

فصلنامه مهندسی مدیریت نوین  
سال هشتم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۱

مدل ساختاری تأثیر پیشایندهای نگرش‌های سازمانی بر نیت ترک خدمت کارکنان

ندا مظفری<sup>۱</sup>، محمدعلی نادى<sup>۲</sup>

چکیده

یکی از نگرانی‌های سازمانی در عرصه منابع سازمانی ترک خدمت کارکنان کلیدی شهرداری با توجه به ظرفیت دانشی و تجربی آن‌ها است. پژوهش فعلی با هدف تعیین مدل ساختاری تأثیر پیشایندهای نگرش سازمانی بر نیت ترک خدمت کارکنان اجرا شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه با خرده مقیاس‌های رضایت شغلی، انزوای شغلی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، خودکارآمدی و نیت ترک خدمت بود. داده‌های حاصل از اجرای پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری پس از بررسی پیش‌فرض‌های نرمالیتی داده‌ها و خطی بودن رابطه بین متغیرها از طریق بسته نرم افزار آماری در علوم اجتماعی نسخه ۲۴ و تحلیل ساختارهای گشتاوری (ایموس) نسخه ۲۳ مورد تحلیل قرار گرفت. جامعه آماری کارکنان شهرداری اصفهان بودند که از بین آن‌ها ۳۷۶ نفر به شیوه در دسترس انتخاب و به مقیاس‌های رضایت شغلی، انزوای شغلی، فرسودگی شغلی، خودکارآمدی پاسخ دادند. یافته‌ها نشان داد بین انزوای شغلی با خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی و همچنین رابطه خودکارآمدی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه رضایت شغلی با فرسودگی و نیت ترک خدمت و رابطه فرسودگی شغلی با نیت ترک خدمت در سطح اطمینان رابطه معنی دار

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران  
nedamozaffari@yahoo.com

۲- استاد گروه علوم تربیتی و روانشناسی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران (نویسنده  
مسئول)  
mnadi@khuisf.ac.ir

وجود دارد ( $p < 0/01$ )؛ ولی رابطه انزوای شغلی و خودکارآمدی بطور مستقیم با نیت ترک خدمت مورد تایید قرار نگرفت. نقش میانجی متغیرهای خودکارآمدی، فرسودگی و رضایت شغلی در رابطه انزوای شغلی و نیت ترک خدمت و رابطه خودکارآمدی و نیت ترک خدمت مورد تایید قرار گرفتند ( $p < 0/01$ ). نتایج مدلسازی معادله ساختاری نشان داد که انزوای شغلی با نیت ترک خدمت توسط خودکارآمدی شغلی میانجی‌گری می‌شود. همچنین خودکارآمدی و رضایت شغلی به طور منفی بر ترک خدمت تأثیر دارند ( $p < 0/01$ ). شاخص کای اسکور نسبتی برابر با ۳/۱۴، شاخص تطبیقی توکر لويس برابر با ۰/۹۰۷ و ریشه دوم میانگین مربعات برابر با ۰/۰۶۶ نشان دادند مدل پژوهش از برازش مناسب برخوردار است.

### واژه‌های کلیدی

رضایت شغلی؛ انزوای شغلی؛ فرسودگی شغلی؛ خودکارآمدی؛ نیت ترک خدمت

### مقدمه

یکی از مسایل مهم سازمان‌ها در دنیای امروزی، مسأله‌ی ترک خدمت کارکنان می‌باشد که می‌تواند پیامدهای منفی برای سازمان‌ها داشته باشد. ترک خدمت می‌تواند به طور منفی بر ظرفیت سازمان برای فراهم کردن خروجی‌های با کیفیت اثر بگذارد. ترک خدمت می‌تواند پیامدهای منفی در زمینه‌ی منابع انسانی، کارمندیابی، و هزینه‌های آموزشی داشته باشد. اطلاع از این موضوع که چه عواملی می‌تواند در قصد ترک کار کارکنان تأثیرگذار باشد، در توانایی سازمان‌ها برای حفظ نیروی انسانی بسیار حیاتی است (روستا و حیدری، ۱۳۹۸).

کارکنان سازمان، سرمایه سازمان می‌باشند. بنابراین حفظ کارکنانی با رضایت بالا در سازمان از هر لحاظ پر اهمیت است. ترک خدمت کارکنان سازمان، هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی مانند کاهش بهره‌وری و سطح عملکرد شغلی در سازمان دارد. هزینه‌های ترک شغل کارکنان عبارتند از: هزینه‌های مربوط به پست بلاتصدی، هزینه ورود یک فرد جدید به سازمان و هزینه‌های آموزش. به دلیل اهمیت ترک خدمت کارکنان کلیدی

در سازمان های سرآمد، سازمانهایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک شغل کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای موثری را برای حفظ منابع انسانی به کار گیرند(تیواری، ۲۰۱۵).

هزینه ترک شغل نه تنها برای سازمان بلکه برای کارکنان نیز گران تمام می شود؛ در ضمن اینکه هزینه های جابجایی، مشکلات با همسر، جدایی از دوستان و محیط 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 شغل برای کارکنان است. از دست دادن کارکنان خوب تأثیر مخربی بر سایر کارکنان دارد و آن ها را دچار بی انگیزگی می کند و در نتیجه بهره وری و رضایت شغلی در سازمان کاهش می یابد. سازمان ها هزینه های ترک شغل را کم تخمین می زنند زیرا تنها هزینه های ملموس را در نظر می گیرند. در حالی که هزینه واقعی ترک شغل بسیار فراتر از آن است(امیری و محمود زاده، ۱۳۹۴). هزینه های غیر مستقیم ترک شغل شامل کاهش وجدان کاری و اخلاق، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر کارکنان باقیمانده، هزینه یادگیری و از دست رفتن سرمایه اجتماعی یا حافظه سازمانی است(چن، مای، کواک، و کونگ، ۲۰۱۶). به همین دلیل، سازمانهایی که بتوانند عوامل نگرشی و روانشناختی موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارا به کار بگیرند.

ترک خدمت کارکنان کلیدی شهرداری با توجه به اهمیت ظرفیت دانشی و تجربی آن ها در شهرداری به یکی از مهمترین نگرانی های سازمانی در عرصه منابع انسانی تبدیل شده است. لذا در این پژوهش با استفاده از روش همبستگی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری پژوهشگر بر آن است تا دریابد که رابطه متغیرهای خودکارآمدی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و انزوای شغلی به عنوان متغیر پیش بین اصلی با نیت

---

1. Tiwari, 2015

2. Chan, Mai, Kuok, & Kong, 2016

ترک شغل چیست تا بتوان از ترک خدمت کارکنان کلیدی شهرداری جلوگیری نمود.

