

تأثیر سرپرستی اجحاف آمیز بر تمایل به ترک شغل: با میانجی‌گری رفتار آوایی و خودکارآمدی

ابوالحسن حسینی*، محسن علیزاده**

زینب درویشی***

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۷/۰۷

چکیده

پژوهش حاضر در پی بررسی تأثیر سرپرستی اجحاف آمیز بر تمایل به ترک شغل با میانجی‌گری رفتار آوایی و خودکارآمدی کارکنان است. پژوهش حاضر، از لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری داده‌ها تلفیقی از روش کتابخانه‌ای و پرسشنامه‌ای است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت صنایع چوب و کاغذ ساری هستند که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده اطلاعات از ۳۹۵ نفر به صورت پرسشنامه جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد که آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۳ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و انجام تحلیل عاملی تأییدی و آزمون الگوی پژوهش از نرم‌افزار PLS و همچنین برای بررسی پایایی و آمار توصیفی از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل نشان می‌دهد که سرپرستی اجحاف آمیز اثر معنی‌داری بر تمایل به ترک شغل، رفتار آوایی و خودکارآمدی کارکنان دارد. همچنین رفتار آوایی، اثر منفی و معنی‌داری بر تمایل به ترک شغل دارد. از طرفی، خودکارآمدی اثر معنی‌داری بر تمایل به ترک شغل و رفتار آوایی ندارد.

کلیدواژه: سرپرستی اجحاف آمیز؛ تمایل به ترک شغل؛ خودکارآمدی؛ رفتار آوایی

*. استادیار، دانشگاه مازندران، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، گروه مدیریت بازرگانی (نویسنده مسئول)
hosseini_phd@yahoo.com

** استادیار، دانشگاه مازندران، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، گروه مدیریت بازرگانی

*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، تحول، دانشگاه مازندران، دانشکده علوم اقتصادی و اداری

مقدمه

باتوجه به رقابت‌های فزاینده و پیچیدگی‌های نوظهور، هرروز تعداد بیشتری از پژوهشگران و مدیران درمی‌یابند که مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها، کارکنان متعهد، متخصص و باانگیزه هستند. ازاین‌رو، طی سال‌های اخیر، مسائل و موضوعات سازمانی مربوط به کارکنان، اهمیت فزاینده‌ای یافته و فعالیت‌هایی برای حفظ و بهبود روحیه، نگرش و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط سازمان‌ها انجام شده است (کوشازاده، ۱۳۹۲، ۶۱). ازسویی، همه سازمان‌ها برای بقا نیازمند اندیشه‌های نو و نظرات بدیع و تازه‌اند. افکار و نظرات جدید همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می‌شوند و آن را از نیستی و فنا نجات می‌دهند (الوانی و همکاران، ۱۳۹۴، ۲). در صورتی که روابط حمایتی میان سرپرست و کارکنان وجود داشته باشد و کارکنان در روابط با مافوق احساس امنیت روانی داشته باشند، ایده‌های سازنده مطرح می‌کنند، بنابراین، محیط حمایتی و امنیت روانی، تأثیر قابل توجهی بر رفتار آوایی کارکنان دارد. وجود آوا در سازمان نیازمند حمایت و جهت‌گیری مثبت رهبران نسبت به عقاید کارکنان است (اردلان و همکاران، ۱۳۹۴، ۳). ازسوی دیگر، مطالعه اجحاف در محیط کار، یکی از مهم‌ترین و برجسته‌ترین موضوعات محیط کاری سال‌های اخیر محسوب می‌شود. تپر^۱ (۲۰۰۷) اظهار می‌کند که سرپرستی اجحاف‌آمیز نشان‌دهنده ادراک کارکنان از بدرفتاری غیرفیزیکی عمدی و دائمی است (بریس^۲، ۲۰۱۲).

براساس یافته‌های تپر (۲۰۰۰)، سرپرستی اجحاف‌آمیز به صورت مثبت با نتایج منفی مانند رفتارهای ضدمولد، تمایل به ترک شغل، تعارض کار-خانواده، ناراحتی روانی و... مرتبط است (دکستر و همکاران^۳، ۲۰۱۳، ۶۲۴-۶۲۳). کارمندانی که تصور می‌کنند مورد آزار قرار گرفته‌اند، احتمال بیشتری دارد که شغلشان را ترک کنند و کارکنان که شغلشان را ترک نمی‌کنند، رضایت کم‌تر از کار و زندگی، تعهد شغلی پایین‌تر، تعارض کار-خانوادگی بیشتر و پریشانی روانی بالاتری دارند (کدهارناس^۴، ۲۰۱۴، ۴). این درحالی است که اگر کارکنان بر این باور باشند که نتوانند به نتایج موردانتظار دست یابند یا اینکه مانع رفتارهای غیرقابل قبول شوند (وجود سرپرستان اجحاف‌آمیز)، احساس خودکارآمدی نمی‌کنند (عبدالهی، ۱۳۸۵، ۳۸-۳۹)؛ به این دلیل که

1. Tepper
2. Brees
3. Decoster, et al.
4. Kedharnath

خودکارآمدی بر میزان استرس و فشار روانی ناشی از موقعیت‌های تهدیدکننده، تأثیر دارد، افراد با کارآمدی بالا در چنین شرایطی سطح فشار روانی خود را کاهش می‌دهند، ولی افراد با خودکارآمدی پایین، اضطراب بالایی را تجربه می‌کنند و عدم کارآمدی خود را گسترش می‌دهند (همان منبع).

ازسوی دیگر، تحقیق در زمینه تمایل به ترک شغل به منظور فراهم آمدن مبنایی برای تصمیمات مدیران منابع انسانی در زمینه برنامه‌ریزی و نگهداری نیروی انسانی و کاهش هزینه‌های ناشی از ترک خدمت کارکنان از اهمیت خاصی برخوردار است. به همین جهت، پژوهش‌های متنوعی در مبحث تمایل به ترک شغل و عوامل تأثیرگذار بر آن در داخل و خارج از کشور انجام شده است که در قسمت پیشینه تحقیق بدان اشاره شده است. علی‌رغم ضرورت توجه به بحث تمایل به ترک شغل، بررسی‌ها و مصاحبه اولیه با برخی از مدیران، نشان می‌دهد که یکی از مسائل عمده‌ای که کارخانه صنایع چوب و کاغذ^۱ به عنوان بزرگترین کارخانه چوب و کاغذ خاورمیانه با آن روبه‌روست و حل آن برای آنها حائز اهمیت است، علی‌رغم هزینه‌های زیاد و سرمایه‌های فراوان در به کارگیری نیروی انسانی، پس از مدتی کارکنان مذکور انگیزه خود را جهت خدمت در قسمت‌های مختلف کارخانه از دست داده و بعضاً از کارخانه مذکور جدا و جذب نهادهای دیگر می‌شوند. حل این معضل مستلزم انجام پژوهش‌های علمی در مورد تمایل به ترک خدمت کارکنان در کارخانه چوب و کاغذ استان مازندران است تا با ارائه راهکارهای صحیح جهت تداوم تعهد سازمانی در کارکنان، بتوان سطح ارائه خدمات و تولید را افزایش داد. همچنین با توجه به اینکه تا به حال، مطالعات بسیار کمی در خصوص تأثیر سرپرستی اجحاف‌آمیز در ایران صورت گرفته است، پژوهش حاضر به دنبال بررسی تأثیر سرپرستی اجحاف‌آمیز بر تمایل به ترک شغل کارکنان شرکت چوب و کاغذ است. این پژوهش، چارچوب پژوهش‌هایی را که تا زمان حاضر انجام گرفته، گسترش داده است تا نشان دهد چگونه سرپرستی اجحاف‌آمیز بر خودکارآمدی و رفتار آوایی کارکنان و درنهایت بر تمایل به ترک شغلشان تأثیر می‌گذارد.

