

## بررسی پیشایندهای قصد ترک خدمت (مطالعه‌ای در یک بیمارستان دولتی)

مرتضی سلطانی<sup>۱</sup>، سهیل نجات<sup>۲\*</sup>، فرشید خمویی<sup>۳</sup>، پوریا پسندیده<sup>۴</sup>

۱. استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران
۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۴. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۴/۲۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۰/۳۰)

### چکیده

منابع انسانی مهم‌ترین مزیت رقابتی و سرمایه سازمانی‌اند. از این رو، کاهش میزان ترک خدمت آنان برای باقی‌ماندن سازمان در شرایط رقابتی و دستیابی به سطوح عالی عملکرد حیاتی است. هدف این پژوهش بررسی تأثیر هویت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، اشتیاق شغلی و تعهد عاطفی بر قصد ترک خدمت است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان یک بیمارستان دولتی در استان مازندران است. برای جمع‌آوری داده‌ها ۲۵۰ پرسشنامه توزیع شد. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق نرم‌افزارهای SPSS22 و Lisrel8.8 تجزیه و تحلیل شد. پایایی پرسشنامه با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن نیز از طریق تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم بررسی شد. نتایج نشان داد هویت سازمانی بر اشتیاق شغلی و تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معنادار و بر قصد ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد. علاوه بر این، اشتیاق شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت، و بر قصد ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد. در نهایت، تأثیر تعهد عاطفی بر قصد ترک خدمت تأیید نشد.

### کلیدواژگان

اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی، حمایت سازمانی، قصد ترک خدمت، هویت سازمانی.

\* نویسنده مسئول، رایانامه: soheilnejat@modares.ac.ir

## مقدمه

وفاداری پایین کارکنان و افزایش میزان ترک خدمت<sup>۱</sup>، مسئولیت مضاعفی برای مدیران منابع انسانی در تلاش برای حفظ استعدادها و کاهش ترک خدمت آنها برای حفظ عملکرد مطلوب کسب و کار ایجاد کرده است (Anvari et al., 2014, p.187). ترک خدمت کارکنان یکی از مشکلات عمده سازمان‌های عمومی و خصوصی است که سالیان زیادی است با آن دست به گریبان هستند. با ترک خدمت کارکنان، بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های سازمان برای انتخاب، گزینش، آموزش و توانمندسازی کارکنان به‌راحتی از بین رفته و نتایج مثبت تجربه‌اندوزی کارکنان، در سازمان دیگری متبلور می‌شود، اگر نتوانیم علت واقعی ترک خدمت افراد را درک کنیم، کارکنان توانمندی را از دست خواهیم داد (غلام‌حسینی و اسماعیلی، ۱۳۹۰، ص ۲). مدیریت ترک خدمت بالای کارکنان برای هر سازمان به‌منظور ماندن در صحنه رقابت، حیاتی است. امروزه اعتقاد بر این است که سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف خود باید توانایی جذب و نگهداری و حفاظت از منابع انسانی را داشته باشند (Anvari et al., 2014, p.188). تمایل به ترک خدمت کارکنان از جمله عواملی است که سازمان را در دستیابی به این اهداف دچار مشکل می‌کند. ترک خدمت برای سازمان‌ها پرهزینه است، زیرا منابع زیادی در آموزش افرادی که سازمان را ترک می‌کنند، صرف شده است و برای خود اشخاص نیز پرهزینه است، زیرا آنها باید انرژی زیادی را برای یافتن کار جدید و خوگرفتن با وضعیت شغلی جدید صرف کنند (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۲۵).

## بیان مسئله

یکی از مهم‌ترین مسائل مهم سازمان‌ها در دنیای امروز، مسئله ترک خدمت یا خروج از خدمت کارکنان به‌ویژه کارکنان ماهر یا همان استعدادها است که پیامدهای منفی زیادی برای سازمان‌ها

---

1. Turnover

دارد. هزینه‌های ترک خدمت برای سازمان از جهات مختلف وارد می‌شود. ترک خدمت بالا می‌تواند به‌طور منفی بر ظرفیت سازمان برای فراهم کردن خروجی‌های باکیفیت اثر بگذارد. همچنین، ترک خدمت می‌تواند پیامدهای مهلکی در زمینه کارمندیابی، هزینه‌های آموزشی و توقف عملیات داشته باشد. آگاهی از این موضوع که چه عواملی باعث می‌شود یک کارمند تصمیم به ترک سازمان بگیرد، در توانایی سازمان برای حفظ کارمندان بسیار حیاتی است (سبک‌رو و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۱۴). حفظ نیروی انسانی موجود، به‌ویژه نیروی انسانی متخصص و فعال یکی از اهداف اصلی و اولویت‌دار هر سازمانی تلقی می‌شود. به‌منظور بهره‌گیری صحیح از نیروی انسانی ضرورت مطالعه ابعاد گوناگون و پیچیده افراد که شامل ویژگی‌های عاطفی، احساسی، غریزی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی است، مورد توجه قرار می‌گیرد. عوامل زیادی بر خروج از خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارند که شناسایی این عوامل می‌تواند در مدیریت ترک خدمت کارکنان به مدیران سازمان‌ها کمک کند. پژوهش‌های مختلف عوامل زیادی را نشان می‌دهند که بر قصد ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارند؛ از جمله این عوامل می‌توان به حمایت سازمانی ادراک‌شده (Lam & Liu, 2014, p.325)، تعهد عاطفی (Albrecht & Andretta, 2011, p.230)، و عجزین‌شدن با شغل (Yener et al., 2012, p.727) اشاره کرد. بیمارستان‌ها نیز امروزه مانند سایر سازمان‌ها با مشکل ترک خدمت کارکنان مواجهند، اما در پژوهش‌های قبلی کمتر به مسئله قصد ترک خدمت در بیمارستان‌ها پرداخته شده است. پژوهش حاضر، در پی بررسی برخی عوامل تأثیرگذار مثبت و منفی بر قصد ترک خدمت کارکنان در یک بیمارستان دولتی در استان مازندران است.

## مبانی نظری پژوهش

### هویت سازمانی

هویت سازمانی مفهومی است برای توصیف رابطه بین فرد با سازمانی که در آن کار می‌کند. صاحب‌نظران این عرصه، هویت سازمانی را به این شرح تعریف می‌کنند: «ادراک یکی‌بودن (متعلق‌بودن) با سازمان، جایی که افراد خود را براساس خصوصیات سازمانشان تعریف می‌کنند»

(اللهیاری و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۹۶). امروزه پژوهشگران و مدیران به طور روزافزونی به اهمیت تأثیر هویت سازمانی بر پیامدهای سازمانی واقف شده‌اند. به طور کلی، سازمان‌ها طالب کارکنانی‌اند که خود را به رسالت سازمان پایبند بدانند و مطابق با اهداف سازمان عمل کنند. بسیاری از اندیشمندان معتقدند هرچه کارکنان نسبت به سازمان احساس هویت بیشتری داشته باشند، بیشتر خود را نسبت به تحقق اهداف سازمانی مسئول می‌دانند و تلاش و مشارکت بیشتری در قبال آن خواهد داشت. افراد نیز سازمان‌هایی را جست‌وجو می‌کنند که با آنان شباهت دارند. آنان مایلند خود را به عنوان عضوی از گروه‌ها و سازمان‌ها تصور کنند. مفهوم هویت سازمانی در بحث‌های مرتبط با هویت اجتماعی<sup>۱</sup> ریشه دارد. مفهوم اصلی هویت، به تمایل افراد به عضویت در گروه و تعریف خود براساس ویژگی‌های آن گروه اشاره می‌کند (Mozes et al., 2011, p.315).

