



## Reducing Employee Procrastination with Temperament Typology

Fatemeh Sadat Vahabzadeh Moghadam <sup>1</sup>, Ahmad Ali Khaefelahi <sup>2</sup>, Jalil Delkhah <sup>3</sup>

### Abstract

**Background & Purpose:** Today, procrastination is one of the most important manifestations of deviant work behavior that has a significant role in reducing the output of the organization. One of the factors influencing employees' procrastination is their temperament. The aim of this study is to discover the effect of Bank Mellat employees' temperament on procrastination.

**Methodology:** The present study is "applied" in terms of purpose and "descriptive survey" in terms of how to obtain data. To select the research samples, the researchers first used stratified random sampling method and in the second step, they adopted the available sampling method. To collect data, first, temperament indicators were extracted based on the teachings of traditional medicine and in consultation with experts, and then a temperament questionnaire was designed. To measure the dimensions of procrastination, the standard steel questionnaire (2002) was used. The effect of temperament on procrastination was studied by regression, analysis of variance and Bonferroni post hoc test.

**Findings:** The type of temperament affects the procrastination of bank employees. The average of the four temperaments differs in the dimensions of procrastination. Post hoc test showed that "black bile temperament" has a higher average procrastination than "blood" and "yellow bile" temperaments. Also, "blood temperament" has a higher average of procrastination than "yellow bile temperament". "Phlegm temperament" has a more average sluggishness than "yellow bile temperament".

**Conclusion:** The most procrastinator temperament is "black bile" and "yellow bile" temperament has the least procrastination. The least energetic temperament is "blood" and the most distracting temperament is "black bile". "Yellow bile temperament" also has the highest emotional perseverance and the lowest emotional perseverance belongs to "phlegm temperament". Managers in the field of banking can use people with a "yellow bile" temperament for positions that are more managerial. Also, employing people with "black bile" temperament in hot and humid regions (such as the southern regions of the country), people with "yellow bile" temperament in cold and humid regions and people with "blood" temperament in cold regions can reduce their procrastination.

**Keywords:** Temperament, Procrastination, Lack of Energy, Attentional Distractibility, Emotional Perseverance Inhibition

**Citation:** Vahabzadeh Moghadam, Fatemeh Sadat; Khaefelahi, Ahmad Ali; Delkhah, Jalil (2021). Reducing Employee Procrastination with Temperament Typology. *Journal of Human Resource Studies*, 11(1), 127- 150.

1. MSc., Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: fatemeh.vahabzadeh@modares.ac.ir
2. Associate Prof., Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: khaefelahi@modares.ac.ir
3. Assistant Prof., Department of Management & Planning, Center of Management Studies and Technology Development, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: j.delkhah@modares.ac.ir



## کاهش اهمال کاری کارکنان با گونه‌شناسی مزاج

فاطمه سادات وهاب‌زاده مقدم<sup>۱</sup>، احمدعلی خائف‌الهی<sup>۲</sup>، جلیل دلخواه<sup>۳</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** امروزه، اهمال کاری یکی از جلوه‌های بسیار مهم رفتار کاری انحرافی تلقی می‌شود که در کاهش سطح خروجی سازمان نقش چشمگیری دارد. یکی از عوامل تأثیرگذار بر اهمال کاری کارکنان، نوع مزاج آنان است. هدف پژوهش حاضر، کشف تأثیر نوع مزاج کارکنان بانک ملت بر اهمال کاری است.

**روش:** پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش، کارکنان بانک ملت در سراسر کشور و نمونه آماری، کارکنان و مدیران شعب بانک ملت در شهر تهران است. برای گردآوری داده‌ها، بر اساس آموزه‌های طب سنتی و مشورت با متخصصان، شاخص‌های سنجش مزاج استخراج و به کمک آن، پرسش‌نامه سنجش مزاج طراحی شد. برای سنجش ابعاد اهمال کاری، از پرسش‌نامه استاندارد استیل (۲۰۰۲) استفاده شد. همچنین با استفاده از روش‌های رگرسیون، تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی بونفرونی، تأثیر مزاج بر اهمال کاری بررسی شد.

**یافته‌ها:** نوع مزاج بر اهمال کاری کارکنان بانک مؤثر است. میانگین مزاج‌های چهارگانه در زمینه‌های ابعاد اهمال کاری با یکدیگر تفاوت دارد. طبق آزمون تعقیبی، میانگین اهمال کاری در «مزاج سودا» بیشتر از مزاج‌های «دم» و «صفرا» است. «مزاج دم» میانگین اهمال کاری بیشتری نسبت به «مزاج صفرا» و «مزاج بلغم»، میانگین اهمال کاری بیشتری نسبت به «مزاج صفرا» دارد.

**نتیجه‌گیری:** اهمال‌کارترین مزاج، «سودا» است و «مزاج صفرا» کمترین اهمال کاری را دارد. کم‌انرژی‌ترین مزاج، «دم» و حواس‌پرت‌ترین مزاج «سودا» است. «مزاج صفرا» بیشترین پشتکار عاطفی و «مزاج بلغم» کمترین پشتکار عاطفی را دارد. مدیران حوزه بانکداری، برای مناصبی که جنبه مدیریتی دارد، بهتر است افرادی با مزاج «صفرا» را برگزینند. به کارگماردن افرادی با مزاج «سودا» در مناطق گرم و مرطوب (مانند نواحی جنوبی کشور)؛ افرادی با مزاج «صفرا» در مناطق سرد و مرطوب و افرادی با مزاج «دم» در مناطق خنک، به کاهش اهمال کاری آنان منجر می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** مزاج، اهمال کاری، فقدان انرژی، حواس‌پرتی، عدم پشتکار عاطفی

**استناد:** وهاب‌زاده مقدم، فاطمه سادات؛ خائف‌الهی، احمدعلی؛ دلخواه، جلیل (۱۴۰۰). کاهش اهمال کاری کارکنان با گونه‌شناسی مزاج. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۱(۱)، ۱۲۷-۱۵۰.

۱. کارشناس ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: fatemeh.vahabzadeh@modares.ac.ir
۲. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: khaefelahi@modares.ac.ir
۳. استادیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی، مرکز مطالعات مدیریت و توسعه فناوری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: j.delkhah@modares.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

© دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری

DOI: 10.22034/JHRS.2021.130508

مطالعات منابع انسانی، ۱۴۰۰، بهار، دوره ۱۱، شماره ۱، صص. ۱۲۷-۱۵۰

نویسنده مسئول: احمدعلی خائف‌الهی

شاپای الکترونیک: ۰۶۲۴-۲۷۸۳

دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۶، پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۹

## مقدمه

مرور تاریخ انقلاب صنعتی و روند توسعه جوامع بشری، نشان داده است که اثرگذارترین منبع سازمان، یعنی «منابع انسانی»، آنقدر تأثیر پیچیده و مبهمی دارد که نمی‌توان برای ترسیم رابطه آن با سایر متغیرهای فرایندی و نتیجه‌بخش سازمان‌ها، قاعده و قانونی تصور کرد. از این رو، پژوهشگران حوزه علوم انسانی و به‌ویژه علوم روان‌شناختی، به مطالعات میان‌رشته‌ای اقدام کرده‌اند تا بتوانند سایر جوانب پنهان انسان در پهنه سازمان‌ها را مشخص کرده و بین حوزه‌های مختلف و مباحث مدیریتی انسان، پیوندی برقرار کنند. یکی از متغیرهای مؤثر بر بهره‌وری و سلامت جسمی - روانی کارکنان، مقوله اهمال کاری (یا تعلل کاری)<sup>۱</sup> است. اهمال کاری، به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین موانع کارایی نیروی انسانی، در کاهش عملکرد، بهره‌وری و سلامت کارکنان و سازمان، نقش مهمی دارد (نظری‌زاده، موعلی و عباسی، ۱۳۹۷). یکی از عوامل اثرگذار روی اهمال کاری سازمانی، نوع مزاج<sup>۲</sup> کارکنان است. در واقع، امکان دارد کارکنان با توجه به مزاج‌های گوناگونی که دارند (بلغم، صفرا، سودا و دم)، درجات مختلفی از اهمال کاری در کار را نشان دهند (وهاب‌زاده مقدم، ۱۳۹۹).

پژوهش حاضر می‌تواند پیش‌زمینه‌ای برای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری فراهم آورد که در آن، بر مسائلی از قبیل ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی، بهبود معیارهای انتخاب و استخدام منابع انسانی، فن‌سالاری، ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی، ارتقای سطح دانش و مهارت‌های آنان، چابک‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری، توجه به اثربخشی و کارایی در فرایندها و روش‌های اداری تأکید شده است و در زمینه جذب، نگاه‌داشت و به‌کارگیری کاربرد دارد. از سوی دیگر، بر اساس بررسی‌های پژوهشگران، پژوهشی که به‌طور خاص رابطه میان مزاج و اهمال کاری در سازمان‌های ایرانی را بررسی کرده باشد، یافت نشد و مشهود است که زمینه زیادی برای مطالعه در این زمینه وجود دارد. از این رو، یکی دیگر از ضرورت‌های این پژوهش را می‌توان پر کردن این شکاف دانشی دانست.

واژه اهمال کاری<sup>۳</sup>، ریشه لاتین دارد و متشکل از pro (به‌معنای جلو) و cras (به‌معنای فردا) است. اهمال کاری یا تعلل کاری را می‌توان به‌عنوان تأخیر در انجام یک اقدام تبیین کرد و این تأخیر در حالی رخ می‌دهد که شخص اهمال کار می‌داند موجب بدتر شدن وضعیت خود خواهد شد (کاس و متین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸) و یک راهبرد اصلی برای زمانی است که از پیامد آن کار، مطمئن نبوده و به اطلاعات بیشتر نیاز باشد (عظیمی، میلر و میلن<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰). به‌زعم کلینگیسک<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) اهمال کاری، شکلی مخرب از تأخیر است و به‌طور عمده همراه با وجدان پایین، احترام اندک به خود، بدبینی زیاد و اضطراب‌شایان توجه است. همچنین اهمال کاری را می‌توان اجتناب از انجام اقدامات مد نظر دانست (ون‌ارده<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳). اهمال کاری یا تعلل کاری، به‌منزله عقب انداختن، به آینده موکول کردن یا طفره رفتن از انجام کار یا فعالیتی که طبق معمول باید در زمان حال انجام شود، تبیین شده است (استیل<sup>۸</sup>، ۲۰۰۷). می‌توان این طفره‌رفتن را فقط معطوف به انجام

- 
1. Procrastination
  2. Temperament
  3. Procrastination
  4. Kose & Metin
  5. Azimi Milne & Miller
  6. Klingsieck
  7. Van Eerde
  8. Steel

کارهای مهم دانست نه همه کارها (لی، گائو و زو<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). اغلب کسانی که می‌خواهند اهمال کار نباشند، تلاش می‌کنند تا از طریق تعیین اهداف واقع‌گرایانه و مهلت‌های تعیین‌شده واقعی برای انجام کارها در چارچوب زمانی منطقی، اهمال کاری خود را کاهش دهند (گوپتا، هرشی و گار<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). اهمال کاری، معمولاً دارای سه جنبه شناختی، عاطفی و رفتاری است (گنگ، هان، گائو، ژو و هوانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸) و در سه حوزه اصلی انجام می‌شود: ۱. ضعف در رسیدگی یا ضعف در محافظت شخصی، شامل تأخیر در کارهای مرتبط با سلامتی، ضعف در نظافت شخصی، کارهای منزل، امور مالی، رسیدگی شخصی و نگهداری از اموال، ۲. سستی در خودشکوفایی یا رشد خود، شامل تأخیر در امور مرتبط با شغل و فرصت‌های اجتماعی، علایق فردی، پیشرفت آموزشی و یافتن همسر و ۳. کاهلی در احترام گذاشتن و پایبندی به تعهداتی که شخص به دیگران دارد، به‌گونه‌ای که امیدوار است قول‌هایی که به آنها داده است را فراموش کنند و پذیرفتن قول‌هایی که پیش‌تر داده، اکنون آزردهنده است (نینان<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸).

