

## تحلیل مسیر ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره‌های دولتی استان تهران

مجید صفاری نیا<sup>1</sup>، زهرا امیرخانی رازلیقی<sup>2\*</sup>

1- دانشیار، دانشگاه پیام نور تهران، ایران.

2- کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه پیام نور تهران، ایران.

پذیرش: 92/3/19

دریافت: 91/11/29

### چکیده

تعیین ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی هدف این پژوهش است. روش: روش انجام پژوهش توصیفی - همبستگی است. داده‌های مورد نیاز با استفاده از مقیاس‌های اهمال کاری سازمانی، برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی مسلسل در نمونه‌ای 100 نفری از کارکنان اداره‌های دولتی استان تهران که به طور تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شده بودند، به دست آمد و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و روش تحلیل مسیر تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها: نتایج ضریب همبستگی نشان داد که اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی ( $p \leq 0/01$ ,  $r = 0/402$ ) و فرسودگی شغلی ( $p \leq 0/01$ ,  $r = 0/432$ ) ارتباط مثبت و معنادار دارد. اما ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و برانگیختگی شناختی ( $p \geq 0/05$ ,  $r = 0/191$ ) معنادار به دست نیامد. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که ارتباط اهمال کاری سازمانی و فرسودگی شغلی مستقیم می‌باشد و برانگیختگی شناختی نقش واسطه‌گری ندارد. این مدل تأیید شد.



نتیجه‌گیری: در میان کارکنان اداره‌های دولتی استان تهران سطح اهمال‌کاری سازمانی بر سطح فرسودگی شغلی تأثیر دارد. از این رو برای کاهش فرسودگی شغلی مداخلاتی در جهت کاهش اهمال‌کاری سازمانی توصیه می‌شود.

واژگان کلیدی: اهمال‌کاری سازمانی، برانگیختگی شناختی، فرسودگی شغلی، کارکنان اداره‌های دولتی تهران.

## 1- مقدمه

اهمال‌کاری<sup>1</sup> یک موضوع جالب بین رشته‌ای است که از امور مالی و سرمایه‌گذاری تا سلامتی را در بر می‌گیرد [1، صص 926-934]. برخی اهمال‌کاری را به اشتباه معادل تنبلی<sup>2</sup> می‌دانند، در حالی که این دو با هم تفاوت دارند، زیرا در تنبلی فرد خودش میلی برای انجام کار ندارد، در حالی که اهمال‌کاری به تأخیرانداختن و جایگزین کردن تکالیف فردی با انجام فعالیت‌های غیرضروری دیگر است. در اهمال‌کاری فرد اغلب 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 [2، صص 45-48]. زمانی که شخص کاری انجام می‌دهد، تلاش می‌کند تا در صورت امکان خود و دیگران را متقاعد سازد که عملش منطقی و معقول است [3، ص 204]. در این حالت فرد اهمال‌کار مجبور است در برابر تعلل ورزیدن و همزمان سرزنش کردن خویش، از خود دفاع کند. به این ترتیب از یک سو برای عدم انجام کارهای خود دلیل تراشی می‌کند و از سوی دیگر انجام کارش را به آخرین دقایق موکول می‌کند [4، ص 50]. این درگیری مداوم ذهنی برای دفاع از خود با پیامدهای ناخوشایندی در زمینه بهداشت جسمی و روانی همراه است. فشار روانی ناشی از کار زیاد همراه با عجله و استرس برای اتمام آن، به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه برای فرسودگی شغلی را فراهم می‌کند. فرسودگی شغلی یک الگوی هیجانی-شناختی از آشفتگی است که کارمندان را به اختلال روانی، ترک اهداف و شغلشان هدایت می‌کند [5].

---

1. Procrastination  
2. Loafing



به نظر هرسی و بلانچارد (1993)، موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی برپایه علوم رفتاری دارد و این چالشی است که به گونه‌ای فزاینده مدیران و دست‌اندرکاران امور کار و سازمان‌ها را به خود مشغول داشته است [6، ص 1]. با توجه به این مهم در پژوهش حاضر نقش اهمال کاری سازمانی به طور مستقیم و برانگیختگی شناختی به عنوان واسطه بر فرسودگی شغلی بررسی خواهد شد.

## 2- اهمال کاری سازمانی

در حوزه‌های علوم اعصاب و علوم رفتاری اهمال کاری به عنوان یک تأخیر غیرمنطقی علی‌رغم آگاهی شخص به وخامت اوضاع در نظر گرفته می‌شود. با توجه به رشد شناخت نسبت به ماهیت اهمال کاری، هنوز هم درباره اینکه اهمال کاری واقعاً چیست، بحث و مجادله وجود دارد [1، ص 926-934]. اهمال کاری شکلی از امتناع است که فرد تمایل به انجام کار دارد ولی کار را تا آخر برای رسیدن به هدف دنبال نمی‌کند [7، صص 366-384]. این یک مسئله عمومی است که به‌ویژه در بین بزرگسالان جوان رایج است [7، صص 366-384؛ 8، صص 65-94؛ 9، صص 73-83؛ 10، صص 503-509].

از دیدگاه سازمانی، اهمال کاری، دشمن سازمان و مانع رشد بهره‌وری و خلاقیت است [2، صص 45-48]. اهمال کاری سازمانی به اعتقاد لومن (1993)، اهمال کاری مربوط به کار است که به عنوان الگوی پایا یا دوره‌ای توصیف می‌شود که در آن فردی که قادر است کار را انجام دهد، به طور مکرر از آغاز به موقع و اتمام تکالیف یا فعالیت‌های کاری که باید در یک مدت معین انجام شود، امتناع می‌کند. اهمال کاری سازمانی به تأخیر انداختن هدفمند شروع یا تکمیل تکالیف مختلف شغلی است [11، صص 319-326]. اهمال کاری مزمن اغلب توسط کارکنان سفیدپوست گزارش [12، صص 321-331] و به طور تخمینی 15 تا 20 درصد بزرگسالان استخدام‌شده<sup>1</sup> اهمال کار مزمن هستند [7، صص 366-384].

