

پیش بینی اهمال کاری شغلی با فرسودگی و رضایت شغلی در جمعیت هلال احمر استان فارس سال ۱۳۹۷

مهدی جوانمردی^۱، محمدحسین روحیان^۲، صادق کاظمی^۳

^۱ کارشناس ارشد روان شناسی عمومی، کارشناس آموزش های تخصصی جمعیت هلال احمر استان فارس، ایران.

^۲ کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، فارس، ایران.

^۳ دانشجوی دکتری تخصصی سلامت در بلایا و فوریت‌ها، گروه سلامت در بلایا، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران.

نام نویسنده مسئول:

صادق کاظمی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱/۱۶

چکیده

مقدمه: سازمان‌هایی که مبتلا به اهمال کاری و عدم رضایت شغلی می‌باشند، مشکلات جسمی، روحی و افت کارایی به ترتیب از ویژگیهای کارکنان و سازمانی آنان خواهد بود. هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین فرسودگی و میزان رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس با اهمال کاری شغلی است. **روش کار:** مطالعه حاضر توصیفی و از نوع همبستگی که در فاصله زمانی سال ۱۳۹۷ در جمعیت هلال احمر استان فارس انجام شد. جامعه آماری، کلیه کارکنان شامل می‌شود که ۱۸۰ نفر به عنوان نمونه آماری به شیوه در دسترس انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های اهمال کاری، فرسودگی و رضایت شغلی استفاده شد که همگی از روایی و پایایی قابل قبولی برخوردار بوده‌اند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش های آماری توصیفی، همبستگی، رگرسیون و با کمک نرم افزار SPSS انجام گرفته شد. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که تغییرات متغیر ملاک اهمال کاری توسط متغیرهای فرسودگی و رضایت شغلی به ترتیب ۱۴/۴ و ۲۰ درصد قابل پیش بینی است. اثر فرسودگی و رضایت شغلی بر متغیر وابسته اهمال کاری به ترتیب مستقیم و معکوس است. متغیرهای مستقل خستگی عاطفی، فقدان موفقیت فردی، رضایت درونی و رضایت عمومی (با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار) بر متغیر وابسته اهمال کاری به ترتیب اثر مستقیم، معکوس، معکوس و معکوس دارند ولی اثر متغیر شخصیت زدایی و رضایت بیرونی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار شناخته نشده‌اند. **نتیجه‌گیری:** فرسودگی و رضایت شغلی نقش بالایی در پیش بینی اهمال کاری دارد و با پیشگیری از فرسودگی شغل و ارتقاء رضایت شغلی می‌توان اهمال کاری کارکنان را کاهش داد. **واژگان کلیدی:** اهمال کاری شغلی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، جمعیت هلال احمر.

مقدمه

سازمان‌هایی و نهادهای که کارکنان آن مبتلا به اهمال‌کاری و عدم رضایت شغلی می‌باشند، مشکلات جسمی، روحی و روانی مانند خستگی، ناامیدی، غیبت، ترک کار و عدم موفقیت از ویژگیهای کارکنان آن‌ها می‌باشد و مشکلاتی مانند عدم تحول، افت عملکرد، کاهش اثربخشی و کارایی از ویژگیهای سازمانی آنان خواهد بود (۱). اهمال‌کاری اثرات نامناسب و نامطلوبی مانند (کاهش بهره‌وری، نارضایتی و معطلی مراجعان، کاهش انگیزه کارکنان و افزایش غیبت و جابه‌جایی) بر سازمانها بر جای می‌گذارد (۲). پدیده فرسودگی شغلی نیز ممکن است گریبان گیر افراد مختلف در مشاغل مختلف شود که باعث تحمیل فشار کاری زیاد و رضایت کم کارکنان شود و این تقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های شخصیتی شاغل می‌تواند بر بهداشت روانی افراد شاغل تأثیر بگذارد و موجب کاهش بهره‌وری نیروی انسانی و تولید و توسعه گردد (۳). همچنین آگاهی و اطلاع از رضایت نیروی انسانی از شغل در مدیریت، یکی از مهمترین وظایف مدیریت منابع انسانی است. بی‌توجه به عواملی که موجب ایجاد انگیزش و رضایت شغلی می‌شود و می‌تواند در طولانی مدت اهداف سازمان را با خطر مواجه سازد و یکی از عوامل مهم ارتقاء نیروهای یک سازمان توجه به ابعاد مختلف زندگی کارکنان و ارائه خدمات مادی و معنوی به آنان می‌باشد (۴). جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران شامل مؤسسات غیر دولتی و عام‌المنفعه است که این تشکیلات ضمن تابعیت از قوانین داخلی کشورها، به پشتیبانی از فعالیت‌های امدادی، بهداشتی و اجتماعی دولت‌ها در چهار چوب اصول هفتگانه بین‌المللی صلیب سرخ یا هلال احمر می‌پردازند این سازمان با افزایش میزان آمادگی در رویارویی با بحرانها، در برخورد با آن، آسیب‌های ناشی از بحران را به حداقل می‌رسانند. با توجه به حساسیت و نقش این سازمان در برخورد با بحران‌های طبیعی و انسان ساز که سلامت جوامع تحت پوشش خود را تضمین می‌کند، اهمیت بالا نگه داشتن توان و سلامت عمومی کارکنان آن، که پیرامون ارتباط بین متغیرهای سه‌گانه این تحقیق شامل، اهمال‌کاری شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در جامعه مورد هدف (کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس) لازم و ضروری است. با توجه به اهمیت و ضرورت متغیرهای تحقیق (اهمال‌کاری شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی) که در عملکرد نیروی انسانی هر سازمانی تأثیرات بالقوه مهمی را ایفا می‌کنند. بررسی این عوامل به شرط آنکه در جهت رفع کاستی‌ها و تقویت نقاط قوت گام‌های درستی برداشته شود، می‌تواند در تولید برنامه‌ها و رویه‌های سازمانی روندی مثبت ایجاد کند. لذا ضرورت این تحقیق در نهادی و سازمان‌های که به صورت تمام وقت و بدون هیچ وقفه‌ای در حال خدمات رسانی به آحاد مردم جامعه است و وظایف خطیر امداد و نجات و نجات جان انسان‌های گرفتار را بر عهده دارد از اهمیتی بی‌بدیل برخوردار است. هدف از پژوهش حاضر پیش‌بینی اهمال‌کاری بر اساس فرسودگی و رضایت شغلی در جمعیت هلال احمر استان فارس سال است.