## مبانی نظری

### ترک شغل

ترک شغل خروج اختیاری کارکنان از سازمان یا جابجایی اختیاری کارمند از یک واحد به واحد دیگر یا از یک سازمان به سازمان دیگر می‌باشد (اچو، کاوگا، و انیشی، ۲۰۱۲). ترک خدمت به تصمیم و یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می‌گردد، ترک خدمت تغییر در عضویت فرد در سازمان می‌باشد که طیف وسیعی را شامل می‌گردد ولی از نظر سازمان بین ترک اختیاری و ترک اجباری کارمند تمایز اساسی وجود دارد ترک اجباری اصولاً به مواردی اطلاق می‌گردد که کنترل آن در اختیار سازمان نمی‌باشد مانند بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج، ادامه تحصیل و .... و ترک اختیاری به مواردی گفته می‌شود که کنترل آن می‌تواند در اختیار سازمان باشد و معمولاً علت آن از شرایط موجود سازمان ناشی می‌گردد (آلباتات و سوم، ۲۰۱۳).

در زمینه پیشایندهای نگرش سازمانی بر نیت ترک خدمت کارکنان دو رویکرد نظری وجود دارد؛ رویکرد اول با نگاهی خرد به موضوع می‌نگرد و تحصیلات، عوامل فردی نظیر سن را در ترک خدمت کارکنان موثر می‌داند. رویکرد دوم با نگاهی کلان به عوامل تاثیر گذار بر ترک خدمت کارکنان توجه می‌کند و عوامل شغلی و سیستم‌های سازمانی را بررسی می‌نماید (افخمی اردکانی و فرجی، ۱۳۹۱).

بر اساس تئوری مبادله اجتماعی اگر سازمان از کارکنان حمایت و پشتیبانی کاری و معیشتی به عمل آورد، افراد در سازمان باقی می‌مانند، اما عدم برآورده ساختن انتظارات شغلی افراد موجب عدم پایبندی آن‌ها به سازمان شده و در نتیجه جست و جوی مشاغل دیگر را به همراه خواهد داشت. تمایل به ترک شغل بعنوان آخرین

- 
1. Ucho, Mkavga, & Onyishi, 2012
  2. Albattat & Som, 2013

عامل در فرایند کناره گیری ترسیم شده و ارزیابی کارمند از شغل موجود به عدم رضایت منجر می گردد و عدم رضایت به نوبه خود تفکر به ترک شغل، ارزیابی منافع مورد انتظار از بررسی هزینه ترک شغل، تمایل به بررسی ارزیابی و مقایسه راه حل های دیگر در مقابل شغل فعلی، تمایل به ترک و سرانجام ترک شغل را توسط کارمند در پی خواهد داشت (گوانترتز، کیندت، دوچی، و برت، ۲۰۱۱). یافته ها نشان می دهند که نیت ترک خدمت از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می شود (سیمون، مولر، هاسلهورن، ۲۰۱۰).

### رضایت شغلی<sup>۳</sup>

رضایت شغلی حالت احساسی مثبت و منفی فرد نسبت به شغل خود و میزانی که فرد کارش را دوست دارد یا دوست ندارد (جالاگات، ۲۰۱۶). رضایت شغلی سبب سازگاری فرد با شغل و ادامه اشتغال می شود و فقدان یا کاهش آن موجب ترک خدمت، تمارض، غیبت، تشویش و جابه جایی می شود که این امر به نفع فرد و سازمان نیست. رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت و در عین حال لذت بخشی که یک فرد از کار و شغل خود احساس می کند (وار و اینسئوگلو، ۲۰۱۲). از نظر سازمانی سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می شود (روستا و حیدری، ۱۳۹۸). افزایش رضایت شغلی در قالب حقوق، ارتقا و امنیت شغلی برای کاهش ترک شغل حیاتی است (ون، ژانگ، ونگ و تانگ، ۲۰۱۸).

- 
1. Govaerts, Kyndt, Dochy, & Baert, 2011
  2. Simon, Müller, & Hasselhorn, 2010
  3. Job satisfaction
  4. Jalagat, 2016
  5. Warr & Inceoglu, 2012
  6. Wen, Zhang, Wang, & Tang, 2018

## خودکارآمدی<sup>۱</sup>

خودکارآمدی به معنای باور فرد در مورد توانایی مقابله او در موقعیت های خاص است و الگوهای فکری، رفتاری و هیجانی فرد را در سطوح مختلف انسانی تحت تاثیر قرار می دهد و تعیین کننده این است که آیا رفتاری شروع خواهد شد یا خیر و اگر شروع شد فرد چه مقدار برای آن تلاش خواهد داشت و در رویارویی با مشکل چه مقدار استقامت از خود نشان می دهد (بندورا، ۲۰۰۶).

## فرسودگی شغلی<sup>۳</sup>

عامل دیگری که موجب ترک کار، غیبت، کاهش روحیه و مسئولیت پذیری می گردد، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی یک سندروم روانشناختی شامل احساس خستگی احساسی، شخصیت زدایی و عدم کارایی است (منترئو-مارین، گارسیا-کامپایو، مرا، و دل هویو، ۲۰۰۹).

## انزوای شغلی<sup>۵</sup>

انزوای شغلی احساسی است که توسط افراد تجربه می شود مبنی بر اینکه هیچ کس به افراد یا کاری که آن ها انجام می دهند توجه نمی کند (سیندبرگ و لیمپسکوب، ۲۰۱۵). انزوای شغلی به احساس کارکنان مبنی بر دوری از دیگران بر می گردد و منعکس کننده میل آن ها برای حمایت، درک، و دیگر جنبه های احساسی و اجتماعی است که ایجاد نشده و فقدان ارتباط اجتماعی را نشان می دهد (پنگ و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۲۲).

- 
1. Self-efficacy
  2. Bandura, 1997
  3. burnout
  4. Montero-Marín, García-Campayo, Mera, & Del Hoyo, 2009
  5. Job isolation
  6. Sindberg & Lipscomb, 2005
  7. Peng et al, 2022

## پیشینه پژوهش

قاراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی پرداختند. نتایج پژوهش مشخص نمود که شاخص های فرسودگی شغلی، بدبینی و بی کفایتی، تأثیر منفی و معنی داری بر رضایت شغلی دارند، ولی تأثیر خستگی بر رضایت شغلی تأیید نگردید. همچنین مشخص شد شاخص های خستگی، بدبینی و بی کفایتی تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارند، در حالی که رضایت شغلی تأثیر منفی و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارد. نقش مثبت و معنی دار رضایت شغلی به عنوان میانجی بین فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان تأیید شد. همچنین نقش مثبت و معنادار رضایت شغلی در تأثیر بدبینی بر قصد ترک خدمت کارکنان، و نیز بی کفایتی بر قصد ترک خدمت کارکنان مورد تأیید قرار گرفت در حالی که نقش میانجی رضایت شغلی در تأثیر خستگی بر قصد ترک خدمت کارکنان تأیید نشد.

