



The survey of the effect of social undermining on social capital; Analysis of the mediating role of behavioral entropy (Case study: Government organizations in Lorestan province)

Ali Shariatnejad^{1*} | Rezvan Menati²

1. Corresponding Author, Department of Business Management, Faculty of Management, University of Lorestan, Korramabad, Iran. Email: shariat.al@lu.ac.ir

2. Department of Business Management, Faculty of Management, University of Lorestan, Korramabad, Iran. Email: rezvanmennati75@gmail.com

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:

Received October 29, 2022

Revised January 11, 2023

Accepted January 14, 2022

Published online 03 September 2023

Keywords:

*Destructive behaviors,
Social undermining,
Social capital,
Behavioral entropy.*

ABSTRACT

Today, organizations are faced with the emergence of new problems that, in addition to negative effects on the individual and the organization, prevent the organization from achieving its goals and providing useful services to society. In fact, social undermining, which is an emerging and common global disease in human service professions, has a great impact on the creation of behavioral entropy and subsequently social capital. Therefore, the current research was conducted to investigate the effect of social undermining on social capital with the mediating role of behavioral entropy. This research is based on a practical purpose and in terms of method, it is a descriptive survey. The statistical population of the research is the government organizations of Lorestan province, considering that the size of the statistical population is limited and specific, Cochran's sample formula was used to determine the sample size, and at the confidence level of 95%, the sample size was determined to be 384 people and by sampling in Available were selected. In the current research, standard questionnaires were used to collect information, whose validity and reliability were confirmed by the content validity method and Cronbach's alpha. Structural equation modeling method and PLS software were used to test hypotheses and analyze data. The findings of the research showed that social undermining has a negative and significant effect on the social capital of government organizations. Also, the findings show that social undermining has a positive and significant effect on behavioral entropy. Meanwhile, the mediating role of behavioral entropy between undermining and social capital was also confirmed. As a general conclusion, it should be said that in government organizations, with the occurrence of a destructive factor such as social undermining, in addition to directly and negatively affecting the social capital, the behavioral entropy of the employees of these organizations has increased, and in this way, it hurts their performance as the social capital of the organization, can be. Today, organizations face the emergence of new problems that not only have negative effects on individuals and the organization but also hinder the achievement of organizational goals and the provision of useful services to society. Social undermining, an emerging and common global issue in human service professions, significantly impacts the creation of behavioral entropy and subsequently social capital. Hence, the current research aims to investigate the effect of social undermining on social capital with the mediating role of behavioral entropy. This study is based on a practical purpose and adopts a descriptive survey method.

Cite this article: shariatnejad, A. & Menati, R. (2023). The survey of the effect of social undermining on social capital; Analysis of the mediating role of behavioral entropy. *Social Capital Management*.10 (3), 211-227. Doi: 10.22059/jscm.2023.350361.2352





بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنتروپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان)

علی شریعت‌نژاد^{۱*} | رضوان منتی^۲

۱. نویسنده مسئول، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه: shariat.al@lu.ac.ir

۲. گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه: rezvanmennati75@gmail.com

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۰۷

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۲۴

تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۶/۱۲

کلیدواژه:

آنتروپی رفتاری،

رفتارهای مخرب،

سایش اجتماعی،

سرمایه اجتماعی.

امروزه سازمان‌ها با معضلات جدیدی مواجه شده‌اند که علاوه بر آثار منفی بر فرد و سازمان مانع دستیابی سازمان به اهداف خود و ارائه خدمات مفید به جامعه می‌شوند. در حقیقت، سایش اجتماعی که به مثابه بیماری نوظهور و شایع جهانی در مشاغل مطرح است تأثیر مخرب زیادی بر سازمان‌ها، از جمله بروز آنتروپی رفتاری منابع انسانی، دارد. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی با نقش میانجی آنتروپی رفتاری انجام پذیرفت. این پژوهش بر اساس هدف کاربردی و به لحاظ روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش سازمان‌های دولتی استان لرستان بودند. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری محدود و مشخص بود از فرمول نمونه کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده شد و در سطح اطمینان ۹۵ درصد حجم نمونه ۳۸۴ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. در پژوهش حاضر، برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد که روایی و پایایی آن‌ها با روش اعتبار محتوا و آلفای کرونباخ تأیید شد. برای آزمون فرضیات و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد سایش اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر سرمایه اجتماعی سازمان‌های دولتی دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد سایش اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر آنتروپی رفتاری دارد. بنابراین، به عنوان یک نتیجه‌گیری کلی باید گفت در سازمان‌های دولتی با بروز عامل مخربی مانند سایش اجتماعی، علاوه بر اثرگذاری منفی بر سرمایه اجتماعی، آنتروپی رفتاری کارکنان این سازمان‌ها افزایش می‌یابد و از این طریق نیز موجب تأثیر منفی بر عملکرد آن‌ها می‌شود.

استناد: شریعت‌نژاد، علی و منتی، رضوان (۱۴۰۲). بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی؛ تحلیل نقش میانجی آنتروپی رفتاری (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان). مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۰ (۳) ۲۱۱-۲۲۷.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jscm.2023.350361.2352>

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

© علی شریعت‌نژاد، رضوان منتی.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jscm.2023.350361.2352>



مقدمه

مفهوم سرمایه اجتماعی در دهه‌های اخیر به یکی از اهداف مهم برای دستیابی مدیران سازمانی به مزیت رقابتی تبدیل شده است. این مفهوم که ریشه در علم جامعه‌شناسی و اقتصاد دارد تقریباً در همه زمینه‌هایی که با عملکرد انسان سروکار دارند دخیل شده است (Piotr et al., 2021). در عصر حاضر مفهوم سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها نیز به منزله اهرم یاری‌کننده و بستری مناسب برای بهره‌وری سایر سرمایه‌های انسانی و فیزیکی، به منظور نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان، قلمداد می‌شود (دیپیم‌پور، ۱۴۰۰). با وجود این، امروزه سازمان‌ها با ظهور معضلات جدیدی مواجه شده‌اند که علاوه بر آثار منفی بر فرد و سازمان مانع دستیابی سازمان به اهداف خود و ارائه خدمات مفید به جامعه می‌شود. از بیماری‌های نوظهور و شایع جهانی در مشاغل می‌توان به سایش اجتماعی اشاره کرد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۹). سایش اجتماعی شامل همه رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان سرمی‌زند و باعث تضعیف توانایی‌های شخص می‌شود و دارای پیامدهایی مانند عدم رضایتمندی، تعهد پایین، درگیری شغلی، فشار روحی، افسردگی، غیبت، و وقفه در کار است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۸). به طور کلی در صورت فراگیر شدن عارضه سایش اجتماعی، یکی از سرمایه‌های اصلی سازمانی که رو به افول خواهد نهاد سرمایه اجتماعی است. با بروز سایش اجتماعی در سازمان، احترام متقابل میان افراد که یکی از مبانی و پایه‌های اصلی سرمایه اجتماعی است نابود خواهد شد. در این بین، رفتارهای سایشی به سبب مسائل و مشکلات بین‌فردی که به وجود می‌آورند منجر به ایجاد لطمات جدی بر پیکره سازمان و سرمایه اجتماعی آن می‌شوند و در صورت تداوم ایجاد روابط خصمانه و اشاعه کدورت در سازمان را موجب می‌شوند (شریعت‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰). در همین زمینه، یکی دیگر از مسائلی که در بسیاری از سازمان‌ها به وجود می‌آید و سبب تشدید افت عملکرد می‌شود تغییر رفتار کارکنان آن سازمان به مرور زمان است. در واقع در هر سیستم عواملی وجود دارد که در خلاف جهت نظر سیستم عمل می‌کنند و مختل‌کننده انتظام سیستم هستند. به این عوامل آنتروپی می‌گویند (Hershey, 2017). آنتروپی در لغت به مفهوم هرج و مرج و بی‌نظمی است. در این بین، در رفتار انسان نیز ممکن است اختلال‌هایی ایجاد شود که رفتار وی را از ثبات خارج کند و به سمت بی‌ثباتی سوق دهد که می‌توان آن را تحت عنوان آنتروپی در رفتار مطرح کرد. در حقیقت، آنتروپی رفتاری به معنای انجام دادن رفتارهای خلاف رویه‌های رفتاری معمول است (امیری و همکاران، ۱۳۹۷). نکته حائز اهمیت این است که مفهوم آنتروپی رفتاری در سازمان‌ها بر این موضوع تأکید دارد که رفتارهای خارج از رویه کارکنان ارادی و عمدی نیست؛ مجموعه‌ای از عوامل ممکن است در بروز این‌گونه رفتارها مؤثر باشد که سبب می‌شود کارکنان دست به رفتارهای غیرمعمول بزنند (Hershey, 2017). در واقع در حالتی که رفتارهای سایشی در سازمان اشاعه یابد، به سبب بروز احساسات منفی میان کارکنان، آنتروپی رفتاری دور از ذهن نخواهد بود و از طریق نامتعادل ساختن رفتار کارکنان و بروز رفتارهای خارج از عرف سرمایه اجتماعی سازمان تضعیف خواهد شد. با توجه به توضیحات مطرح‌شده، در پژوهش حاضر سؤال اصلی این است که سایش اجتماعی چه تأثیری بر آنتروپی رفتاری و متعاقباً سرمایه اجتماعی دارد؟

