

مدل‌یابی رابطه استرس شغلی و قصد ترک شغل کارکنان با نقش تعدیل‌گر قاطعیت مدیر

سمانه صادقیان^{۱*}، محمد رضا آهنچیان^۲

۱- دانشجوی دکتری، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

۲- استاد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

پذیرش: ۱۳۹۵/۸/۱۰

دریافت: ۱۳۹۴/۷/۲۷

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی رابطه استرس شغلی و قصد ترک شغل با نقش تعدیل‌گر قاطعیت مدیر و تأثیر قصد ترک شغل بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی انجام شده است. جامعه آماری، کارکنان بانک‌های شهر فریمان، شامل ۲۲ بانک بوده است که براساس فرمول کوکران، ۱۵۲ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. اطلاعات به کمک پرسشنامه استاندارد برای هر یک از متغیرها جمع‌آوری شد و روایی آن به روش روایی محتوایی و روایی صوری مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و بر این اساس ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۷۳ به‌دست آمد که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد. تجزیه و تحلیل اطلاعات، با استفاده از نرم‌افزارهای اس‌پی اس‌اس و آموس انجام شده است. اصلی‌ترین نتایج تحقیق نشان داد که:

۱- استرس شغلی با قصد ترک شغل کارکنان بانک‌های شهر فریمان رابطه داشته است؛

۲- قاطعیت مدیر، رابطه استرس شغلی با قصد ترک شغل را کاهش داده است؛

۳- محیط کاری پرفشار و استرس شغلی بالا در میان کارکنان باعث قصد ترک شغل در آنها شده است؛

۴- برنامه‌ریزی نیروی انسانی در بانک‌ها با بهره‌گیری از روش‌های کمی امکان‌پذیر است. در پایان پیشنهاد شده است که برای پیش‌بینی عرضه و تقاضای نیروی انسانی در بانک‌های شهر فریمان، به‌ترتیب از روش نرخ روند و روش فن زنجیره مارکو استفاده شود.



واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، قصد ترک شغل، قاطعیت مدیر، برنامه‌ریزی نیروی انسانی.

۱- مقدمه

در عصر حاضر اندیشمندان عرصه سازمان و مدیریت بر این باورند که بی‌توجهی به فراهم کردن محیط مناسب در سازمان‌ها، دشواری‌های بسیاری برای آنها به بار می‌آورد که ترک خدمت کارکنان به‌ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند، یکی از اساسی‌ترین آنها است. این پدیده بسیار پرهزینه، مشکل‌آفرین و تهدیدکننده کارایی سازمان‌ها می‌باشد. نظر به اینکه ترک شغل کارکنان اثرهای مهمی بر عملکرد سازمان‌ها دارد، مطالعات بسیاری معطوف به شناخت عوامل تعیین‌کننده آن شدند که تعیین شمار زیادی از عوامل تأثیرگذار بر انگیزه ترک شغل کارکنان دستاورد آنها بوده است. مقالات متعدد انتشار یافته در رابطه با استرس شغلی، نشان‌دهنده اهمیت استرس شغلی و تأثیر آن بر نگرش و رفتار کارکنان است [۱]. عوامل پدید آورنده استرس شغلی و عوارض ناشی از آن، برای همه مشاغل و در همه سازمان‌ها یکسان نیست. کارکنان بانک به دلیل بار کاری بیش از حد و تعارض نقش در معرض استرس شغلی قرار دارند که ممکن است منجر به قصد ترک شغل آنها شود [۲]. قاطعیت از صفات کلیدی مدیران است. با فرض اینکه قاطعیت مدیران تأثیر مهمی بر نگرش کارکنان دارد، ادعا می‌شود که قاطعیت مدیر تأثیر استرس شغلی بر قصد ترک شغل کارکنان را تعدیل می‌کند. علاوه بر این قاطعیت مدیر نگرش‌های کاری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، هنگامی که کارکنان بر این باور باشند که مدیرشان قاطع نیست، اثرات استرس شغلی آنها تشدید می‌شود [۳]. به دلیل اهمیت این عوامل در سازمان‌ها، تحقیق حاضر به مدلیابی رابطه استرس شغلی و قصد ترک شغل کارکنان با نقش تعدیل‌گر قاطعیت‌مدیر و تأثیر قصد ترک شغل بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی در میان کارکنان بانک‌های شهرستان فریمان در استان خراسان رضوی پرداخته است. همچنین هدف اصلی این تحقیق بررسی نقش تعدیل‌گر قاطعیت مدیر در رابطه استرس شغلی با قصد ترک شغل کارکنان بانک‌های شهر فریمان است.

