

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

نقش هوش هیجانی در تمایل به ترک سازمان

محمدامین جهاندار لاشکی، جعفر کیلاشکی، عظیم صلاحی کجور

^a دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی-گرایش توسعه منابع انسانی، دانشگاه غیر انتفاعی مارلیک، نوشهر، ایران

^b مربی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه غیرانتفاعی مارلیک واحد نوشهر، ایران

^c دکتری مدیریت ورزشی-مدیریت راهبردی در سازمان‌ها و رویدادهای ورزشی، دانشگاه آزاد- واحد چالوس، چالوس-ایران

نویسنده مسئول: (محمدامین جهاندار لاشکی)،

m.a.jahandar68@gmail.com

چکیده:

هیجان‌ها نقش مهمی در زندگی ما دارند. آن‌ها به رؤیاهای، ادراک‌ها و خاطره‌های ما انرژی می‌دهند. هوش هیجانی یکی از جدیدترین مفاهیم مطرح در مباحث مدیریتی است و آن را یکی از مهم‌ترین عناصر رهبری و مدیریتی می‌دانند. هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی می‌شود که برابر آن شخص می‌تواند انگیزه‌اش را حفظ کند و در مقابل مشکلات استقامت نماید و در شرایط بحرانی توانش‌های خودش را کنترل و خونسردی‌اش را حفظ کند. کامیابی را به تأخیر بیندازد و با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد. تمایل به ترک از اراده آگانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود، یعنی کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه تمایل به ترک را به طور تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و متناسب بودن فرصت‌ها اقدام به ترک شغل نمایند. به دلیل اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌ها، امروزه حفظ نیروی انسانی بسیار مهم بوده است. ترک خدمت چالشی است که در برابر مدیران واحد منابع انسانی قرار دارد. زیرا ترک خدمت‌ها معمولاً بدون پیش‌بینی است و سازمان باید به کمک برنامه‌های آموزش و توسعه، کارکنان را برای تصدی شغل‌های خالی آماده کند. هوش هیجانی مجموعه‌ای از مهارت‌ها و استعدادهای فردی است که به توانایی درک و فهم چگونگی بروز یا کنترل هیجانات و احساسات دلالت دارد، فردی که از هوش هیجانی بالا برخوردار است در زمینه‌های شناسایی، درک و کنترل احساسات نیز از استعداد و مهارت لازم بهره‌مند می‌باشد.

کلمات کلیدی: هوش، هوش هیجانی، تمایل به ترک سازمان

۱. مقدمه

هوش هیجانی به عنوان دانش یا شایستگی استفاده موثر از احساسات و عواطف برای تنظیم رفتارهای اجتماعی و رفتارهای عاطفی معرفی می‌شود. هوش هیجانی بخشی از هوش اجتماعی است که با توانایی فرد در تنظیم احساسات و عواطف خود و دیگران در ارتباط است که به مدیریت، استدلال و عملکرد افراد کمک می‌کند. هوش هیجانی تأثیرات قابل توجهی بر وضعیت روانی، اجتماعی و فیزیکی افراد دارد همچنین با احساس سلامت، بهبود وضعیت اجتماعی، ارتباطی و کاهش اختلالات روانشناختی همراه می‌باشد و از سوی دیگر ارتباط معکوسی با وجود مشکلات داخلی و خارجی در زندگی شخص دارد (حسنیان و همکاران، ۱۴۰۰). تمایل به ترک خدمت به عنوان آگاهی یا تفکرات کارکنان در مورد ترک شغل بیان می‌شود. تمایل به ترک خدمت را به عنوان تمایل آگاهانه و عمدی کارکنان برای ترک سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعریف می‌کنند. از این رو، ترک خدمت را می‌توان از طریق تمایل کارکنان به ترک کار و جستجوی آگاهانه آنها برای مشاغل جدید اندازه‌گیری کرد. مطالعات مختلف نشان داده است که عوامل بسیاری از جمله عدم امنیت شغلی، تعلق خاطر شغلی و درهم بافتگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد. کاتن و تاتل عوامل مؤثر بر تمایل به