۱. شرکت صنایع چوب و کاغذ مازندران، بزرگترین تولیدکننده کاغذ در ایران با ظرفیت مجموعاً ۱۷۵۰۰۰ تن شامل ۹۰۰۰۰ تن کاغذ روزنامه و چاپ و تحریر و ۸۵۰۰۰ تن کاغذ فلوتینگ با میزان سرمایه‌گذاری ۶۰۰ میلیون دلار در قالب شرکت سهامی عام در تاریخ ۱۳۷۶/۵/۷ راه‌اندازی شد. (<http://www.mazpaper.com>).

مبانی نظری پژوهش سرپرستی اجحاف آمیز^۱

سرپرستی اجحاف آمیز، نمایش مداومی از رفتارهای خصمانه شفاهی یا غیرشفاهی است. تپر (۲۰۰۰) اشاره کرد، هنگامی که سرپرست یک بار جلوی دیگران و از روی فشار کاری و عصبانیت از کارمند انتقاد می کند، معمولاً سرپرستی اجحاف آمیز شکل نمی گیرد (کدهارناس، ۲۰۱۴، ۳-۴)؛ بلکه رفتارهای مخرب عمدی و غرض ورزانه ای که تداوم دار باشد به عنوان رفتار اجحاف آمیز شناخته می شود. از نظر هریس، کامکار و زیونوسکا (۲۰۰۷) برخی از نمونه های این رفتارها عبارت است از: مسخره کردن در جمع، تجاوز به حریم خصوصی، سرزنش بی جهت، بی ادبی، خلف وعده، اقدامات بی ملاحظه، تمسخر زیردستان در مقابل دیگران، خودداری از ارائه اطلاعات مهم، استفاده از زبان تحقیر، تهدید^۲ و ارباب^۳. این طیف از رفتارهای خشونت آمیز، برخورد فیزیکی (بدنی)^۴ را شامل نمی شود (کمبر، ۲۰۱۶، ۴-۵).

تحقیقات بولینگ و میشل^۶ (۲۰۱۱) نشان می دهد که درک کارکنان از سرپرستی اجحاف آمیز بر واکنش های آنان نسبت به سرپرستی اجحاف آمیز تأثیرگذار است. به عنوان مثال، محققان دریافتند، کارمندانی که رفتار اجحاف آمیز را از سوی سرپرستان دریافت کنند، به احتمال زیاد رفتارهای کاری ضدمولد در سازمان از خود نشان می دهند. از طرفی کنترل غرض ورزانه با عملکرد منفی کارکنان مرتبط است (هریس و همکاران، ۲۰۱۳، ۲۴۸۱).

دافی و همکاران^۷ (۲۰۰۲) عنوان کردند، اغلب زمانی که کارمندان فکر کنند، مورد آزار قرار گرفته اند، در برابر تاکتیک های نفوذ سرپرستان مقاومت می کنند؛ به عنوان مثال، از انجام رفتارهای شهروندی سازمانی سرباز می زنند و به رفتارهای ضدمولد و مخربی چون سرقت و خرابکاری دست می زنند. اسچات^۸، دسمارایس^۹ و همکاران (۲۰۰۶) عنوان کردند، کارمندانی که

1. Abusive supervision
2. Threat
3. Intimidation
4. Physical contact
5. Kemper
6. Bowling & Michel
7. Duffy et al
8. Schat
9. Desmarais

احساس می‌کنند، سرپرستان رفتار اجحاف‌آمیز دارد و آنها به دلیل ترس از برخورد سرپرستان با آنها ناراحتی‌شان را ابراز نکنند، به احتمال زیاد در برابر همکاران، تهاجمی‌تر رفتار خواهند کرد. این امر می‌تواند باعث افسردگی کارمند (تپر، ۲۰۰۰) و فشار شغلی وی شود (کدهارناس، ۲۰۱۴، ۳-۴).

رفتار آوایی^۱

اصطلاح آوا از مدل هیرشمن^۲ (۱۹۷۰) در مورد خروج، آوا و وفاداری^۳، نشئت گرفت که در آن آوا هرگونه تلاش برای تغییر همه‌جانبه، به‌جای فرار از مسائل قابل‌اعتراض (حالتی از اعتراض به امور) است. بحث در مورد آوای کارمند، گسترده و پیچیده است (گائو^۴ و همکاران، ۲۰۱۱، ۲۸۸). آنچه از این ایده مشتق شده این است که کارکنان، زمانی که آنها برخی از منابع نارضایتی و یا یک فرصت برای بهبود سازمان خود را تشخیص می‌دهند، باید قادر به ابراز ایده‌های خود باشند. زمانی که افراد تصور کنند که رفتار آوایی وضعیت موجودشان را به‌خطر می‌اندازد، تمایلی به نشان‌دادن رفتار آوایی ندارند. به عقیده تراویس و سایرین (۲۰۱۱) آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادها به واحدهای منابع انسانی، به‌زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی می‌شود (تراویس و همکاران^۵، ۲۰۱۱، ۱۸۳۲-۱۸۳۳).

همس^۶ (۲۰۱۲) سه بعد تشویق، ایمنی و کارآمدی یا سودمندی را برای آوای سازمانی کارکنان در نظر گرفت. تشویق در آوای سازمانی به برداشت کارکنان از میزان حمایت و تشویق رفتار آوایی مافوقشان اشاره دارد. به‌بیانی دیگر، مدیر چه اندازه ایده‌ها و نظرهای سازنده کارکنان را حمایت و تشویق می‌کند. بعد ایمنی به عواقب ناشی از رفتار آوایی در سازمان توجه دارد. این بعد از آوای سازمانی به احتمال توییخ و سرزنش مافوق به دلیل بیان عقاید و نظرهای کارکنان توجه دارد که ممکن است امنیت شغلی او را تهدید کند. بعد کارآمدی نیز به این امر اشاره دارد که

1. Voice behavior
2. Hirschman
3. Exit, voice and loyalty
4. Gao
5. Travis, et al.
6. Hames

رفتار آوایی کارکنان چه اندازه در تصمیم‌گیری‌های سازمانی با استقبال مواجه می‌شود و در امور سازمانی به کار می‌رود (همس، ۲۰۱۲، ۱۲-۱۳). آرمسترانگ (۲۰۰۶) بیان می‌کند که کارکنان چهار هدف خاص را در مقابل بروز رفتار آوایی دنبال می‌کنند: ۱. بیان نارضایتی خود از مدیریت یا سازمان، ۲. نشان دادن همبستگی جمعی با همکاران به مدیریت، ۳. مشارکت در تصمیم‌گیری مدیران، ۴. حفظ روابط متقابل بین کارفرما و کارکنان (دوستار و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۲، ۱۴۶).