بنابراین سؤال اصلی این تحقیق این است که تأثیر نقش تعدیل‌گر قاطعیت مدیر در رابطه

استرس شغلی با قصد ترک شغل کارکنان بانک‌های شهر فریمان چیست؟



۲- مرور ادبیات تحقیق

۲-۱- استرس شغلی

یکی از معضلات اساسی که در چند دهه اخیر همراه با صنعتی‌شدن جوامع، سلامت بشر را تهدید می‌کند، پدیده استرس است [۴]. استرس، یک شرایط فیزیکی و روحی خاص است که به‌طور مستقیم و منفی بر بهره‌وری، اثربخشی، سلامت شخصی و کیفیت کار کارکنان تأثیر می‌گذارد [۵]. استرس و اضطراب ناشی از زمان، بیماری و استرس شغلی، گونه‌های مختلف استرس در سازمان‌ها هستند [۴] که در این نوشتار استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفته است و منظور از استرس در این مطالعه، استرس شغلی است. استرس شغلی به عکس‌العمل افراد در برابر تهدیداتی که از ویژگی‌های کار آنها نشأت می‌گیرد، اطلاق می‌شود [۵]. مشکلات معمول ناشی از استرس شغلی در کارکنان شامل افزایش قند خون، ضربان قلب، فشار خون و انقباض‌های عصبی می‌باشد [۶]. در سال ۱۹۹۸ در ایالات متحده آمریکا، مشکلات سلامتی کارکنان - که ناشی از استرس شغلی بود - سبب نرخ بالای مرگ‌ومیر ناشی از حملات قلبی و سکته مغزی شد که این رخدادهای هزینه‌های سنگینی بر افراد، سازمان‌ها و کل جامعه تحمیل کرد [۷]. همچنین براساس آمارهای که مؤسسه اروپایی ایمنی و سلامت در محیط کار^۱ منتشر کرد، دومین مشکل سلامت کارکنان بعد از کمردرد، استرس شغلی است که ۲۸ درصد کارکنان در اتحادیه اروپا را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۸]. مایکل و همکاران^۲ (۲۰۰۹) بر این باورند که استرس شغلی دارای تأثیرات منفی بر بهره‌وری، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد شغلی کارکنان است و بیان می‌کنند که مطالعه استرس در مشاغل مختلف، به فهم عمیق‌تر این پدیده منتهی می‌شود و مشکلات یاد شده را به حداقل می‌رساند [۵]. آشیلا و همکاران^۳ (۲۰۱۵) نیز بیان کردند وجود استرس شغلی و تحلیل جسمی و روانی آن منجر به ترک‌شغل، درگیری میان کارکنان، اختلال در سلامتی و آسیب به ارتباطات شغلی آنها می‌شود. گرچه همه مشاغل ظرفیت استرس‌زا بودن را دارا می‌باشند، اما کارکنان برخی از مشاغل میزان استرس بالاتری را نسبت به سایرین تجربه می‌کنند، برای مثال کارکنان سازمان‌های بخش خدماتی مانند بانک‌ها،

1. European Institute for safety and health at work

2. Michael et al

3. Ashilla et al



که در حرفه‌ای با تحولات بسیار سریع فعالند و در معرض تغییرات ساختاری در شغل خود هستند، به‌طور بالقوه در معرض استرس بیشتری قرار دارند [۹]. همچنین از دیدگاه مولکی و همکاران^۱ (۲۰۱۲) بانک‌ها نیز از جمله محیط‌های کاری پر استرس هستند و کارکنان بانک نیز استرس شغلی بالایی را تجربه می‌کنند [۲]. بنابراین پیش‌فرض پژوهشگران آن است که کارکنان بانک به‌دلیل سروکار داشتن با منابع مالی و مسئولیت در قبال نقدینگی و دارایی بانک و مشتریان، دچار استرس شغلی بالایی هستند. مؤسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه‌ای^۲ گزارش داده است که کارکنان در ایالات متحده به دلیل ساختار شغلی‌شان در معرض استرس شغلی بالایی قرار دارند که منجر به کاهش بهره‌وری، فقدان انگیزه و قصد ترک شغل در آنها می‌شود [۱۰]. در خصوص پیوند مبحث استرس شغلی با ابعاد متعدد برنامه‌ریزی نیروی انسانی، می‌توان به این نکته اشاره داشت که اگر در مشاغل پر استرس، جابه‌جایی و تمایل به انتقال یا ترک شغل بیشتر از سایر مشاغل باشد؛ در این صورت به هنگام برنامه‌ریزی نیروی انسانی به‌ویژه در پیش‌بینی تقاضای نیروی انسانی، میزان استرس‌زا بودن شغل باید به عنوان یک عامل تاثیرگذار در پیش‌بینی تقاضا در نظر گرفته شود.

۲-۲- قصد ترک شغل

انگیزه یا قصد ترک شغل به تمایل افراد برای اینکه عضوی از سازمان نباشند، اشاره دارد [۱۱]. این مفهوم با مباحث برنامه‌ریزی نیروی انسانی ارتباط تنگاتنگی دارد. در واقع ترک شغل به‌طور مستقیم برنامه‌ریزی نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شکل‌گیری قصد ترک شغل در ذهن افراد به دو عامل بستگی دارد: اول، در دسترس بودن کار جایگزین و دوم، عوامل پولی، اجتماعی، روانی و هزینه‌های دیگر مربوط به ترک سازمان؛ به‌طور معمول کارکنان در صورتی که برای آنها، کار جایگزینی وجود نداشته باشد و یا هزینه‌های خروج از کار بسیار بالا باشد، در شغل خود باقی می‌مانند [۱۲]. هر چند متغیرهای مؤثر بسیاری بر قصد ترک شغل، شناسایی شده‌اند، هنوز این پدیده و فرایندهای روحی و روانی نهفته در آن به‌طور کامل درک نشده است [۱۳]. در همین راستا می‌توان اشاره داشت، مطالعات متعددی نشان داده‌اند تعارض در نقش‌های

