

## نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده با نیت ترک خدمت در کارکنان نظامی

سلمان زارعی\*<sup>۱</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۲/۶

تاریخ دریافت: ۹۷/۶/۹

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف تعیین نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده ادراک‌شده با نیت ترک خدمت در کارکنان نظامی انجام شد. پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش کارکنان مرد متأهل رسته بهداشت نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا) در شهر تهران بود که در سال ۹۶ به خدمت فعالیت داشتند. از این جامعه تعداد ۲۵۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه تعارض کار<sup>۰</sup> خانواده (نت میر و همکاران، ۱۹۹۶)، مقیاس نیت ترک شغل (اوریلی، چاتمن و کالدول، ۱۹۹۱)، پرسش‌نامه دل‌بستگی شغلی (کانونگو، ۱۹۸۲) و پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک‌شده (ایزنگر و همکاران، ۱۹۹۷) گردآوری شد و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد اثر مستقیم تعارض کار- خانواده بر نیت ترک خدمت و اثر مستقیم تعارض خانواده- کار بر نیت ترک خدمت، مثبت معنادار؛ اثر مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده ادراک‌شده با نیت ترک خدمت و اثر مستقیم دل‌بستگی شغلی بر نیت ترک خدمت، منفی معنادار است. همچنین، نتایج نشان داد که نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه تعارض کار<sup>۰</sup> خانواده و نیت ترک خدمت، معنادار نیست، اما نقش واسطه‌ای

\*۱. استادیار مشاوره گروه روانشناسی دانشگاه لرستان. [salman\\_zarei@yahoo.com](mailto:salman_zarei@yahoo.com)

دل‌بستگی شغلی در رابطه تعارض خانواده- کار و نیت ترک خدمت، معنادار است. در نهایت نتایج نشان داد که نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و نیت ترک خدمت، معنادار است. مطالعه حاضر بر نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی به‌عنوان‌به‌عنوان یک مکانیسم مهم در رابطه تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده با نیت ترک خدمت تأکید دارد؛ بنابراین، گسترش حمایت سازمانی ادراک شده و کاهش تعارض کار- خانواده می‌تواند روش خوبی برای کاهش نیت ترک خدمت باشد.

**کلیدواژه‌ها:** تعارض کار- خانواده، دل‌بستگی شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده ادراک شده، نیت ترک خدمت.



## مقدمه

هر شغلی با استرس شغلی همراه است، اما در برخی مشاغل بیشتر است و این مشکل معلول نوع کار، تنوع وظایف و مسئولیت‌های آن است (عیسی مراد و خلیلی صدرآباد، ۱۳۹۶). نیروی‌های نظامی به لحاظ مأموریت ویژه‌ای که دارند نسبت به سایر سازمان‌ها در معرض تنیدگی‌های بیشتری قرار دارند، تنیدگی‌های که می‌تواند منجر به افزایش نیت ترک خدمت آنان شود (دیوپر و دی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). در همین راستا، مطالعه قماشچی<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) نشان می‌دهد که مشاغل انتظامی و نظامی‌گری از مشاغل دارای فشار روانی و جسمانی بالا و پیچیدگی‌های خاص است. همچنین، نیروی انتظامی به دلیل آماده‌باش مداوم برای مأموریت و خدمت ملی شغلی است که نیازمند آموزش روانی و جسمانی است (ناساب<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). این توقعات بالا برای بهره‌وری و آمادگی روانی و جسمانی بالا در بین نیروی انتظامی فشارهای روانی بالایی را ممکن است ایجاد کند و منجر شود که پرسنل تعارض شغلی، مشکلات انگیزشی، مشکلات بهداشت روانی، فرسودگی شغلی و در نهایت تمایل به ترک خدمت را تجربه کنند (بلایر و فیلیپس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳) و همین شرایط باعث می‌شود که برخی از افراد، به‌ویژه افراد زبده و توانا، مجبور به ترک خدمت از نیروی انتظامی ج.ا.ا. شوند. ترک خدمت کارکنان، موضوع بحث‌انگیز جدیدی در عرصه مدیریت منابع انسانی است و در اکثر موارد در کنار رفتارهایی چون غیبت، تأخیر و نافرمانی در محل کار نوعی رفتار اجتنابی است که جای بذل توجه از سوی مقامات سازمانی دارد (آگاروال و ساجید<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). مک‌کارتی، تیرل و لهان<sup>۶</sup> (۲۰۰۷) عنوان می‌کنند پرداختن به ترک خدمت، کمکی به زمینه‌کاربردی و پیشگیرانه پدیده ترک خدمت نمی‌کنند و نوعی توجیه بعد از وقوع حادثه محسوب می‌شود. از این رو، برخی از پژوهشگران حوزه منابع انسانی ترجیح می‌دهند از نیت ترک خدمت<sup>۷</sup> به جای ترک

- 
- . Dupre, K. E & Day, A. L
  - . Ghomashchi, F
  - . Nassab, R.
  - . Blair, J. D & Phillips, R. L
  - . Agarwal, P & Sajid, S. M
  - . McCarthy, G., Tyrrell, M. P & Lehane, E
  - . Turnover intention

خدمت استفاده کنند (گریفت، هوم و گارتنر، ۲۰۰۰). نیت ترک خدمت، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک و همچنین، بر قصد کارمند برای کنار کشیدن از عضویت در سازمان و ترک شغل جاری خود دلالت دارد (تراسون<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). در واقع، نیت ترک خدمت آخرین فرآیند قبل از خروج فرد از سازمان و قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده ترک خدمت واقعی است (اکرادی و صدفی موسوی، ۱۳۹۷). پرایس<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) در مدل علی نیت ترک خدمت خود که اساس پژوهش حاضر است، عوامل اصلی تأثیرگذار بر نیت ترک خدمت را در سه دسته عوامل فردی-شغلی (مانند ویژگی‌های شخصیتی، دل‌بستگی شغلی، استرس شغلی، تعارض کار-خانواده)، عوامل ساختاری-سازمانی (حمایت سازمانی ادراک‌شده، سبک‌های رهبری، عدالت سازمانی) و عوامل محیطی (امکان اشتغال در سایر مشاغل) تقسیم می‌کند. در همین راستا، مرور ادبیات پژوهش همسو با مدل علی نیت ترک خدمت پرایس (۱۹۹۷) نشان می‌دهد که نیت ترک خدمت با تعارض کار-خانواده (بالتس، ژدانوا و کلارک<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱؛ آنافرتا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱)، دل‌بستگی شغلی (باکر و تاريس<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰؛ یانگ و احمد<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹) حمایت سازمانی ادراک‌شده (بایرن<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵؛ دمیرتاس و آکدوگان<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵) را مطرح کرده‌اند.

در این بین بر اساس مدل علی نیت ترک خدمت پرایس (۲۰۰۱) و مبانی پژوهشی مطرح‌شده یکی از متغیرهای که می‌تواند برای کارمندان استرس ایجاد کند و احتمال ترک سازمان را افزایش دهد تعارض کار-خانواده است (السام، ایمران، انوار، حامید و کافایت<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۳). در جوامع امروزی کارمندان به‌طور مداوم با چالش‌های مرتبط با تعارض بین

- 
- . Griffeth, R. W., Hom, PW & Gaertner, S
  - . Terason, S
  - . Price, J. L
  - . Baltes, B. B., Zhdanova, L. S., & Clark, M. A
  - . Anafarta, N
  - . Bakker, A. B & Taris, T. W
  - . Ying, L.H. & Ahmad, K.Z
  - . Byrne, Z. S
  - . Demirtas, O. & Akdogan, A
  - . Alsam, N., Imran, R., Anwar, M., Hameed., Z., & Kafayat, A

