

تأثیر حسادت بر تمایل به ترک خدمت پرستاران به میانجی‌گری خوداحترامی و رفتارهای غیر شهروندی

حسن عابدی جعفری^۱، الهه شیعیه‌زاده^{۲*}، سیده سمیرا سیدحسینی^۲

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۱/۲۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۱۴)

چکیده

روان‌شناسان معتقدند حسادت هیجانی منفی است، زیرا می‌تواند به پیامدهای منفی برای سازمان منجر شود. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی پیش‌بینی‌پذیری تمایل به ترک خدمت پرستاران از طریق حسادت در محیط کار، با میانجی‌گری خوداحترامی و رفتارهای غیر شهروندی است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی است. برای انجام تحقیق، ۱۱۰ نفر از پرستاران بیمارستان قائم (عج) در شهر مشهد به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه به کار گرفته شد. روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد و ضریب آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷۰، پایایی پرسشنامه را تأیید کرد. یافته‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها با به کارگیری مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد متغیرهای خوداحترامی و رفتارهای غیر شهروندی نمی‌تواند قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مناسبی برای تمایل به ترک خدمت پرستاران داشته باشد و حسادت بر تمایل به ترک خدمت تأثیر ندارد. با وجود این حسادت بر رفتارهای غیر شهروندی و خوداحترامی پرستاران تأثیر مثبت دارد.

کلیدواژگان

تمایل به ترک خدمت، خوداحترامی، حسادت، رفتارهای غیر شهروندی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: Elahe.Shiezade@yahoo.com

مقدمه

در دنیای رقابتی امروز که کسب مزیت رقابتی تنها شاخص برتری سازمان‌ها است (Ndlela & Du, 2001, p.152) و کارکنان رقابتی‌ترین ابزار سازمان‌ها به منظور تداوم فعالیت در این محیط مطرح می‌شوند (Wright, 1994, p.302) سازمان‌ها به دنبال حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآمد می‌باشند. سازمان‌ها همواره بیم دارند سرمایه‌های انسانی خود را از دست بدهند و زیان ببینند، زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده‌سازی کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با ازدست‌دادن نیروهای ارزشمند، مهارت‌ها و تجربه‌هایی را از دست می‌دهد که با سال‌ها تلاش به دست آمده است (Dehghanan, 2014, p.16).

افزایش اثربخشی و کارایی در سازمان‌ها نیازمند تأمین شرایط متعددی است که مهم‌ترین آن معطوف به عامل انسانی است (Belout, 1998, p.21). بی‌توجهی به مسائل روانی کارکنان مانند حسادت^۱ به مشکلات متعددی برای سازمان منجر می‌شود از مهم‌ترین این مشکلات، بروز رفتارهای غیرشهروندی^۲، کاهش خوداحترامی^۳ و در نتیجه، ترک‌خدمت است. حسادت که در تعالیم اسلامی به عنوان بدترین بیماری‌ها یاد شده است^۴، احساس ناخوشایندی است که از طریق تجربه مشترک برای همه مردم بدون توجه به فرهنگ قابل درک‌شدنی است (Smith & Kim, 2007). این احساس زمانی به وجود می‌آید که فرد مقایسه نامطلوبی با دیگران داشته باشد (Kim et al., 2010). در واقع، حسادت چیزی است که در هسته اصلی زندگی انسان به عنوان موجودی اجتماعی، نهفته است (Schoeck, 1969). اغلب، حسادت پیامدهای مخرب و غیرقابل اجتناب برای فرد، گروه و سازمان دارد. تا کنون تحقیقات زیادی در زمینه تمایل به ترک‌خدمت انجام گرفته است ولی تحقیقاتی که رابطه حسادت و تمایل به ترک‌خدمت را بررسی کرده باشد، بسیار کم

1. Envy
2. nn cvll behavocss
3. Self eeecem

۴. الحسد شر الأمراض (میزان‌الحکمه، ج ۱، ص ۶۲۸).

است. با توجه به اینکه دافی و همکاران (۲۰۰۸) سه پیامد اصلی حسادت در محیط کار را شامل تمایل به ترک خدمت^۱، روابط بین فردی و رفتارهای غیرشهروندی می‌دانند، بررسی این روابط می‌تواند افق‌های جدیدی را در این زمینه فراروی صاحب‌نظران مدیریت قرار دهد.

از سوی دیگر، میزان ارزشی که شخص به‌طور کلی، برای توانایی‌ها و قابلیت‌های خود قائل است در تمایل وی به ترک خدمت تأثیرگذار است (Vecchio, 2000). علاوه بر این، رفتارهای غیرشهروندی سازمانی که شامل کج‌رفتاری‌های خفیفی‌اند که برخلاف هنجارهای سازمانی مبنی بر احترام متقابل، و با نیت نامعلوم و مبهم در صدد ضربه زدن به طرف مقابل بروز می‌کنند (Anderson & Pearson, 1999)، هنجارهای سازمانی را تخریب و سلامت سازمان و اعضای آن را تهدید می‌کند، و به افزایش تمایل آنان به ترک خدمت منجر می‌شود. جست‌وجوی پژوهشگران، مطالعه‌ای در این زمینه یافت نشد. همچنین، بررسی همزمان متغیرهای مورد مطالعه در هیچ‌یک از پژوهش‌های داخلی و خارجی انجام نگرفته است.

براساس آنچه گفته شد، پژوهش حاضر در صدد است با بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق (حسادت، تمایل به ترک خدمت، خوداحترامی و رفتارهای غیرشهروندی) ضمن ترسیم وضعیت آن‌ها، روابط بین آن‌ها بررسی شود و از این طریق به شواهدی برای مدل تحقیق نایل آید، بدین ترتیب، زمینه را برای بهبود مدیریت و رفتار کارآمد در محیط سازمان فراهم کند.

پیشینه نظری پژوهش

حسادت

از نظر روان‌شناسی، حسادت نتیجه مقایسه خود با دیگران است. احساسی منفی است که فرد در اثر مقایسه خودش با دیگران به کمبودهایش پی می‌برد. فرد حسود از اینکه می‌بیند دیگران از چیزی لذت و رنج می‌برند، و حسادت می‌ورزد (Smith & Kim, 2007, p.47). با توجه به اینکه

1. Intention to leave

احساس حسادت، ترکیبی از چند هیجان است، فقط خود فرد می‌تواند آن را حس کند و دیگران قادر به درک آن نیستند (Nandedkar, 2011, p.54). بروز حسادت و تشدید آن نخست بستگی دارد به اینکه فرد خودش را با دیگران مقایسه می‌کند و به این نتیجه می‌رسد که دیگران از هر نظر، به جز منفعتی که به دست آورده‌اند، به او شباهت دارند. دوم، منفعتی که دیگران کسب کرده‌اند برای فرد دست نیافتنی به نظر می‌رسد (Smith & Kim, 2007, p.48). لذا، می‌توان نتیجه گرفت حسادت در نظریه مقایسه اجتماعی ریشه دارد. نظریه مقایسه اجتماعی، بر این فرض تأکید می‌کند که کارکنان از طریق مقایسه خود با افراد مشابه، توانایی‌هایشان را ارزیابی می‌کنند (Festinger, 1954, pp.119-121). این مقایسه می‌تواند به دو نتیجه کاملاً متفاوت منجر شود، اگر نتیجه مقایسه فرد با دیگران مطلوب باشد، به کسب هویت منجر می‌شود و اگر نامطلوب باشد، نتیجه آن تخریب هویت خواهد بود. تخریب هویت، خود به حسادت منجر می‌شود (Duffy et al., 2008).

