

مفهوم‌پردازی نظام‌مند ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشایندی با استفاده از روش فراترکیب

علیرضا چیت‌سازیان^{۱*}، امیرحسین عادل‌لی‌جاذب^۲، علی یعقوب‌علی پور کندلجی^۳

۱- استادیار، گروه مدیریت کسب‌وکار، دانشکده علوم مالی، مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق علیه‌السلام، تهران، ایران.

۳- دانشجوی دکتری، گروه علوم تصمیم و سیستم‌های پیچیده، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق علیه‌السلام، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۲۱

دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۱۱

چکیده

ترک خدمت کارکنان یکی از چالش‌های مهم سازمان‌ها است که غفلت از آن می‌تواند هزینه‌های زیادی را برای سازمان به بار آورد. بخش مهمی از عواملی که بر اقدام به ترک خدمت کارکنان تأثیرگذارند، به‌عنوان عواملی شناخته می‌شوند که نیت یا قصد ترک خدمت را در کارکنان شکل می‌دهند که می‌توان از آنها به‌عنوان عوامل پیشایندی نام برد. هدف این مطالعه، مفهوم‌پردازی نظام‌مند ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشایندی با استفاده از روش فراترکیب است. در این مطالعه، ۱۷۵ مطالعه که به بررسی عوامل ترک خدمت کارکنان پرداخته بودند، شناسایی و تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌های این مطالعه نشان داد که عوامل پیشایندی ترک خدمت کارکنان را می‌توان در سه دسته کلی قرار داد: الف) عوامل فردی؛ شامل عوامل جمعیت‌شناختی کارکنان؛ سرمایه روانی و روان‌شناختی؛ موفقیت شغلی؛ ب) عوامل شغلی؛ شامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری؛ ج) عوامل



سازمانی (درونی و بیرونی): شامل عوامل کلان اقتصادی، سابقه کار در سازمان، روابط کار- خانواده، حمایت سازمانی، عدالت سازمانی و درنهایت ارتباط با مدیر. این عوامل می‌توانند به صورت مستقیم (مانند کیفیت زندگی کاری) یا غیرمستقیم (مانند نداشتن رضایت شغلی) بر اقدام به ترک خدمت کارکنان تأثیرگذار باشند. این مطالعه بر اهمیت توجه به عوامل پیشایندهی ترک خدمت کارکنان تأکید می‌کند. مدیران و سازمان‌ها می‌توانند با شناسایی و رفع عوامل پیشایندهی ترک خدمت، از ترک خدمت واقعی کارکنان جلوگیری کرده و خود را از چالش‌های جدی بعدی نجات دهند.

واژه‌های کلیدی: ترک خدمت کارکنان، عوامل پیشایندهی، مفهوم‌پردازی نظام‌مند، فراترکیب.

۱- مقدمه

۱-۱- مسئله و ضرورت پژوهش

بدون شک در دهه‌های گذشته، سازمان‌ها با توجه به چالش‌ها و تغییرات در محیط کسب‌وکار، به این نتیجه رسیده‌اند که برای داشتن تیم‌های رقابتی و افزایش کارآمدی، منابع انسانی از اهمیت بسیار بالایی برخوردارند. انسان‌ها به‌عنوان دارندگان مهارت‌ها، دانش و خلاقیت، نمایانگر حجم زیادی از منابع سازمانی هستند و توجه به آنها بر عملکرد و موفقیت سازمان تأثیر چشمگیری دارد [۱]. از این رو، سازمان‌ها سعی می‌کنند که کارکنان مستعد خود را حفظ کنند و آنها را توانمند سازند تا بتوانند عملکرد بالاتری ارائه دهند. هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده‌سازی کارکنان خود تا مرحله‌ای که بتوانند بهره‌وری و کارایی مطلوبی ارائه دهند، هزینه‌های زیادی را صرف می‌کند. با ازدست‌دادن نیروهای ارزشمند، سازمان‌ها به زیان مهارت‌ها و تجربه‌های حاصل از گذشته خود دچار می‌شوند. این واقعیت باعث نگرانی مداوم سازمان‌ها در مورد احتمال ازدست‌دادن افراد ماهر و با ارزش می‌شود [۲]. همچنین ترک خدمت کارکنان منجر به آشفتگی در عملکرد سازمانی می‌شود و بر سرنوشت فرایندهای کسب‌وکار و تحمیل هزینه‌های مالی آثار منفی می‌گذارد [۳]. این ارتباط با عملکرد و بهره‌وری کسب‌وکار، زمینه‌ای است که موجب اجرای پژوهش‌های بی‌شماری شده و به اهمیت پیوستگی و تعهد سازمانی به‌عنوان پیش‌نیازهای اساسی جلب و نگه‌داری کارکنان با استعداد اشاره دارد [۴].



اهمیت شناسایی عوامل ترک شغل افراد در سازمان، زمانی دقیق‌تر روشن می‌شود که این موضوع نه تنها به معنای ازدست‌دادن یک کارمند با تجربه و ماهر بوده، بلکه به‌عنوان یک نشانه از تنش در محل کار نیز تلقی می‌شود و می‌تواند آثار منفی زیادی بر رضایت مشتریان، هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم سازمان، بهره‌وری و اعتبار سازمان داشته باشد. به‌علاوه، انگیزه ترک خدمت کارکنان نه تنها از شرایط کاری نامطلوب بلکه از عواملی مانند رضایت شغلی، فشار روانی، نداشتن حمایت مدیریتی و شرایط بهداشتی نیز متأثر می‌شود [۵]. آنچه ضرورت پرداختن به موضوع ترک خدمت کارکنان را دوچندان می‌کند، حرکت اقتصاد کشور به سمت دانش‌بنیان شدن است که در این حرکت، جایگاه منابع انسانی بیش از پیش خودنمایی می‌کند. از زاویه دیگر، آثار اقتصادی جابه‌جایی کارکنان شامل هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم از جمله آگهی شغلی، انجام مصاحبه‌ها، یافتن جایگزین، استخدام و انتخاب نهایی می‌شوند [۶]. همچنین کارفرمایان برای بررسی آثار اقتصادی جابه‌جایی کارکنان یا برآورد هزینه استخدام برای اهداف بودجه می‌توانند از آمار و ارقام ترک خدمت کارکنان سود ببرند [۷].

۱-۲- هدف و جایگاه پژوهش نسبت به پژوهش‌های پیشین

براساس موارد و ضرورت‌های بیان شده، هدف این پژوهش کشف و شناسایی گستره متنوع عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان در سازمان‌هاست، به‌نحوی که نقشه‌ای جامع از این عوامل در دسترس مدیران عالی و متولیان سرمایه انسانی سازمان‌ها قرار دهد. بر این اساس، پرسش اصلی پژوهش عبارت است از عوامل پیشاینندی مؤثر بر ترک خدمت کارکنان کدامند؟ بی‌شک داشتن این نقشه جامع به متخصصان این حوزه کمک می‌کند تا بینش‌های به‌دست‌آمده از آن را در فرایندهای مختلف حوزه مدیریت منابع انسانی از جمله جذب و استخدام، نظام نگهداشت، طراحی شغل، بازمهندسی فرایندهای سازمانی و نظام پرداخت و پاداش سازمانی اعمال کنند. مرور مطالعه‌های پیشین به‌وسیله پژوهشگران نشان می‌دهد پژوهشی که جامعیت لازم در این زمینه را داشته باشد، وجود ندارد و پژوهش‌های انجام شده فقط در پی شناسایی برخی مؤلفه‌های ترک خدمت کارکنان برآمده‌اند. همچنین در این پژوهش‌ها به عوامل پیشاینندی - که همان عوامل شکل‌گیری قصد ترک خدمت شناخته می‌شوند - به‌عنوان مهم‌ترین عامل



پیش‌بینی اقدام به ترک خدمت تأکید نشده است و در زمان بررسی نیز تنها به برخی مؤلفه‌ها اشاره دارند. از این‌رو، بهره این کار می‌تواند در قدم اول، شناسایی کامل مؤلفه‌های مؤثر در ترک خدمت باشد و در قدم دوم، استخراج و تأکید بر رفع عوامل مؤثر در شکل‌گیری قصد ترک خدمت، موجب جلوگیری از اقدام عملی به ترک خدمت کارکنان شده و در نتیجه منجر به استفاده بهتر از سرمایه انسانی سازمان‌ها، کاهش هزینه‌های مالی و انسانی سازمان‌ها شود.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- ترک خدمت کارکنان^۱

ترک خدمت کارکنان به تعداد کارکنانی اشاره دارد که در یک بازه زمانی خاص، سازمان را به صورت ارادی و با اختیار خود ترک می‌کنند [۸]. این موضوع نشان‌دهنده نسبت کارکنانی است که در مقایسه با تعداد کل کارکنان در یک دوره زمانی مشخص، تصمیم به ترک سازمان گرفته‌اند [۹]. ترک خدمت کارکنان از تعدیل نیروی انسانی تفاوت دارد؛ زیرا در تعدیل نیروی انسانی، افراد به دلیل اراده شخصی سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه خود سازمان این تصمیم را می‌گیرد [۱۰]. در ترک خدمت کارکنان، دو دسته اصلی به نام‌های ترک خدمت اجتناب‌ناپذیر و سالم و ترک خدمت اجتناب‌پذیر و غیرسالم وجود دارد. ترک خدمت اجتناب‌ناپذیر و سالم شامل مواردی مانند بازنشستگی عادی، ازکارافتادگی، اخراج و فوت است، درحالی‌که ترک خدمت اجتناب‌پذیر و غیرسالم شامل بازنشستگی پیش از موعد و استعفا با درخواست کارکنان است [۱۱]. بررسی مطالعه‌ها نشان می‌دهد که ترک خدمت اغلب به خاتمه خدمت داوطلبانه اختصاص دارد و این موضوع برای ترک خدمت کارکنان دانشی اهمیت زیادی دارد، زیرا تأثیر زیادی بر عملکرد سازمان و حفظ و نگهداری کارکنان با استعداد دارد [۱۲]. این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در ترک خدمت داوطلبانه، کارکنان تمایل به جدایی خود را نشان می‌دهند و به دلیل عدم تطابق با محیط سازمانی یا تجربه شغلی ناخوشایند، تصمیم به ترک سازمان می‌گیرند [۱۳].

1. Employee turnover



۲-۲- قصد (نیت) ترک خدمت^۱

قصد ترک به‌عنوان برنامه یک کارمند برای قصد ترک شغل فعلی و جستجو برای پیدا کردن شغل دیگری در آینده نزدیک تعریف می‌شود [۱۴؛ ۱۵]. از نگاه رفتاری، قصد ترک به یک برآورد ذهنی و یک تمایل آگاهانه و عمدی برای احتمال ترک یک سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد و به‌عنوان آخرین بخش از یک توالی در فرایند شناختی خروج از سازمان در نظر گرفته می‌شود [۱۶]. کارملی و ویزبرگ (۲۰۰۶) سه عنصر را در فرایند شناخت ترک خدمت مطالعه کردند - افکار ترک، قصد جستجوی شغل دیگری در جای دیگر و درنهایت قصد به ترک [۱۴]. بسیاری از مطالعه‌ها از قصد یا نیت ترک، به جای ترک خدمت واقعی استفاده می‌کنند و هر دو را یک مفهوم تفسیر می‌کنند؛ یعنی به‌طور لزوم بین قصد ترک و خود فعل ترک خدمت، تمایز قائل نمی‌شوند [۱۷] شواهد موجود نشان می‌دهد کارکنان قبل از ترک کار، به‌طور معمول تصمیمی آگاهانه برای انجام آن می‌گیرند ولی این دو رویداد، یعنی قصد به ترک خدمت و ترک خدمت واقعی به‌طور معمول در طول زمان از هم جدا و متمایز می‌شوند [۱۸]. قصد ترک، قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده ترک خدمت کارکنان است [۱۹]. یک فراتحلیل به‌وسیله استیل و اووال (۱۹۸۴) نشان داد که نه‌تنها یک رابطه مثبت قوی بین قصد ترک و جابه‌جایی واقعی وجود دارد، بلکه اثبات کرد که قصد ترک، پیش‌بینی‌کننده بهتری برای رفتار ترک واقعی نسبت به متغیرهای عاطفی مانند رضایت کلی شغلی و رضایت از کاری که انجام می‌دهد، است [۲۰]. بنابراین استفاده از عوامل ایجاد قصد ترک به‌عنوان متغیرهای مؤثر در ترک خدمت کارکنان متداول و رایج است.

همان‌طور که اشاره شد، در پژوهش‌های قبلی در مورد عوامل تعیین‌کننده جابه‌جایی یا حفظ کارکنان به‌طور تلویحی فرض بر این بوده است که قصد خروج و خروج واقعی هر دو یکسان هستند، برای مثال حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده مهمی در نیت‌های رفتاری کارکنان است، به این معنا که حمایت سازمانی ادراک‌شده بالا منجر به قصد ماندن می‌شود [۱۷]. با این حال، این مفهوم باید به‌صورت تجربی آزمایش شود، چراکه برای مثال افراد بر این باور بودند که عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان آثار مستقیمی بر نارضایتی شغلی

1. Turnover intention



دارند؛ یعنی اگر یک شرکت، یک عامل مؤثر بر نارضایتی شغلی را حذف کند، شاهد افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان خواهد بود. با این حال، هرزبرگ (۱۹۶۶) در پژوهش‌های خود پدیده متفاوتی پیدا کرد. او دریافت که دو دسته از عوامل وجود دارد؛ یک مجموعه بر رضایت شغلی (عوامل انگیزشی) تأثیر می‌گذارد و دیگری تأثیری بر رضایت شغلی ندارد، اما می‌تواند نارضایتی شغلی را به دلیل نبود برخی عوامل (عوامل بهداشتی) افزایش دهد [۲۱]. با این حال، با گذشت زمان، پژوهشگران به تمایز بین نیت ترک خدمت و اقدام ترک خدمت پی بردند که در نتیجه آنها را به شناسایی عوامل ایجاد قصد ترک خدمت و ترک خدمت واقعی سوق داد.

۲-۳- پیشینه پژوهش

عریضی سامانی و دیگران (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان «رابطه تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیشایند و پسایند مبتنی بر تحلیل مسیر» به منظور بررسی ارتباط بین تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن (تعهد همانندسازی شده، تعهد مبادله‌ای و تعهد پیوستگی) با متغیرهای پیشایند و پسایند هفده‌گانه شامل مشارکت در تصمیم‌گیری، رفتار مدنی سازمانی، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین‌های شغلی، رفتارهای فرانتشی، اعتماد سازمانی، دل بستگی شغلی، دل بستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران به مرحله اجرا در آورده‌اند [۲۲].

افجه و دیگران (۱۳۹۲) نیز در پژوهشی به بیان اینکه شناسایی عوامل مؤثر بر نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش‌محور و شناسایی نقاط ضعف در این عرصه و ارائه پیشنهاد برای رفع آنها می‌باشد، پرداختند. براساس نتایج این پژوهش بین متغیرهای فرعی ترسیم مسیر شغلی و ارتقای سازمانی، ایجاد فضای توسعه دانش فردی، مشارکت در تصمیم‌سازی، زمان حضور منعطف و شناور، توسعه ارتباطها در گروه‌های کاری، انجام فعالیت‌های چالشی، استقلال عمل در فعالیت‌ها، نظام‌های پرداخت و پاداش مناسب، مشارکت در اهداف تجاری سازمان با نگهداری کارکنان دانش‌محور و از سوی دیگر بین برآورده‌نشدن انتظارات شغلی و کاهش آن



و منزلت کار با ترک خدمت کارکنان دانش‌محور رابطه معناداری وجود دارد؛ همچنین اولویت تأثیر متغیرها نیز به ترتیب ذکر شده، تأیید شده است [۲۳].

جعفری‌نیا و دیگران (۱۳۹۶) نیز در پژوهشی با عنوان «مطالعه‌ای در زمینه فراتحلیل پیامدها و پیشایندهای هویت‌یابی سازمانی» بیان کردند که از بین پیشایندهای هویت‌یابی سازمانی به ترتیب متغیرهای رهبری معنوی، بی‌تفاوتی سازمانی، فرهنگ سازمانی، اجتماعی‌سازی، رضایت شغلی و رهبری اصیل اندازه اثر زیاد (بالای ۰/۵) دارند. همچنین، از بین پیامدهای هویت‌یابی سازمانی به ترتیب متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، سکوت سازمانی (رابطه معکوس) و ترک خدمت (رابطه معکوس) اندازه اثر زیاد دارند [۲۴].

