

## چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه‌ی عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) موثر بر اهمال‌کاری در مدیریت آموزش و پرورش با توجه به نقش واسطه‌گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی انجام گرفته است. پژوهش از نظر هدف کاربردی است. روش تحقیق آن به صورت توصیفی-همبستگی بود. نمونه‌ی پژوهش شامل 400 نفر از مدیران، دبیران و کارشناسان اداری مدیریت آموزش و پرورش شهر اصفهان بودند که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه‌های استاندارد رضایت شغلی فیلد و روث (1951)، اهمال‌کاری سازمانی صفاری نیا و رازلیقی (1390) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (1985) بود. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روایی محتوایی و پایایی آن‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. ارزیابی الگوی پیشنهادی و آزمون اثر میانجیگری از طریق الگویابی تحلیل معادلات ساختاری، آزمون سوبل و رگرسیون انجام شد. نتایج پژوهش بیانگر تطابق و برازش الگوی پیشنهادی با داده‌های واقعی بود. مدل تایید شده نشان داد عوامل برون سازمانی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با اهمال‌کاری رابطه‌ی معناداری دارند. همچنین نقش میانجی‌گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) با اهمال‌کاری در سازمان مورد تایید قرار گرفت. براساس یافته‌های به دست آمده پیشنهاد می‌شود مدیران آموزش و پرورش باید از فرسودگی شغلی کارکنان جلوگیری نمایند. بنابراین رضایت‌شغلی آنان از اولویت‌های کاری مدیران است تا بتوان میزان اهمال‌کاری و کم‌کاری کارکنان را در سازمان به حداقل ممکن تقلیل داد.

کلید واژه:

مدیریت آموزش و پرورش، اهمال‌کاری، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، برون سازمانی

## مقدمه

نیروی انسانی مهمترین سرمایه اجتماعی یک سازمان 1 و مدیریت اثربخش 2 آنها کلید موفقیت سازمان است. اگر سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به این نیروها با همدیگر تطابق و سهم قابل ملاحظه‌ای در دستیابی به اهداف سازمان و برنامه‌های استراتژیک داشته باشند دستیابی به موفقیت سازمانی محتمل‌تر است. در مسیر موفقیت سازمان‌ها، مدیران با چالش‌ها و آفت‌های اساسی روبرو هستند که موجب اختلال در کار سازمانی و عدم موفقیت آنها می‌گردد. بدون شک یکی از این آفت‌ها بحث اهمال‌کاری 3 است. چرا که اهمال‌کاری یک آسیب روانی است که از حالات نفس آدمی سرچشمه می‌گیرد و در موقعیت‌های مختلف زندگی فردی، خانوادگی، شغلی و اجتماعی رخ می‌دهد. این موضوع ناخوشایند، یکی از موانع پیشرفت و سعادت جوامع بشری است. اهمال‌کاری در انجام وظایف و شغل که در سازمان بعهده افراد می‌باشد از اهمیت

## بررسی رابطه‌ی عوامل برون

## سازمانی (اقتصادی، اعتقادی،

## فرهنگی و سیاسی) موثر بر اهمال-

## کاری در مدیریت آموزش و پرورش

## با توجه به نقش واسطه‌گری

## رضایت شغلی و فرسودگی شغلی

بهرام افشاری

دانشجوی دکتری دانشگاه اصفهان

bahar.bahram@gmail.com

سید علی سیادت (نویسنده مسئول)

استاد دانشگاه اصفهان

s.a.siadat@edu.ui.ac.ir

حسینعلی مهربانی کوشکی

استادیار دانشگاه اصفهان

h.mehrabi@edu.ui.ac.ir

خاصی برخوردار است. زیرا در سازمان مسئولیتی که بر عهده فرد واگذار می‌شود یک مسئولیت فردی نیست بلکه یک مسئولیت اجتماعی است و در نهایت منجر به اثربخشی و کارآیی در سازمان می‌شود. بنابراین برای رسیدن به اهداف سازمان و دستیابی به بهره

وری در سازمان توجه به موضوع اهمال کاری در سازمان را قابل تامل می کند. اگرچه اهمال کاری همیشه بعنوان یک مشکل مطرح نیست اما می تواند آسیب های غیرقابل جبران را به سازمان وارد کند.

اهمال کاری پدیده ی جدیدی نیست و شاید در کشورهای در حال رشد بیشتر شایع است. از این رو، اهمال کاری پدیده ای وابسته به فرهنگ است و بر اساس ارزش ها و آموزه های فرهنگی بتوان تعبیر و تفسیر کرد. در فرهنگ ایرانی - اسلامی ما، بارها و به شکل های گوناگون بر لزوم استفاده بهینه از زمان و نیفکندن کار امروز به فردا تاکید شده است [1]. اهمال کاری، پیامدهای نامطلوب متعددی در زندگی فردی، خانوادگی و سازمانی کارکنان به دنبال دارد و همواره عوارض منفی بر سلامت جسمانی، روانی و نیز بهره وری فرد برجا می گذارد. اهمال کاری علاوه بر تاثیر گذاری منفی بر بهره وری سازمان، در سطح فردی بر شیوه رفتار کارکنان در محیط کار موثر است. بنابراین شناخت خصوصیات و ویژگی های نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر کارآیی آنان جهت بکارگیری هرچه مطلوبتر این سرمایه سازمانی یکی از دلمشغولی های رهبران و مدیران تمامی سازمان ها می باشد. به طوری که در حوزه های علوم اعصاب و علوم رفتاری اهمال کاری به عنوان یک تاخیر غیر منطقی علی رغم آگاهی شخص به وخامت اوضاع در نظر گرفته می شود [2]. زیرا سازمان - هایی که افراد آن مبتلا به اهمال کاری باشند، خستگی، ناامیدی، ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت و مشکلات جسمی و روحی از ویژگی کارکنان، افت عملکرد و کارآیی از ویژگی های سازمانی آنان خواهد بود و در ادبیات سازمانی، افزایش عملکرد مستلزم کارایی و اثربخشی منابع (از جمله انسان) است. چنانچه منابع انسانی در انجام وظایف محول، اهمال کاری داشته باشند، کیفیت کار کاهش می یابد [3]. مدیران سازمان ها تمام تلاش خود را در جهت افزایش بهره وری سازمان مصروف می دارند. لذا می توان گفت بهره وری فردی و سازمانی یکی از دغدغه های اصلی مدیران است و اهمال کاری نیز از جمله عواملی است که تقریباً همیشه عوارض منفی بر بهره وری و بهزیستی فرد و سازمان بر جا می گذارد.

با این حال مسئله ی اساسی پژوهش این است که مهم ترین عوامل بروز اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش چیست؟ و چه قدم هایی را باید برای کاهش آن برداشت؟ بدین ترتیب، صورت اصلی مسئله به دنبال این است که در رابطه ی عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) موثر بر اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش، ممکن است متغیرهایی وجود داشته باشند که بتوانند با تاثیر آشکار و پنهان خود در این رابطه سبب افزایش یا کاهش این آسیب در فرایند مدیریت متبوع گردد، به عبارت دیگر برخی متغیرها می توانند به عنوان میانجی در این فرایند ایفای نقش نمایند. با توجه به اینکه مدیریت سازمان می تواند تحت تاثیر عوامل اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی که خارج از سبک و سیاق مدیریت قرار گرفته و موجب کاهش یا افزایش آفت اهمال کاری گردد، آیا تاثیر متغیرهایی همچون رضایت شغلی<sup>4</sup> و فرسودگی شغلی<sup>5</sup> می تواند نقش واسطه گری در این بین داشته باشند؟ با توجه به تجربه ی محقق در سازمان آموزش و پرورش و مشاهده ی اهمال کاری که تاثیر عوامل برون سازمانی در این فرایند آسیب زا بسیار قابل تامل است، اهمیت پرداختن به موضوع پژوهش، همچنین بررسی متغیر های واسطه گر به خوبی روشن می شود و ضرورت دارد با توجه به وجود روابط منفی بین رضایت شغلی و اهمال کاری وجود روابط مثبت بین فرسودگی شغلی با اهمال کاری، با این موضوع پرداخت. همچنین پژوهش های انجام گرفته در این زمینه یا بسیار اندک یا با متغیرهای مذکور کمتر مشاهده گردید، لذا ضرورت انجام این پژوهش با در نظر گرفتن متغیرهای میانجی بیش از پیش مشخص می شود. به نظر می رسد بی نظمی های فراوان از جمله اهمال کاری در ورود و خروج به محل کار، تاخیر در ارائه به موقع نمرات مستمر و پایانی امتحان، تاخیر در انجام کار ارباب رجوع، تاخیر در پاسخگویی به بخشنامه ها، تاخیر و بی حوصلگی در حضور به موقع در جلسات اداری و آموزشی و بسیاری از مواردی این چینی که در بین کارکنان آموزش و پرورش شایع و معمول شده است، ناشی از عدم رضایت شغلی و برز فرسودگی شغلی مترتب بر آن باشد. به طوری که حاصل تاثیر عوامل برون سازمانی در مدیریت آموزش و پرورش باشد. بنابراین صورت بندی مسئله ی پژوهش با عنوان بررسی نقش میانجی گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه ی عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش شکل گرفت. نتایج این پژوهش ضمن اینکه می تواند مورد استفاده و بهره برداری مدیران، برنامه ریزان،



کارشناسان و دبیران آموزش و پرورش قرار گیرد، و در ارائه‌ی راهکارهای مناسب برای پیشگیری مفید باشد، همچنین می‌تواند به عنوان یک منبع مستند در اختیار پژوهشگران حرفه‌ای و آکادمیک قرار گرفته تا در جهت توسعه و نشر آثار علمی تسهیل کننده و راهگشا باشد.