بر اساس پژوهش‌های صورت‌گرفته طی دهه‌های اخیر بروز سایش اجتماعی در سازمان‌های دولتی رو به افزایش است و این می‌تواند دغدغه و نگرانی مهمی برای سازمان‌ها باشد. زیرا مفهوم یادشده که اشاره به بروز رفتارهای نامطلوب و مخرب در محیط‌های کاری دارد می‌تواند هزینه‌های جبران‌ناپذیری را بر سازمان‌ها تحمیل کند و در محل کار دائمی آن‌ها همچنان پابرجا باشد (Hamza, 2018). شواهد در پژوهش‌های صورت‌گرفته نشان‌دهنده آن است که در چند سال اخیر در بیشتر سازمان‌های دولتی اشکال و انواع مختلفی از رفتارهای آسیب‌زای اجتماعی و اداری در میان کارکنان شناسایی شده است که به دلیل شیوع فزاینده، توسعه پیامدهای منفی آن در سازمان، و همچنین تحمیل هزینه‌های مادی و معنوی بسیار زیاد بر سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند (محترم و زمانی، ۱۳۹۹). به‌رغم اهمیت این موضوع، سایش اجتماعی به عنوان رفتاری که اثر محسوسی بر سازمان و کارکنان آن دارد هم از نظر محققان علوم رفتاری هم از نظر مدیران سازمان پنهان مانده است. اما نکته حائز اهمیت این است که رفتارهای یادشده در صورت تداوم می‌تواند بر نگرش‌ها و رفتارها و سطح سلامت روحی و جسمی کارکنان تأثیرات منفی پایدار بگذارد (نادی و همکاران، ۱۴۰۰). از طرفی آنچه مسلم است این است که از بین سازمان‌های موجود در جامعه سازمان‌های دولتی به دلیل جایگاه مهم فرهنگی، اجتماعی، و اقتصادی اگر رفتار پدیده‌هایی همچون سایش اجتماعی و آنتروپی رفتاری

شوند تبعات جبران ناپذیری بر سرمایه‌های اجتماعی این سازمان‌ها و به طور کلی همه ارکان جامعه وارد می‌شود. علاوه بر موضوع مطرح‌شده، پایش آثار سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی در پژوهش‌های داخلی و خارجی مغفول مانده است و در این زمینه شکاف تئوریک و عملی وجود دارد. بنابراین، در این پژوهش به صورت موردی داده‌های مربوط به سازمان‌های دولتی استان لرستان برای بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی با تبیین نقش میانجی آن‌روپی رفتاری تجزیه و تحلیل می‌شود.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سایش اجتماعی

امروزه پژوهشگران سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری منابع انسانی به رفتارهای مخرب در محیط کار و زوایای تاریک زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و جزئیات روابط نزدیک میان‌فردی، پی برده‌اند. یکی از این موارد سایش اجتماعی است که باعث ایجاد مانع توسط یک فرد از روی قصد و غرض قبلی با هدف از بین بردن شهرت و اعتبار فرد دیگری است. بنابراین سایش اجتماعی هنگامی پدید می‌آید که مثلاً شخصی به صورت ناروا متهم به کاری شود که در نتیجه باعث لطمه خوردن به آبرو و اعتبار وی شود (کریمی و همکاران، ۱۴۰۰). سایش اجتماعی در سازمان به معنای رفتارهای مخرب معطوف به کارکنان در محیط کار است که بر کیفیت روابط آن‌ها تأثیر می‌گذارد و ارزیابی یا انتقاد منفی توأم با نیت منفی را اشاعه می‌دهد (Rodriguez et al., 2020). مفهوم یادشده به عنوان رفتارهایی تعریف شده است که در طول زمان مانعی جهت توانایی ایجاد و حفظ روابط مثبت بین‌فردی، موقعیت مطلوب کاری، و شهرت سازمانی ایجاد می‌کنند (Smith & Webster, 2017). در این زمینه، دافی^۱ و همکارانش (۲۰۰۲) نیز سایش اجتماعی را رفتاری که مانع ایجاد و حفظ روابط مطلوب همراه با موفقیت می‌شود تعریف کرده‌اند (Mickey & Brian, 2017). این اقدام می‌تواند به صورت بذله‌گویی و همراه با شوخی یا به صورت صریح توسط افراد صورت گیرد. سایش اجتماعی در سازمان می‌تواند با رفتارهای ارادی و عمدی مانند ممانعت از دادن اطلاعات یا اهمیت ندادن به کار و شخص از سوی مدیر یا همکاران یا سایر افراد نیز صورت پذیرد؛ طوری که قابلیت‌های شخص را جهت دستیابی به اهداف کاری‌اش مختل سازد. همچنین به طور کلی سایش اجتماعی در سازمان شامل همه هیجان‌ها و احساسات منفی‌گرا مانند نفرت از کارمندی خاص و بی‌محبی به او یا ارزشیابی منفی از وی و عملکردش می‌شود (eeves et al., 2017). از میان رفتارهای سازمانی مخرب و غیر کارکردی، قلدری سازمانی مفهومی نزدیک با سایش اجتماعی است. اما با مرور پیشینه این دو مفهوم مشخص شد که سایش اجتماعی و قلدری سازمانی دارای وجوه افتراق زیادی هستند. مهم‌ترین تفاوت میان این دو مفهوم آن است که قلدری اساساً از جنس «رفتارهای خشونت‌آمیز و آزاردهنده ماهیتاً روانی» است (قائدرحمتی و همکاران، ۱۳۹۷)؛ درحالی‌که سایش اجتماعی بیشتر جنبه «استهزا، تمسخر، بدگویی، و تحقیر» دارد (محترم و زمانی، ۱۳۹۹). در حقیقت قلدری مبین بروز رفتارهای منفی و آزاردهنده مبتنی بر خشونت است (نیک‌پی و همکاران، ۱۳۹۸). اما سایش اجتماعی یک نوع رفتار منفی ملایم‌تر است که جایگاه و شخصیت اجتماعی افراد را هدف قرار می‌دهد (Rodriguez et al., 2020). وجه افتراق دیگر در بستر شکل‌گیری این دو رفتار نهفته است؛ به گونه‌ای که قلدری سازمانی در بستر شغلی، رفتارهای سیاسی، و استثمار و بهره‌کشی از قربانی به صورت کاملاً عمدانه و آگاهانه شکل می‌گیرد (قائدرحمتی و همکاران، ۱۳۹۷)؛ درحالی‌که سایش اجتماعی در روابط اجتماعی و تعاملات بین‌فردی به صورت رفتارهای اجتماعی منفی و زننده بروز می‌یابد. تفاوت دیگری که بین این دو مفهوم وجود دارد این است که قلدری سازمانی در سطح گروهی و سازمانی و حتی سطوح کلان نیز اتفاق می‌افتد (فتاح‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹)؛ درحالی‌که سایش اجتماعی یک مقوله بین‌فردی است یا نهایتاً میان یک گروه با نیت مشخص علیه یک فرد برای ترور شخصیت و تحقیر وی بروز می‌یابد (Mickey & Brian, 2017).

ابعاد سایش اجتماعی

مفهوم سایش اجتماعی ابعاد کلامی، غیر کلامی، فیزیکی، و مستقیم را شامل می‌شود:

۱. سایش کلامی: ترور و تخریب گفتاری شخصیت فرد، بدگویی، و اظهارنظر نادرست در نهمان و آشکار. در واقع سایش کلامی را می‌توان توهین آشکار، اظهارات توهین‌آمیز نزد دیگران، صحبت کردن با لحن زننده، و سرزنش کردن همکاران یا زیردستان بیان کرد.
۲. سایش غیر کلامی: رفتارهایی که باعث تخریب و تحقیر فرد می‌شود؛ مانند وانمود کردن به اسرار همکاران را دانستن، به همکاران علاقه نداشتن، توهین به صورت غیر مستقیم، تخریب رفتارهای همکاران، زیر سؤال بردن نظرات و ایده‌ها، احترام قائل نشدن برای نظرات دیگران.
۳. سایش فیزیکی: تلاش برای ضربه زدن به فرد به هر شکل ممکن. این تلاش کاملاً عمدی است که با هدف سایش و ممانعت از رسیدن به شهرت مطلوب در محیط کار صورت می‌گیرد.
۴. سایش مستقیم: زیر سؤال بردن، تلاش برای تضعیف موفقیت، سوءاستفاده از موقعیت جهت تخریب، ترجیح منفعت فردی. همچنین متهم کردن همکاران، انتقام گرفتن، قربانی کردن، و دست انداختن از نشانه‌های سایش مستقیم است (محترم و زمانی، ۱۳۹۹).

