

## بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران

علی اکبر خسروی<sup>۱</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان آموزش و اهمال کاری آنان در سازمان توسعه و تجارت ایران انجام شد. روش انجام تحقیق توصیفی (همبستگی) بود. داده های مورد نیاز با استفاده از دو پرسشنامه اهمال کاری (لی) و رضایت شغلی JDI<sup>۲</sup> بر روی ۱۵۰ نفر از کارکنان سازمان توسعه تجارت ایران بدست آمد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. داده های به دست آمده با استفاده از روش های آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که: بین رضایت شغلی (نمره کلی) و اهمال کاری کارکنان رابطه معنادار وجود ندارد. ( $P > 0/05$ ) ولی بین سه بعد رضایت شغلی: ویژگی های رفتاری همکاران، حقوق و مزایا و فرصت ترفیع و ارتقاء با اهمال کاری رابطه معنادار حاصل شده است.

**کلید واژه ها:** اهمال کاری<sup>۳</sup>، رضایت شغلی<sup>۴</sup>، سازمان توسعه تجارت ایران

### مقدمه

نیروی انسانی را باید به عنوان مهمترین سرمایه یک سازمان دانست که نقش کلیدی و مهمی در دستیابی سازمان به اهدافش دارد، امروزه سازمان ها هزینه های بالایی جهت جذب و نگهداری منابع انسانی صرف می کنند تا در عرصه رقابت از سایر رقبیان عقب نمانند. در عصر حاضر، به دلیل وجود رقابت بین سازمان ها و شرکت ها در جهت کسب منافع بیشتر، تسلط بر منابع موجود اهمیت ویژه ای یافته است. سازمان ها اگر دارای بهترین فناوری بوده و از بهترین امکانات بهره مند باشند ولی از نیروی انسانی متخصص و کارآمد برخوردار نباشند و از توانایی آنان بهره لازم را

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

<sup>۲</sup> - Job Descriptive Index

<sup>۳</sup> - Procrastination

<sup>۴</sup> - Job satisfaction

نگیرند، قادر نیستند بر محیط اثر گذاشته و در عرصه رقابت موفق عمل کنند. هرچه این سرمایه از کیفیت مطلوبتری برخوردار گردد، احتمال موفقیت، بقاء و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد بود.

بنابراین شناخت خصوصیات و ویژگی‌های نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر کارآیی آنان جهت بکارگیری هرچه مطلوبتر این سرمایه سازمانی یکی از دلمشغولی‌های رهبران و مدیران تمامی سازمان‌ها بوده و می‌باشد. یکی از عوامل بسیار مهم که باعث افزایش کارآیی و احساس رضایت فردی، همچنین موفقیت شغلی می‌گردد، رضایت شغلی است.

ایوانویچ<sup>۱</sup> و رانلی<sup>۲</sup> (۱۹۶۸) رضایت شغلی را به عنوان یک مفهوم کلی تعریف می‌کنند و نگرش فرد نسبت به شغل را یک نگرش کلی ارزیابی می‌کنند. در کنار این تفکر رویکرد رویه‌ای رضایت شغلی را مجموعه‌ای از نگرش‌های فرد نسبت به جنبه‌های مختلف شغل در نظر می‌گیرد. شفیع آبادی (۱۳۷۶) به نقل از هاپاک<sup>۳</sup> رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بُعدی می‌داند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود. بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد.

از سال‌های ۱۹۳۰ تا کنون رضایت شغلی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی سازمانی و تحت تأثیر سه جنبش مهم مهندسی صنایع (۱۹۲۰)، نهضت روابط انسانی (۱۹۳۰ و ۱۹۴۰) و دیدگاه رشد یا ماهیت کار مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است و تحقیقات بسیار متعددی در خصوص رضایت شغلی و تأثیر آن بر اثربخشی سازمان و سایر متغیرهای انسانی و سازمانی صورت گرفته است. (رایینز ۱۹۹۶، جاج ۱۹۹۳، کورمن ۱۹۹۱، گالوئه ۱۹۷۶، توکلی، مقیمی، عبدالهی ۸۵، جلالی، کجباف و پور کاظم ۸۴، وافری ۸۳).

یکی از مقوله‌های بسیار مهمی که در کنار رضایت شغلی نقش بسیار مهمی در میزان کارآیی و اثربخشی و همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد، ولی متأسفانه در سازمان‌ها و مؤسسات به ویژه سازمان‌ها و مؤسسات ایرانی توجه کافی بدان مبذول نشده است مقوله اهمال کاری است.

سازمان‌هایی که افراد آن مبتلا به اهمال کاری و عدم رضایت شغلی می‌باشند، خستگی، ناامیدی، ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت و مشکلات جسمی و روحی از ویژگی کارکنان

<sup>۱</sup> - Ivanevich

<sup>۲</sup> - Ranelly

<sup>۳</sup> - Hoppak

آنان و عدم تحول، افت عملکرد و کارآیی از ویژگی های سازمانی آنان خواهد بود (بلس<sup>۱</sup>)، (۱۹۸۹).

اهمال کاری منجر به انجام یک کار بی ثمر می شود. اهمال کاری سارق زمان است و باعث می شود فرد احساس گناه کند و نگاه دیگران نیز نسبت به او تغییر می کند. اهمال کاری یعنی به تعویق انداختن انجام کار و ارجاع عمل به آینده (ساتن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

از نظر روانشناسی اهمال کاری یعنی به آینده محول کردن کاری که تصمیم به اجرای آن گرفته ایم، رفتار نامطلوب و نکوهیده ای است که به تدریج در وجود انسان به صورت عادت در می آید (الیس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). در واقع اهمال کاری راه فرار از زیستن تا سرحد امکان در لحظات حال است (دایر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷). اهمال کاری هنر ادامه دادن دیروز و اجتناب از امروز است. تصمیم به تعویق انداختن کاری که می توان در زمان حال انجام داد ظاهراً جانشین قابل قبولی است برای عملی ساختن آن و این امکان را فراهم می آورد که خود را فریب دهیم و فکر کنیم که با انجام ندادن کاری که قصد انجام آن را داشتیم به خودمان دروغ نگفته ایم. اهمال کاری کار بشر است، اما منظور از اهمال کاری مورد بحث تأخیری طبیعی و معمولی نیست که گاهی اوقات پیش می آید. بلکه منظور نوعی ویژگی شخصیتی است که در رضایت فردی اختلال ایجاد می کند و به کیفیت روابط انسانی آسیب می رساند، این نوع از اهمال کاری را می توان اهمال کاری مزمن یا سندرم فردا نامید (گلشنی، دلالی به نقل از برونو، ۱۳۸۴).

جوهره این آسیب روانی، تعویق انداختن، تعلل ورزیدن، سبک گرفتن و سهل انگاری در کار است بنابراین اهمال هم در امور فردی و هم در امور جمعی معنا پیدا می کند. پس در همه معانی نوعی این دست و آن دست کردن نهفته است. اهمال کاری به گونه های متفاوتی تجلی می یابد که از جمله آن می توان به موارد: رویا دیدن، نگرانی، بحران سازی، پرخاشگری، پر کاری، حواس پرتی، بیزاری از تکلیف، ابهام و سردرگمی در انجام امور، اشاره کرد (استیل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷، تریسی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷، نینان و درایدن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲، آرلیلی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲).

<sup>1</sup> - Beless

<sup>2</sup> - Sutton

<sup>3</sup> - Ellis

<sup>4</sup> - Dyer

<sup>5</sup> - Steel

<sup>6</sup> - Tracy

<sup>7</sup> - Neenan and Dryden

روانشناسان همچنین عوامل گوناگونی را برای اهمال کاری برشمرده‌اند که می‌توان آنها را در دو طبقه کلی قرار داد:

۱- عوامل درونی و روانی یعنی آسیب‌ها و ناهنجاری‌هایی که مربوط به خود فرد اهمال‌کار است مانند:

احساس خود کم‌بینی، کوتاه‌بینی، توقع بیش از حد خود، پایین بودن آستانه تحمل، کمال‌گرایی و وسواس‌گونه، فقدان قاطعیت‌گناه یا شرمساری، افسردگی، اضطراب (استیل ۲۰۰۷، تریسی ۲۰۰۸، ساتن ۲۰۰۹، آیس ۱۹۹۶، آقا‌تهرانی ۸۵، عظیمی و میرهادی ۱۳۸۵، قراچه‌داغی ۸۴).

۲- عوامل بیرونی و محیطی یعنی آسیب‌هایی که هنگام ارتباط با دیگر اشخاص و یا محیط اطراف، خود را نشان می‌دهد.

عواملی چون: نارضایتی از وضع موجود، احساس عدم مسئولیت در برابر دیگران، لجاجت بازی با دیگران، تلاش برای جلب رضایت همگان، اهمال‌کاری و پرخاشگری انفعالی، همنشینی و دوستی با همکاران، عوامل هوس‌انگیز و سرگرم‌کننده، توقع بیش از حد از دیگران (نینان و درایدن ۲۰۰۲، نیک‌فطرت، ۸۵؛ آقا‌تهرانی، ۸۵)

روانشناسان از زوایای مختلف (شناختی، رفتاری) شیوه‌های درمانی و تکنیک‌هایی را نیز برای غلبه بر اهمال‌کاری ارائه داده‌اند که در بحث درمان می‌توان به شیوه‌هایی چون: تلاش برای ایجاد انگیزه و پرهیز از تنبلی و بی‌حالی، پرهیز از توجیه، تلقین درمانی، تنبیه و شرطی شدن اجتنابی، تغییر محیط، ایجاد عشق و علاقه، یافتن دوست منضبط، بازی با احتمالات، خودتنظیمی و یادآورنده‌ها، استفاده از شیوه‌های هم‌پیمانی، عدم انتظار پیشرفت سریع، روش هیجانی غلبه بر اهمال‌کاری، اشاره کرد (استیل ۲۰۰۷، آقا‌تهرانی ۸۵، رضاپور ۷۱).

در بحث مربوط به غلبه بر اهمال‌کاری تکنیک‌های متفاوتی ارائه شده است که از جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد: روشن‌سازی اهداف، برنامه‌ریزی قبل از انجام کار، طبقه‌بندی کردن مسایل (لانه‌کبوتر سازی)، روش سلامی، برنامه ۵ دقیقه‌ای، روش «اول بدترین»، ترازنامه، صحبت با خود، صحبت با دوستان، دعا و خلوت با خدا، مدیریت زمان (قانون ۸۰/۲۰) یا اصل پادتو، توجه به پیامد کارها، تمرکز و اولویت‌بندی، تشخیص ضرورت، تحت فشار قرار گرفتن، تکلیف‌مداری، اصل بری‌اک، ابتدا عمل بعد فکر، حذف تکیه کلام‌هایی چون «اگر، ای‌کاش، شاید، امیدوارم، آرزومندم و...» (تریسی ۲۰۰۷، گلشنی و دلالی ۸۴، رحمانی و طارمی ۸۴، قراچه

داغی ۸۴، نیک فطرت ۸۵، فرجاد ۸۲). علیرغم توجه نسبی به بحث اهمال کاری چنانچه اشاره رفت، برخی پژوهشگران و صاحب‌نظران معتقدند که پژوهش‌های کافی در زمینه اهمال کاری و اثرات مخرب ناشی از آن همچون عملکرد ضعیف در مدرسه، محل کار، زندگی، روزهای از دست رفته کاری، غیبت از کار و تغییرات بدنی، روانی و رفتاری در افراد و به ویژه کاهش رضایت شغلی صورت نگرفته است. (استیل ۲۰۰۷). بنابراین انجام پژوهش‌هایی در این زمینه جهت اثبات گفته‌ها و فرضیه‌ها لازم می‌نماید تا پایه‌ای برای تحقیقات جدید در این زمینه بنا شود.

استیل (۲۰۰۷) در یک فرا تحلیل علل و اثرات احتمالی اهمال کاری را با متغیرهای متعدد مورد بررسی قرار داده است. یافته‌های وی نشان داد که بین اهمال کاری و روان رنجور خویی، تمرد و سرکشی و پیروی احساسی همبستگی ناچیزی وجود دارد. از طرفی بیزاری از تکلیف، تأخیر در تکلیف، خود بسندگی، وظیفه شناسی، اشکال خود کنترلی، حواس پرتی، سازمان، انگیزش پیشرفت و تکانشی بودن پیش بینی کننده‌های قوی برای اهمال کاری هستند.

سیمپسون و پیکیل (۲۰۰۸) در پژوهشی رابطه بین اهمال کاری، ویژگی‌های شخصیتی مبتنی بر برانگیختگی و اعتقاد به انگیزه‌های اهمال کاری را بررسی کردند. نتایج تحلیل عامل مقیاس کلی اهمال کاری و مقیاس بررسی احساسی نشان داد که رابطه‌ای بین آنها وجود ندارد. تحلیل رگرسیون نشان داد که بررسی احساسی، برون گرایی و شاخص کاهشگر  $R$ ، ۵/۲ درصد واریانس اعتقاد به برانگیختگی آزمودنی‌ها را در رابطه با اهمال کاری تبیین می‌کند. این نتایج چالش برانگیز ادعا می‌کند که اهمال کاری کلی، مقیاسی از اهمال کاری برانگیخته شده است. اما نشان می‌دهد که برخی افراد معتقدند که اهمال کاری آنان از طریق نیاز برانگیختگی برجسته، تحریک می‌شود.

گرونبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) از یافته‌های خود چنین نتیجه گرفت: از آنجا که شاغلان دائماً خود را با دیگران مقایسه می‌کنند، اگر متوجه شوند که از همکاران خود کمتر دریافت می‌کنند، احساس نارضایتی می‌کنند. وقتی تعارضی در ادراک فرد از تلاش، پاداش در مقایسه با دیگران باشد شاغلان تلاش کمتری کرده و کارایی کمتری خواهند داشت.

<sup>1</sup> - Grunberg

کوتاه<sup>۱</sup> (۱۹۸۷) در مطالعه خود «اهمال ورزشی در محیط کار» چنین بیان کرده است که: با وجود تأثیر بالقوه اهمال کاری بر بازدهی و عملکرد سازمان ها، اهمال ورزشی کارکنان توجه اندکی را در پژوهش های رفتاری به خود معطوف کرده است. در این مطالعه میزان تأثیرگذاری زمینه های فردی اهمال ورزشی، ویژگی های شغلی و ارتباط متقابل بین آنها را بر تفاوت میزان اهمال ورزشی کاری در افراد مختلف مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان داد که: به نظر ناظرین مستقیم کارمندان، اختلاف موجود در میزان اهمال ورزشی کارکنان ناشی از زمینه های فردی بوده است. ویژگی های شغلی نیز یکی دیگر از عوامل بود که به نظر کارمندان این اختلافات را توجیه می کند. ناکافی بودن زمان و منابع نیز ارتباط مستقیمی با اهمال ورزشی داشت. میزان خود مختاری و رضایت شغلی به عنوان معیاری مناسب برای بررسی سودمندی ارتباط بین بهره وری زمانی و پاداش های کاری ارتباط منفی با اهمال ورزشی داشت. سودمندی پاداش ها ارتباط متقابلی را با زمینه های مستعد کننده ایجاد می کرد. به طوری که افرادی که زمینه بیشتری برای اهمال ورزشی داشتند در اثر پاداش اهمال ورزشی آنان کاهش پیدا می کرد. سایر متغیرهای مشخص کننده اهمیت شغل، بازخورد شغل، تنوع فعالیت ها، تحلیل پذیری و داشتن اطلاعات، کمکی در تفسیر اطلاعات نکرد.

طبق نظر ناظران زمانی که حقوق فرد پایین باشد یا در بالاترین سطح ممکن باشد، اهمال کاری نیز بیشتر است. وقتی کارمندان در کارشان استقلال داشتند خود مختار بودند و تأخیر کمتری اتفاق می افتاد.

گالوئه (۱۹۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی اهمال ورزشی در محیط کار» در دانشگاه تولانت به نتایج زیر دست یافت: اهمال ورزشی در محیط کار به طور بالقوه ممکن است تأثیرات منفی را هم بر کارمندان و هم بر بازدهی سازمان ها بر جای بگذارد. ولی علیرغم این مسأله مطالعات اندکی وجود دارد که به شناخت عوامل تعیین کننده در اهمال ورزشی کارکنان پرداخته باشد.

- جاج (۱۹۹۳) در پژوهش خود نشان داد که: رضایت شغلی موجب بهبود کیفیت عملکرد، کاهش غیبت و تأخیر در کار، کاهش فرسودی شغلی، بهبود سلامت جسمانی و روانی و رضایت از زندگی می شود.

<sup>1</sup> - Coote

رابینز (۱۹۹۶) از بررسی های خود چنین نتیجه گرفت که: تأخیر در کار همانند غیبت این باور را به وجود می آورد که فرد از کارش ناراضی است. این نشان می دهد که فرد برای شغل خود اهمیتی قابل نیست و بیشتر اوقات خود را به استراحت در خانه اختصاص می دهد، وقتی هم سرکار حاضر می شود، بیشتر به تلفن های شخصی پرداخته و به طور کلی در پی اتلاف وقت است.

لونرگان<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان «کانون کنترل به عنوان واسطه در رابطه بین شاخص های شغلی و اهمال ورزی در محیط کار» به این نتایج دست یافت که: علیرغم اینکه اهمال ورزی در سازمان ها می تواند بهره وری را کاهش دهد، مطالعات در این زمینه اندک است. وی تأثیر شاخص های یک شغل (خود مختاری، اهمیت شغل، بازخورد شغل از جانب دیگران) و کانون کنترل (LOC) بر انواع سه گانه اهمال ورزی (تصمیم گیرانه، برانگیختگی، اجتنابی) را بررسی کرد. اهمال ورزی تصمیم گیرانه ارتباط معکوسی با تمام شاخص های شغلی به جز بازخورد شغل از سوی دیگران دارد، و با کانون کنترل همبستگی مستقیم دارد. بین کانون کنترل و خود مختاری، یک اثر متقابل معنی دار وجود دارد که نشان می دهد بالاترین درونگرایی و خود مختاری با تأخیر کمتر در تصمیم گیری ارتباط دارد اما این یافته ها ممکن است تحت تأثیر جامعه پسندی شرکت کنندگان باشد، یکی از عوامل موقعیتی که می تواند در ایجاد اهمال ورزی در محیط کار دخالت داشته باشد طبیعت خود شغل است. اهمیت شغل، بازخورد شغل و همکاران رابطه خطی معکوسی با اهمال ورزی دارد به طوری که اهمیت بیشتر شغل و میزان بازخورد آنها و همکاران منجر به کاهش اهمال ورزی می شود.

در پژوهش دیویته و شونبرگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) با عنوان «اهمال کاری و وسوسه ها و مشوق ها: کشمکش بین حال و آینده در افراد اهمال کار» نتایج زیر به دست آمد: اهمال کاری ارتباط نزدیکی با فقدان پشتکار (عدم توانایی در انجام کارها) دارد. این ارتباط بخش اعظم ارتباطات اثبات شده بین وظیفه شناسی و اهمال کاری را توجیه می کند. دانشجویان در کاربندی آزمایشی تمایل داشتند که درس خواندن را تا هفته آخر قبل از امتحانات به تعویق بیندازند. افراد اهمال کار اغلب برنامه هایشان را به دلیل کارهای تفریحی به تعویق می انداختند، ولی قصد نداشتند که مطالعاتشان را کمتر کنند یا به تعویق بیندازند. افراد اهمال کار ظاهراً دانشجویانی هستند که انگیزه

<sup>1</sup> - Lonergan

<sup>2</sup> - Dewitte and Schouwenberg

بالایی دارند اما فاقد این توانایی هستند که وسوسه ها و دغدغه هایی که تمرکز آنها را از بین می برد در طول دوره مطالعاتشان از خود دور کنند.

آریلی و ورتنبروخ<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در پژوهش خود با عنوان «اهمال کاری، ضرب العجل ها، کارآیی: خود کنترلی به وسیله التزام» سه سؤال را مورد بررسی قرار داده اند:

۱- آیا افراد قصد دارند تا با تحمیل کردن ضرب العجل های معنی دار به خود، بر اهمال کاری غلبه کنند؟

۲- آیا ضرب العجل های تحمیل شده در بهبود کارآیی افراد تأثیر گذار است؟

۳- آیا افراد در هنگام تعیین ضرب العجل ها، آنها را به صورت دلخواه تعیین می کنند تا حداکثر بهبود در کارآیی شان را شاهد باشند؟

پاسخ به دو سؤال اول مثبت و پاسخ به سؤال سوم منفی بود. افراد دچار مشکلاتی در کنترل خود هستند، این مشکلات را تشخیص می دهند و تلاش می کنند تا با تعیین ضرب العجل های جدی، خود را کنترل کنند. این ضرب العجل ها به افراد کمک می کند تا اهمال کاری را کنترل کنند، ولی تأثیر این ضرب العجل ها در بهبود کارآیی افراد، به اندازه ضرب العجل هایی که از منبع خارجی تحمیل می شود نیست.

پالن<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در پژوهش خود به این نتایج رسید: همبستگی معنی دار بین تفاوت در کمال گرایی و نمرات کلی مربوط به میزان اهمال کاری با نوشتن مقالات ترم، ترس از شکست و آزار دهندگی فعالیت ها وجود داشت. شایع ترین احساسی که افراد در هنگام فکر کردن به پایان نامه هایشان ابراز می کردند به ۴ حالت تقسیم شده بود: بکلی منفی، بکلی مثبت، نگران و مضطرب، احساس منفی نسبت به خود.

پیشینه های پژوهشی ذکر شده نشان می دهد که، اهمال کاری تحت تأثیر عوامل درونی و بیرونی متعددی است که از زوایای مختلف روانشناختی و جامعه شناختی مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج حاصله نشان می دهد که این ویژگی می تواند اثرات مخربی در زندگی تحصیلی و کاری افراد داشته باشد و از آنجا که شناخت این عوامل و تأثیر آن بر کارآیی کارکنان یکی از دلمشغولی های رهبران و مدیران تمامی سازمان ها به ویژه سازمان های آموزشی بوده، می باشد.

<sup>1</sup> - Ariely and Wrtenbroch

<sup>2</sup> - Pullen



لذا در این پژوهش پژوهشگر به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی است که: چه رابطه‌ای بین رضایت شغلی کارکنان و اهمال کاری آنان در مراکز آموزشی سازمان توسعه تجارت ایران وجود دارد؟

## روش

این پژوهش از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات جزو پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه مورد نظر این پژوهش، شامل کلیه کارکنان آموزش سازمان توسعه تجارت به تعداد ۲۳۴ نفر می‌باشند. جهت انتخاب گروه نمونه با استفاده از جدول مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از دو نوع پرسشنامه استفاده شد:

۱- پرسشنامه اهمال کاری که توسط «لی»<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۶ طراحی شد، این مقیاس دارای ۲۰ سؤال است که به روش لیکرت (از ۱-۵) درجه بندی شده و نحوه پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه به صورت: ۱- کاملاً غیر بارز ۲- نسبتاً غیر بارز ۳- خنثی ۴- نسبتاً بارز ۵- کاملاً بارز می‌باشد. جهت بررسی روایی محتوایی ابزار با استفاده از نظریات چندین متخصص متناسب با نگرش و فرهنگ جامعه آماری ویرایشی در عبارات پرسشنامه اعمال گردید. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ برابر با ۰/۷۵ محاسبه شده است.

۲- پرسشنامه رضایت شغلی JDI<sup>۲</sup> (شاخص توصیف شغل) که توسط «ویسوکي و کروم»<sup>۳</sup> طراحی و استاندارد شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۳۹ سؤال است که پنج شاخص: نوع کار، سرپرستی، همکاران، ترفیع و ارتقاء، و حقوق و مزایا را اندازه‌گیری می‌کند که در قالب طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. روایی این ابزار نیز همانند پرسشنامه قبلی محاسبه گردید و پایایی آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۹۵ و برای خرده مقیاسی‌ای نوع کار، سرپرستی، همکاران، ترفیع و ارتقاء، و حقوق و مزایا به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۸۵، ۰/۹۴، ۰/۹۴ و ۰/۹۶ محاسبه شده است.

<sup>۱</sup> - Lay

<sup>۲</sup> - Job Descriptive Index

<sup>۳</sup> - Wysoki & Kroom

روش تجزیه و تحلیل: جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (شامل جداول توزیع فراوانی، رسم نمودارها، محاسبه شاخص های مرکزی و پراکندگی) و آزمون های آمار استنباطی (آزمون ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شده است.

### یافته ها

#### جدول ۱. خلاصه محاسبات ضریب همبستگی بین رضایت شغلی و اهمال کاری (کلی)

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	درجه آزادی	سطح معنی داری
اهمال کاری	۱۵۰	۵۶/۸۳	۷/۹۳	۰/۰۶۱	۱۴۸	$P > ۰/۰۵$
رضایت شغلی (کلی)	۱۵۰	۱۱۶/۰۳	۲۶/۸۹			

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۰۶۱) با درجه آزادی (۱۴۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ از مقدار ضریب همبستگی جدول کوچکتر است لذا فرض صفر رد نمی شود و می توان چنین نتیجه گرفت که بین رضایت شغلی (کل) و اهمال کاری رابطه معنادار وجود ندارد.

از آنجا که رضایت شغلی با توجه به ۵ مؤلفه در نظر گرفته شده است و این احتمال وجود دارد که بین هر یک از ابعاد رضایت شغلی و اهمال کاری به صورت جداگانه همبستگی وجود داشته باشد لذا رابطه اهمال کاری با هر یک از ابعاد به صورت جداگانه نیز مورد بررسی قرار گرفت.

#### جدول ۲. خلاصه محاسبات ضریب همبستگی بین ماهیت کار و اهمال کاری کارکنان

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	درجه آزادی	سطح معنی داری
اهمال کاری	۱۵۰	۵۶/۸۲	۷/۹۳	۰/۱۵۹	۱۴۸	$P > ۰/۰۵$
ماهیت کار	۱۵۰	۳۲/۵۶	۸/۵۳			

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۱۵۹) با درجه آزادی ۱۴۸ و سطح خطاپذیری ۰/۰۵ از ضریب همبستگی جدول که کوچکتر است. لذا فرض صفر رد نمی شود و می توان چنین نتیجه گرفت که بین نوع کار کارکنان و اهمال کاری رابطه معنی دار وجود ندارد.

**جدول ۳. خلاصه محاسبات ضریب همبستگی بین ویژگی های رفتاری سرپرست و اهمال کاری**

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	درجه آزادی	سطح معنی داری
اهمال کاری	۱۵۰	۵۶/۸۲	۷/۹۳	۰/۱۲۴	۱۴۸	$P > ۰/۰۵$
ویژگی سرپرستی	۱۵۰	۲۷/۲۵	۷/۹۱			

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می شود، ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۱۲) با درجه آزادی ۱۴۸ در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ از مقدار ضریب همبستگی جدول کوچکتر است. لذا فرض صفر رد نمی شود و می توان چنین نتیجه گرفت که بین ویژگی های سرپرست و اهمال کاری کارکنان رابطه معنی دار وجود ندارد.

**جدول ۴. خلاصه محاسبات ضریب همبستگی بین ویژگی های رفتاری همکاران و اهمال کاری کارکنان**

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	درجه آزادی	سطح معنی داری
اهمال کاری	۱۵۰	۵۶/۸۳	۷/۹۳	۰/۱۹۳	۱۴۸	$P < ۰/۰۵$
ویژگی رفتاری همکاران	۱۵۰	۳۳/۹۷	۱۰/۶۰			

همانگونه که در جدول ۴ مشاهده می شود، ضریب همبستگی محاسبه شده ۰/۱۹۳ با درجه آزادی ۱۴۸ و سطح خطاپذیری ۰/۰۵ از ضریب همبستگی جدول بزرگتر است. بنابراین فرض صفر رد می شود و می توان چنین نتیجه گرفت که بین ویژگی های رفتاری همکاران و اهمال کاری کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد. محاسبه ضریب تبیین ( $Cd = ۳/۷۲$ ) حاکی از این است که ۳/۷۲ درصد واریانس اهمال کاری توسط ویژگی های همکار تبیین می شود.

**جدول ۵. خلاصه محاسبات ضریب همبستگی بین حقوق و مزایای دریافتی و اهمال کاری کارکنان**

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	درجه آزادی	سطح معنی داری
اهمال کاری	۱۵۰	۵۶/۸۲	۷/۹۳	-۰/۲۰۷	۱۴۸	$P < ۰/۰۵$
حقوق و مزایای دریافتی	۱۵۰	۱۱/۶۳	۶/۵۰			

همانگونه که در جدول ۵ مشاهده می شود ضریب همبستگی مشاهده شده (۰/۷-۲۰) با درجه آزادی ۱۴۸ در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ از ضریب همبستگی جدول بزرگتر است بنابراین فرض صفر رد می شود و می توان نتیجه گرفت که بین حقوق و مزایای دریافتی و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد. بدین معنی که با افزایش یک متغیر، متغیر دیگر کاهش می یابد. به عبارت دیگر هر قدر پرداخت حقوق و مزایا کمتر باشد اهمال کاری بیشتر است. محاسبه ضریب تبیین ( $Cd = ۴/۲۸$ ) حاکی از آن است که ۴/۲۸ درصد واریانس اهمال کاری توسط میزان حقوق و مزایای دریافتی تبیین می شود.

#### جدول ۶. خلاصه محاسبات ضریب همبستگی بین فرصتهای ارتقاء و ترفیع و اهمال کاری کارکنان

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	درجه آزادی	سطح معنی داری
اهمال کاری	۱۵۰	۵۶/۸۲	۷/۹۳	-۰/۲۳۸	۱۴۸	$P < ۰/۰۱$
فرصت ارتقاء	۱۵۰	۱۰/۶۳	۵/۸۷			

همانطور که در جدول ۶ مشاهده می شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۲۳۸-) با درجه آزادی ۱۴۸ و در سطح خطاپذیری ۰/۰۱ از مقدار ضریب همبستگی جدول بزرگتر است، لذا فرض صفر رد می شود و می توان با ۰/۹۹ اطمینان چنین نتیجه گرفت که بین فرصت های ارتقاء و ترفیع و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد. یعنی هر قدر میزان ارتقاء و ترفیع بالا برود اهمال کاری کمتر می شود و بالعکس. محاسبه ضریب تبیین ( $Cd = ۵/۶۶$ ) حاکی از آن است که ۵/۶۶ درصد واریانس اهمال کاری از طریق فرصت های ارتقاء و ترفیع تبیین می شود.

#### بحث و نتیجه گیری

در این بخش با توجه به مسأله تحقیق تلاش شده است تا نتایج به دست آمده مورد بحث و تفسیر قرار گیرد. پژوهش حاضر تلاشی است برای بررسی رابطه بین رضایت شغلی و اهمال کاری کارکنان. هرچند نتایج آزمون آماری در خصوص سؤال اول پژوهش یعنی رابطه بین رضایت شغلی و اهمال کاری به صورت کلی نشان داد که همبستگی بین این دو متغیر معنی دار نیست، و این یافته با نتایج تحقیقات جاج (۱۹۹۳)، رابینز (۱۹۹۵)، برایفیلد و کراکت (۱۹۹۵) و کوزه چیان (۱۳۸۲) که تأخیر در کار، تشویش و نگرانی، نداشتن سلامت جسمی و روانی، جابجایی زیاد، کم

شدن کارآیی و ترک شغل را از پیامدهای عدم رضایت شغلی دانسته اند، همخوانی ندارد. ولی بررسی سایر سؤالات پژوهش که به بررسی رابطه بین ابعاد رضایت شغلی و اهمال کاری پرداخته است بیانگر آن است که اهمال کاری با ویژگی های همکاران، حقوق و مزایا و فرصت های ارتقاء و ترفیع همبستگی دارد.

چنانچه استیل (۲۰۰۷) نیز در نتایج پژوهش خود مطرح کرده است، بیزاری از کار و تأخیر در کار دو مورد از پیش بینی کننده های اهمال کاری هستند. بر اساس نتایج پژوهش کجیاف (۱۳۸۴) کارکنانی که فرصت های مناسب و مطلوب اندکی برای پیشرفت و ترقی دریافت می کنند، نسبت به کار و سازمان خود نگرش منفی دارند و چالش هایی را در کار به وجود می آورند که این یافته ها با یافته های پژوهش حاضر در این خصوص که بین فرصت های ارتقاء و ترفیع و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد همخوانی دارند. بر این اساس می توان چنین استدلال کرد که هر قدر ارتقاء کارکنان در سازمان پایین تر باشد اهمال کاری آنان بیشتر است.

همچنین نتایج حاصل از پژوهش با بخشی از یافته های گوته (۱۹۸۷) که بیان می کند، افرادی که زمینه بیشتری برای اهمال ورزی داشتند در اثر پاداش اهمال ورزی آنان کاهش پیدا می کرد و زمانی که حقوق فرد پایین بود اهمال ورزی نیز بیشتر بود، همخوانی دارد. نتایج پژوهش گرونبرگ (۱۹۷۶) نیز مؤید این امر است.

ادوانس بلس که در مطالعات خود همکاران را به عنوان مهمترین عامل اهمال کاری در محیط کار معرفی می کند و لونرگان (۱۹۹۸) نیز که به نقش همکاران در کاهش اهمال ورزی اشاره دارد، یافته هایشان مؤید این یافته پژوهش حاضر است که بین اهمال کاری کارکنان و ویژگی های همکاران رابطه معنی دار وجود دارد. بر این اساس می توان اظهار داشت که اگر کارکنان با همکارانی پویا و کارا معاشرت داشته باشند احتمالاً کارآیی بیشتری خواهند داشت و اهمال کاری کاهش می یابد.

## منابع

- آقا تهرانی، مرتضی (۱۳۸۵). **اهمال کاری (بررسی علل و راهکارهای درمان)**، قم: مرکز انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
- آلیس، آلبرت؛ جیمز نال، ویلیام (۱۳۸۲). **روانشناسی اهمال کاری غلبه بر تعلل ورزیدن**، ترجمه محمدعلی فرجاد، تهران: انتشارات رشد.
- ازکیا، مصطفی؛ توکلی، محمد (۱۳۸۵). **فرا تحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمانهای آموزشی (بررسی و ترکیب نتایج پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه های دولتی شهر تهران)**، **نشریه نامه علوم اجتماعی**، شماره ۲۷.
- الوانی، مهدی (۱۳۷۴)، **رفتار سازمانی**، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی
- برگلاس، استیون (۱۳۸۳)، **وقت شناسی مزمن**، ترجمه فضل اله امینی، گزیده مدیریت، شماره ۴۰.
- برنز، دیوید، (۱۳۸۴)، **ده قدم تا نشاط: فنون رهایی از افسردگی و تقویت عزت نفس**، ترجمه: مهدی قراچه داغی، تهران: انتشارات آسیم.
- برونو، فرانک جو (۱۳۸۴)، **مشکلات روانشناختی**، ترجمه فاطمه گلشنی، نیره دلالی، تهران: انتشارات تخته سیاه.
- بلانچارد، کنت؛ گاتری، استوی (۱۳۸۶)، **مدیر بدون تأخیر**، مدیر هدفمند، ترجمه: کامیار رئیس‌ی بلس، ادوانس، (۱۳۸۴)، **روش جدید گام به گام در کاهش تأخیرها: روانشناسی تنبلی**، ترجمه: مهدی قراچه داغی، تهران: انتشارات دایره.
- بلس، ادوانس، (۱۳۸۴). **روش جدید گام به گام در کاهش تأخیرها: روانشناسی تنبلی**، ترجمه: مهدی قراچه داغی، تهران: انتشارات دایره.
- بهرروز اسکوثی، اکبر (۱۳۸۱)، **مدیریت و رفتار سازمانی**، مؤسسه آموزش عالی حسابداری و مدیریت آذربایجان، چاپ اول.
- پرهیزکار، کمال (۱۳۸۳)، **مدیریت منابع انسانی و اداره امور استخدای**، تهران: انتشارات دیدار.
- تریسی، برایان (۱۳۸۲)، **قورباغه را قورت بده (۲۱ روش عالی غلبه بر تنبلی و انجام بیشترین کار در کمترین زمان)**، ترجمه: اشرف رحمانی، کوروش طارمی، تهران: انتشارات راشین.

جلالی، فاطمه (۱۳۸۴)، «عنوان رابطه سبک های اسنادی و اهمال کاری دانش آموزان دختر مقطع اول و دوم راهنمایی عادی شهرستان ساوه» پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه.

خاوری، لیلی؛ یوسفیان، جواد (۱۳۸۴)، مقایسه رضایت شغلی اعضای هیات علمی غیر فعال و فعال در ورزش استان یزد، **نشریه المپیک**، سال پانزدهم - شماره ۱ پیاپی (۳۷)

دایر، وین، (۱۳۸۵)، **چگونه شخصیت سالم تر بیابیم؟ (غلبه بر عصبیت)** ترجمه: بدرزمان نیک فطرت، تهران: انتشارات علم.

دلاور، علی، (۱۳۷۶)، **احتمالات و آمار کاربردی در روانشناسی و علوم تربیتی**، تهران: انتشارات رشد.

دویرین، اندرو (۱۳۸۲)، **رضایت شغلی**، ترجمه فرهاد کلاهی زنوری، مجله صنعت لاستیک ایران، شماره ۲۷.