1. Mulki et a.

2. National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)



کاری و خانوادگی با احساس استرس و قصد ترک شغل مرتبط است که در نهایت باعث ترک واقعی شغل می‌شود [۱۴]. همچنین زمانی که روابط کاری و خانوادگی نامتعادل باشد، سطوح بالایی از استرس شغلی به وجود می‌آید که می‌تواند منجر به ترک شغل شود [۴]. مطالعه بویاس و همکاران^۱ (۲۰۱۲) نشان داد که افزایش استرس شغلی موجب افزایش قصد ترک شغل می‌شود و به میزان قابل توجهی ترک شغل را پیش‌بینی می‌کند [۱۵]. عوامل متعددی باعث ایجاد قصد ترک شغل در کارکنان می‌شود که از جمله این عوامل می‌توان به فرایندهای کوچک‌سازی و احساس خطر راجع به ازدست‌دادن شغل اشاره کرد [۲]. در عین حال، عدالت ادراک شده افراد نیز توضیحی برای قصد ترک شغل آنها به‌شمار می‌رود و پیش‌بینی‌کننده قصد ترک شغل می‌باشد [۱۶]. محققان بسیاری به بررسی ویژگی‌های شغل پرداخته‌اند و ویژگی‌های خاصی برای مشاغل شناسایی کرده‌اند که موجب علاقه‌مندی کارکنان به شغل خود می‌شود، برای مثال موبلی و همکاران^۲ (۱۹۷۹) نظریه ویژگی‌های شغل^۳ را این‌گونه بیان می‌کنند: ویژگی‌های خاص کار، همچون تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال، بازخورد کار و ایجاد انگیزه، بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های حالات روانی، معنی‌دار بودن کار، مسئولیت‌پذیری و غیره می‌باشند که منجر به توانمندسازی کارکنان و در نتیجه کاهش ترک شغل آنها می‌شود [۱۷]. از جمله راه‌های مؤثر کاهش ترک شغل، معنابخشی به شغل است که این مهم با استفاده از روش‌هایی نظیر توسعه تخصص‌ها، افزودن جنبه‌های جدید به شغل و ایجاد باور قوی در افراد ایجاد شده و باعث می‌شود برای فرد، شغل فعلی نسبت به شغل‌های جایگزین موجود ارزشمندتر باشد [۱۸]. همچنین یک محیط کاری حمایتی می‌تواند به کیفیت بالای کار - زندگی کمک کند و استرس شغلی ناشی از انتظارهای کاری زیاد را کاهش دهد [۱۹]. همچنین مطالعه فراتحلیلی که توسط پادساکوف^۴ و همکاران (۲۰۰۷) انجام شد، گویای آن است که استرس شغلی منجر به قصد ترک شغل می‌شود [۲۰]. بر این اساس فرضیه اول پژوهش عبارت است از: استرس شغلی با قصد ترک شغل کارکنان بانک‌های شهر فریمان رابطه معناداری دارد.

1. Boyas et al.
2. Mobley et al.
3. Job specifications
4. Podsakoff



۲-۳- قاطعیت مدیر

در محیط کسب و کار پیچیده کنونی به منظور اخذ تصمیم‌های دشوار، مدیران باید بر قاطعیت خود در زمان رویارویی با مخاطرات بیافزایند. در واقع مدیران در سازمان‌های عصر حاضر با شرایط تصمیم‌گیری پیچیده، آشفته و چالش‌برانگیزی روبه‌رو می‌شوند که تصمیم‌گیری در چنین محیطی قاطعیت مدیران را می‌طلبد. قاطعیت یک ویژگی فردی است که در آن افراد در تصمیم‌گیری‌ها و رویارویی با موقعیت‌های حل مسائل، احساس راحتی و اعتماد به نفس می‌کنند. عدم قاطعیت مدیر، آفریننده محیطی است که در آن سطوح بالای عدم اطمینان، نبودن سرپرستی، نگرانی، اضطراب و تلاش‌های بی‌فایده کارکنان وجود خواهد داشت [۲]. زمانی که کارکنان مقاومت سرپرست خود را در برابر تصمیم‌گیری احساس کنند، اعتمادشان را به توانایی او برای اتخاذ تصمیم‌های درست از دست می‌دهند و احساس نگرانی می‌کنند. از طرفی کارکنان ممکن است نتوانند اولویت‌های سازمان را که از نگاه آنان در هاله‌ای ابهام قرار دارد، به درستی تشخیص دهند و در نتیجه درگیر کارهای بی‌فایده شوند که همین امر منجر به سطوح بالای استرس‌شغلی می‌شود [۲۱]، همچنین وقتی کارکنان احساس می‌کنند که مدیرشان زمان زیادی را صرف تصمیم‌گیری می‌کند و یا از آن اجتناب می‌ورزد، دچار ترس و اضطراب می‌شوند. این امر باعث بی‌اعتمادی به مدیر و سردرگمی نسبت به اهداف او شده و کارکنان را در فهم لزوم تغییرات دچار مشکل می‌نماید و احساس منفی و اضطراب آنان را در پی خواهد داشت. وقتی کارکنان اعتقاد داشته باشند که مدیر آنها قادر به تصمیم‌گیری قاطعانه است، استرس شغلی تأثیر ضعیف‌تری بر قصد ترک شغل آنها دارد [۲]. براساس مطالب بیان شده و در پیوند با محورهای بحث برنامه‌ریزی نیروی انسانی، این استنباط منطقی وجود خواهد داشت که با افزایش قاطعیت مدیران در تصمیم‌گیری، تمایل کارکنان به جابه‌جایی، انتقال و ترک شغل کاهش پیدا می‌کند. بنابراین قاطعیت مدیران سازمان یکی از عواملی خواهد بود که برنامه‌ریزان نیروی انسانی در زمان پیش‌بینی عرضه و تقاضا، باید آن را مورد توجه قرار دهند. بنابراین فرضیه دوم این پژوهش عبارت است از: قاطعیت‌مدیر، رابطه‌ی استرس‌شغلی با قصد ترک شغل کارکنان بانک‌های شهر فریمان را کاهش می‌دهد.



