

Social Undermining and Deviant Organizational Behaviors: Investigating the Mediating Role of Organizational Silence and Emotional Exhaustion

Abbasali Rastgar^{1*}, Fatemeh Alavi Matin², Mahdieh Vishlaghi³

1. Associate Professor, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran

2. PhD Student, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran

3. PhD, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran

(Received: May 1, 2022; Accepted: September 5, 2022)

Abstract

Social undermining is a specific type of aggression in the workplace that has been investigated for more than two decades. However, it has not received as much attention as it should in the field of managerial research. The purpose of this study was to investigate the mediating role of organizational silence and emotional exhaustion in the relationship between social undermining and organizational deviant behaviors. The study was applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of data collection and analysis. The statistical population of the study consisted of 235 employees of the West Azerbaijan Electricity Company. For the evaluation of social undermining, emotional exhaustion, organizational silence, and organizational deviant behaviors, the questionnaires of Duffy et al. (2002), Maslach and Jackson (1981), Van Dyne et al. (2003), and Bennett and Robinson (2000) were used, respectively. Through simple random sampling, 160 questionnaires were distributed, out of which 134 questionnaires were completed and returned. Data analysis and testing of research hypotheses were performed by structural equation modeling and Amos software. The results showed that social undermining of the colleagues would lead to deviant organizational behaviors of employees. In addition, the mediating role of organizational silence and emotional exhaustion in this relationship was confirmed.

Keywords

social undermining, emotional exhaustion, organizational silence, deviant behaviors.

* **Corresponding Author, Email:** a_rastgar@semnan.ac.ir

سایس اجتماعی و رفتارهای انحرافی سازمانی: بررسی نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی

عباس‌علی رستگار^{۱*}، فاطمه علوی متین^۲، مهدیه ویشلقی^۳

۱. استاد، دانشکده اقتصاد، مدیریت، و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران
۲. دانشجوی دکتری، دانشکده اقتصاد، مدیریت، و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران
۳. دکتری، دانشکده اقتصاد، مدیریت، و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۱ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۱۴)

چکیده

سایس اجتماعی نوع خاصی از پرخاشگری در محیط کار است که بیش از دو دهه از زمان معرفی آن می‌گذرد. با این حال چنان که باید در حوزه تحقیقات مدیریتی مورد توجه قرار نگرفته است. هدف پژوهش حاضر واکاوی نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی در ارتباط بین سایس اجتماعی و رفتارهای انحرافی سازمانی است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت برق استان آذربایجان غربی تشکیل دادند که تعداد آن‌ها ۳۳۵ نفر است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود و برای سنجش سایس اجتماعی، خستگی عاطفی، سکوت سازمانی، و رفتارهای انحرافی سازمانی به ترتیب از پرسشنامه‌های دافی و همکارانش (۲۰۰۲)، ماسلاخ و جکسون (۱۹۸۱)، ون‌داین و همکارانش (۲۰۰۳)، و بنت و رابینسون (۲۰۰۰) استفاده شد. با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۶۰ پرسشنامه توزیع شد و در نهایت ۱۳۴ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات پژوهش با مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Amos انجام پذیرفت. نتایج پژوهش نشان داد سایس اجتماعی همکار رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان را به همراه خواهد داشت. به علاوه نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی در این ارتباط تأیید شد.

کلیدواژگان

خستگی عاطفی، رفتارهای انحرافی، سایس اجتماعی، سکوت سازمانی.

مقدمه و بیان مسئله

رفتارهای کاری کارکنان در سازمان تحت تأثیر عوامل محسوس و نامحسوس بسیاری قرار دارند. این عوامل می‌توانند محرک رفتارهای کاری مثبت یا حتی عامل اصلی رفتارهای کاری منفی، همچون رفتارهای انحرافی، باشند. یکی از این عوامل نوع برخورد و تعامل کارکنان در گروه‌های کاری با رؤسا و همکاران و زیردستان است. به عبارت دیگر، رفتار انسان با ایجاد محیط اجتماعی و به وسیله آن شکل می‌گیرد (Sabeen & Arshad 2019: 1). تئوری هویت اجتماعی بیان می‌کند که رفتارهای اجتماعی فرد در ارتباط بین دو یا تعداد بیشتری از افراد مشخص می‌شود (Jung & Yoon 2019: 217). از دیدگاه سازمانی، سازنده بودن روابط بین‌فردی شرط لازم برای عملکرد کارآمد و مؤثر نیروی انسانی است. زیرا شکست افراد در ایجاد روابط مثبت با دیگران به طور منفی بر عملکرد آنها تأثیرگذار است (Jung & Yoon 2022: 1).

بررسی رفتارهای انحرافی کارکنان و فرایندهای دخیل در روابط مبادله اجتماعی نشان می‌دهد سایش اجتماعی همکار^۱ یکی از پیش‌زمینه‌های اقدام به چنین رفتارهایی است (Yoo & Frankwick 2013: 79). سایش اجتماعی نوع خاصی از پرخاشگری در محیط کار است (Hepburn & Enns 2013: 355). این نوع خاص از بدرفتاری در محیط کار تضعیف‌کننده توانایی افراد برای ایجاد و حفظ روابط سازنده و موفقیت و خوش‌نامی آنان است (Mostafa et al. 2021: 356). مبتنی بر ویژگی‌های «نفاق سازمانی» برگرفته از خطبه ۱۹۴ نهج‌البلاغه، می‌توان سایش اجتماعی را نوعی رفتار سازمانی مخرب و نفاق‌افکنانه در نظر گرفت که با بدخواهی، برای سایر کارکنان، همدلی و یکپارچگی سازمان را خدشه‌دار می‌سازد و زمینه‌ساز انحرافات و کج‌روی‌های سازمانی است (مقیمی ۱۳۹۶: ۳۴۸ - ۳۴۹). این رفتار سایشی پرخاشگرانه و نفاق‌آلود برای کارکنانی که آن را تجربه می‌کنند و در نتیجه سازمانی که در آن مشغول کارند هزینه‌های زیادی دارد (Hepburn & Enns 2013: 354). مثلاً، سایش اجتماعی همکار می‌تواند برای کارکنان خستگی عاطفی (Jung & Yoon

1. co-worker social undermining

3 (2022: 216) یا سکوت سازمانی (Jung & Yoon 2019: 216) به همراه داشته باشد. همچنین می‌تواند زمینه‌ساز رفتارهای انحرافی آنان (Jung & Yoon 2019: 216) باشد.

پیش‌تر، تمرکز اصلی برخی تحقیقات در حوزه سایس اجتماعی بر آن بود که بر عوامل زمینه‌ساز اقدام افراد به رفتارهای سایشی تمرکز و سایس اجتماعی را به منزله یک متغیر وابسته بررسی کنند. مثلاً در پژوهش ایسا^۱ و وایلند (۲۰۱۶: ۵۶) تأثیر حسادت بر سایس اجتماعی با میانجیگری تعارض رابطه و تعدیلگری عملکرد شغلی بررسی شد. پژوهش دان^۲ و شوایتزر (۲۰۰۶: ۱۸۶) نشان داد سطح مقایسه نامطلوب زمینه‌ساز حسادت در سطح فردی و گروهی است که در نتیجه رفتارهای سایشی افراد را به همراه دارد. با وجود این، تحقیقات جدیدتر در حوزه سایس اجتماعی با محوریت تمرکز بر پیامدهای آن بر زنجیره به هم پیوسته اتفاقاتی متمرکز است که این پیامدها را به همراه دارد. رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان یکی از این پیامدهاست که مورد توجه محققان قرار گرفته است.

تلاش محققان با هدف شناخت دلایل عدم انگیزه کارکنان برای انطباق و پیروی از قوانین سازمانی، که زمینه‌ساز ناهنجاری‌های رفتاری و رفتارهای انحرافی آنان در سازمان است (Aryati et al. 2018: 235)، نشان‌دهنده این است که گاهی سرچشمه اصلی این رفتارهای انحرافی در روابط بین فردی با سایر همکاران نهفته است. به طور کلی، تحقیقات نشان می‌دهد سایس اجتماعی بر عملکرد و آوازه کارکنان در سازمان به طور منفی تأثیرگذار است (Sabeen & Arshad 2019: 4) و می‌تواند زمینه‌ساز اقدام قربانیان این رفتار سایشی به رفتارهای انحرافی سازمانی باشد (Jung & Yoon 2019: 216).

رفتارهای انحرافی رفتارهایی آگاهانه است که با نقض هنجارهای سازمانی سلامتی سازمان یا کارکنان یا هر دو را با تهدید مواجه می‌سازد. این گونه رفتارهای ارادی مصادیق گوناگونی دارد؛ از جمله لجبازی، پرخاشگری، دزدی، نقض قوانین، پذیرش رشوه، اتلاف منابع، کم‌کاری (آشنا و همکاران ۱۳۹۸: ۴۱؛ برزگری سلطان‌احمدی و همکاران ۱۳۹۹: ۴۶۲). در چنین حالتی کارکنان انگیزه‌ای برای تطبیق با هنجارهای مورد انتظار ندارند یا

1. Eissa

2. Dunn

تمایل به نقض نوعی از انتظارات دارند که عدم پایبندی به آن‌ها تهدیدی برای کل سازمان است (برزگری سلطان‌احمدی و همکاران ۱۳۹۹: ۴۶۲). بروز چنین رفتارهایی از سوی کارکنان زنگ خطری است که نشان‌دهنده عدم رضایت آنان از محیط کار است.