موضوع این پژوهش، بررسی رابطه بین مزاج و میزان تعلل (اهمال کاری) کارکنان بخش خدمات بانکی در شهر تهران است، زیرا اهمال کاری یکی از مشکلات شایع در سازمان‌هاست که باید عوامل مؤثر بر آن شناسایی شود تا از این طریق بتوان برای کاهش آن عوامل، راه‌حل‌هایی شناسایی کرد.

### پیشینه نظری پژوهش

اهمال کاری، رفتاری رایج در جوامع امروزی است و مشکلی متداول با پیامدهای منفی بلندمدت و مزایای کوتاه‌مدت (یعنی عواملی که فرد آن را مزیت ادراک می‌کند، اما در واقع مزیت نیستند) محسوب می‌شود (چاوهان و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰) که اغلب هنگام مواجهه افراد با وظیفه‌ای که از آن بیزارند، رخ می‌دهد (کلینگسیک، ۲۰۱۳). بر اساس پژوهش‌های انجام‌شده، حداقل ۲۵ درصد از بزرگ‌سالان، خود را اهمال‌کار می‌پندارند (متین، تاریس و پیترز<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). از نظر استیل (۲۰۰۷)، اهمال کاری، یک رویه وجدانی است و با سلامتی، رفاه و شادی فرد رابطه منفی دارد (هن<sup>۷</sup>، ۲۰۱۸). پدیده اهمال کاری، به‌طور عمده، در محیط‌های دانشگاهی و آموزشی و از لحاظ ابعاد عاطفی، ذهنی، آکادمیک و رفتاری بررسی شده است (لی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۲۰؛ هن، ۲۰۱۸؛ کیم، فرناندز و تریرم<sup>۹</sup>، ۲۰۱۷؛ میشینویم و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۱ و والترز<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۳).

بخش اعظمی از پیشینه نظری، مربوط به اهمال کاری عمومی و تحصیلی - آموزشی است، اما به موضوع اهمال کاری در محیط سازمان (در مقایسه با بررسی اهمال کاری تحصیلی) توجه به‌نسبت اندکی شده است (کریسوستومو و زنی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۲۰؛ کاس و متین، ۲۰۱۸؛ نگوین، استیل و فراری<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۳ و گوپتا و همکاران، ۲۰۱۲) و با توجه به اینکه

1. Li, Gao & Xu
2. Gupta, Hershey & Gaur
3. Geng, Han, Gao, Jou & Huang
4. Neenan
5. Chauhan et al.
6. Metin, Taris & Peeters
7. Hen
8. Kim, Fernandez & Terrierm
9. Michinovm et al.
10. Wolters
11. Crisostomo & Zeni
12. Nguyen, Steel & Ferrari

یافته‌های این پژوهش‌ها نشان می‌دهند اهمال کاری، حدود یک چهارم از ساعات کاری یک کارمند را تشکیل می‌دهد و سالانه هزینه‌ای بالغ بر ده هزار دلار به‌ازای هر کارمند به بار می‌آورد، باید دقیق‌تر بررسی شود (هن، ۲۰۱۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که کارکنان روزانه حدود ۱/۵ تا ۳ ساعت از زمان کاری خود را صرف فعالیت‌های شخصی می‌کنند (پلسن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). یکی از دلایل نداشتن توجه کافی به اهمال کاری سازمانی، نبود ابزاری برای سنجش اختصاصی اهمال کاری در سازمان‌های امروزی است (متین و همکاران، ۲۰۱۶). اهمال کاری سازمانی، به‌معنای ناکامی در خودتنظیمی و انجام وظایف کاری است (نگوین و همکاران، ۲۰۱۳). این نوع اهمال کاری ممکن است به پدیده دیگری به نام «اهمال کاری دست دوم»<sup>۲</sup> منجر شود. این اهمال کاری بدین معناست که سایر کارکنان باید سخت‌تر کار کنند تا نقصان بهره‌وری ناشی از تعلل همکار اهمال کار خود را جبران کنند (پیچیل و فلت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). در محیط کاری، اهمال کاران اهمال کاران معمولاً بخش اعظمی از انرژی خود را بر اهداف کوتاه‌مدت متمرکز کرده و اغلب انجام کارهای کلیدی بلندمدت را فدای آن می‌کنند.

به عقیده نیکلاس کار<sup>۴</sup> (۲۰۱۰)، سازمان‌ها، موجب می‌شوند که افراد حواس‌پرت‌تر شده و در نتیجه، به‌صورت بالقوه مسئولیت اهمال کاری خود را بپذیرند. محیط‌های کار، این ظرفیت را دارند که اهمال کاری را افزایش دهند. ویژگی‌های کاری موجب می‌شوند که میزان اهمال کاری در افراد مختلف، تفاوت داشته باشد (نگوین و همکاران، ۲۰۱۳). به‌صورت ایده‌آل، کارکنان باید بکوشند تا انرژی خود را به شیوه‌ای برای انجام کارهای مختلف تقسیم کنند که موجب حداکثر شدن بهره‌وری و کاهش ناکارآمدی شود. اهمال کاران زمان اندکی را صرف اندیشیدن دقیق می‌کنند که به عملکرد کاری کمتر از حد بهینه منجر خواهد شد. اهمال کاری، هم بر بهره‌وری فردی و هم بهره‌وری سازمانی تأثیر می‌گذارد. از این رو، بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن اهمیت وافری دارد (گوپتا و همکاران، ۲۰۱۲). از سوی دیگر، بررسی‌های انجام‌شده نشان می‌دهند که تعلل برای ۱۵ تا ۲۰ درصد افراد همیشگی و به‌عنوان یک مشکل مطرح است. بر همین اساس لازم است این مشکل موشکافی شود، علل آن شناسایی شده و برای کاهش آن، راه‌حل‌های بهینه ارائه شود (استیل، ۲۰۰۳).

اهمال کاری، پدیده‌ای جهان‌شمول است و مشاهدات میدانی نیز نشان‌دهنده وجود و وفور این پدیده در سازمان‌های ایرانی، اعم از دولتی و خصوصی، است. از سوی دیگر، پدیده اهمال کاری در کشور ما نیز بیشتر در محیط‌های دانشگاهی و آموزشی، از نظر علمی بررسی شده، بنابراین، لزوم بررسی عمیق و تخصصی آن در محیط‌های سازمانی احساس می‌شود. اهمال کاری، یکی از عوامل کاملاً مهم در سازمان‌هاست که هم‌ردیف با متغیرهایی مثل رضایت شغلی، در کارایی و اثربخشی کارکنان و نیز سلامت جسمی و روانی آنان نقش بسیار کلیدی دارد، اما، متأسفانه مدیران و دست‌اندرکاران حوزه مدیریت (به‌خصوص سازمان‌ها و شرکت‌های ایرانی) توجه شایسته‌ای به آن نداشته‌اند (نظری‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

### پیشینه تجربی

در میان پژوهش‌های خارجی و داخلی، پژوهشگران متعددی رابطه میان اهمال کاری و سایر متغیرها را بررسی کرده‌اند.

1. Paulsen
2. Second-hand Procrastination
3. Pychyl & Flett
4. Nicholas Carr

برخی از این پژوهشگران، پیشایندها یا عوامل مؤثر بر اهمال کاری و برخی دیگر از پژوهشگران نیز پسایندها یا عوامل تأثیرپذیر از اهمال کاری را بررسی کرده‌اند. خلاصه‌ای از این پژوهش‌ها در جدول ذیل آمده است.

جدول ۱. خلاصه‌ای از پژوهش‌های انجام‌شده در رابطه با موضوع پژوهش

ردیف	نام پژوهشگر و سال	متغیرهای بررسی شده	نوع متغیر نسبت به «اهمال کاری»
۱	زنتال <sup>۱</sup> (۲۰۲۰)	تقویت شرطی	پیشایند
۲	عظیمی و همکاران (۲۰۲۰)	عوامل وضعیتی و فردی	پیشایند
۳	کاس و متین (۲۰۱۸)	سبک رهبری	پیشایند
۴	هن (۲۰۱۸)	ابهام در نقش حرفه‌ای، عوامل احساسی و عوامل موقعیتی	پیشایند
۵	دی آرموند، متیو و بانک <sup>۲</sup> ، (۲۰۱۴)	عوامل شخصیتی	پیشایند
۶	گوپتا و همکاران (۲۰۱۲)	چشم‌انداز زمانی <sup>۳</sup>	پیشایند
۷	نظری‌زاده و همکاران (۱۳۹۷)	عوامل فردی، گروهی و سازمانی	پیشایند
۸	غفاری جعفری و نیوشا (۱۳۹۶)	دنیاگرایی و تکبر	پیشایند
۹	فریکس و وازرمن <sup>۴</sup> (۲۰۲۰)	تغییر محیط کاری، کاهش خودکنترلی و افزایش فشار کاری	پسایند
۱۰	پیرلمان - آونیون و زینبرگ <sup>۵</sup> (۲۰۱۸)	سازگاری، وظیفه‌شناسی و اختلال عصبی	پسایند
۱۱	دیلماک <sup>۶</sup> (۲۰۰۹)	استرس کاری و رضایت شغلی	پسایند
۱۲	چوی و موران <sup>۷</sup> (۲۰۰۹)	اثرهای بازدارندگی و اثرهای تقویتی رفتار	پسایند
۱۳	ون‌ارده (۲۰۰۳)	کارآموزی مدیریت زمان	پسایند
۱۴	آریانی، عباسپور، زاهد بابلان و مرادی (۱۳۹۶)	سکوت سازمانی	پسایند
۱۵	صفاری‌نیا و امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۱)	برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی	پسایند

در علم روان‌شناسی، برای ایجاد پدیده اهمال کاری، اسباب و عوامل مختلفی معرفی شده است. این عوامل را می‌توان در دو دسته عمده قرار داد: عوامل درونی (احساس خودکم‌بینی، کوتاه‌بینی، توقع بیش از حد از خود، پایین بودن آستانه تحمل، کمال‌گرایی و سواس‌گونه، فقدان قاطعیت گناه یا شرمساری، افسردگی و اضطراب) و عوامل بیرونی (نارضایتی از وضع موجود، احساس نداشتن مسئولیت در برابر دیگران، لجاجت با دیگران، تلاش برای جلب رضایت

1. Zentall
2. DeArmond, Matthews & Bunk
3. Time Perspective
4. Frakes & Wasserman
5. Pearlman-Avniun & Zibenberg
6. Dilmac
7. Choi & Moran