شایان ذکر است ویدیلت (۲۰۰۷)، تحقیقات مرتبط با موضوع حسادت را در سه حوزه روان‌کاوی، ساختارشناسی اجتماعی و روان‌شناسی اجتماعی مد نظر قرار می‌دهد. هر یک از این سه حوزه، روش یا روش‌های خاصی را جهت بررسی حسادت نیاز دارند و از بین آن‌ها دیدگاه روان‌شناسی اجتماعی بیشترین کاربرد را دارد (Stapel & Blanton, 2007). تحقیق حاضر نیز در این حوزه انجام گرفته است. دیدگاه روان‌شناسی اجتماعی بر هیجان‌اتی که در نتیجه روابط متغیر میان افراد یا گروه‌ها ایجاد می‌شود، تأکید می‌کند.

تمایل به ترک خدمت

تمایل به ترک خدمت گرایشی رفتاری محسوب می‌شود که از عوامل موقعیتی درون‌سازمانی، برون‌سازمانی و ویژگی‌های فردی متأثر می‌شود (گل‌پرور و نادی، ۱۳۸۹). در این میان، ویژگی‌های فردی عاملی تعیین‌کننده در ترک خدمت افراد است. ترک خدمت فرصت‌هایی مانند ایجاد روابط سازنده را کاهش می‌دهد و هزینه‌های سازمانی بسیاری مانند هزینه‌های استخدام، کاریابی و آموزش کارکنان برای تکمیل مشاغل بلا تصدی (ناشی از ترک خدمت) را به سازمان تحمیل می‌کند (MacIntosh & Doherty, 2010; Dorch, 2008; Sage, 2010).

به نظر پرایس^۱ (۱۹۹۷) ترک خدمت حرکت اعضا به بیرون مرزهای یک سازمان است. ایورسن و پالمن^۲ (۲۰۰۰) با تأکید بر تعریف خاص ترک خدمت، اذعان می‌کند ترک خدمت را می‌توان به دو دسته اصلی ارادی یا اختیاری و غیرارادی یا اجباری تقسیم کرد و تأکید می‌کنند که باید آن‌ها را از هم مجزا کرد، زیرا فردی که خود از سازمان خارج شده و از ادامه فعالیتش منصرف می‌شود با فردی که مالک یا مدیر سازمان، عضویت و اشتغال او را لغو و منتفی می‌کند، تفاوت‌های بسیاری دارد. به نظر آنان، اگرچه ترک خدمت ارادی جزء برنامه سازمان نیست، امری غیر قابل اجتناب است. از سوی دیگر، وستبراک و همکاران (۲۰۰۷) معتقدند ترک خدمت به سه دسته غیرقابل اجتناب^۳ (ناشی از مسائل خانوادگی، بیماری و جز آن)، مطلوب^۴ (به دلیل عدم صلاحیت کارکنان) و نامطلوب^۵ (به خاطر مسائل سازمانی چون: عدم نظارت، تعارض نقش) تقسیم می‌شود. ترک خدمت غیرقابل پیشگیری و مطلوب به مشتریان، کارکنان و سازمان لطمه زیادی وارد نمی‌کند، اما ترک خدمت نامطلوب تأثیر مستقیمی بر کیفیت خدمات مشتری و اثربخشی سازمانی دارد. لذا سازمان‌ها ناچارند به ترک خدمت نامطلوب توجه کنند. در این پژوهش تمرکز محققان بر ترک خدمت ارادی و نامطلوب است.

رفتارهای غیرشهروندی

در سال‌های اخیر موضوع رفتارهای غیرشهروندی کارکنان به‌طور فزاینده در مطالعات سازمانی مطرح بوده است. از مهم‌ترین پیامدهای حسادت در محیط کار، رفتارهای غیرشهروندی است که به شکل‌های مختلف وجود دارد (Anderson & Pearson, 1999). رفتارهای غیرشهروندی شامل رفتارهایی از قبیل دزدی، عدم حضور بی‌دلیل سرکار، ارتکاب تخلفات گسترده و نقض

1. Price
2. Iverson & Pullman
3. Unpreventable Turnover
4. Desirable Turnover
5. Undesirable Turnover

هنجارهای سازمانی از سوی کارکنان است که می‌تواند آثار نامطلوبی بر فرد و سازمان داشته باشد. اینگونه رفتارها سبب وارد آمدن خسارت‌های مالی و حتی جانی بسیاری به خود فرد، همکاران، سازمان و جامعه می‌شود و دستیابی به مهم‌ترین اهداف سازمان را که همان بهره‌وری بالا و افزایش تولید است، مختل می‌کند (Robinson & Bennett, 2003).

خوداحترامی

خوداحترامی سازمانی، درک کارمند از میزان ارزش و کفایت خود در سازمان است. عوامل مختلفی از جمله روابط غیررسمی، رفتار رهبر، تفاوت در قدرت، خط‌مشی‌های سازمانی، نتایج عملکرد و جز آن در میزان ثبات اجتماعی فرد و در نتیجه، خوداحترامی تأثیرگذار است (Nandedkar, 2011, p.35). همه افراد به حفظ خوداحترامی مثبت تمایل دارند. یعنی فکر، احساس و رفتار خود را در جهت بالا بردن یا حفظ ارزش‌های شخصی خود سوق می‌دهند (Brockner, 1998). خوداحترامی به دو شکل ضمنی^۱ و آشکار^۲ وجود دارد. خوداحترامی آشکار به احتمال زیاد محصول سیستم شناختی است، که این سیستم تا حدی بر پایه تحلیل منطقی از بازخوردها و اطلاعات مربوط به فرد، قرار دارد. در حالی که خوداحترامی ضمنی در سیستم تجربی ریشه دارد و در درجه اول از پردازش خودکار و ذاتی تجربه‌های مؤثر در زندگی فرد، ناشی می‌شود (Kunda & Rani, 2007).

مطالعات انجام گرفته

خلاصه‌ای از تحقیقات انجام گرفته در این زمینه به شرح زیر است:
ویکو (۱۹۹۵) پژوهشی با عنوان «حسود بودن کار ساده‌ای نیست: حسادت و حسادت جنسی در محیط کار»، انجام داد. یافته‌های پژوهشی ویکو نشان داد بین حسادت، حسادت جنسی و توجه رهبر رابطه منفی وجود دارد، بین جنسیت و حسادت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد (مردان

-
1. Implicit
 2. Explicit

حسودتر از زنان هستند)، بین حسادت کارکنان و تمایل به ترک خدمت رابطه مثبت وجود دارد، همچنین، بین حسادت کارکنان و نارضایتی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

ویکو (۲۰۰۰)، در تحقیق خود با عنوان «هیجان منفی در محیط کار»، رابطه هیجانات منفی (حسادت و حسادت جنسی) و چند متغیر دیگر از جمله استقلال کارکنان، خوداحترامی، سیستم پاداش رقابتی، تمایل به ترک خدمت و حس عدم کنترل، را بررسی کردند. نتایج تحقیق همه رابطه‌ها را تأیید کرد.

