

بررسی رابطه بین عاطفه منفی با میل به ترک خدمت: نقش میانجیگرانه ادراک تعارض

آرزو شاه پیری

کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، واحد نوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

arezoo.shahpiri@gmail.com

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین عاطفه منفی با میل به ترک خدمت در کارکنان پست اصفهان در سال ۱۳۹۶ به انجام رسید. روش پژوهش توصیفی و نوع آن همبستگی بوده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شاغل پست استان اصفهان به تعداد ۵۰۰ نفر بود که از بین آن ها، ۲۴۴ نفر بر مبنای نمونه گیری در دسترس (سهل الوصول) انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش، پرسشنامه ۴ سوالی میل به ترک خدمت (واینر و واردی، ۱۹۸۰)، پرسشنامه ۱۳ سوالی ادراک تعارض (دوبرین، ۱۹۸۳)، پرسشنامه ۲۰ سوالی عاطفه مثبت و منفی (ون کاتویک، فوکس، اسپکتور و کلویی، ۲۰۰۲)، پرسشنامه ۲۵ سوالی خودپایی (اشنایدر، ۱۹۷۴) بودند. داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش، با استفاده از روش های ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و الگوی معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. یافته ها نشان دادند که بین عاطفه منفی و میل به ترک خدمت و ادراک تعارض رابطه مثبت معنادار ($p < 0/01$) وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد که خودپایی رابطه ادراک تعارض و میل به ترک خدمت را تعدیل می کند ($p < 0/01$).
کلیدواژه ها: ادراک تعارض، میل به ترک خدمت، عاطفی منفی، خودپایی

- مقدمه

امروزه ترک خدمت کارکنان کلیدی در سازمان ها به یکی از مهمترین نگرانیهای مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمانهایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را شناسایی کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند. به همین جهت، با افزایش رقابت و گسترش روشهای توسعه منابع انسانی، سازمانها تلاش می کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند؛ اما، سازمانها همواره از این مسأله بیم دارند که سرمایه‌های انسانی خود را از دست بدهند و زیان ببینند.

ارزیابی چرایی ترک سازمان بوسیله کارکنان از این جنبه حائز اهمیت است که می تواند اطلاعات مفیدی را در اختیار مدیران سازمان قرار دهد تا بتواند نرخ ترک خدمت کارکنان را کاهش دهند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰). چرا که حفظ کارکنان واجد شرایط یکی از موضوعات مهم منابع انسانی است. تصمیمات مربوط به ترک خدمت، تصمیمی هدفمند و اثرگذار بر فعالیتها است. نیت ترک خدمت تاثیر آنی و فاحش بر روند اجرای فعالیتها وارد می‌سازد (پری و هامبراستاد، ۲۰۱۱). بر این اساس ترک کار به عنوان یکی از متغیرهای مهم اثر گذار بر حیات سازمان ها مورد توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی قرار گرفته است و تا کنون تحقیقات و مطالعات متعددی در مورد پیامدها و عوامل اثر گذار بران انجام گرفته است. تحقیقات انجام گرفته توسط هوم و گرفت^۲(۱۹۹۵)، کاسیو^۳(۱۹۹۱) نشان داده است، که پی امد های مهم ترک خدمت میتواند هزینه هایی ناشی از پست بلاتصدی، استخدام کارکنان جدید، آموزش، کاهش بهره وری داشته باشد

یافته‌های علمی نشان می دهند که تمایل به ترک خدمت از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می شود (تت و می یر،^۴۱۹۹۳)؛ یعنی، کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه " تمایل به ترک خدمت " را به صورت تدریجی در خود پرورش می دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصتهای استخدامی در سازمانهای دیگر، اقدام به ترک شغل می نمایند.

پژوهش های متعددی نشان داده است که عوامل متعددی بر ترک خدمت کارکنان در سازمان میتواند تاثیر بگذارد مانند: شباهت ها و تفاوت های شخصیتی (آدامز و بیهر،^۵۱۹۹۸)، جمعیت شناختی و تعارض کارخانواده (سیمون و همکاران،^۶۲۰۰۴)، تعهدسازمانی (سجادی، خامسی پور، حسن زاده، والی،^۷۱۳۸۷)، سطح تحصیلات (برگ،^۷۱۹۹۱؛ کوتن و توتل،^۸۱۹۸۶)، جنسیت (وایزبرگ و کرچنباوم،^۹۱۹۹۳ و کوتن و توتل، ۱۹۸۶).

