

مفهوم و پیامدهای سایش اجتماعی کارکنان و رابطه آن با دلبستگی شغلی

اسد یگانه^{۱*}، شجاع عربان^۲، سعید رومانی^۳، اسفندیار سپهوند^۴

۱. مربی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان

۲. استاد یار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان

۳. مدرس، گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان

۴. مدرس، گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۸)

چکیده

این مقاله با هدف بررسی مفهوم و پیامدهای سایش اجتماعی و رابطه آن با دلبستگی شغلی کارکنان به روش پژوهش اسنادی-تحلیلی و توصیفی-همبستگی انجام گرفته است. علاوه بر منابع چاپی و الکترونیکی، از بین جامعه آماری کارکنان آموزش و پرورش ناحیه دو خرم‌آباد به روش نمونه‌گیری تصادفی نسبی تعداد ۸۶ نفر، ابزارهای اندازه‌گیری را تکمیل نمودند. برای گردآوری داده‌ها از مقیاس‌های دلبستگی شغلی ادواردز و کیپلاتریک (۱۹۸۴) و سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲) و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. یافته‌ها بیانگر آن است که سایش اجتماعی شامل همه رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان صادر می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌های شخص می‌گردد. پیامدهای سایش اجتماعی عبارتند از: پیامدهای نگرشی، پیامدهای سلامت و بهزیستی و پیامدهای رفتاری. همچنین، نتایج نشان داد: بین ابعاد سایش اجتماعی (سرپرست، همکار) و دلبستگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. هر دو بعد سایش اجتماعی قابلیت پیش‌بینی تغییرات دلبستگی شغلی را داشته و حدود ۷/۳ درصد واریانس نمرات را تبیین کرده‌اند.

کلید واژه‌ها: سایش اجتماعی، دلبستگی شغلی، کارکنان آموزش و پرورش، شهرستان خرم‌آباد

* نویسنده مسئول، رایانامه: asadyeganeh@yahoo.com

مقدمه

موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از منابع نیروهای انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد و این چالشی است که به گونه فزاینده سرپرستان، مدیران و دست-اندرکاران امور کار و سازمان را به خود مشغول داشته است. برای رویارویی با این چالش، شناخت هرچه بیشتر و جامع‌تر مفاهیم و سازه‌های مربوط به نیروی انسانی، امری ضروری است (هرسی و بلانچارد^۱، ۱۹۹۳؛ نقل از هومن، ۱۳۸۱). دلبستگی شغلی^۲ و سایش اجتماعی^۳ از جمله این مفاهیم هستند که در مورد مفهوم‌سازی آن‌ها بحث‌های جدی وجود دارد.

تجزیه و تحلیل و ادراک مدل نگرش‌های مرتبط با کار، مانند دلبستگی شغلی کارکنان مخصوصاً در بخش رفتار سازمانی مهم و حیاتی هستند (چرنز و داویس^۴، ۱۹۷۵؛ نقل از ورک و بارک، ۲۰۰۹). دلبستگی شغلی یک عامل اساسی و مهم در زندگی اغلب مردم است زیرا کارکنان در محیط کاری از نظر عاطفی تحت تأثیر درجه‌ای که به کار دل‌بسته یا از آن بیزار می‌شوند قرار می‌گیرند (آرگریس^۵، ۱۹۶۴؛ به نقل از ورک و بارک^۶، ۲۰۰۹). به نظر روتنبری و موبرگ^۷ (۲۰۰۷) فرد دل‌بسته به شغل به عنوان کسی که شغلش یک جزء لازم برای تعریف خودش است توصیف می‌شود، و به همین ترتیب بسیاری از نظریه‌پردازان این‌طور فرض کرده‌اند که این افراد تلاش اساسی خود را در جهت دستیابی به اهداف سازمانی به کار می‌برند و کمتر احتمال دارد که شغل خود را ترک کنند.

در سال‌های اخیر توجه به نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منابع بقا و رشد سازمان، اهمیت روزافزونی یافته است. از این رو، رفتارهای کارکنان از دو جنبه رفتارهای سازمانی مثبت و رفتارهای سازمانی منفی یا جنبه تاریک رفتار سازمانی^۸ مورد توجه جدی قرار گرفته است. به زعم فلوگر و کروپا نزانو^۹ (۱۹۹۸) امروزه می‌توان ادعا نمود که کار به عنوان یک عامل کلیدی در شکل‌گیری هویت، روابط و تعاملات انسانی نقش مهمی دارد، اما همین کار می‌تواند منشا استرس، سایش، خستگی و تحلیل رفتگی در افراد گردد. فشارهای روانی زمانی شکل می‌گیرد که توانایی و قابلیت‌های فرد کمتر از میزان مطالبات و خواسته‌های محیطی و سازمانی از وی است که موجبات کسب تجربیات منفی و بد از محیط کاری را برای فرد رقم زده و بسترهایی

1- Hersi & Blanchard

2- job involvement

3- social undermining

6- Cherns & Davis

7- Rotenberry & Moberg

5- Argyris

5- work & Park

8- dark side of organizational behaviour

9- Floger & cropanzano

جهت بروز عارضه‌های روانی اجتماعی در سازمان خواهد بود. اخیراً محققان به یکی از عارضه‌های زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و جزئیات روابط نزدیک میان فردی اشاره نموده‌اند که تحت عنوان سایش اجتماعی نام گرفته است.

افراد در رویارویی با عوامل فشار عصبی و تنش‌زا متفاوت‌اند؛ برخی در ملایم‌ترین برانگیختگی‌ها نابود می‌شوند، در حالی که برخی دیگر آسیب ناپذیرترند برومند (برومند، ۱۳۸۷). به عقیده فتاحی و همکاران (۱۳۹۱) در تحلیل‌های جدید، علم رفتار سازمانی به زوایای تاریک تعاملات و مواجهه‌های مستمر روزمره اشاره کرده و یکی از تبعات منفی مواجهه و رویارویی کارکنان با همکاران، مراجعان و ... را با عنوانی به نام سایش اجتماعی مطرح نموده‌اند که تحلیل- رفتگی، تهی شدن، فرسودگی عاطفی، ضعف در تعاملات و مواجهه‌ها و در نهایت افت عملکرد فردی که زمینه‌ساز افت عملکرد سازمانی نیز خواهد بود را به دنبال دارد. همچنین، خائف‌الهی و علیپوردرویشی (۱۳۸۹) معتقدند سایش اجتماعی یکی از دستاوردهای منفی زندگی اجتماعی است که هزینه‌های سنگینی برای سازمان‌ها و جامعه دارد.

بر اساس نظر گرینبرگ^۱ (۲۰۱۰)، دافی، گانستر و پاگان^۲ (۲۰۰۲) سایش اجتماعی به عنوان رفتاری که در کوتاه مدت اثر محسوسی بر سازمان و کارکنان آن ندارد، هم از نظر محققان علوم رفتاری و هم از نظر مدیران سازمان‌ها پنهان مانده و مورد غفلت واقع شده است؛ اما این رفتارها در صورت تداوم و تکرار در یک بازه زمانی نسبتاً طولانی می‌تواند منجر به تأثیرات پایدار و قابل توجه بر نگرش‌ها، رفتارها، سطح سلامت و بهزیستی روحی-جسمی کارکنان گردد. به دلیل اهمیت متغیرهای دلبستگی شغلی و سایش اجتماعی، مقاله حاضر ضمن بررسی مفهوم و پیامدهای سایش اجتماعی، رابطه آن را با دلبستگی شغلی مورد کنکاش قرار داده است.