اهمال کاری را می‌توان از مهم‌ترین دغدغه‌ها و مشکلات مدیران به ویژه مدیریت آموزش و پرورش در محیط کار سازمانی نام برد. زیرا اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش می‌تواند بهره‌وری سازمانی آن را تحت الشعاع قرار دهد. خلاء موجود در نظام آموزشی ناشی از کم توجهی برنامه ریزان و مدیران به این مسئله بسیار مهم است. با توجه به این که شناسایی عوامل موثر بر اهمال کاری در بخش دولتی به ویژه در آموزش و پرورش ایران کمتر مورد توجه نظر قرار گرفته است؛ پژوهش در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. زیرا موضوع اهمال کاری مستقیماً به عملکرد نیروی انسانی شاغل در سازمان بر می‌گردد. نیروی انسانی کارآمد بی شک به عنوان مهمترین سرمایه سازمانی به شمار می‌آیند و می‌تواند با بهره‌گیری از زمان برای سازمان فرصت‌های مطلوب در دستیابی به اهداف ایجاد کنند. بطوری که هرسی بلانچارد (1993)، موفقیت مدیران و محیط‌های کاری را کاملاً وابسته به استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی دانسته است [4]. یکی از عناصری که می‌تواند موفقیت مدیران را با مشکل مواجه کند، اهمال کاری است. اهمال کاری در سازمان به تاخیر انداختن هدفمند شروع یا تکمیل تکالیف شغلی بر می‌گردد [4]. از دیدگاه سازمانی؛ اهمال کاری، دشمن سازمان و مانع رشد بهره‌وری و خلاقیت است [5].

اهمال کاری شکلی از امتناع است که فرد تمایل به انجام کار دارد ولی کار را تا آخر برای رسیدن به هدف دنبال نمی‌کند [6]؛ [7]. تأخیر در امور مرتبط با شغل و فرصت‌های اجتماعی [8]، تأخیر عمدی در انجام وظایف محول شده علیرغم آگاهی از پیامدهای منفی آن و تأخیر در انجام تکلیف، اتلاف وقت و نگرش منفی است [9]. اهمال کاری انجام ندادن کاری است که فرد فرصت انجام آن را دارد [10]، و به گونه‌های متفاوتی از جمله حیرت و سرگردانی [1]، پرخاشگری، حواس پرتی، بی‌زاری از تکلیف، ابهام و سردرگمی در انجام امور، در محیط کار تجلی پیدا می‌کند [9]؛ [8]؛ [11]. اهمال کاری در سازمان تمرکز دارد بر جنبه‌هایی در موقعیت‌های مهم سازمان به طوری که از تکمیل وظیفه مشخص خود اجتناب می‌کنند [12]. وظایف تکمیل نشده ناشی از اهمال کاری بلافاصله ممکن است هم موجب کاهش عملکرد فردی و هم کاهش اثربخشی در سازمان گردد و همچنین آنها ممکن است منبعی برای ایجاد استرس و فشارهای روانی برای اعضای سازمان شود [13].

مدیریت آموزش و پرورش از جمله نهاد های اجتماعی بسیار حساس است که در معرض آسیب‌هایی چون اهمال کاری قرار دارد. در واقع اهمال کاری، بخشی جدا ناپذیر از سرشت آدمی است که هیچ کس آن را دوست ندارد؛ اما با پیامدها و عوارض منفی آن در زندگی فردی و سازمانی دست به گریبان است [14]. اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش می‌تواند از طریق مولفه‌ها یا کارکردهای آن مانند: تصمیم‌گیری، ارتباطات، قوانین، رهبری، سیستم اطلاعات، روش‌ها، برنامه ریزی، ساختار، فرهنگ، استراتژی و امثالهم نمود پیدا کرده و باعث ایجاد اختلال و آسیب به سازمان متبوع گردد.

منظور از اهمال کاری مورد بحث، تأخیری طبیعی و معمولی نیست که گاهی اوقات پیش می‌آید، بلکه منظور نوعی ویژگی شخصیتی است که در رضایت فردی اختلال ایجاد می‌کند و به کیفیت روابط انسانی آسیب می‌رساند. بدین ترتیب، با معانی گوناگونی تجلی می‌یابد. این واژه معادل تعلل ورزی 7، سهل انگاری 8، به تعویق انداختن 9، آسان گیری 10، مسامحه 11، دودلی 12، به تاخیر اندازی 13، به ویژه به علت عادت در بی دقتی یا تنبلی، تأخیر غیر ضروری 14، سبک گرفتن امور 15 و این دست و آن دست کردن 16 است [15]؛ [16]؛ [17]. فرد اهمال‌کار دائماً شروع کار را به آینده محول می‌کند، آینده‌ای که نامعلوم است و همین عامل سبب می‌شود که فرد اهمال‌کار به نتیجه مطلوب خود نرسد. در واقع اهمال کاری غاصب زمان است و باعث می‌شود فرد عمدتاً انجام کارها را به تعویق اندازد و زمان را از دست بدهد [18].

اهمال کاری می تواند در حوزه های مختلف زندگی هر فرد اتفاق بیفتد. افرادی که در یکی از حوزه ها اهمال کاری می کنند، ممکن است در حیطه های دیگر نیز تعلل داشته باشند. در زمینه علت شناسی، اغلب تحقیقات تنها از یک بعد به اهمال کاری نگریسته اند. مثلاً برخی فقط به عنوان یک ویژگی شخصیتی به اهمال کاری نگریسته اند و عوامل فردی را مد نظر قرار داده اند. فراوانی پژوهش های انجام شده در این زمینه کاملاً مشهود است. برخی دیگر از تحقیق ها، اهمال کاری را نتیجه عوامل محیطی و زمینه ای دانسته اند که با توجه به شرایط تغییر می کند. یکی از این عوامل مهلت انجام کار و ضرب الاجل است [19]. یکی دیگر از متغیرهای موقعیتی مؤثر بر تعلل ماهیت کار است. به باور استیل کارهایی که جذابیت کمتری برای فرد دارند، بیشتر به تعویق انداخته می شوند [20]. علیرغم جستجوهای فراوان، در خصوص بررسی عوامل سازمانی و متغیرهای واسطه گر مذکور یافت نشد، علاوه بر این، در تحقیقات گذشته به متغیر عوامل سازمانی پرداخته نشده است. بلکه بیشتر عوامل فردی و شخصیتی در اهمال کاری مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش، عوامل سازمانی با رویکرد عواملی که خارج از مدیریت آموزش و پرورش بوده و بر اساس تحقیقات قبلی و عوامل احتمالی در نظر گرفته نشده، استخراج و پس از اجماع صاحب نظران در قالب چهار دسته عوامل اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی طبقه بندی و با میانجی گری دو متغیر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است (شکل 1). قطعاً وزن و میزان تأثیر این متغیرها و عوامل در ایجاد و ادامه اهمال کاری یکسان نیست. بنابراین با توجه به پیش زمینه محققان در خصوص تأثیر عوامل فردی و شخصیتی در مدل مفهومی پژوهش تأثیر عوامل فردی بیش تر از سایر عوامل در نظر گرفته شده و به عنوان فرضیه های جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است.

عواملی که خارج از کنترل مدیریت آموزش و پرورش است، و می توانند نقش قابل توجهی در بروز اهمال کاری در مدیریت نظام آموزشی داشته باشند. بنابراین اگر این عوامل که در اینجا همان عوامل اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی هستند متناسب با نیازهای کارکنان سازمان نباشند، می توانند در کارکنان احساس ناراضی در کار ایجاد نمایند [9]. با توجه به اینکه مهم ترین عامل اثربخشی و کارایی سازمان ها نیروی انسانی می باشد. برای تبدیل نیروی انسانی به سرمایه ای ماندگار، ارزشمند و با بیشینه ارزش آفرینی برای سازمان؛ لازم است شرایطی برای آنان فراهم نمود تا بتوانند با امنیت، آرامش خاطر و بدون دغدغه به ایفای نقش خود در سازمان پرداخته و در راستای اهداف سازمان حداکثر تلاش و توانایی خود را به کارگیرند. بدین منظور شناخت عوامل مؤثر در افزایش کارایی و احساس رضایت فردی و همچنین موفقیت شغلی بسیار حایز اهمیت است. در این میان رضایت شغلی نقش پر رنگی پیدا می کند [20]. بنابراین براساس صورت مسئله پژوهش در بررسی رابطه ی عوامل برون سازمانی مؤثر بر اهمال کاری نقش میانجی گری متغیر رضایت شغلی مورد مطالعه قرار می گیرد، که لازم است این متغیر تبیین گردد.

رضایت شغلی از مقوله های بسیار مهمی که در کنار عوامل برون سازمانی نقش بسیار مهمی در میزان کارایی و اثربخشی و همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد، ولی متأسفانه در بسیاری از مدیریت ها مغفول واقع شده است. رضایت شغلی از عوامل بسیار مهم در جهت افزایش کارایی، احساس رضایت فردی، موفقیت شغلی و فردی شود و هم موجب سلامت روانی فرد شود [21]. رضایت شغلی را به عنوان یک مفهوم کلی تعریف می کنند و نگرش فرد نسبت به شغل را یک نگرش کلی ارزیابی می کنند. سازمان هایی که افراد آن مبتلا به اهمال کاری و عدم رضایت شغلی می باشند، خستگی، ناامیدی، ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت و مشکلات جسمی و روحی از ویژگی کارکنان آنان و عدم تحول، افت عملکرد و کارایی از ویژگی های سازمانی آنان خواهد بود [3]، [22]. از سال 1930 تاکنون رضایت شغلی به عنوان یکی از مؤلفه های اساسی سازمانی و تحت تأثیر سه جنبش مهم مهندسی صنایع (1920)، نهضت روابط انسانی (1930 و 1940) و دیدگاه رشد یا ماهیت کار مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. تحقیقات بسیار متعددی در خصوص رضایت شغلی و تأثیر آن بر اثربخشی سازمان و سایر متغیرهای انسانی و سازمانی صورت گرفته است [24]، [23]. احساسات و نگرش های مثبت افراد در رابطه با سازمان و شغل خود می تواند راه گشای بسیاری از مسائل و مشکلات موجود در سازمان باشد [25]. رضایت شغلی شامل مجموعه ای از احساسات و باورها است که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند و یکی از



عوامل مهم در موفقیت شغلی محسوب می‌شود. عاملی که موجب افزایش کارآیی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد [25]، [26]، [23]. در کنار این تفکر، رویکردهای رضایت شغلی را مجموعه‌ای از نگرش‌ها و احساسات فرد نسبت به جنبه‌های مختلف شغل [25]، در نظر می‌گیرند. با اینکه به نظر می‌رسد یکی از راه‌های بهره‌وری سازمانی و کاهش اهمال کاری رضایت شغلی کارکنان باشد، اما همچنان کار می‌تواند منبع عمده فشار روانی باشد، ممکن است یک شغل رضایت بخش به مرور به منبع نارضایتی تبدیل شود و فرد را به سوی فرسودگی شغلی سوق دهد [27].

