

پرسشنامه اهمال کاری سازمانی

مقدمه

به طور کلی دو نوع اهمال کاری^۱ (تعویق) وجود دارد: اهمال کاری مثبت و منفی. اهمال کاری مثبت زمانی است که فرد کار کم ارزشی را به خاطر کار پرازش تری به تعویق می اندازد، حالات روانی او مناسب اجرای بهینه کار نیست و برای انجام مؤثر کارها از کمبود دانش یا مهارت رنج می برد. منظور از اهمال کاری، تأخیر طبیعی و معمولی برای تصمیم گیری بهتر نیست که گاهی اوقات پیش می آید، بلکه منظور نوعی ویژگی شخصیتی است که باعث تأخیر در شروع تکالیف و از دست رفتن فرصت های مناسب می شود. اهمال کاری موضوع جالب میان رشته ای است که مسائل گوناگون از جمله امور مالی و سرمایه گذاری (افرادی که از معامله و خرید و فروش طفره می روند) تا سلامتی (افرادی که در ویزیت شدن توسط پزشک تأخیر می کنند) را در برمی گیرد (استیل، ۲۰۱۰).

نخستین تحلیل تاریخی واقعی در زمینه اهمال کاری توسط میلگرام (۱۹۹۲) انجام شد. وی استدلال کرد جوامع از لحاظ تکنیکی پیشرفته، نیازمند تعهدات و موعد مقرر هستند که باعث افزایش میزان اهمال کاری می شود، در نتیجه جوامع توسعه نیافته چندان تحت تأثیر قرار نمی گیرند (استیل، ۲۰۰۷). هنوز هم درباره اینکه اهمال کاری واقعاً چیست، بحث و مجادله وجود دارد (استیل، ۲۰۱۰). برخی اهمال کاری را به اشتباه معادل تنبلی می دانند، در حالی که این دو باهم تفاوت دارند؛ زیرا در تنبلی فرد خودش میلی برای انجام کار ندارد، در حالی که در اهمال کاری فرد غالباً کاری را انجام می دهد و خودش را مشغول نگه می دارد تا از انجام تکلیفی که باید در آن زمان انجام شود و اولویت دارد، اجتناب کند (فیاضی و کاوه، ۱۳۸۸).

اهمال کاری به تعبیری که آلیس به کار می برد نوعی «سندرم فردا» است، یعنی کاری که تصمیم به انجام آن گرفته شده، بدون دلیل به آینده محول می شود. به عقیده لی (۱۹۸۶) صفت اهمال کاری تمایل به عقب انداختن کارهایی است که انجام آنها برای رسیدن به هدف لازم و ضروری است (استد، شاناهان و نوفلد، ۲۰۱۰). اهمال کاری شغلی یا سازمانی، اهمال کاری مربوط به کار است که به عنوان الگوی پایا یا دوره ای توصیف می شود و در آن فردی که قادر است کار را انجام دهد، مکرراً از آغاز به موقع و اتمام تکالیف یا فعالیت های کاری که باید در قالب یک ضرب الاجل (مدت معین) انجام شود، امتناع می کند (لومن، ۱۹۹۳). اهمال کاری شغلی یا سازمانی به تأخیر انداختن هدفمند شروع یا تکمیل تکالیف مختلف