نقش‌های کاری و خانوادگی روبرو هستند (آونگ و جیاراج، ۲۰۱۴) و هر شخصی صرف‌نظر از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، وضعیت اجتماعی- اقتصادی و یا ساختار خانوادگی تحت تأثیر مسائل مرتبط با کار و خانواده قرار دارد (مک میلان، موریس و آتچلی، ۲۰۱۱). گرینهوس و بیوتل<sup>۳</sup> (۱۹۸۵) "تعارض کار ° خانواده<sup>۴</sup>" را به‌عنوان‌عنوان یک نوع تعارض بین نقشی تعریف کرده‌اند که در آن فشارها و تقاضاهای ناشی از حوزه‌های کار و خانواده با هم ناسازگار هستند به صورتی که برآوردن تقاضاهای هر دو حوزه بسیار مشکل است و این مسئله منجر به ایجاد استرس و احساسات ناخوشایند می‌شود (به نقل از ناذیر، کاظمی، خالد، کیانی و شهزاد، ۲۰۱۴). در همین راستا، نت میر، بولز و مک‌ماریان<sup>۶</sup> (۱۹۸۶) عنوان می‌کنند که بر اساس نظریه نقش<sup>۷</sup> افراد از تعدد نقش‌ها و فشار ناشی از نقش‌های متعدد دچار استرس می‌شوند و برای فرار از فشارهای یک نقش ممکن است یکی از نقش‌ها را قربانی کنند. این قربانی کردن می‌تواند یا در قالب کم‌کاری در یکی از نقش‌ها و یا در قالب ترک کامل یکی از آنها، مثلاً ترک شغل یا ترک همسر باشد (نقل از ویلیس، اوکونر و اسمیت<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸). در کنار موارد مطرح شده، پژوهشگران بسیاری تعارض کار- خانواده را با افزایش تأخیر و غیبت کارمندان از کار (بروملیس، باکر و ایووما<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲؛ ناذیر، کاظمی، خالد، کیانی و شهزاد، ۲۰۱۴) و تمایل به ترک خدمت و افزایش کناره‌گیری از کار (کارلسون، گرزایواچ و کاکمار<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰؛ دی و چامبرلین<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۶) مرتبط دانسته‌اند. همچنین، دباشی، نوری، عریضی و دیباجی (۱۳۹۵) در پژوهش خود دریافتند که تعارض کار ° خانواده به‌عنوان‌عنوان یک متغیر فردی- شغلی رابطه منفی معناداری با تمایل به ماندن

- 
- . Ong, H. L. C., & Jeyaraj, S
  - . McMillan, H. S., Morris, M. L., & Atchley, E. K..
  - . Greenhaus, H. J & Beutell, N. J
  - . work-family conflict
  - . Nazir, N., Kazmi, S., Khalid, T., Kiyani, M., & Shahzad, SH
  - . Netemeyer, R., Boles, L & McMurrian, R
  - . role theory
  - . Willis, A.T., O Conner, B.D., & Smith, L.
  - . Brummelhuis, L. L., Bakker, A. B., & Euwema, M. C
  - . Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Kacmar, k. m
  - . Day, A. L& Chamberlain, T. C

در شغل دارد. در مجموع، مفهوم‌سازی نخست این پژوهش به این صورت است که اگر افراد تعارضی بین کار و خانواده احساس کنند، احتمال دارد برای کاستن یا حذف این تعارض، به ترک خدمت و یافتن شغل دیگری که چنین تعارضی را نداشته باشد، فکر کنند (آنافرتا، ۲۰۱۱). بر این اساس، وارد کردن این متغیر به‌عنوان‌عنوان یکی از پیشایندهای اثرگذار بر نیت ترک خدمت کارکنان مهم است.

بر اساس مدل علی نیت ترک خدمت پرایس (۲۰۰۱)، علاوه بر عوامل فردی-شغلی، عوامل سازمانی نیز در نیت ترک خدمت می‌توانند نقش مهمی را ایفا کنند. یکی از مهم‌ترین این عوامل، حمایت سازمانی ادراک‌شده<sup>۱</sup> است. از نظر ایزنبرگر، کامینگر، ارملی و لینچ<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) حمایت سازمانی ادراک‌شده به باورهای فرد درباره‌ی درجه‌ای که سازمان به کارکنان خود متعهد است اشاره دارد. در بیانی تقریباً مشابه، فریس، براون و هلر<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) مفهوم حمایت سازمانی ادراک‌شده را باور کارمند به اینکه سازمان به نقش و سهم وی در موفقیت سازمان بها و ارزش می‌دهد، تعریف کرده‌اند. پژوهش رودز و ایزنبرگر<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) نشان می‌دهد هرچه کارکنان احساس کنند تحت حمایت سازمان قرار دارند، به همان نسبت بر میزان تعهد سازمان و تمایل آنها به ماندن در سازمان افزوده می‌شود. همچنین، نتایج پژوهش ریتز و آندرسون<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که حمایت سازمانی ادراک‌شده از یک سو موجب افزایش عملکرد و تمایل به ماندن کارکنان در سازمان و از سوی دیگر، موجب کاهش میزان فشارهای شغلی و رفتارهای اجتنابی نظیر تمایل به ترک خدمت می‌گردد. در همین راستا، مطابق با نظریه تبادل اجتماعی بلو (۱۹۶۴) افرادی که حمایت بیشتری را از کارفرمای خود درک کنند، به احتمال زیاد خود را مکلف به جبران زحمات می‌دانند و یکی از راه‌های فرد برای جبران زحمات سازمان، مشارکت مستمر است (چوی و چویو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷). در همین راستا، مطابق با پژوهش‌های انجام شده مبتنی بر نظریه مذکور، هر چه کارکنان

---

. perceived organizational support  
 . Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S & Lynch, P  
 . Ferris, D. L., Brown, D. J & Heller D  
 . Rhoades, L & Eisenberger, R.  
 . Reitz, O. E. & Anderson, M. A.  
 . Choi, H & Chiu, W

حمایت سازمانی بیشتری را ادراک کنند، احتمال کمی وجود دارد که دنبال شغل دیگر یا ترک سازمان باشند (سبک رو، کلهریان، کامجو و طالقانی، ۱۳۹۰؛ رحیم وند، ۱۳۹۴؛ تاموسیگی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰؛ نایر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲، آریف<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). در کنار موارد مطرح شده، کورتسیس و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) در مطالعات خود پیامدهای عدم حمایت سازمانی ادراک شده را شامل: فرسودگی شغلی، رفتار کاری ضد بهره‌وری، نیت ترک خدمت، ترک خدمت واقعی، تنبلی، تمایل به غیبت و افزایش تأخیر عنوان کرده‌اند. در مجموع، مفهوم‌سازی دوم این پژوهش به این صورت است که زمانی کارکنان این حساس را ادراک کنند که سازمان آن‌ها را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد، احتمالاً خود را جزیی از سازمان متبوع خود می‌پندارند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند (دمیرتاس و آکدوگان، ۲۰۱۵). بر این اساس، وارد کردن این متغیر به عنوان یکی از پیشایندهای اثرگذار بر نیت ترک خدمت کارکنان مهم است.

بر اساس مدل علی نیت ترک خدمت پرایس (۲۰۰۱) علاوه بر عوامل ساختاری- سازمانی دل‌بستگی شغلی<sup>۵</sup> به عنوان یک متغیر فردی- شغلی نیز پیش‌بینی کننده بسیار مهمی برای رفتارهای شغلی کارکنان است چراکه با ویژگی‌های شغل فرد در ارتباط است و می‌تواند در نیت ترک خدمت نقش مهمی را ایفا کند (سیوفیان، عبدالله و دیاب<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). دل‌بستگی شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای شغلی است که نوعی عامل اساسی در زندگی کارکنان است زیرا آن‌ها به صورت ذهنی و عاطفی تحت الشعاع درجه دل‌بستگی خود به کار قرار دارند (ورد و پارک<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹). کانونگو<sup>۸</sup> (۱۹۸۴) بر اساس نظریه انگیزشی هرزبرگ<sup>۹</sup> (۱۹۵۹) و نظریه نیازهای مزلو<sup>۱۰</sup> (۱۹۵۴) دل‌بستگی شغلی را یک باور توصیفی

- 
- . Tumwesigye, G
  - . Nayer, F
  - . Arif, S
  - . Kurtessis, J. N et al
  - . job involvement
  - . Suifian, T., Abdallah, A. B & Diab, H
  - . Word, J & Park, S. M
  - . Kanungo, R. N
  - . Herzberg s Motivation Theory
  - . Maslow s Theory of Need