دافی و شاو (۲۰۰۰) تأثیر حسادت بر متغیرهای گروهی مانند انسجام، توانایی، عملکرد، رضایت، اتلاف وقت و غیبت را بررسی کردند. یافته‌های این مطالعه نشان داد حسادت بر رضایت گروهی از طریق توانایی، انسجام و اتلاف وقت؛ و بر غیبت از طریق انسجام و اتلاف وقت اثر می‌گذارد.

کوهن - چاراش و مولر (۲۰۰۷) نیز رابطه حسادت و رفتارهای کاری غیربهره‌ورانه^۱ را بررسی کردند. بدین منظور، طبق دو نظریه متفاوت فرضیه‌های خود را نوشتند. طبق نظریه تبادل اجتماعی، اگر فرد حسود دریابد علت کسب منفعت طرف مقابل، بی‌عدالتی در سازمان بوده است، احتمال بروز رفتارهای آزاردهنده افزایش می‌یابد. در حالیکه طبق نظریه اسنادی، در صورتی که بی‌عدالتی بر جو محیط کار حاکم باشد، احتمال بروز حسادت و در نتیجه، رفتارهای آزاردهنده کاهش می‌یابد. زیرا در شرایط بی‌عدالتی، احساس خوداحترامی فرد تهدید نمی‌شود. زیرا فرد می‌داند طرف مقابل مستحق دریافت منفعت نبوده است. ولی چنانچه عدالت بر محیط کار حاکم باشد، افراد در صورتی پاداش می‌گیرند و منفعت کسب می‌کنند که شایسته آن باشند، در نتیجه، خوداحترامی فرد حسود تهدید می‌شود، بنابراین، احتمالاً حسادت و رفتارهای مخرب از جانب وی، افزایش می‌یابد. یافته‌های تحقیق، فرضیه‌هایی را که بر اساس نظریه تبادل اجتماعی نوشته شده بود، تأیید کرد. یعنی در شرایط بی‌عدالتی، رابطه حسادت و رفتارهای کاری غیربهره‌ورانه

قوی تر است. یافته‌های مطالعه میشرا (۲۰۰۹) نیز نشان داد حسادت با رفتارهای کاری غیربهره‌ورانه و رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

ناندکار (۲۰۱۱) در پژوهش خود نشان داد تبادل رهبر-عضو بر حسادت، و حسادت بر تسهیم دانش کارکنان تأثیر منفی دارد. علاوه بر این، حسادت بر رفتارهای غیرشهروندی کارکنان و تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت دارد. لیم و همکاران (۲۰۰۸) دو مطالعه انجام دادند. در مطالعه اول که با ۱۱۵۸ نفر از کارکنان انجام گرفت، به این نتیجه رسیدند که رضایت‌شغلی و سلامت‌ذهنی به عنوان متغیرهای میانجی در رابطه رفتارهای غیرشهروندی با تمایل به ترک خدمت دخیل‌اند. در مطالعه دوم نتایج مطالعه اول بین ۲۷۱ نفر نمونه مستقل تست شد و تأثیر منفی رفتارهای غیرشهروندی نشان داده شد. نتایج دو مطالعه با کنترل متغیر استرس شغلی به دست آمد.

بوشمن و بامستر (۱۹۹۸) به این نکته اشاره کردند که برخلاف اظهارات گسترده مبنی بر تأثیر خوداحترامی بر خشونت، تحقیقات آزمایشگاهی کمی در این زمینه وجود دارد. با این حال، آنها بر خلاف نظر اکثریت، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین خوداحترامی و رفتارهای غیرشهروندی رابطه‌ای وجود ندارد.

نتایج بررسی جیل و سیفر (۲۰۰۹) نشان می‌دهد اگر رفتارهای غیرشهروندی تکرار شوند، به افزایش احساس تنهایی، عصبی بودن و کاهش خوداحترامی در فرد منجر خواهد شد.

فرضیه‌های پژوهش

محققان در زمینه رابطه حسادت کارکنان و تمایل به ترک خدمت، اختلاف نظر دارند. تعدادی از تحقیقات در این زمینه نشان می‌دهد اگر سازمان استراتژی اجتناب از حسادت به‌کار گیرد، به کناره‌گیری کارکنان از رقابت منجر می‌شود. یعنی حسادت نقش مهمی در رقابت بین کارکنان دارد (Nandedkar, 2011, p.52). کناره‌گیری از رقابت نیز احتمالاً موجب تمایل فرد به جداشدن از سازمان می‌شود. بنابراین، بین حسادت کارکنان و تمایل به ترک خدمت رابطه منفی وجود دارد. با این حال، تعداد بیشتری از تحقیقات اولیه نشان می‌دهد تمایل به ترک خدمت از طریق افزایش حسادت، تقویت می‌شود (Nandedkar, 2011; Vicchio, 2000, 1995).

برای مثال، ویکو (۱۹۹۵) در تحقیق خود با عنوان «هیجان منفی در محیط کار»، وجود رابطه مثبت حسادت با تمایل به ترک خدمت را تأیید کرد (Vicchio, 1995, p.166). وی در سال ۲۰۰۰ پژوهش دیگری انجام داد و به این نتیجه رسید بین حسادت و تمایل به ترک خدمت، حسادت و عدم کنترل شغل رابطه مثبت وجود دارد. در تحقیق دیگری که توسط همین فرد انجام گرفت، وجود رابطه منفی حسادت با رضایت شغلی تأیید شد (Vicchio, 2000). همچنین، ناندکار (۲۰۱۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که با افزایش حسادت میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان بیشتر می‌شود. بر این اساس، تحقیق حاضر بر مبنای تحقیقات اولیه، فرضیه اول را به شرح زیر مطرح می‌کند:

فرضیه ۱: حسادت کارکنان بر تمایل به ترک خدمت بیشتر کارکنان مؤثر است.

سه پیامد اصلی حسادت در محیط کار شامل رفتارهای کاری و تمایل به ترک خدمت، روابط بین‌فردی و رفتارهای ضداجتماعی (یا غیرشهروندی) است (Duffy et al., 2008). میشر (۲۰۰۹)، حسادت را شامل الگوی تفکرات، عواطف و رفتارها می‌داند. وی نشان داد حسادت با رفتارهای غیرشهروندی و رفتارهای شهروندی در ارتباط است. کوهن - چاراش و مولر (۲۰۰۷) رابطه حسادت و رفتارهای غیرشهروندی را بررسی کردند. یافته‌های تحقیق نشان داد در شرایط بی‌عدالتی رابطه حسادت و رفتارهای غیرشهروندی قوی‌تر خواهد بود. ناندکار (۲۰۱۱)، اسکات و دافی (۲۰۰۷) در مطالعات خود دریافتند حسادت بر رفتارهای غیرشهروندی تأثیر مثبت دارد. بنابراین، فرضیه دوم این تحقیق در قالب زیر بیان می‌شود:

فرضیه ۲: حسادت کارکنان در محیط کار، به بروز رفتارهای غیرشهروندی بیشتر منجر می‌شود. در تحقیقی که توسط لیم و همکاران (۲۰۰۸) انجام گرفته است، مشخص شد رفتارهای غیرشهروندی از طریق رضایت شغلی و سلامت ذهنی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان اثرگذار است و به جنسیت افراد بستگی ندارد. همچنین، در پژوهش پیرسون و پوراس (۲۰۱۳) نشان داده شد تعدادی از کارکنان صرفاً به دلیل تأثیر این نوع رفتارها، شغل خود را رها کرده‌اند. طبق آنچه گفته شد فرضیه بعدی این تحقیق به شرح زیر بیان می‌شود:

فرضیه ۱.۲: رفتارهای غیرشهروندی بیشتر، به تمایل به ترک خدمت بیشتر کارکنان منجر می‌شود.