به طور کلی، رفتارهای منفی و غیراخلاقی تهدیدی اساسی برای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان است که باید اقداماتی سازنده در جهت پیشگیری از این رفتارها انجام شود. در این میان، نقش تأثیرگذار عملکرد سازمان‌های دولتی / خدماتی بر همهٔ اقشار جامعه ضرورت پیشگیری از این رفتارها را واجب می‌سازد. زیرا بروز این رفتارها در سازمان‌های دولتی / خدماتی به دلیل روابط کاری چندگانه درون / برون‌سازمانی می‌تواند نتایج منفی گسترده‌تری به همراه داشته باشد. با وجود این، شناخت نحوهٔ عملکرد این رفتارها چنان که باید مورد توجه مسئولان سازمان‌های دولتی قرار نگرفته است و خلأ پژوهشی قابل توجهی در این زمینه وجود دارد.

در همین زمینه، با محوریت تمرکز بر سایش اجتماعی به عنوان یک متغیر مستقل و با هدف پر کردن این خلأ، پژوهشگران در پژوهش حاضر بر آن بودند که تأثیر سایش اجتماعی همکار بر رفتارهای انحرافی قربانیان این رفتارهای سایشی را با میانجیگری خستگی عاطفی و سکوت سازمانی آنان در شرکت برق استان آذربایجان غربی، به منزلهٔ مصداقی از یک سازمان دولتی / خدماتی، که نمود رفتارهای منفی سازمانی میان کارکنان آن می‌تواند پیامدهای مخربی به همراه داشته باشد، بررسی کنند.

پیشینه نظری پژوهش

سایش اجتماعی

مفهوم سایش اجتماعی را اولین بار وینوکور^۱ و همکارانش (۱۹۹۶) معرفی کردند (Jung & Yoon 2019: 213). با وجود این، اساس مطالعهٔ مفهوم سایش اجتماعی بر کار روان‌شناسی راک^۲ (۱۹۸۴) متکی است (Yoo & Frankwick 2013: 79) که مبتنی بر نظریهٔ تبادل اجتماعی جنبهٔ منفی تعاملات اجتماعی را بررسی کرد (Rook 1984: 1097).

1. Vinokur

2. Rook

سایس اجتماعی به نوعی رفتار عمدی اشاره دارد که هدف آن کاهش یا از بین بردن توانایی کارمند دیگر برای حفظ روابط بین فردی مثبت، موفقیت‌های کاری، و آوازه مطلوب در محیط کار است (Mostafa et al. 2021: 358; Pheko 2018: 459). این مفهوم بر نوعی تفکر تک‌بعدی اشاره دارد که بر دستیابی به نتایج مبتنی بر سودمندی متمرکز است (Strongman 2013: 5). سایس اجتماعی اغلب با اعمال کوچکی آغاز می‌شود که به صورت پنهانی انجام و در طول زمان انباشته می‌شوند (Hilal 2021: 29). رینولدز^۱ (۲۰۰۹) استدلال می‌کند سایس اجتماعی را می‌توان به چهار دسته کلی تقسیم کرد: مستقیم، کلامی، فیزیکی، غیرکلامی (Hilal 2021: 30).

دافی و همکارانش (۲۰۰۲) سه ویژگی برای سایس اجتماعی گزارش کرده‌اند. اول، اقدام‌کنندگان به این رفتار اذعان می‌کنند رفتار منفی آن‌ها با مخاطبان رفتار سایشی عامدانه است؛ دوم، سایس اجتماعی به تدریج زمینه‌ساز تضعیف توانایی‌های قربانیان این رفتار می‌شود؛ سوم، سایس اجتماعی به طرق مختلف به روابط بین فردی یا شهرت قربانیان این رفتار آسیب می‌رساند (Jung & Yoon 2019: 215). باید توجه داشت که اگر سایس اجتماعی به ندرت رخ دهد ممکن است مخرب نباشد، لیکن تأثیر تجمعی حاصل از تکرار و تداوم این رفتار سایشی روابط کاری را به صورت منفی تحت تأثیر قرار خواهد داد (Mostafa et al. 2021: 358).

سایس اجتماعی نوعی پرخاشگری پیشگیرانه و ابزاری است که به افراد در رسیدن به آنچه می‌خواهند کمک می‌کند. افراد ممکن است با هدف ارتقای جایگاه خود در گروه‌های کاری باعث سایس دیگران شوند (Greenbaum et al. 2017: 588; Strongman 2013: 1). شایعات و بدگویی در محیط کار نمونه‌هایی از ابزارهای سایس اجتماعی هستند (Pheko 2018: 456) و می‌توانند به مثابه فرایندی برای تضعیف تلاش‌ها و اقدامات سایر همکاران مورد استفاده قرار گیرند (Pheko 2018: 458). کراسلی^۲ (۲۰۰۹) استدلال می‌کند که درک پاسخ کارکنان به سایس اجتماعی همکار برای بهبود روابط شخصی سالم و جلوگیری از

1. Reynolds
2. Crossley

تعارض و ایجاد اعتماد و همکاری در محیط‌های سازمانی ضروری است (Jung & Yoon 2019: 213).

سرپرستان و همکاران دو منبع اصلی تأثیرگذار بر روابط کاری کارکنان، موفقیت‌های مرتبط با کار، و شهرت کاری افراد هستند. بنابراین منطقی است که کارکنان در برابر رفتارهای سایشی دریافت‌شده از سوی سرپرستان و همکاران خود واکنش دفاعی نشان دهند (Yoo & Frankwick 2013: 80).

راک (۱۹۸۴) بیان می‌کند تبادلات و اقدامات مشکل‌ساز افراد در شبکه‌های اجتماعی باعث می‌شود مخاطبان این نوع رفتارها اضطراب را تجربه و در نتیجه در ملاحظات اولیه خود در روابط با سایرین تجدید نظر کنند (Yoo & Frankwick 2013: 79). اساس این استدلال با نظریه تبادل اجتماعی هم‌سوست. این نظریه بیان می‌کند که تعاملات مثبت نتایج سودمند و تعاملات منفی پیامدهای غیرسازنده به همراه دارد (Rook 1984: 1097).

سایش اجتماعی، به مثابه نوع خاصی از پرخاشگری در محیط کار، پیامدهای منفی برای کارکنان و سازمان به همراه دارد (Hepburn & Enns 2013: 355). برخی آثار مخرب این رفتار سایشی عبارت است از: کاهش بهزیستی (Hepburn & Enns 2013)، خستگی عاطفی، رفتارهای انحرافی (Yoo & Frankwick 2013)، کناره‌گیری و خودداری از رفتارهای داوطلبانه (Sabeen & Arshad 2019)، بدبینی، و پنهان‌سازی دانش (Ahmad et al. 2021).

خستگی عاطفی

خستگی عاطفی به عواطف احساسی کسل‌کننده، بسط‌یافته، و نهادینه‌شده حاصل از نیازهای عاطفی در محیط کار اشاره دارد (Lee & Ok 2015: 446). خستگی عاطفی نوعی فقدان انرژی و تخلیه منابع عاطفی فرد است که مانعی مهم برای تلاش افراد شناخته شده است (Wang 2014: 322). تحقیقات نشان می‌دهد کارکنان خسته تمایلی به تعامل با دیگران ندارند و همچنین تعهدات کاری کمتری دارند. کوردز^۱ و دگرتی (۱۹۹۳) و کاهیل^۲

1. Cordes
2. Kahill

(۱۹۸۸) اشاره کرده‌اند که خستگی عاطفی کارکنان رفتارهای منفی آنان در ارتباط با کار و سازمان را در پی دارد (Lee & Ok 2015: 447).

افزایش احساس خستگی عاطفی کارکنان یکی از جنبه‌های کلیدی فرسودگی شغلی آنان است. به طور کلی، خستگی عاطفی، بدبینی یا گسست از خویشتن^۱، و تمایل به ارزیابی منفی از خود یا احساس بی‌کفایتی سازه‌های تشکیل‌دهنده فرسودگی شغلی هستند و در این میان نقش خستگی عاطفی در مقایسه با دو سازه دیگر حائز اهمیت بیشتری است (Maslach & Jackson 1981: 99; Park 2019: 438). به عبارت دیگر خستگی عاطفی نیروی محرکه و سازه اصلی فرسودگی شغلی شناخته می‌شود (Hamwi et al. 2011: 6; Wu & Hu 2009: 145).

خستگی عاطفی به منزله یکی از موضوعات محوری در حوزه مطالعات مرتبط با استرس سازمانی (Wu & Hu 2009: 145) بر حالات روانی و فیزیولوژیکی و رفتاری کارکنان به طور منفی تأثیرگذار است (Lin & Chang 2015: 449). کارکنان به لحاظ عاطفی خسته ممکن است این استنباط را داشته باشند که قرارداد روانی آنان با سازمان نقض شده است و این ادراک می‌تواند تأثیر زیان‌باری بر هویت سازمانی کارکنان داشته باشد (Park 2019: 439). تحقیقات نشان می‌دهد خستگی عاطفی تجربه‌شده توسط کارکنان به طور قابل توجهی باعث افزایش رفتارهای غیرمولدی می‌شود که برای سازمان زیان‌بار است (Jung & Yoon 2022: 4).