#### حمایت سازمانی ادراک‌شده

مفهوم حمایت سازمانی ادراک‌شده را نخستین بار آیزنبرگر<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۸۶) مطرح کردند و به دنبال آن، پژوهشگران درباره ابعاد مختلف آن، و رابطه آن با متغیرهای دیگر، تحقیقات گسترده‌ای انجام دادند. حمایت سازمانی ادراک‌شده به اعتقاد کارکنان درباره میزانی که سازمان، برای مشارکت، سلامتی و رفاه آن‌ها ارزش قائل است، اشاره می‌کند. ادراک از حمایت سازمان یا ادراک از حمایت مدیریت عبارت است از باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است. نشانگرهای رفتار مناسب سازمان از نگاه کارکنان که به ادراک آنان از حمایت سازمان منجر می‌شود، عبارت‌اند از: ۱. حمایت سرپرست؛ ۲. پاداش‌ها و شرایط مناسب شغلی؛ ۳. رویه‌ها و اعمال منصفانه (Rhoades & Eisenberger, 2002, p.671). حمایت سازمانی ادراک‌شده، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعاملاتی که بین کارکنان و سازمان انجام می‌گیرد، ریشه دارد. طبق نظریه مبادله اجتماعی<sup>۳</sup> ارتباط مبادله‌ای بین دو طرف معمولاً فراتر از مبادله اقتصادی است و شامل تعاملات اجتماعی نیز

- 
1. Social identification
  2. Eisenberger
  3. Social exchange perspective

می‌شود. از دیدگاه پژوهشگران سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد، بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تأیید، احترام و حمایت را نیز دربرمی‌گیرد. در طول زمان میزان حمایت سازمان از کارکنان، در آن‌ها احساس الزام جبران این حمایت را ایجاد می‌کند (دعایی و برجعلی‌لو، ۱۳۸۹، ص ۶۴).

### اشتتیاق شغلی (عجین شدن با شغل)

اشتتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی مانند عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت، و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالایی دارد. سه بعد اشتتیاق شغلی عبارت‌اند از جذب<sup>۱</sup>، نیرومندی<sup>۲</sup> و وقف<sup>۳</sup> (Karatepe et al., 2013, p.83). جذب به میزان تمرکز و غرق شدن فرد در کارش اشاره می‌کند، که کناره‌گیری از شغل را برای فرد، دشوار می‌کند. کارمندی که احساس می‌کند نیرومند است، به‌شدت به کارش راغب است و در زمان مواجهه با مشکلات و سختی‌های کار، پایداری زیادی دارد. بعد سوم اشتتیاق شغلی نیز با درگیری ذهنی کامل در کار مشخص می‌شود. به‌طور کلی، کارکنان مشتاق کاملاً مجذوب شغلشان می‌شوند و تکالیف شغلی‌شان را به‌طور مطلوب انجام می‌دهند (Bakker & Leiter, 2010, p.25).

### تعهد عاطفی

سابقه پژوهش درباره تعهد سازمانی به دهه ۱۹۶۰ برمی‌گردد، اما پس از انتشار مقاله مودی<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۷۴)، که تعریفی جامع از تعهد سازمانی را بیان کرده، و بعد مودی و همکاران (۱۹۷۹) که سنجش برای اندازه‌گیری آن طراحی و معرفی کردند، توجه به این مفهوم شدت گرفت. والتون (۱۹۸۵) با پیشنهاد جایگزینی استراتژی کنترل سنتی با استراتژی تعهد اهمیت تعهد را بیش‌ازپیش آشکار کرد. مجدداً به دنبال انتشار مدل سه‌بعدی تعهد سازمانی توسط آلن و میر (۱۹۹۰) علاقه به تحقیق درباره تعهد سازمانی شدید شد. در طول این پنج دهه، تعریف‌های

1. Absorption
2. Vigor
3. Dedication
4. Mowday

مختلفی از تعهد سازمانی بیان شده است. نقطه مشترک همه این تعریف‌ها ارتباط تعهد سازمانی با قصد ترک سازمان است. کارکنان متعهدتر کمتر سازمان را ترک می‌کنند (سلطانی، ۱۳۹۰). باید توجه کرد رایج‌ترین رویکرد به تعهد سازمانی این است که تعهد را علاقه‌ای عاطفی به سازمان تلقی می‌کنند، به طوری که فرد متعهد، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت می‌کند و از عضویت در آن لذت می‌برد (حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۱). با توجه به نظر نظریه‌پردازان هویت اجتماعی، تعهد عاطفی به این معنا است که تمایل به وابسته‌شدن داوطلبانه کارکنان به سازمان، با هویت عمیق آنان مرتبط است زیرا کارکنان به احتمال زیاد علاقه‌مند به ماندن در سازمانی هستند که آنجا بین ارزش‌های شخصی خود و مأموریت سازمان تناسبی را مشاهده کنند (Lam & Liu, 2014, p.326).

#### تمایل به ترک خدمت

ترک خدمت حرکت دائمی کارکنان به خارج از مرز سازمان است (Rahman & Nas, 2013, p.565). ترک خدمت نرخی است که نشان‌دهنده از دست دادن کارکنان توسط کارفرما است. دو نوع ترک خدمت وجود دارد، اختیاری و اجباری. به دلیل آنکه ترک خدمت کارکنان برای شرکت‌ها و سازمان‌ها بسیار هزینه‌بر است، کارفرمایان توجه بیشتری به میزان ترک خدمت کارکنان می‌کنند (Anvari et al., 2014, p.188). در شکل غیرداوطلبانه فرد خواهان خروج از سازمان نیست، ولی کارفرما می‌خواهد که وی خارج شود و به روش‌هایی از جمله بازخرید، بازنشستگی یا اخراج سازمان را رها کند. در شکل داوطلبانه، کارفرما خواهان خروج فرد نیست، ولی فرد می‌خواهد سازمان را ترک کند. این نوع خروج همواره دغدغه مدیران بوده است. البته هر دو نوع خروج برای سازمان‌ها هزینه در پی دارد، ولی هزینه خروج داوطلبانه بسیار زیاد است، به‌ویژه اگر فرد جزء افراد کلیدی و استعدادهای سازمان باشد (قلی‌پور، ۱۳۹۲، ص ۴۳۸؛ حاجی کریمی و سلطانی، ۱۳۹۰، ص ۹۸). ترک خدمت با تمایل به ترک خدمت متفاوت است. این بدین معنا است که قصد یا تمایل به ترک خدمت یک قدم قبل‌تر از ترک خدمت است. عوامل زیادی بر قصد ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد که عبارت‌اند از نگرش کارکنان، توانایی بالقوه کارکنان، مدیریت، همکاران، موقعیت سازمانی، خواسته‌های کار سازگار با بیرون و خود فرد (Berry, 2010, p.58).