در مطالعه‌ای رابطه حسادت و تعدادی متغیر دیگر، از جمله استقلال کارکنان، خوداحترامی، سیستم پاداش رقابتی، تمایل به ترک خدمت و حس عدم کنترل، بررسی شد. نتایج تحقیق وی همه رابطه‌ها را تأیید کرد و نشان داد بین حسادت و خوداحترامی سازمانی رابطه منفی وجود دارد (Vicchio, 1995, p.166). بر این اساس، فرضیه سوم به شرح زیر مطرح می‌شود:

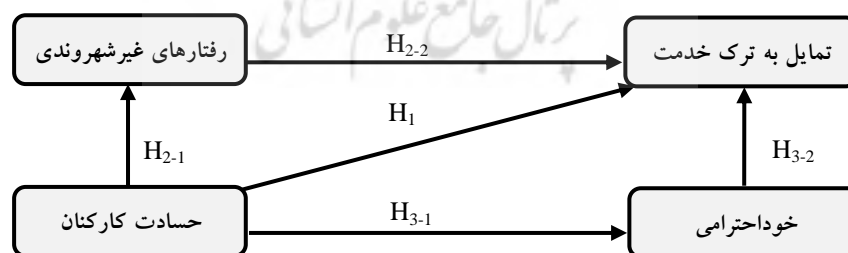
فرضیه ۱.۳: حسادت کارکنان در محیط کار، به خوداحترامی کمتر می‌انجامد.

محققان مختلفی از جمله کول و بروچ (۲۰۰۶)، گاتام و همکاران (۲۰۰۴)، مزقانی اینز (۲۰۱۲) و هرباچ (۲۰۰۶)، در تحقیقاتی خوداحترامی را به عنوان متغیر میانجی و تمایل به ترک خدمت را به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفتند و نشان دادند هر چه سازمان در وضعیت بهتری باشد و هویت سازمانی بیشتر باشد، خوداحترامی در افراد بالاتر، و در نتیجه تمایل به ترک خدمت در آن‌ها پایین‌تر است. همچنین، جاج و بونو (۲۰۰۱)، در تحقیق خود رابطه مثبت خوداحترامی و رضایت شغلی را تأیید کردند. بر این اساس، اگر بتوان ادعا کرد رضایت شغلی پایین به افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان منجر می‌شود (Porter & Steers, 1974)، پس، می‌توان فرضیه زیر را بیان کرد.

فرضیه ۲.۳: خوداحترامی کمتر، به تمایل به ترک خدمت بیشتر کارکنان منجر می‌شود.

الگوی مفهومی پژوهش

با مطالعه روابط سازه‌های تحقیق، مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل ۱ طراحی شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی-تحلیلی و مبتنی بر تحلیل ماتریس کواریانس با به‌کارگیری الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری (SEM)^۱ است. شایان ذکر است مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در پژوهش‌های علوم اجتماعی و رفتاری، تجزیه و تحلیل چندمتغیره است، زیرا ماهیت این موضوع‌ها به گونه‌ای است که نمی‌توان آن‌ها را به شیوه دوجه دو (در نظر داشتن یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته در هر مرحله) تحلیل کرد. در این راستا، تحلیل ساختارهای کواریانسی یا مدل‌یابی معادله ساختاری، از اصلی‌ترین روش‌های تحلیل ساختارهای داده‌ای پیچیده و تأییدی بر نظریه «تأثیرات هم‌زمان»^۲ متغیرها بر یکدیگر است. این روش، ترکیب ریاضی و آماری پیچیده‌ای از تحلیل عاملی، رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر است (Bollen, 1989) که بر اساس آن، محققان مدل تحقیق را آزمون کردند.

جامعه آماری این پژوهش پرستاران رسمی بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد بودند که بنابر اطلاعات کسب‌شده، از واحد خدمات پرستاری این بیمارستان، تعداد آن‌ها ۲۳۱ نفر است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای انتخاب اعضای نمونه آماری به‌کار گرفته شد. حداقل حجم نمونه با فرمول کوکران با دقت برآورد ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۰/۹۵، ۱۱۰ نفر تعیین شد. با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت تعدادی از پرسش‌نامه‌ها، ۱۳۰ پرسشنامه توزیع شد که پاسخ‌های ۱۱۰ پرسشنامه مبنای پردازش داده‌ها قرار گرفت.

برای سنجش متغیرها، سنجه‌های استاندارد مطالعات پیشین به‌کار گرفته شد. سنجه‌ها برای سازمان‌های ایرانی با شیوه ترجمه-بازگشت-ترجمه، بومی‌سازی شده است. به منظور اندازه‌گیری حسادت پرسشنامه ویکو (۲۰۰۰)، شامل پنج گویه به‌کار گرفته شد. سازگاری درونی این سازه با روش آلفای کرونباخ بررسی شد و ضریب ۰/۷۴ برای آن به دست آمد. برای ارزیابی رفتارهای

1. Structural Equation Modeling
2. Simultaneous Effects

غیرشهروندی در محیط کار ۷ گویه پرسشنامه کورتینا و همکاران (۲۰۰۱)، به کار گرفته شد. انسجام درونی این سازه با به کارگیری روش آلفای کرونباخ بررسی شد و ضریب ۰/۸۰ برای آن به دست آمد. خوداحترامی با ۹ گویه از سنجۀ توسعه یافته توسط ویکو (۲۰۰۰) سنجیده شد. ضریب آلفا برای این نه گویه ۰/۷۲ است. ابتدا، ۹ گویه برای سنجش خوداحترامی در محیط کار به کار گرفته شد که با توجه به نتایج تحلیل عاملی تأییدی، یک گویه از آن‌ها به دلیل عدم تناسب معناداری با داده‌های جمع‌آوری شده و سازه مربوطه، از فرایند تجزیه تحلیل کنار گذاشته شد. ضریب آلفا برای ۸ گویه باقی‌مانده، ۰/۸۹ به دست آمد. ۳ گویه از سنجۀ ناندکار (۲۰۱۱) برای اندازه‌گیری تمایل به ترک خدمت به کار گرفته شد که ضریب آلفا برای آن ۰/۹۰ به دست آمد. شایان ذکر است برای سنجش تمایل پاسخ‌دهندگان همه سنجه‌ها با به کارگیری مقیاس لیکرت پنج‌تایی و در محدوده‌ای از «۱، کاملاً مخالف تا ۵، کاملاً موافق» بررسی شدند.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها روش‌های مختلف تحلیل آماری، مانند تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه صفر، مدل‌یابی معادله ساختاری برای بررسی برازش الگوی معادله ساختاری با داده‌های جمع‌آوری شده، و تحلیل میانجی‌گری به روش چهار مرحله‌ای بارون و کنی (۱۹۸۶) برای بررسی نقش متغیرهای میانجی، به کار گرفته شد. تحلیل‌های مورد نظر داده‌ها در سطح توصیفی، با نرم‌افزار SPSS19، و در سطح استنباطی، برای برازش مدل و آزمون روابط از نرم‌افزار AMOS20 انجام گرفت.

