

Identifying and Prioritizing the Antecedents and Consequences of Social Undermining in Organizations Through Fuzzy Delphi Method

Seyedeh Nasim Mousavi^{1*}, Mohsen Aref Najad², Ali Shariat Najad², Anis Moayed³

1. MSc of Business Management – E-Commerce, Malayer Branch, Islamic Azad University, Malayer, Iran

2. Assistant Professor, Department of Business Management, Faculty of Economics and Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran

3. MSc of Marketing Management, Faculty of Economics and Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran

(Received: May 2, 2021; Accepted: July 13, 2021)

Abstract

This study tried to identify and explain the antecedents and consequences of social undermining among the managers and professors of Lorestan province universities using Fuzzy Delphi approach. The study was a comparative-deductive mixed-methods study. It was applied, descriptive, and survey in terms of purpose, nature, and method, respectively. The statistical population was comprised of the managers and professors of Lorestan Province universities, from among whom 30 experts were selected using purposive sampling based on theoretical saturation. To collect data in the qualitative phase of the study, semi-structured interviews were used whose validity and reliability were confirmed through content analysis and Cohen's Kappa. Moreover, to collect data in the quantitative phase, a pairwise comparison questionnaire was employed whose validity and reliability was confirmed via content validity and test-retest methods. In the qualitative phase, the data obtained from interviews was analyzed using Atlas.ti software and the antecedents and consequences of social undermining were identified. Moreover, in the quantitative phase of the study, fuzzy Delphi method was employed to prioritize the antecedents and consequences of organizational social undermining. This way, the most important factors and consequences were identified. The results of the study indicated that refraining to provide information to others in order to carry out their duties, preventing others to communicate with each other, treating colleagues coldly, and disdaining others are the most important antecedents of organizational social undermining. Moreover, the results revealed that organizational contempt, psychological pressure, and lack of job satisfaction are the main consequences of organizational social undermining.

Keywords

social undermining, fuzzy Delphi method, Lorestan province.

* Corresponding Author, Email: mousavi58@yahoo.com

شناسایی و اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی در سازمان‌ها با استفاده از رویکرد دلفی‌فازی

سیده نسیم موسوی^{۱*}، محسن عارف نژاد^۲، علی شریعت‌نژاد^۳، انیس مؤید^۳

۱. کارشناسی‌ارشد گروه مدیریت، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران
۲. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران
۳. کارشناس‌ارشد مدیریت بازاریابی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۲۲)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تبیین پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی با استفاده از رویکرد دلفی‌فازی بین مدیران و استادان دانشگاه‌های استان لرستان انجام گرفت. این پژوهش در زمره پژوهش‌های آمیخته با رویکرد کمی و کیفی در رهیافت قیاسی استقرایی است که از نظر هدف کاربردی و از حیث ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را مدیران و استادان دانشگاه‌های استان لرستان تشکیل دادند که ۳۰ نفر از خبرگان آن‌ها بر اساس اصل کفایت نظری و با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. در بخش کیفی پژوهش برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد که روایی و پایایی آن با استفاده از ضریب روایی محتوا و آزمون کاپای-کوهن تأیید شد. علاوه بر این، در بخش کمی برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه مقایسه‌ی زوجی استفاده شد که روایی و پایایی آن با استفاده از روایی محتوا و آزمون مجدد تأیید شد. داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه با استفاده از نرم‌افزار اتلس‌تی روش کدگذاری تحلیل شد و پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی سازمانی شناسایی شدند. همچنین در بخش کمی پژوهش، با استفاده از رویکرد دلفی‌فازی، اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی سازمانی انجام پذیرفت و مهم‌ترین عوامل و پیامدهای آن مشخص شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که از میان پیشایندهای سایش اجتماعی سازمانی عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم، برخورد سرد با همکاران، و تحقیر فرد مهم‌ترین پیشایندها و عوامل به‌وجودآورنده سایش اجتماعی سازمانی است. همچنین نتایج نشان داد حسادت سازمانی، فشار روحی، عدم رضایت شغلی از پسایندها و پیامدهای مهم سایش اجتماعی سازمانی است.

کلیدواژگان

استان لرستان، رویکرد دلفی‌فازی، سایش اجتماعی.

مقدمه

اخیراً پژوهشگران سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری توجه ویژه‌ای به جنبه‌های تاریک زندگی سازمانی و جنبه‌های منفی تعاملات اجتماعی و جزئیات ارتباط نزدیک داشته‌اند. یکی از این موارد سایش اجتماعی است که شامل همه رفتارهای منفی کارمندان می‌شود و توانایی‌های شخص مقصر را تضعیف می‌کند. این توانایی‌ها عبارت‌اند از: ایجاد و حفظ تعاملات مثبت، موفقیت شغلی، شهرت و محبوبیت در یک سازمان (Kafinejad 2018). با وجود این، بر اساس پژوهش‌های انجام‌گرفته در چند سال اخیر، در بیشتر سازمان‌ها، از جمله سازمان‌های آموزشی، اشکال و انواع مختلفی از رفتارهای آسیب‌زای اداری و فرهنگی در میان کارکنان شناسایی شده است که به دلیل شیوع فزاینده، توسعه پیامدهای منفی آن، و همچنین تحمیل هزینه‌های مادی و معنوی بسیار زیاد بر سازمان‌ها و به‌ویژه منابع انسانی مورد توجه ویژه قرار گرفته است. از جمله این رفتارهای آسیب‌زا که چنین پیامدهایی را برای سازمان به وجود آورده است رفتارهای سایشی و توسعه سایش اجتماعی در سازمان است (محترم و زمانی ۱۳۹۹). سایش در محل کار یک چالش دائمی برای سازمان‌هاست. این سایش به تعامل اجتماعی منفی اشاره می‌کند که هدف را تحریک می‌کند و آزار می‌دهد و در نتیجه یک رفتار نادرست با گذشت زمان بازدارنده می‌شود و به وجود می‌آید (Hamza 2018). سایش اجتماعی می‌تواند بر درک شخص از همکاران و سرپرستان تأثیر بگذارد. سایش اجتماعی در سازمان به منظور جلوگیری از ایجاد توانایی در کارمندان و در جهت پیشگیری از ایجاد یا حفظ رابطه مثبت بین فردی و دستیابی به شهرت و موفقیت اتفاق می‌افتد. به تأخیر انداختن کار همکاران، بدتر کردن شرایط، کاهش سرعت کار آن‌ها، دادن نسبت‌های بد به همکاران برای به دست آوردن مقام و شناخته شدن، دادن اطلاعات نادرست یا حتی گمراه‌کننده به همکاران در مورد یک شغل خاص می‌تواند در سایش اجتماعی مؤثر باشد (Karthikeyan 2017). درک سایش اجتماعی به دو دلیل در پژوهش‌های سازمانی به طور فزاینده حائز اهمیت است که عبارت‌اند از: ارتباط آن با اجرای کار و هزینه جمعی آن برای افراد و سازمان‌ها (Taherpour et al. 2016). اکثر پژوهش‌های مربوط به بررسی سایش

