

Journal of Industrial and Organizational  
Psychology Studies  
2016, 3(1), 41-56  
Received: 18 February 2016  
Accepted: 25 April 2016  
DOI: 10.22055/jiops.2018.15676.1009

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
۵۶-۴۱، ۳(۱)، بهار و تابستان ۱۳۹۵  
تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱۱/۲۹  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۲/۰۶

## رابطه اهمال کاری سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی استان تهران

### The Relationship between Organizational Procrastination and Burnout in Employees of Public Organizations in Tehran Province

Majid Saffarinia  
Zahra Amirkhani

مجید صفاری‌نیا\*  
زهرا امیرخانی رازلیقی\*\*

#### Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between organizational procrastination and job burnout. The statistical population was all employees of public organizations in Tehran province. From this population 100 employees were selected by multistage random sampling method. Instrument included organizational procrastination and job burnout scales. Data were analyzed by Pearson correlation coefficient and regression analysis. The results showed the significant relationships between organizational procrastination (and its components) and job burnout (and its components).

**Keywords:** organizational procrastination, job burnout

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین اهمال‌کاری سازمانی با فرسودگی شغلی انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات دولتی استان تهران بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای ۱۰۰ نفر از آنان به عنوان شرکت‌کندگان در پژوهش انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش دو مقیاس اهمال‌کاری سازمانی و فرسودگی شغلی بودند. تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون انجام گرفت. نتایج نشان داد که بین اهمال‌کاری سازمانی (و ابعاد آن) با فرسودگی شغلی (و ابعاد آن) رابطه معنی‌داری وجود دارد.

کلیدواژگان: اهمال‌کاری سازمانی، فرسودگی شغلی

\* دانشیار گروه روان‌شناسی اجتماعی، دانشگاه پیام نور تهران (نویسنده مسئول)

m.saffarinia@yahoo.com

\*\* کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه پیام نور تهران

## مقدمه

اهمال‌کاری<sup>۱</sup> به‌طور گسترده‌ای موضوعی بین‌رشته‌ای است. با وجود تلاش‌های بسیار برای شناخت ماهیت اهمال‌کاری، هنوز هم در این باره که اهمال‌کاری واقعاً چیست، بحث و مجادله وجود دارد (استیل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). اهمال‌کاری تمایل به عقب‌انداختن کارهایی است که انجام آن‌ها برای رسیدن به هدف لازم و ضروری است (استد، شانهن و نوفلد<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). اهمال‌کاری به تعبیری که الیس و نال<sup>۴</sup> (۱۹۷۷) به کار می‌برند نوعی «سندرم فردا» است. برخی اهمال‌کاری را به اشتباه معادل تنبلی می‌دانند، در حالی که این دو با هم تفاوت دارند. در تنبلی فرد خودش تمایلی به انجام کار ندارد، اما اهمال‌کاری به تأخیرانداختن تکالیف فردی و با جایگزین ساختن آن‌ها با انجام فعالیت‌های غیرضروری دیگر است. در اهمال‌کاری فرد غالباً کاری را انجام می‌دهد و خودش را مشغول نگه می‌دارد تا از انجام تکلیفی که باید در آن زمان انجام شود و اولویت دارد، اجتناب کند (فیاضی و کاوه، ۱۳۹۰). اهمال‌کاری شکلی از امتناع است که فرد تمایل به انجام کار دارد ولی کار را تا آخر برای رسیدن به هدف دنبال نمی‌کند (اوانز، باومن و دیل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸).

فشار روانی شغلی<sup>۶</sup> ناشی از کار زیاد همراه با عجله و استرس برای اتمام آن، به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم می‌کند. یکی از عواملی که حاصل آن انباشتگی کارها بر روی هم و در نتیجه اجبار به انجام‌شان در دقایق پایانی زمان در نظر گرفته شده و در نتیجه تحمل فشار ناشی از آن می‌باشد، اهمال‌کاری است (سیمپسون و پیچیل<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹). از دیدگاه سازمانی، اهمال‌کاری، دشمن سازمان و مانع رشد بهره‌وری و خلاقیت است (فیاضی و کاوه، ۱۳۹۰). امروزه که سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع دارند، بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم از طریق سازمان‌ها انجام می‌شود، به‌طوری‌که زندگی بدون وجود سازمان‌های مختلف آموزشی، خدماتی، صنعتی و ... تقریباً مقدور نیست. در این راستا به سازمان‌های کارآمد و اثر بخش نیاز است.

- 
- 1- procrastination
  - 2- Steel
  - 3- Stead, Shanahan, & Neufeld
  - 4- Ellis & Knaus
  - 5- Owens, Bowman, & Dill
  - 6- job stress
  - 7- Simpson & Pychel

کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها تنها در سایه قوانین و مقررات محقق نمی‌شود، بلکه مهم‌ترین عامل کارآمدی و اثربخشی، و رشد و توسعه در یک جامعه و سازمان، سرمایه انسانی سازمان است. به نظر هرسی و بلانچارد<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از سرمایه انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد و این چالشی است که به گونه‌ای فزاینده سرپرستان، مدیران و دست‌اندرکاران امور کار و سازمان‌ها را به خود مشغول داشته است (هومن، ۱۳۸۱).

