

طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی

احمدعلی خائف الهی^۱، زهرا علی پور درویشی^{۲*}

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- مربی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

پذیرش: ۸۸/۱۲/۲۲

دریافت: ۸۶/۷/۲۸

چکیده

سایش اجتماعی یکی از دستاوردهای منفی زندگی اجتماعی است که هزینه‌های سنگینی برای سازمان‌ها و جامعه دارد. این مقاله در راستای مساعدت به مدیران برای تخفیف اثرات منفی سایش اجتماعی بر کارکنان تألیف شده است و هدف آن احصای اجزای مدل سایش اجتماعی در سازمان‌های مورد مطالعه و ایجاد هوشیاری اجتماعی در مدیران و کارکنان می‌باشد. این تحقیق در دو سازمان، یعنی وزارت نفت و وزارت دارایی انجام شده است. در این مقاله یک مدل مفهومی بر اساس تئوری انصاف طراحی شده که رابطه متغیر مستقل (سایش اجتماعی) و متغیر وابسته (پیامدهای ارتباطات کارکنان) و نقش متغیر میانجی (ادراک عدالت) در تعامل بین این دو متغیر، با توجه به متغیرهای تعدیلگر (ابعاد فرهنگی فردی و وظایف سیستم مدیریت منابع انسانی) را از طریق روش تحلیل مسیر و ساب گروپ آزمایش نموده است. براساس نتایج حاصل از برازش مدل سایش اجتماعی برای سازمان‌های مورد مطالعه، نقش متغیر میانجی ادراک عدالت و متغیر تعدیلگر وظایف مدیریت منابع انسانی تأیید شده ولی نقش تعدیلگر ابعاد فرهنگی فردی (بعد فاصله از قدرت) تأیید نشده است.

کلیدواژه‌ها: سایش اجتماعی، ادراک عدالت، پیامدهای ارتباطات کارکنان، تئوری انصاف.

۱- مقدمه

اخیراً محققان سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی به زوایای تاریک زندگی سازمانی^۱، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی^۲ و جزئیات روابط نزدیک میان‌فردی توجه خاصی داشته‌اند [۱؛ ۲؛ ۳]. یکی از این موارد سایش اجتماعی^۳ [۴] نام دارد 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 میان‌فردی، موفقیت‌های شغلی، اعتبار و محبوبیت در سازمان می‌باشند [۲]. در تحقیقات انجام‌شده مشخص شد که مراودات سازمانی برای کارکنان نتایج به‌همراه دارد که آن را مجموعه پیامدهای کارکنان^۴ نامیده‌اند و سایش اجتماعی یکی از موضوعاتی است که اخیراً به‌عنوان متغیر مستقل در ارتباط با مجموعه پیامدهای کارکنان مورد توجه قرار گرفته است. دانشمندان این حوزه، این مجموعه را به سه دسته تقسیم کرده‌اند [۱].

۱- پیامدهای نگرشی؛ مانند نگرش شغلی^۵ ضعیف که شامل عدم رضایتمندی، تعهد پایین و عدم اعتماد میان افراد می‌باشد [۴]؛

۲- پیامدهای سلامت و بهزیستی^۶ که شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی [۳؛ ۵؛ ۶؛ ۷؛ ۸] می‌باشد؛

۳- پیامدهای رفتاری، که شامل رفتارهای انحرافی^۷ مانند خشونت و خرابکاری، غیبت، وقفه در کار و کندکاری ارادی و رفتارهای غیرشهروندی^۸ [۹؛ ۱۰؛ ۱۱؛ ۱۲؛ ۱۳] می‌باشد. این پیامدها می‌توانند موجب مراودات نابهنجار پرسنل 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 [۱؛ ۲؛ ۸؛ ۱۴؛ ۱۵؛ ۱۶؛ ۱۷؛ ۱۸؛ ۱۹؛ ۲۰؛ ۲۱]. مطالب فوق بیانگر اهمیت سایش اجتماعی در سازمان‌ها هستند، اما ارتباط بین ادراک افراد از رفتارهای

1. The "dark side" of organizational life
2. The negative side of social interaction
3. social undermining
4. employee outcomes array
5. job attitude
6. health and well being
7. deviant behavior
8. un citizenship behavior

منفی با بافت اجتماعی سازمان به شکل‌گیری عکس‌العمل‌های پیچیده‌تری نسبت به سایش اجتماعی می‌انجامد که ظرفیت سازمان‌ها را برای توسعه، تقلیل می‌دهد و اقدامات مدیران سازمان‌ها برای کاهش اثرات منفی تعاملات اجتماعی، بیانگر هوشمندی اجتماعی آن‌ها و امری ضروری در راستای تسهیل توسعه نیروی انسانی است [۳۹]. حال مسئله این است که سایش اجتماعی یک معضل سازمانی است و مطالعه اثرات آن بر کارکنان و متغیرهای دخیل در تعامل بین سایش اجتماعی و مجموعه پیامد کارکنان اهمیت خاصی دارد. با توجه به مطالب فوق این سؤال مطرح می‌شود: اجزای مدل تبیین‌کننده سایش اجتماعی کدامند و اثرات آن‌ها در سازمان بر رفتار پرسنل چیست؟ فرضیه اصلی منتج‌شده از سؤال تحقیق به شرح ذیل می‌باشد:

اجزای مدل سایش اجتماعی برانزنده سازمان‌های ایرانی مورد مطالعه، شامل سایش اجتماعی در سطح همکاران و سرپرستان، وظایف سیستم منابع انسانی شامل آموزش برای پست و وضوح شرح شغل، ابعاد فرهنگی در سطح فردی شامل بعد فاصله از قدرت، ادراک عدالت کارکنان و مجموعه پیامدهای نگرشی، سلامتی و رفتاری کارکنان می‌باشد.

مشارکت این مقاله توسعه و آزمایش مدل مفهومی سایش اجتماعی است؛ به طوری که رابطه متغیر مستقل (سایش اجتماعی) و متغیر وابسته (پیامد ارتباطات کارکنان) و نقش متغیر میانجی (ادراک عدالت) در تعامل بین این دو متغیر، با توجه به متغیرهای تعدیل‌کننده، یعنی ابعاد فرهنگی و وظایف سیستم مدیریت منابع انسانی را در دو سازمان ایرانی (وزارت نفت و اقتصاد و دارایی) بررسی نموده و با استفاده از روش تحلیل مسیر^۱ به یک مدل نهایی رسیده است. همچنین نوآوری این مقاله واردکردن متغیرهای تعدیل‌گر وظایف سیستم مدیریت منابع انسانی و فرهنگ فاصله از قدرت به مدل می‌باشد که در مطالعات قبلی لحاظ نشده بود.

