

تأثیر متغیرهای مراوده‌ای بر شیوه‌های ابراز نارضایتی کارکنان

سعید مرتضوی*، نعمت‌الله سودی**

چکیده

نارضایتی کارکنان در سازمان‌ها اجتناب‌ناپذیر است، از این رو به شکل‌های گوناگون خود را نشان می‌دهد. در یک تقسیم‌بندی، نارضایتی در چهار شکل ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال معرفی شده است. این مطالعه، تأثیر متغیرهای مراوده‌ای (رضایت شغلی کلی، اندازه سرمایه و کیفیت سایر گزینه‌ها) بر شیوه‌های چهارگانه‌ی ابراز نارضایتی کارکنان را بررسی کرده است. جامعه آماری، شاغلین بخش درمان سه بیمارستان خصوصی استان گلستان است. نمونه‌ی مورد مطالعه را ۱۶۱ نفر از کارکنان بخش درمان تشکیل داد که به روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه پرسشنامه بوده که برای سنجش روایی و پایایی آن به ترتیب روایی محتوا و ضریب آلفای کرونباخ به کار رفته است. رگرسیون سلسله‌مراتبی برای بررسی تأثیر متغیرهای مستقل مراوده‌ای و متغیرهای کنترل (سن و جنسیت) بر ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال استفاده شد. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که رضایت شغلی بر ترک و اهمال تأثیر منفی دارد و تأثیر آن بر اعتراض و وفاداری مثبت است؛ کیفیت سایر گزینه‌ها بر ترک و اهمال نیز تأثیر مثبت دارد. در حالی که مشخص شد زنان در مقایسه با مردان تمایل کمتری به ترک سازمان متبوع خود دارند و با بالا رفتن سن تمایل به ماندن نیز افزایش می‌یابد.

کلیدواژه‌ها: نارضایتی؛ ترک؛ اعتراض؛ وفاداری؛ اهمال.

** دانشیار، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول).

E-mail: Mortazavi@um.ac.ir

** کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

۱. مقدمه

در عرصه پژوهش‌های سازمانی هیچ مسئله‌ای همچون رضایت شغلی، توجه پژوهش‌گران را به خود جلب نکرده است (Zhu & George, 2001)، البته این توجه بی‌دلیل نیز نبوده است زیرا سطح بالای رضایت شغلی، به تعهد سازمانی، مشارکت شغلی^۱، کاهش استرس شغلی، عملکرد شغلی بالا، کاهش غیبت و انگیزش بالا می‌انجامد (Johnson, 2008). این پیامدها به نوبه خود مزیت مهمی برای سازمان‌ها محسوب می‌شود؛ از این رو سازمان‌ها در پی کسب، حفظ و افزایش رضایت شغلی و بهبود سطح اثربخشی خود هستند. لیکن واقعیت این است که هیچ سازمانی به‌طور مستمر نمی‌تواند رضایت شغلی بالایی را تضمین کند و کاهش رضایت شغلی اجتناب‌ناپذیر است (Rosse & Saturay, 2004).

اغلب، ناراضی‌ت شغلی را محصول تغییرات سازمانی می‌دانند، سازمان‌ها برای مقابله با عوامل خارجی از قبیل جهانی‌سازی، تغییرات فناوری، بلوغ بازارهای داخلی و افزایش سهم بازار، سودآوری و بهره‌وری به تجدید ساختار، کوچک‌سازی، ادغام، برون‌سپاری، استخدام پاره‌وقت و ... اقدام می‌کنند؛ گرچه از دیدگاه تجاری، این تغییرات ضروری به نظر می‌رسد (Johnson, 2008)، لیکن ممکن است به عواطف افراد آسیب برساند و به ایجاد استرس، تنش و ناکامی منجر شوند که این عوامل به نوبه خود، کاهش رضایت شغلی را در پی دارند (Probst, 2003). بنابراین در یک روی سکه، کاهش رضایت شغلی ممکن است کاهش تعهد سازمانی (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002) و عملکرد (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001)، افزایش غیبت و تاخیر (Farrell, 1983) و نرخ خطا (Petty & Bruning, 1980) و کارشکنی را به همراه داشته باشد. همچنین این باور نیز وجود دارد که ناراضی‌ت شغلی در برخی موارد می‌تواند از طریق افزایش نوآوری بر اثربخشی سازمان تأثیر مثبتی داشته باشد (Zhu & George, 2001).

با توجه به تأثیر مثبت و منفی شیوه‌ی واکنش کارکنان به ناراضی‌ت شغلی در اثربخش سازمانی، زندگی افراد و در نتیجه جامعه (Heller, Judge & Watson, 2002; Dyer, 1956)، بررسی شرایطی که کارکنان در آن واکنش‌های مخرب، نشان می‌دهند و تعیین راه‌ها و عواملی که به سازندگی بیشتر واکنش‌های کارکنان به ناراضی‌ت شغلی بیانجامد، برای سازمان‌ها و پژوهشگران ضروری است. سازمان‌های ایرانی نیز از این قاعده مستثنی نیستند به‌ویژه اینکه سیاست‌های اتخاذ شده در خصوص کوچک‌سازی، برون‌سپاری، تجدید ساختار، خصوصی‌سازی (اصل ۴۴ قانون اساسی) و اخیراً هدفمندسازی یارانه‌ها در کشور می‌تواند لزوم توجه به آثار سازمانی ناشی از این سیاست‌ها را مورد تأکید قرار دهد؛ همچنین نوع واکنش

کارکنان به نارضایتی شغلی در سازمان‌هایی که تأثیر زیادی بر سلامت و جان افراد دارند، مثل بیمارستان‌ها و مراکز درمان، اهمیتی دو چندان می‌یابد. از سوی دیگر، به جرات می‌توان گفت واکنش کارکنان به نارضایتی شغلی در ایران کمتر مورد مطالعه قرار گرفته است؛ این امر در حالی است که زمینه‌ی فرهنگی متفاوت ایران با کشورهای غربی و همچنین نبود فرصت‌های شغلی فراوان و بالا بودن نرخ بیکاری در این کشور، بررسی نوع واکنش افراد به نارضایتی شغلی را ضروری می‌سازد چراکه این امر می‌تواند فضای جدیدی را در این حوزه از رفتار سازمانی باز کند و همچنین می‌تواند به مدیران در مدیریت واکنش‌های افراد به نارضایتی شغلی یاری رساند.

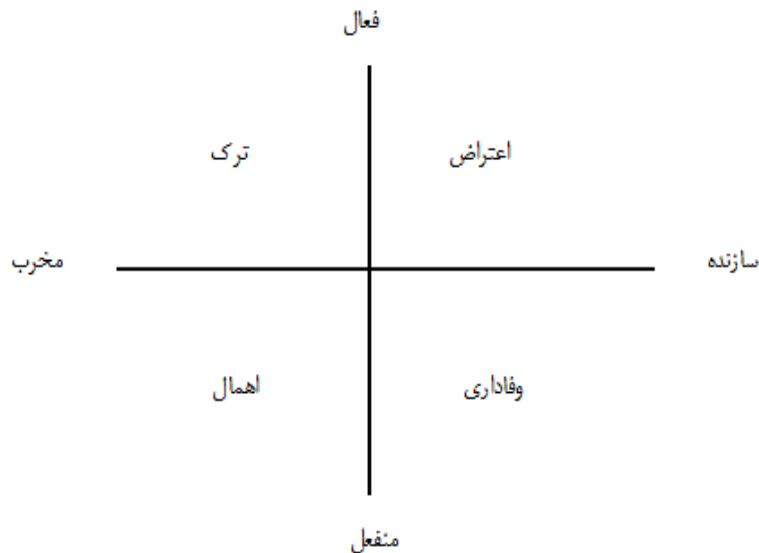
از این رو با توجه به تأثیر مهم نارضایتی شغلی در زندگی کارکنان و حیات سازمان، مسئله اصلی پژوهش را می‌توان به این صورت مطرح کرد که واکنش افراد به نارضایتی شغلی به چه شکل‌هایی بروز می‌کند و متغیرهای عمده‌ی مؤثر بر آن چه تأثیری بر واکنش کارکنان به نارضایتی شغلی می‌گذارند؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