همگان، اهمال کاری و پرخاشگری انفعالی، هم‌نشینی و دوستی با همکاران، عوامل هوس‌انگیز و سرگرم‌کننده و توقع بیش از حد از دیگران) (ساتن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). از نظر گوپتا و همکاران (۲۰۱۲)، عوامل فراشخصی (یعنی ویژگی‌های شخصیتی و عصبی و خودآگاهی)، عوامل وضعیتی (وضعیت بیماری یا سلامتی، مشکلات خانوادگی و ...) و ویژگی‌های کار (تجربه شکست قبلی در کار، استرس سازمانی و ...) بر میزان اهمال کاری تأثیر دارند. کاس و متین (۲۰۱۸)، معتقدند که سبک رهبری تحول‌آفرین، سبک رهبری سرپرست، تمایل به ترک سازمان و رفتار شهروندی سازمانی بر اهمال کاری فرد در محیط کار تأثیر دارند. ون‌ارده (۲۰۰۳) نیز مهارت‌های مدیریت زمان را بر میزان اهمال کاری مؤثر می‌دارند. اسکراو و وادکینز<sup>۲</sup> (۲۰۰۷)، فقدان منفعت شخصی، نبود دانش مرتبط با کار، بیزاری از کار، استفاده بهتر از منابع، تضاد منافع، فقدان تمرکز، تنبلی، انگیزش پایین، دشوار بودن وظیفه، مهارت‌های سازمانی و دستورالعمل‌های ضعیف سازمانی را بر اهمال کاری کارکنان تأثیرگذار می‌دانند. نمونه‌های بیان‌شده، فقط بخشی از پژوهش‌هایی هستند که در رابطه با عوامل مؤثر بر اهمال کاری سازمانی انجام شده است، اما تعداد این پژوهش‌ها در مقایسه با پژوهش‌هایی که در رابطه با اهمال کاری در محیط‌های دیگر انجام شده، بسیار کمتر است. از این رو، باید در حوزه سازمانی و بررسی پیشایندها و پسایندهای اهمال کاری، پژوهش‌های بیشتر و دقیق‌تری انجام شود.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که متغیرهای روان‌شناختی و فردی (از قبیل شخصیت، کانون کنترل و سبک رهبری)، بر اهمال کاری اثرگذار هستند (کاس و متین، ۲۰۱۸؛ دی آرموند و همکاران، ۲۰۱۴ و لونرگان و ماهر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). از سوی دیگر، برخی پژوهش‌ها نیز حاکی از تأثیر متغیر «مزاج» بر شخصیت افراد هستند. در این خصوص، تاکاکس<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) بیان می‌دارد که بین مزاج و شخصیت و رفتار اهمال‌کارانه، رابطه‌ای وجود دارد و خصیصه‌هایی مثل خودمحوری و رابطه با خود (که از ابعاد مزاج هستند)، تأثیر زیادی بر ایجاد رفتار اهمال‌کارانه دارند (کیم و همکاران، ۲۰۱۷؛ تاکاکس، ۲۰۱۰ و استیل، براسن و وامباخ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). از این رو، می‌توان این فرضیه را مطرح کرد که یکی از عوامل تأثیرگذار بر اهمال کاری، اهمال کاری، نوع مزاج افراد است. مزاج، یکی از مباحث مهم و کلیدی در طب سنتی ایران بوده است و اساس تشخیص و درمان بسیاری از بیماری‌ها محسوب می‌شود. البته، بر اساس برخی پژوهش‌ها (بازرگانی، تفقیدی و حاکمی، ۱۳۹۷ و محمودی میمند، کشاورز و رحمانی، ۱۳۹۳)، مزاج بر سایر متغیرهای سازمانی (مانند سبک رهبری و مهارت‌های استخدام‌پذیری) نیز تأثیرگذار است.

مفهوم مزاج، به‌ویژه در غرب، با دو توصیف جدید و سنتی بیان می‌شود. در توصیف مدرن و جدید که می‌توان آن را خلق‌و‌خو نامید، به جنبه‌های درون‌گرایی و برون‌گرایی افراد اشاره دارد که اغلب به‌عنوان امور ذاتی و نه آموختنی در نظر گرفته می‌شود (ایوانز و راثبارت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). اما در مفهوم سنتی در ادبیات غرب، بر اساس نظریه اخلاط اربعه بقراط با عنوان عنوان «نظریه مزاج» بیان شده است (هارتشرورن و سیر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵). علم طب سنتی، در ابتدا از ایران شروع شد، سپس به یونان رسید و با تلاش بقراط و جالینوس به بالندگی رسید و پس از آن به ایران بازگردانده شد و توسط ابن سینا توسعه

- 
1. Sutton
  2. Schraw & Wadkins
  3. Lonergan & Maher
  4. Takács
  5. Steel, Brothen, & Wambach
  6. Evans & Rothbart
  7. Hartshorn & Sear

یافت (آهنچی مرکز و سعیدی مهر، ۱۳۹۰). بنیاد طب سنتی، مزاج است. به طور کلی، برای شناسایی و سنجش متغیر مزاج، از شاخص‌های مندرج در جدول ۲ استفاده می‌شود (سلمان نژاد، مجاهدی، مظفرپور و ثاقبی، ۱۳۹۵).

جدول ۲. انواع مزاج و شاخص‌های آن

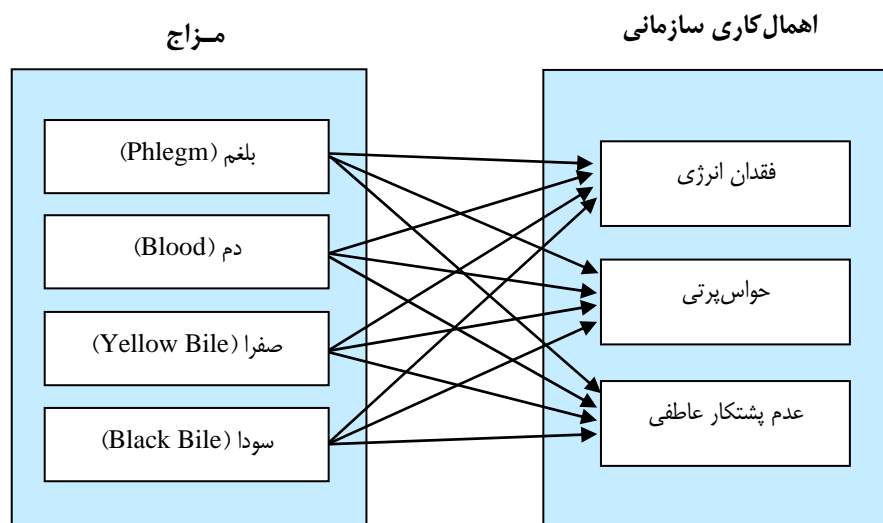
نوع مزاج	شاخص‌های اندازه‌گیری
صفرا (گرم و خشک)	۱. گرم و خشک بودن پوست بدن
	۲. احساس گرمی بدن
	۳. لذت از هوای خنک و مرطوب و زمستان
	۴. تیره بودن رنگ موها و خشک بودن موها
	۵. شانه عریض و پهن بودن قفسه سینه
	۶. انجام سریع کارها و سریع حرف زدن
دم (گرم و تر)	۱. گرم و نرم بودن پوست بدن
	۲. احساس گرمی بدن
	۳. لذت از هوای خنک و خشک و زمستان
	۴. تیره بودن رنگ موها و نرم بودن موها
	۵. شانه عریض و پهن بودن قفسه سینه
	۶. انجام سریع کارها و سریع حرف زدن
سودا (سرد و خشک)	۱. سرد و خشک بودن پوست بدن
	۲. احساس سردی بدن
	۳. لذت از هوای گرم و مرطوب و تابستان
	۴. سفید/ بور بودن موها و خشک بودن موها
	۵. کم‌عرضی شانه و کوچکی قفسه سینه
	۶. آرام انجام دادن کارها و آرام حرف زدن
بلغم (سرد و تر)	۱. سرد و نرم بودن پوست بدن
	۲. احساس سردی بدن
	۳. لذت از هوای گرم و خشک و تابستان
	۴. سفید یا بور بودن موها و لخت بودن موها
	۵. کم‌عرضی شانه و کوچکی قفسه سینه
	۶. آرام انجام دادن کارها و آرام حرف زدن

منبع: سلمان نژاد، مجاهدی، مظفرپور و ثاقبی (۱۳۹۵)



## مدل مفهومی

فرض می‌شود که مزاج می‌تواند یکی از متغیرهای اثرگذار بر اهمال کاری کارکنان باشد. در پژوهش حاضر، برای سنجش متغیر اهمال کاری، از مدلی که استیل (۲۰۰۲) ارائه کرد، بهره برده شد. با توجه به اینکه بر اساس مقیاس عمومی اهمال کاری استیل (۲۰۰۲)، متغیر اهمال کاری، از سه عنصر «فقدان انرژی»، «حواس پرتی» و «عدم پشتکار عاطفی» تشکیل شده و متغیر مزاج نیز بر اساس طب سنتی ایرانی، متشکل از چهار حالت «صفرا»، «سودا»، «بلغم» و «دم» است، چارچوب نظری پژوهش به صورت نمودار شکل ذیل است.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش

با توجه به چارچوب نظری بالا، می‌توان فرضیه‌های این پژوهش را این گونه بیان کرد که: ۱. مزاج کارکنان بر اهمال کاری سازمانی آنان تأثیر دارد. ۲. میزان اهمال کاری سازمانی در بین کارکنان با مزاج‌های چهارگانه متفاوت است.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، پژوهش کاربردی است، زیرا به توسعه و کاربرد رابطه جدید بین دو متغیر یا پدیده در بستر سازمان می‌پردازد. این پژوهش، از نظر چگونگی به دست آوردن داده‌ها، پژوهش توصیفی پیمایشی محسوب می‌شود، زیرا به دنبال توصیف خصوصیت‌ها یا رابطه دو متغیر در بستر سازمانی بود و ابزار عمده آن برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، پرسش‌نامه بوده است.

جامعه آماری پژوهش، کارکنان و مدیران بانک ملت در کل کشور و نمونه آماری این پژوهش، کارکنان و مدیران شعب بانک ملت در شهر تهران هستند. برای انتخاب نمونه‌های پژوهش، پژوهشگران ابتدا از شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده کرده و در گام دوم، روش نمونه‌گیری در دسترس (یا نمونه‌گیری آسان<sup>۱</sup>) را در پیش گرفتند. به بیان دیگر، در ابتدا، شهر تهران بر مبنای منطقه‌ها و نواحی جغرافیایی به پنج منطقه «شرق، غرب، جنوب، مرکز و شمال»

1. Convenience Sampling

تقسیم‌بندی شده و در شعبه‌های بانک در منطقه‌های یادشده، پرسش‌نامه‌های مد نظر بین کارکنان و مدیران بانک ملت توزیع شد. روش برگزیدن طبقات به‌منظور پخش پرسش‌نامه‌ها نیز بدین صورت بود که ابتدا پرسش‌نامه در منطقه «جنوب تهران» میان کارکنان و مدیران بانک توزیع شد، سپس پرسش‌نامه‌ها، به‌ترتیب در مناطق «شمال، شرق، مرکز و غرب» شهر تهران، توزیع و جمع‌آوری شدند.

به‌منظور تعیین حجم نمونه، از جدول کرجسی و مورگان، فرمول تعیین حجم کوکران و همچنین جدول بارتلت، کورتلیک و هیگینز<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) استفاده شد؛ زیرا پژوهشگران، حجم جامعه آماری را که متشکل از کارکنان بانک در کشور بود، نامحدود در نظر گرفتند. حجم نمونه آماری این پژوهش، با خطای ۰/۰۵ و بر اساس جدول مورگان، کوهن و کرجسی، برابر با ۳۸۴ بود. بنابراین، به‌منظور اطمینان از کافی بودن تعداد نمونه‌ها، بین پاسخ‌گویان تعداد ۴۱۰ پرسش‌نامه توزیع شد و از این بین، تعداد ۴۰۶ پرسش‌نامه مرجوع شد و می‌توان از آنها استفاده کرد.