۲- پیشینه تحقیق

تعریف وینکور و همکارانش [۳] از سایش اجتماعی عبارت است از: «احساسات و هیجانات منفی مانند خشم و بی‌علاقگی که به سمت یک فرد خاص نشانه‌گیری و هدایت می‌شود،

همین‌طور ارزشیابی منفی از نگرش‌ها، فعالیت‌ها و تلاش‌های شخص مزبور و سایر رفتارهای عمدی و ارادی از سوی سرپرست و همکاران که توانمندی‌های او را برای رسیدن به اهداف شغلی‌اش مختل می‌کنند.» رفتارهای انفعالی ارادی، مانند خودداری از ارائه اطلاعات مهم و لازم به شخص مورد سایش و رفتارهای فعال مانند توهین، حرکات ناراحت‌کننده اما بی‌صدا با اعضای صورت، بدگویی و شایعه‌سازی مکرر، سایش محسوب می‌شوند. مطالعات مربوط به سایش اجتماعی بر مبنای تحقیقات روان‌شناسی اجتماعی خانم کارن روک (۱۹۸۴) دلیل بر میزان مبادلات اجتماعی مشکل‌ساز در مجموعه تجربیات افراد، بنا شده است. خانم روک در مقاله «جنبه منفی تعاملات اجتماعی: اثرات بهزیستی روان‌شناختی»، تأثیرات جوانب مثبت و منفی مراودات اجتماعی را بر وضعیت سلامتی زنان سالمند بررسی کرد و نتیجه این بود که اثر فعالیتهای منفی بر سلامت زنان موردنظر، به مراتب قوی‌تر از فعالیت‌های مثبت بوده است [۱۸، ص ۶]. لازم به ذکر است که تحقیقات اولیه بیشتر به جنبه مثبت تعاملات اجتماعی و منافع آن تحت عنوان «حمایت اجتماعی» پرداخته‌اند و سپس مفهوم منفی سایش اجتماعی مطرح شده است که محور آن‌ها اثرات منفی سایش اجتماعی بر سلامتی جسمانی و روانی بوده است [۲۲]. با مطالعه سیر تحقیقات مزبور معلوم می‌شود که موضوع سایش اجتماعی ابتدا در حوزه عمومی روان‌شناسی اجتماعی شکل گرفته و سپس وارد مطالعات سازمانی شده است. وینکور و ون رین (۱۹۹۳) ارتباط حمایت اجتماعی و سایش اجتماعی با سلامت روانی را در ارتباطات نزدیک میان فردی، مورد پژوهش قرار دادند و نتایج آماری مربوطه، اثرات منفی سایش اجتماعی بر سلامت روانی را کاملاً تأیید نمودند [۳، ص ۳۵۵]. این در حالی است که محققان متأخر، تمرکز کمتری بر کمیت و توجه بیشتری به کیفیت ارتباطات اجتماعی، مانند دخالت و فضولی ارادی، تمسخر و استهزاء و عدم حساسیت به ارتباطات میان‌فردی نشان داده‌اند. دافی و دیگران (سپتامبر ۲۰۰۶) ارتباط سایش اجتماعی در سطح فردی و گروهی را با احترام به خود^۱ و روان رنجوری^۲ مطالعه کردند [۴]. دان و شوایتزر (۲۰۰۶) در مقاله‌ای به‌نام حسادت و سایش اجتماعی در سازمان‌ها، رابطه این دو متغیر و تصمیم‌گیری‌های غیراخلاقی را بررسی نمودند [۱۴]. در یک پژوهش دیگر دافی و دیگران (ژوئن ۲۰۰۶) به بررسی بافت اجتماعی سازمان و ارتباط آن با سایش اجتماعی پرداختند و

1. Self-Esteem
2. Neuroticism

در این راستا ادراک عدالت را به‌عنوان متغیر مربوط به بافت اجتماعی و مداخله‌کننده بین سایش اجتماعی و مجموعه پیامدهای کارکنان معرفی کردند که نتایج مربوطه مؤید نقش میانجی ادراک عدالت بود [۲].

۳- مبانی نظری

در ادبیات سایش اجتماعی دافی و دیگران (۲۰۰۶) به نقش ادراک عدالت به‌عنوان متغیر میانجی بین سایش اجتماعی و مجموعه پیامدهای کارکنان اشاره کرده‌اند که این موضوع از طریق تئوری انصاف تبیین گشته است. همچنین سایر محققان به دنبال متغیرهای زمینه‌ای بوده‌اند که بتوانند رابطه سایش اجتماعی و ادراک عدالت را تعدیل کنند که این موارد در ذیل توضیح داده شده‌اند:

۳-۱- ادراک عدالت

از دیدگاه فولگر (۱۹۹۴، ۱۹۹۸ و ۲۰۰۱)، راپ و کروپانزانو (۲۰۰۲) کارکنان انتظار دارند که در سازمان با آن‌ها عادلانه رفتار شود [۲۴]. بین عدالت و ادراک عدالت تفاوت وجود دارد، زیرا افراد در موضع قضاوت در مورد عدالت قرار می‌گیرند که یک امر ذهنی است و ممکن است یک موضوع واحد برای یک شخص مطلوب و منصفانه باشد و برای دیگری منصفانه نباشد، لذا این ادراک عدالت است که قضاوت فرد را شکل می‌دهد، نه مفهوم عدالت به‌صورت یک امر عینی خارجی که برای سه جنبه عدالت یعنی عدالت توزیعی^۱، عدالت رویه‌ای^۲ و عدالت مراوده‌ای^۳ صدق می‌کند. عدالت توزیعی عبارت است از انصاف ادراک‌شده از دستاوردهای سازمانی (مانند جبران خدمات)، عدالت رویه‌ای عبارت از انصاف ادراک‌شده از فرایندهای به‌کار گرفته‌شده برای حل مسائل و مشکلات است و عدالت مراوده‌ای عبارت از انصاف ادراک‌شده در ارتباطات میان کارکنان است [۲۴؛ ۲۵؛ ۲۶؛ ۲۷].

