

DOI: 10.69085/afp20243241

## НАМЕРЕНИЕ ЗА НАПУСКАНЕ И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ РАБОТАТА

Биляна Гинина

[bilyana.ginina@uni-plovdiv.bg](mailto:bilyana.ginina@uni-plovdiv.bg)

**Резюме:** Тази обзорна статия е посветена на намерението за напускане във връзка с удовлетвореността от работата. **Целта** е да се представят теоретични обяснителни модели на намерението за напускане, да се систематизират и обобщят значими фактори, влияещи върху него. **Задачите** включват да се прочат актуални изследвания от последните 5 години, да се обобщят променливите, обект на изследване в тях, които обясняват причините за напускане в контекста на теоретичните модели. **Методологията** на изследването включва теоретичен анализ. **Хипотезите** са: (1) съществува връзка между удовлетвореността от работата и намерението за напускане в различни култури; върху намерението за напускане оказват влияние (2) вътрешни, (3) външни и (4) междуличностни фактора, свързани с работата. Хипотезите се потвърждават. Съгласно основните **резултати**, намерението за напускане се обяснява в контекста на 5 теоретични модела: за организационната социализация (OST), за запазване на ресурсите (COR), за самоопределянето (SDT), за социалния обмен (SET) и Модела за Гърсенето и Ресурсите (JD-R). Дискутира се влиянието на удовлетвореността от работата като медиатор между други променливи и намерението за напускане. Резултатите от обзора се обобщават в контекста на петте теоретични модела, обясняващи намерението за напускане.

**Ключови думи:** намерение за напускане, удовлетвореност от работата, организационна подкрепа, ресурси, самоопределяне

## TURNOVER INTENTION AND JOB SATISFACTION

**Bilyana Ginina**

[bilyana.ginina@uni-plovdiv.bg](mailto:bilyana.ginina@uni-plovdiv.bg)

**Abstract:** *This review article is dedicated to turnover intention in relation to job satisfaction. The **purpose** of the review is to present theoretical explanatory models of turnover intention, to systematize and summarize significant factors influencing it. The **tasks** include to examine current research from the last 5 years, to summarize the variables studied in them, which explain the reasons for turnover in the context of the theoretical models. The research **methodology** includes theoretical analysis. **Hypotheses** are: (1) job satisfaction is related to turnover intention in different cultures; turnover intention is influenced by (2) intrinsic, (3) extrinsic, and (4) interpersonal work-related factors. The hypotheses are confirmed. According to the main **results** of the study, turnover intention is explained in the context of 5 theoretical models: Organizational Socialization Theory (OST), Conservation of Resources (COR) Theory, Self-Determination Theory (SDT), Social Exchange Theory (SET), Job Demands and Resources Model (JD-R). The influence of job satisfaction as a mediator between other variables and turnover intention is discussed. The results of the review are summarized in the context of the five theoretical models explaining the turnover intention.*

**Key words:** *turnover intention, job satisfaction, organizational support, resources, self-determination*

### Увод

Текущото на персонал е актуален икономически и социален проблем, който е особено изразен в третичния икономически сектор. Това е един от основните проблеми, засягащи човешките ресурси на съвременните организации, и неговата значимост провокира активното провеждане на изследвания в световен мащаб. Голяма част от изследователските търсения в областта представляват опити за прогнозиране на желанията за напускане на служителите.

лите въз основа на различни променливи, сред които се откроява най-силно удовлетвореността от работата (Zhang et al., 2024; Wang & Wang, 2023; Dođantekin et al., 2023; C. Wang et al., 2020; Abd-Ellatif et al., 2021; Liu et al., 2023; Lehtonen et al., 2021). За оценка на тенденцията към текучество се измерват две променливи: намерение за напускане и намерение за оставане на работа. Настоящата статия представя теоретичен обзор на съвременни изследвания, изучаващи намерението за напускане или оставане на работа и факторите, които му оказват влияние.

### **Основно изложение**

**Предмет** на изследване е намерението за напускане (или оставане) на работа.

**Обект** на изследване са емпирични доклади в областта на организационната психология, изучаващи намерението за напускане или оставане на работа през последните 5 години.

**Цели:** (1) Да се представят теоретични обяснителни модели на намерението за напускане. (2) Да се систематизират факторите, влияещи на намерението за напускане.

**Задачи:** (1) Да се проучат теоретични модели, обясняващи намерението за напускане, използвани през последните пет години. (2) Да се обобщят променливите, обясняващи намерението за напускане. (3) Да се систематизират емпирично установените причини за напускане в контекста на теоретичните модели.

