

## اثر رضایت شغلی بر ترک شغل از طریق رفتارهای کاری هنجارشکنانه فردی و سازمانی پرستاران

دکتر سعید مرتضوی\*

علیرضا رجبی پور میبدی\*\*

\* دانشیار مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد  
\*\* دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

آدرس نویسنده مسؤل: مشهد، میدان آزادی، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، تلفن ۰۹۱۳۲۵۷۲۹۳۳

Email: alireza.rajabipoor@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۱/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۰/۴/۱۹

### \* چکیده

**زمینه:** رضایت شغلی کارکنان در هر سازمان با افزایش کارایی و ارتقای بهره‌وری آن سازمان همراه است. در این میان بروز رفتارهای مختلف هنجارشکنانه به سبب نارضایتی شغلی، می‌تواند زمینه‌ساز یا تشدیدکننده آثار سوء کاهش رضایت شغلی همچون ترک شغل باشد.

**هدف:** مطالعه به منظور شناسایی و تعیین ارتباط بین رضایت شغلی و ترک شغل از طریق رفتارهای کاری هنجارشکنانه در پرستاران انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه تحلیلی در سال ۱۳۸۹ بر روی ۲۹۲ نفر از پرستاران بیمارستان‌های دولتی استان یزد انجام شد که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده و جدول مورگان انتخاب شدند. اطلاعات به وسیله پرسش‌نامه جمع‌آوری و داده‌ها با آزمون آماری رگرسیون چند متغیره تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** رضایت شغلی پرستاران هم به صورت مستقیم و هم غیرمستقیم از طریق کاهش تمایل به رفتارهای هنجارشکنانه بین فردی و سازمانی به کاهش ترک شغل منجر شد. پرستاران مرد، متأهل و کم سابقه، بیش‌تر از سایر پرستاران به هنجارشکنی سازمانی و ترک شغل تمایل داشتند، در حالی که هیچ‌یک از پرستاران، به هنجارشکنی بین فردی تمایلی نداشتند.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌ها، به نظر می‌رسد اصلی‌ترین عامل ترک شغل در میان پرستاران، کاهش رضایت شغلی است و از آنجا که بین رضایت شغلی و رفتار هنجارشکنانه رابطه منفی وجود دارد، رفتار هنجارشکنانه با افزایش رضایت شغلی کاهش می‌یابد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت شغلی، ترک شغل، هنجارشکنی بین فردی، هنجارشکنی سازمانی

### \* مقدمه:

رفتارهای هنجارشکنانه از جمله رفتار پرخاش‌گرانه را قوت می‌بخشد.<sup>(۱)</sup> نارضایتی همچنین می‌تواند اثرات مخربی بر روحیه کاری داشته باشد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش پرستاران را تحت شعاع قرار می‌دهد. مطالعه‌های پیشین حاکی از این است که نارضایتی از شغل و ترک شغل با یکدیگر ارتباط دارند. پژوهشی نشان داد که دامنه همبستگی بین این دو متغیر در بررسی‌های گوناگون بین ۲۵- تا ۴۲- درصد است.<sup>(۲)</sup> پورتر و استیزر نیز در پانزده بررسی خود همبستگی میان رضایت و ترک شغل را ۲۵-

رضایت شغلی کارکنان به عنوان یک نگرش شغلی، از متغیرهای مهمی است که به ارائه بهتر خدمات می‌انجامد. از این رو، انجام بررسی‌های علمی در این زمینه و استفاده از نتایج آن در حرفه‌های مختلف می‌تواند برای هر سازمان پیامدهای مفیدی داشته باشد. این مسأله در سازمان‌های خدماتی همچون بیمارستان‌ها و به ویژه در سطح پرستاران اهمیت ویژه‌ای دارد. پرستاران بنا به ماهیت شغل خود در معرض انواع تنش‌ها و هیجان‌های کاری قرار دارند که این خود احتمال بروز بعضی

تأمین، آموزش، سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی، خراب‌کاری، جابه‌جایی نیروی انسانی و صرف هزینه‌های غیرمستقیم شود و به دنبال آن در روحیه و بازدهی کار افراد باقی‌مانده در سازمان نیز تأثیر منفی داشته باشد.<sup>(۱۲)</sup> بسیاری از نظریه‌های ترک شغل، عدم رضایت‌شغلی را عامل تمایل به ترک شغل می‌دانند.<sup>(۱۳)</sup> لذا مطالعه حاضر به منظور شناسایی و تعیین ارتباط بین رضایت شغلی و ترک شغل از طریق رفتارهای کاری هنجارشکنانه در پرستاران انجام شد.