1. distributive justice
2. procedural justice
3. interactional justice

۲-۳- تئوری انصاف^۱ و سایش اجتماعی

طبق تئوری انصاف فولگر و کروپانزانو (۱۹۹۸) وقتی افراد توسط سرپرست یا همکارشان مورد سایش اجتماعی قرار می‌گیرند، یکسری تفکر مقایسه‌ای^۲ که به‌عنوان اندیشه‌های ضدواقعی شناخته^۳ می‌شود، در ذهن آن‌ها شکل می‌گیرد. آن‌ها آن چیزی را که واقعاً اتفاق افتاده است، با آن چیزی که باید اتفاق می‌افتاده است یا آن‌ها دوست داشته‌اند که اتفاق بیفتد، مقایسه می‌کنند؛ درواقع افراد اتفاقات و فرایند اطلاعات را در یک شکل مکانیکی ساده ادراک نمی‌کنند؛ آن‌ها تفکرات و تجربیات گذشته و روش شخصی تفکرشان را به‌صورت یک تعبیر و تفسیر پیچیده به اطلاعات موردنظر اضافه می‌کنند و درواقع از تصوراتشان^۴ استفاده می‌کنند و در مورد آنچه اتفاق افتاده است؛ مقایسه‌هایی انجام می‌دهند و تعدادی سناریوی جایگزین را در موقعیت‌های مختلف بررسی می‌کنند [۲۸؛ ۲۹؛ ۳۰]. مثلاً فردی که مورد سایش قرار گرفته بیان کرده است که اگر رئیس برای ارتقای من مانع‌تراشی نمی‌کرد، «من یک وضعیت مالی خوب داشتم و نیاز به شغل دوم نداشتم و اینقدر خسته نمی‌شدم و به خانواده‌ام رسیدگی بیشتری می‌کردم و مشکلاتی که اخیراً با همسر و فرزندانم دارم به وجود نمی‌آمد (سناریوی ۱)». این شخص در مورد این وضعیت ادراک بی‌عدالتی دارد و این احساس آزرده‌گی در او، برجسته و بزرگ‌نمایی [۲۹، ص ۳۵۸]؛ به‌ویژه اگر فکر کند «ضمناً رفتار رئیس غیراخلاقی است و نباید انجام می‌شد (سناریوی ۲)». البته شق دیگری وجود دارد که او فکر کند «رئیسش به دلیل محدودیت‌های قانونی یا محیطی نمی‌توانسته رفتار دیگری انجام دهد (سناریوی ۳)»، در نتیجه، در این حالت از ادراک بی‌عدالتی و آزرده‌گی او کاسته می‌شود. تئوری انصاف سعی در تشریح فرایند مقایسه و جایگزین نمودن واقعیت‌ها با ضدواقعیت‌ها دارد. در تحقیقات روان‌شناسی، این جایگزین‌ها، تحت‌عنوان ضدواقعی مطرح شده‌اند. عمده نتایج مطالعات تجربی حاکی از آن است که وقایع منفی مثل سایش، به‌ویژه در مواردی که هنجارهای اخلاقی را نقض می‌کنند، محرک اولیه افکار ضدواقعی [۲۵، ص ۳۳۳].

1. fairness theory
2. contrastive thinking
3. Counterfactuals
4. imaginations

۳-۳- نقش ادراک عدالت در شکل‌گیری ارتباط بین سایش اجتماعی و مجموعه

پیامدهای کارکنان

دافی و دیگران (۲۰۰۶) در مطالعات نظری خود، به نقش میانجی ادراک عدالت در رابطه تعاملی بین سایش اجتماعی و پیامدهای نگرشی، رفتاری و سلامتی اشاره کردند [۲]. تئوری انصاف می‌گوید ادراک عدالت در کسی که مورد سایش اجتماعی قرار می‌گیرد، پایین است و همین امر محور شکل‌گیری مجموعه پیامدهای منفی رفتاری، نگرشی و سلامتی در او می‌شود. همین‌طور آن‌ها عنوان کردند که سایش اجتماعی در جریان ارتباطات میان افراد در سازمان اتفاق می‌افتد، پس در این فرآیند، ادراک عدالت مراددهای و رویه‌ای نقش مهم‌تری نسبت به عدالت توزیعی ایفا می‌نمایند. جدول شماره ۱ تحقیقاتی را نشان می‌دهد که اثرات ادراک عدالت را بر مجموعه پیامدهای کارکنان نشان می‌دهند.

جدول ۱ اثرات ادراک عدالت بر مجموعه پیامدهای کارکنان

موضوع	نویسنده و تاریخ
اثرات ادراک عدالت بر رفتارهای شهروندی در سازمان	مورمن ۱۹۹۱ [۲۶]
ادراک عدالت و رفتارهای تلافی‌جویانه	ون دن بوس، ورمانت و ویلک ۱۹۹۷ [۲۶]
ادراک عدالت و انتقام‌جویی سازمانی	سامرز و ودانوویچ ۲۰۰۱ [۲۶]
ادراک عدالت و رضایتمندی کارکنان، اعتماد و تعهد سازمانی	کولکویت و دیگران ۲۰۰۱ [۲۶]
اثرات عدم اطمینان و ادراک عدالت بر سلامتی کارکنان	الواینیو وهمکاران (۲۰۰۵) [۲۷]
ادراک عدالت و تمایل به جابه‌جایی شغلی در میان حسابداران کانادایی	پارکر و کلومایر (۲۰۰۵) [۲۹]
عدالت در کار و مرگ و میر کارکنان ناشی از بیماری قلبی	الواینیو وهمکاران (۲۰۰۶) [۲۸]

۳-۴- نقش تعدیل‌کننده ارزش‌های فرهنگی در سطح فردی^۱ در ارتباط سایش اجتماعی و ادراک عدالت