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی از دو مفهوم سرمایه و اجتماع تشکیل شده است و از این حیث می‌توان آن را دارای ماهیتی فزاینده و غیر فردی دانست که نوعی توسعه پایدار در جامعه ایجاد می‌کند و جامعه را در نیل به اهداف و حفظ خود جامعه یاری می‌کند. این مفهوم نوظهور مانند دیگر سرمایه‌های فیزیکی و اقتصادی و انسانی دارای ارزش و اهمیت است. چون واژه سرمایه بر این موضوع دلالت دارد که فرد را قادر می‌سازد ارزشی به وجود آورد، کاری انجام دهد، به هدفی نایل شود، مأموریتی در زندگی به عهده بگیرد، و نقشی در جهان ایفا کند. سرمایه اجتماعی شکلی از سرمایه است که سبب تسهیل در دسترسی به اطلاعات و منابع انسانی به منظور ارتقای عملکرد و استفاده مناسب از فرصت‌های محیطی می‌شود (شریعت‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹) که شرط لازم برای توسعه هر سیستم اجتماعی و ایجاد جامعه مدنی به شمار می‌آید (توکل و همکاران، ۱۳۹۹). کلمن سرمایه اجتماعی را یک دارایی فردی و یک منبع جمعی می‌داند که جنبه‌ای از ساختار اجتماعی است و کنش‌های خاصی از افراد را در درون سازمان تسهیل می‌کند. از نظر کلمن سرمایه اجتماعی مولد است؛ یعنی سرمایه اجتماعی ابزاری دارد و به گونه‌ای استفاده می‌شود که کنشگران بتوانند به اهداف خاصی دست یابند که بدون آن غیر ممکن است (Chan, 2021). سرمایه اجتماعی را می‌توان ویژگی سازمان‌های اجتماعی به منظور تسهیل در هماهنگی و همکاری جهت منافع متقابل اعضا و در نهایت جامعه در نظر گرفت. این ویژگی شامل شبکه‌ها و هنجارهای اجتماعی، عمل متقابل، و اعتماد است که اگر به شیوه‌ای مثبت به کار گرفته شود اقدام جمعی را برای رسیدن به توسعه پایدار ترغیب می‌کند (دهیم‌پور، ۱۴۰۰).

ابعاد سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی را می‌توان از زوایای مختلف بررسی کرد. ابعاد مطرح‌شده سرمایه اجتماعی در دسته‌بندی‌های متفاوت ارائه شده که یکی از مشهورترین آن‌ها نوع‌شناسی ناهاپیت^۱ و گوشال (۱۹۸۸) است. این صاحب‌نظران مفهوم سرمایه اجتماعی را در سه بعد ساختاری، رابطه‌ای، شناختی دسته‌بندی کردند. دلیل استفاده از این ابعاد در این پژوهش جامعیت این سه بعد در پوشش نظری مفهوم سرمایه اجتماعی است. در این خصوص باید اشاره کرد انتخاب این نوع‌شناسی به گونه‌ای بوده است که تأثیر متغیرهای سایش اجتماعی و آنتروپی رفتاری به صورت کامل بر سه سطح ساختار سرمایه اجتماعی، سطح رفتار و تعاملات سرمایه اجتماعی، و سطح شناختی و ذهنی در سرمایه اجتماعی مورد تحلیل قرار گیرد. با توجه به جامعیت نوع‌شناسی ناهاپیت و گوشال (۱۹۸۸)، اساس انتخاب این گونه‌شناسی جامعیت این سازه مفهومی بوده است.

۱. بعد ساختاری: این شاخص به سلسله مراتب شبکه و الگوهای پیوند میان اعضای گروه و همچنین ترکیب سازماندهی و میزان همگنی این اعضا اشاره دارد. بدین معنا که افراد به چه کسانی و چگونه دسترسی دارند. روابط شبکه‌ای، پیکربندی روابط شبکه‌ای، و سازمان‌دهی مناسب از مهم‌ترین جنبه‌های این بعد محسوب می‌شوند.

۲. بعد رابطه‌ای: اشاره به کیفیت تعاملات و ارتباطات اعضا در درون یک گروه دارد و ماهیت روابط سازمان را که مشتمل بر اعتماد، هنجارها، تعهدات، و هویت هستند شامل می‌شود.
۳. بعد شناختی: نشان‌دهنده ارزش‌های مشترک در میان اعضای یک گروه است و به منابعی اشاره دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تغییرها، تفسیرها، و سامانه‌های معانی مشترک در میان گروه‌هاست. زبان، شناسه‌های مشترک، داستان‌های مشترک، و به طور کلی همان‌طور که گفته شد ارزش‌های مشترک مهم‌ترین جنبه‌های این بعد هستند (فیروزآباد و همکاران، ۱۳۹۱).

آنتروپی رفتاری

اصطلاح آنتروپی در سال ۱۸۶۵ توسط رودروف^۱ به وجود آمد که به معنی دگرگونی و تکامل تدریجی است (Hector et al., 2018). آنتروپی به عنوان یک مفهوم ترمودینامیکی نشان‌دهنده میزان ناهنجاری یک سیستم است. مفهوم آنتروپی با اندازه‌گیری بی‌نظمی و عدم قطعیت در یک سیستم فیزیکی همراه است (امیری و همکاران، ۱۳۹۷). همانند سطح سیستم‌ها، بحث آنتروپی در سطح افراد نیز قابل بررسی است (Winer, 2016). در سطح تحلیل فردی، به آن دسته عواملی که باعث می‌شود رفتار فرد از حالت تعادل و ثبات خارج شود و به سمت بی‌ثباتی سوق پیدا کند آنتروپی رفتاری گفته می‌شود. آنتروپی در رفتار نشان‌دهنده تغییرات رفتار انسان از رفتارهای طبیعی و سازنده به سمت افکار غیرطبیعی و غیرسازنده است که دیگر نمی‌توان انتظار عملکرد بالا از چنین افرادی داشت. هنگامی که فردی رفتارهای عادی خود را کمتر بروز می‌دهد آنتروپی در رفتار او به مرور افزایش می‌یابد و اعمال غیر سازنده‌تری از خود نشان می‌دهد (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰). در واقع هر گونه خروج از تعادل رفتاری را می‌توان یک نوع آنتروپی در رفتار انسان دانست. خروج از حالت تعادل سبب می‌شود میزان قابلیت پیش‌بینی رفتار انسان کاهش یابد یا به عبارتی وقتی فردی دچار آنتروپی می‌شود دیگر نمی‌توان با اطمینان در مورد رفتارهای وی اظهارنظر کرد (صفیر و همکاران، ۱۳۹۸).

ابعاد آنتروپی رفتاری

- پیرو مطالعات قبلی و نتایج به‌دست‌آمده، در این پژوهش نیز سه بعد فردی و سازمانی و محیطی به عنوان ابعاد آنتروپی رفتاری در نظر گرفته می‌شود:
۱. بعد فردی: عواملی که به طور مستقیم بر فرد تأثیر می‌گذارد و امکان مدیریت آن بسیار دشوار است. زیرا منشأ بخشی از عوامل این بعد جزئی از ذات و شخصیت افراد است.
 ۲. بعد سازمانی: رفتار مدیران و ساختار سازمانی که طراحی کرده‌اند در بروز رفتارهای کارکنان تأثیرگذار است و سبب ایجاد ضعف‌هایی می‌شود که باعث شکل‌گیری فرهنگ سازمانی مخرب می‌شود.
 ۳. عوامل محیطی: اشاره به وجود تفاوت بین سازمان‌ها دارد؛ از لحاظ مواردی مانند پرداختی‌ها، رفاهیات، قوانین، دستورالعمل‌ها (صفیر و همکاران، ۱۳۹۸).