روش کار

مطالعه حاضر از نوع توصیفی، از نظرهدف کاربردی، از نظر شیوه جمع‌آوری توصیفی از نوع همبستگی و از نظر زمانی مقطعی و در فاصله زمانی سال ۱۳۹۷ در جمعیت هلال احمر استان فارس صورت گرفت. برای گردآوری داده‌ها از روش مطالعات میدانی و تحقیقات کتابخانه‌ای و برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان، رسمی، پیمانی و قراردادی جمعیت هلال احمر استان فارس به تعداد ۳۸۰ نفر تشکیل می‌دادند. به منظور برآورد حجم نمونه تحقیق از جدول استاندارد کرجسی و مورگان بهره گرفته شد. نمونه آماری شامل یک گروه ۱۸۱ نفری ($N=181$) از کارکنان زن و مرد جمعیت هلال احمر استان فارس بود که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. دلیل استفاده از این روش نمونه‌گیری آن بود که به جهت پراکندگی و در دسترس نبودن همیشگی کارکنان عملیاتی واحدها و برای آنکه همه گروه‌های پرسنلی در پژوهش سهیم شوند در زمان برگزاری تجمعات استانی پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی بین کارکنان توزیع گردید. معیارهای ورود به پژوهش شامل دارا بودن حداقل یک سال سابقه کار در جمعیت هلال احمر بوده است ابزار مورد استفاده پرسشنامه‌ای که شامل گویه‌های مربوط به متغیرهای پژوهش شامل (پرسشنامه‌های اهمال‌کاری شغلی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی) است که پس از تعیین حجم نمونه بین کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس توزیع گردید. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های بدست آمده در این پژوهش کد گذاری و وارد نرم افزار excel گردید و در نهایت با استفاده از نرم افزار تحلیلی آماری SPSS توسط شاخص‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار)، تحلیل ترسیمی و نموداری و

همچنین به منظور بررسی فرضیه‌ها توسط آزمون‌های آمار استنباطی، تحلیل رگرسیون خطی و رگرسیون گام به گام، تحلیل شدند.

۱- پرسشنامه اهمال کاری شغلی

این آزمون توسط بدیع و همکاران ساخته شده است (۵). میانگین و (انحراف معیار) نمره آزمودنی‌ها در کل مقیاس (عامل‌های چهارگانه) به ترتیب ۶۷/۱۸ و (۱۱/۲۴) می‌باشد. که اطلاعات مربوط به هر چهار عامل در جدول شماره ۱ ارائه شده است. تحلیل عوامل پرسشنامه نشان داد که مقیاس بدست آمده دارای ۴ عامل می‌باشد. همچنین از جمع ۳۴ ماده تحلیل عوامل شده ۵ ماده روی هیچ کدام از چهار عامل قرار نگرفتند و در نتیجه حذف شدند.

جدول ۱ تحلیل عوامل پرسشنامه اهمال کاری شغلی

نوع عامل	تعداد ماده‌ها	میانگین	انحراف معیار	عنوان نامگذاری عامل
عامل اول	۱۲	۲۶/۹۵	۶/۱۴	اهمال کاری شغلی اختصاصی
عامل دوم	۹	۲۱/۳۱	۴/۴۲	اهمال کاری شغلی عملی
عامل سوم	۴	۹/۰۲	۲/۹۸	اهمال کاری شغلی ناشی از اهمیت امور زندگی (غیرشغلی)
عامل چهارم	۴	۹/۹۰	۲/۹۷	اهمال کاری اهمیت امور شغلی

به منظور نمره گذاری این مقیاس ۲۹ ماده‌ای برای هر یک از پنج گزینه «همیشه»، «بیشتر اوقات»، «بعضی اوقات»، «بندرت»، «هرگز» به ترتیب مقادیر ۵، ۱، ۲، ۳، ۴ در نظر گرفته شد.

