



تبیین اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی و ماهیت شغلی
کارکنان آموزش و پرورش شهر قدس
سمیرا قاضی^۱ و حمید رحیمی^{۲*}

Determining Organizational Procrastination & Indifference Based on Personality
Traits and Job Nature in Employees of Education Office in Qods City

Samira Ghazi¹, Hamid Rahimi^{2*}

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۰۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۱۹

Abstract

چکیده

Educational organizations, including the organization of education, have a central role in the development of human capital in any society, and human capital education is one of their most important tasks. Therefore, addressing the issue of organizational indifference and procrastination is one of the most important issues. Thus the purpose of this research was to determine organizational procrastination and organizational indifference based on personality traits and job nature in employees of education office in Qods City. This research is a descriptive correlational study. The statistical population consisted of all employees in Qods City. Using Cochran Formula and stratified randomized sampling, 324 employees were chosen as the sample. To collect data, Standard Organizational Procrastination Questionnaire (2011), Standard Organizational Indifference Questionnaire (2010), Standard Job Nature Questionnaire (1976) and Standard Personality Traits Questionnaire (1999) were used. Content validity (by experts & specializations) and construct validity (via confirmatory factor analysis) were estimated. Reliability of the questionnaires was estimated through Cronbach alpha coefficient as well. To analyze data, descriptive statistics (e. g. frequency, percentage, mean & standard deviation) and inferential statistics (i.e. one sample t-test, Pearson correlation coefficient & regression analysis) were employed. The findings showed that mean of organizational procrastination in the employees was low, the organizational indifference of the staff was lower than the average, and the average of the job nature and personality traits were higher than average. There is a negative and significant relationship between job nature and personality traits with organizational procrastination and organizational indifference. Both job nature and personality traits can significantly predict organizational procrastination and organizational indifference.

Keywords: Procrastinations, Indifference, Job Nature, Personality Traits

سازمان‌های آموزشی و از جمله سازمان آموزش و پرورش در تربیت سرمایه انسانی هر جامعه‌ای نقش محوری دارند و تربیت سرمایه انسانی از وظایف مهم آنها است، بنابراین پرداختن به مقوله بی تفاوتی و اهمال کاری سازمانی، از مسائل مهم به شمار می‌آید. لذا هدف تحقیق حاضر، تبیین اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی بر اساس ویژگی‌های شغلی و شخصیتی کارکنان آموزش و پرورش شهر قدس بود. پژوهش از نوع توصیفی همبستگی و جامعه آماری شامل کارکنان آموزش و پرورش شهرستان قدس می‌باشد که از میان آنها با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۳۲۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد اهمال کاری سازمانی (۱۳۹۰)، پرسشنامه استاندارد بی تفاوتی سازمانی (۱۳۸۹)، پرسشنامه استاندارد ماهیت شغلی (۱۹۷۶) و پرسشنامه استاندارد ویژگی‌های شخصیتی (۱۹۹۹) استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها به صورت محتوایی (توسط کارشناسان و متخصصان) و سازه (تحلیل عاملی تأییدی) تأیید گردید. پایایی پرسشنامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ برآورد گردید. تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد) و استنباطی (آزمون تی تک‌نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد میانگین اهمال کاری سازمانی کارکنان، در حد کم؛ بی تفاوتی سازمانی کارکنان، کمتر از حد متوسط؛ و میانگین ماهیت شغلی و شخصیتی کارکنان، بالاتر از حد متوسط بود. بین ویژگی‌های شغلی و شخصیتی با اهمال کاری سازمانی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان، رابطه منفی و معنادار وجود دارد. هم ویژگی‌های شغلی و هم شخصیتی، قابلیت پیش‌بینی اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان را دارند.

واژه‌های کلیدی: اهمال کاری، بی تفاوتی، ماهیت شغلی، ویژگی‌های شخصیتی

1. M. A. in Educational Management, i University of Kashan, Kashan, Iran
2. Associate professor, Faculty of Humanities, University of Kashan, Kashan, Iran

۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران
۲. دانشیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران

*Corresponding Author, Email: dr.hamid.rahimi@kashanu.ac.ir

* نویسنده مسئول:

مقدمه

تقریباً تمام صاحب‌نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین عامل در پیشرفت سازمان برشمرده‌اند؛ بنابراین مدیران همواره باید علاوه بر ارزیابی عملکرد کارکنان، رفتار آنها را نیز مورد توجه قرار دهند، چراکه رفتار کارکنان بر عملکرد آنها و در نهایت عملکرد سازمان، تأثیر مستقیم دارد. از جمله این رفتارها که می‌تواند پیامدهای متفاوتی برای سازمان‌ها داشته باشد، پدیده‌های بی‌تفاوتی و اهمال‌کاری سازمانی است (داورپناه و هویدا، ۱۳۹۶).

بی‌تفاوتی سازمانی متغیری است که اخیراً مورد توجه اندیشمندان و پژوهشگران قرار گرفته است. این پدیده به تدریج در افراد سازمان ظاهر می‌شود (دانایی‌فرد و اسلامی، ۱۳۹۰). از دیدگاه روان‌شناسی، حالتی را که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در یک موقعیت خاص از دست داده و می‌خواهد که از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند را بی‌تفاوتی می‌نامند (سیدنقوی و سنجر، ۱۳۹۰). هربرت گانز^۱ (۱۹۵۲) بی‌تفاوتی را مفهومی اخلاقی می‌داند که در درون خود، حاوی واقعیتی است که کمی علاقه و یا نبود آن، به عنوان یک پدیده مهم جامعه‌شناختی، شناخته می‌شود (به نقل از نادری، بنی‌فاطمی، و حریری‌اکباری، ۱۳۸۹). بی‌تفاوتی، نوعی احساس انفصال، جدایی و عدم پیوند ذهنی و عینی میان فرد و جامعه است (داورپناه و هویدا، ۱۳۹۶). افرادی که دچار این پدیده می‌شوند توجهی به آینده خود و سازمان ندارند. بی‌تفاوتی سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که فردی امید خود را برای نائل آمدن به اهدافش از دست می‌دهد و می‌کوشد تا از منبع ناامیدی‌اش کناره بگیرد (رضائیان، ۱۳۷۸: ۹۹). نشانه‌های بی‌تفاوتی سازمانی را می‌توان در دو گروه طبقه‌بندی کرد: گروه اول شامل نشانه‌های رفتاری است که در رفتار کلی افراد قابل مشاهده است؛ از جمله عدم احترام به قوانین، اهداف، ائتلاف منابع و امکانات. گروه دوم، نشانه‌های عملکردی است که در وظایف، عملکرد کارکنان و رفتار آنها با مشتریان قابل مشاهده است. روح بی‌تفاوتی در رفتار کارکنان، انگیزه کار و تلاش را از آنها می‌گیرد و در پی کارکنان بی‌تفاوت، سازمان بی‌تفاوت شکل می‌گیرد (کیف^۲، ۲۰۰۳: ۲۷).

دانایی‌فرد، حسن‌زاده و سالاریه (۱۳۸۹) برای بی‌تفاوتی سازمانی، پنج بعد بی‌تفاوتی نسبت به مدیر (مانند فرار از پاسخ‌گویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیمات مدیر و خودداری از اظهارنظر در جلسات)؛ بی‌تفاوتی به سازمان (مانند کاهش مسئولیت‌پذیری، ترک سریع محل کار و استفاده شخصی از امکانات سازمانی)؛ بی‌تفاوتی به کار (اهمیت ندادن به بهره‌وری، کاهش دقت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، داشتن احساس بی‌ارزشی و بی‌اهمیتی نسبت به کار)؛ بی‌تفاوتی به ارباب رجوع (اولویت قرار ندادن ارباب رجوع، سردرگم کردن ارباب رجوع و عدم پاسخگویی تلفنی به

1. Herbert Ganz
2. Keefe

ارباب رجوع)؛ و بی تفاوتی نسبت به همکاران (کاهش همکاری با همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران و ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان) مطرح نمودند.