اجتماعی در آموزش عالی زمانی که به تعریف سایش در فضای دانشگاهی می‌رسند با در نظر گرفتن ویژگی‌های این فضا (ابهام، عدم قطعیت، پیچیدگی) از تعریف سایش در محیط کار استفاده می‌کنند. از نظر آن‌ها سایش در دانشگاه پیوندی پویا و دوسویه میان دانشگاه و اعضاست و پدیده اجتماعی چندعلتی است که طیف گسترده‌ای از سطوح، از جمله عوامل فردی و سازمانی، را در بر می‌گیرد. با توجه به همبستگی درونی میان کارکنان دانشگاه و استادان، مشخص کردن مرز میان آن‌ها به سبب همزیستی بسیار چالش‌برانگیز است. از یک سو دانشگاه به مهارت و خلاقیت و انرژی اعضای خود و از سوی دیگر اعضا به فرصت‌ها و حقوق و مزایایی که از سوی دانشگاه فراهم می‌شود نیازمند هستند. سایش در دانشگاه موضوعی چالش‌برانگیز برای دانشگاه و افراد آن است که نه تنها بر کارکردهای آن تأثیر می‌گذارد، بلکه سلامت و رفاه افراد را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. یافته‌های پژوهشی بیانگر آن است که سایش در دانشگاه با عملکرد و نگهداشت استادان ارتباط مستقیم دارد. همچنین مروری بر پیشینه پژوهش‌ها نشان می‌دهد سایش اجتماعی به مفهوم و چالشی جدی در آموزش عالی جهان بدل شده است. اما واقعیت آن است که تاکنون پژوهشی مرتبط با این مفهوم در کشور ایران انجام نشده است و فقط یافته‌های پژوهش می‌تواند چراغ راهی در این مسیر باشد. مثلاً قاسمی^۱ و صالحی (۲۰۱۷) به موانع و چالش‌هایی در جهت رشد و بالندگی استادان تازه‌وارد اشاره دارند که همگی این عوامل خود در تعریف مفهوم سایش نیز جای می‌گیرد و بروز این پدیده را در آموزش عالی ایران هشدار می‌دهد. از آنجا که با توجه به یافته‌های پژوهش‌های متعدد سایش در محیط کار با عملکرد سازمانی، نگه‌داشت کارکنان، رضایت شغلی، احساس درهم‌آمیختگی در سازمان، فرسودگی شغلی، و عواملی از این دست ارتباط مستقیم و جدی دارد (رشیدی و فراست‌خواه ۱۳۹۷) آنچه پرداختن به موضوع پژوهش را اهمیت می‌بخشد آن است که براساس پژوهش‌های انجام‌شده طی دهه‌های اخیر بروز پدیده سایش اجتماعی به مسئله‌ای رو به افزایش بدل شده است و این می‌تواند یک دغدغه و نگرانی برای همه سازمان‌ها، از جمله دانشگاه‌ها، در نظر گرفته شود که منجر به

بروز رفتارهای نامطلوب و مخرب در محیط‌های سازمانی می‌شود و می‌تواند هزینه‌های جبران ناپذیری را بر سازمان وارد کند. با توجه به اهمیت ضرورت مدیریت و کنترل پیامدهای ناشی از سایش اجتماعی، مدیران در جست‌وجوی کاستی این رفتارهای سایشی در سازمان هستند. همچنین می‌توان گفت موضوع سایش اجتماعی و راه‌های برون‌رفت از آن از اهمیت زیادی در مباحث سازمانی برخوردار است و توجه جدی مدیران سازمان را می‌طلبد. وجه تمایز پژوهش حاضر با پژوهش‌های انجام‌شده در ارتباط با سایش اجتماعی این است که پژوهش‌های صورت‌گرفته با استفاده از روش آمیخته پدیدۀ سایش اجتماعی را مورد مطالعه قرار داده‌اند و به شناسایی و اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی به صورت هم‌زمان مبادرت کرده‌اند. بنابراین با توجه به آنچه گفته شد پژوهش حاضر بر آن است تا پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی را شناسایی و اولویت‌بندی کند.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سایش اجتماعی عبارت است از تضعیف فرد در محل کار که رفتاری عمدی است و مانع از ایجاد یا حفظ روابط مثبت بین‌فردی مثبت می‌شود (Karthikeyan 2017). سایش اجتماعی عبارت است از ابراز احساسات منفی و نامطلوب نسبت به یک فرد خاص با هدف جلوگیری از رسیدن آن فرد به اهداف خود. سایش اجتماعی معمولاً به شکل برخی احساسات منفی مثل تنفر یا عصبانیت نمود پیدا می‌کند. اما نتایج مرتبط با این احساسات با نتایج منفی گوناگونی همراه است (Anwer & Paul Sidinl 2016). سایش اجتماعی می‌تواند انواع مختلفی داشته باشد و ممکن است از نظر شیوه متفاوت باشد که به یک رابطه یا شهرت لطمه می‌زند. مثلاً، سایش ممکن است به شکل اقدامات مستقیم باشد؛ مانند گفتن عمدی حرف‌های تحقیرآمیز در مورد یک شخص، طرد کردن صریح کسی، یا کوچک شمردن نظرات و ایده‌های شخصی یک فرد. می‌توان با اقداماتی مانع از این شکل‌های مستقیم سایش روابط و شهرت شد. با این حال، سایش ممکن است به‌طور مؤثر از طریق بازدارندگی، مانند محرومیت از اطلاعات مورد نیاز یا عدم دفاع شخصی، نیز انجام شود. بعد دیگری که براساس آن رفتارهای سایش اجتماعی ممکن است متفاوت باشند، بُعد

کلامی - فیزیکی است. رفتارهای سایش اجتماعی کلامی ممکن است شامل اظهارنظرهای تحقیرآمیز برای یک هدف و همچنین ارائه "رفتار بی‌صدا" به هدف یا عدم انتقال اطلاعات مهم به هدف باشد. اولی شکل فعال سایش کلامی است و دومی نمونه‌هایی از سایش کلامی منفعل و غیرفعال است. در آخر اینکه رفتار سایش اجتماعی یک عمل عمدی است، اگرچه طرفین مختلف (از قبیل بازیگر و هدف) ممکن است برداشت‌های مختلفی را در خصوص آن نیت داشته باشند (Taherpour et al. 2016). سایش اجتماعی را می‌توان یک مجموعه از وقایع گسسته در نظر گرفت که شامل رفتارهای منفی اما مبهم می‌شود. هر رویداد گسسته از تأثیر کمی برخوردار است؛ طوری که به صورت جداگانه توجه زیادی را جلب نمی‌کند، اما، به صورت تجمعی تأثیر چنین رویدادهایی نحوه درک و تعامل دیگران با هدف را تغییر می‌دهد. پیشینه پژوهش‌های موجود در مورد سایش دیدگاه‌هایی در مورد انگیزه‌های فرد متجاوز و نتایج روان‌شناختی و فیزیولوژیکی و رفتاری شخص قربانی ارائه داده‌اند (Kautz 2020).

