

## بررسی تاثیر جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر تمایل ترک خدمت کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان اداره برق شهر مشهد)

محمدجواد عزیزآبادی

کارشناسی ارشد مطالعات منطقه ای، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

mjazizi@gmail.com

شماره ۲۹ / پاییز ۱۳۹۹ (جلد اول) / صص ۸۷-۹۷  
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره سوم)

### چکیده

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی-تحلیلی با استفاده از ابزار پرسشنامه می باشد. هدف این پژوهش بررسی تاثیر جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر تمایل ترک خدمت کارکنان می باشد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان اداره برق شهر مشهد بوده اند و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۰ نفر محاسبه شد. روایی سؤالات پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان حوزه روانشناسی مورد تأیید قرار گرفت، پایایی آن نیز با آزمون آلفای کرونباخ ۰.۸۲ محاسبه شد. پرسشنامه پس از تأیید و تعیین روایی و پایایی، توسط محقق در بین کارکنان اداره برق شهر مشهد با روش نمونه گیری تصادفی ساده توزیع شد. برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه، از نرم افزار spss استفاده شده است. آزمون کولموگروف اسمیرنوف غیرنرمال بودن داده ها را نشان داد که در نهایت برای بررسی فرضیات پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که جو سازمانی مسموم با ضریب  $Beta=0.799$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.799$ ) به این معنا بود که رابطه مستقیم میان جو سازمانی مسموم (متغیر مستقل) و ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) وجود دارد. ادامه یافته ها نشان داد که استرس شغلی با ضریب  $Beta=0.769$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.769$ ) به این معنا بود که رابطه مستقیمی میان استرس شغلی (متغیر وابسته) و ترک خدمت کارکنان (متغیر مستقل) وجود دارد. فرسودگی شغلی با ضریب  $Beta=0.809$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان داشت و مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.809$ ) به این معنا بود که رابطه مستقیمی میان فرسودگی شغلی (متغیر مستقل) و ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** جو سازمانی مسموم، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، ترک خدمت کارکنان.

## مقدمه

هزینه های ناشی از انتخاب، استخدام، هدایت و آموزش کارکنان جدید، هزینه های مستقیم و هزینه های ناشی از کاهش روحیه کارکنان، فشار بر کارکنان باقی مانده و از دست دادن سرمایه اجتماعی، هزینه های غیرمستقیم ناشی از ترک شغل هستند. سازمان هایی که بتوانند این مهم را درک کنند، می توانند قبل از بروز پدیده ترک سازمان، سیاست ها و روش های مؤثری برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارا و توانمند خود بکار گیرند. بر همین اساس است که، سازمان های زیادی برای برطرف کردن این مشکل، در حال حرکت به سمت نظام ها، مدل ها و راه حل هایی برای نگهداری منابع انسانی خود هستند. شواهد پژوهشی نشان داده که پژوهشی نشان می دهند که فرسودگی شغلی یکی دیگر از عامل مؤثر بر تمایل به ترک شغل می باشد. بدین صورت که فرسودگی شغلی با فشار روانی که به فرد وارد می کند، فرد را مستأصل کرده و به صورت علائمی مثل، غیبت های مکرر، تمایل به جابجایی و ترک حرفه، کاهش عزت نفس، سوءمصرف داروها و نظایر آن ها، در رفتار فرد ظاهر شده و زمینه تمایل به ترک خدمت در فرد را فراهم می کند (زارع و همکاران، ۱۳۹۷).

