



University of Zanjan

The Journal of

## **Ethical Reflections**

Vol.2, No.5, Spring, 2021, pp. 86-100.

Online ISSN: 2717-1159 / Print ISSN: 2676-4810

<http://jer.znu.ac.ir>

# **Analysis of Social Deterioration and Procrastination in Organizational Life**

Najibe Abbasi Rostami,<sup>1</sup> Faranak Safari Shad,<sup>2</sup> Ibrahim Rahimi<sup>3</sup>

### **Abstract**

Today, the phenomenon of social deterioration is considered as one of the problems and dark corners of organizational life that results from continuous and forced organizational interaction. Considering that social deterioration is an organizational problem with irreparable consequences and reduces organizational capacity and hinders human resource development, this study is conducted to help managers and reduce the negative effects of social deterioration. Accordingly, it is aimed to examine the impact of social deterioration on **employees' procrastination**. To this end, three main hypotheses and three sub-hypotheses are proposed. The research method is descriptive-applied. Duffy et al. (2002) scale is used to measure social deterioration and a questionnaire developed by Schwazer and Dale (2000) is used to measure the variable of procrastination. The statistical population of the study includes all employees and insurance agencies of Kermanshah province, Iran. Data analysis is done by independent t-test and structural equation modeling using SPSS and Smart-PLS. The results **show a positive and significant relationship between employees' social deterioration and procrastination**, and there is a significant difference between men and women in the rate of social deterioration and procrastination. The results of the research help organizational managers to better understand social deterioration and make correct policy in order to reduce its negative consequences, especially to prevent the spread of procrastination among employees.

**Key words:** Social Undermining, Organizational Structure, procrastination, Iran Insurance.

---

**Received:** 18 July 2021 | **Accepted:** 16 Sep 2021 | **Published:** 30 Sep 2021

1. MA in Business Management, University of Isfahan, najibeh.abbasi@yahoo.com.

2. Ph.D in Business Management, University of Yazd.

3. Ph.D in Human Resources Management, Assistant Professor at Qom Technical and Vocational University, erahimi57@gmail.com.



دانشگاه زنجان

فصلنامه تأملات اخلاقی

دوره دوم، شماره پنجم، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۸۶-۱۰۰.

شاپا الکترونیکی: ۲۷۱۷-۱۱۵۹

شاپا چاپی: ۲۶۷۶-۴۸۱۰

## تحلیلی بر سایش اجتماعی و اهمال کاری در زندگی سازمانی

نجیبه عباسی رستمی<sup>۱</sup>، فرانک صفری شاد<sup>۲</sup>، ابراهیم رحیمی<sup>۳</sup>

### چکیده

امروزه از پدیده‌ی سایش اجتماعی به عنوان یکی از معضلات و زوایای تاریک زندگی سازمانی که ناشی از تعاملات مستمر و اجباری سازمانی است، یاد می‌شود. با توجه به اینکه سایش اجتماعی یک معضل سازمانی با تبعات جبران ناپذیر است و موجب کاهش ظرفیت سازمانی و عدم توسعه منابع انسانی می‌گردد، این پژوهش در راستای مساعدت به مدیران سازمان و برای کاهش اثرات منفی سایش اجتماعی صورت پذیرفته است. هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر اهمال کاری کارکنان است. در راستای هدف مزبور، سه فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی مطرح شد. روش تحقیق مورد استفاده توصیفی-کاربردی است و برای سنجش متغیر سایش اجتماعی از پرسشنامه دافی و همکاران (۲۰۰۲) و برای سنجش متغیر اهمال کاری از پرسشنامه تدوین شده توسط شوازر و دیل (۲۰۰۰) استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان و نمایندگی‌های بیمه ایران استان کرمانشاه هستند. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آزمون t مستقل و مدل‌یابی معادلات ساختاری و با کمک نرم افزارهای SPSS و Smart-PLS انجام شد. نتایج نشان داد که بین سایش اجتماعی کارکنان و اهمال کاری ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد، هم‌چنین بین زنان و مردان در میزان اهمال کاری و سایش اجتماعی اختلاف معنی دار وجود دارد. نتایج پژوهش به مدیران سازمان در جهت درک بهتر از سایش اجتماعی و سیاستگذاری صحیح در راستای کاهش تبعات منفی آن، به خصوص پیشگیری از گسترش اهمال کاری در بین کارکنان، یاری می‌رساند.

**واژگان کلیدی:** سایش اجتماعی، ساختار سازمانی، اهمال کاری، بیمه ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۷ | تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۲۵ | تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۰۷/۰۸

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان، پژوهشگر و مدرس دانشگاه، najibeh.abbasi@yahoo.com

۲. دکترای مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد.

۳. دکترای مدیریت منابع انسانی، عضو هیئت علمی دانشگاه فنی و حرفه‌ای قم، ایران. erahimi57@gmail.com