برای سنجش پایایی مقیاس اهمال کاری شغلی از دو روش همسانی درونی و تنصیف استفاده شد. که ضرایب آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب برای کل پرسشنامه اهمال کاری شغلی ۰/۸۲ و ۰/۷۰ می‌باشد. برای اندازه گیری اعتبار پژوهش حاضر، مقیاس اهمال کاری شغلی (ساخته شده توسط پژوهشگران) به طور همزمان با پرسشنامه اهمال کاری تحصیلی (ساخته شده سواری و همکاران) همبسته (۶) گردید که برای کل مقیاس اهمال کاری شغلی برابر با $p = 0/001$ و $r = 0/33$ می‌باشد.

۲- پرسشنامه فرسودگی شغلی

این آزمون توسط مسلش (۱۹۸۱) ساخته شده است (۷) که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است. پرسشنامه فرسودگی شغلی شامل ۲۲ ماده است که جنبه‌های سه گانه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت زدایی) را می‌سنجد. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و بخصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای مانند پرستاران و معلمان و غیره به کار برده می‌شود. نحوه نمره گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای صورت می‌گیرد. گزینه‌های این آزمون با هرگز، خیلی کم، کم، متوسط، بالای متوسط، زیاد، خیلی زیاد مشخص شده است که به هنگام مطالعه این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند. که ۹ سؤال مربوط به خرده مقیاس خستگی عاطفی، ۵ سؤال نیز مربوط به خرده مقیاس شخصیت زدایی و ۸ سؤال مربوط به خرده مقیاس فقدان موفقیت فردی می‌باشند. امتیاز بندی گزینه‌های این آزمون بدین صورت می‌باشد که به هرگز امتیاز ۰، خیلی کم امتیاز ۱، کم امتیاز ۲، متوسط امتیاز ۳، متوسط به بالا امتیاز ۴، زیاد امتیاز ۵ و خیلی زیاد امتیاز ۶ داده می‌شود. برای سنجش پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹، شخصیت زدایی ۰/۷۹ و موفقیت فردی را ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند (۷). بر اساس جدول شماره ۲ اعتبار و پایایی پرسشنامه که توسط محققین در ایران ارائه شده است (۸). با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه فرسودگی شغلی، این پرسش نامه دارای اعتبار لازم برای سنجش میزان فرسودگی شغلی است.

جدول ۲ سنجش پایایی و روایی پرسشنامه فرسودگی شغلی

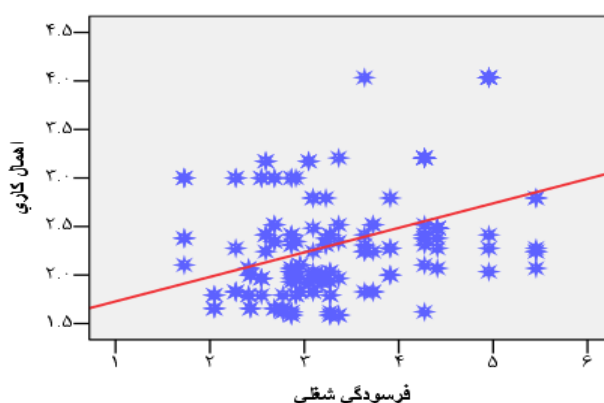
نام محقق	ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ
فیلیان	۰/۷۸
بهنیا	۰/۵۵ تا ۰/۸۷
بدری گرگوری	۰/۷۵ تا ۰/۸۴

۳- پرسشنامه رضایت شغلی

این پرسشنامه جهت سنجش رضایت شغلی در دانشگاه مینه‌سوتا توسط در سال ۱۹۶۷ تهیه شد (۹). نسخه بلند آن ۱۰۰ سؤالی و نسخه کوتاه آن ۲۰ سؤالی است. این پرسشنامه دارای ۲۰ ماده است که در یک مقیاس ۵ درجه‌ای به صورت خیلی ناراضیم، ناراضیم، تاحدودی راضیم، راضیم و خیلی راضیم نمره گذاری می‌شود و کسب نمره بالاتر به معنی داشتن رضایت شغلی بیشتر است. بر طبق بسیاری از مطالعات دو زیرمقیاس برای این پرسشنامه وجود دارد که عبارتند از: رضایت شغلی درونی و رضایت شغلی بیرونی پرسشنامه در پی سنجش این مطلب است که بداند، پاسخ‌دهنده از چه جنبه‌هایی از شغل خود راضی و از چه جنبه‌هایی ناراضی است. طیف لیکرت پرسشنامه شامل این موارد است: خیلی ناراضی (۱)، ناراضی (۲)، نظری ندارم (۳)، راضی (۴) و خیلی راضی (۵). لازم به ذکر است. ۷ سؤال مربوط به رضایت درونی؛ ۲ سؤال مربوط به رضایت عمومی و ۱۱ سؤال مربوط به رضایت بیرونی است. برای سنجش و پایایی پرسشنامه رضایت شغلی رحمانی خواجه لنگی در تحقیقی با عنوان هنجاریابی، تعیین روایی و پایایی پرسشنامه‌های رضایت‌بخشی و رضایت‌مندی شغلی مینه‌سوتا در میان معلمان سه مقطع ابتدائی، راهنمایی و متوسطه شهر اصفهان اذعان داشته که پرسشنامه‌های رضایت‌مندی و رضایت‌بخشی شغلی مینه‌سوتا دارای روایی و پایایی قابل قبول بوده و می‌توان از آنها به عنوان پرسشنامه رضایت‌مندی و رضایت‌بخشی شغلی در کارهای پژوهشی، راهنمایی و مشاوره استفاده کرد (۹).