در کنار بی تفاوتی سازمانی، یکی از مسائل مهم دیگر سازمان‌ها، اهمال کاری در محیط کاری است؛ زیرا اهمال کاری می‌تواند بهره‌وری سازمان را تحت الشعاع قرار دهد. اهمال کاری یک موضوع جالب بین رشته‌ای است که از امور مالی و سرمایه‌گذاری تا سلامتی را در بر می‌گیرد. عده‌ای اهمال کاری را به اشتباه، معادل تنبلی می‌دانند، در حالی که این دو با هم تفاوت دارند؛ زیرا در تنبلی، فرد، میلی برای انجام کار ندارد، اما اهمال کاری به تأخیر انداختن و جایگزین کردن تکالیف فردی با انجام فعالیت‌های غیرضروری دیگر است (خاکپور و قلی‌پور، ۱۳۹۶). از نظر روانشناسی، اهمال کاری یعنی به آینده محول کردن کاری که تصمیم به اجرای آن گرفته‌ایم. اهمال کاری، رفتار نامطلوب و نکوهیده‌ای است که به تدریج در وجود انسان به صورت عادت درمی‌آید (الیس^۱، ۱۹۹۶). از دیدگاه سازمانی، اهمال کاری، دشمن سازمان و مانع رشد بهره‌وری و نوآوری در سازمان است. اهمال کاری شغلی، الگوی پایدار رفتاری است که در آن فرد، توانایی انجام فعالیت را دارد، اما از ابتدا به زمان و اتمام تکالیف یا فعالیت‌های کاری که باید در مدت معین انجام شود به‌طور مکرر امتناع می‌کند (خاکپور و قلی‌پور، ۱۳۹۶). اهمال کاری به گونه‌های متفاوتی در محیط کار تجلی می‌یابد که از جمله آن می‌توان به موارد نگرانی، بحران‌سازی، پرخاشگری، پرکاری، حواس‌پرتی، ابهام و سردرگمی در انجام امور، اشاره کرد (صفاری‌نیا و امیرخانی‌رازلیقی، ۱۳۹۵). صفاری‌نیا و امیرخانی‌رازلیقی (۱۳۹۰) مؤلفه‌های اهمال کاری سازمانی را در ناکارآمدی، تشویش‌ذهنی اعضا و بی‌بازی از تکلیف می‌دانند.

طبق نظر محققان، هم بی تفاوتی و هم اهمال کاری سازمانی می‌تواند ریشه در ویژگی‌های شغلی و شخصیتی داشته باشد (دانایی‌فر و اسلامی، ۲۰۱۰؛ سیلوا و همکاران^۲، ۲۰۱۰؛ استیل و فراری^۳، ۲۰۱۳؛ کاراتاس^۴، ۲۰۱۵؛ کانتن و کانتن^۵، ۲۰۱۶؛ رضایی، یارمحمدیان و محمودزاده، ۱۳۹۵؛ دانش، نورمحمدیان و عبدالهی، ۲۰۱۶). موفقیت هر سازمان در گرو استفاده مفید از نیروی انسانی و بکارگیری افرادی است که توانایی و استعداد‌های خاص آن شغل را داشته باشند. در انتخاب افراد برای مشاغل، اصل کلی این است که خصوصیات افراد با وظایف شغلی مطابقت کند و به نوعی بین شخص و شغل، سازگاری وجود داشته باشد. در عصر کنونی، شناخت تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی افراد در بسیاری از موقعیت‌های زندگی ضرورت دارد. کارایی افراد در شغل، موفقیت آنها در تحصیل، اثربخشی روش‌های درمانی و به‌طور کلی سازگاری انسان در تمامی موقعیت‌های زندگی با خصایص شخصی او رابطه دارد. بهترین نظریه مستند تناسب شغل با شخصیت را یک روانشناس

1. Ellis
2. Silva & et al
3. Steel & Ferrari
4. Karatas
5. Kanten & Kanten

به نام جان هالند^۱ عرضه کرد؛ بر اساس این نظریه، مردم تمایل دارند شغلی را انتخاب کنند که با شخصیت آنان همخوانی داشته باشد (نکویی‌مقدم و بزنجانی، ۱۳۸۹). به باور گنجی (۱۳۸۵) شخصیت، مجموعه صفات ارثی و اجتماعی است که ثبات نسبی دارند و ویژگی‌ها و تفاوت اشخاص را از نظر نگرش‌ها و رفتارها تعیین می‌کنند. آلپورت^۲، شخصیت را سازمان پویایی از منظومه‌های روانی و بدنی در درون فرد که سبب سازگاری بی‌همتا و بی‌نظیر او با محیط می‌شود، می‌داند (نکویی‌مقدم و بزنجانی، ۱۳۸۹). نظریه‌های مختلفی برای تعیین ویژگی‌های شخصیتی یا ابعاد شخصیت مطرح شده است، اما مدل پنج عاملی مک‌کری و کاستا که در سال‌های اخیر در مطالعات و تحقیقات زیادی مورد تأیید قرار گرفته، مبنای بقیه مدل‌ها شناخته شده است. پنج عامل یا ویژگی غالب در مدل مذکور عبارتند از: برون‌گرایی (مانند اجتماعی، جمع‌گرا، با جرات، سر زبان‌دار و فعال بودن)؛ ثبات هیجانی (عاری بودن از اضطراب، افسردگی، خشم، پرخاشگری، خجالت‌زدگی، هیجان‌های تند و در مقابل آرام، خوشرو و خوش برخورد بودن)؛ انعطاف‌پذیری (رفتار کنجکاوانه، با علایق متنوع، خلاق، مبتکر، تخیلی و غیرسنستی)؛ مسئولیت‌پذیری (پرکار بودن، علاقه‌مند بودن به پیشرفت و پشتکار داشتن)؛ و سازگار و دلپذیر بودن (نوع‌دوستی و همدردی با دیگران).

در کنار ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شغلی هم می‌توانند بر انگیزه و رضایت شغلی کارکنان تأثیر بسزایی داشته باشند. هرسی و بلانچارد^۳ (۱۹۸۳) معتقدند بعضی از نیازهای کارکنان می‌تواند از طریق عوامل درون شغلی رفع شوند؛ از جمله مهمترین عوامل درون شغلی که بر انگیزه کارکنان تأثیر دارد، ویژگی‌های شغلی است (به نقل از شائمی‌برزکی و ابزری، ۱۳۹۳). ویژگی‌های شغل اشاره به چگونگی فعالیت‌ها، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل دارد. برخی از مشاغل، متعارف و جاری هستند، زیرا فعالیت‌های آنها یک‌دست و تکراری شده‌اند و برخی دیگر، غیرمعمول؛ برخی نیاز به مهارت‌های گوناگون دارند و برخی دیگر، میدان عمل محدود؛ بعضی‌ها کارمند را با واداشتن به تبعیت دقیق از روندها، خسته می‌کنند و بعضی دیگر به کارمندان آزادی عمل بیشتر در انجام دادن کار به میل خود می‌دهند (ابراهیم‌پور و خلیلی، ۱۳۹۰). کارکنان اساساً به دنبال شغلی هستند که با چالش روبه‌رو است؛ مسئولیت انجام آن به طور کامل بر عهده خود فرد باشد و برای انجام آن از اختیار و آزادی عمل کافی برخوردار باشند (کیم و همکاران^۴، ۲۰۰۹). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که موفقیت شغلی زمانی میسر است که نه تنها خصوصیات افراد، بلکه، خصوصیات مشاغل مربوط به آنها مورد بررسی قرار گیرد.