سیاوش پور و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی با بررسی ارائه الگوی عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی در منابع انسانی در تربیت بدنی پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر سایش عبارت‌اند از: عوامل شخصی (ضعف اخلاق، مهارت‌های حرفه‌ای حرفه‌ای، عدم رضایت شغلی، ضعف انگیزش)، عوامل شغلی (تعارض شغلی، استرس شغلی، درگیری شغلی)، عوامل مدیریتی (ضعف مدیریتی، سیاسی‌کاری، ارتقای شغلی ناعادلانه)، عوامل سازمانی (جو سازمانی نامناسب، حقوق و پاداش و مزایای ناکافی، فرهنگ سازمانی نامناسب). مقدار شاخص برازش کلی مدل مطلوب به دست آمد که نشان‌دهنده برازش کلی قوی مدل پژوهش است. انور و پائول سیدین (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی سایش اجتماعی، استرس و رفاه (یک سازوکار مکانیسمی) پرداختند.

نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که سایش اجتماعی باعث افزایش استرس و کاهش رفاه کارمندان می‌شود که با نظریه رویداد عاطفی مطابقت دارد. همچنین این پژوهش می‌تواند به مثابه راهنمایی برای پژوهشگرانی عمل کند که در زمینه نقش سوء رفتارهای مختلف، از جمله سایش اجتماعی و درک بهتر ماهیت میانجی‌گری استرس در

روابط گفته شده، فعالیت می کنند. این پژوهش همچنین زمینه را برای پژوهشگران و متخصصان جدید در کار روی ماهیت چندجانبه بدرفتاری بین کارمندان هموار کرد. کافی نژاد (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان تعیین رابطه میزان نگرش ناکارآمدی و سایش اجتماعی کارکنان (مورد مطالعه: باشگاه های فوتبال در کرمان) پرداخت.

نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که بین نگرش ناکارآمدی و سایش اجتماعی کارکنان باشگاه های فوتبال در کرمان یک رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. بهترین پیش بینی کننده سایش اجتماعی کارکنان می تواند نگرش ناکارآمدی در مورد تأیید سایش اجتماعی باشد. رودریگز-مونوز^۱ و همکارانش (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی قلدری در محیط کار، خستگی عاطفی و سایش اجتماعی شریک زندگی (مطالعات هفتگی خاطرات) پرداختند.

نتایج حاصل از پژوهش تأثیر کوتاه مدت آزار و اذیت در محیط کار بر بهزیستی کارمندان را توضیح می دهد و نشان می دهد چگونه این تأثیر فراتر از شرایط کار است و می تواند محیط خانه را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین با توجه به آنچه در خصوص پیشینه پژوهش آمد مشخص شد پدیده سایش اجتماعی سازمانی در حوزه های مختلف مورد توجه پژوهشگران و محققان در پژوهش های داخلی و خارجی قرار گرفته است.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر دارای رویکردی آمیخته و در پارادایم قیاسی- استقرایی است که از نظر هدف کاربردی و از حیث ماهیت و روش در زمره پژوهش های توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی و کمی مدیران و استادان دانشگاه ها در استان لرستان بودند که با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند و بر مبنای اصل کفایت نظری ۳۰ نفر از آنان به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. گفتنی است افرادی که دارای تحصیلات مرتبط و سابقه کاری بالا و اشرافیت اطلاعاتی بودند در اولویت انتخاب اعضای نمونه قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه نیمه ساختاریافته است که روایی و پایایی آن به ترتیب با

استفاده از شاخص روایی محتوای نسبی (CVR) و آزمون کاپای-کوهن^۱ و روایی محتوایی و پایایی آزمون مجدد تأیید شد. گفتنی است مقادیر روایی محتوای نسبی CVR و کاپای-کوهن به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۴۵ بوده است که از میزان مطلوب شاخص‌های روایی و پایایی کیفی حکایت دارد. از طرفی ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمی پرسشنامه بود که با استفاده از روایی محتوا و میزان ناسازگاری به ترتیب روایی و پایایی آن تأیید شد. همچنین در بخش کیفی داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار اتلس تی^۲ و رویکرد کدگذاری عوامل مؤثر بر پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی شناسایی شد. از سوی دیگر در بخش کمی نیز با استفاده از رویکرد دلفی‌فازی اولویت‌بندی صورت گرفت و درجه اهمیت عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی مشخص شد. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه

| جنسیت | فراوانی | سابقه کار | فراوانی |
|---------------|---------|-----------------|---------|
| مرد | ۱۵ | کمتر از ۱۵ سال | ۱۲ |
| زن | ۱۵ | ۱۶ تا ۳۰ سال | ۱۸ |
| تحصیلات | فراوانی | مصاحبه‌شوندگان | فراوانی |
| کارشناسی ارشد | ۱۲ | مدیریت ارشد | ۱۴ |
| دکتری | ۱۸ | استادان دانشگاه | ۱۶ |

یافته‌های بخش کیفی

شناسایی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی: در مصاحبه با خبرگان مجموعه‌ای از پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی شناسایی شد. در توضیح شیوه استخراج پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی گفتنی است این امر با بررسی متون مصاحبه‌ها با کمک نرم‌افزار اتلس تی و روش کدگذاری زنده انجام شد. بر این اساس، مصاحبه انجام‌شده، که مشتمل بر شش سؤال اصلی بود، پس از ارائه توضیحات لازم به اعضای نمونه صورت گرفت. سپس، متن مصاحبه‌های انجام‌شده با استفاده از روش کدگذاری زنده و با کمک نرم‌افزار Atlas.ti تحلیل شد.

1. cohens kapps
2. atlas.ti

روش کدگذاری زنده گونه‌ای از کدگذاری است که در متون روش‌شناختی به اسم‌های مختلفی همچون «کدگذاری تحت لفظی»، «کدگذاری کلمه‌به‌کلمه»، «کدگذاری استقرایی»، «کدگذاری طبیعی»، و «کدگذاری درونی» هم خوانده شده است. در حقیقت، کدگذاری زنده به کلمه یا عبارتی کوتاه که در کلمات موجود در متن داده‌های مصاحبه وجود دارد، اشاره می‌کند (سالدنا ۱۳۹۵). سپس، متن مصاحبه‌های انجام‌شده تحلیل شد. پس از مصاحبه با خبرگان پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی شناسایی شدند که شرح کامل آن در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی

| کدها | پسایندها | کدها | پشایندها |
|------|--|------|---|
| L۱۹ | قلدری سازمانی | L۱ | برخورد سرد با همکاران |
| L۲۰ | افزایش شکایت جسمانی | L۲ | فقدان اعتماد میان افراد |
| L۲۱ | مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی | L۳ | تعهد پایین به کار در کارکنان |
| L۲۲ | حسادت شغلی | L۴ | عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم |
| L۲۳ | درک تناسب سازمانی | L۵ | بدنام کردن دیگران |
| L۲۴ | وقفه در کار و کندکاری اداری و رفتار غیرشهروندی | L۶ | عدم احساس همدردی |
| L۲۵ | عدم رضایت شغلی | L۷ | کنایه زدن |
| L۲۶ | عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی | L۸ | هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی بین کارکنان |
| L۲۷ | فشار روحی | L۹ | عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان |
| L۲۸ | آموزش و وضوح شرح شغل | L۱۰ | عوامل محیطی (فرهنگ سازمان، تعارض کار و زندگی) |
| L۲۹ | پنهان کردن اطلاعات | L۱۱ | درگیری بین فردی |
| L۳۰ | خشونت و خراب‌کاری | L۱۲ | عوامل فردی (تعارض‌های بین فردی، تعارض در هدف) |
| | | L۱۳ | تحقیر فرد |
| | | L۱۴ | عدالت سازمانی ضعیف |
| | | L۱۵ | جو سازمانی نامناسب |
| | | L۱۶ | شایعه‌پراکنی |
| | | L۱۷ | ضربه زدن عمدی |
| | | L۱۸ | کیته‌توزی و دشمنی |

تعریف متغیرهای زبانی: بعد از مصاحبه با اعضای نمونه و شناسایی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی، عوامل در قالب پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان ارائه شد. خبرگان از طریق متغیرهای کلامی خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، و خیلی زیاد میزان اهمیت عوامل را ابراز کردند. از آنجا که خصوصیات متفاوت افراد بر تعابیر ذهنی آن‌ها نسبت به متغیرهای کیفی اثرگذار است، با تعریف دامنه متغیرهای کیفی، خبرگان با ذهنیت یکسان به سؤال‌ها پاسخ می‌دهند. در جدول ۳ اعداد فازی مثلثی تعریف شده‌اند. همچنین در جدول ۳ نحوه تبدیل متغیرهای کلامی به عدد فازی مثلثی و عدد فازی قطعی شده نشان داده شده است.

جدول ۳. اعداد فازی مثلثی

| عدد فازی قطعی شده | عدد فازی مثلثی | متغیرهای کلامی |
|-------------------|-------------------|----------------|
| ۰٫۷۵ | (۰٫۷۵، ۱، ۱) | خیلی زیاد |
| ۰٫۵۶۲۵ | (۰٫۵، ۰٫۷۵، ۱) | زیاد |
| ۰٫۳۱۲۵ | (۰٫۲۵، ۰٫۵، ۰٫۷۵) | متوسط |
| ۰٫۰۶۲۵ | (۰، ۰٫۲۵، ۰٫۵) | کم |
| ۰٫۰۶۲۵ | (۰، ۰، ۰٫۲۵) | خیلی کم |

گفتنی است باید، پس از تطبیق هر شاخص با مقادیر فازی و تخصیص سطح زبانی، اعداد فازی به اعداد کمی تبدیل شوند (فازی زدایی) که در مباحث فازی چندین روش برای این کار ارائه شده است و از آن‌ها می‌توان به روش‌های مرکز ثقل، کمینه میانگین، و کمینه بیشینه اشاره کرد. یکی از روش‌های پرکاربرد در این زمینه استفاده از فرمول مینکوسکی^۱ است که در آن اعداد فازی به اعداد قطعی تبدیل می‌شوند (نظری و همکاران، ۲۰۱۲). رابطه مینکوسکی به شکل رابطه ۱ ارائه شده است که در این رابطه β حد بالای فازی مثلثی، α حد وسط عدد فازی مثلثی، و M حد پایین عدد فازی مثلثی را نشان می‌دهد.

$$m + \frac{\beta - \alpha}{4} \quad (1)$$

جدول ۴. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله نخست نظرسنجی

| پیشایندها | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم |
|---|-----------|------|-------|----|---------|
| برخورد سرد با همکاران | ۱۰ | ۱۰ | ۵ | ۳ | ۲ |
| فقدان اعتماد میان افراد | ۱۱ | ۵ | ۵ | ۶ | ۳ |
| تعهد پایین به کار در کارکنان | ۹ | ۹ | ۷ | ۳ | ۲ |
| عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع | ۱۳ | ۱۰ | ۴ | ۲ | ۱ |
| درب‌قراری ارتباط با هم | ۱۲ | ۸ | ۵ | ۴ | ۱ |
| بدنام کردن دیگران | ۱۳ | ۷ | ۶ | ۳ | ۱ |
| عدم احساس همدری | ۱۴ | ۶ | ۷ | ۲ | ۱ |
| کنایه زدن | ۱۲ | ۸ | ۶ | ۲ | ۲ |
| هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی بین کارکنان | ۱۱ | ۱۰ | ۵ | ۴ | ۰ |
| عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان | ۱۴ | ۹ | ۴ | ۲ | ۱ |
| عوامل محیطی (فرهنگ سازمان، تعارض کار و زندگی) | ۱۰ | ۹ | ۵ | ۴ | ۲ |
| درگیری بین فردی | ۱۰ | ۹ | ۸ | ۲ | ۱ |
| عوامل فردی (تعارض‌های بین فردی، تعارض در هدف) | ۱۳ | ۸ | ۶ | ۲ | ۱ |
| تحقیر فرد | ۱۰ | ۸ | ۸ | ۲ | ۲ |
| عدالت سازمانی ضعیف | ۱۲ | ۷ | ۵ | ۴ | ۲ |
| جو سازمانی نامناسب | ۱۱ | ۹ | ۳ | ۵ | ۲ |
| شایعه‌پراکنی | ۱۳ | ۶ | ۵ | ۳ | ۳ |
| ضربه زدن عمدی | ۱۲ | ۷ | ۷ | ۳ | ۱ |
| کینه‌توزی و دشمنی | ۱۳ | ۷ | ۴ | ۴ | ۲ |
| قلدری سازمانی | ۱۲ | ۱۱ | ۳ | ۳ | ۱ |
| افزایش شکایت جسمانی | ۱۱ | ۸ | ۶ | ۳ | ۲ |
| مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی | ۱۵ | ۱۰ | ۳ | ۱ | ۱ |
| حسادت شغلی | ۱۳ | ۸ | ۵ | ۲ | ۲ |
| درک تناسب سازمانی | ۱۴ | ۸ | ۴ | ۲ | ۲ |
| وقفه در کار و کندکاری اداری و رفتار غیرشهروندی | ۱۳ | ۱۲ | ۳ | ۱ | ۱ |
| عدم رضایت شغلی | ۱۰ | ۸ | ۸ | ۲ | ۲ |
| عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی | ۱۷ | ۸ | ۳ | ۱ | ۱ |
| فشار روحی | ۱۲ | ۷ | ۷ | ۲ | ۲ |
| آموزش و وضوح شرح شغل | ۱۶ | ۴ | ۵ | ۳ | ۲ |
| پنهان کردن اطلاعات | ۱۴ | ۶ | ۶ | ۲ | ۲ |
| خشونت و خراب‌کاری | | | | | |