از آن‌جا که رفتار سایشی در یک محیط اجتماعی، یعنی سازمان اتفاق می‌افتد و فرهنگ نیز یکی از زیرمجموعه‌های این محیط است، توجه به ابعاد فرهنگی، اهمیت ویژه‌ای دارد. شواهد قابل‌توجهی در روان‌شناسی اجتماعی وجود دارد که مبادلات و فرایندهای اجتماعی به‌طور فرهنگی اقتضایی هستند [۲۲]. ارتباطات میان کارکنان در سازمان بر مبنای ساختار سازمانی نیز یک مبادله اجتماعی است که تحت‌تأثیر گرایش‌های ارزشی فرهنگی کارکنان قرار دارد [۲۹، ص ۳۵۸]. در این مقاله منظور از فرهنگ، ابعاد فرهنگی در سطح فردی بر اساس نوع‌شناسی هافستد (فاصله از قدرت، اجتناب از عدم اطمینان، جمع‌گرایی/فردگرایی) می‌باشد. با بررسی جنبه‌های تاریک زندگی سازمانی مشخص می‌شود که قدرت در لایه‌های زیرین هر سازمان کمین کرده و منتظر است تا نمونه‌های زشتی را به نمایش بگذارد که در جهت محدود کردن، انکار و تضعیف روحیه افراد در سازمان عمل می‌کند. یکی از مظاهر منفی استفاده از قدرت، مفهوم سرپرستی سوءاستفاده‌گرانه است (تیر ۲۰۰۰) که باعث ایجاد یک جو منفی، بین رئیس و مرئوس می‌شود. بعد فرهنگی فاصله از قدرت به این امر اشاره دارد که چگونه فرهنگها توزیع نابرابر قدرت را مورد پذیرش قرار می‌دهند. فرهنگ‌های با فاصله از قدرت بالا، روابط سلسله‌مراتبی و تبعیت از صاحب قدرت را در قبال کسب امنیت مالی می‌پذیرند و تفاوت در قدرت و نتایج آن را بیش از فرهنگ‌های با فاصله از قدرت کم، مثل آمریکا، قبول می‌کنند. به این ترتیب، آنچه در اینجا اهمیت می‌یابد، بررسی امکان بروز رفتارهای سوءاستفاده‌گرانه در فرهنگ‌های با فاصله از قدرت کم و فرهنگ‌های با فاصله از قدرت زیاد و ارتباط آن‌ها با سایش اجتماعی می‌باشد. جدول شماره ۲، مطالعات مربوط به فرهنگ و ادراک عدالت و رفتارهای سایشی را نشان می‌دهد.

1. individual- level cultural values

جدول ۲ مطالعات مربوط به فرهنگ و ادراک عدالت و رفتارهای سایشی

موضوع	نویسنده و تاریخ
نفوذ گرایش‌های فرهنگی کارکنان (در سطح فردی) بر ادراک انصاف و نتایج آن بر رفتار و ارتباطات کارکنان در بخش خدمات	پاترسن و دیگران (۲۰۰۶)
ارتباط هنجارهای اجتماعی و سازمانی با ادراک عدالت	کینگزلی [۲۶]
نقش بعد فرهنگی فاصله از قدرت به عنوان متغیر مداخله‌گر در ارتباط بین ادراک عدالت و پیامدهای کارکنان در چین	بگلی و دیگران (۲۰۰۰) [۳۲]
نقش بعد فرهنگی جمع‌گرایی/ فردگرایی در سطح فردی در ایجاد تورش در ادراک عدالت	گلفاند و دیگران (۲۰۰۲) [۳۳]
نقش تعدیل‌گر فرهنگ سازمانی در شیوع و تأثیر حسادت و رفتارهای سایشی	دان و شوایتزر (۲۰۰۶) [۷]
رابطه فاصله از قدرت و رفتارهای سوءاستفاده‌گرانه سرپرستان و ارتباط منفی رفتارهای سوءاستفاده‌گرانه با رضایتمندی و تمایل به ترک شغل	وال ماتيو (۲۰۰۵) [۱۹]

۵-۳- نقش تعدیل‌کننده و وظایف منابع انسانی، شامل آموزش کارکنان و وضوح

شرح شغل، در ارتباط بین ادراک عدالت و سایش اجتماعی

طبق ادبیات موجود بین ویژگی‌های سیستم منابع انسانی از جمله آموزش کارکنان و ادراک عدالت، به‌طور کلی [۳۷: ۳۸] رابطه معنی‌داری دیده شده است همچنین لی و دیگران (۱۹۹۹) در یک تحقیق در مورد ادراک عدالت و تأثیر آن بر طرح‌های پرداخت مهارت‌محور به این نکته اشاره کرده‌اند که آموزش باعث می‌شود که درک و فهم کارکنان از موضوع شغل بالا برود و جریان ارتباطات بین کارکنان به نحو صحیح صورت بگیرد؛ لذا ادراک عدالت افزایش می‌یابد [۳۸]، از طرف دیگر به نظر می‌رسد که وضوح شرح شغل نیز همان کارکرد آموزش را در افزایش درک کارکنان از محتوای کار و تصحیح جریان ارتباطات دارند، زیرا طبق تحقیق بالدر (۲۰۰۶) رویه‌ها و نتایج آن‌ها به‌طور مستقیم در کار تمییز داده می‌شوند و ادراک عدالت رویه‌ای به‌دلیل عدم وجود یا کمبود توضیح و تشریح رویه‌ها پایین می‌آید [۳۹].

۴- مدل مفهومی، سوالات و فرضیات تحقیق

متغیرهایی که با توجه به ادبیات فوق‌الذکر در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند، در مدل مفهومی تحقیق، یعنی نمودار شماره ۱ دیده می‌شود. متغیر سایش اجتماعی در سطح سرپرست و همکار به‌عنوان متغیر مستقل و متغیر مجموعه پیامدهای کارکنان می‌باشد. نگرش شغلی (عدم رضایتمندی)، عدم بهزیستی (افسردگی و استرس) و رفتار انحرافی (تمایل به ترک شغل) می‌باشد. دو متغیر تعدیل‌کننده شامل: ابعاد فرهنگی در سطح فردی (فاصله از قدرت)، وظایف سیستم مدیریت منابع انسانی (آموزش برای پست و وضوح شرح شغل) می‌باشد. متغیر ادراک عدالت نیز به‌عنوان متغیر میانجی (ادراک عدالت مرادده‌ای فردی و سازمانی و عدالت رویه‌ای) بوده است. فرضیات مربوطه نیز با توجه به مدل مفهومی توسعه داده شده‌اند که به شرح زیر می‌باشند:

فرضیات:

فرضیه اصلی: اجزای مدل سایش اجتماعی که براننده سازمان‌های ایرانی مورد مطالعه می‌باشد، شامل سایش اجتماعی در سطح همکار و سرپرست، وظایف مدیریت منابع انسانی، ابعاد فرهنگی در سطح فردی، ادراک عدالت و مجموعه پیامدهای کارکنان می‌باشد.