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

ترک خدمت را به سه گروه تقسیم کردند. این سه گروه شامل عوامل محیطی مانند نرخ بیکاری؛ عوامل مرتبط با شغل، مانند دستمزد، عملکرد شغلی، وضوح نقش، تکرار شغل، رضایت شغلی، رضایت از دستمزد، فرصت های ارتقا و تعهد سازمانی؛ و خصوصیات شخصی مانند سن، تجربه، جنسیت، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، تعداد افراد تحت تکفل، توانایی ها، هوش و گرایش های رفتاری است (قربان زاده و همکاران، ۱۴۰۰). در صورتی که سازمان ها عوامل مؤثر بر ترک خدمت را شناسایی نکنند و اقدامات لازم را برای جلوگیری از تحقق آن را انجام ندهند، ترک خدمت کارکنان می تواند ضرر قابل توجهی ایجاد کند. نرخ ترک خدمت بالا، یعنی افزایش دفعات ترک کار از سوی کارکنان که می تواند زیان های مالی را افزایش دهد و اثرات منفی دیگری به همراه داشته باشد (ژانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۹). بنابراین لازم است به دلیل اهمیت هوش هیجانی مدیر از سوی مدیران شرکت کارت اعتباری ایران کیش به منظور اجرای موفقیت آمیز شرایط شغلی لازم است که در راستای افزایش این نوع هیجانات در میان کارکنان تمهیداتی اندیشیده شود. ادبیات تحقیق ماجد و جمشد^۲ (۲۰۲۱) نشان داده است که با افزایش هوش هیجانی از سوی کارکنان میزان تمایل به ترک مدیران کاسته خواهد شد. بنابراین لازم است مدیران شرکت کارت اعتباری ایران کیش فرهنگ تیمی لازم را به دست آورند. مهیا شدن فرهنگ تیمی لازم برای کارکنان در محیط کاری از عوامل مهم به شمار می رود.

تعاریف هوش هیجانی

هوش هیجانی توانایی یگانه ای نیست بلکه مجموعه ای از توانایی هاست که شامل درک، ارزیابی و فهم هیجانهای خود و دیگران می شود. تقریباً همه تعاریفی که از هوش هیجانی به عمل آمده اند آن را مجموعه ای از توانائیها می دانند. در این بخش به بررسی تعاریفی که از هوش هیجانی به عمل آمده است می پردازیم. تعاریفی که تا قبل از سال ۱۹۹۰ در مورد هوش هیجانی و یا مؤلفه های مشابه به آن داشت با اشکالاتی مواجه بودند. این تعاریف یا صریحاً به هوش هیجانی اشاره می کردند اما واضح و روشن نبودند یا واضح بودند ولی اشاره مستقیمی به هوش هیجانی نداشتند.

نخستین تعاریفی از هوش هیجانی، در سال ۱۹۹۰ بود. در این تعاریف اولیه از یک رویکرد دو قسمتی استفاده شده بود. اولین رویکرد فرایند کلی اطلاعات هیجانی و رویکرد دوم تعیین مهارتهای دخیل در این فرایند کلی بود. تعریف اولیه مایر و سالوی از هوش هیجانی چنین است: هوش هیجانی؛ نوعی فرایند اطلاعات هیجانی است که شامل ارزیابی دقیق هیجانات خود و دیگران به بیان مناسب هیجانات و تنظیم سازگارانه هیجان در جهت افزایش کمی و کیفی سطح زندگی است (قربانی، ۱۳۹۰).

مولفه های هوش هیجانی

هوش هیجانی یک سلسله از ظرفیتهای، شایستگیها و مهارتهای غیر شناختی است که بر توانایی فرد برای موفقیت در سازگاری و تطابق با خواستها و فشارهای محیط تأثیر می گذارد. هرچند بار- آن مدل غیرشناختی خود را زیرمجموعه هوش هیجانی جای میدهد، اما مفهوم هوش هیجانی از نظر او تا حدی وسیعتر و گستردهتر بوده و معادل همان چیزی است که وی آن را هوش هیجانی و اجتماعی می خواند.

بویاتزیس و همکاران^۳ (۲۰۰۰)، بیان می کنند که هوش هیجانی از چهار توانایی کلی و عمومی تشکیل شده است:

۱. خودآگاهی: عبارت است از توانایی برای درک احساسات خود و ارزیابی صحیح خویش.
۲. خود مدیریتی: به معنی توانایی در به کارگیری آگاهی از هیجان-ها به منظور انعطاف-پذیر ماندن و رفتارها را مثبت هدایت کردن می باشد.
۳. آگاهی اجتماعی: به معنی توانایی در تشخیص دقیق هنجارهای دیگران و درک این که دقیقاً چه اتفاقی در حال روی دادن است (حسن زاده و مهدی نژاد، ۲۰۱۳).

¹ Zhang et al, 2019.