اما پژوهشی که رابطه ی عاطفه منفی و تعارض به عنوان پیشایندهای ترک خدمت در ایران مورد مطالعه قرار داده باشد یافت نشده است به همین جهت در پژوهش حاضر این متغیرها با عنوان پیشایندهای ترک خدمت مورد مطالعه قرار می گیرد.

از گذشته تا به حال تاثیر عاطفه کارکنان بر تصمیم آنها برای ترک خدمت مورد توجه بوده است (کیفر،^{۱۰}۲۰۰۵؛ مارتز و کمپین،^{۱۱}۲۰۰۴). برای مثال مارتز و کمپین (۲۰۰۴) در تحقیق خود نشان دادند افراد تحت تاثیر رفتارهای نا متعارف منفی، برای ترک کار خود عجلوانه تصمیم می گیرند. این عاطفه می تواند هم تاثیر خود را به صورت بلندمدت و کوتاه مدت نشان دهد.

پیشایندهایی که در محیط کار رخ می دهند بر وضعیت عاطفی کارکنان اثر گذاشته و بالطبع رفتار آنها و تصمیمات متأثر از ان

¹ Humborstad, S.I., & Perry, C

² Hom, P.W., & Griffeth, R

³ Cascio

⁴ Tett & Meyer

⁵ Adams & Beehr

⁶ Simon et al

⁷ Berg

⁸ Cotton & Tuttle

⁹ Weisberg & Kirschenbaum

¹ Kiefer

¹ Maertz & Campion

را تحت شعاع قرار می دهند. اگر پیشایندی در گذشته منجر به پیدایش عاطفه ناخوشایند در فرد شده باشد، فرد بعدها با تجربه یک احساس مشابه این پیشامد گذشته را به یاد می آورد (باور، ۱۹۸۱؛ فورگاس، ۱۹۹۵) و خودبخود تحت تاثیر آن عاطفه، رفتاری از خود نشان می دهد یا تصمیمی می گیرد. تحقیقات این طور بیان داشته که افراد در عاطفه خود غرق میشوند و متاثر از هر عاطفه خاطره ای را به یاد می آورند، این وضعیت سوگیری تجانس-خلق^۲ (باور، ۱۹۸۱؛ فورگاس، ۱۹۹۵؛ فورگاس و فیدلر^۳، ۱۹۹۶) نام دارد. یک نمونه از تحقیقات صورت گرفته در این زمینه توسط (لوین و استاکز^۴، ۱۹۸۹) صورت گرفته است. این محققان نشان داده اند که افراد با درجه شدیدتری از عاطفه منفی در مقایسه با افرادی که عاطفه منفی آنها شدت کمتری دارد، بیشتر به جنبه های منفی کار خود توجه میکنند. واژه عاطفه به حالات روانی پراکنده ای اشاره دارد که تجسم صوری ندارد (فریدا، ۱۹۹۳). معروف ترین طبقه بندی از عاطفه توسط (واتسن و تلگان^۵، ۱۹۸۵) مطرح شده است در این طبقه بندی که به مدل دو جزئی معروف است، عاطفه به دو دسته مثبت و منفی تقسیم میشوند.

-عاطفه مثبت: به حالات روانی خوشایندی همچون فعال، هوشیاری، شادی و پراشتیاق بودن اشاره دارد. (واتسن، کلارک و تلگان، ۱۹۸۸)

-عاطفه منفی: به حالات روانی نامطلوب همچون خشم، تنفر، عصبی بودن و ترس اشاره دارد. (واتسن، کلارک و تلگان، ۱۹۸۸)