لیانگ و فرح^۱ (۲۰۰۸) در تعریف رفتارهای آوایی آنها را به دو دسته تقسیم می‌کنند: **گروه اول** رفتار آوایی متشکل است از تلاشی برای ارائه ایده‌های جدید/ نظراتی برای بهبود عملکرد کلی سازمان یا واحد کاری که شبیه به آیت‌های موجود (ون داین و لپاین ۱۹۹۸) است که می‌توان رفتار آوایی ارتقا^۲ نامید. **گروه دوم** از رفتار به توصیف در مورد جنبه‌های ناکارآمد از شیوه‌های کاری می‌پردازد (به‌عنوان مثال، رفتارهای مخرب و مضر، روش‌های ناکارآمد، قوانین یا سیاست و غیره). این گروه به‌عنوان رفتار آوایی بازدارنده^۳، مشخص شده است که از رفتارهای مضر در سازمان جلوگیری می‌کند؛ در مجموع، هر دو شکل از رفتارهای آوایی، لزوماً در شرح شغل مطرح نمی‌شود؛ با این حال، آوای ارتقا می‌تواند راه‌حل‌های نوآورانه برای مدیریت فراهم کند که این امر به افزایش یا ارتقای اثرات مثبت فرایند سود و یا ارتقای بهره‌وری واحدهای سازمان منجر می‌شود (لیانگ و فرح^۴، ۲۰۰۸، ۷۲-۷۳).

به عقیده مینک و همکاران^۵ (۲۰۱۶)، سرپرستان باید تلاش کنند تا فضای باز ایجاد کنند، تا کارکنان احساس خوشایندی برای ابراز ایده‌ها، پیشنهادها و نگرانی‌های خود داشته باشند. به‌طور خاص، تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که رفتار گوش کردن سرپرستان، یک ابزار قدرتمند برای تسهیل رفتار آوایی زیردستان فراهم می‌کند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که سرپرستان احتمالاً نیاز دارند تعادل مناسبی بین درگیر شدن کارکنان به ابراز ایده‌های خود با نشان دادن رفتارهای گوش دادن، ایجاد نمایند.

1. Liang & Farh
2. Behavior promotive voice
3. Behaviors prohibitive voice
4. Liang & Farh
5. Meineck, et al.

خودکارآمدی^۱

خودکارآمدی از نظریه شناخت اجتماعی باندورا (۱۹۹۷) روان‌شناس مشهور، مشتق شده است که به باورها یا قضاوت‌های فرد به توانایی‌های خود در انجام وظایف و مسئولیت‌ها اشاره دارد (عبداللهی، ۱۳۸۵، ۳۵). باندورا (۱۹۷۷) مطرح می‌کند که خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه‌ای اثربخش ساماندهی می‌شود. به نظر وی، داشتن دانش، مهارت‌ها و دستاوردهای قبلی افراد پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای عملکرد آینده افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خویش مؤثر است (منصوری و آرانی، ۱۳۹۴، ۴۳).

به نظر شرر و مادوکس^۲ خودکارآمدی، ادراکی است که فرد تصور کند می‌تواند به‌طور موفقیت‌آمیزی رفتارهای لازم را برای ایجاد یک پیامد مطلوب و خوشایند انجام دهد. شرر و مادوکس، خودکارآمدی را در قالب سه بعد مطرح کرده ولی عوامل و گویه‌های آن را مشخص نکرده‌اند که این ابعاد عبارتند از: ۱. میل به آغازگری رفتار، ۲. میل به گسترش تلاش برای کامل کردن تکلیف، ۳. مقاومت در رویارویی با موانع (بیک‌زاد و همکاران، ۱۳۹۱، ۴). خودکارآمدی از عوامل شخصیتی است که بر نحوه رویارویی با فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد. افرادی که احساس کارآیی پایینی دارند، بر این باورند که توانایی کنترل رویدادهای زندگی را ندارند. وقتی آنها با موانعی روبه‌رو می‌شوند، چنانچه تلاش مقدماتی آنها برای برخورد با مشکل بی‌ثمر باشد، سریعاً قطع‌امید می‌کنند، اما افرادی که احساس کارآیی بالایی دارند در کارها استقامت به‌خرج می‌دهند و فعالانه در جستجوی موقعیت‌های تازه هستند (حقانی، ۱۳۹۶، ۱۳۹۶).

تمایل به ترک شغل^۳

براساس نظر هلمان^۴ (۱۹۹۷) ترک خدمت، به تمایلات رفتاری اطلاق می‌شود که در نهایت به

1. Self-efficacy
2. Sharir & Maddox
3. Turnover intention
4. Hellman

تصمیم افراد به ترک سازمان منجر می‌شود. هم و گریفت (۱۹۹۵) ترک خدمت را قصد آشکار و آگاهانه کارمند در ترک دائمی و داوطلبانه شاغل از شغل خود تعریف می‌کند. به عقیده چو (۲۰۰۹) ترک خدمت در سازمان‌ها، هزینه فرصت‌ها، بازآموزی، بازانتخاب و کاهش روحیه‌ها را به سازمان تحمیل می‌کند و موجب ریزش‌های شدید سازمانی می‌شود (رستگار و همکاران، ۱۳۹۲، ۹۴). لینارس (۲۰۱۱) تمایل به ترک خدمت را میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی تعریف می‌کند که آغازگر آن خود فرد است (حسینی و جودت کردلر، ۱۳۹۱، ۳۴۲).

به عقیده چانگ^۱ و همکاران (۲۰۱۳)، تمایل به ترک شغل، تمایل کارکنان به ترک مشاغل جاری است. تمایل رفتاری به ترک سازمان می‌تواند به رفتار واقعی منجر شود. تمایل به ترک شغل یکی از بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های ترک شغل واقعی است. به عقیده استانلی^۲ (۲۰۱۳) ترک شغل واقعی شامل خود ارزیابی و ارزیابی نتایج مرتبط با ترک شغل فعلی است (بیه^۳، ۲۰۱۶، ۶۹-۷۰).

بدیان^۴ و همکاران (۱۹۹۱) دریافتند که فرصت‌های رشد حرفه‌ای با تمایل کارکنان به ترک شغل در ارتباط است (ونگ و همکاران^۵، ۲۰۱۴، ۵-۶).

ترک خدمت کارکنان کلیدی می‌تواند از نظر هزینه جایگزینی و اختلال در کار برای سازمان‌ها زیانبار تلقی شود. قصد ترک یکی از کارکنان، هم سازمان و هم دیگر کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین، اندیشیدن برای به حداقل رساندن تأثیرات منفی ترک خدمت بر عملکرد سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است (آقاجان‌پور و رضایی، ۱۳۹۴، ۱۰۳-۱۰۴).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Chang
2. Stanley
3. Bebe
4. Bedeian
5. Weng et al

پیشینه پژوهش

جدول ۱. پیشینه پژوهش

ردیف	محققان	سال	عنوان	نتایج تحقیق
۱	تیان و هونگ ^۱	۲۰۱۳	پژوهش در مورد بررسی اثراتی که توانمندسازی رفتار رهبر بر رفتار آوایی کارکنان به واسطه (نقش میانجی) تأثیری که خودکارآمدی دارد	توانمندسازی رفتار رهبری بر رفتار آوایی کارمندان از طریق خودکارآمدی تأثیر می‌گذارد و حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر بین توانمندسازی رفتار رهبر و خودکارآمدی کارکنان را تعدیل می‌کند.
۲	مک کلین ^۲ و همکاران	۲۰۱۳	چه زمانی آوا منجر به ترک شغل می‌شود: آن بستگی به رهبری دارد	سه ویژگی مدیریتی مانند تغییر جهت‌گیری‌های تیم مدیریتی، مشارکت مدیریت در تصمیم‌گیری و دسترسی مدیریت به منابع سازمانی که رابطه سطوح واحد بین آوا و ترک شغل را تعدیل می‌کند، زمانی که هر یک از این عوامل کم و منفی باشد، آوای کارمند رابطه مثبتی با تمایل به ترک خدمت دارد.
۳	فریدر ^۳ و همکاران	۲۰۱۵	تضعیف اثرات منفی سرپرستی اجحاف‌آمیز: نقش رفتار فعال آوایی و توانایی مدیریت منابع	افرادی که رفتارهای فعال آوایی دارند، بهتر قادر به مدیریت منابع خود خواهند بود و نارضایتی، خستگی عاطفی، تمایل به ترک شغل کم‌تری را تجربه می‌کنند و زمانی که درک کنند سرپرستی اجحاف‌آمیز وجود دارد تلاش کاری‌شان را کاهش می‌دهند و آنها رفتار فعال آوایی و ناتوانی‌شان را برای مدیریت منابع نشان نمی‌دهند.