جو سازمانی سالم می تواند باعث بهبود تعاملات و عملکرد سازمانی شده و برعکس جو ناسالم و مسموم ممکن است محیطی پر از سوءظن و استرس بوجود آورده و اثرات منفی را بر عملکرد افراد و سازمان داشته باشد (زارع و همکاران، ۱۳۹۶). عوامل متعددی می تواند محیط سالم سازمان را به یک محیط پرتنش و پر استرس تبدیل کند. یکی از مواردی که می تواند زمینه ساز استرس شغلی شود، جو مسموم سازمانی است. جو سازمانی بیان کننده درک کارکنان از بستر سازمان است. جو سازمانی مسموم تأثیرات منفی در ذهن، بهره وری، عملکرد و تصمیم گیری ها دارد. در واقع جو مسموم سازمانی محصول تزریق مفهوم سمیت سازمانی به کالبد جو سازمانی است (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۶). استرس شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش بهره وری سازمان ها محسوب می شود. امروزه استرس به یکی از گسترده ترین و پر هزینه ترین مشکلات زیستگاه های کاری تبدیل شده است. بررسی ها نشان داده که استرس های شغلی بسیار جدی تر از دیگر از عوامل استرس زا همچون مشکلات خانوادگی و مالی است. استرس شغلی می تواند باعث کاهش سلامت عمومی کارکنان، نیروی ابتکار و خلاقیت و تلاش افراد شود (یوسفی و همکاران، ۱۳۹۷). عکس العمل انسانی در مقابل استرس کاری، به سه دسته فشارهای عاطفی، فیزیولوژیک و رفتاری تقسیم می شود. پیامدهای چنین استرسی، اضطراب، خشم، افسردگی و تحریک عصبی است که به طور منفی عملکرد شغلی و اجرای وظایف را تحت تأثیر قرار می دهد (مند علی زاده و جواهری، ۱۳۹۸). استرس شغلی یک عامل بر ترک شغل می باشد. استرس شغلی زمانی اتفاق می افتد که عدم تعادل بین خواسته ها (انتظارات) در محل کار و توانایی کارکنان به وجود آید (جعفری و همکاران، ۱۳۹۶).

دست اندرکاران مسائل مدیریتی به یاری دانش موجود و تجربه دریافته اند بخش بزرگی از دشواری های سازمان و مدیران آنها مستقیم و غیرمستقیم با مسائل نیروی انسانی مرتبط است. دست نیافتن به اهداف سازمان همیشه ناشی از کمبود بودجه و منابع مادی نیست؛ بلکه متأثر از بنیادی ترین رکن هر سازمان یعنی نیروی انسانی است. کار برای فرد علاوه بر اینکه وسیله امرار معاش و زندگی است، تعیین کننده سلامت روانی، اجتماعی و معنوی محسوب می شود. محیط تنش زا و پر از کشمکش، سلامت روانی و اجتماعی فرد را تهدید و او را دچار فرسودگی شغلی می کند. فرسودگی شغلی از زمان تأسیس سازمان های بوروکراتیک تشدید شده است؛ تا جایی که امروزه از همه گیری فرسودگی شغلی در سازمان ها بحث می شود. فرسودگی شغلی عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان بر جای می گذارد که از مهم ترین آنها، غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف روان شناختی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران است (کوهی، ۱۳۹۹). با

توجه به مطالب بیان شده در پژوهش حاضر به دنبا پاسخگویی به سوال زیر هستیم: جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی چه تأثیری بر تمایل ترک خدمت کارکنان دارد؟

### پیشینه پژوهش

قراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۸)، پژوهشی با عنوان، تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی، انجام دادند. سازماندهی اقداماتی در جهت کاهش استرس کارکنان باعث کاهش خستگی عاطفی گردیده و مانع ایجاد فاصله هیجانی و شناختی کارکنان می‌گردد. اقداماتی جهت کاهش فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او از بروز بدبینی در کارمندان می‌کاهد و شفاف سازی نقش کارمندان در پیشرفت‌های سازمان و افزایش حس کارآمدی آنان، در کاهش حس بی‌کفایتی آنها سهیم است.

کاظمی و همکاران (۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان، جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی‌گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی، انجام دادند. نتایج پژوهش مشخص شد استرس شغلی در ایجاد فرسودگی شغلی تأثیری مثبت و معنادار داشته، ولی در تمایل به ترک شغل تأثیری ندارد. نتایج پژوهش نشان دادند جو مسموم سازمانی به صورت غیرمستقیم و با در نظر گرفتن نقش میانجی‌گر استرس و فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل می‌شود.