سلطانی و دیگران (۱۳۹۶) در پژوهشی بیان کردند که منابع انسانی مهم‌ترین مزیت رقابتی و سرمایه سازمانی‌اند. از این‌رو، کاهش میزان ترک خدمت آنان برای باقی‌ماندن سازمان در شرایط رقابتی و دستیابی به سطوح عالی عملکرد حیاتی است. هدف این پژوهش بررسی تأثیر هویت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، اشتیاق شغلی و تعهد عاطفی بر قصد ترک خدمت است. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معنادار و بر قصد ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد. علاوه بر این، اشتیاق شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و بر قصد ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد. درنهایت، تأثیر تعهد عاطفی بر قصد ترک خدمت تأیید نشد [۲۵].

فیضی و دیگران (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی به بیان این موضوع پرداختند که هدف مقاله، شناسایی پیشایندها و پیامدهای خودشیفتگی مدیران است. پژوهش حاضر توصیفی - تحلیلی و از نظر زمانی، مقطعی است. از بین پیامدهای مدیریتی خودشیفتگی، افزایش انتظارات مدیران، تصمیم‌گیری خودکامه، امپراتورسازی مدیران بیشترین ضریب اهمیت و کمترین ضریب اهمیت مربوط به رهبری اخلاقی، جابه‌جایی و ترک خدمت مدیران است. از بین پیشایندهای مدیریتی خودشیفتگی مدیران، ریاست‌طلبی و رهبری کاریزماتیک به یک میزان به خودشیفتگی منجر می‌شوند [۲۶].

رهبری و دیگران (۱۳۹۹) نیز پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر درهم‌تنیدگی شغلی با رویکرد فراترکیب» انجام دادند. ترک خدمت داوطلبانه هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم



فراوانی برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند. از این رو سازمان‌ها همواره به دنبال به کارگیری رویکردهایی برای حفظ و نگهداشت کارکنان خود هستند. درهم‌تنیدگی شغلی از رویکردهای نوین در جلوگیری از ترک خدمت داوطلبانه کارکنان است. نتایج بیانگر این است که عوامل تأثیرگذار بر درهم‌تنیدگی شغلی را می‌توان براساس چهار موضوع کلی عوامل فردی (متغیرهای جمعیت‌شناختی، سابقه خدمت، اضطراب جدایی، توانمندی حرفه‌ای و چشم‌انداز فردی)، عوامل شغلی (انتظارهای شغلی، ماهیت شغلی)، عوامل سازمانی (کیفیت محل کار، فرصت‌های رشد و ترفیع، پیوندهای درون‌سازمانی، رضایت از شرایط، نظام پرداخت و جبران خدمات و وجهه و اعتبار سازمان)، عوامل برگرفته از جامعه (شرایط خانوادگی و دوستان، فعالیت‌های چندگانه، امکانات و تسهیلات رفاهی، شرایط بازار و جو فرهنگی، سیاسی، مذهبی) تحلیل کرد. در پایان براساس یافته‌های پژوهش پیشنهادهای لازم ارائه شده است [۲۷].

کاوسی و دیگران (۱۴۰۰) نیز در پژوهشی با عنوان «تبیین علل ترک خدمت کارکنان در شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی و ارائه راهکار: بررسی نقش جبران خدمات» به بیان این موضوع پرداختند که هدف این پژوهش شناسایی علت‌های ترک خدمت کارکنان شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی در حوزه جبران خدمات و ارائه راهکارهایی سازنده برای کاهش میزان ترک خدمت این دسته از کارکنان است. روش‌شناسی پژوهش حاضر ترکیبی است. در نهایت راهکارهایی برای بهبود وضعیت جبران خدمات که منجر به رفع مسئله ترک خدمت نیروهای دانشی شود، در هفت دسته فرایندی، انسانی، مالی، فرهنگی، فناورانه، ساختاری و قانونی-سیاسی پیشنهاد شدند. نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به بهبود سیاست‌های جبران خدمات به‌منظور حفظ نیروهای کلیدی در سازمان‌های دانش‌بنیان کمک شایانی کند [۲۸؛ ۲۹]. اووال و استیل^۱ (۱۹۸۴) در یک فراتحلیل، رابطه بین قصد رفتاری و ترک شغل را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که بین قصد رفتاری و ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد [۳۰]. ورما^۲ (۱۹۸۵) در کتاب «سازمان: پیوندهای کارمند-سازمان: روان‌شناسی تعهد، غیبت و ترک شغل» به بررسی تعهد سازمانی، غیبت و ترک شغل پرداخته است [۳۱].

1. Steel و Ovalle
2. Verma



کاتون^۱ و دیگران (۱۹۸۶)^۲ در پژوهشی که از پژوهش‌های مروری حوزه ترک خدمت کارکنان است و به نوعی از پژوهش‌های گذشته این حوزه محسوب می‌شود، بیان کردند که مطالعه‌های جابه‌جایی کارکنان با استفاده از روش‌های فرا تحلیلی بررسی می‌شوند. یافته‌ها نشان می‌دهد که تقریباً تمام ۲۶ متغیر مطالعه شده به گردش مالی مرتبطند. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیرهای مطالعه شامل جمعیت، ملیت و صنعت روابط بین بسیاری از متغیرها و گردش مالی را تعدیل می‌کنند. این تحقیق برای پژوهش‌های آینده که با موضوع جابه‌جایی کارکنان انجام می‌شود پیشنهادهای سه‌گانه‌ای ارائه داد: ۱- متغیرهای مطالعه را گزارش کنید؛ ۲- به آزمایش الگو ادامه دهید تا اینکه متغیرها را فقط با گردش مالی مرتبط کنید و ۳- متغیرهای مطالعه را در الگوهای آینده بگنجانید [۳۲].

ویسبرگ^۳ (۱۹۹۴) در مطالعه‌ای به بررسی فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در بین کارکنان پرداخت. یافته‌ها نشان داد که بین فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد [۳۳].

جانستون^۴ (۱۹۹۵) به بررسی عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات از جمله رضایت‌بخش‌ها و نارضایتی‌بخش‌ها پرداخت. یافته‌ها نشان داد که رضایت‌بخش‌ها و نارضایتی‌بخش‌ها بر کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارند [۱۷].

گریفت، هوم و گارتنر^۵ (۲۰۰۰) در یک متا‌آنالیز، پیش‌زمینه‌ها و همبستگی‌های ترک شغل را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که عوامل بسیاری بر ترک شغل تأثیر می‌گذارند [۳۴].

یوشیمورا^۶ (۲۰۰۳) به بررسی تفاوت‌های گروهی در رابطه بین ویژگی‌های کارکنان، حمایت سازمانی درک شده، ارتباط‌های سرپرستی، تعهد عاطفی و قصد ترک شغل پرداخت. یافته‌ها نشان داد که تفاوت‌های گروهی در این روابط وجود دارد [۳۵].

1. Cotton

۲. این پژوهش به‌علت استناددهی بالا در طول زمان آورده شده است (Cited by 359)

3. Weisberg

4. Johnston

5. Griffeth, Hom & Gaertner

6. Yoshimura



کارملی و ویسبرگ^۱ (۲۰۰۶) به بررسی قصد ترک شغل در بین سه گروه حرفه‌ای از کارکنان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که قصد ترک شغل در بین گروه‌های حرفه‌ای مختلف متفاوت است [۱۴].

تت و می‌یر^۲ (۲۰۰۶) در یک فراتحلیل، یافته‌های مربوط به پیش‌زمینه‌ها و همبستگی‌های رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد ترک شغل و ترک شغل را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که این متغیرها با یکدیگر مرتبط هستند [۳۶].

پورانی و شادو^۳ (۲۰۰۸) نقش تعدیل‌کننده تجربه صنعتی را در رابطه بین رضایت شغلی و قصد ترک شغل در بین کارکنان فروش در هند بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که تجربه صنعتی رابطه بین رضایت شغلی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌کند [۱۵].

استید^۴ و دیگران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان ترک کار در کار: فراتحلیلی از بازیابی کارمندان از کار به بیان این موضوع پرداختند که پس از بررسی روش‌های مختلف بازیابی کارکنان از کار در ادبیات موجود و همچنین چارچوب‌های نظری غالب استفاده شده برای مطالعه بهبودی، روابط بین بازیابی کارکنان، تقاضاها، منابع، رفاه و عملکرد را فراتحلیل کرده‌اند. مفهوم‌سازی‌های مختلف بازیابی نشان داده شد که فقط با هم مرتبط هستند، درحالی‌که تجربه‌های بازیابی و وضعیت بازیابی نشان داد که سازگاری زمانی چشمگیری دارند. مفاهیم این یافته‌ها برای پژوهشگرانی که در حال مطالعه بهبودی هستند و پزشکان بحث می‌شوند [۳۷].

1. Carmeli & Weisberg
2. Tett & Meyer
3. Shadev & pourani
4. Steed



جدول ۱. تحقیقات حوزه عوامل ترک خدمت و متغیرهای مورد توجه در آن

نویسنده	تاریخ انتشار	واژه‌های کلیدی	توضیحات
عریضی سامانی و دیگران	۱۳۸۶	تعهد سازمانی، تعهد همانندسازی‌شده، تعهد مبادله‌ای، تعهد پیوستگی، مشارکت در تصمیم‌گیری، رفتار مدنی سازمانی، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین‌های شغلی، رفتارهای فراتقشی، اعتماد سازمانی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران	این پژوهش نشان داد که تعهد سازمانی، مشارکت در تصمیم‌گیری، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، کیفیت سرپرستی، میل به ماندن و رضایت از همکاران با کاهش ترک خدمت کارکنان مرتبط است.
افیجه و دیگران	۱۳۹۲	نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش‌محور، ترسیم مسیر شغلی و ارتقای سازمانی، ایجاد فضای توسعه دانش فردی، مشارکت در تصمیم‌سازی، زمان حضور منعطف و شناور، توسعه ارتباطها در گروه‌های کاری، انجام فعالیت‌های چالشی، استقلال عمل در فعالیت‌ها، نظام‌های پرداخت و پاداش مناسب، مشارکت در اهداف تجاری سازمان، برآورده‌نشدن انتظارات شغلی، کاهش شأن و منزلت کار	این پژوهش نشان داد که ترسیم مسیر شغلی و ارتقای سازمانی، ایجاد فضای توسعه دانش فردی، مشارکت در تصمیم‌سازی، انجام فعالیت‌های چالشی، نظام‌های پرداخت، پاداش مناسب و مشارکت در اهداف تجاری سازمان با کاهش ترک خدمت کارکنان دانش‌محور مرتبط است.
سلطانی و دیگران	۱۳۹۶	هویت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، اشتیاق شغلی، تعهد عاطفی، قصد ترک خدمت	این پژوهش نشان داد که هویت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اشتیاق شغلی با کاهش قصد ترک خدمت کارکنان مرتبط است.
جعفری‌نیا و دیگران	۱۳۹۶	هویت‌یابی سازمانی، رهبری معنوی، بی‌تفاوتی سازمانی، فرهنگ سازمانی، اجتماعی‌سازی، رضایت شغلی، رهبری اصیل	این پژوهش نشان داد که هویت‌یابی سازمانی، رهبری معنوی، فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی با کاهش ترک خدمت کارکنان مرتبط است.
فیضی و دیگران	۱۳۹۸	خودشیفتگی مدیران، ترک خدمت، جابه‌جایی مدیران	این پژوهش نشان داد که خودشیفتگی مدیران با افزایش ترک خدمت و جابه‌جایی مدیران مرتبط است.



نویسنده	تاریخ انتشار	واژه‌های کلیدی	توضیحات
رهبری و دیگران	۱۳۹۹	درهم‌تنیدگی شغلی، عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی، عوامل برگرفته از جامعه	این پژوهش نشان داد که عوامل مؤثر بر درهم‌تنیدگی شغلی عبارت است از عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی و عوامل برگرفته از جامعه
کاوسی و دیگران	۱۴۰۰	عوامل ترک خدمت کارکنان در شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی، جبران خدمات، سیاست‌های جبران خدمات	این پژوهش نشان داد که عوامل ترک خدمت کارکنان در شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی عبارت است از تناسب نداشتن جبران خدمات با انتظارات کارکنان، وجود نداشتن فرصت‌های رشد و توسعه، وجود نداشتن فرهنگ سازمانی مناسب و وجود نداشتن رهبری اثربخش.
Stead and AVALY	۱۹۸۴	قصد رفتاری، ترک شغل	فرا تحلیل از پژوهش‌های مربوط به رابطه بین قصد رفتاری و ترک شغل
Verma A.	۱۹۸۵	تعهد سازمانی، غیبت، ترک شغل	بررسی کتاب «سازمان: پیوندهای کارمند- سازمان: روان‌شناسی تعهد، غیبت و ترک شغل»
Cotton و دیگران	۱۹۸۶	جابه‌جایی کارکنان، گردش مالی	این پژوهش نشان داد که عوامل مؤثر بر جابه‌جایی کارکنان عبارت است از ویژگی‌های فردی کارکنان، ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های جامعه
Weisberg	۱۹۹۴	فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل	این پژوهش بیانگر بررسی و سنجش فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در بین کارکنان است
Johnston .R	۱۹۹۵	کیفیت خدمات، رضایت‌بخش‌ها، نارضایتی‌بخش‌ها	پژوهشی با هدف بررسی عوامل تعیین‌کننده کیفیت خدمات، از جمله رضایت‌بخش‌ها و نارضایتی‌بخش‌ها
Griffiths R و همکاران	۲۰۰۰	ترک شغل، پیش‌زمینه‌ها، همبستگی‌ها	پژوهشی فراتحلیل از پیش‌زمینه‌ها و همبستگی‌های ترک شغل، با تمرکز بر به‌روزرسانی یافته‌ها، تست‌های تعدیل‌کننده و پیامدهای پژوهشی برای هزاره جدید



نویسنده	تاریخ انتشار	واژه‌های کلیدی	توضیحات
Yoshimura .K	۲۰۰۳	ویژگی‌های کارکنان، حمایت سازمانی درک شده، ارتباط‌های سرپرستی، تعهد عاطفی، قصد ترک شغل	بررسی تفاوت‌های گروهی در رابطه بین ویژگی‌های کارکنان، حمایت سازمانی درک شده، ارتباط‌های سرپرستی، تعهد عاطفی و قصد ترک شغل در این پژوهش انجام شده است.
Teter IP, Mir JP	2006	رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد ترک شغل، ترک شغل	پژوهشی فراتحلیل از یافته‌های مربوط به پیش‌زمینه‌ها و همبستگی‌های رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد ترک شغل و ترک شغل
Carmeli A, Weisberg .J	2006	قصد ترک شغل، گروه‌های حرفه‌ای	بررسی قصد ترک شغل در بین سه گروه حرفه‌ای از کارکنان
Pourani K, Sohadov .D	2008	رضایت شغلی، قصد ترک شغل، تجربه صنعتی	این پژوهش بیانگر بررسی نقش تعدیل‌کننده تجربه صنعتی در رابطه بین رضایت شغلی و قصد ترک شغل در بین کارکنان فروش در هند است.
Steed و دیگران	2019	بازایی کارکنان، تقاضاها، منابع، رفاه، عملکرد	این پژوهش نشان داد که بازایی کارکنان می‌تواند به بهبود عملکرد کارکنان کمک کند.

براساس بررسی‌های انجام‌شده، تا زمان حال پژوهشی به‌منظور مرور مفاهیم و چالش‌های ترک خدمت کارکنان در بازه مذکور پژوهش فعلی انجام نشده است و به‌نوعی نوآوری پژوهش حاضر نیز به همین علت جایگاه خاصی دارد.

۳- روش‌شناسی

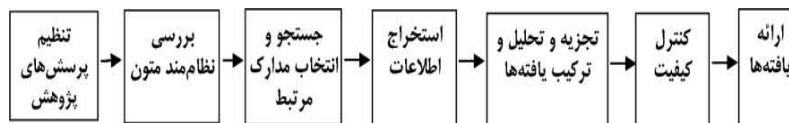
۳-۱- روش پژوهش پیاده‌سازی شده

این پژوهش رویکردی کیفی دارد و در آن از روش فراترکیب برای ارزیابی منابع علمی استفاده شده است. فراترکیب روشی برای تحلیل پژوهش‌های کیفی است که نتایج تفسیری حاصل از تلفیق و مقایسه یافته‌های مجموعه‌ای از پژوهش‌های کیفی را تولید می‌کند [۳۸]. این روش



نیازمند آن است که پژوهشگر بازننگری دقیق و عمیقی پیرامون موضوع پژوهش انجام دهد و یافته‌های پژوهش‌های کیفی مرتبط را ترکیب کند که از این راه می‌توان نمایش جامعی از پدیده بررسی شده را نشان داد [۳۹].