### **Хипотези:**

- 1) Допуска се, че между намерението за напускане и удовлетвореността от работата са установени емпирични връзки в различни изследователски доклади, в изследвания върху извадки от различни култури.
- 2) Върху намерението за напускане оказват влияние вътрешни фактори, свързани с условията на труд.
- 3) Върху намерението за напускане оказват влияние външни фактори, свързани с условията на труд.
- 4) Върху намерението за напускане оказват влияние междуличностни фактори – свързани с общуването и взаимодействията в работна среда.

**Метод:** Проведено е търсене в международната база данни [www.ScienceDirect.com](http://www.ScienceDirect.com) с ключови думи „намерение за напускане“ и „удовлетвореност от работата“, като са филтрирани резултати в областта на психологията, социалните науки, бизнеса, управлението и счетоводството. Приоритетно са разгледани изследователски доклади, публикувани в периода 2020 – 2024 г. Проведен е теоретичен анализ.

## **Резултати**

### **I. Теории, обясняващи намерението за напускане или оставане на работа**

#### **1. Теория за организационната социализация (Organizational Socialization Theory – OST)**

Richter и кол. (2022) смятат, че организационната социализация е в основата на удовлетворението от работата и намерението за оставане; те я описват като процес, в който служителите се приобщават към организацията. Този процес е успешен, когато новопостъпилите се интегрират и стават ефективни, искат да останат, чувстват се удовлетворени от работата и са с положителни нагласи към нея (Richter et al., 2022). Успешната организационна социализация зависи както от личностните характеристики и поведение на служителите, така и от оказаната подкрепа от страна на организацията (Bauer & Erdogan, 2011, цит. от Richter et al., 2022). В контекста на OST социализацията започва с „приспособяване“ и това включва: приемане на организационната роля (разбиране на задачите), развитие на самоефективност и самочувствие, социално приемане от колегите (Fisher, 1986, цит. от Richter et al., 2022). В контекста на тази теория намерението за оставане на работа зависи от успешния процес на приобщаване на новите служители към организацията.

#### **2. Модел за Търсенето и Ресурсите в работата (Job Demands and Resources Model – JD-R)**

Моделът JD-R включва два компонента: работни ресурси (физически, умствени и организационни характеристики на индивида) и работни изисквания (физическото и/или психологическо

усилие, което се влага в личното и професионално израстване) (J. Wang и кол., 2023). JD-R обяснява как организационните фактори влияят върху работните резултати, включително текучеството и професионалното представяне на служителите (Demerouti et al., 2001, цит. от J. Wang et al., 2023). В допълнение, JD-R описва два процеса: мотивация (според Bakker и Demerouti (2017) работните ресурси се съчетават успешно с личностните характеристики на индивида и се стига до подобро представяне) и увреждане на здравето (високите организационни изисквания водят до тревожност, здравословни проблеми и желание за напускане) (J. Wang et al., 2023). Съгласно този модел, намерението за напускане и като цяло текучеството е резултат от високите изисквания на работодателите, съчетани с оскъдни ресурси на работното място, предлагани в замяна (Bakker & Demerouti, 2007, 2017, цит. от Lushin et al., 2023).

### **3. Теория за запазване на ресурсите (Conservation of Resources (COR) Theory)**

Теорията COR е обяснителен модел на стреса, според който той се появява, когато собствените ресурси на хората (психологически и физически) са изложени на риск или когато те не успяват да се сдобият с ресурси въпреки опитите си (Hobfoll & Ford, 2007). Съгласно основното допускане на теорията, хората имат стремеж към придобиване, поддържане и запазване на онова, което смятат за ценно (Hobfoll, 2012, цит. от Nowaczyk & Cierpiałkowska, 2016). Gruszczyńska (2012) разглежда ресурсите (ценностите) в 5 категории: семейни (подкрепа, взаимоотношения), жизнени (преследване на мечтите, активна нагласа към живота), духовни (вяра, надежда и личностен растеж), икономико-политически (социално-икономически статус), власт и престиж (доминиране, кариерно израстване) (Nowaczyk & Cierpiałkowska, 2016, стр. 112). В контекста на тази теория намерението за оставане се обяснява от гледна точка на това, че работата е ценен ресурс за индивида в много отношения и той има стремеж да я придобие, задържи и опазва.