1. Tian & Huang
2. McClean
3. Frieder

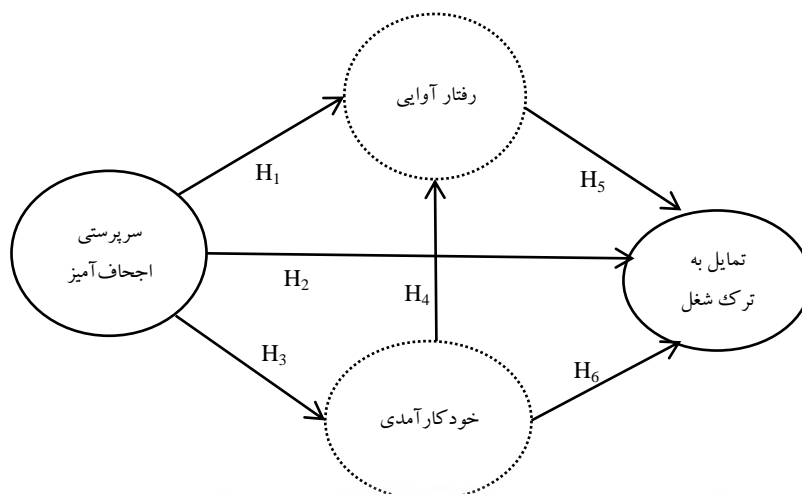
(۱۵امه) جدول ۱. پیشینه پژوهش

ردیف	محققان	سال	عنوان	نتایج تحقیق
۴	واینبرگ ^۱ و همکاران	۲۰۱۵	تمایل به ترک خدمت پرستاران خانگی: اثرات بازخورد نظارت رسمی و خودکارآمدی	یک رابطه منفی بین فرکانس بازخورد مطلوب و تمایل به ترک خدمت پیدا شد. آنچه جالب توجه است این است که رابطه بین بازخورد نامطلوب و تمایل به ترک خدمت، مشروط بر اینکه خودکارآمدی پرستار خانگی پایین باشد، مثبت بود.
۵	لو ^۲ و همکاران	۲۰۱۶	مدل سرپرستی اجحاف آمیز، خودکارآمدی و تعامل کاری پرستاران ثبت نام شده: نقش واسطه خودکارآمدی	سرپرستی اجحاف آمیز ادراک شده به صورت مستقیم و منفی می تواند تعامل کاری پرستاران را پیش بینی کند و به طور غیرمستقیم بر تعامل کاری از طریق واسطه خودکارآمدی تا حدودی تأثیر بگذارد.
۶	متیو و بابی ^۳ باک	۲۰۱۶	اختلالات روانی در شرکت و سرپرستی اجحاف آمیز: تأثیر آنها بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان	اختلالات روانی و روانی شرکت رابطه مثبت و معنی داری با سرپرستی اجحاف آمیز و تمایل به ترک خدمت داشته و همبستگی منفی با رضایت شغلی کارکنان دارد.

مدل مفهومی پژوهش

باتوجه به مبانی نظری و پیشینه ارائه شده و به منظور بررسی رابطه سرپرستی اجحاف آمیز بر تمایل به ترک شغل با میانجی گری خودکارآمدی و رفتار آوایی در جامعه آماری مورد مطالعه، مدل ارائه شده ذیل مورد بررسی قرار خواهد گرفت (شکل ۱).

1. Van Waeyenberg
2. Lv
3. Mathieu & Babiak



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

در مدل مذکور، در ارتباط با متغیر سرپرستی اجحاف‌آمیز از مدل تپر^۱ (۲۰۱۴) و برای متغیر تمایل به ترک شغل از مدل موبلی^۲ و همکاران (۱۹۷۸) برای متغیر رفتار آوایی از مدل ون داین و لپاین^۳ (۱۹۹۸) برای متغیر خودکارآمدی از مدل ریگس^۴ و همکاران (۱۹۹۴) استفاده شد.

فرضیه‌های پژوهش

۱. سرپرستی اجحاف‌آمیز، اثر معنی‌داری بر رفتار آوایی کارکنان دارد.
۲. سرپرستی اجحاف‌آمیز، اثر معنی‌داری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دارد.
۳. سرپرستی اجحاف‌آمیز، اثر معنی‌داری بر خودکارآمدی کارکنان دارد.
۴. خودکارآمدی اثر معنی‌داری بر رفتار آوایی کارکنان دارد.
۵. رفتار آوایی کارکنان اثر معنی‌داری بر تمایل به ترک شغلشان دارد.
۶. خودکارآمدی اثر معنی‌داری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دارد.

1. Tepper
2. Mobley
3. Van Dyne & LePine
4. Riggs

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان صنایع چوب و کاغذ استان مازندران می‌باشند که به صورت طبقه‌ای و به شیوه تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. تعداد کارکنان صنایع چوب و کاغذ استان مازندران شامل ۱۳۰۰ نفر می‌باشند که تعداد ۳۴۶ نفر از طریق جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند؛ ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است. برای سنجش سرپرستی اجحاف‌آمیز در محیط کار از پرسشنامه تپر (۲۰۰۰) با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت در ۱۵ گویه سنجیده شده است. برای سنجش تمایل به ترک شغل از پرسشنامه موبلی، هامر و هالینگ ورث (۱۹۷۸)، رفتار آوایی از پرسشنامه استاندارد داین و لپاین (۱۹۹۸) و خودکارآمدی کارکنان از پرسشنامه ریگزر و همکاران (۱۹۹۴) استفاده شد.

برای اطمینان نسبت به بازگشت پرسشنامه‌ها تعداد ۴۲۰ پرسشنامه توزیع شده است که از این تعداد ۳۹۵ پرسشنامه قابل بهره‌برداری بود و مبنای تجزیه و تحلیل این پرسشنامه قرار گرفته است. در مدل تحلیلی پژوهش، سرپرستی اجحاف‌آمیز متغیر مستقل، تمایل به ترک شغل متغیر وابسته و رفتار آوایی و خودکارآمدی کارکنان متغیر میانجی است.

در این پژوهش در بخش استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها و مدل از معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزارهای اس.پی.اس.اس و حداقل مربعات جزئی استفاده شد. مدل‌یابی به کمک اسمارت پی.ال.اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی کاربرد دارد. از طریق مدل‌یابی اسمارت پی.ال.اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه شاخص‌ها را برای مدل مفهومی به دست آورد (ون وو^۱، ۲۰۱۴). در روش حداقل مربعات جزئی^۲ برای سنجش بخش اندازه‌گیری که مربوط به پایایی و روایی ابزار پژوهش هست از آزمون‌های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی واگرا و همگرا استفاده شده است که در ادامه شرح داده شده است و پس از بررسی بخش اندازه‌گیری ابزار پژوهش سپس به بررسی برازش کلی

1. Wen wu
2. PLS (Partial Least Square)

مدل برای تأیید و رد فرضیه‌ها استفاده می‌شود که در این پژوهش از برازش کلی مدل استفاده شده است و پس از آنکه برازش کلی مدل مورد تأیید قرار گرفت، نوبت آن است که به بررسی فرضیه‌ها پردازیم. در بررسی فرضیه‌ها برای معنی‌داری یا عدم معنی‌داری از ضریب معنی‌داری t-value استفاده شده است.