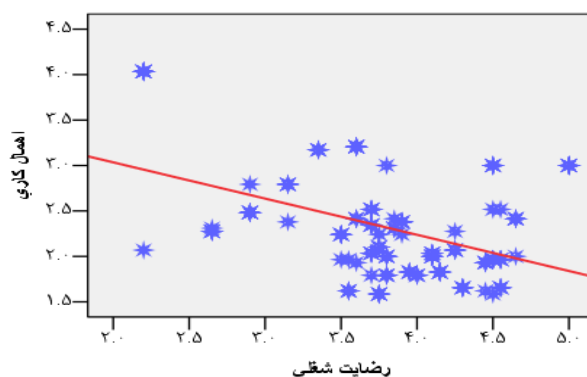
نتایج

نتایج حاصل از ارتباط بین شاخص اهمال کاری و فرسودگی شغلی در نمودار پراکندگی شماره ۱ نشان از رابطه مستقیم و مثبت بین دو شاخص است.



نمودار ۱ ارتباط بین متغیر اهمال کاری و فرسودگی شغلی

همچنین برای نشان دادن ارتباط بین شاخص اهمال کاری و رضایت شغلی از نمودار پراکندگی شماره ۲ استفاده شده و با توجه به نتایج می‌توان نتیجه گرفت دو شاخص رابطه معکوس دارند.



نمودار ۲ ارتباط بین متغیر اهمال کاری و رضایت شغلی

جهت بررسی وجود یا عدم وجود همبستگی بین متغیرهای مستقل فرسودگی شغلی و رضایت شغلی و متغیر وابسته اهمال کاری از روش پارامتریک پیرسون استفاده شد. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره ۳ بین متغیر مستقل فرسودگی شغلی و متغیر وابسته اهمال کاری همبستگی معنی دار مثبت و مستقیم وجود دارد ($r=0/38$, $N=181$, $P \text{ value} < 0/05$) نمودار پراکندگی نشان می‌دهد که نقاط داده‌ها به طور منطقی در طول خط رگرسیون به شکل ارتباط خطی پراکنده شده‌اند. و همچنین بین متغیر مستقل رضایت شغلی و متغیر وابسته اهمال کاری همبستگی معنادار (معکوس) وجود دارد ($N=181$, P), نمودار پراکندگی نشان می‌دهد که نقاط داده‌ها به طور منطقی در طول خط رگرسیون به شکل ارتباط خطی و معکوس پراکنده شده‌اند بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین دو متغیر فرسودگی شغلی و اهمال کاری رابطه مستقیم و دو متغیر رضایت شغلی و اهمال کاری رابطه معکوس وجود دارد. ($P \text{ value} < 0/05$).

جدول ۳ ضریب همبستگی پارامتریک پیرسون و ضریب همبستگی ناپارامتریک اسپیرمن

ضریب همبستگی پارامتریک پیرسون			
رضایت شغلی	فرسودگی شغلی		
-۰/۴۴۷	۰/۳۷۹	ضریب همبستگی پیرسون	اهمال کاری
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۱۸۱	۱۸۱	تعداد	
ضریب همبستگی ناپارامتریک اسپیرمن			
-۰/۳۴۷	۰/۳۲۱	ضریب همبستگی اسپیرمن	اهمال کاری
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۱۸۱	۱۸۱	تعداد	

جهت بررسی وجود یا عدم وجود همبستگی بین متغیرهای مستقل فرسودگی شغلی و رضایت شغلی و متغیر وابسته اهمال کاری از روش ناپارامتریک اسپیرمن استفاده شد. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره ۳ بین متغیر مستقل فرسودگی شغلی و متغیر وابسته اهمال کاری همبستگی معنی دار مثبت و مستقیم وجود دارد ($r=0/321$, $N=181$, $P \text{ value} < 0/05$). و همچنین بین متغیر مستقل رضایت شغلی و متغیر وابسته اهمال کاری همبستگی معنی دار (معکوس) وجود دارد. ($N=181$, P), بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین دو متغیر فرسودگی شغلی و اهمال کاری رابطه مستقیم و دو متغیر رضایت شغلی و اهمال کاری رابطه معکوس وجود دارد. ($P \text{ value} < 0/05$).