همانطور که افراد شاغل در هر سازمان با استرس‌ها، فشارها و مشکلات مختلفی روبرو هستند از عوارض آن رنج می‌برند، معلمان نیز با استرس‌های مختلفی مواجه هستند. یکی از نتایج این استرس‌ها بروز فرسودگی شغلی در میان آنها است. این فرسودگی ناشی از عکس‌العمل مربوط به تنیدگی، عوارض زیادی در سازمان، خانواده و زندگی اجتماعی و فردی برجای می‌گذارد. از مهمترین آنها می‌توان غیبت کارکنان از کار، تأخیرهای متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل و در نهایت ترک خدمت را نام برد. عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی موثرند که در اینجا به شش عامل سازمانی اشاره می‌شود: حجم زیاد کار، میزان مهارت عملکرد بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد بین ارزش‌های فرد و محیط کار [28]. از جمله افسردگی که فرسودگی شغلی به عنوان تجربه‌های ناخوشایند در آنها بررسی شده است معلمان هستند. پژوهش‌هایی که در کشورهای مختلف در مورد فرسودگی شغلی صورت گرفته، بر روی معلمان بیشتر از گروه‌های شغلی دیگر بوده است [29]، [30]. به گزارش شینوکاتزل و کورمانولین 17، معلمان سه برابر بیشتر احتمال دارد شغلشان را ترک کنند و حتی آن‌هایی که سابقه حرفه‌های بیشتری دارند، بیشتر احتمال دارد شغل خود را ترک کنند [31]. طبق گزارش کاپوتو 18، فرسودگی شغلی در تعریف فرودنبرگر 19 عبارت است از: پیگیری خستگی ناپذیر اهداف بدون داشتن منابع کافی که منجر به دگرگونی تعهد، وضعیت خسته کننده برای متخصصان دلسوز و یکه تازی غیر دلسوزان می‌شود [32]. فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار مداوم نیست، بلکه آسیب‌های روانی مرتبط با کار [33]، به سبک زندگی فرد و ساعت‌های خارج از کار او نیز سرایت می‌کند [34]، و با تاثیر منفی که بر نگرش شغلی کارکنان دارد؛ منجر به رفتارهای نامطلوب مانند: بدبینی، نارضایتی، کم کاری، کاهش عملکرد شغلی و افزایش انگیزه مالی می‌شود [35]؛ [36]. در واقع فرسودگی شغلی یک فرایند روانشناختی است که تحت استرس شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به صورت خستگی هیجانی/عاطفی، مسخ شخصیت 20، کاهش انگیزه و پسرفت (تضعیف عملکرد) نشان می‌دهد [37]. خستگی هیجانی؛ که به پاسخ دهندگان اجازه می‌دهد احساسات مربوط به ضعف بیش از اندازه و خستگی عاطفی در برابر مددجویان و محیط کار را بیان نمایند. مسخ شخصیت؛ نیز به پاسخ دهندگان اجازه می‌دهد که نگرش‌های خود را به شکل بی‌علاقگی و بی‌تفاوتی نسبت به مددجویان بیان نمایند. احساس کفایت شخصی؛ هم به پاسخ دهندگان اجازه می‌دهد که میزان احساس شایستگی و رسیدن به موفقیت در ارتباط با مراقبت از مددجویان خود را بیان نمایند [38]. بنابراین فرسودگی شغلی یک وضعیت فشار آور است که با نشانه‌هایی نظیر فرسودگی ذهنی و خستگی جسمی، کناره‌گیری از کار، کاهش کارآمدی و... اتفاق می‌افتد [39]. همچنین سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد، سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد، باعث ایجاد فرسودگی شغلی در کار می‌شود [40].

## 1. بررسی پیشینه تحقیق

با مرور پیشینه پژوهش تحقیقی مشابه با موضوع پژوهش حاضر، یافت نشد. بنابراین چند پژوهش که از جهاتی به موضوع ارتباط دارند، یا به صورت ترکیبی با متغیرهای پژوهش مرتبط هستند، اشاره می‌شود: درخصوص عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش می‌توان به پژوهش‌هایی چون: کوتاه 21 (1987) که بیان می‌کند؛ به نظر ناظرین مستقیم کارمندان، اختلاف موجود در میزان اهمال ورزی کارکنان ناشی از زمینه‌های فردی بوده است [41]. همچنین حقوق پایین یا سطح بسیار بالا نیز

اهمال‌کاری ایجاد می‌کند [39]. بلانک استین و مارتین 22 (1995) و تاکمن 23 (2001) که علل اهمال‌کاری را به باور نداشتن افراد به توانایی شان برای انجام کاری، به تاخیر انداختن پاداش و نوع منبع بیرونی گزارش کردند [15]. ریچا میشر 24 (2013) و سعادی و نعیم 25 (2013) نشان دادند؛ روش‌ها و رویه‌های سازمانی با اهمال‌کاری رابطه معنادار دارند [43]، [42]. خسروی (1388)، دریافت که بین اهمال‌کاری و حقوق و مزایا و ارتقا کارکنان رابطه معکوس برقرار است [23]. کاظمی، فیاضی و کاوه (1389)، دریافته‌اند که عوامل موثر بر اهمال‌کاری سه دسته‌اند، که این دسته‌بندی عبارتند از: فردی، محیطی و سازمانی. آن‌ها گزارش کردند: پس از عوامل فردی، عوامل سازمانی و محیطی در رتبه دوم و سوم قرار دارند [5].

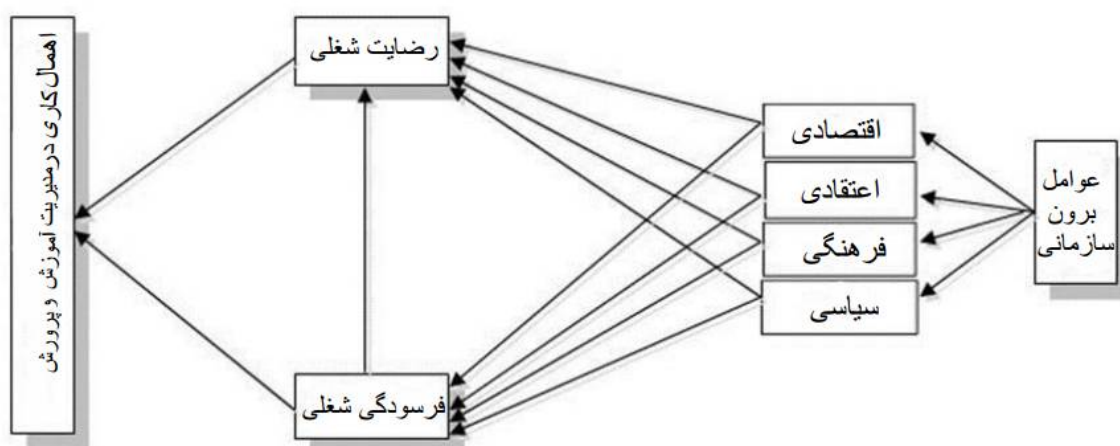
برخی تحقیقات رابطه‌ی رضایت شغلی با اهمال‌کاری را مورد تایید قرار داده‌اند. مانند خسروی (1388)، حاجی آقا بزرگی (1386)، نشان دادند؛ به‌طور کلی بین اهمال‌کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد [23]، [44]. همچنین کوته (1987) دریافت که بین رضایت شغلی و اهمال‌کاری رابطه‌ی منفی وجود دارد [41]. اسکوارکادنا و کریستین (2011) دریافت با بالا رفتن آگاهی کارکنان اهمال‌کاری کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش می‌یابد [45]. همچنین تحقیقات دیگری نشان دادند فرسودگی شغلی با اهمال‌کاری انجام گرفته است که می‌توان از تحقیقاتی چون: سایروس 26 (2007) دریافت که اهمال‌کاری موجب فرسودگی شغلی می‌شود [46]. استید، آرشاناهان، ام، جی، نیوفلد، آر، دبلیو جی 27 (2010) نشان دادند اهمال‌کاری با فرسودگی شغلی رابطه معنادار دارد [47]. امیرخانی رازلیقی (1391) نشان داد که اهمال‌کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط معنادار دارد [4]. صفاری نیا و همکاران (1391) ابراز کردند ارتباط اهمال‌کاری و فرسودگی شغلی رابطه مستقیم است [48]. خدابخشی، سپهوندی، شیخ الاسلامی و حبیبی (1394) گزارش دادند که بین اهمال‌کاری و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [49]. محمدی، زاهد بابلان و معینی کیا (1395) دریافته‌اند فرسودگی شغلی و تمام مولفه‌های آن غیر از مولفه فقدان موفقیت فردی با اهمال‌کاری رابطه مثبت و معنادار دارد [50].

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

1- عوامل درونی و روانی یعنی آسیب‌ها و ناهنجاری‌هایی که مربوط به خود فرد اهمال‌کار است مانند: احساس خود کم بینی، کوته بینی، توقع بیش از حد خود، پایین بودن آستانه تحمل، کمال‌گرایی و سواس گونه، فقدان قاطعیت گناه یا شرمساری، افسردگی، اضطراب [2]، [12]، [52]، [53]، [23].

2- 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، لج بازی با دیگران، تلاش برای جلب رضایت همگان، اهمال‌کاری و پرخاشگری انفعالی، همنشینی و دوستی با همکاران، عوامل هوس انگیز و سرگرم کننده، توقع بیش از حد از دیگران [54]، [23].

پیشینه پژوهش حاکی از آن است که رابطه معنادار و منفی بین اهمال‌کاری و رضایت شغلی و نیز رابطه معنادار و مثبت بین اهمال‌کاری و فرسودگی شغلی وجود دارد. بنابراین مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه‌ی عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال‌کاری با نقش واسطه‌گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان مدیریت آموزش و پرورش شهر اصفهان انجام گرفته شده است. با توجه به پیشینه پژوهش، الگوی مفهومی پژوهش در قالب شکل 1 طراحی و ترسیم گردید.