توجه به جنبه منفی روابط میان فردی و تعاملات نامناسب اجتماعی بین افراد سازمان که از آن به عنوان سایش اجتماعی یاد می‌شود از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. سایش اجتماعی شامل همه رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان صادر می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌های شخص می‌گردد. مطالعات مربوط به سایش اجتماعی بر مبنای تحقیقات روان-شناسی اجتماعی روک^۳ (۱۹۸۴)، دلیلی بر میزان مبادلات و تعاملات اجتماعی مشکل‌ساز در مجموعه تجربیات افراد، بنا شده است. وی علاوه بر تأثیرات جوانب مثبت، جنبه منفی تعاملات اجتماعی و اثرات بهزیستی روان‌شناختی را بر وضعیت سلامتی زنان سالمند بررسی کرد و نتیجه این بود که اثر فعالیت‌های منفی بر سلامت زنان مورد نظر، به مراتب قوی‌تر از فعالیت‌های مثبت بوده است. به نظر وآنانن^۴ (۲۰۰۳)؛ نقل از خائف‌الهی و علیپوردرویشی، (۱۳۸۹)

1- Greenberg

2- Duffy, Ganster & Pagon

3- Rook

4- Vaananen

تحقیقات اولیه بیشتر به جنبه مثبت تعاملات اجتماعی و منافع آن تحت عنوان حمایت اجتماعی پرداخته‌اند و سپس مفهوم منفی سایش اجتماعی مطرح شده است که محور آن‌ها اثرات منفی سایش اجتماعی بر سلامتی جسمانی و روانی بوده است. به عبارتی موضوع سایش اجتماعی ابتدا در حوزه عمومی روان‌شناسی اجتماعی شکل گرفته و سپس وارد مطالعات سازمانی شده است.

به زعم دافی و همکاران (۲۰۰۶) سایش اجتماعی سازمانی همه رفتارهای منفی و یا تحلیل‌شونده‌ای است که در طول زمان کاری از سوی متعاملین با فرد بر وی وارد می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌ها و تحلیل شخص می‌گردد، تضعیف توانایی‌هایی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، بهداشت روانی، اعتبار و محبوبیت در سازمان می‌باشند. بر اساس تعریف دافی و همکاران (۲۰۰۲؛ نقل از شجاعی‌باغینی، ۱۳۹۲) سایش اجتماعی ایجاد مانع توسط یک فرد از روی قصد و غرض با هدف از بین بردن شهرت و اعتبار فرد دیگر است. پس سایش زمانی به وجود می‌آید که مثلاً فرد به صورت ناروا متهم به کاری شده که در نتیجه باعث از بین رفتن اعتبار او شده است. دافی و همکاران (۲۰۰۲؛ نقل از دان و ماوریس^۱، ۲۰۰۶) اذعان داشتند، در صورتی که رفتاری و عملی به عمد برای جلوگیری از تحقق اهداف در فردی دیگر طراحی شده باشد رفتار سایشی به حساب می‌آید. همچنین، از نظر دافی و همکاران (۲۰۰۲؛ نقل از میکی، اسمیت، بریان و ویستر^۲، ۲۰۱۷) سایش اجتماعی به عنوان رفتاری که مانع ایجاد و حفظ روابط مطلوب و همراه با موفقیت می‌شود، تعریف شده است.

به نظر وینکور و ون‌رین^۳ (۱۹۹۳) سایش اجتماعی در سازمان عبارت است از احساسات و هیجانات منفی مانند خشم و بی‌علاقگی که به سمت یک فرد خاص نشانه‌گیری و هدایت می‌شود، همین‌طور ارزشیابی منفی از نگرش‌ها، فعالیت‌ها و تلاش‌های شخص مزبور و سایر رفتارهای عمدی و ارادی، مانند خودداری از ارائه اطلاعات مهم شغلی و سازمانی به فرد که از سوی سرپرست، همکاران و یا سایر افراد را شامل می‌شود، به طوری که توانمندی‌های فرد را برای رسیدن به اهداف مختل می‌کند. رفتارهای فعال مانند توهین، حرکات ناراحت‌کننده اما بی‌صدا با اعضای صورت بدگویی و شایعه‌سازی مکرر، سایش اجتماعی سازمانی محسوب می‌شوند.

1- Dunn & Maurice

6- Mickey, Smith, Brian & Webster

7- Vinokur & ventrine

از دیگر مباحث مربوط به سایش اجتماعی مولفه‌های آن است که برخی صاحب‌نظران در مطالعات خود آن‌را مورد بررسی قرار داده‌اند. رینالدز^۱ (۲۰۰۹؛ نقل از نصرافصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶) رفتار سایشی را شامل مولفه‌های زیر می‌داند:

۱. سایش مستقیم^۲: شامل بدنام کردن، رد آشکار نظرات، تحقیر فرد یا ایده‌های او، عدم دفاع از فرد در شرایط بحرانی، ندادن اطلاعات برای انجام امور کاری و ایجاد مانع در ارتباط با دیگران می‌شود.

۲. سایش کلامی^۳: شامل ترور و تخریب شخصیت فرد، بدگویی و اظهارنظر غلط در نهان و آشکار می‌باشد.

۳. سایش فیزیکی^۴: شامل تلاش برای ضربه زدن به فرد به هر شکل ممکن می‌باشد، این تلاش کاملاً عمدی است که با هدف سایش و ممانعت از رسیدن به شهرت مطلوب در محیط کار صورت می‌گیرد.

۴. سایش غیرکلامی^۵: شامل رفتارهایی که باعث تخریب و تحقیر فرد شود.

دافی و همکاران (۲۰۰۲) به منظور سنجش سایش اجتماعی کارکنان، یک مقیاس ۲۶ ماده‌ای ۶ گزینه‌ای، طراحی و تدوین نموده‌اند که دو مولفه سایش سرپرست^۶ و سایش همکار^۷ را مشخص می‌نماید. به عبارتی هر ۱۳ ماده آن به سنجش یک مولفه اختصاص دارد. یو^۸ (۲۰۱۳) ضمن اشاره به دو مولفه سایش اجتماعی یعنی سایش سرپرست و سایش همکار در سطح فردی می‌نویسد: ارزشیابی منفی از نگرش‌ها، فعالیت‌ها، تلاش‌های شخص و سایر رفتارهای عامدانه و ارادی از سوی سرپرست و همکاران که توانمندی‌های فرد را برای رسیدن به اهداف شغلی‌اش مختل می‌کنند، مانند خودداری از ارائه اطلاعات مهم و ضروری به شخص مورد سایش و رفتارهای فعال مانند توهین، حرکات ناراحت‌کننده اما بی‌صدا با اعضای صورت، بدگویی و شایعه سازی مکرر، سایش محسوب می‌شود.

سایش اجتماعی یکی از جنبه‌های منفی زندگی اجتماعی است که پیامدها و تبعات قابل توجهی برای سازمان‌ها و جامعه و افراد دارد؛ به عبارتی این رفتارها علاوه بر اثرات مستقیم آن بر سازمان، می‌توانند اثرات عمیقی نیز بر کارکنان آن داشته باشند. بامیستر^۹ و همکاران (۲۰۰۱؛ نقل

1- Rinalds

2- undermining access

3- undermining dialogue

4- undermining risk-benefit

5- undermining transparency

6- supervisor undermining

7- coworker undermining

8- Yoo

9- Baumeister

از فیاضی و یوسفیان‌آرانی، ۱۳۹۴) اذعان داشته‌اند که دانشمندان حوزه سایش اجتماعی، پیامدهای این رفتارها بر روی کارکنان را به سه دسته تقسیم کرده‌اند:

۱. پیامدهای نگرشی؛ که شامل مواردی چون عدم رضایتمندی، تعهد پایین، درگیری شغلی پایین و عدم اعتماد میان افراد می‌باشد.

۲. پیامدهای سلامت و بهزیستی^۱؛ که شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی می‌باشد.