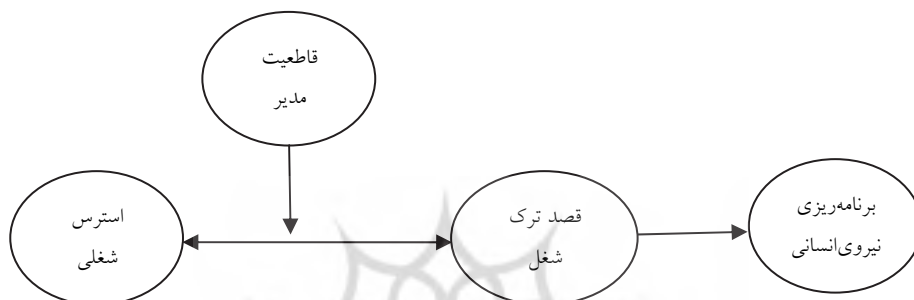
۲-۴- برنامه‌ریزی نیروی انسانی

در زمینه برنامه‌ریزی نیروی انسانی تعاریف زیادی وجود دارد که اولین و ساده‌ترین تعریفی که از برنامه‌ریزی نیروی انسانی شده است، متعلق به ملیکوج و ماهوتی (۱۹۷۹) است که اظهار داشتند "برنامه‌ریزی نیروی انسانی به پیش‌بینی عرضه و تقاضای آتی کارکنان به‌طور نظام‌یافته در سازمان‌ها می‌پردازد" [به نقل از ۲۲]. به‌وسیله برنامه‌ریزی منابع انسانی نیازهای سازمان به منابع انسانی تجزیه و تحلیل و به‌گونه‌ای پیش‌بینی و برنامه‌ریزی می‌شود که هرگاه، در هر جای سازمان، پست خالی شد، منابع انسانی شایسته‌ای برای تصدی آن پست شناسایی شده و آماده باشند [۲۳، ص ۱۲۳]. برای بررسی برنامه‌ریزی نیروی انسانی نخست فرایند آن بررسی می‌شود. فرایند برنامه‌ریزی نیروی انسانی از پنج مرحله تشکیل شده است و شامل تعیین موجودی نیروی انسانی در سازمان، مطالعه و بررسی اهداف آینده سازمان، برآورد نیاز سازمان به نیروی انسانی (تقاضا برای نیرو با توجه به اهداف آینده)، برآورد عرضه نیروی انسانی (از منابع داخلی و خارجی) و مقایسه عرضه و تقاضای نیروی انسانی و تعیین سیاست‌های کارکنان بر آن اساس است [۲۴، ص ۵۹]. روش‌های پیش‌بینی عرضه و تقاضای نیروی انسانی متعدد هستند. انتخاب یکی از این روش‌ها، یک اقدام کلیدی و مهم در موفقیت مدیران منابع انسانی محسوب می‌شود. در این انتخاب، متغیرهای زیادی دخالت می‌کنند که براساس تمرکز تحقیق حاضر، سه مورد از آنها عبارتند از استرس شغلی، میزان قصد ترک شغل و میزان قاطعیت مدیر در تصمیم‌گیری‌ها. این مطالعه تأثیر مفروض ترک شغل کارکنان را بر فرایند برنامه‌ریزی نیروی انسانی بررسی می‌کند. نکته حایز اهمیت در این مقاله انگیزه یا قصد ترک شغل کارکنان است، زیرا هزینه‌های کارمندیابی و جذب بسیار بیشتر از هزینه‌های مربوط به حفظ و نگهداری کارکنان موجود است و با توجه به اینکه حفظ کارکنان شایسته و ارزشمند، ارتقای سطح اثربخشی و کارایی و همچنین کاهش هزینه، برای بانک‌ها نیز مانند دیگر سازمان‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار است. در این مطالعه تلاش بر این بوده است که ضمن آزمون دو فرضیه تحقیق، عوامل موثر بر قصد ترک شغل و تأثیری که در برنامه‌ریزی نیروی انسانی دارند، بررسی و پیشنهادات عملی در این راستا ارائه گردد.



۲-۵- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مطالعات صورت گرفته و موضوع پژوهش، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ ارائه می‌شود.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق

۳- روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها و روش جمع‌آوری آنها، پیمایشی از گروه توصیفی است. در مطالعات پیمایشی، هدف شناسایی رفتارها و انگیزه‌ی آنها در بین افراد است که براساس اطلاعات و داده‌های پیمایشی بین متغیرهای مختلف ارتباط برقرار می‌شود [۲۵]، ص ۶۴]. در این مطالعه رابطه استرس شغلی و قصد ترک شغل مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق کارمندان بانک‌های شهر فریمان است. بنا بر محاسبه به عمل آمده براساس فرمول کوکران نمونه به دست آمده ۱۵۲ نفر در جامعه ۳۸۰ نفری این پژوهش می‌باشد.