شکل شماره (1): الگوی مفهومی پژوهش

پژوهش حاضر با بررسی متغیر اهمال کاری در بعد عوامل برون سازمانی با مولفه های اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در مدیریت آموزش و پرورش سعی کرده است نقش میانجی گری متغیرهای واسطه ای رضایت شغلی و فرسودگی شغلی را نیز مورد مطالعه قرار دهد. بنابراین همزمان با بررسی عوامل موثر بر اهمال کاری در رابطه ی با عوامل برون سازمانی و تعیین نقش واسطه ای متغیرهای مذکوره تبیین این موضوع پرداخته است. به طوری که همواره با ایجاد بستری مناسب برای کنترل تاثیر عوامل برون سازمانی در اهمال کاری سازمان فراهم آید و زمینه های کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی نیز تسهیل گردد. بدین منظور با توجه به پیشینه پژوهش و الگوی مفهومی پژوهش، فرضیه های زیر مطرح گردید:

### 1.1. فرضیه های پژوهش

فرضیه 1: بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) با میزان رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه‌ی معنادار وجود دارد. (a)

فرضیه 2: بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) با میزان فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه‌ی وجود دارد. (b)

فرضیه 3: بین رضایت شغلی با اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش رابطه وجود دارد. (c)

فرضیه 4: بین فرسودگی شغلی با اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش رابطه وجود دارد. (d)

فرضیه 5: بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) و اهمال کاری به واسطه‌ی رضایت شغلی در سازمان رابطه وجود دارد. (e)

فرضیه 6: بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) و اهمال کاری به واسطه‌ی فرسودگی شغلی در سازمان رابطه وجود دارد. (f)

فرضیه 7: الگوی مفهومی با داده های پژوهش برازش دارد.

### 2. روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات از طرح های همبستگی به روش توصیفی، تحلیلی از طریق مدل یابی مبتنی بر الگوی معادلات ساختاری 28 است. در این نوع طرح ها همبستگی یا روابط چندین متغیر با یکدیگر مورد بررسی قرار می گیرد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دبیران، مدیران و کارشناسان اداری آموزش و پرورش نواحی شش گانه شهر اصفهان در سال 1395 بود. با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران 29 (1977) و با استفاده از روش نمونه گیری طبقه-گانه



ای متناسب با حجم، تعداد 400 نفر به ترتیب (280، 28 و 92 نفر) انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها توزیع و بعثت عدم پاسخگویی بعضی نمونه‌ها، تعداد 394 پرسشنامه در تحلیل استفاده گردید.

### 3. ابزار پژوهش

در این پژوهش، از ابزارهای پرسشنامه محقق ساخته و استاندارد استفاده شده است. در ابزار کمی علاوه بر پرسشنامه، ویژگی‌های دموگرافیک شامل سوابق (سن، جنس، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت، دوره تحصیلی و محل خدمت)، نیز استفاده گردید.

#### 3.1.1. پرسشنامه اهمال کاری سازمانی

در پژوهش حاضر برای سنجش میزان اهمال کاری نیز از پرسشنامه استاندارد اهمال کاری سازمانی [55]؛ این مقیاس دارای 25 ماده و 3 زیر مقیاس است که، اهمال کاری سازمانی آزمودنی را در طیفی 5 درجه از یک (هرگز) تا پنج (همیشه) ارزیابی می‌کند. خرده مقیاس‌ها شامل ناکارآمدی (16 ماده)، تشویش ذهنی (5 ماده)، بی‌زاری از تکلیف (4 ماده)، بود. اعتبار این مقیاس از دو روش بازآزمایی و ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده است. با استفاده از روش بازآزمایی برابر 0/750 برای کل آزمون و همچنین ضریب همبستگی درونی (آلفای کرونباخ) برای کل مقیاس 0/892 جدول (1) محاسبه شد. روایی آن نیز از دو طریق ملاکی و سازه برآورد شده است. با استفاده از پرسشنامه سهل انگاری اجتماعی [56]؛ ضریب روایی همزمان وابسته به ملاک بیرونی برای کل نمونه برابر 0/633 ( $p < 0/001$ ) محاسبه گردید و جهت روایی سازه از روش تحلیل عاملی داده‌ها استفاده شده است.

#### 3.1.2. پرسشنامه رضایت شغلی

پرسشنامه استاندارد دیگر پرسشنامه رضایت شغلی بود. این پرسشنامه در سال 1951 توسط فیلد و روث [57] به منظور سنجش میزان رضایت شغلی افراد ساخته شد و شامل 19 سؤال 5 گزینه ای است. در این پرسشنامه از پاسخ دهندگان خواسته می‌شود تا احساس و نگرش‌های خود را نسبت به شغل شان بر روی مقیاس 5 درجه ای مشخص کنند. شیوه نمره گذاری در گویه‌های 1-2-3-4-6-8-10-13-14-16-18 برای گزینه‌ها 1 (به شدت مخالفم) تا 5 (کاملاً موافقم) منظور شده است. بقیه گویه‌ها به صورت برعکس نمره گذاری شده‌اند. به این ترتیب حداقل نمره ی گویه‌های این ابزار برابر 19 و حداکثر نمره ی آن برابر 95 می‌باشد. بنابراین کسب نمره بیشتر به منزله ی رضایت شغلی بیشتر خواهد بود. پایایی پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث توسط مختاری (1373) به روش دونیمه کردن 0/78 و عبدالله زاده و کرمرودی (1373) با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ضریب پایایی آن را معادل 0/93 گزارش کرده‌اند [58]. رضایی و خلیل زاده (1388) نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ضریب پایایی آن را 0/68 محاسبه کردند.

#### 3.1.3. پرسشنامه فرسودگی شغلی

پرسشنامه فرسودگی شغلی برای معلمان توسط مسلش و جکسون (1985) ساخته شده است [3]. این ابزار، پرسشنامه ای است که برآورد جدیدی از پدیده ی تنیدگی یا فرسودگی، مبتنی است. این پرسشنامه دارای 22 ماده با 3 خرده مقیاس می‌باشد. خرده مقیاس‌های آن شامل خستگی عاطفی (9 ماده)، مسخ شخصیت (5 ماده)، عملکرد فردی (8 ماده)، است. پاسخ‌ها بر روی طیف 7 درجه ای از صفر (هرگز) تا 6 (همیشه) تنظیم شده است. اعتبار این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون بر اساس خرده مقیاس‌ها به ترتیب 0/79، 0/92 و 0/71 محاسبه شد. که این پرسشنامه در ایران چندبار اعتبارسنجی ش. خالدی (1375) ضریب 0/91، نظریان (1376) ضریب 0/93 و بدری (1379) ضریب خرده مقیاس‌ها را به ترتیب 0/90، 0/79 و 0/71 گزارش کرده است [59].

برای بررسی روایی ابزارها با توجه به تعداد ابعاد و حجم نمونه، علاوه بر روایی محتوایی، از نرم افزارهای ایموس 33 نسخه 18 واس پی اس اس 34 نسخه 23 استفاده گردید. در جدول (1) ضریب آزمون کفایت حجم نمونه 35 و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها آمده است.





جدول (1): ضریب آزمون کفایت حجم نمونه و آلفای کرونباخ

متغیر	ضریب آزمون	سطح معنا داری	آلفای کرونباخ
عوامل موثر بر اهمال کاری	0/791	0/001	0/823
اهمال کاری سازمانی	0/882	0/001	0/892
رضایت شغلی	0/832	0/001	0/81
فرسودگی شغلی	0/899	0/001	0/93

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفت. در سطح آمار توصیفی از درصد، فراوانی، میانگین، انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از تحلیل مسیر، رگرسیون چندگانه و برای تعیین روابط بین متغیرها و میزان رابطه از مدل یابی ساختاری و برای آزمون اثر میانجی‌گری متغیرها، از آزمون سوئل 36 [60] استفاده شده است.

#### 4. یافته‌های پژوهش

هدف پژوهش حاضر این است که آیا عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، سیاسی و فرهنگی) بر میزان اهمال کاری افراد تاثیر دارد و اگر جواب مثبت است آیا این تاثیر می‌تواند به علت نقش میانجی‌گری رضایت و یا فرسودگی شغلی باشد؟ بدین جهت فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت و نتایج آن بصورت زیر است:

جدول (2). بررسی معناداری ضرایب مسیر مستقیم و نتیجه آزمون فرضیات

ردیف	رابطه مورد بررسی	ضرایب مسیرها				ضریب تعیین	سطح معناداری	نتیجه آزمون
		اقتصادی	اعتقادی	فرهنگی	سیاسی			
1	برون سازمانی ← رضایت شغلی	0/68	1/1	0/50	0/87	0/22	0/00	تایید
2	برون سازمانی ← فرسودگی شغلی	-0/33	-0/15	-1/05	0/13	0/78	0/00	تایید
3	برون سازمانی ← اهمال کاری	-5/26	-6/23	-3/23	2/1	0/43	0/00	تایید
4	رضایت شغلی ← اهمال کاری	-1/73				0/10	0/00	تایید
5	فرسودگی شغلی ← اهمال کاری	1/10				0/12	0/00	تایید

اگر  $P < 0/05$  باشد، مسیر مورد نظر با اطمینان 0/95 معنادار است. بنابراین براساس جدول (2):

فرضیه اول: براساس ضرایب مسیر عوامل برون سازمانی به رضایت شغلی (0/68، 1/1، 0/50، 0/87)  $\beta = 0/05$  در سطح معناداری 0/05، فرضیه اول مورد تایید قرار می‌گیرد و همچنین با توجه به ضریب تعیین (R2) بطور کلی 22 درصد تغییرات رضایت شغلی افراد مربوط به تغییرات عوامل برون سازمانی می‌باشد.

فرضیه دوم: براساس ضرایب مسیر عوامل برون سازمانی به فرسودگی شغلی (0/33، -0/15، 1/05، 0/13)  $\beta = 0/05$  در سطح معناداری 0/05 فرضیه دوم مورد تایید می‌گیرد و همچنین با توجه به ضریب تعیین (R2) بطور کلی 0/78 درصد تغییرات فرسودگی شغلی افراد مربوط به تغییرات عوامل برون سازمانی است.

فرضیه سوم: براساس ضریب مسیر رضایت شغلی به اهمال کاری (1/73)  $\beta = -1/73$  در سطح معناداری 0/05 فرضیه سوم مورد تایید قرار می‌گیرد و همچنین ضریب تعیین (R2) نشان می‌دهد 0/10 درصد تغییرات اهمال کاری کارکنان مربوط به رضایت شغلی است.