## مقدمه

امروزه سازمان‌ها با ظهور معضلات جدیدی مواجه شده‌اند که علاوه بر اثرات منفی بر فرد و سازمان، مانع دستیابی سازمان به اهداف خود و ارائه‌ی خدمات مفید به جامعه می‌شود. از جمله‌ی بیماری‌های نوظهور و شایع جهانی در حرفه‌های خدمات انسانی می‌توان به سایش اجتماعی اشاره کرد. سایش اجتماعی شامل همه رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان صادر می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌های شخص می‌گردد و دارای پیامدهایی، مانند: عدم رضایت‌مندی، تعهد پایین، درگیری شغلی پایین، فشار روحی، افسردگی، غیبت و وقفه در کار می‌باشد. در پدیده‌ی سایش اجتماعی فرد از خود رفتارها و واکنش‌های نامناسبی به نمایش می‌گذارد که علاوه بر پیامدهای منفی بر جسم و روح فرد، موجب نمایش واکنش‌های نامناسب و رفتارهای نابهنجار و سرکشانه توسط افراد می‌شود. عارضه مذکور می‌تواند در سازمان‌ها و نهادهایی که با حجم عظیم مراجعات و تعاملات مواجه هستند و از جمله بیمه ایران که روزانه با تعداد کثیری ارباب رجوع سر و کار دارد، نمایان شده و عوارض و پیامدهای فردی، سازمانی و اجتماعی منفی از خود به دنبال بگذارد. از آنجایی که سایش اجتماعی دارای اثرات منفی است، احتمال می‌رود که با اهمال کاری در ارتباط باشد. اهمال کاری به عنوان یکی از بزرگترین آفت‌ها در اثربخشی نیروی انسانی محسوب می‌گردد و معادل تعلل، سهل‌انگاری و به تعویق انداختن وظایف محوله، بدون توجه به تبعات منفی آن است. بنابراین، در این پژوهش به بررسی ارتباط بین این دو معضل سازمانی در بین کارکنان بیمه ایران، پرداخته شده است. در ادامه، به مروری بر مبانی نظری این متغیرها پرداخته شده است.

## مبانی نظری پژوهش

### سایش اجتماعی

اخیرا محققان سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی به زوایای تاریک زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و جزئیات روابط نزدیک میان فردی نیز توجه خاصی داشته‌اند که یکی از این موارد سایش اجتماعی است که شامل همه رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان صادر می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌های شخص مورد سایش می‌گردد. این توانایی‌ها، مانند: برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، اعتبار و محبوبیت در سازمان هستند. تحقیقات مختلف نشان داده است که مرادفات سازمانی دارای اثرات مثبت و منفی بر روی عملکرد و رفتار کارکنان است (خائف الهی و علی‌پور درویشی، ۱۳۸۹). رفتارهای کاری انحرافی در سازمان‌ها به نگرانی اساسی تبدیل شده است. چنین رفتارهایی که توسط کارمندان به نمایش گذاشته می‌شود، فعالیت‌های عادی سازمان و یا کارکنان آن را مختل می‌کند و موانعی را برای عملکردهای کارآمد ایجاد می‌نماید. سایش اجتماعی شکل خاصی از رفتار غیراخلاقی است؛ زیرا باعث آسیب و رسیدن ضرر به دیگران است.

تحقیقات گسترده نشان داده است که سایش اجتماعی به سازمان آسیب می‌رساند و اعضای سازمان را تحت تأثیر منفی قرار می‌دهد (مرشدی تنکابنی، ۱۴۰۰). این رفتار ممکن است عمدی یا حتی غیر عمدی باشد؛ در صورت عمدی بودن، اغلب به شکلی ظریف صورت می‌پذیرد؛ به این معنی که قربانی این عمل، ممکن است از رفتار یا قصد مرتکب آن آگاهی نداشته باشد.

مطالعات مربوط به سایش اجتماعی بر مبنای تحقیقات روانشناسی اجتماعی خانم کارن روک (۱۹۸۴) شکل گرفت که بر اساس مبادلات و تعاملات اجتماعی مشکل‌ساز در مجموعه تجربیات افراد، بنا شده است. وی در این پژوهش، علاوه بر بررسی جوانب مثبت، جنبه منفی تعاملات اجتماعی و اثرات بهزیستی روان شناختی را نیز در مقاله «اثرات منفی مراودات اجتماعی بر وضعیت سلامتی زنان سالمند»<sup>۱</sup> بررسی کرد. نتایج نشان داد که تأثیر فعالیتهای منفی بر سلامت زنان سالمند مورد مطالعه، به مراتب قوی‌تر از فعالیت‌های مثبت بوده است.

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 (وینکور و همکاران، ۱۹۹۳). طبق تعریف دافی (۲۰۰۲)، سایش عبارتست از ایجاد مانع از روی قصد و غرض با هدف از بین بردن شهرت و اعتبار دیگران است؛ پس زمانی به وجود می‌آید که فرد به صورت ناروا متهم به کاری می‌گردد که باعث از بین رفتن اعتبار او می‌شود (ناصر و همکاران، ۱۳۹۰). کارمندانی که سایش اجتماعی را تجربه می‌کنند گرایش به واکنش منفی به لحاظ نگرش شغلی، سلامت روانی و رفتارهای سازمانی دارند و بر عملکرد سازمانی تأثیر منفی می‌گذارند (الیسا و ویلند، ۲۰۱۸).

طبق تئوری انصاف فولگر و کروپانزانو (۱۹۹۸) وقتی افراد توسط همکار یا همکارشان مورد سایش اجتماعی قرار می‌گیرند، یک سری تفکر مقایسه‌ای که به عنوان اندیشه‌های ضد واقعی شناخته می‌شود، در ذهن آنها شکل می‌گیرد. آن چیزی را که واقعاً اتفاق افتاده است، با آن چیزی که باید اتفاق می‌افتاده است یا آنها دوست داشته‌اند که اتفاق بیافتد، مقایسه می‌کنند. در واقع، افراد اتفاقات و فرایندهای اطلاعات را در یک شکل مکانیکی ساده ادراک نمی‌کنند؛ آنها تفکرات و تجربیات گذشته و شیوه فکری شخصی خود را به صورت یک تعبیر و تفسیر پیچیده به اطلاعات مورد نظر اضافه می‌کنند؛ از تصوراتشان استفاده می‌کنند و در مورد آنچه اتفاق افتاده است، مقایسه‌هایی انجام می‌دهند و تعدادی سناریوی جایگزین را در موقعیت‌های مختلف بررسی می‌کنند (خائف الهی و علی‌پور درویشی، ۱۳۸۹).