واکنش افراد به نارضایتی شغلی. وجود رویکردهای متعارض یا مبتنی بر پارادوکس به نارضایتی شغلی باعث شده است که پژوهش‌گران در راستای تشریح واکنش‌های کارکنان به نارضایتی شغلی، مدل‌های مختلفی را تدوین کنند از جمله: مدل گردش شغلی مابلی^۱ (Miller, Katerberg & Hulin, 1979)، مدل واپسگرایی سازمانی^۲ پرایس^۳ (Hulin, Rosnowsky & Hachiya, 1985)، مدل نظری نگرش‌های سازمانی و پاسخ‌های انطباقی از هالین و همکاران (۱۹۸۵)، مدل انطباقی رز و هالین^۴ (۱۹۸۵)، مدل هنه و لاک^۵ (Roberts, 2004) و مدل ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال^۶ از رزبالت، فارل، راجرز و ماینوس^۷ (۱۹۸۸). صاحب‌نظران اخیر بر این باورند که در پنج مدل اول، متغیرهای وابسته، کفایت ندارند (Rusbult et al., 1988)؛ دو مدل اول بیشتر به واکنش‌های منفی توجه کرده‌اند و از واکنش‌های مثبت نسبت به نارضایتی شغلی غافل مانده‌اند (Rusbult et al., 1988)؛ سه مدل دوم، چند بعدی و ملموس هستند ولی برخی واکنش‌های شناخته شده به نارضایتی شغلی از قبیل نرخ خطاها، نقل و انتقالات و ... مدنظر قرار نداده‌اند

1. Mobley
2. Organizational Withdrawal Model
3. Price
4. Rosse & Hulin
5. Hanne & Locke
6. Exit, Voice, Loyalty & Neglect (EVLN)
7. Rusbult, Farrell, Rogers & Mainous

(Rusbult et al., 1988). مدل ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال، در تلاش برای رفع ضعف- های مدل‌های پیشین مطرح شده است. این مدل چهار واکنش احتمالی را برای نارضایتی شغلی بر می‌شمارد. شکل شماره‌ی (۱) بر حسب دو بعد فعال - منفعل و سازنده - مخرب، گونه‌های چهارگانه‌ی یادشده را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال (EVLN) واکنش افراد به نارضایتی شغلی (Rusbult et al., 1988)

ترک با ماهیتی اقتصادی (Hirschman, 1970) به خروج فرد از سازمان، جابجایی، کارشکنی^۱ و اندیشیدن به خروج از سازمان (Rusbult et al., 1988) اشاره می‌کند. اعتراض که سازوکاری سیاسی است (Hirschman, 1970) به فعالیت‌هایی از قبیل مطرح کردن مشکلات با سرپرست و یا با همکاران، تلاش برای حل مسئله یا مشکل، مراجعه به نهادهای خارج از سازمان (مثل رسانه‌های جمعی، اتحادیه کارگری، سازمان‌های دولتی ذیربط) برای حل مشکل اشاره می‌کند (Leck & Saunders, 1992). وفاداری به رفتارهایی از قبیل پشتیبانی آشکار از سازمان، اعتماد به سازمان برای بهبود شرایط، انتظار منفعلانه برای بهبود وضع کنونی و ایفای رفتارهای فرانش اشاره دارد (Hagedoorn, Van Yperen, Van De Vliert & Buunk, 1999).

در نهایت اهمال به رفتارهایی اشاره می‌کند که منفعلانه اجازه می‌دهد شرایط بدتر شود مثل غیبت، تاخیر، افزایش نرخ خطاها و استفاده از امکانات سازمان برای استفاده‌ی شخصی

1. Sabotage

(Withey & Cooper, 1989). لازم به یادآوری است که بعد فعال - منفعل به شدت درگیری مستقیم افراد با نارضایتی شغلی اشاره دارد و بعد سازنده - مخرب نوع رابطه فرد با سازمان را مدنظر قرار می‌دهد (Hagedoorn et al., 1999).

مدل ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال در سال‌های اخیر توسط پژوهش‌گران، توسعه یافته است (Leck & Saunders, 1992; Hagedoorn et al., 1999; Johnson, 2008). با این حال، گونه‌شناسی چهارگانه‌ی ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال نسبت به مدل‌های توسعه‌یافته از اعتبار بیشتری برخوردار است.

عوامل مؤثر بر واکنش افراد به نارضایتی شغلی. بر مبنای نظریه وابستگی متقابل (Rusbult & Martz, 1995) در یک مراوده اجتماعی (عاطفی، دوستی، تجاری و حتی اعتقادی)، میزان وابستگی طرفین مراوده به یکدیگر، اصلی‌ترین، جزء است. ادامه و رشد این مراوده نیز به میزان وابستگی طرفین، وابسته است. سطح وابستگی به این مسئله اشاره می‌کند که فرد تا چه میزان به برقراری یک مراوده نیاز دارد و تا چه میزان صرفاً برای حصول نتایج مطلوب به این رابطه وابسته است (Rusbult, Martz & Agnew, 1998). مطابق با نظریه وابستگی اجتماعی، رشد (و در نتیجه تداوم مراوده) تحت تأثیر دو عامل قرار دارد: الف) رضایت کلی یا اولیه و ب) کیفیت سایر گزینه‌ها (بدیل‌ها) (Rusbult et al., 1988; Rusbult et al., 1998).

رضایت کلی یا اولیه. رضایت کلی، به حدی اطلاق می‌شود که افراد رضایت‌مندی را در یک مراوده تجربه می‌کنند. از این رو سطح رضایت‌مندی به احساسات مثبت یا منفی تجربه‌شده توسط افراد در یک مراوده اشاره دارد (Rusbult, 1983). در این صورت رضایت فرد در یک مراوده تحت تأثیر میزان برآورده شدن نیازهای اساسی او در آن مراوده قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر رضایت کلی، به رضایت فرد تا قبل از بروز رویدادی که به نارضایتی منجر شود، اشاره می‌کند و گاهی از آن با عنوان رضایت اولیه نیز نام برده می‌شود (Rusbult et al., 1988). وایتی و کوپر (۱۹۸۹) رضایت شغلی کلی را یکی از راه‌هایی می‌دانند که کارکنان از طریق آن می‌توانند در مورد احتمال بهبود وضعیت موجود قضاوت کنند، بنابراین کارکنانی که رضایت شغلی کلی پایینی دارند احتمال بهبود وضعیت را پایین ارزیابی می‌کنند و نسبت به کارکنانی که رضایت شغلی کلی بالایی دارند، بیشتر در فعالیتهای مخرب تا سازنده شرکت می‌کنند. به عبارت دیگر وقتی که فرد از شغل خود ناراضی است، اگر رضایت کلی او بالا باشد، تمایل فرد به وفاداری و اعتراض بیشتر می‌شود و اگر رضایت‌مندی او پایین باشد، به ترک سازمان و یا

اهمال متمایل می‌شود. مطالعه‌ی جاج و همکاران (۲۰۰۱) بر روی گروهی از کارکنان تمام وقت در شرق ایالات متحده نشان داد که رضایتمندی تأثیر معناداری بر انحراف کاری کارکنان دارد. فرا تحلیل هرسکوویچ و دیگران^۱ (۲۰۰۷) نشان داد که نارضایتی شغلی (رضایت شغلی پایین) تأثیر مثبتی بر رفتارهای تهاجمی نسبت به سازمان و همکاران دارد. فراتحلیل لائو، آو و هو^۲ (۲۰۰۳) نشان داد که رضایت شغلی پایین ارتباط مثبتی با رفتارهای ضد بهره‌ورانه از قبیل سرقت، انحراف تولید و غیبت دارد. بنابراین فرضیه اول را می‌توان به صورت زیر مطرح کرد:

رضایت شغلی کلی بر اعتراض و وفاداری تأثیر مثبت و بر ترک و اهمال تأثیر منفی دارد.