این روش به‌طورخاص در علوم که مطالعه آن بیشتر مبتنی بر تحلیل‌های کیفی است و مبانی نظری وسیعی را شامل نمی‌شود، کاربرد دارد. از آنجایی که مطالعه‌های مرتبط با ترک خدمت کارکنان بیشتر کیفی بوده و تا زمان انجام پژوهش حاضر منبع جامع و کاملی از عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشاینندی پیدا نشده است، روش فراترکیب به‌عنوان روشی مناسب برای شناسایی مؤلفه‌ها، ابعاد اصلی و به‌دست‌آوردن دید جامع و کاملی از ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشاینندی به‌کار گرفته شده است. روش‌های مختلفی برای انجام فراترکیب وجود دارد. در پژوهش حاضر به‌منظور انجام فراترکیب از روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) استفاده شد که رایج‌ترین روش استفاده‌شده برای انجام پژوهش‌هایی با روش فراترکیب است که مراحل اجرایی آن در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مراحل هفت‌گانه فراترکیب سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷)

۴- یافته‌های پژوهش

مرحله اول تنظیم پرسش‌های پژوهش

در بخش ابتدایی مرحله فراترکیب، نخست به پرسش‌های مبنایی در این زمینه به‌منظور رفع ابهام‌های احتمالی در مراحل بعدی پژوهش پاسخ داده می‌شود. در واقع در این مرحله با مشخص شدن پرسش اصلی، حیطه کار تعیین می‌شود. در جدول ۲ پرسش‌های پژوهش به همراه پارامترها بیان شده است.



جدول ۲. پاسخ پرسش‌های مرحله یک فراترکیب پژوهش حاضر پارامتر

پرسش‌های پژوهش کیفی فراترکیب	
شناسایی مؤلفه‌ها، ابعاد و عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشابندی	چه چیزی (What)
آثار و منابع مختلف فارسی شامل مقاله‌های معتبر چاپ شده در نشریه‌های با مجوز از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری که در آنها به تشریح و شناسایی مؤلفه‌ها، ابعاد و عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشابندی پرداخته‌اند.	چه کسی (جامعه مورد مطالعه) (Who)
متون موجود بین سال‌های ۱۳۸۱ تا ۱۴۰۲ شمسی تا زمان انجام پژوهش	چه زمانی (When)
مطالعه و بررسی موضوعی متون، محتوا، شناسایی و دسته‌بندی مفاهیم و مقوله‌های شناسایی شده در پژوهش‌های کمی، کیفی و آمیخته	How (چگونه)

مجموعه شاخص‌های بالا در قالب معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مطالعه‌ها در جدول ۳ ارائه شده‌اند.

جدول ۳. معیارهای ورود و خروج مطالعه‌ها

معیارهای خروج	معیارهای ورود	شاخص‌ها
مواردی غیر از بررسی مؤلفه‌ها، ابعاد و عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشابندی	شناسایی مؤلفه‌ها، ابعاد و عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشابندی	شرایط مطالعه شده
سایر منابع علمی مانند پایان‌نامه کتاب، سرمقاله	مقاله‌های نشریه‌ها (پژوهشی و مروری) با درجه اعتبار تأییدشده	جامعه
زبان غیرفارسی	زبان فارسی	زبان پژوهش
۱۳۸۱ به قبل	۱۴۰۲-۱۳۸۱	چه زمانی
روش‌های پژوهش آزمایشی	کمی و کیفی و آمیخته	روش‌های پژوهش

مرحله دوم بررسی نظام‌مند متون

در این پژوهش منابع موردنظر از سه پایگاه اطلاعاتی فارسی بین سال‌های ۱۳۸۱-۱۴۰۲ شمسی جستجو شدند که این پایگاه‌های مطرح و این بازه زمانی سبب دستیابی به آثار مناسب به‌روز جامع و بسیاری در این حوزه شد.



واژه‌های کلیدی «ترک خدمت کارکنان» و «عوامل پیش‌بینی ترک خدمت» در زبان فارسی مرتبط‌ترین واژه‌های کلیدی برای جستجوی منابع بودند. «فرسایش شغلی» و «تعدیل نیروی انسانی» نیز از واژه‌های مرتبط بودند اما با جستجو در پایگاه‌ها و بررسی محتوای منابع و مبانی نظری این حوزه نمایان شد که این واژه‌ها با توجه به هدف پژوهش حاضر، کمکی به پژوهشگر نخواهند کرد و استفاده از این واژه‌ها می‌توانست پژوهش را از مسیر و هدف اصلی خود خارج کند، درنهایت از جستجو کنار گذاشته شدند. همچنین هر چند که واژه‌های کلیدی «ترک کار» معادل دیگر ترک خدمت در زبان فارسی است، اما در پژوهش‌های عوامل پیش‌بینی ترک خدمت کارکنان نقشی نداشت؛ به همین علت این واژه نیز از جستجو کنار گذاشته شد. در ادامه با ترکیب واژه‌های کلیدی نهایی و ساخت بهترین دستورهای جستجو متناسب با ویژگی‌های هر پایگاه اطلاعاتی، جستجو تا دستیابی به بهترین نتیجه در هر پایگاه اطلاعاتی انجام شد.

تعداد منابع بازیابی شده در هر یک از پایگاه‌های اطلاعاتی جستجو شده به شرح جدول ۴ به‌دست‌آمد.

جدول ۴. پایگاه‌های اطلاعاتی جستجو شده و شمار منابع بازیابی شده

شمار منابع بازیابی شده	نام پایگاه اطلاعاتی فارسی
۴۷	پرتال جامع علوم انسانی
۷۳۳	پایگاه مجله‌های تخصصی نور (نورمگز)
۸۴۰	مرکز اسناد و کتابخانه ملی ایران
۳۱۶	پایگاه اطلاعات نشریه‌های کشور (مگیران)
۱۱۰	پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC)
۲۰۳۶	مجموع منابع

مرحله سوم انتخاب مدارک مناسب

در این گام کیفیت مدارک بازیابی شده بررسی شد. هدف از انجام این گام حذف مدارکی است که پژوهشگر به یافته‌های آن اعتمادی ندارد. یکی از ابزارهایی که برای ارزیابی کیفی



مطالعه‌های اولیه و سنجش روایی فراترکیب استفاده شد، ابزار گلین بود. این ابزار، یک فهرستی از ۲۵ پرسش بود که در سال ۲۰۰۶ به‌وسیله گلین و باروسو توسعه پیدا کرد [۴۰]. برای هر پرسش، پاسخ‌ها به‌صورت بله، خیر، نامشخص و غیرکاربردی ارزیابی می‌شوند. پاسخ بله نشان می‌دهد که پرسش پژوهش به‌خوبی ارزیابی شده است. پاسخ خیر نشان می‌دهد که پرسش پژوهش به‌خوبی ارزیابی نشده است. پاسخ نامشخص نشان می‌دهد که نمی‌توان به‌طور قطعی درباره ارزیابی پرسش پژوهش نظر داد. پاسخ غیرکاربردی نشان می‌دهد که پرسش پژوهش برای ارزیابی روایی مطالعه مناسب نیست. برای محاسبه روایی مطالعه‌ها، از فرمول زیر استفاده شد:

$$\text{روایی} = (\text{تعداد پرسش‌ها با پاسخ بله} + \text{تعداد پرسش‌ها با پاسخ نامشخص}) / (\text{تعداد پرسش‌های فهرست})$$

در این مطالعه، از ۲۵ پرسش مدنظر گلین استفاده شد. تعداد پرسش‌ها با پاسخ بله ۲۲، تعداد پرسش‌ها با پاسخ نامشخص ۲ و تعداد پرسش‌ها با پاسخ خیر ۱ بود. بنابراین، روایی مطالعه‌های بررسی شده برابر با ۹۲ درصد محاسبه شد. پس از اینکه منابع مناسب شناسایی شدند؛ گام بعدی پژوهش پالایش نهایی منابع برای استخراج اطلاعات بود که بعد از حذف مدارک همپوشانی بین پایگاه‌های اطلاعاتی، پالایش و غربالگری برای انتخاب نمونه‌های مناسب در مرحله اول براساس عنوان منابع، در مرحله بعد براساس چکیده، سپس براساس محتوا و در مرحله نهایی براساس روش پژوهش انجام شد. پژوهشگر مراحل مذکور را پس از بررسی کامل و تسلط محتوایی بر ادبیات نظری موجود در این حوزه با بررسی دقیق متن پژوهش‌ها، واژگان تخصصی به‌کار رفته، سوال‌ها و نتایج پژوهش و تشخیص انطباق آن با مسئله پژوهش خود انجام داد و به‌این‌ترتیب در هر مرحله تعدادی از منابع حذف شدند که شکل ۲ الگوریتم به‌کار برده شده برای پالایش آثار و فرایند انتخاب منابع نهایی را نشان می‌دهد.



شکل ۲. الگوریتم انتخاب مدارک مناسب جهت تحلیل

همان‌طور که در شکل ۲ نمایان است، از مجموع ۲۰۳۶ منبع بازیابی شده تعداد ۱۰۶۸ منبع بعد از حذف مدارک همپوشانی بین پایگاه‌ها به دست آمد که سپس در مراحل غربال‌گری، عنوان‌ها، منابع، چکیده منابع و در نهایت روش پژوهش منابع به ترتیب تعداد منابع از ۱۰۶۸ به



۶۷۶ منبع و از ۶۷۶ منبع به ۳۹۴ منبع تقلیل پیدا کرد و در نهایت از ۳۹۴ منبع ۱۷۵ مدرک تأیید نهایی شد.

مرحله چهارم استخراج اطلاعات متون

در این گام به منظور تأمین هدف کیفی فراترکیب (که ترکیب و تفسیر نظام‌مند و جزئی آثار بررسی شده است)، تلاش شد که متون نهایی به روش تحلیل محتوا با حوصله و دقت کافی مطالعه شوند تا مبنای درستی برای گام‌های بعدی پژوهش فراهم شود. برای این منظور و نیز افزایش سطح کیفی پژوهش، تک‌تک آثار به‌طور دقیق بررسی شد و نکته‌ها و مؤلفه‌های مرتبط با عوامل پیشایندی ترک خدمت کارکنان یادداشت و استخراج شدند. اطلاعات مربوط به هر مدرک منتخب شامل نام خانوادگی نویسنده، سال انتشار، کد منبع، مؤلفه‌های مربوط به ترک خدمت کارکنان، نوع پژوهش و رتبه کیفی هر اثر در بین آثار موجود در قالب جدولی تنظیم شده است که گزیده‌ای از این اطلاعات در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. اطلاعات اولیه استخراج شده از منابع منتخب در فراترکیب

ردیف	منبع / کد منبع	مؤلفه‌ها (کدها)	نوع پژوهش	امتیاز رتبه کیفی
۱	مشرقی زنوزی، عباس؛ مالدار، احمد (۱۳۹۲) R16	انگیزه، دل‌بستگی به خانواده، موفقیت شخصی، سلامت جسمانی، حرفه‌ای‌گری، ویژگی‌های شغلی، محیط کاری، تعامل رهبر- عضو، رهبری مدیر، روابط با همکاران، تعهد سازمانی، برنامه‌ریزی شغلی، کارراهه شغلی، جبران خدمات ادراکی، اقدام‌های مدیریت منابع انسانی، برند کارفرمایی	مروری	۶
۲	اردکانی و همکاران (۱۳۹۶) R95	مثبت‌اندیشی، رضایت شغلی، عجزین‌شدگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رهبری تحول‌آفرین مدیران، فرهنگ سازمانی، اقدام‌های مدیریت منابع انسانی	کمی	۹



ردیف	منبع / کد منبع	مؤلفه‌ها (کدها)	نوع پژوهش	امتیاز رتبه کیفی
۳	بارانی، صمد؛ عسگری، ناصر؛ افضلی، هادی (۱۳۹۶) R172	برند کارفرمایی، جبران خدمات ادراک شده، موفقیت شخصی، انگیزه، اقدام‌های مدیریت منابع انسانی، کارراهه شغلی، فرهنگ سازمانی، تعامل رهبر- عضو، کیفیت زندگی، رضایت از حقوق، تیپ شخصیتی، محیط کاری	مطالعه موردی	۲۹

در این بخش تعداد ۱۶۷ کد منحصر به فرد مربوط به ترک خدمت کارکنان شناسایی شد. بعد از استخراج کدهای هر منبع (نمونه‌ای از آن در جدول ۴)، یکایک کدها و فراوانی آنها در بین آثار منتخب به منظور ایجاد زمینه تفسیری بیشتر و توجیه پشتوانه نظری به همراه کد منابع در جدولی آمده است که نمونه‌ای از کدهای شناسایی شده به همراه کد منابع و فراوانی آنها در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. کدهای استخراج شده از آثار منتخب و فراوانی تکرار هر کد

ردیف	نام کد	منابع مرتبط با کد	فراوانی کد
۱	انگیزه	[۳۹؛ ۴۲؛ ۶۱؛ ۷۷؛ ۸۱؛ ۸۸؛ ۹۰]	۸
۲	تناسب شغلی	[۴۱-۴۵]	۵
۳	روابط با همکاران	[۴۵-۴۹]	۵
۴	عدالت سازمانی	[۴۵؛ ۵۰؛ ۵۹]	۱۱
۵	جو اخلاقی	[۴۲؛ ۴۷؛ ۵۸؛ ۶۰-۶۹]	۱۳

مرحله پنجم تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

در این گام برمبنای ۱۶۷ کد استخراج شده از گام پیشین با ترکیب برخی کدها، در نهایت ۱۰۲ کد شناسایی شد. در ادامه با در نظر گرفتن مفهوم هریک از این کدها در یک مفهوم مشابه شناسایی شدند. به این ترتیب مفاهیم پژوهش شکل گرفت. سپس این کدها برمبنای تحلیل‌های انجام شده و به کمک روش تحلیل محتوا براساس ادبیات پژوهش در هفت مفهوم شامل «شاخصه‌های شخصی»، «شاخصه‌های شغلی»، «شرایط کاری» و «ارتباط بین فردی» و «فرهنگ گروهی» و «درون‌سازمانی» و «برون‌سازمانی» و سه مقوله «فردی» و «بخشی/گروهی» و «سازمانی» دسته‌بندی شدند.



جدول ۷. مقوله‌ها، مفاهیم و کدهای پژوهش انجام شده

ردیف	مقوله	مفهوم	کد	منبع
۱	فردی	شاخصه‌های شخصی	فشار روانی شغلی	[۴۶-۴۱]
			قلدری	[۴۷؛ ۴۶؛ ۴۱]
			سرمایه روانی و روان‌شناختی	[۵۴-۴۸]
			تعهد شغلی	[۵۶؛ ۵۵]
			درگیری کاری (عجین‌شدگی)	[۶۵-۵۷؛ ۵۰؛ ۲۳]
			کیفیت شغلی	[۵۸]
			تناسب شغلی	[۶۷؛ ۶۶؛ ۵۹؛ ۵۸؛ ۴۶]
			نقاط قوت شخصیتی	[۶۸]
			فشار روانی نقش	[۶۵؛ ۴۵]
			حمایت اجتماعی	[۷۰؛ ۶۹؛ ۴۶]
			الگوی رفتاری	[۷۱؛ ۶۵]
			فشار روانی- اجتماعی	[۷۳؛ ۷۲]
			سکوت سازمانی	[۷۷-۷۴]
			ناهماهنگی عاطفی	[۷۹؛ ۷۸]
			رفتار از تقای سلامت	[۸۰]
			اضطراب اجتماعی	[۸۱]
			حرفه‌ای گری	[۸۳؛ ۸۲؛ ۴۶]
			آگاهی از اعتبار و برند کارفرما	[۸۷؛ ۸۴؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۴۶]
			برنامه‌ریزی شغلی	[۸۸؛ ۸۷؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۴۶]
			جبران خدمات ادراک شده	[۸۹-۸۶؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۴۶]
			دلبستگی بزرگسالان	[۸۲؛ ۶۵]
			روابط با همکاران	[۹۰؛ ۸۲؛ ۷۹؛ ۴۶؛ ۴۳]
			موفقیت شخصی	[۹۲؛ ۹۱؛ ۸۶؛ ۸۲؛ ۷۹؛ ۶۸]
			انگیزه	[۹۵-۹۳؛ ۸۶؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۴۶؛ ۴۳]
			مدیریت منابع انسانی	[۹۶-۹۳؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۶۴؛ ۵۴؛ ۵۳؛ ۴۳]
مسیر شغلی	[۱۰۰-۹۶]			
سلامت جسمانی	[۱۰۱؛ ۸۸-۸۶؛ ۸۲؛ ۷۹؛ ۶۵؛ ۴۳]			
				[۹۲؛ ۸۷؛ ۸۲؛ ۷۹]