### پیشینه پژوهش

در این بخش برخی پژوهش‌های تجربی انجام گرفته در زمینه تمایل ترک خدمت و موضوع‌های مرتبط با آن به اختصار بیان می‌شوند.

جدول ۱. خلاصه نتایج برخی از جدیدترین پژوهش‌های مورد مطالعه در زمینه تمایل ترک خدمت

عنوان پژوهش (منبع)	هدف پژوهش	یافته‌های مهم
پیشایندهای تمایل به ترک خدمت تیمی در سازمان‌های موقت، توسعه‌ای از یک مدل تحقیقاتی (Nuhn & Wald, 2016)	شناسایی پیشایندهای تمایل به ترک خدمت تیم در سازمان‌های موقت مانند پروژه‌ها، برنامه‌ها یا تیم‌های موقت	یک مدل تحقیقاتی متشکل از گزاره‌های آزمون‌پذیر که نویسندگان از ویژگی‌های سازمان‌های موقت و پیشایندهای تمایل به ترک خدمت در سازمان‌های دائمی به دست آورند.
اشتیاق شغلی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت: مقایسه‌ای بین سرپرستان و کارکنان سطح عملیاتی (Lu, et al., 2016)	بررسی اثر موقعیت کارمند (سرپرست در مقابل کارکنان خط عملیاتی) بر متغیرهای مرتبط با کار (اشتیاق شغلی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت)	سرپرستان در مقایسه با کارکنان سطح عملیاتی به‌طور قابل توجهی اشتیاق شغلی بالاتر و تمایل به ترک خدمت پایین‌تری دارند، در حالی که رضایت شغلی در دو گروه تفاوتی ندارد. موقعیت کارمند به‌طور معناداری رابطه بین جذب شغل شدن و رضایت شغلی و رابطه بین تعهد و تمایل به ترک خدمت را تعدیل می‌کند.
رابطه تمایل به ترک خدمت در صنعت نفت و گاز در امارات متحده عربی (Harhara et al., 2015)	توسعه چارچوبی برای درک، شناسایی و کنترل عوامل اثرگذار بر تمایل به ترک خدمت	چارچوبی از تمایل به ترک خدمات توسعه یافت که فعل و انفعالات بین متغیرهای سطح فردی، گروهی، محیطی و سازمانی را نشان می‌دهد.
تعهد شغلی / سازمانی و تمایل به ترک خدمت شغلی / سازمانی (Yousaf et al., 2015)	ایجاد رابطه معنادار بین دو کانون تعهد (عاطفی سازمانی و عاطفی شغلی) و دو نوع از تمایل به ترک خدمت (تمایل به ترک خدمت شغلی و سازمانی)	تعهد عاطفی سازمانی و تعهد عاطفی شغلی رابطه مثبت و معناداری باهم دارند. تعهد عاطفی سازمانی رابطه منفی با تمایل به ترک خدمت سازمانی دارد. همچنین، تعهد عاطفی شغلی با تمایل به ترک خدمت شغلی و سازمانی رابطه منفی دارد.

عنوان پژوهش (منبع)	هدف پژوهش	یافته‌های مهم
ارتباط مؤلفه‌های اشتیاق شغلی با ابعاد تعهد سازمانی (نوری و همکاران، ۱۳۸۹)	بررسی رابطه مؤلفه‌های اشتیاق شغلی با تعهد سازمانی	مؤلفه‌های اشتیاق شغلی با ابعاد تعهد سازمانی همبستگی معنادار وجود دارد. همچنین، از میان مؤلفه‌های اشتیاق شغلی، وقف کار شدن بهترین پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی است.
تأثیر هویت سازمانی و گرایش ارزشی نسبت به کار بر تعهد عاطفی کارکنان (رحمان سرشت و ساغروانی، ۱۳۹۲)	بررسی نقش پیش‌بینی‌کننده هویت سازمانی و گرایش ارزشی نسبت به کار، بر تعهد عاطفی کارکنان.	هویت سازمانی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معنادار دارد، اما گرایش ارزشی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معنادار ندارد.
رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۲)	مطالعه رابطه بین استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی	برای کنترل آثار استرس شغلی بر ترک خدمت و عملکرد وظیفه، باید در محیط‌های کار بر آموزش مدیریت استرس و تقویت رضایت شغلی تمرکز کنند.
تدوین مدلی برای رابطه بین رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض و ترک خدمت معلمان (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰)	بررسی نقش واسطه‌ای تعهد عاطفی و رضایت شغلی در رابطه تبعیض ادراک‌شده با تمایل به ترک خدمت	تبعیض ادراک‌شده با تعهد عاطفی و رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معنادار، ولی با ترک خدمت، رابطه مثبت و معنادار دارد. ترک خدمت با رضایت شغلی دارای رابطه منفی معنادار است.
تأثیر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجیگری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی (کوشازاده و عزیززاده، ۱۳۹۳)	بررسی تأثیر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر تمایل به ترک خدمت کارکنان از طریق متغیرهای واسطه‌ای هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی در یک سازمان دولتی شرق کشور	تأثیر مثبت: عدالت سازمانی بر حمایت سازمانی، عدالت سازمانی بر هویت سازمانی، عدالت سازمانی بر خشنودی شغلی، حمایت سازمانی بر خشنودی شغلی، و تأثیر منفی حمایت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، هویت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت، و خشنودی شغلی بر تمایل به ترک خدمت تأیید شد.

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد هر یک از پژوهش‌های انجام‌گرفته در زمینه ترک خدمت متغیرهای گوناگونی را به صورت مجزا بررسی کرده‌اند. در این تحقیقات به نقش میانجی اشتیاق شغلی کمتر توجه شده است. از این رو، پژوهش حاضر در پی بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت در یک چارچوب مفهومی بر آمده است.



### توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

کارکنان زمانی که نسبت به سازمان خود احساس هویت کرده، و از تعلق به آن احساس غرور می‌کنند، خود را جزئی از آن دانسته (Mozes et al., 2011, p.315)، سرنوشت خود را در گرو سرنوشت سازمان خواهند دانست و بیشتر احتمال دارد که با دیدگاه سازمان همسو شوند و از اهداف سازمان حمایت کنند. نتیجه هویت سازمانی بالاتر، رضایت شغلی، تعهد عاطفی (Lam & Van Dick et al., 2004, p.327)، از خودگذشتگی و انگیزه بیشتر اشتیاق شغلی (Liu, 2014, p.176) است. از این رو، فرضیه‌های زیر بیان می‌شوند:

فرضیه ۱: هویت سازمانی بر اشتیاق شغلی اثر مثبت و معنادار می‌گذارد.