به عقیده ریبالدز (۲۰۰۹)، سایش اجتماعی به سه شکل وجود دارد که هر کدام از آنها بر روابط بین فردی تأثیر منفی می‌گذارد:

1. The Negative Side of Social Interaction: Impact on Psychological Well-Being.
2. Eissa & Wyland

۱. **سایش مستقیم:** شامل بدنام کردن، رد آشکار نظرات، تحقیر فرد یا ایده های آن، عدم دفاع از فرد در شرایط بحرانی، ندادن اطلاعات برای انجام امور کاری و ایجاد مانع در ارتباط با دیگران می شود.

۲. **سایش کلامی:** شامل ترور و تخریب شخصیت فرد، بدگویی و اظهار نظر غلط در نهران و آشکار است.

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

حال این رفتارهای سایشی می تواند تهمت زدن به فرد مورد نظر از روی قصد و غرض باشد یا توهین و تمسخر فرد و در کل تخریب شخصیت او باشد. همه این عوامل می تواند از سوی همکار باشد (شجاعی باغینی و بهشتی فر، ۱۳۹۲).

تحقیقات فلوگر و کروپانزانو<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) نشان داد که مراودات سازمانی برای کارکنان نتایجی به همراه دارد که آن را مجموعه پیامدهای کارکنان<sup>۲</sup> نامیده اند که منظور از آن مجموعه پیامدهای مراودات سازمانی بر روی کارکنان سازمان و بروز برخی رفتارهای منفی است. سایش اجتماعی یکی از موضوعاتی است که اخیراً به عنوان متغیر مستقل در ارتباط با مجموعه پیامدهای کارکنان مورد توجه قرار گرفته است. دانشمندان این حوزه این مجموعه را به سه دسته تقسیم کرده اند:

۱. پیامدهای نگرشی، مانند: نگرش شغلی ضعیف که شامل عدم رضایتمندی، تعهد پایین و عدم اعتماد میان افراد است؛
۲. پیامدهای سلامت و بهزیستی که شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی است؛
۳. پیامدهای رفتاری که شامل رفتارهای انحرافی، مانند: خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار و کند کاری ارادی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی است. این پیامدها می توانند موجب مراودات نابهنجار 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 (خائف الهی و علی پور درویشی، ۱۳۸۹).

## اهمال کاری سازمانی

بررسی تاریخچه اهمال کاری نشان می دهد که این مشکل رفتاری، پدیده جدیدی نیست و ریشه تاریخی آن به ۸۰۰ سال قبل از میلاد برمی گردد. ویلیام جیمز وجود مسئله روانشناختی اهمال کاری را ۱۲۰ سال قبل به رسمیت شناخته است (هووبر<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۶).

همانند بسیاری از اصطلاحات روانشناسی، تعاریف اهمال کاری نیز به اندازه تعداد محققانی که در رابطه با این موضوع

1. Floger & cropanzano  
2. employee outcomes array  
3. Hoobler

به تحقیق پرداخته‌اند، بسیار متعدد و متنوع است. وهل، پیچل و بنت (۲۰۱۰) در تعریف اهمال کاری، دو عنصر اساسی را متمایز ساخته‌اند: اول اینکه اهمال کاری سندر می است که برای فرد آسیب‌های فراوانی جسمی و روحی ایجاد می‌کند؛ دوم، اینکه فرد به صورت غیرعقلانی از انجام کار یا وظیفه‌ای مشخص، اجتناب می‌کند. ناس<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) اهمال کاری را یک مشکل رفتاری در به تأخیر انداختن یک فعالیت مهم و از یک زمان به زمان دیگر در آینده موکول کردن آن می‌داند؛ فرایندی که پیامد آن برای فرد مشکل‌ساز است. شر او و همکاران (۲۰۰۷) اهمال کاری را به عنوان تعویق عمدی کار یا وظیفه‌ای که باید تکمیل شود، تعریف می‌کنند. رورباگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) اهمال کاری را به تأخیر انداختن یا به تعویق انداختن عملی تعریف کرده‌اند که شخص باید انجام دهد و از این رو سطحی از اضطراب ناشی از اهمال کاری را تجربه می‌کنند. بعضی از نویسندگان تعاریف نسبتاً دقیق‌تری از اهمال کاری بیان می‌کنند؛ به عنوان مثال، ملیگرام<sup>۴</sup> در سال ۱۹۹۱ بیان می‌کند که برای تعریف اهمال کاری باید معیارهای مختلفی از جمله پیامدهای آن مانند تجربه ناراحتی عاطفی را در نظر گرفت. در تعاریف جدیدتر به شکل‌های مختلف اهمال کاری توجه شده است؛ مانند: به تأخیر انداختن شروع کار، به عقب انداختن زمان مورد نظر برای تکمیل کار، وجود اختلاف در هدف‌های رفتار و انجام فعالیت‌های دیگر غیر از رفتار اصلی (بدری گرگری و حسینی، ۱۳۸۹).