زارع و همکاران (۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان، جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی‌گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی، انجام دادند. نتایج پژوهش نشان دادند که جو مسموم سازمانی به گونه مستقیم در ایجاد تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی تأثیری ندارد، ولی در ایجاد استرس شغلی تأثیری مثبت و معنادار دارد. هم‌چنین، بر اساس نتایج پژوهش مشخص شد استرس شغلی در ایجاد فرسودگی شغلی تأثیری مثبت و معنادار داشته، ولی در تمایل به ترک شغل تأثیری ندارد. نتایج پژوهش نشان دادند جو مسموم سازمانی به صورت غیرمستقیم و با در نظر گرفتن نقش میانجی‌گر استرس و فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل می‌شود.

نعمتیان و همکاران (۱۳۹۵)، پژوهشی با عنوان، بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک شغل در کارکنان بانک کشاورزی شهر اهواز، انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که، بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مولفه‌های فرسودگی شغلی از قدرت پیش‌بینی پذیری بالایی برای تمایل به ترک شغل کارکنان برخوردار می‌باشند. نتایج تحلیل واریانس یک طرفه، نشان دهنده تفاوت معنادار در سطح تحصیلات افراد در یکی از متغیرهای فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان می‌باشد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون t دو نمونه مستقل بین مولفه‌های تمایل به ترک شغل بر حسب جنسیت افراد تفاوت معناداری وجود دارد.

بیگانه و همکاران (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان، بررسی اثر استرس شغلی بر فرسودگی شغلی در میان پرستاران، انجام دادند. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که با ارتقاء برخی از ابعاد استرس شغلی مانند تعارض با پزشکان، عدم آمادگی کافی، کمبود حمایت، مرگ و مردن و همچنین بهبود نظام نوبت کاری می‌توان باعث کاهش فرسودگی شغلی پرستاران شد.

چانگ و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود به بیان این مسئله پرداختند که استرس شغلی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد و رضایت شغلی نیز بر قصد ترک شغل تأثیر منفی دارد و همچنین نشان داد استرس شغلی بر قصد ترک شغل تأثیر مثبت دارد.

## اهداف پژوهش

- ❖ تعیین تأثیر جو سازمانی مسموم بر ترک خدمت کارکنان.
- ❖ تعیین تأثیر استرس شغلی بر ترک خدمت کارکنان.
- ❖ تعیین تأثیر فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان.

## مبانی نظری پژوهش

### جو سازمانی مسموم

روی هم رفته دلیل اینکه جو سازمانی، پدیده‌های چندلایه، پیچیده و چندبعدی است که از ادراکات کارکنان از تجربیات شان در سازمان مشتق شده و در طول زمان پایدار می ماند و به گونه گسترده در واحد سازمانی به اشتراک گذاشته می شود، امکان ارایه یک تعریف دقیق و استاندارد از این مفهوم وجود ندارد (داوسون و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). این حال، از دیدگاه اشنایدر و همکاران<sup>۲</sup>، جو سازمانی به عنوان ادراکات مشترک و مضمون مربوط به خط مشی ها، عملکردها و رویه هایی که کارکنان تجربه کرده و رفتارهایی از کارکنان که در ارتباط با تشویق، حمایت و انتظارات آنان است، تعبیر می شود که می تواند بر پیامدهای سازمانی نظیر توانمندی تأثیر بگذارد (دیدگاه اشنایدر و همکاران، ۲۰۱۳). در گفتگوهای روزانه در سازمان ها، واژه های جو متشنج، جو مسموم، جو ناآرام و مانند آن ها بارها به کار برده می شود. حال این که به مفاهیم علمی آن کمتر توجه می شود و روش های شناخت آن نیز کم تر مورد پژوهش قرار می گیرد. جو مسموم سازمانی تأثیراتی منفی در ذهن، بهره وری، عملکرد و تصمیم گیری ها دارد. در واقع، جو مسموم سازمانی محصول تزریق مفهوم سمیت سازمانی به کالبد جو سازمانی است (تو و هاروی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲).