فرضیه ۳: هویت سازمانی بر تعهد عاطفی اثر مثبت و معنادار می‌گذارد.

بر مبنای هنجار متقابل بده‌بستان در مبادلات اجتماعی<sup>۱</sup>، کارکنانی که سطح بالایی از حمایت سازمانی را درک کنند، احتمال بیشتری می‌رود که حمایت سازمان را با نگرش‌های مثبت و رفتارهای کاری دلخواه جبران کنند. طبق پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه، مهم‌ترین پیام حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۲</sup>، افزایش تعهد سازمانی کارکنان است. حمایت سازمانی ادراک شده نتایج زیادی را دربردارد، از قبیل کاهش تمایل به ترک خدمت (حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ دعایی و برجعلی‌لو، ۱۳۸۹؛ Wong et al., 2015؛ Nuhn & Wald, 2016) و عجین شدن با شغل یا اشتیاق شغلی (Sulea et al., 2012, p.193). از این رو، فرضیه‌های ۲ و ۴ به شرح زیر بیان می‌شوند:

فرضیه ۲: حمایت سازمانی ادراک شده بر اشتیاق شغلی اثر مثبت و معنادار می‌گذارد.

فرضیه ۴: حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک خدمت اثر منفی و معنادار می‌گذارد.

اشتیاق شغلی مفهومی بسیار مهم با بسیاری از نتایج مثبت سازمانی مانند افزایش رفتار

1. Social exchange

2. Perceived Organizational Support (POS)

شهروندی سازمانی، تعهد، مشارکت شغلی، و قصد ماندن در سازمان، غیبت پایین‌تر، و افزایش بهره‌وری، سلامتی و شادتر شدن کارکنان است. سازمان، به‌ویژه مدیریت ارشد، باید اهمیت کافی به اشتیاق شغلی کارکنان به‌منظور باقی ماندن در چنین دنیای کسب‌وکار رقابتی بدهد. با این وجود، متون نظری کمی در این زمینه و درباره چگونگی تأثیرپذیری اشتیاق شغلی کارکنان توسط مدیریت وجود دارد (Yener et al., 2012, p.728). هالبرگ و شائوفلی (۲۰۰۶)، همبستگی قوی بین اشتیاق شغلی و تعهد را در نمونه‌ای ۱۶۷ نفری از مشاوران فناوری اطلاعات و ارتباطات سوئدی و نمونه‌ای ۱۵۰ نفری از مأموران پلیس، گزارش کردند. همچنین، در یک فراتحلیل ارتباط قوی بین تعهد عاطفی و قصد ترک خدمت کارکنان تأیید شد (Albrecht & Andreetta, 2011, p.230). آلبرشت و اندریتا (۲۰۱۱)، ضیاءالدینی و رمضان‌قومی‌آبادی (۱۳۹۲)، و هاشمی شیخ‌شبابی و همکاران (۱۳۹۱) نیز رابطه معناداری را میان عجین شدن با شغل و تعهد عاطفی گزارش کردند. از این رو، فرضیه‌های ۵ و ۶ به شرح زیر بیان می‌شود:

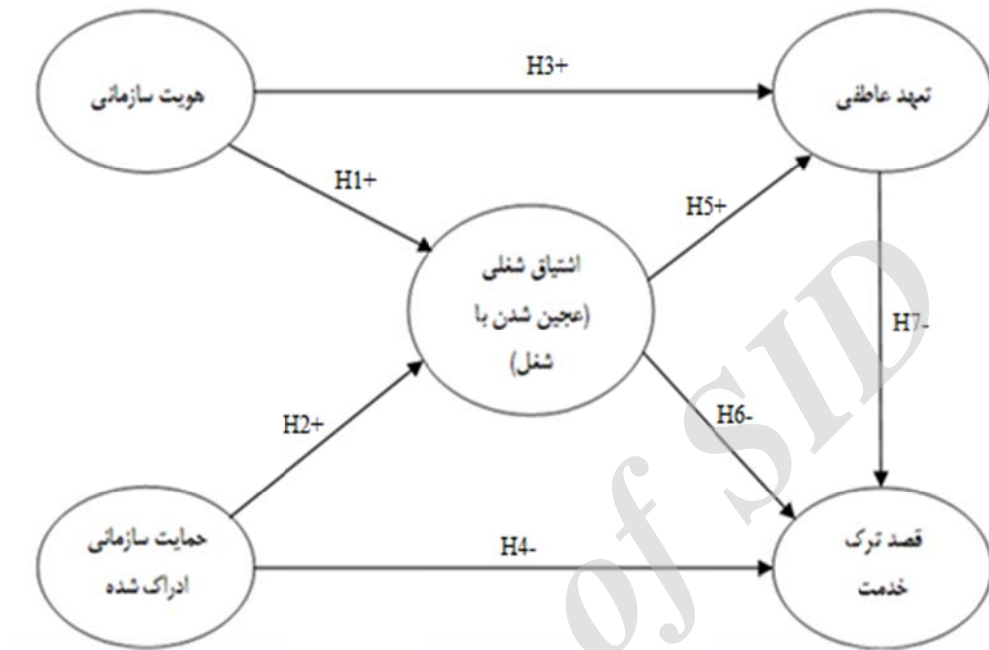
فرضیه ۵: اشتیاق شغلی بر تعهد عاطفی اثر مستقیم، مثبت و معنادار می‌گذارد.

فرضیه ۶: اشتیاق شغلی بر قصد ترک خدمت اثر منفی و معنادار می‌گذارد.

نتایج پژوهش‌های لام و لیو (۲۰۱۴)، یوسف و همکاران (۲۰۱۵)، و وانگ و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد تعهد عاطفی با قصد ترک خدمت کارکنان رابطه منفی دارد. عوامل زیاد دیگری بر ترک خدمت اثر می‌گذارند؛ از قبیل حمایت سازمانی ادراک شده (دعایی و برجعلی‌لو، ۱۳۸۹؛ Wong et al., 2016, Nuhn & Wald, 2016)، اشتیاق شغلی (ضیاءالدینی و رمضان‌قومی‌آبادی، ۱۳۹۲، ص ۵؛ هاشمی شیخ‌شبابی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۹۱)، تعهد سازمانی (دعایی و برجعلی‌لو، ۱۳۸۹؛ Harhara et al., 2015) و هویت سازمانی (Avanzi et al., 2014, p.278). از این رو، فرضیه ۷ به شرح زیر بیان می‌شود:

فرضیه ۷: تعهد عاطفی بر قصد ترک خدمت اثر منفی و معنادار می‌گذارد.