روستا و حیدری (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی مدل ساختاری انزوای شغلی با قصد ترک کار با میانجی گری خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مدیران زن مدارس شهرستان آباءه پرداختند. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که انزوای شغلی بر خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی دارای اثر مستقیم می باشد. هم چنین انزوای شغلی از طریق خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی بر قصد ترک کار دارای اثر غیر مستقیم (میانجی) است. علاوه بر این نتایج نشان داد انزوای شغلی با خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه منفی و با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری دارد. در مجموع نتایج پژوهش نشانگر نقش میانجی خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه‌ی بین انزوای شغلی با قصد ترک کار در مدیران زن بوده است.

دهقانی، اصغری، سعیدپور، و جوکار (۱۳۹۶) پژوهشی با هدف تعیین رابطه بین فرسودگی شغلی با رضایت شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و بهزیستی روانشناختی در پرستاران انجام دادند. این مطالعه یک پژوهش کاربردی از نوع همبستگی بود. نتایج

پژوهش نشان داد که رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی می‌باشد. همچنین تحلیل همبستگی نشان داد که بین بهزیستی روانشناختی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد، بین متغیر رضایت شغلی با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد، اما بین متغیر فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیت رابطه وجود ندارد.

کمیلی، ادهمی مقدم، و صاحب‌الزمانی (۱۳۹۶) به بررسی مقایسه‌ای تمایل به ترک خدمت، فرسودگی و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت پرداخته‌اند. نتایج آزمون تی زوجی تفاوت معناداری را در رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت پرستاران قبل و بعد از اجرای طرح نشان داده است. آزمون تی زوجی تفاوت معناداری را در فرسودگی شغلی قبل و بعد از اجرای طرح نشان نداد. نتایج بیانگر این می‌باشد، بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت، رضایت شغلی پرستاران کاهش، تمایل به ترک خدمت پرستاران افزایش و فرسودگی شغلی پرستاران ثابت بوده است.

امیری و محمودزاده (۱۳۹۶) به بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مطالعه موردی: ستاد وزارت راه و شهرسازی) پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد، بین ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سرپرست، هویت سازمانی، احساسات و عواطف در شغل، شرایط کاری و نگرش شغلی با کاهش ترک خدمت کارکنان رابطه مستقیم و معنی‌دار وجود دارد و عامل احساسات و عواطف در شغل دارای بیشترین تأثیر و هویت سازمانی و نگرش شغلی کمترین تأثیر را بر کاهش ترک خدمت کارکنان دارند.

احمدی، رضازاده شیراز، و صادقی (۱۳۹۳) پژوهشی جهت تعیین عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت فرهنگیان دارای تحصیلات عالی (کارشناسی ارشد و بالاتر) انجام گردید. نتایج حاکی از آن بود که ۹۶/۴ درصد از افراد نمونه به ترک خدمت از آموزش و پرورش تمایل داشتند و از دیدگاه آن‌ها عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت ایشان به ترتیب اولویت عبارت بودند از: ۱) اجرا نشدن نظام هماهنگ و عادلانه پرداخت؛ ۲) نبود



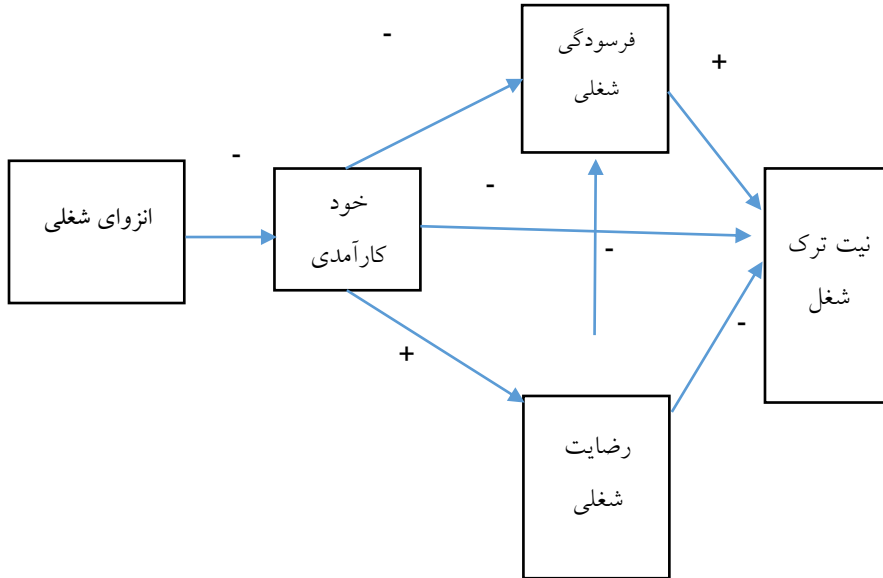
زمینه ارتقاء و پیشرفت شغلی مناسب در آموزش و پرورش و ۳) فقدان شایسته سالاری در سازمان آموزش و پرورش.

پنگ و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان هزینه های عملکردی پنهان انزوای شغلی؟ یک مدل امتیازی تغییر پنهان از انزوای شغلی در مراحل اولیه پاندمی کووید ۱۹ روی ۳۴۳ نفر از کارکنان ایالت متحده انجام دادند. داده های طولی در پنج هفته متوالی جمع آوری گردید. یافته های پژوهش نشان داد انزوای شغلی به طور مثبت با تغییرات بعدی در کاهش ظرفیت خودکنترلی مرتبط بود همچنین رابطه بین تغییر انزوای شغلی و متعاقب آن تغییر حالت اضطراب معنی دار نبود.

آیزنبرگ و اوپلاتکا (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان از انزوای شغلی تا رهبری مؤثر: استراتژی های رهبری توزیعی مربی مدیران پیش دبستانی که به روش کیفی با مشارکت ۲۵ مربی-مدیر پیش دبستانی در اسرائیل انجام شد، منابع انزوا را نشان دادند و بیان کردند استراتژی های مربی مدیران پیش دبستانی برای غلبه بر انزوای شغلی عبارتند از: پشتیبانی شغلی، همکاری شغلی، انجام پروژه های آموزشی و توسعه شغلی.

باور و سیلور<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان اثر انزوای شغلی روی احساس کارآمدی، رضایت شغلی، فرسودگی و ماندگاری مدیران جدید که روی ۲۰۳ نفر از مدیران سال اول مقاطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان جنوب شرقی آمریکا انجام شد، نشان دادند که انزوا پیش بینی کننده مهم هر چهار ساختار در مدل است و هنگامی که انزوا به عنوان یک عامل پیشین گنجانده شود، بیانگر قوی ترین پیش بینی کننده قصد روسای جدید برای ترک است.

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (باور و سیلور، ۲۰۱۸)

فرضیه های پژوهش

- ۱) انزوای شغلی بر خودکارآمدی تاثیر دارد.
- ۲) رضایت شغلی بر فرسودگی و نیت ترک شغل تاثیر دارد.
- ۳) خودکارآمدی بر رضایت شغلی و بر فرسودگی و نیت ترک شغل تاثیر دارد.
- ۴) فرسودگی شغلی بر نیت ترک شغل تاثیر دارد.
- ۵) رابطه بین انزوای شغلی با نیت ترک شغل توسط خودکارآمدی میانجی‌گری می‌شود.
- ۶) رابطه بین خودکارآمدی با نیت ترک شغل توسط فرسودگی شغلی و رضایت شغلی میانجی‌گری می‌شود.
- ۷) رابطه بین انزوای شغلی و نیت ترک شغل بطور همزمان توسط خودکارآمدی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی میانجی‌گری می‌شود.