کیفیت سایر گزینه‌ها. کیفیت سایر گزینه‌ها^۳ بر شدت وابستگی در یک مرادده تأثیر می‌گذارد و به معنی مطلوبیت درک شده توسط شاغل از وجود سایر گزینه‌ها است (Rusbult et al., 1998). به عبارت دیگر احساس افراد درباره‌ی شرایطی که دارند و اقدامی که در این شرایط انجام می‌دهند از سایر گزینه‌های مرادده‌ای آنان تأثیر می‌پذیرد (Withey & Cooper, 1989). اگر فرد دریابد که سایر گزینه‌های مرادده‌ای نسبت به مرادده‌ی کنونی نتایج و منافع بهتری دارند (نیازهای اساسی فرد را به نحوه مطلوب‌تری برآورده می‌کنند)، ممکن است احساس خوبی درباره شرایط کنونی خویش در سازمان نداشته باشد و اشتیاق زیادی برای فعالیت (در سازمان از خود) نشان ندهد، در وظیفه‌ی خویش مسامحه و یا آن را ترک کند (Withey & Cooper, 1989; Le & Agnew, 2003). از طرف دیگر، افرادی که بدیل‌های شغلی جذاب‌تری دارند، قدرت بیشتری داشته و خطر کمتری را در مقابله با قدرت سازمان پیش‌بینی می‌کنند (Miceli & Near, 1984)، بنابراین احتمال اعتراض نیز از جانب آن‌ها افزایش می‌یابد (Withey & Cooper, 1989). فارل و رزبلت (۱۹۹۲) نیز مدعی هستند که وجود گزینه‌های مطلوب از قبیل فرصت‌های شغلی مناسب، احتمال بازنشستگی پیش از موعد و ...، انگیزه‌ها و توانایی‌هایی در فرد ایجاد می‌کند که او را به انجام رفتارهایی چون تغییر وضعیت کنونی و پایان شغل خود راغب می‌کند و بر مبنای بررسی مطالعات سایر پژوهش‌گران اظهار می‌دارند که وجود بدیل‌ها یا گزینه‌های شغلی مناسب تمایل افراد به مشارکت در واکنش‌های فعال (ترک و اعتراض) را افزایش می‌دهد. مطالعه‌ی رزبلت و همکاران بر روابط زناشویی نشان داد، وجود گزینه‌های مرادده‌ای مناسب، ترک را افزایش و وفاداری را کاهش می‌دهد (Rusbult, Johnson & Morrow, 1986). مطالعه میلر و همکاران (۱۹۷۹) نیز

1. Herscovitch et al.
2. Lau, Au & Ho
3. Quality of Alternatives

نشان داد که شانس به‌دست آوردن شغل جدید، ارتباط مثبتی با ترک شغلی کارکنان دارد. بررسی کیم^۱ (۲۰۰۵) بر روی کارکنان فناوری اطلاعات نشان می‌دهد سایر فرصت‌های شغلی تأثیر معناداری بر ترک شغل کارکنان دارد. فرا تحلیل کاتن و توتل^۲ (۱۹۸۶) بر مؤلفه‌های مؤثر بر ترک شغل کارکنان نشان داد نرخ بیکاری بر ترک شغل کارکنان تأثیر منفی دارد. همچنین فرا تحلیل گریفت، هام و گارتنر^۳ (۲۰۰۰) نشان داد، فرصت‌های شغلی مناسب بر ترک شغل کارکنان تأثیر معناداری دارد و آن را افزایش می‌دهد. مطالعه‌ی باچاراچ و بامبرگر^۴ (۲۰۰۴) بر روی کارکنان ۶ اتحادیه کارگری در حوزه‌ی تولید، خدمات و ساختمان، نشان داد که نرخ بیکاری (بدیل‌های شغلی) بر تعداد شکایت‌های کارکنان در سازمان تأثیر منفی دارد. بنابراین، به هنگام بروز نارضایتی شغلی، کارکنانی که فرصت‌های شغلی جذابی در خارج از موقعیت کنونی خود دارند، بیشتر در واکنش‌های فعال (ترک و اعتراض) و کمتر در واکنش‌های منفعل مشارکت می‌کنند و کارکنانی که فرصت‌های شغلی جذابی ندارند، بیشتر در واکنش‌های منفعل (وفاداری و اهمال) درگیر می‌شوند تا واکنش‌های فعال. بنابراین فرضیه دوم پژوهش به شکل زیر صورت‌بندی می‌شود:

کیفیت سایرگزینه‌ها بر اعتراض و ترک تأثیر مثبت و بر وفاداری و اهمال تأثیر منفی دارد.

اندازه سرمایه. رزبالت (۱۹۸۰) بر این باور است سطح رضایتمندی و کیفیت سایر گزینه (بدیل‌ها) شدت وابستگی در یک مراوده را به طور کامل شرح نمی‌دهد. اگر وابستگی در یک مراوده، تنها به رضایتمندی به‌دست‌آمده از مراوده‌ی کنونی (در مقایسه با سایر مراوده‌ها) متکی بود، و یا بر پایه وجود گزینه‌های مراوده‌ای جذاب قرار داشت، تعداد کمی از مراوده‌ها قابل تحمل بودند و ادامه می‌یافتند (Rusbult et al., 1998). در واقعیت، برخی از رابطه‌ها علی رغم نارضایتی و وجود گزینه‌های جذاب برای مراوده، ادامه می‌یابند. این سوال مطرح می‌شود که چرا این روابط ادامه می‌یابد؟

رزبالت (۱۹۸۰) در پاسخ به این سوال، عامل سومی را با عنوان اندازه سرمایه مطرح می‌کند و معتقد است این عامل، علاوه بر دو عامل یادشده، بر شدت وابستگی در یک مراوده، تأثیر می‌گذارد. اندازه سرمایه به حجم و اهمیت منابعی اشاره دارد که فرد برای بهبود ارزش بلند مدت مراوده، به همراه خود، وارد مراوده می‌کند، منابعی که در صورت قطع مراوده از دست می‌روند و یا از ارزش آن‌ها کاسته می‌شود (Rusbult, 1980; Rusbult et al., 1998).