با توجه به فرضیه‌های بیان‌شده، مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل ۱ ترسیم می‌شود.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش

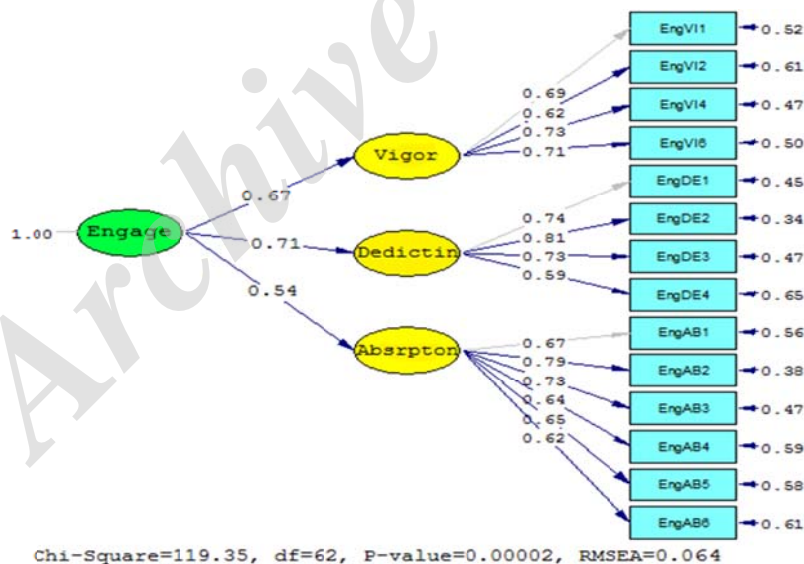
### روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان هویت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، اشتیاق شغلی (عجین شدن با شغل) و قصد ترک خدمت در قالب شکل ۱ است، پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی - همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی پژوهش هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده متغیرهای مستقل، اشتیاق شغلی و تعهد عاطفی متغیرهای میانجی و قصد ترک خدمت کارکنان متغیرهای وابسته‌اند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. روایی محتوایی پرسشنامه با نظرسنجی از استادان بررسی شد. همچنین، برای بررسی پایایی روش آلفای کرونباخ به‌کار گرفته شد (جدول ۲).

جدول ۲. تعداد پرسش‌ها، ضریب آلفای کرونباخ و منبع پرسش‌ها

منبع	آلفای کرونباخ	تعداد پرسش‌ها	متغیر
Nwamaka & Brian, 2012	۰,۷۴۴	۶	هویت سازمانی (IO)
Rhoads, 2001	۰,۸۱۲	۵	حمایت سازمانی ادراک شده (POS)
Salanova & Schaufeli, 2001	۰,۹۱۹	۱۷	اشتیاق شغلی (Engage)
Allen & Meyer, 1990	۰,۷۸۲	۶	تعهد عاطفی (Affective)
Mobley et al., 1978; Talat et al., 2013	۰,۷۱۱	۳	قصد ترک خدمت (Turnover)

به منظور سنجش روایی پرسش‌ها تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم به کار گرفته شد. نتایج مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم) نشان داد مدل‌های اندازه‌گیری مناسب‌اند.



شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم در حالت استاندارد

جدول ۳. ترکیب متغیرها، پرسش‌ها و نوع مقیاس آن‌ها بعد از تحلیل عاملی

مقیاس	شماره پرسش‌های مربوطه	ابعاد مربوطه	متغیرها
ترتیبی	۶-۵-۴-۳-۲-۱	-	هویت سازمانی (IO)
ترتیبی	۱۰-۹-۸-۷	-	حمایت سازمانی ادراک شده (POS)
ترتیبی	۱۴-۱۳-۱۲-۱۱	شوق داشتن به کار (VI)	اشتیاق شغلی (Engage)
ترتیبی	۱۸-۱۷-۱۶-۱۵	وقف در کار (DE)	
ترتیبی	۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۲۰-۱۹	جذب کار شدن (AB)	
ترتیبی	۲۸-۲۷-۲۶-۲۵	-	تعهد عاطفی (Affective)
ترتیبی	۳۱-۳۰-۲۹	-	قصد ترک خدمت (Turnover)

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در این پژوهش کارکنان یک بیمارستان دولتی در استان مازندران است. تعداد افراد جامعه آماری برابر ۵۵۰ نفر بود. براساس فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده نمونه‌ای به حجم ۲۲۶ نفر انتخاب شد.

### یافته‌های پژوهش

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌های تحقیق، باید نرمال بودن متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شود که این کار به وسیله آزمون کلموگروف-اسمیرنوف انجام گرفت. نتایج این آزمون نرمال بودن همه داده‌های تحقیق تأیید شد. بنابراین، ضریب همبستگی پیرسون انجام گرفت. جدول همبستگی پیرسون متغیرهای تحقیق به شرح جدول ۴ است.

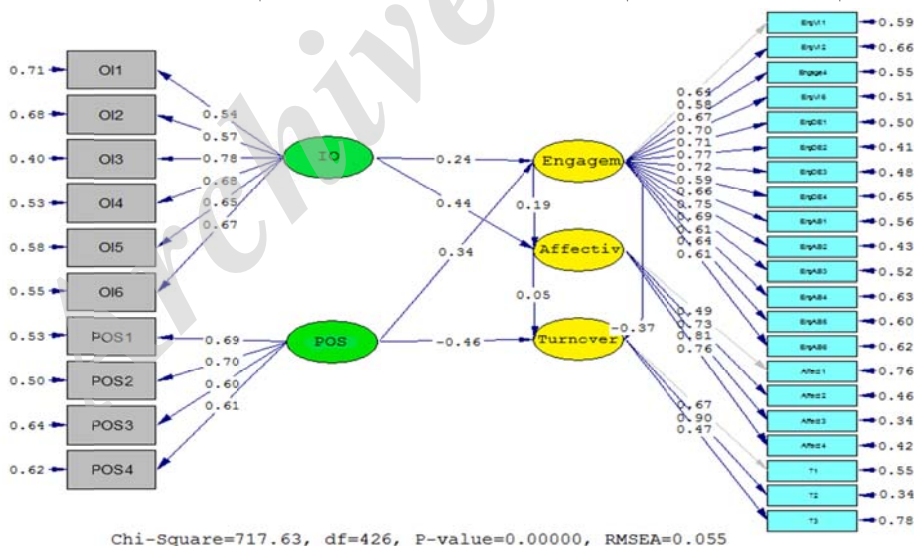
جدول ۴. همبستگی میان متغیرهای برونزا و درونزا

ترک خدمت	تعهد عاطفی	اشتیاق شغلی	همبستگی میان متغیرهای برونزا و درونزا
-۰,۲۸۵	۰,۴۷۵	۰,۵۷۰	هویت سازمانی (IO)
-۰,۳۹۲	۰,۳۳۸	۰,۵۲۶	حمایت سازمانی ادراک شده (POS)

همان‌طور که مشاهده می‌شود بین متغیرهای برونزا (هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده) و متغیرهای درونزا (اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی و قصد ترک خدمت) رابطه معناداری وجود دارد. بیشترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین هویت سازمانی و اشتیاق شغلی با ۰/۵۷۰ درصد و کمترین میزان همبستگی معنادار به هویت سازمانی - ترک خدمت با ۰/۲۸۵- درصد مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برونزا و درونزا می‌توان نتیجه گرفت هرگونه بهبودی در هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده، موجب بهبود در اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی و کاهش ترک خدمت می‌شود.