## روش شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر همبستگی مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری بود. بر اساس آمار بدست آمده از معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری اصفهان، جامعه آماری، کارکنان شهرداری اصفهان به تعداد ۱۸۲۴۹ نفر بودند که از بین آن ها ۳۷۶ نفر برپایه جدول تعیین حجم نمونه (کرجسی و مورگان، ۱۹۷۰)<sup>۱</sup> به شیوه تصادفی در دسترس انتخاب شدند. به دلیل تراکم و حجم بالای کارکنان و پراکندگی زیاد مناطق امکان نمونه گیری تصادفی میسر نبود. نمونه آماری به مقیاس های رضایت شغلی، انزوای شغلی، فرسودگی، نیت ترک شغل و خودکارآمدی پاسخ دادند. ۳۳ پرسشنامه به علت نقص کنار گذاشته شد (معادل ۰/۸۷٪) و نمونه به ۳۴۳ نفر کاهش یافت و نرخ پاسخگویی ۹۱/۳٪ محاسبه شد. برای گردآوری داده ها از مقیاس های زیر استفاده گردید.

## مقیاس انزوای شغلی<sup>۲</sup>

برای سنجش انزوای شغلی از مقیاس ۲۰ گویه ای تنهایی و انزوا دانشگاه کالیفرنیا استفاده شد. این مقیاس ۲۰ گویه ای برای اندازه گیری ادراک از انزوا در کار است. آلفای کرونباخ این ابزار در پژوهش حاضر ۰/۸۹ و روایی سازه آن با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی براساس آماره کیزر، میر و اولکین ۰/۸۸۵ و مقدار آزمون خی دو بارتلت ۱/۳۲۸۷۸ مورد تایید قرار گرفت. این مقیاس ۵۱/۲۳ درصد از واریانس سازه را تبیین نمود.

## مقیاس خودکارآمدی<sup>۳</sup>

برای سنجش خودکارآمدی از مقیاس ۱۸ گویه ای شانن- موران و گاریس<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) که سه بعد خودکاری مدیریت مانند رهبری اخلاقی، مدیریت و استراتژی های آموزشی را اندازه می گیرد، استفاده شد. دامنه ضریب آلفای کرونباخ سه خرده مقیاس این مقیاس از

1. Krejcie & Morgan, 1970
2. UCLA Loneliness scale
3. Self-Efficacy scale
4. Tschannen-Moran & Gareis

۰/۸۰۰ تا ۰/۸۵۰ در نوسان بدست آمد. روایی سازه این مقیاس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی نیز براساس آماره کیزر، میر و اولکین ۰/۹۲۰ و مقدار آزمون بارتلت خی دو ۲۲۹۳/۴ مورد تایید قرار گرفت. این مقیاس ۵۷/۰۱ درصد از واریانس سازه را تبیین نمود.

### مقیاس فرسودگی شغلی<sup>۱</sup>

برای سنجش فرسودگی شغلی از مقیاس با ۱۴ گویه شایروم<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) استفاده شد. در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳۷ بدست آمد. روایی سازه این مقیاس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی نیز براساس آماره کیزر، میر و اولکین ۰/۹۲۴ و مقدار آزمون بارتلت خی دو ۳۷۲۰/۱ مورد تایید قرار گرفت. این مقیاس ۷۵/۵۱ درصد از واریانس سازه را تبیین نمود.

### مقیاس رضایت شغلی<sup>۳</sup>

برای سنجش رضایت شغلی از مقیاس ۳ گویه‌ای اسپکتر<sup>۴</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد. روایی سازه تک عاملی این مقیاس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی نیز براساس آماره کیزر، میر و اولکین ۰/۷۳۴ و مقدار آزمون بارتلت خی دو ۷۷۵/۹۰ مورد تایید قرار گرفت. این مقیاس ۸۰/۵۴ درصد از واریانس سازه را تبیین نمود. آلفای کرونباخ این مقیاس در پژوهش حاضر ۰/۸۷۸ محاسبه گردید.

### مقیاس نیت ترک شغل<sup>۵</sup>

در این پژوهش برای اندازه گیری نیت ترک شغل از مقیاس ۶ گویه‌ای لوکاس<sup>۶</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد. پایایی این مقیاس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ

- 
1. Job Burnout scale
  2. Shirom
  3. Job satisfaction scale
  4. Spector, 1985
  5. Intention to Leave the service scale
  6. Lucas, 1985

۰/۸۹۳ محاسبه گردید. روایی سازه این مقیاس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی نیز براساس آماره کیزر، میر و اولکین ۰/۷۹۹ و مقدار آزمون بارتلت خبی دو ۲۶۷۹/۷ مورد تایید قرار گرفت. این مقیاس ۸۸/۴۴ درصد از واریانس سازه را تبیین نمود.

مقیاس های پژوهش همگی به صورت خودگزارش دهی پاسخ داده شدند. داده های حاصل از اجرای پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری پس از بررسی پیش فرض های نرمالیتی داده ها و خطی بودن رابطه بین متغیرها از طریق بسته نرم افزار آماری در علوم اجتماعی نسخه ۲۴<sup>۱</sup> و تحلیل ساختارهای گشتاوری نسخه ۲۳<sup>۲</sup> مورد تحلیل قرار گرفت.

### یافته های پژوهش

براساس نتایج به دست آمده در جدول ۱، از ۳۷۶ نفر نمونه پژوهش، ۲۳۷ نفر مرد (معادل ۷۰ درصد) و ۱۱۴ زن (معادل ۳۰ درصد) بودند. تحصیلات افراد نمونه برابر با ۱۶۳ نفر (معادل ۴۳ درصد) لیسانس و ۲۱۴ نفر (معادل ۵۷ درصد) فوق لیسانس و دکترا بودند. افراد نمونه شامل ۲۶۱ نفر (۶۹ درصد) متأهل و ۱۹۰ نفر (۳۱ درصد) مجرد بودند.