یافته‌ها

براساس داده‌های گردآوری شده، از بین ۱۱۰ پاسخ‌دهنده، ۹۲ نفر مرد و ۱۸ نفر زن بودند. اکثر پاسخ‌دهندگان (۸۸/۳ درصد) تحصیلات لیسانس ۲۵ تا ۳۵ سال سن داشتند. همچنین، اکثراً سابقه کاری کمتر از ۵ سال بودند (۳۱/۵ درصد). از آنجا که یکی از پیش‌شرط‌های به کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی (SEM) وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، لذا تحلیل همبستگی پیرسون انجام گرفت. در جدول ۱، میزان همبستگی هر متغیر با متغیرهای دیگر، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره‌های توصیفی آن‌ها شامل میانگین و انحراف معیار بیان شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	حسادت	۳/۳۱	۰/۷۲	(۰/۶۹)			
۲	خوداحترامی	۴/۲۱	۰/۳۱	*-۰/۳۱	(۰/۸۰)		
۳	رفتارهای غیرشهروندی	۲/۳۸۲	۰/۵۴	*۰/۲۲	-۰/۰۹	(۰/۸۸)	
۴	تمایل به ترک خدمت	۳/۷۳	۰/۹۹	*۰/۰۶	*-۰/۲۴	*۰/۳۷	(۰/۸۸)

*همبستگی [یک‌دنباله] در سطح معناداری $P < 0.05$; مقادیر درون پرانتز ضریب آلفای کرونباخ است.

ضرایب این جدول نشان می‌دهد بزرگترین ضریب همبستگی، مربوط به رابطه متغیرهای رفتارهای غیرشهروندی و تمایل به ترک خدمت است. همه ضرایب همبستگی، به‌جز ضرایب همبستگی رفتارهای غیرشهروندی و خوداحترامی، و حسادت و تمایل به ترک خدمت قابل قبول-اند. میانگین پاسخ‌ها برای متغیرهای حسادت، خوداحترامی و تمایل به ترک خدمت بالاتر از حد متوسط است و بزرگ‌ترین مقدار نیز به خوداحترامی تعلق دارد، اما برای رفتارهای غیرشهروندی پایین‌تر از متوسط است.

برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها روش دو مرحله‌ای مدل‌سازی معادلات ساختاری آندرسون و جریبینگ (۱۹۸۸) به کار گرفته شده است. در مرحله اول مدل‌های اندازه‌گیری برازش می‌شود و در صورت تأیید مدل‌های اندازه‌گیری، می‌توان وارد مرحله دوم شد. در مرحله دوم تحلیل مسیر انجام گرفته است که در این مرحله فرضیه‌ها تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. لذا پیش از ارزیابی مدل ساختاری طراحی شده، باید معناداری وزن رگرسیونی سازه‌های مختلف پرسشنامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی شد تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این امر، با به‌کارگیری فن تحلیل عاملی تأییدی^۱ انجام گرفت. با توجه به اینکه در مدل CFA برازش یافته، وزن رگرسیونی متغیر خوداحترامی، در پیش‌بینی گویه ۱۹ پرسشنامه، در سطح اطمینان ۰/۹۵، تفاوت معنادار با صفر ندارد. این گویه از

1. Confirmatory Factor Analysis- CFA

فرایند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته شد. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰٫۰۵ باشد. لذا در نهایت، ۲۳ گویه از پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار به همراه شاخص‌های برازش مدل CFA در جدول ۲ بیان شده است. این شاخص‌ها برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد و معناداری بارشدن هر متغیر مشاهده‌شده به متغیر مکنون مربوطه تأیید شد.

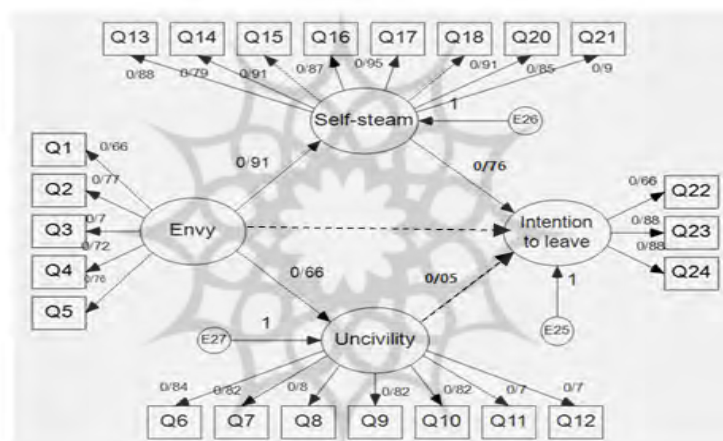
جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای گویه‌های پرسشنامه

گویه	وزن رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه گویه	وزن رگرسیونی	سطح معناداری	نتیجه گویه	وزن رگرسیونی	سطح معناداری
۱	۰٫۴۲۷	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۸۰۴	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰
۲	۰٫۵۷۳	۰٫۰۰۳	معنادار	۰٫۸۱۲	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰
۳	۰٫۳۵۶	۰٫۰۲۰	معنادار	۰٫۶۵۵	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۲۷۱	غیر معنادار
۴	۰٫۷۷۴	۰٫۰۰۲	معنادار	۰٫۶۷۵	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰
۵	۰٫۶۱۷	۰٫۰۰۲	معنادار	۰٫۵۴۸	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰
۶	۰٫۷۱۵	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۳۱۹	۰٫۰۱۴	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰
۷	۰٫۶۸۲	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۶۷۷	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰
۸	۰٫۷۷۲	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۷۶۹	۰٫۰۰	معنادار	۰٫۰۰	۰٫۰۰

شکل ۲، نشان‌دهنده مدل SEM برازش یافته است و شدت روابط بین متغیرها را روشن می‌کند. بر اساس منابع موجود در یک الگوی معادله ساختاری مطلوب، باید کای اسکوئر غیر معنادار، نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی کمتر از ۳ (Bagozzi & Yi, 1988)، شاخص‌های برازش تطبیقی، توکر- لویس و افزایشی^۱ بزرگتر از ۰٫۹۰ (قاسمی، ۱۳۹۲)، ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده^۲ کوچکتر از ۰٫۰۹ و ریشه میانگین مربعات خطای برآورد^۳ کوچکتر از ۰٫۱ باشد. برای الگوی معادله ساختاری برازش یافته، کای اسکوئر برابر با ۲۷۸٫۵۷۳، نسبت کای اسکوئر به درجه

1. Comparative Fit Index-CFI, Tucker- Lewis Index-TFI, Incremental Fit Index- IFI
2. Root Mean Squared Residual-RMR
3. Root Mean Squared Error Of Approximation-RMSEA

آزادی برابر با ۱٫۳۰۸، شاخص‌های برازش هنجار شده، تطبیقی و نیکویی برازش به ترتیب، ۰٫۹۲، ۰٫۹۰۲ و ۰٫۹۲، ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده ۰٫۰۵ و ریشه میانگین مربعات خطای برآورد ۰٫۰۶ به دست آمده است. همه شاخص‌های برازش الگوی نهایی، از نقاط برش پیش‌گفته مطلوب‌ترند که از برازش کاملاً رضایت‌بخش مدل حکایت دارد. همچنین، شاخص هلتز گزارش شده در زیرمجموعه برازش مدل، که به طور خاص بر موضوع کافی بودن حجم نمونه تمرکز دارد در سطح اطمینان ۰٫۹۵، مقدار ۷۴، و در سطح اطمینان ۰٫۹۹، مقدار ۷۹ را گزارش می‌کند، که بیشتر بودن حجم نمونه مورد بررسی از این مقدار، حاکی از کفایت حجم نمونه در این مطالعه است.