روی هم‌رفته شواهدی دال بر این‌که اهمال‌کاری یک بیماری مدرن است، وجود دارد. نخستین تحلیل تاریخی واقعی در زمینه اهمال‌کاری توسط میلگرام<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) انجام شد. وی اهمال‌کاری را به‌عنوان ناخوشی مدرن مطرح کرد، که بیشتر در جایی که در آنجا برنامه‌ریزی، ضروری و واجب است، مشاهده می‌شود. در نتیجه، جوامع توسعه‌نیافته چندان تحت تأثیر این پدیده قرار نمی‌گیرند (استیل، ۲۰۰۷). اهمال‌کاری یک پدیده عمومی است که به ویژه در بین بزرگسالان جوان رایج است (اوانز و همکاران، ۲۰۰۸؛ استیل، ۲۰۰۷؛ فراری و تیس، ۲۰۰۰؛ سولومون و روث‌بلام<sup>۴</sup>، ۱۹۸۴).

به اعتقاد لومن<sup>۵</sup> (۱۹۹۳) اهمال‌کاری سازمانی<sup>۶</sup>، اهمال‌کاری مربوط به کار است که الگوی پایا یا دوره‌ای توصیف می‌شود که در آن فردی که قادر است کار را انجام دهد، به‌طور مکرر از آغاز به موقع و اتمام تکالیف یا فعالیت‌های کاری که باید در قالب یک ضرب‌العجل (مدت معین) انجام شود، به خاطر پیامدهای منفی شکست در کار از آن امتناع می‌کند. اهمال‌کاری سازمانی به تأخیر انداختن هدفمند شروع یا تکمیل تکالیف مختلف شغلی است (اسپادا، هیو و نیک‌سیو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶). تقریباً ۱۵ تا ۲۰ درصد کارکنان بزرگسال اهمال‌کار مزمن هستند (اوانز و همکاران، ۲۰۰۸). اهمال‌کاری مزمن اغلب توسط کارکنان سفیدپوست گزارش می‌شود (فراری، هریت<sup>۸</sup> و زیمرمن<sup>۹</sup>، ۱۹۹۹).

- 
- 1- Hersey & Blanchard
  - 2- Milgramet
  - 3- Ferrari & Tice
  - 4- Solomon & Rothblum
  - 5- Lumen
  - 6- organizational procrastination
  - 7- Spada, Hiuo, & Nikcevic
  - 8- Harriott
  - 9- Zimmerman

اهمال‌کاری به گونه‌های متفاوتی در محیط کار تجلی می‌یابد که از جمله آن می‌توان به موارد نگرانی، بحران‌سازی، پرخاشگری، پرکاری، حواس‌پرتی، بی‌زاری از تکلیف، ابهام و سردرگمی در انجام امور، اشاره کرد (استیل، ۲۰۰۷؛ تریسی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷؛ نینان و درایدن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲، ترجمه ناصر عظیمی و میرهادی‌زاده، ۱۳۸۵ و آریلی و ورتنباخ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲ به نقل از خسروی، ۱۳۸۸). از جمله پیامدهای دیگر اهمال‌کاری سازمانی ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت، افت عملکرد و کارآیی (بلس، ۲۰۰۱، ترجمه قراچه داغی، ۱۳۸۴)؛ کاهش بهره‌وری، نارضایتی، معطل کردن مراجعان، کاهش انگیزه کارکنان و افزایش جابجایی کارکنان در بین واحدهای کاری (به نقل از خسروی، ۱۳۸۸)؛ تأخیر در تکلیف، اتلاف وقت و نگرش منفی (استیل، ۲۰۰۷) می‌باشد.

اهمال‌کاری با برخی از حالات منفی سلامت روانی ارتباط دارد (استد و همکاران، ۲۰۱۰). گالوئه<sup>۴</sup> (۱۹۹۰)، در پژوهشی با عنوان بررسی اهمال‌کاری در محیط کار در دانشگاه تولانتی به این نتیجه رسید که اهمال‌کاری در محیط کار به‌طور بالقوه ممکن است تأثیرات منفی را هم بر کارکنان و هم بر بازدهی سازمان‌ها بر جای بگذارد. گرین<sup>۵</sup> (۱۹۶۱) واژه فرسودگی شغلی<sup>۶</sup> را به کار برد (به نقل از علوی، جنتی‌فرد و داوودی، ۱۳۸۸) و پس از آن فرویدنبرگر<sup>۷</sup> (۱۹۷۴) اصطلاح فرسودگی شغلی را زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، بیان کرد و این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید (به نقل از اویسی، ۱۳۸۸).

فرسودگی شغلی پدیده‌ای مهم در پیشینه پژوهشی است (آلارکون<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱). گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند (اویسی، ۱۳۸۸). یوم و هریسون<sup>۹</sup> (۱۹۹۸) و فرویدنبرگر (۱۹۷۴)، ساختار فرسودگی شغلی را به‌عنوان یک الگو از فشارهای مرتبط با شغل توضیح داده‌اند (مونتا<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰). مسلش و جکسون<sup>۱۱</sup> (۱۹۸۱) اولین کسانی بودند که

- 
- 1- Tracy
  - 2- Neenan & Dryden
  - 3- Ariely & Wertenbroch
  - 4- Galue
  - 5- Green
  - 6- job burnout
  - 7- Freudenberger
  - 8- Alarcon
  - 9- Um & Harrison
  - 10- Moneta
  - 11- Maslach & Jackson

فرسودگی شغلی را مورد مطالعه قرار دادند. آن‌ها فرسودگی شغلی را سندرمی روانشناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجانی<sup>۱</sup>، مسخ شخصیت<sup>۲</sup> و کاهش احساس کفایت شخصی<sup>۳</sup> دانستند (به نقل از لمبرت<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). به عقیده مسلش، شافلی<sup>۵</sup> و لیتر<sup>۶</sup> (۲۰۰۱)، فرسودگی شغلی یک پدیده روانشناختی مزمن خستگی و بی‌علاقگی است که نوعاً در محل کار اتفاق می‌افتد (آلارکون، ۲۰۱۱). به این ترتیب، مسلش و جکسون (۱۹۸۱) مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه دادند.

خستگی هیجانی یا احساسی به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از بین رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت فرد نسبت به انجام کار بی‌رغبت و بی‌تفاوت شده و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او ایجاد نمی‌کند. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمات فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد نسبت به ارباب رجوع منفی است و به این ترتیب به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیرکلامی) و نافع‌ال (کارشکنی و تأخیرهای عمدی) نسبت به ارباب رجوع رو می‌آورد. کاهش احساس کفایت شخصی کم‌شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود درخصوص انجام کار به شمار می‌رود (صادقی، ۱۳۸۹).

عوامل عمده اثرگذار فرسودگی شغلی به سه طبقه اصلی تقسیم می‌شوند: اول) عوامل سازمانی که شامل ۱. ابهام نقش موقعی رخ می‌دهد که انتظارات در محیط کار از یک فرد نامشخص باشد. ۲. تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌ها یا درخواست‌های متناقض بر افراد اعمال شود. ۳. انتظارات شغلی یعنی سازمان چه عمل و رفتاری را از فرد انتظار دارد و ۴. تراکم کار است. دوم) عوامل بین‌فردی مثل حمایت اجتماعی و سوم) عوامل درون فردی شامل ۱. ویژگی‌های شخصیتی، ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مثل تحصیلات و ... می‌باشد. کوردز و دوقرتی<sup>۷</sup> (۱۹۹۳) بر دلایل سطح حرفه‌ای و سازمانی در فرسودگی شغلی تمرکز دارند در حالی که به ویژگی‌های فردی کمتر

- 
- 1- emotional exhaustion
  - 2- depersonalization
  - 3- reduced personal accomplishment
  - 4- Lambert
  - 5- Schaufeli
  - 6- Leiter
  - 7- Cordes & Dougherty

اهمیت داده شده است.

کوته و ویمن<sup>۱</sup> (۱۹۸۷) در پژوهشی درباره اهمال‌کاری در محیط کار، میزان تأثیرگذاری زمینه‌های فردی اهمال‌کاری، ویژگی‌های شغلی و ارتباط متقابل بین آن‌ها را بر تفاوت میزان اهمال‌کاری در افراد مختلف مورد بررسی قرار داد. نتایج به‌دست آمده نشان داد میزان اهمال‌کاری کارکنان ناشی از زمینه‌های فردی بوده است. ویژگی‌های شغل نیز یکی دیگر از عواملی بود که به نظر کارکنان این اختلافات را توجیه می‌کند. ناکافی بودن زمان و منابع نیز ارتباط مستقیمی با اهمال‌کاری داشت. میزان خودمختاری و رضایت شغلی به‌عنوان معیاری مناسب برای بررسی سودمندی ارتباط بین بهره‌وری زمانی و پاداش‌های کاری، ارتباط منفی با اهمال‌کاری داشت. سودمندی پاداش‌ها ارتباط متقابلی را با زمینه‌های مستعدکننده ایجاد می‌کرد. افرادی که زمینه بیشتری برای اهمال‌کاری داشتند در اثر پاداش، اهمال‌کاری آنان کاهش پیدا می‌کرد. سایر متغیرها مانند اهمیت شغل، بازخورد تنوع فعالیت‌ها، تحلیل‌پذیری و داشتن اطلاعات، کمکی در تفسیر اطلاعات نکرد. زمانی که حقوق فرد پایین یا در بالاترین سطح ممکن باشد، اهمال‌کاری بیشتر است. وقتی کارکنان در کارشان استقلال داشتند تأخیر کمتری در انجام کار اتفاق می‌افتاد (کوته و ویمن، ۱۹۸۷).

در پژوهشی با عنوان بررسی اهمال‌کاری در محیط کار در دانشگاه تولانتی این نتیجه حاصل شد که اهمال‌کاری در محیط کار بالقوه ممکن است تأثیرات منفی هم بر کارکنان و هم بر بازدهی سازمان‌ها داشته باشد (گالوئه، ۱۹۹۰). همچنین در پژوهشی که با هدف بررسی رابطه استرس و اهمال‌کاری بر روی یک نمونه دانش‌آموزی انجام گرفت، نشان داد که در نتیجه اهمال‌کاری دانش‌آموزان، استرس را تجربه می‌کنند (اسکراو، ودکینز و اولافسن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷).

در بررسی رابطه اهمال‌کاری، استرس و سلامت روانی رابطه بین استرس و اهمال‌کاری با سلامت روانی پایین حمایت شد (استد و همکاران، ۲۰۱۰).

در پژوهشی با هدف بررسی رابطه اهمال‌کاری و رضایت شغلی در کارکنان بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران و به این نتایج رسیدند: ۱- بین نوع کار کارکنان و اهمال‌کاری رابطه معنی‌دار وجود ندارد، ۲- بین ویژگی‌های سرپرست و اهمال‌کاری کارکنان رابطه معنی‌دار وجود

1- Coote Weymann

2- Schrwa, Wadkins, & Olafson

ندارد، ۳- بین ویژگی‌های رفتاری همکاران و اهمال کاری کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد، ۴- بین حقوق و مزایای دریافتی و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد، ۵- بین فرصت‌های ارتقاء و ترفیع و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد و ۶- به طور کلی بین اهمال کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد (خسروی، ۱۳۸۸). در پژوهشی به منظور بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی نشان داده شد که در سطح رابطه معنی داری بین مدیریت زمان و فرسودگی شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین کلیه ابعاد مدیریت زمان به غیر از بعد نه گفتن با فرسودگی شغلی رابطه معنی دار داشتند (ملک‌آرا، ۱۳۸۸). در بررسی علل اهمال کاری کارکنان در شرکت ملی صنایع مس سرچشمه، این نتایج حاصل شد که: ۱. تصمیم‌گیری با میزان اهمال کاری کارکنان در انجام وظایف هیچ‌گونه رابطه معنی داری ندارد. ۲. بین دو متغیر شیوه‌های ارتباط مدیریت با میزان اهمال کاری کارکنان رابطه منفی وجود دارد. ۳. عدم توجه به انگیزه مادی کارکنان در سازمان موجب افزایش اهمال کاری خواهد شد (منصوری، صفری، عباسی و صالحی، ۱۳۸۷).

مطالب یاد شده نشان می‌دهد که اهمال کاری سازمانی یکی از مقوله‌های مهم است که نقش بسزایی در میزان کارایی و اثربخشی فردی و سازمانی دارد. همچنین پیشینه پژوهشی داخل و خارج کشور مربوط به رابطه دو متغیر اهمال کاری سازمانی و فرسودگی شغلی نشان می‌دهند که پژوهش‌ها به ویژه در داخل کشور در این زمینه محدودند. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه اهمال کاری سازمانی و فرسودگی شغلی انجام شد. در این پژوهش، پژوهش‌گر به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی است که: چه رابطه‌ای بین اهمال کاری سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در ادارات دولتی استان تهران وجود دارد؟

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان ادارات دولتی استان تهران با مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر بود. از این جامعه نمونه‌ای با حجم ۱۰۰ نفر با استفاده از روش تصادفی چند مرحله‌ای از ادارات دولتی واقع در مناطق ۱، ۳، ۶، ۱۰ و ۱۲ استان انتخاب شدند. ۵۳/۵ درصد

از شرکت‌کنندگان در پژوهش زن بودند. دامنه سنی شرکت‌کنندگان ۲۱ تا ۵۵ سال و سابقه خدمت آنان ۱۱ تا ۱۵ سال بود. از نظر سطح تحصیلات ۴۶/۵ درصد لیسانس، ۳۶/۴ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۱۳/۱ درصد فوق لیسانس و ۴ درصد مدرک دکتری داشتند. به لحاظ وضعیت تأهل ۷۵/۵ درصد متأهل بودند.

### ابزار پژوهش

**پرسشنامه اهمال‌کاری سازمانی**<sup>۱</sup>. برای سنجش اهمال‌کاری سازمانی در پژوهش حاضر از مقیاس اهمال‌کاری سازمانی صفاری‌نیا و امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۱) استفاده شد. چارچوب نظری مورد استفاده در تهیه این مقیاس تلفیقی از رویکردهای روان‌کاوی و شناختی-رفتاری بوده است. این پرسشنامه دارای ۲۵ ماده با خرده‌مقیاس‌های ناکارآمدی با (۱۶ ماده)، تشویش ذهنی (۵ ماده) و بی‌زاری از تکلیف (۴ ماده) است. در پاسخ به ماده‌های این مقیاس، افراد میزان تطابق گویه‌ها در زندگی خود را در مقیاس پاسخگویی لیکرت ۵ درجه‌ای (۱= کاملاً موافقم تا ۵= کاملاً مخالفم) نشان می‌دهند. ضریب همسانی درونی (آلفای کرونباخ) در نمونه اصلی برای کل مقیاس ۰/۸۹ و برای خرده‌مقیاس ناکارآمدی برابر ۰/۸۸، خرده‌مقیاس تشویش ذهنی برابر ۰/۷۰ و برای خرده‌مقیاس بی‌زاری از تکلیف ۰/۵۶ محاسبه شد. همچنین ضرایب بازآزمایی در دوره‌های کوتاه ۳ تا ۴ هفته برابر ۰/۷۵ برای کل آزمون و برای خرده‌مقیاس ناکارآمدی برابر ۰/۶۴، خرده‌مقیاس تشویش ذهنی برابر ۰/۷۳ و خرده‌مقیاس بی‌زاری از تکلیف ۰/۶۴ به‌دست آمد.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش**<sup>۲</sup> (MBI). جهت اندازه‌گیری فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد. این مقیاس رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است. مبانی نظری کار مسلش و جکسون (۱۹۸۱)، روان‌شناختی-اجتماعی است. این پرسشنامه جمعاً از ۲۲ ماده درباره احساس‌ها و نگرش‌ها تشکیل شده و شامل سه خرده‌مقیاس خستگی عاطفی (هیجانی) با ۹ ماده، دگرگونی (مسخ) شخصیت با ۵ ماده و کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی با ۸ ماده است که با نمراتی از

1- Organizational Procrastination Questionnaire

2- Maslesh Burnout Inventory (MBI)



صفر تا شش با عناوین هرگز، چند بار در طی سال، یک بار در ماه، چند بار در ماه، یک بار در هر هفته، چند بار در هر هفته و هر روز مورد بررسی قرار می‌گیرد. مسلسلش و جکسون (۱۹۸۱)، همسانی درونی این آزمون را با استفاده از آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه در نمونه اصلی محاسبه و ضریب آلفای کرونباخ مقیاس خستگی عاطفی برابر ۰/۹۰، مقیاس دگرگونی (مسخ) شخصیت برابر ۰/۷۹ و مقیاس کاهش احساس کفایت شخصی برابر ۰/۷۱ به دست آوردند. ضرایب بازآزمایی در دوره‌های کوتاه تا یک ماه ۰/۶ تا ۰/۸ است. امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۰)، در نمونه‌ای ۱۰۰ نفری از کارمندان همسانی درونی برای خرده‌مقیاس‌های آن را به ترتیب خستگی عاطفی (هیجانی) برابر ۰/۷۹، دگرگونی (مسخ) شخصیت برابر ۰/۵۱ و کاهش احساس کفایت (عملکرد) برابر ۰/۷۶ محاسبه کرد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده شده است.

#### یافته‌ها

جدول‌های ۱ و ۲ به ترتیب میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
اهمال کاری سازمانی	۵۸/۸۱	۱۳/۷۷
ناکارآمدی	۳۲/۸۳	۹/۷۹
تشویش ذهنی	۱۵/۲۶	۳/۵۷
بیزاری از تکلیف	۱۰/۷۲	۳/۱۵
خستگی هیجانی	۱۹/۲۳	۱۱/۴۱
مسخ شخصیت	۴/۶۷	۴/۷۱
کاهش احساس کفایت شخصی	۱۶/۱۹	۹/۳۳

جدول ۲. ضرایب همبستگی اهمال‌کاری سازمانی و ابعاد آن با حیطه‌های فرسودگی شغلی

متغیرها	اهمال‌کاری سازمانی	ناکارآمدی	تشویش ذهنی	بیزاری از تکلیف
خستگی هیجانی	۰/۳۹۰**	۰/۳۲۶**	۰/۱۶۵	۰/۴۰۶**
مسخ شخصیت	۰/۳۳۴**	۰/۳۵۶**	۰/۰۳۲	۰/۳۹۰**
کاهش احساس کفایت شخصی	۰/۲۶۹**	۰/۳۳۳**	۰/۰۷۵	۰/۲۵۴*

\*\*P<0.001      \*P<0.05

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود رابطه بین اهمال‌کاری سازمانی و خستگی هیجانی (عاطفی) برابر ۰/۳۹۰ است که در سطح  $p < 0/001$  معنی‌دار است. علاوه بر آن رابطه اهمال‌کاری سازمانی با مسخ (دگرگونی) شخصیت ( $r = 0/334$ ,  $p < 0/001$ ) و کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی ( $r = 0/269$ ,  $p < 0/001$ ) نیز مثبت و معنی‌دار است. اهمال‌کاری سازمانی بیشترین ارتباط را با خستگی هیجانی (عاطفی) و کمترین ارتباط با کاهش احساس کفایت (عملکرد شخصی) دارد. در خصوص رابطه بین مولفه‌های اهمال‌کاری سازمانی با مولفه‌های فرسودگی شغلی، نتایج مندرج در جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین ناکارآمدی با خستگی هیجانی (عاطفی)، مسخ (دگرگونی) شخصیت و کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی به ترتیب برابر ۰/۳۲۶، ۰/۳۵۶ و ۰/۳۳۳ است که همه آن‌ها در سطح  $p < 0/001$  معنی‌دار هستند.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود رابطه تشویش ذهنی با خستگی هیجانی (عاطفی)، مسخ (دگرگونی) شخصیت و کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی، هیچ‌کدام معنی‌دار نشدند. ضرایب همبستگی بین بیزاری از تکلیف با خستگی هیجانی (عاطفی)، مسخ (دگرگونی) شخصیت و کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی، به ترتیب برابر با ۰/۴۰۶ و ۰/۳۹۰ در سطح  $p < 0/001$  و ۰/۲۵۴ در سطح  $p < 0/05$  معنی‌دار هستند.

در جدول ۳ نتایج تحلیل رگرسیون به‌منظور پیش‌بینی حیطه‌های فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) از روی نمره کلی اهمال‌کاری سازمانی نشان داده شده است. در جدول ۴ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد اهمال‌کاری سازمانی با حیطه‌های فرسودگی شغلی با روش گام به گام ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون تک متغیری اهمال کاری سازمانی با ابعاد فرسودگی شغلی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	MS	F	p	B	Beta	SE	t	p
خستگی هیجانی (عاطفی)	اهمال کاری سازمانی	۰/۳۶۸	۰/۱۳۵	۱۷۴۸/۵۲	۱۵/۳۵۰	۰/۰۰۰	۰/۳۰۵	۰/۳۶۸	۰/۰۷۸	۳/۹۱۹	۰/۰۰۰
مسخ (دگرگونی) شخصیت	اهمال کاری سازمانی	۰/۳۵۱	۰/۱۲۳	۲۷۱/۲۷۹	۱۳/۷۵۰	۰/۰۰۰	۰/۱۲۰	۰/۳۵۱	۰/۰۳۲	۳/۷۰۹	۰/۰۰۰
کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی	اهمال کاری سازمانی	۰/۳۱۵	۰/۰۹۹	۸۵۳/۸۰۹	۱۰/۷۶۱	۰/۰۰۰	۰/۲۱۳	۰/۳۱۵	۰/۰۶۵	۳/۲۸۱	۰/۰۰۰

همان‌گونه که جدول ۳ ملاحظه می‌شود نسبت معنی‌دار F نشان‌دهنده رابطه معنی‌دار این متغیر با حیطه‌های فرسودگی شغلی است. همچنین اهمال کاری سازمانی به‌طور کلی توانایی تبیین ۱۳/۵ درصد از واریانس تغییرات خستگی هیجانی (عاطفی)، ۱۲/۳ درصد از واریانس تغییرات مسخ (دگرگونی) شخصیت و ۹/۹ درصد از واریانس تغییرات احساس کفایت شخصی را به‌طور معنادار دارد.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد اهمال کاری سازمانی و حیطه‌های فرسودگی شغلی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	MS	F	p	B	Beta	SE	t	p
خستگی هیجانی (عاطفی)	بیزاری از تکلیف	۰/۴۰۶	۰/۱۶۵	۲۱۲۴/۴۸۵	۱۹/۳۰۸	۰/۰۰۰	۱/۴۶۸	۰/۴۰۶	۰/۳۳۴	۴/۳۹۴	۰/۰۰۰
مسخ (دگرگونی) شخصیت	بیزاری از تکلیف	۰/۳۹۰	۰/۱۵۲	۳۳۴/۹۸۵	۱۷/۵۶۴	۰/۰۰۰	۰/۵۸۳	۰/۳۹۰	۰/۱۳۹	۴/۱۹۱	۰/۰۰۰
کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی	ناکارآمدی	۰/۳۳۳	۰/۱۱۱	۷/۲۶۹	۱۲/۲۲۷	۰/۰۰۰	۰/۳۱۷	۰/۳۳۳	۰/۰۹۱	۳/۴۹۷	۰/۰۰۱

جدول ۴ نشان می‌دهد که بیزاری از تکلیف در تبیین حیطه‌های خستگی هیجانی (عاطفی) و مسخ (دگرگونی) شخصیت نسبت به دو بعد دیگر اهمال‌کاری سازمانی به ترتیب با توانایی تبیین ۱۶/۵ درصد و ۱۵/۲ درصد از واریانس تغییرات آن‌ها، بیشترین نقش را دارد و ناکارآمدی با توانایی تبیین ۱۱/۱ درصد از واریانس تغییرات، توانسته است نقش بیشتری در حیطه کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی داشته باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه اهمال‌کاری سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان ادارات دولتی استان تهران بود. نتایج پژوهش نشان دادند که بین اهمال‌کاری سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آن (ناکارآمدی و بیزاری از تکلیف) با ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در این بین ناکارآمدی در مقایسه با بیزاری از تکلیف رابطه قوی‌تری با خستگی هیجانی و کاهش احساس کفایت شخصی داشت یعنی هرچه میزان عدم توانمندی در زمینه اولویت‌بندی، تصمیم‌گیری و عملکرد بیشتر باشد فرد احساس بیشتری از زیر فشار بودن را تجربه کرده، بی‌رغبت و بی‌تفاوت شده و کار هیچ احساس مثبتی را در او بر نمی‌انگیزد. به علاوه فرد در انجام وظیفه احساس شایستگی نخواهد کرد و درخصوص انجام کار از خود ارزیابی منفی دارد. برعکس، بیزاری از تکلیف نسبت به ناکارآمدی رابطه قوی‌تری با مسخ شخصیت داشت یعنی هر چه فرد نسبت به انجام کار و برنامه‌ریزی نفرت بیشتری داشته باشد، نگرش او نسبت به ارباب رجوع بیشتر منفی خواهد بود و به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیرکلامی) و نافع‌ال (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) رو می‌آورد.

پژوهش حاضر نشان می‌دهد که به‌طور مستقیم جهت بررسی رابطه بین اهمال‌کاری سازمانی با فرسودگی شغلی انجام نشده است. این نتایج در پژوهش‌های نزدیک به آن با نتایج ملک‌آرا (۱۳۸۸) ارتباط معنی‌دار بین مدیریت زمان<sup>۱</sup> با فرسودگی شغلی کارکنان؛ استند و همکاران (۲۰۱۰) در خصوص رابطه بین استرس و اهمال‌کاری با سلامت روانی پایین؛ اسکراو و همکاران (۲۰۰۷) رابطه

۱- از مؤلفه‌های موثر در اهمال‌کاری است

استرس و اهمال‌کاری؛ گالوئه (۱۹۹۰) تأثیر منفی اهمال‌کاری در محیط کار بر کارکنان و بازدهی سازمان هماهنگ است.

به علاوه نتایج نشان دادند که بیزاری از تکلیف در تبیین حیطه‌های خستگی هیجانی (عاطفی) و مسخ (دگرگونی) شخصیت نسبت به دو بعد دیگر اهمال‌کاری سازمانی بیشترین نقش را دارد و ناکارآمدی توانسته است نقش بیشتری در حیطه کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی داشته باشد. این نتایج بر اساس دیدگاه سیمپسون و پیچل (۲۰۰۹)، مبنی بر این‌که عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و زیاد است که به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه را برای ابتلا به فرسودگی شغلی فراهم می‌کند، می‌باشد. یکی از عواملی که حاصل آن انباشتگی کارها بر روی هم و در نتیجه اجبار به انجامشان در دقایق پایانی زمان در نظر گرفته شده است و در نتیجه تحمل فشار ناشی از آن می‌باشد، اهمال‌کاری است. البته باید در نظر داشت که اهمال‌کاری عامل اصلی فرسودگی شغلی نیست، بلکه از عوامل مؤثر در ایجاد فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و زیاد است.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر این است از آنجا که جامعه آماری پژوهش حاضر استان تهران بود، نتایج آن را نمی‌توان به دیگر جوامع تعمیم داد. همچنین کمبود پژوهش‌های مشابه در کشور و خارج از کشور امکان مقایسه نتایج این پژوهش را با نتایج پژوهش‌های دیگر را با مشکل مواجه ساخت. به علاوه عدم کنترل متغیر جنسیت، سطوح سازمانی و تحصیلی از دیگر محدودیت‌های پژوهش بود. با توجه به این محدودیت‌ها، اجرا و مقایسه این پژوهش در زنان و مردان، اجرا و مقایسه این پژوهش در سطوح سازمانی مدیران و غیرمدیران، اجرا و مقایسه این پژوهش در سطوح تحصیلی مختلف، اجرای این پژوهش در سایر استان‌ها و شهرهای کشور و مقایسه نتایج حاصل با یکدیگر و بررسی شیوه‌های مؤثر برای غلبه بر اهمال‌کاری سازمانی در محیط‌های کاری در جهت افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی پیشنهاد می‌شود.

## منابع

### فارسی

اویسی، شهلا (۱۳۸۸). فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن. ماهنامه داخلی بانک تجارت،

شماره ۱۵۵. [www.iranpress.ir](http://www.iranpress.ir)

- بلس، ادوانس (۲۰۰۱). روش جدید گام به گام در کاهش تأخیرها: روانشناسی تنبلی. ترجمه مهدی قراچه داغی (۱۳۸۴). تهران: انتشارات دایره.
- خسروی، علی‌اکبر (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال‌کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران. رهبری و مدیریت آموزشی، ۳(۲)، ۱۴۱-۱۲۵.
- صادقی، فرشته (۱۳۸۹). فرسودگی شغلی کارکنان، علل و عوامل به وجودآورنده و راه‌های مقابله با آن. ماهنامه صنعت برق، ۱۵۹، ۴۲-۳۸.
- صفاری‌نیا و امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۱). تحلیل مسیر ارتباط اهمال‌کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان ادارات دولتی استان تهران. پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۲(۴)، ۱۳۱-۱۱۱.
- علوی، سید سلمان؛ جنتی‌فرد، فرشته؛ و داوودی، علی (۱۳۸۸). بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا. ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، ۱(۶): ۲۵-۲۱.
- فیاضی، مرجان و کاوه، منیژه (۱۳۹۰). تعلل: سندروم فردا. مجله پیام بانک، ۵۰۶، ۳۷-۳۴.
- ملک آرا، بهمن (۱۳۸۸). بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی در سال مالی ۱۳۸۶. پژوهشنامه مالیات، ۱۷(۴)، ۹۸-۸۱.
- منصوری، علی؛ صفری، سعید؛ عباسی، داود؛ و صالحی مهدی (۱۳۸۷). کاربرد مدل تحلیل مسیر در تبیین عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: گمرگ جمهوری اسلامی ایران). مدیریت فرهنگ سازمانی، ۶(۱۷)، ۱۱۰-۸۹.
- نینان، مایکل و درایدن، ونیدی (۲۰۰۲). اندیشه‌های زندگی‌ساز. ترجمه ناصر عظیمی و طلال میرهادی‌زاده (۱۳۸۵). تهران: فرهنگ تارا.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

## لاتین

- Alarcon, Gene, M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes, *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.

- Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2002). Procrastination, deadlines, and performance: Self-control by precommitment. *Psychological Science*, 13(3), 219-224.
- Coote Weymann, E. (1987). *Procrastination in the workplace: A study of the dispositional and situational determinants of delay behavior at work*. Tulane University Publisher.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-625.
- Ellis, A., & Knaus, W. J. (1977). *Overcoming procrastination*. New York: Institute for Rational Living.
- Ferrari, J. R., & Tice, D. M. (2000). Procrastination as a self-handicap for men and women: A task-avoidance strategy in a laboratory setting. *Journal of Research in Personality*, 34(1), 73-83.
- Ferrari, J. R., Harriott, J. S., & Zimmerman, M. (1999). The social support networks of procrastinators: Friends or family in times of trouble? *Personality and Individual Differences*, 26(2), 321-331.
- Freudenberger, J. J. (1975). The staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 59-165.
- Galue, A. J. (1990). *Perceived job ambiguity, predisposition to procrastinate, work--related information and experience: An investigation of procrastination behavior at work*. Tulane University Publisher.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 29(3), 284-297.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, Sh., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study, *Journal of Criminal Justice*, 38(1), 7-16.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 52, 397-422.
- Milgram, N., Mey-Tal, G., & Levison, Y. (1998). Procrastination, generalized or specific, in college students and their parents. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 297-316.

- Moneta, G. B. (2011). Need for achievement, burnout, and intention to leave: Testing an occupational model in educational settings. *Personality and Individual Differences, 50*(2), 274-278.
- Owens, S. G., Bowman, C. G., & Dill, C. A. (2008). Overcoming procrastination: The effect of implementation intentions. *Journal of Applied Social Psychology, 38*(2), 366-384.
- Schraw, G., Wadkins, T., & Olafson, L. (2007). Doing the things we do: A grounded theory of academic procrastination. *Journal of Educational Psychology, 99*(1), 12-25.
- Simpson, W. K., & Pychyla, T. A. (2009). In search of the arousal procrastinator: Investigating the relation between procrastination, arousal-based personality traits and beliefs about procrastination motivations. *Personality and Individual Differences, 47*(8), 906-911.
- Solomon, L. J., & Rothblum, E. D. (1984). Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates. *Journal of Counseling Psychology, 31*(4), 503-509.
- Spada, M., Hiou, K., & Nikcevic, A. (2006). Metacognitions, emotions, and procrastination. *Journal of Cognitive Psychotherapy: An International Quarterly, 20*(3), 319-326.
- Stead, R., Shanahan, M. J., & Neufeld, R. W. J. (2010). I'll go to therapy, eventually: Procrastination, stress and mental health. *Personality and Individual Differences, 49*(3), 175-180.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A Meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin, 133*(1), 65-94.
- Steel, P. (2010). Arousal, avoidant and decisional procrastinators: Do they exist?. *Personality and Individual Differences, 48*(8), 926-934.
- Tracy, B. (2007). *21 Great ways to stop procrastinating and get more done in less time*. Benett: Koehler Publisher.
- Um, M. Y., & Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research, 22*(2), 100-115.