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است که در قالب طیف ۵ تایی لیکرت طراحی شده بود. برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه نیتمایر و همکاران^۱ (۲۰۰۵) [۲۶]، برای سنجش قاعیت مدیر از پرسشنامه جرمیجس و دی بوک^۲ (۲۰۰۲) [۲۷] و برای سنجش قصد ترک شغل از پرسشنامه موبلی و همکاران (۱۹۷۹) [۱۷] استفاده شد. از آنجا که پرسشنامه‌های مورد استفاده به وسیله صاحب‌نظران اصلی هر موضوع ارائه شده است، فرض بر

1. Netemeyer et al.

2. Germeijs and De Boeck



روایی سازه آنها قرار گرفت. روایی صوری پرسشنامه‌ها به وسیله سه تن از کارکنان دارای شرایط مشابه با نمونه پژوهش و یکی از اساتید متخصص در رشته مدیریت تأیید شد. مسئله اصلی در روایی صوری درک آزمودنی از مفهوم هرکدام از گویه‌های پرسشنامه است. از این منظر کوشش شد تا این اطمینان حاصل شود که هم واژگان و اصطلاحات به کار رفته در سؤال‌های پرسشنامه روان و قابل فهم باشد و هم پرسشنامه از نظر ظاهری رغبت آزمودنی‌ها را به پاسخگویی برانگیزد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزارهای اس پی اس اس^۱ و نرم‌افزار آموس^۲ استفاده شد. پایایی پرسشنامه با بهره‌گیری از آلفای کرونباخ به میزان ۰/۷۳ احراز شد.

۳-۱- یافته‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه از الگوی مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شده است. از آن جایی که یکی از پیش شرط‌های به‌کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدلیابی معادلات ساختاری وجود همبستگی میان متغیرهای تحقیق است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون به انجام رسید. در جدول ۱، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز میانگین آنها ارائه شده است.

جدول ۱ میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	آلفای کرونباخ	قاطعیت مدیر	استرس شغلی	قصد ترک شغل
قاطعیت مدیر	۳/۲۵	۰/۸۹	۱		
استرس شغلی	۳/۱۳	۰/۹۴	-۰/۴۳**	۱	
قصد ترک شغل	۳/۰۲	۰/۷۵	-۰/۴۰**	۰/۶۵**	۱

توضیح: **همبستگی [یک‌دنباله] در سطح معناداری ۰/۰۱

همان‌طور که مشاهده می‌شود، تمامی ضرایب همبستگی به‌دست آمده قابل قبول هستند. همچنین پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه شده، لازم است معناداری وزن رگرسیونی [بار

1. SPSS 16.0
2. AMOS 22.0



عاملی] سازه‌های مختلف پرسشنامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوط بررسی تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آنها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار آموس ۲۲/۰ انجام شد. به منظور بررسی اعتبار ابزار سنجش از طریق تحلیل عاملی تأییدی، نخست نرمال‌بودن داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله هر گویه که با دو شاخص کشیدگی و چولگی در نرم‌افزار آموس تأیید شد (این مقادیر باید برای کشیدگی بین ۷- و ۷+ و برای چولگی بین ۳- و ۳+ باشند). سپس در قدم دوم اعتبار سازه مدل مورد بررسی قرار گرفت. بارهای عاملی (ضرایب رگرسیون) گویه‌ها باید بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۵ باشند. با در نظر گرفتن اینکه بار عاملی گویه ۱ کمتر از ۰/۵ به دست آمد و معناداری ضعیفی داشت، از فرایند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته شد. بنابراین اعتبار همگرایی ابزار سنجش تأیید شد و در اعتبار افتراقی به منظور بررسی عدم همپوشانی بین سازه‌های پرسشنامه در ارتباط با گویه‌های مورد سنجش، همبستگی بین هر دو سازه نباید بیشتر از ۰/۹ باشد که خروجی‌های آماری حاکی از آن بود که تمام همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ بود. همچنین از جدول ۲ می‌توان نتیجه گرفت مدل مفهومی تحقیق حاضر، تناسب شایسته‌ای با داده‌های جمع‌آوری شده دارد.

جدول ۲ شاخص‌های برازش مدل

مقدار پیشنهاد شده	آماره مدل فرضیه اصلی	شاخص برازش
[۲۸] < ۵	۴/۵۴	کای اسکور هنجار شده ^۱
[۲۸] < ۰/۰۸	۰/۰۸	ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده ^۲
[۲۸] > ۰/۹۰	۰/۹۰	شاخص برازش هنجار شده ^۳
[۲۸] > ۰/۹۰	۰/۹۱	شاخص برازش تطبیقی ^۴
[۲۸] > ۰/۸۰	۰/۸۵	شاخص نیکویی برازش ^۵
[۲۸] > ۰/۸۰	۰/۸۰	شاخص تعدیل برازندگی ^۶

1. X²/df
2. Root Mean Square Residual (RMR)
3. Normed Fit Index (NFI)
4. Comparative Fit Index (CFI)
5. Goodness of Fit Index (GFI)
6. Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)



در مدل برازش‌یافته، تمامی روابط بین متغیرها از لحاظ آماری معنادار است ($p < 0.05$ و $t > 1.64$) و فرضیه اصلی تحقیق تأیید شد. همچنین در این مدل ضریب اثر استرس شغلی بر قصد ترک شغل به میزان $\beta = 0.41$ است.