شکل ۲. الگوی معادله ساختاری تحقیق

با توجه به نتایج، فقط رابطه حسادت کارکنان و رفتارهای غیرشهروندی، و رابطه خوداحترامی و تمایل به ترک خدمت از لحاظ آماری معنادار است ($t=1.64, P<0.05$)، و رابطه حسادت کارکنان و خود احترامی، رابطه بین رفتارهای غیرشهروندی و تمایل به ترک خدمت، و رابطه بین حسادت کارکنان و تمایل به ترک خدمت از لحاظ آماری معنادار نیست و همه فرضیه‌های اصلی پژوهش، رد می‌شوند. روابط غیرمعنادار به صورت خط‌چین در مدل، نشان داده شده است شایان ذکر است برازش اولیه مدل SEM به منظور ارتقا به سطح شاخص‌های قابل قبول، منوط به حذف

رابطه غیرمعنادار بین متغیرهای حسادت و تمایل به ترک خدمت بوده است، بنابراین، ضریب اثر این رابطه قابل محاسبه نیست و در مدل نشان داده نشده است.

جدول ۳. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون	نتایج			روابط
	ضریب استاندارد	عدد معناداری	سطح معناداری	
رد	۰٫۹۱	۱۲٫۸۰۳	۰٫۰۰	حسادت کارکنان خود احترامی
تأیید	۰٫۶۵	۹٫۰۲۴	۰٫۰۰	حسادت کارکنان رفتارهای غیرشهروندی
رد	-	-	-	حسادت کارکنان تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰٫۷۶	۱۰٫۷۲۵	۰٫۰۰	خوداحترامی تمایل به ترک خدمت
رد	۰٫۰۵	۰٫۸۶۴	۰٫۳۸۷	رفتارهای غیرشهروندی تمایل به ترک خدمت

تحلیل میانجی‌گری

تحلیل میانجی‌گری، در واقع انجام دادن مرحله به مرحله تحلیل رگرسیون به منظور تأیید نقش متغیر میانجی‌گر در رابطه متغیرهای مستقل و وابسته است (Baron & Kenny, 1986). به منظور تأیید نقش یک متغیر به عنوان متغیر میانجی، الگوهای میانجی مستلزم مسیر رگرسیون معنادار بین ۱. متغیر مستقل با متغیر وابسته، ۲. متغیرهای مستقل و میانجی و ۳. متغیرهای میانجی و وابسته است. در نهایت، وقتی متغیر میانجی وارد معادلات رگرسیونی می‌شود، اگر رابطه متغیر مستقل و وابسته معنادار نباشد، متغیر مورد نظر، میانجی کامل است و اگر این رابطه در حضور متغیر میانجی کاهش یابد (حداقل ۱۰ درصد)، ولی معنادار باقی بماند، نقش متغیر میانجی، جزئی خواهد بود. همان‌طور که در مدل SEM ملاحظه شد، رابطه متغیرهای رفتارهای غیرشهروندی و تمایل به ترک خدمت معنادار نیست، بنابراین، تحلیل میانجی‌گری فقط برای متغیر خوداحترامی انجام گرفت که نتایج آن در جدول شماره ۴، ملاحظه می‌شود. بر این اساس، یا توجه به اینکه بین حسادت و تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود ندارد، و مفروضات تحلیل میانجی‌گری برقرار نیست

امکان تحلیل میانجی‌گری برای این متغیرها وجود ندارد، یعنی خوداحترامی نمی‌تواند به خوبی در رابطه حسادت و ترک خدمت کارکنان را میانجی‌گری کند.

جدول ۴. تحلیل میانجی‌گری برای متغیر خوداحترامی

گام	متغیر مستقل	متغیر وابسته	B	β	R	R ²	Sig
۱	حسادت کارکنان	تمایل به ترک خدمت	۰٫۰۹۱	۰٫۰۶۷	۰٫۰۶۷	۰٫۰۰۴	۰٫۰۵۴۷
۲	حسادت کارکنان	خود احترامی	-۰٫۲۲۹	-۰٫۳۰۹	۰٫۳۰۹	۰٫۰۹۵	۰٫۰۰۴
۳	خود احترامی	تمایل به ترک خدمت	-۰٫۴۴۴	-۰٫۲۴۲	۰٫۲۴۲	۰٫۰۵۹	۰٫۰۲۶
۴	حسادت کارکنان خوداحترامی	تمایل به ترک خدمت	-۰٫۴۴۹	-۰٫۲۴۵	۰٫۲۴۳	۰٫۰۵۹	۰٫۹۳۶ ۰٫۰۳۳

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از اهداف تحقیق حاضر تعیین میزان و نوع تأثیر متغیر حسادت بر تمایل به ترک خدمت کارکنان اختصاص داشت که در قالب فرضیه اول پژوهش آزمون شد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد حسادت کارکنان بر تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت ندارد. این یافته با یافته کتس دیوریس (۱۹۹۲) مطابقت دارد، ولی با نتیجه تحقیقات ویکو (۱۹۹۵، ۲۰۰۰) و ناندکار (۲۰۱۱) همسو نیست. بنابراین، می‌توان گفت نتایج بررسی داده‌های این پژوهش نشان داده است که با افزایش حسادت در فرد میزان تمایل به ترک خدمت در وی افزایش نمی‌یابد. کتس دیوریس (۱۹۹۲) علت را در نبود محیط رقابتی در سازمان می‌داند و معتقد است با کاهش حسادت، رقابت هم کاهش می‌یابد. در نتیجه، فرد برای ادامه کار خود در سازمان تمایل ندارد. با وجود این، پژوهش حاضر در جامعه‌ای با بافت بومی بررسی شده است در حالی که در جامعه ما پیدا کردن یک شغل همراه با دشواری‌های بسیار است و به تبع ترک خدمت که مستلزم پیدا کردن شغلی جایگزین است نیز از این قاعده مستثنا نیست. این امر در نمونه پرستاران که لزوماً باید در محیط‌های بیمارستانی مشغول به فعالیت شوند، نمود بیشتری دارد. بر این اساس، کارکنان ترجیح می‌دهند جو نامساعدی را که حسادت در آن رایج است تحمل کنند و حرفه خویش را ترک نکنند. از اهداف دیگر این تحقیق، بررسی نوع و میزان تأثیر متغیر حسادت کارکنان بر رفتارهای

غیرشهروندی آن‌ها بود که در قالب فرضیه فرعی اول تحقیق، آزمون شد. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد متغیر حسادت کارکنان بر رفتارهای غیرشهروندی تأثیر مثبت و معنادار دارد. بر این اساس، یافته‌های این پژوهش با نتایج مطالعه مرتضوی و همکاران (۱۳۹۱) ناهمسو، و با یافته‌های تحقیقات کوهن - چاراش و مولر (۲۰۰۷)، اسکات و دافی (۲۰۰۷) و ناندکار (۲۰۱۱) مطابقت دارد. رابطه معنادار حسادت و رفتارهای غیرشهروندی کارکنان با مطالعه میشر (۲۰۰۹) همراستا است، با ذکر این مطلب که وی نوع و میزان تأثیر این رابطه را بررسی نکرده است. این بدان معناست که با افزایش حسادت در فرد میزان رفتارهای غیرشهروندی هم بیشتر می‌شود. در واقع، زمانی که فرد حسود به آن چیزی که خواهان آن است، دست نمی‌یابد و فرد دیگری که شباهت زیادی به وی دارد، آن منفعت را کسب می‌کند، فرد حسود درصدد جبران برمی‌آید (Nandedkar, 2011)، و این جبران می‌تواند به صورت رفتارهای مخرب و غیربهره‌ورانه نمود پیدا کند.