جدول ۲. پایایی و روایی متغیرهای مدل نهایی

متغیر	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ	AVE	CR	منبع
سرپرستی اجحاف‌آمیز	۱۵	۰,۸۲	۰,۵۶	۰,۸۶	تبر (۲۰۰۰)
رفتار آوایی	۶	۰,۸۰	۰,۵۵	۰,۸۶	ون داین و لپاین (۱۹۹۸)
خودکارآمدی	۵	۰,۷۰	۰,۵۲	۰,۷۵	ریگس و همکاران (۱۹۹۴)
تمایل به ترک شغل	۳	۰,۷۸	۰,۶۱	۰,۸۲	موبلی و همکاران (۱۹۷۸)

جدول ۳. محاسبه فورنل لارکر

سرپرستی اجحاف‌آمیز	خودکارآمدی	تمایل به ترک شغل	رفتار آوایی
۰,۶۰			
۰,۲۰	۰,۶۵		
۰,۵۴	۰,۱۸	۰,۷۸	
۰,۵۳	۰,۱۴	۰,۴۵	۰,۷۴

معیار مهم دیگری که با روایی واگرا مشخص می‌شود، میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌هاست. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. مطابق با ماتریس بالا، مقدار جذر AVE (قطر اصلی ماتریس) تمامی متغیرهای مرتبه اول غیر از متغیر رفتار آوایی از مقدار همبستگی میان آنها بیشتر است که این امر روایی واگرای مناسب و برازش

خوب مدل اندازه گیری را نشان می دهد.

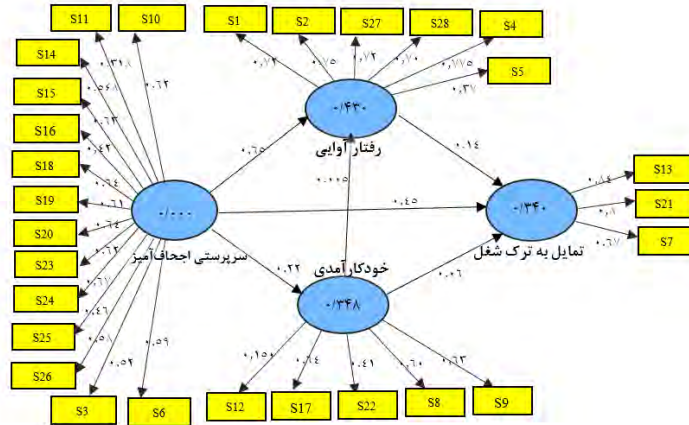
تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

در این قسمت تحلیل ها در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه شده است. براین اساس، در جدول (۴) به طور کلی وضعیت نمونه آماری از حیث جنسیت، سن، سطح تحصیلات و غیره ارائه شده است.

جدول ۴. آمار توصیفی پژوهش

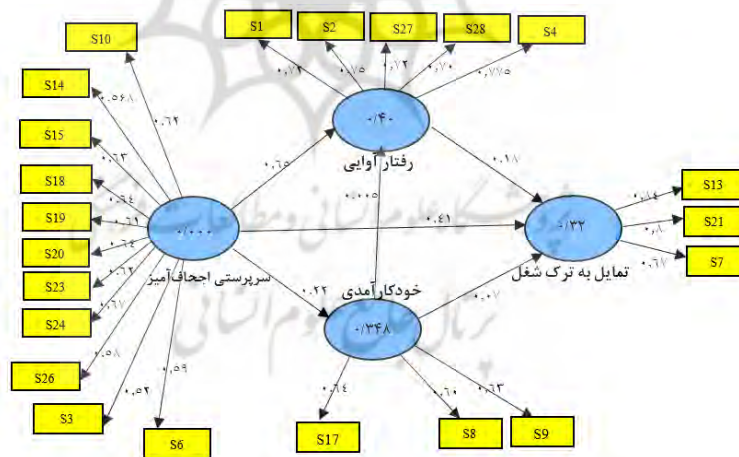
جنسیت	تعداد	درصد	سن	تعداد	درصد
زن	۷۶	۰/۱۹	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۴۵	۰/۳۷
مرد	۳۱۳	۰/۷۹	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۷۱	۰/۴۳
بی پاسخ	۶	۰/۰۲	۴۰ تا ۵۰ سال	۶۹	۰/۱۷
			بالای ۵۰ سال	۱۰	۰/۰۳
سطح تحصیلات		تعداد	درصد		
دیپلم		۳۳	۰/۰۸		
فوق دیپلم		۱۲۲	۰/۳۱		
لیسانس		۱۸۲	۰/۴۶		
فوق لیسانس		۵۳	۰/۱۳		
دکتری		۵	۰/۰۲		
وضعیت تأهل		فراوانی	درصد		
مجرد		۱۴۴	۳۶,۵		
متاهل		۲۵۱	۶۳,۵		

از بین ۳۹۵ نفری که در این پژوهش شرکت کردند، ۷۹ درصد مرد و ۱۹ درصد زن بوده اند. بیشترین فراوانی جامعه آماری پژوهش مربوط به سنین بین ۳۰ تا ۴۰ سال است. بیشترین حجم از شرکت کنندگان در پژوهش حاضر ۴۶ درصد مربوط به افرادی با تحصیلات لیسانس بوده است. در ادامه مدل اندازه گیری تحلیل عاملی متغیرها مورد بررسی قرار گرفت. همان طور که قبلاً اشاره شد، متغیرهای مستقل شامل (سرپرستی اجحاف آمیز)، عامل واسطه شامل متغیرهای (رفتار آوایی و خودکارآمدی) و عامل وابسته شامل متغیر (تمایل به ترک شغل) است.



شکل ۲. بارعاملی متغیرهای پژوهش بدون حذف بارهای عاملی ضعیف

پس از آزمون مدل و خروجی نرم‌افزار PLS، برخی از مدل اندازه‌گیری از بار عاملی قابل‌قبولی برخوردار بوده، زیرا بارهای عاملی پرسش‌ها باید از ۰.۴ بالاتر باشد و از این‌رو حذف برخی از آنها لازم است که در ادامه به حذف آن پرداختیم.

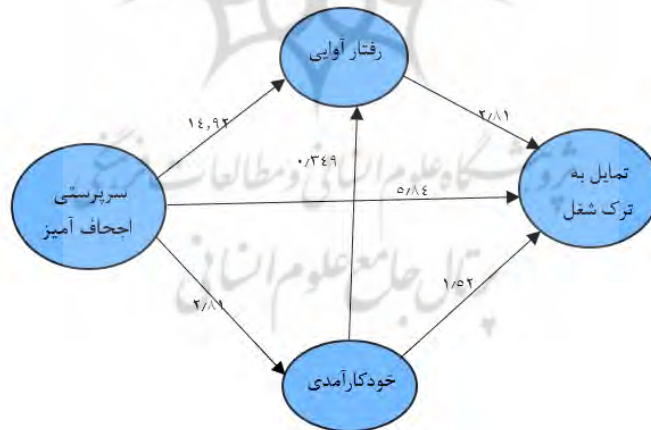


شکل ۳. بارعاملی متغیرهای پژوهش با حذف بارهای عاملی ضعیف

در نمودار بالا مقادیر R^2 نیز نمایش داده شده است. مقادیر R^2 نشان داده شده در نمودار عدد $0,40$ برای متغیر رفتار آوایی است که بین $0,33$ و $0,67$ و در حد قابل قبول است، ولی مقادیر R^2 برای متغیر تمایل به ترک شغل عدد $0,32$ است که بین $0,19$ و $0,33$ می باشد که بین ضعیف و متوسط قرار می گیرد و قابل قبول است و R^2 برای خودکارآمدی عدد $0,44$ را نشان می دهد که بین $0,33$ و $0,67$ می باشد که قوی است.