پیشینه پژوهش

شریعت‌نژاد و همکارانش (۱۴۰۰) در پژوهشی به «پایش تأثیرپذیری اینرسی سازمانی از سایش اجتماعی: تبیین نقش میانجی آشفتگی رفتاری مدیران» پرداختند که نتایج نشان داد سایش اجتماعی بر اینرسی سازمانی به عنوان عاملی مخرب تأثیر مثبت و معنادار دارد. رستمی و همکارانش (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر اهمال‌کاری و سایش اجتماعی» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که بین سایش اجتماعی کارکنان و اهمال‌کاری ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بالاور و همکارانش (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر چابکی سازمان با نقش واسطه‌ای عدالت سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از معنادار بودن تأثیر معکوس سایش اجتماعی بر چابکی سازمانی، تأثیر مستقیم عدالت سازمانی بر چابکی سازمانی، و نیز تأثیر معکوس سایش اجتماعی بر عدالت سازمانی بود. ایمانی و همکارانش (۱۳۹۸) مطالعه‌ای را برای بررسی تأثیر عدالت زبانی

مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجیگری اعتماد عمومی انجام دادند. نتایج حاکی از تأثیر مستقیم عدالت زبان بر سرمایه اجتماعی و تأثیر غیر مستقیم آن به واسطه متغیر میانجی اعتماد عمومی بود. با توجه به این نتایج، مدیران سازمان‌های دولتی می‌توانند، با رعایت عدالت زبانی در سازمان و تقویت اعتماد، سرمایه اجتماعی سازمان را ارتقا دهند. در پژوهشی دیگری خیراندیش (۱۳۹۷) به بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای سرمایه اجتماعی با میانجیگری شایسته‌سالاری پرداختند. نتایج نشان‌دهنده تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای سرمایه اجتماعی و تأثیر غیر مستقیم آن به واسطه متغیر میانجی شایسته‌سالاری بود. امیری و همکارانش (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان «ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان» انجام دادند. نتایج نشان داد ضعف سیستم‌های ارتباطی و رفتارهای موفقانه مدیران و کارکنان مهم‌ترین عوامل مداخله‌گر هستند. در نهایت آنتروپی رفتاری در قالب پیامد فردی، سازمانی، گروهی، خانوادگی، و محیطی طبقه‌بندی شدند. در خصوص پژوهش‌های خارجی، سایینه و همکارانش (۲۰۲۱) پژوهشی تحت عنوان «چگونه توسعه شبکه‌های اجتماعی درون سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد؟» انجام دادند که بر اساس تحلیل داده‌ها مشخص شد با برقراری روابط و توسعه شبکه‌های اجتماعی درون سازمانی و بسیج نیروهای درون سازمانی و افزایش تعاملات و تفویض اختیار بین آن‌ها سرمایه اجتماعی در طول زمان بهبود می‌یابد. زیرا رشد شبکه اجتماعی درون سازمان باعث ایجاد روابط عاطفی و کاهش استرس در سازمان می‌شود. فیکرت^۱ (۲۰۱۹) به بررسی تعامل سرمایه اجتماعی بر خلاقیت و کارایی سازمان پرداخت. یافته‌های وی نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی بر خلاقیت و کارایی سازمان تأثیر مثبت دارد. همچنین سون جونگ و هیون یون (۲۰۱۹) در پژوهشی تأثیر سایش اجتماعی بر رفتارهای انحرافی در سازمان‌ها را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد سایش اجتماعی باعث بروز و شکل‌گیری رفتار انحرافی سازمانی به طور معنادار می‌شود. از دیدگاه گودریچ^۲ و همکارانش (۲۰۱۲) میزان آنتروپی رفتاری برابر با تغییرات رفتاری افراد از رفتارهای عادی و معمولی آن‌هاست. آنتروپی رفتاری با توجه به الگوهای فعالیت انسانی در شرایط عادی برآورد می‌شود و سپس علل انحراف از این الگو را ذکر می‌کند (حسینی، ۱۴۰۰).

توسعه فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش

سایش اجتماعی و سرمایه اجتماعی: سایش اجتماعی در سازمان رفتارهای مخرب معطوف به کارکنان در محیط کار است که بر کیفیت روابط آن‌ها تأثیر می‌گذارد و ارزیابی یا انتقاد منفی توأم با نیت منفی را اشاعه می‌دهد (Rodriguez et al., 2020). دافی و همکارانش (۲۰۰۲) سایش اجتماعی را رفتاری تعریف کرده‌اند که مانع ایجاد و حفظ روابط مطلوب همراه با موفقیت می‌شود. بنابراین، سایش اجتماعی می‌تواند موجب بروز رفتارهای مخرب و منفی در سازمان شود. این رفتارها در قالب خصومت‌های شخصی، خرابکاری، استفاده‌های غیر سازنده، توهین به یک‌دیگر، ایجاد مانع در رسیدن به اهداف، و از بین بردن آبرو و اعتبار دیگران خود را نمایان می‌کند که موجب ایجاد جو ناسالم در سازمان خواهد شد (رشیدی، ۱۳۹۷). از طرف دیگر، رابرت پوتنام (۱۹۹۴) سرمایه اجتماعی را احترام و اعتماد متقابل در ساخت اجتماعی تعریف کرده است و اشاره دارد که سرمایه اجتماعی کیفیتی است که می‌تواند تسهیل‌کننده همکاری بین افراد باشد. بر این اساس پیش‌بینی می‌شود سایش کلامی - که عبارت است از ترور و تخریب گفتاری شخصیت فرد، بدگویی و اظهارنظر نادرست، توهین آشکار، اظهارات توهین‌آمیز نزد دیگران، صحبت کردن با لحن زننده، و سرزنش کردن همکاران و زیردستان (محترم و زمانی، ۱۳۹۱) - می‌تواند سبب تخریب احترام و اعتماد به عنوان دو بعد مهم سرمایه اجتماعی شود. بر این اساس فرضیه اول پژوهش بدین صورت تبیین می‌شود:

فرضیه اول (H₁): سایش اجتماعی تأثیر منفی و معناداری بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارد.

سایش اجتماعی و آنتروپی رفتاری: پدیده سایش اجتماعی مجموعه‌ای از رفتارهای منفی است که به صورت آزارهای کلامی یا فیزیکی، طرد اجتماعی، و حتی تأثیرگذاری منفی بر عملکرد افراد در محیط کاری و سازمانی ظهور و بروز پیدا می‌کند. به عبارت دیگر، پدیده سایش اجتماعی بیانگر بروز یک رفتار مخرب و آسیب‌زا هرچند کوچک است که به دلیل تکرار مستمر آن

در طول زمان می‌تواند پیامدهای منفی یا آسیب‌های جدی بر سازمان تحمیل کند (رستمی و همکاران، ۱۴۰۰). از سوی دیگر طبق نظر هرشی (۲۰۱۷) مفهوم آنتروپی رفتاری در سازمان‌ها به از تعادل خارج شدن رفتار افراد اشاره دارد که به سبب در معرض برخی رفتارهای مخرب قرار گرفتن اتفاق می‌افتد. بنابراین، رفتارهای منفی و غیر کارکردی مانند سایش مستقیم- شامل بدنام کردن، رد کردن آشکار نظرات، تحقیر فرد یا ایده‌های او، عدم دفاع از فرد در شرایط بحرانی، ندادن اطلاعات برای انجام دادن امور کاری، ایجاد مانع در ارتباط با دیگران- می‌تواند سبب افزایش آنتروپی رفتاری در سازمان شود (نصر اصفهانی، ۱۴۰۰). از این رو فرضیه دوم پژوهش حاضر بدین شرح است:

فرضیه دوم (H₂): سایش اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر آنتروپی رفتاری کارکنان سازمان‌های دولتی دارد.

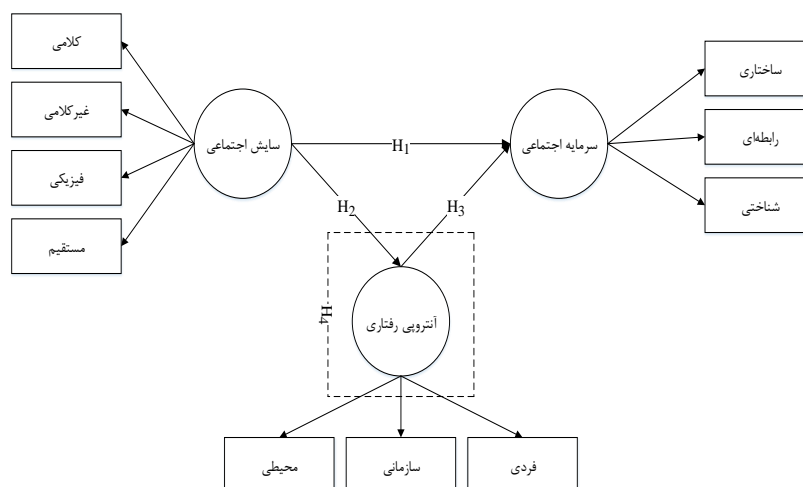
آنتروپی رفتاری و سرمایه اجتماعی: در خصوص ارتباط آنتروپی و سرمایه اجتماعی می‌توان گفت آنتروپی، که در لغت به مفهوم هرج و مرج و بی‌نظمی و نشان‌دهنده ناهنجاری یک سیستم است، در سازمان‌ها می‌تواند سبب شود افراد برخلاف جهت نظم سیستم عمل کنند و مختل‌کننده انتظام سازمان شوند (امیری و همکاران، ۱۳۹۷). خروج سیستم از حالت تعادل و سوق به سمت بی‌ثباتی می‌تواند بر تضعیف سرمایه اجتماعی تأثیر گذارد؛ که در عصر حاضر اهرم توفیق‌طلبی و بستری مناسب برای بهره‌وری سایر سرمایه‌های انسانی و فیزیکی، به منظور نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان، قلمداد می‌شود (دیپهیم‌پور، ۱۴۰۰). بر این اساس و بر اساس آنچه پیش‌تر گفته شد، فرضیه سوم پژوهش بدین صورت مطرح می‌شود:

فرضیه سوم (H₃): آنتروپی رفتاری تأثیر منفی و معنادار بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارد.