سکوت سازمانی

سکوت کارکنان به پنهان ساختن عمدی اطلاعات و ایده‌ها و نظرات مرتبط با پیشرفت در سازمان اشاره دارد (Erkutlu & Chafra 2019: 419). موریسون^۲ و میلیکن (۲۰۰۰) سکوت سازمانی را پدیده‌ای اجتماعی تعریف کرده‌اند که مبتنی بر آن کارکنان از بیان نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات احتمالی در سازمان خودداری می‌کنند (Dyne et al. 2003: 1364).

1. cynicism or depersonalization
2. Morrison

سکوت کارکنان نیرویی قدرتمند و پدیده‌ای فراگیر در سازمان‌هاست (Dyne et al. 2003: 1363). سکوت سازمانی باعث کاهش تعهد سازمانی کارکنان می‌شود و افزایش فساد را به همراه دارد؛ به‌علاوه بر نوآوری در محیط کار به طور منفی و بر غیبت و ترک خدمت و سایر رفتارهای نامطلوب کارکنان به طور مثبت تأثیرگذار است (Erkutlu & Chafra 2019: 419-420). سکوت کارکنان می‌تواند تأثیر نامطلوبی بر اثربخشی مدیریت در تصمیم‌گیری و یادگیری و تغییر سازمانی داشته باشد. مهم‌تر اینکه سکوت کارکنان ممکن است منجر به نتایج ناکارآمد سازمانی، مانند رفتارهای غیرقانونی و اقدامات غیراخلاقی، شود (Chou & Chang 2020: 402).

بررسی‌های انجام‌شده نشان می‌دهد یکی از دلایل سکوت سازمانی ویژگی‌ها و رفتارها و نگرش‌های سایر همکاران است که بر سکوت کارکنان در محیط کار تأثیرگذار است (Erkutlu & Chafra 2019: 420). به عبارت دیگر، رویدادهای منفی در محیط کار می‌تواند زمینه‌ساز تهدید نیازهای اساسی کارکنان در خلال تعاملات اجتماعی باشد و در نتیجه تضعیف هویت اجتماعی آنان را در پی داشته باشد. این تضعیف هویت اجتماعی به نوبه خود می‌تواند منجر به سکوت کارکنان شود و در نتیجه این احتمال افزایش می‌یابد که کارکنان درگیر رفتارهایی شوند که برای سازمان مخرب است (Jung & Yoon 2019: 217).

رفتارهای انحرافی سازمانی

اصطلاح رفتارهای انحرافی به رفتارهای اختیاری منفی بین اعضای سازمان اشاره دارد که تطابقی با رفتارهای قابل پذیرش ندارد و با نقض هنجارهای سازمانی و تهدید رفاه سازمان و اعضای آن می‌تواند پیامدهای زیان‌بار و پرهزینه و فراگیر برای افراد و گروه‌ها و سازمان به همراه داشته باشد (Alias et al. 2013: 161; Bennett & Robinson 2000: 349; Jung & Yoon 2019: 216). به طور کلی، نقض هنجارهای سازمانی به وسیله رفتارهای انحرافی هدفمند زمینه‌ساز آسیب به سازمان و کارکنان است (Mitchell & Ambrose 2007: 1160). این‌گونه رفتارها با اصطلاحات مختلف از جمله پرخاشگری، رفتارهای انحرافی سازمانی، رفتارهای کاری غیرمولد، مطالعه شده‌اند (Alias et al. 2013: 164).

بنت^۱ و رایبسون (۲۰۰۰) مخاطب رفتارهای انحرافی در محل کار را افراد یا سازمان‌ها می‌دانند. دسته اول به انحرافات بین فردی اشاره دارد که به افراد آسیب می‌رساند و دسته دوم به انحرافات سازمانی اشاره دارد که خود سازمان را هدف قرار می‌دهد (Alias et al. 2013: 164-165). این گونه رفتارهای غیرمعمول که مطابق با عرف و قابل پذیرش نیستند عبارت‌اند از: غیبت، اتلاف، فقدان آگاهی، ترک زود هنگام کار یا ایجاد آسیب عمومی، نافرمانی، توهین، انتقاد از همکاران، کارشکنی، شایعات بی‌رحمانه، دزدی، دروغ (Jung & Yoon 2019: 216).

به طور کلی، عوامل مختلفی زمینه‌ساز رفتارهای انحرافی کارکنان در محیط کار هستند. این عوامل به سه دسته عوامل مرتبط با فرد یا سازمان یا کار تقسیم می‌شوند (Alias et al. 2013: 161). تحقیقات نشان می‌دهد هر یک از این عوامل سه‌گانه طیفی وسیع از دلایل را شامل می‌شود که زمینه‌ساز واکنش کارکنان به این پیش‌زمینه‌های ناخوشایند از طریق رفتارهای انحرافی هستند (Bennett & Robinson 2000: 349).

پیشینه تجربی پژوهش

پژوهش حاضر به بررسی چهار متغیر سایش اجتماعی، خستگی عاطفی، سکوت سازمانی، و رفتارهای انحرافی سازمانی پرداخته است. با وجود اینکه پیشینه پژوهش مرتبط با هر یک از این متغیرها مطالعات گسترده‌ای را شامل می‌شود، در این بخش تمرکز اصلی بر تعدادی از پژوهش‌ها بوده است که حداقل دو متغیر تحقیق حاضر را بررسی کرده باشند. خلاصه تحقیقات انجام‌شده در جدول ۱ آورده شده است.

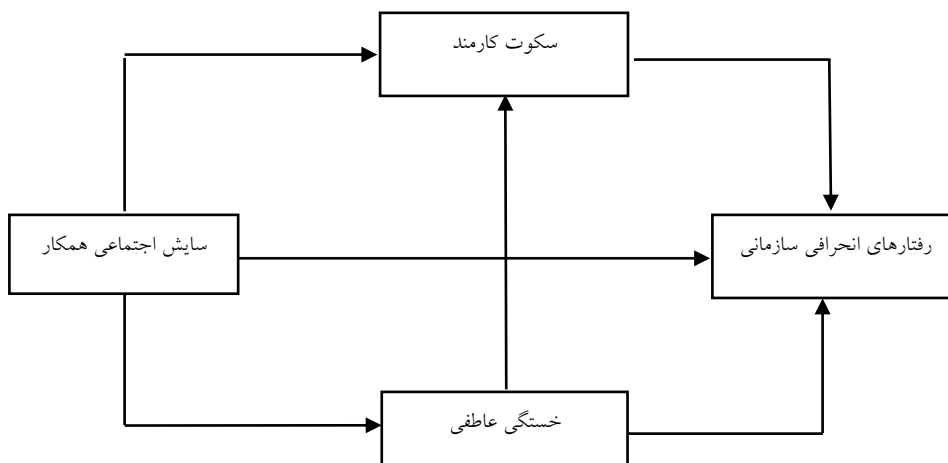
جدول ۱. پیشینه تجربی پژوهش

ردیف	منبع	عنوان مقاله	بخشی از یافته‌های پژوهش
۱	زو ^۱ و همکاران (۲۰۲۲)	«چه زمانی» و «چرا» کارکنان به سکوت در محل کار متوسل می‌شوند؟ مدل میانجیگری تعدیل‌شده سایش اجتماعی	انواع سایش اجتماعی ارتباط مثبتی با فرسودگی عاطفی کارکنان دارد. به‌علاوه، خستگی عاطفی به عنوان میانجیگر بر ارتباط بین انواع سایش اجتماعی و سکوت کارکنان تأثیرگذار است.
۲	یونگ ^۲ و یون (۲۰۲۲)	تأثیر سایش اجتماعی بر خستگی عاطفی کارکنان و تعلق رفتاری ^۳ در هتل‌های لوکس: نقش تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی مثبت	سایش اجتماعی درک‌شده توسط کارکنان به طور مثبت بر خستگی عاطفی آنان تأثیرگذار است. به‌علاوه، افزایش خستگی عاطفی زمینه‌ساز تعلق رفتاری کارکنان است که به سازمان آسیب می‌رساند.
۳	یونگ و یون (۲۰۱۹)	آثار سایش اجتماعی بر صدا و سکوت کارکنان و رفتارهای انحرافی سازمانی در صنعت هتل‌داری	انواع سایش اجتماعی بر صدای کارکنان به طور منفی و بر سکوت آنان به طور مثبت تأثیرگذار است. صدای کارکنان بر رفتارهای انحرافی سازمانی آنان تأثیرگذار نیست، اما سکوت آنان به طور قابل توجهی بر رفتارهای انحرافی سازمانی تأثیرگذار است.
۴	یو ^۴ و فرانکوئیک (۲۰۱۳)	بررسی سایش اجتماعی بر انحراف فروشنده: یک مدل یکپارچه	انواع سایش اجتماعی با میانجیگری خستگی عاطفی کارکنان بر رفتارهای انحرافی آنان تأثیرگذار است.
۵	مولکی ^۵ و همکاران (۲۰۰۶)	خستگی عاطفی و انحراف سازمانی: آیا شغل متناسب و سبک رهبری می‌تواند تفاوت ایجاد کند؟	نتایج پژوهش نشان می‌دهد خستگی عاطفی و نگرش‌های شغلی به منزله میانجیگر بر ارتباط بین متغیرهای مستقل رهبری مشارکتی و تناسب فرد - شغل و متغیر وابسته انحراف سازمانی تأثیرگذار است.