به نقل از استیل<sup>1</sup> (2007)؛ تریسی<sup>2</sup> (2007)؛ نینان و درایدن<sup>3</sup> (2002) و آریلی<sup>4</sup> (2002)، اهمال‌کاری به گونه‌های متفاوتی از جمله پرخاشگری، حواس‌پرتی، بیزاری از تکلیف، ابهام و سردرگمی در انجام امور، در محیط کار تجلی پیدا می‌کند. هم‌چنین به نقل از بلس<sup>5</sup> (1988) و هنک<sup>6</sup> (2006)، افزایش غیبت از کار و موفقیت نداشتن، افت عملکرد و کارایی، کاهش بهره‌وری، نارضایتی، معطل کردن مراجعان، کاهش انگیزه کارکنان و افزایش جابه‌جایی کارکنان در بین واحدهای کاری [13، صص 125-141]؛ تأخیر در انجام تکلیف، اتلاف وقت و نگرش منفی [8، صص 65-94] می‌باشد. چنین اعمالی فرد را وادار می‌کند که برای موجه جلوه دادن عادات‌های مورد نظر دلایل متعددی را بیاورد، به گونه‌ای که به گفته فستینگر بتواند درگیری‌های ذهنی و ناهماهنگی‌های شناختی خود را مرتفع سازد.

### 3- برانگیختگی شناختی

فستینگر (1957) نظریه ناهماهنگی شناختی را ارائه کرد که یکی از پایدارترین و تأثیرگذارترین نظریه‌ها در روانشناسی اجتماعی است [14، صص 204-231]. نظریه‌های تعادل<sup>7</sup>، تقارن<sup>8</sup>، ناهمخوانی<sup>9</sup>، مدیریت برداشت<sup>10</sup> و ادراک خویشتن<sup>11</sup> به مسئله عدم توافق با دیگران که شامل فرد یا منبع اطلاعاتی است، می‌پردازند؛ اما نظریه ناهماهنگی شناختی درباره عدم توافق فرد با خود است. براساس نظریه ناهماهنگی، شناخت‌های یک فرد (افکار، نگرش‌ها و باورها) ممکن است هماهنگ، ناهماهنگ یا نامربوط باشد. داشتن شناخت‌های ناهماهنگ سبب ناهماهنگی شناختی می‌شود که حالت ناخوشایندی از برانگیختگی است که فرد را به کاهش ناهماهنگی بر می‌انگیزد [15، ص 195].

1. Steel
2. Tracy
3. Neenan & Dryden
4. Ariely
5. Bles
6. Hank
7. Balance
8. Symmetry
9. Congruity
10. Impression Management Theory
11. Self-Perception Theory



هارمون - جونز<sup>1</sup> (2009) الگوی جدیدی را برای توضیح مفاهیم تعارض شناختی مطرح کردند. این فرض با دیدگاه‌های متعددی در علوم روانشناسی مثل مفهوم فکری - حرکتی ویلیام جیمز (1980)، رویکرد بوم‌شناختی گیسون (1966، 1979) به ادراک و با بسط و گسترش بعدی این اندیشه اصلی (برکوویتز<sup>2</sup>، 1984) سازگار است. مدل مبتنی بر عمل پیشنهاد می‌کند وقتی که شناخت‌های دارای تلویحات عملی با یکدیگر تعارض پیدا می‌کنند، یک حالت احساسی منفی برانگیخته می‌شود که به عنوان ناهماهنگی به آن اشاره شده است. مدل مبتنی بر عمل با نظریه‌پردازی در حوزه‌های دیگر روانشناسی در مطرح کردن اینکه ادراک‌ها و شناخت‌ها می‌توانند به عنوان گرایش‌های عمل به کار روند، در توافق است [16، ص 124]. برخلاف مدل‌های ناهماهنگی شناختی که فرایند ناهماهنگی را غیرمنطقی و غیرانطباقی می‌بیند (ارونسون، 1969)، مدل مبتنی بر عمل فرایند ناهماهنگی را انطباقی در نظرمی‌گیرد. البته فرایندهای روان‌شناختی کارکردی - انطباقی در بیشتر شرایط مفید و سودمند هستند، اما ممکن است در همه شرایط مفید نباشند. گاهی کاهش ناهماهنگی ممکن است سبب شود که فرد مدت‌ها یک روش انتخابی مضر را وقتی که بهتر است آن را رها کند، نگه دارد [16، ص 130]. ارونسون (ترجمه شکرکن، 1389)، رفتار کاهش ناهماهنگی را نابخردانه نامیده است. منظور از رفتار نابخردانه این است که اغلب ناسازگارانه است؛ به این معنا که شخص را از فراگیری واقعیت‌های مهم یا پیدا کردن راه‌حل‌های واقعی برای مسائل خود باز می‌دارد. رفتار کاهش ناهماهنگی، رفتار دفاع از خود است. با کاهش ناهماهنگی، تصور مثبت از خود را حفظ می‌کنیم؛ تصویری که ما را نیکو، زیرک و با ارزش قلمداد می‌کند. با اینکه رفتار دفاع از خود می‌تواند مفید باشد، می‌تواند پیامدهای وخیمی نیز داشته باشد [3، ص 214].