جدول ۱. شاخص های توصیفی نمونه پژوهش

متغیرها (شاخص های آماری)	فراوانی	درصد
زن	۱۱۴	۳۰
مرد	۲۳۷	۷۰
متاهل	۲۶۱	۶۹
مجرد	۱۹۰	۳۱
لیسانس	۱۶۳	۴۳
فوق لیسانس و دکترا	۲۱۴	۵۷

1. SPSS

2. Amos: Analysis of moment structures

جدول ۲ نشان می‌دهد، بین انزوا و خودکارآمدی شغلی ( $r = -0/344, p \leq 0/01$ )، رضایت شغلی ( $r = -0/404, p \leq 0/01$ )، رابطه منفی و معنی دار و بین انزوا و فرسودگی شغلی ( $r = 0/241, p \leq 0/01$ )، تمایل به ترک خدمت ( $r = 0/545, p \leq 0/01$ )، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. یعنی با افزایش انزوا، خودکارآمدی و رضایت شغلی کاهش یافته و فرسودگی و تمایل به ترک خدمت افزایش می‌یابد. هم چنین رابطه بین خودکارآمدی با فرسودگی ( $r = -0/345, p \leq 0/01$ ) و تمایل به ترک خدمت ( $p \leq 0/01$ )،  $r = -0/233$  منفی و معنی دار و با رضایت شغلی ( $r = 0/453, p \leq 0/01$ ) مثبت و معنی دار است که نشان می‌دهد با افزایش خودکارآمدی فرسودگی و تمایل به ترک خدمت کاهش یافته و رضایت شغلی افزایش می‌یابد، براساس نتایج در جدول ۲، رابطه فرسودگی با رضایت شغلی ( $r = -0/443, p \leq 0/01$ ) و با تمایل به ترک خدمت ( $r = 0/270, p \leq 0/01$ ) مثبت و معنی دار است. رابطه بین رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت ( $r = -0/460, p \leq 0/01$ )، نیز منفی و معنی دار است که نشان می‌دهد با افزایش فرسودگی شغلی رضایت شغلی کم شده، تمایل به ترک خدمت بیشتر می‌شود و با افزایش رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت کمتر می‌شود.

جدول ۲. شاخص های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

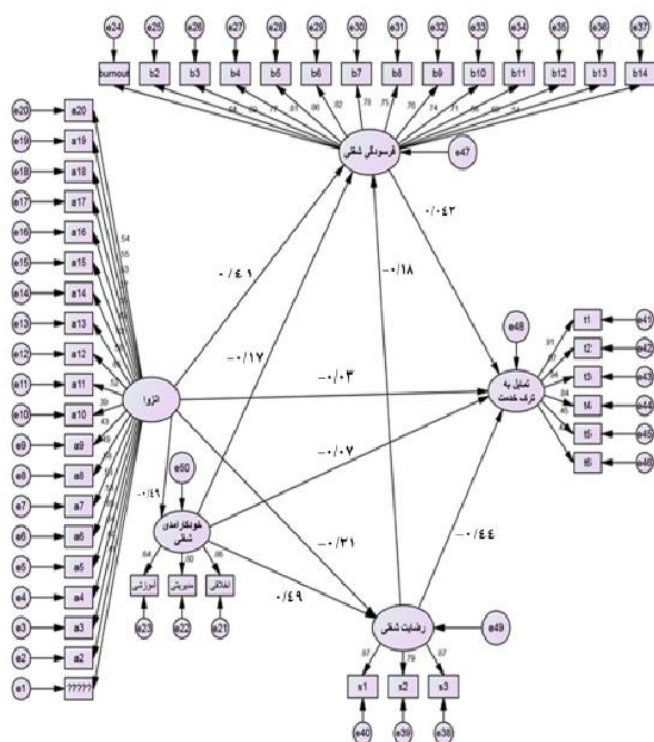
متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	۱	۲	۳	۴
۱ انزوای شغلی	۲/۵۶	۰/۵۵				
۲ خودکارآمدی	۳/۴۳	۰/۶۳	-۰/۳۴۴**			
۳ فرسودگی	۲/۳۱	۰/۷۶	۰/۲۴۱**	-۰/۳۴۵**		
۴ رضایت شغلی	۳/۵۹	۰/۹۱	-۰/۴۰۴**	۰/۴۵۳**	-۰/۴۴۳**	
۵ تمایل به ترک شغل	۲/۸۹	۱/۴۹	۰/۵۴۵**	-۰/۲۳۳**	۰/۲۷۰**	-۰/۴۶۰**

برای تعیین میزان تأثیر متغیرهای پیش بین پژوهش بر متغیرهای ملاک از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج بررسی برازش مدل در جدول ۳ و مدل پژوهش در شکل ۲ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص های برازش مدل پژوهش

وضعیت در مدل پیشنهادی	مقدار شاخص در مدل	حد مطلوب	نام شاخص	
با توجه به سایر شاخص ها مطلوب	۳۰۳۰/۸۵۱ (سطح معنی داری ۰/۰۰۱)	سطح معنی داری بالای ۰/۰۵	کای دو ( $\chi^2$ یا $CMIN$ )	مطلق
-	۹۶۶	-	درجه آزادی	
مطلوب	۰/۹۰۷	بالاتر از ۰/۹	توکر لویس (TLI)	تطبیقی
	۰/۹۲۲		برازش تطبیقی (CFI)	
مطلوب	۰/۷۹۴	بالاتر از ۰/۵	برازش تطبیقی مقتصد (PCFI)	مقتصد
مطلوب	۰/۰۶۶	کمتر از ۰/۱	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	
مطلوب	۳/۱۴	کمتر از ۵	کای دو بهنجار شده (CMIN/DF)	
مطلوب	۱۷۴	مقادیر ۲۰۰-۷۵ قابل قبول و بیشتر از ۲۰۰ مطلوب	هولتر	سایر

نتایج جدول ۳ نشان می دهد شاخص کای اسکوئر نسبی برابر با ۳/۱۴ است بنابراین این مدل از وضعیت قابل قبولی برخوردار است. مقدار شاخص های تطبیقی توکر لویس برابر با ۰/۹۰۷ و برازش تطبیقی ۰/۹۲۲ هر دو بالاتر از ۰/۹ است. شاخص برازش تطبیقی مقتصد برابر با ۰/۷۹۴ ، بالاتر از ۰/۵ است. مقدار ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد نیز به عنوان مهم ترین شاخص برازش کلی مطرح است برابر با ۰/۰۶۶ و نشان می دهد که به طور کلی مدل پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری اثر متغیرهای مستقل بر ملاک

با توجه به مدل معادلات ساختاری شکل ۲ و روابط همبستگی در جدول ۲، می‌توان گفت، وجود رابطه معنی داری معکوس و معنادار بین انزوای شغلی با خودکارآمدی و انزوای شغلی با رضایت شغلی هم چنین رابطه مستقیم آن با فرسودگی و نیت ترک شغل در همبستگی ساده تأیید شده است. نتایج نشان داد که فرضیه رابطه مثبت و معنی داری بین خودکارآمدی و رضایت شغلی و منفی و معنی دار آن با فرسودگی شغلی و نیت ترک شغل نیز تأیید گردیده است. هم چنین فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین فرسودگی شغلی و نیت ترک شغل تأیید شده است. نتایج اثرات کل، مستقیم و غیر مستقیم حاصل از مدل سازی معادلات ساختاری متغیرهای مستقل بر وابسته با استفاده از روش بوت استروپ در جدول ۴ ارائه شده است.