هاکمن و اولدهام^۵ (۱۹۷۵) ماهیت شغل را مشتمل بر پنج عنصر تنوع مهارت (تعداد و گوناگونی مهارت‌هایی که برای انجام کار لازم است)؛ هویت‌وظیفه (درجه‌ای است که شغل تا آن درجه، نیاز به

1. John Holland
2. Allport
3. Heresy & Blanchard
4. Kim & et al
5. Hackman & Oldham

تکمیل به عنوان یک واحد کاری مشخص دارد؛ اهمیت وظیفه (میزان اثربخشی که شغل در افراد دیگر یا سازمان برجای می‌گذارد)؛ استقلال (آزادی عمل کارمند نسبت به اجرای طرح، رعایت جدول زمان‌بندی و استفاده از بصیرت مشخص)؛ و بازخورد (اطلاعاتی که افراد شاغل نسبت به اثربخشی و عملکرد کار خود دریافت می‌کنند) ارائه دادند (سیدجوادین، ۱۳۸۶: ۱۱۳).

پژوهشگران مختلف در تحقیقات خود موضوعات مرتبط با هر یک از متغیرهای مورد اشاره را از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند. در همین راستا عنبری و رحمانی (۱۳۹۳) در پژوهشی نشان دادند که میان ویژگی‌های شغلی و رضایت‌شغلی رابطه معناداری وجود دارد. شائمی‌برزکی و ابزری (۱۳۹۶) دریافتند تنوع شغلی، هویت شغلی و اهمیت وظیفه دارای تأثیر منفی بر بی تفاوتی سازمانی می‌باشد. خدابخشی و سپهوندی (۱۳۹۴) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین اهمال کاری و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. زبردست و جهرمی (۱۳۹۴) نیز در تحقیقات خود نتیجه گرفتند که ارتباط معکوس و معناداری میان وظیفه‌شناسی، تجربه‌پذیری و برون‌گرایی با سکوت و بی تفاوتی سازمانی وجود دارد. شکاری و خیرخواه (۱۳۹۵) در تحقیقی دریافتند یکی از عواملی که در بروز پدیده بی تفاوتی سازمانی نقش مهمی ایفا می‌کند فقدان سیستم‌های شایسته‌سالاری ناشی از شرایط مدیریتی ضعیف و برنامه‌ریزی نامناسب توسط مدیران سازمانی است. اسدنیا و جلیل‌پور (۱۳۹۵) در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که ویژگی‌های شخصیتی، متغیرهای قوی در پیش‌بینی عملکرد شغلی هستند. شهبازیان و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین اهمال کاری شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ همچنین نتایج آنان نشان داد که انگیزش شغلی و اهمال کاری شغلی می‌توانند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند و نهایتاً انگیزش شغلی و اهمال کاری شغلی از عوامل مهمی هستند که می‌توانند در فرسودگی شغلی کارکنان نقش داشته باشند. صفاری‌نیا و امیرخانی‌رازیلیقی (۱۳۹۵) دریافتند بین اهمال کاری سازمانی و خرده مقیاس‌های آن (ناکارآمدی و بی‌زاری از تکلیف) با ابعاد فرسودگی شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کوته و ویمن^۱ (۱۹۸۷) در پژوهشی نشان داد میزان اهمال کاری کارکنان، ناشی از زمینه‌های فردی بوده است. گالو^۲ (۱۹۹۰) در پژوهشی به این نتیجه رسید که اهمال‌ورزی در محیط کار به طور بالقوه ممکن است تأثیرات منفی را هم بر کارمندان و هم بر بازدهی سازمان‌ها بر جای بگذارد. دیویسون و بینگ^۳ (۲۰۰۸) در مطالعه خود به بررسی تأثیر بی تفاوتی افراد روی ارزیابی عدالت پرداخته‌اند و بیان کردند که افراد ممکن است نسبت به عادلانه بودن پاداش‌ها بی تفاوت باشند، به این معنا که اگر حس بی طرفانه بودن در سازمان وجود نداشته باشد و یا بین نهاده‌ها و ستانده‌ها تعادل برقرار نباشد و عدالتی در دادن پاداش‌ها نباشد، افراد دچار بی تفاوتی می‌شوند، افرادی که باور داشته باشند تلاش بیشتر به پاداش بیشتر

1. Goote Weyman
2. Galue
3. Davison & Bing

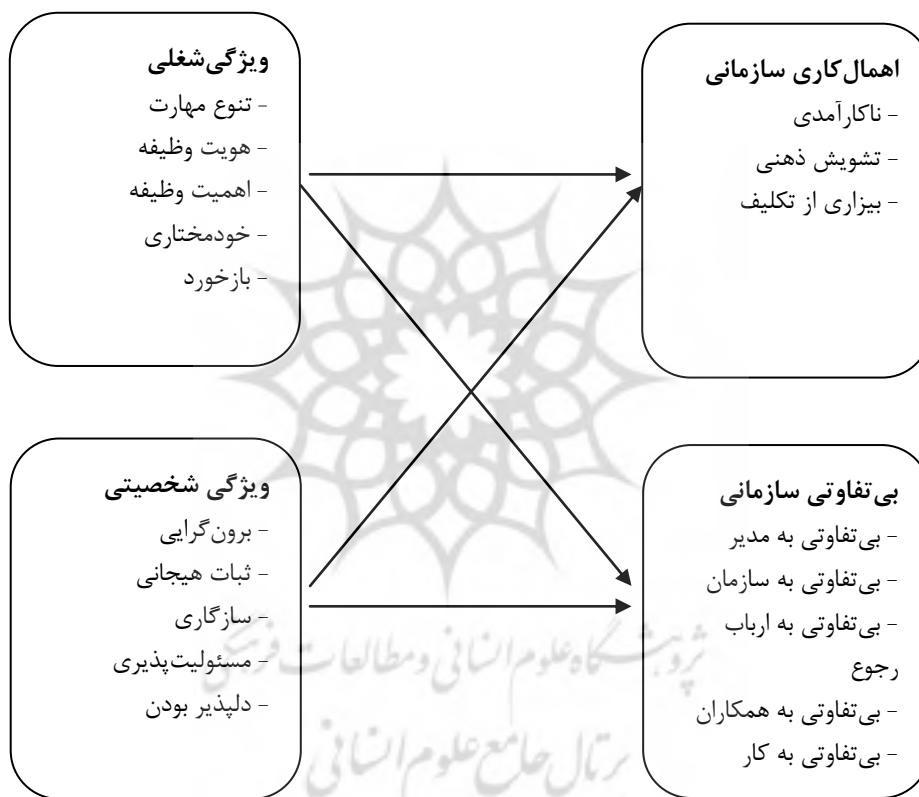
منجر می‌شود، بیشتر تلاش خواهند کرد و افرادی که باور داشته باشند که پاداش ربطی به عملکرد ندارد، نسبت به کار حساس نیستند. لی‌اندر^۱ (۲۰۰۹) طی مطالعات خود به این نتیجه رسید که شکل‌گیری حالت بی‌تفاوتی در سازمان، تأثیر نامطلوبی بر سطح انگیزه کارکنان و به تبع آن بر روی سه مؤلفه تعهد سازمانی، وفاداری سازمانی و ایجاد هویت سازمانی خواهد داشت. کورکین و همکاران^۲ (۲۰۱۱) دریافتند اهمال‌کاری یکی از پیامدهای کمبود خودتنظیمی است، اما در اهمال‌کاری فعال، نوعی استفاده از راهبردهای فراشناختی مشاهده می‌شود که باعث می‌شود فرد انجام فعالیت را به تعویق بیندازد. ام‌کوجی و سیکلیه^۳ (۲۰۱۲) نشان دادند باز بودن به تجربه، انعطاف‌پذیر بودن و هیجانی بودن، متغیرهای اصلی در پیش‌بینی عملکرد شغلی هستند؛ همچنین بیان کردند که ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌تواند ابزار مفیدی در سنجش رضایت و عملکرد شغلی کارکنان باشد. نصراصفهان‌ی، قربانی، امیری و فرخی (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که بی‌تفاوتی سازمانی منجر به آن می‌شود که سازمان و کارکنان آن، انگیزه و تلاش برای دستیابی به اهداف سازمانی نداشته باشند؛ از سوی دیگر، بوروکراسی مهمترین عامل فرعی در میان مؤلفه‌های فاکتور ساختاری است که بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر می‌گذارد. یازیچی و بلوت^۴ (۲۰۱۵) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین اهمال‌کاری معلمان با ویژگی‌های کمال‌گرایانه شخصیتی آنان ارتباط معناداری وجود دارد. متین، تاريس و پیترز^۵ (۲۰۱۶) نیز در بررسی سنجش اهمال‌کاری در کار و ارتباط آن با متغیرهای محیط کار دریافت که کمبود تقاضاها و منابع شغلی با خستگی و کسالت همراه بوده و کسالت منجر به اهمال‌کاری و تعلل در کار و رفتار ضد تولید می‌شود.