مردم به دلیل درگیری‌های ذهنی و ناهماهنگی‌های شناختی، همواره احساس ناهماهنگی می‌کنند. البته این حالت در مورد فرد اهمال‌کار تفکرات عمیق آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. تفکرات عمیق در مورد یک فرد اهمال‌کار منجر به بروز رفتارهای تأخیری به اشکال گوناگون می‌شود. تأخیر در انجام تکالیف باعث خواهد شد تا تکالیف را در زمانی نامناسب و حتی محدود انجام دهیم. در نتیجه فشار روانی حاصل از کار زیاد همراه با عجله و استرس برای

1. Harmon- Jones

2. Berkowitz



اتمام آن به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی و ابتلا به فرسودگی شغلی می‌شود [17]، صص 906-911.

#### 4- فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی مسئله مهمی در ادبیات روانشناسی است [18]. اولین بار گراهام گرین در سال 1961 واژه فرسودگی شغلی را به کار برد [19] و پس از آن هربرت فرویدنبرگر<sup>1</sup> در سال 1974 اصطلاح فرسودگی شغلی را زمانی که وی علایم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، بیان کرد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند [20]. کارلسون، انسون و توماس<sup>2</sup> (2003)، کارلسون و توماس (2006) و پینز و کینان<sup>3</sup> (2005)، عقیده دارند که فرسودگی شغلی مفهومی متفاوت از استرس است [21، ص 9].

مسلش و جکسون (1981)، اولین کسانی بودند که فرسودگی شغلی را مورد مطالعه قرار دادند [21، صص 7-16]. به عقیده مسلش و همکاران (2001)، فرسودگی شغلی یک پدیده روان‌شناختی مزمن خستگی و بی‌علاقگی است که نوعاً در محل کار اتفاق می‌افتد [18]. به نقل از مسلش، اسچافیل و لیتز<sup>4</sup> (2001)، فرسودگی شغلی یک وضعیت فشارآور است که با نشانه‌هایی نظیر فرسودگی ذهنی<sup>5</sup> و خستگی جسمی<sup>6</sup>، کناره‌گیری از کار، کاهش کفایت (کارآمدی)<sup>7</sup>، کاهش انرژی، افزایش زودرنجی و خواب و تمرکز بر مسائلی که صرف‌نظر از نوع شغل می‌تواند اتفاق بیفتد [5]. مسلش و جکسون (1981) ساختاری در ارتباط شخص با شغل شامل 3 جزء جدا و همبسته با هم ترسیم کرده‌اند:

1- خستگی هیجانی یا احساسی که تجربه هیجانی در ارتباط با فعالیت‌های شغلی را ارائه می‌کند [22، صص 274-278]، به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع

- 
1. Freudenberger
  2. Carlson, Anson & Thomas
  3. Pines & Keinan
  4. Schaufeli & Leiter
  5. Mental Exhaustion
  6. Physical Fatigue
  7. Diminished Competence



هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت فرد بی‌رغبت و بی‌تفاوت شده و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او برنمی‌انگیزد [23، صص 38-42]:

2- مسخ شخصیت که فقدان علاقه و انگیزه در کار و سازمان را نشان می‌دهد [22، صص 274-278]. پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کننده خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می‌کند ارباب رجوع، یعنی «طلبکار». به این ترتیب به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیرکلامی) و نافع‌ال (کارشکنی و تأخیرهای عمدی) رو می‌آورد [23، صص 38-42]:

3- کاهش احساس کفایت شخصی که ادراک ناتوانی در عملکرد به عنوان دستاورد شغلی را نشان می‌دهد [22، صص 274-278] و یک ارزیابی منفی از خود درخصوص انجام کار به شمار می‌رود [23، صص 38-42].

به نظر جکسون، چواب و چولر<sup>1</sup> (1986)، مسلش و همکاران (2001)، پارکر و کولیک<sup>2</sup> (1995) و رایت و کروپانزونا<sup>3</sup> (1998) سازمان‌ها تحت تأثیر تجربه فرسودگی شغلی کارمندان به واسطه افزایش حجم کار، غیبت، کاهش تعاملات کارمند و مراجع و کاهش عملکرد شغلی قرار دارند [5].

## 5- پیشینه پژوهشی

اهمال‌کاری سازمانی یکی از بحث‌های مهمی است که نقش به‌سزایی در میزان کارایی، اثربخشی و همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد ولی متأسفانه در سازمان‌ها و مؤسسات به‌ویژه سازمان‌ها و مؤسسات ایرانی توجه کافی به آن مبذول نشده است.

در پژوهشی با هدف بررسی اهمال‌کاری در محیط کار این نتیجه تأیید شد که اهمال‌کاری در محیط کار به طور بالقوه ممکن است تأثیرات منفی را هم بر کارمندان و هم بر بازدهی سازمان‌ها بر جای بگذارد [13، صص 204-231]. کوته<sup>4</sup> (1987) در پژوهشی درباره