فرضیات فرعی:

۱- افزایش سایش اجتماعی در سطح سرپرست و همکار از طریق کاهش ادراک عدالت باعث اثرات منفی بر مجموعه پیامدهای کارکنان می‌شود؛

۲- ادراک عدالت کارکنان در رابطه بین سایش اجتماعی و مجموعه پیامدهای کارکنان، نقش میانجی دارد؛

۳- وظایف مدیریت منابع انسانی شامل آموزش برای پست و وضوح شرح شغل، رابطه بین سایش اجتماعی و ادراک عدالت کارکنان را تعدیل می‌نمایند؛

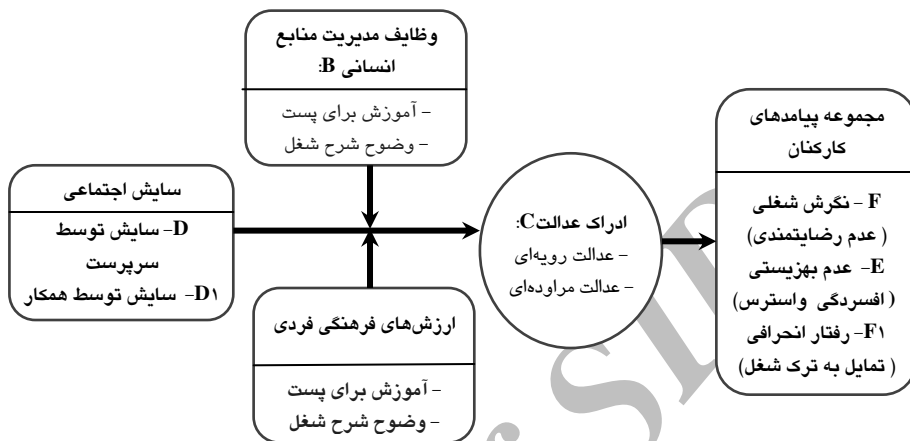
۴- فرهنگ فردی فاصله از قدرت، رابطه بین سایش اجتماعی و ادراک عدالت کارکنان را تعدیل می‌نمایند.

۵- روش تحقیق

این تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی است که از طریق نظرسنجی از کارکنان با وضعیت

استخدام رسمی در وزارتخانه‌های نفت و اقتصاد و دارایی انجام شده است برای افزایش اعتبار تحقیق، متغیر استخدام رسمی به‌عنوان متغیر کنترل انتخاب شد. تعداد نمونه براساس فرمول حجم نمونه برای جامعه محدود محاسبه شد و تعداد ۲۰۰ پرسشنامه در یک مجموعه از وزارت نفت در تهران و ۸۰ پرسشنامه در یک سازمان از وزارت اقتصاد و دارایی توزیع شد که ۱۷۷ پرسشنامه از جامعه اول و ۵۴ پرسشنامه از جامعه دوم معتبر و در تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه مزبور شامل پنج سؤال مربوط به اطلاعات دموگرافیک و سنجش متغیر مستقل سایش اجتماعی با مقیاس ۱۳ آیتمی دافی و دیگران (۲۰۰۲) [۱] می‌باشد که شامل پرسشنامه سایش سرپرست (با آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۱۱) و سایش همکار در سطح فردی (با آلفای کرونباخ ۰/۸۷۷) است. برای اندازه‌گیری متغیر میانجی ادراک عدالت از مقیاس «PFIT»^۱ پرسشنامه اندازه‌گیری ادراک عدالت در رفتار میان فردی (دونوان و همکاران ۱۹۹۸) [۱؛ ۴۰] استفاده شده است که چهار سؤال مربوط به ادراک عدالت مراوده‌ای فردی، ۸ سؤال مربوط به ادراک عدالت مراوده‌ای سازمانی و ۶ سؤال مربوط به ادراک عدالت رویه‌ای جمعاً شامل ۱۸ سؤال (آلفای کرونباخ ۰/۸۸۹) بوده است. همین‌طور برای اندازه‌گیری متغیر وابسته، یعنی مجموعه پیامدهای کارکنان از پرسشنامه رضایت استرس و تمایل به ترک سازمان [۱] (آلفای کرونباخ ۰/۸۴۰) و پرسشنامه افسردگی مقیاس^۲ «CES-D10» [۴۲؛ ۴۱] (آلفای کرونباخ ۰/۷۰۱) استفاده شده است. برای سنجش متغیر تعدیل‌گر اول، یعنی فرهنگ فردی فاصله از قدرت از پرسشنامه رئیس - مرئوس (وال ماتیو ۲۰۰۵) [۱۸] (آلفای کرونباخ ۰/۷۹۲) و پرسشنامه فرهنگ و ادراک عدالت^۳ [۲۲] (آلفای کرونباخ ۰/۶۹۰) استفاده شده است. در مورد متغیر تعدیل‌گر دوم، یعنی وظایف مدیریت منابع انسانی دو سؤال برای آموزش برای پست و وضوح شرح شغل و محقق‌ساخته (آلفای کرونباخ ۰/۷۵۹) بوده است. برای تحلیل یافته‌ها از نرم افزار LISREL و SPSS استفاده شده و از روش‌های تحلیل عاملی، تحلیل مسیر، آزمون‌های همبستگی و روش ساب‌گروپ^۴ برای متغیرهای تعدیل‌گر استفاده شده است. کاربرد روش تحلیل مسیر در این مقاله، تبیین رابطه میان مجموعه‌ای از متغیرهای مشاهده شده بوده است [۴۳].

1. Perceptions of Fair Interpersonal Treatment Scale (PFIT)
2. Center for Epidemiologic Studies Short Depression Scale (CES-D 10)
3. CVSCALE
4. Sub Group Analysis