فرضیه چهارم: با توجه به ضریب مسیر فرسودگی شغلی به اهمال کاری (1/10)  $\beta = 1/10$  در سطح معناداری 0/05 فرضیه چهارم نیز مورد تایید قرار می‌گیرد و همچنین ضریب تعیین (R2) نشان می‌دهد 0/12 درصد تغییرات اهمال کاری کارکنان ناشی از فرسودگی شغلی است. بنابراین با توجه به میزان ضریب تعیین (R2)، فرسودگی شغلی نسبت به رضایت شغلی درصد بیشتری از تغییرات اهمال کاری را تبیین می‌کند.



جدول (3): بررسی معناداری ضرایب مسیرهای غیرمستقیم و نتیجه آزمون فرضیات

فرضیه	مسیر مورد مطالعه	ضرایب مسیر $\beta$				معناداری P.value	نتیجه آزمون
		0/68	1/1	0/50	-0/87		
5	برون سازمانی << رضایت شغلی	0/68	1/1	0/50	-0/87	0/00	تایید
	برون سازمانی << اهمال کاری	-5/03	-22/43	25/43	1/62	0/00	تایید
	رضایت شغلی << اهمال کاری	1/58				0/00	تایید
6	برون سازمانی << فرسودگی شغلی	-0/33	-0/16	1/01	0/40	0/00	تایید
	برون سازمانی << اهمال کاری	-5/15	-26/10	31,65	0/58	0/00	تایید
	فرسودگی شغلی << اهمال کاری	5/23				0/00	تایید

همچنین براساس جدول (3):

فرضیه پنجم: ضریب مسیر عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی) به رضایت شغلی برابر (0/68، 1/1، 0/50، -0/87) در سطح خطای  $P=0/001$  معنادار می‌باشد. به طوری که رابطه‌ی عامل‌های اقتصادی، اعتقادی و فرهنگی مثبت و معنادار و عامل سیاسی معکوس و معنادار است. همچنین ضریب مسیر رضایت شغلی به اهمال کاری برابر ( $\beta = -1/58$ ) نشان از رابطه معکوس و معنادار دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت داده‌های تجربی گردآوری شده، فرضیه پنجم را تایید کرده و با توجه به ضرایب تعیین (22/2) و ( $R^2 = 0$ ) و ( $R^2 = 0/19$ ) بطور کلی 22 درصد تغییرات رضایت شغلی افراد مربوط به تغییرات عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی) و 19 درصد اهمال کاری ناشی از رضایت شغلی کارکنان می‌باشد.

فرضیه ششم: ضریب مسیر عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی) به فرسودگی شغلی برابر (0/33، -0/06، -1/25، -0/16) در سطح معناداری  $P=0/00$  می‌باشد. به طوری که رابطه‌ی عامل‌های اقتصادی، اعتقادی و فرهنگی معکوس و معنادار و عامل سیاسی مثبت و معنادار است. همچنین ضریب مسیر فرسودگی شغلی به اهمال کاری برابر ( $\beta = 5/23$ ) حاکی از رابطه مثبت و معنادار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت؛ داده‌های گردآوری شده فرضیه ششم را نیز تایید کرده و با توجه به ضرایب تعیین (0/78) و ( $R^2 = 0/15$ ) بطور کلی 15 درصد اهمال کاری ناشی از فرسودگی شغلی آنان می‌باشد.

مطابق مسیرهای مستقیم و غیر مستقیم در جدول‌های (3) و (4)، عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی) بر رضایت شغلی و فرسودگی تاثیر دارند همچنین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی نیز بر اهمال کاری کارکنان آموزش و پرورش تاثیر دارد. بنابراین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در این مدل می‌توانند نقش میانجی‌گری داشته باشند. رابطه‌ی میانجی‌گرانه رضایت شغلی و فرسودگی شغلی از طریق آزمون سوبل بررسی می‌شود و نتایج در جدول (5) خلاصه می‌شود.

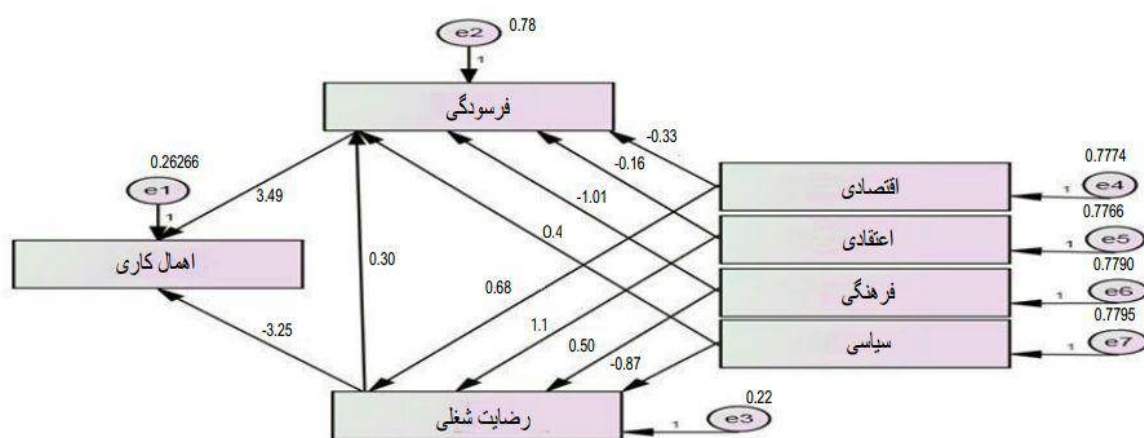
جدول (4): نقش میانجی‌گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در تاثیر عوامل برون سازمانی بر اهمال کاری

مسیرها در مدل	ضرایب خطای استاندارد		آزمون سوبل S	معنی داری p	نتیجه آزمون
	استاندارد	خطای استاندارد			
اقتصادی < رضایت شغلی	0/257	0/038	-5/45	0/00	تایید
	-0/835	0/076			
رضایت شغلی < اهمال کاری	3/112	0/038	-3/36	0/00	تایید
	-0/835	0/076			
اعتقادی < رضایت شغلی	0/567	0/038	8/87	0/00	تایید
	-0/835	0/076			
فرهنگی < رضایت شغلی	0/897	0/038	12/05	0/00	تایید
	-0/835	0/076			
سیاسی < رضایت شغلی	0/335	0/021	-2/93	0/00	تایید
	-0/835	0/076			



			فرسودگی شغلی < اهمال کاری	5/375	1/805
تایید	-2/11	0/034	اعتقادی < فرسودگی شغلی	-0/063	0/021
			فرسودگی شغلی < اهمال کاری	5/375	1/805
تایید	2/97	0/003	فرهنگی < فرسودگی شغلی	1/233	0/021
			فرسودگی شغلی < اهمال کاری	5/375	1/805
تایید	2/77	0/005	سیاسی < فرسودگی شغلی	0/156	0/021
			فرسودگی شغلی < اهمال کاری	5/375	1/805

در صورتی که قدر مطلق آماره آزمون سو بل بزرگتر از  $1/96$  باشد، میانجی‌گری عامل مورد نظر با اطمینان  $0/95$  معنادار است. براساس جدول (4) بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی، سیاسی) بواسطه فرسودگی شغلی و یا رضایت شغلی با اهمال کاری کارکنان آموزش و پرورش رابطه معنادار وجود دارد و نقش میانجی‌گری فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در تاثیر عوامل برون سازمانی بر اهمال کاری پذیرفته می‌شود، معنادار بودن ارتباط عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی) بر اهمال کاری حاکی از میانجی‌گری مکمل رضایت و فرسودگی شغلی در ارتباط سایر عوامل برون سازمانی با اهمال کاری است. فرضیه 7: الگوی مفهومی با داده‌های پژوهش برازش دارد.



شکل (2): برازش مدل اولیه

در شکل (2) الگوی اصلی پژوهش به همراه ضرایب غیر استاندارد مسیر (مقادیر بتا غیر استاندارد) و ضریب تعیین دیده می‌شود. به عنوان مثال ضریب تعیین متعلق به اهمال کاری ( $R^2 = 0/262$ ) است و بیانگر آن است که عوامل برون سازمانی، رضایت شغلی و

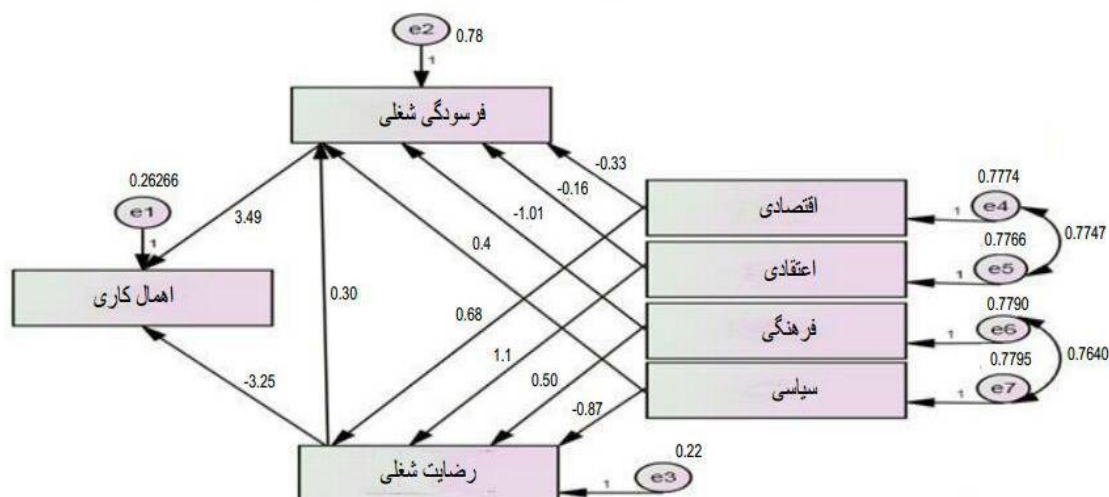


فرسودگی شغلی تنها 26 درصد قدرت توصیف و تبیین اهمال کاری را دارند. از آن جا که شاخص‌های برازش در مدل اولیه چندان مناسب نیست، مدل اولیه بصورت زیر اصلاح می‌شود.