1. Kim
2. Cotton & Tuttle
3. Griffeth, hom & Gaertner
4. Bacharach & Bamberger

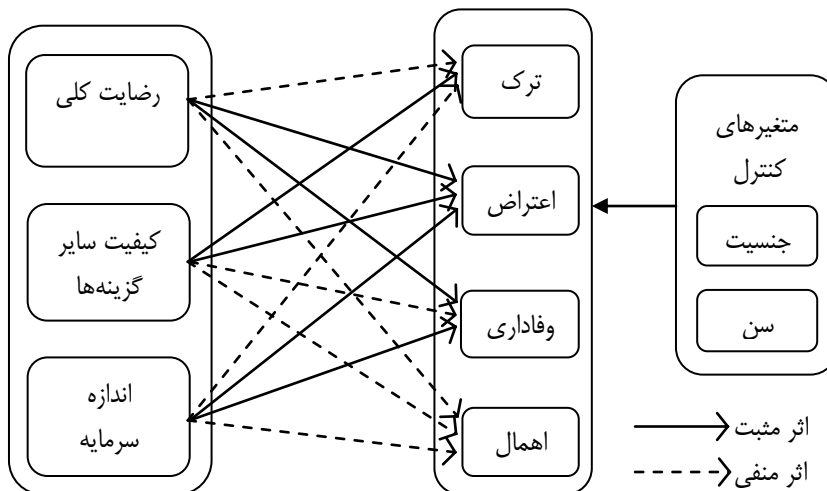
بنابراین هزینه از دست دادن منابع وارده شده توسط طرفین به مرادده، شدت وابستگی در یک مرادده را تحت تأثیر قرار می‌دهد، هر چه حجم و اهمیت منابع وارد شده بیشتر باشد، هزینه از دست دادن آن‌ها بالاتر می‌رود و در نتیجه شدت وابستگی افزایش می‌یابد. منابعی که به یک مرادده وارد می‌شوند به دو دسته تقسیم می‌شوند: الف) سرمایه داخلی، که مواردی از قبیل اختصاص زمان، مشارکت فعال یا عجین شدن عاطفی با کار، آموزش‌های غیر قابل انتقال، خود افشایی^۱ و از این نوع را در بر می‌گیرد؛ ب) سرمایه خارجی مبین منابعی است که فرد پس از ورود به سازمان و در تعامل با آن به دست می‌آورد؛ و در صورت قطع رابطه با سازمان آن‌ها را از دست می‌دهد. برای مثال جبران خدمات (حقوق، مزایا، پاداش و ...)، که با قطع رابطه دیگر از آن‌ها برخوردار نمی‌شود (Rusbult, 1980, 1983)؛ بنابراین کارکنانی که اندازه سرمایه آن‌ها بالاست، با ترک شغل خود، منابع زیادی را از دست می‌دهند و به احتمال فراوان در مقایسه با کسانی که سرمایه پایینی دارند، به واکنش‌های سازنده متمایل می‌شوند، در مقابل کارکنانی که سرمایه پایینی دارند، در صورت ترک شغل خود منابع کمتری را از دست می‌دهند، در نتیجه پاسخ ترک و اهمال برای این افراد محتمل‌تر است. مطالعه‌ی رزبلت و مارتس (۱۹۹۵) بر روی روابط زناشویی ناخواسته^۲، نشان داد افرادی که اندازه‌ی سرمایه بالایی دارند، تعهد بیشتری داشته و تمایل کمتری به ترک مرادده دارند. فرا تحلیل‌گرفت و همکاران (۲۰۰۰) نشان داد شانس ارتقای کارکنان بر گردش شغلی آنان تأثیر منفی دارد. بررسی الکساندر، لیختن‌اشتاین، آه و اولهام^۳ (۱۹۹۸) بر روی پرسنل پرستاری بخش بیماری‌های اعصاب، نشان داد پرستارانی که سابقه کاری بالایی داشتند، تمایل کمتری به ترک سازمان نشان می‌دادند، به عبارتی سابقه‌ی کاری بر ترک شغل پرستاران تأثیر منفی داشت. مطالعه‌ی دی موورا، آبرامز، رتر، گونارس‌داتیر و آندو^۴ (۲۰۰۹) نشان داد افرادی با سازمان هویت می‌یابند، تمایل زیادی به ترک سازمان خویش ندارند. مطالعه‌ی ریوردان و گرفت^۵ (۱۹۹۵) نشان داد که وجود فرصت‌های دوستی در محیط کار، مشارکت شغلی، رضایتمندی و تعهد سازمانی افراد را افزایش می‌دهد. مطالعه‌ی دعایی و برجلی‌لو (۱۳۸۹) بر روی کارکنان یک سازمان دولتی نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده (اقتصادی و اجتماعی) با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و با قصد ترک خدمت آنان رابطه‌ی منفی دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش به شکل زیر صورت‌بندی می‌شود:

-
1. Self-disclosures
 2. Abusive Relationship
 3. Alexander, Lichtenstein, Oh & Ullham
 4. De Moura, Abrams, Retter, Gunnarsdottir & Ando
 5. Riordan & Griffeth

اندازه‌ی سرمایه بر اعتراض و وفاداری تأثیر مثبت و بر ترک و اهمال تأثیر منفی دارد.

متغیرهای جمعیت‌شناختی. پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن و جنسیت) نیز بر واکنش کارکنان به نارضایتی شغلی تأثیر می‌گذارند. برای مثال مطالعه لوین و پترسون^۱ نشان داد، مردان در مقایسه با زنان تمایل بیشتری به اعتراض دارند (Mellahi, Budhwar & Li, 2010). پژوهش برنت‌سون، ناسوال و اسورک^۲ (۲۰۱۰) نیز نشان داد که افراد مسن‌تر تمایل بیشتری به وفاداری دارند، در حالی که افراد جوان تمایل بیشتری به ترک دارند. بدین ترتیب، متغیرهای سن و جنسیت به‌عنوان متغیر کنترل لحاظ شده‌اند.

مدل مفهومی. با توجه به مبانی نظری و شواهد تجربی طرح شده، مدل مفهومی زیر و روابط مفروض در آن مبنای تحلیل داده‌ها واقع شده است.



شکل ۲. مدل مفهومی تحقیق

۳. روش‌شناسی پژوهش

جامعه، نمونه و روش تحلیل داده‌ها. مطالعه‌ی حاضر به لحاظ هدف کاربردی است، زیرا پژوهش‌گر قصد دارد با استفاد از نتایج آن، درک و واکنش مدیران بیمارستانی به شیوه ابراز

1. Lewin & Peterson
2. Berntson, Naswall, Sverke

نارضایتی افراد را بهبود ببخشد، همچنین این مطالعه در قالب تحقیق مبتنی بر پیش‌بینی و بر حسب روش مقطعی انجام شده است. جامعه‌ی آماری مطالعه را کارکنان تمام وقت بخش درمان (به استثنای بهیار، کمک بهیار و کمک ماما) سه بیمارستان خصوصی استان گلستان که برای انجام مطالعه مایل بودند تشکیل داد و از روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای برای انتخاب نمونه استفاده به عمل آمد و داده‌های بدست‌آمده از ۱۶۱ نفر به شرح جدول شماره (۱) مبنای تحلیل واقع شد.

شایان ذکر است ۲۶/۱ درصد از اعضای نمونه را مردان و ۷۱/۴ درصد را زنان تشکیل دادند و ۲/۵ درصد هم داده‌ی گمشده بودند. عمده‌ی این افراد در بازه سنی ۲۵ - ۳۴ و ۳۵ - ۴۴ سال قرار داشتند. ۶۰/۹ درصد از افراد تحصیلات کارشناسی، ۲۶/۷ درصد کاردانی و بقیه افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکترا بودند.

جدول ۱. طبقات نمونه و توزیع تعداد مشارکت‌کنندگان در هر طبقه

طبقه‌ها	عناوین شغلی بخش درمان	تعداد در نمونه	تعداد در جامعه
طبقه‌ی ۱	پزشک	۱۷	۲۸
طبقه‌ی ۲	پرستار، تکنیسین و کارشناس هوشبری، تکنیسین و کارشناس اتاق عمل، ماما	۱۳۱	۲۱۸
طبقه‌ی ۳	کارشناس و تکنیسین آزمایشگاه، کارشناس و تکنیسین رادیولوژی	۱۳	۲۱
	جمع	۱۶۱	۲۶۷

از ضریب همبستگی پیرسون^۱ و رگرسیون سلسله مراتبی چند متغیری^۲ نیز برای بررسی تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن و جنسیت) و مراوده‌ای (رضایت شغلی کلی، کیفیت سایر گزینه‌ها و اندازه سرمایه) بر ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال (آزمون فرضیه‌ها) استفاده شد. به‌طور کلی رگرسیون چندگانه روشی برای تحلیل مشارکت جمعی و فردی دو یا چند متغیر مستقل، در تغییرات یک متغیر وابسته است و روشی قدرتمند برای آزمون فرضیه‌های علمی و روابط تجربی، شبه تجربی و غیر تجربی داده‌ها به‌شمار می‌رود. روش رگرسیون سلسله مراتبی عمدتاً برای آزمون فرضیه‌های مبتنی بر نظریه به کار می‌رود، در حالی که سایر روش‌ها (گام‌به‌گام و همزمان) عمدتاً برای کشف و به حداکثر رساندن پیش‌بینی به‌کار می‌روند (Petrocelli, 2003). برای هر مرحله R^2 محاسبه شده و ΔR^2 با توجه به R^2 مرحله قبلی محاسبه می‌گردد. سپس معنی داری R^2 و ΔR^2 هر مرحله مورد آزمون قرار می‌گیرد. ΔR^2

1. Pearson Correlation
2. Hierarchical Regression

در هر مرحله اثر متغیر یا متغیرهایی است که در آن مرحله وارد تحلیل شده‌اند (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۵). از این رو برای آزمون فرضیات، متغیرهای مستقل طی دو مرحله وارد تحلیل می‌شوند. در مرحله اول، متغیرهای کنترل شامل سن و جنسیت اعضای نمونه وارد محاسبات رگرسیونی می‌شوند. سپس در مرحله دوم متغیرهای مراوده‌های شامل رضایت شغلی کلی، کیفیت سایر گزینه‌ها (بدیل‌ها) و اندازه‌ی سرمایه وارد تحلیل می‌شوند و میزان قابلیت پیش بینی آن‌ها بر روی اشکال ابراز نارضایتی (ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال) آزمون می‌شود.

