صورت گیرد: اولاً این پژوهش بر روی کارکنان یک سازمان خدماتی صورت گرفته است و باید در تعمیم نتایج آن به کارکنان سازمان‌های تولیدی احتیاط کرد. ثانیاً این پژوهش یک پژوهش رابطه‌ای از نوع پیش‌بینی است و استنباط علی از نتایج آن درست نیست، بنابراین توصیه می‌شود



- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1999). Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Goleman, D. (1999). *Working with emotional intelligence*, London: Bloomsbury Publishing.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26: 463-488.
- Judge, T.A., & Bono, J.E. (2000). Five-factor model of personality and transformational leadership, *Journal of Applied Psychology*, 85, 5, 751-765.
- Kooker, B.M., Shultz, J. & Codier, E. (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice, *Journal of Professional Nursing*, 23, 30-36.
- Kristof, A.L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement and implications. *Personnel Psychology*, 49, 1, 1-49.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L. (2010). Work-family conflict and job burnout among correctional staff, *Psychology*, 106, 1, 19-26.
- Law, K.S., Wong, C., Huang, G., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25, 51-69.
- Law, K.S., Wong, C.S. & Song, L.J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, *Journal of Applied Psychology*, 89, 3, 483-496.
- Loi, R., Hang-yue, N., & Foley, S.H. (2006). Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000a). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence, *Intelligence*, 27, 4, 267-298.
- Mcelwain, A.K., Korabik, K., & Rosin, H.M. (2005). An examination of gender differences in work-family conflict, *Canadian Journal of Behavioral Science*, 37, 4, 283-298.
- Meyer, R.G., Boles, J.S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict scales, *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
- Noor, S., Maad, N. (2008). Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in Pakistan, *International Journal of Business and Management*, 3, 11, 93-102.
- هاشمی شیخ‌شبان، ا.، اصلانی‌پور جوکندان، م.، و نعمی، ع. (۱۳۹۱). نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان‌شناختی و خودارزشیابی‌های محوری با عملکرد وظیفه‌ای و قصد ترک شغل، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۴، ۱۱، ۱۳-۳۲.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement, *Career Development International*, 13, 3, 209-223.
- Baskeen, R.M. (2007). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic, and statistical consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley. Career development and counseling: Putting theory and research to work (pp. 3-23). Hoboken, N.J.: John Wiley and Sons, Inc.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes, *Journal of Managerial Psychology*, 18, 788-813.
- Dalton, D.R., & Todor, W.D. (1982). Turnover: A lucrative hard dollar phenomenon, *Academy of Management Journal*, 7, 212-218.
- Davis, S.K., Humphrey, N. (2012). The influence of emotional intelligence (EI) on coping and mental health in adolescence: Divergent roles for trait and ability EI. *Journal of Adolescence*, 36(5), 1369-1379.
- Dawis, R.V. (2005). The Minnesota theory of work adjustment. In S.D. Brown & R. W. Lent (Eds.),
- Dehdashti, S. & Sharafi, T. (2012). The relationship between family-to-work conflict of employee and co-workers; turnover intention, *Management Science Letters*, 2, 1-10.
- Egan, T.M., Yang, B., & Bartlett, K.R. (2004). The effect of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15, 3, 279-301.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., Davis-LaMastro, V., 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology* 75, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Huntchison, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Evanston, IL: Row Peterson.
- Grant, A.M. & Wrzesniewski, A. (2010). I won't let you down... or will I? Core selfevaluations, other-orientation, anticipated guilt and gratitude, and job performance, *Journal of Applied Psychology*, 95, 108-121.

- O'Reilly, C.A., Chatman, J., & Caldwell, D.F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale, Available in www.Schaufeli.com
- Skinner, B.F. (1938) *The Behavior of Organisms* (Appleton-Century-Crofts, New York).
- Steijn, B. (2004). Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector. *Review of Public Personnel Administration*, 24, 4, 291- 303.
- Sy, T., Tram, S. & Hara, L. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance, *Journal of Vocational Behavior*, 68, 461-473.
- Tett, R.P., & Meyer, J. (2006). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-analytic Findings. *Personal Psychology*, 46, 2, 259 – 293.
- Thoresen, C.J., Kaplan, S.A., Barsky, A.P., Warren, C.R., & DeCherment, K. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and ntegration, *Psychological Bulletin*, 129, 914-945.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring implications of emotional intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover intentions, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2011). The impact intelligence on job outcomes and turnover intention in health care, *ICININFO-2011 < Advances on Information Processing and Management (AIPM)*, 1, 356-360.
- Willis, A.T., O'Conner, B.D., & Smith, L. (2008). Investigating effort-reward imbalance and work-family conflict in relation to morningness and shift work, *Work & Stress*, 22, 2, 125-137.
- Wong, C., & Law, K.S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 3, 243-274.