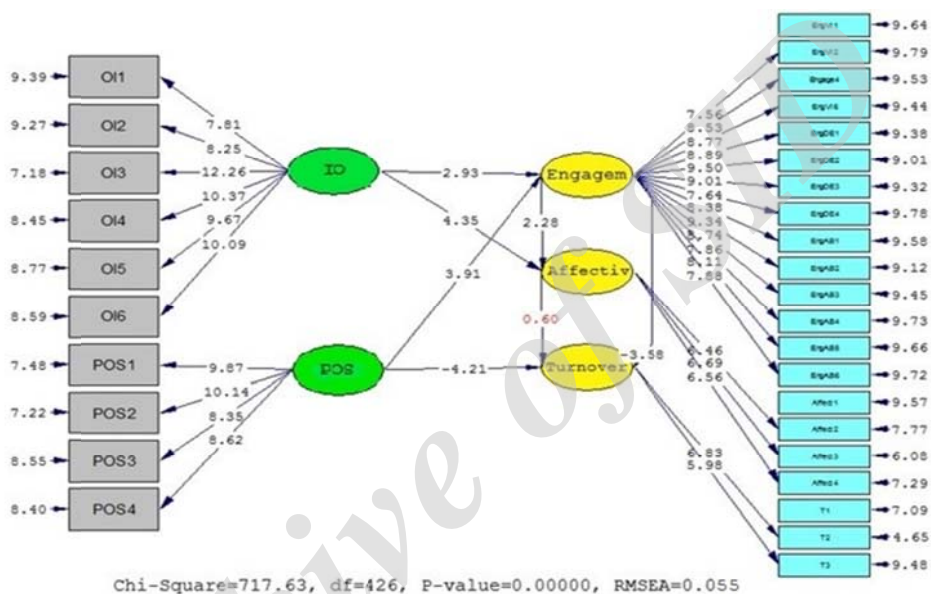
### بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر)

الگوی اندازه‌گیری پژوهش پنج متغیر پنهان دارد که عبارت‌اند از هویت سازمانی (IO)، حمایت سازمانی ادراک‌شده (POS)، اشتیاق شغلی (Engage)، تعهد عاطفی (Affective) و قصد ترک خدمت (Turnover). به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، مدل ساختاری ترسیم شد که این کار به وسیله نرم‌افزار Lisrel 8.8 انجام گرفت. به این منظور دو مدل ترسیم شد (شکل‌های ۳ و ۴).



شکل ۳. الگوی تخمین استاندارد مدل ساختاری پژوهش

شکل ۳ مدل ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود حمایت سازمانی ادراک‌شده بیشترین تأثیرگذاری (با ضریب ۰/۴۶-) را بر ترک خدمت دارد و تعهد عاطفی کمترین تأثیرگذاری (با ضریب ۰/۰۵) را بر ترک خدمت دارد.



شکل ۴. الگوی اعداد معناداری مدل ساختاری پژوهش

شکل ۴ الگوی معادلات ساختاری در حالت اعداد معناداری را نشان می‌دهد. مدل اعداد معناداری به این دلیل ارائه می‌شود که بدانیم آیا رابطه بین سازه و بعد، و بعد و شاخص معنادار است یا خیر. اعداد معناداری یا مقادیر تی، میزان معنادار بودن هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد. اگر قدر مطلق اعداد معناداری از عدد ۱/۹۶ بزرگتر باشد، پارامترهای مدل معنادار است (اسفیدانی و محسنین، ۱۳۹۲، ص ۳۳۲).

مقادیر شاخص‌های برازندگی الگو عبارت‌اند از  $\chi^2/df$  برابر با ۱/۶۸، شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۲، شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) برابر با ۰/۰۵۷،

شاخص برازندگی تعدیل یافته (CFI) برابر با ۰/۹۸، شاخص برازندگی هنجارشده (NFI) برابر با ۰/۹۶، شاخص برازندگی هنجارنشده (NNFI) برابر با ۰/۹۸، شاخص برازندگی فزاینده (IFI) برابر با ۰/۹۸، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI) برابر با ۰/۸۸ به دست آمد. به طور کلی، در کار با نرم افزار لیزرل، هر یک از شاخص های به دست آمده به تنهایی دلیل برازندگی الگو یا عدم برازندگی آن نیستند، بلکه این شاخص ها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد. با توجه به اعداد یادشده، این مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. نتایج آزمون فرضیه ها در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه های پژوهش

فرضیه های پژوهش	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه فرضیه
هویت سازمانی ← اشتیاق شغلی	۰/۲۴	۲/۹۳	< ۰/۰۵	تأیید
حمایت سازمانی ← اشتیاق شغلی	۰/۳۴	۳/۹۱	< ۰/۰۵	تأیید
هویت سازمانی ← تعهد عاطفی	۰/۴۴	۴/۳۵	< ۰/۰۵	تأیید
حمایت سازمانی ← قصد ترک خدمت	۰/۴۶	-۴/۲۱	< ۰/۰۵	تأیید
اشتیاق شغلی ← تعهد عاطفی	۰/۱۹	۲/۲۸	< ۰/۰۵	تأیید
اشتیاق شغلی ← قصد ترک خدمت	۰/۳۷	-۳/۵۸	< ۰/۰۵	تأیید
تعهد عاطفی ← قصد ترک خدمت	۰/۰۵	۰/۶۰	< ۰/۰۵	رد

### نتیجه

پژوهش حاضر در پی بررسی تأثیر هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با تأکید بر متغیرهای اشتیاق شغلی و تعهد عاطفی بود. به عبارتی، در این پژوهش برخی عوامل تأثیرگذار بر تمایل به ترک خدمت بررسی شد. در بررسی نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم متغیر اشتیاق شغلی، وقف دارای بالاترین درصد تبیین بوده است. بنابراین، پیشنهاد می شود



برای تقویت و بهبود اشتیاق شغلی از طریق وقف اقدام شود. وقف با درگیری شدید روانی فرد در کار مشخص می‌شود و ترکیبی از احساس معناداری، اشتیاق و چالش است. این بعد با مفهوم دلبستگی شغلی وجه مشترک زیادی دارد و به درجه‌ای از وابستگی فرد به شغلش از لحاظ روانی اطلاق می‌شود. پس افرادی که از لحاظ روانی وابستگی زیادی به شغلشان داشته باشند، اشتیاق شغلی آنها نیز بالا خواهد بود.