از اهداف دیگر این تحقیق، بررسی میزان و نوع تأثیر متغیر رفتارهای غیرشهروندی کارکنان بر تمایل به ترک خدمت آن‌ها بود. این هدف در قالب فرضیه فرعی دوم تحقیق آزمون شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد متغیر رفتارهای غیرشهروندی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر مثبت ندارد. به عبارت دیگر، این فرضیه رد شد. این نتیجه با نتایج تحقیقات لیم و همکاران (۲۰۰۸) و پیرسون و پوراس (۲۰۱۳) همسویی ندارد. یعنی افزایش بروز رفتارهای غیرشهروندی به تشدید تمایل به ترک خدمت در کارکنان منجر نمی‌شود. شاید بتوان گفت متغیرهای مهم‌تری وجود دارد که بر تمایل به ترک خدمت اثرگذارترند که از جمله می‌توان به تعهد سازمانی، رضایت شغلی و جز آن اشاره کرد. این باعث می‌شود حتی وجود رفتارهای مخرب در سازمان، بر فرد تأثیر چندانی نگذاشته است و وی همچنان به کار خود ادامه دهد.

یکی دیگر از اهداف تحقیق حاضر تعیین نوع و میزان تأثیر متغیر حسادت کارکنان بر خوداحترامی است. یافته‌های تحقیق نشان داد متغیر حسادت کارکنان بر خوداحترامی تأثیر معنادار و منفی ندارد. بنابراین، فرضیه اول رد شد. این یافته با یافته ویکو (۲۰۰۰) تطبیق ندارد. زیرا وی

در پژوهش خود نشان داد حسادت بر خوداحترامی کارکنان تأثیر منفی دارد، یعنی با افزایش حسادت میزان خوداحترامی در فرد کاهش می‌یابد. با این حال، نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق نشان داد با افزایش هیجان حسادت در فرد، احساس باارزش بودن در وی کاهش نمی‌یابد. اگر جنبه مثبت حسادت در نظر گرفته شود، می‌توان نتیجه گرفت با بروز حسادت، فرد بیشتر تلاش می‌کند با افزایش قابلیت‌ها و ارزش خود به آن چیزی که نسبت به آن حسادت می‌ورزد، دست یابد. در واقع، حسادت در کارکنان به تمایل آن‌ها برای عقب‌نشینی منجر نشده است، بلکه به نوعی آنان را تحریک کرده تا جنبه‌هایی که در آن احساس کمبود می‌کنند، تقویت کنند که این امر به برآورد میانگین بالا برای خوداحترامی کارکنان (۴/۲۱) منجر می‌شود.

آخرین هدف این تحقیق، بررسی نوع و میزان تأثیر متغیر خوداحترامی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بود. یافته‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد متغیر خوداحترامی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی و معنادار دارد. بر این اساس، زمانی که فرد احساس باارزش بودن را در سازمان تجربه کند، تمایل کمتری به انصراف از ادامه فعالیت نخواهد داشت.

پیشنهاد‌های پژوهش

پیشنهاد‌های کاربردی

پیشنهاد‌های کاربردی تحقیق به شرح زیر است:

- باید مدیران به‌طور صریح و واضح تعهد خود را به کارکنان درباره رعایت عدالت در تصمیم‌گیری، اجرای درست قوانین، اطلاع‌رسانی و آگاه کردن کارکنان نسبت به وظایفشان، ایجاد جو صمیمی و مبتنی بر اعتماد در سازمان، ابلاغ و در اجرای تصمیم‌های خود نشان دهند، به‌طوری که از ظهور احساسات منفی مانند حسادت جلوگیری می‌کند و افراد را به تسهیم دانش تشویق کند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود منابعی به‌طور مکتوب درباره قواعد و رویه‌های جاری سازمان در اختیار کارکنان گذاشته شود تا از چگونگی برنامه‌ریزی‌ها و اتخاذ تصمیم‌هایی که بر آن‌ها اثرگذار است، آگاه گردند.

- برای کارکنان نیز باید جای اعتراض در تصمیم‌ها وجود داشته باشد. این توصیه در یک زنجیره، احساس آرامش را در کارکنان پدید می‌آورد و در آخر رفتارها و تعاملات مثبت با همکاران و مراجعان شکل می‌گیرد و از میزان جابه‌جایی، غیبت و ترک خدمت نیز می‌کاهد. بدین منظور مدیریت بیمارستان می‌تواند با برگزاری جلسات ماهیانه پرسش و پاسخ و فراهم کردن شرایطی که در آن کارکنان بتوانند نظرهای خود را به‌طور آزاد و بدون ترس بیان کنند، اقدام کنند، تا بدین ترتیب روابط مطلوب بین مدیران و کارکنان فراهم شود.

پیشنهاد‌های پژوهشی

پیشنهاد‌های پژوهشی تحقیق به شرح زیر است:

- با توجه به اینکه یافته‌های حاصل از چند تحقیق (Vecchio, 1995؛ ولی‌زاده و آذربایجانی، ۱۳۸۹)، نشان داد مردان نسبت به زنان حسودترند، پیشنهاد می‌شود که تحقیقات دیگر تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی مانند جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت بر متغیرهای اصلی تحقیق بررسی کنند.

- حسادت کارکنان، تبعات فراوانی هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی به دنبال دارد، با وجود این، نقش این متغیر در پژوهش‌های داخلی - به‌ویژه در حیطه مدیریت - تا حدودی نادیده گرفته شده است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود تحقیقات کیفی بیشتری در زمینه پیشگیری از پیامدهای آن انجام گیرد. همچنین، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های دیگری در زمینه عوامل تأثیرگذار بر حسادت کارکنان انجام گیرد.

محدودیت‌های پژوهش

اگرچه یافته‌های پژوهش، افق‌های نوینی در باب تعامل بین حسادت خوداحترامی، رفتارهای غیرشهروندی و تمایل به ترک خدمت ارائه می‌کند، با وجود این، مانند پژوهش‌های دیگر حوزه علوم انسانی فارغ از برخی محدودیت‌ها نیست. از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر،

به‌کارگیری طرح تحقیق مقطعی برای توصیف روابط بین متغیرها است و استنتاج از یافته‌های حاصل از مطالعه از قوت لازم تحقیقات تداومی برخوردار نیست. از سوی دیگر، با توجه به اینکه سنجش متغیرهای مورد مطالعه با مقیاس‌های خودگزارشی انجام گرفته است، بیش برآورد یا کم برآورد متغیرها توسط آزمودنی‌ها انتظار می‌رود و احتمال وجود سوگیری با توجه به ماهیت موضوع وجود دارد. علاوه بر این، جامعه آماری تحقیق و به تبع آن نمونه آماری را پرستاران بیمارستان قائم (عج) در شهر مشهد تشکیل می‌دهند. باید به این نکته توجه شود که کارکنان بخش اداری یا پزشکانی که در بیمارستان مشغول به کار هستند، به احتمال زیاد درک متفاوتی در مقایسه با پرستاران نسبت به موضوع تحقیق دارند. با این حال، در این تحقیق با توجه به محدودیت‌هایی که وجود داشت، صرفاً پرستاران بیمارستان به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. بنابراین، با توجه به اینکه تحقیق حاضر صرفاً در یک بیمارستان و بین پرستاران انجام گرفته است؛ نتایج فقط به بیمارستان مورد نظر و جامعه مورد بررسی قابل تعمیم است.