1. Xu
2. Jung
3. procrastination behavior
4. Yoo
5. Mulki

مدل مفهومی پژوهش

بر مبنای پیشینه نظری و تجربی پژوهش، مدل مفهومی و فرضیات پژوهش بدین شرح است:



شکل ۱. برگرفته از: Yoon & Jung ۲۰۱۹; Yoon & Jung ۲۰۲۲; Xu et al ۲۰۲۲

فرضیات پژوهش

۱. سایش اجتماعی رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان را به همراه دارد.
۲. سایش اجتماعی سکوت کارکنان را به همراه دارد.
۳. سایش اجتماعی خستگی عاطفی کارکنان را به همراه دارد.
۴. سکوت کارکنان رفتارهای انحرافی سازمانی آنان را به همراه دارد.
۵. خستگی عاطفی کارکنان رفتارهای انحرافی سازمانی آنان را به همراه دارد.
۶. خستگی عاطفی کارکنان سکوت سازمانی آنان را به همراه دارد.
۷. سایش اجتماعی، با میانجیگری سکوت کارکنان، رفتارهای انحرافی سازمانی آنان را به همراه دارد.
۸. سایش اجتماعی، با میانجیگری خستگی عاطفی کارکنان، رفتارهای انحرافی سازمانی آنان را به همراه دارد.

روش و ابزار تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. جامعه آماری این پژوهش را همه کارکنان شرکت برق استان آذربایجان غربی تشکیل دادند. با توجه به اینکه جامعه مورد نظر در زمینه متغیرهای مورد بررسی متجانس و همگن ارزیابی شد، به منظور دستیابی به نتایجی با بیشترین قدرت تعمیم‌پذیری، از نمونه‌گیری تصادفی ساده برای تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش استفاده شد. جامعه آماری مورد نظر ۲۳۵ نفر بود که از طریق فرمول کوکران حجم نمونه ۱۴۶ نفر برآورد شد. در مجموع تعداد ۱۶۰ پرسشنامه توزیع و ۱۳۴ پرسشنامه تکمیل و برگردانده شد. اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی در جدول ۲ آورده شده است. در بخش توصیفی برای ارزیابی نتایج پژوهش از نرم‌افزار SPSS و در بخش استنباطی برای آزمون فرضیات از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Amos استفاده شد. در پژوهش حاضر برای سنجش سایش اجتماعی از پرسشنامه دافی^۱ و همکارانش (۲۰۰۲)، برای سنجش خستگی عاطفی از پرسشنامه ماسلاخ^۲ و جکسون (۱۹۸۱)، برای سنجش سکوت سازمانی از پرسشنامه ون‌داین^۳ و همکارانش (۲۰۰۳)، و برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از پرسشنامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰) استفاده شد. برای تأیید روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده شد؛ بدین صورت که پرسشنامه طراحی شده به تعدادی از خبرگان و استادان داده شد و اصلاحات لازم در آن اعمال شد و روایی پرسشنامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی تعیین شد که آلفای کرونباخ متغیر سایش اجتماعی همکاران (۰/۸۲)، سکوت سازمانی (۰/۷۵)، رفتارهای انحرافی سازمانی (۰/۷۹)، و خستگی عاطفی (۰/۸۳) و ضریب پایایی ترکیبی (CR)، متغیر سایش اجتماعی همکار (۰/۸۴)، سکوت سازمانی (۰/۷۸)، رفتارهای انحرافی سازمانی (۰/۸۲)، و خستگی عاطفی (۰/۸۵) به دست آمد.

-
1. Duffy
 2. Maslach
 3. Van Dyne

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی پژوهش

متغیر	مشخصه	درصد
سن	۳۰ تا ۴۰ سال	۲۶/۸۶
	۴۰ تا ۵۰ سال	۴۷/۷۶
	۵۰ تا ۶۰ سال	۲۵/۳۸
مدرک تحصیلی	دیپلم	۵/۹۷
	لیسانس	۳۹/۵۵
	فوق لیسانس و بالاتر	۵۴/۴۸
سابقه کار	۱۰ تا ۲۰ سال	۵۸/۲۰
	۲۰ تا ۲۵ سال	۳۰/۶۰
	۲۵ تا ۳۰ سال	۱۱/۲۰

تجزیه و تحلیل داده‌ها

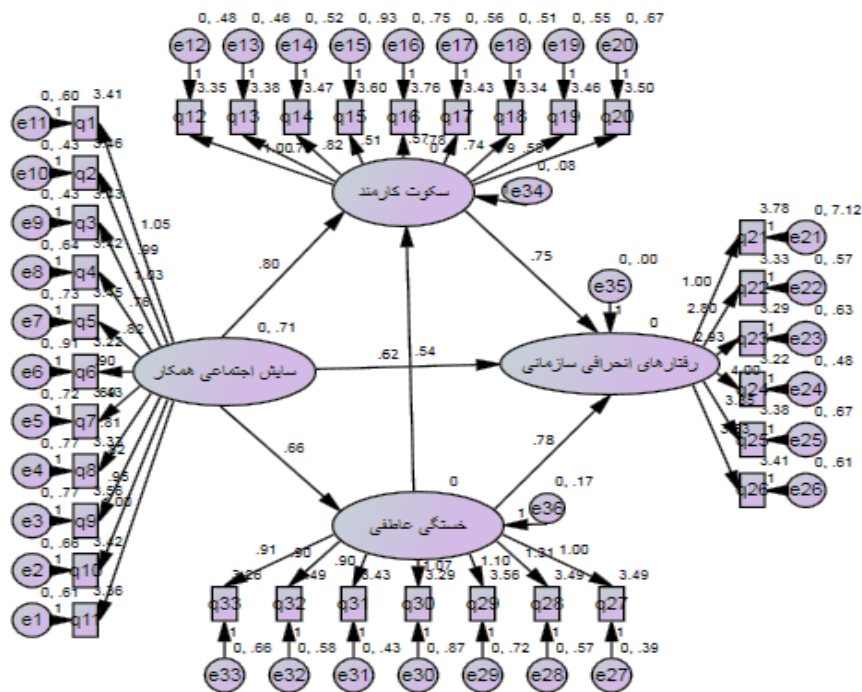
قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش، ابتدا باید نرمال یا غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها مشخص شود. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای پژوهش در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

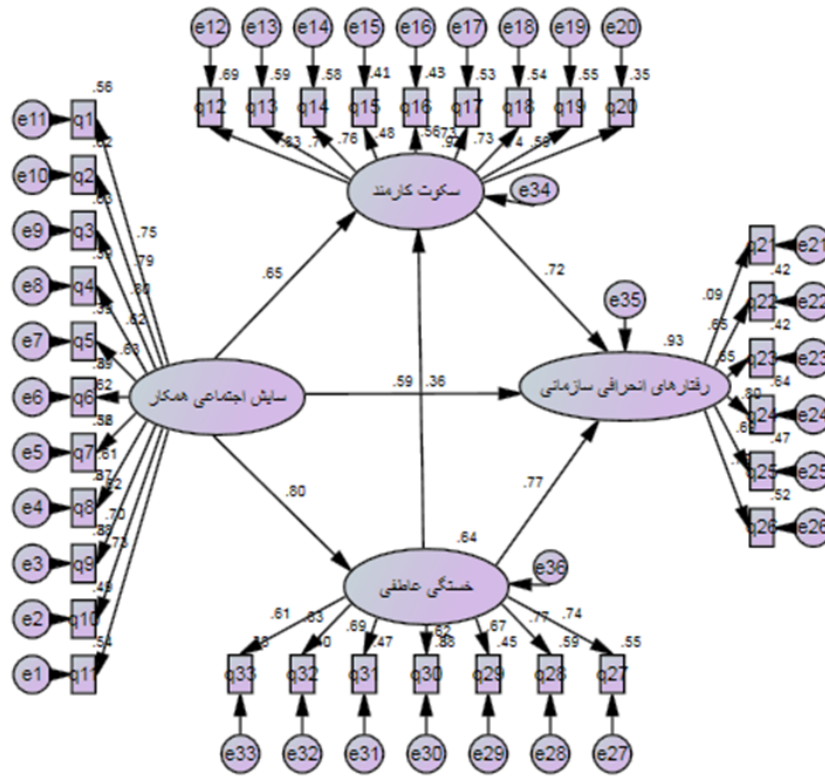
متغیر	کولموگروف-اسمیرنوف
سایش اجتماعی همکار	۰/۱۱۸
سکوت سازمانی	۰/۱۱۲
رفتارهای انحرافی سازمانی	۰/۱۰۷
خستگی عاطفی	۰/۱۲۱