ردیف	مقوله	مفهوم	کد	منبع
۱	فردی	شاخصه‌های حرفه‌ای شغل	آمادگی یادگیری خود راهبری	[۶۵]
			فرهنگ نوآوری محور	[۶۵]
			سلامت سازمانی	[۶۵]
			نیازهای شغلی	[۸۷؛ ۶۵]
			رهبری آموزشی	[۸۷؛ ۶۵]
			خشونت	[۷۶؛ ۴۶]
			توانایی روابط بین فردی	[۴۶]
			بهره‌وری کاری	[۴۶]
			ادراک مدیریت ایمن	[۴۶]
			رهبری تعاملی	[۴۶]
			اخلاقی کاری	[۱۰۲؛ ۹۴؛ ۹۳؛ ۶۳؛ ۶۱]
			مشکل بین فردی	[۱۰۳]
			عزت نفس	[۱۰۴؛ ۱۰۳]
۲	بخشی / گروهی	شرایط کاری	رفتار شهروندی سازمانی	[۱۰۷ - ۱۰۵؛ ۶۴؛ ۵۰]
			تناسب فرد با سازمان	[۱۰۹ - ۱۰۷]
			فرهنگ سازمانی	[۱۱۲ - ۱۱۰؛ ۸۶؛ ۶۵؛ ۶۴؛ ۴۶]
			مشتری‌مداری	[۱۱۴؛ ۱۱۳]
			اعتماد سرپرست	[۱۱۵؛ ۱۰۴؛ ۹۰؛ ۷۰]
			غناي شغلی	[۱۱۹ - ۱۱۶؛ ۱۰۱؛ ۹۸؛ ۹۶؛ ۷۹]
			رهبری مربی‌گری	[۱۲۱؛ ۱۲۰؛ ۱۱۵؛ ۱۰۷؛ ۴۲]
			کارآمدی شغلی	[۴۲]
			استقلال شغلی	[۹۶؛ ۷۹؛ ۶۷]
			تعارض کار- خانواده	[۱۲۳؛ ۱۲۲؛ ۶۹؛ ۶۲]
			تعهد عاطفی	[۱۲۶ - ۱۲۴؛ ۱۲۰؛ ۹۱؛ ۲۳]
			نگرش حرکت‌بخشی	[۱۲۸؛ ۱۲۷؛ ۹۱؛ ۸۷؛ ۸۶؛ ۶۵؛ ۴۶]
			ارتباط بین فردی	ارتباط بین فردی
سیاست داخلی‌گرا	[۱۳۲ - ۱۳۰؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۵۱]			
سرمایه اجتماعی	[۱۳۷ - ۱۳۳؛ ۱۳۰؛ ۱۰۷؛ ۶۵؛ ۶۰؛ ۲۳]			
تعامل رهبر- عضو	[۹۵؛ ۹۰؛ ۸۳؛ ۸۱؛ ۷۷؛ ۵۶؛ ۴۶]			
پیوندهای رابطه‌ای (هماهنگی)	[۱۱۴؛ ۱۰۱]			
کیفیت زندگی	[۹۴؛ ۸۷؛ ۸۶؛ ۶۵؛ ۴۳]			
رضایت از حقوق	[۸۶؛ ۷۹؛ ۶۵؛ ۴۶؛ ۴۳؛ ۲۸]			
اجتماعی‌سازی سازمانی	[۱۳۹؛ ۱۲۷؛ ۱۰۴؛ ۶۵؛ ۴۳]			
فلات شغلی	[۱۴۱؛ ۱۴۰؛ ۱۲۴؛ ۷۳]			
تعارض نقش	[۷۹؛ ۷۰؛ ۵۶؛ ۵۵]			
ابهام نقش	[۷۹؛ ۷۰]			



ردیف	مقوله	مفهوم	کد	منبع
		فرهنگ گروهی	کار بیش از حد	[۱۲۳؛ ۷۹]
			تناسب تلاش-پاداش	[۱۴۲؛ ۹۲؛ ۷۹؛ ۴۶]
			توانمندسازی	[۱۴۳؛ ۱۳۸؛ ۱۲۷؛ ۱۲۴؛ ۶۰؛ ۴۶]
			کیفیت زندگی کاری	[۱۴۴]
			بدبینی سازمانی	[۱۴۶؛ ۱۴۵؛ ۱۱۵؛ ۷۸؛ ۶۵]
			جو اخلاقی	[۱۰۸؛ ۹۲؛ ۹۰؛ ۶۵؛ ۵۹؛ ۵۱]؛ [۱۴۷؛ ۱۴۵؛ ۱۲۰؛ ۱۱۵؛ ۱۱۳]؛ [۱۴۸]
۳	سازمانی	درون‌سازمانی	رهبری خدمت‌گزار	[۱۴۵؛ ۶۳؛ ۴۶]
			هوش هیجانی	[۱۵۰؛ ۱۴۹]
			فرهنگ رابطه‌محور	[۱۳۲؛ ۹۲؛ ۴۶؛ ۴۴]
			فرصت شغلی	[۱۵۱؛ ۸۴]
			تعهد سازمانی	[۷۹؛ ۷۲؛ ۶۷؛ ۶۵؛ ۵۶؛ ۵۵؛ ۴۹]؛ [۸۰؛ ۸۲؛ ۹۵؛ ۱۰۲؛ ۱۰۳؛ ۱۱۰]؛ [۱۱۵؛ ۱۲۶؛ ۱۳۵؛ ۱۴۵؛ ۱۴۷]؛ [۱۵۲ - ۱۶۰]
			معنویت محل کار	[۱۶۱؛ ۱۰۹]
			فرسودگی شغلی	[۱۴۱؛ ۱۴۰؛ ۱۲۴؛ ۱۰۹؛ ۶۰]؛ [۱۶۴ - ۱۶۱؛ ۱۴۸]
			مربی‌گری	[۱۳۵]
			بازاریابی داخلی	[۱۶۵؛ ۱۵۳؛ ۱۳۶؛ ۸۷؛ ۶۵]
			سازگاری	[۱۶۷؛ ۱۶۶]
			به‌زیستی ذهنی	[۱۶۷؛ ۱۶۶]
			خستگی عاطفی	[۱۶۶؛ ۱۵۰؛ ۶۸؛ ۲۳]
			شوک تغییر (گذار به شرایط جدید)	[۱۳۸؛ ۱۲۸؛ ۱۰۴؛ ۶۵؛ ۴۶]
			ارتباط‌های سازمانی (ساختار)	[۱۶۸؛ ۱۳۸؛ ۸۷؛ ۶۵]
			فرهنگ وظیفه‌مدار	[۱۳۹]
			تاب‌آوری	[۱۵۰؛ ۹۹؛ ۴۶]
ویژگی‌های شغلی	[۱۳۴؛ ۱۲۸؛ ۸۸؛ ۸۷؛ ۸۲؛ ۶۵]؛ [۱۶۲]			



ردیف	مقوله	مفهوم	کد	منبع
۳	سازمانی	درون‌سازمانی	ویژگی شخصیتی	[۱۶۸؛ ۱۵۴؛ ۸۶؛ ۴۶]
			تقابل	[۱۱۴؛ ۴۷]
			عملکرد	[۱۲۶؛ ۱۱۳؛ ۱۰۶]
			بی‌ادبی	[۱۲۰؛ ۴۶]
			رضایت شغلی	[۶۷؛ ۶۵؛ ۶۴؛ ۵۵؛ ۴۹؛ ۴۸؛ ۴۳]؛ [۶۹؛ ۷۹؛ ۸۰؛ ۸۷؛ ۹۷؛ ۱۰۰]؛ [۱۰۲؛ ۱۰۳؛ ۱۰۴؛ ۱۲۶؛ ۱۲۳؛ ۱۳۵]؛ [۱۳۶؛ ۱۳۳؛ ۱۴۳؛ ۱۴۷؛ ۱۴۸؛ ۱۵۱؛ ۱۵۳]؛ [۱۵۵؛ ۱۵۸؛ ۱۶۰؛ ۱۶۳؛ ۱۶۸] - [۱۷۳]
			محیط کار روانی اجتماعی	[۱۰۶]
			جو سازمانی	[۱۰۶]
			موانع مسیر شغلی	[۱۰۶]
			عدالت سازمانی	[۱۲۴؛ ۱۰۶؛ ۹۷؛ ۸۷؛ ۶۵؛ ۴۹؛ ۴۶]؛ [۱۳۳؛ ۱۶۷؛ ۱۶۴؛ ۱۷۴]
			حمایت سازمانی	[۶۵؛ ۶۲؛ ۵۰؛ ۴۹؛ ۴۷؛ ۴۶؛ ۲۳]؛ [۶۷؛ ۱۲۲؛ ۱۲۳؛ ۱۲۷؛ ۱۳۳؛ ۱۵۴]
			سبک رهبری مدیر	[۷۹]؛ [۱۷۴؛ ۱۳۴؛ ۱۰۴؛ ۸۲]
			خودپنداره حرفه‌ای	[۱۵۸؛ ۱۳۴؛ ۱۲۵]
	تفکر مثبت	[۶۴]		
	رهبری تحول‌آفرین	[۶۴]		
	برون‌سازمانی	محیط کاری	[۱۲۸؛ ۸۸ - ۸۶؛ ۸۲؛ ۶۵؛ ۴۶]؛ [۱۳۴]	
		کار عاطفی	[۱۵۲؛ ۱۳۴؛ ۱۲۸؛ ۱۲۴؛ ۱۱۶؛ ۹۸]؛ [۱۷۱]	

مرحله ششم کنترل کیفیت

در آغاز برای سنجش روایی از ابزار گلین^۱ استفاده شد. براساس این معیار، هر منبع حداقل براساس معیارهایی مانند جامعه آماری گردآوری داده‌ها، طرح پژوهش و نتایج ارزیابی شدند.

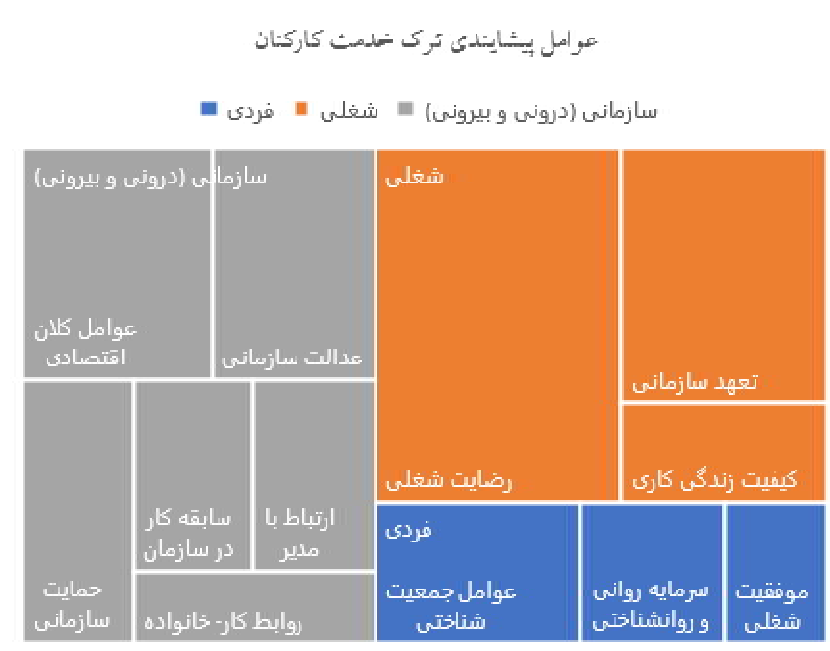
1. Glynn



همچنین در ادامه از روش تبادل نظر با همتایان و روش ممیزی استفاده شد. در روش تبادل نظر با همتایان دو عضو هیئت علمی دانشگاه (که با پژوهش و رویه انجام آن آشنا بودند) برای بررسی تقویت، تصحیح کدگذاری‌ها و دستاوردهای پژوهش‌گزینه‌ش شدند و در روش «ممیزی» مؤلفه‌های نهایی فراترکیب در اختیار یک متخصص منابع انسانی برای مرور و بررسی اجزا و نیز میزان تطابق آنها با مفاهیم ترک خدمت کارکنان قرار گرفتند. برای کسب اطمینان از پایایی نیز یکایک منابع منتخب خط به خط در سه مرحله مطالعه شدند. سپس روش کدگذاری توصیفی به کار رفت که بر مبنای آن موضوعات کلیدی متن در قالب عبارتی کوتاه، اما در بافت متن اصلی خود استخراج شدند و در نهایت با توجه به مفهوم کلیدی خود در جای مناسب قرار گرفتند. همین مسئله به امکان کنترل کدها و جلوگیری از دگرگونی در تعریف کدها در طول فرایند کدگذاری کمک کرد. همچنین اقدام دیگر در افزایش قابلیت اطمینان کار این بود که در زمان انجام کدگذاری کدهای فرعی و دسته‌بندی‌های آنها از نظرات و راهنمایی دو متخصص منابع انسانی استفاده گردید. در این باره وجود برنامه و روشی روشن (فراترکیب) برای گزینه‌ش مطالعه‌ها و طراحی جدولی برای استخراج مطالب موردنیاز از منابع منتخب نیز بر کنترل پایایی دستاوردهای پژوهش افزود. اعتبار کدگذاری تأیید شد و میزان پایایی تحلیل مقاله‌ها مناسب است.

مرحله هفتم ارائه یافته‌ها

بر پایه یافته‌های به دست آمده در مراحل قبل می‌توان مؤلفه‌های ترک خدمت کارکنان را با تأکید بر عوامل پیشایندهی به شکل بعدی بیان کرد (شکل ۳).



شکل ۳. مدل مفهومی پژوهش: مؤلفه‌های ترک خدمت کارکنان با تأکید بر عوامل پیشابندی

۵- تحلیل یافته‌ها

عوامل پیشابندی مؤثر در ترک خدمت کارکنان را می‌توان به شکل زیر در سه دسته ارائه کرد:
الف) فردی شامل؛

۱. عوامل جمعیت‌شناختی؛

عوامل شخصی شامل سن، جنسیت، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، توانایی یا ضعف فردی مانند بیماری یا اختلال‌های جسمی- حرکتی، مسئولیت که می‌تواند مربوط به خانواده باشد، عزت نفس، شخصیت و... به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر قصد ترک خدمت کارکنان از راه‌های مختلف تأثیر می‌گذارد، برای مثال مطالعه نشان داد که نرخ جابه‌جایی کارمندان زن

1. Demographic factors



بیشتر از کارمندان مرد است که ممکن است با وظیفه آنها در مورد نیاز به تولد و مراقبت از خانواده مرتبط باشد [۱۷۵].

۲. سرمایه روانی و روان‌شناختی^۱:

سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک چارچوب کلی می‌تواند به‌طور جهانی هر نوع کارمندی را قضاوت کند و همچنین به ایجاد سرمایه انسانی کارآمد در هر سازمانی کمک زیادی می‌کند. مؤلفه‌های این مفهوم عبارت است از خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی، تاب‌آوری، بهزیستی ذهنی و هوش هیجانی. همچنین سرمایه روان‌شناختی به داشتن روابط قوی با نگرش‌های کارکنان مانند رضایت شغلی، شکوفایی در کار، تعهد سازمانی، جاب‌جایی کارکنان و شهروندی سازمانی شناخته شده است. سرمایه روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان خواهد داشت [۱۷۶].

۳. موفقیت شغلی^۲:

موفقیت شغلی، یک فرایند ذهنی به معنای احساس خودشکوفایی، موفقیت و رضایتی است که یک فرد می‌تواند از حرفه خود داشته باشد. رضایت شغلی، لذت شغلی و تحقق اهداف شغلی، معیارهای مهمی برای موفقیت شغلی ذهنی تلقی می‌شوند. سازمان‌ها می‌توانند برنامه‌ریزی شغلی را برای کارکنان تقویت کنند که نه تنها فرصت‌های بالقوه و رو به رشدی را برای آنها فراهم می‌کند و شغلی موفق ایجاد می‌کند، بلکه می‌تواند اشتیاق آنها را برای بازگرداندن روحیه و کاهش قصد ترک خدمت تحریک کند [۱۷۷].

ب) شغلی شامل؛

۱. رضایت شغلی^۳:

رضایت شغلی یک پیش‌بینی‌کننده به‌نسبت ثابت رفتار ترک خدمت است. کارمندانی که از شغل خود راضی هستند، کمتر احتمال دارد کار را ترک کنند. با این حال، در مورد اینکه آیا رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده معتبری از ترک خدمت است و اینکه آیا این رابطه مستقیم یا غیرمستقیم از راه تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی است، بحث‌هایی وجود دارد. چندین

1. Psychological capital
2. Career success
3. Job Satisfaction



نویسنده دریافته‌اند که رضایت شغلی از راه آثار آن بر تعهد سازمانی و قصد ترک منجر به ترک خدمت می‌شود [۱۷۸].