با توجه به تعریف اهمال کاری به عنوان تمایل آگاهانه برای به تعویق انداختن وظایف روزانه (استیل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷)، ولی برخی اهمال کاری را به اشتباه معادل تبلی می‌دانند؛ در حالی که این دو با هم تفاوت دارند؛ زیرا در تبلی فرد خودش میلی برای انجام کار ندارد؛ در حالی که اهمال کاری به تأخیر انداختن و جایگزین کردن تکالیف فردی با انجام فعالیت‌های غیر ضروری دیگر است. در اهمال کاری فرد اغلب کاری را انجام می‌دهد و خودش را مشغول نگه می‌دارد تا از انجام تکلیفی که باید در آن زمان انجام شود و اولویت دارد، اجتناب کند (صفاری نیا و همکاران، ۱۳۹۱).

جوهره این آسیب روانی، تعویق انداختن، تعلل ورزیدن، سبک گرفتن و سهل انگاری در کار است. بنابراین اهمال هم در امور فردی و هم در امور اجتماعی معنا پیدا می‌کند. پس در همه معانی، به نوعی این دست و آن دست کردن نهفته است. اهمال کاری به گونه‌های متفاوتی تجلی می‌یابد که از جمله آن می‌توان به موارد: رویا دیدن، نگرانی، بحران سازی، پرخاشگری، پرکاری، حواس پرتی، بی‌زاری از تکلیف، ابهام و سردرگمی در انجام امور، اشاره کرد (خسروی، ۱۳۸۸).

سولومون و روتبلام<sup>۶</sup> اهمال کاری را این طور تعریف کرده‌اند: «به تأخیر انداختن غیر ضروری تکالیف، تا جایی که پریشانی ذهنی تجربه شود». از جمله پژوهش‌هایی که به بررسی اهمال کاری و عوامل مؤثر بر آن پرداخته‌اند، می‌توان از

1. Wohl, Pychyl & Bennett
2. Knaus
3. Rohrbaugh
4. Milgram
5. Steel
6. Solomoon & Rothblum

پژوهش کاظمی و همکاران (۱۳۸۹) نام برد. آنان عوامل مؤثر بر اهمال کاری را بر اساس تحقیقات قبلی و عوامل احتمالی در نظر گرفته نشده، استخراج و پس از اجماع صاحب نظران در قالب سه دسته عوامل فردی، محیطی و سازمانی طبقه‌بندی کردند (شکل ۱). قطعاً وزن و میزان تأثیر این عوامل در ایجاد و ادامه اهمال کاری یکسان نیست. آنها در این مدل با توجه به پیش‌زمینه محققان در خصوص تأثیر عوامل فردی، تأثیر عوامل فردی را بیشتر از سایر عوامل در نظر گرفتند.



شکل (۱): عوامل مؤثر بر اهمال کاری

اهمال کاری به عنوان یک پدیده گسترده، به شکست در خود نظارتی، خود کارآمدی، عزت نفس، کمبود اعتماد و احترام به توانایی‌ها و قابلیت‌های خود تفسیر شده است. افراد اهمال کار از انجام فعالیت‌هایی که اطلاعاتی را در مورد توانایی‌های آنها نشان می‌دهد، خودداری می‌کنند و بیشتر کارهای آسان و غیر چالشی را ترجیح می‌دهند (کاظمی و همکاران، ۱۳۸۹). پژوهش‌های مختلف نشان داده که بین اهمال کاری و روان رنجور خویی، تمرد و سرکشی و پیروی احساس ارتباط وجود دارد. از طرفی دیگر، بیزاری و تأخیر در انجام وظایف، خودبستگی و خود شیفتگی، وظیفه‌شناسی، شکل‌های مختلف خود کنترلی، حواس پرتی، سطح انگیزش برای پیشرفت و رفتارهای تکانشی جزو پیش‌بینی کننده‌های قوی در بروز اهمال کاری هستند. اهمال کاری به‌طور مثبت، از وجود نگرش منفی، روان پریشی و استرس تأثیر می‌پذیرد (ریتز و همکاران، ۲۰۱۶). دامغانیان و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهش خود به بررسی تأثیر تعارض بر تجربه سایش اجتماعی پرداختند، یافته‌های پژوهش نشان داد که تعارض، تأثیر مستقیم و معناداری بر تجربه سایش اجتماعی و رفتار سایشی دارد.

در نهایت، با توجه به پیامدهای ابراز شده برای سایش اجتماعی روشن است که بین سایش اجتماعی و اهمال کاری ارتباط مستقیمی وجود دارد. یگانه و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهش خود به بررسی رابطه سایش اجتماعی و دلبستگی شغلی کارکنان با نقش معنویت در کار، چابکی سازمانی و جو اخلاقی پرداختند و نتایج نشان داد که سایش اجتماعی با دلبستگی شغلی رابطه منفی معناداری دارد. وهاب زاده و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهش خود بر روی رابطه کاهش اهمال کاری کارکنان با گونه‌شناسی مزاج نشان دادند که ویژگی‌های فیزیولوژیکی افراد بر سطح اهمال کاری آنان تأثیر دارد. اهمیت و ضرورت موضوع مورد بررسی از آنجا ناشی می‌شود که در بررسی‌های صورت گرفته مشخص شد که بسیاری از سازمان‌ها از رفتارهای نامناسب برخی از کارکنان با همکاران و ارباب رجوع‌ها، کم کاری، نقض هنجارهای سازمانی و موضوعاتی از این قبیل شکایت دارند که این رفتارهای مخرب علاوه بر اینکه سازمان‌ها را در رسیدن به اهداف خود دچار مشکل می‌نماید، می‌تواند به روحیات دیگر کارکنان صدمه وارد کند و در نهایت، به سازمان شوک شدیدی وارد نماید و سلامت کارکنان را تهدید کند (مرشدی تنکابنی، ۱۴۰۰).

