

تحلیل نقش و اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر کاهش بطالت اجتماعی

حسین دامغانیان^۱، لاله جمشیدی^۲، فرشته قلعه آقابابایی^۳

چکیده: امروزه سازمان‌ها به دنبال حداکثر شدن بهره‌وری گروه‌ها هستند، اما کارهای گروهی همیشه به‌طور کامل به نتایج مطلوبی ختم نمی‌شود و گاهی با مشکلاتی همراه می‌شود که از آن جمله می‌توان به بطالت اجتماعی اشاره کرد. بطالت اجتماعی انگیزه و تلاش افراد را در کار گروهی در مقایسه با کار فردی کاهش می‌دهد. در این پژوهش با هدف دستیابی به سازوکارهای کاهش بطالت اجتماعی، اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر بطالت اجتماعی بررسی شده است. جامعه آماری این پژوهش را تمام کارکنان شاغل در شعبه‌های بیمه البرز شهر تهران (۲۲۰ نفر) تشکیل می‌دهد. بر اساس جدول کرجسی و مورگان، حجم نمونه ۱۴۰ نفر تعیین شد و نمونه‌گیری نیز به روش تصادفی طبقه‌ای انجام گرفت. این پژوهش به روش توصیفی از نوع همبستگی اجرا شد و جمع‌آوری داده‌ها به کمک پرسشنامه انجام گرفت. داده‌ها نیز با بهره‌مندی از مدل معادلات ساختاری تحلیل شدند. نتایج نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر منفی و معناداری بر بطالت اجتماعی دارد و می‌تواند موجب تعدیل آن شود.

واژه‌های کلیدی: بطالت اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک شده، کار گروهی.

۱. استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، ایران

۲. استادیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه سمنان، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد MBA، دانشگاه سمنان، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۹/۳۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۰۲/۰۵

نویسنده مسئول مقاله: حسین دامغانیان

E-mail: hdamghanian@semnan.ac.ir

مقدمه

انسان‌ها موجوداتی اجتماعی‌اند و برای دستیابی به اهدافشان به مشارکت یکدیگر نیاز دارند؛ سازمان‌ها نیز ابزار دستیابی به اهداف محسوب می‌شوند. تغییرات پی‌درپی در وضعیت کاری و رقابت شدید، در شکل سازمان‌ها تحول ایجاد کرده است؛ به‌گونه‌ای که امروزه کار گروهی یکی از کارهای واجب به‌شمار می‌رود. اغلب سازمان‌ها به‌منظور ارتقای بهره‌وری و سودآوری، به‌دنبال شکل‌گیری و بهره‌مندی از گروه‌ها هستند. در نتیجه اگر گروه بتواند از پتانسیل تک‌تک افراد به‌درستی و در جهت اهداف گروه استفاده کند، نتایج بهتری برای سازمان به‌دست می‌آید و طبیعی است که بسیاری از سازمان‌ها در چنین وضعیتی به‌دنبال تشکیل گروه برای کارایی بیشتر در فعالیت‌هایشان باشند. از این رو، گروه و کار گروهی در سازمان‌ها به واژه‌های متداولی تبدیل شده‌اند. هرچند کار گروهی تاریخچه‌ای طولانی دارد، در دهه‌های اخیر طی تغییراتی با رشد سریع ماهیت کارها، ویژگی کارکنان و ساختار سازمان‌ها را تغییر داده است (لیوی، ۲۰۱۴: ۲). در گذشته، گروه و پویایی آن را موجب بهبود عملکرد افراد می‌دانستند و معتقد بودند گروه می‌تواند موقعیتی فراهم کند که افراد در تعامل با یکدیگر به سعادت و موفقیت دست یابند؛ اما امروزه تأکید زیاد بر گروه و کار گروهی، چالش بزرگی برای کارکنان و مدیران ایجاد کرده است؛ چرا که همیشه گروه‌ها فرصت و موقعیت بهتری برای افراد گروه ایجاد نمی‌کنند و نتایج و دستاوردهای گروه همیشه آن‌گونه که انتظار می‌رود، مناسب و بهتر از کار انفرادی نیست (ابی و دابینز، ۱۹۹۷) و مشکلاتی هم به‌دنبال دارد، در واقع هرچه کارهای بیشتری به گروه‌ها و تیم‌ها سپرده شود، مسائل و مشکلات بیشتری در رابطه با آنها بروز می‌کند (رضاییان، ۱۳۹۱ الف: ۲). از جمله این موارد می‌توان به بطالت اجتماعی^۱ اشاره کرد که به‌معنای کاهش انگیزه‌های افراد در کار دسته‌جمعی نسبت به زمانی است که همان کار را به شکل انفرادی انجام می‌دهند (کارو و ویلیامز، ۱۹۹۳).

هنگامی که افراد گروه از سازمان احترام، مراقبت و توجه دریافت کنند، بدون دغدغه‌های اولیه عملکرد مناسب‌تری خواهند داشت و انگیزه آنان برای رشد و تعالی افزایش خواهد یافت. حمایت سازمانی ادراک‌شده، احساس و باورهای افراد در مقابل همکاری، مساعدت و حمایتی است که از جانب سازمان دریافت می‌کنند و اندازه‌ای است که سازمان را نگران و دلواپس خوشبختی و آینده خود می‌داند (ایزنبرگر، هانتینگتون، هاجیسن و سوا، ۱۹۸۶). کارکنانی که

۱. بطالت اجتماعی ترجمه عبارت Social Loafing است که در برخی از متن‌های فارسی «طفره‌روی اجتماعی» نیز ترجمه شده است.