با توجه به مبانی نظری و تجربی پژوهش حاضر، اداره و مدیریت سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌ها و ادارات آموزشی به دلیل اهمیت و جایگاه آموزش در مسائل مختلف جامعه، نیازمند مدیریت قوی، توجه به تغییرات فزاینده محیط بیرونی و درونی و سرمایه‌های انسانی می‌باشد. با توجه به این که سازمان‌های آموزشی و از جمله سازمان آموزش و پرورش در تربیت سرمایه انسانی هر جامعه‌ای نقش محوری دارند و تربیت سرمایه انسانی از وظایف مهم آنان است، لذا پرداختن به مقوله بی‌تفاوتی سازمانی و اهمال‌کاری سازمانی، از مسائل مهم به شمار می‌آید.

بررسی راه‌کارهای مناسب در بهبود بی‌تفاوتی و اهمال‌کاری می‌تواند مسؤولان امر را در برنامه‌ریزی در سطح مدارس و ادارات وابسته به آموزش و پرورش یاری رساند، عواملی که می‌تواند به بروز بی‌تفاوتی سازمانی و اهمال‌کاری سازمانی کمک کند را شناسایی نماید، و در صدد رفع و یا کاهش آنها باشد. در پژوهش‌های متعددی، از دلایل ایجاد بی‌تفاوتی و اهمال‌کاری سازمانی، به عوامل مدیریتی (مانند فقدان شایسته‌سالاری، تبعیض و عدم آگاهی از نیازهای کارکنان)؛ عوامل

1. Linder
2. Corkin & et al
3. Mkoji & Sikaliéh
4. Yazici & Bulut
5. Metin, Taris, & Peeters

ساختاری (ناسازگاری بین اهداف فردی و سازمانی، بوروکراسی زیاد، عدم تمرکز، هرم تصمیم‌گیری و...)؛ و انگیزشی (حقوق پایین، تأخیر در پرداخت‌ها و پاداش‌ها) اشاره شده است. اما در کنار عوامل فوق، طبق پژوهش‌های متعدد، عوامل دیگری نیز بر اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی، تأثیرگذارند که می‌توان از تأثیر عوامل شخصیتی و شغلی نام برد. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر، تبیین اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی و شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهر قدس می‌باشد. مدل مفهومی پژوهش بر اساس مبانی نظری و تجربی به صورت زیر، ترسیم شد (شکل ۱).



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

- بر اساس مدل مفهومی پژوهش، فرضیات پژوهش به صورت زیر تدوین شدند:
۱. وضعیت اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان، بالاتر از حد متوسط است.
 ۲. وضعیت ویژگی‌های شغلی و شخصیتی کارکنان، بالاتر از حد متوسط است.
 ۳. بین ویژگی‌های شغلی و شخصیتی با اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان، رابطه وجود

دارد.

۴. اهمال‌کاری و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان از روی ویژگی‌های شغلی و شخصیتی قابل پیش‌بینی است.

روش‌شناسی

با توجه به موضوع تحقیق، نوع پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر اجرا، توصیفی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان آموزش و پرورش شهرستان قدس در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۲۶۰۵ نفر بود. جهت تعیین واریانس جامعه آماری، انجام یک مطالعه مقدماتی بر روی گروهی از افراد جامعه به منظور پیش برآورد واریانس نمونه ضرورت داشت؛ لذا یک گروه ۳۰ نفره از کارکنان آموزش و پرورش به صورت تصادفی انتخاب گردید و پرسشنامه‌ها در بین آنها توزیع شد. پس از استخراج داده‌های مربوط به پاسخ‌های گروه مزبور و پیش برآورد واریانس، حجم نمونه آماری پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۴ نفر به دست آمد. در تحقیق حاضر، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شد. داده‌های مورد نیاز پژوهش از طریق چهار پرسشنامه گردآوری شدند: الف). پرسشنامه اهمال‌کاری سازمانی: پرسشنامه استاندارد اهمال‌کاری صفاری‌نیا و امیرخانی‌رازلیقی (۱۳۹۰) دارای ۲۵ گویه و سه زیرمقیاس می‌باشد که نمره‌گذاری گویه‌ها بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت است. خرده مقیاس‌ها شامل ناکارآمدی (۱۶ گویه)، تشویش ذهنی (۵ گویه)، و بی‌زاری از تکلیف (۴ گویه) بود. دامنه کلی نمرات مقیاس ۲۵ تا ۱۲۵ است. نمرات ۲۵ تا ۳۷ نشانگر اهمال‌کاری خیلی کم، ۳۸ تا ۶۲ کم، ۶۳ تا ۸۷ متوسط، ۸۸ تا ۱۱۲ زیاد و ۱۱۳ تا ۱۲۵ خیلی زیاد می‌باشد. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی مورد تأیید ده نفر از اساتید و متخصصان گردید. از طریق روایی سازه به روش تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که مؤلفه ناکارآمدی با ۰/۹۴، دارای بیشترین وزن و بار عاملی بود. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ برآورد گردید. ب). پرسشنامه بی‌تفاوتی سازمانی: پرسشنامه استاندارد بی‌تفاوتی سازمانی دانایی‌فر و همکاران (۱۳۸۹) دارای ۳۳ گویه و پنج بعد بی‌تفاوتی به مدیر (۱۰ سوال)، بی‌تفاوتی به سازمان (۶ سوال)، بی‌تفاوتی به ارباب رجوع (۶ سوال)، بی‌تفاوتی به همکار (۴ سوال) و بی‌تفاوتی به کار (۷ سوال) می‌باشد. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی مورد تأیید ده نفر از اساتید و متخصصان گردید. از طریق روایی سازه به روش تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که مؤلفه‌های بی‌تفاوتی به همکار و بی‌تفاوتی به کار با ۰/۹۱، دارای بیشترین وزن و بار عاملی بودند. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵ برآورد گردید. ج). پرسشنامه ماهیت شغلی: پرسشنامه استاندارد ماهیت شغلی واگنر بر اساس پنج مؤلفه (تنوع در مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال و بازخورد) در قالب ۱۵ سؤال بر حسب طیف هفت درجه‌ای لیکرت می‌باشد. نقطه برش پرسشنامه ماهیت شغلی ۶۰ می‌باشد. نمره کسب شده بالاتر از ۶۰ معرف وضعیت مطلوب و پایین‌تر از ۶۰ معرف وضعیت نامطلوب ماهیت شغل است. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی مورد

تأیید ده نفر از اساتید و متخصصان گردید. از طریق روایی سازه به روش تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که مؤلفه استقلال با ۰/۸۱، دارای بیشترین وزن و بار عاملی بود. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۲ برآورد گردید. د) پرسشنامه ویژگی شخصیتی: پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی جان و اسریواستاوا^۱ (۱۹۹۹) دارای ۴۴ سؤال در پنج مؤلفه برون‌گرایی (۸ گویه)، سازگاری و دلپذیر بودن (۹ گویه)، مسئولیت‌پذیری (۹ گویه)، ثبات هیجانی (۸ گویه) و انعطاف‌پذیری (۱۰ گویه) بر حسب طیف چهار درجه‌ای لیکرت بود. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی مورد تأیید ده نفر از اساتید و متخصصان گردید. از طریق روایی سازه به روش تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که مؤلفه مسئولیت‌پذیری با ۰/۹۷، دارای بیشترین وزن و بار عاملی بود. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵ برآورد گردید. تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان) با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفت.