جهت پیش بینی اهمال کاری شغلی بر اساس فرسودگی شغلی و رضایت شغلی از روش آماری تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است. که نتایج آن در جدول شماره ۴ گزارش گردیده است. نتایج نشان می‌دهد که مؤلفه اهمال کاری شغلی مقدار F برابر با

۳۰/۰۶۵ است که این مقدار با درجات آزادی ۱ و ۱۷۹ با اطمینان ۹۵ درصد در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار شده است، بنابراین ضریب تعیین R^2 نشان دهنده این است که به احتمال ۱۴/۴ درصد تغییرات متغیر ملاک اهمال کاری به کمک متغیر پیش بین فرسودگی شغلی تبیین می‌شود. با توجه به مثبت بودن برآورد شیب خط رگرسیون ۰/۲۵۹ می‌توان نتیجه گرفت که اثر فرسودگی شغلی بر متغیر وابسته اهمال کاری مثبت و مستقیم است.

بر اساس جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که متغیر پیش بین رضایت شغلی می‌تواند متغیر ملاک اهمال کاری را پیش بینی کند. که برای این مؤلفه مقدار ضریب تغییرات R^2 نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی می‌تواند به احتمال ۲۰ درصد تغییرات متغیر ملاک اهمال کاری شغلی را پیش بینی کند. با اطمینان ۹۵ درصد در مقدار سطح معنی داری $Sig = ۰/۰۰۰۱$ کمتر از ۰/۰۵ شده است، بنابراین خطی بودن رابطه دو متغیر تأیید می‌شود و با توجه به منفی بودن برآورد شیب خط رگرسیون ۰/۳۹۸- می‌توان نتیجه گرفت که اثر رضایت شغلی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس است.

جدول ۴ پیش بینی اهمال کاری توسط فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کارکنان

متغیر پیش بین b	متغیر ملاک a	همبستگی R	ضریب تعیین R^2	F	Df درجات آزادی	سطح معناداری	B	Beta	t	سطح معناداری
فرسودگی شغلی	اهمال کاری شغلی	۰/۳۷۹ a	۰/۱۴۴	۳۰/۰۶۵	۱ و ۱۷۹	۰/۰۵	۰/۲۵۳	۰/۳۷۹	۵/۴۸۳	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	اهمال کاری شغلی	۰/۴۴۷ a	-۰/۲۰۰	۴۴/۶۲۵	۱ و ۱۷۹	۰/۰۵	-۰/۳۹۸	-۰/۴۴۷	-۶/۶۸۰	۰/۰۰۱

a. Dependent Variable: اهمال کاری

b. Predictors: (Constant), رضایت شغلی - فرسودگی شغلی

جهت پیش بینی اهمال کاری شغلی بر اساس ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت زدایی) در کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس با توجه به نتایج ارائه شده برای مؤلفه‌های (فقدان موفقیت فردی، خستگی عاطفی، و شخصیت زدایی) مقدار F برابر با ۲۰/۴۴۳ گردیده است که این مقدار با درجات آزادی ۳ و ۱۷۷ در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار شده است. بنابراین متغیر پیش بین (ابعاد فرسودگی شغلی) می‌تواند متغیر ملاک اهمال کاری را پیش بینی کند که برای این مؤلفه مقدار ضریب تعیین (R^2) برابر ۰/۲۵۷ شده که نشان دهنده این است که در این تحلیل حدود ۲۵/۷ درصد تغییرات متغیر ملاک "اهمال کاری" توسط سه متغیر پیش بین "فقدان موفقیت فردی، عاطفی، شخصیت زدایی" تبیین می‌شود. با توجه به نتایج ارائه شده مقدار سطح معنی داری " $Sig.=۰/۰۰۱$ " کمتر از ۰/۰۵ شده است، بنابراین فرض خطی بودن رابطه سه متغیر مستقل "فقدان موفقیت فردی، عاطفی، شخصیت زدایی" و متغیر وابسته تأیید می‌شود. با توجه به نتایج اثر دو متغیر مستقل خستگی عاطفی و فقدان موفقیت فردی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و با توجه به مقادیر ضرایب برآورد شده این متغیرها اثر متغیر خستگی عاطفی بر اهمال کاری مثبت (زیرا برآورد ضریب این متغیر مثبت ۰/۱۳۶ شده است) و اثر متغیر فقدان موفقیت فردی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس (زیرا برآورد ضریب این متغیر ۰/۰۹۳- شده است) می‌باشد ولی تأثیر متغیر مستقل شخصیت زدایی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار شناخته نشده است زیرا مقدار سطح معنی داری Sig بیشتر از ۰/۰۵ و برابر ۰/۰۸۹۲ شده است.