سازمان را حامی و پشتیبان خود می‌دانند، در فعالیت‌های مطلوب سازمان بیشتر وارد می‌شوند و برای دستیابی به اهداف و جبران رفتار خوب سازمان، نهایت تلاششان را به کار می‌گیرند. طی سال‌های اخیر، در ساختار شرکت بیمه البرز تغییراتی صورت گرفته است. در ساختار جدید این شرکت، کارها بیش از پیش به صورت گروهی انجام می‌شود و استفاده از مزیت‌های فعالیت گروهی در دستور کار قرار می‌گیرد. از سویی، این شرکت در مرحله بلوغ (از میان الگوهای تکاملی سازمان) قرار دارد و یکی از مشکلات این مرحله، خطر راحت‌طلبی کارکنان است (رضاییان، ۱۳۹۰: ۳۸۳-۳۸۲). برخی از مدیران مجموعه با توجه به میزان کارایی و هزینه‌ها، معتقدند شماری از کارکنان در سازمان کم‌کاری می‌کنند. به دلیل چنین وضعیتی، شناسایی و رفع معضلات کار گروهی در کانون توجه سازمان قرار گرفته است. از این رو سازمان یادشده در پی فراهم آوردن موقعیتی است که هر فرد در گروه و سازمان عملکرد مثبتی داشته باشد و سازمان بتواند حداکثر استفاده را از مزایای کار گروهی ببرد.

کاهش یا حذف بطالت اجتماعی، مزیت‌های کار گروهی را افزایش می‌دهد، از این رو طبیعی است که سازمان‌ها با توجه خاص به این مسئله، درصدد حل این معضل باشند. بی‌توجهی به بطالت اجتماعی کارکنان، علاوه بر مشکلات بهره‌وری، آنها را نسبت به کار گروهی و تیمی بی‌انگیزه و بی‌علاقه کرده و سازمان را از این منبع با ارزش محروم می‌کند. از سوی دیگر در هر سازمان خدماتی، به دلیل ارتباط مشتری با کارمند، نیروی انسانی از اهمیت شایان توجهی برخوردار است، از این رو شرکت با فراهم آوردن موقعیت مطلوب برای کارکنان، توجه به سرمایه‌های انسانی و پشتیبانی مناسب از آنان، درصدد است با بهره‌بردن از حداکثر مشارکت کارکنان، زمینه بهره‌وری شایان توجه شرکت را فراهم آورد. پژوهش پیش رو، تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر بطالت را با توجه به هنجارها و وضعیت خاص آن در فعالیت‌های گروه بررسی می‌کند. در واقع این مطالعه در پی پاسخ به این پرسش است: حمایت سازمانی ادراک شده به مثابه نگرش شغلی، چه تأثیری بر بطالت اجتماعی می‌گذارد؟

پیشینه پژوهش

بطالت اجتماعی

مکس رینگلمن^۱ تحصیلات مهندسی داشت و در اواخر دهه بیست میلادی درباره مسائل اجتماعی مطالعه می‌کرد. او در آزمایش طناب‌کشی از شرکت‌کنندگان خواست یک‌بار به صورت انفرادی و بار دیگر به صورت گروهی، طنابی را بکشند. وی تلاش آنها را به وسیله نیروسنج اندازه

1. Max Ringelman

گرفت، بهره‌وری افراد و گروه‌ها را با هم مقایسه کرد و در نهایت نتیجه گرفت با افزایش تعداد افراد گروه، عملکرد آنان کاهش می‌یابد (سیمز و نیکولز، ۲۰۱۴). رینگلمن انتظار داشت، تلاش گروهی معادل مجموع تلاش افراد آن گروه باشد؛ یعنی اگر سه نفر طنابی را می‌کشند، سه برابر یک نفر به طناب نیرو وارد کنند و به همین ترتیب این نسبت در تعداد بیشتر افراد نیز برقرار باشد، اما نتایج خلاف انتظار او بود. برای مثال، اگر فردی در کشیدن طناب به تنهایی ۶۳ کیلوگرم نیرو وارد می‌کرد، این نیرو در گروه سه نفره به ۵۳ کیلوگرم کاهش می‌یافت و این وضعیت با افزایش تعداد افراد گروه بدتر می‌شد (رابینز و جاج، ۲۰۰۸: ۳۰۰). این پدیده ابتدا «اثر رینگلمن»^۱ نام گرفت و بعدها به «بطالت اجتماعی»^۲ شهرت یافت. هارکینز و همکارانش بطالت اجتماعی را کاهش شایان توجه تلاش افراد در کارهای جمعی، در مقایسه با همان کارها به صورت انفرادی تعریف کردند (هارکینز، لاتانه و ولیامز، ۱۹۸۰).

شواهد و مطالعات نشان می‌دهد اگر امکان دیده‌شدن هر فرد (تشخیص فعالیت هر فرد) در گروه کم باشد، احتمال اجتناب افراد از مشارکت در گروه بیشتر می‌شود؛ به‌ویژه زمانی که امکان ارزیابی برای خود فرد و ارزیابی دیگران از فرد وجود نداشته باشد، یا در صورتی که استانداردهای مشخصی از کار وجود نداشته باشد و فرد نداند چه کاری باید انجام دهد و ملاکی برای ارزیابی تلاشش نداشته باشد (هارکینز و سیمنسکی، ۱۹۸۹). گاهی افراد از تلاششان در کارهای گروهی می‌کاهند و در موقعیت‌های فردی یا قابل ارزیابی آن را افزایش می‌دهند که مدیریت تلاش^۳ نامیده می‌شود (হারدی، ۱۹۹۰). نوع فعالیت هم از عوامل اثرگذار بر میزان تلاش افراد گروه است. کارهای آسان یا خیلی مشکل انگیزه افراد را تحریک نمی‌کند و موجب کاهش مشارکت در گروه می‌شود (کومر، ۱۹۹۵). درگیری افراد با اهداف محتمل و انگیزاننده موجب کاهش بطالت در گروه می‌شود. انسجام^۴ - اندازه‌ای که اعضا جذب گروه می‌شوند و برای ماندن در گروه انگیزه دارند (رابینز و جاج، ۲۰۰۸: ۳۰۱) - نیز با بهره‌وری گروه ارتباط دارد. انسجام و رابطه مثبت افراد با یکدیگر، تنبلی را در گروه کمتر می‌کند و نبود آن موجب بی‌انگیزگی، بی‌احساسی و سردی در ارتباطات گروه می‌شود (کلارک و باکر، ۲۰۱۱). عدالت توزیعی - که انصاف ادراک‌شده فرد از پاداش‌ها و نتایج عملکردشان است - و عدالت تعاملی - که درک فرد از میزان احترام در برخورد با او است - بر میزان بطالت اجتماعی مؤثر است (مورفی، وین، لیدن و اردوگن، ۲۰۰۳).