۲. تعهد سازمانی^۱:

بسیاری از پژوهش‌ها رابطه منفی بین تعهد عاطفی و قصد ترک خدمت را نشان می‌دهد. پژوهشگران رابطه مثبت بین تعهد سازمانی، علاقه به ماندن در سازمان، همبستگی منفی بین تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت را نتیجه گرفتند. پژوهشگران پیش‌زمینه‌های گوناگون قصد ترک خدمت را مطالعه کردند که از میان آنها، تعهد سازمانی قوی‌ترین تأثیر را بر قصد ترک خدمت داشته است [۱۷۹].

۳. کیفیت زندگی کاری^۲:

طیف وسیعی از عوامل مرتبط با شغل در مورد کیفیت شغلی و زندگی در محیط کار بیان شده است که از جمله آنها دسته‌بندی‌های شغلی، شیفت‌ها، محتوای شغل و سطوح مختلف همگی بر قصد ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارند. پژوهشگران در مورد کیفیت شغل نتیجه گرفتند که در موضوع کیفیت شغلی، چهار عامل مختلف بر ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد: «عدم‌چالش»، «پردازش بیش از حد اطلاعات»، «یکنواختی کار روزانه» و «تغییر در فلسفه عملکرد کسب‌وکار». همچنین بیان کردند شغلی که شامل وظایف ساده و کم‌چالش است، تمایل به ترک را افزایش می‌دهد، اما کارکنان دوست ندارند وقت خود را صرف رسیدگی به کارهای کاغذی کنند [۱۸۰].

ج) سازمانی (درونی و بیرونی) شامل؛

۱. عوامل کلان اقتصادی^۳:

سطح توسعه اقتصادی جامعه، شرایط بازار کار، سیستم اشتغال، فرصت‌های شغلی، اموال شرکت، امکانات آموزشی و بهداشتی در اطراف سازمان، خدمات حمل‌ونقل موجود در اطراف سازمان، خدمات مسکن، هزینه‌های زندگی، کیفیت زندگی و غیره همگی تأثیر زیادی بر رفتار ترک خدمت کارکنان دارند. اقتصاد خوب توسعه پیدا کرده، عرضه فراوان کارکنان صنعت،

1. Organizational commitment

2. Job quality

3. Macroeconomic factors



شرایط شغلی به نسبت خوب یا افزایش فرصت‌های شغلی به قصد جابه‌جایی بیشتر کارکنان منجر می‌شود. زمانی که هزینه‌های زندگی بالا باشد، احتمال جابه‌جایی کارکنان کاهش پیدا می‌کند، زیرا کارکنان باید از راه تعهد به سازمان کسب روزی کنند و کارکنان مختلف تصمیم می‌گیرند که شغل فعلی خود را برای شغلی با درآمد بالاتر به دنبال کیفیت بهتر زندگی رها کنند [۱۷۵].

۲. روابط کار - خانواده^۱:

بهبود سیاست‌های کار- زندگی تأثیر مثبت و معناداری بر حفظ کارکنان خواهد داشت. این به آن معناست که هرچه بیشتر سیاست‌های کاری- زندگی در یک سازمان وجود داشته باشد و توجه بیشتری از سمت مدیریت به آن معطوف شود، کارکنان تمایل بیشتری به ماندن در سازمان دارند و از قصد ترک خدمت دوری خواهند کرد [۱۸۱].

۳. حمایت سازمانی^۲:

حمایت سازمانی ادراک شده، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این رابطه در انواع تعامل‌هایی که بین کارکنان و سازمان انجام می‌شود، ریشه دارد. بر مبنای هنجار بده‌بستان متقابل در مبادله‌های اجتماعی، کارکنانی که سطح بالایی از حمایت سازمانی را درک می‌کنند، احتمال بیشتری می‌رود که حمایت سازمان را با نگرش‌های مثبت و رفتارهای کاری دلخواه، جبران کنند. براساس پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، مهم‌ترین پیامد حمایت سازمانی ادراک شده، افزایش تعهد سازمانی کارکنان است. بر همین اساس، پژوهشگران همبستگی منفی بین حمایت سازمانی ادراک شده و قصد ترک خدمت کارکنان را نتیجه گرفتند [۱۷۹].

۴. عدالت سازمانی^۳:

ادراک از عدالت سازمانی به سه دسته توزیعی، رویه‌ای، و مراوده‌ای تقسیم می‌شود. تئوری برابری که مبنای مفهوم عدالت توزیعی محسوب می‌شود، به نحوه واکنش افراد نسبت به مداخله‌ها، رفتارهای مدیران و سرپرستان در توزیع امکانات و پاداش‌ها در سازمان‌ها توجه

1. Family-work relationships
2. Organizational support
3. Organizational justice



دارد. با معرفی عدالت رویه‌ای، پیچ‌وخم تازه‌ای در مطالعه ادراک برابری معرفی شد. افرادی که حس نابرابری کنند، با واکنش‌های منفی مثل اهمال، کم‌کاری، رفتارهای شهروندی ضعیف و ترک خدمت به این نابرابری ادراک شده پاسخ می‌دهند [۴۹].

۵. سابقه کار در سازمان^۱:

مطالعه‌های زیادی درباره رابطه معکوس بین مدت زمان خدمت در یک سازمان و ترک خدمت وجود دارد. نرخ ترک کار در میان کارکنان با طول خدمت کوتاه‌تر به‌طور چشمگیری بالاتر از کارکنانی است که مدت طولانی‌تری شاغل هستند. این موضوع ممکن است به این دلیل باشد که کارمندانی که مدت طولانی‌تری سابقه خدمت دارند، سرمایه‌گذاری بیشتری در سازمان دارند و به همین علت، احتمال ترک خدمت آنان کمتر است. همچنین، هرچه سطح ارشدیت فرد در سازمان بالاتر باشد، احتمال ترک کار کمتر است [۱۷۸].

۶. ارتباط با مدیر^۲:

رابطه کارمندان با سرپرستان عامل دیگری است که به‌نظر می‌رسد تأثیر چشمگیری بر قصد ترک کار یا ترک خدمت کارکنان دارد. پژوهشگران بیان می‌کنند که حمایت گروهی در محل کار که با مدیریت مرتبط است، بر قصد ترک شغل تأثیر می‌گذارد. روابط با مدیریت، سرپرستان و سایر کارکنان به‌عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده مهم بر ترک خدمت کارکنان شناسایی شده است [۱۸۲].

۶- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش‌های کاربردی درباره پیدا کردن راهکارهای بهینه برای حفظ و نگهداری سرمایه انسانی سازمان‌ها - که به نوعی اصلی‌ترین منابع هر سازمانی به‌شمار می‌رود - در سال‌های پیشین به شکل جدی‌تری موردتوجه متخصصان حوزه مدیریت قرار گرفته است.

امروزه، حفظ منابع انسانی کارا و بهره‌ور به‌ویژه در بعضی از صنایع و سازمان‌ها مثل فناوری اطلاعات، جایگاه خاصی پیدا کرده است تا جایی که کارکنان به مثابه سرمایه‌های

1. Length of service
2. Employee's relationship with their supervisors



سازمان تلقی شده و مدیران آن اصلی‌ترین دغدغه و مهم‌ترین مزیت خود را جذب و حفظ سرمایه‌های انسانی می‌دانند.

در راستای پاسخ به پرسش پژوهش، دستاوردهای مطالعه منابع منتخب در زمینه ترک خدمت کارکنان نشان می‌دهد که مفهوم یاد شده مؤلفه‌ها و ابعاد گوناگونی دارد که تا به حال در پژوهش‌های پیشین به صورت جامع و کامل به آن پرداخته نشده است و فقط به برخی مؤلفه‌های ارائه شده در پژوهش فعلی به صورت محدود اشاراتی شده است. نکته مهم اینکه تعداد تکرار هر متغیر در جدول ۶ نشان‌دهنده تعداد پژوهش‌هایی است که پژوهشگران در بازه زمانی مذکور از آن متغیر در پژوهش خود استفاده کرده و آن را به‌عنوان یکی از عوامل اثرگذار در ترک خدمت کارکنان معرفی کرده‌اند. بنابراین این تعداد، نشان‌دهنده میزان اهمیت آن متغیر در نرخ خروج سازمان یا اقدام به ترک خدمت کارکنان است، برای مثال متغیر رضایت شغلی با ۳۹ بار تکرار، بیشترین تکرار را در بین متغیرهای مذکور دارد و نشان می‌دهد که این عامل یکی از اثرگذارترین عوامل ترک خدمت کارکنان محسوب می‌شود.

۷- توصیه‌ها

با توجه به اهمیت ترک خدمت کارکنان و نقش کلیدی عوامل پیش‌بینی در این خصوص، لازم است که سیاست‌ها و برنامه‌های حمایتی کارکنان در سازمان طراحی و پیاده‌سازی شود. علاوه‌براین، مدیران در راستای ایجاد و تقویت عوامل بیرونی و درونی رضایت شغلی کارکنان، باید نقش فعال و حمایت‌گراانه از خود به نمایش بگذارند. مدیران عالی نباید تصور کنند که اغلب عواملی که خارج از کنترل آنهاست (مانند سطح حقوق و مزایا و یا نبود کارراه شغلی و فرصت برای پیشرفت حرفه‌ای) باعث می‌شود که کارمندان شغل خود را ترک کنند. بلکه نتایج پژوهش حاضر محرک‌هایی از قصد ترک خدمت را شناسایی کرد که اغلب تحت‌کنترل مدیران سازمان است که می‌توانند با بهره‌گیری از این ابزار، نرخ ترک خدمت را به کنترل خود درآورده و کاهش دهند. تلاش به بهبود رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با ایجاد روابط بهتر و عمیق‌تر از سمت مدیران با زیردستان آنها به‌عنوان بخشی از راهبردهای کاهش قصد ترک خدمت کارکنان تأکید شده است. علاوه‌براین، ارزیابی منظم عوامل پیش‌بینی ترک



خدمت می‌تواند شواهد موردنیاز برای شناسایی ابعاد بحرانی این حوزه که نیاز به طراحی و اجرای یک طرح بهبود مستمر دارد، برجسته نشان دهد. درخصوص کنترل عوامل شغلی پیشایند ترک خدمت:

- افزایش رضایت شغلی کارکنان از راه پرداخت حقوق و مزایای متناسب شغلی، بهبود شرایط کاری و فراهم کردن فرصت‌های شغلی جایگزین، تعیین و اجرای سیاست‌های کارراهه شغلی و غنی‌سازی شغلی
 - تلاش در جهت تقویت تعهد سازمانی کارکنان از راه افزایش حمایت اجتماعی کارکنان، ایجاد محیطی مبتنی بر اعتماد و احترام، تشویق کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و ایجاد شبکه‌های اجتماعی حمایتی
 - بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان با تلاش در جهت ایجاد محیط کاری امن، آرام، مشارکتی، عادلانه و بدون فشار روانی، تلاش در جهت حل تعارض‌های میان‌فردی و میان‌گروهی و جلوگیری از بروز اختلاف‌ها و چالش‌های هویتی
- درخصوص کنترل عوامل فردی پیشایند ترک خدمت:
- بررسی و نظارت دقیق وضعیت جمعیت‌شناختی کارکنان از جمله سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سنوات کارکنان، شرایط خانوادگی و ... برای پیش‌بینی نرخ احتمالی خروج سازمان و انجام اقدام‌های فعالانه با هدف پیشگیری و کاهش پیامدهای منفی ترک کارکنان
 - سنجش سرمایه روانی و روان‌شناختی کارکنان قبل از ورود و تقویت این مؤلفه از راه ارائه بازخورهای سازنده، شناسایی و تقدیر از عملکردهای مثبت و ایجاد فرهنگ‌های مثبت در سازمان از جمله صداقت، هالگوی، اعتماد، قدردانی، همکاری و ...
 - افزایش اثرگذاری شغلی کارکنان و بهبود ادراک موفقیت شغلی کارکنان از راه ارائه فرصت‌های رشد و پیشرفت شغلی، ایجاد چالش‌های جدید و مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها، تشویق و تقویت کارهای گروهی و جمعی، تقویت برند کارفرمایی و توجه به راهکارهای بازاریابی کارکنان



درخصوص کنترل عوامل سازمانی پیشایند ترک خدمت:

- بهبود عدالت سازمانی از راه ایجاد سیستم‌های عادلانه پاداش و ارزیابی عملکرد کارکنان، ایجاد فرصت‌های پیشرفت، شفافیت، آگاهی‌سازی روندها و فرایندهای سازمانی، تعریف روشن و شفاف از انتظاراتها و اهداف عملکردی کارکنان
- در نظر گرفتن عوامل کلان اقتصادی در تصمیم‌گیری‌های مدیریت عالی سازمان، تلاش در جهت کاهش آثار منفی شرایط اقتصادی بر زندگی کارکنان، بازآرایی و سازماندهی دوباره منابع و ایجاد آمادگی برای مقابله با شرایط رکود یا تورم اقتصادی
- تقویت حمایت سازمانی و مدیریت ارتباط با کارکنان از راه شکل‌دهی و بسترسازی برای گفتگو و ارتباط مؤثر مدیران با کارکنان، شناسایی و قدردانی از فعالیت‌های مثبت کارکنان، بازخوردهای سازنده و به‌موقع مدیران
- ایجاد تعادل بین کار و زندگی کارکنان از راه کاهش حجم کاری، متناسب‌سازی شیفت‌های کاری، اعتلا و اهمیت به جایگاه خانواده و تشویق کارکنان به گذران اوقات فراغت در کنار خانواده، ارائه برنامه‌های بهزیستی کارکنان، ایجاد سیاست‌های حمایتی برای خانواده و فراهم کردن امکانات مراقبت از کودکان و سالمندان کارکنان.

۸- محدودیت‌ها و پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده:

این پژوهش با توجه به کاربرد الگو و نتایج به‌دست‌آمده با موفقیت انجام شد. با این وجود، این مطالعه مثل هر پژوهش دیگری محدودیت‌هایی داشت. پژوهشگران آینده می‌توانند این محدودیت‌ها را به‌عنوان یک معیار در نظر بگیرند و به یک مطالعه پژوهش بهتر برسند. یکی از محدودیت‌های این مطالعه، استفاده از مطالعه‌های کیفی و کمی و آمیخته بود. مطالعه‌های آینده می‌توانند با استفاده از مطالعات آزمایشگاهی (تجربی)، دیدگاه‌های جامع‌تری درباره عوامل پیشایندی ترک خدمت کارکنان ارائه دهند. محدودیت دیگر این مطالعه، محدود بودن مطالعه‌ها به زبان فارسی بود. مطالعه‌های آینده می‌توانند با استفاده از مطالعه‌های سایر زبان‌ها به‌ویژه زبان انگلیسی، دیدگاه‌های گسترده‌تری درباره عوامل پیشایندی ترک خدمت کارکنان ارائه دهند. در نهایت پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران در پژوهش‌های آینده بر موارد زیر تمرکز کنند:



اعتبارسنجی عوامل ارائه شده در این پژوهش در صنایع و سازمان‌های گوناگون، بررسی نتایج کنترل عوامل پیشاینندی ترک خدمت بر نرخ خروج و اقدام به ترک خدمت کارکنان در یک بازه زمانی مشخص، طراحی و اجرای برنامه‌های مداخله‌ای و حمایتی برای کاهش ترک خدمت کارکنان. در پایان بیان می‌شود که با توجه به اهمیت روزافزون ترک خدمت کارکنان در سازمان‌ها، مهم‌ترین دستاورد پژوهش حاضر به‌عنوان یک پژوهش پیشگام، ارائه فهرستی جامع از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند درباره ارزیابی و سنجش وضعیت موجود کارکنان و بهره‌گیری از نتایج آن در مدیریت ترک خدمت کارکنان بسیار مفید باشد و در این راستا، الگوی مفهومی به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر نیز می‌تواند به‌عنوان مبنای پژوهش‌های آینده در جهت ساخت ابزار و یا راهنمای عملی برای مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها قرار بگیرد.