جدول ۵ پیش بینی اهمال کاری شغلی توسط ابعاد فرسودگی شغلی

متغیر پیش بین	ابعاد متغیر پیش بین	متغیر ملاک	همبستگی R	ضریب تعیین R2	F	Df درجات آزادی	سطح معناداری	B	Beta	t	سطح معناداری
فرسودگی شغلی	فقدان موفقیت فردی	اهمال کاری شغلی	۰/۵۰۷	۰/۲۵۷	۲۰/۴۴۳	۳ و ۱۷۷	۰/۰۵	۰/۰۹۳	۰/۱۸۸	۲/۳۷۵	۰/۰۰۱
	خستگی عاطفی							۰/۱۳۶	۰/۳۶۲	۱/۹۷۶	۰/۰۰۱
	شخصیت زدایی							۰/۰۰۹	۰/۰۲۶	۰/۱۳۶	۰/۸۹۲
رضایت شغلی	رضایت درونی	اهمال کاری شغلی	۰/۴۶۳	۰/۲۱۴	۱۶/۰۷۵	۳ و ۱۷۷	۰/۰۵	۰/۲۰۹	۰/۲۳۶	۲/۲۳۴	۰/۰۰۱
	رضایت عمومی							۰/۱۲۹	۰/۰۵۰	۲/۵۸۳	۰/۰۰۱
	رضایت بیرونی							۰/۰۷۷	۰/۰۷۵	۱/۰۳۳	۰/۳۰۳

جهت بررسی اهمال کاری شغلی بر اساس ابعاد رضایت شغلی (رضایت درونی؛ رضایت عمومی و رضایت بیرونی) در کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره ۵ برای مؤلفه‌های (رضایت درونی، رضایت عمومی، رضایت بیرونی) مقدار F برابر با ۱۶/۰۷۵ گردیده است که این مقدار با درجات آزادی ۳ و ۱۷۷ در سطح ۰/۰۰۱ معنادار شده است. بنابراین متغیر پیش بین (ابعاد رضایت شغلی) می‌تواند متغیر ملاک اهمال کاری را پیش بینی کند که برای این مؤلفه مقدار R2 برابر ۰/۲۱۴ شده که نشان دهنده این است که در این تحلیل حدود ۲۱/۴ درصد تغییرات متغیر ملاک اهمال کاری توسط سه متغیر پیش بین رضایت بیرونی، رضایت عمومی و رضایت درونی تبیین می‌شود. در نتایج بدست آمده، مقدار سطح معنادار Sig=۰/۰۰۰۱ کمتر از ۰/۰۵ شده است، بنابراین فرض خطی بودن رابطه سه متغیر مستقل رضایت بیرونی، رضایت عمومی و رضایت درونی و متغیر وابسته تأیید می‌شود.

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره ۵ اثر دو متغیر مستقل رضایت درونی و رضایت عمومی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقادیر ضرایب برآورد شده این متغیرها، اثر هر دو متغیر مستقل رضایت درونی و رضایت عمومی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس (زیرا برآورد ضرایب این دو متغیر ۰/۲۰۹- و ۰/۱۲۹- شده است) است ولی تأثیر متغیر مستقل رضایت بیرونی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار شناخته نشده است.

بحث

نتایج نشان می‌دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن‌ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثربخش و مفید درخواهد آمد. یافته‌های این بخش از تحقیق با یافته‌های تحقیقات رزقی شیر سوار، موسوی (۱۰)، میرزایی و همکاران (۱۱) همسو بود. در تبیین این یافته‌ها می‌توان چنین اظهار داشت که رضایت شغلی می‌تواند با اهمال کاری شغلی در بین کارکنان می‌تواند رابطه معکوس و معنادار داشته باشد و با افزایش مؤلفه رضایت در بین کارکنان می‌توان چنین انتظار داشت که اهمال کاری در بین آن‌ها نیز تقلیل یابد. همچنین فرسودگی شغلی می‌تواند با اهمال کاری شغلی در بین کارکنان می‌تواند رابطه مستقیم و معنادار داشته باشد. سازمان‌ها به دلیل بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان

هزینه‌های زیادی، به‌طور آشکار و پنهان به دلیل اختلالاتی که توسط استرس ایجاد می‌شود را متحمل می‌شوند. علاوه بر آن باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. ازجمله هزینه‌های مربوط به پست بلا تصدی، هزینه‌های استخدام کارکنان جدید، هزینه‌های آموزش و هزینه‌های کاهش بهره‌وری و... است (۱۲). فرسودگی شغلی، یک تجربه فردی و درعین حال مربوط به زمینه‌های کاری است. بنابراین، تحقیقات انجام‌شده در طول ۲۵ سال گذشته تمرکز خود را متوجه دو عامل مرتبط با فرسودگی شغلی نموده‌اند یعنی عوامل موقعیتی و ویژگی‌های فردی، که هر دو عامل ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. یکی از محققان در مقاله خود با عنوان تجویزی برای فرسودگی شغلی در بیان عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی تأکید بیشتری بر عوامل سازمانی دارد (۱۳). اهمال کاری شغلی بر اساس ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت زدایی) که نتایج آن در جدول شماره ۵ گزارش گردیده است. نشان داد که در تحلیل حدود ۲۵/۷ درصد تغییرات متغیر ملاک "اهمال کاری" توسط سه متغیر پیش‌بین "فقدان موفقیت فردی، عاطفی، شخصیت زدایی" تبیین می‌شود. با توجه به نتایج ارائه‌شده اثر دو متغیر مستقل خستگی عاطفی و فقدان موفقیت فردی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است با توجه به مقادیر ضرایب برآورد شده این متغیرها اثر متغیر خستگی عاطفی بر اهمال کاری مثبت و اثر متغیر فقدان موفقیت فردی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس است ولی تأثیر متغیر مستقل شخصیت زدایی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار شناخته‌نشده است. یافته‌های این بخش از تحقیق با یافته‌های تحقیقات استیل (۱۴)، دیویته و شونبرگ (۱۵)، رزقی شیر سوار، موسوی (۱۰)، میرزایی و همکاران (۱۱)، صفاری نیاوهمکاران (۱۶)، همسو بود. در تبیین این یافته‌های می‌توان چنین عنوان نمود که ابعاد فرسودگی شغلی نقش پیش‌بینی‌کنندگی بالایی را در اهمال کاری کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس دارند و بدین لحاظ تعیین علل فرسودگی شغلی در سازمان و همچنین پیش‌بینی و پیشگیری از وقوع آن می‌تواند زمینه‌های بروز اهمال کاری در کارکنان را تا حد زیادی کاهش دهد. درواقع اهمال کاری منجر به یک کار بی‌ثمر می‌شود. اهمال کاری سارق سازمان است و باعث می‌شود فرد احساس گناه کند و نگاه دیگران نیز نسبت به او تغییر می‌کند. همچنین فرسودگی شغلی سازه‌ای چندبعدی است که در اثر فشارهای موجود در محل کار، نوع کار و سرخوردگی در کارکنان ایجاد می‌شود (۱۷). افرادی که به‌طور طولانی مدت در معرض استرس‌های شدید هستند، امکان دارد مبتلا به فرسودگی کاری شوند. این پدیده سندرمی است که شامل فرسودگی فیزیکی، عاطفی و روانی است و توأم با احساس شدید پایین بودن پیشرفت شخصی در فرد است، بدین معنی که افراد درگیر با این مسئله احساس می‌کنند هیچ‌گونه پیشرفت و ترقی در زندگی حرفه‌ای و شخصی خویش ندارند. در محیط‌های صنعتی و سازمانی عوامل و علل مختلفی را می‌توان برای بروز فرسودگی کاری معرفی کرد که عمده‌ترین آن‌ها روشی است که سرپرستان و مدیران سازمان به‌عنوان سبک رهبری و کنترل افراد و سازمان برای خود اتخاذ می‌کنند (۱۸). اهمال کاری شغلی بر اساس ابعاد رضایت شغلی (رضایت درونی؛ رضایت عمومی و رضایت بیرونی) که نتایج آن در جدول شماره ۵ گزارش گردیده است. نشان داد که در این تحلیل حدود ۲۱/۴ درصد تغییرات متغیر ملاک اهمال کاری، توسط سه متغیر پیش‌بین رضایت درونی؛ رضایت عمومی و رضایت بیرونی تبیین می‌شود. با توجه به نتایج ارائه‌شده در جدول ذیل اثر دو متغیر مستقل رضایت درونی و رضایت عمومی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است و با توجه به مقادیر ضرایب برآورد شده این متغیرها اثر هر دو متغیر مستقل رضایت درونی و رضایت عمومی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس است ولی تأثیر متغیر مستقل رضایت بیرونی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار شناخته‌نشده است. یافته‌های این بخش از تحقیق با یافته‌های تحقیقات دیویته و شونبرگ (۱۵) و خسروی (۱) همسو بود. در تبیین یافته‌های این تحلیل می‌توان چنین عنوان نمود که رویکرد سازمان برای ارتقا رضایت شغلی کارکنان خود منجر به پیشگیری از اهمال کاری سازمان می‌گردد که در تعریفی سارق سازمان لقب گرفته است و اثرات جبران‌ناپذیری را برای عملکردهای سازمانی در پی دارد. موضوع رضایت شغلی برخاسته از عوامل درونی و خصوصیات فردی از یک‌سو و عوامل فیزیکی و محیطی از سوی دیگر است. رضایت شغلی ناشی از عوامل درونی و خصوصیات فردی، درواقع نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال است. رضایت شغلی به‌عنوان وضعیت عاطفی خوشایند حاصل ارزشیابی فرد از موقعیت شغلی خویش است و در رابطه با ویژگی‌ها و ابعاد شغلی تعریف می‌شود (۱۹). و

البته اهمال کاری عوارض منفی و نامطلوبی در سازمان بر جای می‌گذارد که کاهش بهره‌وری، نارضایتی و معطلی مراجعان، کاهش انگیزه کارکنان و افزایش غیبت و جابه‌جایی از جمله آن‌هاست (۲۰).