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد سطح معناداری همه متغیرهای پژوهش بیش از ۰/۰۵ است. از این رو فرضیه صفر، یعنی نرمال بودن متغیرها، تأیید شد و داده‌ها نرمال بودند. در نرم‌افزار Amos برای بررسی فرضیه‌ها از مدل معادلات ساختاری استفاده می‌شود. مقدار بارهای عاملی (استاندارد و غیراستاندارد) برای همه گویه‌ها بیشتر از ۰/۴ و عدد معناداری بیشتر از ۱/۹۶+ بود که نشان می‌دهد گویه‌ها می‌توانند به خوبی متغیرهای پژوهش را اندازه‌گیری کنند. روایی واگرایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی تأیید

شد. AVE متغیر سایش اجتماعی همکار (۰/۵۰۸)، سکوت سازمانی (۰/۵۰۱)، رفتارهای انحرافی سازمانی (۰/۵۰۶)، و خستگی عاطفی (۰/۵۱۱) بود. بنابراین مقدار میانگین واریانس استخراجی برای همه متغیرهای پژوهش بالای ۰/۵ است و روایی همگرای پرسشنامه نیز تأیید می‌شود. در ادامه برای بررسی روابط علی میان متغیرهای پژوهش از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار Amos استفاده شد.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت غیراستاندارد (مدل ضرایب غیراستاندارد)



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد

برای بررسی مناسب بودن مدل‌های فوق ابتدا باید برازش مدل معادلات ساختاری بررسی شود. طبق جدول ۴ همه شاخص‌های نیکویی برازش در دامنه قابل قبول قرار داشتند. در نتیجه می‌توان گفت مدل از برازش مناسب برخوردار است. $CMIN/DF$ کای مربع بهنجار شده، که باید مقداری بین ۱ تا ۳ داشته باشد، با احتساب مقدار $2/017$ بیانگر برازش قابل قبول است. GFI شاخص نیکویی برازش باید مقداری بالای $0/9$ کسب کند و $0/921$ بیانگر برازش قابل قبول است. $AGFI$ شاخص نیکویی برازش تعدیل شده است که باید بالای $0/9$ باشد و با احتساب $0/943$ مقدار برازش قابل قبول است. $NNFI$ یا TLI شاخص برازش هنجار نشده است که با احتساب $0/97$ دارای برازش قابل قبول است. NFI شاخص برازش هنجار شده است که باید مقداری بالای $0/9$ را کسب کند که با احتساب

۰/۹۷۶ دارای برازش قابل قبول است. CFI شاخص برازش تطبیقی است که با کسب ۰/۹۰۱ دارای برازش قابل قبول است. IFI شاخص برازش فزاینده است که باید مقداری بین ۰ و ۱ را کسب کند و داشتن مقدار ۰/۹۰۵ حاکی از برازش قابل قبول است. PNFI شاخص برازش مقتصد هنجار شده است که باید مقداری بالای ۰/۵ داشته باشد و کسب مقدار ۰/۷۹۷ بیانگر برازش قابل قبول است. PCFI شاخص نیکویی موجز است که با کسب مقدار ۰/۷۵۶ بیانگر برازش قابل قبول است. و نهایتاً RMSEA ریشه میانگین مربعات خطای برآورد است که باید مقداری کمتر از ۰/۰۸ را کسب کند و با کسب نمره ۰/۰۷۳ بیانگر برازش قابل قبول است (حبیبی و عدنور ۱۳۹۶). در نتیجه می‌توان گفت مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۴. شاخص‌های نیکویی برازش

شاخص	CMIN/DF	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	IFI	PCFI	RMSEA
مقدار به دست آمده	۲/۰۱۷	۰/۹۲۱	۰/۹۴۳	۰/۹۷	۰/۹۷۶	۰/۹۰۰	۰/۹۰۵	۰/۷۹۷	۰/۰۷۳
مقیاس	۳ و ۱	بالای ۰/۹	بالای ۰/۹	بالای ۰/۹	بالای ۰/۹	بالای ۰/۹	بالای ۰/۹	بالای ۰/۵	کوچکتر از ۰/۰۸

یافته‌های پژوهش

پس از بررسی و تأیید مدل پیشنهادی پژوهش از آزمون معناداری فرضیه‌ها استفاده شد. برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شد. بر اساس سطح معناداری ۵ درصد مقدار بحرانی باید بیشتر از $+1/96$ یا کمتر از $-1/96$ باشد. مقدار پارامتر بین دو دامنه در الگو مهم نیست و مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای مقدار P تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ را نشان می‌دهد.

پس از تأیید فرضیات پژوهش برای آزمون فرضیات میانجی از روش بوت استرپ استفاده شد. نتایج تحلیل فرضیه ۷ و ۸ پژوهش با استفاده از روش بوت استرپ در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. خلاصه نتایج مدل معادلات ساختاری برای فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	جهت مسیر	ضریب مسیر	SE	CR	سطح معناداری	نتیجه آزمون
H1	سایش اجتماعی- رفتارهای انحرافی سازمانی	۰/۵۹	۰/۱۳۱	۴/۴۸۲	۰/۰۰۰	تأیید
H2	سایش اجتماعی- سکوت کارکنان	۰/۶۵	۰/۱۰۹	۵/۹۱۸	۰/۰۰۰	تأیید
H3	سایش اجتماعی- خستگی عاطفی	۰/۸۰	۰/۱۱۳	۷/۰۶۴	۰/۰۰۰	تأیید
H4	سکوت کارکنان- رفتارهای انحرافی سازمانی	۰/۷۲	۰/۱۱۹	۶/۰۲۷	۰/۰۰۰	تأیید
H5	خستگی عاطفی کارکنان- رفتارهای انحرافی سازمانی	۰/۷۷	۰/۱۰۸	۷/۱۰۲	۰/۰۰۰	تأیید
H6	خستگی عاطفی- سکوت سازمانی	۰/۳۶	۰/۰۸۱	۴/۴۲۳	۰/۰۰۰	تأیید

جدول ۶. نتایج بوت استرپ

فرضیه‌ها	جهت مسیر	بوت	سوگیری	SE	حد پایین	حد بالا
H7	سایش اجتماعی- سکوت سازمانی- رفتارهای انحرافی	۰/۷۵	۰/۰۰۱۲	۰/۰۱۲	۰/۲۱۴	۰/۸۴۲
H8	سایش اجتماعی- خستگی عاطفی- رفتارهای انحرافی	۰/۶۴	۰/۰۰۲۳	۰/۰۲۱	۰/۱۱۹	۰/۷۸۱

مندرجات جدول ۶ برای مسیر فرضیاتی که دارای متغیر میانجی هستند به دلیل نتایج آزمون بوت استرپ و قرار نگرفتن صفر در حد فاصل حد پایین و بالا حاکی از معناداری این مسیر غیرمستقیم و در نتیجه تأیید فرضیه مربوط به آن است. از این رو در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه ۷ و ۸ پژوهش نیز تأیید شد.

نتیجه

نتایج پژوهش حاضر نشان داد بین سایش اجتماعی در سطح همکار و سکوت سازمانی، خستگی عاطفی، و رفتارهای انحرافی قربانیان سایش اجتماعی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. فرضیه‌های اول و دوم و سوم پژوهش نشان داد سایش اجتماعی، خستگی عاطفی، سکوت سازمانی، و رفتارهای انحرافی قربانیان سایش را در پی دارد. در خصوص تأیید فرضیات اول تا سوم می‌توان استدلال کرد سایش اجتماعی در محیط کار یکی از عواملی است که می‌تواند کارکنان را به طور منفی تحت تأثیر قرار دهد و با ایجاد فاصله اجتماعی در محیط کار فضایی یأس‌آلود ایجاد کند و احساسات ناخوشایندی همچون خشم، پریشانی، غم، و یأس برای آنان به همراه داشته باشد. احساسات بخش‌جایی ناپذیر زندگی کاری کارکنان است (Lin & Chang 2015: 446). احساسات منفی نشان‌دهنده پاسخ فوری به موقعیت‌های ناخوشایند است و می‌تواند زمینه‌ساز رفتارهای غیراخلاقی کارکنان در محل کار باشد (Khattak et al. 2019: 210)؛ بنابراین منطقی است که در مؤلفه‌های مختلف انعکاس یابد و پیامدهای نامطلوبی را برای افراد و سازمان به همراه داشته باشد. طبق مدل پژوهش برخی از این پیامدهای منفی عبارت‌اند از: خستگی عاطفی، سکوت سازمانی، رفتارهای انحرافی سازمانی.

طبق رویکرد هویت اجتماعی، خودانگاره افراد تا حد زیادی حاصل عضویت در گروه‌های اجتماعی است (Bentein et al. 2017: 1624) و منطقی است سایش اجتماعی با تضعیف کارکنان این خودانگاره را به طور منفی تحت تأثیر قرار دهد. به طور کلی، نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های مطالعات مشابه انجام‌شده در این حوزه هم‌سوست. مثلاً، پژوهش یو و فرانکوویک (۲۰۱۳) نشان می‌دهد انواع مختلف سایش اجتماعی با میانجیگری خستگی عاطفی کارکنان بر رفتارهای انحرافی آنان تأثیرگذار است. یونگ و یون (۲۰۲۲) نشان دادند سایش اجتماعی کارکنان، با میانجیگری خستگی عاطفی، رفتارهای اهمال‌کارانه آنان را در پی دارد.