² Majeed & Jamshed

³ Boyatzis

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

۴. مهارت‌های اجتماعی: توانایی برای ایجاد عکس العمل‌های مطلوب در دیگران. بر این اساس مفهوم هوش هیجانی از نظر گلمن از مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی تشکیل شده است. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می‌بخشد به نحوی که هر شخص با هوش هیجانی بالا وقایع منفی کمتری در زندگی تجربه می‌کند. افراد دارای هوش هیجانی بالاتر می‌توانند با موفقیت بیشتری در برابر مشکلاتی که در محیط‌های کاری و زندگی آنها وجود دارد مقابله کنند و از سلامت بیشتری برخوردار باشند (حکم آبادی و همکاران، ۱۳۹۷).

افراد هوشمند از نظر هیجانی می‌توانند به اثربخشی در همه سطوح سازمان منجر شوند و در زمینه کیفیت و اثربخشی تعامل اجتماعی با دیگران نقش مهمی ایفا کنند. هوش هیجانی برای موفقیت شغلی ضروری است و ۶۰ درصد عملکرد در همه شغلها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هوش هیجانی به تنهایی بزرگترین عامل برای پیشبینی عملکرد فرد در محیط کار و قویترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (برادبری و گریوز، ۱۳۹۲).

موریسون^۵ (۲۰۰۶) بیان کرد عضو گمشده‌ای که باعث تمایز عملکرد عالی و متوسط مدیران می‌شود، هوش هیجانی است. او در مطالعه خود به این نتیجه رسید که میان هوش هیجانی و پنج وظیفه اصلی فعالیت‌های اجتماعی، شامل مشارکت کاربران، مشاهده و ارزیابی، تصمیم‌گیری، همکاری و تعاون و مقابله با استرس رابطه وجود دارد. در نهایت، او به این نتیجه می‌رسد که هوش هیجانی از جمله مهارتهایی است که مدیران باید آن را به طور مداوم توسعه و نگهداری کنند. کارکنان دارای هوش عاطفی پایین آگاهی اندکی از احساس خود و توانایی کمتری برای مقابله با احساس خود دارند. در نتیجه، در مواجهه با شرایط دشوار و استرس‌زا عملکرد آنها کاهش می‌یابد (یانگ و چانگ،^۶ ۲۰۰۸). باپانا و همکاران^۷ (۲۰۱۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که برای کارمندان شاغل در صنایع خدماتی داشتن هوش هیجانی بالا اهمیت زیادی دارد. مطالعه آنها هوش هیجانی را با سطح عملکرد با توجه به عوامل مختلف بررسی کرده و به اهمیت هوش هیجانی در مطالعات سازمانی اشاره می‌کند. نتایج تحلیل آنها نشان داد بهبود در هوش هیجانی در افزایش عملکرد و اثربخشی کارکنان مؤثر است. خود ارزیابی، خودکنترلی، عملگرایی، همدلی و روابط اجتماعی از ابزارهای ضروری درک موفق هستند که کمک می‌کنند افراد هنگام تصمیم‌گیری به بهبود بهره‌وری و عملکرد برسند. امروزه نظریه هوش عاطفی به تبع بالا رفتن ارزش ارتباطات انسانی، بیشتر مورد توجه قرار گرفته است و یکی از مباحث پرطرفدار برای سازمانها و شرکت‌های تجاری است و به نظر میرسد با گذشت زمان و درگیر شدن با عنصری که به عصر ارتباطات معروف بوده و موقعیت استراتژیک و درک این موقعیتها فقط از توان مدیران خلاق و باهوش عاطفی بالا مقدور است، اهمیت دوبرابر پیدا کرده و جایگاه خود را بیشتر از این ارتقا خواهد داد. به عبارت دیگر، موفقیت مدیران در گذشته متکی به مهارت‌های فنی و هوش منطقی بوده است، امروزه موفقیت مدیران بیشتر در گرو هوش عاطفی آنها است.

ابعاد هوش هیجانی

هوش هیجانی دارای ابعادی چون:

الف: قابلیت‌های هیجانی که متشکل از ظرفیت واکنش یا پاسخ مناسب به محرک‌های هوش هیجانی در شرایط مختلف داشتن حس خوش بینی و اعتماد به نفس بالا، کنترل هیجانات ناگوار مانند ناکامی و تعارضها و هیجانات شادی بخش، توانایی برقراری ارتباط با دیگران، خودکنترلی هیجانات، ظرفیت جلوگیری از سرکوب هیجانات شادی بخش، پرهیز از بروز هیجانات منفی، کنترل غرور بی جا.