۳. پیامدهای رفتاری که شامل رفتارهای انحرافی^۲؛ مانند خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار و کندکاری ارادی و رفتارهای غیرشهروندی است. با توجه به اهمیت تاثیر پیامدهای سایش اجتماعی، در ادامه به نتایج تحقیقی و یافته‌های علمی که صاحب‌نظران و محققان در بررسی‌های خود به آن پرداخته‌اند، اشاره می‌شود.

به اعتقاد درانگ و تی^۳ (۲۰۱۵) این پیامدها می‌توانند موجب مرادوات نابهنجار کارکنان با عوامل داخلی و خارجی سازمان مانند: مشتریان، ارباب رجوع و حتی خانواده، بروز حوادث و سوانح شغلی و در نتیجه کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی شوند. از دیدگاه دافی و همکاران (۲۰۱۲) سایش اجتماعی یکی از دستاوردهای منفی زندگی اجتماعی است که هزینه‌های سنگینی را بر سازمان‌ها و جامعه تحمیل می‌کند. رفتارهای سایشی در محیط کار تاثیرات و پیامدهای منفی بر روی سازمان‌ها و افراد دارد. به عنوان مثال رفتارهای سایشی باعث رضایت شغلی کمتر و رفتارهای کاری غیرسازنده بیشتر می‌شود. سایش اجتماعی می‌تواند دارای دو جنبه فعال و غیرفعال باشد. جنبه فعال شامل بیان مطالب تحقیرآمیز در مورد فرد و جنبه غیرفعال شامل مخفی کردن اطلاعات مهم از فرد در محیط کار می‌باشد که عموماً رفتارهایی هستند که با هدف تضعیف فرد مورد استفاده قرار می‌گیرد.

بر اساس تئوری انصاف فلوگر و کروپانزانو (۱۹۹۸؛ نقل از دافی و همکاران، ۲۰۰۲)، وقتی افراد توسط سرپرست یا همکارشان مورد سایش اجتماعی قرار می‌گیرند، یک سری تفکر مقایسه‌ای که به عنوان اندیشه‌های ضد واقعی شناخته می‌شود، در ذهن آن‌ها شکل می‌گیرد. آن‌ها آن چیزی را که واقعاً اتفاق افتاده است با آن چیزی که باید اتفاق می‌افتاده یا آن‌ها دوست داشته‌اند که اتفاق بیافتد، مقایسه می‌کنند در واقع افراد اتفاقات و فرایندهای اطلاعات را در یک شکل مکانیکی ساده ادراک نمی‌کنند. خائف‌الهی و علیپوردرویشی (۱۳۸۹) معتقدند ارتباط بین ادراک افراد از رفتارهای منفی با فضا و رفتار اجتماعی سازمان به شکل‌گیری عکس‌العمل‌های پیچیده‌تری نسبت به سایش اجتماعی می‌انجامد که ظرفیت سازمان‌ها را برای توسعه، تقلیل

1- health & well being

2- deviant behavior

3- Drank & Tay

می‌دهد و اقدامات مدیران سازمان‌ها برای کاهش اثرات منفی تعاملات اجتماعی، بیانگر هوشمندی اجتماعی آن‌ها و امری ضروری در راستای تسهیل توسعه نیروی انسانی است. به عقیده اسکارلیسکی^۱ و فلوگر (۱۹۹۷) سایش می‌تواند منجر به واکنش‌های ضد اجتماعی ناشی از بدرفتاری‌های محیط کاری گردد، طبیعت و سوسه‌ای رفتارهای سایشی باعث می‌شود تا توانایی و درایت کارمند برای داشتن و حفظ باور خوب نسبت به دیگران و سازمان در وی از بین برود و رفتارهایی که نهایتاً منجر به ضرر می‌شوند در وی شکل می‌گیرد. هم‌چنین وینکور و ون‌رین (۱۹۹۳) ارتباط حمایت اجتماعی و سایش اجتماعی با سلامت روانی را در ارتباطات نزدیک میان‌فردی، مورد پژوهش قرار دادند و نتایج آماری مربوطه، اثرات منفی سایش اجتماعی بر سلامت روانی را کاملاً تأیید نمودند، این در حالی است که محققان متأخر، تمرکز کمتری بر کمیت و توجه بیشتری به کیفیت ارتباطات اجتماعی، مانند دخالت و فضولی ارادی، تمسخر و استهزاء و عدم حساسیت به ارتباطات میان‌فردی نشان داده‌اند.

هووبر و براس^۲ (۲۰۰۶) و وینکور و ون‌رین (۱۹۹۳) اذعان داشته‌اند که سایش اجتماعی با پیامدهای نگرشی؛ مانند نگرش شغلی ضعیف که شامل عدم رضایتمندی، تعهد پایین و عدم اعتماد میان افراد، پیامدهای سلامت و بهزیستی شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی و پیامدهای رفتاری، شامل رفتارهای انحرافی مانند خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار، عملکرد شغلی پایین و رفتارهای غیر شهروندی همراه است. روک (۱۹۸۴؛ نقل از کریستین^۳ و همکاران، ۲۰۱۵) در پژوهش خود جنبه‌های منفی تعاملات اجتماعی، اثرات بهزیستی روان-شناختی و تاثیرات جوانب مثبت و منفی مراودات اجتماعی را بر وضعیت سلامتی زنان سالمند بررسی کرد و به این نتیجه دست یافت که اثر فعالیت‌های منفی بر سلامت زنان، به مراتب قوی-تر از فعالیت‌های مثبت است.

به عقیده میلر^۴ (۲۰۰۱؛ نقل از کروسلی^۵، ۲۰۰۸) اهمیت وضعیت ذهنی فرد موجد سایش با این حقیقت ثابت می‌شود که حتی اگر تعمدی قصد آسیب و سایش را نداشته باشد در هر حال ممکن است از سوی فرد مورد سایش این‌گونه تصور شود که فرد موجد سایش دارای انگیزه بد و ناهنجاری است و در نتیجه فرد مورد سایش، خود را قربانی به حساب می‌آورد و با واکنش منفی مواجه می‌شود. بنا به گفته دافی و همکاران (۲۰۰۶) تشخیص تعمدی یا سهوی بودن یک رفتار از سوی فرد مورد سایش سخت است زیرا، فردی که احساس می‌کند به تنها مورد هدف رفتارهای سایش اجتماعی قرار دارد یک واقعیت تصویری در فرایند غیر واقعی را برای خود ایجاد

1- Skarlicki

2- Hooper & Brass

3- Kristin

4- Miller

5- Crossley

می‌کند که در این حالت احتمال ایجاد تصور دلخواه بیشتر است. بر طبق تئوری فرایند غیرواقعی، پیامدهای این چنین موقعیتی وضعیت عاطفی فرد را بیشتر تخریب می‌کنند. مثلاً شخص را در موقعیت بی‌ثبات‌تری قرار می‌دهد یا او را بیشتر درگیر و هم و خیال می‌کند. به زعم لینمن^۱ و همکاران (۱۹۹۵؛ نقل از خائف‌الهی و علیپوردرویشی، ۱۳۸۹) رویدادهای منفی، مثل مورد هدف بودن در سایش اجتماعی باعث تحریک تصور افراد در مورد واقعیت‌ها می‌شوند و آن‌چنان تفکر فرد را تحت کنترل خود در می‌آورد که گاهی واقعیت‌ها را به غیر واقعیت تبدیل می‌کند. فیاضی و یوسفیان‌آرانی (۱۳۹۴) نیز در تحقیقی به این نتیجه رسیده‌اند که تضعیف اجتماعی (سایش اجتماعی) می‌تواند پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی و ابعاد عاطفی و هنجاری آن و هم‌چنین درگیری شغلی باشد. به عبارتی افزایش تضعیف اجتماعی به کاهش متغیرهای مذکور می‌انجامد.