جدول ۴. اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل پژوهش با روش بوت استرپ (خودگردان سازی)

برآوردها						متغیر وابسته	مسیر	متغیر مستقل
اثر غیر مستقیم		اثر مستقیم		اثر کل				
معنی داری	ضریب استاندارد	معنی داری	ضریب استاندارد	معنی داری	ضریب استاندارد			
-	-	۰/۰۱۲	-۰/۴۹۱	۰/۰۱۲	-۰/۴۹۱	خودکارآمدی	←	انزوا
۰/۰۰۷	۰/۱۶۷	۰/۰۰۵	۰/۴۰۹	۰/۰۰۳	۰/۵۷۶ <sup>۱</sup>	فرسودگی شغلی <sup>۱</sup>		
۰/۰۰۵	-۰/۲۴۲	۰/۰۱	-۰/۲۱۴	۰/۰۱۱	-۰/۴۵۵	رضایت شغلی <sup>۲</sup>		
۰/۰۰۸	۰/۱۹۱	۰/۶۳	-۰/۰۳	۰/۰۰۹	۰/۱۶۱	تمایل به ترک شغل <sup>۳</sup>		
۰/۰۰۸	-۰/۰۹	۰/۰۱۷	-۰/۱۶۹	۰/۰۰۸	-۰/۲۵۹	فرسودگی شغلی <sup>۴</sup>	←	خودکارآمدی
-	-	۰/۰۰۷	۰/۴۹۲	۰/۰۰۷	۰/۴۹۲	رضایت شغلی		
۰/۰۰۵	-۰/۲۲۸	۰/۲۷۳	۰/۰۷	۰/۰۰۷	-۰/۱۵۸	تمایل به ترک شغل <sup>۵</sup>		
-	-	۰/۰۱۳	-۰/۱۸۴	۰/۰۱۳	-۰/۱۸۴	فرسودگی شغلی	←	رضایت شغلی
۰/۴۱۱	-۰/۰۰۸	۰/۰۱	-۰/۴۴۱	۰/۰۱۲	-۰/۴۴۹	تمایل به ترک شغل <sup>۶</sup>		
-	-	۰/۴۷۶	۰/۰۴۲	۰/۴۷۶	۰/۰۴۲	تمایل به ترک شغل	←	فرسودگی شغلی

( $p < ۰/۰۱$ )

۱. میانجی خودکارآمدی

۲. میانجی خودکارآمدی

۳. میانجی خودکارآمدی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی

۴. میانجی رضایت شغلی

۵. میانجی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی

۶. میانجی فرسودگی

براساس نتایج در جدول ۴ در حضور همه متغیرها و در مدل‌سازی معادلات ساختاری، تأثیر مستقیم انزوا بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معنی دار به دست آمد ( $p \leq 0/01$ ). اما تأثیر انزوا بر تمایل به ترک خدمت معنی دار نیست ( $p > 0/01$ ). تأثیر مستقیم خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معنی دار است ( $p \leq 0/01$ ) اما تأثیر خودکارآمدی بر تمایل به ترک خدمت معنی دار نیست ( $p > 0/01$ ). تأثیر مستقیم رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت معنی دار است ( $p \leq 0/01$ ) اما تأثیر فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت معنی دار به دست نیامد ( $p > 0/01$ ). نتایج اثرات غیر مستقیم در جدول ۴ نشان می‌دهد، تأثیر غیر مستقیم انزوا بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری خودکارآمدی، تأثیر انزوا بر رضایت شغلی با میانجی‌گری خودکارآمدی معنی دار به دست آمده است ( $p \leq 0/01$ ) که با توجه به معنی‌داری اثر مستقیم این متغیر می‌توان گفت، خودکارآمدی میانجی‌گری جزئی تأثیر انزوا بر فرسودگی و رضایت شغلی است به عبارت دیگر انزوای شغلی بر فرسودگی شغلی و هم‌چنین بر رضایت شغلی تأثیر معنی‌داری دارد و با ورود خودکارآمدی این تأثیر افزایش می‌یابد. نتایج نشان می‌دهد تأثیر غیرمستقیم انزوا بر تمایل به ترک خدمت نیز معنی دار است ( $p \leq 0/01$ ) که با توجه به عدم معنی‌داری تأثیر مستقیم می‌توان گفت، خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی هر سه میانجی‌گر کامل تأثیر انزوا بر تمایل به ترک خدمت هستند. به عبارت دیگر انزوا در صورتی منجر به ترک خدمت می‌شود که خودکارآمدی و رضایت شغلی در کارکنان کم و فرسودگی شغلی بالا باشد. نتایج نشان داد که تأثیر مستقیم خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معنی دار است ( $p \leq 0/01$ ) اما بر تمایل به ترک خدمت معنی دار نیست ( $p > 0/01$ ) تأثیر غیرمستقیم خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری رضایت شغلی، معنی دار به دست آمد ( $p \leq 0/01$ ) که با توجه به معنی‌داری اثر مستقیم این متغیر می‌توان گفت، رضایت شغلی میانجی‌گری جزئی تأثیر خودکارآمدی بر فرسودگی است به عبارت دیگر خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی تأثیر معنی‌داری دارد و با ورود رضایت شغلی این تأثیر افزایش می‌یابد. براساس نتایج به دست آمده تأثیر غیرمستقیم خودکارآمدی بر تمایل به ترک خدمت نیز معنی دار

است ( $p \leq 0/01$ ) که با توجه به عدم معنی داری تأثیر مستقیم می توان گفت، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی میانجی گر کامل تأثیر خودکارآمدی بر تمایل به ترک خدمت است. به عبارت دیگر کاهش خودکارآمدی در صورتی منجر به ترک خدمت می شود که رضایت شغلی در کارکنان کم و فرسودگی شغلی زیاد باشد. نتایج نشان داد که تأثیر مستقیم رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت معنی دار است ( $p \leq 0/01$ ). اما تأثیر غیر مستقیم رضایت شغلی بر تمایل به ترک خدمت با میانجی گری فرسودگی شغلی غیر معنی دار است ( $p > 0/01$ ) که نشان می دهد کاهش رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت را در کارکنان افزایش می دهد و فرسودگی نقشی در این ارتباط ندارد. براساس نتایج تأثیر غیر مستقیم فرسودگی بر تمایل به ترک خدمت غیر معنی دار است ( $p > 0/01$ ).

### بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی پژوهش تعیین مدل معادلات ساختاری پیشایندهای مثبت و منفی نگرش های سازمانی بر ترک خدمت بود و تأثیر پیشایندهای مثبت و منفی نگرش سازمانی مانند انزوای شغلی، خودکارآمدی شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی بر ترک شغل بررسی شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین انزوای شغلی با خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه منفی معناداری، و بین انزوای شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. این یافته ها با نتایج حاصل از پژوهش روستا و حیدری (۱۳۹۸) مبنی بر رابطه مستقیم انزوای شغلی با خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در مدیران زن همخوانی دارد. یافته های پژوهش باور و سیلور (۲۰۱۸) تأثیر انزوا به عنوان یک متغیر پیشگام در رابطه بین احساس مدیران سال از تنهایی با خودکارآمدی و رضایت شغلی، فرسودگی و تمایل به ترک شغل را نشان می دهد. افراد با خودکارآمدی کم احساسات بدبینانه ای در مورد توانایی های خود دارند و همین امر منجر به کناره گیری آن ها از فعالیت های شغلی شان و در نتیجه بروز رفتارهای انزوای شغلی در محیط کار می شود.