1- Procrastination

شغلی است (اسپادا و هیو، ۲۰۰۶). اهمال کاری به گونه‌های متفاوتی در محیط کار تجلی می‌یابد که از جمله آن می‌توان به موارد رؤیا دیدن، نگرانی، بحران سازی، پر خاشگیری، پُر کاری، حواس پرتی، بیزاری از تکلیف، ابهام و سردرگمی در انجام امور اشاره کرد (استیل، ۲۰۰۷؛ تریسی، ۲۰۰۷؛ نینان و درایدن، ۲۰۰۲؛ آرلیلی، ۲۰۰۲؛ به نقل از خسروی، ۱۳۸۸). همچنین، از دیگر ویژگی‌های کارکنان سازمان‌هایی که افراد آن مبتلا به اهمال کاری هستند، ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت، اُفت عملکرد و کارآیی (بلس، ۱۹۸۹)، کاهش بهره‌وری، نارضایتی، معطل کردن مراجعان، کاهش انگیزه کارکنان، افزایش غیبت و افزایش جابجایی کارکنان در بین واحدهای کاری (هنک، ۲۰۰۶؛ به نقل از خسروی، ۱۳۸۸)، تأخیر در تکلیف، اتلاف وقت و نگرش منفی (استیل، ۲۰۰۷) می‌باشد.

گالوئه (۱۹۹۰) در پژوهشی با عنوان بررسی اهمال کاری در محیط کار در دانشگاه تولانت به این نتیجه رسید که اهمال کاری در محیط کار ممکن است تأثیرات منفی بالقوه‌ای بر کارمندان و بازدهی سازمان‌ها بر جای بگذارد. فشار روانی ناشی از کار زیاد همراه با عجله و استرس برای اتمام آن، به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم می‌کند. یکی از عواملی که حاصل آن انباشتگی کارها بر روی هم و در نتیجه اجبار به انجامشان در دقایق پایانی زمان در نظر گرفته شده است، اهمال کاری می‌باشد (سیمپسون و پیچل، ۲۰۰۹). همچنین، در پژوهشی رابطه اهمال کاری، استرس و سلامت روانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد که بین استرس و اهمال کاری با سلامت روانی پایین رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد (استد، شاناهان و نوفلد، ۲۰۱۰).

غفلت از نتایج اهمال کاری که پیشرفت آن در درجات بالا جنبه مرضی و بیمارگونه به خود می‌گیرد، نه تنها سلامت جسم و روان فرد را تهدید می‌کند، بلکه صدمات جبران‌ناپذیر اقتصادی و اجتماعی ایجاد می‌نماید. این نکته گفتنی است که این سندرم مسری است و از حالتی به حالت دیگر و از انسانی به انسان دیگر و از فرد به سازمان و از سازمان به سازمان دیگر و جامعه سرایت می‌کند. بنابراین، باید به تأثیر و تأثرات آن توجه جدی داشت، چرا که می‌تواند به خانواده، سازمان، جامعه، ملت و فرهنگ یک کشور آسیب برساند. از دیدگاه سازمانی، اهمال کاری، دشمن سازمان و مانع رشد بهره‌وری و خلاقیت است (فیاضی و کاوه، ۱۳۸۸).

به نظر هرسی و بلانچارد (۱۹۹۳) موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد و این چالشی است که به گونه فزاینده سرپرستان، مدیران و دست‌اندرکاران امور کار و سازمان‌ها را به خود مشغول داشته است (هومن، ۱۳۸۱). اهمال کاری سازمانی یکی از مقوله‌های مهم است که نقش به سزایی در میزان کارآیی و اثربخشی و همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد، ولی متأسفانه در سازمان‌ها و مؤسسات به‌ویژه سازمان‌ها و مؤسسات ایرانی توجه کافی بدان مبذول نشده است.

روش تهیه

پرسشنامه اهمال‌کاری سازمانی بر اساس تلفیقی از رویکردهای روان‌کاوی و شناختی- رفتاری توسط صفاری‌نیا و امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۰) برای اندازه‌گیری سطح اهمال‌کاری و تعلل کارمندان در امور اداری طراحی شده است. پرسشنامه مذکور پس از ساخته شدن، از نظر مفهومی و دقت به‌کارگیری کلمات معادل و جمله‌بندی مناسب توسط چند تن از متخصصان روان‌شناسی مورد مقایسه و بازبینی قرار گرفته است. برای رفع نواقص و ابهامات مفهومی و رسیدن به ترکیب‌بندی سلیس و کم‌نقص‌تر، پرسشنامه توسط گروهی از دانشجویان تکمیل و از آنان خواسته شده تا نظرات خود و کلمات و نکات مبهمی را که احتمالاً مخاطب را دچار اشتباه می‌کند علامت‌گذاری کرده و توضیح دهند. این پرسشنامه بر روی ۵۰۳ کارمند ادارات و سازمان‌های شهر تهران اجرا شده است.