طبق نظر کروسلی و فلوگر (۱۹۹۷؛ نقل از خائف‌الهی و علیپوردرویشی، ۱۳۸۹) از آنجا که رفتار سایشی در یک محیط اجتماعی، یعنی سازمان اتفاق می‌افتد و فرهنگ نیز یکی از زیرمجموعه‌های این محیط است، توجه به ابعاد فرهنگی، اهمیت ویژه‌ای دارد. بولینگ و بیهر^۲ (۲۰۰۶؛ نقل از هرسکوویس^۳، ۲۰۱۱) در نتیجه‌گیری خود اشکال مختلف سوءرفتار نظیر سوءرفتار مافوق، زورگوئی، سوءاستفاده احساسی، سوءاستفاده همگانی، بی‌تربیتی، درگیری بین-فردی، حمله، قربانی کردن و خشونت محل کار را با هم ترکیب کرده‌اند. به زعم هپبورن و انس^۴ (۲۰۱۳) سایش می‌تواند منجر به واکنش‌های ضد اجتماعی ناشی از بدرفتاری‌های محیط کاری گردد. طبیعت و سوسه‌ای رفتارهای سایشی باعث می‌شود تا توانایی و درایت کارمند برای داشتن و حفظ باور خوب نسبت به دیگران و سازمان در وی از بین برود و رفتارهایی که نهایتاً منجر به ضرر می‌شوند در وی شکل می‌گیرد.

اندرسون و پیرسون^۵ (۱۹۹۹؛ نقل از هرسکوویس، ۲۰۱۱) از بی‌نزاکتی به عنوان یک رفتار منحرف با شدت کم مثل بی‌ادبی یا رفتارهای کلامی و غیرکلامی دو پهلو که توسط یکی دیگر از اعضای سازمان و با هر نیتی ناشناخته انجام می‌شود، یاد می‌کنند اما اشکال ضعیف سوءرفتار می‌تواند تأثیر مشخصی بر دیدگاه کارمند نسبت به سازمانش داشته باشد. درگیری یا احتمال درگیری بین فردی یک عامل استرس‌زای سازمانی است مثل اختلاف نظر بین کارکنان، این مفهوم با سایر مفاهیم مورد مطالعه در این تحقیق متفاوت است زیرا، این متغیر یک رفتار متقابل

1- Linneman

2- Bowling & Beehr

3- Hershcovis

4- Hepburn & Enns

5- Andersson & Pearson

استرس‌زا را ارزیابی می‌کند (یعنی درگیری با یک فرد دیگر) نه تجربه حاصل شده را. با این حال این مفهوم را نیز جزء یکی از اشکال سوءرفتار در بسیاری از بررسی‌ها طبقه‌بندی می‌کنند. به عقیده کروسلی (۲۰۰۸) در فرهنگ قانون و فرهنگ وبستر تعریف نفرت یا کینه‌توزی عبارت است از تخلف عمدی و آگاهانه با قصد وارد کردن آسیب به فرد مورد سایش به واسطه خصومت. همچنین، نفرت دلالت بر تمایل غیرقابل توصیف و عمیق به مشاهده درد، رنج، آسیب یا ناراحتی دیگران دارد. همچنین، دان و ماوریس (۲۰۰۶) در مقاله‌ای به نام حسادت و سایش اجتماعی در سازمان‌ها، رابطه این دو متغیر و تصمیم‌گیری‌های غیراخلاقی را بررسی نمودند و از حسد و تنگ نظری به عنوان یک رفتار سایشی نام می‌برند.

به زعم کروسلی (۲۰۰۸) طمع و حرص، دلالت بر تمایل سودمندانه و خودخواهانه به کسب ثروت و منفعت با هزینه دیگری، یا نادیده گرفتن منافع دیگران دارد. فرد موجد سایش (مجرم) ممکن است در صورت امکان به تضعیف موقعیت‌ها و جایگاه فرد مورد سایش (قربانی) بپردازد. احساس فرد از عدم همدردی با وی سبب انعکاس شناختی سرد در وی خواهد شد که با زوال شخصیت و فقدان احترام فرد مورد سایش نسبت به فرد موجد سایش همراه خواهد بود. این وضعیت عاطفی مشکل، مستقیماً منجر به واکنش سریع نمی‌شود، بلکه در حالی که متقابلاً تحت تاثیر احساس پشیمانی و بداخلاقی می‌باشد اندیشه طرد شدگی، انتقام و اجتناب را به همراه دارد. به هر ترتیب نتایج مطالعات انجام گرفته حاکی از آن است که سایش اجتماعی بر رفتار کارکنان تاثیر منفی دارد و این موضوع سازمان را در رسیدن به اهداف با مشکل مواجه می‌نماید. واژه‌ی دلبستگی شغلی را به‌عنوان درونی کردن ارزش خوبی و اهمیت کار در ارزش‌های شخص تعریف کرده‌اند (میشرا و شاین^۱، ۲۰۰۵). به زعم کارملی^۲ (۲۰۰۵) دلبستگی شغلی به میزان درجه‌ای گفته می‌شود که شخص از نظر روحی با کارش همانندسازی می‌کند؛ یا میزان اهمیتی که فرد برای کارش قائل است. از نظر النکوماران^۳ (۲۰۰۴) دلبستگی شغلی نگرشی است که شخص به کارش دارد و جسم و روح را وقف وظایفش می‌نماید و فرد به شغل به عنوان مهم‌ترین بخش از زندگی‌اش توجه می‌کند و رضایت کامل از انجام وظایف دارد.

کانونگو^۴ (۱۹۸۲) دلبستگی شغلی را به‌عنوان یک توصیف از شغل فعلی فرد و تابعی از مقداری می‌داند که شغل او می‌تواند نیازهای کنونی‌اش را ارضا کند. طبق تعریف وی، دلبستگی شغلی سهم مهمی در هویت روان‌شناختی فرد دارد. شغل کارکنان دارای دلبستگی شغلی بالا با هویت‌ها، رغبت‌ها و هدف‌های زندگی آنان پیوند تنگاتنگی دارد. در تعریف دیگری توسط لاولر

1- Mishra & Shyan

2- Carmeli

3- Elankumaran

4- Kanungo

و هال^۱ (۱۹۷۰) دلبستگی شغلی به عنوان، هویت یابی روان شناختی یک فرد با کارش و درجه‌ای که موقعیت شغلی برای هویت فرد نقش محوری دارد بیان می‌شود. دلبستگی شغلی به عنوان نیرومندی رابطه بین کار شخص و خود پنداره وی تعریف شده است.

لاولر (۱۹۶۹؛ نقل از لوداهل و کجنر^۲، ۱۹۷۰؛ لاولر و هال، ۱۹۷۰) از واژه‌ی درونی برای توصیف دلبستگی به شغل استفاده می‌کند و منظور از آن میزانی است که شاغل برای انجام کار خود با توجه به برخی از یادداشت‌های ذهنی و با احساس‌های درونی برانگیخته می‌شود؛ بنابراین، لاولر انگیزش درونی را عبارت از آن می‌داند که عزت نفس احساس رشد و چیزهایی از این قبیل به عملکرد بستگی داشته باشد. در طرف دیگر، دلبستگی به شغل مؤلفه‌ای از خودانگاره در نظر گرفته شده است و منظور از آن میزان همانندسازی فرد با کار و اهمیت کار در پدیدایی خودانگاره وی می‌باشد.