تعریف می‌کند که در یک زمان به وجود می‌آید و با پتانسیل ارضای نیازها توسط شغل جاری فرد ارتباط دارد و عنوان می‌کند فردی دارای دل‌بستگی شغلی است که فعالانه در آن شغل حضور داشته باشد، آن را علاقه محوری قلمداد کند، عملکرد در شغل را محور عزت نفس خود بداند و عملکرد شغلی را همسو و سازگار با خودپنداری بداند (روتنبری و موبرگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). به بیان دیگر، دل‌بستگی شغلی بیانگر تعیین هویت روانی فرد با یک شغل خاص است؛ بنابراین، فرایند تعیین هویت روانی به درجه برجستگی نیازهای درونی و بیرونی فرد و ادراک‌های وی از پتانسیل شغل برای تأمین نیازها بستگی دارد (تیواری و سینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). در همین راستا، براون<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) مطرح می‌کند که حالت شناختی تعیین هویت با شغل بر مبنای ادراکات از پتانسیل آن شغل برای ارضای نیازهای روانی پیش می‌رود و سپس فرایندهای انگیزشی را که بر اشتیاق، تلاش، عملکرد، تمایل به غیبت و ترک خدمت سایه می‌اندازند، تشدید می‌کند (چو و هوانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). همچنین، نتایج مطالعه تیواری و سینگ (۲۰۱۴) نشان می‌دهد اگر کارکنان با دل‌بستگی شغلی بالاتر نسبت به سازمان خود تعهد بالاتری دارند. در کنار موارد مطرح شده، نتایج مطالعات خان و نعمتی<sup>۵</sup> (۲۰۱۱)، یه<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) و اینسون، بنکه و لاسزلو<sup>۷</sup> (۲۰۱۳) نیز نشان می‌دهد کارمندانی که دل‌بستگی بیشتری به شغلشان دارند از رضایت شغلی بالاتری برخوردار هستند و تلاش بیشتری برای رسیدن به اهداف سازمانی از خود نشان می‌دهند و در نتیجه تمایلی برای ترک سازمان خود ندارند. در مجموع، بر اساس نظریه دل‌بستگی شغلی کانونگو (۱۹۸۴) مفهوم‌سازی سوم این پژوهش به این صورت است که اگر کارکنان دل‌بستگی شغلی داشته باشند، یعنی شغل کنونی خود را واجد صلاحیت ارضای نیازهای سطح بالا بدانند و آن را علاقه محوری قلمداد کنند به احتمال کمتری سازمان خود را ترک خواهند کرد (باکر و تاريس، ۲۰۱۰). بر این اساس،

- 
- . Rotenberry, P. F & Moberg, P. J
  - . Tiwari, V & Singh, S.K
  - . Brown, D. J
  - . Cho, V & Huang, X
  - . Khan, K & Nemati, A. L
  - . Yeh, C. M
  - . Inson, M., Benke, L & Lasezelow, Q

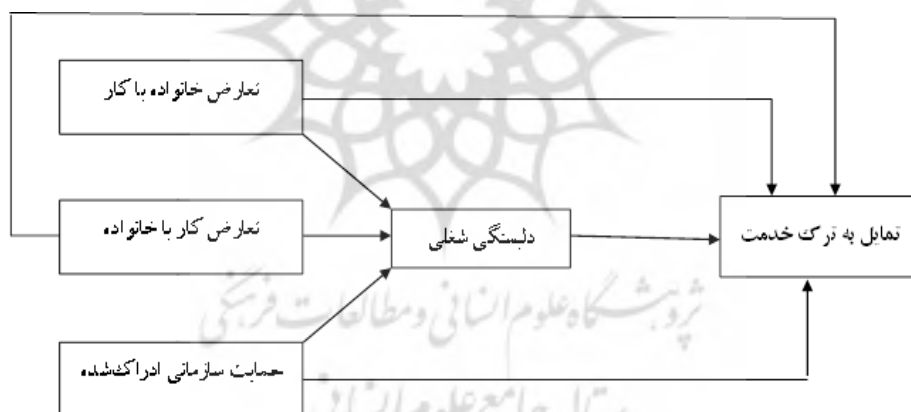


وارد کردن این متغیر به‌عنوان یکی از پیشایندهای اثرگذار بر نیت ترک خدمت کارکنان مهم است.

در خصوص، نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی قابل ذکر است که در اکثر پژوهش‌های تعارض کار- خانواده، از دل‌بستگی شغلی به‌عنوان پیش‌درآمد و محرک تعارض کار و خانواده، نه پیامد تعارض کار و خانواده، یاد شده است. دلیل اصلی انتخاب دل‌بستگی شغلی در این پژوهش به‌عنوان پیشایندهای تعارض کار و خانواده، مفهوم‌سازی دل‌بستگی شغلی به‌صورت دل‌بستگی کاری (یعنی درگیری حسابی در کار) است (بروملیس، باکر و ایووما، ۲۰۱۲). در مقابل، این پژوهش با پذیرش اصل علیت دوسویه و بر مبنای مدل فشارها منابع شغلی<sup>۱</sup> فرض می‌کند اگر دل‌بستگی شغلی در بین کارکنان زیاد باشد، آنگاه حتی باوجود تعارض کار- خانواده باز هم فرد ممکن است در عضویت سازمانی باقی بماند و فکر تغییر شغل را نداشته باشد (شافلی و بیکر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). در مسیر دیگر فرض می‌شود دل‌بستگی شغلی در رابطه بین رابطه حمایت سازمانی ادارک‌شده و نیت ترک خدمت نیز میانجی‌گری کند. در همین رابطه، رودز و آیزنبرگر (۲۰۰۲) دل‌بستگی شغلی را به‌عنوان یکی از پیامدهای حمایت سازمانی ادارک‌شده معرفی کردند و مدعی شدند که حمایت سازمانی ممکن است از طریق ارتقای شایستگی ادارک‌شده کارکنان، علاقه کارکنان به کارشان را افزایش دهد. همچنین کورتسیس و همکاران (۲۰۱۵) نیز در مطالعات فراتحلیل خود، رابطه متوسط و مثبتی بین حمایت سازمانی ادارک‌شده و دل‌بستگی شغلی پیدا کرده بودند. لذا بر اساس مطالب مطرح شده می‌توان، فرض میانجی‌گری دل‌بستگی شغلی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادارک‌شده با نیت ترک خدمت را عنوان کرد.

در مجموع اینکه، نیروی انسانی مهم‌ترین عامل حیاتی برای عملکرد هر سازمان است و تمام سازمان‌های امروزی برای حفظ نیروی انسانی خود به‌عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی در دنیای پر تلاطم امروزی سرمایه‌ی زیادی را صرف استخدام، آموزش، پیشرفت و حفظ کارکنان خود می‌کنند اما همواره از اینکه سرمایه‌های انسانی خود را از دست داده و زیان ببینند نگران

هستند زیرا با از دست دادن نیروهای خود تجربیاتی را از دست می دهند که طی سالها تلاش به دست آمده است (ریچرز، بلانچارد و والراندی، ۲۰۱۷). از این رو سازمانها باید با حمایت از کارکنان تلاش کنند که ترک خدمت را به حداقل برسانند. بر این اساس، این پژوهش قصد دارد تا صرفاً از سه جنبه تعارض کار- خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده و دل‌بستگی شغلی به نیت ترک خدمت در بین کارکنان نیروی انتظامی ج.ا.ا. بنگرد. به بیان دیگر، این پژوهش در تلاش است تا نیت ترک خدمت افراد را از جنبه فشاری که دو دامنه کار و خانواده بر فرد وارد می کنند و نیز از جنبه اینکه آیا افراد برداشت خوبی درباره حمایت سازمان خود دارند، تبیین کند. لذا در این پژوهش سعی شده است در قالب یک مدل نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده با نیت به ترک خدمت در کارکنان نظامی به محک آزمون گذاشته شود. این مدل در نمودار ۱ ارائه شده است.



نمودار ۱: مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش

### روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش کارکنان نظامی مرد متأهل رسته بهداشت نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا) در شهر تهران بود که در سال ۹۶-۹۷ به خدمت فعالیت داشتند. جهت تعیین حجم نمونه بر اساس دیدگاه کلاین<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) که عنوان می‌کند در مدل‌سازی مدل‌سازی معادلات ساختاری حجم نمونه حداقل ۲۰۰ نفر قابل دفاع است با بیش بر آورد و با در نظر گرفتن احتمال ریزش نمونه تعداد ۲۵۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ملاک‌های ورود به پژوهش شامل: متأهل بودن، دامنه سنی ۲۰ تا ۵۰ سال، سابقه کار بیش از ۲ سال و تحصیلات بالاتر از دیپلم بود. ملاک‌های خروج از پژوهش درجه‌دار نبودن (کارمند)، درجه‌ی بالاتر از سرگرد و حضور در یک پژوهش دیگر در حین مطالعه بود. پس از مراجعه به یگان‌های بهداشت و درمان نیروی انتظامی در سطح شهر تهران و آشنایی با کارکنان، اهداف پژوهش و اطمینان دهی به آنان در خصوص محرمانه ماندن اطلاعات شخصی پرسش‌نامه‌های پرسش‌نامه‌های پرسش‌نامه پژوهش در اختیار آن دسته از کارکنانی قرار گرفت که برای پاسخ اعلام آمادگی کردند. همچنین، ملاحظات اخلاقی شامل اخذ رضایت آگاهانه، تضمین حریم خصوصی و رازداری رعایت گردید. در نهایت، پس از اجرای پرسش‌نامه‌های پرسش‌نامه تعداد ۲۴ پرسش‌نامه به علت مخدوش بودن از روند پژوهش حذف شد و داده‌های مربوط به ۲۲۶ نفر مورد تحلیل قرار گرفت. در ادامه شرح ابزارهای مورد استفاده به تفصیل آمده است.