بنابراین فرضیه اصلی این پژوهش به صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه اصلی اول: بین فرسایش اجتماعی و اهمال کاری کارکنان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیات فرعی هم عبارتند از:

بین سایش مستقیم و اهمال کاری کارکنان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد.

بین سایش کلامی و اهمال کاری کارکنان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد.

بین سایش فیزیکی و اهمال کاری کارکنان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد.

هم چنین دو فرضیه اصلی دیگر با در نظر گرفتن جنسیت پاسخ دهندگان، به شکل زیر مطرح شده است:

فرضیه اصلی دوم: بین مردان و زنان از نظر میزان سایش اجتماعی اختلاف معنادار وجود دارد.

فرضیه اصلی سوم: بین مردان و زنان از نظر میزان اهمال کاری اختلاف معنادار وجود دارد.

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان و نمایندگی‌های بیمه ایران در استان کرمانشاه تشکیل می‌دهد که از این جامعه آماری تعداد ۱۱۲ نفر به صورت تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها توزیع گردید که در نهایت ۱۰۳ پرسشنامه برگشت داده شد و تحلیل‌ها براساس آن صورت گرفت. جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به اهمال کاری کارکنان از پرسشنامه شوازر و دیل (۲۰۰۰) با ۱۰ گویه، و جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به سایش اجتماعی کارکنان از مقیاس



۱۳ آیتی دافی و همکاران (۲۰۰۲)، استفاده شد که هر گویه بر اساس مقیاس لیکرت از دامنه کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم تنظیم شده است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از فنون آماری شامل: آزمون t مستقل، تحلیل عامل تأییدی و معادلات ساختاری و با نرم افزارهای SPSS و Smart PLS در راستای تبیین اجزای مدل و روابط بین آنها تجزیه و تحلیل شده‌اند. در این پژوهش روایی سازه به وسیله تحلیل عاملی تأییدی بررسی شده است. پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ بررسی شده است. ضرایب آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ نشان دهنده پایایی پرسشنامه است. همانگونه که مشاهده می‌گردد متغیر اهمال کاری با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱۶، متغیر سایش اجتماعی دارای ضریب ۰/۸۸۱ و پایایی کل پرسشنامه عدد ۰/۸۸۶ است که نشان دهنده بالا بودن پایایی پرسشنامه پژوهش است (جدول ۱).

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
اهمال کاری	۰/۹۱۶
سایش اجتماعی	۰/۸۸۱
پایایی کل پرسشنامه	۰/۸۸۶

### یافته‌های پژوهش

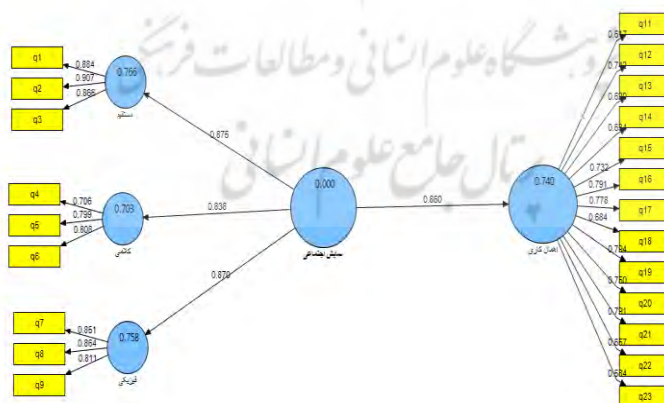
در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری ابتدا به ساکن لازم است تا روایی سازه مورد مطالعه قرار گرفته تا مشخص شود سوال‌های انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد نظر خود از دقت لازم برخوردار هستند. برای این منظور از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده می‌شود. شکل ۲ مدل اصلاح شده و بار عاملی باقی سئوال‌ها را پس از فرایند حذف سئوال‌ها با بار عاملی پایین نشان می‌دهد. در Smart-PLS به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری از شاخص‌های میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، پایایی ترکیبی (CR) نیز استفاده می‌شود. میانگین واریانس توسعه یافته (AVE) به منظور بررسی روایی همگرایی پژوهش به کار گرفته می‌شود. استاندارد بالای ۰/۵ برای این میانگین واریانس توسعه یافته مناسب است. در روش شناسی مدل معادلات ساختاری ضریب پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ برای هر سازه نشان از پایایی مناسب آن دارد. مقدار ضرایب ذکر شده در جدول ۲ آمده است که نشان از اعتبار بالای مدل تحقیق دارد. همانگونه که مشاهده می‌گردد ضریب پایایی ترکیبی متغیرهای بالاتر از ۰/۷ و میانگین واریانس توسعه یافته هر یک از متغیرها بالاتر از ۰/۵ است که نشان می‌دهد مدل اندازه‌گیری پژوهش دارای پایایی و روایی همگرایی مناسب است.