1. Schwab & Schuler  
2. Parker & Kulik  
3. Wright & Cropanzano  
4. Coote



اهمال کاری در محیط کار، میزان تأثیرگذاری زمینه‌های فردی اهمال کاری، ویژگی‌های شغلی و ارتباط متقابل بین آنها را بر تفاوت میزان اهمال کاری در افراد مختلف مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان داد که به نظر ناظران مستقیم کارمندان، اختلاف موجود در میزان اهمال کاری کارکنان ناشی از زمینه‌های فردی بوده است. ویژگی‌های شغلی نیز یکی دیگر از عواملی بود که به نظر کارمندان این اختلافات را توجیه می‌کند. ناکافی بودن زمان و منابع نیز ارتباط مستقیمی با اهمال کاری داشت. میزان خودمختاری و رضایت شغلی به عنوان معیاری مناسب برای بررسی سودمندی ارتباط بین بهره‌وری زمانی و پاداش‌های کاری ارتباط منفی با اهمال کاری داشت. سودمندی پاداش‌ها ارتباط متقابلی را با زمینه‌های مستعدکننده ایجاد می‌کرد، به طوری که افرادی که زمینه بیشتری برای اهمال کاری داشتند، اهمال کاری آنان در اثر پاداش کاهش پیدا می‌کرد. سایر متغیرهای مشخص کننده اهمیت شغل، بازخورد شغل، تنوع فعالیت‌ها، تحلیل پذیری و داشتن اطلاعات، کمکی در تفسیر اطلاعات نکرد. براساس 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، خودمختار بودند و تأخیر کم‌تری اتفاق می‌افتاد [13]، صص 204-231].

خسروی (1388) و حاج‌آقابزرگی (1386) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه اهمال کاری و رضایت شغلی به ترتیب در کارکنان بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران و کل سازمان توسعه تجارت ایران به این نتایج رسیدند که:

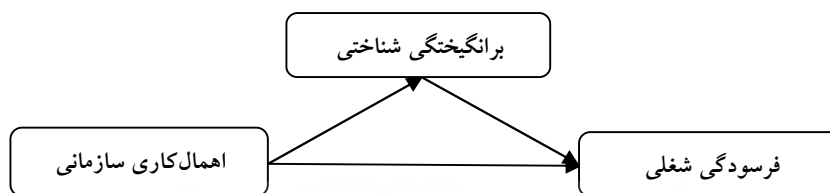
1. بین نوع کار کارکنان و اهمال کاری رابطه معنادار وجود ندارد؛
  2. بین ویژگی‌های سرپرست و اهمال کاری کارکنان رابطه معنادار وجود ندارد؛
  3. بین ویژگی‌های رفتاری همکاران و اهمال کاری کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد؛
  4. بین حقوق و مزایای دریافتی و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد؛
  5. بین فرصت‌های ارتقا، ترفیع و اهمال کاری کارکنان همبستگی منفی وجود دارد؛
  6. به طور کلی بین اهمال کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد [13]، صص 134-137؛
- 24، ص 134].





## 6- مدل مفهومی پژوهش

چارچوب مفهومی الگویی است مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عوامل که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. بر اساس استدلال‌های ارائه شده، مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل زیر می‌باشد (شکل 1).



شکل 1 مدل مفهومی تبیین فرسودگی شغلی بر پایه اهمال کاری سازمانی از طریق واسطه‌گری برانگیختگی شناختی

## 7- نوع تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و ارتباط بین متغیرها جزو پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی است. در ضمن با توجه به اینکه از روش تحلیل مسیر<sup>1</sup> برای آزمون فرضیه‌ها استفاده خواهد شد، در حقیقت کاربرد رگرسیون چند متغیری در ارتباط با تدوین بارز مدل‌های علی<sup>2</sup> است [25، ص 45]. تحلیل مسیر برای نخستین بار از سوی سوول رایت<sup>3</sup> (1934) به منظور توضیح روابط علیتی در جمعیت‌های ژنتیکی ارائه شد. او از این مدل برای مطالعه آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای علت بر متغیر معلول استفاده نموده و هدف تحلیل مسیر را وسیله‌ای برای بیان منطقی همبستگی‌های مشاهده شده بین متغیرهایی که مشمول روابط علی می‌باشد، بیان کرد. در رابطه علیتی یک یا چند متغیر، معلول یک یا چند متغیر علی هستند. این رابطه در مدل رگرسیون با ضریب همبستگی نشان داده می‌شود. مدل تحلیل مسیر تمام آثار مدل رگرسیون را در بر

1. Path Analysis  
2. Causal Models  
3. Swell Wright



می‌گیرد و علاوه بر آن در تحلیل مسیر علاوه بر آثار مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، می‌توان آثار غیرمستقیم آنها را نیز که از طریق سایر متغیرها بر متغیر وابسته دارند، تحلیل و بررسی نمود [26، صص 89-110].

## 8- جامعه آماری

جامعه آماری مورد نظر متشکل از همه اعضای واقعی یا فرضی است که پژوهش‌گر علاقه‌مند به تعمیم یافته‌های پژوهش به آنها است. جامعه آماری این پژوهش همه کارمندان شاغل در تمامی سطوح سازمانی در ارگان‌ها، مؤسسات و ... دولتی استان تهران با مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر است.

## 9- نمونه آماری

در روش همبستگی پیشنهاد شده است که حداقل 30 نفر آزمودنی انتخاب شود. البته هر چه نمونه با حجم بزرگ‌تری انتخاب شود، شاخص‌های آماری محاسبه شده برآورد دقیق‌تری از پارامترهای جامعه به دست خواهند داد [27، ص 40]. با توجه به این مطلب، تعداد نمونه برای تعیین رابطه بین متغیرها 100 نفر در نظر گرفته شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، خوشه‌ای چند مرحله‌ای است. با توجه به روش نمونه‌گیری مذکور در مرحله اول، از بین 22 منطقه استان تهران، مناطق 1 و 3 و 6 و 10 و 12 به طور تصادفی انتخاب شدند. در مرحله دوم به ترتیب از منطقه 1، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی زیر مجموعه معاونت نظارت راهبردی و برنامه‌ریزی ریاست جمهوری، دانشگاه شهید بهشتی؛ منطقه 3، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری؛ منطقه 6، مرکز آموزش مدیریت دولتی زیر مجموعه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری، شرکت آب و فاضلاب روستایی استان تهران و فروشگاه رفاه شعبه قزل‌قلعه؛ منطقه 10، سازمان تأمین اجتماعی و منطقه 12، وزارت امور اقتصادی و دارایی انتخاب شدند.