نمره‌گذاری

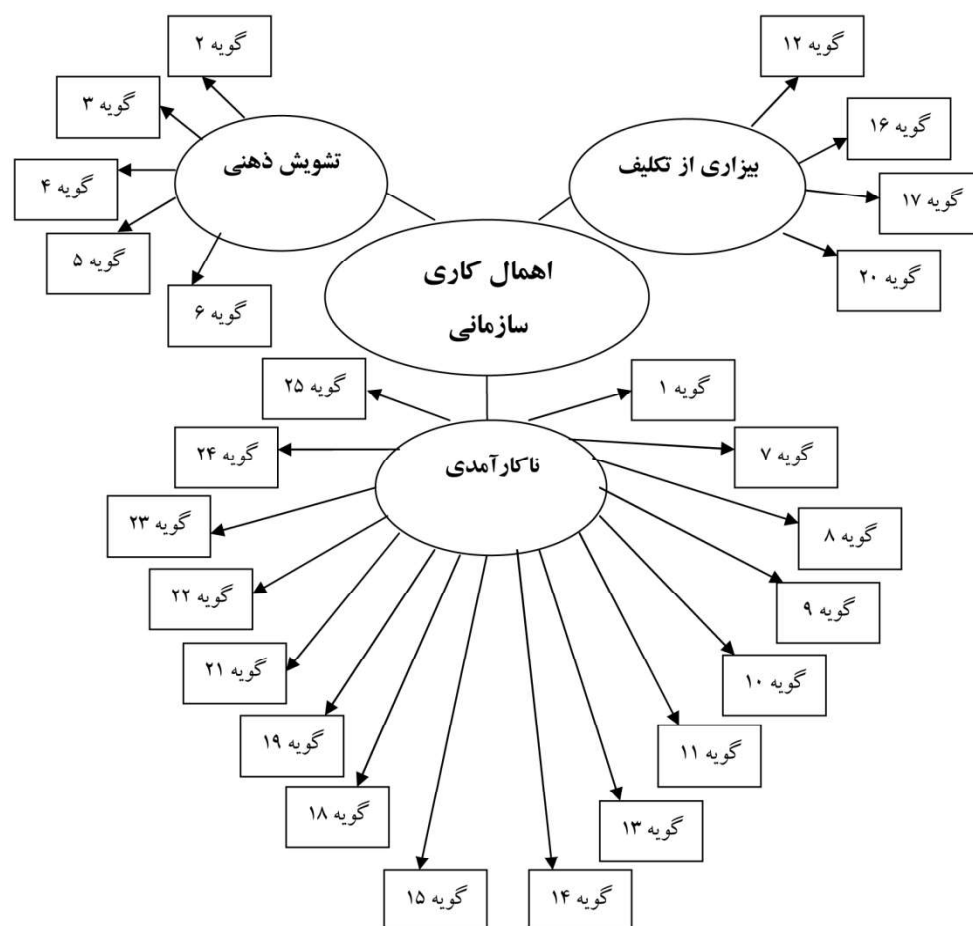
این پرسشنامه که از نوع مداد- کاغذی و خودگزارش‌دهی است، مشتمل بر ۲۵ گویه می‌باشد. گویه‌های ۱، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۸، ۱۹، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵ خرده مقیاس «ناکارآمدی»، گویه‌های ۲، ۳، ۴، ۵، ۶ خرده مقیاس «تشویش ذهنی» و گویه‌های ۱۲، ۱۶، ۱۷، ۲۰ خرده مقیاس «بیزاری از تکلیف» را می‌سنجند. نمره‌گذاری گویه‌ها بر اساس مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای به‌صورت «همیشه = ۵»، «غالباً = ۴»، «گاهی اوقات = ۳»، «به‌ندرت = ۲» و «هرگز = ۱» انجام می‌شود. بنابراین، حداقل و حداکثر نمره کسب شده از این پرسشنامه به ترتیب برابر با ۲۵ و ۱۲۵ خواهد بود. لازم به ذکر است که گویه‌های ۱ و ۴ به‌صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. نمرات بین ۲۵ تا ۳۷ نشان‌دهنده اهمال‌کاری سازمانی خیلی کم یا عدم اهمال‌کاری سازمانی و نمرات ۱۱۳ تا ۱۲۵ نشان‌دهنده اهمال‌کاری سازمانی خیلی زیاد است. نمرات کمتر از ۵۹ که همان نقطه میانه یا پنجاه‌درصدی است، نشان‌دهنده عدم تمایل به اهمال‌کاری سازمانی و نمرات بالاتر از ۵۹ نشان‌دهنده تمایل به اهمال‌کاری سازمانی است.