لاولر و هال (۱۹۷۰)، تصور می‌کنند که دلبستگی به کار تابعی از تعامل بین شغل و فرد است. هرچند تفاوت‌های فردی مهم است، تمام عوامل موقعیتی نیز تأثیرگذار هستند. از نظر آن‌ها هرچند بسته به توانایی‌ها و ویژگی‌ها فردی دلبستگی به شغل بین افراد متفاوت است و به همین دلیل بر نقش تفاوت‌های فردی تأکید می‌کنند، اما در صورت مساوی بودن ویژگی‌ها و توانایی‌های فرد، اگر افراد بتوانند این توانایی‌ها استفاده کنند دلبستگی به شغل بیشتری خواهند داشت و این بر عهده سازمان است که چنین فضایی را ایجاد کند. مورر^۳ (۱۹۶۹) از واژه انگیزش نقش شغلی برای توصیف دلبستگی به شغل استفاده می‌کند. از نظر او میزانی که نقش شغلی فرد برای او مهم است و از آن برای تعریف و ارزشیابی خود استفاده می‌کند، دلبستگی به-کار وی است. وروم^۴ (۱۹۶۲) فرد را در شغل با تکلیف خود به میزانی دل‌بسته می‌داند که عزت نفس او تحت تأثیر عملکرد او قرار گیرد؛ یعنی با عملکرد خوب خود افزایش و با عملکرد بد کاهش یابد.

لوداهل و کجنر (۱۹۶۵) در مطالعه خود دلبستگی را این‌طور تعریف می‌کند: میزان تأثیراتی که انجام کار بر روی عزت نفس فرد می‌گذارد. دلبستگی شغلی و سازمانی از طریق ایجاد همبستگی و تعلق روانی حاصل می‌شود. این تعلق روانی خاطر را می‌توان از طریق درگیر کردن افراد در فرایند تصمیمات حساس به‌ویژه در مدیران ارشد به‌دست آورد. به‌طور مثال، برخی یافته‌ها نشان می‌دهد که در اختیار قرار دادن اطلاعات حساس و کلیدی و تبیین اولویت‌های سازمان موجب دل‌بسته شدن مدیران به سازمان می‌باشد. لوداهل و کجنر (۱۹۶۵) معتقدند دلبستگی به شغل تحت تأثیر شرایط محلی سازمان و نیز جهت‌گیری ارزشی است که در فرایند

1- Lawler & Hall

2- Lodahl & Kejner

3- Maurere

4- Vroom

اجتماعی شدن اولیه آموخته می‌شود. این تفاوت‌ها در تعریف دلبستگی به شغل و نظریه‌پردازی مربوط به آن سبب شده است که چنین پارادایم موازی در مورد دلبستگی به شغل وجود داشته باشد که سبب ابهام در رسیدن به یک نتیجه قطعی در مورد آن شده است.

افرادی که نسبت به کارشان دلبستگی ندارند با کارشان بیگانه و هنگام کار در سازمان کارهای دیگر انجام می‌دهند و یا وقت خود را به بطالت می‌گذرانند (امری و بارکر^۱، ۲۰۰۷). به عقیده براون^۲ (۲۰۰۷) دلبستگی شغلی یک عامل اساسی و مهم در زندگی اغلب مردم است زیرا کارکنان در محیط کاری از نظر عاطفی تحت تاثیر درجه‌ای که به کار دلبسته یا از آن بیزار می‌شوند قرار می‌گیرند. به طور کلی دلبستگی شغلی هم بر فرد و هم بر سازمان تاثیر می‌گذارد. از دید سازمانی دلبستگی شغلی به عنوان کلیدی برای گشودن انگیزش کارمند و افزایش تولید محسوب شده است و از دید فردی کلیدی برای انگیزش عملکرد و رشد فردی و رضایت در محل کار محسوب می‌شود. دلبستگی شغلی از طریق درگیرکردن کارمندان به طور عمیق در کارشان و با معنا ساختن تجربه کاری، در اثربخشی سازمانی، تولید و روحیه کارمندی کمک می‌کند.

گونزالو و گرازو^۳ (۲۰۰۶) دلبستگی شغلی را با عوامل سازمانی به ویژه جو سازمانی مرتبط دانسته‌اند. به عبارت دیگر کارکنانی که از محیط کاری سالم برخوردارند، با به کار بستن تمامی توان خویش در راستای کارآیی بیشتر و بهتر محیط کاری خود گام بر می‌دارند. بر طبق تحقیقات کارکنان با دلبستگی شغلی زیاد، از شغل خود راضی‌تر و موفق‌ترند و میزان ترک کار و غیبت آن‌ها در مقایسه با کارکنان با دلبستگی شغلی پایین، کمتر است. به اعتقاد النکوماران (۲۰۰۴) دلبستگی شغلی به عنوان یک نگرش، یک متغیر مهم در به حداکثر رساندن اثربخشی سازمانی است. به طور کلی سطح دلبستگی، مورد علاقه مدیران و سیاستمداران است؛ به خاطر اینکه دلبستگی شغلی در اثربخشی^۴ و عملکرد^۵ سازمانی موثر است (آرگریس، ۱۹۶۴؛ نقل از ورک و پارک، ۲۰۰۹).

همچنین، ساکسینا و ساکسینا^۶ (۲۰۱۵) به تاثیر بسیار زیاد دلبستگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، طاهرلو و همکاران (۱۳۹۶) به تاثیر منفی و معنی‌دار دلبستگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان، رضاپور و ابراهیمی (۱۳۹۵) به تاثیر مثبت معنی‌داری دلبستگی شغلی بر سرمایه فرهنگی، یوسفی و همکاران (۱۳۹۴) به ارتباط مثبت و معنی‌دار بین رهبری اصیل و مؤلفه‌های آن با دلبستگی شغلی کارکنان، ظریفی و همکاران (۱۳۹۳) به ارتباط مثبت معنی‌دار عدالت

1- Emery & Barker

2- Brown

3- Gonzalez & Grazzo

4- effectiveness

5- performance

6- S.Saxena & R.Saxena

سازمانی و دلبستگی شغلی، انتصارفومنی (۱۳۹۴) به رابطه مثبت معنی‌دار بین دلبستگی شغلی و همچنین، بهره‌وری و فیاضی (۱۳۹۲) به تاثیر منفی معنی‌دار فلات شغلی^۱ بر دلبستگی شغلی اشاره نموده‌اند.

روش تحقیق

روش پژوهش اسنادی-تحلیلی با استفاده از منابع چاپی و الکترونیکی و توصیفی-همبستگی و تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام بود. جامعه آماری علاوه بر منابع چاپی و الکترونیکی، شامل تمامی کارکنان اداره آموزش و پرورش ناحیه دو خرم‌آباد به تعداد ۱۱۰ نفر (۵ زن، ۱۰۵ مرد) بود که در نهایت تعداد ۸۶ نفر (۴ زن، ۸۲ مرد) به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و استفاده از جدول برآورد حجم نمونه کرجسی و مورگان^۲ (۱۹۷۰) به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفتند.

جدول ۱: توزیع فراوانی و درصد افراد جامعه و نمونه آماری

شاخص	زن	مرد	جمع
جامعه	۵	۱۰۵	۱۱۰
نمونه	۴	۸۲	۸۶
	۴/۵۵	۹۵/۴۵	۱۰۰

ابزار گردآوری داده‌ها

۱. پرسشنامه سایش اجتماعی^۳: برای سنجش سایش اجتماعی از مقیاس ۲۶ ماده‌ای ۶ گزینه‌ای (در ماه اخیر هرگز، در ماه اخیر یک یا دوبار، تقریباً یک‌بار در هفته، چندبار در هفته، تقریباً هر روز، هر روز) دافی و همکاران (۲۰۰۲) استفاده می‌شود که شامل دو بعد سایش سرپرست (۱۳ سوال) و سایش همکار در سطح فردی (۱۳ سوال) است. دافی و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی پایایی کل مقیاس سایش اجتماعی را (۰/۹۳) گزارش نموده‌اند (نقل از کعب‌عمیر و نعیمی، ۱۳۹۵). کعب‌عمیر و نعیمی (۱۳۹۵) در تحقیقی پایایی کل مقیاس سایش اجتماعی را (۰/۸۹) گزارش نموده‌اند. همچنین، با استفاده از تحلیل عوامل تاییدی روایی آن را در حد مطلوب گزارش کرده‌اند. فیاضی و یوسفیان‌آرانی (۱۳۹۴) در تحقیقی پایایی کل مقیاس سایش اجتماعی را (۰/۹۴۳) گزارش نموده‌اند. خائف‌الهی و علیپوردرویشی (۱۳۸۹) در تحقیقی پایایی سایش

1- career plateau

2- Krejcie & Morgan

2- Social Undermining Questionnaire /SUQ

3- Edwards & Kilpatrick

سرپرست و سایش همکار در سطح فردی را به ترتیب (۰/۹۱ و ۰/۸۷) گزارش نموده‌اند. در تحقیق حاضر پایایی کل مقیاس و ابعاد آن یعنی سایش سرپرست و سایش همکار در سطح فردی در یک نمونه ۲۰ نفری به ترتیب (۰/۸۳)، (۰/۸۱) و (۰/۸۵) به دست آمد.