یافته‌ها

فرضیه ۱. وضعیت اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان، بالاتر از حد متوسط است.
فرضیه ۲. وضعیت ویژگی‌های شغلی و شخصیتی کارکنان، بالاتر از حد متوسط است.
به منظور مقایسه و بررسی وضعیت اهمال کاری سازمانی، بی تفاوتی سازمانی، ماهیت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با نقطه برش و میانگین فرضی و تئوریک، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد (جدول‌های ۱ و ۲).

جدول (۱) میزان اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان

متغیر	تعداد	میانگین	نقطه برش	Df	t	P
اهمال کاری	۳۲۴	۵۲/۶۰	۷۵	۳۲۳	-۳۴/۶۷	۰/۰۰۰
بی تفاوتی	۳۲۴	۱/۷۴	۳	۳۲۳	-۳۹/۱۴	۰/۰۰۰

طبق جدول (۱) میانگین اهمال کاری سازمانی کارکنان به میزان ۵۲/۶۰ در بازه ۳۸ تا ۶۲ و پایین‌تر از نقطه برش ۷۵ قرار دارد و این نشان می‌دهد که میزان اهمال کاری کارکنان، در سطح پایینی است. همچنین میانگین بی تفاوتی سازمانی کارکنان به میزان ۱/۷۴ پایین‌تر از نقطه برش (۳) است. آزمون تی نشان داد این تفاوت در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است و فرض ادعای پژوهشگر تأیید می‌شود.

جدول (۲) میزان ماهیت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان

متغیر	تعداد	میانگین	نقطه برش	Df	t	P
ماهیت شغل	۳۲۴	۶۷/۵۳	۶۰	۳۲۳	۵/۹۴	۰/۰۰۰
ویژگی شخصیتی	۳۲۴	۲/۹۸	۲/۵	۳۲۳	۲۱/۴	۰/۰۰۰

جدول (۲) نشان داد میانگین ماهیت شغلی کارکنان به میزان ۶۷/۵۳ در بازه بالاتر از نقطه برش ۶۰ قرار می‌گیرد و به نوعی دیدگاه کارکنان در مورد ماهیت شغل خود، مطلوب است. همچنین میانگین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان به میزان ۲/۹۸ بالاتر از نقطه برش ۲/۵ است. آزمون تی نشان داد این تفاوت در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است و فرض ادعای پژوهشگر تأیید می‌شود.

فرضیه ۳. بین ویژگی‌های شغلی و شخصیتی با اهمال کاری و بی‌تفاوتی‌سازمانی کارکنان، رابطه وجود دارد.

به‌منظور تعیین رابطه بین متغیرهای ماهیت‌شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با اهمال کاری و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (جدول ۳). از مفروضات و شروط کاربرد این آزمون، نرمال بودن داده‌ها و پیوسته بودن (فاصله‌ای و کمی بودن) است.

جدول (۳) ضریب همبستگی بین ماهیت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با اهمال کاری و بی‌تفاوتی سازمانی

متغیر	رابطه	P
ماهیت شغلی و اهمال کاری	-۰/۱۹	۰/۰۰۱
ویژگی‌های شخصیتی و اهمال کاری	-۰/۴۹	۰/۰۰۰
ماهیت شغلی و بی‌تفاوتی	-۰/۱۴	۰/۰۱۳
ویژگی‌های شخصیتی و بی‌تفاوتی	-۰/۵۰	۰/۰۰۰

ضریب همبستگی نشان داد بین ماهیت شغلی و اهمال کاری سازمانی ۰/۱۹، بین ویژگی‌های شخصیتی و اهمال کاری سازمانی ۰/۴۹، بین ماهیت شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی ۰/۱۴ و بین ویژگی‌های شخصیتی و بی‌تفاوتی سازمانی ۰/۵۰ رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

قبل از انجام رگرسیون، مفروضه‌های آزمون شامل نرمال بودن توزیع داده‌ها، نبود هم‌خطی چندگانه و استقلال خطاها و باقیمانده‌ها بررسی شد. مقدار شاخص کجی و کشیدگی برای هر دو متغیر در بازه (+۲ و -۲) قرار داشت. مقدار آزمون دوربین و واتسون برابر (۱/۲) بود و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین در حد متوسط و کمتر از (۰/۵۰) بود؛ به این ترتیب، مفروضات رگرسیون همزمان تأیید شد. از رگرسیون همزمان جهت پیش‌بینی و تبیین اهمال کاری و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان از روی ویژگی‌های شغلی و شخصیتی استفاده شد.

فرضیه ۴. اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان از روی ویژگی‌های شغلی و شخصیتی قابل پیش‌بینی است.

جدول (۴) ضریب رگرسیون همزمان ویژگی‌های شغلی و شخصیتی جهت تبیین اهمال کاری سازمانی

متغیرها	B	خطای استاندارد	Beta	t	Sig
مقدار ثابت	۹۹/۴۹	۴/۳۶	-	۲۲/۸۰	۰/۰۰۰
شغل	-۰/۰۸۴	۰/۰۲۴	-۰/۱۷	-۳/۴۷	۰/۰۰۱
شخصیت	-۱۳/۸۰	۱/۳۷	-۰/۴۸	-۱۰/۱	۰/۰۰۰

ضرایب رگرسیون همزمان نشان داد هم ویژگی‌های شغلی و هم شخصیتی، قابلیت پیش‌بینی اهمال کاری سازمانی کارکنان را دارند و می‌توانند در مدل رگرسیونی قرار گیرند.

جدول (۵) ضریب رگرسیون همزمان ویژگی‌های شغلی و شخصیتی جهت تبیین بی تفاوتی سازمانی

متغیرها	B	خطای استاندارد	Beta	t	Sig
مقدار ثابت	۴/۰۶	۰/۲۱۸	-	۱۸/۶۴	۰/۰۰۰
شغل	-۰/۰۰۳	۰/۰۰۱	-۰/۱۱۶	-۲/۴۲	۰/۰۱۶
شخصیت	-۰/۷۱	۰/۰۷	-۰/۵۰	-۱۰/۴۲	۰/۰۰۰

ضرایب رگرسیون همزمان نشان داد هم ویژگی‌های شغلی و هم شخصیتی قابلیت پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان را دارند و می‌توانند در مدل رگرسیونی قرار گیرند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد میانگین اهمال کاری سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهر قدس از لحاظ ناکارآمدی، بی‌علاقگی و تشویش ذهنی، در حد کم است؛ این نشان می‌دهد که اکثر کارکنان، انجام کارهای مهم و گرفتن تصمیمات مهم را بی‌جهت به تأخیر نمی‌اندازند؛ کمتر کار امروز را به فردا واگذار می‌کنند؛ در تعهد به کارهایی که به دیگران داده‌اند تا حد زیادی جدی هستند؛ معمولاً نگران این هستند که مبادا وظیفه‌شان را به درستی انجام ندهند؛ اغلب اوقات به موقع به قرارهای ملاقات و جلسات می‌روند؛ هنگام انجام امور شغلی، کمتر دچار حواس پرتی می‌شوند؛ علیرغم مسئولیت‌های زیاد، سعی می‌کنند کمترین تأخیر را در کار داشته باشند و اکثراً تمایل دارند کارشان را سر موقع انجام دهند. در همین راستا رضایی و همکاران (۱۳۹۵) میزان اهمال کاری سازمانی کارکنان پرستاری و مامایی بیمارستان‌های وابسته به تأمین اجتماعی استان اصفهان و شهبازیان، مصرآبادی و افتخاری فر (۱۳۹۵) میزان اهمال کاری سازمانی کارکنان بیمارستان‌های شهر اهر را در حد کم

ارزیابی نمودند، اما فرضی و همکاران (۲۰۱۵) اهمال کاری سازمانی کارکنان پرستاری را بالا گزارش نمودند.