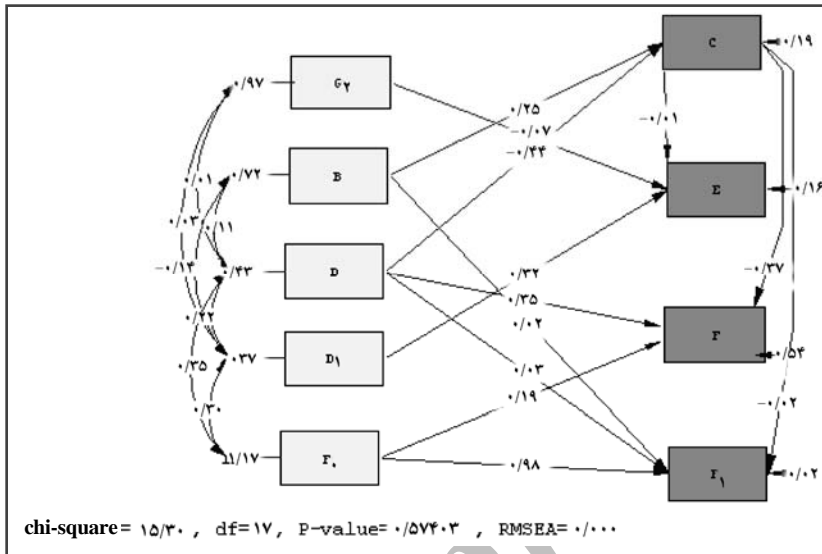
نمودار ۱ مدل مفهومی پیشنهادی

۶- یافته‌ها

نتایج تحلیل مسیر با ویژگی‌های $RMSE=0/000$ ، $chi-square = 15/30$ ، $p-value=0/57403$ و $GFI=0/99$ ، $CFI=0/98$ و $\chi^2/df=0/9$ رضایت‌بخش است و فرضیه اصلی یعنی اجزای مدل و رابطه بین متغیرها تأیید می‌شود که خروجی نرم‌افزار لیزرل در نمودار شماره ۲ دیده می‌شود.

آزمون فرضیات فرعی:

فرضیه فرعی ۱- افزایش سایش اجتماعی از طریق کاهش ادراک عدالت، باعث اثرات منفی بر مجموعه پیامدهای کارکنان می‌شود. به این ترتیب آزمون‌های همبستگی طبق جدول شماره ۱ رابطه معنی‌دار بین سایش سرپرست و ادراک عدالت و ادراک عدالت با پیامدهای کارکنان را طبق زیرمجموعه‌های فرضیه فرعی ۱ تأیید می‌کنند و مهم‌تر از آن این است که رابطه علی بین این متغیرها نیز به وسیله مدل تحلیل مسیر تأیید شده است؛ در نتیجه، فرضیه فرعی اول تأیید می‌گردد.



نمودار ۲ مدل تحلیل مسیر

جدول ۳ نتایج ضرایب همبستگی بین متغیرهای مدل

تمایل به ترک شغل F1	عدم بهزیستی E	عدم رضایتمندی F	ادراک عدالت C	
p-value = 0/000 R = 0/439	p-value = 0/000 R = -0/247	p-value = 0/000 R = 0/435	p-value = 0/000 R = -0/565	ساییش سرپرست D
p-value = 0/000 R = -0/325	p-value = 0/000 R = -0/185	p-value = 0/000 R = -0/466		ادراک عدالت C

فرضیه فرعی ۳ و ۴ مبنی بر نقش میانجی ادراک عدالت کارکنان در رابطه بین ساییش اجتماعی و مجموعه پیامدهای کارکنان است. همین‌طور که در نمودار شماره ۲ مدل تحلیل مسیر دیده می‌شود، از متغیر ساییش سرپرست D به سمت ادراک عدالت C یک فلش خارج شده و نیز از متغیر ادراک عدالت به سمت سه متغیر پیامد کارکنان نیز سه فلش خارج شده

که نقش مداخله‌گر ادراک عدالت در رابطه سایش سرپرست و پیامد کارکنان را تأیید می‌کند (با افزایش سایش سرپرست ادراک عدالت پایین می‌رود (ضریب مسیر $-0/44$) و همچنین کاهش ادراک عدالت نتایج زیر را به دنبال دارد:

۱- تمایل به ترک شغل افزایش می‌یابد (ضریب مسیر $-0/02$):

۲- عدم رضایت‌مندی افزایش می‌یابد (ضریب مسیر $-0/37$):

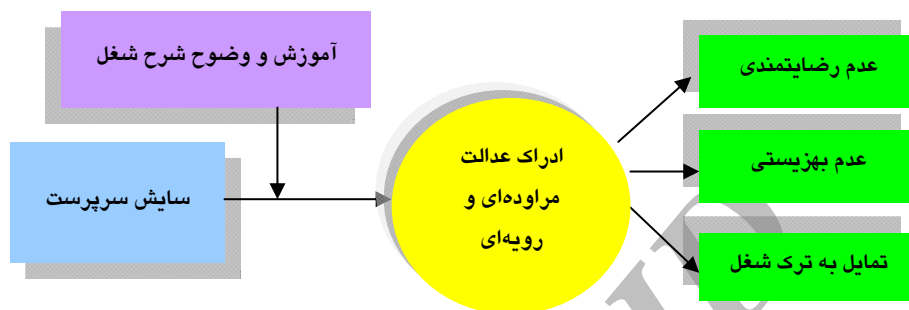
۳- عدم بهزیستی افزایش می‌یابد (ضریب مسیر $-0/01$).

که طبق ضرایب تحلیل مسیر بیشترین تأثیر کاهش ادراک عدالت بر عدم رضایت‌مندی بوده است و فرضیه ۳ تأیید می‌شود.

نتایج آزمون ساب‌گروپ برای فرضیات فرعی ۵ و ۶ در جدول شماره ۴ دیده می‌شود. به این ترتیب فرضیه شماره ۵ یعنی نقش تعدیل‌گر وظایف سیستم مدیریت منابع انسانی در رابطه بین سایش سرپرست و ادراک عدالت، تأیید می‌شود، اما فرضیه ۶ مبنی بر، نقش تعدیل‌گر فرهنگ فاصله از قدرت در رابطه بین سایش و ادراک عدالت رد می‌شود. با توجه به نتایج تحلیل مسیر و آزمون فرضیات فرعی، مدل نهایی سایش اجتماعی در نمودار شماره ۳ نمایش داده شده که در گروه متغیر مستقل، سایش در سطح همکار و در گروه متغیرهای تعدیل‌گر، بعد فرهنگی فاصله از قدرت از مدل مفهومی اولیه حذف شده‌اند.