-
1. Ringelman effect
 2. Social loafing
 3. Effort management
 4. Cohesiveness

براساس مطالعات صورت گرفته، نوع فرهنگ در میزان بطالت اجتماعی افراد مهم است. در فرهنگ‌های فردگرا، افراد بیشتر به فکر خودشان هستند و سعی می‌کنند از خود مراقبت کنند و به فکر گروه نیستند، اما در فرهنگ‌های جمع‌گرا، افراد علاقه بیشتری به گروه دارند و به دنبال دریافت حمایت و توجه از جانب تک‌تک افراد گروه‌اند، به همین دلیل کمتر درگیر بطالت جمعی می‌شوند (تساو، مرفی و دیگن، ۲۰۱۱). فناوری هم بر پویایی افراد گروه اثرگذار است (سیمز و نیکولز، ۲۰۱۴). نوع ارتباط و وسایل ارتباطی که اعضای گروه استفاده می‌کنند بر میزان بطالت اجتماعی آنان تأثیر دارد. همچنین زنان نسبت به مردان کمتر درگیر بطالت اجتماعی می‌شوند (ستارک، شاو و دافی، ۲۰۰۷)؛ چرا که زنان به نقش گروه و ماهیت آن اهمیت بیشتری می‌دهند. ویژگی‌های فردی نیز در انگیزه فعالیت گروهی مؤثر است. برای مثال، افرادی که اخلاق کار فردی (PWE)^۱ قوی‌تری دارند، به احتمال کمتری درگیر بطالت اجتماعی می‌شوند (سمارت و کارو، ۲۰۱۱)، دو ویژگی کمال‌گرایی^۲ (وارتسترا، ۲۰۱۲: ۴۲) و وجدان‌گرایی^۳ (تن و تن، ۲۰۰۸) نیز با میزان مشارکت در بطالت اجتماعی ارتباط دارند.

حمایت سازمانی ادراک شده

نظریه مبادله اجتماعی یکی از مهم‌ترین پارادایم‌های درک نگرش‌های کارکنان است (دکونینک، ۲۰۱۰). نخستین بار ایزنبرگر و همکارانش در سال ۱۹۸۶، مفهوم حمایت سازمانی را بر اساس نظریه مبادله اجتماعی مطرح کردند. حمایت سازمانی ادراک شده، احساس افراد به سازمان است، اینکه سازمان نسبت به همکاری کارکنانش ارزش قائل است، افراد برای سازمان با ارزش‌اند و سازمان نگران آنها است (ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). زمانی که سازمان برای همکاری کارکنان ارزش قائل شود و به رفاه آنان اهمیت دهد، کارکنان احساس حمایت می‌کنند و تعهد بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت و علاوه بر آنکه تمام تلاششان را برای ایفای مسئولیتی که دارند به کار می‌گیرند، در راستای اهداف سازمان، فراتر از مسئولیت‌ها و وظایفشان رفتار می‌کنند (چانگ و هسیه، ۲۰۱۲). حمایت سازمانی ادراک شده، احساس واقعی افراد درباره اهمیت و مراقبت سازمان است. کارکنانی که بسیار حمایت می‌شوند، در رویدادهایی که نیاز به کمک سازمان دارند، احساس می‌کنند سازمان برای آنها احترام زیادی قائل است (چانگ و هسیه، ۲۰۱۲)، حمایت سازمانی ادراک شده به کارکنان پیام می‌دهد سازمان و سرپرستان به توانایی آنان اعتماد دارند و مایل‌اند به تلاششان پاداش دهند (جاکوبز، بلشیک و هارتگ، ۲۰۱۴).

1. Protestant Work Ethic
2. Perfectionism
3. Conscientiousness

سه دسته رفتار، حمایت سازمانی ادراک‌شده کارکنان را افزایش می‌دهد: عدالت، حمایت مافوق و پاداش‌های سازمانی و شرایط شغلی (رودس و ایزنبرگر، ۲۰۰۲). عدالت بر ادراک افراد از حمایت، تأثیر شایان توجهی می‌گذارد، به‌خصوص عدالتی که با توزیع منابع در سازمان ارتباط دارد؛ چرا که بر رفاه کارکنان اثرگذار است. رفتار، ارزش و اهمیتی که مافوق برای کارکنان قائل می‌شود نیز بر ادراک افراد از حمایت تأثیر می‌گذارد؛ کارکنانی که از حمایت و بازخور سرپرست برخوردارند با انگیزه و اشتیاق بیشتری فعالیت می‌کنند (عیسی‌خانی، ۱۳۹۲) و این جنبه مهم‌ترین بخش حمایت سازمانی نیز محسوب می‌شود. پاداش‌هایی که کارکنان دریافت می‌کنند، شرایط ارتقا، حقوقشان و محیط کار، می‌تواند بر سطح حمایت سازمانی ادراک‌شده کارکنان اثرگذار باشد. جنبه‌های مختلف رفتار سازمان (به‌ویژه سه دسته رفتار پیش‌گفته) با کارکنان، شرایط حمایت سازمانی را معین می‌کند. از سوی دیگر، حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌مثابه نگرش شغلی، بر وضعیت سازمان اثر می‌گذارد. کانوی و شاپیرو معتقدند، حمایت سازمانی ادراک‌شده متغیر مهمی برای نشان‌دادن تأثیر دوطرفه رفتار سازمان و کارکنان است؛ این تأثیر در طول زمان ممکن است تغییر کند، اما همواره وجود دارد (کانوی و شاپیرو، ۲۰۱۲).