جدول (5) شاخص‌های ارزیابی مدل معادله ساختاری عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال کاری با نقش میانجی‌گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی

شاخص	GFI	TLI	PNFI	PCFI	RMSEA	CMIN/DF
بازه مورد قبول	بزرگ‌تر از 90 درصد	بزرگ‌تر از 90 درصد	بزرگ‌تر از 50 درصد	بزرگ‌تر از 50 درصد	مقدار بین 0/01 تا 0/04	کوچک‌تر از 5
الگوی تحلیلی اولیه	0/934	0/912	0/730	0/588	0/059	4/03
الگوی تحلیلی اصلاح شده	0/965	0/965	0/711	0/566	0/03	3/009

براساس جدول (5) مقادیر اصلاح شده  $GFI=0/965$  ،  $TLI=0/965$  هر دو بزرگتر از 90 درصد و شاخص  $RMSEA=0/03$  که بازه مناسبی از الگو را نشان می‌دهند. بنابراین الگوی تحلیلی اصلاح شده به شکل زیر برازش مناسبی دارد.



شکل (3): برازش مدل اصلاح شده

براساس جدول (5) مدل پژوهش مدل نسبتاً قابل قبولی است و فرضیه هفتم نیز پذیرفته می‌شود زیرا " زمانی که مقادیر حداقل سه شاخص برازش مطلوب باشند می‌توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است " [61]. بنابراین الگوی مفهومی با داده‌های پژوهش برازش دارد.

### نتیجه‌گیری

اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش پیامدهای منفی و نامطلوبی دارد. به طوری که می‌تواند خسارت‌های جبران ناپذیری را بر فرایند تعلیم و تربیت و نسل آینده برجای بگذارد. بنابراین هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی) بر اهمال کاری در مدیریت آموزش و پرورش با نقش میانجی‌گری رضایت شغلی و فرسودگی شغلی بوده است. نتایج حاصل از انجام این پژوهش که در بخش یافته‌ها ذکر شد، به طوری که نشان داد عواملی خارج از کنترل مدیریت هستند و از محیط پیرامون سازمان بر آن تحمیل می‌شوند و اگرچه می‌توان گفت مدیریت نقشی در آن ندارد ولی موجب بروز اهمال کاری کارکنان



می شود. با این حال برخی متغیرها نیز در این فرایند تاثیرگذارند که در این پژوهش رضایت شغلی و فرسودگی شغلی بررسی و مطالعه شده است.

یافته های پژوهش نشان داد: بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، فرهنگی، سیاسی) با رضایت شغلی در مدیریت آموزش و پرورش رابطه‌ی معناداری وجود دارد. بنابراین بر اساس روابط مثبت و معنادار عوامل اقتصادی و اعتقادی و فرهنگی و روابط معکوس و معنادار بین عوامل سیاسی با رضایت شغلی، حکایت از آن دارد که اگر پرداخت های عادلانه در سازمان برقرار باشد و کارکنان از پاداش های متناسب با کار انجام شده

برخوردار باشند، میزان رضایتمندی ایشان نیز سیر صعودی خواهد یافت. از آنجا که کارکنان دائماً خود را با سایر کارکنان چه در دستگاه خود و چه در خارج از دستگاه خود مقایسه می کنند، اگر متوجه شوند که از همکاران خود کمتر دریافت می کنند، احساس نارضایتی می کنند. وقتی تعارضی در ادراک فرد از تلاش و پاداش در مقایسه با دیگران باشد، کارکنان سازمان تلاش کمتری کرده و کارایی کمتری خواهند داشت. بنابراین اوضاع اقتصادی بهتر و عادلانه تر برای کارکنان رضایت شغلی بهتر و بیشتری را به همراه دارد. همچنین کارکنانی که دارای اعتقادات، باورها و تعهد باشند در انجام وظایف خود تلاش بیشتری را نشان خواهند داد. به عبارت دیگر باورها و اعتقادات درونی افراد که بیشتر زمینه مذهبی و دینی دارد می تواند در خودشکوفایی و خودکنترلی کارکنان موثرتر باشد. بدین ترتیب افراد در سازمان دارای یک وجدان کاری درونی خواهند بود که بر خودشان نظارت دارند. با نهادینه شدن اعتقادات افراد میزان رضایت شغلی آنان نیز به مراتب بالاتر خواهد بود. پس بالا بودن سطح باورها و اعتقادات کارکنان زمینه رشد و افزایش رضایت شغلی ایشان را نیز فراهم می آورد. در بعد فرهنگی نیز همین روال صادق است. به طوری که هرچه سطح فرهنگ کارکنان بالاتر باشد میزان رضایت مندی شغلی آنان نیز رو به افزایش خواهد بود. زیرا عموماً به نظر می رسد کارکنانی که از سطح فرهنگی بالایی برخوردارند، ترجیح می دهند شغلی را انتخاب نمایند که میزان رضایت شغلی شان در آن شغل بالاتر باشد. به عبارت دیگر از شغل خود قبل از هر چیز لذت ببرند. همچنین این قبیل از کارکنان اگر با همکاران پویا و کارا معاشرت داشته باشند از کارایی بیشتری نیز برخوردارند.

اما رابطه عامل سیاسی با رضایت شغلی رابطه معکوس را نشان داد. به عبارت دیگر بیانگر این است که عزل و نصب های سیاسی و به دور از اصل شایسته سالاری، زد و بند های سیاسی، دخالت جریان های سیاسی، استفاده ابزاری از کارکنان سازمان موجب کاهش میزان رضایت شغلی کارکنان می شود. بنابراین افزایش میزان عامل سیاسی در مدیریت آموزش و پرورش باعث کاهش رضایت شغلی کارکنان می گردد. یافته های این پژوهش به طور ترکیبی با یافته های پژوهش های گرونیبرگ (1976) [23]، کوته (1987)، جاج (1993)، رایینز (1996)، آریلی و ورتنبروخ (2002) [62]، کاظمی و همکاران (1389)، اسکوارکادنا و کریستین (2011) [45]، بنکا و هوزین شی (2015) [63]، کریمی و همکاران (1395) همخوانی دارد. همچنین یافته پژوهش حاضر نشان داد که رضایت شغلی نقش میانجی گری در رابطه ی عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال کاری دارد. بنابراین زمانی که رضایت شغلی کاهش پیدا کند، اهمال کاری در کارکنان افزایش پیدا می کند. افزایش اهمال کاری نیز منجر به کاهش بهره وری مدیریت و سازمان می گردد. یافته های این پژوهش با یافته های پژوهش خسروی (1388)، کوته (1987)، کجیاف (1384) [64]، ادوانس بلس (1998) همسویی دارد. همچنین در بخشی از یافته ها نیز با پژوهش های رایینز (1995)، برایفیلد و کراکت (1995) و کوزه چیان (1382) همخوانی ندارد.

همچنین یافته های پژوهش نشان داد که بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی، اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی) با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس روابط منفی و معنادار عوامل اقتصادی و اعتقادی و روابط مثبت و معنادار عوامل فرهنگی و سیاسی با فرسودگی شغلی، می توان ابراز کرد سازمان ها هرچه در افزایش ارتقا منزلت اقتصادی و اعتقادی کارکنان خود برنامه ریزی منطقی و هدایت شده و طبعاً به دور از تبعیض داشته باشند در کاهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان حرکت کرده اند. افزایش سیاسی کاری ها در نظام آموزشی و سیاسی کردن آموزش و پرورش به طوری که توجه به جایگاه ها و شایسته سالاری ها در تصمیم

گیری‌های مدیریتی نگردد و احزاب و گروه‌های سیاسی در بدنه نظام آموزشی افزایش یابند از سوی دیگر با افزایش میزان فرسودگی شغلی و بیزاری شغلی مواجه خواهیم شد. در بعد فرهنگی نیز چون این رابطه گزارش شده است می‌توان دخالت خرده فرهنگ‌ها و تفاوت‌های فرهنگی ناشی از آن را موثر دانست. خرده فرهنگ‌های حاکم بر سازمان باید مسیر رشد و همدلی در سازمان قرارگیرد، نه اینکه فضای اختلاف و تنش را در سازمان ایجاد کند، زیرا این فضا نیروی فعال کارکنان که باید صرف بهره‌وری سازمان گردد، را در مسیرحل بحران‌های داخلی سازمان ناشی از دعوا و درگیری‌های فرهنگی و قومیتی قرار می‌دهد. این فرایندکه بیشتر حاکی از طرز تفکرکارکنان نسبت به کار و محیط کارشان و رویه‌ها و روش‌های موجود کار است، منجر به خستگی روحی و روانی کارکنان، مسخ شخصیت و بیزاری از کار در قالب فرسودگی شغلی کارکنان و در نهایت اهمال‌کاری کارکنان را در سازمان فراهم می‌کند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش امامی (1390): [65]، امیرخانی رازلیقی (1391)، صفاری نیا و همکاران (1391)، خدابخشی و همکاران (1394)، محمدی (1395)، محمدی و همکاران (1395)، ریچا میشر (2013)، سعادی و نعیم (2013)، استید و همکاران (2010)، بلانک استین و مارتین (1995) و تاکمن (1998): [66]، امین بیدختی، حسین زاده، علیجانی، بلوچی و نعمت‌اللهی (1395) [67] همسویی دارد.

با توجه به این که مسیرهای  $a$  و  $c$  و  $e$  معنادار هستند شرایط برای میانجی‌گری رضایت شغلی برقرار است و با وارد شدن رضایت شغلی به مدل پژوهش تمامی روابط معنادار شدند. از آن جا که نقش میانجی‌گری رضایت شغلی در تاثیر عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی) بر اهمال‌کاری بر اساس آزمون سو بل پذیرفته می‌شود، بنابراین نقش رضایت شغلی در تاثیر عامل سیاسی بر اهمال‌کاری بطور کامل میانجی‌گری است.

با توجه به این که مسیرهای  $b$  و  $d$  و  $f$  معنادار هستند شرایط برای میانجی‌گری فرسودگی شغلی برقرار است و با وارد شدن فرسودگی شغلی به مدل پژوهش تمامی روابط معنی دار شدند. از آن جا که نقش میانجی‌گری فرسودگی شغلی در تاثیر عوامل برون سازمانی (اعتقادی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی) بر اهمال‌کاری بر اساس آزمون سو بل پذیرفته می‌شود، بنابراین نقش فرسودگی شغلی در تاثیر عامل سیاسی بر اهمال‌کاری بطور کامل میانجی‌گری است و در رابطه بقیه عوامل بر اهمال‌کاری از آن جا که هم بدون حضور فرسودگی شغلی در مدل و هم با حضور آن در مدل، این عوامل بر اهمال‌کاری تاثیر دارند و نقش میانجی‌گری فرسودگی شغلی نیز بر اساس آزمون سو بل پذیرفته شده است، بنابراین میانجی‌گری فرسودگی شغلی بر رابطه‌ی سایر عوامل بر اهمال‌کاری بصورت مکمل است.