پایایی و روایی

در پژوهش صفاری‌نیا و امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۰) پایایی کل پرسشنامه با استفاده از روش باز آزمایی برابر با ۰/۷۵ و برای خرده مقیاس‌های ناکارآمدی، تشویش ذهنی و بیزاری از تکلیف به ترتیب برابر با ۰/۶۴، ۰/۷۳ و ۰/۶۴ به دست آمد که میزان رضایت‌بخشی است. همچنین، پایایی کل پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرون‌باخ برابر با ۰/۸۹ و برای خرده مقیاس‌های ناکارآمدی، تشویش ذهنی و بیزاری از تکلیف به ترتیب برابر با ۰/۸۸، ۰/۷۰ و ۰/۵۵ به دست آمد که میزان قابل قبولی است.

همچنین، نتایج پژوهش با استفاده از روایی هم‌زمان پرسشنامه با پرسشنامه سهیل‌انگاری اجتماعی صفاری‌نیا (۱۳۸۹) حاکی از وجود رابطه مثبت معنی‌دار ($r=0/63$) بین آنها بود. به‌علاوه، جهت تعیین روایی سازه پرسشنامه از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد که نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل مؤلفه‌های اصلی (PC) از طریق چرخش واریماکس مؤید وجود سه عامل دارای ارزش ویژه بزرگ‌تر از یک تحت عنوان «ناکارآمدی»، «تشویش ذهنی» و «بیزاری از تکلیف» بوده است.

ساختار عاملی



نمونه پرسشنامه

پاسخ‌دهنده عزیز:

هر یک از عبارات‌های زیر توصیف‌کننده موقعیت‌هایی است که معمولاً هر انسانی در طول زندگی خود تجربه می‌کند. لطفاً هر مورد را به‌دقت بخوانید و پاسخ دهید. توجه فرمایید که عبارات‌های «هرگز» یعنی هیچ‌وقت اتفاق نیفتاده، «به‌ندرت» یعنی در کمتر از پنجاه درصد موارد اتفاق افتاده، «گاهی اوقات» یعنی در حدود پنجاه درصد موارد اتفاق افتاده، «اغلب» یعنی در بیش از پنجاه درصد موارد اتفاق افتاده و «همیشه» یعنی در صد درصد موارد اتفاق افتاده است.