یافته‌ها نشان داد میانگین بی‌تفاوتی کارکنان، پایین‌تر از حد متوسط است که این نتایج بیانگر این است که میزان بی‌تفاوتی سازمانی در شرایط خوب و مطلوبی است؛ زیرا اکثر کارکنان معتقد بودند که هم به سازمان و هم به کارشان متعهد هستند؛ اوامر مافوق را اجرا می‌کنند؛ احترام همکارشان را دارند و در مقابل ارباب رجوع، پاسخگو هستند؛ کار خود را مفید و با ارزش می‌دانند؛ با میل در جلسات شرکت می‌کنند؛ مدیر را از روند کارها مطلع می‌کنند؛ در ساعات اداری به امور شخصی خود نمی‌پردازند؛ در مصرف ملزومات اداری (کاغذ-خودکار) حتی‌الامکان، صرفه‌جویی می‌کنند؛ تمایل به کار گروهی و ارتقای موقعیت خود در سازمان دارند. در همین راستا انصاری و فخری (۱۳۹۴) میزان بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت تعاونی کشاورزی شهرستان شهرضا؛ و ترک‌زاده و سلیمی (۱۳۹۵) نیز میزان بی‌تفاوتی کارکنان جهاد کشاورزی استان فارس را پایین‌تر از حد متوسط گزارش نموده‌اند.

همچنین دیگر یافته‌ها نشان داد میانگین دیدگاه کارکنان در مورد ماهیت‌شغلی خود، بالاتر از حد متوسط است و فرض ادعای پژوهشگر مبنی بر مطلوب بودن دیدگاه کارکنان در مورد ماهیت شغلی خود تأیید گردید. این یافته بیانگر این است که از دیدگاه کارکنان، شغل‌شان به کارکنانی با مهارت‌های پیچیده و سطح بالا نیازمند است؛ شغل‌شان ساده و تکراری نمی‌باشد؛ شغل‌شان فرصت استفاده از خلاقیت یا قضاوت شخصی در انجام کار را می‌دهد؛ به آنها این اجازه را می‌دهد که هر قسمی از کار را که شروع می‌کنند، بتواند به‌طور کامل آن را به پایان برسانند؛ شغل‌شان در انتخاب روش انجام کار به آنها استقلال و آزادی قابل توجهی می‌دهد؛ شغل‌شان به آنها این اجازه را می‌دهد تا خودشان تصمیم بگیرند که چه چیزی برای انجام دادن نیاز است؛ شغل‌شان نیازمند کارکنانی است که کارهای مختلفی انجام می‌دهند و از یک مهارت متنوع و استعداد بالا برخوردار هستند و بر این باورند که نتایج حاصل از شغل‌شان، اثرات مهمی بر روی زندگی و رفاه افراد دیگر برجای می‌گذارد. در این خصوص نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق رحیمی و اسماعیلی (۱۳۹۷) که میانگین ماهیت شغلی کارکنان دانشگاه کاشان را بالاتر از حد متوسط ارزیابی نمودند، همسویی و مطابقت دارد.

طبق یافته‌ها، میانگین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان از نظر برونگرایی، انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری، ثبات هیجانی، سازگاری و دلپذیر بودن، بالاتر از حد متوسط و به نوعی در شرایط مطلوبی است. این نشان می‌دهد از نظر ویژگی دلپذیری و سازگاری، بین کارکنان تا حد زیادی گذشت، همدردی، دارای حس همکاری، اعتماد و ... وجود دارد که این منجر به تعارض بین فردی کمتر و حمایت بیشتر از سوی دیگران می‌شود و آن هم متعاقباً باعث کاهش تعارض در محیط کار می‌شود. از نظر برونگرایی نشان می‌دهد که کارکنان، نسبتاً فعال، پرا انرژی، مشتاق، خونگرم، صمیمی

و اجتماعی هستند. از نظر مسئولیت‌پذیری، دارای انگیزه، وجدان کاری، سخت‌کوش، خودتنظیم، وقت‌شناس و دارای حس وظیفه‌شناسی هستند. از نظر ثبات هیجانی هم نشانگر این است که کارکنان، تکانشی عمل نمی‌کنند و تا حد زیادی خودمدیریتی و خودکنترلی دارند. از نظر انعطاف‌پذیری، کارکنان، نسبتاً کنجکاو، با علایق متنوع، خلاق، مبتکر و تخیلی هستند. در این خصوص، نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های چشمه‌سهرابی، بلوچی و نوری (۱۳۹۷) که ویژگی‌های متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ و نیک‌بخش (۱۳۸۶) که صفات شخصیتی بازیکنان حرفه‌ای بسکتبال را بالاتر از حد متوسط ارزیابی نمودند، همسویی و مطابقت دارد.

ضریب همبستگی نشان داد بین ماهیت شغلی با اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنادار وجود دارد و ماهیت شغلی قابلیت پیش‌بینی اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان را دارند. ماهیت شغلی می‌تواند در سازگاری شغلی افراد مؤثر باشد. طبق نظر هاگمن و لاولر (۲۰۰۷)، طراحی شغل بر اساس پنج ویژگی اصلی شغل، باعث انگیزشی شدن شغل می‌شود و خاصیت انگیزشی شغل نیز باعث برخی برون‌دادها مانند خشنودی شغلی، تعهد شغلی، دلبستگی شغلی و سازگاری شغلی می‌شود. در دیدگاه ماهیت شغلی، خود شغل عاملی مهمی جهت برانگیختن کارکنان و ایجاد رضایت پایدار در آنها خواهد بود؛ در صورتی که شغل به خوبی طراحی شود و از نظر ویژگی‌های شغلی، غنی باشد، عملکرد کارکنان را تا حد زیادی بهبود می‌بخشد و از خستگی شغلی نیروی کار جلوگیری می‌کند (اسپکتور^۱، ۲۰۰۸). همچنین منزلت شغلی بالا در روحیه شاغل و کارایی آنها تأثیر بسزایی دارد و منزلت شغلی پایین می‌تواند باعث شود که کارکنان نسبت به کار و سازمان خود بی تفاوت و بی توجه شوند و این بی تفاوتی نسبت به کار و سازمان به نوبه خود باعث انگیزه پایین و مسائلی همچون کم کاری، اهمال کاری و غیبت از کار شود. در واقع با توجه به پاسخ‌های مشارکت کنندگان، هرچه منزلت شغلی آنها بالاتر باشد، اهمیت بیشتری به شغل خود می‌دهند و در نتیجه، بی تفاوتی و اهمال کاری، کمتر می‌شود. دانایی فرد و اسلامی (۱۳۹۰) معتقدند همگونی شغل و شاغل از جمله عوامل درون سازمانی است که از بروز بی تفاوتی سازمانی جلوگیری می‌کند. حسن‌شاهی (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان داد همه ابعاد ماهیت شغلی پیش‌بینی کننده معنادار و معکوس اهمال کاری شغلی هستند. عنبری و رحمانی (۱۳۹۳) نیز در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که میان ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی، رابطه معناداری وجود دارد. شائمی‌برزکی و ابزری (۱۳۹۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تنوع شغلی، هویت شغلی و اهمیت وظیفه دارای تأثیر منفی بر بی تفاوتی سازمانی می‌باشند.