### استرس شغلی

ماهیت انسانی مدیریت و پیشبرد امور سازمان ها و پیچیدگی روزافزون محیط، چالش های بسیاری برای کارکنان و مدیران پدید آورده که یکی از آنها استرس کارکنان است که خود از عواملی نظیر: کیفیت روابط کاری، فشار و حجم کار، شرایط و محیط کار و ابهام نقش، تأثیر می پذیرد (یوسفی و همکاران، ۱۳۹۷). استرس شغلی عبارت است از پاسخ های هیجانی آزار دهنده ای که در صورت عدم تناسب بین خواسته ها و الزامات شغل با استعداد، منابع یا نیازهای کارکنان بروز می کند. استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند (وئوقی نیری و همکاران، ۱۳۹۵).

### فرسودگی شغلی

یکی از مهم ترین مسایل شغلی که به گونه معمول به صورت واکنش در مقابل تنیدگی های شغلی و سازمانی در بین کارکنان سازمان ها دیده می شود، پدیده فرسودگی شغلی است. سندروم فرسودگی شغلی مشکلی مهم در محیط های کاری مدرن است و شیوع آن به گونه شایانی در طول دهه گذشته افزایش یافته است (فونته و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). فرسودگی شغلی

<sup>1</sup> Dawson et al

<sup>2</sup> Schneider and et al

<sup>3</sup> Too & Harvey

<sup>4</sup> Fuente et al

عبارت است از حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و بلند مدت به وجود می آید و نشانه های آن احساس درماندگی، ناامیدی، سرخوردگی و پیدا کردن دیدگاه های منفی نسبت به خود و دیگران است. فرویدنبرگر واژه فرسودگی شغلی را به عنوان ناتوانی برای عمل مؤثر در شغل تعریف نموده و آن را یکی از پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی معرفی می کند. فرسودگی شغلی علاوه بر آثار نامطلوب جسمانی، عوارض روانی متعدد را نیز به دنبال دارد (محمدپور، ۱۳۹۵). مازاچ و جکسون<sup>۱</sup> فرسودگی عبارت است از نشانگانی از خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی. در واقع این نشان ها در بین افرادی رخ می دهد که به نوعی کا مردم را انجام می دهند (بیانی و سمیعی، ۱۳۹۳).

### تمایل به ترک خدمت کارکنان

قصد ترک عبارت است از تمایل رفتاری کارکنان به جهت تلاش برای ترک کار با سازمان شان که ممکن است منجر به ترک شغل واقعی شود. نیت جابه جایی اغلب برای کسب و کار مضر است. زمانی که کارکنان شغل خود را ترک می کنند، شرکت ها استعدادهای انسانی باارزش خود را از دست می دهند و این فقدان آنها می تواند به سود رقبا باشد. گرایش (میل) به ترک به عنوان برآورد ذهنی یک فرد درباره احتمال ترک سازمان در آینده نزدیک تعریف شده است. این ساختار نشان دهنده قصد (نیت) رفتاری است که مقدم بر ترک شغل واقعی شمرده می شود (زارع و همکاران، ۱۳۹۶). تمایل به ترک خدمت نیز ادراک فرد نسبت به ترک خدمت می باشد، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. میل به ترک خدمت مترادف ترک خدمت پیش بینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می باشد (قراخانی و زعفرانچی، ۱۳۹۸).

### فرضیه های پژوهش

- ❖ جو سازمانی مسموم بر ترک خدمت کارکنان اثر گذار است.
- ❖ استرس شغلی بر ترک خدمت کارکنان اثر گذار است.
- ❖ فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان اثر گذار است.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش دارای ماهیتی توصیفی-تحلیلی است. گردآوری داده ها به کمک مطالعات اسنادی- کتابخانه ای و برداشت های میدانی از طریق ابزارهای مشاهده، تکمیل پرسشنامه انجام گرفته است. این پرسشنامه پس از تأیید و تعیین روایی و پایایی، توسط محقق در بین کارکنان اداره برق شهر مشهد با روش نمونه گیری تصادفی ساده توزیع شد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان اداره برق شهر مشهد بوده اند که تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۰ نفر محاسبه شد. روایی سؤالات پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان حوزه روان شناسی مورد تأیید قرار گرفت، پایایی آن نیز با آزمون آلفای کرونباخ ۰,۸۲ محاسبه شد (جدول شماره ۱). برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه

<sup>1</sup> Maslach and Jackson

از نرم افزار SPSS استفاده شده است. آزمون کولموگروف اسمیرنوف غیرنرمال بودن داده ها را نشان داد که در نهایت برای بررسی فرضیات پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

#### جدول (۱): آزمون آلفای کرونباخ

مقدار آلفای کرونباخ	ابعاد
۰/۸۳	جو سازمانی مسموم
۰/۸۱	استرس شغلی
۰/۸۲	فرسودگی شغلی
۰/۸۲	ترک خدمت کارکنان
۰/۸۲	کل

#### یافته های پژوهش

با توجه به جدول (۲) آزمون کولموگروف اسمیرنوف غیر نرمال بودن داده های پژوهش را نشان داد. بنابراین از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

#### جدول (۲): آزمون کولموگروف اسمیرنوف، به منظور بررسی نرمال بودن متغیر های پژوهش

متغیر	تعداد	کالموگروف- اسمیرنوف	معنی داری (P)
جو سازمانی مسموم	۱۰۰	۳,۴۷۸	۰,۰۰۱
استرس شغلی	۱۰۰	۳,۲۵۸	۰,۰۰۲
فرسودگی شغلی	۱۰۰	۳,۳۶۹	۰,۰۰۰
ترک خدمت کارکنان	۱۰۰	۳,۴۷۸	۰,۰۰۰

#### بررسی فرضیه های پژوهش

##### فرضیه اول:

جو سازمانی مسموم بر ترک خدمت کارکنان اثر گذار است.

جدول شماره (۳) میزان ضریب همبستگی را نشان می دهد همانطور که مشاهده می شود میزان ضرایب همبستگی مثبت می باشد که این بدین معناست که متغیر مستقل و متغیر وابسته تأثیر مستقیمی بر روی هم می گذارند. یعنی با افزایش جو سازمانی مسموم (متغیر مستقل) ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) نیز افزایش می یابد و در مقابل با کاهش آن نیز کاهش می یابد.

جدول (۳): میزان ضرایب همبستگی

آزمون رگرسیون ساده				
متغیرها	(R) ضرایب همبستگی	R Square (ضریب تعیین)	آر اسکوئر تعدیل شده	خطای اندازه گیری
تاثیر جو سازمانی مسموم بر ترک خدمت کارکنان	۰/۷۹۹	۰/۶۷۸	۰/۶۷۷	۰/۶۶۹

نتایج تحلیل رگرسیون سطح معناداری متغیر مورد مطالعه را نشان می دهد. همان طور که در جدول شماره (۴) آورده شده جو سازمان مسموم با  $\text{Sig} = ۰,۰۰۰$  و درجه آزادی ۲ و سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد.

جدول (۴): سطح معناداری متغیر مورد مطالعه

آزمون	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربع	F	Sig
Regression	۱۱,۴۷۸	۲	۱۱,۴۷۸	۱۳,۴۸۹	۰,۰۰۰
Residual	۰,۱۳۶	۲	۰,۰۰	-	-
Total	۲۱,۴۷۸	۲	-	-	-

جدول شماره (۵) ضرایب رگرسیون غیر استاندارد (B) و استاندارد (Beta) را به ازای هر رگرسیون بر ترک خدمت کارکنان نشان می دهد. نتایج تحلیل رگرسیون (جدول ۵) نشان می دهد که شده جو سازمانی مسموم با ضریب  $\text{Beta}=0.799$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.799$ ) به این معناست که رابطه مستقیمی میان جو سازمانی مسموم (متغیر مستقل) و ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) وجود دارد.