۳-۲- تحلیل تعدیل‌گری

برای بررسی آزمون تعدیل‌گری از آزمون کوهن^۱ و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شد [۲۹]. براساس رویه پیشنهاد شده توسط کوهن و همکاران (۲۰۰۳)، برای آزمون نقش تعدیل‌گری قاطعیت مدیر در رابطه بین استرس شغلی و قصد ترک شغل، رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی مورد استفاده قرار گرفت. لازمه انجام تحلیل تعدیل‌گری این است که متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر، مرکزی و استاندارد شوند تا به واسطه کاهش همبستگی متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر با متغیر تعاملی، احتمال وقوع هم‌خطی چندگانه کاهش پیدا کند. همچنین پیش‌شرط دیگر این آزمون، تأیید رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته است. سپس متغیر تعاملی از طریق ضرب متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر استاندارد شده ایجاد شود تا مقدمات تحلیل رگرسیون فراهم گردد. به این منظور متغیر پیش‌بین و تعدیل‌گر در مرحله اول و متغیر تعاملی در مرحله دوم وارد مدل رگرسیونی می‌شوند. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، با توجه به کم‌تر بودن مقدار معناداری از ۰/۰۵ متغیر قاطعیت مدیر در رابطه بین استرس شغلی با قصد ترک شغل نقش تعدیل‌گر دارد و در حضور این متغیر این رابطه کاهش پیدا می‌کند، بنابراین فرضیه دوم اصلی تأیید می‌شود.

جدول ۳ خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

روابط	ضریب مسیر (β)	عدد معناداری (t)	سطح معناداری sig	نتیجه آزمون
استرس شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۴۱	۵/۲۸	۰/۰۰	تأیید
قاطعیت مدیر × استرس شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۱۷	۲/۱۰	۰/۰۴	تأیید

1. Cohen



۳-۳- بحث

با توجه به نتایج حاصل از بررسی سوابق استخدامی بانک‌های شهر فریمان، یکی از بهترین روش‌ها برای پیش‌بینی تقاضای نیروی انسانی در بانک‌های شهر فریمان، روش روندیابی تشخیص داده شد؛ زیرا با توجه به نظرات مدیران بانک‌های شهر فریمان در پنج سال گذشته نیاز سالانه بانک‌های این شهر به جذب کارکنان جدید ثابت بوده است. در روش روندیابی با توجه به تعداد افرادی که در چند سال گذشته به استخدام سازمان درآمده‌اند، با محاسباتی که انجام می‌گیرد، احتمال ادامه این روند تعیین می‌شود و مبنای پیش‌بینی نیازهای آینده سازمان به نیروی انسانی قرار می‌گیرد. بر این اساس طبق آمار بانک‌های شهر فریمان در ۵ سال گذشته به‌طور متوسط حدود ۵ درصد در طی هر سال کارمند جذب شده بودند که با ادامه این روند و با توجه به اینکه در حال حاضر ۳۸۰ کارمند در بانک‌های شهر فریمان مشغول به کار هستند، پیش‌بینی می‌شود در سال آینده (۱۳۹۴) به ۱۹ نیروی جدید نیاز داشته باشند. همچنین منظور از عرضه نیروی انسانی، نیروهایی است که سازمان برای رفع نیازهای خود به آن دسترسی دارد [۲۴، ص ۷۳]، برای پیش‌بینی عرضه نیروی انسانی، فن زنجیره مارکو مناسب تشخیص داده شد، زیرا زنجیره مارکو یک شیوه شناسایی الگوی ترفیع با توجه به ترفیعات گذشته می‌باشد. این تجزیه و تحلیل احتمال جابه‌جایی کارکنان را از یک پایه به پایه دیگر در یک دوره زمانی مشخص می‌کند. در ماتریس مذکور علاوه بر پست‌ها باید برای ورودی‌ها و خروجی‌ها هم حالت‌های جداگانه در نظر گرفت. بنابراین تحلیل مارکو ورودی‌های آینده نیروی کار را پیش‌بینی می‌کند تا از راه به کار بردن نسبت‌های انتقال در گذشته به برآورد موجودی منابع انسانی آینده دست پیدا کند [۳۰، صص ۲۷۰-۲۷۱]. به‌طور نمونه به کمک تحلیل مارکو برای بانک ملت شهر فریمان که دارای ۱۸ کارمند است، ۲ نفر بازنشسته خواهند شد و ۲ نفر در رده اول و ۲ نفر در رده دوم ارتقا خواهند یافت. به این ترتیب با توجه به ثبات محیطی حاکم در شهر فریمان، این بانک به جذب ۲ نفر نیرو نیاز خواهد داشت.

۴- نتیجه‌گیری

نظر به این که قصد ترک شغل، به معنای تمایل افراد به عدم عضویت در سازمان است؛ نتایج مطالعه نشان داد که این قصد در کارکنان بانک‌های شهر فریمان وجود دارد. آنان قصد ترک