نظرسنجی مرحله اول: در این مرحله عوامل کلیدی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی که در مرحله مصاحبه شناسایی شده در قالب پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای کلامی تعریف شده نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های قیدشده در پرسشنامه برای به دست آوردن میانگین فازی مؤلفه‌ها تحلیل شد. پس از مشخص شدن تعداد پاسخ‌های داده شده به هر عامل و بعد از محاسبه میانگین فازی مثالی با استفاده از فرمول مینکووسکی، اعداد فازی قطعی شده برای هر مؤلفه محاسبه شد. بعد از محاسبه میانگین فازی

مثلی برای مؤلفه‌ها از فرمول مینکوسکی، اعداد فازی قطعی شده برای هر مؤلفه محاسبه می‌شود که در نظرسنجی مرحله اول نتایج شمارش پاسخ‌های داده‌شده در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۵. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول

| پیشایندها | میانگین فازی مثلی (a m β) | فازی‌زدایی | پسایندها | میانگین فازی مثلی (a m β) | فازی‌زدایی |
|---|----------------------------|------------|--|----------------------------|------------|
| برخورد سرد با همکاران | (۰/۴۵۸, ۰/۶۹۲, ۰/۸۵۸) | ۰/۵۰۰ | قلدری سازمانی | (۰/۷۰۸, ۰/۸۵۰, ۰/۴۷۵) | ۰/۵۱۰ |
| فقدان اعتماد میان افراد | (۰/۴۰۰, ۰/۶۲۵, ۰/۸۸۳) | ۰/۴۴۰ | افزایش شکایت جسمانی | (۰/۹۰۰, ۰/۵۰۸, ۰/۷۵۰) | ۰/۵۴۶ |
| تعهد پایین به کار در کارکنان | (۰/۴۳۳, ۰/۶۶۷, ۰/۸۴۲) | ۰/۴۷۷ | مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی | (۰/۴۵۸, ۰/۶۹۲, ۰/۸۵۰) | ۰/۴۹۸ |
| عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم | (۰/۵۲۵, ۰/۷۶۷, ۰/۹۰۸) | ۰/۵۶۰ | حسادت شغلی | (۰/۸۰۸, ۰/۹۳۳, ۰/۵۶۷) | ۰/۵۹۸ |
| بدنام کردن دیگران | (۰/۴۷۵, ۰/۷۱۷, ۰/۸۶۷) | ۰/۵۱۳ | درک تناسب سازمانی | (۰/۷۳۳, ۰/۸۷۵, ۰/۵۰۰) | ۰/۵۳۵ |
| عدم احساس همدردی | (۰/۴۹۲, ۰/۷۳۳, ۰/۸۷۵) | ۰/۵۲۷ | وقفه در کار و کندکاری اداری و رفتار غیرشهروندی | (۰/۷۵۰, ۰/۸۸۳, ۰/۵۱۷) | ۰/۵۵۰ |
| کنایه زدن | (۰/۵۰۸, ۰/۷۵۰, ۰/۸۸۳) | ۰/۵۲۴ | عدم رضایت شغلی | (۰/۷۹۲, ۰/۹۳۳, ۰/۵۵۰) | ۰/۵۸۵ |
| هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی در بین کارکنان | (۰/۰, ۰/۸۳۳, ۰/۷۱۷, ۰/۸۶۷) | ۰/۵۱۲ | عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی | (۰/۰, ۰/۴۵۰, ۰/۶۸۳, ۰/۸۵۰) | ۰/۴۹۲ |
| عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان | (۰/۴۸۳, ۰/۷۳۳, ۰/۸۹۲) | ۰/۵۲۳ | فشار روحی | (۰/۸۲۵, ۰/۹۳۳, ۰/۵۸۳) | ۰/۶۱۰ |
| عوامل محیطی (فرهنگ سازمان، تعارض کار و زندگی) | (۰/۵۳۳, ۰/۷۷۵, ۰/۹۰۸) | ۰/۵۶۷ | آموزش و وضوح شرح شغل | (۰/۸۵۸, ۰/۰, ۰/۴۷۵, ۰/۷۰۸) | ۰/۵۱۳ |
| درگیری بین فردی | (۰/۴۴۲, ۰/۶۷۵, ۰/۸۴۲) | ۰/۴۸۳ | پنهان کردن اطلاعات | (۰/۰, ۰/۷۴۲, ۰/۸۵۸, ۰/۵۰۸) | ۰/۵۳۸ |
| عوامل فردی (تعارض‌های بین فردی، تعارض در هدف) | (۰/۴۶۷, ۰/۷۰۸, ۰/۸۷۵) | ۰/۵۰۸ | خشونت و خراب‌کاری | (۰/۸۳۳, ۰/۸۶۷, ۰/۵۰۰) | ۰/۵۳۳ |
| تحقیر فرد | (۰/۰, ۰/۵۰۸, ۰/۷۵۰, ۰/۸۹۲) | ۰/۴۵۴ | | | |
| عدالت سازمانی ضعیف | (۰/۴۵۰, ۰/۶۸۳, ۰/۸۵۰) | ۰/۴۹۲ | | | |
| جو سازمانی نامناسب | (۰/۴۵۸, ۰/۶۹۲, ۰/۸۴۲) | ۰/۴۹۶ | | | |
| شایعه‌پراکنی | (۰/۴۵۰, ۰/۶۸۳, ۰/۸۴۲) | ۰/۴۹۰ | | | |
| ضربه زدن عمدی | (۰/۴۶۷, ۰/۶۹۲, ۰/۸۳۳) | ۰/۵۰۲ | | | |
| کینه‌توزی و دشمنی | (۰/۴۷۵, ۰/۷۱۷, ۰/۸۶۷) | ۰/۵۱۳ | | | |

نظرسنجی مرحله دوم: پس از آنکه نظرسنجی مرحله اول انجام شد، نوبت به آن رسید که مرحله دوم نظرسنجی نیز انجام شود. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله دوم به شرح جدول ۶ است.