نتایج ضریب همبستگی نشان داد بین ویژگی‌های شخصیتی با اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنادار وجود دارد و ویژگی‌های شخصیتی، قابلیت پیش‌بینی اهمال کاری و بی تفاوتی سازمانی کارکنان را دارند. این نشان می‌دهد هرچه افراد، وظیفه‌شناس‌تر، تجربه‌پذیرتر، برون‌گراتر،

سازگارتر و از ثبات هیجانی بالاتری برخوردار باشند، نسبت به سازمان، بی‌انگیزه، اهمال‌گر و بی‌تفاوت نخواهند بود. افراد وظیفه‌شناس، مشخصاتی چون هدف‌مداری در کارها دارند؛ افراد سازگار با دیگران، همساز هستند و همکاری می‌کنند؛ افراد تجربه‌پذیر، افرادی فعال، نوگرا و مستقل‌اند و برون‌گراها نیز به دنبال دوستی با دیگران و سخنوری هستند؛ لذا می‌توان انتظار داشت نسبت به پیشرفت فردی و سازمانی بی‌انگیزه نباشند. اما نتایج تحقیق حسین‌زاده (۱۳۹۳) نشان داد افراد دارای شخصیت برون‌گرا در مقایسه با افراد دارای شخصیت درون‌گرا، میزان اهمال‌کاری بیشتری دارند. قاسمی، علی‌مدد و کرم‌خانی (۱۳۹۱) نشان دادند وظیفه‌مداری به‌صورت منفی، اهمال‌کاری تحصیلی را پیش‌بینی می‌کند. کانتن و کانتن (۲۰۱۶) دریافتند وظیفه‌شناسی و مسئولیت‌پذیری با اهمال‌کاری رابطه منفی دارد. بر همین اساس و با توجه به نتایج به‌دست آمده از این پژوهش پیشنهاد می‌شود تا مدیران سازمان‌ها و به‌ویژه در سطح سازمان آموزش و پرورش دقت نمایند که هر فرد را متناسب با ویژگی‌های شخصیتی و سطح تحصیلات، در شغل و پستی قرار دهند که احساس می‌کند در آن منزلت بالاتری دارد. درست است که منزلت شغلی مربوط به ماهیت خود شغل و افکار عمومی در مورد آن شغل است، ولی می‌توان با عوامل متعددی بر آن تأثیر گذاشت و به‌گونه‌ای باعث ارتقای منزلت شغلی شد؛ مانند اهمیت دادن به هر شغل، بدون مقایسه با مشاغل دیگر سازمان و اهمیت دادن به خدماتی که شغل به جامعه ارائه می‌دهد؛ در واقع اگر به هر شغل به عنوان یک کار مهم و مورد نیاز در سازمان توجه شود، هیچ‌گاه مقایسه بین مشاغل و مشخص کردن مهمترین و کم‌اهمیت‌ترین، پیش نمی‌آید و در این صورت، هیچ‌کس احساس حقارت نمی‌کند. افزایش میزان امتیازهای موجود در شغل، دادن آزادی عمل به کارکنان به منظور فکر کردن و عمل نمودن در مورد حیطه کاری خود و اعمال اراده فردی در شغل و به‌طور کلی دادن قدرت تصمیم‌گیری به کارکنان، افزایش حقوق و درآمد شغل، ایجاد امکانات رفاهی، ارتقای سطح دانش شاغلان و اجازه ادامه تحصیل به آنها، همچنین افزایش توانایی فکری کارکنان، آموزش روش‌های جدید و استقبال از ایده‌های جدید باعث می‌شود تا در چنین سازمانی به هیچ وجه اهمال‌کاری و بی‌تفاوتی به وجود نیاید. تقویت احساس احترام به کارکنان و مشارکت کارکنان برای تصمیم‌گیری بر اساس سطح مسئولیت آنها و تلاش مدیران و سازمان جهت قرار دادن افراد در شغل‌هایی متناسب با شخصیت آنها یکی دیگر از روش‌های کنترل و از بین رفتن بی‌تفاوتی و اهمال‌کاری کارکنان می‌باشد.

به منظور ایجاد انگیزه و تعهد در کارکنان نسبت به شغل و حرفه خود می‌توان از روش‌هایی مانند چرخش شغلی و غنی‌سازی شغلی استفاده نمود. نمونه چرخش شغلی می‌تواند به صورت تغییر مدرسه یا تغییر سمت مانند رفتن به بخش اداری باشد. منظور از غنی‌سازی شغلی این است که علاوه بر پذیرش وظایف بیشتر، مسئولیت‌ها و اختیارات دیگری نیز به افراد واگذار شود. برای کاهش اهمال‌کاری و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان، مدیران باید توجه بیشتری به ادراکات کارکنان از

ویژگی‌های شغلی‌شان داشته باشند و تنوع، بازخورد و فرصت ایجاد روابط دوستانه در شغل را برای آنان فراهم آورند.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، محدود بودن جامعه‌آماری به کارکنان آموزش و پرورش شهر قدس؛ استفاده صرف از پرسشنامه‌های خودگزارش‌دهی برای ارزیابی متغیرها؛ سوگیری آزمودنی‌ها در پاسخ به سؤالات و بررسی و جمع‌آوری مقطعی داده‌ها در پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه بود.

منابع

- ابراهیم‌پور، حبیب؛ و خلیلی، حسن. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صدا و سیما (با تأکید بر مدل هاگمن و اولدهام). *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، ۳ (۵)، ۹۰-۱۲۴.
- اسدنیای، ابوالفضل؛ و جلیل‌پور، پیمان. (۱۳۹۵). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. *فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱ (۲)، ۴۱-۵۵.
- انصاری، محمداسماعیل؛ و فخری، محبوبه. (۱۳۹۴). سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بی‌تفاوتی سازمانی (شرکت تعاونی کشاورزی شهرضا). *کنفرانس بین‌المللی مدیریت و علوم انسانی، امارات-دبی، مؤسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا*.
- ترکزاده، جعفر؛ و سلیمی، قاسم. (۱۳۹۵). ارزیابی و تبیین پدیده بی‌تفاوتی سازمانی: رهنمودهایی برای سیاست‌گذاری مدیریت آموزش کشاورزی. *فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*، ۸ (۳۶)، ۱۳۰-۱۱۹.
- چشمه‌سهرابی، مظفر؛ بلوچی، مریم؛ و نوری، ابوالقاسم. (۱۳۹۷). بررسی ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت شناختی متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی بر اساس مدل پنج‌عاملی شخصیت. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۸ (۱)، ۵۱-۶۶.
- حسن‌شاهی، امیر. (۱۳۹۲). *نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی در رابطه بین ویژگی‌های شغلی و اهمال کاری شغلی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد واحد ارسنجان.
- حسین‌زاده، محسن. (۱۳۹۳). *بررسی رابطه اهمال کاری و شخصیت فرد در بین کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان خراسان شمالی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد شاهرود.
- خاکپور، عباس؛ و قلی‌پور، میترا. (۱۳۹۶). نقش اهمال کاری شغلی در عدالت سازمانی ادراک شده. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۸ (۴)، ۱۱۳-۱۲۲.
- خدابخشی، مهدی؛ و سپهوندی، محمدعلی. (۱۳۹۴). پیش‌بینی اهمال کاری سازمانی و رضایت از زندگی بر اساس فرسودگی شغلی و سابقه خدمت. *مجله طب نظامی*، ۱۷ (۴)، ۲۰۷-۲۱۳.
- دانایی‌فرد، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا؛ و سالاریه، نجلا. (۱۳۸۹). طراحی سنجح اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی. *اندیشه مدیریت راهبردی*، ۴ (۲)، ۷۹-۹۹.