ردیف	عبارت	همیشه	اغلب	گاهی اوقات	به‌ندرت	هرگز
۱	در تعهد به قول‌هایی که به دیگران داده‌ام جدی هستم.					
۲	معمولاً نگران این هستم که مبادا وظیفه‌ام را به‌درستی انجام ندهم.					
۳	آن قدر کار دارم که نمی‌دانم از کجا شروع کنم.					
۴	در کارهایم احساس غرق‌شدگی می‌کنم.					
۵	کارم بیش از مدت زمانی که پیش‌بینی کرده‌ام، طول می‌کشد.					
۶	تا بخواهم کار را شروع کنم، مزاحمی از راه می‌رسد.					
۷	اغلب برای انجام کارهایی که مهم و ضروری نیستند و مرا از هدف اصلی باز می‌دارند، وقت زیادی تلف می‌کنم.					
۸	معیارهای غیر واقع‌گرایانه‌ای (خیلی بالا- غیرقابل دستیابی) برای انجام وظایفم در نظر می‌گیرم.					
۹	فرصت‌های شغلی را به خاطر تأخیر در تصمیم‌گیری و انجام وظایف به راحتی از دست می‌دهم.					
۱۰	اولویت‌بندی در انجام کارها برایم دشوار است.					
۱۱	نمی‌توانم وقت و فعالیت خود را طوری تنظیم کنم که کارهای محوله به‌موقع تمام شود.					
۱۲	از تعیین مهلت برای انجام کار بیزارم.					
۱۳	اغلب کارهایی روی میزم وجود دارد که می‌خواستم روزهای قبل آنها را انجام دهم.					
۱۴	زندگی من بهتر می‌شد، اگر بعضی کارها را زودتر انجام می‌دادم.					
۱۵	دلم می‌خواهد کارم را به‌موقع تحویل بدهم، اما فراموش می‌کنم.					
۱۶	کارها را همان‌طور که پیش می‌آید انجام می‌دهم، بدون اینکه از قبل برنامه‌ریزی کنم.					
۱۷	معتقدم اگر در زمان معین‌شده کار را انجام بدهم، فوراً کار دیگری به من واگذار می‌شود.					
۱۸	آن قدر از انجام کارها طفره می‌روم که فرصت‌های پیشرفت را از دست می‌دهم.					

ردیف	عبارت	همیشه	عاباً	گاهی اوقات	بندرت	هرگز
۱۹	اغلب آرزو می‌کنم قولی را که برای انجام کار به دیگران داده‌ام، فراموش کنند.					
۲۰	با تمام صداقتی که تابه‌حال در کار به خرج داده‌ام، شأن و منزلتم رعایت نشده است.					
۲۱	اغلب تمام کردن کارها را بی‌دلیل به تأخیر می‌اندازم، هرچند آنها مهم باشند.					
۲۲	هنگام انجام امور شغلی‌ام دائماً حواسم پرت می‌شود.					
۲۳	معمولاً با تأخیر به قرارهای ملاقات و جلسات می‌رسم.					
۲۴	تأخیرهای کاری من به علت مسئولیت‌های زیادی است که دارم.					
۲۵	شروع کار برایم سخت است.					

منابع

- خسروی، علی‌اکبر. (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۲، ۱۴۱-۱۲۵.
- فیاضی، مرجان و کاوه، منیژه. (۱۳۸۸). تعلل: سندرم فردا. *ماهنامه تدبیر*، ۲۰۵، ۵۲-۴۲.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- صفاری‌نیا، مجید. امیرخانی رازلیقی، زهرا. ۱۳۹۱. ساخت و هنجاریابی آزمون اهمال کاری سازمانی، زیر چاپ.
- Galue, A.J. (1990). Perceived job ambiguity, predisposition to procrastinate, work-related information and experience: An investigation of procrastination behavior at work. Doctoral Thesis, University of Tulane.
- Simpson, W.K., & Pychel, T.A. (2009). Investigating the relation between procrastination, arousal-based personality traits and beliefs about procrastination motivations. *Personality and Individual Differences*, 47, 906-911.
- Stead, R., Shanahan, M.J., & Neufeld, R.W.J. (2010). I'll go to therapy, eventually: Procrastination, stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 49, 175-180.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133, 65-94.
- Steel, P. (2010). Arousal, avoidant and decisional procrastinators: Do they exist? *Personality and Individual Differences*, 48, 926-934.