**پرسش‌نامه تعارض کار - خانواده<sup>۲</sup>:** این پرسش‌نامه توسط نت میر، بولز و مک ماریان<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) طراحی شده است. شامل ۱۰ سؤال است که ۵ سؤال اول تعارض کار- خانواده و ۵ سؤال دوم تعارض خانواده- کار را بررسی می‌کند. در این پرسش‌نامه، هر سؤال در قلب طیف لیکرت ۵ درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. روایی

. Kline, R  
 . Work- Family Conflic Questionnaire  
 . Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R.

ابزار توسط نت میر و همکاران (۱۹۹۶) در مطالعات متعدد مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین، هر، روچه و تیلور<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی پایای ابزار را با استفاده روش باز آزمایشی پس از سه ماه برابر با ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. دباشی، نوری، عریضی و دیباجی (۱۳۹۵) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه استفاده ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسش‌نامه برابر با ۰/۷۸ گزارش کرد. در پژوهش حاضر پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ بای بخش تعارض کار- خانواده برابر با ۰/۹۱ و برای خانواده ° کار برابر با ۰/۸۳ به دست آمد.

**مقیاس نیت ترک شغل<sup>۲</sup>:** این مقیاس توسط اوریلی، چاتمن و کالدول<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) ساخته شده است و شامل ۳ سؤال است که تمایل فرد به مشاغل دیگر و علاقه‌مندی وی به کار کردن در سازمان کنونی خود و میزان تمایل به ترک شغل را اندازه‌گیری می‌کند. پاسخ به هر سؤال بر اساس یک مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از حالت خیلی کم (نمره ۱) تا خیلی زیاد (نمره ۵) امتیازدهی می‌شود. نمرات بالاتر از میانگین نشان‌دهنده سطح بالاتری از تمایل به ترک خدمت است. اوریلی و همکاران (۱۹۹۱) پایای دورنی این مقیاس را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۱ گزارش کرده‌اند. رسولی، شهابی و صفایی (۱۳۹۱) در پژوهشی پایایی راب ۱ استفاده از روش باز آزمایشی برابر با ۰/۷۸ و با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۷ به دست آمد.

**پرسش‌نامه دل‌بستگی شغلی<sup>۴</sup>:** این پرسش‌نامه توسط کانونگو (۱۹۸۲) ساخته شده است. شامل ۱۰ سؤال است که بر اساس یک مقیاس لیکرتی ۵ درجه‌ای از بسیار مخالفم (۱) تا بسیار موافقم (۵) نمره‌گذاری می‌شود و نمره بالاتر نشان‌دهنده دل‌بستگی بیشتر کارکنان به شغلشان است. ظریفی، یوسفی و صادقی (۱۳۹۱) روایی سازه پرسش‌نامه را از طریق تحلیل عاملی مرد آزمون قرارداد و نشان داد که سؤالات برای سنجش متغیر موردنظر از روایی سازه

---

. Haar, J. M., Roche, M., & Taylor, D.  
 . Turnover Intention Questionnaire  
 . O Reilly, C. A., Chatman, J & Caldwell, D. F  
 . Job Involvement Questionnaire

قابل قبولی برخوردار هستند. پایایی پرسش‌نامه در پژوهش یوگار و کلیک<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳ به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار قابل قبول ابزار اندازه‌گیری است. همچنین، در پژوهش حاضر پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۹ به دست آمد

**پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک‌شده<sup>۲</sup>:** این مقیاس توسط ایزنبرگر، کامینگز، ارملی و لینچ (۱۹۹۷) طراحی شده است. شامل ۷ سؤال است که بر اساس یک مقیاس لیکرتی ۷ درجه‌ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۷) نمره‌گذاری می‌شود. رودز و ایزنبرگر (۲۰۰۲) در مطالعات متعددی شواهدی دال بر روایی این پرسش‌نامه گزارش کرده‌اند. در پژوهش مونتیانو<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۵ گزارش شده است. عرب زادگان (۱۳۹۰) روایی این پرسش‌نامه را با استفاده از همبستگی بین یک سؤال کلی که روح پرسش‌نامه در آن وجود دارد، با نمره کلی می‌سنجد و ضریب روایی آن را ۰/۵۵ گزارش کرد که نشان‌دهنده روایی مطلوب آن است. زارع (۱۳۹۰) پایایی درونی این مقیاس را با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ گزارش کرد. در پژوهش حاضر پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد.

### یافته‌ها

یافته‌های جمعیت شناختی نشان داد که بیشترین نفرات شرکت‌کننده در این پژوهش در بازه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال (۴۵/۱ درصد) قرار دارند. سطح تحصیلات اکثریت شرکت‌کنندگان این پژوهش کارشناسی (۲۸/۳ درصد) بود. اکثریت نمونه آماری بین ۶ تا ۱۰ سال (۴۴/۷ درصد) سابقه و تجربه کاری داشتند. همچنین، ۶۸ درصد شرکت‌کنندگان افسر و ۳۲ درصد درجه‌دار بودند و در نهایت اینکه اکثریت شرکت‌کنندگان در درجه سروانی (۳۲ درصد) قرار داشتند. در ادامه شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش مطرح می‌شود.

. Uygur, A & Klik, G  
 . Percieved Organizational Support uestionnire  
 . Munteanu, M. R

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

شاخص‌ها متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر	کجی	کشیدگی
تعارض کار- خانواده	۱۴/۷۱	۵/۲۹	۷/۱۲	۲۲/۶۸	-۰/۰۵۷	-۰/۵۶۹
تعارض خانواده- کار	۱۰/۰۸	۳/۰۷	۶/۰۹	۱۸/۷۱	۰/۰۶۲	-۰/۳۸۳
حمایت سازمانی ادراک شده	۳۲/۵۶	۷/۴۸	۱۶/۵۷	۴۴/۲۶	۰/۴۸۴	-۰/۶۳۵
دل‌بستگی شغل	۳۷/۴۹	۹/۲۵	۲۱/۳۸	۴۷/۰۱	-۰/۵۷۳	۰/۱۴۲
نیت ترک خدمت	۷/۸۳	۲/۶۱	۴/۴۶	۱۲/۹۲	۰/۸۴۸	-۰/۶۳۵

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف استاندارد نمرات آزمودنی‌ها در تعارض کار- خانواده به ترتیب برابر با ۱۴/۷۱ و ۵/۲۹؛ در تعارض خانواده- کار به ترتیب برابر با ۱۰/۰۸ و ۳/۰۷؛ در حمایت سازمانی ادراک شده ادراک شده به ترتیب برابر با ۳۲/۵۶ و ۷/۴۸؛ در دل‌بستگی شغلی به ترتیب برابر با ۳۷/۴۹ و ۹/۲۵ و در نیت ترک خدمت به ترتیب برابر با ۷/۸۳ و ۲/۶۱ است. همچنین، جدول ۱ نشان می‌دهد که توزیع نمرهای آزمودنی‌ها در تمام متغیرهای پژوهش نرمال هستند؛ زیرا مطابق با دیدگاه کلاین<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) کجی در دامنه (۱ و -۱) و کشیدگی در دامنه (۲ و -۲) نشانگر نرمال بودن توزیع داده‌ها است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرها و بررسی هم‌خطی چندگانه متغیرهای پیش‌بین

شاخص‌های آماری متغیرها	ضرایب همبستگی						شاخص‌های هم‌خطی چندگانه
	۱	۲	۳	۴	۵	آماره تحمل	
۱- تعارض کار- خانواده	۱						عامل تورم واریانس
۲- تعارض خانواده- کار	۰/۶۲**	۱					۳/۱۵
۳- حمایت سازمانی ادراک شده ادراک شده	-۰/۵۷**	-۰/۳۸**	۱				۴/۳۷
۴- دل‌بستگی شغلی	-۰/۲۱**	-۰/۲۹**	۰/۴۲**	۱			۵/۷۹
۵- نیت ترک خدمت	-۰/۳۳**	-۰/۲۷**	-۰/۵۱**	-۰/۴۸**	۱		۴/۵۷
						۱	-