### \* مواد و روش‌ها:

این مطالعه تحلیلی در سال ۱۳۸۹ بر روی ۲۹۲ نفر از پرستاران بیمارستان‌های دولتی استان یزد انجام شد که از بین ۱۲۰۰ نفر پرستار این استان با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده و جدول مورگان انتخاب شدند. در این پژوهش انواع هنجارشکنی بین فردی و سازمانی به عنوان متغیرهای واسطه، رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل و ترک شغل به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شد که شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد مورد مطالعه و ۱۵ گویه در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (۳ گویه برای رضایت شغلی، ۹ گویه برای هنجارشکنی بین فردی و سازمانی و ۳ گویه برای تمایل به ترک شغل) بود.<sup>(۱۴و۱۵)</sup> جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه از روش سازگاری درونی استفاده شد. بدین منظور ابتدا در یک مطالعه اولیه، ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای گویه‌های رضایت شغلی ۰/۷۸، برای گویه‌های ترک شغل ۰/۶۳ و برای گویه‌های هنجارشکنی فردی ۰/۸۸ و سازمانی ۰/۹۳ به دست آمد. جهت تعیین روایی از نظر کارشناسان استفاده شد. سپس داده‌ها با نرم‌افزار IBM SPSS Statistics ۱۹ و آزمون آماری رگرسیون چند متغیره تحلیل شدند.

درصد بیان کردند.<sup>(۳)</sup> براساس مطالعه‌ای دیگر، نارضایتی از شغل با درگیری و پرخاش کارکنان با یکدیگر یا خراب‌کاری و دزدی در کار (رفتارهای کاری هنجارشکنانه) همبستگی معنی‌داری داشت.<sup>(۴)</sup>

رفتار هنجارشکنانه رفتاری ارادی است که فرد به واسطه آن هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان یا کارکنان و یا هر دو را تهدید می‌کند.<sup>(۵)</sup> نمونه‌های شاخص هنجارشکنی کاری عبارتند از: دزدی، خلاف کاری، نقض قوانین، رفتار ضد بهره‌وری، رفتار خراب‌کارانه، پذیرش رشوه، اتلاف منابع، رفتار بی‌ادبانه با همکاران (هنجارشکنی بین فردی) و مضایقه از تلاش در سازمان.<sup>(۶-۷)</sup>

از سوی دیگر، کمبود پرستار و خروج بالای پرستاران از این حرفه یک معضل جهانی است که هم در کشورهای توسعه یافته و هم در حال رشد وجود دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهند عدم رضایت شغلی یکی از عوامل مؤثر در ترک حرفه پرستاری است. یک سوم از پرستاران انگلستان و اسکاتلند و بیش از یک پنجم پرستاران آمریکا تمایل به ترک این حرفه داشته‌اند.<sup>(۸)</sup> تحقیق‌ها حاکی از آن است که تأثیر کمبود پرستار در سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰ به بالاترین حد خود خواهد رسید. این کمبود نیرو موجب باز ماندن از دستیابی به اهداف جهانی نظام‌های بهداشتی و نارضایتی حرفه‌ای پرستاران خواهد شد.<sup>(۹)</sup> پرستاری از جمله مشاغل سختی است که از زمان شروع به تحصیل تا زمان بازنشستگی، فراز و نشیب‌های متعددی دارد. نوبت‌های کاری طولانی، متعدد و اضافه‌کاری‌های خواسته و ناخواسته، از جمله مواردی هستند که بر رضایت شغلی پرستاران تأثیر می‌گذارند و عارضه زیان‌بار این نارضایتی، ترک شغل است.<sup>(۱۰)</sup> محققین نرخ ترک شغل پرستاران را بین ۶۰ تا ۷۰ درصد تخمین زده‌اند. آن‌ها معتقدند که علت اصلی ترک شغل، عدم رضایت کاری است که مشکل اساسی مدیران پرستاری را تشکیل می‌دهد.<sup>(۱۱)</sup> ضمن این که ترک شغل می‌تواند موجب از دست دادن هزینه زیادی در زمینه