**جدول ۲: مقادیر AVE و پایایی مرکب (CR)**

متغیر	CR	AVE
اهمال کاری	۰/۹۲۸	۰/۵۰۳
سایش اجتماعی	۰/۹۰۵	۰/۵۱۷
سایش فیزیکی	۰/۸۷۹	۰/۷۰۹
سایش مستقیم	۰/۹۱۶	۰/۷۸۴
سایش کلامی	۰/۸۱۵	۰/۵۹۶

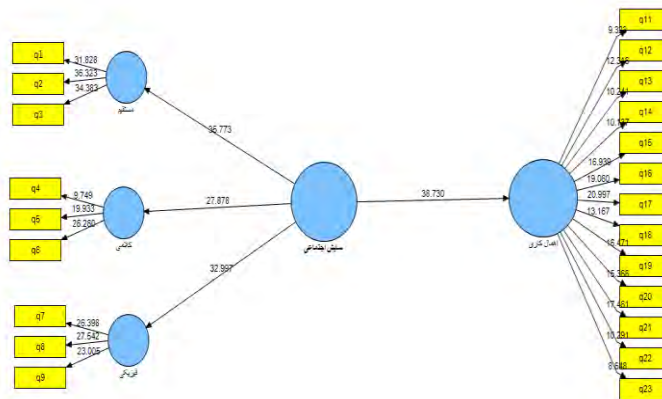
### آزمون الگوی ساختاری

آزمون الگوی ساختاری به منظور تأیید و یا رد فرضیه‌های پژوهش انجام می‌شود. الگوی ساختاری آزمون شده در شکل ۴ ارائه شده است. اعداد روی مسیرها نشان دهنده ضرایب مسیر هستند. هرچه قدر ضرایب مسیر مدل در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نزدیک به عدد یک و مثبت باشد، نشان دهنده رابطه مستقیم و مثبت بین متغیرهاست. همانگونه که مشاهده می‌گردد مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل سایش اجتماعی و متغیر وابسته اهمال کاری عدد ۰/۸۶۰ است که نشان دهنده ارتباط مثبت و مستقیم بین متغیرهای اصلی پژوهش است.


**شکل ۲: مقادیر بار عاملی و ضرایب مسیر مدل**

به منظور بررسی معناداری ضرایب مسیر، لازم است مقادیر T-value برای هر مسیر محاسبه شود. این مقادیر در شکل ۳ ارائه شده است. مقدار عدد آماره T در ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش، معنادار بودن و یا غیر معنادار

بودن رابطه را نشان می دهد.



شکل ۳: مقادیر T-value

در شکل فوق اعداد مشخص شده نشان دهنده مقادیر T-value هستند. مقادیر بزرگتر و مساوی ۱/۹۶، به معنای وجود ارتباط معنادار بین دو متغیر است. خلاصه بررسی فرضیه‌های پژوهش در جدول ۳ ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می گردد مقدار T-value بین متغیر مستقل سایش اجتماعی و متغیر وابسته اهمال کاری عدد ۳۶/۷۳۰ است که نشان دهنده معنادار بودن ارتباط بین این دو متغیر است. همچنین، با عنایت به اینکه عدد مربوط به ضریب مسیر بین دو متغیر ۰/۸۶۰ است، در نتیجه، فرضیه اصلی اول پژوهش مبنی بر ارتباط مستقیم، مثبت و معنادار سایش اجتماعی بر اهمال کاری مورد تأیید قرار گرفت. در خصوص متغیر سایش فیزیکی و اهمال کاری ضریب معناداری عدد ۵/۶۵۳ است که نشان می دهد ارتباط بین این دو متغیر معنادار است و همچنین با توجه به اینکه ضریب مسیر بین این دو متغیر ۰/۴۰۴ و مثبت است، در نتیجه، فرضیه فرعی دوم پژوهش مبنی بر ارتباط مستقیم، مثبت و معنادار بین سایش فیزیکی و اهمال کاری مورد تأیید قرار گرفت. در ارتباط با فرضیه فرعی سوم مبنی بر بررسی دو متغیر سایش کلامی و اهمال کاری با عنایت به مقدار T-value خروجی از نرم افزار عدد ۳/۳۹۵ است، که نشان می دهد ارتباط بین این دو متغیر معنادار است. همچنین با توجه به اینکه ضریب مسیر بین دو متغیر عدد ۰/۲۳۳ است؛ در نتیجه، ارتباط مستقیم، مثبت و معنادار بین متغیر سایش کلامی و اهمال کاری وجود دارد و فرضیه فرعی دوم مورد تأیید قرار گرفت. در خصوص بررسی معناداری ارتباط بین دو متغیر سایش مستقیم و اهمال کاری با توجه به مقدار T-value عدد ۵/۱۷۵ است. در نتیجه، ارتباط بین این دو متغیر معنادار است. همچنین، با توجه به اینکه عدد ضریب مسیر بین دو متغیر ۰/۳۵۹ است؛ در نتیجه، ارتباط مستقیم و مثبت بین دو متغیر وجود دارد. در نهایت، فرضیه فرعی سوم مبنی بر ارتباط مستقیم، مثبت و معنادار بین سایش مستقیم و اهمال کاری مورد تأیید قرار گرفت.

**جدول ۳: آزمون فرضیه‌های پژوهش**

فرضیه‌های پژوهش	متغیر مستقل	متغیر وابسته	مقادیر t	ضریب مسیر ( $\beta$ )	نتیجه
فرضیه اصلی ۱	سایش اجتماعی	اهمال کاری	۳/۷۳۰ ۶	.۸۶۰	تأیید
فرضیه فرعی ۱	سایش فیزیکی	اهمال کاری	۵/۶۵۳	.۴۰۴	تأیید
فرضیه فرعی ۲	سایش کلامی	اهمال کاری	۳/۳۹۵	.۲۳۳	تأیید
فرضیه فرعی ۳	سایش مستقیم	اهمال کاری	۵/۱۷۵	.۳۵۹	تأیید

جهت مقایسه میزان سایش اجتماعی کارکنان مرد و زن از آزمون t مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴) آمده است.