جدول (۵): ضرایب استاندارد و غیر استاندارد آزمون رگرسیون ساده

متغیرها	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	(Sig) سطح معناداری
	خطای استاندارد	(B) (ضرایب رگرسیونی)	(Beta)		
تاثیر جو سازمانی مسموم بر ترک خدمت کارکنان	۰/۸۰	۰/۴۳۴	۰/۷۹۹	۷۸,۳۹۵	۰,۰۰۰

### فرضیه دوم:

استرس شغلی بر ترک خدمت کارکنان اثر گذار است.

جدول شماره (۶) میزان ضریب همبستگی را نشان می دهد همانطور که مشاهده می شود میزان ضرایب همبستگی مثبت می باشد که این بدین معناست که متغیر مستقل و متغیر وابسته تاثیر مستقیمی بر روی هم می گذارند. یعنی با استرس شغلی (متغیر مستقل) ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) نیز افزایش می یابد و در مقابل با کاهش آن نیز کاهش می یابد.

جدول (۶): میزان ضرایب همبستگی

آزمون رگرسیون ساده				
متغیرها	(R) ضرایب همبستگی	R Square (ضریب تعیین)	آر اسکوئر تعدیل شده	خطای اندازه گیری
تاثیر استرس شغلی بر ترک خدمت کارکنان	۰/۷۶۹	۰/۶۵۸	۰/۶۵۰	۰/۶۴۹

نتایج تحلیل رگرسیون سطح معنادرای متغیر مورد مطالعه را نشان می دهد. همان طور که در جدول شماره (۷) آورده شده استرس شغلی با  $\text{sig} = ۰,۰۰۰$  و درجه آزادی ۲ و سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد.

جدول (۷): سطح معناداری متغیر مورد مطالعه

آزمون	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربع	F	Sig
Regression	۱۵,۵۸۹	۲	۱۵,۵۸۹	۱۹,۵۸۷	۰,۰۰۰
Residual	۰,۱۱۹	۲	۰,۰۰	-	-
Total	۲۱,۳۵۸	۲	-	-	-

جدول شماره (۸) ضرایب رگرسیون غیر استاندارد (B) و استاندارد (Beta) را به ازای هر رگرسیون بر ترک خدمت کارکنان نشان می دهد. نتایج تحلیل رگرسیون (جدول ۸) نشان می دهد که استرس شغلی با ضریب  $\text{Beta}=0.769$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.769$ ) به این معناست که رابطه مستقیمی میان استرس شغلی (متغیر وابسته) و ترک خدمت کارکنان (متغیر مستقل) وجود دارد.

جدول (۸): ضرایب استاندارد و غیر استاندارد آزمون رگرسیون ساده

متغیرها	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری (Sig)
	خطای استاندارد	(B) (ضرایب رگرسیونی)	(Beta)		
تاثیر استرس شغلی بر ترک خدمت کارکنان	۰,۹۷	۰,۴۳۵	۰,۷۶۹	۹۱,۳۶	۰,۰۰۰

### فرضیه سوم:

فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان اثر گذار است.

جدول شماره (۹) میزان ضریب همبستگی را نشان می دهد همانطور که مشاهده می شود میزان ضرایب همبستگی مثبت می باشد که این بدین معناست که متغیر مستقل و متغیر وابسته تأثیر مستقیمی بر روی هم می گذارند. یعنی با افزایش فرسودگی شغلی (متغیر وابسته) ترک خدمت کارکنان (متغیر مستقل) نیز افزایش می یابد و در مقابل با کاهش آن نیز کاهش می یابد.



جدول (۹): میزان ضرایب همبستگی

آزمون رگرسیون ساده				
متغیرها	ضرایب (R) همبستگی	R Square (ضریب تعیین)	آر اسکوئر تعدیل شده	خطای اندازه گیری
تاثیر فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان	۰/۸۰۹	۰،۵۴۱	۰،۳۲۵	۰،۵۰۰

نتایج تحلیل رگرسیون سطح معناداری متغیر مورد مطالعه را نشان می دهد همان طور که در جدول شماره (۱۰) آورده شده، فرسودگی شغلی با سطح معناداری  $\text{sig} = ۰،۰۰۰$  و درجه آزادی ۲ و سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد.