جدول ۵. برازش کلی مدل

مقدار اشتراک (Communality)	سازه ها
۰,۵۶	سرپرستی اجحاف آمیز
۰,۵۵	خودکارآمدی
۰,۵۲	تمایل به ترک شغل
۰,۶۱	رفتار آوایی
۰,۵۶	میانگین مقادیر اشتراکی
۰,۳۹	R^2 میانگین
۰,۴۶۷	GOF



شکل ۴. مدل آزمون شده آمار تی پژوهش برای فرضیه ها

باتوجه به مدل آزمون‌شده شکل (۴)، T-Value برخی متغیرها بالای ۱/۹۶ می‌باشد که نشان‌دهنده معنی‌داری روابط است. در واقع، اگر آمار تی کم‌تر از ۱/۹۶ باشد، نشان‌دهنده رد آزمون و بالای ۱/۹۶ نشان‌دهنده معنی‌داری رابطه متغیرهاست. ضریب مسیر بین متغیرها نیز در شکل (۳) آورده شده است. در ادامه مطابق با جدول (۶) ضرایب مسیر، آماره تی (T) فرضیه‌ها، آورده شده است.

جدول ۶. بررسی نتیجه آزمون فرضیه‌های اصلی

شماره	فرضیه	آماره تی	ضریب مسیر	نتیجه فرضیه
H ₁	سرپرستی اجحاف‌آمیز اثر منفی و معنی‌داری بر رفتار آوایی کارکنان دارد.	۱۴,۹۲	۰,۶۳	تأیید شد
H ₂	سرپرستی اجحاف‌آمیز اثر مثبت و معنی‌داری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دارد.	۵,۸۴	۰,۴۱	تأیید شد
H ₃	سرپرستی اجحاف‌آمیز اثر منفی و معنی‌داری با خودکارآمدی کارکنان دارد.	۲,۸۱	۰,۲۰	تأیید شد
H ₄	خودکارآمدی اثر مثبت و معنی‌داری با رفتار آوایی کارکنان دارد.	۰,۳۴	۰,۰۱	تأیید نشد
H ₅	خودکارآمدی اثر منفی و معنی‌داری با تمایل به ترک شغل کارکنان دارد.	۱,۵۲	۰,۰۷	تأیید نشد
H ₆	رفتار آوایی کارکنان اثر منفی و معنی‌داری با تمایل به ترک شغلشان دارد.	۲,۸۱	۰,۱۸	تأیید شد

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

طبق نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۶، فرضیه اول با شدت تأثیر ۰/۴۱ و آماره تی ۵/۸۴، فرضیه دوم با شدت تأثیر ۰/۶۳ و آماره تی ۱۴/۹۲، فرضیه سوم با شدت تأثیر ۰/۲۰ و آماره ۲/۸۱ و فرضیه چهارم با شدت تأثیر ۰/۱۸ و آماره تی ۲/۸۱ مورد تأیید قرار گرفتند، ولی فرضیه پنجم با شدت تأثیر ۰/۰۷ و آماره تی ۱/۵۲ و فرضیه ششم با شدت تأثیر ۰/۰۱ و آماره تی ۰/۳۴ مورد تأیید قرار نگرفتند.

همان‌طور که بیان شد، هدف از پژوهش حاضر، بررسی تأثیر سرپرستی اجحاف‌آمیز بر تمایل به ترک شغل کارکنان با میانجی‌گری رفتار آوایی و خودکارآمدی صورت پذیرفت. در ادامه، نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق بررسی می‌شود:

- در مورد فرضیه اول تحقیق حاکی از ارتباط معنی‌دار بین سرپرستی اجحاف‌آمیز و رفتار آوایی کارکنان مدنظر بود که مورد تأیید قرار گرفت. از این رو، نتایج یافته‌های پژوهش با یافته‌های وانگ و جیانگ^۱ (۲۰۱۴) همخوانی دارد؛ آنان در پژوهش خود نشان دادند که سرپرستی اجحاف‌آمیز همبستگی منفی با آوای کارکنان دارد. همچنین با پژوهش روی^۲ و همکاران (۲۰۰۹) با عنوان مکانیسم‌هایی مبنی بر اینکه چگونه سرپرستی اجحاف‌آمیز بر رفتار آوایی زیردستان اثرگذار است، همخوانی دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان داد که سرپرستی اجحاف‌آمیز تأثیر منفی معنی‌داری بر هردو رفتار آوایی ترویجی و بازدارنده داشته است.
- در مورد فرضیه دوم تحقیق حاکی از ارتباط معنی‌دار بین سرپرستی اجحاف‌آمیز و تمایل به ترک شغل کارکنان مدنظر بود، مورد تأیید قرار گرفت. از این رو، نتایج یافته‌های پژوهش با یافته‌های ابراهیمی‌نژاد و همکاران (۱۳۸۸) که بیان کرد محیط نامناسب ناشی از فشار اجحاف‌آمیز سرپرستان موجب فشار روانی، بی‌علاقگی، فرسودگی شغلی و احساس رفتارهای تبعیض‌آمیز در کارکنان و ترک خدمت بوده است، همخوانی دارد. همچنین با یافته‌های امیری و محمودزاده (۱۳۹۴) که عنوان کردند، شرایط بد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان موثر است و نوع سبک سرپرستی در ترک خدمت و جابه‌جایی کارکنان مؤثر است، چنانکه نوع رفتار سرپرستان تعیین می‌کند کارکنان در سازمان بمانند، یا آن را ترک کنند، همسو می‌باشد. همچنین با پژوهش هاریس^۳ و همکاران (۲۰۱۳) با عنوان بررسی تأثیر سرپرستی اجحاف‌آمیز بر روی فناوری کاربران نهایی همخوانی دارد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت با افزایش سرپرستی اجحاف‌آمیز، تمایل به ترک شغل افزایش می‌یابد.