ب: بلوغ هیجانی که متشکل از ارزیابی هیجانات خودمان و دیگران، شناسایی و ابراز احساسات خود و دیگران، تعادل ایجاد کردن بین عقل و دل، قدرت انعطاف پذیری، پذیرفتن و تحسین عقاید دیگران به تأخیر انداختن نیازهای آنی و روانی.

⁴ Hassanzadeh & Mahdinejad

⁵ Morrisson

⁶ Yang & Chang

⁷ Bapna & Shrivastava

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

ج: حساسیت هیجانی که متشکل از شناخت ایجاد آستانه برانگیختگی هیجانی و مدیریت به واسطه ی محیط، حفظ تفاهم با دیگران (ملک محمدی و همکاران، ۱۳۹۴).

اهمیت و ضرورت هوش هیجانی

یکی از بزرگترین چالش‌های قرن بیستم برقراری روابط است. با توسعه روز افزون بزرگراه‌ها برای سرعت بالا، گسترش فن‌آوری و افزایش رقابت‌های جهانی، مردم، در حین تقویت زمینه فردی، با وظیفه حفظ روابط حرفه‌ای خود نیز روبرویند، تفاوت بین حرفه‌ای و زمینه فردی مسیری است که می‌پیمایند. اگر توازن داشته باشید، هر دو را به نحو مطلوب انجام خواهید داد و اگر نتوانید یکی از آن دو یا حتی هر دو را حفظ کنید، شکست خواهید خورد. یکی از راه‌های جلوگیری از این شکست‌ها آموختن روابط انسان بر پایه قابلیت‌های هوش هیجانی - کنترل هیجانات - می‌باشد و این یک ضرورت تام است. از این رو مفهوم هوش هیجانی و روابط مبتنی بر آن اجزا و کلاً اهمیت ویژه‌ای دارد. از لحاظ کلی، هوش هیجانی در دو سطح انفرادی و اجتماعی حائز اهمیت است. در سطح فردی، برخوردار بودن از هوش هیجانی، بدین معنا است که وقتی آدمی که قلبی شکسته یا آرزوهای بر باد رفته یا ناکامی رخ داده، پردازش خردمندانه هم‌چنان در او ادامه می‌یابد. در سطح اجتماعی، مفهوم توانایی هوش هیجانی یک «فرآیند تعالی جویی» را بین دو جریان متخاصم ایجاد می‌کند: عقیده فلاسفه رواقی که عواطف را راهنمایان غیر قابل اعتمادی می‌دانستند و روی‌آورد رومانیتیک، که معتقد به پیروی انسان از قلب و دل و احساس بودند. شاید این دو طرف متخاصم از طریق هوش هیجانی بتوانند به سطح بالاتری از درک نائل شده، به شکل‌گیری زندگی مسالمت آمیزتر کمک نمایند (استوار و امیرزاده خاتونی، ۱۳۸۷).

مدل ترکیبی گلمن (ابعاد هوش هیجانی)

هوش هیجانی (خودآگاهی)

خودآگاهی اساس هوش عاطفی است و عبارت از توانایی فهم احساس، حالات روحی و هیجانات خود، همانطور که رخ می‌دهند و تأثیر آن بر دیگران است. هر فرد ممکن است درک دقیقی از عواطف خود داشته باشد و برای سازگاری با موقعیت‌های فردی و اجتماعی به روش صحیح آن را به کار گیرد. خودآگاهی، اهمیت بازشناسی احساس خود را و اینکه چگونه بر عملکرد شخص تأثیر می‌گذارد، منعکس می‌کند. سطح دیگر خودآگاهی فهم قدرت و ضعف‌های فرد است. افراد با خودآگاهی بالا از تواناییها و محدودیت‌های خود، آگاه و در جست و جوی پسخوراند هستند و از اشتباهات خود پند می‌گیرند و در روابط کاری، موقعیت شناس و وقت شناس هستند. خودآگاهی مبنای اعتماد به نفس است. افرادی که نسبت به شناخت عواطف خود اطمینان بیشتری دارند، ضعف‌ها و قدرت‌های خود را می‌شناسند، خودارزیایی واقعی داشته و حس قوی از شایستگی خود دارند. بنابراین، بهتر می‌توانند عواطف خویش را هدایت کنند و در اتخاذ تصمیم‌های شخصی اعتمادبه نفس بیشتری دارند.