#### **4. Теория за самоопределянето (Self-Determination Theory – SDT)**

Тази теория постулира, че 3 универсални психологически потребности: автономност (необходимост от самоопределение), компетентност (усещане за самоефективност) и свързаност (междупличностни отношения и подкрепа) – определят благополучието и мотивацията (Deci & Ryan, 2008, цит. от Li et al., 2024). Авторите поясняват, че действието на потребностите има културноспецифичен характер – например в западните култури автономността се разбира като лична свобода, докато в източните култури автономността е обвързана с благо на обществото. Теорията се прилага като обяснителен модел на намерението за напускане или оставане на работа в сферата на хотелиерството и туризма. В тази област се изследват мотивите за работа, ангажираността и удовлетвореността от работата (Sie et al., 2021, цит. от Li et al., 2024).

#### **5. Теория за социалния обмен (Social Exchange Theory – SET)**

Изучава външни за индивида въздействия, фокусирани върху социалното взаимодействие и последствията от него под формата на награди или наказания (Cahigas et al., 2022). Тази теория обяснява възникването на намерение за напускане чрез отношенията на печалба-загуба в социалните взаимодействия. Реално SET обяснява човешкото поведение в ситуация на обмен на материални ресурси (доход, притежания) или нематериални ресурси (емоции, отношения, опит) с оглед получаването на награда (Ar, 1992; Lambe, Wittmann, & Spekman, 2001, цит. от Cahigas et al., 2022). Например при служителите в хотелиерството ефективната система за възнаграждение и компенсация и оказаната организационна подкрепа са положителни последствия от социалния обмен. Когато системата за възнаграждение (Ohunakin & Olugbade, 2022) и организационната подкрепа (Raza et al., 2021) са ефикасни, служителите са мотивирани да останат на работа. Позитивните условия на комуникация (Ohunakin & Olugbade, 2022) също подхранват желанието за оставане на работа. От друга страна, когато последствията от социалния обмен са негативни – например включват потребителска агресия (Raza et al., 2021) или неучтивост на клиен-

тите под различна форма (Pu et al., 2022; Pu et al., 2024; Doğantekin et al., 2023), служителите ще бъдат мотивирани да напуснат. Влиянието на неучтивостта на клиентите се изследва основно в контекста на теорията COR. Що се отнася до намерението за напускане на работа, теорията SET обяснява действието на социални фактори, свързани с взаимодействията на работното място, които мотивират служителите да останат или напуснат.

## **II. Фактори, оказващи влияние на намерението за напускане (или оставане)**

### **1. Изследвания въз основа на Теорията за организационната социализация (OST)**

Резултатите от изследванията, които изучават влиянието на организационната подкрепа върху намерението за напускане, могат да се интерпретират в контекста на теорията OST.

Изследването на Zhang и кол. (2024) се основава на принципни положения от OST и SDT. Те съставят китайска извадка от социални работници в детска грижа, като използват вторични данни от лонгитюдно проучване. Zhang и кол. (2024) установяват, че *удовлетвореността от работата* е частичен медиатор във връзките между *подкрепата и автономността* на работното място и *намерението за напускане*. В частност подкрепата от страна на лидерите и супервайзърите намалява намерението за напускане. Според авторите подкрепата повишава автономността и удовлетвореността от работата и по този начин намалява текучеството.

Wang и Wang (2023) установяват съществуването на значима връзка между *конфликта работа-семейство* и *намерението за напускане* сред предучилищни педагози в Китай. Техните резултати показват, че *удовлетворението от работата* има частична медиаторна роля в тази връзка, а *възприетата организационна подкрепа* модерира връзката между *конфликта работа-семейство* и *удовлетворението от работата*. С други думи конфликтът работа-семейство се смекчава от възприеманата организационна подкрепа и това повишава удовлетвореността от работа; удовлетвореността пък намалява текучеството.

Fan и кол. (2024) изследват текучеството сред китайски работници мигранти и установяват, че *удовлетвореността от решението*

да останеш на работа е медиатор в отрицателната връзка между *организационната приобщеност* и *доброволното текучество*. Освен това, сравнени с мигрантите, работещи далеч от вкъщи, мигрантите, работещи близо до дома, имат по-високи нива на общо приспособяване и впоследствие е по-вероятно да бъдат удовлетворени от решението си да останат. Поради това, че те имат по-високи нива на организационна приобщеност, сред тях текучеството е по-малко. Изследването може да се интерпретира в контекста на OST.

Richter и кол. (2022) изследват намерението за оставане на работа и удовлетвореността от работата сред германски начинаещи учители. Авторите установяват, че между *екстраверсията* и *възприеманата подкрепа* от училището, от една страна, и *намеренията за оставане на работа* и *удовлетворението от работата*, от друга страна, съществува значима положителна връзка, в която медиатор е *самоефективността*. Изследването се основава на OST.