1. Wang & Jiang
2. Rui
3. Harris

- در مورد فرضیه سوم تحقیق حاکی از ارتباط معنی‌دار بین سرپرستی اجحاف‌آمیز و خودکارآمدی کارکنان مدنظر بود که مورد تأیید قرار گرفت. از این رو، نتایج یافته‌های پژوهش با یافته‌های کمپر (۲۰۱۶) با عنوان نظارت سوءاستفاده‌گرانه در محل کار همخوانی دارد. این فرضیه همچنین با یافته‌های دافی، گانستر و پاگن (۲۰۰۲) همخوانی دارد.
- در فرضیه چهارم عنوان شد که خودکارآمدی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری با رفتار آوایی آنان دارد که این پژوهش نیز مورد تأیید قرار نگرفت. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های تیان و هونگ (۲۰۱۳)، چوی و همکاران (۲۰۱۵) ناهم‌سوست.
- در فرضیه پنجم عنوان شد که رفتار آوایی کارکنان رابطه منفی و معنی‌داری با تمایل به ترک شغلشان دارد که این پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های ون و همکاران (۲۰۱۴) با عنوان ادراک آوا و قصد ترک: نقش میانجی دو تعهد عاطفی مختلف همخوانی دارد.
- در فرضیه ششم عنوان شد که خودکارآمدی کارکنان رابطه منفی و معنی‌داری با تمایل به ترک شغلشان دارد که این پژوهش مورد تأیید قرار نگرفت. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های لای و چن (۲۰۱۲)، موهانجی (۲۰۱۷) که عنوان کرد خودکارآمدی به واسطه رضایت شغلی بر قصد ترک شغل تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد، ناهم‌سوست.
- تمایل به ترک شغل، قصد کارکنان را درباره ترک سازمان می‌سنجد و به شکل‌های مختلف، سرنوشت نهایی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین، توجه به این مسئله می‌تواند برای مدیران حائز اهمیت باشد. نتایج پژوهش حاضر اشاره بر این دارد که در تمایل به ترک شغل کارکنان، عوامل مختلفی دخیل است، در این پژوهش سرپرستی اجحاف‌آمیز (که در مقالات مختلف با عنوان رهبری مخرب، مطرح شده است)، خودکارآمدی و رفتار آوایی مورد بررسی قرار گرفت. رابطه منفی خودکارآمدی و ترک شغل، مورد پذیرش قرار نگرفت که براساس نظر محققین تمایل به ترک شغل در ایران دلایل مختلف دیگری دارد و خودکارآمدی کارکنان سازمان، عامل مهمی در ترک شغلشان نیست.

از طرفی، این فرضیه که خودکارآمدی رابطه مثبتی با رفتار آوایی دارد، مورد پذیرش قرار نگرفت که براساس ادبیات پژوهش، خودکارآمدی ویژگی درونی افراد است که کارکنان سازمان از توانایی خود برای انجام موفقیت آمیز کاری احساس رضایت می کنند ولی تمایلی به رفتار آوایی و ارائه نظرات خود برای بهبود اوضاع سازمان ندارند، زیرا همان طور که عنوان شد، رفتار آوایی کارکنان به طور مستقیم با سرپرست در ارتباط است که اغلب کارکنان، تمایلی به ابراز آن ندارند و دلایل مختلفی دارد مانند:

جو حاکم بر سازمان (سبک رهبری)، عدم حمایت سرپرست از کارکنان، بی اعتمادی کارکنان نسبت به کارفرما و ترس از عواقب منفی مانند تعلیق یا اخراج. بنابراین تفاسیر، پیشنهاد می شود:

- باتوجه به تأیید رابطه سرپرستی اجحاف آمیز و رفتار آوایی و اینکه با افزایش سرپرستی اجحاف آمیز، میزان رفتار آوایی کاهش می یابد، به سازمان پیشنهاد می شود تا سرپرستان را به واسطه آزمون و مصاحبه های متعددی که با دقت کامل صورت گرفته است، انتخاب و دقت نمایند که مدیران و سرپرستان بخش های مختلف از ویژگی هایی چون فروتنی و انتقادپذیری برخوردار باشند تا بتوانند تصمیمات کاری را منطقی و بدون تبعیض اتخاذ کرده تا زمینه را برای بروز رفتار آوایی کارکنان فراهم سازند.
- در فرضیه دوم اشاره شد که سرپرستی اجحاف آمیز با تمایل به ترک شغل، ارتباط دارد؛ یعنی اگر کارکنان دریابند که برخوردهای منفی سرپرستان افزایش یافته است، در صورتی که امکان رفتن به سازمان دیگر برای آنها فراهم باشد مسلماً ترک سازمان را انتخاب خواهند کرد. از این رو، به سازمان پیشنهاد می شود تا از مشاوران سازمانی جهت آسیب شناسی مشکلات، شناسایی ریشه ها و علل وقوع آن و پیگیری دلایل ترک شغل کارکنان استفاده شود. همچنین پیشنهاد می شود تا از دوره های آموزشی برای تکامل مهارت سرپرستان و نحوه برقراری ارتباط مناسب آنان با کارکنان سازمان و سنجش سالانه مهارت های آموخته و مقایسه با بازدهی سازمان و قائل شدن امتیاز مثبت برای پیشرفت عملکرد سازمان استفاده شود.

- پیشنهاد می‌شود برای بالابردن رفتار آوایی در کارکنان، سمینارهای دوره‌ای جهت آشنایی بیشتر کارکنان با حقوق خود و قوانین حمایتی خود و راه‌های شکایت مستقیم و غیرمستقیم و بدون هیچ‌گونه ترس و واهمه، برگزار شود. در این جلسات سعی شود تا احساس ارزشمندی را به کارکنان منتقل کنند و کارنامه‌ای از بازدهی هر بخش و عملکرد کلی سازمان ارائه شود و به پیشنهادهاى اجراشده کارکنان پاداش مادی و معنوی مناسب دهند تا احساس خودکارآمدی در آنان تقویت شود.
- پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از سرخوردگی کارکنان و افزایش انگیزه کاری، سرپرستان از کارکنان خود حمایت کافی به عمل آورند و به آنان نسبت به عملکردشان بازخور مناسب و به موقع نشان دهند و شأن و منزلت آنان را حفظ کنند و گروه‌های خودگردان کارکنان را در تصمیمات سازمانی مشارکت دهند تا کارکنان، با انگیزه بیشتر به فعالیت خود ادامه دهند که این هم‌افزایی، نتیجه فوق‌العاده‌ای را برای سازمان در پی دارد.



منابع

- آقاجانپور، فاطمه و رضایی، حمیدرضا (۱۳۹۳). نقش مبادله رهبر پیرو در تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت. **فصلنامه علوم مدیریت ایران**، دوره ۹، شماره ۳۶، ۱۱۹-۱۰۱.
- ابراهیمی نژاد، مهدی؛ ابراهیمی نژاد، غلامرضا و یاری ناصریه، محمد (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان تنش‌های سازمانی و تمایل کارکنان به ترک خدمت در سازمان‌های دولتی. **دوماهنامه علمی پژوهشی دانشور رفتار/مدیریت پیشرفت دانشگاه شاهد**، دوره ۱۶، شماره ۳۸: ۴۳-۳۵.
- اردلان، محمدرضا؛ قنبری، سیروس و محمدی، محمدفائق (۱۳۹۴). ارزیابی نقش رهبری تحول‌آفرین در بروز آوای سازمانی «تحلیلی بر نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات و ارتباطات». **فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات**، شماره ۱۱: ۲۴-۱.
- الوانی، مهدی؛ واعظی، رضا و هنرمند، روح‌الله (۱۳۹۴). نقش رفتار سازمانی مثبت‌گرا در کاهش سکوت سازمانی. **فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، دوره ۲۴، شماره ۷۹: ۲۶-۱.
- امیری، قاسم و محمودزاده، مجتبی (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مطالعه موردی: ستاد وزارت راه و شهرسازی). **مدیریت فرهنگ سازمانی**، دوره ۱۳، شماره ۲: ۵۷۹-۵۵۹.
- بیک‌زاد، جعفر؛ خدیوی، اسداله؛ حسین‌پور سنبلی، علیرضا و محمدنژاداصل، راحله (۱۳۹۱). رابطه هوش هیجانی مدیران با خودکارآمدی و سلامت روانی آنان. **فصلنامه علوم تربیتی**، دوره ۵، شماره ۱۹: ۱۴۱-۱۲۷.
- حسنی، محمد و جودت کردلر، لیلا (۱۳۹۱). رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه. **دوماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه**، دوره ۱۰، شماره ۳: ۳۵۲-۳۴۰.
- حقانی بایی، زهره (۱۳۹۶). رابطه بین خودکارآمدی تصمیم‌گیری شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان، مجله علمی تخصصی روان‌شناسی (مطالعه موردی: کارکنان بانک ملی شهرستان‌های بابل و آمل). **علوم تربیتی و علوم اجتماعی**، دوره ۱، شماره ۲۳: ۲۳۱-۲۱۹.
- دوستار، محمد و اسماعیل‌زاده، محمد (۱۳۹۲). عدالت سازمانی و تأثیر آن بر آوا و عملکرد کارکنان. **فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، شماره ۱۶۳: ۱۴۳.
- رستگار، عباسعلی؛ موسوی داوودی، مهدی و فرتاش، کیارش (۱۳۹۲). بررسی تأثیر عجین شدن با شغل بر

رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۱، شماره ۴:

۸۹-۱۱۰

عبداللهی، بیژن (۱۳۸۵). نقش خودکارآمدی در توانمندسازی کارکنان. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۸: ۴۰-۳۵.
منصوری، اشرف‌شاه و سکوت‌آرانی، مهدی (۱۳۹۴). تأثیر سبک رهبری تحول‌آفرین بر خودکارآمدی
کارکنان. مجله مدیریت توسعه و تحول، دوره ۲۱: ۴۳-۴۸.

کوشازاده، علی و کوشازاده، فاطمه (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت کارکنان:
نقش واسطه جو سکوت سازمانی، عجینشدن با شغل و تحلیل رفتگی. مجله مدیریت توسعه و تحول،

۶۹-۶۱

- Bebe, Imelda A. (2016). **Employee Turnover Intention in the U. S. Fast Food Industry**, Eric Riedel, Ph. D, Walden University, College of Management and Technology, United States of America, 1-244.
- Brees, J. R., Harvey, P. & Martinko, M. J. (2012). Subordinates' individual differences and perceptions of abusive supervision. **AoM Submission**, 1-36.
- Choi, B. K., Moon, H. K. & Chun, J. U. (2015). Asian Journal of Social Psychology Impression Management Motive and Voice: Moderating Effects of Self-monitoring, Self-efficacy, and Voice Instrumentality. **Asian Journal of Social Psychology**.
- Decoster, S., Camps, J., Stouten, J., Vandevyvere, L. & Tripp, T. M. (2013). Standing by Your Organization: The Impact of Organizational Identification and Abusive Supervision on Followers' Perceived Cohesion and Tendency to Gossip. **Journal of Business Ethics**, 118(3): 623-634.
- Duffy, M., Ganster, M. & Pagon, M. (2002). Social Undermining in the Workplace. **The Academy of Management Journal**, 45(2), 330-351.
- Frieder, R. E., Hochwarter, W. A. & DeOrtentiis, P. S. (2015). Attenuating The Negative Effects of Abusive Supervision: The Role of Proactive Voice Behavior and Resource Management Ability. **Leadership Quarterly**, 26(5): 821-837.
- Gao, L., Janssen, O. & Shi, K. (2011). Leader Trust and Employee voice: The moderating Role of Empowering Leader Behaviors. **Leadership Quarterly**, 22(4): 787-798.
- Hames, K.M. (2012). **Employees' Voice Climate Perceptions and Perceived Importance of Voice Behavior: Links with Important Work-Related Outcomes**. Murdoch University, degree of Bachelor of Psychology, Western Australia, 1-71.
- Harris, K. J., Marett, K. & Harris, R. B. (2013). An investigation of the impact of abusive supervision on technology end-users. **Computers in Human Behavior**, 29(6): 2480-2489.
- Kedharnath, U. (2014). Abusive supervision and employee perceptions of leaders' implicit followership theories. Mitchell Gibbons, A., Degree of Doctor of Philosophy, Colorado State University Fort Collins, Colorado
- Kemper, S. (2016). Abusive Supervision in the Workplace: An Examination of Current Research and a Proposal for Preventive Measures, Caughlin David E., Bachelor of Arts, Portland State University. **Management & Leadership and Human Resource Management**, United States of America. , 1-54.
- Lai, M. & Chen, Y. (2012). Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance. International Journal of Innovation. **Management and Technology**, 3(4), 387-391.

- Liang, J. & Farh, J.-L. (2008). Promotive and Prohibitive Voice Behavior in Organizations: A Two-Wave Longitudinal Examination. **Third International Association of Chinese Management Research Conference**, 1-38.
- Lv, D. M., Zheng, Q. L., Sun, N., Li, Q. J., Fan, Y. Y., Hong, S. & Liu, S. Q. (2016). A model of Abusive Supervision, Self-efficacy and Work engagement among Registered Nurses: The Mediating Role of Self-efficacy. **Journal of Advanced Nursing**.
- Mathieu, C. & Babiak, P. (2016). Corporate Psychopathy and Abusive Supervision: Their Influence on Employees' Job Satisfaction and Turnover Intentions. **Personality and Individual Differences**, 91: 102-106.
- McClellan, E. J., Burriss, E. R. & Detert, J. R. (2013). When Does Voice Lead to Exit? It Depends on Leadership. **Academy of Management Journal**, 56(2): 525-548.
- Meinecke, A. L., Klonek, F. E. & Kauffeld, S. (2016). Using Observational Research Methods to Study Voice and Silence. **German Journal of Research in Human Resource Management**, 30: 195-224.
- Mobley, W. H., Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. **Journal of Applied Psychology**, 63(4), 408-414.
- Muhangi, G. T. (2017). Self-efficacy and Job Satisfaction as Correlates to Turnover Intentions among Secondary School Teachers in Mbarara District. **American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS)**, 27(1), 256-275.
- Riggs, M. L., Warka, J., Babasa, B., Betancourt, R. & Hooker, S. (1994). Development and validation of self-efficacy and outcome expectancy scales for job-related applications. **Educational and Psychological Measurement**, 54, 793-802.
- Tepper, B. J. (2014). Consequences of Abusive Supervision. **Academy of Management**, 43(2), 178-190.
- Tian, Z. & Huang, P. (2013). Researches on the Effects of Leader Empowerment Behavior on Employees' Voice Behavior: The Mediating Effect of Self-Efficacy. **Verlag Berlin Heidelberg**, 757-764.
- Travis, D. J., Gomez, R. J. & MorBarak, M. E. (2011). Speaking up and Stepping back: Examining the link between Employee Voice and Job Neglect. **Children and Youth Services Review**, 33(10): 1831-1841.
- Van Dyne, L. & LePine, J. (1998). Helping and Voice Extra-role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity. **Academy of Management Journal**, 41: 108-119.
- Van Waeyenberg, T., Decramer, A. & Anseel, F. (2015). Home nurses' turnover intentions: The Impact of Informal Supervisory Feedback and Self-efficacy. **Journal of Advanced Nursing**, 71(12): 2867-2878.
- Wang, Q., Weng, Q., Mcelroy, J. C., Ashkanasy, N. M. & Lievens, F. (2014). Organizational Career growth and Subsequent Voice Behavior: The Role of Affective Commitment and Gender. **Journal of Vocational Behavior**, 84(3): 431-441.
- Wen, W. U., Xiao-yu, D., Fang-cheng, T., Shao-xue, W. U., Chun-lei, L. & Ju-zhen, P. (2014). Perceived Voice and Turnover Intention: The Mediating Roles of Two Different Affective Commitments. **International Conference on Management Science & Engineering**, 998-1011.