شغل فعلی خود و به‌دست آوردن شغل جدید را داشته‌اند (میانگین قصد ترک شغل ۳/۰۲ بوده است)؛ اما با توجه به آمار موجود در دو سال اخیر، ترک‌شغلی در بانک‌های شهر فریمان بسیار اندک بوده است. بر اساس اطلاعات موجود در خصوص نرخ بیکاری در کشور و به اتکای یک استدلال منطقی، به نظر می‌رسد که قصد ترک‌شغل در بین کارکنان به‌دلیل استرس بالای شغلی وجود دارد، اما بنا به دلایلی از جمله نبودن شغل جایگزین، مطلوب نبودن گزینه‌هایی همچون حقوق و مزایا، مرتبه سازمانی و حتی شان و منزلت اجتماعی سایر مشاغل در دسترس در مقایسه با شغل و جایگاه کنونی ایشان در بانک، قصد ترک‌شغل افراد منجر به ترک‌شغل واقعی آنها نمی‌شود، در واقع شرایط اقتصادی منجر به شکاف بین عمل و نظر این افراد شده است. با این حال شرایط اقتصادی نقش عمده‌ای در عمل کردن نگرش‌های کارکنان دارد؛ به طوری که رکود اقتصادی و فرصت‌های شغلی کمتر، ممکن است قصد ترک شغل افراد را پنهان کند. علاوه بر این یافته‌ها نشان داد که کارکنان بانک، احساس استرس شغلی بالایی می‌کنند (میانگین استرس شغلی ۳/۱۳ بوده است) و ضمناً مدیر خود را دارای قاطعیت در تصمیم‌گیری می‌دانند (میانگین قاطعیت مدیر ۳/۲۵ بوده است). آزمون فرضیه اول تحقیق نشان داد که استرس شغلی بر قصد ترک شغل کارکنان بانک تأثیر دارد، این نتیجه همسو با نتیجه تحقیق گایتر^۱ (۱۹۹۹) بود [۳۱]؛ بنابراین آزمون فرضیه دوم تحقیق مشخص شد که قاطعیت مدیر تأثیر استرس شغلی بر قصد ترک‌شغل را می‌کاهد، این نتیجه همسو با نتیجه تحقیق مولکی و همکاران (۲۰۱۲) بود [۲]. قاطعیت مدیران می‌تواند تحت تأثیر متغیرهای مختلفی که ناشی از فرهنگ ملی است قرار بگیرد یکی از این متغیرها فاصله قدرت است [۲]. فاصله قدرت به عنوان پذیرش اقتدار مدیر توسط زیردستان تعریف می‌شود که یک مبحث مهم در سازمان‌ها است، فاصله قدرت در قالب موقعیت اجتماعی، اعتبار، ثروت و قدرت متجلی می‌شود [۳۲] و ناشی از نابرابری‌های تاریخی و اجتماعی است. در فرهنگ شرقی که فاصله قدرت زیاد است، عدم قاطعیت مدیران در تصمیم‌گیری، نگرش‌های منفی کارکنان را افزایش می‌دهد [۲]. بنابراین مدیران باید در تصمیم‌گیری‌ها و رویارویی با موقعیت‌های حل مسائل، احساس راحتی و اعتماد به نفس کنند. همچنین تأثیرگذار بودن قصد ترک شغل بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی از جمله نتایج جالب توجهی بود که این پژوهش به آن دست پیدا کرد.



۵- پیشنهادها

۱-۵- پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج به دست آمده به مدیران بانک‌ها پیشنهاد می‌شود: با توجه به تأیید اثرگذاری استرس شغلی بر قصد ترک شغل کارکنان بانک‌ها، مدیران بانک‌ها از عوامل استرس‌زا در محیط کاری مانند بار کاری زیاد، ابهام نقش و تعارض کاری بکاهند. برای این منظور شرح شغل واضح برای کارکنان ترسیم کنند و وظایف کارکنان را شفاف به آنها ارائه دهند.

مدیران بانک‌ها، به منظور کاهش استرس شغلی، امنیت شغلی کارکنان را افزایش دهند و محیط فیزیکی مناسب برای کارکنان تهیه کنند؛ کار و مسئولیت کارکنان با قابلیت‌های آنها هماهنگ باشد و راه ارتباطی تعاملی بین کارکنان و مدیران ایجاد شود. سرپرستان استانی بانک‌ها، در جهت کاهش نگرش‌های منفی کارکنان، با استفاده از آزمون‌های شخصیت، افراد قاطع و مقتدر را به عنوان مدیر بانک انتخاب کنند.

۲-۵- پیشنهادهای پژوهشی

در نتیجه ضمن تأیید دو فرضیه تحقیق، گزاره‌های زیر براساس مداخله متغیر «برنامه‌ریزی نیروی انسانی» ارائه می‌شود. پژوهشگران در آینده می‌توانند از این گزاره‌ها در ساخت فرضیه‌های پژوهش خود استفاده کنند:

افزایش میزان استرس شغلی، احتمال جابه‌جایی، انتقال یا ترک شغل کارکنان را افزایش می‌دهد و این امر ضریب دقت پیش‌بینی‌های برنامه‌ریزی نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین مدیران بانک‌ها باید به دنبال راهکارهای کاهش استرس شغلی از جمله حمایت مالی و معنوی از کارکنان، احترام گذاشتن به کارکنان و تعریف دقیق مسئولیت‌ها باشند.

افزایش قاطعیت مدیر در تصمیم‌گیری، استرس شغلی کارکنان را کنترل کرده و تخفیف می‌دهد: این امر تقاضای جابه‌جایی، انتقال یا ترک شغل را کاهش داده و ضریب دقت پیش‌بینی‌های برنامه‌ریزی نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین مدیران بانک‌ها باید صریح و قاطعانه تصمیم‌گیری کرده و اعتماد به تصمیم‌های سازمانی را به کارکنان القا کنند.