پس از انتخاب نمونه با هماهنگی مسئولان مربوط، پرسشنامه‌ها بین کارمندان توزیع شد. معیار ورود آزمودنی‌ها در این تحقیق، کارمند اداری خارج از وظایف خدماتی بود. 53/5



درصد از شرکت‌کنندگان در پژوهش زن و  $46/5$  درصد از آنان مرد بودند. هم‌چنین در بازه سنی 21 تا 55 سال، بیشتر شرکت‌کنندگان 36 تا 40 سال داشتند که 24 درصد از کل نمونه پژوهش را تشکیل می‌دادند.  $46/5$  درصد لیسانس،  $36/4$  درصد دیپلم و فوق دیپلم،  $13/1$  درصد فوق لیسانس و 4 درصد دکتری داشتند. اکثریت افراد نمونه پژوهشی، یعنی  $75/5$  درصد متأهل بوده و  $24/5$  درصد مجرد بودند. در بررسی سابقه شغلی نمونه مورد نظر، اکثریت شرکت‌کنندگان با  $29/8$  درصد، 11 تا 15 سال سابقه شغلی داشته و دیگر شرکت‌کنندگان، یعنی  $21/3$  درصد 6 تا 10 سال،  $20/2$  درصد 1 تا 5 سال، 17 درصد 16 تا 20 سال،  $9/6$  درصد 21 تا 25 سال و  $2/1$  درصد 26 تا 30 سال سابقه شغلی داشتند که با اکثریت  $71/4$  درصد در سطح سازمانی غیر مدیر مشغول به کار بودند.

## 10- ابزار سنجش

اهمال‌کاری سازمانی: از مقیاس اهمال‌کاری سازمانی که توسط صفاری نیا و امیرخانی رازلیقی (1390) برای اندازه‌گیری سطح اهمال‌کاری و تعلل کارمندان در کارهای اداری طراحی شده است، استفاده شد. این فهرست شامل خرده مقیاس‌های ناکارآمدی با 16 گویه، تشویش ذهنی با 5 گویه و بی‌زاری از تکلیف با 4 است. آزمودنی‌ها میزان تطابق گویه‌ها در زندگی خود را در مقیاس پاسخ‌گویی لیکرت 5 درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) که از 1 تا 5 نمره‌گذاری می‌شود، نشان می‌دهند. ضریب هم‌بستگی درونی (آلفای کرونباخ) در نمونه اصلی به تعداد 503 نفر برای کل مقیاس  $0/892$  و برای خرده مقیاس ناکارآمدی برابر  $0/885$ ، تشویش ذهنی برابر  $0/709$  و بی‌زاری از تکلیف  $0/559$  محاسبه شد. هم‌چنین ضرایب بازآزمایی در دوره‌های کوتاه 3 تا 4 هفته برابر  $0/750$  برای کل آزمون و برای خرده مقیاس ناکارآمدی برابر  $0/642$ ، تشویش ذهنی برابر  $0/734$  و بی‌زاری از تکلیف  $0/645$  به دست آمد.

برانگیختگی شناختی از فهرست برانگیختگی شناختی و کاهش ناهماهنگی (DARQ) که بر اساس نظریه ناهماهنگی شناختی لئون فستینگر توسط هارمون - جونز ساخته شده است، استفاده شد. در این پرسشنامه 12 گویه عامل برانگیختگی شناختی و 13 گویه عامل کاهش ناهماهنگی را اندازه‌گیری می‌کنند. اعتبار این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط صفاری نیا و زندی (1389)،



بررسی شد. اعتبار پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در نمونه‌ای با حجم 528 نفر از دانشجویان 0/827 برآورد شده است. امیرخانی رازلیقی (1390)، در نمونه‌ای با حجم 100 نفر از کارمندان ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر 0/771 و همسانی درونی زیر مقیاس برانگیختگی شناختی برابر 0/828 و کاهش ناهماهنگی برابر 0/784 محاسبه و گزارش کرد. فرسودگی شغلی: از پرسشنامه مسلس (MBI) استفاده شد. این مقیاس رایج‌ترین ابزار در این زمینه است. مبانی نظری کار مسلس (1981)، روان‌شناختی - اجتماعی است. این پرسشنامه در مجموع از 22 ماده درباره احساس‌ها و نگرش‌ها تشکیل شده و شامل سه خرده مقیاس خستگی عاطفی (هیجانی) با 9 گویه، دگرگونی (مسخ)، شخصیت با 5 گویه و کاهش احساس کفایت (عملکرد) شخصی با 8 گویه است که با نمره‌های از صفر تا شش بررسی می‌شود. مسلس و جکسون (1981) اعتبار درونی این آزمون را در نمونه اصلی به تعداد 11000، محاسبه و ضریب آلفای کرونباخ مقیاس خستگی عاطفی برابر 0/90، دگرگونی (مسخ) شخصیت برابر 0/79 و کاهش احساس کفایت برابر 0/71 را به دست آوردند. ضرایب بازآزمایی در دوره‌های کوتاه تا یک ماه 0/6 تا 0/8 است. امیرخانی رازلیقی (1390) در نمونه‌ای 100 نفری از کارمندان همسانی درونی برای خرده مقیاس‌های آن را به ترتیب ذکر شده 0/789، 0/508 و 0/757 محاسبه کرد.