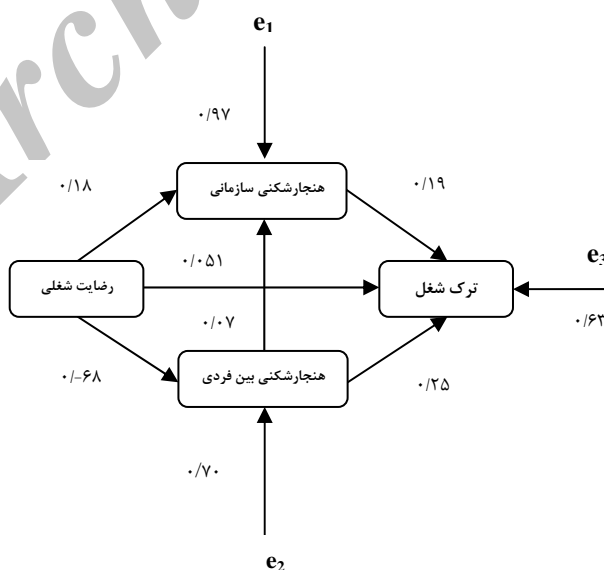
**\* یافته‌ها:**

تمام روابط مفروض برحسب محاسبه‌های رگرسیونی و مقادیر مندرج در مدل نهایی پژوهش در کلیه مسیرها معنی‌دار بودند. مقادیر خطای  $e$  مبین آن بود که متغیرهای دیگری نیز بر متغیر پژوهش تأثیر گذارند، ولی در روابط مسیر گنجانده نشده بودند. برای مثال، پیکان  $e_1$  به سمت هنجارشکنی سازمانی بیان‌گر مقدار واریانس هنجارشکنی سازمانی است که توسط رضایت شغلی و هنجارشکنی بین فردی تبیین نشده بود (شکل شماره ۱). به منظور ارزیابی معنی‌داری ضرایب از آزمون سوبل استفاده شد که میزان آماره آزمون به ترتیب برای اثر غیرمستقیم هنجارشکنی سازمانی برابر با  $3/508$  ( $P=0/000$ ) و برای هنجارشکنی بین فردی برابر با  $10/63$  ( $P=0/000$ ) تعیین شد. این به آن معناست که هر دو متغیر هنجارشکنی بین فردی و سازمانی از نقش واسطه بین رضایت شغلی و ترک شغل برخوردار بودند.

از ۲۹۲ پرستار مورد مطالعه، ۲۴۴ نفر ( $83/6$  درصد) زن و ۲۰۴ نفر ( $70$  درصد) متأهل بودند. از نظر سنی، ۲۰۴ نفر ( $70$  درصد) زیر ۳۶ سال بودند و ۱۸۴ نفر ( $63$  درصد) زیر ۱۰ سال سابقه کار داشتند. بیش‌ترین امتیاز ( $3/234 \pm 0/77$ ) به رضایت شغلی و کم‌ترین امتیاز ( $2/54 \pm 0/50$ ) به هنجارشکنی سازمانی تعلق داشت و میانگین امتیاز هنجارشکنی فردی و تمایل به ترک شغل به ترتیب  $2/79 \pm 0/54$  و  $2/95 \pm 0/90$  بود. بین جنسیت و هنجارشکنی بین فردی رابطه معنی‌داری وجود نداشت، اما وجود رابطه مثبت و معنی‌داری بین جنسیت و هنجارشکنی سازمانی و همچنین بین تأهل با هنجارشکنی بین فردی و سازمانی تأیید شد ( $P < 0/05$ ). همچنین وجود رابطه معنی‌دار و منفی بین سن با بروز رفتار هنجارشکنانه بین فردی و سازمانی و بین سابقه کار با دو متغیر اخیر مورد تأیید قرار گرفت (جدول شماره ۱).