بنابراین با توجه به نتایج پژوهش حاضر که نشان داد رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه‌ی با عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال‌کاری نقش واسطه‌گری را ایفا می‌کنند، شایسته است شرایط مدیریت و سبک مدیریت در آموزش و پرورش به منظور توسعه و افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان متناسب با شرایط و مقتضیات زمانی تغییر نماید که نتیجه آن به مطلوبیت روابط مدیریت و کارکنان منتهی گردد و این افزایش سطح بالای روابط به بهره‌وری سازمانی منجر شود. همچنین در مورد متغیر فرسودگی شغلی که نقش میانجی‌گری آن تایید گردد، باید با افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان از فرسودگی شغلی آنان نیز کاسته شود. به نظر می‌رسد با افزایش رضایت شغلی کارکنان میزان فرسودگی شغلی ایشان نیز تعدیل گردد. توجه همزمان به این متغیرها از سوی مدیریت می‌تواند میزان اهمال‌کاری کارکنان را کاهش داده و سازمان و کارکنان را به سمت اهداف مشترک و در نهایت به بهره‌وری سازمانی نزدیک تر نماید.

### پیشنهادات پژوهشی

با توجه با به نتایج پژوهش حاضر و سایر پژوهش‌های مرتبط توصیه می‌شود بررسی ارائه مدل علت شناختی و کاربردی در خصوص راهکارهای کاهش اهمال‌کاری در سازمان‌ها مورد مطالعه قرار گیرد. جهت پژوهش‌های آتی مقایسه براساس متغیرهای جمعیت شناختی زنان و مردان صورت پذیرد.



شناسایی عوامل موثر بر اهمال کاری با بررسی در حوزه های دیگر آموزش و پرورش از جمله مناطق و شهرستان های دیگر پیشنهاد می گردد.

متغیرهای فعلی و ترکیبی از سایر متغیرهای میانجی دراهمال کاری می تواند به توسعه و پیشرفت این پدیده در سازمان کمک قابل توجه نماید.

در پژوهش های بعدی متغیرهای پیش بین مختلف و موثر بر اهمال کاری سازمان در نظر گرفته شود تا بدین طریق بتوان علل بروز آن را شناسایی و اقدام در جهت رفع یا کاهش آن کرد.

انجام پژوهش فرا تحلیل بر روی پژوهش هایی که در زمینه اهمال کاری در نظام آموزشی صورت گرفته، می تواند راهگشای محققان در پژوهش های مرتبط با موضوع مذکور باشد.

انجام پژوهش حاضر به تفکیک با جامعه آماری معلمان، کارشناسان و مدیران به روشن شدن موضوع بیشتر و بهتر کمک خواهد کرد.

### پیشنهادات کاربردی

#### الف) تلاش در جهت کاهش اهمال کاری در آموزش و پرورش از طریق :

تعدیل کردن تاثیر عوامل برون سازمانی موثر بر اهمال کاری مانند پرداخت های عادلانه در نظام آموزشی و متناسب با میزان انجام کار کارکنان و کیفیت آن

توجه به سطح رفاه کارکنان از طریق پرداخت یارانه های رفاهی، بهداشت، مسکن، حمل و نقل و...

توجه به نظام آموزشی به عنوان یک نظام سرمایه ای نه مصرفی در پیشرفت و توسعه کشور

استقرار نظام ارزیابی عملکرد کارکنان متناسب با شغل و وظایف آنان به طوری که کارکنان احساس کنند هر وظیفه ای که باید در یک زمان خاص انجام دهند حساب و کتاب دارد و باید پاسخگو باشند.

ایجاد یک سیستم آموزش کارکنان به طوری که آموزش حین خدمت منجر به افزایش توان کاری کارکنان گردد نه صرفا یک آموزش صوری و کلیشه ای باشد.

بکارگیری و جذب نیروها از طریق مراکز تربیت معلم بر اساس تعهد، تخصص و علاقه مندی آنان

سیاست زدگی و دخالت های بی حد و اندازه ی جریان های سیاسی باید از سر آموزش و پرورش کم شود زیرا برای آن به مثابه سم است. به طوری که عزل و نصب ها متناسب با شایستگی افراد و بر اساس سلسله مراتب اداری انجام پذیرد نه صرفا براساس حزب و باند و گروه سیاسی حاکم.

اعتقادات و باورهای کارکنان باید تقویت و در سازمان به عنوان یک اصل و ارزش اساسی تلقی گردد.

#### ب) افزایش رضایت شغلی کارکنان

- افزایش تعهد مدیریت عالی سازمان آموزش و پرورش به نظام تعلیم و تربیت و کارکنان در ابعاد درون سازمانی و برون سازمانی و توجه همزمان به نیازهای سازمان و کارکنان

- پایبندی مسئولان مافوق به وعده وعیدها و از همه بالاتر رفتار مدیریتی عادلانه و به دور از تزویر

- اجرای نظام رتبه بندی کارکنان و نظام حقوق و مزایای کارکنان آموزش و پرورش متناسب با نظام آموزشی دانشگاهها. زیرا ماهیت هردو وظیفه شبیه به هم است و به عبارتی معلم کارمند نیست.

- استفاده واقعی و ملموس از مشارکت، نظرات و پیشنهادات کارکنان در سازمان

#### ج) کاهش فرسودگی شغلی کارکنان در آموزش و پرورش





- علاوه بر فعالیت های فوق باید نظام ارتقا حرفه ای کارکنان آموزش و پرورش بازنگاری و بازنویسی گردد تا با غنی سازی مشاغل آموزشی و فراهم کردن زمینه سهیم سازی کارکنان در فرایند آموزش و پرورش کاری کرد که کارکنان خود را متعلق به آن بدانند.

- ماندن هر فرد در سالیان متمادی در یک رده و انجام کارهای تکراری و خسته کننده فرسودگی ایجاد می کند. وظایف محوله به کارکنان باید از یک سیر صعودی تبعیت نماید به طوری که هر فرد بداند شغلش پویاست و موفقیت در این رده موجب ارتقا ایشان به رده بالاتر و کسب سمت و پاداش بالاتر است.

### منابع

- [1]. به پژوه، احمد. (1391). اهمال کاری چیست؟ و اهمال کار کیست؟ مجله ی پیوند. آبان. ش 20، 24-397.
- [2]. Steel, P. (2007). *The nature of procrastination: A Meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure*, university of Calgary.
- [3]. Schraw, G; Wadkins, T. and Olafson, L. (۲۰۰۷). *Doing the things we do: a grounded theory of procrastination*. *Journal of Educational psychology*, ۹۹, ۱۲-۲۵.
- [4]. امیرخانی رازلیقی، زهرا. (1391). ساخت و هنجاریابی پرسشنامه اهمال کاری سازمانی و بررسی رابطه آن با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی دانشگاه پیام نور واحد تهران دانشکده علوم انسانی. گروه روانشناسی.
- [۴]. Spada M. Hiou K. Nikcevic.A.(۲۰۰۶). *Metacognitions, emotions, and procrastination*; *Journal of Cognitive Psychotherapy: An International Quarterly*, No. ۲۰.
- [5]. کاظمی، مصطفی، فیاضی، منیژه، کاوه، مرجان. (1389). بررسی میزان شیوع تعلل و عوامل موثر بر آن در بین مدیران و کارکنان دانشگاه. پژوهش نامه مدیریت تحول: 20(4)-1-5.
- [۶]. Ferrari, J. R., and Tice, D. M. (۲۰۰۰). *Procrastination as a self-handicap for men and women: A task-avoidance strategy in a laboratory setting*. *Journal of Research in Personality*, ۳۴, ۷۳-۸۳.
- [۷]. Diaz-Morales, J.F., Ferrari, J. R. and Cohen, J.R. (۲۰۰۸). *Indecision and avoidant procrastination: the role of morningness-eveningness and time perspective in chronic delay lifestyles*. *The journal of general psychology*, ۱۳(۳), ۲۲۸- ۲۴۰.
- [۸]. Neenan, M. (۲۰۰۸). *Tackling Procrastination: An REBT Perspective for Coaches*. *J Rat-Emo Cognitive-Behavioral Therapy* ۲۶:۵۳-۶۲.
- [۹]. Steel, P. David Gareth. (۲۰۱۰). *Arousal avoidant and decisional procrastinators: Do they exist?*; *Personality and Individual Differences*, ۴۸(۸):۳۵-۴۶.
- [۱۰]. Owens S. G., Bowman C. G., Dill C. A. (۲۰۰۸). *Overcoming procrastination: The effect of implementation intentions*, *Journal of Applied Social Psychology*, ۳۸ (۲).
- [۱۱]. Ariely dan, Wertenbroch, Klaus (۲۰۰۲). *Procrastination, and performance*, *psychological science*, vol ۱۳, no ۳.
- [۱۲]. Harris ,N,N.a Sutton , R. I. (۱۹۸۳). *Task Procrastination in organizations*. *Ajrame work for research*. *Human Relations*, ۳۶, ۹۸۷-۹۹۶.
- [۱۳]. Behshifar.M.NekoieMoghadam.M.Hossenifar.H. (۲۰۱۴). *The Survey of Relationship between Employees, Procrastination and Their Job Stress*. *Applied mathematics in Engineering, Management and Technology*. ۲(۲) ۹-۱۷.
- [۱۴]. Kendall, K. (۲۰۰۶). *Problems with Organization, Procrastination, and Perfectionism in Gifted Children*, *Gifted Education Coordinator*, Lexington City Schools.