## 11- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی ارتباط بین متغیرهای پژوهش با استفاده از نرم افزار Spss تعیین شد. سپس مدل مفهومی در نرم افزار Lisrel تحلیل مسیر شد.

## 12- یافته‌ها

در جدول 1 میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد مطالعه ارائه شده است.



جدول 1 میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
اهمال کاری سازمانی	58/81	13/77
برانگیختگی شناختی	77/91	9/33
فرسودگی شغلی	40/09	18/91

قبل از اجرای تحلیل مسیر، تشکیل ماتریس همبستگی میان متغیرها ضروری است [27]، ص 170]. بر این اساس جدول 2، ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول 2 ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

عوامل	1	2	3
1. اهمال کاری سازمانی	1		
2. برانگیختگی شناختی	0/402**	1	
3. فرسودگی شغلی	0/433**	0/191	1

\*\*p≤0/01 \* p≤0/05

چنان که در جدول 2 مشاهده می‌شود، ضرایب همبستگی بین اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی به ترتیب ( $r=0/402$  و  $r=0/432$ ،  $p\leq 0/01$ ) مثبت و معنادار است. اما ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و برانگیختگی شناختی معنادار به دست نیامد.

به منظور بیان منطقی همبستگی‌های مشاهده شده از تحلیل مسیر استفاده شد. از مزایای عمده تحلیل مسیر آن است که آثار مستقیم و غیرمستقیم یک متغیر را بر متغیر دیگر اندازه گرفته و مقدار آنها را با هم مقایسه می‌کند [25، ص 61]. در این راستا برای بررسی نقش مستقیم اهمال کاری سازمانی و نقش واسطه‌ای و غیرمستقیم برانگیختگی شناختی بر فرسودگی شغلی، مدل مفهومی تدوین شده بر اساس روش تحلیل مسیر در نرم افزار Lisrel آزمون شد. جدول 3 آثار مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل هر یک از متغیرها بر متغیر میانجی و متغیر وابسته را نشان می‌دهد.

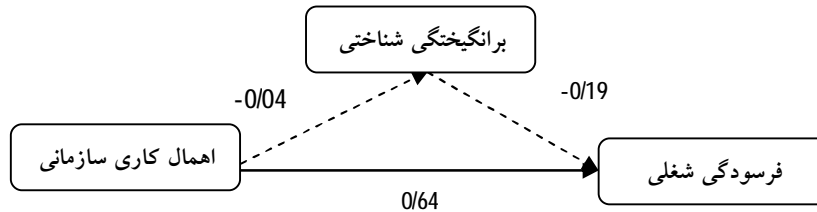
جدول 3 میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

t	انواع تأثیر			متغیر
	کل	غیرمستقیم	مستقیم	
5/20	0/64	0/01	0/63	اهمال‌کاری سازمانی بر فرسودگی شغلی
-0/55	-0/04	-	-0/04	اهمال‌کاری سازمانی بر برانگیختگی شناختی
-1/07	-0/019	-	-0/019	برانگیختگی شناختی بر فرسودگی شغلی

چنان که در جدول 3 مشاهده می‌شود اثر کلی اهمال‌کاری سازمانی بر فرسودگی شغلی برابر 0/64 است. در این رابطه T برابر 5/20 است که از لحاظ آماری معنادار است. اثر کلی اهمال‌کاری سازمانی روی برانگیختگی شناختی برابر 0/04- است، T برابر 0/55- است که از لحاظ آماری معنادار نیست. اثر کلی برانگیختگی شناختی بر فرسودگی شغلی برابر 0/19- است. در این رابطه T برابر 1/07- است که از لحاظ آماری معنادار نیست.

تحلیل مسیر برای تجزیه همبستگی به صورت 4 مؤلفه است: آثار مستقیم، آثار غیرمستقیم، آثار تحلیل نشده و آثار کاذب. مجموع آثار مستقیم و غیرمستقیم در یک متغیر، معرف اثر کلی و مجموع آثار کاذب و تحلیل نشده بیانگر اثر غیرعلی است. تبیین اثر مستقیم ساده است، زیرا همان ضریب مسیر (یعنی وزن بتا است). اثر مستقیم دلالت بر این دارد که تغییر در متغیر مستقل شرط کافی برای ایجاد تغییر در متغیر وابسته است. آثار غیرمستقیم به این دلیل به وجود می‌آید که یک متغیر می‌تواند به عنوان متغیر میانجی رابطه بین متغیرهای دیگر را تعدیل کند [25، ص 65].

بر این اساس تغییر در اهمال‌کاری سازمانی شرط کافی برای ایجاد تغییر در میزان فرسودگی شغلی است. همان‌طور که بیان شد تحلیل مسیر در حقیقت کاربرد رگرسیون چند متغیری در ارتباط با تدوین بارز مدل‌های علی است. پس می‌توان گفت اهمال‌کاری سازمانی به طور مستقیم علت فرسودگی شغلی است. در شکل 2 نمودار مسیر منعکس شده است.



شکل 2 نمودار مسیر تبیین فرسودگی شغلی بر پایه اهمال کاری سازمانی از راه واسطه‌گری برانگیختگی شناختی

همان طور که مشاهده می‌شود اهمال کاری سازمانی به طور مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد و برانگیختگی شناختی نقش واسطه‌ای ندارد. در جدول 4 مهم‌ترین شاخص‌های برازندگی به منظور نیکویی برازش مدل بالا ارائه شده است.