بر اساس پژوهش‌های صورت‌گرفته، حمایت سازمانی ادراک‌شده با رضایت شغلی رابطه دارد و می‌تواند پیش‌بین معناداری برای انگیزه پیشرفت بیشتر در کار و جابه‌جایی کارکنان باشد (جاوار و حماسی، ۲۰۰۶) و در رضایت کارکنان از مسیر شغلی‌شان نقش مهمی دارد؛ اما با غیبت در کار (ایزنبرگر، فسالو و دیویس لامسرو، ۱۹۹۰) و قصد ترک خدمت (سبکرو، کلهریان، کامجو و طالقانی، ۱۳۹۰) رابطه منفی دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده با عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای (ریگل، ادمسون و هنسن، ۲۰۰۹ و چین، اری و لی، ۲۰۰۵) و با قرارداد روانی^۱ (گل‌پور، جوادیان و حسین‌زاده، ۱۳۹۰) رابطه دارد. همچنین بین حمایت سازمانی و رفتارهای کارآفرینانه^۲، به‌ویژه در سطوح پایینی سازمان همبستگی وجود دارد (زمپتاکیس، بلدکس و موستکیس، ۲۰۰۹ و رحمانیان کوشکی، ۱۳۹۲). حمایت سازمانی ادراک‌شده موجب کاهش مشکلات روان‌تنی^۳ (کریشنن و شیلیماری، ۲۰۱۲)، فشارهای موقعیتی^۴ و افزایش صلاحیت حرفه‌ای ادراک‌شده^۵ (دنینز، ۲۰۰۴)، تعادل بین کار و زندگی (اسدی، فیاضی و حسینقلی‌پور یاسوری، ۱۳۹۳) و تعهد سازمانی (ریگل و همکاران، ۲۰۰۹) می‌شود و بر تغییر فرایندها، به‌ویژه نحوه اجرای کارهای گروهی تأثیرگذار است. در این راستا، حمایت مافوق و همکاران بیشترین و

1. Psychological Contract
2. Entrepreneurial behavior
3. Psychosomatic
4. Occupational violence
5. Perceived professional competence

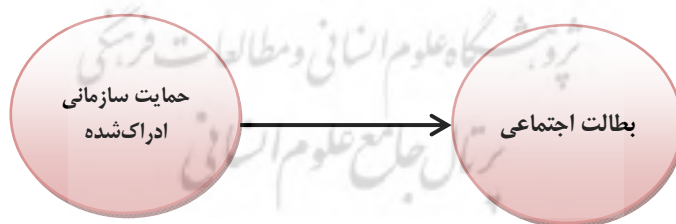
پاداش‌ها کمترین تأثیر را بر اهداف و عملکرد گروه می‌گذارد (اسکا، یرین، گنزالس کمینو، مارتینز پرز و مارتینز پرز، ۲۰۰۵).

حمایت سازمانی ادراک شده نوعی نگرش شغلی است که نسبت به سایر نگرش‌ها کمتر به آن توجه شده است (رابینز و جاج، ۲۰۰۸: ۸۱). سازمان با تغییر و مداخله در حمایت از کارکنان، می‌تواند رفتارهای مطلوب و مقبولش را به کارکنان منتقل کند، اما آیا ادراک از حمایت سازمان در کار گروهی که موقعیت و هنجارهای خاصی دارد نیز می‌تواند مؤثر باشد؟ در بطالت اجتماعی با وضعیتی روبه‌رو می‌شویم که فعالیت گروهی، مانعی برای فعالیت بهتر فرد ایجاد می‌کند؛ یعنی گروه به جای تقویت عملکرد فرد موجب تضعیف عملکرد او می‌شود.

درباره بطالت اجتماعی نیز مطالعات محدودی به چشم می‌خورد و اغلب آنها در آزمایشگاه یا میان تیم‌های ورزشی انجام گرفته است. در این پژوهش تلاش شده است با بررسی و شناخت تأثیر نگرش حمایت سازمانی ادراک شده بر بطالت اجتماعی در محیط واقعی کار، زمینه کاهش این پدیده مخرب میان کارکنان فراهم شود. از این رو فرضیه‌ای بدین شرح در نظر گرفته شده است: حمایت سازمانی ادراک شده، تأثیر منفی و معناداری بر بطالت اجتماعی دارد.

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی، الگوی مبتنی بر روابط تئوریک میان عوامل و متغیرهای اثرگذار بر موضوع پژوهش است. متغیرهایی که در این پژوهش به بررسی آن پرداخته می‌شود، بطالت اجتماعی و حمایت سازمانی ادراک شده برگرفته از ادبیات پژوهش‌اند. شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش را به نمایش گذاشته است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با هدف پاسخگویی به نوعی مسئله و در نظر گرفتن دیدگاه‌های افراد، ماهیت پیمایشی دارد. داده‌های آن از کارکنان بیمه البرز شهر تهران (۲۲۰ نفر) در سال ۱۳۹۲ جمع‌آوری

شده است. با توجه به جدول گرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، حجم نمونه برای این پژوهش ۱۴۰ نفر به دست آمد. برای نمونه‌گیری از روش طبقه‌ای استفاده شد و برای تقسیم حجم نمونه میان طبقات جامعه (شعبه‌های شرکت) با توجه به حجم هر طبقه، از شیوه‌ی انتساب متناسب بهره برده شد. برای انتخاب افراد نمونه هر طبقه به صورت تصادفی عمل شده است. به این ترتیب برای تأمین ۱۴۰ نفر حجم نمونه به ۸ نفر در شعبه اکباتان، ۸ نفر در شعبه امیرکبیر، ۹ نفر در شعبه ونک، ۱۰ نفر در شعبه فلسطین، ۸ نفر در شعبه دماوند، ۱۰ نفر در شعبه نمونه، ۱۷ نفر در شعبه تخصصی خودرو، ۳۰ نفر در شعبه کریمخان، ۱۰ نفر در شعبه پونک، ۱۰ نفر در شعبه سعیدی، ۱۲ نفر در شعبه اشخاص و ۸ نفر در شعبه شریعتی مراجعه شد که در نهایت ۱۳۷ پرسشنامه کامل به دست پژوهشگران رسید.