هوش هیجانی (خودمدیریتی (کنترل عواطف))

کنترل و اداره عواطف، مناسب و به جابودن آنها در هر موقعیت مهارتی است که بر پایه خودمدیریتی شکل می‌گیرد و عبارت است از توانایی اداره کردن واکنشهای عاطفی، کنترل تکانه‌ها و آشفتگی‌های زندگی. کسانی که از اداره و کنترل احساس خود عاجزند، به‌طور دائم در اضطراب و افسردگی دست و پا می‌زنند، در حالی که آنهايي که از این لحاظ قوی‌ترند، خیلی سریع خود را از چنگال غم و اندوه بیرون می‌کشند، همچنین، افرادی که به میزان بالایی از این توانایی برخوردارند، با سرعت بیشتری ناملایمات زندگی را پشت سر می‌گذارند و در تسکین خود در جلوگیری از واکنشهای سریع و شتاب زده عاطفی و تعدیل اضطراب و افسردگی ناشی از ناکامی موفق‌ترند (شریفی و همکاران، ۱۳۹۶).

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

مدیریت خود، سرمایه بزرگی است که به فرد امکان می‌دهد که چگونه، چه زمان و در چه مکانی عواطف خود را ابراز کند و بدین ترتیب فرد را قادر می‌کند به طوری که به روابط او با دیگران آسیب نرسد به اهداف دست یابد و هیجانات خود را اظهار کند.

هوش هیجانی (آگاهی اجتماعی (همدلی))

شعور یا آگاهی اجتماعی یا همدلی توانایی دیگری است که براساس خودآگاهی شکل می‌گیرد و نوعی مهارت مردمی اساسی محسوب می‌شود. همدلی، داشتن حساسیت عاطفی نسبت به دیگران، استعداد برای دقیق شدن در احساس دیگران و توانایی خواندن پیام‌های غیرقابل بیان آنها است. این مؤلفه با احساس مسئولیت در قبال دیگران نسبت بیشتری دارد، زیرا هر چه افراد پیرامون یا مقابل ما برای ما اهمیت بیشتری داشته باشند، سعی بیشتری خواهیم کرد که واکنش مناسب در قبال آنها نشان دهیم و شرایط واکنش مناسب درک نوع احساس طرف مقابل است. بین مؤلفه‌های هوش عاطفی، تشخیص همدلی از همه راحتتر است، همه ما همدلی یک دوست یا معلم را تجربه کرده ایم و تشخیص داده‌ایم که واکنش او تا چه حد باعث دلگرمی ما شده است. به اعتقاد گلمن، همدلی را میتوان یاد گرفت و یادگیری انسان از سالهای اولیه زندگی شروع می‌شود. حتی کودکان خردسال خانواده‌های مهربان که فرزندشان را از نظر عاطفی مورد توجه قرار می‌دهند، غالباً برای تسکین دوست غمگین و ناراحت خود تلاش می‌کنند. بدین ترتیب افراد با همدلی بالا، تحمل شنیدن و پذیرفتن حالات عاطفی دیگران آشفته‌گی، ناراحتی و یا شور و اشتیاق و جز آن را دارند و در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران موفق اند. استعداد کسانی که در شایستگی مدیریت تعارض، مهارت یافته اند، شامل در نظر گرفتن مشکل، همانطور که جریان دارد و برای آرام کردن تعارض قدم برداشتن. اینجا هنرهای گوش دادن و همدلی کردن برای سروکار داشتن با مردم و موفقیت‌های مشکل با به کارگیری دیپلماسی اساسی است. تشویق، گفت و گو و بحث باز و هماهنگ کردن موقعیتهای «پیروز - پیروز» مدیریت و مذاکره مؤثر برای رابطه تجاری با همزیستی طولانی مدت مهم هستند (سیاروچی و همکاران، ۱۳۸۳).

هوش هیجانی (مهارت‌های اجتماعی)

مهارت‌های اجتماعی (مدیریت روابط) مهارت‌های اجتماعی عبارت است از اینکه بتوانیم بر احساس خود کنترل داشته باشیم و متناسب با هر موقعیت به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنیم و هنگام شرکت در کارهای گروهی، به جای نزاع، با دیگران مذاکره کنیم و با همکاری آنها به نتایج بهتری دست یابیم. مهارت‌های اجتماعی یا مدیریت روابط، توانایی است که به معنای مدیریت خود و همدلی ساخته می‌شود، که هر یک خود نیاز به آگاهی دارند. یعنی مهارت کنترل احساس دیگران و عملکردن به طریقی که به آن هیجانات بیشتر شکل می‌دهد، به فرد امکان می‌دهد تا با دیگران ارتباط برقرار کنند، احساس آنها را برمی‌انگیزاند و برای آنان الهام بخش باشد. افرادی که مهارت‌های اجتماعی بالا دارند، همیشه درصددند که چرخه وسیعی از اطلاعات را فراهم کنند و خیلی سریع جنبه‌های مشترک افراد را شناسایی کنند، بعد از آن یک رابطه مؤثر برقرار کنند.