منابع و مأخذ

۱. قاسمی، وحید (۱۳۸۹). *مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد AMOS Graphics*. چاپ اول، تهران، انتشارات جامعه‌شناسان.
۲. محمدی ری‌شهری، محمد؛ میزان‌الحکمه، مکتب الاعلام الاسلامی.
۳. مرتضوی، سعید؛ لگزیان، محمد؛ سیدحسینی، سیده‌سمیرا (۱۳۹۲). «نقش واسط حسادت در تاثیر سبک رهبری تبادل رهبر- عضو بر تسهیم دانش و رفتارهای غیرشهروندی پرستاران». *نشریه پرستاری ایران*، دوره ۲۶، شماره ۸۳، صفحات ۷۷-۶۸.
۴. ولی‌زاده، ابوالقاسم؛ آذربایجانی، مسعود (۱۳۸۹). «آزمون اولیه سنجش حسادت با تکیه بر منابع اسلامی». *فصل‌نامه روان‌شناسی و دین*، شماره ۱۰، صفحات ۶۰-۴۵.
5. Anderson, L. M.; Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in workplace *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
6. Bagozzi, R. P.; Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Model *Journal of Academy of Marketing Science*, 16(1), 74° 94.
7. Baron, R. M.; Kenny, A. (1986). The moderator° mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173- 1182.
8. Belout, A. (1998). Effects of human resource management on project effectiveness and success: toward a new conceptual framework *International Journal of Project Management*, 16(1), 21-26.
9. Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York, NY: Wiley.
10. Brockner, J. (1988), *Self-esteem at Work*, Lexington Books, Lexington, MA.
11. Bushman, B.J.; Baumeister, R.F. (1998). Threatened egotism, narcissism, self-esteem, and direct and displaced aggression: Does self-love or self-hate lead to violence? *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(1), 219-229.
12. Cohen-Charash, Y.; Mueller, J. S. (2007). Does perceived unfairness exacerbate or mitigate interpersonal counterproductive work behaviors related to envy? *Journal of Applied Psychology*, 92, 666-680.
13. Cole, S.; Bruch, H. (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: Does organizational hierarchy matter? *Journal of Organizational Behavior*, 27,585-605.
14. Cortina, M.; Magley, J.; Williams, H.; Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.

15. Dehghanan, H.; Shiezade, E.; Erfani, M. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction as mediators on relationship between Managers Leadership Styles and Employee s Intention to Leave . *Reef Resources Assessment and Management Technical Paper*, 41(2), 16-27.
16. Dorch, E.; McCarthy, M. L.; Denofrio, D. (2008). Calculating child welfare separation, replacement, and training costs. *Social Work in Public Health*, 23(6), 39-54.
17. Duffy, K.; Shaw, D.; Schaubroeck, M. (2008). *Envy in organization life*. In Smith, R. (Ed), *Envy: theory and research*, Oxford University Press.
18. Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes *Human Relations*, 7, 117° 140.
19. Gautam, T.; Van Dick, R.; Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment, distinct aspects of two related concepts *Asian Journal of Social Psychology*, 7(3), 301-360.
20. Herrbach, O. (2006). A matter of feeling? The affective tone of organizational commitment and identification *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 629-643.
21. Iverson, R. D.; Pullman, J. A. (2000). Determinants of voluntary turnover and layoffs in an environment of repeated downsizing following a merger: An event history analysis. *Journal of management*, 26(5), 977-1003.
22. Kets De Vries, M.F.R. (1992). "The motivating role of envy, A forgotten factor in management theory *Administration & Society*, 24(1), 41-60.
23. Kim, S.; O Neill, W.; Cho, H. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 530-537.
24. Kunda, C.; Rani, S. (2007). Human resources self- esteem across gender and categories: a study. Haryana School of Business ,GuraJambheshwar University of Science and Technology, Hisar, India, *Industrial Management & Data Systems*, 107(9), 1366-1390.
25. Lim, S.; Cortina, M.; Magley, J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcome . *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107.
26. MacIntosh, E. W.; Doherty, A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 13(2), 106-117.
27. Mezghani Ines, D. (2012). The effect of virtual status on turnover intention: The mediating role of organizational identification . *Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business*, 3(11), 582-588.
28. Mishra, P. (2009). Green- eyed monsters in the workplace: Antecedents and consequences of envy *Academy of Management Proceeding*, August 1. Pp6-11.
29. Nandedkar, P. (2011). *Examining the knowledge sharing and uncivil behaviors of envious employees: an affective events theory perspective*, (Doctoral Dissertation), University of Texas-Pan American.
30. Ndlela, L.T.; Du Toit, A. (2001). Establishing a knowledge management programme for competitive advantage in an enterprise . *International Journal of Information Management*, 21(2), 151-165.
31. Pearson, M.; Porath, L. (2013). On the nature, consequences and remedies of

- workplace incivility: No time for "nice"? Think again *Academy of Management*, 19(1), 7-18.
32. Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Iowa State University Press Ames.
33. Robinson, L.; Bennett, J. (1995). A typology of deviant behaviors: A multi-dimensional scaling study *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
34. Schoeck, H. (1969). *Envy: A theory of social behavior (D. Neid, Trans.)*. New York: Harcourt, Brace and World, Inc.
35. Scott, K. D.; Duffy, M. K. (2007). A longitudinal analysis of moral disengagement, emotion and undermining behavior within a work-based context *Paper presented at annual meetings of the Academy of Management, Philadelphia, PA*.
36. Shim, M. (2009). *The Effects of Organizational Culture and Climate on Employee's Turnover in Public Child Welfare Agencies*. University at Albany, School of Social Welfare.
37. Shim, M. (2010). Factors influencing child welfare employee's turnover: Focusing on organizational culture and climate. *Children and Youth Services Review*, 32(6), 847-856.
38. Smith, H.; Kim, S. (2007). Comprehending Envy *Psychological Bulletin*, 133, 46-44.
39. Stapel, A.; Blanton, H. (Eds.) (2007). *Social comparison theories*. New York, Psychology Press.
40. Vecchio, P. (1995). Its not easy being green: Jealousy and Envy in the workplace *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13, 201-244.
41. Vecchio, P. (2000). Negative emotion in the workplace: Employee jealousy and envy *International Journal of Stress Management*, 7, 161-179.
42. Vecchio, P. (2005). Explorations in employee envy: Feeling envious and feeling envied *Cognition and Emotion*, 19(1), 69-81.
43. Vidaillet, B. (2007). Lacanian theory's contribution to the study of workplace envy *Human Relations*, 60, 1669-1700.
44. Wright, P.M.; McMahan, G.C.; McWilliams, A. (1994). Human resources and sustained competitive advantage: a resource-based perspective *International Journal of Human Resource Management*, 5(2), 301-326.