پرسشنامه پژوهش شامل دو بخش است؛ در بخش اول گویه‌های متغیر بطلت اجتماعی و بخش دوم گویه‌های متغیر حمایت سازمانی ادراک شده از طریق مقیاس پنج‌امتیازی (بسیار موافقم = ۵، موافقم = ۴، میانه = ۳، مخالفم = ۲، بسیار مخالفم = ۱) سنجیده شده‌اند. برای سنجش بطلت اجتماعی از پرسشنامه جورج (۱۹۹۲) و برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه ایزنبرگر و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد که نمره‌گذاری چهار سؤال آن معکوس مد نظر قرار گرفت.

برای آزمون فرضیه پژوهش، ابتدا پایایی و قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد. این ضریب برای تمام متغیرهای مدل مفهومی پژوهش بیشتر از ۰/۷ به دست آمد؛ رقم به دست آمده اعتبار و سازگاری درونی مناسب سازه‌های پژوهش را نشان می‌دهد (جدول ۱).

جدول ۱. آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	تعداد سؤال (گویه)	آلفای کرونباخ
حمایت سازمانی ادراک شده	۸	۰/۹۱
بطلت اجتماعی	۱۰	۰/۹۲

یافته‌های پژوهش

روایی سازه‌های پژوهش به کمک تحلیل عاملی تأییدی سنجیده شده است. جدول‌های ۲ و ۳ به ترتیب نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر بطلت اجتماعی و حمایت سازمانی ادراک شده را نشان

می دهند. همان طور که مشاهده می شود، بارهای تمام گویه های بطالت اجتماعی و حمایت سازمانی ادراک شده و مقادیر t متناظرشان در سطح $\alpha < 0/05$ ، معنادار است. به منظور بررسی ارتباط بین دو متغیر و اندازه گیری میزان آن، آزمون همبستگی پیرسون اجرا شده است. همان طور که در جدول ۴ مشاهده می شود، ضریب همبستگی میان حمایت سازمانی ادراک شده و بطالت اجتماعی برابر $(p < 0/05)$ $r = -0/64$ است.

جدول ۲. تحلیل عاملی تأییدی بطالت اجتماعی

سؤال	مقدار برآورد شده	t	سؤال	مقدار برآورد شده	t
۱	۰/۷۰	۹/۱۸	۶	۰/۶۶	۸/۴۹
۲	۰/۷۵	۱۰/۰۱	۷	۰/۸۱	۱۱/۱۸
۳	۰/۸۰	۱۱/۰۲	۸	۰/۷۴	۹/۸۴
۴	۰/۷۶	۱۰/۱۹	۹	۰/۶۷	۸/۶۲
۵	۰/۷۹	۱۰/۸۲	۱۰	۰/۸۱	۱۱/۲۵

جدول ۳. تحلیل عاملی تأییدی حمایت سازمانی ادراک شده

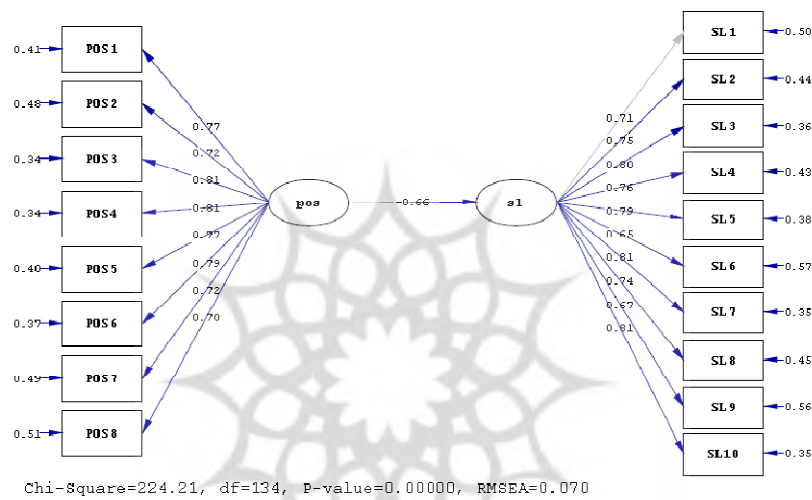
سؤال	مقدار برآورد شده	t	سؤال	مقدار برآورد شده	t
۱	۰/۷۷	۱۰/۴۰	۵	۰/۷۸	۱۰/۵۴
۲	۰/۷۲	۹/۴۶	۶	۰/۸۰	۱۰/۹۳
۳	۰/۸۲	۱۱/۴۴	۷	۰/۷۱	۹/۳۶
۴	۰/۸۰	۱۱/۰۴	۸	۰/۷۰	۹/۰۵

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار هر یک از متغیرها همراه با ضریب همبستگی بین آنها