جدول (۱۰): سطح معناداری متغیر مورد مطالعه

آزمون	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربع	F	Sig
Regression	۱۴،۴۷۸	۲	۱۴،۴۷۸	۱۳،۶۹۸	۰،۰۰۰
Residual	۰،۱۱۷	۲	۰،۰۰	-	-
Total	۲۴،۴۷	۲	-	-	-

جدول شماره (۱۱) ضرایب رگرسیون غیر استاندارد (B) و استاندارد (Beta) را به ازای هر رگرسیون بر ترک خدمت کارکنان می دهد. نتایج تحلیل رگرسیون (جدول ۱۱) نشان می دهد که فرسودگی شغلی با ضریب  $\text{Beta}=0.809$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.809$ ) به این معناست که رابطه مستقیمی میان فرسودگی شغلی (متغیر مستقل) و ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) وجود دارد.

جدول (۱۱): ضرایب استاندارد و غیر استاندارد آزمون رگرسیون ساده

متغیرها	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	سطح معناداری (Sig)
	خطای استاندارد	ضرایب (B) رگرسیونی	(Beta)		
تاثیر فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان	۰،۹۱	۰،۵۴۷	۰،۸۰۹	۹۹،۷۴۵	۰،۰۰۰

### نتیجه گیری

در عصر حاضر اندیشمندان عرصه سازمان و مدیریت بر این باورند که بی توجهی به فراهم کردن محیط مناسب در سازمان ها، دشواری های بسیاری برای آنها به بار می آورد که ترک خدمت کارکنان به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند، یکی از اساسی ترین آنها است. این پدیده بسیار پرهزینه، مشکل آفرین و تهدیدکننده کارایی سازمان ها می باشد. نظر به اینکه ترک شغل کارکنان اثرهای مهمی بر عملکرد سازمان ها دارد، مطالعات بسیاری معطوف به شناخت عوامل تعیین کننده آن شدند که تعیین شمار زیادی از عوامل تأثیرگذار بر انگیزه ترک شغل کارکنان دستاورد آنها بوده است. پژوهش حاضر با هدف

بررسی تاثیر جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان انجام شده است. نتایج آزمون آزمون کولموگروف اسمیرنوف غیر نرمال بودن داده های پژوهش را نشان داد بنابراین از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که جو سازمانی مسموم با ضریب  $Beta=0.799$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.799$ ) به این معنا بود که رابطه مستقیمی میان جو سازمانی مسموم (متغیر مستقل) و ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) وجود دارد. ادامه یافته ها نشان داد که استرس شغلی با ضریب  $Beta=0.769$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.769$ ) به این معنا بود که رابطه مستقیمی میان استرس شغلی (متغیر وابسته) و ترک خدمت کارکنان (متغیر مستقل) وجود دارد. فرسودگی شغلی با ضریب  $Beta=0.809$  تاثیر مثبت و معناداری بر ترک خدمت کارکنان داشت و مثبت بودن عدد رگرسیون ( $R=0.809$ ) به این معنا بود که رابطه مستقیمی میان فرسودگی شغلی (متغیر مستقل) و ترک خدمت کارکنان (متغیر وابسته) وجود دارد.