نتیجه‌گیری

نتایج بررسی رابطه بین اهمال کاری شغلی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس نشان داد که بین دو متغیر فرسودگی شغلی و اهمال کاری همبستگی معنی‌دار مثبت و مستقیم و دو متغیر رضایت شغلی و اهمال کاری همبستگی معنی‌دار منفی و معکوس وجود دارد. که در این تحلیل حدود ۲۵/۷ درصد تغییرات متغیر ملاک "اهمال کاری" توسط سه متغیر پیش‌بین ابعاد فرسودگی شغلی فقدان موفقیت فردی، عاطفی، شخصیت‌زدایی تبیین می‌شود. نتایج اثر دو متغیر مستقل خستگی عاطفی و فقدان موفقیت فردی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار شد. که اثر متغیر خستگی عاطفی بر اهمال کاری مثبت و اثر متغیر فقدان موفقیت فردی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس شد ولی تأثیر متغیر مستقل شخصیت‌زدایی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار شناخته نشد. نتایج اثر دو متغیر مستقل رضایت درونی و رضایت عمومی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و با توجه به مقادیر ضرایب برآورد شده این متغیرها، اثر هر دو متغیر مستقل رضایت درونی و رضایت عمومی بر متغیر وابسته اهمال کاری معکوس است ولی تأثیر متغیر مستقل رضایت بیرونی بر متغیر وابسته اهمال کاری با اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار شناخته نشده. از محدودیت عمده این مطالعه استفاده صرف از پرسشنامه از محدودیت‌های عمومی اکثر پژوهش‌ها است و اینکه نتایج این پژوهش محدود به کارکنان هلال احمر فارس است، لذا در تعمیم نتایج حاصل به سایر مراکز باید احتیاط نمود. همچنین عدم کنترل تفاوت‌های اجتماعی و فرهنگی کارکنان از موارد محدودیت است.

منابع و مراجع

- [1] Khosravi AA. Investigating the relationship between job satisfaction of employees and their negligence in the education sector Iran Trade Development Organization. Leadership Quarterly and Educational Management. 2009;2(2):125-41. [In Persian].
- [2] Wild P, Parsons V ,Dietz E. Nurse practitioner's characteristics and job satisfaction. Journal of the American Academy of Nurse Practitioners. 2006;18(11):544-9.
- [3] Oreyzi HR, Nouri A, Zare R, Amiri M. Meta-Analysis of the Researches Done About the Relationship between Burnout and Mental Health. Social Welfare. 2013;13(48):93-112. [In Persian].
- [4] M. Ahmadlu M, Rostami S. Comparing of teacher's job satisfaction based on principal's educational power bases in primary schools of Tabriz district 4 in the school year 94-95. The Journal of Modern Thoughts in Education. 2016;11(4):104-91. [In Persian].
- [5] Badi E, savari A, Bagheri N. Creation and validation of Artificial Intelligence Questionnaire. First National Conference on Psychology, Payame Noor University of Tabriz. 2010. [In Persian].
- [6] savari k. Construction and Validation of academic procrastination. QUARTERLY TRAINING MEASUREMENT. 2011;2(5):0. [In Persian].
- [7] Maslach C, Jackcon S. The Maslach Burnout Inventor Research Edition. Counseling Psychologist Press, Palo Alto. 1981.
- [8] Available from: <https://www.iran-moshaver.ir>
- [9] Khajeh Langhi R. Standardization, Validity and Reliability of Minnesota's Satisfaction and Job Satisfaction Questionnaire among Primary, Secondary and Secondary Teachers in Isfahan. 2009. [In Persian].
- [10] Shirsavar H, Mousavi MM. The Relationship between Job Satisfaction and Behavior of Employees Employed in the Medical Unit Islamic Azad University of Tehran. Healthcare Management. 2011;3(3-4):19-27. [In Persian].
- [11] M, Gharraee B, Birashk B .The Role of Positive and Negative Perfectionism, Self-Efficacy, Worry and Emotion Regulation in Predicting Behavioral and Decisional Procrastination. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2014;19(3):230-40. [In Persian].
- [12] AA, Samiei R. The effect of job stress and Job burnout on mental health of elementary teachers: examining a hypothetical model. Iranian Journal of Health Education and Health Promotion. 2015;2(4):312-21. [In Persian].
- [13] A, Mokhber N, Mohammad – Nejad M, Samari AA. Burnout and its related factors in staffs of university hospitals in Mashhad in 2006. koomesh. 2008;9(3):237-46. [In Persian].
- [14] The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. Psychological bulletin. 2007;13.65(1)
- [15] S, Schouwenburg HC. Procrastination, temptations, and incentives: The struggle between the present and the future in procrastinators and the punctual. European Journal of personality. 2002;16(6):469-89.
- [16] Saffarinia M, Amirkhani Razlighi Z. Path Analysis relationship Organizational Procrastination With Cognitive arousal and Burn-out Tehran governmental employees. Organizational Resources Management Researchs. 2013;2(4):111-31. [In Persian].
- [17] Nahrgang JD, Morgeson FP, Hofmann DA. Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. Journal of Applied Psychology. 2011;96(1):71. [In Persian].
- [18] Available from: <http://www.migna.ir/prtj.ve8fuqeoasfzu.html>.

- [19] Afkhami Aqda M, Yazdanian pude Z ,Kamali Zarch M, Rastegar K, Falahti M, Dehgan Z, et al. Relationship Between Job Satisfaction and Marital Satisfaction in. Tolooebehdasht. 2013;12(1):119-32. [In Persian].
- [20] K-Y, Yang C-M, Lien C-H, Chiou H-Y, Lin M-R, Chang H-R, et al. Burnout, job satisfaction, and medical malpractice among physicians. International journal of medical sciences. 2013;10(11):1471.