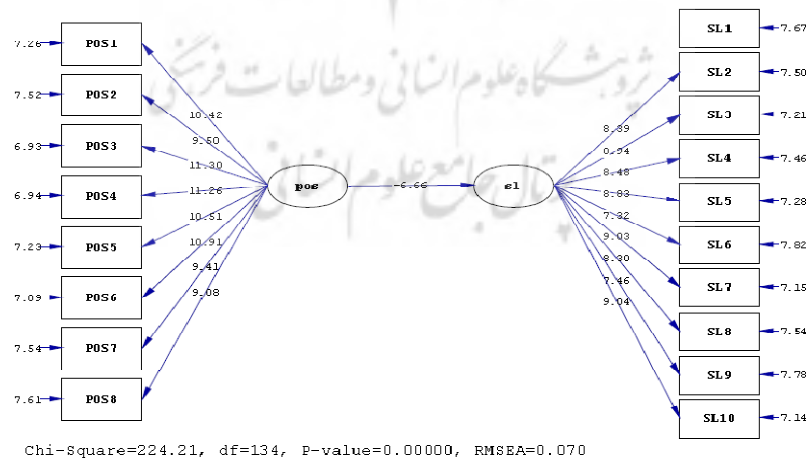
متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	حمایت سازمانی ادراک شده	بطالت اجتماعی
حمایت سازمانی ادراک شده	۲/۹۴۸۱	۰/۷۸۱۱۷	۱	
بطالت اجتماعی	۳/۰۶۵۷	۰/۷۵۶۱۹	-۰/۶۴۹	۱

پس از بررسی مدل های اندازه گیری و سنجش روایی متغیرها از طریق تحلیل عاملی تأییدی، می توان روابط میان متغیرهای پژوهش را بر اساس مدل ساختاری بررسی کرد. فرضیه پژوهش به کمک نسخه ۸/۵ نرم افزار لیزرل و از طریق تحلیل مسیر آزمایش شده است. شکل ۲ مدل

ساختاری در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد. شکل ۳ نیز مدل ساختاری در حالت ضرایب معناداری را به نمایش گذاشته است. شایان ذکر اینکه در شکل‌های ۲ و ۳ حمایت سازمانی ادراک‌شده با POS و بطالت اجتماعی با SL نشان داده شده است. شاخص کای دو، اختلاف میان مدل و داده‌ها را نشان می‌دهد که در این مدل ۲۳۴/۲۱ به دست آمد، اما از آنجا که این شاخص از نمونه تأثیر پذیرفته است، باید بر درجه آزادی تقسیم شود. حاصل این تقسیم باید کمتر از ۳ باشد که در این مدل ۱/۶۷ به دست آمد و قابل قبول است.



شکل ۲. مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل ساختاری در حالت ضرایب معناداری

شکل ۳ معناداری روابط متغیرها را نشان می‌دهد. اگر مقدار آماره t در بازه $۱/۹۶$ تا $-۱/۹۶$ قرار داشته باشد، مقدار واریانس تبیین شده بی‌معنا محسوب می‌شود. با توجه به خروجی شکل ۳ تمام ضرایب با رقمی بیشتر از $۱/۹۶$ ، از نظر آماری قابل قبول‌اند. جدول ۵ شاخص‌های نیکویی برازش را نشان می‌دهد که حاکی از برازش مناسب مدل است. جدول ۶ نتایج تحلیل علی مدل معادلات ساختاری را برای آزمون فرضیه پژوهش به نمایش گذاشته است. نتایج مدل، رابطه علی میان حمایت سازمانی ادراک شده و بطالت اجتماعی را تأیید می‌کند.

جدول ۵. شاخص‌های نیکویی برازش مدل پژوهش

χ ^۲	df	χ ^۲ /df	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI	NNFI
۲۲۴/۲۱	۱۳۴	۱/۶۷۳	۰/۰۷۰	۰/۸۵	۰/۸۰	۰/۹۵	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۸

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه پژوهش

فرضیه	برآورد استاندارد	کمیت t	نتیجه آزمون
حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر منفی، مستقیم و معنادار بر بطالت اجتماعی دارد.	-۰/۶۶	-۶/۶۶	تأیید

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بطالت اجتماعی در فعالیتهای گروهی، معضل بزرگی به‌شمار می‌رود؛ زیرا می‌تواند تلاش و انگیزه افراد را از بین ببرد. بطالت اجتماعی نوعی بیماری اجتماعی است (لاتانه، ولیامز و هارکینر، ۱۹۷۹) که از علاقه افراد به کار گروهی می‌کاهد (ویلیامز و کارو، ۱۹۹۱) و موجب کاهش بهره‌وری فرد و گروه می‌شود، پس تلاش برای کاهش آن از سوی سازمان‌ها حائز اهمیت است. نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد حمایت سازمانی ادراک شده اثر معنادار و منفی بر بطالت اجتماعی می‌گذارد؛ یعنی کارکنانی که پشتیبانی بیشتری از سازمان دریافت می‌کنند، در فعالیتهای گروهی کمتر درگیر بطالت می‌شوند. این نتیجه با دستاوردهای بریانت، البرینگ و مرتی (۲۰۰۹) که ادعا می‌کنند بطالت اجتماعی را می‌توان با تعریف مشوق‌هایی در گروه کاهش داد، پژوهش اسکا و همکارانش (۲۰۰۵) که حمایت سازمانی را بر عملکرد تیم‌ها مؤثر می‌دانند و پژوهش ایدر و ایزنبرگر (۲۰۰۸) که حمایت سازمانی را موجب کاهش کناره‌گیری در فعالیتهای

سازمان می‌دانند، همخوانی دارد؛ چرا که کارکنان تنها در صورت اطمینان کامل به حمایت سازمان، تمام وقت خود را وقف کار خواهند کرد. اگر تصویر کارکنان از نوع رابطه با سازمان در محیط کار و نگرشی که طی فرایند مبادله اجتماعی به دست آورده‌اند، مثبت باشد، خود را برای سازمان با ارزش و محترم می‌بینند و به دنبال اعتقاد و علاقه‌ای که از سازمان دریافت می‌کنند، ملزم به جبران خوبی سازمان می‌شوند، تعلق بیشتری به سازمان می‌یابند و در راستای فعالیت‌های مد نظر سازمان از هیچ کوششی دریغ نمی‌کنند.