با توجه به آنچه گفته شد، سایش اجتماعی به عنوان عارضه‌ای که موجب بروز رفتارهای مخرب در سازمان می‌شود می‌تواند به خروج رفتار افراد از حالت تعادل بینجامد و رفتار آن‌ها را به سمت بی‌تعادلی و بی‌ثباتی سوق دهد و در پی آن رفتار افراد از رفتارهای طبیعی و سازنده به سمت رفتارهای غیر طبیعی و غیر سازنده متمایل شود. در این حالت افراد در سازمان دست به رفتارهای خارج از عرف و نامتعارف می‌زنند که این امر می‌تواند جو و فضای احترام و اعتماد را خدشه‌دار کند. با توجه به آنکه احترام و اعتماد از ابعاد اصلی سازه سرمایه اجتماعی هستند، پیش‌بینی می‌شود رفتارهای مخرب سایشی موجب آنتروپی و نامتعادل‌سازی رفتارها در سازمان شود و از این طریق احترام و اعتماد سازمانی و سرمایه اجتماعی را تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین، فرضیه چهارم که برآیند منطق نظری فرضیات پیشین است بدین صورت بیان می‌شود:

فرضیه چهارم (H₄): آنتروپی رفتاری نقش میانجی در تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی دارد.

مطابق با توضیحات ارائه‌شده برای تبیین فرضیات و مباحث پژوهش مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل ۱ تصویر شد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از حیث روش گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی است. استراتژی پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های کمی و همچنین از حیث فلسفه تحقیق دارای رویکرد قیاسی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان سازمان‌های دولتی استان لرستان تشکیل داده‌اند که با توجه به اینکه حجم جامعه آماری در این تحقیق محدود و مشخص است از فرمول محاسبه نمونه کوکران نسبت به تعیین حجم نمونه استفاده شد و بر اساس آن حجم نمونه در سطح اطمینان ۰/۹۵ برابر ۳۸۴ نفر تعیین شد که به روش نمونه‌گیری در دسترس اعضای نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه استاندارد بود. پرسشنامه این تحقیق از دو قسمت تشکیل شده که قسمت اول شامل پرسشنامه جمعیت‌شناختی و پرسشنامه اصلی شامل سه پرسشنامه سایش اجتماعی، آنتروپی رفتاری، و سرمایه اجتماعی است. برای جمع‌آوری اطلاعات درباره سایش اجتماعی از پرسشنامه دافی و همکارانش (۲۰۰۲) استفاده شد که شامل چهار بعد کلامی، غیر کلامی، فیزیکی، و سایش مستقیم است. برای جمع‌آوری اطلاعات درباره آنتروپی رفتاری از پرسشنامه امیری و همکارانش (۱۳۹۷) بهره گرفته شد که شامل ابعاد فردی و سازمانی و محیطی است. همچنین برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه کبیز (۲۰۰۴) استفاده شد که دارای ابعاد ساختاری و رابطه‌ای و شناختی است. این پرسشنامه‌ها به وسیله طیف پنج‌امتیازی لیکرت مورد سنجش قرار گرفتند. برای بررسی آزمون فرضیه‌های تحقیق از نرم‌افزارهای Spss و Smart Pls2 بهره گرفته شد. دلیل استفاده از نرم‌افزار Smart Pls آن است که این پژوهش از نظر روش تحلیلی باید با بهره‌گیری از روش رگرسیون چندگانه تحلیل می‌شد و یکی از نرم‌افزارهای معتبر در این زمینه Smart Pls است. همچنین، از آنجا که بررسی روایی و پایایی به صورت همگرا و واگرا و ترکیبی یکی از شاخص‌های مهم پژوهش‌های کمی امروز است، نیاز بود از نسل دوم نرم‌افزارهای مدل‌سازی معادلات ساختاری، یعنی Smart Pls، استفاده شود که این قابلیت را دارد. بنابراین، برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از سه نوع روایی ابزار تحت عنوان روایی محتوایی، روایی هم‌گرا، روایی واگرا استفاده شد. روایی محتوایی به وسیله تأیید استادان، مبنی بر آنکه سؤالات پرسشنامه با مفاهیم اصلی پژوهش همخوانی و مطابقت دارد، حاصل شد. روایی همگرا به این اصل برمی‌گردد که شاخص‌های هر سازه با یک‌دیگر همبستگی میانه‌ای داشته باشند. طبق گفته فورنل^۱ و لارکر (۱۹۸۱) معیار روایی همگرا این است که میانگین واریانس‌های خروجی بیشتر از ۰/۵ باشد. روایی واگرا نیز از طریق مقایسه جذر AVE با همبستگی بین متغیرهای مکنون سنجیده شد و برای هر یک از سازه‌های انعکاسی جذر AVE باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر حوزه‌ها در مدل باشد (Fornell & Larcker, 2009). همچنین در این پژوهش جهت تعیین پایایی پرسشنامه از دو معیار «ضریب آلفای کرونباخ» و «ضریب پایایی مرکب» طبق نظر فورنل و لارکر (۱۹۸۱) استفاده شد. با توجه به اینکه ضریب آلفای کرونباخ متغیرها بالاتر از ۰/۷ است، می‌توان پایایی پرسشنامه یادشده را مناسب ارزیابی کرد. پایایی مرکب برخلاف آلفای کرونباخ، که به طور ضمنی فرض می‌کند هر شاخص وزن یکسانی دارد، متکی بر بارهای عاملی حقیقی هر سازه است. بنابراین معیار بهتری را برای پایایی ارائه می‌دهد. پایایی مرکب باید مقدار بیشتر از ۰/۷ را به دست آورد تا بیانگر ثبات درونی سازه باشد (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). در جدول ۱ و ۲ نتایج پایایی و روایی ابزار سنجش به طور کامل آورده شده است.

جدول ۱. روایی همگرا و پایایی ابزار اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE)	ضریب پایایی مرکب (CR)	ضریب آلفای کرونباخ
سایش اجتماعی	۰/۶۱	۰/۷۸	۰/۷۵
آنتروپی رفتاری	۰/۵۷	۰/۷۴	۰/۷۳
سرمایه اجتماعی	۰/۶۶	۰/۸۱	۰/۷۹

همچنین برای سنجش روایی واگرا در این پژوهش از روش فورنل و لارکر استفاده شد. فورنل و لارکر برای بررسی روایی واگرا ماتریسی را پیشنهاد می‌دهند که قطر اصلی آن حاوی جذر مقادیر AVE مربوط به هر یک از متغیرهاست که در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

متغیرها	سایش اجتماعی	آنتروپی رفتاری	سرمایه اجتماعی
سایش اجتماعی	۰/۶۱		
آنتروپی رفتاری	۰/۵۰	۰/۵۷	
سرمایه اجتماعی	۰/۳۲	۰/۲۱	۰/۶۶

بر اساس مطالب آمده و نتایج حاصل از خروجی‌های نرم‌افزار Smart Pls2 جدول‌های فوق نشان‌دهنده آن‌اند که ابزار اندازه‌گیری از روایی (محتوایی، همگرا، واگرا) و پایایی (ضریب پایایی مرکب، ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردارند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌های توصیفی

در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه‌ها از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار smart pls2 و به منظور بررسی متغیرهای جمعیت‌شناختی از نرم‌افزار Spss19 استفاده شد که شرح کامل آن به شکل جدول ۳ است.

جدول ۳. متغیرهای جمعیت‌شناختی

جنسیت	فراوانی	سابقه کاری	فراوانی	مدرک تحصیلی	فراوانی
مرد	۲۵۵	کمتر از ۱۰	۱۰۱	کارشناسی	۲۱۳
زن	۱۲۹	۱۱ تا ۲۰	۱۸۵	کارشناسی ارشد	۱۶۱
		بالاتر از ۲۰	۹۸	دکتری	۱۰

قبل از آزمون فرضیه‌ها و تحلیل عاملی تأییدی، آزمون نرمال بودن داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کلموگروف اسمیرنوف انجام شد که نتایج نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌های تحقیق بود.