۶- منابع

- [1] Gilboa S., Shirom A., Fried Y., Cooper C. (2008) "A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects", *Personnel Psychol*, Vol. 61, pp. 227-271.
- [2] Mulki J. P., Jaramillo F., Malhotra S., Locander W. B. (2012) "Reluctant employee and felt stress: The moderating impact of manager decisiveness", *Journal of Business Research*, Vol. 65, pp. 77-83.
- [3] Strutton D., Pelton LE., Lumpkin JR (1993) "The relationship between psychological climate and salesperson-sales manager trust in sales organizations", *Journal of Personnel Sell Sales management*, 13(4): 1-14.
- [4] Chiang F. T., Birtch T. , Kwan H. K. (2010) "The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry", *International Journal of Hospitality Management*, pp. 25-32.
- [5] Michael O., Court D., Petal P. (2009) "Job stress and organizational commitment among Mentoring coordinators", *International Journal of Educational Management* 23(3): 266-288.
- [6] Judge T., Ilies R., Zhang Z. (2012) "Genetic influences on core self-evaluations, job satisfaction, and work stress: A behavioral genetics mediated model", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 117, pp. 208-220.
- [7] Cowan R., Sanditov B., Weehuizen R. (2011) "Productivity effects of innovation, stress and social relations", *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol. 79, pp. 165-182.
- [8] Greiner A. (2008) "An economic model of work-related stress", *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol. 66, pp. 335-346.
- [9] Ashilla N., Rod M., Gibbs T. (2015) "Coping with stress: A study of retail banking service workers in Russia", *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 23, pp. 58-69.



- [10]Nielsen ML., Rugulies R., Christensen KB., Smith-Hansen L., Bjorner JB., Kristensen TS (2004) "Impact of the psychosocial work environment on registered absence from work: A two-year longitudinal study using the IPAWcohort", *Journal of Work Stress*, 18(4): 323–335.
- [11]Farkas A., Tetrick L. E. (1989)" A three ware logitudinal analysis of the causal ordering sutisfaction and commitment on turnover decisions", *Journal APPL Psychol*, Vol. 74, pp. 855-868.
- [12]Bellou B. (2008)" Exploring civic virtue and turnover intention during organizational Changes", *Journal of Business Research* ,Vol. 61, pp. 778–789.
- [13]Kumar M., Singh S. (2010) "Roles of perceived exchange quality and organizational identification in predicting turnover intention", *IIMB Management Review*, Vol. 24, pp. 5-15.
- [14]Andres M., Moelke R., Soeters J. (2012) "The work-family interface and turnover intention sover the course of project-oriented assignments abroad", *International Journal of Project Management*, Vol. 1, pp. 15-32.
- [15]Boyas J., Wind L. H., Kang S. Y. (2012) "Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age based path analysis model", *Children and Youth Services Review*, Vol. 34, pp. 50–62.
- [16]Nadiri H., Tanova C. (2010) "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, pp. 33–41.
- [17]Mobley W. H., Griffeth R., W., Hand H. H., Meglino B. M. (1979) "Review and conceptual analysis of the employee turnover process", *Psychological Bulletin*, Vol. 86, pp. 493-522.
- [18]Hall M., Smith D. (2009)" Mentoring and turnover intentions in public accounting firms: A research note, Accounting", *Organizations and Society*, Vol. 34, pp. 695–704.



- [19] Aghdasi S., Kiamaneshb A. R., Naveh A. E. (2011) "Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and Job satisfaction", *International Conference on Education and Educational Psychology*, pp. 212-237.
- [20] Podsakoff NP., LePine JA., LePine MA. (2007) "Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intention, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis", *Journal of Appl Psychol*, 92 (2): 438-454.
- [21] Germeijs V., Verschueren K., Soenens B. (2006) "Indecisiveness and high school students career decision-making process: Longitudinal associations and the mediational role of anxiety", *Journal of Counsel Psychology*, 53: 397-410.
- [۲۲] جهانیان رمضان (۱۳۸۸) «راهکارهای بهینه‌سازی برنامه‌ریزی نیروی انسانی آموزش و پرورش شهر تهران»، دانش و تحقیق در علوم تربیتی برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، شم. ۲۴.
- [۲۳] قلی‌پور آرین (۱۳۹۲) مدیریت منابع انسانی، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت.
- [۲۴] سعادت اسفندیار (۱۳۹۰) مدیریت منابع انسانی، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت.
- [۲۵] حافظ‌نیا محمدرضا (۱۳۸۷) مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ پانزدهم، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
- [26] Netemeyer R., Maxham J., Pullig G. (2005) "Conflicts in the Work-Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent", *Journal of Marketting*, 69: 130-143.
- [27] Germeijs V., De Boeck P. (2002) "Catholic university leuven, belgium a measurement scale for indecisiveness and its relationship to career indecision and other types of indecision european", *Journal of Psychological Assessment*, 18: 113-122.
- [۲۸] سیدجوادین سیدرضا، فیاضی مرجان، بلوچی حسین، فارسی‌زاده حسین (۱۳۹۳) «تأثیر سرمایه روانشناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با نقش



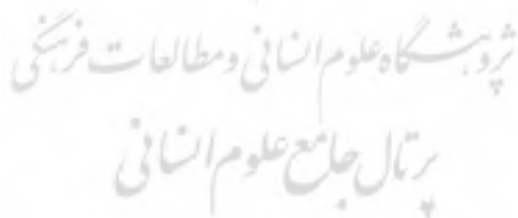
میانجی‌گری رضایت شغلی (مورد مطالعه بانک انصار)، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال سوم، ش. ۴، صص ۸۹-۱۱۴.

[29]Cohen J., Cohen P., West SG., Aiken LS. (2003) *Applied multiple regression/correlation analysis for behavioral sciences*, (3rd ed.), New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. Inc.

[۳۰] سیدجوادین سیدرضا (۱۳۸۶) برنامه‌ریزی نیروی انسانی، چاپ پنجم، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

[31]Gaither C. (1999) "Career commitment: A mediator of the effects of job stress on pharmacists' work-related attitudes", *Journal of Am Pharm Assoc*, 39: 353-361.

[32]Sriramesh K. (1996) "Power distance and public relations: an ethnographic study of southern Indian organizations", *Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates*.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی