

بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سایس اجتماعی (مورد مطالعه: کارکنان هلال احمر خراسان شمالی)

وحید میرزایی^{۱*}

مصطفی مرادی^۲

حسین یزدانفر^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۵/۱۸

چکیده

این پژوهش به بررسی رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سایس اجتماعی کارکنان هلال احمر خراسان شمالی پرداخت. پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان هلال احمر خراسان شمالی به تعداد ۲۰۰ نفر تشکیل داد، که از طریق فرمول کوکران تعداد ۱۳۲ بدست آمد. برای سنجش از پرسش نامه تعارض سازمانی رابینز (۱۹۹۴)، بی تفاوتی سازمانی دانایی فر و همکاران (۱۳۸۹) و سایس اجتماعی دافی، گانستر و پاگان (۲۰۰۲) استفاده شد. جهت سنجش روایی پرسشنامه ها از روایی صوری و محتوا و پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تایید گردید. تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS2V و Amos انجام گرفت یافته ها نشان داد بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش تعارض سازمانی، بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان افزایش می یابد. بین تعارض سازمانی و سایس اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش تعارض سازمانی، سایس اجتماعی در بین کارکنان افزایش می یابد، بین سایس اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سایس اجتماعی، بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان افزایش می یابد، سایس اجتماعی تأثیر مثبت تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی را به صورت کامل میانجی گری می کند.

واژگان کلیدی

تعارض سازمانی، بی تفاوتی سازمانی، سایس اجتماعی

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. نویسنده مسئول (dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir)

۲. دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (mostafamoradi6593@yahoo.com)

۳. دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (Khodashahi418@gmail.com)

مقدمه

سازمان‌ها به‌عنوان نهادهای اجتماعی، نقش اساسی در پیشبرد اهداف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ایفا می‌کنند. موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی به‌ویژه در عصر حاضر، به‌توانایی آن‌ها در جذب، توسعه و حفظ نیروی انسانی ماهر و متعهد بستگی دارد. منابع انسانی به‌عنوان ارزشمندترین دارایی سازمان‌ها شناخته می‌شوند و مدیریت اثربخش آن‌ها می‌تواند به مزیت رقابتی پایدار منجر شود (آرمسترانگ و تیلور^۱، ۲۰۲۰). امروزه مدیریت منابع انسانی از رویکردهای سنتی پرسنلی فراتر رفته و به‌عنوان یک استراتژی کلیدی در همسوسازی اهداف فردی و سازمانی مطرح شده است. این حوزه شامل فرآیندهایی مانند استخدام، آموزش و توسعه، مدیریت عملکرد، جبران خدمت و روابط کارکنان است که همگی در راستای بهبود بهره‌وری و رفاه نیروی کار طراحی شده‌اند (نونه^۲ و همکاران، ۲۰۲۳). بی‌تفاوتی بی‌انگیزه شدن کارکنان نسبت به تحقق اهداف سازمانی است که تأثیر منفی بر عملکرد سازمان می‌گذارد. افرادی که دچار چنین پدیده‌ای می‌شوند، گذشته، حال و آینده از نظرشان تفاوتی با هم ندارد در نتیجه نسبت به آینده بی‌تفاوت می‌شوند. خلاقیت و ریسک‌پذیری آنها سرکوب می‌شود که در نهایت در سازمان منجر به شایعه‌سازی، بی‌اعتمادی درونی، جدایی مدیریت از کارکنان و انزوای سازمانی کارکنان می‌شود. بی‌تفاوتی سازمانی حالتی است از احساس انفصال و جدایی فرد از سازمان که اهداف سازمانی برای فرد اهمیت چندانی ندارد (مشتاق، ۲۰۲۱). در رویکردی دیگر بی‌تفاوتی سازمانی حالتی است که کارکنان خود را درگیر موفقیت‌های سازمانی نمی‌کنند، فقط برای گرفتن حقوق و اخراج نشدن کار می‌کنند و هرگز در پی فرصت‌ها، برای رشد سازمان خود نیستند. بی‌تفاوتی سازمانی از پنج مؤلفه بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، بی‌تفاوتی نسبت به سازمان، بی‌تفاوتی نسبت به ارباب‌رجوع، بی‌تفاوتی نسبت به همکاران و بی‌تفاوتی نسبت به کار تشکیل شده است بی‌تفاوتی نسبت به مدیر شامل رفتارهایی از سوی کارکنان است که در این حالت کارکنان برای قبول مسئولیت بیشتر، از اظهار نظر درباره توانایی‌های خود خودداری می‌کنند، مدیر را از روند کار خود مطلع نمی‌کنند (استیرواستا^۳، ۲۰۲۰)، بعضی اوقات خواسته‌های مدیر خود را عمداً به تعویق می‌اندازند و یا گاهی اوقات برای فرار از پاسخگویی به دروغ‌های مصلحتی متوسل می‌شوند. بی‌تفاوتی نسبت به سازمان به شرایطی اشاره دارد که کارکنان خود را درگیر موفقیت و شکست سازمان نمی‌کنند و هیچگونه احساس علاقه و دلبستگی نسبت به سازمان ندارند. بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع حالتی است که کارکنان خدمت به ارباب رجوع را به زمان معینی در ساعات اداری محدود می‌کنند. بی‌تفاوتی نسبت به همکاران در شرایطی است که کارکنان در کارهای گروهی همکاری لازم را ندارند و از برقراری رابطه دوستی با دیگران خودداری می‌کنند. بی‌تفاوتی نسبت به کار به شرایطی اشاره دارد که کارکنان در کار خود دقت کافی ندارند، هیچگونه خلاقیت و نوآوری در کارها ندارند و وظایف سازمانی را اموری بی‌ارزش می‌دانند (شوکت^۴، ۲۰۲۲). امروزه در سازمان‌ها تعارض سازمانی پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر در محیط‌های کاری است که زمانی رخ می‌دهد که افراد یا گروه‌ها در سازمان به دلیل تفاوت در اهداف، ارزش‌ها، منابع یا روش‌ها با یکدیگر در تقابل قرار می‌گیرند (دی درو^۵ و همکاران، ۲۰۲۳). تعارض سازمانی به‌عنوان یکی از چالش‌های اساسی در محیط‌های کاری، می‌تواند تأثیرات منفی قابل توجهی بر رفتارهای سازمانی از جمله بی‌تفاوتی سازمانی داشته باشد. مطالعات دافی و

1 Armstrong & Taylor

2 Noe

3 Srivastava

4 Shaukat

5 De Dreu

همکاران، (۲۰۲۲) نشان می دهند که تعارض های حل نشده در سازمان می توانند از طریق افزایش سایش اجتماعی^۱ به بی تفاوتی سازمانی منجر شوند. سایش اجتماعی به رفتارهای مخربی اطلاق می شود که به صورت عمدی یا غیر عمدی، باعث تضعیف روابط بین فردی و کاهش حس تعلق سازمانی می گردد (دافی^۲ و همکاران، ۲۰۲۲). در سازمان هایی مانند هلال احمر خراسان شمالی که ماهیت فعالیت های آن ها مبتنی بر همکاری و فداکاری جمعی است، تعارض های مدیریت نشده می توانند به سرعت به کاهش انگیزه کارکنان و افزایش بی تفاوتی آنان منجر شوند. به ویژه در شرایط بحرانی که هماهنگی تیمی و تعهد سازمانی از اهمیت حیاتی برخوردار است، وجود تعارض و سایش اجتماعی می تواند عملکرد سازمان را به شدت تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین، شناسایی مکانیسم های میانجی از جمله سایش اجتماعی در رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی کارکنان، می تواند به مدیران در طراحی راهکارهای مناسب برای کاهش این چالش کمک کند. در هلال احمر خراسان شمالی، که یک سازمان مردم نهاد با مأموریت های حساس انساندوستانه است، تعارض های بین واحدی یا فردی در صورت مدیریت نشدن می توانند باعث ایجاد جو بی اعتمادی و کاهش مشارکت کارکنان در فعالیت های جمعی شوند. این مسئله به ویژه در مواقع پاسخگویی به حوادث غیرمترقبه (مانند سیل، زلزله و ...) که نیازمند همکاری فوری و هماهنگی تمام اعضا است، می تواند عواقب جبران ناپذیری داشته باشد. با توجه به مطالب فوق پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سوالات است که آیا بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؟ و اینکه آیا سایش اجتماعی رابطه مذکور را میانجی گری می نماید؟

مبانی نظری و ادبیات تحقیق

تعارض سازمانی

تعارض سازمانی به عنوان یک پدیده اجتناب ناپذیر در محیط های کاری، از سوی محققان مختلفی تعریف شده است. تعارض سازمانی فرآیندی است که در آن یک طرف درک می کند طرف دیگر به طور منفی بر چیزی که برای او مهم است، تأثیر گذاشته یا در حال تأثیر گذاری است. این تعریف بر درک متقابل و تأثیرات منفی احتمالی تأکید دارد (راینز و جودگ^۳، ۲۰۲۳). تعارض وضعیتی است که در آن طرفین درک می کنند اهداف، خواسته ها یا ارزش های آن ها ناسازگار است و یکی از طرفین مانع تحقق خواسته های دیگری می شود. این تعریف بعد شناختی تعارض را برجسته می کند (توماس^۴، ۱۹۹۲). پوندی تعارض را به عنوان یک پویایی چند مرحله ای شامل پیش زمینه های تعارض، درک تعارض، احساس تعارض، رفتار تعارضی و پیامدهای آن توصیف می کند. این دیدگاه تعارض را فراتر از یک رویداد ساده و به عنوان یک فرآیند می بیند (پوندی^۵، ۱۹۹۶). این محققان تعارض را ناشی از ناسازگاری اهداف، باورها یا رفتارهای افراد یا گروه ها در یک سازمان می دانند که می تواند هم سازنده و هم مخرب باشد. این تعریف بر دوگانگی کارکردی تعارض تأکید دارد (دوت و کولمن^۶، ۲۰۰۰).

1 Social Undermining

2 Duffy

3 Robbins & Judge

4 Thomas

5 Pondy

6 Deutsch & Coleman

علل تعارض سازمانی

- تعارض سازمانی می‌تواند ناشی از عوامل مختلفی باشد که در تحقیقات مدیریت و رفتار سازمانی به‌طور گسترده مورد بررسی قرار گرفته‌اند. برخی از مهم‌ترین علل تعارض سازمانی عبارتند از:
- تفاوت در اهداف و اولویت‌ها: وقتی افراد یا گروه‌ها در سازمان اهداف متفاوت یا متضادی دارند، احتمال بروز تعارض افزایش می‌یابد. برای مثال، بخش فروش ممکن است بر افزایش مشتریان تمرکز کند، در حالی که بخش مالی بر کاهش هزینه‌ها تأکید دارد (رایینز و جودگ، ۲۰۲۳).
 - منابع محدود: رقابت بر سر منابع محدود (مانند بودجه، نیروی انسانی، یا تجهیزات) می‌تواند منجر به تعارض شود. زمانی که چند بخش یا فرد نیازمند یک منبع مشترک باشند، اختلافات افزایش می‌یابد (ددرو و وینگارت^۱، ۲۰۰۳).
 - وابستگی وظیفه‌ای: هرچه وابستگی بین وظایف بیشتر باشد، احتمال تعارض بالاتر می‌رود. به‌ویژه در تیم‌های پروژه‌ای که نیاز به همکاری نزدیک دارند، اختلافات ممکن است تشدید شود (جن و مانیکس^۲، ۲۰۰۱).
 - تفاوت‌های فردی: تفاوت در شخصیت، ارزش‌ها، سبک‌های کاری و فرهنگ‌های سازمانی می‌تواند به تعارض منجر شود. برای مثال، افراد با سبک‌های ارتباطی متفاوت ممکن است در درک یکدیگر مشکل داشته باشند (توماس، ۱۹۹۲).
 - ارتباطات ضعیف: سوء تفاهم‌ها، اطلاعات نادرست یا عدم شفافیت در ارتباطات می‌تواند باعث تعارض شود. این مسئله به‌ویژه در سازمان‌های مجازی یا چندفرهنگی بیشتر دیده می‌شود (تینگ^۳، ۲۰۱۷).
 - ساختار سازمانی نامناسب: ساختارهای سلسله‌مراتبی شدید، عدم تعریف دقیق نقش‌ها و مسئولیت‌ها (ابهام نقش) یا سیستم‌های ارزیابی ناعادلانه می‌توانند تعارض ایجاد کنند (رحیم، ۲۰۱۷).
 - تغییرات سازمانی: تغییرات ساختاری، ادغام‌ها، کاهش نیرو یا تغییر خط‌مشی‌ها ممکن است مقاومت و تعارض را افزایش دهد (لوسکی^۴ و همکاران، ۲۰۲۰).
 - سبک‌های رهبری نامناسب: سبک‌های مدیریتی مستبدانه یا عدم حمایت رهبران از کارکنان می‌تواند منجر به نارضایتی و تعارض شود (نورهوس^۵، ۲۰۲۱).

بی‌تفاوتی سازمانی

بی‌تفاوتی سازمانی به وضعیتی گفته می‌شود که در آن کارکنان هیچ گونه علاقه‌ای به مشارکت در امور سازمان نشان نمی‌دهند (مایر^۶، ۲۰۲۲). این حالت نوعی بی‌علاقگی و بی‌توجهی عمومی نسبت به اهداف و ارزش‌های سازمان است (کاهن^۷، ۲۰۲۱). وضعیتی که در آن کارکنان به صورت منفعلانه فقط به انجام حداقل وظایف خود اکتفا می‌کنند (شافلی^۸، ۲۰۲۳). کاهش شدید درگیری روانی و عاطفی کارکنان با سازمان و همکاران (ساکس^۹، ۲۰۲۳). نوعی واکنش

1 De Dreu & Weingart

2 Jehn & Mannix

3 Ting

4 Lewicki

5 Northouse

6 Meyer

7 Kahn

8 Schaufeli

9 Saks

دفاعی کارکنان در برابر شرایط نامناسب کاری که به شکل بی انگیزگی ظاهر می شود (دسی^۱، ۲۰۲۲). فقدان تمایل به همکاری و مشارکت در فعالیتهای گروهی و سازمانی (چیابورو^۲، ۲۰۲۲). وضعیتی که در آن کارکنان نسبت به تغییرات سازمانی و بهبود فرایندهای بی تفاوت می شوند (اورگ^۳، ۲۰۲۲).

ویژگی های کلیدی بی تفاوتی سازمانی

انجام دادن کارها بدون اشتیاق و فقط برای رفع تکلیف (کاهن^۴، ۲۰۲۱)
اجتناب از پذیرش مسئولیتهای اضافی (چیابورو^۲، ۲۰۲۲)
عدم تمایل به ارائه پیشنهادات بهبود (اورگ^۳، ۲۰۲۲)
کاهش قابل توجه خلاقیت و نوآوری (دسی^۱، ۲۰۲۲)

عوامل بی تفاوتی سازمانی

مدیریت نامناسب و سبک رهبری ناکارآمد (نورثوس^۵، ۲۰۲۳)
توزیع ناعادلانه مزایا و فرصتها (کالکویت^۶، ۲۰۲۲)
فشار کاری زیاد و حمایت نشدن از کارکنان (ماسلاچ^۷، ۲۰۲۳)
ساختارهای اداری پیچیده و بوروکراتیک (رابینز^۸، ۲۰۲۳)
نبود امکان پیشرفت شغلی (دسی^۱، ۲۰۲۲)

سایش اجتماعی

پسایش اجتماعی به کاهش تلاش فردی در کارهای گروهی نسبت به کارهای انفرادی اشاره دارد (لوو^۹، ۲۰۲۲). این پدیده زمانی رخ می دهد که افراد احساس کنند سهم آنها در گروه قابل تشخیص نیست (فنس و وینگا^{۱۰}، ۲۰۲۲). کاهش انگیزه فردی در محیطهای کاری مشارکتی به دلیل احساس نادیده گرفته شدن (لی و همکاران^{۱۱}، ۲۰۲۱). تمایل به کم کاری در تیمهای مجازی به دلیل کاهش حس مسئولیت پذیری (ژانگ و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۰). پدیده ای روانی که در آن افراد در گروههای بزرگتر، مشارکت مؤثر کمتری دارند (تان و تان^{۱۳}، ۲۰۲۲). کاهش عملکرد فردی در پروژههای گروهی به دلیل باور به تأثیر ناچیز تلاش فرد (کلوتز و همکاران^{۱۴}، ۲۰۲۱).

ویژگی های سایش اجتماعی

کاهش ۲۰-۵۰ درصدی بهره وری فرد در کار گروهی (لایدن^{۱۵} و همکاران^{۱۶}، ۲۰۲۱)
افزایش رفتارهای انفعالی در تیمهای دورکار (چونگ^{۱۷} و همکاران^{۱۸}، ۲۰۲۲)
ارتباط مستقیم با کاهش تعهد سازمانی (پارک^{۱۹} و همکاران^{۲۰}، ۲۰۲۳)
تأثیر پذیری از فرهنگ دیجیتال سازمانی (وو^{۲۱} و همکاران^{۲۲}، ۲۰۲۱)

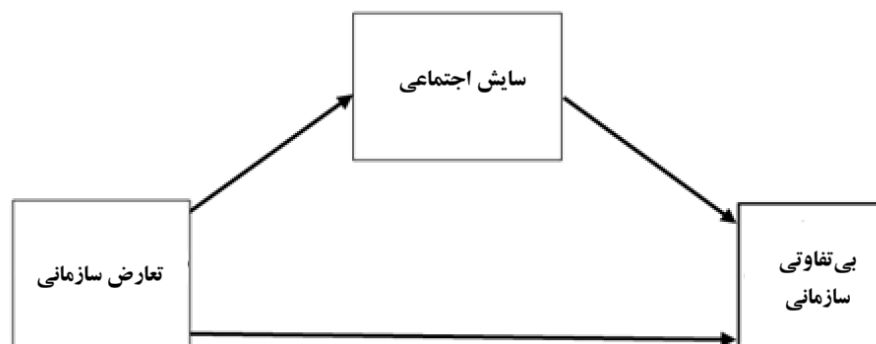
1 Deci
2 Chiaburu
3 Oreg
4 Northouse
5 Colquitt
6 Maslach
7 Robbins
8 Laiden
9 Chong
10 Park
11 Wo

عوامل تشدیدکننده سایش اجتماعی

ابهام در نقش‌های اعضای تیم‌های مجازی (گیلسون^۱ و همکاران، ۲۰۲۱)

- عدم وجود سیستم‌های بازخورد لحظه‌ای (لووری و همکاران، ۲۰۲۲)
 - افزایش استرس شغلی در محیط‌های کاری هیبریدی (گرنٹ و همکاران، ۲۰۲۳)
 - کاهش تعاملات چهره به چهره در سازمان‌ها (وبستر و همکاران، ۲۰۲۱)
- برخی از پژوهش‌ها به راهکارهایی برای کاهش سایش اجتماعی پرداخته‌اند که این راهکارها عبارتند از:
- استفاده از سیستم‌های هوش مصنوعی برای ردیابی مشارکت فردی (لیو و همکاران، ۲۰۲۳)
 - طراحی محیط‌های کاری گیمیفای شده (شی و همکاران، ۲۰۲۲)
 - پیاده‌سازی سیستم‌های بازخورد ۳۶۰ درجه (اسمیت و همکاران، ۲۰۲۱)
 - تقویت فرهنگ مسئولیت‌پذیری فردی در تیم‌ها (چن و همکاران، ۲۰۲۳)

مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

تبیین فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ۱: تعارض سازمانی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

در تبیین فرضیه اول حسینیان، و رضایی کلیدبری (۱۴۰۱) به بررسی رابطه تعارض سازمانی و بی‌تفاوتی کارکنان در سازمان‌های دولتی پرداختند که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که تعارضات درون‌سازمانی به‌ویژه تعارضات وظیفه‌ای و رابطه‌ای، می‌توانند منجر به افزایش بی‌تفاوتی کارکنان شود. محمد و کریمی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان تحلیل نقش تعارض سازمانی در شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی به این نتیجه رسیدند که تأثیر مثبت و معنادار تعارض سازمانی بر بی‌تفاوتی کارکنان با تأکید بر نقش میانجی عوامل روان‌شناختی مورد تأیید قرار گرفته بود. جان و باندرسکی^۲ (۲۰۲۳) در مقاله‌ای به بررسی مکانیسم‌های روانی و سازمانی پرداختند که از طریق آن تعارضات درون‌گروهی به بی‌تفاوتی کارکنان منجر می‌شد. دی‌درو و رینگارت (۲۰۲۲) مطالعه فراتحلیلی انجام دادند نتایج نشان می‌داد که تعارض وظیفه‌ای و رابطه‌ای تأثیر مستقیمی بر کاهش تعهد سازمانی و افزایش بی‌تفاوتی دارد.

1 Gilson

2 Jehn & Bendersky

فرضیه ۲: تعارض سازمانی بر سایش اجتماعی تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

در تبیین فرضیه دوم رحمانی و نوروزی (۱۴۰۲) در پژوهشی به بررسی رابطه تعارض سازمانی و سایش اجتماعی در محیط های کاری با نقش میانجی عدالت سازمانی پرداختند که نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که تعارضات سازمانی، به ویژه تعارضات رابطه ای، می توانند از طریق کاهش احساس عدالت، منجر به افزایش سایش اجتماعی (کاهش همبستگی و افزایش تنش های بین فردی) شوند. زارعی و صفری (۱۴۰۱) در مقاله ای با عنوان بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر سایش اجتماعی با نقش تعدیل گر سبک های مدیریت پرداختند، نتایج نشان می داد که تعارض سازمانی در غیاب مدیریت مؤثر، باعث تشدید سایش اجتماعی در بین کارکنان می شود. تاجسول و سو^۱ (۲۰۲۳) در مطالعه ای دریافتند که تعارضات حل نشده در سازمان ها به صورت معناداری با افزایش سایش اجتماعی (از جمله رفتارهای تضعیف کننده روابط کاری) مرتبط است. دی درو و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهش خود دریافتند که تأثیر تعارض سازمانی بر سایش اجتماعی با واسطه گری فرسودگی عاطفی مورد تأیید قرار گرفته بود.

فرضیه ۳: سایش اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

قاسمی و محمدی (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش سایش اجتماعی در پیش بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان پرداختند، این مطالعه نشان می دهد که سایش اجتماعی از طریق کاهش سرمایه اجتماعی و افزایش بی اعتمادی در محیط کار، به شکل گیری بی تفاوتی سازمانی منجر می شود. کریمی و رنجبر (۱۴۰۱) در مطالعه ای با عنوان سایش اجتماعی و پیامدهای آن بر بی تفاوتی شغلی در سازمان های خدماتی پرداختند یافته های این پژوهش حاکی از آن است که تنش های بین فردی و رفتارهای تضعیف کننده روابط کاری، پیش بینی کننده های قوی بی تفاوتی سازمانی هستند. دفی^۲ و همکاران (۲۰۲۳)، در مقاله خود به این نتیجه رسیدند که سایش اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد و این رابطه در محیط های با حمایت سازمانی پایین قوی تر است. هرچکویس و ریچ (۲۰۲۲) در پژوهش خود دریافتند که سایش اجتماعی از طریق ایجاد انفعال عاطفی، به بی تفاوتی سازمانی منجر می شود که این پدیده در حوزه رفتار سازمانی است.

فرضیه ۴: سایش اجتماعی نقش میانجی را در رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی دارد.

امیری و موسوی (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان تحلیل نقش واسطه ای سایش اجتماعی در تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی کارکنان پرداختند این مطالعه با روش معادلات ساختاری نشان داد که تعارض سازمانی هم به صورت مستقیم و هم غیرمستقیم (از طریق سایش اجتماعی) بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر می گذارد. دهقانی و رضوانی (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان بررسی زنجیره تأثیر تعارض های شغلی، سایش اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی دریافتند که سایش اجتماعی حدود ۴۰٪ از تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی را میانجی گری می کند. لی و کیم^۳ (۲۰۲۳) این مطالعه طولی نشان داد که سایش اجتماعی به طور کامل رابطه بین تعارض وظیفه ای و بی تفاوتی سازمانی را میانجی گری می کند. میشل و آبروس^۴ (۲۰۲۲) در مقاله ای که انجام دادند با نمونه گیری از ۴۲۷ کارمند ثابت کرد که سایش اجتماعی مکانیسم کلیدی در تبدیل تعارض سازمانی به بی تفاوتی است.

1 Tjosvold & Su

2 Duffy

3 Lee & Kim

4 Mitchell & Ambrose

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر باهدف تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سایش اجتماعی گرفت. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش و ماهیت توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق حاضر را کارکنان هلال احمر خراسان شمالی به تعداد ۲۰۰ نفر تشکیل می دهند برای تعیین حجم نمونه از روش کوکران استفاده شد، بر این اساس تعداد ۱۳۲ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. به منظور گردآوری داده های پژوهشی از پرسش نامه تعارض سازمانی رایینز (۱۹۹۴)، بی تفاوتی سازمانی دانایی فر و همکاران (۱۳۸۹) و سایش اجتماعی دافی، گانستر و پاگان (۲۰۰۲) استفاده شد. برای سنجش روایی، از روایی محتوا و تحلیل عاملی تأییدی و به منظور سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات با نرم افزارهای SPSS2۷ و Amos انجام گرفت.

جدول ۱. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده ۱	پایایی مرکب ۲
تعارض سازمانی	۰/۷۶	۰/۵۵	۰/۷۸
بی تفاوتی سازمانی	۰/۸۵	۰/۶	۰/۸۷
سایش اجتماعی	۰/۷۵	۰/۵۴	۰/۷۷

براساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید گردید. (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). همان طور که در جدول ۱ مشاهده می گردد، تمامی مقادیر متوسط واریانسهای استخراج شده متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می باشد. این مطلب نشان دهنده روایی همگرایی متغیرهای تحقیق می باشد.

یافته های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه ها بدین شرح است: از ۱۳۷ پرسشنامه استفاده شده برای تحلیل داده های مربوط به کارکنان هلال احمر خراسان شمالی، ۱۲۸ نفر (معادل ۹۳٪/۴) را مردان و ۹ نفر (معادل ۶٪/۶) را زنان تشکیل داده اند. ۶۰ نفر (معادل ۴۳٪/۸) بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۷۷ نفر (۵۶٪/۲) بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشتند. همچنین ۱۰۴ نفر (معادل ۷۵٪/۹) دارای مدرک کارشناسی، ۳۱ نفر (معادل ۲۲٪/۶) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲ نفر (معادل ۱٪/۵) دارای مدرک دکتری بوده اند. هم چنین ۱۲۲ نفر (معادل ۸۹٪/۱) متأهل و ۱۵ نفر (معادل ۱۰٪/۹) مجرد بوده اند.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به طور کلی می‌توان گفت که آزمون‌های پارامتری، عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درست از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ ارائه گردیده است. همانگونه که مشاهده می‌گردد با توجه به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و -۱ و کشیدگی بین ۳ و -۳ می‌باشد در نتیجه فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
تعارض سازمانی	کنترل	۰/۰۶	۰/۴۶
	همکاری و مصالحه	۰/۶۳	۰/۹۹
	عدم رویارویی و اجتناب	۰/۸۴	۱/۰۶
بی تفاوتی سازمانی	بی تفاوتی به مدیر	-۰/۵۷	۱/۱۳
	بی تفاوتی به سازمان	۰/۵۴	۰/۴۸
	بی تفاوتی به ارباب رجوع	۰/۶۸	۰/۲
	بی تفاوتی به همکار	-۰/۲۱	۰/۵۶
	بی تفاوتی به کار	-۰/۱۱	۱/۳۸
سایش اجتماعی	کاهش عزت نفس	-۰/۴۶	۰/۱۷
	ممانعت از موفقیت	۰/۲۳	۱/۶۴
	رفتارهای پردکننده	۰/۶۹	۱/۹۱

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله، بارعاملی مؤلفه‌ها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می‌شود.

ارزیابی بار عاملی مؤلفه‌ها

پایایی هریک از مؤلفه‌های متغیر پنهان، در مدل ایموس توسط میزان بار عاملی هر یک از مؤلفه‌ها مشخص می‌شود. ارزش هریک از بارهای عاملی مؤلفه‌های متغیر پنهان مربوطه می‌بایست بزرگتر یا مساوی ۰/۴ باشد. در جدول ۳ میزان بارهای عاملی برای مؤلفه‌های متغیرهای پنهان تحقیق قابل مشاهده است.

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب سیر	نسبت بحرانی ۱
تعارض سازمانی	کنترل	۰/۶۴	—

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	ضریب سیر	نسبت بحرانی ۱
بی تفاوتی سازمانی	همکاری و مصالحه	۰/۸۲	۴/۹۸
	عدم رویارویی و اجتناب	۰/۶۴	۴/۸۶
	بی تفاوتی به مدیر	۰/۵۴	—
	بی تفاوتی به سازمان	۰/۶۵	۵/۰۱
	بی تفاوتی به ارباب رجوع	۰/۶۴	۵
	بی تفاوتی به همکار	۰/۹۵	۶/۱۵
	بی تفاوتی به کار	۰/۹۷	۶/۱۹
سایش اجتماعی	کاهش عزت نفس	۰/۸۹	—
	ممانعت از موفقیت	۰/۶۲	۶/۶۷
	رفتارهای پردکننده	۰/۶۸	۷/۵۵

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ می باشد. در جدول ۳ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سوالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

ارزیابی برازش مدل ۱

بعد از بررسی نشانگرهای سازه و اطمینان از شناسایی پذیر بودن مدل نوبت به ارزیابی برازش مدل می رسد.

جدول ۴. شاخص های برازش

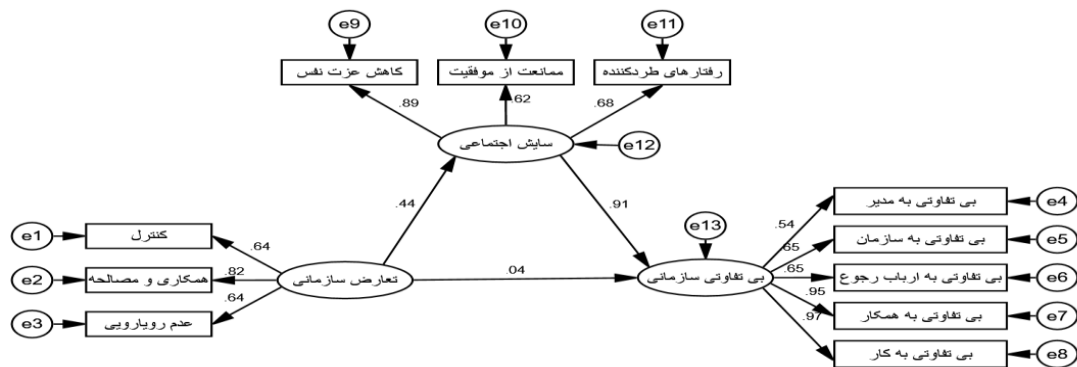
نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکورنسبی	۳ < خوب ۳ < قابل قبول	۱/۶۸
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	۰/۰۸ < خوب ۰/۱ > ضعیف	۰/۰۶
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده ها	۰/۱ <	۰/۰۲
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	۰/۸ >	۰/۹
IFI	شاخص برازش نرم	۰/۸ >	۰/۹۳
CFI	شاخص برازش مقایسه ای	۰/۸ >	۰/۹۲

¹ Model Fit

با توجه به جدول ۴ مقدار ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب برابر با ۰/۰۶ می باشد، این مقدار کمتر از ۰/۰۸ است که نشان دهنده این است که میانگین توان دوم خطاهای مدل مناسب است و مدل قابل قبول می باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۱/۶۸) بین ۱ و ۳ می باشد و میزان شاخص برازش مقایسه ای نیز از ۰/۸ بیشتر می باشد. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه ی قابل قبول داشته باشند می توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

بررسی مدل تحقیق

در هر مطالعه ای پژوهش گر با گردآوری داده ها و اطلاعات به روش صحیح و علمی و نیز تجزیه و تحلیل آن ها تلاش می نماید پاسخ سؤال های پژوهش را یافته و فرضیه های برآمده از مبانی نظری را مورد ارزیابی قرار دهد. بنابراین پژوهش گر با استناد بر نتایج تحلیل آماری در مورد فرضیه ها اظهار نظر کرده و با توجه به نتایج بدست آمده آن ها را تایید یا رد می کند. با تحلیل داده ها، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است. نتایج حاصل در جدول ۵ مشاهده می شود.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری تحقیق

جدول ۵. ضرایب رگرسیونی مربوط به مدل تحقیق

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
تعارض سازمانی ← سایش اجتماعی	۰/۴۴	۲/۳۳	۰/۰۲
سایش اجتماعی ← بی تفاوتی سازمانی	۰/۹۱	۳/۶۴	***
تعارض سازمانی ← بی تفاوتی سازمانی	۰/۰۴	۰/۳۲	۰/۷۴

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

همانطور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می شود ضریب مسیر بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی ۰/۰۴ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۰/۳۲ و در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی باشد. البته بدین معنا نیست که رابطه ای بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی وجود ندارد؛ زیرا با ورود متغیر سوم (سایش اجتماعی) رابطه بین این دو متغیر تحت تأثیر قرار می گیرد. به منظور محاسبه رابطه کل بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی باید ضریب مسیر مستقیم و غیر مستقیم

جمع گردد. طبق محاسبات ($0/43 = 0/4 + 0/03$) ضریب اثر کل $0/43$ و معنادار می باشد. بنابراین بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش تعارض سازمانی، بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه اول تأیید می گردد.

فرضیه دوم: تعارض سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

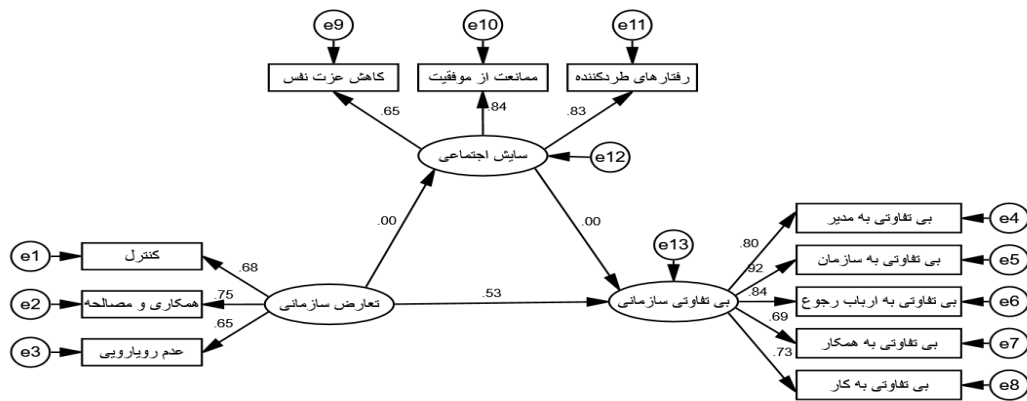
همانطور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می شود ضریب مسیر بین تعارض سازمانی و سایش اجتماعی $0/44$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $2/33$ و در سطح $0/05$ معنادار می باشد. بنابراین بین تعارض سازمانی و سایش اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش تعارض سازمانی، سایش اجتماعی در بین کارکنان افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه دوم تأیید می گردد.

فرضیه سوم: سایش اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

همانطور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشاهده می شود ضریب مسیر بین سایش اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی $0/91$ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر $3/64$ و در سطح $0/05$ معنادار می باشد. بنابراین بین سایش اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سایش اجتماعی، بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه سوم تأیید می گردد.

فرضیه چهارم: سایش اجتماعی نقش میانجی را در رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی دارد.

برای بررسی میانجیگری متغیر سایش اجتماعی به روش بوت استرپینگ ابتدا رابطه مستقیم ۱ (اثر کل) بین متغیرهای تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی بررسی می شود و شرط بررسی ادامه فرآیند، معناداری مسیر در مرحله اول می باشد. در مرحله دوم مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی در حضور متغیر سوم یعنی سایش اجتماعی مورد آزمون قرار می گیرد. در صورت تأیید ضریب مسیر غیرمستقیم، میانجیگری متغیر سایش اجتماعی تأیید می گردد. مرحله آخر در صورت تأیید مرحله دوم انجام می شود. در این قسمت رابطه مستقیم بین متغیرهای تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی در حضور متغیر میانجی به منظور روشن شدن میانجیگری کامل یا جزئی بررسی می شود. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور همزمان از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم بر وابسته اثر می گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجیگری می کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیر مستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب کرده و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجیگری می کند. بنا بر توضیحات ذکر شده، ابتدا باید بررسی اثر کل و معنی داری این مسیر انجام شود. شکل ۲ مدل معادلات ساختاری در حالت اثر کل نشان می دهد.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق در حالت اثر کل مربوط به فرضیه چهارم

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی (اثر کل) مربوط به فرضیه چهارم

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی (C.R.)	سطح معناداری
تعارض سازمانی ← سایش اجتماعی	۰/۰۰		
سایش اجتماعی ← بی تفاوتی سازمانی	۰/۰۰		
تعارض سازمانی ← بی تفاوتی سازمانی	۰/۵۳	۲/۷۴	۰/۰۰۶

همانطور که در شکل ۲ و جدول ۶، مشاهده می شود ضریب مسیر بین دو متغیر تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان در مدل اثر کامل ۰/۵۳ و نسبت بحرانی ۲/۷۴ می باشد و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. به منظور محاسبه ضریب مسیر مستقیم بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی، ضریب مسیر تعارض سازمانی به سایش اجتماعی و مسیر سایش اجتماعی به بی تفاوتی سازمانی صفر در نظر گرفته می شود و به همین دلیل نسبت بحرانی و سطح معناداری برای این دو مسیر قابل محاسبه نمی باشد. بنابراین طبق نمودار تصمیم گیری روش بوت استرپینگ امکان تحلیل میانجی گری برای متغیر سایش اجتماعی وجود دارد. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می شود.

جدول ۷. اثر غیرمستقیم و سطح معناداری (با حضور متغیر میانجی: سایش اجتماعی)

تعارض سازمانی	
۰/۰۰	سایش اجتماعی
ضریب مسیر: ۰/۴ سطح معناداری: ۰/۰۰۴	بی تفاوتی سازمانی

در جدول ۷ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. با توجه به نتایج گزارش شده در جدول ۷ مسیر غیرمستقیم تعارض سازمانی ← سایش اجتماعی ← بی تفاوتی سازمانی با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۴ (که کوچکتر از ۰/۰۵ است) معنادار است، بدین معنا که متغیر سایش اجتماعی متغیر میانجی است. حال به منظور تعیین نوع میانجی، مرحله بعد را مورد آزمون قرار می دهیم. مطابق نمودار تصمیم گیری بوت استرپ در مرحله آخر، مسیر

مستقیم بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی در مدل با تاثیر متغیر میانجی سایش اجتماعی مورد بررسی قرار می گیرد. بدین منظور از شکل ۱ و جدول ۵ استفاده می شود. همانطور که در جدول ۵ ملاحظه می شود، ضریب مسیر بین متغیرهای تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی (۰/۰۴) و معنی دار نمی باشد. بنابراین مطابق نمودار تصمیم گیری بوت استرپینگ، سایش اجتماعی تأثیر مثبت تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی را به صورت کامل میانجی گری می کند. لذا فرضیه چهارم تأیید می گردد.

بحث و نتیجه گیری

هدف از این پژوهش مطالعه و بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سایش اجتماعی در میان کارکنان هلال احمر بجنورد است. این تحقیق از چند طریق به ادبیات موجود کمک می کند. اول اینکه با تعارض سازمانی سازمانی به بی تفاوتی سازمانی از یک بعد شناختی دانش جدیدی به ادبیات تعارض سازمانی اضافه می کند مطالعات قبلی به تاثیر کمتری روی این موضوع در کارکنان داشته اند. یافته های تحقیق حاضر نشان می دهد که سایش اجتماعی تأثیر مثبت تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی را به صورت کامل میانجی گری می کند، این یافته ها با نتایج بدست آمده از پژوهش های قبلی در مورد تاثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی با نقش میانجی سایش اجتماعی سازگار است (احمدی و همکاران، ۱۴۰۲؛ آقازاده و همکاران، ۱۴۰۰؛ کلاگوس و روبرت، ۲۰۲۱؛ چنگ و وانگ، ۲۰۲۲؛ جیورگ و همکاران، ۲۰۲۴). دوم اینکه پژوهش حاضر که بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد، این نتایج با پژوهش های قبلی در یک راستاست (باقری و همکاران، ۱۴۰۲؛ موسوی، ۱۴۰۱؛ جیانگ و پروبست، ۲۰۲۳؛ باتیلانا و پارک، ۲۰۲۳) نتایج تحقیق نشان می دهد که با افزایش تعارض سازمانی، بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان افزایش می یابد. سوم اینکه بین تعارض سازمانی و سایش اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. که در تحقیقات گذشته نتایج همسو با پژوهش حاضر است که تحقیقات (رضایی و همکاران، ۱۴۰۲؛ محمدی، ۱۴۰۱؛ لی و همکاران، ۲۰۲۳؛ فوس و پیترسون، ۲۰۲۳) در راستا بودن نتایج را نشان می دهند. و چهارم اینکه بین سایش اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد که نتایج پژوهش ها و تحقیقات قبلی در این رابطه با نتایج حاصل سازگار می باشد (نوری و همکاران، ۱۳۹۸؛ احمدی، ۱۳۹۶؛ واندن و همکاران ۲۰۲۳؛ کنون، ۲۰۲۱) نتایج پژوهش های قبل حاکی از آن بود که با افزایش سایش اجتماعی، بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان افزایش می یابد. هنگام آزمایش، تمام فرضیه های پیشنهادی پشتیبانی شدند، این مقاله استدلال کرده است که تعارض سازمانی از طریق سایش اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر می گذارد. لذا جهت کاهش تعارض سازمانی در بین کارکنان باید شرایط اقتصادی، عدالت در رفتار، مشارکت کارکنان، حقوق و پاداش و ... را در نظر داشت تا با افزایش رضایت و کاهش استرس کارکنان به نگهداری کارکنان و عدم فرسودگی کارکنان و کاهش بی تفاوتی کمک کرد. مدیران هلال احمر باید آگاه باشند که تعارض سازمانی باعث کاهش بهره وری سازمان می گردد، لذا با حمایت از کارکنان آن ها را به مشارکت و بیان نظرات سازنده تشویق نمایند و از بی تفاوتی سازمانی کارکنان جلوگیری نمایند، افزایش مشارکت کارکنان آن ها را از بی تفاوتی و تعارض سازمانی دور کرده و افزایش بهره وری و کاهش سایش اجتماعی و فرسودگی شغلی بین کارکنان را به دنبال دارد. این پژوهش نیز همچون تحقیقات دیگر دارای محدودیت هایی بوده است از جمله: قلمرو زمانی آزمون فرضیه های این پژوهش در محدود زمانی ۱۴۰۳-۱۴۰۴ بوده

است، بنابراین تعمیم نتایج به دوره‌های زمانی دیگر، باید با احتیاط عمل شود، همچنین گسترده بودن جامعه آماری و نیز دسترسی به حجم نمونه، اخذ مجوز و بروکراسی اداری، توزیع پرسشنامه و گردآوری داده‌ها را با مشکل مواجه ساخت.

منابع و مآخذ

- (۱) احمدی، زهرا (۱۳۹۶). تأثیر سایش اجتماعی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۹(۲)، ۴۵-۶۷.
- (۲) احمدی، محمد، حسینی، علی و کریمی، فاطمه (۱۴۰۲). نقش میانجی سایش اجتماعی در رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی. مطالعات مدیریت سازمانی، ۱۴(۲)، ۶۷-۸۹.
- (۳) آقازاده، محسن، رضایی، نرگس و محمدی، حسین (۱۴۰۰). بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی با میانجی‌گری سایش اجتماعی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۳(۳)، ۱۱۲-۱۳۴.
- (۴) امیری، رضا و موسوی، زهرا (۱۴۰۲). تحلیل نقش واسطه‌ای سایش اجتماعی در تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی کارکنان. پژوهش‌های مدیریت رفتار سازمانی، ۱۱(۳)، ۷۸-۱۰۲.
- (۵) باقری، علی، محمدی، فاطمه و رضایی، محسن (۱۴۰۲). رابطه تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی در سازمان‌های دولتی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی، ۱۲(۴)، ۵۶-۷۸.
- (۶) حسینیان، سیمین و رضایی کلیدبری، مریم (۱۴۰۱). بررسی رابطه تعارض سازمانی و بی تفاوتی کارکنان در سازمان‌های دولتی. مطالعات مدیریت رفتاری سازمانی، ۱۵(۲)، ۳۴-۵۲.
- (۷) دهقانی، محمود و رضوانی، مریم (۱۴۰۱). بررسی زنجیره تأثیر تعارض‌های شغلی، سایش اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی. مطالعات مدیریت سازمانی، ۱۳(۱)، ۱۱۲-۱۳۵.
- (۸) رضایی، محسن، کریمی، فاطمه و احمدی، علی (۱۴۰۲). رابطه تعارض سازمانی و سایش اجتماعی در محیط‌های کاری. پژوهش‌های مدیریت رفتار سازمانی، ۱۱(۲)، ۳۴-۵۶.
- (۹) زارعی، احمد و صفری، نرگس (۱۴۰۱). بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر سایش اجتماعی با نقش تعدیل‌گر سبک‌های مدیریت. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۴(۲)، ۸۹-۱۱۲.
- (۱۰) سعیدی، رضا و فلاحتی، مریم (۱۴۰۰). بررسی نقش میانجی‌گری سایش اجتماعی در رابطه بین تعارض و بی تفاوتی سازمانی. فصلنامه علوم رفتاری، ۸(۳)، ۴۵-۶۷.
- (۱۱) کریمی، محسن و رنجبر، فاطمه (۱۴۰۱). سایش اجتماعی و پیامدهای آن بر بی تفاوتی شغلی در سازمان‌های خدماتی. مطالعات رفتار سازمانی، ۱۰(۲)، ۴۵-۶۸.
- (۱۲) محمدی، علی و کریمی، محسن (۱۴۰۰). بررسی نقش میانجی عوامل روان‌شناختی در رابطه بین تعارض سازمانی و بی تفاوتی سازمانی. فصلنامه روانشناسی کار و سازمان، ۹(۱)، ۸۹-۱۱۲.
- (۱۳) محمدی، حسین (۱۴۰۱). بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر سایش اجتماعی در سازمان‌های خدماتی. مطالعات مدیریت سازمانی، ۱۳(۳)، ۷۸-۹۹.
- (۱۴) موسوی، زهرا (۱۴۰۱). بررسی تأثیر تعارض سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۴(۱)، ۸۹-۱۱۰.

- ۱۵) نوری، علی، رضایی، فاطمه و محمدی، محسن (۱۳۹۸). رابطه سایش اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی در محیط‌های کاری. فصلنامه روانشناسی کار و سازمان، ۷(۴)، ۱۱۲-۱۳۴.
- ۱۶) قاسمی، علی و محمدی، حسین (۱۴۰۲). بررسی نقش سایش اجتماعی در پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۵(۴)، ۸۹-۱۱۲.
- ۱۷) رحمانی، محمد و نوروزی، فاطمه (۱۴۰۲). بررسی رابطه تعارض سازمانی و سایش اجتماعی در محیط‌های کاری با نقش میانجی عدالت سازمانی. مطالعات مدیریت سازمانی، ۲۱(۳)، ۴۵-۶۷.
- 18) Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page.
- 19) Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2022). How technology is changing work and organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 473-490.
- 20) Chen, X., Liu, D., & Portnoy, R. (2023). A multilevel investigation of motivational mechanisms in virtual teams. *Journal of Applied Psychology*, 108(2), 245-261.
- 21) Chiaburu, D. S. (2022). Organizational apathy: Its antecedents and consequences. *Journal of Management*, 48(3), 789-812.
- 22) Chong, E., Zhang, Y., & Mak, S. (2022). Social loafing in remote work arrangements: The mediating role of psychological detachment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 170, 104-118.
- 23) Colquitt, J. A. (2022). Organizational justice and employee motivation. *Annual Review of Psychology*, 73, 235-259.
- 24) Duffy, M. K., Ganster, D. C., Shaw, J. D., Johnson, J. L., & Pagon, M. (2022). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 49 (2), 123-145.
- 25) De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741-749.
- 26) Deci, E. L. (2022). Self-determination theory in work organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 145-160.
- 27) Deutsch, M., & Coleman, P. T. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. Jossey-Bass.
- 28) Eisenhardt, K. M., & Zbaracki, M. J. (1992). Strategic decision making. *Strategic Management Journal*, 13(S2), 17-37.
- 29) Fennis, B. M., & Wiebenga, J. H. (2022). The invisible hand? Identity signaling and product design in crowdfunding markets. *Journal of Marketing Research*, 59(1), 142-159.
- 30) Gilson, L. L., Maynard, M. T., & Jones Young, N. C. (2021). Virtual teams research: 15 years, 10 themes, and 3 opportunities. *Journal of Management*, 47(4), 959-983.
- 31) Grant, A. M., Berg, J. M., & Cable, D. M. (2023). The problem with proportional participation in hybrid work. *Harvard Business Review*, 101(1), 78-89.
- 32) Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238-251.
- 33) Kahn, W. A. (2021). The essence of disengagement at work. *Academy of Management Review*, 46(1), 33-49.
- 34) Klotz, A. C., Bolino, M. C., & Daniels, M. A. (2021). The impact of perceived loafing on employee engagement. *Personnel Psychology*, 74(3), 487-512.
- 35) Lee, H. W., Bradburn, J., & Lin, C. Y. (2021). The dark side of team incentives: Evidence from professional sales teams. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1285-1315.

- 36) Lewicki, R. J., Saunders, D. M., & Barry, B. (2020). *Negotiation* (8th ed.). McGraw-Hill.
- 37) Liden, R. C., Tost, L. P., & Xu, E. (2021). Social loafing in organizational work groups. *Academy of Management Journal*, 64(3), 873-896.
- 38) Liu, Y., Chen, J., & Zhang, W. (2023). AI-enabled performance monitoring and social loafing prevention. *Information Systems Research*, 34(1), 1-20.
- 39) Luu, T. T. (2022). Social loafing in organizational knowledge contribution. *Journal of Knowledge Management*, 26(4), 898-918.
- 40) Maslach, C. (2023). Understanding job burnout. *Annual Review of Psychology*, 74, 321-345.
- 41) Meyer, J. P. (2022). Employee commitment in the changing workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 131, 103657.
- 42) Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- 43) Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). SAGE.
- 44) Northouse, P. G. (2023). *Leadership: Theory and practice* (10th ed.). Sage.
- 45) Oreg, S. (2022). Resistance to change: Development of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 107(2), 234-250.
- 46) Park, S., Kim, E. J., & Kang, M. (2023). Linking social loafing to organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 44(2), 234-251.
- 47) Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320.
- 48) Rahim, M. A. (2017). *Managing conflict in organizations* (4th ed.). Routledge.
- 49) Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- 50) Robbins, S. P. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- 51) Saks, A. M. (2023). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Behavior*, 44(1), 1-18.
- 52) Schaufeli, W. B. (2023). Burnout and engagement at work. *Current Opinion in Psychology*, 49, 101393.
- 53) Tan, W. K., & Tan, C. H. (2022). Digital loafing in the workplace. *Computers in Human Behavior*, 126, 106-118.
- 54) Thomas, K. W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 3, pp. 651-717). Consulting Psychologists Press.
- 55) Ting-Toomey, S. (2017). *Communicating across cultures* (2nd ed.). Guilford Press.
- 56) Wall, J. A., & Callister, R. R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21(3), 515-558.
- 57) Webster, J., Wong, W. K. P., & Cheng, L. (2021). Virtual work and social loafing. *Journal of Business and Psychology*, 36(4), 689-703.
- 58) Wu, L., Warkentin, M., & Luo, X. (2021). Digital nudges for reducing social loafing in enterprise social media. *MIS Quarterly*, 45(2), 755-782.
- 59) Xi, N., Chen, J., & Hamari, J. (2022). Gamification of work and social loafing. *Internet Research*, 32(1), 325-348.
- 60) Zhang, Y., Fang, Y., & Wei, K. K. (2020). Mitigating social loafing in virtual teams. *Journal of Management Information Systems*, 37(3), 790-820.