در این پژوهش، دو نسخه پرسش‌نامه طراحی و بین کارکنان و مدیران شعب بانک در شهر تهران توزیع شد. توضیح اینکه از پرسش‌نامه مزاج، به‌منظور سنجش و تعیین مزاج کارکنان و از پرسش‌نامه اهمال‌کاری برای سنجش ابعاد اهمال‌کاری و تعیین اثرگذاری مزاج روی اهمال‌کاری کارکنان استفاده شده است. بعد از بررسی ادبیات موضوع و استخراج شاخص‌های تعیین مزاج افراد و بهره‌گیری از نظر مشورتی خبرگان و متخصصان این حوزه (تعداد ده نفر از پزشکان متخصص در زمینه طب سنتی و مزاج‌شناسی، مشتمل بر چهار نفر دکتری طب سنتی، پنج نفر متخصص طب سنتی و یک نفر عضو هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران)، تصمیم گرفته شد تا پرسش‌نامه سنجش مزاج استفاده‌شده در این پژوهش، پرسش‌نامه سنجش مزاج سلمان‌نژاد (۱۳۹۷) باشد. پرسش‌نامه بیست‌پرسی تعیین مزاج سلمان‌نژاد<sup>۲</sup>، در حال حاضر دومین پرسش‌نامه ارزیابی مزاج در طب سنتی ایران (پس از پرسش‌نامه سنجش مزاج دکتر مجاهدی) است که کلیه مراحل اعتبار سنجی را طی کرده است. این پرسش‌نامه، برای افراد ۲۰ تا ۶۰ سال اعتبارسنجی شده است. پرسش‌های این پرسش‌نامه، دو بُعد «گرمی - سردی» و «خشکی - تری» را سنجش کرد تا با تعیین امتیاز این دو بُعد، نوع مزاج فرد تعیین شود. متن پرسش‌های این پرسش‌نامه‌ها همراه با روایی آنها در جدول ۳ ذکر شده است. در توضیح روایی پژوهش، ابتدا پژوهشگران به مطالعه کتاب‌ها، مقاله‌ها، رساله‌ها و پایان‌نامه‌های مرتبط اقدام کردند و با پزشکان، اساتید، کارشناسان و صاحب‌نظران در زمینه مدیریت و پزشکی، دیدارهایی انجام شد تا بدین ترتیب، پس از شناسایی شاخص‌های اصلی تعیین مزاج افراد و طراحی پرسش‌نامه مزاج (بر اساس پرسش‌نامه استاندارد تعیین مزاج سلمان‌نژاد)، روایی صوری پرسش‌نامه مزاج تأیید شود. توضیح اینکه در نهایت، از ۹۰ نفر از پزشکان متخصص طب سنتی (عضو انجمن علمی طب سنتی ایران)، به‌وسیله تلفن و ایمیل نظرسنجی شد تا اعتبار پرسش‌نامه دکتر سلمان‌نژاد برای سنجش مزاج کارکنان بانک تأیید شد.

در خصوص پرسش‌نامه اهمال‌کاری نیز پس از ترجمه نسخه اصلی پرسش‌نامه اهمال‌کاری استیل (۲۰۰۲) از زبان انگلیسی به فارسی و مقابله نسخه ترجمه‌شده با نسخه اصلی آن توسط یک مترجم باتجربه، روایی آن تأیید شد. بدین ترتیب، پرسش‌نامه اهمال‌کاری نیز با اطمینان به‌نسبت بالا در میان نمونه مد نظر توزیع و گردآوری شد. روایی سازه

1. Bartlett, Kortlik & Higgins

2. 20 items Salmannezhad Mizaj Questionnaire (SMQ)

پرسش‌نامه‌ها، با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی بررسی و تأیید شد. برای بررسی پایایی پژوهش، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای محاسبه‌شده برای پرسش‌نامه مزاج برابر با ۰/۷۴ بود. همچنین مقدار آلفای محاسبه‌شده برای پرسش‌نامه اهمال کاری نیز ۰/۸۸ بود.

جدول ۳. پرسش‌های مندرج در پرسش‌نامه‌های پژوهش

پرسش‌نامه نخست: سنجش مزاج				
ردیف	مؤلفه سنجش مزاج	متغیر	Initial	Extraction
۱	گرمی - سردی	سرعت راه رفتن	۱/۰۰۰	۰/۴۹۱
۲		حال عمومی	۱/۰۰۰	۰/۶۴۲
۳		دمای پوست بدن	۱/۰۰۰	۰/۵۹۵
۴		روابط اجتماعی	۱/۰۰۰	۰/۵۲۴
۵		کم‌حرف یا پر‌حرف بودن	۱/۰۰۰	۰/۷۳۱
۶		مقدار صدا	۱/۰۰۰	۰/۷۰۳
۷		سرعت تصمیم‌گیری	۱/۰۰۰	۰/۵۱۶
۸		میزان انرژی	۱/۰۰۰	۰/۵۹۱
۹		تحمل در برابر گرما و سرمای محیط	۱/۰۰۰	۰/۶۶۵
۱۰		ضرب‌آهنگ صحبت کردن	۱/۰۰۰	۰/۴۶۴
۱۱		سازگاری بدن با مواد غذایی گرم و سرد	۱/۰۰۰	۰/۴۳۳
۱۲		ابعاد قفسه سینه	۱/۰۰۰	۰/۵۷۱
۱۳		ترسو یا نترس بودن	۱/۰۰۰	۰/۵۹۲
۱۴		سرعت عمل انجام کارهای روزانه	۱/۰۰۰	۰/۷۵۹
۱۵		پهنای کف دست	۱/۰۰۰	۰/۵۲۹
۱۶	تری - خشکی	مقدار خواب	۱/۰۰۰	۰/۶۶۷
۱۷		چاق یا لاغر بودن	۱/۰۰۰	۰/۷۱۳
۱۸		رنگ پوست	۱/۰۰۰	۰/۵۸۷
۱۹		استعداد چاقی	۱/۰۰۰	۰/۶۵۱
۲۰		تراکم مو	۱/۰۰۰	۰/۵۶۸

پرسش‌نامه دوم: سنجش اهمال‌کاری				
ردیف	متغیر	Initial	Extraction	
۱	شروع سریع کار	۱/۰۰۰	۰/۵۹۹	فقدان انرژی
۲	احساس بی‌میلی و بی‌انگیزگی	۱/۰۰۰	۰/۶۹۱	
۳	احساس بی‌رغبتی هنگام انجام کارهای آزاردهنده	۱/۰۰۰	۰/۶۲۳	
۴	صرف انرژی زیاد برای کارهای ناخوشایند	۱/۰۰۰	۰/۶۹۲	
۵	انگیزه اندک برای ادامه کار	۱/۰۰۰	۰/۵۲۴	
۶	وادار ساختن خود به کارهای خسته‌کننده	۱/۰۰۰	۰/۴۴۹	
۷	فکر کردن به چیز دیگر در هنگام انجام کار	۱/۰۰۰	۰/۵۷۷	حواس‌پرتی
۸	منحرف شدن ذهن در هنگام تمرکز برای انجام کار	۱/۰۰۰	۰/۶۳۷	
۹	تمرکز کردن	۱/۰۰۰	۰/۴۹۵	
۱۰	روی‌پزدازی هنگام تمرکز روی کار	۱/۰۰۰	۰/۶۸۶	
۱۱	فکر کردن درباره اموری غیر از کار اصلی	۱/۰۰۰	۰/۵۸۸	
۱۲	پرت شدن ناخواسته حواس	۱/۰۰۰	۰/۷۱۱	
۱۳	افکار فلج‌کننده هنگام اشتباه در کار	۱/۰۰۰	۰/۵۳۳	عدم پشتکار عاطفی
۱۴	دشوار بودن شروع مجدد هنگام شکست	۱/۰۰۰	۰/۶۹۰	
۱۵	از دست دادن انرژی در هنگام شکست	۱/۰۰۰	۰/۶۶۷	
۱۶	ترس از شکست	۱/۰۰۰	۰/۷۰۸	
۱۷	از دست دادن انگیزه در صورت شکست	۱/۰۰۰	۰/۶۹۰	
۱۸	احساس ناتوانی هنگام مواجهه با مشکل	۱/۰۰۰	۰/۶۶۳	
۱۹	منجمد شدن ذهن در صورت اشتباه انجام شدن کارها	۱/۰۰۰	۰/۶۱۰	

در جدول ۳، هرچه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر باشد، این نتیجه به دست می‌آید که عامل‌های استخراج‌شده، توانسته‌اند متغیرها را به صورت بهتری نمایش دهند. با توجه به اینکه اکثر مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر از ۰/۵ هستند، می‌توان نتیجه گرفت که پرسش‌های پرسش‌نامه نخست، می‌توانند تا حد قابل قبولی متغیرهای مربوطه (یعنی گرمی - سردی و خشکی - تری) را نمایش دهند. از این رو، می‌توان روایی سازه این پرسش‌نامه را نتیجه گرفت. همچنین با توجه به اینکه اکثر مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر از ۰/۵ هستند، می‌توان نتیجه گرفت که پرسش‌های

پرسش‌نامه دوم، می‌توانند تا حد قابل قبولی متغیرهای مربوطه (یعنی فقدان انرژی، حواس‌پرتی و عدم پشتکار عاطفی) را نمایش دهند. بنابراین، می‌توان روایی سازه این پرسش‌نامه را نتیجه گرفت.

### یافته‌های پژوهش

دسته‌بندی کارکنان جامعه آماری پژوهش (بانک ملت) در این پژوهش در قالب متغیرهای جمعیت‌شناختی «سن، جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، قومیت، تحصیلات، سابقه کاری و میزان حقوق» انجام شد. تحلیل داده‌های وضعیت سنی نشان می‌دهد که افراد ۴۰ تا ۴۹ ساله، بیشترین فراوانی را دارند. همچنین تعداد مردان، بیشتر از زنان و افراد متأهل، بیشتر از افراد مجرد بوده است. بیشتر پاسخ‌دهندگان نیز دارای دو فرزند هستند و قومیت اکثر پاسخ‌دهندگان (۵۴/۹ درصد) «فارس» بوده است. افراد دارای مدرک کارشناسی‌ارشد دارای بیشترین فراوانی بودند و از نظر سابقه کاری، بیشترین فراوانی متعلق به گروه «۱۰ تا ۲۰ سال» بوده است. ۵۸/۴ درصد از افراد نیز ماهانه بیش از ۵ میلیون تومان حقوق دریافت می‌کنند که بیشترین مقدار فراوانی را دارند. جدول ۴، حاوی اطلاعات تفصیلی جمعیت‌شناختی نمونه بررسی شده است.

جدول ۴. داده‌های جمعیت‌شناختی

سن							
۲۰-۲۹ سال		۳۰-۳۹ سال		۴۰-۴۹ سال		۵۰ سال به بالا	
۰/۸٪		۳۱/۳٪		۳۶/۱٪		۳۱/۸٪	
جنسیت				وضعیت تأهل			
مرد		زن		مجرد		متأهل	
۶۰/۴٪		۳۹/۶٪		۹/۱٪		۹۰/۹٪	
تعداد فرزندان							
بدون فرزند		یک فرزند		دو فرزند		سه فرزند	
۶/۱٪		۳۶/۱٪		۴۱/۹٪		۱۵/۶٪	
چهار فرزند		سایر					
۳٪							
قومیت							
فارس		آذری		کرد		عرب	
۵۴/۹٪		۱۸/۶٪		۳/۴٪		۴/۱٪	
بلوچ		شمالی		لر		سایر	
۴/۶٪		۹/۳٪		۳/۴٪		۱/۸٪	
تحصیلات				سابقه کاری			
دیپلم		لیسانس		فوق لیسانس		دکتری	
۷/۹٪		۲۹/۵٪		۵۵/۴٪		۷/۲٪	
کمتر از ۱۰ سال		۱۰-۲۰ سال		کتر از ۱۰ سال		۲۰-۳۰ سال	
۱/۵٪		۵۷/۸٪		۳/۸٪		۳۸/۴٪	
حقوق ماهیانه							
کمتر از ۱/۵ میلیون تومان		۱/۵ - ۲/۵ میلیون تومان		۲/۵ - ۳/۵ میلیون تومان		بیشتر از ۵ میلیون تومان	
۱/۵٪		۳۵/۶٪		۴/۵٪		۵۸/۴٪	

در ابتدا، برای بررسی تأثیر ابعاد مزاج (متغیر مستقل)، اعم از گرمی، سردی، تری و خشکی بر اهمال کاری (متغیر وابسته)، از آزمون رگرسیون خطی<sup>۱</sup> استفاده شد. همچنین، برای بررسی وجود اختلاف میزان اهمال کاری در بین چهار نوع مزاج (اعم از سودا (سرد و خشک)، صفرا (گرم و خشک)، بلغم (سرد و تر) و دم (گرم و تر))، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه<sup>۲</sup> استفاده شد. در ادامه، با توجه به اینکه آزمون تحلیل واریانس تعیین نمی‌کند که به‌طور مشخص بین میانگین کدام دو جامعه (مزاج) اختلاف وجود دارد، برای تعیین وجود تفاوت بین میانگین اهمال کاری و ابعاد آن در میان چهار نوع مزاج، از آزمون تعقیبی بونفرونی استفاده شد (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۹۴).

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که بین مزاج و اهمال کاری، یک رابطه رگرسیونی معنادار ( $F(2, 395) = 29/291$ )،  $F(2, 395) = 29/291$ ،  $\eta^2 = 0/129$ ،  $p < 0/001$ ) با  $R^2$  معادل ۰/۱۲۹ وجود دارد. همچنین، مشاهده می‌شود که اندازه اثر ( $\eta^2$ ) نیز به نسبت بزرگ است. مؤلفه «گرمی - سردی» ( $-0/544$ ) = ضریب رگرسیونی نسبت به مؤلفه «خشکی - تری» ( $-0/150$ ) = ضریب رگرسیونی)، بر اهمال کاری کارکنان، تأثیر بسیار بیشتری دارد. به‌ازای هر درجه افزایش در میزان گرمی مزاج افراد، اهمال کاری آنان به اندازه ۰/۵۴۴ درجه کاهش می‌یابد. همچنین به‌ازای هر درجه افزایش در خشکی مزاج افراد، اهمال کاری آنان به اندازه ۰/۱۵۰ درجه کاهش می‌یابد. از این رو، فرضیه نخست پژوهش مبنی بر تأثیرگذاری مزاج کارکنان بر اهمال کاری آنان تأیید می‌شود.

جدول ۵. بررسی تأثیر مؤلفه‌های مزاج بر اهمال کاری با استفاده از روش رگرسیون خطی

متغیرهای پیش‌بین	ضریب رگرسیون (B)	تخمین فاصله با سطح اطمینان ۹۵٪	$\beta$	آماره t
مقدار ثابت	**۴/۴۹۵	[۳/۸۹۵ ، ۵/۰۹۶]	---	۱۴/۷۱۲
گرمی - سردی	** -۰/۵۴۴	[-۰/۶۸۸ ، -۰/۴۰۰]	-۰/۳۵۱	-۷/۴۲۶
خشکی - تری	** -۰/۱۵۰	[-۰/۲۵۷ ، -۰/۰۴۳]	-۰/۱۳۱	-۲/۷۶۶

نکته: \*\* سطح معناداری  $> 0/01$   
 ضریب تعیین کل ( $R^2$ ) = ۰/۱۲۹  
 $\eta^2 = 0/129$   
 آماره  $F = 29/291$   
 CI = دامنه اطمینان برای B

همان‌طور که در جدول ۶ مشهود است، از بین چهار مزاج بررسی‌شده، حداقل بین دو مزاج از نظر میزان اهمال کاری و مؤلفه‌های سه‌گانه آن (فقدان انرژی، حواس‌پرتهی و عدم پشتکار عاطفی) اختلاف معناداری وجود دارد. بدین‌صورت که بین مزاج‌ها در فقدان انرژی اختلاف معناداری وجود دارد ( $F = 4/644$ )، سطح معناداری  $> 0/01$ ). آزمون تعقیبی بونفرونی نیز نشان داد که مزاج صفرا (میانگین = ۲/۹۴۱) به‌طور معناداری نسبت به مزاج دم (۳/۲۱۸)، انرژی بیشتری دارد. همچنین، اندازه اثر ( $d = 0/383$ ) نیز نشان‌دهنده اثر کوچک است (بدین‌صورت که  $d = 0/2$  کوچک،  $d = 0/5$  متوسط و  $d = 0/8$  بزرگ در نظر گرفته می‌شود).

همچنین، بین مزاج‌ها در حواس‌پرتهی، اختلاف معناداری وجود دارد ( $F = 16/286$ )، سطح معناداری  $> 0/001$ ). آزمون تعقیبی بونفرونی نیز نشان داد که مزاج سودا (میانگین = ۲/۳۶۷)، به‌طور معنادار در مقایسه با مزاج دم (میانگین =

۱/۹۴۰)، حواس‌پرتی بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = 0/۶۲۶$ ) نیز نشان‌دهنده اثر متوسط است. مزاج دم به‌طور معنادار نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۱/۶۸۳$ )، حواس‌پرتی بیشتر دارد. همچنین، اندازه اثر ( $d = 0/۳۷۹$ ) نیز نشان‌دهنده اثر کوچک است. سرانجام، مزاج سودا (میانگین =  $۲/۳۶۷$ ) به‌طور معناداری نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۱/۶۸۳$ )، حواس‌پرتی بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = ۱/۱۷۷$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است.

در ادامه، بین مزاج‌ها از نظر پشتکار عاطفی، اختلاف معناداری وجود دارد ( $F = ۲۴/۳۰۲$ ، سطح معناداری  $> 0/۰۰۱$ ). آزمون تعقیبی بونفرونی نشان داد که مزاج بلغم (میانگین =  $۲/۶۸۴$ ) به‌طور معنادار نسبت به مزاج دم (میانگین =  $۱/۷۷۳$ )، دارای عدم پشتکار عاطفی بیشتری است. اندازه اثر ( $d = ۱/۱۷۰$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است. همچنین مزاج سودا (میانگین =  $۲/۳۱۲$ ) به‌طور معنادار نسبت به مزاج دم (میانگین =  $۱/۷۷۳$ )، عدم پشتکار عاطفی بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = 0/۸۱۳$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است. مزاج بلغم (میانگین =  $۲/۶۸۴$ ) نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۱/۶۰۶$ )، دارای عدم پشتکار عاطفی بیشتری است. اندازه اثر ( $d = ۱/۳۶۵$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است. سرانجام، مزاج سودا (میانگین =  $۲/۳۱۲$ ) به‌طور معنادار نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۱/۶۰۶$ )، عدم پشتکار عاطفی بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = ۱/۰۴۵$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است.

از سوی دیگر، بین مزاج‌ها از نظر اهمال کاری، اختلاف معناداری وجود دارد ( $F = ۲۰/۱۷۱$ )، سطح معناداری  $> 0/۰۰۱$ ). آزمون تعقیبی بونفرونی نشان داد که مزاج سودا (میانگین =  $۲/۶۲۳$ ) به‌طور معنادار نسبت به مزاج دم (میانگین =  $۲/۳۱۱$ )، اهمال کاری بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = 0/۶۳۵$ ) نیز نشان‌دهنده اثر متوسط است. همچنین مزاج دم (میانگین =  $۲/۳۱۱$ ) به‌طور معنادار نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۲/۰۷۹$ )، اهمال کاری بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = 0/۴۳۹$ ) نیز نشان‌دهنده اثر به‌نسبت متوسط است. مزاج بلغم (میانگین =  $۲/۶۲۰$ ) نیز به‌طور معنادار نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۲/۰۷۹$ )، اهمال کاری بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = ۱/۰۶۷$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است. سرانجام، مزاج سودا (میانگین =  $۲/۶۲۳$ ) به‌طور معنادار نسبت به مزاج صفر (میانگین =  $۲/۰۷۹$ )، اهمال کاری بیشتری دارد. اندازه اثر ( $d = ۱/۱۱۰$ ) نیز نشان‌دهنده اثر بزرگ است.

جدول ۶. نتایج تفاوت مزاج‌ها در اهمال کاری و مؤلفه‌های آن

متغیر بررسی شده	آماره F	مزاج بلغم		مزاج سودا		مزاج صفر		مزاج دم	
		میانگین	انحراف معیار (SD)	میانگین	انحراف معیار (SD)	میانگین	انحراف معیار (SD)	میانگین	انحراف معیار (SD)
فقدان انرژی	**۴/۶۴۴	۳/۳۲۱	۰/۷۴۹	۳/۱۸۸	۰/۶۷۱	۲/۹۴۱	۰/۷۰۲	۳/۲۱۸	۰/۷۴۵
حواس‌پرتی	***۱۶/۲۸۶	۱/۹۵۶	۰/۵۹۰	۲/۳۶۷	۰/۵۸۶	۱/۶۸۳	۰/۵۷۶	۱/۹۴۰	۰/۷۶۶
عدم پشتکار عاطفی	***۲۴/۳۰۲	۲/۶۸۴	۰/۸۵۲	۲/۳۱۲	۰/۶۲۷	۱/۶۰۶	۰/۷۲۲	۱/۷۷۳	۰/۶۹۹
اهمال کاری	***۲۰/۱۷۱	۲/۶۲۰	۰/۴۸۷	۲/۶۲۳	۰/۴۵۱	۲/۰۷۹	۰/۵۲۶	۲/۳۱۱	۰/۵۲۹

نکته‌ها: \*\*\* سطح معناداری  $> 0/۰۰۱$ ، \*\* سطح معناداری  $> 0/۰۱$ ، \* سطح معناداری  $> 0/۰۵$ .

درجه آزادی (df) بین گروهی = ۳، درجه آزادی درون گروهی = ۳۹۴

گفتنی است که در جدول ۷، در رابطه با برخی متغیرها (مثل فقدان انرژی)، بعضی از مزاج‌ها مثل سودا و بلغم ذکر نشده‌اند. دلیل این موضوع آن است که بر اساس نتایج آزمون تعقیبی بونفرونی، میانگین این دو مزاج از نظر فقدان انرژی با یکدیگر تفاوت معناداری نداشت، بنابراین در جدول ذکر نشده‌اند. این وضعیت در خصوص سایر مزاج‌های مندرج در جدول نیز صادق است. با توجه به مجموع این توضیحات، می‌توان نتیجه گرفت که تمام فرضیه‌های فرعی پژوهش تأیید می‌شوند، یعنی اولاً، مزاج‌های چهارگانه بر ابعاد و مؤلفه‌های اهمال‌کاری تأثیر دارند، ثانیاً، میانگین هریک از چهار مزاج از نظر میزان اهمال‌کاری و مؤلفه‌های سه‌گانه آن، با یکدیگر تفاوت معناداری دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون بونفرونی

متغیر بررسی شده	مزاج‌ها	میانگین تفاوت	اندازه اثر (d)
فقدان انرژی	صفرا > دم	** ۰/۲۷۷	۰/۳۸۳
حواس‌پرتی	دم > سودا	*** -۰/۴۲۷	۰/۶۲۶
حواس‌پرتی	صفرا > دم	** -۰/۲۵۷	۰/۳۷۹
حواس‌پرتی	صفرا > سودا	*** -۰/۶۸۴	۱/۱۷۷
عدم پشتکار عاطفی	دم > بلغم	** -۰/۹۱۱	۱/۱۷۰
عدم پشتکار عاطفی	دم > سودا	** -۰/۵۳۹	۰/۸۱۳
عدم پشتکار عاطفی	صفرا > بلغم	** -۱/۰۷۸	۱/۳۶۵
عدم پشتکار عاطفی	صفرا > سودا	** -۰/۷۰۶	۱/۰۴۵
اهمال‌کاری	دم > سودا	*** -۰/۳۱۲	۰/۶۳۵
اهمال‌کاری	صفرا > دم	*** ۰/۲۳۲	۰/۴۳۹
اهمال‌کاری	صفرا > بلغم	*** -۰/۵۴۱	۱/۰۶۷
اهمال‌کاری	صفرا > سودا	*** -۰/۵۴۳	۱/۱۱۰

نکته‌ها: \*\*\* سطح معناداری > ۰/۰۰۱، \*\* سطح معناداری > ۰/۰۱، \* سطح معناداری > ۰/۰۵

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی چگونگی تأثیر مزاج کارکنان روی اهمال‌کاری آنها است و اینکه میانگین مزاج‌های چهارگانه از نظر مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده اهمال‌کاری، با یکدیگر چه تفاوتی دارد. اهمیت و ضرورت اصلی این پژوهش نیز آن بود که در راستای شناسایی عوامل مؤثر بر اهمال‌کاری کارکنان بانک گامی محسوب می‌شد که در نهایت، می‌تواند موجب افزایش اثربخشی و کارایی بانک شود. همچنین، با توجه به وجود شکاف دانشی در این حوزه و نبود پژوهشی که به صورت منسجم رابطه بین مزاج و اهمال‌کاری را بررسی کند، ضرورت انجام این پژوهش دوچندان به نظر می‌رسید.