۲. پرسشنامه **دلبستگی شغلی**: مقیاس دلبستگی شغلی توسط ادواردز و کیلپاتریک^۱ در سال ۱۹۸۴ تدوین شده است و شامل ۲۰ سوال می‌باشد. روش نمره‌گذاری آن براساس یک مقیاس ۴ درجه‌ای می‌باشد؛ به این صورت که در سوال‌های مثبت (۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۲، ۱۵، ۲۰) به گزینه‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، موافقم و کاملاً موافقم به ترتیب نمره‌های ۰، ۱، ۲، ۳ و در سوال‌های منفی (۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹) به صورت معکوس نمره تعلق می‌گیرد، یعنی به گزینه‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، موافقم، کاملاً موافقم به ترتیب نمره‌های ۰، ۱، ۲، ۳ تعلق می‌گیرد. حداکثر نمره یعنی ۶۰ بیانگر دلبستگی بسیار بالا و حداقل نمره یعنی صفر (۰) بیانگر دلبستگی بسیار پایین می‌باشد (امیدی‌ارجنکی، ۱۳۸۷). پژوهشگران متعددی پایایی و روایی این مقیاس را در حد قابل قبولی گزارش نموده‌اند. حسینی‌لرگانی (۱۳۸۶) پایایی این مقیاس را از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ و روش تنصیف ۰/۶۴ و ضریب اعتبار آن را ۰/۵۳ گزارش کرده است. طالب‌پور و امامی (۱۳۸۶) نیز پایایی آن را ۰/۸۳ گزارش کرده‌اند. در مطالعه حاضر پایایی مقیاس مذکور در یک نمونه ۲۰ نفری (۰/۸۰) به دست آمد.

یافته‌های میدانی

جدول ۲: میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	سایش سرپرست	سایش همکار	دلبستگی شغلی
سایش سرپرست	۳۹/۸۱	۴/۹۱۷	-	-	-۰/۲۱۲
سایش همکار	۳۷/۸۳	۴/۸۹۹	-	-	-۰/۱۷۹
دلبستگی شغلی	۳۱/۰۲	۴/۵۹۱	-	-	-

در جدول (۲) شاخص‌های میانگین، انحراف استاندارد و ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق ارائه شده است. با توجه به همبستگی‌های جدول (۲) ارتباط منفی معنی‌داری بین متغیرهای سایش سرپرست و سایش همکار با دلبستگی شغلی وجود دارد. بنابراین، می‌توان چنین استنباط نمود که با افزایش سایش کارکنان با سرپرست و همکاران (ابعاد سایش اجتماعی)، میزان دلبستگی شغلی آنان کاهش می‌یابد.

جدول ۳: ضرایب همبستگی چندگانه (R)، ضریب تعیین (R^2) و آزمون‌های معنی‌داری مربوطه F

گام‌ها	متغیرها	R	R^2	β	b	بتا	F	sig
۱	سایش سرپرست	-۰/۲۱۲	۰/۰۴۵	-۰/۴۳۹	۰/۵۳۶	-۰/۲۱۲	۷/۲۲۴	۰/۰۰۸
۲	سایش سرپرست + سایش همکار	-۰/۲۷۰	۰/۰۷۳	-۱/۰۳۶	۰/۴۸۷	-۰/۱۷۶	۵/۹۶۱	۰/۰۰۳

جدول (۳) تحلیل رگرسیون اجرا شده در دو گام را نشان می‌دهد که از بین متغیرهای پیش‌بین وارد شده در تحلیل، براساس بیشترین سطح معناداری هر دو بعد سایش سرپرست و سایش همکار در تحلیل باقی مانده‌اند که سایش سرپرست به تنهایی حدود ۴/۵ درصد و سایش سرپرست و سایش همکار با هم حدود ۷/۳ درصد از واریانس دلبستگی شغلی را تبیین می‌کنند. به عبارت دیگر ۷/۳ درصد تغییرات دلبستگی شغلی کارکنان تحت تاثیر دو بعد سایش سرپرست و سایش همکار از ابعاد سایش اجتماعی است.

بحث و نتیجه‌گیری

هر چند سایش اجتماعی در کوتاه‌مدت اثر محسوسی بر سازمان و کارکنان آن ندارد، لزوم توجه به آن هم از نظر محققان علوم رفتاری و هم از نظر مدیران سازمان‌ها احساس می‌شود؛ به هر ترتیب سایش اجتماعی در صورت تداوم و تکرار در یک بازه زمانی نسبتاً طولانی می‌تواند منجر به تاثیرات پایدار و قابل توجه بر نگرش‌ها، رفتارها و سطح سلامت و بهزیستی روانی و جسمی کارکنان گردد. نتایج مطالعات درانگ و تی (۲۰۱۵)، دافی و همکاران (۲۰۱۲)، کروسلی (۲۰۰۸)، دافی و همکاران (۲۰۰۶)، بولینگ و بیهر (۲۰۰۶)، دان و ماوریس (۲۰۰۶)، هوبر و براس (۲۰۰۶)، میلر (۲۰۰۱)، اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹)، فلوگر و کروپانزانو (۱۹۹۸)، کروسلی و فلوگر (۱۹۹۷)، اسکارلیسکی و فلوگر (۱۹۹۷)، لینمن و همکاران (۱۹۹۵)، وینکور و ون‌رین (۱۹۹۳)، روک (۱۹۸۴) و فیاضی و یوسفیان‌آرانی (۱۳۹۴) نشان می‌دهد که سایش اجتماعی بر جنبه‌هایی از رفتار کارکنان و به تبع آن سازمان اثرگذار است.

به اعتقاد لینستد^۱ و همکاران (۲۰۱۴)؛ نقل از فیاضی و یوسفیان‌آرانی، (۱۳۹۴) مطالعات پیرامون موضوع رفتارهای انحرافی و مخرب سازمانی، سابقه‌ای طولانی نداشته و جدی‌ترین تحقیقات در این زمینه از ۲۵ سال پیش شروع به رشد کرده‌اند. این رفتارها طیف وسیعی از مواردی چون پرخاشگری، غیبت غیرموجه، سرقت، پذیرش رشوه و ... را در بر می‌گیرد و همه‌ساله مبالغه‌انگیزی هزینه مستقیم بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند. اما این رفتارها علاوه بر اثرات مستقیم آن بر سازمان، می‌تواند اثرات عمیقی نیز بر کارکنان آن داشته باشند که اگرچه معمولاً به صورت مستقیم قابل اندازه‌گیری نیست، اما در بلندمدت می‌تواند تمامی جنبه‌های سازمان از جمله بهره-

1- Linstead

وری، کارایی، بهینگی منابع و ... را در برگیرد. توجه به جنبه منفی روابط میان فردی و تعاملات نامناسب اجتماعی بین افراد نیز از همین جهت حائز اهمیت است. به زعم فرگوسن و باری^۱ (۲۰۱۱) روابط میان فردی و تعاملات اجتماعی یکی از ابعاد رفتار سازمانی است که از عوامل مهم در اجرای مناسب وظایف اصلی سازمان، پیشبرد اهداف استراتژیک آن و نحوه برخورد سازمان با محیط خارجی محسوب می‌شود، اما برعکس سایر عواملی چون نگرش‌های مرتبط با شغل، سیستم‌های جبران خدمات و سایر جنبه‌های رفتاری کارکنان، که توجه زیادی از سوی محققان حوزه رفتار سازمانی به آن‌ها شده است، مورد غفلت قرار گرفته است.