از آنجا که عاطفه باعث تجسم پیشایندهای دنیای بیرون میشود، احتمال دارد افرادی که دارای عاطفه منفی هستند پیشامدهای تعارض را از دیگر پیشایندها بازشناسد و براساس چنین نقطه نظرهایی فرض می کنیم هرچه فرد عاطفه منفی بیشتری داشته باشد بیشتر تعارض را ادراک می کند بنابراین پیشایندهای دیگری که بر ترک خدمت اثر می گذارد ادراک تعارض می باشد. (استیو و یانگ، ۲۰۱۵). تحقیقات (استیو و یانگ^۶، ۲۰۱۵) نشان داده هرچه عاطفه منفی در فرد شدت داشته باشد او بیشتر تعارض را درک کرده و تصمیم وی برای ترک شغل محکمتر میشود. به عبارتی، عاطفه منفی توجه فرد را به ادراک تعارض تحریک میکنند و فرد در اثر توجه به تعارض ها بدبین میشود و فکر ترک خدمت را به ذهنش راه میدهد. این باور در تحقیقات (مارتز و کمپین^۷، ۲۰۰۴) منعکس شده بود. ادراک تعارض با گذشت زمان تحت تاثیر عاطفه ی مثبت و منفی فرد تضعیف و تشدید میشود و این ادراک با تحریک ذهن، فرد را به ترک خدمت وادار میکند.

تحقیقات نشان داده (استیو و یانگ، ۲۰۱۵) هرچه عاطفه منفی در فرد شدت داشته باشد او بیشتر تعارض را درک کرده و تصمیم وی برای ترک شغل محکمتر میشود. به عبارتی، عاطفه منفی توجه فرد را به ادراک تعارض تحریک میکنند و فرد در اثر توجه به تعارض ها بدبین میشود و فکر ترک خدمت را به ذهنش راه میدهد. این باور در تحقیقات (مارتز و کمپین، ۲۰۰۴) منعکس شده بود. از آنجا که ادراک تعارض در محیط کار یک تجربه ناخوشایند برای کارکنان است (دی درو و وان دی ویرت^۸، ۱۹۹۷)، احتمال دارد فرد دارای عاطفه منفی این تعارض را در ذهن داشته باشد. فرد با داشتن چنین ذهنیتی امکان دارد به افکار بدبینانه روی آورد و تصمیم بر ترک محل کار خود بگیرد. بنابراین، ادراک تعارض در محیط کار، شدت رابطه بین عاطفه مثبت و منفی و ترک خدمت را تنها وقتی تعدیل میکند که افراد دارای خودپایی بالایی باشند (یعنی به شدت در موقعیتهای اجتماعی عکس العمل نشان دهند). (اشنایدر، ۱۹۸۷، ۱۹۷۴) ولی این عامل در رابطه با افراد خودپایی پایین تاثیری ندارد. بر این اساس هدف پژوهش حاضر تعیین سلسله روابط زنجیره ای بین عاطفه مثبت و منفی و ادراک تعارض، میل به ترک خدمت است و همچنین نقش تعدیل کنندگی خودپایی در رابطه ادراک تعارض و میل به ترک خدمت مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

ما بر اساس یافته های (اشنایدر، ۱۹۷۴-۱۹۷۸) فرض می کنیم فرد تحت تاثیر عاطفه خود تعارض را درک کرده و تصمیم به

¹ Bower

² Mood-congruent

³ Forgas & Fiedler

⁴ Levin & Stokes

⁵ Watson & Tellegan

⁶ Steve & Yang

⁷ Maertz & Campion

⁸ De Dreu & Van de Vliert

ترک خدمت می گیرد ولی این نسبت به شدت خودپایی بودن متفاوت است. در نهایت ضرورت بعدی که با ضرورت قبلی در ارتباط است، این است که این پژوهش تا کنون در ایران انجام نشده است و یافته های حاصل از این پژوهش کمک می کند به ارائه تصویری از رابطه ساختمان متغیرهای پژوهشی که به توسعه علم روانشناسی صنعتی و سازمانی کمک می کند و همچنین می تواند به دانشجویان و محققان روانشناسی صنعتی و سازمانی ایده های پژوهشی نوینی معرفی نماید و آن ها را به مشارکت هرچه بیشتر در فرایند گسترش دانش مربوط به ویژگی شغلی در محیط های کاری ایران ترغیب نماید.

۲- روش پژوهش

روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری این پژوهش را کارمندان اداره پست اصفهان در پاییز ۱۳۹۶ تشکیل داده اند که تعداد ۵۰۰ نفر می باشد و از میان آنها ۲۴۴ نفر به صورت در دسترس (سهل الوصول) برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه میل به ماندن واینر و واردی (۱۹۸۰)، پرسشنامه ادراک تعارض دوبرین (۱۹۸۳)، پرسشنامه عاطفه منفی که توسط ون کاتویک، فوکس، اسپکتور و کلووی (۲۰۰۲)، پرسشنامه خودپایی اشنايدر (۱۹۷۴) استفاده شد. داده ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون سلسله مراتبی تحلیل شد.