- نتایج آزمون همبستگی، میان متغیرهای برونزا (هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده) و متغیرهای درونزا (اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی و ترک خدمت) رابطه معناداری را نشان داد که بیشترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین هویت سازمانی - اشتیاق شغلی با ضریب ۰,۵۷۰ و کمترین میزان همبستگی معنادار به هویت سازمانی - ترک خدمت با ضریب ۰,۲۸۵ - مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برونزا و درونزا می‌توان نتیجه گرفت هرگونه بهبودی در هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده سبب بهبود در اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی و کاهش ترک خدمت می‌شود.

- نتایج آزمون همبستگی، نشان‌دهنده همبستگی معناداری میان اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی و ترک خدمت بود. بیشترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین اشتیاق شغلی - ترک خدمت با ضریب ۰,۴۶۴ و کمترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین اشتیاق شغلی - تعهد عاطفی با ضریب ۰,۳۲۵ - مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای درونزا می‌توان نتیجه گرفت هرگونه بهبودی در اشتیاق شغلی می‌تواند سبب بهبود در تعهد عاطفی و کاهش ترک خدمت شود.

- نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد هویت سازمانی بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد که این یافته با نتایج پژوهش ریکتا<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) همخوانی دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد با نتیجه پژوهش‌های سولیا و همکاران (۲۰۱۲)، و اوانزی و همکاران (۲۰۱۴) همخوانی دارد. هویت سازمانی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد که با نتیجه پژوهش کوشازاده و عزیزآبادی (۱۳۹۳) همخوانی دارد. حمایت

1. Riketta

سازمانی ادراک شده بر ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد که نتیجه پژوهش‌های کوشازاده و عزیزآبادی (۱۳۹۳)، وانگ و همکاران (۲۰۱۵)، و نیون و همکاران (۲۰۱۶) را تأیید می‌کند. اشتیاق شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معنادار دارد که با یافته‌های آلبرشت و اندریتا (۲۰۱۱)، و کاراتپه (۲۰۱۳) همخوانی دارد. اشتیاق شغلی بر ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد که نتایج پژوهش کاراتپه (۲۰۱۳)، و ضیاءالدینی و رضوانی قوام‌آبادی (۱۳۹۲) را تأیید می‌کند و در نهایت، فرضیه هفتم که بیان‌کننده تأثیر منفی و معنادار تعهد عاطفی بر ترک خدمت بود، رد شد. تحلیل محقق از چرایی رد این فرضیه این است که احتمال مداخله سایر ابعاد تعهد سازمانی، به‌ویژه تعهد مستمر و شرایط خاص اقتصادی و مالی افراد شاغل در بیمارستان و نداشتن گزینه‌های شغلی جذاب دیگر موجب رد این تأثیر شده است.

### پیشنهادها

– وقتی کارکنان نوعی احساس مثبت به سازمان داشته باشند، سازمان برای آن‌ها تبدیل به خانه دوم می‌شود و از تمایل آن‌ها برای خروج از خدمت جلوگیری می‌کند. بنابراین، به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود در برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری‌های سازمانی کارکنان را مشارکت دهند و نظرهای آن‌ها را در برنامه‌ریزی دخیل کنند و از این طریق اشتیاق شغلی را در آن‌ها افزایش دهند و به تبع آن، کارکنان خوشان را وقف کارشان کنند و با همه نیرو و انرژی و وظایف محوله را انجام دهند. به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با تفویض اختیار و استقلال کاری در کارکنان این حس را در آن‌ها ایجاد کند که سازمان برای آن‌ها ارزش قائل است و از آن‌ها حمایت می‌کند، تا آن‌ها را متعهد کند و از این طریق تمایل آن‌ها را برای کناره‌گیری از سازمان کاهش دهند. همچنین، میزان حمایت سازمانی ادراک شده از سوی فرد باعث افزایش اشتیاق شغلی می‌شود و به تبع آن فرد خود را وقف کارش کرده و جذب کار می‌شود و با نیرومندی بیشتری به کار خود ادامه می‌دهد و به فکر ترک خدمت نمی‌افتد. همچنین فردی که خود را با سازمانش هویت‌یابی کرده، تلاش می‌کند مسئولیت‌های واگذار شده را به‌خوبی انجام دهد که این خود به معنای عجزین شدن با شغلش است. سازمان‌ها می‌توانند با برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان را نیرومند کنند و اشتیاق شغلی آن‌ها را افزایش دهند، تا تمایل به ترک خدمت در کارکنان را کاهش دهند.

- هر پژوهشی با محدودیت‌هایی روبه‌روست که این پژوهش نیز از این محدودیت‌ها مستثنا نیست. از جمله آنکه تنها در یک سازمان دولتی بررسی شده است، بنابراین، نتایج آن با احتیاط قابل تعمیم خواهد بود. در این پژوهش برای سنجش متغیرهای پژوهش ابزار پرسشنامه به‌کار گرفته شده است. این پرسشنامه‌ها به صورت نظرسنجی بوده است و در تفسیر نتایج روایی پرسشنامه‌ها، باید احتیاط کرد. بنابراین، در این پژوهش به‌دلیل به‌کارگیری پرسشنامه، نگرش و نظر افراد بررسی شده است، نه واقعیت. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که پیشایندها و پیامدهای دیگر تمایل به ترک خدمت را بررسی کنند. پیشایندهایی مانند جذابیت برند کارفرما که بر وفاداری کارکنان و تمایل به ماندن آن‌ها در سازمان تأثیر می‌گذارد.

## منابع و مأخذ

۱. آغاز، عسل، و هاشمی، امین (۱۳۹۱). بررسی تجربی مدل بسط یافته هویت سازمانی باتوجه به ویژگی های شخصیتی کارکنان. چشم/انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۲، صفحات ۱۰۶-۸۷.
۲. اسفیدانی، محمدرحیم، و محسنین، شهریار (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری (آموزشی و کاربردی) به کمک نرم افزار لیزرل. تهران: مهربان نشر.
۳. اللهیاری، محبوبه، حمیدی، مهرزاد، همتی نژاد، مهرعلی، و اللهیاری، فاطمه (۱۳۹۰). رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش. پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۹، صفحات ۹۵-۱۱۲.
۴. بختی، میلاد، ترابی، محسن، و قلی پور، آریین (۱۳۹۰). رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی میان حمایتی سازمانی ادراک شده و سرمایه اجتماعی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۲۱، صفحات ۲۵-۴۶.
۵. حاجی کریمی، عباسعلی، و سلطانی، مرتضی (۱۳۹۰). بررسی و تحلیل عوامل سنجش مدیریت استعداد (مطالعه موردی صنعت ماشین آلات و تجهیزات صنعتی ایران). مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۹، شماره ۲۳، صفحات ۹۵-۱۱۶.
۶. حاجی کریمی، عباسعلی، رضاییان، علی، عالم تبریز، اکبر، و سلطانی، مرتضی (۱۳۹۱). مدلی میان سطحی برای تبیین ارتباط ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از احترام سازمانی و مشارکت در تصمیم گیری با تعهد سازمانی؛ مطالعه موردی: اعضای هیئت علمی دانشگاه های تهران. اندیشه مدیریت راهبردی، شماره ۱۲، صفحات ۱۷۷-۲۰۰.
۷. دعایی، حبیب الله، و برجعلی لو، شهلا (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم/انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، صفحات ۶۳-۷۷.
۸. رحمان سرشت، حسین، و ساغروانی، سیما (۱۳۹۲). تأثیر هویت سازمانی و گرایش ارزشی نسبت به کار بر تعهد عاطفی کارکنان. پژوهش نامه مدیریت تحول، دوره ۵، شماره ۹، صفحات ۶۷-۵۲.
۹. رحمان سرشت، حسین، و فرهادی نژاد، محسن (۱۳۸۹). مروری بر رابطه میان هویت سازمانی