$p < 0/05^*$   $p < 0/01^{**}$

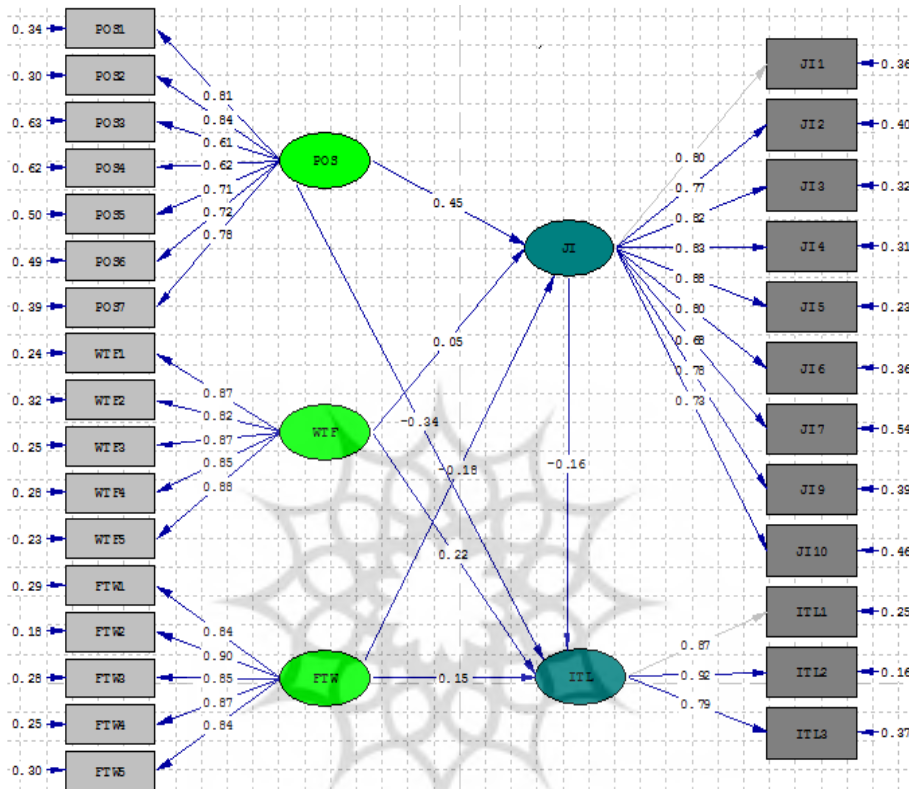
نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که نیت ترک خدمت با تعارض کار- خانواده ( $P(0/01)$ )،  $r = -0/33$ ؛ با تعارض خانواده کار ( $P(0/01)$ )،  $r = -0/27$ ؛ با حمایت سازمانی ادراک شده ادراک شده ( $P(0/01)$ )،  $r = -0/51$  و همچنین با دل‌بستگی شغلی ( $P(0/01)$ )،  $r = -0/48$  رابطه منفی معناداری داد. همچنین، دل‌بستگی شغلی با تعارض کار- خانواده ( $P(0/01)$ )،  $r = -0/21$ ؛ با تعارض خانواده- کار ( $P(0/01)$ )،  $r = -0/29$  رابطه منفی معنادار و با حمایت سازمانی ادراک شده ادراک شده ( $P(0/01)$ )،  $r = 0/42$  رابطه مثبت معنادار دارد. در بخش دیگر، مقادیر عامل تورم واریانس<sup>۱</sup> و آماره تحمل<sup>۲</sup> برای متغیرهای پیش‌بین نشان می‌دهد بین متغیرهای هم‌خطی چندگانه وجود ندارد (کلاین، ۲۰۱۰).

به منظور اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه متغیرهای پیش‌بین با متغیر وابسته و همچنین بررسی تناسب داده‌های مشاهده شده با مدل پژوهش و بررسی برازش مدل از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نمودار ۲ خروجی نرم‌افزار لیزرل بر اساس ضرایب استاندارد شده و نمودار ۳ خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب معناداری (t) را به تصویر کشیده است. لازم ذکر است که فرایند نام‌گذاری متغیرها در نرم‌افزار لیزرل به این صورت بود که نیت ترک خدمت (ITL)، حمایت سازمانی ادراک شده (POS) و تعارض کار-

. Variance Inflation Factor

. Tolerance

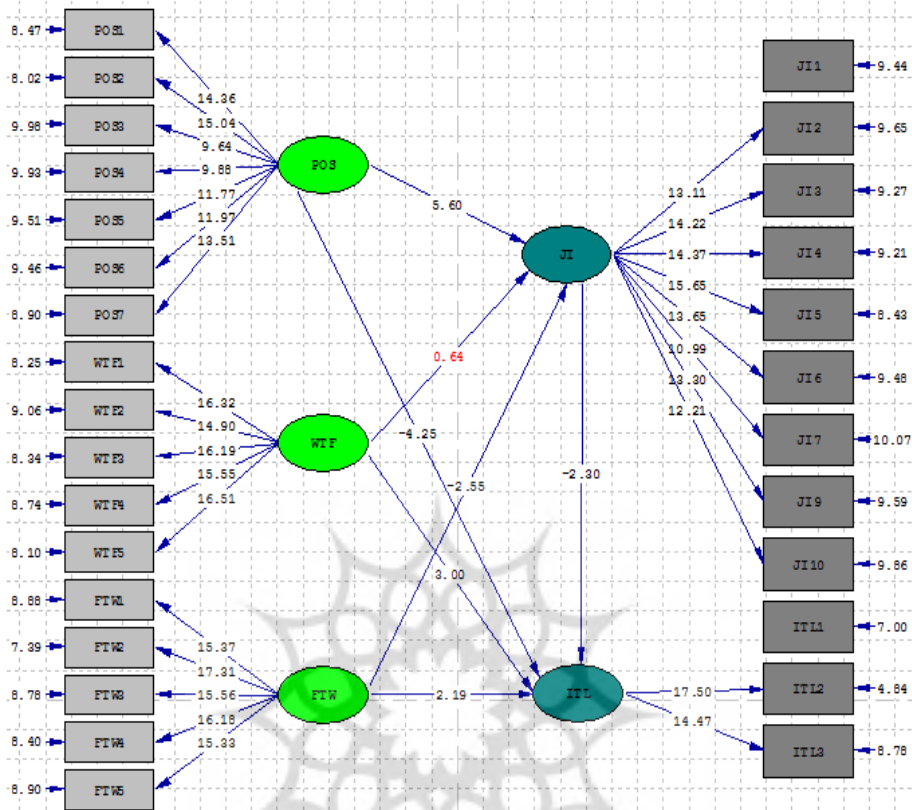
خانواده (WTF)، تعارض خانواده ° کار (FTW) و دل‌بستگی شغلی (JI) در نظر گرفته شد.



نمودار ۲. خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب استاندارد

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی





نمودار ۳. خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب معناداری (t)

جدول ۳: شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی در پژوهش حاضر

نتیجه	شاخص‌های برازش	مقدار	دامنه قابل قبول شاخص
برازش	جدر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۵۲	کمتر از ۰/۰۶
برازش	عدم معناداری کای مربع	۰/۰۰۰	بزرگ‌تر از ۰/۰۵
برازش	نسبت کای مربع به درجه آزادی ( $\chi^2/df$ )	۱/۶	کمتر از ۳
برازش	شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۸۵	بزرگ‌تر از ۰/۸۰
برازش	شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI)	۰/۸۲	بزرگ‌تر از ۰/۸۰
برازش	شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰/۹۵	بزرگ‌تر از ۰/۸۰
برازش	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۸	بزرگ‌تر از ۰/۸۰
برازش	ریشه میانگین باقیمانده استاندارد شده (SRMR)	۰/۰۴۹	کوچک‌تر از ۰/۰۸

جدول ۴. ضرایب استاندارد شده مستقیم، غیرمستقیم و کل در مدل مفهومی پژوهش

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل	واریانس تبیین شده
بر دل‌بستگی شغلی از:				۰/۲۶
تعارض کار- خانواده	۰/۰۵	-	-۰/۰۵	
تعارض خانواده- کار	-۰/۱۸**	-	-۰/۱۸	
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۴۵**	-	۰/۴۵	
بر نیت ترک خدمت از:				۰/۴۲
تعارض کار- خانواده	۰/۲۲**	۰/۰۰۸	۰/۲۲	
تعارض خانواده- کار	۰/۱۵**	-۰/۰۳*	۰/۱۸	
حمایت سازمانی ادراک شده	-۰/۳۴**	-۰/۰۷**	-۰/۴۱	
دل‌بستگی شغلی	-۰/۱۶**	-	-۰/۱۶	