رابینز، استیفن پی (۱۳۸۵). **رفتار سازمانی**، مفاهیم، نظریه ها، کاربردها، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، جلد دوم، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

سلطانی - ایرج (۱۳۸۴)، **بهره وری انسانی**، اصفهان: انتشارات ارکان.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۰)، **راهنمایی تحصیلی و شغلی**، تهران: مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۶)، **راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای**، تهران: انتشارات رشد.

صانعی، مهدی (۱۳۸۱)، **بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان بانک رفاه**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه تهران.

عبداللهی نسب، سارا (۱۳۸۵)، **بررسی مقایسه میزان اهمال کاری دانشجویان دختر رشته های روانشناسی و شیمی**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

عسگری، علی (۱۳۸۱)، جستجوی معنا در محیط کار «۲۲ کلید رضایت شغلی» **تدبیر**، شماره ۱۲۱.

کجباف، محمدباقر؛ پورکاظم، طاهره (۱۳۸۴). بررسی دیدگاه های کارکنان و سرپرستان شرکت ملی نفت ایران تعیین عوامل انگیزشی و رابطه آن با رضایت شغلی، **نشریه تازه های علوم شناختی**، سال هفتم، شماره ۱.

کلدی، علی رضا؛ عسگری، گیتا (۱۳۸۲)، بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران، **نشریه روان شناسی و علوم تربیتی**، سال سی و سوم، شماره ۱، ۱۰۳-۱۲۰.

کورمن، آبراهام (۱۳۸۴)، **روانشناسی صنعتی و سازمانی**، ترجمه: حسین شکرکن، تهران: انتشارات رشد. کوزه چیان، هاشم؛ زارعی، جواد؛ طالب پور (۱۳۸۲). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزشگاه های استان خراسان، **فصلنامه المپیک**، سال یازدهم، شماره ۱ و ۲ (پیاپی ۲۳).

کیانی، علی رضا (۱۳۸۲)، کاربرد سیستم های اطلاعات منابع انسانی، **نشریه تدبیر**، شماره ۱۳۴، ص ۲۹. محمدزاده، عباس؛ مهر وژان، آرمن (۱۳۷۵)، **رفتار سازمانی نگرش اقتضایی**، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.

مقیمی، محمد (۱۳۸۵)، **سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی**، تهران: انتشارات ترمه. مکنتزی، الک (۱۳۷۱)، **مدیریت و بهره وری از زمان**، ترجمه سید محمد رضارضاپور، تهران: انتشارات چامه.

منصوری، محمد باقر (۱۳۷۹)، **بررسی علل سهل انگاری کارکنان در انجام وظایف و ارائه راه حل مناسب جهت کاهش آن در شرکت ملی صنایع مس سرچشمه**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان [www.irndoc.com](http://www.irndoc.com)

نوربخش، مهوش؛ میرنادری، علی اکبر (۱۳۸۴)، بررسی رابطه جو سازمان با رضایت شغلی در معلمان تربیتی دوره متوسطه شهر اهواز، **نشریه علمی و پژوهشی المپیک**، شماره ۱ (پیاپی ۲۹)، نینان، مایکل؛ درایدن، ویندی (۱۳۸۵). **اندیشه های زندگی ساز**، ترجمه: ناصر عظیمی، طلا میرهادی زاده، تهران: فرهنگ تارا.

وافری، اکرم (۱۳۸۳)، **بررسی رابطه آسیب شناسی و اهمال کاری در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز در چهارگروه (فنی و مهندسی، علوم انسانی، هنر و پزشکی)** پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز.

هومن، حیدر علی (۱۳۸۱)، **تهیه و استاندارد کردن مقیاس رضایت شغلی**، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Ariely dan, Wertebroch, Klaus (2002). Procrastination, and performance, **psychological science**, vol 13, no 3.

Coote, Elizabeth A, PhD (1987). **Procrastination in the workplace: A study of the dispositional and situational determinants of delay behavior at work.**

Dewitte S; Schouwenburg H.C (2002). Procrastination, and incentives: the struggle between the present and the future in procrastinators and the punctual, **British Journal of Social Psychology**, Volume 43, Number 2, pp. 269 – 286 (18).



- Galue, Alberto Jose, PhD (1990). **Perceived job ambiguity, predisposition to procrastinate, work – related information and experience: An investigation of procrastination behavior at work**,. UNIVERSITY of TULANE.
- Ivancevich J.M., Donnelly J.H.; (1968) – Job satisfaction research: a manageable guide for practitioners. Personnel Journal. Vol. 47.
- Judge. T.A, & Wateanabe,s. (1993). Another look at the job satisfacation – life satisfacation relationship, **Journal of Applied Psychology**, 18, 936 – 948.
- Lonergan. Jennifer, MA (1998). **Locus of control as moderator of the relationship between job characteristics and procrastination at work**. CALIFORNIA STATE UNIVERSITY.
- Procrastination Research Finally Finished: University if Calgary.
- Pullen, Frances Janelle, PhD (2003) **Perfectionism, procrastination, and other self – reported barriers to completing the doctoral dissertation**, UNIVERSITY OF IOWA.
- Steel, Piers David Gareth, PhD (2002). **The measurement and nature of procrastination**, UNIVERSITY OF MINNESOTA.
- Steel, Piers (2007). **The nature of procrastination: A meta – analytic and theoretical Review of Quintessential Self – Regulatory Failure**, university of Calgary.
- Sutton, Joy (2009). **Avoid procrastination. Urges a ction now, not later**.
- Tracy, Brayon, (2007). **21 Great ways to stop procrastinating and Get more Done in les time**, Benett – Koohler publisher.

Archives