بین خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه مثبت معنادار وجود داشت. این یافته‌ها با نتایج حاصل از تحقیقات آبی حسن پور، پور و غیور باغبانی (۱۳۹۸) مبنی بر رابطه منفی و معنادار بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی همخوانی دارد. تبیین احتمالی رابطه مثبت بین خودکارآمدی و رضایت شغلی این است که باور به توانایی انجام فعالیت‌های شغلی در یک کارمند می‌تواند محل کار و شغلش را برای او به مثابه یک فرصت کند که فرد در آن‌ها می‌تواند توانمندی‌های خود را به چالش بکشد. باورهای خودکارآمدی نقش مهمی در رشد درونی فرد دارد. فردی که به رشد درونی دست یابد با دستیابی به نتایج مثبت به احساسات خوشایند در مورد خود و شغل خود دست می‌یابد و در نتیجه احساس شایستگی و اثربخش بودن در او پدیدار می‌شود و این احساسات مانع ایجاد فرسودگی شغلی در وی می‌شود.

بین رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و نیت ترک شغل رابطه منفی معناداری وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج حاصل از تحقیقات قراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۸) مبنی بر نقش منفی و معنی دار رضایت شغلی بر قصد ترک شغل رابطه دارد. یافته‌های پژوهش ون و همکاران (۲۰۱۸) مبنی بر نقش مثبت رضایت شغلی بر نیت ترک شغل با پژوهش فعلی همخوانی دارد. همچنین پژوهش باور و سیلور (۲۰۱۸) مبنی بر رابطه منفی رضایت شغلی و فرسودگی و نیت ترک شغل همخوانی دارد. فردی که رضایت شغلی دارد از جنبه‌های گوناگونی شغل خود راضی است و با وجود یک مشکل قصد ترک شغل خود را ندارد. بین فرسودگی شغلی و نیت ترک شغل رابطه مثبت معناداری وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج حاصل از پژوهش باور و سیلور (۲۰۱۸) مبنی بر رابطه مثبت فرسودگی شغلی و نیت ترک شغل همخوانی دارد. افرادی که دچار فرسودگی شغلی شده‌اند دارای علائمی از خستگی روحی و جسمی هستند و نمی‌توانند مانند گذشته با انرژی بالا در محل کار خود حاضر شوند. این افراد چنین گمان می‌کنند که با ترک شغل می‌توانند انرژی جسمانی و روانی خود را بازیابند.

نتایج نشان داد خودکارآمدی شغلی بعنوان یک متغیر میانجی کامل، می‌تواند منجر به

برقراری رابطه انزوای شغلی با نیت ترک شغل در کارکنان شود. بدین معنا که تنها در حضور احساس خودکارآمدی پایین است که رابطه انزوای شغلی و نیت ترک شغل برقرار می شود و در صورتی که فرد از خودکارآمدی بالایی در شغل خود برخوردار باشد، حتی انزوای شغلی نمی تواند سبب شود که فرد به ترک شغل بیندیشد. این یافته ها با نتایج پژوهش روستا و حیدری (۱۳۹۸) مبنی بر نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه با انزوای شغلی با قصد ترک شغل مدیران زن همخوانی دارد. همچنین با پژوهش باور و سیلور (۲۰۱۸) مبنی بر نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه بین انزوای شغلی و ترک شغل مدیران سال اول همخوان است. در تبیین احتمالی میانجی گری متغیر خودکارآمدی در رابطه انزوای شغلی و نیت ترک شغل می توان چنین گفت که فردی که در شغل خود رفتارهای کناره گیرانه انجام می دهد و علاقه ای به انجام امور شغلی خود ندارد، اگر احساس کند که توانمندی هایی دارد و شغل می تواند توانمندی های او را به چالش بکشد سعی می کند که در شغل خود باقی بماند (عدم ترک شغل).

همچنین نتایج پژوهش نشان داد فرسودگی شغلی و رضایت شغلی بعنوان متغیرهای میانجی کامل، می تواند منجر به برقراری رابطه خودکارآمدی با نیت ترک شغل در کارکنان شود. بدین معنا که افرادی که خودکارآمدی شغلی پایینی دارند وقتی از شغل خود رضایت چندانی ندارند و فرسودگی شغلی بالایی را نیز تجربه می کنند به ترک شغل می اندیشند. نتایج پژوهش باور و سیلور (۲۰۱۸) مبنی بر میانجی گری فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در رابطه خودکارآمدی با نیت ترک شغل همخوانی دارد. در تبیین احتمالی میانجی گری متغیرهای فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در رابطه خودکارآمدی شغلی و نیت ترک شغل می توان چنین گفت که فردی که از توانمندی های خود برای انجام وظایف شغلی اش اطمینان ندارد در صورتی که از ابعاد مختلف شغل خود لذت نبرد (رضایت شغلی پایین) و در شغل خود احساس فشار روانی و جسمانی تحمل کند (فرسودگی شغلی بالا) به احتمال زیاد هر روز که بر سر کار می آید به بهانه های مختلف در صدد یافتن راه برای ترک شغل است.

بررسی‌ها نشان داد که متغیرهای خودکارآمدی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی می‌توانند بطور همزمان و در کنار خودکارآمدی نقش میانجی کامل را در رابطه انزوای شغلی و نیت ترک شغل برقرار کنند. یعنی که افرادی که دارای رفتارهای انزوای شغلی هستند و از انجام فعالیت‌های شغلی خود کناره می‌گیرند، در صورتی که اطمینانی به توانمندی‌های شغلی خود نداشته باشند و همزمان رضایت شغلی کم و فرسودگی شغلی بالایی را تجربه کنند، به احتمال زیاد اقدام به ترک شغل می‌کنند و انزوای شغلی خود به تنهایی سبب ترک شغل نمی‌شود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های روستا و حیدری (۱۳۹۸) مبنی بر نقش میانجی خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه‌ی بین انزوای شغلی با قصد ترک کار در مدیران زن و پژوهش باور و سیلور (۲۰۱۸) مبنی بر میانجی‌گری خودکارآمدی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در رابطه انزوای شغلی و نیت ترک شغل همخوان است.