ابزار جمع‌آوری داده. در این مطالعه برای سنجش متغیرهای مراوده‌ای از گویه‌های مطرح‌شده در مطالعه رزبلت و همکاران (Rusbult et al., 1988) شامل رضایت شغلی ۵ گویه، کیفیت سایر گزینه‌ها ۳ گویه و اندازه‌ی سرمایه نیز ۳ گویه، استفاده شد. برای سنجش متغیرهای ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال از گویه‌های مطرح شده در مطالعه‌ی ملاحی و همکاران (۲۰۱۰) استفاده شد. در این پرسشنامه ترک شامل ۴ گویه، اعتراض ۶ گویه، وفاداری ۴ گویه و اهمال نیز ۵ گویه بود. تمامی گویه‌ها با طیف ۵ امتیازی لیکرت (۱: کاملاً مخالفم، ۵: کاملاً موافقم) به کار برده شد.

برای سنجش روایی پرسشنامه، روایی محتوا به کار گرفته شد. از این رو برای بررسی روایی محتوا (به رغم اعتبار پرسشنامه‌های مورد استفاده) پرسشنامه در اختیاران صاحب‌نظران مرتبط با موضوع پژوهش قرار گرفت تا نظرات و پیشنهادات خود را درباره پرسشنامه متناسب با ابعاد متغیر و هدف تحقیق ارایه دهند. پس از دریافت پرسشنامه، اصلاحات پیشنهادی (معادل‌سازی‌های متناسب و بومی‌سازی) از جانب متخصصین اعمال شد تا پرسشنامه از روایی محتوای لازم برخوردار باشد. برای سنجش پایایی ابزار اندازه‌گیری از آلفای کرونباخ استفاده شده است. جدول شماره‌ی (۲) ضریب آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است که برای افزایش پایایی ابزار تحقیق، با استفاده نتایج تفکیکی آلفای کرونباخ از متغیرهای کیفیت سایر گزینه‌ها، ترک، وفاداری و اهمال (هر کدام) یک گویه حذف شده است.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرها و کل پرسشنامه به تفکیک

متغیرها	آلفای کرونباخ	آلفای کرونباخ بعد از حذف گویه‌ها
رضایت شغلی کلی	۰/۸۲۵	۰/۸۲۵
کیفیت سایر گزینه‌ها	۰/۶۳۴	۰/۶۹۳
اندازه سرمایه	۰/۶۱۹	۰/۶۱۹
ترک	۰/۷۵۹	۰/۸۱۱
اعتراض	۰/۹۳۱	۰/۹۳۱
وفاداری	۰/۶۵۷	۰/۷۵۲
اهمال	۰/۶۲۶	۰/۷۶۹
کل پرسشنامه	۰/۸۵۸	۰/۸۸۶

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

جدول (۳) میانگین و انحراف معیار استاندارد را برای هر یک از متغیرها نشان می‌دهد. روابط دو طرفه میان متغیرهای مورد مطالعه نیز، در جدول شماره ۴) نشان داده شده است. این روابط نشان از قدرت و جهت ارتباط خطی بین هر یک از متغیرهای مطالعه دارد. همان‌گونه که در جدول ملاحظه می‌شود، متغیر کیفیت سایر گزینه‌ها بیشترین میزان همبستگی را با متغیر ترک (۰/۳۲) دارد. بعد از آن بیشترین میزان همبستگی از آن متغیر رضایت شغلی (۰/۲۴-)، جنسیت (۰/۱۷-) و سن (۰/۱۶-) می‌باشد. اما اندازه سرمایه با متغیر ترک همبستگی معنی‌داری ندارد. درباره متغیر اعتراض، به غیر از متغیر کیفیت سایر گزینه‌ها، سن و جنسیت که همبستگی معنی‌داری با این متغیر ندارد، سایر متغیرهای مستقل شامل رضایت شغلی (۰/۴۰) و اندازه سرمایه (۰/۲۱) به ترتیب دارای بیشترین میزان همبستگی می‌باشند. نتایج برای متغیر وفاداری تا حدی متفاوت است. در حالی که رابطه این متغیر با متغیرهای رضایت شغلی (۰/۱۸۹)، کیفیت سایر گزینه‌ها (۰/۱۷۹)، اندازه سرمایه (۰/۱۷۹-) و همبستگی معنی‌داری را نشان می‌دهد، بین این متغیر و متغیرهای سن و جنسیت رابطه معنی‌دار وجود ندارد. در نهایت هم، در مورد متغیر اهمال، متغیرهای رضایت شغلی (۰/۲۱۹-) و کیفیت سایر گزینه‌ها (۰/۲۰۳) دارای همبستگی معنی‌دار هستند، اما معنی‌داری رابطه اهمال با سن، جنسیت و اندازه سرمایه مورد تایید قرار نگرفت.

جدول ۳. میانگین و پراکندگی متغیرهای مستقل و وابسته

متغیرها	کم‌ترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین	انحراف معیار ^۱
رضایت شغلی کلی	۱	۵	۳/۱۵	۰/۸۵
کیفیت سایر گزینه‌ها	۱	۵	۲/۶۷	۰/۸۸
اندازه سرمایه	۲	۵	۳/۶۴	۰/۷۲
ترک	۱	۵	۲/۸۵	۰/۸۳
اعتراض	۲/۶۷	۵	۴	۰/۴۳
وفاداری	۱/۳۳	۵	۳/۶۹	۰/۶۲
اهمال	۱	۴/۷۵	۲/۲۸	۰/۸۷

جدول ۴. ضرایب همبستگی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	۱								
۲	-۰/۱۸	۱							
۳	۰/۰۶	-۰/۰۵	۱						
۴	۰/۰۳	۱	-۰/۰۳	۱					
۵	۰/۰۵	-۰/۰۹	۰/۰۲	۱	۱				
۶	-۰/۱۶*	-۰/۰۳	-۰/۳۳**	۰/۰۸	۱	۱			
۷	-۰/۱۷*	-۰/۰۳	-۰/۳۳**	۰/۰۲	۰/۳۲**	۱			
۸	-۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۱۹*	۰/۰۲	۰/۰۷	۰/۲۱**	۱		
۹	-۰/۰۳	-۰/۰۴	-۰/۲۳**	-۰/۲۳**	-۰/۲۳**	-۰/۱۳	۰/۱۳	۱	

*در سطح ۰/۰۵ معنی دار است **در سطح ۰/۰۱ معنی دار است

توضیحات: ۱. سن، ۲. جنسیت، ۳. رضایت شغلی کلی، ۴. کیفیت سایر گزینه‌ها، ۵. اندازه سرمایه، ۶. ترک، ۷. اعتراض، ۸. وفاداری، ۹. اهمال

جدول شماره ۵) تحلیل تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر متغیر ترک را نشان می‌دهد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، تأثیر سن و جنسیت بر ترک سازمان، منفی و معنی‌دار است. در مورد متغیرهای مراوده‌ای تأثیر متغیرهای رضایت شغلی و کیفیت سایر گزینه‌ها بر ترک سازمان معنی‌دار است. اما جهت این ضرایب برای رضایت شغلی معکوس و برای کیفیت سایر گزینه‌ها مستقیم است. اندازه سرمایه نیز بر ترک سازمان تأثیر معنی‌دار ندارد.

جدول ۵. تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر ترک سازمان (تحلیل رگرسیون)

متغیر وابسته (ترک)		
مرحله ۲	مرحله ۱	متغیرهای کنترل
		سن
$-۰/۱۵۹^*$	$-۰/۱۹۸^*$	جنسیت
$-۰/۱۸۴^*$	$-۰/۲۱۲^*$	
متغیرهای مستقل (مراوده‌ای)		
$-۰/۲۲۴^*$		رضایت شغلی
$۰/۳۰۳^*$		کیفیت سایر گزینه‌ها
$۰/۱۳۰$		اندازه سرمایه
$۰/۱۹۰^*$	$۰/۰۵۶$	R^2 (adj)
$۰/۱۳۴^{**}$	$۰/۰۵۶^*$	ΔR^2
**در سطح $۰/۰۱$ معنی دار است		*در سطح $۰/۰۵$ معنی دار است

جدول شماره‌ی (۶) تحلیل تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر متغیر اعتراض را به تصویر کشیده است. همان‌طور که مشاهده می‌گردد، در بین متغیرهای مراوده‌ای، متغیرهای رضایت شغلی و اندازه سرمایه بر اعتراض به صورت مستقیم تأثیری معنی‌دار دارند اما اثر متغیر سن، جنسیت و کیفیت سایر گزینه‌ها بر اعتراض مورد تأیید قرار نگرفت.