**جدول ۱- نتایج حاصل از آزمون مدل‌های رگرسیونی سه‌گانه پژوهش**

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	متغیر مستقل	متغیر وابسته	B	ضریب پتا	سطح معنی‌داری	نتیجه
۱	۰/۷۸۰	۰/۶۰۸	هنجارشکنی سازمانی هنجارشکنی بین فردی رضایت شغلی	ترک شغل	-۰/۵۹۵ ۰/۴۱۷ ۰/۳۵۴	-۰/۵۱۱ ۰/۲۵۲ ۰/۱۹۹	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	تأیید
۲	۰/۲۳۹	۰/۰۵۷	هنجارشکنی بین فردی رضایت شغلی	هنجارشکنی سازمانی	۰/۰۶۹ -۰/۱۱۹	۰/۰۷۴ -۰/۱۸۲	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	تأیید
۳	۰/۶۸۷	۰/۴۷۵	رضایت شغلی	هنجارشکنی بین فردی	-۰/۴۸۲	-۰/۶۸۷	۰/۰۰۰	تأیید



**شکل ۱- مدل نهایی پژوهش**

**\* بحث و نتیجه گیری:**

این مطالعه حاکی از وجود رابطه منفی بین رضایت شغلی و ترک شغل بود که با یافته‌های وروم، پورتر و استیرز همسویی داشت.<sup>(۱۶)</sup> همچنین وجود رابطه منفی بین رضایت شغلی با دو متغیر رفتار هنجارشکنانه بین فردی و سازمانی در راستای یافته‌های اسپکتر بود.<sup>(۳)</sup>

در این مطالعه بین جنسیت با رفتار هنجارشکنی سازمانی رابطه معنی‌دار آماری وجود داشت و مردان در مقایسه با زنان در بروز این نوع رفتار از خود تمایل بالاتری را نشان دادند. شاید بتوان وجود این تفاوت را از طریق تمایز شخصیتی یا تفاوت‌های فردی بین زنان و مردان تبیین کرد. فقدان وجود رابطه بین جنسیت با رفتار هنجارشکنانه بین فردی نیز می‌تواند از طریق نظریه‌های مربوط به روابط نقش در سیستم‌های اجتماعی از جمله گروه‌های کاری قابل توضیح باشد. افراد به دلیل مصون ماندن از ناحیه یکدیگر به ویژه در ارتباط با یک شخص ثالث (سازمان)، به سمت انسجام و حفظ روابط با یکدیگر معطوف می‌شوند.<sup>(۱۷)</sup> می‌توان همین استدلال را برای عدم وجود رابطه معنی‌دار آماری بین تأهل و رفتار هنجارشکنانه بین فردی نیز به کار برد، اما این که پرستاران متأهل در مقایسه با پرستاران مجرد به بروز رفتار هنجارشکنانه سازمانی تمایل بیشتری نشان دادند، جای تأمل دارد. عموماً این فرض پذیرفته شده‌ای است که افراد متأهل به دلیل داشتن نقش اضافی (همسر، مادر یا پدر بودن) از روحیه محافظه‌کارانه در محیط کار برخوردار باشند، اما از سوی دیگر تنگناهای زندگی ممکن است مبنایی برای بروز رفتارهای هنجارشکنانه سازمانی توسط افراد متأهل در سازمان شناخته شود، برای مثال بروز رفتارهای مجرمانه در قالب سرقت، پذیرفتن رشوه و ... را می‌توان از این جمله دانست.<sup>(۱۳)</sup>

در مطالعه حاضر با افزایش سن و سابقه پرستاران، سطح هنجارشکنی و ترک شغل کاهش یافت. این امر می‌تواند به دلایل زیر باشد:

سرمایه‌گذاری بر روی شغل، وجود علقه‌های عاطفی با همکاران، فراهم نبودن گزینه‌های شغلی در محیط و برخورداری از وجهه، اعتبار و نفوذ در طول دوران خدمت در محیط کار. با توجه به معنی‌دار بودن اثر مستقیم و غیرمستقیم رضایت شغلی به تفکیک از طریق رفتار هنجارشکنانه بین فردی و سازمانی بر ترک شغل می‌توان چنین استنتاج کرد که با افزایش رضایت شغلی نه تنها ترک شغل در بین پرستاران کاهش می‌یابد، بلکه با کاهش رفتارهای هنجارشکنانه بین فردی و سازمانی، شدت تأثیر رضایت‌مندی بر ترک شغل نیز افزایش می‌یابد. شایان ذکر است که اثر کل رضایت شغلی (حاصل جمع اثر مستقیم و غیرمستقیم رضایت شغلی بر ترک شغل) از طریق رفتار هنجارشکنانه بین فردی در مقایسه با سازمانی، مقدار بالاتری را نشان داد. این بدین معناست که به میزانی که پرستاران در فضای رضایت بخش‌تری به کار اشتغال داشته باشند، سطح آسیب رساندن به یکدیگر و سازمان کاهش می‌یابد و در این میان، میزان پرهیز از آسیب به یکدیگر بیش از آسیب رساندن به سازمان است.

به طور کلی این مطالعه نشان داد که رضایت‌مندی کارکنان (پرستاران) به عنوان یک نگرش شغلی، همچنان برای بروز پیامدهای مثبت سازمانی از جمله کاهش ترک شغل و کاهش رفتارهای هنجارشکنانه نامطلوب از کارایی لازم برخوردار است. بنابراین شایسته است رضایت کارکنان کماکان در کانون توجه مدیران قرار گیرد. همچنین اهمیت انجام پژوهش در این زمینه را برجسته می‌سازد.

**\* مراجع:**

1. Karahmadi M, Esmaili N. Aggression and some of its demographic correlates in nurses of pediatric wards in hospitals affiliated to Isfahan Medical University. J Research in Behavioural Sci 2007; 5 (1): 33-6 [In Persian]

2. Chung-Yan GA. The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *J Occup Health Psychol* 2010 Jul; 15 (3): 237-51
3. Irvine DM, Evans MG. Job satisfaction and turnover among nurses: Integrating research findings across studies. *Nurs Res* 1995 Jul-Aug; 44 (4): 246-53
4. Spector PE. Development of the Work locus of control scale. *J Organizational Psychology*. 2011; 61 (4): 335-40
5. Colbert AE, Mount MK, Harter JK, et al. Interactive effects of personality and perception of the work situation on workplace deviance. *J Appl Psychol* 2004 Aug; 89 (4): 599-609
6. Barrie E. Litzky, Kimberly A. Eddleston, and Deborah L. Kidder, The good, the bad, and the misguided: How managers inadvertently encourage deviant behaviors. *Acad Manage Perspect*; 20 (1): 2006. 91-103
7. Robinson SL, Bennett RJ. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management J* 1995; 38 (2): 555-72
8. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. *Int J Nurse Stud* 2005 Feb; 42 (2): 211-27
9. Roman L. Nursing shortage: looking to the future. *RN* 2008 Mar; 71 (3): 38-41
10. Eghtedari A. Organization and management. 1. Tehran: Molavi Publication; 2001. 58-64 [In Persian]
11. Hellrigel D, Solcum J, Woodman R. Organizational behavior. South-Western College Publishing; 1999. 1-2
12. Tanaomi MM. Tend to turn-over and doing turn-over. *J KM*, 1994; 21: 50-5 [In Persian]
13. Belodern A. The impact of job satisfaction on turnover intent. *J Appl Psychol*. 2000; 1 (1): 22-5
14. Lara Pzmd, tacoronte Dv, ding jMt. Procedural justice and workplace deviance: The mediating role of perceived normative conflict in work groups. Knowledge-based decisions and the role of the company. *Annu, Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM) al Congress of AEDEM 2007*; 381-93
15. Shahidul H. Fair Treatment, Job Involvement, and Turnover Intention of Professional Employees in Government the Importance of Organizational Identification as a Mediator: Department of Public Administration and Policy; 2010
16. Afjeh A. The Basic philosophy and theories of leadership and organizational Behavior. 1, Samt Publication; 2011. 33 [In Persian]
17. Rahimnia F, Hoshyar W. The effect of organizational justice on willing to turnover through job satisfaction. *FM J*. 2010; 9 (4): 21-42 [In Persian]