یافته‌های استنباطی

بررسی مدل ساختاری

در این مطالعه برای بررسی مدل پیشنهادی از تجزیه و تحلیل PLS استفاده شد. نتایج آثار مستقیم (تخمین PLS) در شکل ۲ ارائه شده است. در این شکل واریانس، معناداری آماری، و ضریب مسیر مشخص شده است. علاوه بر این مقدار R2 در نظر گرفته شده برای سازه‌های درونی به عنوان شاخصی برای قدرت پیش‌بینی مدل ارائه شد.

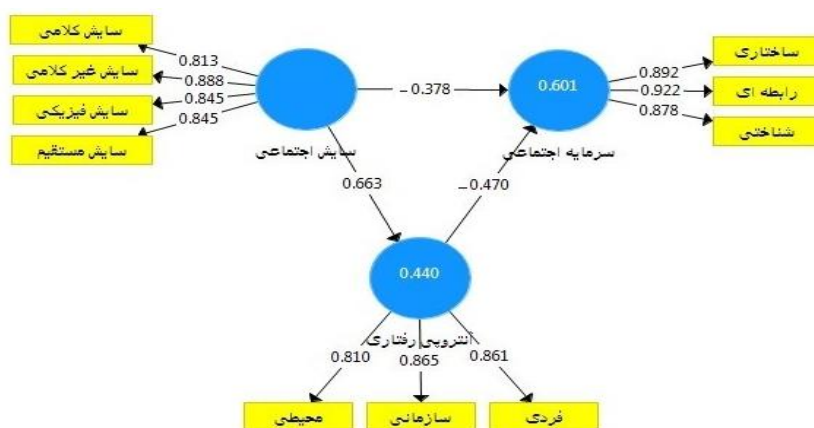
برازش مدل ساختاری

برای بررسی برازش مدل ساختاری با روش PLS در این مطالعه از ضرایب R² (R Squares) و معیار Q² استفاده شد. R² معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. Q² معیاری است که توسط استون و گیزر (۱۹۷۵) معرفی شد و قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. مقادیر R² و Q² در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. مقادیر R² و Q²

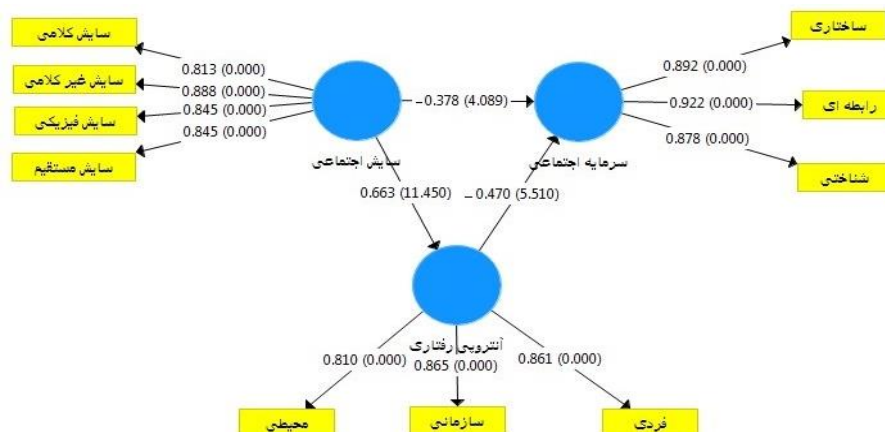
	سرمایه اجتماعی	آنتروپی رفتاری
R ²	۰/۳۹	۰/۴۷
Q ²	۰/۳۷	۰/۴۱

با توجه به مقادیر R^2 و Q^2 مشخص شد که مدل ساختاری از برازش و قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است. همچنین، مدل پژوهش و آزمون فرضیات با استفاده از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری به شرح شکل ۲ است:



شکل ۲. مدل ترسیم‌شده همراه با ضرایب مسیر و مقادیر بار عاملی

همچنین مدل پژوهش در حالت تی برای ضرایب مسیر و حالت پی برای بارهای عاملی به صورت شکل ۳ است.



شکل ۳. مدل ترسیم‌شده همراه با مقادیر P-value و آماره T

برازش کلی مدل

شاخص GOF در مدل PLS راه‌حلی برای بررسی برازش کلی مدل است و بین ۰ تا ۱ قرار دارد و مقادیر نزدیک به ۱ نشان‌دهنده کیفیت مناسب مدل هستند. این شاخص توانایی پیش‌بینی کلی مدل را بررسی می‌کند و اینکه آیا مدل آزمایش‌شده در پیش‌بینی متغیرهای مکنون درون‌زا موفق بوده است یا خیر. برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که $GOF = 0.1$ میزان کم، $GOF = 0.25$ مقدار متوسط، و مقدار بزرگ $GOF = 0.36$ برای سنجش اعتبار مدل‌های PLS به کار می‌رود. توسط این معیار محقق می‌تواند پس از بررسی برازش سنجش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود برازش بخش کلی را نیز کنترل کند. معیار GOF توسط تننهاوس^۱ و همکارانش در سال ۲۰۰۴ ابداع شد و فرمول آن مطابق با رابطه ۱ است.

$$GOF = \sqrt{Communnities \times \bar{R}} \quad (1)$$

Communality: (مقادیر اشتراکی) از میانگین مجذور بارهای عاملی هر متغیر به دست می‌آید.

Communality: از میانگین مقادیر اشتراکی هر متغیر درون‌زای مدل به دست می‌آید.

\bar{R}^2 : میانگین مقادیر R Square متغیرهای درون‌زای مدل است.

با توجه به مقدار به‌دست‌آمده برای GOF به میزان ۰/۳۱۷ برازش مناسب مدل کلی تأیید می‌شود. علاوه بر این با توجه به جدول بالا ضرایب معیاری برای بررسی برازش مدل ساختاری محسوب می‌شوند. ضرایب مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است که با توجه به نتایج به‌دست‌آمده مقادیر مطلوب است. خلاصه نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌ها در جدول ۵ ارائه شده است.

با توجه به تحلیل اطلاعات، نتایج فرضیات به صورت جدول ۶ است.

جدول ۵. شاخص‌های کلی برازش مدل

متغیر پنهان	Communalities	R ²
سایش اجتماعی	۰/۶۱	-
آنتروپی رفتاری	۰/۵۷	۰/۴۴۰
سرمایه اجتماعی	۰/۶۶	۰/۶۰۱
میانگین	۰/۶۱	۰/۵۲
GOF	۰/۳۱۷	

جدول ۶. آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	ضریب مسیر	آماره T	سطح معناداری	نتیجه آزمون
H1: سایش اجتماعی تأثیر منفی و معنادار بر سرمایه اجتماعی دارد.	-۰/۳۷۸	۴/۰۸۹	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
H2: سایش اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر آنتروپی رفتاری دارد.	۰/۶۶۳	۱۱/۴۵۰	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
H3: آنتروپی رفتاری تأثیر منفی و معنادار بر سرمایه اجتماعی دارد.	-۰/۴۷۰	۵/۵۱۰	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه‌های اول و دوم و سوم تحقیق تأیید می‌شوند. نتیجه فرضیه فرعی پژوهش با استفاده از روش بوت استرپ به شرح زیر است.

نتایج آزمون بوت استرپ

در پژوهش حاضر برای آزمون فرضیه چهارم و اثر میانجی از روش بوت استرپ استفاده شد. نتایج تحلیل فرضیه چهارم پژوهش با استفاده از این روش در جدول ۷ آمده است.

جدول ۷. نتایج بوت استرپ برای مسیر واسطه‌ای الگوی پیشنهادی پژوهش

فرضیه	مسیر	بوت	سوگیری	خطا	حد پایین	حد بالا
آنتروپی رفتاری نقش میانجی در تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی دارد.	سایش اجتماعی / آنتروپی رفتاری / سرمایه اجتماعی	۰/۳۱	۰/۰۰۲۳	۰/۰۱۱۲۸	-۰/۰۸۹۲۳	-۰/۰۱۳۲۴

جدول ۷ نشان می‌دهد فرضیه میانجی پژوهش دارای مقادیر حد پایین ۰/۰۸۹۲۳- و حد بالای ۰/۱۳۲۴- است. نتایج آزمون بوت استرپ و قرار نگرفتن ۰ در این فاصله اطمینان حاکی از معناداری این مسیر غیر مستقیم و در نتیجه تأیید فرضیه مربوط به آن است. از این رو با توجه به نتایج جدول ۷ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد آنتروپی رفتاری نقش میانجی در تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی دارد.