جدول ۶. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله دوم نظرسنجی

| پیشایندها | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم |
|---|-----------|------|-------|----|---------|
| برخورد سرد با همکاران | ۱۲ | ۱۰ | ۴ | ۲ | ۲ |
| فقدان اعتماد میان افراد | ۱۰ | ۵ | ۶ | ۶ | ۳ |
| تعهد پایین به کار در کارکنان | ۱۱ | ۷ | ۷ | ۳ | ۲ |
| عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم | ۱۳ | ۸ | ۶ | ۲ | ۱ |
| بدنام کردن دیگران | ۱۰ | ۱۰ | ۵ | ۴ | ۱ |
| عدم احساس همدری | ۱۰ | ۱۰ | ۶ | ۳ | ۱ |
| کنایه زدن | ۱۰ | ۱۰ | ۷ | ۲ | ۱ |
| هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی در بین کارکنان | ۱۲ | ۸ | ۸ | ۱ | ۱ |
| عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان | ۱۱ | ۸ | ۸ | ۲ | ۱ |
| عوامل محیطی (فرهنگ سازمان، تعارض کار و زندگی) | ۱۰ | ۹ | ۸ | ۲ | ۱ |
| درگیری بین فردی | ۱۰ | ۷ | ۶ | ۵ | ۲ |
| عوامل فردی (تعارض‌های بین فردی، تعارض در هدف) | ۱۰ | ۹ | ۶ | ۴ | ۱ |
| تحقیر فرد | ۱۳ | ۷ | ۷ | ۲ | ۱ |
| عدالت سازمانی ضعیف | ۱۰ | ۸ | ۷ | ۳ | ۲ |
| جو سازمانی نامناسب | ۱۱ | ۸ | ۵ | ۴ | ۲ |
| شایعه‌پراکنی | ۱۱ | ۷ | ۵ | ۵ | ۲ |
| ضربه زدن عمدی | ۱۰ | ۹ | ۵ | ۳ | ۳ |
| کینه‌توزی و دشمنی | ۱۰ | ۹ | ۷ | ۳ | ۱ |
| پسایندها | | | | | |
| قلدری سازمانی | ۱۳ | ۵ | ۵ | ۵ | ۲ |
| افزایش شکایت جسمانی | ۱۲ | ۹ | ۵ | ۳ | ۱ |
| مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی | ۱۰ | ۹ | ۶ | ۳ | ۲ |
| حسادت شغلی | ۱۵ | ۹ | ۴ | ۱ | ۱ |
| درک تناسب سازمانی | ۱۳ | ۷ | ۶ | ۲ | ۲ |
| وقفه در کار و کندکاری اداری و رفتار غیرشهروندی | ۱۲ | ۱۰ | ۴ | ۲ | ۲ |
| عدم رضایت شغلی | ۱۳ | ۱۰ | ۵ | ۱ | ۱ |
| عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی | ۱۰ | ۱۰ | ۶ | ۲ | ۲ |
| فشار روحی | ۱۵ | ۸ | ۵ | ۱ | ۱ |
| آموزش و وضوح شرح شغل | ۱۰ | ۹ | ۷ | ۲ | ۲ |
| پنهان کردن اطلاعات | ۱۰ | ۱۰ | ۵ | ۳ | ۲ |
| خشونت و خراب‌کاری | ۱۰ | ۱۰ | ۶ | ۲ | ۲ |

پس از گردآوری نظرات خبرگان در مرحله دوم نوبت به آن رسید تا میانگین فازی دیدگاه‌های خبرگان برای هر عامل محاسبه شود که شرح آن به صورت جدول ۷ است.

جدول ۷. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

| پسایندها | میانگین فازی مثلثی (a m β) | پسایندها | میانگین فازی مثلثی (a m β) |
|---|----------------------------|--|----------------------------|
| برخورد سرد با همکاران | ۰/۵۰۰ ۰/۸۳۳ ۰/۸۳۳ | قلدری سازمانی | ۰/۴۵۰ ۰/۶۸۳ ۰/۸۲۵ |
| فقدان اعتماد میان افراد | ۰/۳۸۳ ۰/۶۰۸ ۰/۸۷۵ | افزایش شکایت جسمانی | ۰/۴۹۲ ۰/۸۳۳ ۰/۸۸۳ |
| تعهد پایین به کار در کارکنان | ۰/۴۵۰ ۰/۶۸۳ ۰/۸۴۲ | مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی | ۰/۴۵۰ ۰/۶۸۳ ۰/۸۵۰ |
| عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم | ۰/۵۰۸ ۰/۷۵۰ ۰/۸۹۲ | حسادت شغلی | ۰/۵۵۸ ۰/۸۰۰ ۰/۹۲۵ |
| بدنام کردن دیگران | ۰/۴۵۸ ۰/۷۰۰ ۰/۸۶۷ | درک تناسب سازمانی | ۰/۴۹۲ ۰/۷۲۵ ۰/۸۶۷ |
| عدم احساس همدردی | ۰/۴۶۷ ۰/۷۰۸ ۰/۸۷۵ | وقفه در کار و کندکاری اداری و رفتار غیرشهروندی | ۰/۵۰۰ ۰/۷۳۳ ۰/۸۸۳ |
| کنایه زدن | ۰/۴۷۵ ۰/۷۱۷ ۰/۸۸۳ | عدم رضایت شغلی | ۰/۵۳۳ ۰/۸۷۵ ۰/۹۱۷ |
| هیجانانگ منفی مثل خشم و بی‌علاقگی در بین کارکنان | ۰/۵۰۰ ۰/۷۴۲ ۰/۸۹۲ | عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی | ۰/۴۶۷ ۰/۷۰۰ ۰/۸۶۷ |
| عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان | ۰/۴۷۵ ۰/۷۱۷ ۰/۸۷۵ | فشار روحی | ۰/۵۵۰ ۰/۷۹۲ ۰/۹۱۷ |
| عوامل محیطی (فرهنگ سازمان، تعارض کار و زندگی) | ۰/۴۶۷ ۰/۷۰۸ ۰/۸۷۵ | آموزش و وضوح شرح شغل | ۰/۴۵۸ ۰/۶۹۲ ۰/۸۵۸ |
| درگیری بین فردی | ۰/۴۱۷ ۰/۶۵۰ ۰/۸۱۷ | پنهان کردن اطلاعات | ۰/۴۵۸ ۰/۶۹۲ ۰/۸۵۸ |
| عوامل فردی (تعارض‌های بین فردی، تعارض در هدف) | ۰/۴۵۰ ۰/۶۹۲ ۰/۸۵۸ | خشونت و خراب‌کاری | ۰/۴۶۷ ۰/۷۰۰ ۰/۸۶۷ |
| تحقیر فرد | ۰/۵۰۰ ۰/۷۴۲ ۰/۸۸۳ | | |
| عدالت سازمانی ضعیف | ۰/۴۴۲ ۰/۶۷۵ ۰/۸۴۲ | | |
| جو سازمانی نامناسب | ۰/۴۵۰ ۰/۶۸۳ ۰/۸۴۲ | | |
| شایعه‌پراکنی | ۰/۴۳۳ ۰/۶۶۷ ۰/۸۲۵ | | |
| ضربه زدن عمدی | ۰/۴۴۲ ۰/۶۶۷ ۰/۸۳۳ | | |
| کینه‌توزی و دشمنی | ۰/۴۵۸ ۰/۷۰۰ ۰/۸۶۷ | | |

با توجه به دیدگاه‌های ارائه‌شده در مرحله‌ی اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین فازی‌زدایی‌شده در دو مرحله کمتر از ۱/ باشد فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود. با توجه به مطالب گفته‌شده، اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندها سایش اجتماعی در جدول ۸ نشان داده شده است. در اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندها از میانگین فازی‌زدایی‌شده مرحله دوم استفاده شد؛ یعنی هر پیشایندها یا پسایندها که میانگین فازی‌زدایی‌شده آن بیشتر باشد در اولویت اول قرار دارد.