- و تعهد سازمانی. *دوماهنامه منابع انسانی*، شماره ۱۱، صفحات ۱۸-۱۰.
۱۰. سبک‌رو، مهدی، کلهریان، رضا، کامجو، زین‌العابدین، و طالقانی، غلامرضا (۱۳۹۰). تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت - موردکاوی پرستاران بیمارستان-های شهر تهران. *مدیریت دولتی*، شماره ۶، صفحات ۱۲۶-۱۱۱.
۱۱. سلطانی، مرتضی (۱۳۹۰). *طراحی و تبیین مدلی میان سطحی برای تعهد سازمانی*. رساله دکتری، رشته مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.
۱۲. شهبازی، محمد، علی‌اکبری، آرش، اسعدی، علی، و جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، شماره ۱۹، صفحات ۴۷-۲۵.
۱۳. ضیاءالدینی، محمد، و رمضانی قوام‌آبادی، سکینه (۱۳۹۲). الگوی غنی‌سازی و اشتیاق شغلی برای سنجش میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان. *مطالعات مدیریت راهبردی*، شماره ۱۵، صفحات ۱۹۹-۱۷۷.
۱۴. غلام‌حسینی، اسماعیل، و اسماعیلی، احمدرضا (۱۳۹۰). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر نگهداشت نیروی انسانی. *فصل‌نامه منابع انسانی ناجا*، شماره ۲۳، صفحات ۲۳-۱.
۱۵. کوشازاده، سیدعلی، و عزیزآبادی، ابوالفضل (۱۳۹۳). تأثیر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجی‌گری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، شماره ۲، صفحات ۳۶-۲۵.
۱۶. قلی‌پور، آرین (۱۳۹۲). *مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردها)*. تهران: سمت.
۱۷. هاشمی شیخ‌شبنانی، سیداسماعیل، اصلان‌پور جوکندان، محمد، و نعامی، عبدالزهرا (۱۳۹۱). نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان‌شناختی و خودارزشیابی‌های محوری با عملکرد وظیفه‌ای و قصد ترک شغل. *مشاوره شغلی و سازمانی*، شماره ۱۱، صفحات ۳۲-۱۳.
18. Albrecht, S. L., & Andreetta, M. (2011). The influence of empowering leadership, empowerment and engagement on affective commitment and turnover intentions in community health service workers: Test of a model. *Leadership in Health Services*, 24(3), 228-237.
19. Anvari, R., JianFub, Z., & Hosseinpour Chermahinic, S. (2014). Effective Strategy for Solving Voluntary Turnover Problem among Employees. *Procedia - Social and*

- Behavioral Sciences*, 129, 186–190.
20. Avanzi, L., Fraccaroli, F., Sarchielli, G, Ullrich, J., & Dick, R. (2014). Staying or leaving: A combined social identity and social exchange approach to predicting employee turnover intentions. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 272 – 289.
  21. Bakker, A., & Leiter, M. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
  22. Benn, S., Teo, T., & Martin, A. (2015). Employee participation and engagement in working for the environment. *Personnel Review*, 44(4), 492-510.
  23. Berry, M. L. (2010). Predicting turnover intent: Examining the effects of employee engagement, compensation fairness, job satisfaction, and age. Unpublished PhD thesis, University of Tennessee, Knoxville, TN.
  24. Cho, J., & Treadway, D. C. (2011). Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice citizenship behavior relationship: Across-cultural constructive replication. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(5), 631- 653.
  25. Dagher, G. K., Chapa, O., & Junaid, N. (2015). The historical evolution of employee engagement and self-efficacy constructs. *Journal of Management History*, 21(2), 232–256.
  26. Garmon, M. S. (2005). The relationship between organizational learning, culture, image, identity and identification: an empirical study. Unpublished doctoral dissertation, Touro University, California.
  27. Hallberg, U.E., & Schaufeli, W.B. (2006), “‘same same’ but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment?. *European Psychologist*, 11(2), 119-27.
  28. Harhara, A. S., Singh, S. K., & Hussain, M. (2015). Correlates of employee turnover intentions in oil and gas industry in the UAE. *International Journal of Organizational Analysis*, 23(3), 493–504.
  29. Karatepe, O.M., Keshavarz, S., & Nejati, S. (2010). Do core self-evaluations mediate the effect of coworker support on work engagement? A study of hotel employees in Iran. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 62-71.
  30. Lam, L. W. & Liu, Y. (2014). The identity-based explanation of affective commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 29(3), 321–340.
  31. Lu, L., Cheng, A., Lu, C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: a comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 1-57.
  32. Mowday, R. T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational

- commitment. *HRM Review*, 8(4), 387-401.
33. Mozes, M., Josman, Z., & Yaniv, E. (2012). Corporate social responsibility organizational identification and motivation. *Social Responsibility Journal*, 7(2), 310-325.
  34. Nuhn, H. F. R., & Wald, A. (2016). Antecedents of team turnover intentions in temporary organizations. *International Journal of Managing Projects in Business*, 9(1), 194-213.
  35. Osman M. K. (2013). Perceptions of organizational politics and hotel employee outcomes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 82-104.
  36. Rahman, V., & Nas, Z. (2013). Employee development and turnover intention: theory validation. *European Journal of Training and Development*, 37(6), 564-579.
  37. Riketta, M. (2005). Organizational identification: a meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 358-384.
  38. Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
  39. Sulea, C., Virga, D., Maricutoiu, L. P., Schaufeli, W., Dumitru. C. Z., & Sava, F. A. (2012). Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra role behaviors. *Career Development International*, 17(3), 188 – 207.
  40. Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J. & Christ, O. (2004). The utility of a broader conceptualization of organizational identification: Which aspects really matter? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 171-191.
  41. Wong, Y., Wong, Y., & Wong, C. (2015). An integrative model of turnover intention. *Journal of Chinese Human Resource Management*, 6(1), 71-90.
  42. Yener, M., Yaldiran, M., & Ergun, S. (2012). The Effect of Ethical Climate on Work Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 724-733.
  43. Yousaf, A., Sanders, K., & Abbas, Q. (2015). Organizational/occupational commitment and organizational/ occupational turnover intentions. *Personnel Review*, 44(4), 470-491 .