$p < 0/05^*$   $p < 0/01^{**}$

نتایج نشان می‌دهد که ضریب مسیر تعارض کار- خانواده و نیت ترک خدمت با  $0/22 = t$  و  $3 = t$  معنادار است. ضریب مسیر تعارض خانواده- کار و نیت ترک خدمت با  $0/15 = t$  و  $2/19 = t$  معنادار است. ضریب مسیر حمایت سازمانی ادراک شده ادراک شده و نیت ترک خدمت با  $0/34 = -t$  و  $4/25 = -t$  معنادار است و همچنین ضریب مسیر دل‌بستگی شغلی و نیت ترک خدمت با  $0/16 = -t$  است و  $2/30 = -t$  معنادار است. در خصوص نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی نتایج نشان می‌دهد که ضریب مسیر تعارض کار- خانواده و دل‌بستگی شغلی با  $0/05 = t$  و  $0/64 = t$  معنادار نیست ولی ضریب مسیر تعارض خانواده- کار و دل‌بستگی شغلی با  $0/18 = -t$  و  $2/55 = -t$  معنادار است، در نتیجه می‌توان میانجی‌گری دل‌بستگی شغلی در رابطه بین تعارض خانواده- کار و نیت ترک خدمت را پذیرفت. در خصوص نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و نیت ترک خدمت، نتایج نشان داد که ضریب این مسیر با  $0/45 = t$  و  $5/60 = t$  معنادار است. همچنین، نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای پیش‌بین در مجموع ۴۲ درصد از واریانس نیت ترک خدمت را پیش‌بینی می‌کنند.

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک شده با نیت ترک خدمت در کارکنان نظامی انجام شد. در این پژوهش با مفهوم‌سازی تعارض کار- خانواده در قالب دو بعد تعارض کار با خانواده و تعارض خانواده با کار، نتایج نشان داد هر دو جنبه تعارض کار و خانواده اثر مثبتی بر نیت ترک خدمت دارند. این اثر مثبت مستقیم حاکی از آن است کم یا زیاد شدن هر دو شکل تعارض (تعارض کار - خانواده و تعارض خانواده - کار) باعث افزایش نیت ترک خدمت کارکنان نظامی می‌شود. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های ویلیس، اوکونر و اسمیت (۲۰۰۸)، بروملیس باکر و ایووما (۲۰۱۲)، ناذیر، کاظمی، خالد، کیانی و شهزاد (۲۰۱۴)، کارلسون، گرزایوچ و کاکمار (۲۰۱۰)، دی و چامبرلین (۲۰۱۶)، دباشی، نوری، عریضی و دیباجی (۱۳۹۵) که عنوان می‌کنند هر گونه تعارض بین حوزه‌های کاری و خانوادگی منجر به نیت ترک خدمت می‌شود، همسو است. در تبیین این نتیجه بر اساس نظریه نقش قابل ذکر است کارکنانی که استرس نقشی تجربه می‌کنند، درصدد تقلیل حالت منفی برخوردارند آمد و اگر آن‌ها استرس منفی را ناشی از کار بدانند، یعنی اگر کار با خانواده آن‌ها در تداخل باشد، ممکن است این تخلیه منابع را با ترک سازمان برطرف کنند (ویلیس، اوکونر و اسمیت، ۲۰۰۸). در مقابل، نتایج پژوهش دی و چامبرلین (۲۰۱۶) گویای این است که افراد فارغ از اینکه آیا کار با خانواده تعارض دارد یا اینکه خانواده با کار در تعارض است، سعی می‌کنند فشار و تنش ناشی از تعارض را با جستجوی مشاغل دیگر از بین ببرند. در همین راستا، گرینهاوس و همکاران (۲۰۰۱) نیز مطرح می‌کنند که وقتی کارکنان تعارض کار- خانواده را تجربه کنند، احتمال دارد برای از میان بردن این تعارض از شغل خود دست بکشند.

در بخش دیگر پژوهش، نتایج نشان داد اثر مستقیم حمایت سازمانی ادراک شده بر نیت ترک خدمت منفی است. این اثر حاکی از آن است که افزایش حمایت سازمانی ادراک شده باعث کاهش تمایل کارکنان نظامی برای ترک سازمان می‌شود. نتیجه‌ای که از این پژوهش به دست آمد، با پژوهش‌های ریتز و آندرسون (۲۰۱۱)، سبک رو، کلهریان و کامجو

(۱۳۹۰)، رحیم‌وند (۱۳۹۴)، تاموسیگی (۲۰۱۰)، نایر (۲۰۱۲)، آریف (۲۰۱۸)، بوفاردی، استورات و آدیس (۲۰۱۵) همسو است. مفهوم حمایت سازمانی ادراک‌شده ادراک‌شده بیان می‌کند که کارکنان درباره‌ی موضع‌گیری سازمان نسبت به خود برداشت‌هایی را دارند. اگر تصوّر کارمندان این باشد که سازمان در شرایط عادی و سخت به عملکرد آنها بها می‌دهد و از آنها حمایت به عمل می‌آورد، آنگاه ممکن است که کارمندان عضویت سازمانی را در خود هویتی جا دهند و بدین وسیله پیوند هیجانی مثبتی به سازمان پیدا کند (دمیرتاس و آکدوگان، ۲۰۱۵). چنین واکنشی از سوی کارمند به حمایت‌های سازمانی، جوهره نظریه تبادل اجتماعی بلو (۱۹۶۴) و به‌ویژه مفهوم تلافی است. بر طبق اصل تلافی، وقتی کارکنان به این نتیجه برسند که سازمان از آنها حمایت به عمل می‌آورد، آن‌ها از طریق تمایل به ماندن در عضویت سازمانی، یا به عبارت بهتر عدم ترک سازمان، در صدد جبران این زحمات سازمانی برمی‌آیند (چوی و چییو، ۲۰۱۷). همچنین، به‌زعم رودز و آیزنبرگر (۲۰۰۲) افزایش حمایت سازمانی کارکنان از یک‌سو موجب افزایش عملکرد و تمایل به ماندن کارکنان در سازمان می‌شود و از سویی دیگر موجب کاهش میزان فشارهای شغلی و رفتارهای اجتنابی (نظیر تمایل به ترک خدمت) می‌گردد.

همچنین یافته‌ها نشان داد اثر مستقیم دل‌بستگی شغلی بر نیت ترک خدمت کارکنان نظامی منفی است. این اثر حاکی از آن است که هرچه میزان دل‌بستگی شغلی کارکنان نظامی به شغلشان بیشتر باشد تمایل کمتری برای ترک سازمان دارند. در همسو با این یافته، مطالعه اینسون، بنکه و لاسزلو (۲۰۱۳) نیز نشان می‌دهد کارمندانی که دل‌بستگی بیشتری به شغلشان دارند نگرش‌های مثبت‌تری نسبت به شغل خود دارند و تلاش بیشتری برای رسیدن به اهداف سازمانی از خود نشان می‌دهند و در نتیجه تمایلی برای ترک سازمان خود ندارند. همچنین مرور ادبیات پژوهشی نشان می‌دهد یافته پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های خان و نعمتی (۲۰۱۱)؛ یه (۲۰۱۳) و تیواری و سینگ (۲۰۱۴) که رابطه منفی دل‌بستگی شغلی با نیت ترک خدمت را تأیید کرده‌اند، همسو است. در همین راستا چو و هوانگ (۲۰۱۲) بر اساس مبانی روانشناسی مثبت مطرح می‌کنند زمانی که شغل فرد باعث ایجاد احساسات خوشایند، نگرش‌های مثبت و حالات ذهنی مطلوب در وی شود، این احساسات می‌تواند اشتیاق و

دل‌بستگی شغلی فرد را بالا ببرد و می‌تواند پیامدهای مطلوب فردی و سازمانی در پی داشته باشد که یکی از مهم‌ترین پیامدها نداشتن تمایل به ترک شغل و سازمان است. همچنین در تبیین یافته این پژوهش می‌توان بیان داشت که رابطه بین دل‌بستگی شغلی و نیت ترک خدمت می‌تواند به وسیله نگرش‌های شغلی، به‌ویژه رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز تسهیل شود. در همین راستا، ورد و پارک (۲۰۰۸) از تعامل دل‌بستگی شغلی و تعهد سازمانی برای پیش‌بینی نیت ترک افراد بهره برده‌اند. این مدل مطرح می‌کند کارکنانی با دل‌بستگی شغلی و تعهد سازمانی بالا حداقل نیت ترک خدمت را دارند زیرا آنها هم مجذوب شغل و هم مجذوب سازمان شده‌اند و مطابق دیدگاه کانونگو (۱۹۸۲) در خصوص دل‌بستگی شغلی آنها کار را تصویر ذهنی خود می‌دانند و خود را با سازمان تعیین هویت می‌کنند. در نتیجه، آن افراد سطح بالایی از تلاش کاری را در مشاغل خود به معرض نمایش می‌گذارند و تلاش زیادی برای حفظ گروه و حمایت از سازمان نشان می‌دهند. در مجموع اگر کارکنان دل‌بستگی شغلی داشته باشند شغل کنونی خود را واجد صلاحیت ارضای نیازهای سطح بالا می‌دانند بر تلاش‌های مربوط به نگهداری گروه در جهت حمایت از سازمان تمرکز می‌کنند و آنگاه تمایل کمتری برای ترک سازمان خواهند داشت.