### منابع

- ✓ بیانی، علی، سمیعی، رضا، (۱۳۹۳)، نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی: آزمون یک مدل فرضی، فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت ایران، دوره ۲، شماره ۴، صص ۳۱۲-۳۲۱.
- ✓ بیگانه، جمال، ابوالقاسمی، جمیله، محمدی ایرج، علی، ابراهیمی، حسین، ترابی، زهرا، اشتری نژاد، آزاده، (۱۳۹۷)، بررسی اثر استرس شغلی بر فرسودگی شغلی در میان پرستاران، مجله دانش و تندرستی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۱۰-۱۸.
- ✓ جعفری، مهرنوش، حبیبی هوشمند، بهرام، ماهر، علی، (۱۳۹۶)، رابطه استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل در پرستاران بیمارستان های دولتی و خصوصی شهرهای منتخب استان گیلان در سال ۱۳۹۵، مجله تحقیقات سلامت در جامعه، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۲-۲۴.
- ✓ کاظمی، فضل اله، زارع، امین، سپهری، سعید، روستایی، سعید، (۱۳۹۶)، جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی، زن و جامعه، دوره ۸، شماره ۳۲، صص ۷۵-۱۰۲.
- ✓ قراخانی، داود، زعفرانچی، آرش، (۱۳۹۸)، تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی، مجله سلامت و بهداشت، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۱۰۹-۱۱۷.
- ✓ صادقی، مسعود، رادمهر، پروانه، شهبازی راد، افسانه، (۱۳۹۵)، نقش استرس اخلاقی و فرسودگی شغلی در پیش بینی تمایل به ترک شغل پرستاران، مجله پرستاری و مامایی، دوره ۱۴، شماره ۱۰، صص ۸۶۷-۸۷۴.
- ✓ زارع، امین، سپهری، سعید، روستایی، سعیده، (۱۳۹۶)، جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی، زن و جامعه، سال هشتم، شماره ۴، صص ۷۵-۱۰۲.
- ✓ زارع، امین، آزادی، محمد حسین، سپهری، سعید، (۱۳۹۷)، رهبری اصیل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش واسطه ای قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی، فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، سال سیزدهم، شماره دوم، صص ۳۳۳-۳۵۹.
- ✓ کوهی، کمال، (۱۳۹۹)، تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی، سرمایه روان شناختی، جو سازمانی و سابقه شغلی بر فرسودگی شغلی مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز، جامعه شناسی کاربردی، دوره ۳۱، شماره ۲، صص ۷۷-۹۴.

- ✓ محمدپور، سمانه، (۱۳۹۵)، نقش استرس شغلی، فرسودگی شغلی و ذهن آگاهی در پیش بینی رضایت شغلی کارکنان ناجا، نشریه منابع انسانی ناجا، دوره ۷، شماره ۴۵، صص ۱۲۱-۱۴۰.
- ✓ مندعلی زاده، زینب، جواهری، صدف، (۱۳۹۸)، تأثیر استرس و نامنی شغلی بر قصد ترک شغل ناجیان غریق به واسطه رضایت شغلی، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۶، شماره ۲۲، صفحات ۱۱۷-۱۲۹.
- ✓ نعمتیان، محمود، جلالی، سعید، حمید، ناصر، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک شغل در کارکنان بانک کشاورزی شهر اهواز، اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری.
- ✓ وثوقی نیری، عبدالله، روح الله، احمد، حسین، حمید محمد، (۱۳۹۵)، ارتباط بین استرس شغلی و سلامت روان، سلامت کار ایران، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۴۷-۵۷.
- ✓ یوسفی، ناصر، نصیری هانیس، غفار، جعفری، محمد، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه جوسازمانی، استرس شغلی و تعلق شغلی با سلامت روانشناختی و معنوی کارکنان زندان های استان کردستان، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال هفتم، شماره ۴، صص ۲۸۱-۳۱۵.
- ✓ Chang, C-M., Hsieh, H.H., Huang, H.C., Lin, Y.C. The relationships among Personality Trait, Job Stress and Career Development Satisfaction of Lifeguards in Taiwan, *International Journal of Organizational Innovation*, 2017, 10(2): 188-204.
- ✓ Dawson, J. F., González-Romá, V., Davis, A., & West, M. A. (2008). Organizational climate and climate strength in UK hospitals. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17 (1), 89-111.
- ✓ Fuente, C. D., Guillermo, A., Vargas, C., Luis, C. S., Inmaculada, G., Gustavo, R., Emilia, I., & Fuente, D. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52: 240-249.
- ✓ Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
- ✓ Too, L., & Harvey, M. (2012). "TOXIC" workplaces: the negative interface between the physical and social environments. *Journal of Corporate Real Estate*, 14(3): 171-181.