

تأثیر متغیرهای مراوده‌ای بر شیوه‌های ابراز نارضایتی کارکنان

سعید مرتضوی*، نعمت‌الله سودی**

چکیده

نارضایتی کارکنان در سازمان‌ها اجتناب‌ناپذیر است، از این رو به شکل‌های گوناگون خود را نشان می‌دهد. در یک تقسیم‌بندی، نارضایتی در چهار شکل ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال معرفی شده است. این مطالعه، تأثیر متغیرهای مراوده‌ای (رضایت شغلی کلی، اندازه سرمایه و کیفیت سایر گزینه‌ها) بر شیوه‌های چهارگانه‌ی ابراز نارضایتی کارکنان را بررسی کرده است. جامعه آماری، شاغلین بخش درمان سه بیمارستان خصوصی استان گلستان است. نمونه‌ی مورد مطالعه را ۱۶۱ نفر از کارکنان بخش درمان تشکیل داد که به روش نمونه‌گیری تصادفی- طبقه‌ای انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه پرسشنامه بوده که برای سنجش روایی و پایایی آن به ترتیب روایی محتوا و ضریب آلفای کرونباخ به کار رفته است. رگرسیون سلسله‌مراتبی برای بررسی تأثیر متغیرهای مستقل مراوده‌ای و متغیرهای کنترل (سن و جنسیت) بر ترک، اعتراض، وفاداری و اهمال استفاده شد. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که رضایت شغلی بر ترک و اهمال تأثیر منفی دارد و تأثیر آن بر اعتراض و وفاداری مثبت است؛ کیفیت سایر گزینه‌ها بر ترک و اهمال نیز تأثیر مثبت دارد. در حالی که مشخص شد زنان در مقایسه با مردان تمایل کمتری به ترک سازمان متبوع خود دارند و با بالا رفتن سن تمایل به ماندن نیز افزایش می‌یابد.

کلیدواژه‌ها: نارضایتی؛ ترک؛ اعتراض؛ وفاداری؛ اهمال.

** دانشیار، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول).

E-mail: Mortazavi@um.ac.ir

** کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.