نتیجه و پیشنهاد

امروزه یکی از موضوعات مهمی که سازمان‌های دولتی با آن مواجه‌اند سرمایه اجتماعی و ارتقای آن در سازمان‌هاست. در جهان امروز بیشترین ارزش مبتنی بر دارایی‌های غیر ملموس است و توانایی شناخت و برآورد این منبع بارزش برای سازمان‌ها مهم و حیاتی است. با توجه به تغییرات سریع و افزایش شدت رقابت میان سازمان‌ها و به دلیل نیاز سازمان‌ها به سازگاری خود با تغییرات و نیازهای محیطی، ساختار سازمانی و سرمایه اجتماعی در سطح سازمان‌ها اهمیت و ضرورت قابل توجهی یافته است. امروز سرمایه اجتماعی یکی از مزیت‌های اصلی حیات سازمان‌هاست. زیرا سرمایه اجتماعی می‌تواند بستر مناسبی را برای بهره‌برداری نیروی انسانی در سازمان فراهم کند تا منابع انسانی با مشارکت بیشتر، اعتماد متقابل، و افزایش دانش حرفه‌ای خود قادر به انجام دادن تعهدات خود در برابر سازمان باشند. در این میان مؤلفه‌های منفی و مخربی وجود دارند که بر سرمایه اجتماعی تأثیر منفی می‌گذارند و این سرمایه مهم را با مخاطرات جدی مواجه می‌سازند. سایش اجتماعی و رفتارهای مخرب منبعث از آن همراه عوامل موجد آنتروپی رفتاری از این دسته هستند. با توجه به آنچه گفته شد، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی با نقش آنتروپی رفتاری انجام پذیرفت. در این بخش یافته‌ها به تفکیک فرضیات مطرح می‌شود. فرضیه اول پژوهش نشان داد سایش اجتماعی تأثیر منفی و معنادار بر سرمایه اجتماعی دارد. در خصوص نتیجه این فرضیه باید ابراز داشت که سایش اجتماعی به عنوان بخشی از رفتارهای انحرافی نشئت‌گرفته از تعاملات اجتماعی در سطح سازمان است که با وجود اینکه در ظاهر تأثیر کوتاه‌مدت و قابل رؤیت در بازه زمانی کوتاه و ملموس بر کارکنان نمی‌گذارد، در صورت تداوم، موجب بروز رفتارهای منفی و ناهنجاری در سازمان می‌شود که سبب تحلیل و ضعف توانایی‌ها و عملکرد مثبت فرد در سازمان خواهد شد. یافته‌های این فرضیه نشان می‌دهد از طریقی که گفته شد سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی تأثیر منفی دارد. این یافته با نتایج حاصل از پژوهش اسمیت و ویستر (۲۰۱۷) هم‌سوست که نشان داد وجود رفتار سایشی در سطح سازمان منجر به کاهش استفاده افراد از مهارت‌های خود می‌شود و در نهایت افت عملکرد آن‌ها را در پی خواهد داشت. به علاوه این یافته با نتایج طاهرپور (۱۳۹۷) همخوانی دارد و وجه اشتراک آن این است که سایش اجتماعی بر عملکرد افراد تأثیر منفی دارد و پیامدهای نگرشی مانند عدم رضایتمندی شغلی، تعهد پایین، و عدم اعتماد میان افراد در سازمان را به همراه دارد. بنابراین، سایش اجتماعی شامل رفتارهایی است که مانع ایجاد و حفظ روابط بین‌فردی مثبت، موقعیت کاری، اعتبار، و مطلوبیت می‌شود. در ادامه این یافته‌ها می‌توان اذعان داشت که سایش اجتماعی با تعهد سازمانی پایین، تنیدگی و افسردگی، غیبت و وقفه در کار، و کاهش عملکرد سازمانی همراه است. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد سایش اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر آنتروپی رفتاری دارد. آنتروپی رفتاری در سازمان‌ها ارادی و عمدی نیست؛ مجموعه‌ای از عوامل ممکن است در بروز این‌گونه رفتارها مؤثر باشند که سبب می‌شود کارکنان دست به رفتارهای غیر معمول بزنند. در این بین، سایش اجتماعی به عنوان عارضه‌ای که موجب بروز رفتارهای مخرب در سازمان می‌شود خود را نمایان می‌سازد. این یافته با نتایج پژوهش فیروزجائیان و همکارانش (۱۳۹۷) همخوانی دارد که نشان دادند هر چه سایش اجتماعی بالاتر رود میزان آنتروپی رفتاری نیز بیشتر خواهد شد. در واقع آنتروپی دربرگیرنده همه رفتارهای بی‌ثبات‌کننده‌ای است که به مرور زمان در رفتار کارکنان بروز پیدا می‌کند؛ رفتارهایی که افراد در ابتدای ورود به سازمان مبتلا به آن نیستند، اما شرایط و دلایلی کارکنان را به سوی تغییر رویه‌ها و رفتارهای خود سوق می‌دهند. آن‌ها رفتارهای معمول خود را کنار می‌گذارند و به بی‌مسئولیتی، بی‌انگیزگی، فساد مالی، و طفره رفتن روی می‌آورند. به عبارتی با بروز آنتروپی رفتاری کارکنان خود را مقصر نمی‌دانند؛ سازمان و مدیران و شرایط دیگر را موجب بروز تغییر رفتار خود می‌دانند (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰). از دیگر نتایج این پژوهش نقش میانجیگر آنتروپی رفتاری در تأثیرگذاری سایش اجتماعی بر سرمایه اجتماعی است که تاکنون مطالعه‌ای با این مضمون صورت نگرفته و این مورد جنبه نوآوری پژوهش حاضر محسوب می‌شود که مطابق با آن وجود پدیده سایش اجتماعی علاوه بر اثرگذاری مستقیم بر سرمایه اجتماعی به صورت غیر مستقیم و با ایجاد و افزایش آنتروپی رفتاری کارکنان موجب تأثیر منفی بر عملکرد آن‌ها به عنوان سرمایه‌های اجتماعی سازمان می‌شود. نهایتاً در خصوص محدودیت‌های پژوهش باید گفت محدود بودن پژوهش‌های مشابه و مرتبط با پژوهش حاضر مهم‌ترین محدودیت پژوهش حاضر است. همچنین محدود بودن اعضای نمونه و نحوه دسترسی به نمونه از دیگر محدودیت‌های پژوهش بود.

درخصوص کاربردهای عملی پژوهش برای سازمان‌های دولتی باید اشاره داشت این پژوهش به بررسی تأثیر سایش اجتماعی و عوامل مختلف در باب شکل‌گیری آن پرداخته است. آنچه مشخص است این است که سازمان‌های دولتی به رفتارهای سایشی بی‌توجه‌اند و سیستم تنبیهی و ارزیاب‌محور وجود ندارد که رفتارهای سایشی کارکنان را شناسایی کند و در صورت بروز این رفتارها تنبیهی برای فرد خاص اتخاذ کنند. بنابراین اهمیت دارد سازمان‌های دولتی در شاخص‌های ارزیابی عملکرد خود یک بخش رفتاری و شخصیتی را اضافه کنند و رفتارهای سایشی را به مثابه یک عامل منفی در این ارزیابی مد نظر قرار دهند. با این رویکرد و استفاده از مکانیسم تنبیهی احتمال کاهش رفتارهای سایشی وجود دارد و کارکنان به جهت درج توبیخ و ارزیابی منفی از عملکرد خود از این رفتارها احتراز می‌کنند.

