

بررسی رابطه بین بدرفتاری مشتری و پیامدهای کاری کارکنان با نقش تعدیلگر حمایت سازمانی و نقش میانجی فرسودگی عاطفی

مسعود سالاری

دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، Salarimasoud96@gmail.com

چکیده - هدف این تحقیق بررسی رابطه بین بدرفتاری مشتریان و پیامدهای کاری کارکنان با نقش تعدیلگر حمایت سازمانی و نقش میانجی فرسودگی عاطفی است. تحقیق حاضر کاربردی و از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق تمامی کارکنان یک بیمارستان دولتی در تهران به تعداد 400 نفر هستند، که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، 196 نفر تعیین شد. ابزار جمع آوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد است. نتایج تحلیل توسط نرم افزار لیزرل نشان داد که فرسودگی عاطفی، بین بدرفتاری مشتریان و رضایت شغلی و بدرفتاری مشتریان و قصد ترک شغل، نقش میانجی دارد. همچنین حمایت رابطه منفی بین بدرفتاری مشتریان و فرسودگی عاطفی را کاهش می‌دهد. واژه‌های کلیدی: بدرفتاری مشتریان، فرسودگی عاطفی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل، حمایت

1- مقدمه

فرسودگی، فرسودگی شغلی، ترک شغل و کاهش سریع عملکرد افراد خواهد شد و نشان‌دهنده خشونت مشتری است. رضایت شغلی و ترک شغل دو پیامد شغلی مهم می‌باشد که در مقابل یکدیگر قرار دارند. بر اساس آنچه گفته شد، بدرفتاری مشتری با افزایش استرس و فشار شغلی منجر به کاهش رضایت شغلی خواهد شد، و همچنین با کاهش انگیزه کارکنان در محل کار تمایل آنان به ترک شغل را افزایش خواهد داد [8]. از سویی، بدرفتاری مشتری باعث افزایش فرسودگی عاطفی کارکنان خواهد شد و فرسودگی عاطفی به نوبه خود انگیزه آنها را در کار کاهش می‌دهد. فرسودگی عاطفی پرستاران، یکی از مهمترین مسائل در بخش بهداشت حرفه ای است [10]. بخش‌های مراقبت درمانی در بیمارستان‌ها، هر یک مشخصه‌های خاص خود دارد که می‌تواند باعث بروز فرسودگی در ابعاد متفاوت در افراد شاغل در این بخش‌ها شود اطلاعات منتشرشده توسط مجمع ملی رفاه و بهزیستی سوئد بیانگر این نکته است که از هر هفت نفر شاغل، یک نفر در پایان روز کاری دچار تحلیل قوای روانی میشود و تقریباً نیمی از جمعیت کلی کارکنان، در مشاغل خود احساس شادی ندارند [11]. کارکنانی که از لحاظ عاطفی خسته هستند، قادر به انجام کار خود نیستند، اغلب ناامید می‌شوند و رفتار منفی نسبت به سازمان‌هایشان را توسعه

بدرفتاری یک پدیده فراگیر در سراسر جهان است که در بین مشتری و کارکنان با یکدیگر در حال افزایش است [1]. از این رو محققان به انجام مطالعاتی در حوزه بدرفتاری مشتری و اثرات آن بر پیامدهای شغلی روی آوردند [2]. کارکنانی که به طور مستقیم با مشتری در تماس هستند، به ویژه در سازمان‌های خدمات‌گرا، در معرض محیط استرس‌زا هستند که معمولاً با شکایات، بدرفتاری، خشونت و رفتار ناخوشایند مشتری همراه است [3]. محققان زیادی نشان داده‌اند که مشتری با سوء استفاده از یک مجموعه نگرش‌های خود به رفتارهای خشونت‌بار، پرخاشگری و بی احترامی نسبت به کارکنان پرداخته‌اند [4]. بدرفتاری مشتری، رفتاری است که به قصد آسیب رساندن به سازمان یا سایر اعضای آن انجام می‌شود، و در یک گزارش نشان داده شد که به طور مشخص بدرفتاری نسبت به کارمندان در روز به‌طور متوسط پنج بار گزارش می‌شود. نتایج مطالعات نشان داده است که بدرفتاری مشتری باعث کاهش بهره‌وری کارمندان می‌شود [6]. در مطالعه پورات و پیرسون [7] نزدیک به 99 درصد از 9000 نفر کارکنان مورد مطالعه، شاهد وقوع بدرفتاری در محل کار خود بودند. این رفتارها منجر به استرس،