در فرضیات چهارم تا هشتم نیز، که ارتباطات متغیرهای خستگی عاطفی و سکوت

سازمانی و نقش میانجیگری آن‌ها بررسی شد، نتایج حاصله با پژوهش‌های مرتبط در این حوزه قابل تطابق است. مثلاً نتایج پژوهش یونگ و یون (۲۰۱۹) نشان داد سایش اجتماعی همکار بر سکوت کارکنان به طور مثبت تأثیرگذار است. به علاوه سایش اجتماعی همکار، با میانجیگری سکوت کارکنان، رفتارهای انحرافی سازمانی آنان را در پی خواهد داشت.

رفتارهای انحرافی سازمانی نوع خاصی از رفتارهای آگاهانه هستند که با منویات قانونی سازمان مغایرت دارند. این نوع رفتارهای منفی سازمانی دو عامل محرک دارند؛ محرک ابزاری و محرک بیانگر. نوع اول برانگیزاننده شناخت فرد و نوع دوم بیانگر احساسات فرد است (هادوی‌نژاد و درزی ۱۳۹۴: ۱۵۳). بنابراین می‌توان استدلال کرد که سایش اجتماعی با تأثیر منفی بر احساسات کارکنان می‌تواند زمینه‌ساز اقدامات قربانیان سایش به رفتارهای منفی سازمانی باشد؛ اگرچه در گام نخست و با نگاه خوش‌بینانه ممکن است چنین اتفاقی دور از ذهن به نظر رسد. با وجود این، نتایج پژوهش حاضر و پژوهش‌های مشابه در این حوزه نشان می‌دهد که قربانی سایش از سوی همکار زمینه‌ساز اقدامات سایشی علیه سازمان می‌شود؛ به عبارت دیگر انرژی مخرب و پنهان رفتار سایشی با انتشار بین کارکنان، در ادامه، بنیان خود سازمان را با تهدید مواجه می‌سازد.

مدیران سازمانی باید توجه داشته باشند که برای جلوگیری از پیش‌روی رفتار سایشی در سازمان اقدامات پیشگیرانه ضروری است. در نظر گرفتن سایش اجتماعی به منزله متغیر مستقل می‌تواند پیامدهای مخرب آن را در سطوح فردی و بین‌فردی و سازمانی آشکار سازد و طبق نتایج پژوهش حاضر خستگی عاطفی و سکوت سازمانی را می‌توان نوعی پیامد فردی و رفتارهای انحرافی سازمانی قربانیان سایش را می‌توان نوعی پیامد سازمانی در نظر گرفت. در عین حال، جلوگیری از پیش‌روی سایش اجتماعی در سازمان نیازمند بازنگری عوامل زمینه‌ساز سایش اجتماعی است. مجموعه گسترده‌ای از عوامل ایجادکننده سایش اجتماعی در سازمان است و شناخت بهتر سایش اجتماعی و جلوگیری از پیش‌روی آن در سازمان نیازمند تمرکز بر یک رابطه رفت و برگشتی میان عوامل زمینه‌ساز سایش اجتماعی و پیامدهای حاصل از آن است.

در همین زمینه، سازمان‌های اثربخش می‌توانند با استفاده از جلسات هم‌اندیشی دوستانه از نظرات همه کارکنان استفاده کنند تا بتوانند دلایل اقدام افراد به رفتارهای سایش اجتماعی را بشناسند و در عین حال پیامدهای این رفتارهای غیراخلاقی برای قربانیان را دریابند تا با در نظر گرفتن سایش اجتماعی به منزله یک میانجی در این ارتباط علی-معلولی با نگاهی همه‌جانبه برای رفع این رفتار مخرب در سازمان برنامه‌ریزی کنند. آوای کارکنان برای عملکرد سازمانی سازنده حیاتی است (Chou & Chang 2020: 401) و جلسات هم‌اندیشی دوستانه نقش مهمی در تحقق این هدف دارد. همچنین بر مسئولان سازمانی لازم است برای جلوگیری از رفتارهای سایشی و رفتارهای انحرافی در سازمان به متغیرهایی چون عدالت سازمانی، جو اخلاقی، و معنویت در کار توجه ویژه‌ای داشته باشند. این متغیرها با ایجاد یک محیط روانی مثبت می‌توانند در جلوگیری از رفتارهای سایشی و پیامدهای بعدی آن در سازمان نقش بسزایی داشته باشند (Haldorai et al. 2020: 4). به علاوه، تحقیقات نشان می‌دهد رهبری اخلاقی با تأثیرگذاری مثبت بر جو اخلاقی سازمان نقش بسزایی در کاهش رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان دارد (Aryati et al. 2018: 235).

نتایج پژوهش نصر اصفهانی و همکارانش (۱۳۹۶) نشان داد جو اخلاقی سازمانی و معنویت در محیط کار به طور منفی بر سایش اجتماعی تأثیرگذار است. به علاوه، در بخشی از پژوهش تیموری و همکارانش (۱۴۰۰) تأثیر معنادار و معکوس معنویت در محیط کار بر رفتارهای انحرافی سازمانی تأیید شد. بنابراین، می‌توان استدلال کرد که تمرکز بر جو اخلاقی و معنویت در محیط کار می‌تواند زمینه‌ساز کاهش توأمان رفتارهای سایشی و رفتارهای انحرافی سازمانی باشد.

وجود جو اخلاقی و معنویت در سازمان می‌تواند در گام اول به مثابه یک عامل پیشگیری مانع از اقدام به رفتارهای سایشی از سوی نیروی انسانی شود و در گام بعد زمینه‌ساز جلوگیری از رفتارهای انحرافی از سوی قربانیان باشد.

جو و فضای سازمان یکی از عوامل کلیدی و تأثیرگذار بر رفتارها و احساسات و نگرش‌های کارکنان است (تیموری و همکاران ۱۴۰۰: ۳۳). اقدام به رفتارهای سایشی از

سوی نیروی کار و به تبع آن رفتارهای انحرافی از سوی قربانیان، در ارتباط با سازمان، با ایجاد جوی سمی در کل سازمان، سلامت سازمانی کارکنان را با تهدید مواجه می‌سازد. معنویت در سازمان با ایجاد هویت سازمانی و ایجاد حس تعلق در کارکنان (تیموری و همکاران ۱۴۰۰: ۴۲) می‌تواند یک راه پیشگیرانه و مؤثر برای جلوگیری از چنین رفتارهایی در نظر گرفته شود.

گفتنی است ابعادی که از سوی صاحب‌نظران مختلف برای متغیر معنویت معرفی شده است عبارت‌اند از: کار با معنا، احساس همبستگی و تعلق، هم‌سویی و انطباق با اهداف سازمان، و گرایش دینی (طالقانی و همکاران ۱۳۹۲: ۱۶۷). آنچه می‌تواند زمینه‌ساز وسعت و عمق توأمان معنویت در نهان کارکنان و محیط سازمان شود تلاش برای اجرای همه این ابعاد در سازمان است.

باید توجه داشت که اگرچه در مفاهیم جدیدتر در متون غربی بین مفهوم معنویت با گرایش‌های دینی تفاوت‌هایی وجود دارد و همین امر زمینه‌ساز تعاریفی محدودتر و کم‌دامنه‌تر از معنویت شده است، تمرکز بر بعد گرایش دینی می‌تواند زمینه‌ساز غنای بیشتر مفهوم معنویت با هدف عملیاتی‌سازی آن در سازمان به مثابه گامی مؤثر و کاربردی برای جلوگیری از رفتارهای منفی و ترویج رفتارهای مثبت از سوی همه کارکنان شود (طالقانی و همکاران ۱۳۹۲: ۱۷۰).

جنبش معنویت، به منزله یک پارادایم جدید، بر آن است که مدیریت افراد همان مدیریت عواطف و احساسات آن‌هاست. تمرکز بر این روش نوین در حوزه سازمان و مدیریت می‌تواند با غنی‌سازی ذهن و رشد معنوی کارکنان (باقری و همکاران ۱۳۹۶: ۴) از شیوع رفتارهای سایشی و گسترش آن در شکل رفتارهای انحرافی از سوی قربانیان جلوگیری کند.

نکته اصلی در حوزه مفهوم معنویت ضرورت توجه به هر دو جزء عمودی و افقی آن است. جزء عمودی معنویت نوعی باور به قدرتی ماورائی است و جزء افقی معنویت نمود بیرونی ارائه خدمت و رفتارهای مراقبتی میان همکاران است (باقری و همکاران ۱۳۹۶: ۴).

بنابراین می‌توان ادعا کرد معنویت بهترین شاخص برای خودکنترلی است که می‌تواند در گام اول از بروز رفتارهای سایشی در ارتباط با همکاران جلوگیری کند و در گام دوم در صورت بروز چنین رفتارهایی زمینه‌ساز جلوگیری از اقدام قربانیان سایش به رفتارهای انحرافی سازمانی شود.