پژوهش پیش رو برای این شرکت و سایر شرکت‌ها می‌تواند حائز اهمیت باشد؛ زیرا حمایت سازمانی ادراک شده حالتی در کارمند به وجود می‌آورد که بر اساس آن، فرد احساس می‌کند سازمان او را مهره‌ای مهم، برجسته و مفید می‌داند و به وی نیاز دارد، از این رو با انگیزه بیشتری فعالیت می‌کند. به طور کلی، توجه به منابع انسانی در واکنش مثبت کارکنان نسبت به اهداف سازمان، اهمیت زیادی دارد. حمایت سازمانی ادراک شده موجب عجزین شدن کارکنان با شغلشان می‌شود. کارکنانی که با شغل خود عجزین می‌شوند، به فعالیت‌های کاری و تلاش مضاعف در راستای اهداف گروه، علاقه بیشتری نشان می‌دهند. همچنین حمایت سازمانی تعهد کارکنان را افزایش می‌دهد و سبب عملکرد بهتر کارکنان به منظور جبران می‌شود (ترمبلی، کلوتیر، سیمرد، چنورت و وندنبرگ، ۲۰۱۰). برخوردهای عادلانه سازمان می‌تواند موجب تغییر پاسخ فردی کارکنان به پاسخ‌های گروهی شود، در حالی که برخوردهای ناعادلانه، حس گروهی را در افراد از بین می‌برد (رضاییان، ب ۱۳۹۱: ۷۵-۷۴). سازمان با حمایت از کارکنان، سهم خود را در روابط پویا و متقابل مثبت با کارکنان ادا می‌کند. سازمان با رفع نیازها و ایجاد موقعیت مناسب، می‌تواند زمینه افزایش تلاش کارکنان در راستای اهداف جمعی مد نظر خود را فراهم آورد.

- با توجه به اینکه برقراری عدالت در سازمان، کم‌وکیف پاداش و نحوه اعطای آن، شرایط شغلی و حمایت مدیران از زیردستان، از جمله عوامل اساسی اثرگذار بر ادراک از حمایت سازمانی محسوب می‌شود (رودس و ایزنبرگر، ۲۰۰۲)؛ به مدیران بیمه البرز که سکان‌داران هدایت سازمان‌اند توصیه می‌شود تصمیم‌های سازمان را برای کارکنان تشریح کنند و به تعهدهای شان پای‌بند باشند؛ بدین ترتیب جو اعتماد در سازمان به وجود می‌آید و انسجام گروه‌ها افزایش خواهد یافت، مدیران باید کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های شرکت مشارکت دهند؛

- رعایت عدالت و انصاف در سازمان می‌تواند کارکنان را به اهداف و فعالیت‌های سازمان علاقه‌مند کند تا جایی که آنان بیش از عملکردهای درون‌نقشی، عملکرد فراتر از نقش نیز داشته

باشند. همچنین مدیران برای اجرای عدالت تنها به نگرش خود اکتفا نکنند، بلکه ادراک کارکنان را نیز مد نظر قرار دهند؛

- رقابت و تعارض سازنده در گروه‌ها می‌تواند افراد را به فعالیت‌های گروهی تشویق کند. علاوه بر اهداف فردی، اهداف گروهی نیز صریح و بدون ابهام مشخص شود تا افراد دلیلی برای تلاش در گروه داشته باشند؛
- ارزیابی فرد از جانب همکاران نیز می‌تواند بر کاهش بطالت اجتماعی اثرگذار باشد، همچنین ارزیابی‌ها باید عینی باشد و اگر بخشی از پاداش‌ها به عملکرد گروه اختصاص یابد، کارکنان تعهد بیشتری نسبت به گروه خواهند داشت.

توصیه می‌شود در پژوهش‌های آینده تفاوت‌های فردی به‌خصوص، ویژگی‌های شخصیتی و علاقه فرد به کار که می‌تواند بر عملکرد افراد مؤثر باشد، همچنین نوع رابطه با سرپرست، رابطه با سایر اعضای گروه و سیستم‌های انگیزشی سازمان که می‌توانند از عوامل اثرگذار باشند و بطالت اجتماعی را کاهش دهند، بررسی شود. تأثیر عوامل موقعیتی، مانند ریسک تنبلی در کار، دیده‌شدن وظیفه (قابلیت تشخیص فعالیت هر فرد برای خود و دیگران) و توانایی سرپرست یا مدیر در ارزیابی عملکرد کارکنان نیز، از جمله موضوعاتی است که می‌توان در پژوهش‌های بعدی در نظر گرفت.

این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش‌ها محدودیت‌هایی داشته است. بخشی از محدودیت‌های پژوهش حاضر از جامعه آماری سرچشمه می‌گیرد که از آن جمله می‌توان به بی‌دقتی اعضای نمونه در پاسخگویی به سؤال‌ها و انحصار مطالعه به شرکتی خاص اشاره کرد. بخشی دیگر از محدودیت‌ها از دسته محدودیت‌های علمی پژوهش محسوب می‌شود که گستردگی مفاهیم نظری پژوهش، تعداد کم پژوهش‌هایی که به بررسی این متغیرها پرداخته‌اند، انتزاعی بودن برخی از مفاهیم و سؤال‌های پرسشنامه و محدود بودن ابزار جمع‌آوری اطلاعات به پرسشنامه را دربرمی‌گیرد.

References

- Asadi, A., Fayyazi, M. & Hasangholipour Yasory, T. (2014). Organizational Parameters Affecting Work-Life Balance Employees of an Automotive Parts' Manufacturer. *Journal of public administration*, 6(2): 209-226. (in Persian)
- Bryant, S. M., Albring, S. M., Murthy, U. (2009). The effects of reward structure, media richness and gender on virtual teams, *International Journal of Accounting Information Systems*, 10 (4): 190-213.