به‌طور کلی سایش اجتماعی سازمانی همه رفتارهای منفی و یا تحلیل برنده‌ای است که در طول زمان کاری از سوی متعاملین با فرد بر وی وارد می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌ها، تحلیل‌روندگی شخص می‌گردد، تضعیف توانایی‌هایی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، بهداشت روانی، اعتبار و محبوبیت در سازمان می‌باشند. برخی محققین سایش اجتماعی را شامل دو مولفه: سایش سرپرست و سایش همکار و برخی دیگر آن را شامل چهار مولفه: سایش مستقیم، سایش کلامی، سایش فیزیکی و سایش غیرکلامی می‌دانند. از طرفی دانشمندان حوزه سایش اجتماعی، پیامدهای این رفتارها بر روی کارکنان را به سه دسته: پیامدهای نگرشی، پیامدهای سلامت و بهزیستی و پیامدهای رفتاری که شامل رفتارهای انحرافی تقسیم‌بندی نموده‌اند. عدم رضایتمندی، تعهد پایین، درگیری شغلی پایین، عدم اعتماد میان افراد، فشار روحی، تنیدگی و افسردگی، خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار و کندکاری ارادی و رفتارهای غیرشهروندی از جمله مهم‌ترین مصداق‌های پیامدهای سایش اجتماعی است. همچنین، نتایج تحقیق نشان داد بین ابعاد سایش اجتماعی و دل بستگی شغلی رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. از طرفی ابعاد سایش اجتماعی حدود ۷/۳ درصد واریانس دل بستگی شغلی را تبیین می‌نمایند. نگارندگان امید دارند نتایج این مقاله، مدیران، محققان و صاحب‌نظران حوزه‌های رفتاری را به مطالعه عمیق‌تر وضعیت سایش اجتماعی سازمان‌ها که همانا زمینه بروز تعاملات منفی می‌باشند، ترغیب نماید. با توجه به یافته‌های به‌دست آمده و اینکه سایش اجتماعی بر جنبه‌های مختلف نگرش کارکنان اثر می‌گذارد، همچنین، با توجه به نتایج تحقیق حاضر مرتبط با موضوع سایش اجتماعی از جمله دل بستگی شغلی پیشنهادهای زیر حائز اهمیت است.

۱. جوانب منفی زندگی اجتماعی از طریق بهبود ظرفیت‌های جامعه در حوزه ارزش‌ها و نگرش‌ها می‌تواند تغییر یابد که محل این تغییرات، به طور عمده سازمان‌ها می‌باشند. مدیران برای رویارویی با موضوع سایش اجتماعی، گزینه‌های مختلفی دارند که یکی از گزینه‌ها که به تغییرات

اساسی می‌انجامد، شناخت بافت اجتماعی و تغییر عادات افراد از طریق تمرکز بر رعایت ارزش‌ها و تغییر نگرش‌ها است.

۲. سازمان‌ها می‌توانند از طریق رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین، به منظور ایجاد تعهد و وفاداری و کاهش رفتارهای تلافی‌جویانه، اصلاح سیستم‌های جبران خدمات و پاداش‌ها و تنبیهات، رعایت اصول اخلاقی در پرداخت‌ها، تقویت جو اخلاقی مبتنی بر اعتماد، استفاده از برنامه‌های مشاوره‌ای در صورت بروز مشکل و استفاده از برنامه‌های آموزشی و اخلاقی در مورد سایش اجتماعی، آثار و پیامدهای آن و هدایت کارکنان در رابطه با بروز احساسات، در جهت کاهش سایش اجتماعی و اثرات آن اقدام نمایند.

۳. برای کاهش سایش اجتماعی و اثرات آن، می‌توان به ویژگی افراد توجه نمود. لذا توجه به ویژگی‌های شخصیتی در گزینش کارکنان می‌تواند در کاهش اثرات سایش اجتماعی بر آن‌ها و در نتیجه بر سازمان موثر باشد.

منابع

- امیدی‌ارجنکی، نجمه (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی کارکنان پتروشیمی اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه اصفهان
- انتصارفومنی، غلامحسین (۱۳۹۴). رابطه انگیزش شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی معلمان با بهره‌وری مدیران در سازمان آموزش و پرورش استان زنجان. مدیریت بهره‌وری. شماره ۳۲، صص. ۱۹۰-۱۷۱.
- برومند، زهرا (۱۳۸۷). مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات دانشگاه پیام نور.
- حسینی‌لرگانی، سیده فاطمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه‌ی ساده و چندگانه ویژگی‌های پنج‌گانه‌ی شخصیتی با نگرش‌های سه‌گانه شغلی در کارکنان شرکت کشت و صنعت امیرکبیر اهواز. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- خائف‌الهی، احمدعلی، علیپوردرویشی، احمد (۱۳۸۹). طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی. فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره ۱۴، شماره ۲، صص. ۶۵-۴۵.
- رضاپور، محمد؛ ابراهیمی، جعفر (۱۳۹۵). تاثیر سرمایه فرهنگی بر دلبستگی شغلی در بین استادان دانشگاه محقق اردبیلی. مطالعات علوم اجتماعی ایران، سال سیزدهم، شماره پنجاهم، صص. ۱۰۶-۹۳.
- شجاعی‌باغینی، نفیسه (۱۳۹۲). سایش کوانتومی انسان‌ها. دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.
- طالب‌پور، مهدی، امامی، فرشاد (۱۳۸۶). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی و مقایسه آن بین دبیران تربیت بدنی مرد آموزشگاه‌های نواحی هفت‌گانه مشهد. پژوهش در علوم ورزشی، شماره دوازدهم، صص. ۳۲-۱۵.
- طاهرلو، ثریا، فضل‌زاده، علیرضا، صنوبر، ناصر و فاریابی، محمد (۱۳۹۶). تأثیر تناسب شخص-شغل بر تمایل به ترک خدمت و بهبود کیفیت شغلی با تأکید بر نقش دلبستگی شغلی. شواهدی از صنعت کارگزاری، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۲۶۹-۲۴۹.

ظریفی، فریبرز، یوسفی، بهرام و صادقی بروجردی، سعید (۱۳۹۳). ارائه مدل ارتباط عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان. مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۲۳، ص ۱۳۰-۱۱۵.

فتاحی، شهرام، رستمی، احسان، الماسی، مجتبی و کریمی، ستار (۱۳۹۱). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، احساس شادکامی و تعهد سازمانی با بهره‌وری. همایش ملی فرهنگ‌سازی اصلاح رفتارهای اقتصادی در ایران امروز، ضرورت‌ها و مولفه‌ها از دیدگاه مقام معظم رهبری، دانشگاه آزاد اسلامی ابرکوه. فیاضی، مرجان (۱۳۹۲). تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر تعهد عاطفی و دل‌بستگی به کار؛ مورد مطالعه: کتابداران دانشگاهی کشور. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال هشتم، شماره ۳۲، ص ۱۵۷-۱۳۹.