جدول ۶. تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر اعتراض (تحلیل رگرسیون)

متغیر وابسته (اعتراض)		
مرحله ۲	مرحله ۱	متغیرهای کنترل
		سن
$-۰/۰۱۰$	$-۰/۰۴۰$	جنسیت
$-۰/۰۴۵$	$-۰/۰۶۷$	
متغیرهای مستقل (مراوده‌ای)		
$۰/۳۹۳^{**}$		رضایت شغلی
$۰/۰۰۴$		کیفیت سایر گزینه‌ها
$۰/۲۱۰^*$		اندازه سرمایه
$۰/۱۷۶^*$	$-۰/۰۰۶$	R^2 (adj)
$۰/۱۸۲^{**}$	$-۰/۰۰۶$	ΔR^2
**در سطح $۰/۰۱$ معنی دار است		*در سطح $۰/۰۵$ معنی دار است

جدول شماره‌ی (۷) یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیونی برای متغیر وفاداری را برحسب متغیرهای کنترل و مستقل نشان می‌دهد. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، متغیرهای سن و

جنسیت بر وفاداری اثر معنی‌داری ندارند. در ارتباط با متغیرهای مراوده‌ای، اثر متغیر رضایت شغلی و کیفیت سایر گزینه‌ها به صورت مستقیم و اندازه سرمایه به صورت غیر مستقیم بر وفاداری سازمان معنی‌دار است.

جدول ۷. تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر وفاداری (تحلیل رگرسیون)

متغیر وابسته (وفاداری)		
مرحله ۲	مرحله ۱	
متغیرهای کنترل		
بتای استاندارد شده		
سن	-۰/۰۰۶	۰/۰۱۱
جنسیت	۰/۰۰۴	۰/۰۲۹
متغیرهای مستقل (مراوده‌ای)		
رضایت شغلی		۰/۱۸۱*
کیفیت سایر گزینه‌ها		۰/۱۷۹*
اندازه سرمایه		-۰/۱۷۳*
R ² (adj)	-۰/۰۱۳	۰/۰۷۲
ΔR ²	-۰/۰۱۳	۰/۰۸۵*
**در سطح ۰/۰۵ معنی دار است		
***در سطح ۰/۰۱ معنی دار است		

در نهایت جدول شماره‌ی (۸) یافته‌های حاصل از آزمون تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر اهمال را نشان می‌دهد. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، از بین متغیرهای مراوده‌ای، رضایت شغلی از تأثیر معنی‌دار و معکوس بر اهمال برخوردار است و کیفیت سایر گزینه‌ها نیز تأثیر معنادار مستقیمی بر اهمال دارد، اما اثر اندازه سرمایه بر اهمال مورد تایید قرار نگرفت. اثر متغیرهای سن و جنسیت نیز بر اهمال معنی‌دار نبود.

جدول ۸. تأثیر متغیرهای کنترل و مستقل بر اهمال (تحلیل رگرسیون)

متغیر وابسته (اهمال)		
مرحله ۲	مرحله ۱	
متغیرهای کنترل		
بتای استاندارد شده		
سن	-۰/۰۳۷	۰/۰۰۰
جنسیت	-۰/۰۵۳	-۰/۰۴۴
متغیرهای مستقل (مراوده‌ای)		
رضایت شغلی		-۰/۲۵۴*
کیفیت سایر گزینه‌ها		۰/۱۸۹*
اندازه سرمایه		-۰/۰۷۲
R ² (adj)	-۰/۰۱۰	۰/۰۸۳

ΔR^2	-۰/۰۱۰	۰/۰۹۳*
**در سطح ۰/۰۵ معنی دار است	**در سطح ۰/۰۱ معنی دار است	

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج به‌دست‌آمده در ارتباط با تأثیر رضایت شغلی بر شیوه‌های ابراز ناراضی‌تی کارکنان نشان داد که رضایت شغلی بر ترک و اهمال، تأثیر منفی و بر اعتراض و وفاداری تأثیر مثبت دارد، این یافته با یافته‌های به‌دست‌آمده مطالعات رزبلت و همکاران (۱۹۹۸)، فارل و رزبلت (۱۹۹۲)، رابرتز (۲۰۰۴) و جانسون (۲۰۰۸) هم سو می‌باشد؛ به عبارت دقیق‌تر کارکنانی که رضایت شغلی کلی بالاتری دارند، بیشتر در واکنش‌های سازنده (اعتراض و وفاداری) مشارکت می‌کنند، در حالی که افراد با رضایت شغلی پایین بیشتر به واکنش‌های مخرب (ترک و اهمال) تمایل دارند. بنابراین مداخله‌های سازمانی از طریق افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، می‌تواند بروز رفتارهای مطلوب از جانب کارکنان را بهبود ببخشد (Farrell & Ruzbult, 1992).

نتایج به‌دست‌آمده در ارتباط با تأثیر کیفیت سایر گزینه‌ها بر ترک سازمان نشان داد که کیفیت سایر گزینه‌ها بر ترک سازمان تأثیر مثبت دارد. این یافته‌ها با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعات قبلی مطابقت دارد (Farrell & Ruzbult, 1992; Roberts; Rusbult et al., 1988; Johnson, 2008). بنابراین افرادی که گزینه‌های شغلی بهتری نسبت به شغلی کنونی خود دارند، تمایل بیشتری به واکنش ترک به هنگام ناراضی‌تی از خود نشان می‌دهند؛ چنین شرایطی برای مدیران به مثابه هشدار عمل می‌کند و این پیام را می‌دهد که توجه به رضایت شغلی (مثل سرپرستی مؤثر و پرداخت) و اندازه سرمایه (مثل آموزش شغلی) برای افزایش سطح رفتارهای مطلوب از جانب کارکنان ضروری است (Farrell & Ruzbult, 1992).

بر خلاف مبانی نظری تدوین شده و مطالعات تجربی، در تحقیق حاضر متغیر کیفیت سایر گزینه‌ها بر وفاداری و اهمال تأثیر مثبت و معناداری دارد. تأثیر مثبت کیفیت سایر گزینه‌ها بر وفاداری ممکن است به دلیل تعهد کارکنان به‌ویژه تعهد هنجاری کارکنان باشد. در واقع افرادی که گزینه‌های شغلی بهتری را دارا هستند ممکن است به خاطر تعهد سازمانی خویش به هدف‌ها و سیاست‌های سازمان از پذیرش سایر گزینه‌های شغلی (بهتر) امتناع کنند، چنین افرادی ممکن است به ناراضی‌تی شغلی با وفاداری بالا واکنش نشان دهند (Farrell & Ruzbult, 1992). تأثیر مثبت کیفیت سایر گزینه‌ها (بدیل‌ها) بر اهمال با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعه وایتی و کوپر (۱۹۸۹) مطابقت دارد، افراد یادشده بر این باورند افرادی که گزینه‌های جذاب‌تری دارند، نسبت به شرایطی که در سازمان دارند احساس مثبتی نداشته و

تمایلی به ادامه فعالیت در آن سازمان از خود نشان نمی‌دهند، چنین افرادی به هنگام نارضایتی شغلی تمایل بیشتری به ترک سازمان یا اهمال دارند.

تأثیر کیفیت سایر گزینه‌ها بر اعتراض معنی‌دار نبود. این یافته‌ی مطالعه‌ی کنونی با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعات رزبالت و همکاران (۱۹۸۸)، فارل و رزبالت (۱۹۹۲) هم‌سو نیست. این امر ممکن است به دلیل هزینه‌های اعتراض از جمله ترس از اقدامات تلافی‌جویانه^۱ از جانب سازمان (و یا مدیریت)، از دست دادن اعتبار^۲ (در سازمان و در خارج از سازمان) و هزینه‌های عاطفی مقابله با افراد قدرتمند (Withey & Cooper, 1989) و همچنین ممکن است به احتمال بهبود شرایط در آینده نزدیک نیز مرتبط باشد، به عبارت دیگر افرادی که احتمال بهبود شرایط را می‌دهند بیشتر در اعتراض مشارکت می‌کنند، در مقابل افرادی که احتمال بهبود شرایط را پایین می‌دانند، تمایل کمتری به مشارکت در اعتراض دارند (Rusbult et al., 1988).