نتایج مدلسازی معادلات ساختاری نشان داد که فرضیه‌های ۱، ۲، ۳ و ۴ در زمینه رابطه انزوای شغلی با خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی و همچنین رابطه خودکارآمدی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه رضایت شغلی با فرسودگی و نیت ترک شغل و رابطه فرسودگی شغلی با نیت ترک شغل در سطح اطمینان ۰/۰۵ مورد تأیید قرار گرفتند؛ ولی رابطه انزوای شغلی و خودکارآمدی بطور مستقیم با نیت ترک شغل مورد تأیید قرار نگرفتند. در نتایج فرضیه‌های ۵، ۶ و ۷ نقش میانجی متغیرهای خودکارآمدی، فرسودگی و رضایت شغلی در رابطه انزوای شغلی و نیت ترک شغل و رابطه خودکارآمدی و نیت ترک شغل در سطح ۰/۰۵ مورد تأیید قرار گرفتند.

با استناد به یافته‌ها پیشنهاد می‌شود با گنجاندن سرفصل‌های آموزش شغلی و ارتقای حس کارآمدی شغلی در کارکنان، مانع از تشدید این حس در آنها شوند، در نتیجه بخش عظیمی از رفتارهای مرتبط به ترک شغل و هدررفت نیروی انسانی کنترل خواهد شد. همچنین مدیران سازمان سرفصل‌های آموزشی روانشناختی را در کنار مسائل آموزش شغلی بگنجانند تا قوای روانی کارکنان سازمان افزایش یابد. در پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود پژوهشگران متغیرهای درونزاد و برونزاد دیگری را به مدل تحقیق اضافه نمایند. خصوصاً در مورد متغیر

انزوای شغلی، متغیرهای پیش بینی کننده آن را به مدل تحقیق بیافزایند تا تبیین بهتری از علت این نوع رفتارها و در نهایت مسئله ترک شغل بدست آورند.

پی نوشت‌ها

1. Intention to Leave the Service
2. Job Satisfaction
3. Self-Efficacy
4. Job Burnout
5. Job Isolation

### References

- Abi Hasan Poor, M., Samira Poor, G., & Ghayoor Baghbani, S.M. (2018). The role of self-efficacy in the relationship between job burnout and psychological empowerment. *change management*, 10(20), 179-202. (in Persian)
- Ahmadi, P., Rezazadeh Shiraz, F.B., & Sadeghi F. (2014). Effective factors in the desire to leave the service of educators with higher education. *New Educational Ideas*, 10(1), 73- 95. (in Persian)
- Afkhami Ardekani, M., & Faraji, R. (2011). Culture, organizational commitment, and desire to leave the service of academic staff: design and explanation of a model in the oil industry research institute. *Iran Educational Sciences*, 6(24), 1-24. (in Persian)
- Aizenberg, M., & Oplatka, I. (2019). From Professional Isolation to Effective Leadership: Preschool directors'-Teacher Strategies of Shared Leadership and Pedagogy, Teachers, and Teaching, 25(8):994-1013.
- AlBattat, A. R. S., & Som, A. P. M. (2013). Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry. *International Journal of Business and Management*, 8(5), 62-69.
- Amiri, Gh., & Mahmoudzadeh, S.M. (2014). Investigating effective factors in reducing employee turnover in Iran's government organizations (case study: Ministry of Roads and Urban Development). *Organizational Culture Management*. 13(2): 559-579. (in Persian)
- Bandura, A. (2006). Adolescent development from an agnatic perspective. In F. Pajares and T. Urdan (Eds.). *Self-efficacy beliefs of adolescents*, 5, 143-146. Greenwich: Information age publishing.

- Bauer, S. C., & Silver, L. (2018). The impact of job isolation on new principals' sense of efficacy, job satisfaction, burnout, and persistence. *Journal of Educational Administration*, 56(3),315-331.
- Chan, S. H., Mai, X., Kuok, O. M., & Kong, S. H. (2016). The influence of satisfaction and promotability on the relationship between career adaptability and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 167-175 .
- Dehghani, Y. , Asghari,F., Saeedpoor, F., & Jokar,A.(2017). Predicting burnout of nurses based on job satisfaction, personality traits, and psychological well-being. *Nursing Research*,12(5),61-70.(in Persian)
- Gharakhani, D., Zaferanchi, A.(2019). The effect of job burnout on employees' intention to leave the service considering the mediating role of job satisfaction. *Ardabil health and hygiene*, 1(40): 109-117.(in Persian)
- Govaerts, N., Kyndt, E., Dochy, F., & Baert, H. (2011). Influence of learning and working climate on the retention of talented employees. *Journal of workplace learning* .
- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42 .
- Komeili,R., Adhami Moghadam, F.,& SahebAlzamani, M.(2017). A comparative study of the desire to leave service, burnout, and job satisfaction in nurses working in Tehran University of Medical Sciences hospitals before and after the implementation of the health system reform plan in 2015. *Health and treatment management (health system)*,8(4), 51-58.( in Persian)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3),607-610 .
- Lucas, G. H. (1985). The relationships between job attitudes, personal characteristics, and job outcomes :A study of retail store managers. *Journal of Retailing* .



- Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Mera, D. M., & Del Hoyo, Y. L. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of occupational medicine and Toxicology*, 4( 31) doi:10.1186/1745-6673-4-31.
- Peng, Y., Liu C., Su Sh., & Rosenblatt A. (2022). The Hidden Performance Costs of Professional Isolation? A Latent change score model of professional isolation during the early stage of the COVID-19 pandemic, *Applied Psychology*,1-22. DOI: 10.1111/apps.12420
- Roosta M., Heidari, M. (2019). Investigating the structural pattern of job isolation with the intention to quit with the mediation of self-efficacy, job satisfaction, and job burnout of female school principals in Abadeh city. *Women and social scientific research quarterly*. 10(40), 175-194.( in Persian)
- Simon, M., Müller, B. H., & Hasselhorn, H. M. (2010). Leaving the organization or the profession—a multilevel analysis of nurses' intentions. *Journal of advanced nursing*, 66(3), 616-626 .
- Sindberg, L., & Lipscomb, S. D. (2005). Professional isolation and the public school music teacher. *Bulletin of the Council for Research in Music Education*, 43-56 .
- Shirom, A.,& Melamed, S.(2006). A Comparison of the Construct Validity of two Burnout Measures in two groups of Professionals. *International Journal of Stress Management*,13(2),176-200.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of community psychology*, 13(6), 693-713.
- Tschannen-Moran, M.,& Gareis, C.R.(2004). Principals' Sense of Efficacy. *Journal of Educational Administration*, 42,573-585. <https://doi.org/10.1108/09578230410554070>
- Tiwari, I. (2015). *An analysis of the factors affecting employee retention and turnover in the Irish hospitality industry*. Dublin, National College of Ireland ,

- Ucho, A., Mkavga, T., & Onyishi, I. E. (2012). Job Satisfaction, Gender ,Tenure, and Turnover Intentions among Civil Servants in Benue State Interdisciplinary. *Journal of Contemporary Research In Business CopyRight* .
- Warr, P., & Inceoglu, I. (2012). Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with the person-job fit. *Journal of occupational health psychology*, 17(2),129-138.
- Wen, T., Zhang, Y., Wang, X., & Tang, G. (2018). Factors influencing turnover intention among primary care doctors: a cross-sectional study in Chongqing, China. *Human resources for health*, 16(1),1-11.