**جدول (۴) - آزمون t گروه‌های مستقل برای بررسی تفاوت سایش اجتماعی کارکنان مرد و زن**

جنسیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی (df)	آماره آزمون (t)	سطح معنی داری (sig)
مرد	۵۹/۷۰	۲۲/۰۱	۱۴۸	۱/۸	.۰۲۴
زن	۵۳/۹۶	۲۰/۷۷			

جدول فوق بیان‌گر این است که بین کارکنان مرد و زن از لحاظ سایش اجتماعی تفاوت معناداری وجود دارد؛ به طوری که سطح سایش اجتماعی در مردان بیشتر از زنان است.

هم چنین، به منظور مقایسه میزان اهمال کاری کارکنان مرد و زن از آزمون t مستقل استفاده شد که نتیجه آن در جدول (۵) آمده است.

**جدول (۵) - آزمون t گروه‌های مستقل برای بررسی تفاوت اهمال کاری کارکنان مرد و زن**

جنسیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی (df)	آماره آزمون (t)	سطح معناداری (sig)
مرد	۲۴/۴۲	۹/۴۹	۱۴۸	۲/۳۷	.۰۱۹
زن	۲۰/۸۳	۸/۴۲			

نتایج حاصل از جدول (۵) بیان گر آن است که بین کارکنان مرد و زن از لحاظ اهمال کاری تفاوت معناداری وجود دارد؛ به طوری که کارکنان مرد نسبت به کارکنان زن اهمال کارتر هستند.

## نتیجه گیری

در پژوهش حاضر رابطه سایش اجتماعی و اهمال کاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که بین سایش اجتماعی کارکنان و اهمال کاری کارکنان رابطه مثبت معنادار وجود دارد. بنابراین، سایش اجتماعی رفتارهای انحرافی است که نشئت گرفته از تعاملات منفی اجتماعی در سطح سازمان است که با اینکه شاید در ظاهر تأثیر کوتاه مدت و قابل رویتی در بازه زمانی کوتاه و ملموس بر کارکنان می‌گذارد؛ اما در صورت تداوم موجب بروز رفتارهای منفی و ناهنجاری در سازمان می‌شود که موجب تحلیل و تضعیف توانایی‌ها و عملکرد مثبت فرد در سازمان می‌شود. این یافته با نتایج حاصل از پژوهش خائف الهی و علی پور درویشی (۱۳۸۷)، همسو است که نشان داد که سایش اجتماعی دارای پیامدهای منفی برای فرد و سازمان است. همچنین با نتایج هویر (۲۰۰۶)، کارمن و همکاران (۲۰۱۵)، هم خوانی دارد که نشان داد سایش اجتماعی با ظهور رفتارهای انحرافی مانند خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار و کندکاری ارادی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی ارتباط دارد و نیز بین رفتارهای سرکشانه در انجام تکالیف و اهمال کاری ارتباط وجود دارد. سایش اجتماعی که بیشتر از شرایط کاری و محیط سازمانی نشئت می‌گیرد، به مرور موجب تحلیل رفتن و بروز علائم بی‌توجهی نسبت به شغل و انجام درست وظیفه و هم‌چنین تعلل‌ورزی کارمند در تکمیل وظایف سازمانی‌اش می‌شود. این یافته از این جهت قابل تبیین است که فرد راه‌گریز را اجتناب از تکالیف یا اهمال کاری می‌بیند و به علاوه چنین شخصی همواره از خود رفتارهای نامناسب نشان می‌دهد و رها کردن کار را بر ناقص انجام دادن آن ترجیح می‌دهد؛ در حالیکه همین مسئله مهم‌ترین معضل اهمال کاری در فرد است.

هم‌چنین به منظور بررسی تفاوت بین میزان سایش اجتماعی و اهمال کاری بین کارکنان زن و مرد (فرضیه اصلی دوم و سوم) از آزمون t مستقل استفاده شد. نتایج به دست آمده از مقایسه میانگین سایش اجتماعی کارکنان مرد و زن حاکی از آن بود که تفاوت معناداری بین زنان و مردان از لحاظ سایش اجتماعی وجود دارد. در نهایت، نتایج به دست آمده نشان داد که بین کارکنان زن و مرد از لحاظ میزان اهمال کاری تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج تحقیقات مذکور نشان داد که مردان از اهمال کاری بیشتری نسبت به زنان برخوردارند. باید دقت داشت که برخی عوامل مداخله‌گر مثل فرهنگ و جو سازمانی، محیط سازمانی، ادراک و نگرش کارکنان، فرهنگ حاکم بر جامعه و ... می‌تواند بر این رابطه تأثیر گذار باشد و در جهت کاهش پیامدهای منفی این معضلات در محیط کار کارا باشد. از آنجائی که سایش اجتماعی اشاره به رفتاری دارد که مانع ایجاد و حفظ روابط بین فردی مثبت و شهرت می‌شود، به مدیران و برنامه‌ریزان سازمان توصیه می‌شود که در جهت بهبود شرایط کاری و برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت ارتقا توانمندی کارکنان و مهارت‌های

خودمدیریتی و همچنین دوره آموزشی مهارت‌های غلبه بر اهمال کاری و راه کارهای مقابله با فرسایش عاطفی و اجتماعی تلاش کنند. مسلم است که عملکرد سازمان وقتی بهبود پیدا می کند که فرهنگ سازمانی مبتنی بر اعتماد و همکاری و توجه به منافع فردی و انگیزشی افراد در سازمان حاکم گردد و افراد این احساس را داشته باشند که در سازمان تنها نیستند و در صورت بروز مشکلات مختلف در رابطه با سازمان و دیگر همکاران، به صورت منصفانه از طرف مدیران مورد حمایت قرار گیرند. در این راستا می توان شرایطی را فراهم آورد که مانع از بروز عوامل مانند برخورد سرد، بی تفاوتی سازمانی، بروز تعارض بی فردی، فاصله گرفتن دیگران از فرد شود و در عوض، به بهبود ارتباطات سازمانی و فراهم سازی بستر ارائه پیشنهادات سازنده، مانند: پیاده سازی نظام پیشنهادات و ارتباط مؤثر، بر آورده ساختن نیاز به توجه در سازمان، القای حس لیاقت و شایستگی داشتن و بازخورد مستمر، و تشویق عملکرد مثبت کارکنان تمرکز شود. انتظار می رود با توجه به ویژگی های شخصیتی افراد و همچنین افزایش عزت نفس و فراهم سازی محیط سازمانی مطلوب، فقدان کامل سایش اجتماعی و اهمال کاری صورت پذیرد.