در بخش دیگر نتایج نشان داد که دل‌بستگی شغلی در رابطه تعارض کار<sup>۰</sup> خانواده و نیت ترک خدمت نقش واسطه‌ای ندارد اما در رابطه بین تعارض خانواده- کار و حمایت سازمانی ادراک شده با نیت ترک خدمت کارکنان نظامی نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند. با آنکه در بسیاری از پژوهش‌های تعارض کار- خانواده از دل‌بستگی شغلی به‌عنوان محرک تعارض کار- خانواده یاد می‌شود، اما در این پژوهش با پذیرش اصل علیت دوسویه فرض بر این گذاشته شده بود که حتی با وجود شرایط فشار آور در بین کار- خانواده، اگر فردی دل‌بستگی شغلی داشته باشد، ممکن است بازهم در عضویت سازمانی باقی بماند؛ اما عدم رابطه معنادار میان تعارض کار با خانواده و دل‌بستگی شغلی حاکی از آن است که دل‌بستگی شغلی نمی‌تواند در رابطه بین تعارض کار با خانواده و نیت ترک خدمت، میانجی‌گری کند و این نتیجه گویای آن است که پیش‌فرض علیت دوسویه بین تعارض کار و خانواده و دل‌بستگی شغلی نادرست است. در مقابل، شواهد این پژوهش گویای آن بود که رابطه بین تعارض

خانواده با کار و نیت ترک خدمت، از طریق سطح دل‌بستگی شغلی کارکنان، تعدیل می‌شود؛ به عبارت دیگر، دل‌بستگی شغلی می‌تواند قدری از تعارض خانواده با کار را کاهش دهد و بدین ترتیب از شکل‌گیری نیت ترک خدمت در کارکنان جلوگیری به عمل آورد که این یافته با پژوهش شافلی و بیکر (۲۰۰۴) و ویلیس، اوکونر و اسمیت (۲۰۰۸) همسو بود. همچنین، بر اساس مدل فشارها-منابع شغلی می‌توان بیان داشت که دل‌بستگی شغلی با ایجاد یک تصویر مطلوب از شغل در ذهن کارکنان به‌عنوان یک منبع شغلی می‌تواند فشار ناشی از تعارض‌های خانواده با کار را کاهش دهد و باعث شود که کارکنان کماکان از حضور در سازمان خود لذت ببرند و نگرش منفی نسبت به شغل پیدا نکنند. درنهایت در خصوص نقش واسطه‌ای دل‌بستگی شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و نیت ترک خدمت می‌توان بیان داشت با آنکه حمایت سازمانی ادراک‌شده مستقیماً بر نیت ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی داشت، این تأثیرگذاری در حالت غیرمستقیم و از طریق دل‌بستگی شغلی شدت یافت به این معنا که اگر کارکنان از سویی سازمان موردحمایت قرار گیرند تعهد و دل‌بستگی بیشتری به ارزش‌های شغلی و سازمانی خود پیدا می‌کنند و این امر باعث می‌شود که در خدمت سازمان باقی بمانند و کمتر به دنبال تغییر سازمان و شغل خود باشند. این یافته پژوهش حاضر با مطالعه کورتسیس و همکاران (۲۰۱۵) که عنوان می‌کنند ارزش گرفتن و حمایت از طرف سازمان می‌تواند دل‌بستگی کارکنان به شغل را افزایش دهد و مانع از ترک خدمت آنها شود همسو و همخوان است. در همین راستا رودز و آیزنبرگر (۲۰۰۲) دل‌بستگی شغلی را به‌عنوان یکی از پیامدهای حمایت سازمانی ادراک‌شده معرفی می‌کنند و مدعی می‌شوند حمایت سازمانی ممکن است از طریق ارتقای شایستگی ادراک‌شده کارکنان، علاقه کارکنان به کارشان را افزایش دهد.

این پژوهش مانند پژوهش‌های دیگر با محدودیت‌هایی رو به رو بوده است که باید به آنها توجه شود. این پژوهش در قلمرو کارکنان نظامی مرد متأهل رسته بهداشت نیروی انتظامی ج.ا.ا (ناجا) شهر تهران و در زمستان ۹۶ انجام گردیده است، از این رو باید در تعمیم نتایج به دیگر رسته‌های نیروی انتظامی، کارکنان مجرد و سایر سازمان‌های نظامی در تهران و سایر شهرستان‌ها احتیاط شود. لذا پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه در سازمان‌ها و رسته‌ها

متفاوت از ناجا و سایر یگان‌های نظامی انجام شود و با مقایسه نتایج با نتایج این پژوهش درک مناسب‌تری از پیشایندهای نیت ترک خدمت حاصل شود. همچنین، با توجه به اثر مثبت تعارض خانواده- کار بر نیت ترک خدمت پیشنهاد می‌شود که سازمان دوره‌های آموزشی در زمینه آموزش خانواده، نحوه ارتباط اثربخش در خانواده، کنترل رفتار و پاسخگویی عاطفی برای کارکنان و خانواده‌های برگزار شود تا در جهت کاهش تعارض خانواده در کار باعث کاهش نیت ترک خدمت کارکنان شود؛ زیرا اگر کارکنان احساس نمایند که سازمان نه تنها در محیط شغلی بلکه در حیطه زندگی خانوادگی نیز نسبت به آنها و نیازهایشان توجه دارد، احساس می‌کنند که دارای جایگاه و ارزش مهمی در سازمان هستند، خود را بیشتر وقف سازمان می‌کنند و با اهداف و رسالت‌های سازمان همسویی بیشتری از خود نشان می‌دهند. در نهایت اینکه، با توجه به اثر منفی حمایت سازمانی شده بر نیت ترک خدمت پیشنهاد می‌شود که سازمان سعی نماید این حس را در کارکنان خود تقویت کند که آنها برای سازمان مهم هستند و سازمان همواره نسبت به سلامت آنان در تمام ابعاد جسمانی، روانی و معنوی و شرایط زندگی خانوادگی آنان توجه کافی مبذول دارد.

## منابع

- اکرادی، احسان و صدفی موسوی، ساناز. (۱۳۹۷). بررسی نقش میانجی قرارداد روانشناختی در رابطه بین رهبری پدرسالار و تمایل به ترک شغل. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی. ۹(۳۵)، ۹۹-۱۱۶.
- دباشی، فرزانه؛ نوری، ابوالقاسم؛ عریضی، حمیدرضا و دیباجی، میثم. (۱۳۹۵). پیش‌بینی تمایل به ترک خدمت بر اساس عوامل فردی، شغلی و سازمانی. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. ۱۷(۲)، ۴۵-۵۴.
- رحیم‌وند، عیسی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز.
- رسولی، رضا؛ شهابی، بهمن و صفایی، مهناز. (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام‌نور. فصلنامه مدیریت دولتی. ۴(۹)، ۲۷-۴۲.
- زارع، راضیه. (۱۳۹۰). رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده، مبادله رهبر-پیرو و عزت نفس سازمانی با رفتارهای انحرافی در میان کارکنان شرکت منطقه ۲ عملیات گاز اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان.
- سبک‌رو، مهدی؛ لهریان، رضا؛ کامجو، زین‌الدین و طالقانی، غلامرضا. (۱۳۹۰). تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت (پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران). نشریه مدیریت دولتی، ۳(۶)، ۱۱۱-۲۳۶.
- ظریفی، فریبرز؛ یوسفی، بهرام و صادقی، سعید. (۱۳۹۱). ارتباط تعهد سازمانی با دل‌بستگی شغلی در کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه تحقیقات علوم ورزشی. ۲(۶)، ۶-۱۷.
- عرب‌زادگان، مانده. (۱۳۹۰). رابطه بین اشتیاق شغلی با تعارض کار-خانواده و سلامت کارکنان با توجه به نقش میانجی حمایت سرپرست و حمایت خانواده در کارکنان