تحلیل داده‌های گردآوری شده، نشان‌دهنده تأیید فرضیه‌های پژوهش است، بدین صورت که مزاج روی اهمال‌کاری کارکنان تأثیر دارد. همچنین، انواع مزاج‌ها از نظر میزان اهمال‌کاری، به ترتیب به این صورت هستند: ۱. سودا، ۲. بلغم، ۳. دم و ۴. صفرا. این رتبه‌بندی مزاج‌ها، با توجه به میانگین اهمال‌کاری هریک از چهار مزاج و نتایج حاصل از آزمون تعقیبی



بونفرونی، به دست آمده است. یعنی افراد دارای مزاج سودا، دارای بیشترین میزان اهمال کاری و افراد دارای مزاج صفرا، دارای کمترین میزان اهمال کاری هستند. همچنین، بر اساس تحلیل رگرسیون انجام شده معین شد که میزان اثرگذاری گرمی - سردی بر اهمال کاری کارکنان بانک، بسیار بیشتر از تأثیرگذاری خشکی - تری بوده است. به علاوه، مزاج‌های چهارگانه بر ابعاد سه‌گانه اهمال کاری (یعنی فقدان انرژی، حواس پرتی و عدم پشتکار عاطفی) نیز تأثیر معنادار دارند و میانگین هر مزاج از نظر این سه متغیر، با یکدیگر تفاوت معنادار دارد.

داده‌های جمع‌آوری شده نشان می‌دهند که اهمال‌کارترین مزاج، «سودا» است و در دو مؤلفه از سه مؤلفه اهمال کاری نیز در رتبه نخست قرار دارد. همچنین، «مزاج صفرا» کمترین اهمال کاری را در میان مزاج‌های چهارگانه دارد. از نظر فقدان انرژی، فقط میان مزاج‌های «صفرا» و «دم» تفاوت معنادار وجود دارد و «مزاج صفرا» نسبت به «مزاج دم»، انرژی بیشتری دارد. از نظر حواس پرتی، می‌توان «مزاج سودا» را حواس‌پرت‌ترین مزاج دانست. همچنین میزان حواس پرتی «مزاج صفرا» از سایر مزاج‌ها کمتر است. سرانجام، از لحاظ عدم پشتکار عاطفی، «مزاج بلغم» دارای کمترین مقدار پشتکار عاطفی است و «مزاج صفرا» نیز بالاترین میزان پشتکار عاطفی را دارد. در کل، می‌توان مشاهده کرد که «مزاج صفرا» دارای بیشترین انرژی و پشتکار عاطفی و کمترین مقدار حواس پرتی است، از این رو، در مقایسه با سایر مزاج‌ها اهمال کاری کمتری نیز دارد. همچنین، «مزاج بلغم» دارای کمترین مقدار انرژی و کمترین میزان پشتکار عاطفی است و از نظر حواس پرتی نیز جزء مزاج‌های حواس‌پرت محسوب می‌شود، بنابراین، از نظر اهمال کاری هم در رده دوم قرار می‌گیرد. خلاصه این نتایج در جدول ۸ آمده است. از این لحاظ، مدیران بانک می‌بایست با بهره‌گیری از آموزه‌ها و توصیه‌های طب سنتی و به‌کارگیری توصیه‌ها و پیشنهادهای ارائه شده در این پژوهش، با شناسایی دقیق خصوصیت‌های هر یک از مزاج‌ها، سعی در به‌کارگیری روش مناسب برای کاهش اهمال کاری کنند.

جدول ۸. رتبه‌بندی مزاج‌های چهارگانه بر اساس اهمال کاری و ابعاد آن

اهمال کاری	فقدان انرژی	حواس پرتی	عدم پشتکار عاطفی
۱. سودا	۱. بلغم	۱. سودا	۱. بلغم
۲. بلغم	۲. سودا	۲. بلغم	۲. سودا
۳. دم	۳. دم	۳. دم	۳. دم
۴. صفرا	۴. صفرا	۴. صفرا	۴. صفرا

با توجه به ضریب  $R^2$  در این پژوهش، آشکار شد که فقط مزاج بر اهمال کاری تأثیر ندارد و متغیرهایی دیگری نیز بر اهمال کاری اثرگذار هستند. این نتیجه، با نتایج حاصل از پژوهش تاکاکس (۲۰۱۰) هم‌خوانی دارد. وی در پژوهش خود، به این نتیجه رسید که بین مزاج و شخصیت و رفتار اهمال‌کارانه، رابطه وجود دارد. همچنین عقیده دارد که ریشه اهمال کاری را فقط نمی‌توان مزاج دانست. در این پژوهش، بیان شد که عوامل درونی فرد در میزان اهمال کاری وی تأثیرگذار هستند که این موضوع نیز با نتایج تاکاکس (۲۰۱۰) هم‌راستا است. وی بیان می‌دارد که در تعیین سطح اهمال کاری، عوامل شخصیتی و درونی (مثل خودمحوری و اعتمادبه‌نفس) نیز تأثیر معناداری دارند. البته باید یادآور شد که در این پژوهش (در مقایسه با تاکاکس، ۲۰۱۰)، برای سنجش مزاج افراد، از تحلیل‌های گسترده‌تر و سنجه‌های بیشتری استفاده شد که نشان از قوت آن دارد.

از سوی دیگر، در پژوهش حاضر این نتیجه به دست آمد که مزاج صفرا دارای کمترین میزان اهمال کاری بود. این مزاج، دارای مهارت برنامه‌ریزی، رهبری و حافظه خوب و سریع انجام دادن کارهاست. همچنین، مزاج دم بعد از مزاج صفرا، دارای کمترین میزان اهمال کاری است. این مزاج نیز دارای مهارت‌های ارتباط کلامی و روحیه همکاری است و این خصوصیت‌ها باعث می‌شوند که اهمال کاری آنها زیاد نباشد. این نتایج، با نتایج حاصل از پژوهش محمودی میمند و همکاران (۱۳۹۳)، همخوانی دارد. آنان بیان می‌دارند که بین گرم بودن مزاج با تمام مهارت‌های استخدام‌پذیری (به‌جز مهارت کار با ارقام)، رابطه مثبت وجود دارد. همچنین بین سردی مزاج با مهارت کار با ارقام، رابطه مثبت و معناداری برقرار است. البته، در نتایج این دو پژوهش تناقض‌هایی یافت شد. برای مثال در پژوهش حاضر، «مزاج بلغم» از نظر اهمال کاری در رده دوم قرار دارد. این مزاج، متشکل از ابعاد «سرد و تر» است. محمودی میمند و همکاران (۱۳۹۳)، بیان می‌دارند که مزاج سرد و تر باید دارای مهارت کار تیمی و مهارت کلامی و نوشتاری بوده و از نظر کار با ارقام دارای وضعیتی قوی باشد. اما، این موضوع با نتایج پژوهش حاضر در تناقض است. زیرا فرد «بلغم‌مزاج» در پژوهش حاضر با خصوصیت‌هایی مثل حافظه ضعیف، آرام حرف زدن، ترسو بودن و استقبال نکردن از کار جمعی (جدول ۲) شناخته شده است و همین ویژگی‌ها موجب شده تا دارای اهمال کاری بالایی باشد.

در پژوهش حاضر این نتیجه به دست آمد که افراد دارای مزاج گرم، از اهمال کاری پایین‌تری برخوردار هستند. این نتیجه، با نتایج حاصل از پژوهش صفری، کوشکی جهرمی و زر (۱۳۹۵)، همخوانی دارد. در پژوهش آنان این نتیجه به دست آمد که بین مزاج فرد و پنج عامل بزرگ شخصیت در دانشجویان (شامل برون‌گرایی، سازگاری، وظیفه‌مداری، روان‌رنجوری و انعطاف‌پذیری)، از نظر آماری، ارتباط معنادار وجود دارد. یعنی هرچه مزاج فرد گرم‌تر باشد، وظیفه‌گرایی وی بیشتر و سازگاری و توافق‌پذیری کمتر است. این خصوصیت در افراد دارای مزاج گرم بارزتر است. اگر از لحاظ وظیفه‌گرایی به موضوع بنگریم، نتایج پژوهش ذکر شده با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. از لحاظ سازش‌پذیری نیز نتایج پژوهش یادشده با نتایج حاصل از این پژوهش همخوانی دارد. زیرا پژوهشگران در این پژوهش به این نتیجه رسیدند که «افراد صفراوی» انعطاف‌پذیر نبوده و سخت‌گیر هستند و نسبت به سایر مزاج‌ها، از سازش‌پذیری پایینی برخوردارند.

سرانجام، در پژوهش حاضر، «صفراوی‌ها» دارای کمترین اهمال کاری هستند و تصمیم‌ها و برنامه‌های خود را زود به مرحله اجرا می‌گذارند. نتایج حاصل از پژوهش حاضر در برخی جنبه‌ها با نتایج پژوهش بازرگانی و همکاران (۱۳۹۷) اشتراک و در برخی جنبه‌ها افتراق دارد. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که مزاج‌های صفرا و سودا بر سبک رهبری تحول‌گرا مؤثرند و البته شدت اثرگذاری «مزاج صفرا» بیشتر از «مزاج سودا» است. صفراوی مزاج‌ها، رفتارهای تندوتیزی دارند و در تمام اعمال و رفتار، سرعت عمل بالایی نشان می‌دهند. این خصوصیت‌ها موجب تأثیر معنادار «مزاج صفرا» بر سبک رهبری تحول‌گرا شده است، از این رو، می‌توان گفت که این نتایج با نتایج پژوهش حاضر، هم‌راستا است. اما، اینکه «مزاج سودا» بر سبک رهبری تحول‌گرا تأثیر دارد، با نتایج پژوهش حاضر همخوانی ندارد و در تناقض است.

مهم‌ترین استنتاج مدیریتی و کاربرد نتایج حاصل از این پژوهش، پیاده‌سازی آموزه‌های طب سنتی و توصیه‌های مدیریتی ارائه‌شده توسط پژوهشگران در امور مدیریت منابع انسانی بانک است که در نهایت، به کاهش سطح اهمال کاری کارکنان منجر خواهد شد. با بهره‌گیری از مبانی طب سنتی در رابطه با مزاج و تحلیل‌های آماری انجام‌شده در این

پژوهش، به مدیران بانک در حوزه‌های گوناگون مدیریت منابع انسانی، پیشنهاد می‌شود به توصیه‌های کاربردی و مهم زیر توجه کنند.