تأثیر اندازه سرمایه بر ترک سازمان، بر خلاف مبانی نظری، مثبت است ولی معنادار نیست. عدم معناداری ممکن است به دلیل تأثیر منفی اندازه سرمایه بر ترک سازمان باشد. این امکان نیز وجود دارد زمانی که سطوح بالای اندازه سرمایه مانع از بروز اشکال واقعی ترک (چرخش شغلی و ترک سازمان) می‌شود؛ اندازه سرمایه ممکن است بر سایر اشکال ترک (به ترک فکر کردن یا جستجوی شغلی دیگر) سازمان تأثیر معنادار نداشته باشد؛ همچنین این امکان وجود دارد که این تأثیر مثبت به دلیل وجود رابطه غیر خطی (منحنی شکل^۳) بین اندازه سرمایه و ترک باشد بدین معنی که اندازه سرمایه بالا ممکن است سطوح پایین زنجیره‌ی ترک را افزایش دهد ولی سطوح بالای ترک را کاهش دهد (Farrell & Rusbult, 1992).

همچنین یافته‌ها حاصل از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که اندازه سرمایه بر اعتراض تأثیر مثبت دارد و با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعات قبلی هم‌سو است (Farrell & Rusbult, 1992; Rusbult et al., 1988; Roberts, 2004). بنابراین به نظر می‌رسد مداخله‌های سازمانی باید به دنبال افزایش بهم‌پیوستگی فرد و سازمان باشند - برای مثال برنامه‌های آموزشی با هزینه‌ی مشترک بین فرد و سازمان، افزایش پاداش‌های خاص سازمان (مثل بسته مزایای منحصر به فرد برای کارکنان)، مشوق‌های ویژه‌ای که مشارکت در انجمن‌ها را افزایش دهد و ... (Farrell & Rusbult, 1992)؛ این چنین مواردی می‌تواند رفتارهای مطلوب از جانب کارکنان را افزایش دهد. در مبانی نظری تأکید شده بود که هر چه اندازه‌ی سرمایه (داخلی و خارجی) افراد در سازمان بالاتر باشد، تمایل بیشتری برای مشارکت در وفاداری از

1. Possibility of Retaliation
2. Loss of Reputation
3. Curvilinear

خود نشان می‌دهند؛ در حالی که یافته‌ها نشان می‌دهد هر چه اندازه سرمایه بیشتر باشد، تمایل افراد به مشارکت در سازمان یا بروز وفاداری کاهش می‌یابد؛ این یافته با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعه‌ی وایتی و کوپر (۱۹۸۹) مطابقت دارد، به نظر این افراد، تأثیر منفی اندازه‌ی سرمایه بر وفاداری به نوع سنجش وفاداری مرتبط است؛ همان‌طور که قبلاً نیز ذکر شد واکنش وفاداری هم نگرشی است و هم رفتاری، ولی در پرسشنامه‌ی مورد استفاده در این تحقیق بیشتر به ابعاد نگرشی توجه شده (مثل «خوش‌بینانه به آینده بهتر می‌نگرم» یا «اعتقاد دارم همه چیز رو به راه خواهد شد») و ابعاد رفتاری وفاداری مورد توجه قرار نگرفته است.

تأثیر اندازه سرمایه بر اهمال منفی است ولی این تأثیر معنادار نیست و با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعه‌ی رزبلت و همکاران (۱۹۸۸)، فارل و رزبلت (۱۹۹۲)، وایتی و کوپر (۱۹۸۹) مطابقت ندارد و با یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعات فارل، رزبلت، لین و برنت‌هال^۱ (۱۹۹۰) همسو است، مطالعه‌ی افراد مذکور طولی بوده است. این افراد اظهار داشته‌اند که در طول زمان این عدم معناداری ثابت نبوده و در بیشتر موارد تأثیر اندازه سرمایه بر اهمال منفی و معنادار بوده است.

متغیرهای جمعیت شناختی (سن و جنسیت) تنها بر روی ترک سازمان تأثیر معنادار داشتند. بدین معنا که هر چه سن افراد (کارکنان) افزایش پیدا می‌کند، تمایل آن‌ها به مشارکت در ترک کاهش پیدا می‌کند. یافته‌های مطالعه‌ی کنونی، یافته‌های به‌دست‌آمده در مطالعه استامف و داوولی^۲ (۱۹۸۱)، ملاهی و همکاران (۲۰۱۰) و برنت سون و همکاران (۲۰۱۰) را تایید می‌کند. همچنین این مطالعه نشان داد که زنان در مقایسه با مردان تمایل کمتری به ترک سازمان دارند، این یافته‌ها نیز با نتایج بدست آمده در مطالعه‌ی استامف و داوولی (۱۹۸۱) مطابقت دارد.

یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان داد که رضایت شغلی کلی بر واکنش‌های سازنده (اعتراض و وفاداری) تأثیر مثبت و بر واکنش‌های مخرب (ترک و اهمال) تأثیر مثبت دارد. بنابراین حفظ و ارتقای رضایت شغلی می‌بایست در دستور کار قرار گیرد. مدیران بیمارستانی می‌توانند با ایجاد فرصت‌های پیشرفت شغلی، ایجاد روابط گرم و صمیمانه بین کارکنان در سطوح شغلی از طریق جشن‌ها و جلسات غیررسمی سازمانی و همچنین فراهم آوردن محیط کاری مناسب، رعایت عدالت روبه و به ویژه در توزیع کارانه‌ها، موجبات افزایش رضایت شغلی کارکنان را فراهم آورند. همچنین یافته‌ها نشان داد که اندازه سرمایه بر اعتراض تأثیر مثبت دارد. به همین دلیل مدیران بیمارستانی می‌توانند با مداخله‌هایی از قبیل برنامه‌های آموزشی (با

1. Farrell, Ruzbult, Lin & Brenthall
2. Stumpf & Dawley

هزینه‌ی سازمان و یا با هزینه‌ی مشترک)، افزایش پاداش‌های خاص سازمانی (مثل بسته‌ی مزایای منحصر به فرد برای کارکنان) به افزایش تعلق سازمانی کارکنان کمک کنند.

همچنین این مطالعه نشان داد افرادی که گزینه‌های شغلی جذاب‌تری دارند، تمایل بیشتری به ترک و اهمال دارند، در چنین موقعیت‌هایی مدیران می‌توانند با افزایش سطح رضایت شغلی و اندازه سرمایه‌ی بروز رفتارهای مخرب را کاهش دهند. نبود راه‌های مناسب برای اعتراض و همچنین ترس از هزینه‌های اعتراض می‌تواند بروز این رفتار مطلوب را کاهش دهد. بنابراین مدیران بیمارستانی می‌توانند با تعبیه راه‌های مناسب از جمله آموزش مهارت‌های انتقادپذیری و گوش دادن مؤثر، برگزاری جلسه‌های پرسش - پاسخ بین کارکنان و مدیران، احتمال بروز اعتراض یا انتقاد سازنده را افزایش دهند.

در این مطالعه به علت پابندی به نظریه وابستگی متقابل، رضایت شغلی کلی مورد بررسی قرار گرفت، در حالی که رضایت شغلی ابعاد مختلفی (رضایت از شغل، سرپرست، پرداخت‌ها، ترفیع‌ها و همکاران) دارد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که مطالعات بعدی به بررسی تأثیر ابعاد مختلف رضایت شغلی بر شیوه‌های ابراز نارضایتی کارکنان بپردازند. مطالعه کنونی برای سنجش متغیرهای ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال بر گزارش‌های فردی متکی بوده است و از آنجایی که گزارش‌های فردی عاری از انحراف نیستند، پیشنهاد می‌شود در مطالعات بعدی علاوه بر گزارش‌های فردی، از رفتارهای قابل مشاهده (مثل تعداد غیبت‌ها، مستندات مربوط به پیشنهادات اصلاحی مکتوب، تخریب تجهیزات، خطاهای انسانی و ...) استفاده شود.