جدول ۸. اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندها بر اساس میانگین فازی‌زدایی‌شده مرحله دوم

| اولویت | پسایندها | پسایندها |
|---------|---|--|
| اول | عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم | حسادت شغلی |
| دوم | برخورد سرد با همکاران، هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی در بین کارکنان | فشار روحی |
| سوم | تحقیر فرد | عدم رضایت شغلی |
| چهارم | کنایه زدن | وقفه در کار و کندکاری اداری و رفتار غیرشهروندی |
| پنجم | عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان | افزایش شکایت جسمانی |
| ششم | عدم احساس همدردی، عوامل محیطی (فرهنگ سازمان، تعارض کار و زندگی) | درک تناسب سازمانی |
| هفتم | بدنام کردن دیگران، کینه‌توزی و دشمنی | عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی، خشونت و خراب‌کاری |
| هشتم | عوامل فردی (تعارض‌های بین‌فردی، تعارض در هدف) | آموزش و وضوح شرح شغل، پنهان کردن اطلاعات |
| نهم | تعهد پایین به کار در کارکنان، جو سازمانی نامناسب | مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی |
| دهم | عدالت سازمانی ضعیف، ضربه زدن عمدی | قلدری سازمانی |
| یازدهم | شایعه‌پراکنی | |
| دوازدهم | درگیری بین‌فردی | |
| سیزدهم | فقدان اعتماد میان افراد | |

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

پژوهش حاضر با هدف شناسایی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی سازمانی در بین مدیران و استادان دانشگاه‌ها در استان لرستان با استفاده از روش دلفی‌فازی انجام شد. نتایج پژوهش حاضر مشتمل بر شناسایی و اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی است. بنابراین، بر اساس نتایج مؤلفه‌های اثرگذار بر سایش اجتماعی عبارت‌اند از: برخورد سرد با همکاران، فقدان اعتماد میان افراد، تعهد پایین به کار در کارکنان، عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور، ایجاد موانع در برقراری ارتباط، بدنام کردن دیگران، عدم احساس همدردی، کنایه زدن، هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی در بین کارکنان، عدم تأمین نیازهای سلامت روانی کارکنان، عوامل محیطی (فرهنگ سازمانی، تعارض در کار)، عوامل فردی (تعارض‌های بین فردی، تعارض در هدف)، تحقیر فرد، عدالت سازمانی ضعیف، جو سازمانی نامناسب، شایعه پراکنی، کینه‌توزی و دشمنی. از طرفی نتایج نشان داد پسایندهای (پیامدهای) سایش اجتماعی عبارت است از: قلدری سازمانی، افزایش شکایت جسمانی، مشخص نبودن معیار ارتقای شغلی، حسادت شغلی، درک تناسب سازمانی، وقفه در کار و کندکاری اداری، رفتار غیرشهروندی، عدم رضایت شغلی، عدم دفاع یا حمایت از دیگران در شرایط بحرانی، آموزش وضوح شرح شغل، پنهان کردن اطلاعات، خشونت و خراب‌کاری. علاوه بر این، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور و ایجاد موانع در برقراری ارتباط با هم، برخورد سرد با همکاران، هیجانات منفی مثل خشم و بی‌علاقگی در بین کارکنان، تحقیر فرد، کنایه زدن، عدم تأمین سلامت روانی کارکنان از مهم‌ترین پیشایندها یا عوامل به‌وجودآورنده سایش اجتماعی سازمانی در بین مدیران و استادان دانشگاه‌های استان لرستان هستند. علاوه بر این عواملی همچون حسادت سازمانی، فشار روحی، عدم رضایت شغلی، وقفه در کار و کندکاری اداری، و رفتار غیرشهروندی از جمله مهم‌ترین پسایندها و پیامدهای بین مدیران و استادان دانشگاه‌های استان لرستان هستند. در خصوص وجوه اشتراک و افتراق پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های صورت‌گرفته باید گفت پژوهش حاضر با پژوهش‌های دافی و همکارانش (۲۰۱۲)، کروسلی (۲۰۰۹)، رودریگز و همکارانش (۲۰۲۰)، محترم و همکارانش (۱۳۹۹)، سیاوش پور و همکارانش

(۱۳۹۸)، دارا ونگ و تای (۲۰۱۵) مطابقت و همخوانی دارد؛ بدین شکل که در پژوهش آن‌ها عواملی مانند حسادت، تحقیر کردن، ضربه زدن عمدی، حمایت کردن از همکاران، عوامل فردی و محیطی، عدم رضایت شغلی، قلدری از جمله مؤلفه‌های اثرگذار بر سایش اجتماعی معرفی شده است. براساس نتایج مطالعات فوق، سایش اجتماعی زمانی اتفاق می‌افتد که احساسات منفی علیه یک شخص یا کارمند ابزار شود یا مسائلی وجود داشته باشد که شخص یا کارمند را از دستیابی به اهداف خود در یک سازمان بازدارد. همچنین از نظر دافی و همکارانش (۲۰۰۲) سایش اجتماعی رفتاری است که به منظور جلوگیری از توانایی هدف برای ایجاد روابط مثبت بین فردی، دستیابی به موفقیت کاری، و حفظ شهرت مطلوب انجام می‌شود. هنگامی که کارکنان احساس کنند در موردشان شایعه پراکنی شده و پشت سرشان بدگویی شده، مورد بی‌اعتنایی همکاران و سرپرستان خود قرار گرفته‌اند، عقایدشان تحقیر شده، و تلاش‌هایشان کم‌اهمیت جلوه داده شده در مورد ارزش و احترام و اعتبار خود در سازمان دچار شک و تردید می‌شوند و خود را جزء ارزشمند و مفیدی در سازمان نمی‌دانند.

در ارتباط با وجه نوآوری پژوهش حاضر گفتنی است تا زمان انجام دادن پژوهش حاضر هیچ پژوهشی که به شناسایی پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی در بین مدیران و استادان دانشگاه‌های استان لرستان مبادرت کرده باشد یافت نشد. در نهایت در خصوص محدودیت‌های پژوهش باید گفت کم بودن پژوهش مشابه مرتبط با پیشایندها و پسایندهای سایش اجتماعی مهم‌ترین محدودیت پژوهش حاضر بود.

پیشنهادها

پژوهش حاضر بر مبنای یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌کند که مدیران سازمان‌ها به علل و عوامل سایش اجتماعی در سازمان‌ها توجه لازم را مبذول داشته باشند تا به راحتی و با اطمینان خاطر اقدامات مناسب پیشگیرانه آموزشی مناسبی را انجام دهند. و از برخورد چنین پیامدهای منفی حاصل از بروز رفتارهای سایش اجتماعی در سازمان‌ها را کاهش دهند. اقدامات مناسب پیشگیرانه آموزشی مناسبی را انجام دهند و پیامدهای منفی حاصل از بروز این رفتارها را که اداره نمی‌کنند را به حداقل برسانند.