پیشنهاد‌های کاربردی

برای جلوگیری از ایجاد رفتارهای سایشی از سوی کارکنان و پیش‌روی آن در شکل رفتارهای انحرافی در سازمان، متولیان اجرایی باید با هدف حفظ سرمایه اجتماعی نوعی فضای کاری مبتنی بر اعتماد و شبکه‌سازی و همکاری اجتماعی ایجاد کنند. مشارکت اجتماعی از طریق شبکه‌ها می‌تواند همکاری کارکنان و کارآمدی سازمان را همراه داشته باشد. یکی از راه‌کارهای عملیاتی برای دستیابی به این هدف گفت‌وگوهای سازنده و خردمندانه است. گفت‌وگوی بخردانه اراده خام افراد را به اراده جمعی تبدیل می‌کند و امکان درک و تفاهم و شناخت متقابل بین افراد را فراهم می‌سازد. فضای گفت‌وگو محور می‌تواند زمینه‌ساز سلامت سازمانی و در نتیجه هدایتگر سازمان به سمت اهداف متعالی باشد. گفتنی است آنچه در سازمان برانگیزاننده رفتارهای سایشی کارکنان و به تبع آن رفتارهای انحرافی قربانیان است ارزیابی‌های نامطلوب از تبادلات اجتماعی محیط کار است. محوریت اصلی تئوری تبادل اجتماعی نگاه فردمحور برای دستیابی به منافع شخصی است. متولیان سازمانی و مدیران منابع انسانی باید همه تلاش خود را معطوف دارند تا مبتنی بر تئوری هویت اجتماعی نگاه فردمحور نیروی انسانی به نگاهی جمع‌محور تبدیل شود و افراد خود را بخشی از سازمان بدانند.

پیشنهاد‌هایی برای پژوهش‌های آتی

به طور کلی، مباحث مرتبط با اخلاقیات رفتاری اذعان دارد رفتار اخلاقی یا غیراخلاقی در سازمان‌ها تابعی از افراد و موقعیت‌هاست و لازم است نقش شخصیت در این باره مورد توجه ویژه قرار گیرد (Greenbaum et al. 2017: 601-602). بنابراین پیشنهاد می‌شود در

پژوهش‌های آتی نقش شخصیت به منزله یک تعدیلگر در حوزه سایش اجتماعی مورد توجه قرار گیرد. به‌علاوه، در پژوهش‌های زو و همکارانش (۲۰۲۲) نقش تبادل رهبر-عضو به منزله تعدیلگر بر ارتباط بین سایش اجتماعی و خستگی عاطفی و سکوت کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. در همین زمینه، توجه به نقش تعدیلگری تبادل رهبر-عضو در ارتباط بین سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی حائز اهمیت است.

به‌رغم گذشت بیش از دو دهه از معرفی فراگیر مفهوم سایش اجتماعی در چارچوب سازمان و مدیریت، تحقیقات انجام‌شده در حوزه این مفهوم اندک و بیشتر این تحقیقات نیز کمی است. در نظر گرفتن رویکرد کیفی در حوزه متغیر سایش اجتماعی می‌تواند زمینه‌ساز مدل‌سازی جامع و ساختن نظریه‌های غنی در این حوزه باشد. در همین زمینه پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی محققان از روش‌هایی همچون گراند تئوری برای تحقیقات در حوزه سایش اجتماعی استفاده کنند. به‌علاوه، روش کمی دیمتل به منزله روشی جدیدتر برای شناسایی اثرگذاری و اثرپذیری ارتباطات بین پیشایندها و پسایندهای تأثیرگذار بر متغیرهای سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز شناخت دقیق‌تر ارتباطات بین رفتارهای سایشی و رفتارهای انحرافی در سازمان باشد.

گفتنی است بر مبنای مطالب بیان‌شده در بخش نتیجه‌گیری، تحقیقات مرتبط با مفهوم معنویت به چهار بعد کار با معنا، احساس همبستگی و تعلق، هم‌سویی و انطباق با اهداف سازمان، و گرایش دینی اشاره دارد. برای بررسی امکان عملیاتی‌سازی این مفهوم به منزله راهکاری پیشگیرانه، پیشنهاد می‌شود محققان در پژوهش‌های آتی نقش هر یک از این ابعاد را به صورت مجزا و توأمان بر رفتارهای منفی سازمانی بررسی کنند. به‌علاوه، با توجه به نقش اساسی محیط سازمانی در عملیاتی‌سازی این مفهوم تئوریک، در نظر گرفتن جامعه‌های آماری متنوع که رسالت‌ها و اهداف متفاوتی را در اجتماعات انسانی بر عهده دارند ضرورت دارد.

به طور کلی در حوزه تحقیقات مرتبط با متغیرهای منفی سازمانی، مدل‌های پژوهشی به دو دسته تقسیم می‌شوند. یک دسته شامل مدل‌هایی است که به بررسی عوامل

ایجادکننده متغیرهای منفی سازمانی می‌پردازند و دسته دوم مدل‌هایی هستند که عوامل بازدارنده را بررسی می‌کنند (برزگری سلطان‌احمدی و همکاران ۱۳۹۹: ۴۶۱). مدل معرفی شده در این پژوهش به شناسایی عوامل ایجادکننده رفتارهای انحرافی در سطح گروهی و سازمانی پرداخته است. پیشنهاد می‌شود محققان در پژوهش‌های آتی با محوریت متغیرهای پیشنهادی، از جمله شخصیت و تبادل رهبر-عضو و معنویت، به دنبال شناسایی و معرفی مدل‌های کاربردی و نوینی باشند که این عوامل بازدارنده را در چارچوب‌های علمی مشخص و مدون معرفی کنند. لزوم تطابق فرهنگی با هدف عملیاتی‌سازی مدل‌های علمی به کارگیری رویکردهای کیفی مبتنی بر بهره‌گیری از نظرات خبرگان را حائز اهمیت می‌سازد.

منابع

- آشنا، مصطفی؛ عباس عباس پور؛ حامد دهقانپان؛ مهدی حقیقی کفاش (۱۳۹۸). «شناسایی رفتارهای منحرف سازمانی کارکنان و سازوکارهای کاهش آن در سازمان‌های نظارتی: کاربردی از روش کیو سورت»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، (۱) ۱۰، ص ۳۹ - ۵۷. 10.52547/jpap.2019.96481
- باقری، مسلم؛ محسن جاجرمی زاده؛ منصوره بنافی (۱۳۹۶). «بررسی نقش میانجیگری نشاط سازمانی در رابطه معنویت سازمانی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه شیراز)»، فرهنگ در دانشگاه اسلامی، (۷) ۲۲، ص ۳ - ۱۸.
- برزگری سلطان احمدی، اکبر؛ طیبه امیرخانی؛ اکرم هادی زاده؛ غلام‌علی طبرسا (۱۳۹۹). «طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابه‌هنجار»، اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)، (۲) ۱۴، ص ۴۵۹ - ۴۹۲.
- تیموری، هادی؛ علی صفری؛ افشین جهانبازی گوجانی؛ زهرا بابااحمدی میلانی (۱۴۰۰). «بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر هویت سازمانی با نقش میانجی سلامت سازمانی و رفتار انحرافی»، جامعه‌شناسی کاربردی، (۲) ۳۲، ص ۲۹ - ۴۸.
- حبیبی، آرش؛ مریم عدن‌ور (۱۳۹۶). *مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی (آموزش کاربردی نرم‌افزار Lisrel)*، تهران، سازمان جهاد دانشگاهی.
- طالقانی، غلام‌رضا؛ مصطفی محمدی؛ حسین رستمی (۱۳۹۲). «معنویت سازمانی، گامی مؤثر در جهت بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) (مورد: شهرداری زاهدان)»، مدیریت فرهنگ سازمانی، (۲) ۱۱، ص ۱۶۳ - ۱۸۸.
- مقیم، سید محمد (۱۳۹۶). *اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام*، چ ۴، تهران، راه‌دان.
- نصراصفهانی، علی؛ زینب امیری؛ مجتبی فرخی؛ محسن سیفی (۱۳۹۶). «تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی: جو اخلاقی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان)»، جامعه‌شناسی کاربردی، (۲) ۳۸، ص ۱۷ - ۳۴. 10.22108/jas.2017.21430
- هادوی‌نژاد، مصطفی؛ لیلا درزی (۱۳۹۴). «رفتارهای انحرافی در سازمان: تبیین نقش ادراک حمایت سازمانی و بی‌عدالتی، ناکامی، و شخصیت»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، (۴) ۶، ص ۱۵۱ - ۱۷۳.