جدول 4 شاخص‌های برازش مدل

IFI	CFI	NFI	RMR	RMSEA	GFI
1/000	1/000	1/000	0/000	0/001	1/000

یکی از معتبرترین شاخص‌هایی که برای بررسی برازندگی مدل به کار می‌رود GFI است. هر چه میزان این شاخص به 1/0 نزدیک‌تر باشد، مدل با داده‌ها برازش بهتری دارد. شاخص ذکر شده در این مدل برابر 1/000 است که نشان می‌دهد مدل با داده‌ها برازش دارد. شاخص بعدی، ریشه دوم براورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) در این مدل 0/001 است که اگر آن را با 0/08- که توسط پروان و کادک (1993) به عنوان بالاترین حد قابل قبول پیشنهاد شده است - مقایسه کنیم، نتیجه می‌گیریم مدل از برازندگی کاملی برخوردار است. شاخص دیگر، ریشه میانگین مجذور پس ماند (RMR) است که در این مدل برابر 0/000 است که این نیز بیانگر برازش قابل قبول آن است. از آن جایی که یافتن یک مدل با برازش خوب نمی‌رساند که آن مدل تنها مدل یا برای داده‌ها مدل بهینه است،



شاخص‌های متعدد دیگری برای برازندگی مدل وجود دارد و برازش باید همزمان از منظر مشخصه‌های چندگانه برازندگی ارزشیابی شود. با توجه به جدول بالا، شاخص‌های برازندگی نرمال (NFI)، برازندگی مقایسه‌ای (CFI) و برازندگی افزایشی (IFI)، در این مدل دارای مقدار 1/000 هستند که نشان می‌دهد مدل از برازندگی کاملی برخوردار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که این آزمون برازش دقیق مدل را با داده‌های مشاهده شده تأیید می‌کند.

مهم‌ترین یافته این پژوهش نشان داد که اهمال‌کاری سازمانی بر روی فرسودگی شغلی اثر مستقیم دارد. اما از آن جایی که نقش واسطه‌ای برانگیختگی شناختی معنادار به دست نیامد، اثر غیرمستقیم اهمال‌کاری سازمانی از ناحیه این متغیر نیست. برای ارزیابی اینکه آیا نتایج آزمایش به دلیل تصادف و شانس رخ داده یا خیر، از P- Value استفاده می‌شود. اما این مقدار صرفاً یک نقطه برش را برای ما تعیین می‌کند که براساس آن ادعا می‌کنیم یافته‌های مطالعه ما از لحاظ آماری معناداری است یا خیر و یا اینکه چه میزان از نتایج به دلیل و شانس اتفاق افتاده است. تفاوت‌های بسیار کوچک و جزئی ممکن است منجر به معناداری آماری شود در صورتی که این تفاوت از نظر بالینی مهم نیست. تناقض‌های ذکر شده ممکن است به دلیل حجم کم نمونه مورد مطالعه، وجود خطاهای تصادفی یا وجود پراکندگی زیاد در بین داده‌ها باشد. بسیاری از محققان یافته‌های خود را با این سطح مقایسه کرده و در مورد وجود و عدم وجود اثر متغیر مورد نظر قضاوت می‌کنند و این به آن علت است که افراد به این نکته توجه ندارند که P- Value فقط معناداری آماری در پی‌داری و نمی‌توان تنها بر اساس آن به قضاوت در مورد مهم بودن اثر از لحاظ بالینی پرداخت؛ به عبارت دیگر اثبات نکردن یک تفاوت دلیل بر عدم وجود آن نیست.

### 13- نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد که اهمال‌کاری سازمانی با فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری دارد. هر اندازه فرد در انجام کارها اهمال بیشتری داشته باشد، فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کند؛ یعنی نسبت به انجام کار بی‌ رغبت شده (بیزاری از تکلیف)، ارزیابی منفی





نسبت به خود و نگرشی منفی نسبت به ارباب رجوع پیدا می کند. با در نظر گرفتن زیرمقیاس ها هر اندازه فرد ناکارآمدتر باشد، خستگی هیجانی (عاطفی) و کاهش عملکرد (کفایت شخصی) را بیشتر تجربه می کند و هر اندازه نسبت به انجام تکالیف تنفر بیش تری داشته باشد (بیزاری از تکلیف) بیشتر مسخ (دگرگونی) شخصیت را تجربه می کند. این یافته با مطالعات نزدیک به آن همسو بود؛ به عنوان مثال در مطالعه کوتاه (1987)، 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 کاری داشت. هم چنین خسروی (1388) و حاج آقابرگی (1386) در بررسی رابطه اهمال کاری و رضایت شغلی در سازمان توسعه تجارت ایران نتیجه گرفتند بین اهمال کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

هم چنین اسکراو، ودکینز و اولافسن<sup>1</sup> (2007)، لایویز<sup>2</sup> و پیچیل (2001)، در بررسی رابطه استرس و اهمال کاری گزارش دادند که به طور همزمان اهمال کاری با تجربه استرس همراه است [30، ص 22؛ 31، ص 449]. گالوئه<sup>3</sup> (1990)، با بررسی اهمال کاری در محیط کار به این نتیجه رسید که اهمال کاری در محیط کار تأثیرات منفی هم بر کارمندان و هم بر بازدهی سازمان ها دارد [13، ص 130].

کمبود تحقیقات مشابه در داخل و خارج کشور امکان مقایسه نتایج را با مشکل مواجه کرد. در این راستا پیشنهاد می شود:

1. اجرا و مقایسه این تحقیق در زنان و مردان؛
2. سطوح سازمانی مدیران و غیرمدیران؛
3. سطوح تحصیلی؛ 4. سایر استان ها و شهرهای کشور، 5. بررسی متغیرهای دیگر برای بررسی اثر غیرمستقیم اهمال کاری سازمانی و 6. بررسی شیوه های موثر برای غلبه بر اهمال کاری سازمانی در محیط های کاری در جهت افزایش بهره وری فردی و سازمانی انجام گیرد.