## 2. Изследвания върху влиянието на организационните политики и мениджмънта

Goralan и кол. (2023) изучават как *доверието в ръководството* влияе върху връзките между организационното поведение и работните резултати. Авторите наричат факторите на организационното поведение „предиктори“: подкрепата от ръководителя, от колегите и възприятието за смислена работа. Като „резултати“ се определят: удовлетвореността от работата, намерения за напускане и здравословния начин на живот. Авторите използват вторични данни от американското Национално проучване на променящата се работна сила. Goralan и кол. (2023) установяват, че доверието в ръководството медира както връзката между *подкрепата* и резултатите, така и връзката между *усещането за смислена работа* и резултатите. Те подчертават, че доверието в ръководството *не е* медиатор по отношение на връзките на намеренията за напускане с други променливи.

Vurakova и кол. (2022) изследват влиянието на *възприеманата организационна политика* и *работните нагласи върху намеренията за напускане* във френската пожарна и спасителна служба. Авторите установяват, че заплащането и повишението (заедно, в по-голяма степен), и общата организационна политика могат кос-

вено да прогнозира намерението за напускане. Организационната политика и намерението за напускане са свързани, но посредством афективната организационна ангажираност и удовлетворението от работата (Burakova et al., 2022).

### 3. Изследвания въз основа на Теория за запазване на ресурсите (COR) и други модели

#### 3.1. Неучтивост на клиентите, потребителска агресия и комуникация

В две проучвания на китайски извадки от хотелиерски служители Pu и кол. (2022) и Pu и кол. (2024) установяват наличието на връзка между *неучтивостта на клиентите* и *намеренията за напускане*. Тази връзка зависи от 3 медиаторни променливи: на първо място, *емоционалното изтощение* (Pu et al., 2022; Pu et al., 2024), *удовлетворението от работата* (Pu et al., 2022; Pu et al., 2024) и *професионалната идентичност* (Pu et al., 2022). Според авторите неучтивостта на клиентите емоционално изтощава служителите, което понижава удовлетворението им от работата, а това влияе негативно върху професионалната им идентичност и в края на краищата предизвиква намерения за напускане (Pu et al., 2022). Изследванията се основават на COR и когнитивно-афективната личностна системна теория (Pu et al., 2022). В друга, турска извадка от хотелиерски служители Dođantekin и кол. (2023) също установяват, че *неучтивостта на клиентите* причинява чувства на недоволност и обида и това намалява *удовлетвореността от работата*, което може да увеличи *намеренията за напускане*. Удовлетвореността от работата се явява медиатор между неучтивостта на клиентите, от една страна, и трудовата интензивност и намерението за напускане, от друга страна.

Raza и кол. (2021) изследват пакистански хотелиерски служители и констатира, че възприеманата *потребителска агресия* е косвено свързана с *намерението за напускане*, като тази връзка е опосредствана от действието на променливите: възприемана *организационна подкрепа*, *тревожност* за работата и *чувство за дълг* на служителите. Изследването е въз основа на теориите COR и SET.

Ohunakin и Olugbade (2022) изследват хотелиерски служители в Нигерия и установяват, че *възприеманата система за възнаграж-*

дение на служителите понижава намеренията за напускане и подобрява работното представяне, а модератор в тази връзка е удовлетворението от комуникацията. Изследването се основава на SET.

### **3.2. Автономия, професионална идентичност, ангажираност и удовлетвореност**

Въз основа на теорията COR, Zhang и кол. (2023) изучават двустранния ефект от използването на работи върху намерението за напускане в китайска извадка от хотелиерски служители. Оказва се, че използването на работи може да намалява текучеството, защото дава усещане за автономия, но може и да го увеличава, ако създава несигурност в работата. Влиянието на използването на работи върху автономността и несигурността в работата се модерира от *добросъвестността* на служителите.

C. Wang и кол. (2020) също прилагат COR в изследване на хотелиерски служители в Китай. Те установяват, че *професионалната идентичност* на служителите влияе положително върху *ангажираността* и *удовлетвореността от работата*; и трите променливи имат отрицателно влияние върху *намерението за напускане*.

### **3.3. Страх от COVID-19 и несигурност**

Няколко изследвания са посветени на страха от COVID-19. В контекста на теорията COR Какар и кол. (2023) изследват извадка от пакистански академични служители в държавни университети и установяват, че съществува положителна връзка между *страха от COVID-19*, от една страна, и възприеманата *несигурност* и *намерението за напускане*, от друга страна. Оказва се, че несигурността играе ролята на медиатор между страха от COVID-19 и намерението за напускане (Kakar et al. 2023). Извън контекста на COR Abd-Ellatif и кол. (2021) изследват египетски здравни работници в областта на общественото здравеопазване, спешната медицина и интензивни грижи по време на пандемията от COVID-19. Те установяват, че *страхът от COVID-19* е отрицателно свързан с *удовлетвореността от работата*, а тя е положително свързана с *намерението за напускане*. Както страхът от COVID-19, така и удовлетворението от работата са значими предиктори за намерението за напускане.

Извън контекста на COR Ergun и кол. (2023) изследват турски служители в областта на туризма и установяват, че *несигурността* повишава *стреса* и *намеренията за напускане*. Сам по себе си стресът също увеличава намеренията за напускане. Освен това *позитивните психологически ресурси* (PsyCap) модерират както връзката между несигурност и стрес, така и връзката между несигурност и намерение за напускане.

#### 4. Изследвания въз основа на Модела за Търсенето и Ресурсите в работата (JD-R)

Lushin и кол. (2023) изследват американски служители, работещи в областта на закрила на децата по време на пандемията от COVID-19. Те установяват, че *емоционалното прегаряне* (лично, свързано с работата и свързано с клиентите) има отношение към *намеренията за напускане*, но прегарянето, свързано с работата, е най-важно. *Удовлетворението от работата* има частична медиаторна роля по отношение връзката между прегаряне и намерения за напускане.

J. Wang и кол. (2023) изследват китайски медицински сестри и установяват положителна връзка на *колегиалната солидарност* и *позитивните емоции с професионалното представяне*. Освен това *позитивните емоции и намерението за напускане* играят ролята на медиатори в тази връзка, като самите те са последователно свързани. J. Wang и кол. (2023) смятат, че професионалното представяне би могло да се подобри чрез повишаване на колегиалната солидарност и позитивните емоции, а с това ще намалее и намерението за напускане сред сестрите.

Още едно изследване – извън контекста на JD-R – се фокусира върху влиянието на емоционалното прегаряне. Liu и кол. (2023) смятат, че *удовлетворението от работата* може да намали текучеството при китайски детски учители. Те изследват променливите: „свързана с работата употреба на информационни и комуникационни технологии след часовете (W ICT)“, *удовлетворение от работата*, *възприемана организационна подкрепа* и *емоционално изтощение*. Liu и кол. (2023) констатира следните връзки: *употребата на технологии (W ICT)* е свързана с *емоционалното изтощение*, като модератор на връзката е *възприеманата подкрепа*; а

подкрепата е свързана с *удовлетвореността от работата*, като медиатор между тях е емоционалното изтощение. С други думи употребата на технологии е косвено свързана с удовлетвореността от работата.

### **5. Изследвания върху позитивни психологически характеристики, свързани с намерението за напускане: удовлетвореност, обучение, кариерно развитие, гордост**

Lehtonen и кол. (2021) изучават факторите, влияещи върху *намерението за напускане и удовлетвореността от работата* сред работещи в ИТ-сектора и в областта на инженерството. Оказва се, че когато служителите имат по-големи *възможности за обучение* (достъп до ресурси), както и за *кариерно развитие*, те са по-малко склонни да обмислят напускане на работа. Lehtonen и кол. (2021) изтъкват, че удовлетвореността и ученето са взаимосвързани, като тяхното съчетание намалява желанието за напускане.

Le и кол. (2023) анкетираат американски и виетнамски хотелиерски служители и установяват, че ценностна система, подкрепяща работата, задълженията и трудолюбието, повишава усещането за *гордост от работата*, а то понижава *намерението за напускане*. Авторите отбелязват, че само сред американските служители е значима отрицателната връзка между гордостта от работата и желанието да напуснеш, и отдават констатацията на влиянието на културни фактори.

### **Дискусия**

**Първата хипотеза** се потвърждава: в разгледаните доклади се установява, че удовлетвореността от работата е тясно свързана с желанието за напускане и връзката между тях е отрицателна (Zhang et al., 2024; Wang & Wang, 2023; Doğantekin et al., 2023; Ohunakin & Olugbade, 2022; C. Wang et al., 2020; Abd-Ellatif et al., 2021; Liu et al., 2023; Lehtonen et al., 2021). Удовлетвореността от работата е медиатор между намерението за напускане и други променливи, сред които са: (1) подкрепата и автономността на работното място (Zhang et al., 2024); (2) организационната приобщеност (Fan et al., 2024); (3) организационната политика (Burakova et al., 2022); (4) възприетата система за възнаграждение (Ohunakin &

Olugbade, 2022); (5) неучтивостта на клиентите (Pu et al., 2022; Pu et al., 2024; Dođantekin et al., 2023); (6) конфликтът работа-семејство (Wang & Wang, 2023); (7) емоционалното прегаряне (Lushin et al., 2023); (8) професионалната идентичност (C. Wang et al., 2020).