جدول ۴ نتایج آزمون ساب‌گروپ برای متغیر تعدیل‌گر

نتیجه	ادراک عدالت مراوده‌ای	ادراک عدالت رویه‌ای	آزمون ساب‌گروپ برای متغیر تعدیل‌گر وظایف مدیریت منابع انسانی (آموزش برای پست و وضوح شرح شغل) در سطح معنی‌داری ۰/۰۵
تأیید	$\chi^2 = 10/54$	$\chi^2 = 11/653$	سایش سرپرست
نتیجه	ادراک عدالت مراوده‌ای	ادراک عدالت رویه‌ای	آزمون ساب‌گروپ برای متغیر تعدیل‌گر ابعاد فرهنگ فردی (بعد فرهنگی فاصله از قدرت) در سطح معنی‌داری ۰/۰۵
رد	$\chi^2 = 8/351$	$\chi^2 = 2/062$	سایش سرپرست



نمودار ۳ مدل نهایی سایش اجتماعی

۷- بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این تحقیق در راستای تحقیقات قبل قرار می‌گیرد، اما در مقاله دافی و دیگران (۲۰۰۶) [۱] که شامل چند تحقیق مستقل می‌شود، نقش متغیر مستقل سایش فردی در سطح همکار تأیید شده است که در تحقیق ما این موضوع تأیید نشده و در مدل نهایی دیده نمی‌شود. نوآوری این مقاله، دخالت دادن نقش بعد فرهنگی فاصله از قدرت و وظایف مدیریت منابع انسانی است که نقش تعدیل‌گر فرهنگ فاصله از قدرت تأیید نشد که در تحقیق بگلی و دیگران () در چین تأیید شده بود، البته توجه شود که در چین فاصله از قدرت بالا تأیید شده و افراد استفاده از مزایای قدرت را می‌پذیرند و نتیجه منطقی این امر این است که تأثیر این بافت فرهنگی به سایش کمتری می‌انجامد و ظاهراً در کشورهایمانند آمریکا که فرهنگ فاصله از قدرت پایین مرسوم است، این بافت فرهنگی به سایش بیشتری منجر می‌شود. در این تحقیق که امتیاز فرهنگ فاصله از قدرت به آمریکا نزدیک‌تر است و در واقع فاصله از قدرت بالا پذیرفته نیست (نه به شدت آمریکا) بعد فرهنگی فاصله از قدرت ارتباط معنی‌داری تعدیل‌گر ندارد.

نگارندگان این مقاله امید دارند که نتایج آن، مدیران، محققان و دانشمندان حوزه‌های رفتاری را به مطالعه بافت اجتماعی سازمان‌ها که همانا بستر بروز تعاملات منفی می‌باشند، ترغیب نماید. با توجه به اهداف و یافته‌های تحقیق، توجه به نکات زیر حائز اهمیت است:

۱- توسعه اجتماعی فرآیندی است که از طریق بهبود ظرفیت جامعه برای تحقق اهداف

عمل می‌نماید. جامعه از طریق آگاهی و هوشیاری توسعه می‌یابد و هوشیاری اجتماعی نیز به وسیله بهبود ظرفیت سازمان‌ها و در سازمان‌ها تحقق پیدا می‌کند [۴۳]. به این نکته توجه ویژه داشته باشیم که جوانب منفی زندگی اجتماعی از طریق بهبود ظرفیت‌های جامعه در حوزه ارزش‌ها و نگرش‌ها می‌تواند تغییر یابد که محل این تغییرات، به‌طور عمده سازمان‌ها می‌باشند. مدیران برای رویارویی با موضوع سایش اجتماعی، گزینه‌های مختلفی دارند که یکی از گزینه‌ها که به تغییرات اساسی می‌انجامد، شناخت بافت اجتماعی و تغییر عادات افراد از طریق تمرکز بر رعایت ارزش‌ها و تغییر نگرش‌ها است. مدیران سازمان‌ها که طراح و مجری فرآیند توسعه هستند، از طریق طراحی این جنبه‌های ظریف و هوشیارسازی می‌توانند ظرفیت‌های جامعه را بهبود بخشند [۴۴] به این ترتیب معضل سایش اجتماعی به‌طور ریشه‌ای حل می‌شود. اما این گزینه بسیار زمان‌بر و پرهزینه است و عملاً توانایی‌های رهبری مدیران را می‌طلبد، لذا مدیران باید بتوانند در کوتاه‌مدت عوامل قابل کنترل و غیر قابل کنترل موجود در بافت اجتماعی سازمان را شناسایی کنند و سایش اجتماعی را به‌طور اثربخش اداره نمایند؛ به‌طوری که ادراک بی‌عدالتی ناشی از سایش را کاهش داده و اثرات منفی آن را بر بهره‌وری کارکنان تخفیف دهند. در اینجا است که یافته‌های این مقاله ابزارهای تحت کنترل مدیران، یعنی آموزش کارکنان برای پست و وضوح شرح شغل را معرفی می‌نماید تا اثرات سایش بر ادراک عدالت را تعدیل نمایند و در واقع ابزار اثربخش مدیران، برای مدیریت ابعاد منفی زندگی اجتماعی باشند.

۸- منابع

- [1] Floger R., cropanzano R.; Organizational justice and human resource management, foundations for, organizational science, a sage publications series, 1998.
- [2] Duffy M.k., Daniel C Ganster., Jason D., Shaw Jonathan L., Johnson and Milan Pagon.; "The social context of undermining behavior at work"; *organizational behavior and human decision process*, article in press June 2006.
- [3] Vinokur Amiram D., Michelle van Ryn.; "Social Support and Undermining in Close Relationships: Their Independent Effects on the Mental Health of

- Unemployed Persons”; *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.65, No.2, August 1993.
- [4] Duffy Michelle K., Jason D., Shaw Kristin L., Scott and Bennett J. Tepper.; “The Moderating Roles of Self-Esteem and Neuroticism in the Relationship Between Group and Individual Undermining Behavior”; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No.5, September 2006.
- [5] Godoy Ricardo A., Victoria Reyes-García., Thomas McDade., Tomás Huanca., William R., Leonard Susan Tanner., Vincent Vadez.; Does village inequality in modern income harm the psyche? Anger, fear, sadness, and alcohol consumption in a pre-industrial society, *Social Science & Medicine*, Vol.63, No.2, July 2006.
- [6] Stevan E.; “Hobfoll, Stress, Culture, and Community: The Psychology and Philosophy of Stress”; Springer – 2004.
- [7] Yagi Dana I.; “The Relationship of Abusive and Supportive Workplace Supervision to Employee Burnout and Upward Influence Tactics”; *Journal of Emotional Abuse*, Vol.6 No.1, 2005.
- [8] Ell Kathleen., Social network, social support and coping with serious illness: The family connection, *Social science and medicine*, Vol.42, 1996.
- [9] Hoobler Jenny M., Daniel J. Brass.; “Abusive Supervision and Family Undermining Displaced Aggression”; *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.5, September 2006.
- [10] Martin Roberta J., Donald W., Hine, “Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire”; *Journal of occupational health psychology*, Vol.10, No.4, 2006.
- [11] Duffy Michelle k., Kelly I. Zellars and and Bennett J. Tepper., “Abusive supervision and subordinates’ organizational citizenship behavior”; *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.6, 2002.
- [12] Workplace culture undermining EU's family-friendly policies: study, EUbusiness © Copyright EUbusiness Ltd 2006.