### جدول ۹. استنتاج‌های مدیریتی و پیشنهاد‌های کاربردی برای حوزه بانکداری

در بخش جذب نیرو	در بخش نگاه‌داشت نیرو	در بخش به‌کارگیری و انتصاب‌ها	در بخش توسعه و کارآموزی
۱. در نظر گرفتن حداقل نیازهای مزاجی لازم برای مناصب موجود در بانک و توجه به آنها (در صورت امکان) هنگام انتخاب افراد	۱. مشاوره شغلی و مزاجی به کارکنان و خانواده افراد به‌منظور تنظیم تعادل کار و خانواده	۱. معرفی مربی و منتور با هدف تصحیح اهمال‌کاری و رفع ناهماهنگی‌های مزاجی	۱. تنظیم برنامه توسعه شغلی <sup>۱</sup> در ابتدای کارراه فرد با توجه به مزاج وی
۲. تشکیل پرونده مهارتی <sup>۲</sup> برای برای تنظیم کارراه شغلی خانوادگی وی	۲. به مشارکت کشیدن اعضای خانواده با هدف هم‌راستاسازی مزاج فرد و محیط کاری و خانوادگی وی	۲. سنجش روایی پیش‌بین و ملاک برای تصحیح معیارهای استخدامی با داده‌های عملکردی	۲. برگزاری دوره‌های مزاج‌شناسی برای کارکنان برای شناسایی مزاج خود
۳. برگزاری آزمون تعیین مزاج برای متقاضیان با همکاری پزشکان متخصص، علاوه بر آزمون‌های عمومی عمومی، تخصصی، روان‌شناختی و ...	۳. تشکیل پرونده‌های مزاجی و سنجش متغیرهای اهماری کاری در کنار متغیرهای نگرشی در سازمان	۳. همراهی غیرکاری و شغلی در مشاوره پذیرش یا رد پیشنهاد‌های شغلی به‌صورت غیرسویگیرانه و با هدف حفظ سلامت پایدار افراد	۳. برگزاری دوره‌های کارآموزی در زمینه افزایش انعطاف‌پذیری، سخت‌گیری معقولانه در کار و فن بیان برای افراد دارای مزاج صفا
۴. به‌کارگیری افراد دارای مزاج صفا برای مناصبی که بیشتر جنبه مدیریتی دارد (مثل رئیس شعبه، مدیر ناحیه، مدیر اعتبارات و ...) البته در کنار این عامل، باید به توانایی‌ها و صلاحیت‌های فردی و حرفه‌ای نیز توجه کرد و از متغیر «نوع مزاج» به‌عنوان عاملی تکمیلی بهره گرفت.	۴. فراهم کردن محیط‌های کاری مناسب (از لحاظ ویژگی‌های محیطی و فیزیکی و روانی) برای کارکنان فعلی بانک با توجه به نوع مزاجی که دارند.	۴. منسوب نکردن افراد دارای مزاج بلغم به مناصبی که به حافظه قوی و پردازش‌های سریع (مثل مدیر حسابداری) و همچنین سرعت در انجام کار (مثل متصدی باجه) نیاز دارد.	۴. برگزاری دوره‌های کارآموزی با محوریت خطرپذیری معقولانه، افزایش انعطاف‌پذیری در کار، فن بیان برای افراد دارای مزاج سودا
۵. جذب افراد دارای مزاج سودا برای مناطقی که دارای هوای گرم و مرطوب (مانند نواحی جنوبی کشور) است.	۵. بیان انتظارهای مدیران از کارکنان دارای مزاج بلغم به‌صورت شفاف و پرهیز از ابهام	۵. بهره‌گیری از فهرست ارائه‌شده در رابطه با خصوصیت‌های هر مزاج، هنگام کارگزینی و انتصاب	۵. برگزاری دوره‌های کارآموزی خودکنترلی و کاهش خشم و تقویت حافظه برای افراد دارای مزاج دم
۶. توجه به عوامل ذیل هنگام استخدام کارکنان: احساس خود کم‌بینی، کوتاه‌بینی، توقع بیش از حد خود، پایین بودن آستانه تحمل، کمال‌گرایی وسواس‌گونه، (به‌منظور کاهش تبعات منفی ناشی از حضور فرد در موقعیت شغلی)	۶. افزایش کیفیت نظارت برای افراد دارای مزاج بلغم تا سرعت انجام کار توسط آنان افزایش یابد و در نهایت، سطح اهمال‌کاری کاهش پیدا کند.	۶. به‌کارگماری افراد دارای مزاج صفا در مناطق سرد و مرطوب	۶. برگزاری دوره‌های کارآموزی اخلاق سازمانی برای تمامی مزاج‌ها (برای ارتقای توانمندی کارکنان در راستای برخورد اخلاقی و مسئولانه با یکدیگر و مساعدت و هم‌یاری در انجام امور سازمانی)

در بخش جذب نیرو	در بخش نگاه‌داشت نیرو	در بخش به‌کارگیری و انتصاب‌ها	در بخش توسعه و کارآموزی
۷. ترسیم مدل شایستگی‌ها قبل از برگزاری آزمون‌های استخدامی (طبق تجزیه و تحلیل شغل و گنجانیدن متغیرهای مرتبط با مزاج در آن در بخش شایستگی رفتاری)	۷. فراهم کردن شرایط آزادی بیان در سازمان برای افراد (به‌خصوص کارکنان دارای مزاج صفرا)	۷. انتصاب افراد دارای مزاج سودا به مناصبی که دارای خطرپذیری کمتری هستند و نسبت به سایر مشاغل، انعطاف‌پذیری کمتری دارد (مثل کارمند بخش ستادی بانک).	۷. توجه به محتوای دوره‌های کارآموزی و برگزاری هر دوره متناسب با فصل خاص آن در سال (بهار گرم و تر، تابستان گرم و خشک، پاییز سرد و خشک و زمستان سرد و تر).
۸. به‌کارگیری تیم ارزیاب حرفه‌ای و آشنا با مباحث طب سنتی (به‌خصوص مزاج)، هنگام مصاحبه‌های استخدامی	۸. بهره‌برداری از استعدادهای شخصی افراد دارای مزاج صفرا	۸. به‌کارگیری افراد دارای مزاج دم بیشتر در مکان‌هایی که دارای دمای خنک هستند (مثل نواحی کوهستانی و خنک کشور).	۸. برگزاری دوره‌های کارآموزی فن بیان و تقویت حافظه برای افراد دارای مزاج بلغم
۹. جذب افراد دم‌مزاج برای مشاغلی که دارای نااطمینانی زیاد است (به‌دلیل انعطاف‌پذیر بودن و شجاع بودن این افراد). البته باید برای تقویت حافظه آنها تلاش شود.	۹. سنجش متغیرهای مرتبط با مزاج و تحلیل روند تغییرات رفتاری فرد پس از انجام اصلاحات لازم در مزاج وی	۹. منصوب نکردن افراد دارای مزاج‌های سودا و بلغم به پست‌هایی که به روابط عمومی قوی و قدرت بیان و اقناع نیاز دارد (مثل مسئول روابط عمومی).	۹. فراهم آوردن امکان مشاوره‌های مزاج‌شناسی و طب سنتی در سازمان (با توجه به جنبه‌های پیشگیرانه آن)

در این قسمت، محدودیت‌های اصلی پژوهش که می‌تواند بر روایی و پایایی آن تأثیرگذار باشد، بیان می‌شود. اکثریت نمونه بررسی شده در این پژوهش، دارای «مزاج صفرا» بودند و با توجه به اینکه «مزاج صفرا» دارای کمترین میزان اهمال کاری است، اما مشاهدات میدانی پژوهشگران نشان می‌دهد که بخش شایان توجهی از نارضایتی مشتریان بانک‌ها به دلیل اهمال کاری کارکنان بانک است، پس نتیجه گرفته می‌شود که عوامل بسیار قوی و تأثیرگذار دیگری (به‌غیر از مزاج) نیز بر اهمال کاری کارکنان حوزه بانکداری اثرگذارند که در این پژوهش بررسی نشده‌اند. این موضوع، با نتایج حاصل از مدل رگرسیونی در بخش قبل نیز هم‌خوانی دارد. با توجه به ضریب تشخیص مدل رگرسیونی که برابر با ۳۵ درصد است، می‌توان نتیجه گرفت که فقط ۳۵ درصد از تغییرات در اهمال کاری ناشی از نوع مزاج افراد است و ۶۵ درصد تغییرات این متغیر مهم ناشی از متغیرهایی است که در این پژوهش بررسی نشده‌اند.

توضیح اینکه در پژوهش حاضر، فقط کارکنان حوزه بانکداری بررسی شده‌اند و به‌عبارتی، جامعه پژوهش به این صنعت محدود است. از این رو، در تعمیم نتیجه به سایر صنایع و حوزه‌های خدماتی و تولیدی باید احتیاط کرد. زیرا ممکن است عوامل مؤثر بر اهمال کاری و میزان تأثیر مزاج بر اهمال کاری کارکنان بخش بانکی با سایر حوزه‌ها، متفاوت باشند. همچنین، ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه بوده است که این پرسش‌نامه‌ها به‌صورت نظرسنجی بوده و در تفسیر نتایج حاصل به دلیل محدودیت‌های حاصل از روایی پرسش‌نامه‌ها، باید احتیاط کرد. بنابراین، در این پژوهش به دلیل استفاده از پرسش‌نامه، نگرش و نظر کارکنان بانک ملت بررسی شده است، نه واقعیت. یعنی این امکان وجود دارد که نظرهای کارکنانی که پرسش‌نامه را تکمیل کرده‌اند، بیانگر واقعیت‌های موجود در بانک نباشد. محدودیت بعدی، محدودیت ناشی از مقیاس درجه‌بندی لیکرت در پرسش‌نامه سنجش اهمال کاری است که تمایل به پاسخ متوسط را در پاسخ‌دهندگان ایجاد می‌کند.

محدودیت دیگر نیز نحوه انتخاب کارکنان بانک برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها بود. یعنی پژوهشگر امکان انتخاب کارکنان بانک به صورت تصادفی را نداشت. محدودیت دیگر نیز به واسطه اثر متغیرهای مداخله‌گر ایجاد شد؛ یعنی پژوهشگر امکان کنترل تمامی متغیرهای مؤثر دیگر که بر اهمال کاری اثر دارند را نداشته است و به همین دلیل، پژوهش با محدودیت حاصل از شرایط اجرای پژوهش همراه است.

با توجه به یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر، برای بهره‌مندی پژوهشگران حوزه مدیریت و دانشجویان علاقه‌مند برای انجام طرح‌های پژوهشی آتی پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- برخی پژوهشگران و صاحب‌نظران معتقدند که در زمینه اهمال کاری و اثرهای مخرب ناشی از آن همچون عملکرد ضعیف در مدرسه، محل کار، زندگی، روزهای از دست‌رفته کاری، غیبت از کار و تغییرات بدنی، روانی و رفتاری در افراد و به‌ویژه کاهش رضایت شغلی، پژوهش‌های کافی انجام نشده است. بنابراین، برای اثبات گفته‌ها و فرضیه‌ها، انجام پژوهش‌هایی در این زمینه لازم به نظر می‌رسد تا پایه‌ای برای پژوهش‌های جدید در این زمینه بنا شود.
- در پژوهش حاضر، با توجه به هدف اصلی پژوهش، فقط این تأثیر و رابطه در میان کارکنان بانک بررسی شده است. از این رو، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران دیگر، مدل استفاده‌شده در این پژوهش را در حوزه‌های دیگر خدماتی (مثل بیمه، سازمان‌های دولتی و ...) نیز طراحی و تبیین کرده و نتایج به‌دست‌آمده را با نتایج این پژوهش مقایسه کنند.
- در این پژوهش، بررسی کارکنان یک حوزه (بانک‌داری خصوصی) به صورت محدود، اما عمیق در دستور کار بوده است. پژوهشگران آتی می‌توانند سطح مطالعات خود را گسترده‌تر کرده و از عمق بررسی‌ها بکاهند. در این خصوص پیشنهاد می‌شود، پژوهشگران آتی به طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری مزاج بر اهمال کاری در بانک‌های دولتی بپردازند و نتایج آن را با این پژوهش مقایسه کنند.