تعاریف تمایل به ترک

موفقیت هر سازمانی بستگی به تخصیص و بکارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی در برنامه‌های آن سازمان دارد و این امر در صورتی امکانپذیر خواهد بود که این سازمانها بتوانند مهارت‌ها، تواناییها و خصوصیات فردی و اجتماعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان بکار گیرند (سید جوادین، ۱۳۹۱). بطور کلی یکی از معضلات اساسی سازمانها، ترک خدمت کارکنان، به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است. تمایل به ترک خدمت به دلیل اینکه در ذهن کارکنان شکل می‌گیرد؛ به راحتی قابل شناسایی نیست. تمایلات، اظهار عباراتی در مورد یک رفتار مورد علاقه می‌باشند. تمایل به ترک خدمت به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی یک مسئله تعریف می‌شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک خدمت حقیقی می‌باشد (سوساپوزا و هانبرگر، ۲۰۰۴). ترک خدمت معمولاً به تصمیم یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می‌گردد؛ ولی تمایل ترک خدمت به معنی ادراک فرد نسبت به ترک خدمت است، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. این مفهوم را

⁸ Sousa Pouza & Henneberger

مترادف مفهوم ترک خدمت پیش بینی شده می‌دانند که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می‌باشد (ولک و لوکاس،^۹ ۱۹۹۱). ترک خدمت پیش بینی شده نشان دهنده درجه‌ای است که فرد فکر می‌کند یا عقیده دارد که موقعیت فعلی‌اش را داوطلبانه ترک خواهد کرد (هینشا و همکاران،^{۱۰} ۱۹۸۷). تمایل به ترک خدمت، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد. در واقع، تمایل به ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خارج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد هست، تعریف می‌شود (لینارس،^{۱۱} ۲۰۱۱). تمایل به ترک خدمت متغیری است که بسیاری از سازمان‌ها و محققان به دنبال بررسی عوامل مؤثر بر آن می‌باشند تا بتوانند در جهت توفیق سازمان‌ها قدم بردارند؛ و باید گفت همان اندازه که جذب و پرورش و حفظ نیروی انسانی برانگیخته و مولد برای سازمانها مهم است، دلایل ترک خدمت و یا حتی تمایل به این اقدام نیز حائز اهمیت است. تمایل به ترک خدمت عبارت است از تصمیم یک کارمند به ترک سازمان و جستجوی شغل جایگزین. در تعریف دیگری آمده، تمایل به ترک خدمت عبارت است از قدرت نسبی نیت و قصد فرد برای کناره‌گیری دائمی و داوطلبانه از سازمان (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵).

انواع ترک خدمت کارکنان

در مفهوم کلی دو نوع ترک خدمت وجود دارد، که نوع اول، ترک خدمت اجتناب‌ناپذیر و سالم می‌باشد و مواردی از قبیل بازنشستگی عادی، از کار افتادگی، اخراج، فوت و سایر موارد مشابه را که منجر به خروج غیراختیاری کارمند از سازمان می‌شود، را در بر می‌گیرد. نوع دوم از ترک خدمت نیروی انسانی سازمان، ترک خدمت اجتناب‌پذیر و غیرسالم می‌باشد، مانند بازنشستگی پیش از موعد و استعفاء که با درخواست و میل و رضایت کارمند صورت می‌گیرد و در واقع نوعی کناره‌گیری اختیاری از سازمان و شغل می‌باشد. با بررسی مطالعات ترک خدمت مشخص می‌شود که این مطالعات عمدتاً به ترک خدمت داوطلبانه اختصاص داده می‌شوند. چرا که، نوع اول ترک خدمت برای سازمان و دستیابی سریع سازمان به اهدافش لازم، ضروری و حتی کارکردی است، در حالی که نوع دوم را بسته به سطح مهارت، تخصص، توانایی و تجربه کارمند متمایل به کناره‌گیری، غیرکارکردی می‌دانند چرا که سازمان به توانایی‌ها و مهارت‌های چنین کارکنانی جهت دستیابی سریع و کارا به اهداف کوتاه مدت و بلندمدتش نیازمند است (هادی پیکانی و خنیفر، ۱۳۹۶).

عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان

تمایل به ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت هر سامانه اجتماعی تعریف می‌شود که آغازگر آن خود فرد است. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می‌شود که فردی طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش‌نیازهای اصلی ترک شغل واقعی است. تمایل به ترک خدمت یک گام قبل از ترک واقعی شغل است و هزینه‌های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمانها به دنبال دارد. برخلاف ترک شغل واقعی، تمایل به ترک شغل، آشکار نیست. در واقع تمایلات، اظهار عباراتی در مورد رفتار خاص مورد علاقه است. از نظر سازمان بین ترک اختیاری و ترک اجباری کارمند تمایز اساسی وجود دارد. ترک خدمت اجباری اصولاً به مواردی از قبیل بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج و ادامه تحصیل اطلاق می‌شود که کنترل آن در اختیار سازمان نیست (عرب و همکاران، ۱۳۹۵). تمایل به ترک خدمت به دلیل اینکه در ذهن کارکنان شکل می‌گیرد؛ به راحتی قابل شناسایی نیست. تمایلات، اظهار عباراتی در مورد یک رفتار مورد علاقه می‌باشند. تمایل به ترک خدمت به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی یک مسئله تعریف می‌شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش‌نیازهای اصلی ترک خدمت حقیقی می‌باشد. عوامل مؤثر بر ترک خدمت به دلیل اینکه دلایل شخصی افراد در آن تأثیر فراوانی دارد و بسته به شرایط افراد در مقاطع گوناگون احتمال وقوع دارد. دارای حیطة وسیعی بوده و بررسی همه ابعاد آن مشکل بسیار را همراه دارد. لذا مواردی همچون برآورده نشدن انتظارات شغلی و کاهش منزلت کار در سازمان

⁹ Volk & Lucas
¹⁰ Hinshaw et al
¹¹ Linares

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

دارای اهمیت شناخته شد و به عنوان شوک های کاری می باشد. شوک کاری به مفهوم هرگونه فکر یا رخدادی است که ذهن کارمند را نسبت به ترک سازمان فعال می سازد و ممکن باعث ترک خدمت شود (افجه و غفاری، ۱۳۹۲).

نتیجه گیری

با توجه به اهمیت نگرش کارکنان به ترک شغل به منظور افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات، بالا بردن سطح انگیزه کارکنان و علاقه بیشتر آنها به وظایفشان، مدیران باید به این موضوع توجه کرده و با استفاده از تحقیقات انجام گرفته در این حیطه، عوامل مؤثر بر آنها را در سازمان شناسایی کنند و از آن طریق به بالا بردن سطح این متغیرها در بین افراد سازمان بپردازند. در این زمینه، تحقیقات بسیاری در سازمان‌های مختلف انجام گرفته است که به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر ترک شغل کارکنان پرداخته‌اند. هوش هیجانی به عنوان عامل تأثیرگذار بر نگرش کارکنان مد نظر قرار گرفته است. چرا که برای کسب موفقیت تنها دارا بودن ظرفیتهای هوش عقلانی قوی کفایت نمی‌کند. مطالعات نشان می‌دهد، تعداد زیادی از افراد دارای هوش عقلانی و شناختی بالا نتوانسته‌اند در زمینه شغلی، ایجاد روابط با دیگران و حتی زمینه‌های تحصیلی موفق باشند. پس از آن نظر دانشمندان به توانمندیهای دیگری جلب شد که بیشتر از جنس هیجانات بودند تا شناختها. این توانمندی که از این پس هوش هیجانی نامیده می‌شود به توانایی‌های آموخته شده‌ای اشاره دارد که به ما کمک می‌کند تا احساسات و هیجانات خود را درک کرده و کنترل نماییم تا به نفع ما کار کنند نه بر علیه ما. هوش هیجانی می‌تواند سبب بهبود و اصلاح فعالیت‌های حرفه‌ای و کسب مهارت‌های لازم و مطلوب گردد. شناسایی عواطف در خود و دیگران سبب می‌شود که کارفرمایان اطلاعات ذی‌قیمتی را به جریان تعامل با همکاران و مشتریان خود بدست آورند. به کمک توانایی درک و فهم عواطف، ما می‌توانیم بفهمیم که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختگی افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانیم همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنیم.