- [13] Stern Edward. A look at Abusive supervision at USDOL.
- [14] Dunn Jennifer R., Maurice E. Schweitzer., Green and Mean: Envy and Social Undermining in Organizations, *Research on Managing Groups and Teams* Vol.8, 2006.
- [15] Vidoga-gadot Eran.; "Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations"; *Journal of the Theory of social behavior*, Vol.36, No.1, 2006 .
- [16] Bereta Elizabet M.; "Mental health in U.S. adults: The role of positive social support and social negativity in personal relationships"; *Journal of social and personal relationships*, 2005.
- [17] Cranford James A.; Stress buffering or stress exacerbation? Social support and social undermining as moderators of the relationship between perceived stress and depressive symptoms among married people, *Personal Relationships*, Vol.11 No.1, March 2004.
- [18] Rook KS.; The negative side of social interaction: impact on psychological well-being.; *J Pers Soc Psychol*, May 1984.
- [19] Matthew Valle., A Preliminary Model of Abusive Behavior in Organizations, *Southern Business Review*, Spring 2005.
- [۲۰] سروی م.ح.؛ «روانشناسی کار: علل حوادث کار و راه پیشگیری از آن»، **صنعت و ایمنی**، ش ۸۹.
- [۲۱] انصاری س.؛ «استرس در محیط کار»، **روزنامه حمایت**، ش ۵۸۴، شنبه ۱۸ ژوئن ۲۰۰۵.
- [22] Väänänen A., Others.; Job characteristics, physical and psychological symptoms, and social support as antecedents of sickness absence among men and women in the private industrial sector, *Social science and Medicine* , Vol.57, No.5, 2003.
- [23] Schuler Randall S., Susan E. Jackson.; *Strategic human resource management*, Blackwell Publishers Ltd, 1999.
- [24] Roese Neal J., Counterfactual thinking, *Psychological Bulletin*, Vol.121, No.1,

1997.

- [25] Sherman, S., A. McConnell.; Dysfunctional implications of counterfactual thinking: When alternatives to reality fail us? In: N. Roese and J. Olson, Editors, What might have been: The social psychology of counterfactual thinking, Lawrence Erlbaum, New York, 1995.
- [26] Duffy M.K., D.C. Ganster., M. Pagon.; “Social undermining in the workplace”; *Academy of Management Journal*, Vol.45, 2002.
- [27] Kingsley Catherine Y., Interactional Justice in Performance Appraisals, Submitted for consideration for the 2006 Doctoral Honors Seminar at Purdue University.
- [28] Elovainio Marko., Kees van den Bos., Anne Linna., Mika Kivimäki., Leena Ala-Mursula., Jaana Pentti and Jussi Vahtera., Combined effects of uncertainty and organizational justice on employee health: Testing the uncertainty management model of fairness judgments among Finnish public sector employees, *Social Science & Medicine*, Vol.61, No.12, December 2005.
- [29] Parker Robert J., James M. Kohlmeyer.; Organizational justice and turnover in public accounting firms: a research note, *Accounting, Organizations and Society* Vol.30, No.4, May 2005.
- [30] Elovainio Marko., Päivi Leino-Arjas., Jussi Vahtera and Mika Kivimäki, Justice at work and cardiovascular mortality: a prospective cohort study, *Journal of Psychosomatic Research*, Vo.61, No.2, August 2006.
- [31] Patterson Paul G., Elizabeth Cowley., Kriengsin Prasongsukarn .; “Service failure recovery: The moderating impact of individual-level cultural value orientation on perceptions of justice”; *International Journal of Research in Marketing Article in Press*, Available online 22 August 2006.
- [32] Scheminke Marshall., Russell Cropanzano., Deborah E.Rupp.; Organization structure and fairness perceptions: The moderating effects of organizational level ,*Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.89, No.1,

September 2002.

- [33] Sommers J., Stephen J.V.; The development and validation of the organizational revenge scale, Paper presented at the 24th annual IPMAAC Conference on personnel assessment.
- [34] Begly Tomas M., Cynthia Lee.,Yongqin Fang., Jianfeng Li.; “Power distance as a moderator of the relationship between justice and employee outcomes in a sample of Chinese employees”; *Journal of managerial Psychology*, Vol.17, No.8, 2002.
- [35] Gelfand Michele J., Marianne Higgins., Lisa H. Nishii., Jana L. Raver., “Alexandria Dominguez, Fumio Murakami , Susumu Yamaguchi , and Midori Toyama, Culture and Egocentric Perceptions of Fairness in Conflict and Negotiation”; *Journal of Applied Psychology* ,Vol.87, No.5, October 2002.
- [36] Cole Nina D., Gary P. Latham., “Effects of Training in Procedural Justice on Perceptions of Disciplinary Fairness by Unionized Employees and Disciplinary Subject Matter Experts”; *Journal of Applied Psychology* ,Vol.82, No.5, October 1997.
- [37] Lee Cynthia., Kenneth S. Law., Philip Bobko.; “The importance of justice perceptions on pay effectiveness: a two-year study of a skill-based pay plan”; *Journal of Management*, Vol.25, No.6, 1999.
- [38] Blader Steven L., What determines people’s fairness judgments? Identification and outcomes influence procedural justice evaluations under uncertainty, *Journal of Experimental Social Psychology*, Article in Press, Available online 21 December, 2006.
- [39] Skarlicki Daniel P., Gary P. Latham.; “Increasing Citizenship Behavior Within a Labor Union: A Test of Organizational Justice Theory”; *Journal of Applied Psychology* Vol.81, No.2, April 1996.
- [40] Donovan Michelle A., Fritz Drasgow., Liberty J. Munson.; “The Perceptions of Fair Interpersonal Treatment Scale: Development and Validation of a Measure

of Interpersonal Treatment in the Workplace”; *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.5, October 1998.

[41] Radloff L.S., “The CES-D: a self-report depression scale for research in the general population”; *Journal of Applied Psychological Measurement*, Vol.1, 1977.

[۴۲] عسگری، غ.ر.؛ «طراحی مدل آوازه شرکت در بانکهای ایران با توجه به رویکرد تحلیل مسیر و شبکه‌های عصبی مصنوعی»، مقبل، ع.، آذر ع.، خائف‌الهی ا.ع.؛ تهران، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت، ۱۳۸۶.

[43] Social development, From Wikipedia, the free encyclopedia.