- [15]. Ellis & Knaus, W.J. (۲۰۰۳). *Overcoming procrastination*. New York: Institute for Rational Living
- [16]. Van Wyk, L. (۲۰۰۴). *The relationship between procrastination and stress in the Life of Highschool Teacher*, university of Pretoria, p. ۳-۸۴.
- [17]. حیدری، محمود. (1393). اهمال کاری تحصیلی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- [18]. بابایی نادیلویی، کریم. (1391). اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت زمان بر اهمال کاری، خود کار آمدی و مدیریت زمان تحصیلی. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی دانشکده ادبیات و علوم انسانی. گروه روانشناسی.
- [19]. *The fall and raise of psychological expiations economics of 1992 Loewnstien, G. (J) 34-3inter-temporal choice. In G. Loewnstien & J. Elster (Eds.), Choice over time (pp. New York: Russell sage Foundation.*
- [20]. کریمی، زهرا؛ اندام، رضا. (1395). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و عدالت سازمانی با اهمال کاری (مطالعه موردی: هیأت های ورزشی شهر همدان). مطالعات مدیریت رفتار سازمانی. (3) (12): 99-110.
- [21]. رابینز، پی، استفین. (1391). تئوری سازمان. ترجمه ی مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. تهران: انتشارات صفارچ 35.
- [22]. Neville, C. (2007). *Procrastination :What it is.why we do you .what we can do about it, university of Bradford, school of management ,p.4.*
- [23]. خسروی، علی اکبر. (1388). بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران؛ فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. 2، 141-125.
- [24]. علوی لنگرودی، کاظم، غفوری، حمیده. (1394). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. 6 (3): 85-110.
- [25]. Burka JB, Yuen LM. (۲۰۰۸). *Procrastination: Why you do it, what to do about it*. Boston: Da Capo Press.
- [26]. Sabzipoor, Amir, Reshnoodi, Behzad, Amiri, Somayeh & Karam Elahi, Ali. (۲۰۱۴). *The relationship between the type of personality introversion-extraversion with Job Satisfaction and Organizational Commitment of Teachers. Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration, Vol. ۵, (۲), pp: ۱۹۴-۱۸۱. (in Persian).*
- [27]. طباطبائی نسب، عبدالله، محمودی، اعظم. (1394). ارتباط بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان ستادی و معاونت های دانشگاه علوم پزشکی یاسوج. 20 (5): 444-452.
- [28]. Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (۲۰۰۱). *Job burnout. Annual review of psychology, ۵۲, ۳۹۷-۴۲۲.*
- [29]. صابری، حمیدرضا. مروجی، سیدعلیرضا. ناصح، جواد. (1390). بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی معلمان مدارس شهرکاشان. فصلنامه طب جنوب. دانشگاه علوم پزشکی بوشهر: ش 1: 41-50.
- [30]. Boyle GJ, Borg MG, Falzon JM. (۱۹۹۵). *A structural model of the dimensions of teacher stress. Journal Education Psychological; ۶۵: ۴۹-۶۷.*
- [31]. Maslach, C., & Jackson, S. (۱۹۸۵). *The Measurement of experienced burn out. Journal of occupational Behavior. ۲, (-), pp: ۸۵-۸۶.*
- [32]. Huprich. Julia. (۲۰۰۷). *Burnout in Academic Libraries. Library Work life, Vol: ۴, No. ۱۰, pp:(۱-۳).*
- [33]. Awa, Wendy L plaumann, Martina walter, Ulla (۲۰۱۰). *Burnout prevention: A review of intervention programs. Patient education and counseling ۷۸, ۱۸۴-۱۹۰.*
- [34]. قدیمی مقدم، ملک محمد. حسینی طباطبائی، فوزیه. جمعه پور، احمد. (1384). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی. مجله روانشناسان ایرانی. 43-5: 54.



- [35]. Lackritz, James R (2004). *Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. Teaching and Teacher Education*, vol: 20, pp: 713-729
- [36]. Azeem, Syed Mohammad. (2010). *Personality hardiness, job involvement and job burnout among teachers. International Journal of Vocational and Technical Education*, Vol: 2(3),: 36-40.
- [37]. World Health Organization (WHO). (1998). *Guidelines for the primary prevention of mental neurological disorders: staff burn out division of mental health. Geneva: 91-108.*
- [38]. Moneta GB. (2011). *Need for achievement, burnout and intention to leave, Testing an occupational model in educational settings. Personality and Individual Differences*; 50 (2).
- [39]. Danhof-Pont, Marie Bernardine, Van Veen, Tineke, Zitman, Frans G (2011). *Biomarkers in burnout: A systematic review*, *Journal of Psychosomatic Research*, In Press, Corrected Proof, Available online 9 January.
- [40]. Landeche, Patricia. (2009). *The Correlation Between Creativity And Burnout In Public School Classroom Teachersta. Thesis for the degree of Master of Social Work. the Graduate Faculty of the Louisiana State University. Agricultural and Mechanical College. Copyrighted.*
- [41]. Coote, Elizabeth A, PhD. (1987). *Procrastination in the workplace: A study of the dispositional and situational determinants of delay behavior at work.*
- [42]. Richa, M. Sonia, M. Meenakshi, J. (2013). *Assassinator of Performance: An Outline of Procrastination from Organizational Behavior Viewpoint. International journal of the academy of Organizational behavior management (IJAOBM)*. 5 (1 - 11).
- [43]. Saadia, A and Naeem. T. (2013). *Role of Organization Type, Job Tenure, and Job Hierarchy in Decisional Procrastination and Perceived Locus of Control Among Executives. Pakistan Journal of Psychological Research*. 28, (1) 25-50.

[44]. آقا بزرگی، هدی. (1386). *بررسی رابطه ی اهمال کاری و رضایت شغلی کارکنان سازمان توسعه و تجارت ایران*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران.

[45]. Schoar, A. Codena, N. Cristea, A. (2011). *Fighting Procrastination in the Workplace. An Experimental, Development Ideas*, 42.

[46]. Sirois FM. (2007) "I'll look after my health later", *A replication and extension of the procrastination-health model with community-dwelling adults, Personality and Individual Differences*, 43, students. *Psychological Reports*; 73: 863-871.

[47]. Stead R, Shanahan MJ, Neufeld R, WJ. (2011). "I'll go to therapy, eventually", *Procrastination, stress and mental health. Personality and Individual Differences. Article in press.*

[48]. صفاری نیا، مجید؛ امیرخانی رازلیقی، زهرا. (1391). *تحلیل مسیر ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان دولتی. پژوهش های مدیریت منابع انسانی*, 4 (2): 111-130.

[49]. خدابخشی مهدی، سپهوندی محمد علی، شیخ الاسلامی علی، حبیبی الهام. (1394). *پیش بینی اهمال کاری سازمانی و رضایت از زندگی بر اساس فرسودگی شغلی و سابقه. مجله طب نظامی*. 17 (4): 207-213.

[50]. محمدی، نسرین. عادل زاهد بابلان و مهدی معینی کیا. (1395). *بررسی رابطه فرسودگی شغلی و اهمال کاری در دانشگاه محقق اردبیلی. اولین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی و مطالعات اجتماعی ایران. قم: دبیرخانه دائمی کنفرانس، موسسه بین المللی مطالعات خاورمیانه.*

[51]. Tracy, Brayan, (2007). *21 Great ways to stop procrastinating and Get more Done in less time*, Benett – Koohler publisher.

[52]. آقا تهرانی، مرتضی. (1385). *اهمال کاری بررسی علل و راهکارهای درمان، قم: مرکز انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.*



- [53]. کوزه چیان، هاشم؛ زارعی، جواد؛ طالب پور. (1382) بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزشگاه های استان خراسان، فصلنامه المپیک، سال یازدهم، ش 1 و 2 (23)
- [54]. نینان، مایکل؛ درآیدن، ویندی. (1385) اندیشه های زندگی ساز، ترجمه ناصر عظیمی، طلا میرهادی زاده، تهران: فرهنگ تارا.
- [55]. امیرخانی رازلیقی، زهرا. (1391). ساخت و هنجاریابی پرسشنامه اهمال کاری سازمانی و بررسی آن با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان. کارشناسی ارشد. روانشناسی عمومی. دانشگاه پیام نور تهران.
- [56]. صفاری نیا، مجید. (1389). ساخت و اعتبار یابی آزمون سهل انگاری اجتماعی در مردان شهر تهران. طرح پژوهشی دانشگاه پیام نور تهران.
- [57]. Brayfield AH, Rothe HF (1951) "An index of job satisfaction". *Journal of Applied Psychology*. 35 (5) 307-311.
- [58]. ارشدی، نسرین. (1386). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی باتوجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب منطقه اهواز، *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، 2(14): 148-129.
- [59]. ساعتچی، محمود. کامکاری، کامبیز. عسکریان، مهناز. (1391). آزمونهای روانشناختی. نشر ویرایش.
- [60]. Sobel, M. E. (1982). *Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structure equations models*. In: Leinhardt S, editor. *Sociological methodology*. (pp. 290-312). San Francisco: Jossey-Bass.
- [61]. Amos. [61]. پهلوان شریف، سعید. مهدویان، وحید. (1394). مدل سازی ساختاری با انتشارات بیشه.
- [62]. Ariely dan, Wertenbroch, Klaus (2002). *Procrastination, and performance, psychological science*, vol 13, no 3.
- [63]. Bańka, A. Hauziński, A. (2015). *Decisional procrastination of school-to-work transition: Personality correlates of career indecision*. *Polish Psychological Bulletin*. 46(1), 44-46.
- [64]. کجباف، محمدباقر؛ پورکاظم، طاهره. (1384). 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. ش 1.
- [65]. امامی، پریسا. (1390). بررسی رابطه میان جهت گیری هدف پیشرفت شغلی با فرسودگی شغلی و تعلل ورزی معلمان دوره ی ابتدایی شهر تبریز (تحلیل مبتنی بر شخص). پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز.
- [66]. Tuckman BW. (1998). *Using tests as an incentive to motivate procrastinators to study*. *Journal of Experimental Education*; 66: 47-41.
- [67]. امین بیدختی، علی اکبر؛ حسین زاده، مهدی؛ علیجانی، رسول؛ بلوچی، حسین؛ نعمت الهی، مجید. (1395). پیش بینی اهمال کاری کارکنان فرماندهی انتظامی شرق تهران بر مبنای سرمایه اجتماعی با نقش واسطه ای فرسودگی شغلی. فصلنامه توسعه سازمانی پلیس. (13) (59): 137-119.

#### پی نوشت ها

۱. Procrastination
۲. Management
۳. Organization
۴. Hercy & belanchard
۵. Job- motivation
۶. Job- Bournout
۷. Delay
۸. Indifference
۹. Postpone
۱۰. Lenient



- 
۱۱. Negligence
  ۱۲. Doubt
  ۱۳. Tarry
  ۱۴. Linger
  ۱۵. Belittle
  ۱۶. Linger
  ۱۷. Shane katzl & Korman Levine
  ۱۸. Caputo
  ۱۹. Freudenberger
  ۲۰. Depersonalization