1. Schraw & Wadkins & Olafson

2. Lavoie

3. Galue

## 14- منابع

- [1] Steel P. ;"Arousal, avoidant and decisional procrastinators: Do they exist?"; *Personality and Individual Differences*, 48 (8), 2010.
- [2] فیاضی م.، کاوه م.؛ "تعلل: سندروم فردا؛ ماهنامه تدبیر، ش. 205. 1388.
- [3] ارونسون ا.؛ روان‌شناسی اجتماعی؛ ترجمه حسین شکرکن، تهران: انتشارات رشد، 1389.
- [4] رضوی ف.؛ ساخت و هنجاریابی پرسشنامه مدیریت زمان برای دانش آموزان دبیرستانی؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه پیام‌نور، 1389.
- [5] Danhof-Pont, Marie Bernardine, Van Veen, Tineke, Zitman, Frans G.; "Biomarkers in burnout: A systematic review", *Journal of Psychosomatic Research*, In Press, Corrected Proof, Available online 7 January, 2011.
- [6] هومن ح.؛ تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی؛ تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، 1381.
- [7] Owens S. G., Bowman C. G., Dill C. A.; "Overcoming procrastination: The effect of implementation intentions", *Journal of Applied Social Psychology*, 38 (2), 2008.
- [8] Steel P.; "The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure"; *Psychological Bulletin*, 133, 1, 2007.
- [9] Ferrari J. R., Tice D. M.; "Procrastination as a self-handicap for men and women: A task-avoidance strategy in a laboratory setting"; *Journal of Research in Personality*, 34, 2000.
- [10] Solomon L. J., Rothblum E. D.; "Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates", *Journal of Counseling Psychology*, No. 31, 1984.



- [11] Spada M., Hiou K., Nikcevic A.; "Metacognitions, emotions, and procrastination"; *Journal of Cognitive Psychotherapy: An International Quarterly*, No. 20, 2006.
- [12] Ferrari J. R., Harriott J. S., Zimmerman M.; "The social support networks of procrastinators: Friends or family in times of trouble?"; *Personality and Individual Differences*, 26 (2), 1999.
- [13] خسروی ع؛ «بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال‌کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران»؛ فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ش. 2، 1388.
- [14] Van Overwalle F., Jordens K.; "An adaptive connectionist model of cognitive dissonance"; *Personality and Social Psychology Review*, No. 6, 2002.
- [15] بهنر ج، وانک م؛ نگرش‌ها و تغییر آنها (ترجمه علی مهداد)، تهران: انتشارات جنگل، 1384.
- [16] Harmon-Jones E., Amodio D.M.; "Harmon-Jones C.; Action-based model of dissonance"; *Advances in Experimental Social Psychology*, No.41, Available on line at [www.psych.nyu.edu/Amodio lab/Hrmon-jones](http://www.psych.nyu.edu/Amodio_lab/Hrmon-jones), 2009.
- [17] Simpson W. K., Pychyla Ti. A.; 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), 2009.
- [18] Alarcon Gene M.; "A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes"; *Journal of Vocational Behavior*, Article in Press, 2011.



[19] علوی س. س.، جنتی فرد ف.، داوودی ع.؛ «بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا»؛ ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، ش. 6، 1388.

[20] ویسی ش.؛ «فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن»؛ ماهنامه داخلی بانک تجارت. ش. 152، 1388.

[21] Lambert Eric G., Hogan Nancy L., Jiang Shanhe O., Elechi O., Benjamin, B., Morris A., Laux J. M., Dupuy P.; "The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study"; *Journal of Criminal Justice*, No. 38, 2010.

[22] Moneta G. B.; "Need for achievement, burnout, and intention to leave: Testing an occupational model in educational settings"; *Personality and Individual Differences*, 50 (2), 2011.

[23] صادقی ف.؛ «فرسودگی شغلی کارکنان، علل و عوامل به وجود آورنده و راههای مقابله با آن»؛ ماهنامه صنعت برق، ش. 159، 1389.

[24] شمس‌الاحراری م.؛ تأثیر آموزش مهارت‌های غلبه بر سهل‌انگاری بر روی سهل‌انگاری و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان مقطع ابتدایی؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران، 1389.

[25] هومن ح.؛ مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل؛ تهران: سمت، 1388.

[26] منصوری ع.، صفری س.، عباسی د.، صالحی؛ «کاربرد مدل تحلیل مسیر در تبیین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان»؛ فصلنامه فرهنگ مدیریت، ش. 17، 1387.

[27] دلاور ع.؛ مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی؛ تهران: انتشارات رشد، 1378.

[28] سرمد ز.، بازرگان ع. حجازی ا.؛ روش‌های تحقیق در علوم رفتاری؛ تهران: انتشارات آگاه، 1379.



- [29] Stead R., Shanahan M. J., Neufeld R. W.J.; "I'll go to therapy, eventually: Procrastination, stress and mental health"; *Personality and Individual Differences*, 49 (3), 2010.
- [30] Schraw G., Wadkins T., Olafson L.; "Doing the things we do: A grounded. theory of academic procrastination"; *Journal of Educational Psychology*, 99 (1), 2007.
- [31] Lavoie J. A. A., Pychyl T. A.; "Cyberslacking and the procrastination superhighway: A web-based survey of online procrastination, attitudes and emotion"; *Social Science Computer Review*, 19 (4), 2001.