- Chen, Z. X., Aryee, S., & Lee, C., (2005). Test of a mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, (66): 457-470.
- Chiang, Ch. F. & Hsieh, T. SH. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, (31): 180-190.
- Clark, J. & Baker, T. (2011). "It's Not Fair!" Cultural Attitudes to Social Loafing in Ethnically Diverse Group. *Intercultural Studies*, (1):124-140.
- Comer, D. R. (1995). A model of social loafing in real work groups. *Human Relations*, (48): 647-667.
- Conway, N., Coyle-Shapiro, J., A-M. (2012). The reciprocal relationship between psychological contract fulfillment and employee performance and the moderating role of perceived organizational support and tenure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (85): 277-299.
- Deans, C. (2004). Nurses and occupational violence: The role of organizational support in moderating professional competence. *Australian Journal of Advanced*, 22(2): 14-18.
- Deconinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, (63): 1349-1355.
- Eby, L.T. & Dobbins, G.H. (1997). Collectivistic orientation in teams: An individual and group-level analysis, *Journal of Organizational Behavior*, (18): 275-295.
- Eder, P. & Eisenberger, R., (2008). Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, (34): 55-68.
- Eisenberger, R. Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, (71): 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, (75): 51-59.
- Esakhani, A. (2013). Explaining the role of job resources and personal resources in employees work engagement. *Journal of public administration*, 5(2): 73-96. (in Persian)
- George, M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35 (1): 191-202.
- Golparvar, M., Javadian, Z. & Hosseinzadeh, Kh. (2011). Structural Model of Psychological Contract, Organizational Justice, Ethical Leadership, Leader-Member Exchange and Organizational Support. *Journal of Modern Industrial/Organization Psychology*, 7(2): 21-32. (in Persian)

- Hardy, C. J. (1990). Social loafing: Motivational losses in collective performance. *International Journal of Sport Psychology*, (21): 305-327.
- Harkins, S. & Szymanski, K. (1989). Social loafing and group evaluation, *Journal of Personality & Social Psychology*, (56): 934-941.
- Harkins, S., Latané, B. & Williams, K. D., (1980). Social loafing: allocating effort or taking it easy? *Journal of experimental and Social Psychology*, (16): 457-465.
- Jacobs, G., Belschak, F. D. & Hartog, D. N. D. (2014). (Un) Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice. *Journal of Business*, 121(1): 63-76.
- Jawahar, I.M. & Hemmasi, P. (2006). Perceived organizational support for women' advancement and turnover intentions. The mediating role of job and employer satisfaction, *Women in Management Review*, 21 (8): 643-661.
- Karau, S.J. & Williams, K. D. (1993). Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, (65): 681-706.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, (30): 607-610.
- Krishnan, D. & Sheelamary, M. V. (2012). Perceived organizational support – an overview on its antecedents and consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2 (4): 1-13.
- Latane, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many Hands Make Light the Work: The Causes and Consequences of Social Loafing, *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6): 822-832.
- Levi, D. (2014). *Group Dynamics for Teams*. 4th Edition. Sage Publications, ISBN: 9781412999533.
- Murphy, S. M., Wayne, S. J., Liden, R. C. & Erdogan, B. (2003). Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships. *Human Relations*, 56(1): 61-84.
- Osca, A., Urien, B., González-Camino, G., Martínez-Pérez, D. & Martínez- Pérez, N. (2005). Organisational support and group efficacy. *Journal of Managerial Psychology*, 20(3-4): 292 - 311.
- Rahmanian Koushkaki, M. & Abbasi, E. (2014). The mechanisms effect on employees' entrepreneurial behavior in Jihad-e-Keshavarzi management of Jahrom Count, *Journal of public administration*, 5(4): 121-138. (in Persian)
- Rezaian, A. (2011). *Fundamentals of Organization and Management*, Tehran: Samt. (in Persian)
- Rezaian, A. (2012a). *Team-Building in the 21st century (Advanced organizational behavior management)*, Tehran: Samt. (in Persian)

- Rezaian, A. (2012b). *Anticipatory and Organizational Justice (Advanced organizational behavior management)*, Tehran: Samt. (in Persian)
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 697-714.
- Riggle, R.J., Edmondson, D.R. & Hansen, J.D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, (62): 1027-1030.
- Robbins, S. & Judge, T., (2008). *Organizational Behavior*. 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Sabokroo, M., Kalhorian, R., Kamjoo, Z. & Taleghani, Gh. (2011). Work-family Conflict: The role of organizational Supportive perception in turnover intention (case study of nurses of Tehran's hospital). *Journal of public administration*, 3(6): 111-236. (in Persian)
- Simms, A. & Nichols, T. (2014). Social loafing: A Review of the Literature. *Journal of Management Policy and Practice*, 15(1): 58-67.
- Smrt, D. L. & Karau, S. J. (2011). Protestant Work Ethic Moderates Social Loafing, *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 15(3): 267-274.
- Stark, E. M., Shaw, J. D. & Duffy, M. K. (2007). Preference for Group Work, Winning Orientation, and Social Loafing Behavior in Groups, *Group & Organization Management*, 32(6): 699-723.
- Tan, H. & Tan, M. (2008). Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 142(1): 89-108.
- Tremblay, M., Cloutier, J., Simard, G., Chenevert, D. & Vandenberghe, Ch. (2010). The role of HRM practices, procedural justice, organizational support and trust in organizational commitment and in-role and extra-role performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(3): 405-433.
- Tsaw, D., Murphy, S. & Detgen, J., (2011). Social Loafing and Culture: Does Gender Matter? *International Review of Business Research Papers*, 7(3): 1-8.
- Vaartstra, M. (2012). *Perfectionism and Perceptions of Social Loafing in Youth Soccer Players*. Alberta, Edmonton.
- Williams, K. D. & Karau, S. J. (1991). Social loafing and social compensation: The effects of expectations of coworker performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(4): 570-581.
- Zampetakis, L.A., Beldekos, P. & Moustakis, V.S. (2009). Day-to-day entrepreneurship within organisations: The role of trait Emotional Intelligence and Perceived Organizational Support. *European Management Journal*, (27): 165-175.