- دانایی فرد، حسن؛ و اسلامی، آذر. (۱۳۹۰). ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی: کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل. تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق (ع).
- داورپناه، هدایت‌اله؛ و هویدا، رضا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی (کارکنان دانشگاه اصفهان). *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۱۳ (۱)، ۱۴-۳۰.
- رحیمی، حمید؛ و اسماعیلی، مریم. (۱۳۹۷). تأثیر اخلاق کاری و ماهیت شغلی بر دل‌بستگی شغلی کارکنان دانشگاه کاشان (پژوهشی دانشگاهی: راهبردی برای صنعت). *مجله صنعت و دانشگاه*، ۱۱ (۳۹)، ۵۳-۶۸.
- رضایی، بهروز؛ یارمحمدیان، محمدحسین؛ و محمودزاده، حسین. (۱۳۹۵). بررسی شیوع اهمال کاری سازمانی و عوامل فردی و شغلی مرتبط با آن، در کارکنان پرستاری و ماما. *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۵ (۱)، ۱۷-۲۸.
- رضائیان، علی. (۱۳۷۸). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
- زبردست، محمدعلی؛ و جهرمی، مسعود. (۱۳۹۴). نقش شخصیت در سکوت کارکنان و ایجاد بی‌تفاوتی سازمانی. *مدیریت ورزشی*، ۹ (۲)، ۱۸-۳۰.
- سیدنقوی، میرعلی؛ و سنجری، احمدرضا. (۱۳۹۰). مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده. مدیریت دولتی، دانشگاه صنعتی مالک اشتر.
- سیدجوادین، سیدرضا. (۱۳۸۶). *برنامه‌ریزی نیروی انسانی*. تهران: انتشارات نگاه دانش.
- شائمی‌برزکی، علی؛ و ابزری، مهدی. (۱۳۹۳). تحلیل تأثیر ابعاد مدل ویژگی‌های شغلی هاکنم و اولدهام بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۳ (۳)، ۸۹-۱۱۱.
- شائمی‌برزکی، علی؛ و ابزری، مهدی. (۱۳۹۶). تحلیل تأثیر تناسب فرد-سازمان بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان. *فراپند مدیریت و توسعه*، ۲۹ (۳)، ۱۷۱-۱۵۱.
- شکاری، غلامعباس؛ و خیرخواه، ملیحه. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی. *فصلنامه رسالت مدیریت دولتی*، ۷ (۲۲)، ۷۱-۸۱.
- شهبازیان‌خونق، آرش؛ مصرآبادی، جواد؛ و افتخاری‌فر، ناهید. (۱۳۹۵). نقش انگیزش شغلی و اهمال کاری شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستان شهر اهر. *سلامت کار/ایران*، ۱۴ (۵)، ۲۷-۳۵.
- صفاری‌نیا، مجید؛ و امیرخانی‌رازلیقی، زهرا. (۱۳۹۰). تحلیل مسیر ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره‌های دولتی تهران. *پژوهش‌های مدیریت علوم انسانی*، ۲ (۴)، ۱۱۱-۱۳۱.
- صفاری‌نیا، مجید؛ و امیرخانی‌رازلیقی، زهرا. (۱۳۹۵). رابطه اهمال کاری سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی استان تهران. *مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۳ (۱)، ۴۱-۵۶.
- عنبری، زهره؛ و رحمانی، رسول. (۱۳۹۳). تأثیر مدل ویژگی‌های شغلی بر رضایت شغلی در یک صنعت خودروسازی. *ماهنامه سلامت کار در ایران*، ۱۱ (۳)، ۷۱-۸۱.
- قاسمی، نعمت؛ علی‌مدد، زهرا؛ و کرم‌خانی، جواد. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و اهمال کاری تحصیلی در دانش‌آموزان سال سوم مقطع متوسطه استان ایلام. *نخستین همایش ملی شخصیت و زندگی نوین*، دانشگاه آزاد اسلامی سنندج.
- گنجی، حمزه. (۱۳۸۵). *روان‌شناسی عمومی*. تهران: انتشارات ساوالان.

نادری، حمدالله؛ بنی فاطمی، حسین؛ و حریری اکباری، محمد. (۱۳۸۹). الگوسازی رابطه بین بیگانگی و بی تفاوتی اجتماعی. *دوفصلنامه علوم اجتماعی دانشکده علوم انسانی دانشگاه مشهد*، ۶ (۲)، ۵۹-۲۹.

نکویی مقدم، محمود؛ و بزنجانی، نرگس. (۱۳۸۹). نقش تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در رفتار سازمانی آنان. *مجله عصر مدیریت*، ۳ (۱۴)، ۱۴۱-۱۲۶.

نیک‌بخش، رضا. (۱۳۸۶). رابطه صفات شخصیتی (مدل پنج عاملی شخصیت) بازیکنان حرفه‌ای بسکتبال با میزان غیبت آنان. *علوم حرکتی و ورزش*، ۵ (۱)، ۹۵-۱۰۵.

- CooteWeymann, E. (1987). *Procrastination in the workplace: A study of the dispositional and situational determinants of delay behavior at work*, Tulane University publisher.
- Corkin, D. M. Shirley, L. Y. & Lindt S. F. (2011). Comparing active delay and procrastination from a self-regulated learning perspective. *Learning and Individual Difference*, 21(5), 602-606.
- Danaeefard, H. & Eslami, A. (2010). Discovering theory of organizational indifference: a grounded theory strategy. *European Journal of Scientific Research*, 40(3), 450-460.
- Danesh S., Nourmohammadiyan M. & Abdollahi, A. (2016). The relationship between personality type with Burnout and career manager's procrastination Lashararea schools, *1st International Conference on New Research in the Field of Educational Science and Psychology and Social Studies Iran, Qom*.
- Davison, H. K., & Bing, M. N. (2008). The multidimensionality of the equity sensitivity construct: integrating separate benevolence and entitlement dimensions for enhanced construct measurement. *Journal of Managerial Issues*, 20 (1), 131-50.
- Ellis, A. (1996). *Overcoming procrastination*, New York: Institute for Rational Living.
- Farzi N., Bahlakeh A. & Bordbar G. (2015). Relationship between nurses' job stress and procrastination: case study. *Quarterly Journal of Nursing Management*, 4(2), 71-79.
- Galue, AJ. (1990). *Perceived job ambiguity predisposition to procrastinate, work-related information and experience, an investigation of procrastination behavior at work*, University of Tulane.
- Hackman, J. R., & Lawler, E.E. (2007). Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259- 286.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The big five trait taxonomy: history, measurement, and theoretical perspectives. In L.A. Pervin, & O.P. John (Eds.), *Handbook of Personality: Theory and Research*. New York: Guilford Press, 102-138.
- Kanten, P., & Kanten, S. (2016). The antecedents of procrastination behavior: personality characteristics: self-esteem and self-efficacy. *Global Business Research*, 2(1), 331-341.
- Karatas, H. (2015). Correlation among academic procrastination, personality traits, and academic achievement. *Anthropologist*, 20(1, 2), 243-255.
- Keefe, L. (2003). How to overcome organizational indifference. *Women in Business*, 22-55.
- Kim, H., Knight, D. K. & Crutsinger, C. (2009). Generation employees retail work experience: The mediating effect of job characteristics. *Journal of Business Research*, 62(2), 548-556.
- Leander, P. N. (2009). *Losing the will: Automatic reactions to the indifference perceived in others*. Unpublished Master's Thesis, Duke University.
- Metin, U. B., Taris, T. W., & Peeters, M. C. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254-263.
- Mkoji, D. & Sikalieh, D. (2012). The influence of personality dimensions on organizational performance. *International Journal of Humanities & Social Science*, 2 (17), 184-194.

- NasrEsfahani, A., Ghorbani, O., Amiri, Z. & Farokhi, M. (2013). Identifying and ranking the effective factor on the organizational indifference through fuzzy analytical hierarchy process (FAHP) (Damavand Municipality as a Case Study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3 (6), 64-77.
- Silva, N. D., Hutcheson, J. & Wahl, G. D. (2010). Organizational strategy and employee outcomes: a person-organization fit perspective. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 144(2), 145-161.
- Spector, P. E. (2008). Organizational intelligence and impact on leadership effectiveness in organizations. *American Community Psychology*, 6, 693-713.
- Steel, P. & Ferrari, J. (2013). Sex, education and procrastination: An epidemiological study of procrastinators' characteristics from a global sample. *European Journal of Personality*, 27(1), 51-58.
- Yazici, H. & Bulut, R. (2015). Investigation in to the academic procrastination of teacher candidates Social studies with regard to their personality traits. *Procedia-Social & Behavioral Sciences*, 174, 2270-2277.