۹- منابع

- [۱] صالح اردستانی ع، ورزشکار ه. «نقش سرمایه انسانی در افزایش بازدهی سرمایه‌گذاری بر پایه الگو سه شاخکی»، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*. (۱۳۹۵)، ۲۴(۸): ۲۰۹-۲۳۲.
- [۲] جمشیدیان م. «تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر قصد ترک کارکنان با تأکید بر نقش میانجی تعهد سازمانی در اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی»، *مهندسی مدیریت نوین*، (۱۳۹۶)، ۲۰-۲۱(۶): ۹۱-۱۰۷.
- [۳] خیاط م، قنبری ز. «بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی بر تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت (مورد مطالعه: سازمان اقتصادی انرژی پارس)»، *مطالعات مدیریت و کارآفرینی*، (۱۳۹۷)، ۲۶(۴): ۱۷۴-۱۸۲.
- [4] Mokoena W, Schultz C, Dachapalli L-A. A talent management, organizational commitment and employee turnover intention framework for a government department in South Africa. *SA J Human Resource Management*;20,2022.
- [5] Elangovan A. Causal Ordering of Stress, Satisfaction and Commitment, and Intention to Quit: A Structural Equations Analysis. *Leadership Organization Development Journal*;22,2001,page 159-165.
- [6] O'Connell M, Kung M (Mei-C. The Cost of Employee Turnover. *Industrial Management*;49,2007,page 14-19.



- [7] Mayhew R. Employee Turnover Definitions & Calculations. Chron. 2019.
- [8] Mujtaba BG, Senathip T. Workplace Mobbing and the Role of Human Resources Management. Business Ethics and Leadership; 4, 2020, page 17-34.
- [9] Meyer J, Smith C. HRM Practices and Organizational Commitment: Test of a Mediation Model. Canadian Journal of Administrative Sciences;17,2000.
- [10] Lee HW, Pak J, Kim S, Li L-Z. Effects of Human Resource Management Systems on Employee Proactivity and Group Innovation. Journal of Management, 45, 2016.
- [11] Pak K, Kooij D, De Lange A, Veldhoven M. Human Resource Management and the ability, motivation and opportunity to continue working: A review of quantitative studies. Human Resource Management Review;29,2018.
- [12] Smith L, Thneibat M, Weir D, Mcintosh B. HRM practices and innovation synergy: an intra-organisational perspective. International Journal of Human Resources Development and Management;22, 2022, page 98.
- [13] Collins C, Clark K. Strategic Human Resource Practices, Top Management Team Social Networks, and Firm Performance: The Role of Human Resource Practices in Creating Organizational Competitive Advantage. Academy of Management Journal;46,2003,page 740-751
- [14] Carmeli A, and Weisberg J, "Exploring turnover intentions among three professional groups of employees," *Hum. Resour. Dev. Int.*, vol. 9, no. 2. 2006. pp. 191-206.
- [15] Purani K, and Sahadev D, "The moderating role of industrial experience in the job satisfaction, intention to leave relationship: An empirical study among salesmen in India," *J. Bus. Ind. Mark.*, vol. 23, 2008.
- [16] Verma A, "Book Review: Organization: Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism & Turnover," *ILR Rev.*, vol. 38, no. 2, 1985, pp. 300-301,.
- [17] Johnston R, "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers," *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 6, 1995, pp. 53-71.
- [18] Coward R. T, Hogan T. L, Duncan R. P, Horne C. H, Hilker M. A, and Felsen L. M, "Job satisfaction of nurses employed in rural and urban long-term care facilities," *Res. Nurs. Health*, vol. 18, no. 3. 1995. pp. 271-284.



- [19] Cho S, Johanson M. M, and Guchait P, "Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay," *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 28, no. 3, 2009, pp. 374-381.
- [20] Steel R. P, and Ovalle N. K, "A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover," *J. Appl. Psychol.*, vol. 69, no. 4. 1984, pp. 673-686.
- [21] Tan S. K, "Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Todays Environment?," *Glob. J. Commer. Manag. Perspect.*, vol. 2. 2013. , pp. 18-22.
- [۲۲] عریضی سامانی س. ح. ر.، علی‌محمدی س.، گل‌پرور م. «رابطه تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیش‌بیند و پس‌بیند مبتنی بر تحلیل مسیر»، *روانشناسی*، (۱۳۸۶)، ۴۳(۱۱): ۳۰۲-۳۲۲.
- [۲۳] افجه س. ع. ا.، صالح غفاری ع. «عوامل مؤثر بر نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش‌محور»، *راهبرد فرهنگ*، (۱۳۹۲)، ۲۱(۶): ۷۹-۱۱۲.
- [۲۴] جعفری‌نیا س.، خیراندیش م.، لطیفی جلیسه س. «مطالعه‌ای در زمینه فراتحلیل پیامدها و پیش‌بینندهای هویت‌یابی سازمانی»، *مطالعات رفتار سازمانی*، (۱۳۹۶)، ۲۴(۶): ۱-۲۶.
- [۲۵] سلطانی م.، نجات س.، خمویی ف.، پسندیده پ. «بررسی پیش‌بینندهای قصد ترک خدمت (مطالعه‌ای در یک بیمارستان دولتی)»، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، (۱۳۹۶)، ۴۵(۱۵): ۵۷۳-۵۵۱.
- [۲۶] فیضی ط.، خیراندیش م.، لطیفی جلیسه س. «پیش‌بیندها و پیامدهای فردی، سازمانی و مدیریتی خودشیفتگی مدیران: کاربرد تحلیل اسنادی و آنتروپی شانون»، *مطالعات رفتار سازمانی*، (۱۳۹۸)، ۳۰(۸): ۱۷۱-۱۸۸.
- [۲۷] رهبری ه.، پورصادق ن.، یزدانی ح. «شناسایی عوامل مؤثر بر درهم‌تنیدگی شغلی با رویکرد فراترکیب»، *اندازه‌گیری تربیتی*، (۱۳۹۹)، ۴۰(۱۰): ۱۷۱-۱۹۷.
- [۲۸] کاوسی س. ا.، دانایی‌فرد ح.، نیری ش.، فانی ع. ا. «تبیین علل ترک خدمت کارکنان در شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی و ارائه راهکار: بررسی نقش جبران خدمات»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*. (۱۴۰۰)، ۵۳(۱۴): ۹۲-۱۱۴.



[۲۹] سلطانی م، نجات س، خمویی ف، پسندیده پ. «بررسی پیشایندهای قصد ترک خدمت (مطالعه‌ای در یک بیمارستان دولتی)»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۱۳۹۶)، ۴۵(۱۵): ۲۰۳-۲۸۹.

- [30] Steel R. P, and Ovalle N. K, "A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover.," *J. Appl. Psychol.*, vol. 69, 1984, pp. 673-686.
- [31] Verma A, *Book Review: Organization: Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism & Turnover.* 1985.
- [32] Cotton J, Turtle J. M, and Turnover E, "Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research," *Acad Manage Rev*, vol. 1986. 1986, pp. 55-70.
- [33] Weisberg J, "Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave," *Int. J. Manpow.*, vol. 15, 1994, pp. 4-14.
- [34] Griffeth R, Hom P, and Gaertner S, "A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium," *J. Manag.*, vol. 26, 2000. pp. 463-488.
- [35] Yoshimura K. E, "employee traits, perceived organizational support, supervisory communication, affective commitment, and intent to leave: group differences," 2003.
- [36] Tett R. P, and Meyer J. P, "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings.," *Pers. Psychol.*, vol. 46, 2006, pp. 259-293.
- [37] Steed L, Swider B, Keem S, and Liu J, "Leaving Work at Work: A Meta-Analysis on Employee Recovery From Work," *J. Manag.*, vol. 47, p. 014920631986415. 2019.
- [38] Sandelowski M, Barroso J, and Voils C, "Using Qualitative Metasummary to Synthesize Qualitative and Quantitative Descriptive Findings," *Res. Nurs. Health*, vol. 30. 2007, pp. 99-111.
- [39] Walsh D, and Downe S, "Meta-Synthesis Method for Qualitative Research: A Literature Review," *J. Adv. Nurs.*, vol. 50, 2005, pp. 204-11.
- [40] Holly C, Salmond S, and Saimbert M, *Comprehensive Systematic Review for Advanced Practice Nursing.* 2021.



- [۴۱] غفاری ش.، عاشوری م. «تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان»، *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، (۱۳۹۶)، ۱۶(۴): ۱۲۹-۱۴۰.
- [۴۲] سمیعی ر. ا.، صالحی نیا م.، کوروش زاده ن. «بررسی نقش میانجی استرس شغلی در رابطه بین رهبری اخلاقی و اثربخشی رهبری با قصد ترک خدمت»، *پژوهش‌های اخلاقی*، (۱۳۹۶)، ۲۹(۸): ۲۹-۴۸.
- [۴۳] ثناع.، مقری ج.، قوامی و.، طباطبایی س. س. «کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی شهر هرات- افغانستان: ۱۳۹۹-۱۳۹۸» *مدیریت سلامت*، (۱۴۰۰)، ۸۴(۲۴): ۳۴-۴۴.
- [۴۴] مرادی م.، حکیمی ا. «تأثیر رابطه‌بازی بر سلامت روان: بررسی نقش میانجی منفی‌گرایی شفاهی، استرس و تمایل به ترک خدمت کارکنان»، *مطالعات منابع انسانی*، (۱۳۹۸)، ۳۲(۹): ۷۳-۸۸.
- [۴۵] حسن‌زاده ت.، سید دانش سی.، ایل بیگی اصلی ن. «بررسی و تبیین رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای کناره‌گیری کارکنان اداره کل شیلات استان گیلان»، *پژوهشنامه مدیریت تحول*، (۱۳۹۳)، ۱۲(۶): ۱۱۳-۱۳۴.
- [۴۶] بسطی ش.، دانایی فرد ح.، فانی ع. ا.، دلخواه ج. «طراحی الگو ترک خدمت داوطلبانه کارکنان»، *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، (۱۴۰۱)، ۶۴(۱۴): ۳۸۱-۴۱۰.
- [۴۷] نادى م.، شجاعى م. «رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری»، *جامعه شناسی کاربردی*، (۱۳۹۸)، ۷۳(۳۰): ۱۶۷-۱۸۸.
- [۴۸] گل‌پرور م.، حسین‌زاده خ.، عابدینی م.، اشجع آ. «الگوی ساختاری نقض قرارداد روان‌شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی»، *پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*، (۱۳۹۳)، ۶(۴): ۵۵-۷۰.
- [۴۹] رسولی ر.، شهنائی ب.، صفایی م. «عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام‌نور»، *مدیریت دولتی*، (۱۳۹۱)، ۹(۴): ۲۷-۴۲.



- [۵۰] شهانی ب.، حضوری م. «رفتار شهروندی سازمانی در ساپکو: ابعاد، محرک‌ها و پیامد»، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، (۱۳۹۱)، ۱۷(۲): ۶۴-۸۶.
- [۵۱] بروکی میلان ش.، قاسم‌زاده علیشاهی ا.، یارمحمدزاده پ. «تعامل سیاست ادراک شده سازمانی و سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی اخلاق حرفه‌ای»، اخلاق در علوم و فناوری، (۱۳۹۵)، ۴۰(۱۱): ۹-۲۰.
- [۵۲] شجاعی س. «بررسی رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی و نیت جابه‌جایی با نقش تعدیلی فاصله قدرت»، فرایند مدیریت و توسعه، (۱۳۹۵)، ۹۶(۳۰): ۱۱۷-۱۴۴.
- [۵۳] بنی‌اسدی م.، ربانی ز. «نقش تعدیل‌کنندگی سرمایه روان‌شناختی در تأثیر سیاست‌های ارزیابی عملکرد بر رضایت شغلی، ترک خدمت و عملکرد شغلی کارکنان شرکت‌های خودروسازی شهر تهران»، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، (۱۴۰۱)، ۸۷(۲۳): ۱۹۹-۲۱۱.
- [۵۴] رنگریز ح.، مهدبی م. «اقدامات مدیریت منابع انسانی و تمایل به ترک خدمت سازمان: بررسی نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی»، مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، (۱۳۹۸)، ۴۰(۱۰): ۹۷-۱۲۰.
- [۵۵] تهرانی ر.، قاضی طباطبایی م.، خلیفه‌سلطانی س. ا. «بررسی تضاد حرفه‌ای - سازمانی در حسابداری»، بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، (۱۳۸۴)، ۴۱(۱۲): ۳-۲۸.
- [۵۶] مرادی م.، خلیلی م. «تأثیر تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی بر تضاد حرفه‌ای - سازمانی بین پرستاران و بهیاران و نقش آن در عملکرد منابع انسانی»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۱۳۹۶)، ۴۴(۱۵): ۴۱۹-۴۴۳.
- [۵۷] اشرفی س.، فرزانه م.، عزیزی م. «رابطه مدیریت استعداد و تمایل به ترک خدمت معلمان با نقش میانجی دلبستگی شغلی»، اندیشه‌های نوین تربیتی، (۱۳۹۶)، ۴۳(۱۳): ۱۳۷-۱۶۳.
- [۵۸] طاهرلو ث.، فضل‌زاده ع.، صنوبر ن.، فاریابی م. «تأثیر تناسب شخص - شغل بر تمایل به ترک خدمت و بهبود کیفیت شغلی با تأکید بر نقش دلبستگی شغلی: شواهدی از صنعت کارگزاری»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۱۳۹۶)، ۴۴(۱۵): ۲۴۹-۲۶۹.



[۵۹] زبانی شادآباد م. ع.، حسنی م.، قاسم‌زاده ا. ی «رابطه درگیری شغلی و تناسب شغلی با اخلاق حرفه‌ای و تمایل به ترک خدمت»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۹۶)، ۴۳(۱۲): ۸۴-۷۷.

[۶۰] دعایی ح. ا.، مرتضوی س.، کوشازاده س. ع. «اثر توانمندسازی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان»، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، (۱۳۸۹)، ۷-۸(۲): ۱۲۱-۱۴۸.

[۶۱] رستگار ع.، عین علی م.، باقری قره‌بلاغ هو، همتی ا. «واکاوی نقش اخلاق کار اسلامی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان با تأکید بر میانجی‌گری درگیری شغلی»، *مطالعات رفتار سازمانی*، (۱۳۹۸)، ۳۰(۸): ۱۸۹-۲۱۱.

[۶۲] زارعی س. «نقش واسطه‌ای دلبستگی شغلی در رابطه بین تعارض کار- خانواده و حمایت سازمانی ادراک‌شده با نیت ترک خدمت در کارکنان نظامی»، *فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی*، (۱۳۹۸)، ۳۷(۱۰): ۱۷۱-۱۹۸.

[۶۳] رضایی منش ب.، قربانی پاچی ع. «نقش اخلاق کاری اسلامی و رهبری معنوی بر تمایل به ترک خدمت اساتید دانشگاه با نقش میانجی دلبستگی شغلی»، *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، (۱۳۹۸)، ۳۱(۹): ۱۸۷-۲۰۸.

[۶۴] اردکانی م. ش.، ابزری م.، شائمی برزکی ع.، فتیحی س. «بررسی تأثیر مدیریت تنوع بر پیامدهای رفتاری با تأکید بر نقش تعدیل‌کنندگی فرهنگ سازمانی در صنعت فولاد ایران»، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، (۱۳۹۶)، ۴۳(۱۵): ۴۳-۶۸.

[۶۵] هاشم‌زهی ر.، نجف‌بیگی ر.، ذبیحی م. «طراحی الگو ترک خدمت کارکنان دانشی در شرکت پخش فراورده‌های نفتی خراسان رضوی»، *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، (۱۴۰۰)، ۴۷(۱۲): ۲۳-۳۹.

[۶۶] گل‌پرور م.، حسین‌زاده خ. «الگوی ارتباط عدم تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس - نامتعادلی - جبران»، *روان‌شناسی کاربردی*، (۱۳۹۰)، ۱۷(۵): ۴۱-۵۶.

[۶۷] هادوی‌نژاد م.، مؤمنی ع. «شناسایی عوامل مؤثر در تمایل به جابه‌جایی کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران»، *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، (۱۳۹۲)، ۱۸(۵): ۱۹۵-۲۲۹.