## منابع

- آریانی، ابراهیم؛ عباسپور، ریحانه؛ زاهد بابلان، عادل؛ مرادی، بهزاد (۱۳۹۶). آزمون الگوی علی اهمال کاری معلمان بر اساس سکوت سازمانی با میانجی‌گری بی‌تفاوتی سازمان. *پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی*، ۳ (۱۲)، ۷۹-۱۰۹.
- آهنچی مرکز، امید؛ سعیدی‌مهر، محمد (۱۳۹۰). بازخوانی مفهوم مزاج بر پایه پزشکی مدرن. *فصلنامه فلسفه علم، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*، ۱ (۲)، ۱-۲۳.
- سلیمان‌نژاد، حسین؛ مجاهدی، مرتضی؛ مظفرپور، سیدعلی؛ ثاقبی، روشنگر (۱۳۹۵). مروری بر شاخص‌های تعیین مزاج دماغ در پزشکی ایرانی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل*، ۱۸ (۱۱)، ۷۱-۷۹.
- صفاری‌نیا، مجید؛ امیرخانی رازلیقی، زهرا (۱۳۹۱). تحلیل مسیر ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان ادارات دولتی استان تهران. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۲ (۴)، ۵۰-۷۲.
- صفری، محمدامین؛ کوشکی جهرمی، مریم؛ زر، عبدالصالح (۱۳۹۵). نقش مزاج‌های چهارگانه در میزان فعالیت بدنی پسران جوان. *فصلنامه پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش*، ۸ (۴)، ۱۱۷-۱۲۵.
- غفاری جعفری، داود؛ نیوشا، بهشته (۱۳۹۶). رابطه دنیاگرایی و تکبر با اهمال کاری سازمانی. *روان‌شناسی و دین*، ۱۰ (۳)، ۳۶-۵۲.

- محمودی میمند، محمد؛ کشاورز، عبدالله؛ رحمانی، نیما. (۱۳۹۳). طب سنتی در مدیریت: بررسی نقش مزاج بر مهارت‌های استخدام‌پذیری. *مجله طب سنتی اسلام و ایران*، ۵ (۱)، ۸۲-۹۳.
- مؤمنی، منصور؛ فعال قیومی، علی (۱۳۹۴). *تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS*. تهران: انتشارات منصور مؤمنی.
- نظری‌زاده، امیرعباس؛ موغلی، علیرضا؛ عباسی، نرگس (۱۳۹۷). طراحی مدل اهمال کاری سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران (مورد مطالعه: شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران). *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶ (۳)، ۳۰-۱۱.
- وهاب‌زاده مقدم، فاطمه‌سادات (۱۳۹۹). *تأثیر نوع مزاج کارکنان بر میزان تعلل کاری آنان (کارکنان بخش خدمات بانکی)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

## References

- Ahanchi, O., Saeedimehr, M. (2011). Rereading the Concept of Temperament Based on the Modern Medicine. *Philosophy of Science*, 1(2), 1-23. (in Persian)
- Aryani Ghizghapan, E., Zahed bablan, A., Abbaspoor, R., Moradi, B. (2017). Examining the causal model of teachers' negligence based on organizational silence by organizational indifference mediation. *Quarterly Journal of Research on Educational Leadership and Management*, 3(12), 79-109. (in Persian)
- Azimi, Sh., Milnem, G. R., Miller, E. G. (2020). Why do consumers procrastinate and what happens next? *Journal of Consumer Marketing*, 7(37), 795-805.
- Bartlett, J., Kortlik, J., & Higgins, Ch. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Bazargani, H., Hakemi, M., Tafaghghodi, H.R. (2018). Investigating the Effect of the Fourth Tempers of Islamic Medicine on Leadership Style. *Scientific Journal of Islamic Management*, 26(3), 59-86. (in Persian)
- Chauhan, R.S., MacDougall, A.E., Buckley, M.R., Howe, D.Ch., Crisostomo, M.E. & Zeni, T. (2020). Better late than early? Reviewing procrastination in organizations. *Management Research Review*, 43(10), 1289-1308. <https://doi:10.1108/MRR-09-2019-0413>.
- Choi, J.N. and Moran, S.V. (2009). Why not procrastinate? Development and validation of a new active procrastination scale. *The Journal of Social Psychology*, 149(2), 195-211. <https://doi:10.3200/socp.149.2.195-212>
- Crisostomo, M. E., Zeni, T. (2020). Better late than early? Reviewing procrastination in organizations. *Management Research Review*, 43(10), 1289-1308. <https://doi:10.1108/MRR-09-2019-0413>.
- DeArmond, S., Matthews, R. A., Bunk, J. (2014). Workload and procrastination: The roles of psychological detachment and fatigue. *International Journal of Stress Management*, 21, 137-161. <https://doi:10.1037/a0034893>.
- Dilmaç, B. (2009). An Analysis of Teachers' General Tendency to Procrastinate, Perception of Professional Efficiency / Self Efficiency and Altruism. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(3), 1307-1326. <https://doi:10.25115/ejrep.v7i19.1332>

- Evans, D. E., Rothbart, M. K. (2007). Developing a model for adult temperament. *Journal of Research in Personality*, 41, 868–888. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2006.11.002>.
- Frakes, M. D., Wasserman, M. F. (2020). Procrastination at the Patent Office? *Journal of Public Economics*, 183, 104-140. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104140>.
- Gaffari Jafari, D., & Beheshteh, N. (2017). The relationship between secularism and arrogance and organizational procrastination. *Journal of Psychology & Religion*, 10(3), 36-52. (in Persian)
- Geng, J., Han, L., Gao, F., Jou, M., & Huang, C.-C. (2018). Internet addiction and procrastination among Chinese young adults: A moderated mediation model. *Computers in Human Behavior*, 84, 320–333. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.013>.
- Gupta, R., Hershey, D., A. Gaur, J. (2012). Time Perspective and Procrastination in the Workplace: An Empirical Investigation. *Current psychology (New Brunswick, N.J.) (CURR PSYCHOL)*, 31(2), 195-211. doi: <https://doi.org/10.1007/s12144-012-9136-3>.
- Hartshorn, C., Sear, L. (2005). Employability and enterprise: evidence from the North East. *Urban studies*, 42(2), 271-283. <https://doi:10.1080/0042098042000316146>.
- Hen, M. (2018). Causes for procrastination in a unique educational workplace. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 46(3), 215-227. <https://doi:10.1080/10852352.2018.1470144>.
- Kim, S., Fernandez, S., Terrier L. (2017). Procrastination, personality traits, and academic performance: When active and passive procrastination tell a different story. *Personality and Individual Differences*, 108, 154–157. <https://doi:dx.doi.org/10.1016/j.paid.2016.12.021>.
- Klingsieck, K. B. (2013). Procrastination in different life-domains: Is procrastination domain specific? *Current Psychology*, 32, 175–185. <https://doi:10.1007/s12144-013-9171-8>.
- Kose, A.G., Metin, U. B. (2018). Linking leadership style and workplace procrastination: The role of organizational citizenship behavior and turnover intention. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*. 46(3), 245–262. <https://doi.org/10.1080/10852352.2018.1470369>.
- Li, L., Gao, H., Xu, Y. (2020). The mediating and buffering effect of academic self-efficacy on the relationship between smartphone addiction and academic procrastination. *Computers & Education*, 159, 100-104. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.104001>.
- Lonergan, J. M., & Maher, K. J. (2000). The relationship between job characteristics and workplace procrastination as moderated by locus of control. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15, 213–224.
- Mahmoodi Maymand, M., Keshavarz, A., Rahmani, N. (2014). Iranian Traditional Medicine in Management: The Role of Temperament on Employability Skills. *Journal of Islamic & Iranian Traditional Medicine*, 5(1), 82-93.
- Metin, B.U., T., Taris, T. W., Peeters, M. C.W. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254–263. <https://doi:10.1016/j.paid.2016.06.006>.

- Michinovm, N., Brunot, S., Bohec, O. L., Juhel, J., Delaval, M. (2011). Procrastination, participation, and performance in online learning environments. *Computers & Education*, 56, 243–252. <https://doi:10.1016/j.compedu.2010.07.025>.
- Momeni, M., Fa'al Ghayumi, A. (2015). *Statistical analysis using SPSS*. Tehran: Momeni publication. (in Persian)
- Nazarizadeh, A.B., Moghali, A., Abbasi, N. (2018). Designing of procrastination model in Iran's public sector organizations (Case Study: Iranian Airport Company). *Quarterly Journal of Public Organizations Management*, 6(3), 11-30. (in Persian)
- Neenan, M. (2008). Tackling Procrastination: An REBT Perspective for Coaches. *J Rat-Emo Cognitive-Behavioral Therapy*, 26(4), 53–62. <https://doi:10.1007/s10942-007-0074-1>.
- Nguyen, B., Steel, P., & Ferrari, J. R. (2013). Procrastination's impact in the workplace and the workplace's impact on procrastination. *International Journal of Selection and Assessment*, 21, 388–399. <https://doi:10.1111/ijsa.12048>.
- Paulsen, R. (2015). Non-work at work: Resistance or what? *Organization*, 22, 351–367. <https://doi:10.1177/1350508413515541>.
- Shiri, P.H., Zibenberg, A. (2018). Prediction and job-related outcomes of procrastination in the workplace. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 46:3, 263-278, DOI: 10.1080/10852352.2018.1470418.
- Pychyl, T. A., & Flett, G. L. (2012). Procrastination and self-regulatory failure: An introduction to the special issue. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*, 30, 203–212. <https://doi:10.1007/s10942-012-0149-5>.
- Safari, M.A., Koushki Jahromi, M., Zar, A. (2015). The Role of Four Temperaments in Predicting Physical Activity in Young Men. *Sport Physiology & Management Investigations*, 8(4), 117-125. (in Persian)
- Saffarinia, M., Amirkhani Razlighi, Z. (2013). Path Analysis relationship Organizational Procrastination With Cognitive arousal and Burn-out Tehran governmental employees. *Organizational Resources Management Research*, 2(4), 111-131. (in Persian)
- Salmannejad, H., Mojahedi, M., Mozaffarpur, S., Saghebi, R. (2016). A review of brain Mizaj identification indices based on Persian medicine. *JBUMS*, 18(11), 71-79. (in Persian)
- Schraw, G., Wadkins, T. (2007). Doing the Things We Do: A Grounded Theory of Academic Procrastination. *Journal of Educational Psychology*, 99(1), 12–25. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.1.12>.
- Steel, P. (2003). The nature of procrastination: a meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65–94. <https://doi:10.1037/0033-2909.133.1.65>.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65-94. <https://doi:10.1037/0033-2909.133.1.65>.
- Steel, P., Brothen, T., Wambach, C. (2001). Procrastination and personality, performance, and mood. *Personality and Individual Differences*, 30, 95-106. [https://doi.10.1016/S0191-8869\(00\)00013-1](https://doi.10.1016/S0191-8869(00)00013-1).



- Sutton, J. (2009). *Avoid procrastination*. New York: Prentice Hall.
- Takacs, I. (2010). The reasons of over extended studies: Relationship between temperament, character and procrastination. *Socialand Management Sciences*, 18(2), 51–61. <https://doi.org/10.3311/pp.so.2010-2.01>.
- Vahabzadeh Moghadam, F.S. (2020). *The effect of employees' temperament on their work procrastination (employees of banking services)*. MSc. Thesis. Tarbiat Modares University. (in Persian)
- Van Eerde, W. (2003). A meta-analytically derived nomological network of procrastination. *Personality and Individual Differences*, 35, 1401–1418. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00358-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00358-6).
- Wolters, C. A. (2003). Understanding procrastination from a self-regulated learning perspective. *Journal of Educational Psychology*, 95, 179 –187. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.95.1.179>.
- Zentall, T.R. (2020). Does Conditioned Reinforcement Play a Role in Procrastination: A Pigeon Model. *Behavioral Processes*, 178, 104-139. <https://doi.org/10.1016/j.beproc.2020.104139>.