همچنین پیشنهاد می‌شود جوّ و فضای رعایت اصول اخلاقی در سازمان توسط مدیران ایجاد شود و دستورالعمل‌هایی که از حقوق فرد در برابر سایش اجتماعی حمایت کنند تصویب و اجرا شود تا به نوعی فرد اجازه دفاع از خود را داشته باشد و با فرد خاطی برخورد مناسبی شود.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد برای مقابله با سایش اجتماعی و راه‌های پیشگیری از آن در سازمان از خودگذشتگی و احترام به همکاران الزامی است. بنابراین، سازمان می‌تواند با تدوین برنامه‌های مناسب آموزشی کارکنان را با آثار مخرب پدیده سایش اجتماعی آشنا سازد.

نتایج نشان‌دهنده آن است که یکی از عوامل مربوط به سایش اجتماعی عدم ارائه اطلاعات به دیگران جهت انجام دادن امور است. بنابراین پیشنهاد می‌شود، با برگزاری دوره‌های آموزشی مدیریت دانش، چگونگی انتقال و تسهیم دانش جهت جلوگیری از بروز پدیده سایش اجتماعی صورت پذیرد.

موانع ارتباط سازنده یکی از عوامل مهم سایش است. در این زمینه پیشنهاد می‌شود مدیران شرایطی را فراهم آورند تا مانع از بروز چنین عواملی شوند؛ مانند برخورد سرد، بروز تعارض بین افراد، فاصله گرفتن دیگران از فرد، ارتباط عاطفی با همکاران.

یکی از عواملی که در بیشتر مصاحبه‌ها به آن اشاره شد حسادت است. در واقع حسادت یک احساس منفی است که فرد در اثر مقایسه خود با دیگران به کمبودهایش پی می‌برد. فرد حسود از اینکه می‌بیند دیگران از چیزی لذت می‌برند رنج می‌برد و حسادت می‌ورزد. در واقع افراد حسود نمی‌توانند پیشرفت دیگران را ببینند. از این رو برای کاهش این حس معمولاً به رفتارهایی مانند سایش اجتماعی رو می‌آورند. پیشنهاد می‌شود به پدیده حسادت سازمانی نگاه ویژه‌ای شود و محرک‌های حسادت در سازمان شناسایی شود و چاره‌اندیشی لازم صورت گیرد.

در نهایت به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود به طراحی مدل شکل‌گیری سایش اجتماعی بپردازند. همچنین، از آنجا که پژوهش حاضر به روش کیفی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود در قالب پژوهش کمی به موضوع پرداخته شود.

منابع

- رشیدی، زهرا؛ مقصود فراست‌خواه (۱۳۹۷). «مفهوم‌پردازی پدیده سایش از منظر اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های جامع شهر تهران: مطالعه‌ای زمینه‌ای»، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، د ۲۴، ش ۴، ص ۱۲۳ - ۱۵۰.
- سالدنا، جانی (۱۳۹۵). *راهنمای کادگذاری در پژوهش‌های کیفی*، مترجم: عبدالله گیویان، شرکت انتشارات علمی و فرهنگی، تهران.
- سیاوش‌پور، صدری؛ سید احسان امیرحسینی؛ مهرداد حمیدی (۱۳۹۸). «ارائه الگوی عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی در منابع انسانی در تربیت بدنی وزارت آموزش و پرورش»، *مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، د ۶، ش ۲۲، ص ۶۷ - ۸۳.
- محترم، معصومه؛ سمیرا زمانی (۱۳۹۹). «پیش‌بینی سایش اجتماعی بر اساس ادراک معلمان از انواع فرهنگ سازمانی در مدارس»، *مدیریت مدرسه*، ش ۳، ص ۱۲۷ - ۱۴۸.

References

- Anwar, F. & Paul PiPiniPPP PHHP. S Social Under mining, Stress anS Well-Being: A Meditation Mechanism,, *International Journal Of Business And Economic Affairs(IJBEI)*, I(1), pp. 86-92.
- Ghasemi, M. & Salehi, .. 2211)). "Representation Of Barriers And Challenges Faced yy New yaculty Members, Phenomenolpgical tud"" , *Quarterly Journal Of Training & Development Of Human Resources*, 4(13), pp. 1-25.
- Ham,a, .. 2211)). "Impact pf Employee Suspicion On Social Undermining With Mediating Role OF Knowledge Hiding And Moderating Role O F Knowledge Sharing Climate,, *A Thesis Submitted In Partai Fulfillment For The Degree Of Master Of Science*.
- Kafinejad, M. (2018). TThe Investigation Relation Between Inefficient Attitude and Social Undermining Of the Employes Of Footbal Clubs In er man,, *International Journal Of Advanced Biological and Biomedical Research*, 7(1), pp. 76-86.
- ,ar thiyeyanyC. 2211)). AA nppploratory Study On Increasing Social Undermining In Organisations: . Socio ysihological .ea.ersh io perspective,, *International Journal Of Research In Social Sciences*, pp. 554-590.
- ,au tz, .. 2222)). SSticks And Stones May kreak Mkbones,, *Social Underming As Social Inffluence, Submitted In Partial Fulfillment of the Requirments*.
- Mahtarm, M. & Zamani, ,, 2222)). ddredicting Social Undermining And Tear Tn Teachers TerccTions Of Different yypes Of Organization Culture In Schools.. *Quarterly Journal Of School Management*, (3), pp. 127-148. (in Persian)
- Nazari, A., Salarirad, M. M. & Bazzazi, A.A. (2012). Landfill site selection by

- decision-making tools based on fuzzymulti-attribute decision-making method. *Environmental Earth Sciences*, PP.65(6),1631-1642.
- Rashidi, Z. & Faraskhah, M. (2011). "Conceptualization Of Undermining Phenomenon From The Perspective Of Faculty Members Of Comprehensive Universities In Tehran: A Field Study", *Quarterly Journal Research And Planning In Higher Education* , V(24), N(4), pp.123-150. (in Persian)
- Rodriguez-Munoz, A., Antino, M., Leon Perez, J.M., & Zorrilla, P.R. (2020). Workplace Bullying, Emotional Exhaustion, and Partner Social Undermining: A Weeely y iar ,tus,, *Journal Of Interpersonal Violence*, pp. 1-17.
- Saldana, J. (2016). *Guide to coding in qualitative research*, translated by Abdullah Givian, Scientific and Cultural Publishing Company, Tehran. , in Persian)
- Siavashpour, S., Amir-Hosseini, S.E., & Hanidi, M. (2019). "Presenting Model Of Factors Affecting Social Undermining In Human Resources In Physical Education, Ministry Of Education", *Quarterly Journal Of Organizational Behavior Management In Sports*, (6), (22), pp. 67-83. (in Persian)
- Taherpour, F., Rajaepour, S., Siadat, A., & Kazni, I. (2016). "Analysis Of Bilateral Effects Between Social Undermining And Co-Creation Among University Faculty Members", *International Education Studies*, (9), (7), pp. 135-144.