- [۶۸] حسین‌زاده ط، رستگار ا. «رابطه سرمایه‌های روان‌شناختی و تمایل به ترک شغل با تأکید بر نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی»، *مطالعات آموزشی و آموزشگاهی*، (۱۳۹۲)، ۷(۲): ۳۳-۵۳.
- [۶۹] افخمی اردکانی م، رادمرد سق، رجب‌پور ا. «بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی در رابطه تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی»، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، (۱۳۹۵)، ۳۹(۱۴): ۹۷-۱۱۶.
- [۷۰] خلیفه سلطانی س. ا، براری س. «بررسی علل و پیامدهای استرس نقش حسابرس»، *حسابداری مالی*، (۱۳۹۴)، ۲۸(۷): ۳۲-۵۵.
- [۷۱] حمیدی‌زاده م. ر، نکویی‌زاده م. «اخلاق حرفه‌ای و پیامدهای آن در کارکنان خدمات پس از فروش صنعت خودروسازی»، *مدیریت فردا*، (۱۳۸۸)، ۲۲(۸): ۳-۱۴.
- [۷۲] گل‌پرور م، جوادیان ز، ادیبی ز، مصاحبی م. ر، خبازیان ب. «الگوی ساختاری رابطه فشارهای شغلی و نیازهای روانی - اجتماعی با عملکرد کارکنان»، *پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*، (۱۳۹۳)، ۷(۲): ۱-۱۶.
- [۷۳] صالح اردستانی ع، سید نقوی م. «تبیین رابطه فلات‌زدگی شغلی با بی‌تفاوتی سازمانی و تمایل خروج از خدمت کارکنان»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، (۱۳۹۵)، ۳۱(۹): ۱۴۵-۱۶۰.
- [۷۴] هوشیار و، رحیمی قره‌چماق م. «تأثیر سکوت سازمانی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان به‌واسطه حمله عاطفی در میان کارکنان مؤسسات آموزش عالی غیرانتفاعی و غیردولتی شهر مشهد»، *مدیریت فردا*، (۱۳۹۴)، ۲۸(۱۳): ۱۴۱-۱۵۲.
- [۷۵] طبرساغ، رضاییان ع، فلکی پ. «بررسی رابطه میان آوای کارکنان و پیامدهای رضایت شغلی به‌واسطه نقش تعدیلی تبادل رهبر - عضو»، *مدیریت دولتی*، (۱۳۹۸)، ۴۰(۱۱): ۶۶۱-۶۸۱.
- [۷۶] قاسم‌پور ح، ویسه س. م. «بررسی اثرگذاری سبک رهبری زهرآگین بر پیدایی تمایل به ترک خدمت داوطلبانه؛ تبیین نقش میانجی سکوت سازمانی»، *توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی*، (۱۳۹۹)، ۵۷(۱۵): ۵۶-۸۲.



- [۷۷] کمالپورخوب ن.، نظری خ. «نقش سکوت سازمانی در تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت»، *جامعه‌شناسی آموزش و پرورش*، (۱۳۹۸)، ۱۲(۵): ۱۳۳-۱۴۵.
- [۷۸] ابراهیمی نژاد م.، ابراهیمی نژاد غ.، یاری ناصریه م. «بررسی رابطه میان تنش‌های سازمانی و تمایل کارکنان به ترک خدمت در سازمان‌های دولتی»، *دانشور رفتار*، (۱۳۸۸)، ۳۸(۱۶): ۴۳-۳۵.
- [۷۹] مهرگان م.، سید کلالی ن. «بررسی ارتباط میان عوامل مؤثر بر ترک خدمت دانشجویان در صنعت ارتباطات همراه ایران با استفاده از متدولوژی نقشه‌های شناختی فازی»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، (۱۳۹۱)، ۱۸(۵): ۲۵-۴۴.
- [۸۰] شکراللهی یانچشمه م.، کاظمی ح.، بهشتی فر م. «شناخت و تحلیل کیفی عوامل نگاه‌داشت منابع انسانی سازمان»، *مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، (۱۳۹۸)، ۲۷(۷): ۵۱-۸۴.
- [۸۱] جودزاده م.، منصوری م. «بررسی تأثیر تهدید کرونا بر تمایل به ترک خدمت با نقش میانجی اضطراب روان‌شناختی (مورد مطالعه: بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز)»، *روان‌شناسی معاصر*، (۱۳۹۹)، ۳۰(۱۵): ۹۴-۱۰۷.
- [۸۲] مشرفی زنوزی ع.، مالدار ا. «بررسی عوامل مؤثر بر ترک خدمت پیش از موعد کارکنان مطالعه موردی، قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء (ص) آجا»، *علوم و فنون نظامی*، (۱۳۹۲)، ۲۶(۹): ۷۱-۹۷.
- [۸۳] زبانی شادباد م.، حسینی م.، قاسم‌زاده علیشاهی ا. «نقش اخلاق حرفه‌ای در پیامدهای فردی و سازمانی، اخلاق پزشکی»، (۱۳۹۶)، ۴۰(۱۱): ۵۴-۶۲.
- [۸۴] مجیبیان ف.، فرتوک‌زاده ح.، رجبی نهوجی م.، مصطفایی خ. «بررسی علل خروج کارکنان دانشی از شرکت‌های دانش‌بنیان با رویکرد پویایی‌شناسی سیستم»، *علوم مدیریت ایران*، (۱۳۹۴)، ۳۷(۱۰): ۲۳-۴۹.
- [۸۵] پناهی ب. «فرا تحلیل پیشران‌ها و پیامدهای برند کارفرما در ایران»، *مدیریت برند*، (۱۳۹۸)، ۱۹(۶): ۷۶-۱۰۶.
- [۸۶] بارانی ص.، عسگری ن.، افضل‌ی ه. «شناسایی عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت ارادی کارکنان (مطالعه موردی: یک سازمان نظامی)»، *مدیریت نظامی*، (۱۳۹۶)، ۶۶(۱۷): ۱۳۹-۱۶۵.



- [۸۷] خیراندیش م.، سیدنقوی م.، صفری س. «الگوی عوامل پیشران تمایل به ترک خدمت نخبگان از دیدگاه مدیران در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی»، *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، (۱۳۹۶)، ۳۱(۸): ۷۱-۴۱.
- [۸۸] کاملی م. ج.، تابان م.، خرازانی تفرشی ح. ر. «رابطه اثربخشی رهبری و تمایل به ترک شغل کارکنان و نقش تعدیلی عوامل فشارزای شغلی»، *مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، (۱۳۹۵)، ۱۴(۴): ۳۷-۶۰.
- [۸۹] فانی ع. ا.، دانایی فرد ح.، کاوسی س. ا.، نیری ش. «طراحی الگو نظام جبران خدمات کارکنان دانشی در سازمان‌های دانش‌بنیان فناوری‌محور»، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، (۱۳۹۹)، ۴۲(۱۲): ۱۶۱-۱۹۵.
- [۹۰] رحیم‌نیا د.، نیکخواه فرخانی ز. «تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشندگان»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۹۰)، ۲۱(۶): ۱۰-۲۰.
- [۹۱] پیوسته ا.، بهلولی زیناب ن.، نصیری باری ح. «عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی فرماندهان و مدیران و بررسی رابطه ابعاد سه‌گانه تعهد بر قصد ترک خدمت از سازمان»، *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، (۱۳۹۳)، ۳۰(۹): ۳۰۵-۳۲۴.
- [۹۲] حمیدی‌زاده م. ر.، نکویی‌زاده م. «رفتار مبتنی بر اخلاق فردی و حرفه‌ای و خدمات پس از فروش»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۸۹)، ۱۵(۵): ۸۴-۹۳.
- [۹۳] واحد اسرمی م. ج.، مرادزاده ع.، یعقوبی ن. م. «نقش میانجی احساس انرژی در رابطه بین اخلاق کاری اسلامی و تمایل به ترک خدمت»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، (۱۳۹۴)، ۲۸(۸): ۳۳-۵۶.
- [۹۴] عرب ع.، امین بیدختی ع. ا.، مرادزاده ع.، رستگار ع. ع. «بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت»، *مدیریت اسلامی*، (۱۳۹۵)، ۹۴(۲۴): ۵۱-۸۴.
- [۹۵] رشیدی م. «مطالعه و تحلیل تأثیر رهبری ارتقادهنده سلامت بر قصد ماندن کارکنان»، *مشاوره شغلی و سازمانی*، (۱۳۹۸)، ۴۱(۱۱): ۱۰۹-۱۳۴.
- [۹۶] رحیم‌نیا ف.، نصرتی س.، اسلامی ق. «بررسی تأثیر امنیت و استقلال شغلی بر ترک خدمت به‌واسطه درهم‌تنیدگی شغلی در سازمان‌های دولتی»، *مدیریت دولتی*، (۱۳۹۶)، ۳۰(۹): ۳۳۳-۳۵۷.



- [۹۷] عباسی م.، خنیفر ح.، واعظ موسوی م. ا.، صمیمی م. «بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی اسلامی بر عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ترک خدمت کارکنان»، *مدیریت اسلامی*، (۱۳۹۶)، ۱۰۱(۲۵): ۲۰۳-۲۳۰.
- [۹۸] قربانزاده د.، وهابزاده ش.، کاظمی ا. «بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده بر تمایل به ترک خدمت»، *مطالعات مدیریت، بهبود و تحول*، (۱۴۰۰)، ۱۰۰(۳۰): ۱۶۳-۱۹۱.
- [۹۹] کرد ب.، کرد ح.، عرب ع. «بررسی رابطه به کارگیری نظام مدیریت استعداد و کاهش تمایل به ترک خدمت»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، (۱۳۹۳)، ۲۴(۷): ۱۱۳-۱۴۰.
- [۱۰۰] کوثری پور م.، شهلائی باقری ج.، افشاری م. «بررسی ارتباط بین کارکردهای اهتمام بر عوامل مدیریتی و حفظ نیروهای انسانی در وزارت ورزش و جوانان»، *مطالعات مدیریت ورزشی*، (۱۳۹۳)، ۲۶(۱۱): ۷۱-۹۲.
- [۱۰۱] ابراهیمی ا. «بررسی تأثیر درهم تنیدگی شغلی و سازمانی بر قصد ترک خدمت معلمان آموزش و پرورش: نقش تعدیل گر مرحله کارراهه شغلی»، *مدیریت بر آموزش سازمان‌ها*، (۱۳۹۹)، ۱۶(۹): ۱۹۹-۲۱۹.
- [۱۰۲] علی پور ع.، عزیزی ب. «بررسی رابطه بین اخلاق کاری اسلامی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نیت ترک خدمت در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان ایران»، *مدیریت ورزشی*، (۱۳۹۵)، ۱۳۹۵(۸): ۶۸۱-۶۹۳.
- [۱۰۳] حمیدی زاده ع.، زارعی متین ح.، ظفری ه. «بررسی تأثیر سبک رهبری زهراگین و رفتارهای کژ کارکردی بر پیامدها و نگرش شغلی کارکنان»، *مطالعات رفتار سازمانی*، (۱۳۹۶)، ۲۳(۶): ۱-۳۲.
- [۱۰۴] ابراهیمی س. ع.، عین علی م.، باقری قره‌بلاغ ه. «واکاوی پیامدهای رهبری زهراگین در هیأت‌های ورزشی: با تأکید بر نقش میانجی مدنیت واحد»، *پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، (۱۳۹۹)، ۳۵(۱۸): ۱۸۱-۱۹۷.
- [۱۰۵] عابدی جعفری ح.، شیعه‌زاده ا.، سید حسینی س. س. «تأثیر حسادت بر تمایل به ترک خدمت پرستاران به میانجی‌گری خوداحترامی و رفتارهای غیرشهره‌وندی»، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، (۱۳۹۳)، ۳۴(۱۲): ۷۶۳-۷۸۶.



- [۱۰۶] سید نظری ز، حسنی م، قلعه‌ای ع. ر، کاظم‌زاده بیطالی م. «رابطه بین ادراک از فضای سیاسی سازمان با تمایل به ترک شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: آزمون میانجی عدالت سازمانی»، *توانبخشی*، (۱۳۹۵)، ۶۸(۱۷): ۳۳۹-۳۴۹.
- [۱۰۷] دهقانان ح، ادیب‌پور م، فردوسی ش، شجاعی م. ح. «بررسی و تبیین پیامدهای رهبری اخلاقی»، *مدیریت سازمان‌های دولتی*، (۱۳۹۴)، ۱۳(۴): ۷۰-۵۷.
- [۱۰۸] احمدی پ، صفری کهره م، میرمهدی س، اسماعیلی کاخکی ف. «رابطه بین ارزش‌های اخلاقی کارکنان با تناسب شخص-سازمان و ترک خدمت»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۹۱)، ۲۵(۷): ۸۱-۸۸.
- [۱۰۹] عدل خانقاه م، زنگانه م، مردانی م. ر. «تأثیر تناسب ضعیف فرد با سازمان بر تمایل به ترک خدمت کارکنان حوزه ستادی وزارت آموزش و پرورش با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی و تعدیل‌کننده معنویت»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، (۱۳۹۸)، ۴۵(۱۲): ۳۱۴-۳۳۰.
- [۱۱۰] افخمی اردکانی م، فرحی ر. «فرهنگ، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشی: طراحی و تبیین الگوی در پژوهشگاه صنعت نفت»، *علوم مدیریت ایران*، (۱۳۹۰)، ۲۴(۶): ۱-۲۴.
- [۱۱۱] قنبرپور نصرتی ا. ق. و همکاران «نقش رضایت شغلی در ارتباط فرهنگ سازمانی با تمایل به ترک شغل در فدراسیون‌های ورزشی»، *پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، (۱۳۹۳)، ۲۴(۱۲): ۱۶۲-۱۴۹.
- [۱۱۲] اسمعیلی ا، مهدیون ر، قاسم‌زاده ا. «طراحی و اعتباریابی الگو ساختاری پیامدهای فرهنگ سازمان یادگیرنده (مطالعه موردی: دانشگاه اراک)»، *نامه آموزش عالی*، (۱۳۹۹)، ۵۲(۱۳): ۱۹۱-۲۱۳.
- [۱۱۳] رحیم‌نیا ف، نیکخواه فرخانی ز. «بررسی تأثیر جو اخلاقی سازمان بر عملکرد سازمانی و تمایل به ترک خدمت»، *مدیریت فردا*، (۱۳۹۲)، ۳۷(۱۲): ۱۳۹-۱۵۶.



- [۱۱۴] بحرینی‌زاده م.، اسماعیل‌پور م.، شهینایی ع. «بررسی تأثیر بازارمحوری بر نگرش‌های شغلی - مطالعه: بانک‌های تجاری شهر بوشهر»، *تحقیقات بازاریابی نوین*، (۱۳۹۱)، ۴(۲): ۱۴۹-۱۶۶.
- [۱۱۵] علی‌رحیمی م. م.، امیرخانی ا.، رسولی ر.، طالقانی غ. «نقش رهبری اخلاقی و اخلاق سازمانی در کاهش ترک خدمت سازمانی»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۹۷)، ۶(۱۳): ۵۶-۶۴.
- [۱۱۶] ضیاءالدینی م.، رضوانی قوام‌آبادی س. «الگوی غنی‌سازی و اشتیاق شغلی برای سنجش میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان»، *مطالعات مدیریت راهبردی*، (۱۳۹۲)، ۱۵(۳): ۱۷۷-۱۹۹.
- [۱۱۷] صحت س.، سجادیان ف. «ادراک کارکنان از فعالیت‌های منابع انسانی تعهدمحور»، *مطالعات مدیریت، بهبود و تحول*، (۱۳۹۸)، ۹۱(۲۸): ۳۱-۶۴.
- [۱۱۸] رهبری ه.، پورصادق ن.، یزدانی ح. «شناسایی عوامل مؤثر بر درهم‌تنیدگی شغلی با رویکرد فراترکیب»، *اندازه‌گیری تربیتی*، (۱۳۹۹)، ۴۰(۱۰): ۱۷۱-۱۹۷.
- [۱۱۹] پورصادق ن.، یزدانی ح.، رهبری ه. «طراحی و اعتبارسنجی الگو درهم‌تنیدگی شغلی کارکنان»، *مطالعات منابع انسانی*، (۱۴۰۱)، ۴۳(۱۲): ۱۵۳-۱۷۸.
- [۱۲۰] مرادی دم. پیامدهای رهبری اخلاقی و نقش آن در کاهش انحراف سازمانی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۳۹۸، ۵۰(۱۴): ۵۰-۷.
- [۱۲۱] همتی نوعدوست گیلانی م. «فراتحلیل مطالعات مرتبط با رهبری اخلاقی در حوزه مدیریت»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۹۸)، ۵۳(۱۴): ۲۱۳-۲۱۸.
- [۱۲۲] سبک‌رو م.، کلهریان ر.، کامجو ز. ا.، طالقانی غ. «تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت- موردکاوی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران»، *مدیریت دولتی*، (۱۳۹۰)، ۶(۳): ۱۱۱-۱۲۶.
- [۱۲۳] دعایی ح. ا.، پور س.، خریدار ف. «تحلیل و بررسی عوامل پیش‌بینی‌کننده تعارض کار - خانواده و قصد ترک خدمت؛ نمونه مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان قائم (عج) در مشهد»، *علوم اجتماعی* (دانشگاه فردوسی مشهد)، (۱۳۹۱)، ۱۹(۹): ۶۳-۸۸.