В някои изследвания удовлетвореността от работата е **директно** свързана с намерението за напускане (Abd-Ellatif et al., 2021; Liu et al., 2023). Комбинацията на удовлетвореността от работата с други фактори, като например ученето (Lehtonen et al., 2021), също може да понижи желанието за напускане.

Връзката между удовлетвореността от работата и намерението за напускане се открива в различни култури: Китай (Zhang et al., 2024; Wang & Wang, 2023; Fan et al., 2024; Pu et al., 2022; Pu et al., 2024; C. Wang et al., 2020; Liu et al., 2023), Германия (Richter et al., 2022), Франция (Burakova et al., 2022), Турция (Dođantekin et al., 2023), Нигерия (Ohunakin & Olugbade, 2022), Египет (Abd-Ellatif et al., 2021), САЩ (Lushin et al., 2023).

**Втората хипотеза** се потвърждава: върху намерението за напускане оказват влияние **вътрешни фактори** – свързани с условията на труд. Вътрешни фактори с **негативно влияние** върху намерението за напускане са: усещането за автономност (Zhang et al., 2024; Zhang et al., 2023), за ангажираност с работата (Burakova et al., 2022; C. Wang et al., 2020), екстраверсията (Richter et al., 2022), усещането за смислена работа (Gopalan et al., 2023; Le et al., 2023), професионалната идентичност (Pu et al., 2022; C. Wang et al., 2020), чувството за дълг (Raza et al., 2021), добросъвестността (Zhang et al., 2023), позитивните емоции (J. Wang et al., 2023), успехът в кариерата (Lehtonen et al., 2021), гордостта от работата (Le et al., 2023). Вътрешни фактори с **позитивно влияние** върху намерението за напускане са: емоционалното изтощение (Pu et al., 2022; Pu et al., 2022; Lushin et al., 2023; Liu et al., 2023), стресът (Ergun et al., 2023), тревожността (Raza et al., 2021) и несигурността в работата (Zhang et al., 2023; Kakar et al., 2023; Ergun et al., 2023), страх от COVID-19 (Kakar et al., 2023; Abd-Ellatif et al., 2021).

**Третата хипотеза** се потвърждава: върху намерението за напускане оказват влияние **външни фактори** – свързани с условията на труд. Външни фактори с **негативно влияние** върху намерението за напускане са възприеманите: организационна подкрепа

(Zhang et al., 2024, Wang & Wang, 2023, Richter et al., 2022; Gopalan et al., 2023; Raza et al., 2021; Liu et al., 2023), организационна общност (Fan et al., 2024), организационна политика (Burakova et al., 2022); система за възнаграждение (Ohunakin & Olugbade, 2022); възможността за обучение и развитие на работното място (Lehtonen et al., 2021).

**Четвъртата хипотеза** се потвърждава: върху намерението за напускане оказват влияние **междудличностни фактори** – свързани с общуването и взаимодействията в работна среда. Междудличностни фактори с **негативно влияние** върху намерението за напускане са удовлетвореността от комуникацията (Ohunakin & Olugbade, 2022) и колегиалната солидарност (J. Wang et al., 2023). Междудличностни фактори с **позитивно влияние** върху намерението за напускане са: конфликтът работа-семејство (Wang & Wang, 2023), неучтивостта на клиентите (Pu et al., 2022; Pu et al., 2022; Dođantekin et al., 2023), потребителската агресия (Raza et al., 2021).

### Заклучение

В контекста на изследователската литература през последните 5 години намерението за напускане често се изучава в контекста на 5 теории:

**Теорията за организационната социализация** обяснява намерението за напускане като продукт на неуспешното приобщаване на персонала. Съгласно разгледаните емпирични доклади, основните фактори, които влияят на намерението за напускане в тази перспектива, са свързани с: организационна подкрепа, приобщеност, ангажираност и удовлетвореност от работата. Някои изследвания (Gopalan et al., 2023; Burakova et al., 2022) доказват, че възприеманите организационни политики и отношението на мениджмънта също влияят върху желанието за напускане.

**Моделът за Търсенето и Ресурсите** обяснява намерението за напускане като резултат от неуспешното съчетание между ресурсите и изискванията на работодателя. Разгледаните емпирични доклади в контекста на тази теория посочват фактори, влияещи на намерението за напускане, сред които са: емоционалното изтощение, солидарността сред колегите, професионалното представяне, удовлетвореността от работата.