- شرکت پالایش نفت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان.
- عیسی مراد، ابوالقاسم؛ خلیلی صدرآباد، مریم. (۱۳۹۶). بررسی رابطه تعارض- خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی. ۸(۲۹)، ۱۸۷-۲۰۶.
- Agarwal, P. & Sajid, S.M. ( ). *A study of job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among public and private sector employees*. Journal of Management Research, ( ), - .
- Alsam, N., Imran, R., Anwar, M., Hameed., Z., & Atif Kafayat, A. ( ). *The Impact of Work Family Conflict on Turnover Intentions: Empirical Evidence from Pakistan*. World Applied Sciences Journal, ( ): - .
- Anafarta, N. ( ). *The relationship between work-family conflict and turnover intention: A structural equation modeling (SEM) Approach*. International Journal of Business and Management, ( ), - .
- Arif, S. ( ). *Impact of Organizational Justice on Turnover Intentions: Moderating role of Job Embeddedness*. Journal of management, ۱(۲), ۱- ۹۹.
- Bakker, A. B & Taris, T. W. ( ). *Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology*. Work & Stress, ( ), - .
- Baltes, B. B., Zhdanova, L. S., & Clark, M. A. ( ). *Examining the Relationships between vocational stress, coping strategies, and work-family conflict*. Journal of Business and Psychology, ( ), - .
- Brummelhuis, L. L., Bakker, A. B., & Euwema, M. C. ( ). *Is work to family interference related to coworkers work outcomes?* Journal of vocational behavior, , - .
- Byrne, Z.S. ( ) *Fairness Reduce the Negative Effects of Organizational Politics on Turnover Intentions, Citizenship Behavior and Job Performance*. Journal of Business and Psychology, , - .
- Carlson, D.S., Grzywacz, J.G., & Kacmar, K.M. ( ). *The relationship of Schedule flexibility and outcomes via the work-family interface*. Journal of Managerial Psychology, ( ), - .
- Cho, V & Huang, X. ( ) *Professional Commitment, Organizational Commitment, and the Intention to Leave for Professional Advancement*. Information Technology and People, , - .
- Choi, H. & Chiu, W. ( ). *Influence of the perceived organizational support, job satisfaction and career commitment on football referees' turnover intention*. Journal of Physical Education and Sport, ( ), - .

- Day, A. L., & Chamberlain, T. C. ( ). *Committing to your work, spouse and children: Implication for work- family conflict..*Journal of vocational behavior, , - .
- Demirtas, O. & Akdogan, A. ( ). *The effect of ethical leadership behavior on ethical climate, turnover intention and affective commitment.* Journal of Business Ethics, ( ), - .
- Dupre, K. E & Day, A.L. ( ). *The Effect of Supportive Management and Job Quality on the Turnover Intentions and Health of Military Personnel.* Human Resource Management, ( ), - .
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S & Lynch, P. ( ). *Perceived organizational support. Discretionary treatment and job satisfaction.* Journal of applied psychology, ( ), - .
- Ferris, D. L., Brown, D. J & Heller D. ( ). *Organizational supports and organizational deviance: The mediating role of organization-based self-esteem.* Organizational Behavior Human Process. ; : °
- Ghomashchi, F. ( ). *Job stress militarism and its impact on families and organizations.* Aramesh Journal, ( ), - .
- Greenhaus, H. H., Parasuraman, S., & Collins, K. M. ( ). *Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work-family conflict and withdrawal from a profession.* Journal of Occupational Health Psychology, , - .
- Griffeth, R.W., Hom, P.W. & Gaertner, S. ( ). *A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests and research implications for the next millennium.* Journal of Management, , - .
- Haar, J. M., Roche, M., & Taylor, D. ( ). *Work-family conflict and turnover intentions of indigenous employees: The importance of the whanau/family for Maori.* The International Journal of Human Resource Management, ( ), - .
- Khan, K., & Nemati, A. L. ( ). *Impact of job involvement on employee satisfaction a study based on medical doctors working at Rupiah International University Teaching Hospitals in Pakistan.* African Journal of Business Management, ( ), - .
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A & Adis, C. C. ( ). *Perceived organizational support: a meta analytic evaluation of organizational support theory.* Journal of management, ( ), - .
- McCarthy, G., Tyrrell, M.P. & Lehane, E. ( ). *Intention to 'leave' or 'stay' in nursing.* Journal of Nursing Management, ( ), - .
- McMillan, H. S., Morris, M. L., & Atchley, E. K. ( ). *Constructs of the work/ life Interface: A synthesis of the literature and introduction of the*

- concept of work/life harmony*. Human Resource Development Review, ( ), - .
- Nassab, R. Factors Influencing Job Satisfaction amongst Plastic Surgical Trainees: Experience from a Regional Unit in the United Kingdom. European Journal of Plastic Surgery, ( ), - .
- Nayer, F. ( ). *The relationship between perceived organizational support and teacher's organizational commitment*. Eurasian journal of educational research, ( ), - .
- Nazir, N., Kazmi, S., Khalid, T., Kiyani, M., & Shahzad, SH. ( ). *Work-Family Conflict and Turnover Intentions: Mediating Effect of Stress*. International Journal of Humanities and Social Science Vol. , No. ( ), - .
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. ( ). *Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales*. Journal of Applied Psychology, ( ), - .
- O Reilly, C. A., Chatman, J & Caldwell, D. F. ( ). *People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person- organization fit*. Academy on management journal, ( ), - .
- Ong, H. L. C., & Jeyaraj, S. ( ). *Work-Life Interventions: Differences between Work-Life Balance and Work-Life Harmony and Its Impact on Creativity at Work*. SAGE Open, ( ), - .
- Price, J. L. ( ). *Reflections on the determinants of voluntary turnover*. International Journal of Manpower. ( ), - .
- Reitz, O. E. & Anderson, M. A. ( ). *An overview of job embeddedness*. Journal of Professional Nursing, ( ), - .
- Rhoades, L & Eisenberger, R. ( ). *Perceived organizational support: A review of the literature*. The Journal of Applied Psychology, ( ), - .
- Richer, S., Blanchard, C., & Vallerandi, R. ( ). *A Motivational Model of Work Turnover*. Journal of Applied Social Psychology, ( ), - .
- Rotenberry, P. F., & Moberg, P. J. ( ). *Assessing the impact of job involvement on performance*. Management Research News, ( ), - .
- Samad, S. ( ). *The contribution of demographic variables: job characteristics and job satisfaction on turnover intentions*. Journal of International Management Studies, ( ), - .
- Schaufeli, W. B & Bakker, A. ( ). *"The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross - national study*. Educational and Psychological Measuremen. ( ), - .

- Suifan, T., Abdallah, A.B. and Diab, H. ( ). *The Influence of Work Life Balance on Turnover Intention in Private Hospitals: The Mediating Role of Work Life Conflict*. European Journal of Business and Management, , - .
- Terason, S. ( ). *Managerial turnover intention as a result of leadership behavior, job satisfaction and organizational commitment: Evidence form cross-national fitness enterprises in Thailand*. Academy of Strategic Management Journal, ( ), - .
- Tiwari, V & Singh, S.K. ( ) *Moderation Effect of Job Involvement on the Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction*. SAGE Open, - .
- Tumwesigye, G. ( ). *The relationship between perceived organizational support and turnover intentions in a developing country: the mediating role of organizational commitment*. African journal of business management, , - .
- Uygar, A & Klik, G. ( ). *A study into organizational commitment and job involvement health in Turkey Ozean*. Journal of applied sciences, ( ), - .
- Willis, A.T., O Conner, B.D., & Smith, L. ( ). *Investigating effort reward imbalance and work-family conflict in relation shift work*. Work & Stress, ( ), - .
- Word, J & Park, S.M. ( ): *Working Across the Divide: Job Involvement in the Public and Nonprofit Sectors*. Review of Public Personnel Administration, - .
- Yeh, C. M. ( ). *Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees*. Annals of Tourism Research, , - .
- Ying, L. H. & Ahmad, K.Z. ( ). *The moderating effects of organizational culture on the relationship between leadership behavior and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance*. Leadership & Organization Development Journal, ( ), - .