- [۱۲۴] احمدی ش.، نادى م. «بررسی تأثیر پیشرفت شغلی، فلات‌زدگی شغلی، تعهد عاطفی، دلبستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت»، پژوهشنامه مدیریت تحول، (۱۳۹۸)، ۲۱(۱۱): ۱۰۵-۱۳۲.
- [۱۲۵] حدادیان ع.، رفیعی م.، فیاضی م. «بررسی تأثیر ادراک فراشایستگی بر نگرش‌های شغلی»، پژوهشنامه مدیریت تحول، (۱۳۹۹)، ۲۴(۱۲): ۲۰۷-۲۲۸.
- [۱۲۶] جهان‌بین م.، مشرف جوادی م.، محمدی س. «طراحی الگو مدیریت پیامدهای بدبینی نسبت به تغییرات سازمان (مطالعه‌موردی: وزارت ورزش و جوانان)»، مطالعات راهبردی ورزش و جوانان، (۱۳۹۷)، ۴۱(۱۷): ۲۸۵-۳۰۱.
- [۱۲۷] فانی ع. ا.، احمدی آرم ه.، صفایی شکیب ع.، حسن‌زاده ح. «جامعه‌پذیری سازمانی و نقش آن در تمایل به ترک خدمت کارکنان جدیدالاستخدام (مطالعه‌موردی: شرکت نفت و گاز پارس)»، مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، (۱۳۹۳)، ۲۰(۲۰): ۳-۲۶.
- [۱۲۸] هادی پیکانی م.، خنیفر ع. «تبیین و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان کلیدی در شرکت‌های واگذار شده شرکت نفت به بخش خصوصی (مورد مطالعه: شرکت لوله‌سازی اهواز)»، مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، (۱۳۹۶)، ۳۱(۸): ۱۵۳-۱۷۵.
- [۱۲۹] تقوی لاریجانی ت.، جودکی ک. «بررسی ارتباط بین تنش اخلاقی و تمایل به ترک خدمت در پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه»، اخلاق پزشکی، (۱۳۹۹)، ۴۵(۱۴): ۶۴-۷۴.
- [۱۳۰] آقاجان‌پور چهارده ف.، رضایی کلیدبری ح. «نقش مبادله رهبر- پیرو در تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت»، علوم مدیریت ایران، (۱۳۹۳)، ۳۶(۹): ۱۰۱-۱۱۹.
- [۱۳۱] رنگریز ح.، رنجبر کیوترخانی م. «توسعه کارکنان و تمایل به ترک خدمت داوطلبانه با نقش میانجی قابلیت استخدام»، مطالعات رفتار سازمانی، (۱۳۰۷)، ۲۸(۷): ۱۸۹-۲۱۱.
- [۱۳۲] احمدی ع. ا.، مرادی م.، کمال‌آبادی ف. «تأثیر رابطه بازی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان»، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، (۱۳۹۱)، ۱۱(۴): ۱۱۵-۱۳۶.



- [۱۳۳] کوشازاده س. ع.، عزیزآبادی ا. «تأثیر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجی‌گری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی»، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، (۱۳۹۳)، ۵۶(۱۵): ۲۵-۳۶.
- [۱۳۴] امیری ق.، محمودزاده س. م. «بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مطالعه موردی: ستاد وزارت راه و شهرسازی)»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۱۳۹۴)، ۳۶(۱۳): ۵۵۹-۵۸۰.
- [۱۳۵] احمدزاده س.، سلاجقه س.، صیادی س. «بررسی رابطه بین رفتار مدیر به‌عنوان مربی با تمایل بر ترک خدمت کارکنان: با تبیین نقش میانجی نگرش‌های شغلی»، مطالعات رفتار سازمانی، (۱۳۹۶)، ۲۱(۶): ۵۷-۷۹.
- [۱۳۶] آرمان م.، نیکخواه کیارمش ر. ا. «بررسی رابطه بین شهرت سازمانی ادراک‌شده توسط کارکنان و تمایل به ترک خدمت با میانجی‌گری رضایت شغلی»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۱۳۹۶)، ۴۵(۱۵): ۵۰۳-۵۲۷.
- [۱۳۷] مبارکی م.، سالارزهی ح. ا.، مرادزاده ع. «نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین برندسازی داخلی و تمایل به ترک خدمت»، مدیریت برند، (۱۳۹۵)، ۵(۳): ۹۷-۱۱۸.
- [۱۳۸] افجه س. ع.، صالح غفاری ع. «عوامل مؤثر بر نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش‌محور»، راهبرد فرهنگ، (۱۳۹۲)، ۲۱(۶): ۷۹-۱۱۲.
- [۱۳۹] عباس‌پور ع.، سیدخاموشی س. م. «بررسی رابطه بین اجتماعی‌شدن و گرایش به ترک خدمت در کارکنان تازه‌وارد»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، (۱۳۹۲)، ۱۵(۰): ۷۳-۹۴.
- [۱۴۰] فیاضی م.، ضیایی ث. «تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران»، پژوهشنامه مدیریت تحول، (۱۳۹۳)، ۱۱(۶): ۷۳-۹۱.
- [۱۴۱] زردشتیان ش.، حسینی م.، کریمی ج. «اثر فلات‌زدگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت با ملاحظه نقش میانجی فرسودگی شغلی در دبیران تربیت بدنی استان کرمانشاه»، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، (۱۳۹۶)، ۱۵(۴): ۶۱-۶۹.
- [۱۴۲] عریضی ح. ر.، دارمی ز. «رابطه عدم‌توازن تلاش-پاداش و فنون تجدید قوا در کارکنان با ملاحظه بر حمایت سازمانی»، مطالعات روان‌شناختی، (۱۳۹۳)، ۴۰(۱۰): ۱۱۱-۱۳۴.



- [۱۴۳] امیرکبیری ع.، تقوی‌نژاد س. ک.، خادمی ع. ا. «بررسی رابطه بین ابعاد توانمندسازی و رضایت شغلی و تمایل به جابه‌جایی کارکنان (مطالعه موردی: سازمان امور مالیاتی کشور)»، پژوهشنامه مالیات، (۱۳۹۶)، ۸۳(۲۵): ۸۷-۱۰۶.
- [۱۴۴] زارعی گ. ن.، زارعی ا.، مرزبان س. «همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت: مطالعه‌ای در بین کارکنان مراکز بهداشت و ابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران»، پژوهنده، (۱۳۹۳)، ۱۰۰(۱۹): ۲۰۰-۲۰۶.
- [۱۴۵] علی‌رحیمی م. م.، امیرخانی ا.، رسولی ر. «طراحی الگو کاهش ترک خدمت سازمانی (مورد مطالعه: شرکت پایانه‌های نفتی ایران)»، مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، (۱۳۹۶)، ۳۴(۹): ۵۳-۸۲.
- [۱۴۶] دیهیم‌پور م.، دولتی ح. «تأثیر عوامل ایجاد کننده ترومای سازمانی بر میزان ترک خدمت کارکنان نظامی»، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، (۱۳۹۶)، ۳۰(۹): ۱-۲۶.
- [۱۴۷] حسینی م.، بشیری ژ. «رابطه جو اخلاقی با پیامدهای مثبت و منفی سازمانی»، اخلاق در علوم و فناوری، (۱۳۹۴)، ۳۷(۱۰): ۲۷-۳۶.
- [۱۴۸] حسن‌زاده ک.، سهرابی آ.، فیاضی م. «بررسی تأثیر جو اخلاقی سازمانی بر فرسودگی شغلی با تأکید بر نگرش کارکنان بانک مسکن استان تهران»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۱۳۹۷)، ۴۸(۱۶): ۴۳۹-۴۶۰.
- [۱۴۹] بامری م.، ناستی‌زایی ن. «نقش هوش معنوی، اخلاقی و سازمانی در تمایل به ترک خدمت مدیران»، پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، (۱۳۹۵)، ۲۲(۶): ۶۷-۹۶.
- [۱۵۰] حیدری س.، معروفی ف.، احمدی‌زاد آ. «تاب‌آوری فروشندگان بنگاه‌های کسب‌وکار»، کاوش‌های مدیریت بازرگانی، (۱۳۹۶)، ۱۷(۹): ۲۲۵-۲۴۷.
- [۱۵۱] گل‌پرور م.، عریضی ح. ر. «فراتحلیلی بر رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با جایگزین‌های شغلی میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت»، دانشور رفتار، (۱۳۸۷)، ۳۳(۱۵): ۸۵-۱۰۰.
- [۱۵۲] اخباری م. س.، عریضی ح. ر.، قاسمی و.، نوری ا. «رابطه میان پنج شکل تعهد کاری و میل به ماندن و قصد ترک خدمت در میان کارکنان پالایشگاه نفت»، روان‌شناسی، (۱۳۹۱)، ۶۲(۱۶): ۱۷۶-۱۹۲.



- [۱۵۳] نیکخواه فرخانی ز، ریحانی م. «نقش تعدیلی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در تأثیر بازاریابی درونی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان شمالی»، *مدیریت منابع انسانی در ورزش*، (۱۳۹۸)، ۱۳(۷): ۱۵۱-۱۶۷.
- [۱۵۴] عریضی ح، گل‌پرور م. «الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک‌شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی»، *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، (۱۳۹۰)، ۴(۱۵): ۱۴۷-۱۷۳.
- [۱۵۵] زارعی متین ح، سید کلالی ن، اخوان انوری م، ر، یزدانی ح، ر. «بررسی اثر تحلیل رفتگی شغلی بر پیامدهای شغلی کارکنان»، *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، (۱۳۹۱)، ۹(۱): ۷۳-۹۰.
- [۱۵۶] حقیقتیان م، دوله م، طعیمه‌پور ا، دوله ف. «رابطه بین تعهد سازمانی و گرایش به فساد اداری بین کارکنان شهرداری تهران»، *رفاه اجتماعی*، (۱۳۹۵)، ۶۱(۱۶): ۴۱-۶۶.
- [۱۵۷] شیرزاد کبریا ب، شامانی س، نوروزی م، شامانی س. «بررسی تطبیقی تعهد سازمانی و پیامدهای آن در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی استان سمنان»، *مدیریت بهداشت و درمان*، (۱۳۹۱)، ۱۲(۴): ۳۳-۴۲.
- [۱۵۸] عریضی ح، ر، گل‌پرور م، جنتیان س. «مقایسه فراتحلیل شش الگو تأثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت پالایش و پخش فراورده‌های نفتی، نقش واسطه‌ای خود اثربخشی»، *مشاوره شغلی و سازمانی*، (۱۳۹۲)، ۱۷(۵): ۵۱-۷۴.
- [۱۵۹] عریضی سامانی س، ح، ر، علی‌محمدی س، گل‌پرور م. «رابطه تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیش‌بیند و پس‌بیند مبتنی بر تحلیل مسیر»، *روان‌شناسی*، (۱۳۸۶)، ۴۳(۱۱): ۳۰۲-۳۲۲.
- [۱۶۰] محمدنژاد فدردی م، حمیدی‌زاده ع، باباشاهی ج. «تأثیر نشان کارفرما بر نگهداشت کارکنان: هویت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در نقش میانجی»، *فرایند مدیریت و توسعه*، (۱۳۹۵)، ۹۶(۳۰): ۴۷-۷۰.
- [۱۶۱] فیاضی م، پریشان ف، صالحی ساداتی ز. «بررسی تأثیر معنویت بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان»، *مطالعات منابع انسانی*، (۱۳۹۶)، ۲۳(۷): ۶۵-۸۶.
- [۱۶۲] شیرازی ع، شجاعیان ا، غلامی م. «رابطه بین ابعاد ویژگی‌های شغلی، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت و بازنشستگی پیش از موعد کارکنان نیروی انتظامی»، *مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، (۱۳۹۸)، ۲۶(۷): ۵۳-۷۶.



- [۱۶۳] کمیلی ر.، ادهمی مقدم ف.، صاحب‌الزمانی م. «بررسی مقایسه‌ای تمایل به ترک خدمت، فرسودگی و رضایت شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت سال ۱۳۹۵»، مدیریت بهداشت و درمان، (۱۳۹۶)، ۳۲(۸): ۵۱-۵۸.
- [۱۶۴] مشیری ک. و همکاران «ارتباط بین عدالت سازمانی ادراک شده با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران»، پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، (۱۳۹۳)، ۲۳(۱۲): ۶۵-۷۶.
- [۱۶۵] مزرعه ش.، صفری ع.، شایمی برزکی ع. «نقش انتظارات نیروی کار و وعده‌های برند در شکل‌گیری تجربه برند کارفرما»، مطالعات مدیریت، بهبود و تحول، (۱۳۹۹)، ۲۹(۹): ۳۸-۹۸.
- [۱۶۶] آذرپرور ا.، کریمی ف. «الگوی ساختاری قصد ترک خدمت و عملکرد شغلی مدیران براساس ذهن‌آگاهی: نقش میانجی فرسودگی هیجانی»، مطالعات آموزشی و آموزشگاهی، (۱۳۹۹)، ۲۳(۹): ۱۸۴-۲۰۸.
- [۱۶۷] گل‌پرور م.، نادى م. ع. ارزش‌های فرهنگی و انصاف عدالت سازمانی رضایت شغلی و ترک خدمت»، تحقیقات فرهنگی ایران، (۱۳۸۹)، ۹(۳): ۲۰۷-۲۲۸.
- [۱۶۸] کریمپور ع.، احمدی ح.، صفری کهره م.، اسداللهی دهکردی ا. «بررسی و اولویت‌بندی علل و عوامل ترک خدمت کارکنان شرکت پتروشیمی مبین در پارس جنوبی»، مدیریت دولتی، (۱۳۹۲)، ۱۵(۵): ۱۲۳-۱۴۲.
- [۱۶۹] قاضی‌زاده م.، امانی ج.، کریمی خسرو ح. «بررسی عوامل مؤثر بر ماندگاری سازمانی نیروی انسانی»، دانشور رفتار، (۱۳۸۷)، ۲۹(۱۵): ۲۹-۴۰.
- [۱۷۰] بامداد صوفی ج.، تقوی فرد م. ت.، ارجمند قهستانی ا. «چارچوبی برای تحلیل ریسک ازدست‌رفتن دانش ناشی از خروج نیروهای دانشی»، مطالعات مدیریت، بهبود و تحول، (۱۳۹۵)، ۲۹(۲۵): ۲۹-۵۹.
- [۱۷۱] میرمحمدی س. م. «نقش تعادل کار و زندگی در تغییرات نگرش‌های کاری؛ مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی»، برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، (۱۳۹۲)، ۱۶(۵): ۴۲-۶۷.



[۱۷۲] صالحی ساداتی ز، فیاضی د، پریشان ف. «نقش ارزش‌های اخلاقی در رشد معنویت سازمانی و پیامدهای رفتاری کارکنان»، *اخلاق در علوم و فناوری*، (۱۳۹۸)، ۵۰(۱۴): ۸۹-۹۵.

[۱۷۳] نادى م. ع، حق‌شناس ز. «تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و حفظ پیامدها»، *مدیریت برآموزش سازمان‌ها*، (۱۳۹۶)، ۱۱(۶): ۱۵۳-۱۸۱۱.

[۱۷۴] بارانی ف، ناستی‌زایی ن. «تأثیر رهبری مخرب بر تمایل به ترک خدمت معلمان مدارس با نقش میانجی بی‌عدالتی سازمانی»، *School administration* (۱۳۹۹)، ۱۱(۸): ۲۳۱-۲۵۸.

[175] Bacha S, “Antecedents and Consequences of Employee Attrition: A Review of Literature,” *SSRN Electron. J.* 2016.

[176] Jaffery H, and Abid G, “Occupational Calling: Antecedents, Consequences and Mechanism,” *Iran. J. Manag. Stud.*, vol. 13, 2020, pp. 413-439.

[177] Munir A, Omar K, Aburumman O, Nik Mat N. H, and Almhairat M, “The impact of career planning and career satisfaction on employees turnover intention,” *J. Entrep. Sustain. Issues*, vol. 8. 2020, pp. 218-232.

[178] Mor Barak M, Nissly J, and Levin A, “Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis,” *Soc. Serv. Rev.*, vol. 75, p. 625. 2001.

[۱۷۹] دعایی ح. ا، برجعلی لو ش. بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم‌انداز مدیریت دولتی، (۱۳۸۹)، اول(۳).

[180] Han J. W, “A review of antecedents of employee turnover in the hospitality industry on individual, team and organizational levels,” *Int. Hosp. Rev.*, vol. ahead-of-print, 2020.



- [181] Asif R, and Nisar S, “Policies, Rewards and Opportunities: Antecedents of Employee Retention,” *Indian J. Commer. Manag. Stud.*, vol. 13, no. 1. 2022, pp. 18-26.
- [182] Mohsin A, Lengler J, and Kumar B, “Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 35. 2013, pp. 48-58.