منابع

- [1] حسینیان، زهرا مرضیه، فتاحی، آزاده، امینی، رویا، غفاری، محمد ابراهیم، شادی، دانیال (۱۴۰۰). بررسی ارتباط هوش هیجانی با مسئولیت پذیری اجتماعی در پرستاران، نشریه پژوهش پرستاری، ۱۶ (۳).
- [2] قربان زاده، داود، وهاب زاده، شادان، کاظمی، الهه (۱۴۰۰). بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده بر تمایل به ترک خدمت، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۳۰ (۱۰۰)، ۱۶۲-۱۹۱.
- [3] Zhang, L., Fan, C., Deng, Y., Lam, C. F., Hu, E., & Wang, L. (2019). Exploring the interpersonal determinants of job embeddedness and voluntary turnover: A conservation of resources perspective. *Human Resource Management Journal*, 29 (3), 413-432
- [4] Majeed, N., & Jamshed, S. (2021). Nursing turnover intentions: the role of leader emotional intelligence and team culture. *Journal of nursing management*, 29 (2), 229-239.
- [5] قربانی، ترگس (۱۳۹۰). رابطه هوش هیجانی با مقیاس ارزیابی انطباق پذیری و همبستگی خانواده، پایان نامه کارشناسی ارشد، راهنمایی و مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی خمینی شهر.
- [6] Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.
- [7] Hassanzadeh, R., & Mahdinejad, G. (2013). Relationship between happiness and achievement motivation: A case of university students. *Journal of Elementary Education*, 23(1), 53-65.
- [7] حکم آبادی، محمود، کرد نوقایی، رسول، دلفان بیرانوند، آرزو و امیراحمدی، ابوالقاسم (۱۳۹۷). بررسی مؤلفه های هوش هیجانی و شادی در سروده های فرخی سیستانی «و «نوجهری دامغانی، فصلنامه تخصصی زبان و ادبیات فارسی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، شماره ۱۴.
- [8] برادیری، تراویس و گریوز، جین (۱۳۹۲). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمونها). ترجمه مهدی گنجی، تهران: انتشارات ساوالان.



[9] Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *The British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.

[10] Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.

[11] Bapna, I., Shrivastava, G., & Chitnis, E. (2011). Role of emotional intelligence on the performance of employee working in service sector. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 1(8), 62-72.

[12] ملک محمدی، محسن، نوری، حسنعلی و ابن الشریه، میلاد (۱۳۹۴). دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.

[13] استوار، صغری، امیرزاده خاتونی ماندانا (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۲۳-۳۸.

[14] شریفی، سید مهدی، ظریفیان یگانه، محمدحسین و صابری، علی محمد (۱۳۹۶). مطالعه تاثیر ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: شبکه ورزش سیمای جمهوری اسلامی ایران)، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۵ (۲)، ۳۷۳-۳۹۲.

[15] سیاروچی، ژوزف، فورگاس، ژوزف و مایر، جان (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امامزاده ای و حبیب ا... نصیری، اصفهان: انتشارات نوشته.

[16] Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of economic issues*, 38(1), 113-137.

[17] Volk, M. C., & Lucas, M. D. (1991). Relationship of management style and anticipated turnover. *Dimensions of critical care nursing*, 10(1), 35-40.

[18] Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H., & Atwood, J. R. (1987). Innovative retention strategies for nursing staff. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 17(6), 8-16.

[19] Linares, P. J. P. (2011). *Job satisfaction, organization commitment, occupational commitment, turnover intent and leadership style of Tissue bank employees* (Doctoral dissertation, Capella University).

[20] مرادی، مرتضی، و جلیلیان، حمیدرضا (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۵ (۸۱)، ۱۲۳-۱۴۹.

[21] هادی پیکانی، مهربان و خنیفر، علی (۱۳۹۶). تبیین و اولویت بندی عوامل مؤثر بر ترک خدمت کارکنان کلیدی در شرکت های واگذار شده شرکت نفت به بخش خصوصی (مورد مطالعه: شرکت لوله سازی اهواز، نشریه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۸ (۳۱)، ۱۵۳-۱۷۵.

[22] عرب، عباس، امین بیدختی، علی اکبر، مرادزاده، عبدالباسط، و رستگار، عباسعلی (۱۳۹۵). بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۴ (۱)، ۸۴-۵۱.

[23] افجه، سید علی اکبر و صالح غفاری، عادل (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر نگهداری و ترک خدمت کارکنان دانش محور، رتبهبرد فرهنگ، شماره بیست و یکم.