**Теорията за запазване на ресурсите** обяснява намерението за напускане в контекста на ценностната система – то е резултат от развитие на обезценяващо отношение към работата. Емпиричните доклади, основаващи се на тази теория, обясняват намерението за напускане с фактори като неучтивост на клиентите, потребителска агресия, усещане за несигурност и страх (от COVID-19); но също и с фактори като професионална идентичност, усещане за автономия, ангажираност, удовлетвореност от комуникацията, удовлетвореност от работата и др.

**Теорията за самоопределянето** на Deci и Ryan обяснява намерението за напускане от гледна точка на универсалните човешки потребности от автономност, компетентност и свързаност. Емпиричните доклади в контекста на тази теория свързват намерението за напускане с организационната подкрепа, автономността, емоционалното изтощение и неучтивостта на клиентите.

**Теорията за социалния обмен** обяснява намерението за напускане като резултат от неблагоприятни взаимодействия в организационната среда, където хората се опитват да правят размени, за да получат нещо ценно за себе си. Разгледаните емпирични доклади в контекста на тази теория показват влияние на фактори като потребителската агресия, организационната подкрепа, чувството на дълг, системата за възнаграждение и удовлетвореността от комуникацията. Някои изследвания (Lehtonen et al., 2021; Le et al., 2023) обясняват намерението за напускане с влияние на позитивни характеристики и ползи от работата като възможността за обучение, за кариерно развитие, чувствата на гордост и удовлетвореност от работата.

Във всички разгледани теории се засяга идеята за влиянието на удовлетвореността от работата върху намерението за напускане – като един от основните предиктори на доброволното текучество.

*Статията е изпълнена в рамките на договор № МУПД23-ПФ-016, научноизследователски проект „Психично здраве и процъфтяване през жизнения цикъл“, финансиран от Фонд „Научни изследвания“ при ПУ „Паисий Хилендарски“.*

ЛИТЕРАТУРА

1. **Abd-Ellatif, E.E., Anwar, M.M., AlJifri, A.A., El Dalatony, M.M. (2021).** Fear of COVID-19 and Its Impact on Job Satisfaction and Turnover Intention Among Egyptian Physicians. *Safety and Health at Work*, 12(4), 490-495, ISSN 2093-7911, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.07.007>
2. **Burakova, M., McDowall, A., Bianvet, C. (2022).** Are organisational politics responsible for turnover intention in French Firefighters? *European Review of Applied Psychology*, 72(5), 100764, ISSN 1162-9088, <https://doi.org/10.1016/j.erap.2022.100764>
3. **Cahigas, M.M., Prasetyo, Y.T., Persada, S.F., Ong, A.K.S., Nadlifatin, R. (2022).** Understanding the perceived behavior of public utility bus passengers during the era of COVID-19 pandemic in the Philippines: Application of social exchange theory and theory of planned behavior, *Research in Transportation Business & Management*, Vol. 45, Part C, 100840, ISSN 2210-5395, <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100840>
4. **Doğantekin, A., Boğan, E., Dedeoğlu, B.B. (2023).** The effect of customer incivility on employees' work effort and intention to quit: Mediating role of job satisfaction, *Tourism Management Perspectives*, Vol. 45, 101071, ISSN 2211-9736, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101071>
5. **Ergun, G.S., Bozkurt, H.O., Arslan, E., Kendir, H., Yayla, O. (2023).** Psychological capital as a moderator in the relationship between job insecurity, job stress, and hotel employees' turnover intention during the Russia-Ukraine war. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 111, 103475, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103475>
6. **Fan, Q., Chen, J., Yang, W. (2024).** Applying a push–pull perspective to migrant worker turnover: The role of retention decision satisfaction and geographic distance. *Journal of Business Research*, Vol. 178, 114652, ISSN 0148-2963, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114652>
7. **Gopalan, N., Beutell, N.J., Alstete, J.W. (2023).** Can trust in management help? Job satisfaction, healthy lifestyle, and