۳- یافته ها

آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

در جدول ۱، شاخص های توصیفی (میانگین و انحراف معیار) متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱ - شاخص های توصیفی گروه نمونه پژوهش در متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	$\hat{\sigma}_i^2$
عاطفه منفی	۲۵/۶۵	۹/۵۶	۱
ادراک تعارض	۴۱/۲۴	۸/۱۲	۲
خودپایی	۲۸/۹۴	۱۴/۱	۳
میل به ترک خدمت	۱۱/۶۸	۴/۲۵	۴

چنان که در جدول ۱ مشاهده می شود، میانگین عاطفه منفی برابر با ۲۵/۶۵، در عاطفه مثبت میانگین برابر با ۲۵/۷، در ادراک تعارض میانگین برابر با ۴۱/۲۴، در خودپایی میانگین برابر با ۲۸/۹۴ و در میل به ترک خدمت میانگین برابر با ۱۱/۶۸ می باشد.

یافته های مربوط به همبستگی های ساده

بین عاطفه منفی با ادراک تعارض رابطه (معنادار) وجود دارد.

نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲ - رابطه عاطفه منفی با ادراک تعارض

عاطفه منفی	ادراک تعارض	$\hat{\sigma}_i^2$
r	p	
عاطفه منفی	۰/۴۲	۰/۰۰۱

چنان که در جدول ۲ مشاهده می شود، عاطفه منفی و ادراک تعارض دارای همبستگی معنادار ($p < 0/01$) است. بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر این که بین عاطفه منفی و ادراک تعارض رابطه (معنادار) وجود دارد، مورد تایید قرار می گیرد.

بین عاطفه منفی با میل به ترک خدمت رابطه (معنادار) وجود دارد.

نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳- رابطه عاطفه منفی و میل به ترک خدمت

عاطفه منفی	میل به ترک خدمت	
	r	p
عاطفه منفی	۰/۵۷**	۰/۰۰۱

چنان که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، عاطفه منفی و میل به ترک خدمت دارای همبستگی مثبت و معنادار ($p < 0/01$) است. بنابراین فرضیه دوم پژوهش مبنی بر این که بین عاطفه منفی و میل به ترک خدمت رابطه (معنادار) وجود دارد، مورد تایید قرار می‌گیرد. طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین عاطفه منفی با ادراک تعارض و میل به ترک خدمت رابطه (معنادار) وجود دارد. نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- مسیرهای مدل عاطفه منفی با ادراک تعارض و میل به ترک خدمت

ردیف	مسیرهای مدل	B	SE	β	p	R ²
۱	عاطفه منفی ← ادراک تعارض	۰/۳۶**	۰/۰۵	۰/۴۲**	۰/۰۰۱	۰/۱۷۷
۲	ادراک تعارض ← میل به ترک خدمت	۰/۲۲**	۰/۰۳	۰/۴۱**	۰/۰۰۱	۰/۴۶۴
۳	عاطفه منفی ← میل به ترک خدمت	۰/۱۸**	۰/۰۲	۰/۴**	۰/۰۰۱	

* $p < 0/05$ ** $p < 0/01$

پیش از ارائه توضیحات جدول ۴ لازم به ذکر است که بررسی شاخص‌های برازش نشان داد تا برای برازش کامل مدل لازم است یک مسیر مستقیم از عاطفه منفی به میل به ترک خدمت افزوده شود. با توجه به توضیحات ارائه شده، عاطفه منفی با ادراک تعارض ($\beta = 0/42, p < 0/01$) دارای رابطه معنادار است و توانسته ۱۷/۷ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. در ادامه ادراک تعارض ($\beta = 0/41, p < 0/01$) و عاطفه مثبت ($\beta = 0/4, p < 0/01$) با میل به ترک خدمت دارای رابطه معنادار بوده و توانسته‌اند ۴۶/۴ درصد واریانس افزوده معنادار برای این متغیر ایجاد نمایند.