یکی از محدودیت‌های مطالعه کنونی، بررسی شرایط در یک مقطع زمانی خاص است، در حالی که مطالعات طولی ممکن است یافته‌های متفاوت‌تری به دست دهد. یکی دیگر از محدودیت‌های مطالعه کنونی اتکای زیاد به گزارش‌های فردی در پاسخ به متغیرهای مورد مطالعه می‌باشد. هر چند گزارش‌های فرد باعث آگاهی از نیت‌های افراد می‌شود ولی این گزارش‌ها را نمی‌توان عاری از جهت‌گیری دانست. بنابراین داده‌های ثانویه یا مستندات مقدم بر چنین یافته‌هایی خواهد بود که در این تحقیق بنا به ملاحظات سازمان‌های مورد مطالعه منظور نشده است.

منابع

- دعایی، حبیب‌الله، و برجعلی‌لو، شهلا (۱۳۸۹). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۳، ۶۳-۷۷.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه (۱۳۸۵). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: انتشارات آگاه.
- Alexander, J. A., Lichtenstein, R., Oh, H. J., & Ullman, E. (1998). A Causal Model of Voluntary Turnover Among Nursing Personnel in Long-Term Psychiatric Settings. *Research in Nursing & Health*, 21, 415-427.
- Bacharach, S., & Bamberger, P. (2004). The Power of Labor to Grieve The Impact of the Workplace, Labor Market, and Power-Dependence on Employee Grievance. *Industrial and Labor Relations Review*, 57(4), 518-539.
- Berntson, E., Naswall, K., & Sverke, M. (2010). The moderating role of employability in the association between job insecurity and exit, voice, loyalty and neglect. *Economic and Industrial Democracy*, 31(2), 215-230.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *The Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- De Moura, G. R., Abrams, D., Retter, C., Gunnarsdottir, S., & Ando, K. (2009). Identification as an organizational anchor: How identification and job satisfaction combine to predict turnover intention. *European Journal of Social Psychology*, 39, 540-557.
- Dyer, W. G., (1956). A Comparison of Families of High and Low Job Satisfaction. *Marriage and Family Living*, 18 (1), 58-60.
- Farrell, D. (1983). Exit, Voice, Loyalty and Neglect Responses to Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study. *Academy Of Management Journal*, 26(4), 596-607.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1992). Exploring the Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Typology: The Influence of Job Satisfaction, Quality of Alternatives, and Investment Size. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5(3), 201-218.
- Farrell, D., Rusbult, C. E., Lin, i., & Bernthall, P. (1990). Impact of Job Satisfaction, Investment Size and Quality of Alternatives on Exit, Voice, Loyalty and Neglect Responses To Job Satisfaction a Cross - Lagged Panel Study. *Best Papers Proceedings of Academy of Management Review*, 211-215.
11. 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(3), 463-488.
- Hagedoorn, M., Van Yperen, N. W., Van De Vliert, E., & Buunk, B. P. (1999). Employees' Reactions to Problematic Events: A Circumplex Structure of Five Categories of Responses, and the Role of Job Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 309-321.
- Heller, D., Judge, T. A., & Watson, D. (2002). The Confounding of Personality and Trait affectivity in the Relationship between Job and Life Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 815 - 835.

- Herscovitch M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupre, K. E., Inness, M., Leblanc, M. M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*(28), 228-238.
- Hirschman, A. (1970). Exit, Voice, and Loyalty Responses to declines in Firms, Organizations, and States. Cambridge: Harvard University Press.
- Hulin, C. L., Roznowsky, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration. *Psychological Bulletin, 97*(2), 233-250.
- Johnson, L. B. (2008). Counterproductive and Pro Social Responses to Job Dissatisfaction - A Person X Interaction Perspective. Unpublished Doctoral Dissertation, Wayne State University.
- Judge, T. A., Thoresen, Carl. J., Bono, Joyce. E., & Patton, Gregory K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin, 127*(3), 376-407.
- Kim, S. (2005). Factors Affecting State Government Information Technology Employee Turnover Intentions. *The American Review of Public Administration, 35*(2), 137-156.
- Lau, V. S. C., Au, W. T., and Ho, J. M. C. (2003). A Qualitative and Quantitative Review of Antecedents Counterproductive Behavior in Organization. *Journal of Business and Psychology, 18*(1), 73-99.
- Le, B., & Agnew, C. R. (2003). Commitment and its theorized determinants a meta-analysis of the investment model. *Personal Relationships, 10*, 37-57.
- Leck, J. D., & Saunders, D. M. (1992). Hirschman's Loyalty: Attitude or Behavior?. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 5*(3), 219-230.
- Mellahi, K., Budhwar, P. S., & Li, B. (2010). A study of the relationship between exit, voice, loyalty and neglect and commitment in India. *Human Relations, 63*(3), 349-369.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., and Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*, 20-52.
- Miceli, M. P., & Near, J. P. (1984). The Relationships among Beliefs, Organizational Position, and Whistle-Blowing Status: A Discriminant Analysis. *The Academy of Management Journal, 27*(4), 687-705.
- Miller, H. E., Katerberg, R., & Hulin, C. L. (1979). Evaluation of the Mobley, Homer, and Hollingsworth Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology, 64*(5), 509-517.
- Petrocelli, J. V. (2003). Hierarchical Multiple Regression in Counseling Research: Common Problems & Possible Remedies. *Measurement and Evaluation and Development, 36*, 9-22.
- Petty, M. M., & Bruning, N. (1980). Relationships between Employees' Attitudes and Error Rates in Public Welfare Programs. *Academy Of Management Journal, 23*(3), 556-561.
- Probst, T. (2003). Exploring Employees Outcomes of Organizational Restructuring. *Group and Management, 28*(3), 416-439.
- Riordan, C. M., & Griffeth, R. W. (1995). The Opportunity for Friendship in the Workplace: An Underexplored Construct. *Journal of Business & Psychology, 10*(2), 141-154.

Roberts, L. M. (2004). Personality and Work Situational Predictors of Exit, Voice, Loyalty, and Neglect. An Interactionist Perspective. Unpublished Doctoral Dissertation, Tennessee-Knoxville University.

Robinson, S. L., & Greenberg, J. (1998). Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants, and Dilemmas in the Study of Workplace Deviance. in Rousseau, D. M., & Cooper, C., (Eds.). *Trends in Organizational Behavior*. New York: Wiley Publication.

Rosse, J. G., & Saturay, S. L. (2004). *Individual Differences in Adaptation to Work Dissatisfaction*. Presented at the 2004 meeting of the Western Academy of Management, Anchorage, Alaska, USA.

Rosse, J. G., & Hulin, C. L. (1985). Adaptation To Work: An Analysis of Employee Health, Withdrawal, and Change. *Organizational Behavior & Human Decision Process*, 36, 324-347.

Rusbult, C. E. (1980). Commitment and Satisfaction in Romantic Associations: A Test of the Investment Model. *Journal of Experimental Social Psychology*, 16, 172-186.

Rusbult, C. E. (1983). A Longitudinal Test of the Investment Model: the Development (and Deterioration) of Satisfaction and Commitment in Heterosexual Involvement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(1), 101-117.

Rusbult, C. E., & Martz, J. M. (1995). Remaining in Abusive Relationship: An Investment Model Analysis of Non voluntary Dependence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(6), 558-571.

Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, G. A. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: an integrative Model of Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.

Rusbult, C. E., Johnson, D. E., & Morrow, G. D. (1986). Determinants and Consequences of Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: Responses to Dissatisfaction in Adult Romantic Involvements. *Human relations*, 39(1), 45-63.

Rusbult, C. E., Martz, J. M., & Agnew, C. R. (1998). The investment model Scale: Measuring Commitment Level, Satisfaction Level, Quality of Alternatives, and Investment Size. *Personal Relationships*, 5, 357-391.

Stumpf, S. A., & Dawley, P. K. (1981). Predicting Voluntary and Involuntary Turnover Using Absenteeism and Performance Indices. *Academy of Management Journal*, 24(1), 148-163.

Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting Exit, Voice, Loyalty, and Neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34, 521-539.

Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.