- turnover intentions. *International Journal of Organization Theory & Behaviour*, 26(3), 185-202, ISSN 1093-4537, <https://doi.org/10.1108/IJOTB-09-2022-0180>
8. **Hobfoll, S.E., Ford, J.S. (2007).** Conservation of Resources Theory\*. Fink, G. (Ed.). *Encyclopedia of Stress (Second Edition)*. 562-567, Academic Press, ISBN 9780123739476, <https://doi.org/10.1016/B978-012373947-6.00093-3>
  9. **Kakar, A.S., Misron, A., Rauza, Meyer, N., Durrani, D.K. (2023).** Job insecurity as a mediator between fearing COVID-19 and turnover intention: empirical evidence during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Management*, 37(4), 752-767, ISSN 0951-354X, <https://doi.org/10.1108/IJEM-12-2022-0511>
  10. **Le, L.H., Hancer, M., Chaulagain, S., Pham, P. (2023).** Reducing hotel employee turnover intention by promoting pride in job and meaning of work: A cross-cultural perspective. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 109, 103409, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103409>
  11. **Lehtonen, E.E., Nokelainen, P., Rintala, H., Puhakka, I. (2021).** Thriving or surviving at work: how workplace learning opportunities and subjective career success are connected with job satisfaction and turnover intention? *Journal of Workplace Learning*, 34(1), 88-109, ISSN 1366-5626, <https://doi.org/10.1108/JWL-12-2020-0184>
  12. **Li, Y., Guo, Z.-q., Hua, H.-y. Li, W. (2024).** An empirical analysis of cultural differences in overseas tourism: How do they affect self-determination theory (SDT) needs by age? *International Journal of Intercultural Relations*, Vol. 99, 101936, ISSN 0147-1767, <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2024.101936>
  13. **Liu, Y., Wang, W., Liu, J. (2023).** Work-related use of information and communication technologies (W ICTs) and job satisfaction of kindergarten teachers: A moderated mediation model. *Acta Psychologica*, Vol. 237, 103947, ISSN 0001-6918, <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2023.103947>
  14. **Lushin, V., Katz, C.C., Julien-Chinn, F.J., Lalayants, M. (2023).** A burdened workforce: Exploring burnout, job satisfaction and turnover among child welfare caseworkers in the era of COVID-19.

- Children and Youth Services Review*, Vol. 148, 106910, ISSN 0190-7409, <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2023.106910>
15. **Nowaczyk, N., Cierpialkowska, L. (2016).** Coping with multiple sclerosis from the perspective of Stevan E. Hobfoll's theory of conservation of resources, *Postępy Psychiatrii i Neurologii*, 25(2), 111-123, ISSN 1230-2813, <https://doi.org/10.1016/j.pin.2016.05.006>
  16. **Ohunakin, F., Olugbade, O.A. (2022).** Do employees' perceived compensation system influence turnover intentions and job performance? The role of communication satisfaction as a moderator. *Tourism Management Perspectives*, Vol. 42, 100970, ISSN 2211-9736, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100970>
  17. **Pu, B., Ji, S., Sang, W. (2022).** Effects of customer incivility on turnover intention in China's hotel employees: A chain mediating model. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 50, 327-336, ISSN 1447-6770, <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.004>
  18. **Pu, B., Sang, W., Ji, S., Hu, J., Phau, I. (2024).** The effect of customer incivility on employees' turnover intention in hospitality industry: A chain mediating effect of emotional exhaustion and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 118, 103665, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103665>
  19. **Raza, B., St-Onge, S., Ali, M. (2021).** Consumer aggression and frontline employees' turnover intention: The role of job anxiety, organizational support, and obligation feeling. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 97, 103015, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103015>
  20. **Richter, E., Lucksnat, C., Redding, C., Richter, D. (2022).** Retention intention and job satisfaction of alternatively certified teachers in their first year of teaching, *Teaching and Teacher Education*, Vol. 114, 103704, ISSN 0742-051X, <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103704>
  21. **Wang, C. Xu, J., Zhang, T.C., Li, Q.M. (2020).** Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job

- satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 45, 10-22, ISSN 1447-6770, <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.002>
22. **Wang, F., Wang, Z. (2023).** A mediation moderation model between work–family conflict and turnover intention among public and private kindergarten school teachers in China. *Journal of Organizational Change Management*, 37(1), 116-132, ISSN 0953-4814, <https://doi.org/10.1108/JOCM-04-2023-0137>
23. **Wang, J., Liu, S., Qu, X., He, X., Zhang, L., Guo, K., Zhu, X. (2023).** Nurses' Colleague Solidarity and Job Performance: Mediating Effect of Positive Emotion and Turnover Intention, *Safety and Health at Work*, 14(3), 309-316, ISSN 2093-7911, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2023.06.001>
24. **Zhang, L.-X., Li, J.-M., Wang, L.-L., Mao, M.-Y., Zhang, R.-X. (2023).** How does the usage of robots in hotels affect employees' turnover intention? A double-edged sword study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 57, 74-83, ISSN 1447-6770, <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.09.004>
25. **Zhang, Y., Xu, W., Yoon, S., Chen, W., Parmenter, S. (2024).** Workplace support, job autonomy, and turnover intention among child welfare workers in China: The mediating role of job satisfaction. *Child Protection and Practice*, Vol. 2, 100027, ISSN 2950-1938, <https://doi.org/10.1016/j.chipro.2024.100027>