References

- Ahmad, B., Shafique, I., & Kalyar, M. N. (2021). "A moderated mediation model of the association between coworker social undermining and knowledge hiding", *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 10.1108/VJKMS-03-2020-0051
- Ashena, M., Abaspour, A., Dehghanan, H., & Haghhigh Kafash, M. (2019). "Detection of Organizational Deviant Behaviors of Employees and their Reduction Mechanisms in Supervisory organizations: Appling of the Q Sort Method", *Public Administration Perspaective*, 10(1), pp. 39-58. (in Persian) 10.52547/jpap.2019.96481
- Alias, M., Mohd Rasdi, R., Ismail, M., & Abu Samah, B. (2013). "Predictors of workplace deviant behaviour: HRD agenda for Malaysian support personnel", *European Journal of Training and Development*, 37(2), pp. 161-182. 10.1108/03090591311301671
- Aryati, A. S., Sudiro, A., Hadiwidjaja, D., & Noermijati, N. (2018). "The influence of ethical leadership to deviant workplace behavior mediated by ethical climate and organizational commitment", *International Journal of Law and Management*, 60(2), pp. 233-249. 10.1108/IJLMA-03-2017-0053
- Bagheri, M., Jajarmizadeh, M., & Banafi, M. (2017). "The Mediating Role of Organizational Happiness in the Relationship between Organizational Spirituality and Organizational Commitment (Case Study: Shiraz University)", *Iranian Journal of Culture In The Islamic University*, 7(22), pp. 3-18. (in Persian)
- Barzegari Soltan-Ahmadi, A., Amirkhani, T., Hadizadeh, A., & Tabarsa, G. (۲۰۲۰). "Designing and Explaining the Deterrence Management Model of Abnormal Job Behaviors", *Strategic Management Thought*, 14(2), pp. 459-492. (in Persian)
- Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). "Development of a measure of workplace deviance", *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp. 349-360. 10.1037/0021-9010.85.3.349
- Bentein, K., Garcia, A., Guerrero, S., & Herrbach, O. (2017). "How does social isolation in a context of dirty work increase emotional exhaustion and inhibit work engagement? A process model", *Personnel Review*, 46(8), pp. 1620-1634. 10.1108/PR-09-2016-0227
- Chou, S. Y. & Chang, T. (2020). "Employee silence and silence antecedents: A theoretical classification", *International Journal of Business Communication*, 57(3), pp. 401-426. 10.1177/2329488417703301
- Dunn, J. R. & Schweitzer, M. E. (2006). "Green and mean: Envy and social undermining in organizations", in *Ethics in groups*, Emerald Group Publishing Limited. 10.1016/S1534-0856(06)08009-1
- Dyne, L. V., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). "Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs", *Journal of management studies*, 40(6), pp. 1359-1392. 10.1111/1467-6486.00384
- Eissa, G. & Wyland, R. (2016). "Keeping up with the Joneses: The role of envy, relationship conflict, and job performance in social undermining", *Journal of*

- Leadership & Organizational Studies*, 23(1), pp. 55-65. 10.1177/1548051815605020
- Erkutlu, H. & Chafra, J. (2019). "Leader's integrity and employee silence in healthcare organizations", *Leadership in Health Services*, 32(3), pp. 419-434. 10.1108/LHS-03-2018-0021
- Greenbaum, R. L., Hill, A., Mawritz, M. B., & Quade, M. J. (2017). "Employee Machiavellianism to unethical behavior: The role of abusive supervision as a trait activator", *Journal of Management*, 43(2), pp. 585-609. 10.1177/0149206314535434
- Habibi, A. & Adnvar, M. (2017). *Structural equation modeling and factor analysis (Lisrel software practical training)*, Tehran, Iranian Student Book Agency. (in Persian)
- Hadavi-Nejad, M. & Darzi, L. (2015). "Deviant Behaviors in the Organization: Explaining the Role of Perception of Organizational Support and Injustice, Failure and Personality", *Public Administration Perspective*, 6(4), pp. 151-173. (in Persian)
- Haldorai, K., Kim, W. G., Chang, H. S., & Li, J. J. (2020). "Workplace spirituality as a mediator between ethical climate and workplace deviant behavior", *International Journal of Hospitality Management*, 86, 102372. 10.1016/j.ijhm.2019.102372
- Hamwi, G. A., Rutherford, B. N., & Boles, J. S. (2011). "Reducing emotional exhaustion and increasing organizational support", *Journal of Business & Industrial Marketing*, 26(1), pp. 4-13. 10.1108/08858621111097166
- Hepburn, C. G. & Enns, J. R. (2013). "Social undermining and well-being: the role of communal orientation", *Journal of Managerial Psychology*, 28(4), pp. 354-366. 10.1108/JMP-01-2013-0011
- Hilal, O. A. (2021). "The moderating role of self-efficacy in the relationship between workplace envy and social undermining", *Global Business and Organizational Excellence*, 40(6), pp. 28-40. 10.1002/joe.22091
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2019). "The effects of social undermining on employee voice and silence and on organizational deviant behaviors in the hotel industry", *Journal of Service Theory and Practice*, 29(2), pp. 213-231. 10.1108/JSTP-06-2018-0131
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2022). "The Effect of Social Undermining on Employees' Emotional Exhaustion and Procrastination Behavior in Deluxe Hotels: Moderating Role of Positive Psychological Capital", *Sustainability*, 14(2), 931. 10.3390/su14020931
- Khattak, M. N., Khan, M. B., Fatima, T., & Shah, S. Z. A. (2019). "The underlying mechanism between perceived organizational injustice and deviant workplace behaviors: Moderating role of personality traits", *Asia Pacific management review*, 24(3), pp. 201-211. 10.1016/j.apmr.2018.05.001
- Lee, J. & Ok, C. (2015). "Examination of factors affecting hotel employees' service orientation: An emotional labor perspective", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(4), pp. 437-468. 10.1177/1096348013491593

- Lin, Y. W. & Chang, W. P. (2015). "Physician emotional labour and job performance: the mediating effects of emotional exhaustion", *Journal of Health Management*, 17(4), pp. 446-457. 10.1177/0972063415606281
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout", *Journal of organizational behavior*, 2(2), pp. 99-113. 10.1002/job.4030020205
- Mitchell, M. S. & Ambrose, M. L. (2007). "Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs", *Journal of applied psychology*, 92(4), pp. 1159-1168. 10.1037/0021-9010.92.4.1159
- Moghimi, S. M. (2017). *Principles & Fundamentals of Management: Islam Approach*, fourth edition, Tehran, Rahdan. (in Persian)
- Mostafa, A. M. S., Farley, S., & Zaharie, M. (2021). "Examining the boundaries of ethical leadership: the harmful effect of Co-worker social undermining on disengagement and employee attitudes", *Journal of Business Ethics*, 174(2), pp. 355-368. 10.1007/s10551-020-04586-2
- Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). "Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference?", *Journal of Business Research*, 59(12), pp. 1222-1230. 10.1016/j.jbusres.2006.09.001
- Nasr-Esfahani, A., Amiri, Z., Farokhi, M., & Seyfi, M. (2017). "The Effect of the Spirituality in the Workplace on the Social Undermining with Mediating Role of Organizational Ethical Climate (Department Social Security of Isfahan as a Case Study)", *Journal of Applied Sociology*, 28(2), pp. 17-34. (in Persian) 10.22108/jas.2017.21430
- Park, R. (2019). "Responses to emotional exhaustion: do worker cooperatives matter?", *Personnel Review*, 48(2), pp. 438-453. 10.1108/PR-08-2017-0253
- Pheko, M. M. (2018). "Rumors and gossip as tools of social undermining and social dominance in workplace bullying and mobbing practices: A closer look at perceived perpetrator motives", *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 28(4), pp. 449-465. 10.1080/10911359.2017.1421111
- Rook, K. S. (1984). "The negative side of social interaction: impact on psychological well-being", *Journal of personality and social psychology*, 46(5), pp. 1097-1108. 10.1037/0022-3514.46.5.1097
- Sabeen, Z. & Arshad, F. (2019). "Social undermining in academia: experiences and effects", *Journal of Applied Research in Higher Education*. 663-653, (4)11, 10.1108/JARHE-05-2018-0089
- Smith, M. B. & Webster, B. D. (2017). "A moderated mediation model of Machiavellianism, social undermining, political skill, and supervisor-rated job performance", *Personality and Individual Differences*, 104, pp. 453-459. 10.1016/j.paid.2016.09.010
- Strongman, L. (2013). "The psychology of social undermining in organisational behavior", *The Australasian Journal of Organisational Psychology*, 6. 10.1017/orp.2013.3
- Taleghani, G., Mohamadi, M., & Rostami, H. (2013). "Promoting Organizational Citizenship Behavior through Organizational Spirituality (Case: Mayoralty of

- Zahedan)", *Organizational Culture Management*, 11(2), pp. 163-188. (in Persian) 10.22059/jomc.2013.35492
- Teimouri, H., Safari, A., Jahanbazi goujani, A., & Babaahmadi Milani, Z. (2021). "The Impact of Spirituality in the Workplace on Organization Identity with the Mediating Role of Organizational Health and Deviant Behavior", *Journal of Applied Sociology*, 32(2), pp. 29-48. (in Persian) 10.22108/jas.2020.120847.1850
- Wang, E. S. T. (2014). "The effects of relationship bonds on emotional exhaustion and turnover intentions in frontline employees", *Journal of Services Marketing*, 28(4), pp. 319-330. 10.1108/JSM-11-2012-0217
- Xu, A., Ayub, A., & Iqbal, S. (2022). "“When” and “why” employees resort to remain silent at work? A moderated mediation model of social undermining", *Journal of Organizational Change Management*, 10.1108/JOCM-11-2021-0332
- Wu, T. Y. & Hu, C. (2009). "Abusive supervision and employee emotional exhaustion: Dispositional antecedents and boundaries", *Group & Organization Management*, 34(2), pp. 143-169. 10.1177/1059601108331217
- Yoo, J. & Frankwick, G. L. (2013). "Exploring the impact of social undermining on salesperson deviance: An integrated model", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 33(1), pp. 79-90. 10.2753/PSS0885-3134330107