فیاضی، مرجان و یوسفیان‌آرانی، وحید (۱۳۹۴). تأثیر تضعیف اجتماعی بر تعهد سازمانی و درگیری شغلی. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و چهارم، شماره ۷۹، ص ۷۲-۴۷.

کعب عمیر، نوری و نعامی، عبدالزهرا (۱۳۹۵). اثر عدالت سازمانی ادراک شده بر وفاداری سازمانی و بهزیستی شغلی با میانجی‌گری سایش اجتماعی و تعدیل‌کنندگی کنترل شغلی در کارکنان بیمارستان گلستان اهواز. نشریه آموزش پرستاری، دوره ۵، شماره ۳، ص ۶۳-۵۵.

نصراصفهانی، مهدی، امیری، زینب، فرخی، مجتبی و سیفی، محسن (۱۳۹۶). تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی جو اخلاقی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان). جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و هشتم، شماره دوم، ص ۳۴-۱۷.

نصراصفهانی، مهدی، علامه، محسن، شائمی، علی و تیموری، هادی (۱۳۹۴). بسط الگوی سایش اجتماعی کارکنان در سازمان. مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال یازدهم، شماره ۴۱، ص ۹۹-۱۱۶.

نصراصفهانی، مهدی، علامه، محسن، شائمی، علی و تیموری، هادی (۱۳۹۵). بسط الگوی سایش اجتماعی و تعیین رابطه آن با چابکی سازمانی. مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال بیست و دوم، شماره ۶۲، ص ۱۷۷-۱۵۵.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. چاپ اول. مرکز آموزش مدیریت دولتی.

یوسفی، بهرام، عیدی‌پور، کامران و غلامی ترکسلویه، سجاد (۱۳۹۴). ارتباط بین سبک رهبری اصیل با دل‌بستگی شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره دوم، شماره ۸، ص ۶۳-۵۷.

Brown, Steven. P. (2007). Job involvement. Steven G Rogelberg (Eitor). Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology, Volume 1. Thusand Oaks: Sage Publications. pp397-399.

Carmeli, A. (2005). Exploring determinants of job involvement: an empirical test among senior executives. *International Journal of Manpower*, 36, 457-472.

Crossley, C, (2008). Emotional and behavioral reactions to social undermining: A closer look at perceived offender motives, Management Department Faculty Publications. Paper 1.

- DarOng, Lin., Tay, Angeline. The Effects of co-workers social undermining behaviour on employees work behaviours, Istanbul International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey, 2015:10-18.
- Duffy, M. Daniel, C. Jason, D. Shaw, J, & Milan, P. (2006). The social context of undermining behavior at work, *organizational behavior and human decision process*, 101 (2006) 105–126.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining at work. *Academy of Management Journal*, 45, 331–351.
- Duffy, K. Scott L. Shaw D. Tepper J. Aquino K (2012). A Social Context Model of Envy and Social Undermining, *Academy of Management Journal*, 55(3), 643
- Dunn Jennifer R., Maurice E. Schweitzer., Green and Mean (2006). Envy and social undermining in organizations, *Research on Managing Groups and Teams* Vol.8.
- Elankumaran, S. (2004). Personality, organizational climate and job involvement: An empirical study. *Journal of Human Values*, 10 (2), 117-30.
- Emery C, Barker, K. (2007). Effect of Commitment, Job Involvement and Teams on Customer Satisfaction and Profit, *Team Performance Management, Learning and Pedagogy*, 13(3- 4), 90- 10.
- Ferguson, M., & Barry, B. (2011). I know what you did: The effects of interpersonal deviance on bystanders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 80–94.
- Folger R., & Cropanzano, R. (1998). Organizational justice and human resource management, foundations for, organizational science, a sage publications series.
- Gonzalez, J. & Grazzo, T. (2006). "Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior". *International Journal of Service Industry Management* , 17(1), 23-50.
- Greenberg, J. (2010). Insidious workplace behaviour. New York: Routledge.
- Hepburn, C. & Gail Enns Janelle, R. (2013). Social undermining and well-being: the role of communal orientation, *Journal of Managerial Psychology*, 28 (4), 354.
- Hoobler, JM. & Brass, DJ. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91, 11-25.
- Jessica., w. & Park Sung, M. (2009). Working across the divide: job involvement in the public and nonprofit sector. *Review of Public Personnel Administration*, 29, 103-133.
- Kanungo, R. N. (1982). "Measurement of job and work involvement" *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Kerjcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research Activities. *Educational Psychological Measurements*, 30, 607-610.
- Lawler, E. & Hall. D. (1970). "Relationship of job and work involvement". *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Lodahl, T., & Kejner, M. (1965). "The definition and measurement of job involvement". *Journal of Applied Psychology*, 49, 24-33.
- Maurere. J. (1969). "Work role involvement of industrial supervisors". Bu reau of Business and Economic Research, Michigan Siate University: East Lansing.
- Mickey B. Smith & Brian D. Webster. (2017). A moderated mediation model of Machiavellianism, social undermining, political skill, and supervisor-rated job performance. *Personality and Individual Differences*, 104, 453–459.
- Mishra, P. C. ,Shyan , M. (2005) . Social Support and Job Involvement in Prison Officers . *Journal of India Academy of Applied Psychology* , 31, 7-11.
- Rook .K.(1984). The negative side of social interaction: impact on psychological well-being. *Journal of personality and social Psychology*, 46(5), 1097-1108.
- Rotenberry, P. F., & Moberg , P. J. (2007) . Assessing the impact of job involvement on performance. *Management Research News*, 30, 203-215.

- S. Saxena, & R. Saxena, (2015). Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior: School of Studies in Management, Jiwaji University, Gwalior, India, Institut of technology and manangement, Gwalior, India. *Int. Journal of Management Business Reserch*, 5(1), 19-30.34.
- Sandy Hershcovis, M. (2011). Incivility, social undermining ,bullying. . .oh my! : A call to reconcile constructs within workplace aggression research, *Journal of Organizational Behavior* 32(3), 499-519.
- Scott Kristin L., Ingram Amy, Zagenczyk Thomas J. & Mindy K. Shoss (2015) Work-family conflict and social undermining behaviour: An examination of PO fit and gender differences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88, 203-218.
- Skarlicki. D., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice, *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443.
- Vinokur A., & Michelle van R. (1993). Social Support and Undermining in Close Relationships: Their Independent Effects on the Mental Health of Unemployed Persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(2), 350-359.
- Vroom V. H. (1962). "Work and motivation". Newyork John wiley and sons Inc.
- Yoo Jaewon. (2013). The influence of social undermining on the service employee's customer-oriented boundary-spanning behavior. *Journal of Services Marketing*, 27 (7), 539 – 550.

Employee`s Social undermining: concepts, consequences and its relationship to job involvement

Abstract

The purpose of this paper is to examine the concept of Social undermining , its consequences and its relationship to job involvement of the Employees. Research method is Attributive -analytical and descriptive correlational. In addition to the printed and electronic resources, Statistical population was including employees of Khorramabad`s area two education selected by comparative random sampling method ,86 person completed measurement tool. To collect data from job involvement`s questionnaires Edwards and Kilpatrick s (1984) and Social undermining Duffy and co-worker s (2002) and for data analysis Pearson and regression correlation ratio methods were used. The findings says that social undermining includes all negative behavior that occurs by employees over time and Weakening the abilities of person. Social undermining consequences include attitudinal consequences, health and well-being consequences and behavioral consequences. Also, results showed that: there is a significant negative relationship between dimensions of Social undermining (supervisor, co-worker) and job involvement. Both dimensions of Social undermining have the ability to predict changes in job involvement and about 7.3% of the variance grades have been defined.

Keywords: Social undermining , Job Involvement, second area of khorramabad education employees