## منابع

- بدری گرگری، رحیم و حسینی، فریبا. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه باورهای انگیزشی و راهبردی یادگیری خود تنظی می با تعلل ورزی دانشجویان دانشگاه تبریز»، فصلنامه علمی-پژوهشی، صص ۱۲۶-۱۱۱.
- خائف الهی، احمدعلی و علی پور درویشی، زهرا. (۱۳۸۹). «طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی»، دوره ۱۴، شماره ۲، صص ۴۵-۶۶.
- خسروی، علی اکبر. (۱۳۸۸). «بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۲، صص ۱۴۱-۱۲۵.
- دامغانیان، حسین؛ رستگار، عباسعلی؛ علوی متین، فاطمه. (۱۴۰۰). «تأثیر تعارض رابطه بر تجربه سایش اجتماعی»، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۳۰، شماره ۹۹، صص ۲۷-۹.
- شجاعی باغینی، نفیسه و ملیکه بهشتی فر. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین سایش اجتماعی در سطح همکار و میزان تعارض فردی در دستگاه های اجرایی شهر کرمان»، اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار، همدان، شرکت علم و صنعت طلوع فرزین، دانشگاه بوعلی سینا. صص ۱۹-۱.
- صفاری نیا، مجید و امیرخانی رازلیقی، زهرا. (۱۳۹۱). «تحلیل مسیر ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره های دولتی استان تهران»، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۲، شماره ۴، صص ۱۳۱-۱۱۱.
- کاظمی، مصطفی؛ فیاضی، مرجان و کاوه، منیژه. (۱۳۸۹). «بررسی میزان شیوع تعلل و عوامل مؤثر بر آن در بین مدیران و کارکنان دانشگاه»، پژوهش نامه مدیریت تحول (پژوهش نامه مدیریت)، دوره ۲، شماره ۴، صص ۶۳-۴۲.
- مرشدی تنکابنی، محمدحسن. (۱۴۰۰). «بررسی نقش بدبینی سازمانی در رفتارهای انحرافی کارکنان با نقش میانجی سایش اجتماعی»، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال شانزدهم، شماره ۵۹، صص ۱۷۰-۱۹۳.
- ناصر، مژده؛ قاضی نور، مهدی؛ جغتایی، محمدتقی و نجومی، مرضیه. (۱۳۹۰). «گونه فارسی پرسش نامه حمایت اجتماعی»، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال یازدهم، شماره ۴۱، صص ۲۵۱.
- وهاب زاده مقدم، فاطمه سادات؛ خائف الهی، احمدعلی و دلخواه، جلیل. (۱۴۰۰). «کاهش اهمال کاری کارکنان با گونه شناسی». فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۶۳-۴۶.
- یگانه، اسد؛ موسوی، فرانک؛ کاویانی، الهام؛ محمدی، سحر. (۱۳۹۸). «رابطه سایش اجتماعی و دلبستگی شغلی کارکنان با نقش معنویت در کار، چابکی سازمانی و جو اخلاقی». فصلنامه پژوهش های رهبری و مدیریت آموزشی، دوره ۵، شماره ۱۹، صص ۹۰-۶۵.
- Duffy Michelle K., Jason D., Shaw Kristin L., Scott & Bennett J. Tepper. (2006). "The Moderating Roles of Self-Esteem and Neuroticism in the Relationship Between Group and Individual Undermining Behavior". *Journal of Applied Psychology*, 91 (5): 103-134.
- Eissa, G., & Wyland, R. (2018). "Work-family conflict and hindrance stress as Antecedents of social undermining: Does ethical leadership matter?" *Applied*

Psychology, 67 (4): 645-654.

Hoobler, Jenny. M; Daniel, J. Brass. (2006). "Abusive supervision and family undermining displaced aggression". Journal of Applied Psychology, 91(5):1125-1133.

Kármén ,Demeter ;Szabó , Kinga; Maior, Edit; Fărcăh Susana; Kálcza János Kinga; János Réka. (2015). "Associations between academic performance, academic attitudes, and procrastination in a sample of undergraduate students attending different educational forms". Social and Behavioral Sciences, 187(13): 45 – 49

Rook, K. S. (1984). "The negative side of social interaction: Impact on psychological well-being". Journal of Personality and Social Psychology, 46(5):1097–1108.

Rebetz, M. M. L., Rochat, U., Barsicsa, C., & Martial Van der Linden. (2016).

"Procrastination as a self-regulation failure: The role of inhibition, negative affect, and gender". Personality and Individual Differences, 101 (16): 435-439.

Steel, P. (2007). "The Nature of Procrastination: A Meta-Analytic and Theoretical Review of Quintessential Self-Regulatory Failure". Psychological Bulletin, 133 (1): 65-94.

Solomoon LJ, Rothblum ED. "Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates". J Couns Psychol. 1984; 31 (4): 503-509.

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.