شاخص‌های برازش مدل نهایی که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شد، به این شرح هستند: خی دو مدل نهایی برابر با ۰ (صفر)، درجه آزادی برابر با ۰ (صفر)، GFI برابر با ۱، CFI برابر با ۱، IFI برابر با ۱ و RMR برابر با ۰/۰۰۰۱ است. براساس آنچه در جدول ۴-۱۲ ارائه شد، فرضیه هشتم پژوهش مبنی بر این که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای بین عاطفه منفی با ادراک تعارض و میل به ترک خدمت رابطه (معنادار) وجود دارد، مورد تایید قرار می‌گیرد. در شکل ۴-۵ الگوی نهایی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۱- الگوی ساختاری نهایی تایید نشده رابطه عاطفه منفی با ادراک تعارض و میل به ترک خدمت

۴- بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه بین عاطفه منفی با ادراک تعارض رابطه (معنادار) وجود دارد به این صورت مورد تأیید قرار گرفت که عاطفه منفی با ادراک تعارض دارای همبستگی مثبت و معنادار ($P < 0/01$) است. بنابراین فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. در بررسی مطالعات انجام شده، همانطور که در پیشینه ذکر گردید، یافته این پژوهش با یافته استیو و یانگ (۲۰۱۵)، مبنی بر اینکه بین عاطفه منفی و ادراک تعارض رابطه وجود دارد همسو میباشد. در تبیین این یافته می توان چنین بیان نمود، عاطفه منفی به معنای حالات روانی نامطلوب همچون خشم و تنفر است (واتسن، کلارک و تالگان، ۱۹۸۸)، بنابراین همانگونه که استیو و یانگ (۲۰۱۵) بیان نموده اند، عاطفه منفی باعث تجسم پیشامد های دنیای بیرون می شود، کارکنانی که دارای عاطفه منفی هستند پیشامدهای تعارض را از یکدیگر باز خواهند شناخت. امکان دارد این پیشامدها در گذشته روی داده باشند و یاد آنها در ذهن فرد باقی می ماند، یا امکان دارد در نتیجه پردازش های ذهنی خود به ذهنیاتی رسیده باشد که در آینده منجر به ادراک تعارض شود. بنابراین انتظار می رود هر چه فرد عاطفه منفی بیشتری داشته باشد، تعارض بیشتری را ادراک نماید.

فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه بین عاطفه منفی و میل به ترک خدمت رابطه (معنادار) وجود دارد به این صورت مورد تأیید قرار گرفت که عاطفه منفی با میل به ترک خدمت دارای همبستگی مثبت و معنادار ($P < 0/01$) است. بنابراین فرضیه دوم مورد تأیید قرار گرفت. در بررسی مطالعات انجام شده، همانطور که در پیشینه ذکر گردید، یافته این پژوهش با یافته ها استیو و یانگ (۲۰۱۵)، مبنی بر رابطه بین عاطفه منفی و میل به ترک خدمت همسو می باشد. در تبیین این یافته می توان چنین بیان نمود، عاطفه منفی به دلیل وضعیت و شرایط روانشناختی فعلی کارکنان بر انصراف افراد از خدمت خود تأثیر میگذارد و این تأثیر به صورت کوتاه مدت و بلند مدت است. بنابراین، پیشامدهایی که در محیط کار رخ می دهند بر وضعیت روحی کارکنان اثر گذاشته و بالطبع رفتار آنها و تصمیمات متأثر از آن را تحت الشعاع قرار می دهند. اگر پیشامدی در گذشته منجر به پیدایش احساسی ناخوشایند در فرد شده باشد، فرد بعد ها با تجربه یک احساس مشابه این پیشامد گذشته را به یاد می آورد (باور، ۱۹۸۱، فرگاس، ۱۹۹۵) و خود به خود تحت تأثیر آن احساس، رفتاری از خود نشان می دهد یا تصمیمی می گیرد که این تصمیم همان ترک خدمت خواهد بود. بنابراین هرچه عاطفه منفی در فرد شدت بیشتری داشته باشد تصمیم وی برای میل به ترک خدمت محکم تر است.

فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه بین عاطفه منفی با ادراک تعارض و میل به ترک خدمت رابطه وجود دارد، به این صورت مورد تأیید قرار گرفت که عاطفه منفی و میل به ترک خدمت دارای همبستگی مثبت و معنادار ($p < 0/01$) است. همچنین عاطفه منفی با ادراک تعارض دارای همبستگی مثبت و معنادار ($p < 0/01$) است و ادراک تعارض با میل به ترک خدمت دارای همبستگی مثبت و معنادار ($p < 0/01$) است. بنابراین فرضیه هشتم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. در تبیین این یافته میتوان چنین بیان نمود، همانگونه که در فرضیه دوم بیان شد، عاطفه منفی در تصمیم فرد برای ترک خدمت اثر می گذارد. عامل موثر در این اثر گذاری ادراک تعارض است و همانگونه که در فرضیه اول بیان شد، عاطفه منفی تأثیر مثبت بر ادراک تعارض دارد و توجه فرد را به تعارض های تحریک می کند و فرد در اثر توجه به تعارض ها بدبین می شود و فکر ترک خدمت را در ذهنش راه می دهد (مارتیز و کمپین، ۲۰۰۴). ادراک تعارض با گذشت زمان تحت تأثیر شدت عاطفه منفی فرد، تضعیف و تشدید می شود. این ادراک با تحریک ذهن، فرد را به ترک خدمت وادار می کند. بنابراین انتظار می رود در رابطه بین عاطفه منفی و میل به ترک خدمت، ادراک تعارض به عنوان عامل میانجی این رابطه عمل کند و در نتیجه هرچه فرد دارای عاطفه منفی بیشتری باشد، تعارض بیشتری را درک کرده و میل به ترک خدمت فرد بیشتر می شود.

۵- محدودیت های پژوهش

- ۱- یافته های این پژوهش فقط مربوط به کارکنان اداره پست اصفهان می باشد بنابراین در تعمیم یافته ها به سایر ادارات پست در استان اصفهان و سایر نقاط ایران و همچنین به سایر ادارات دولتی و خصوصی باید احتیاط به عمل آید.
- ۲- علیرغم استفاده از روش الگوی معادلات ساختاری، نمی توان از یافته های پژوهش استنباط علی نمود.

۶- پیشنهادات

بر پایه نتایج حاصل از پژوهش حاضر مبنی بر رابطه مثبت میان عاطفه منفی با ادراک تعارض و میل به ترک خدمت چنین پیشنهاد می‌گردد:

-در نظر گرفتن عوامل موثر بر عاطفه منفی (رویدادهای زندگی، شخصیت، استرس، تصمیم‌گیری، سلامتی و تفکر) توسط مدیران.

-برگزاری دوره‌های آموزشی مقابله با پرورش عاطفه منفی (دوره‌های آموزشی مدیریت خشم، دوره‌های خودشناسی و ...)

-ایجاد نشاط، برانگیختگی، الهام و تهییج و آرامش و محیط برای کارکنان جهت کاهش عاطفه منفی.

-ایجاد شاخص‌های گزینشی در راستای همسویی علایق فردی افراد و نیازهای شغلی در هنگام جذب کارکنان.

منابع

- Adams GA, Beehr T A. 1998. Turnover and retirement: A comparison of their similarities and differences. *Personnel Psychology*, 51, 643-665.
- Berg TR. 1991. "The importance of equity perception and job satisfaction in predicting employee intent to stay at television stations." *Group and Organization Studies*, 16(3): 268-284.
- Bower GH. 1981. Mood and memory. *American Psychologist*, 36, 129-148.
- Cotton JL, Tuttle if. 1986. "Employee turnover: A meta-analysis and review with implication for research". *Academy of Management Rewiew*, 11(1):55-70.
- De Dreu CKW, Van de Vliert E. 1997. *Using conflict in organizations*. London: Sage
- Forgas JP, Fiedler K. 1996. Us and them: Mood effects on intergroup discrimination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 28-40
- Hom PW, Griffeth R. 1995. "Employee Turnover". Cincinnati, Ohio.: South Western College Publishing.
- Kiefer T. 2005. Feeling bad: Antecedents and consequences of negative emotions in ongoing change. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 875-897.
- Levin I, Stokes J. 1989. A dispositional approach to job satisfaction: The role of negative affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 74, 752-758.
- Tett RP, Meyer JP. 1993. "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings". *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Watson D, Clark LA, Tellegen A. 1988. Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Watson D, Tellegen A. 1985. Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.