پیشنهاد

با توجه به تأیید فرضیه‌ها و نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش، لازم است سازمان‌های دولتی در پی یافتن راهکارهایی برای کاهش سایش اجتماعی باشند. این امر باید متناسب با محیط فعالیت آن‌ها باشد تا بتوانند به صورت عینی و واقعی انواع و اشکال سایش اجتماعی را شناسایی کنند. از این رو پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌های دولتی مدل و اشکال سایش اجتماعی در سازمان خود را شناسایی و تجزیه و تحلیل کنند تا به راحتی و با اطمینان خاطر بیشتر بتوانند با به‌کارگیری اقدامات مناسب پیشگیرانه پیامدهای منفی حاصل از بروز این رفتارها را اداره کنند و آثار منفی آن را به حداقل برسانند. سیاست‌های صحیحی مانند ایجاد برنامه‌های آموزشی و اخلاقی در رابطه با آشنایی آثار مخرب پدیده سایش اجتماعی، تقویت جو اخلاقی مبتنی بر اعتماد، توجه به ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری کارکنان می‌تواند برای کنترل این نوع از رفتارها و از بین بردن آن‌ها مفید باشد. از طرفی، پیشنهاد می‌شود مدیران به روابط بین‌فردی در سازمان و تلاش برای عدم بروز مسائل و مشکلات در این زمینه توجه کافی داشته باشند. در این زمینه مدیران می‌توانند شرایطی را فراهم کنند که مانع از بروز عواملی مانند برخورد سرد، بروز تعارض بین افراد، فاصله گرفتن دیگران از فرد، و در نتیجه بروز سایش اجتماعی در سازمان شوند. مطالعات نشان می‌دهد برای مقابله با سایش اجتماعی و راه‌های پیشگیری از آن در سازمان از خودگذشتگی و احترام همه‌جانبه به عقاید و رفتارهای همکاران الزامی است. بنابراین مدیران سازمان‌های دولتی به عنوان الگوی رفتاری و عملکردی در یک سازمان باید این امر را از خود آغاز کنند و زمینه‌ساز ایجاد و پرورش فرهنگ یادشده بین سایر کارکنان شوند. پاداش و مزایای ناکافی نیز از زیرمجموعه‌های عوامل سازمانی محسوب می‌شود که در ظهور سایش اجتماعی تأثیرگذارند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران با پرداخت منصفانه به کارکنان بر اساس توجه به کار آن‌ها و ارائه پرداخت‌های انگیزشی باعث کاهش و در نهایت توقف سایش اجتماعی در سازمان شوند. به طور کلی با توجه به این نکته که یکی از مهم‌ترین عوامل ایجادکننده سایش اجتماعی عوامل مدیریتی در سازمان‌های دولتی است، به مدیران این سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با رعایت بیش از پیش اصول اخلاقی و حرفه‌ای راه‌های نفوذ در ذهن و قلب کارکنان را پیدا کنند و با اجرای قوانین به صورت یکسان و عادلانه در ارتباط با همه کارکنان یا همان سرمایه‌های اجتماعی سازمان سد راه چالپوسی و تملق شوند تا از این طریق انگیزه افرادی که در سازمان به قصد بالا بردن جایگاه خود و نزدیکی بیشتر به مدیران سازمان دست به رفتارهای سایشی، همچون تخریب وجهه و جایگاه سایر همکاران خود، می‌زنند از بین برود و مانعی برای ظهور و افزایش پدیده سایش اجتماعی در سازمان ایجاد شود که به تبع آن آنتروپی رفتاری کارکنان نیز به حداقل ممکن کاهش یابد و مدیران بتوانند در سایه جو آسوده و عاری از تنش به شکوفایی و به‌کارگیری هر چه بیشتر و بهتر توانایی‌ها و مهارت‌های نیروی انسانی و سرمایه اجتماعی سازمان بپردازند.

منابع

- امیری، زینب؛ اسماعیلی، محمدرضا؛ سپهوند، رضا و موسوی، سید نجم‌الدین (۱۳۹۷). ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان). مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۶، شماره ۷، ۳۷ - ۵۶.
- بالاور، منصور؛ عامری، میرحسین و مولوی، مهران (۱۳۹۹). تأثیر سایش اجتماعی بر چابکی سازمانی با نقش واسطه‌ای عدالت سازمانی. پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزش، سال ۱۰، شماره ۱۹، ۳۸ - ۴۹.
- توکل، مهدی؛ فهیم‌دون، حسین؛ اسماعیل‌زاده، محمدرضا و پیمان‌زاده، حسین (۱۳۹۹). شناسایی و تبیین شاخص‌های مؤثر بر توسعه سرمایه اجتماعی از طریق ورزش در جامعه شهری و ارائه مدل. پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، سال ۱۰، شماره ۲۰، ۹۵ - ۱۱۹.
- جوان‌پور، محمدعلی؛ امام‌جمعه، فرهاد و رحیمی، عبدالرحمان (۱۴۰۰). بررسی اعتبار مدل رشد و توسعه سرمایه‌های اجتماعی در سازمان‌های دولتی. ترویج علم، سال ۱۰، شماره ۲۱، ۱۷۳ - ۱۹۶.
- حسینی، رامین؛ معطوفی، علی‌رضا؛ خوزین، علی و گرکز، منصور (۱۴۰۰). ارائه مدل تبیین‌کننده چالش‌های آنتروپی رفتاری حساب‌سازان سازمان حسابرسی با استفاده از رویکرد زمینه‌بنیان. فصلنامه علمی دانشگاه فنی و حرفه‌ای، دوره ۱۸، شماره ۷۰، ۱۳۹ - ۱۶۶.
- خیراندیش، مهدی و جعفری‌نیا، سعید (۱۳۹۷). تأثیر عدالت سازمانی بر ارتقای سرمایه اجتماعی با میانجیگری شایسته‌سالاری در سازمان. مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۵، شماره ۲، ۲۹۱ - ۳۱۴.
- دیهیم‌پور، مهدی (۱۴۰۰). تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت جنجال نتیجه با میانجیگری سرمایه اجتماعی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال ۲۷، شماره ۹۴، ۳۹ - ۶۲.
- دیهیم‌پور، مهدی و دولتی، حسن (۱۳۹۹). تأثیر شفافیت سازمانی بر پارانویز سازمانی با میانجیگری سرمایه اجتماعی. مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۷، شماره ۳، ۳۷۳ - ۳۹۸.
- رستمی، نجیبه؛ صفری شاد، فرانک و رحیمی، ابراهیم (۱۴۰۰). تحلیلی بر سایش اجتماعی و اهمال‌کاری در زندگی سازمانی. تأملات اخلاقی، سال ۲، شماره ۵، ۸۶ - ۱۰۰.
- رشیدی، زهرا و فراست‌خواه، مقصود (۱۳۹۷). مفهوم‌پردازی پدیده سایش از منظر اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های جامع شهر تهران. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره ۲۴، شماره ۴، ۱۳۳ - ۱۵۰.
- سپهوند، رضا؛ شریعت‌نژاد، علی؛ موسوی، سید نسیم و خدابخشی، اکبر (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر طفره‌روی اجتماعی کارکنان با نقش میانجی تنبلی سازمانی. جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، سال ۸، شماره ۲، ۲۲۵ - ۲۵۵.
- شریعت‌نژاد، علی و موسوی، سیده نسیم (۱۴۰۰). پایش تأثیرپذیری اینرسی سازمانی از سایش اجتماعی؛ تبیین نقش میانجی آشفته‌گی رفتاری مدیران. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۳، شماره ۱۰۲، ۱۲۵ - ۱۴۶.
- صالحی، صادق؛ فیروزجائیان، اصغر و عباسی‌کلان، هادی (۱۳۹۹). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتارهای محیط زیستی. برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، دوره ۹، شماره ۳، ۱۴۷ - ۱۷۵.
- صفری، لیدا؛ سرلک، محمدعلی؛ احمدی، علی‌اکبر و کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۸). طراحی و سنجش مدل مدیریت آنتروپی رفتاری در سازمان. آینده پژوهشی مدیریت، سال ۳، شماره ۱۱۸، ۶۴ - ۷۶.
- عبداللهی، حسین؛ شریف‌زاده، فتاح و حاجی، جمال (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش در میان اعضای هیئت‌علمی (نمونه پژوهش: دانشگاه علامه طباطبایی تهران). مدیریت راهبردهای دانش سازمانی، سال ۲، شماره ۶، ۴۷ - ۵۷.
- فانج‌نژاد، کوروش و دانشمند، ویدا (۱۳۹۹). بررسی ابعاد رفتار قلدری سازمانی در میان معلمان. پیشرفت‌های نوین در روان‌شناسی، علوم تربیتی، و آموزش و پرورش، سال ۳، شماره ۲۳، ۸۶ - ۹۶.
- فیروزآباد، برجسته؛ دامغانیان، مهدی و جمشیدی، لاله (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین پیروی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری سرمایه اجتماعی. پایان‌نامه کارشناسی/رشد. دانشگاه سمنان.
- کریمی، فریبا؛ نصرافهانی، فاطمه و نادى، محمدعلی (۱۴۰۰). بررسی تأثیر مداخله آموزشی بر سایش اجتماعی (اشتقاق شغلی سرپرستاران بیمارستان‌های شهر اصفهان). آموزش پرستاری، دوره ۱۰، شماره ۲، ۹۹ - ۱۰۶.
- محترم، معصومه و زمانی، سمیرا (۱۳۹۹). پیش‌بینی سایش اجتماعی بر اساس ادراک معلمان از انواع فرهنگ سازمانی در مدارس. مدیریت مدرسه، دوره ۸، شماره ۳، ۱۲۷ - ۱۴۸.

- محمدی، مهدی و سورانی، معصومه (۱۳۹۸). تأثیر سبک رهبری ماکیاولیستی و فرسودگی شغلی بر سایش‌های اجتماعی در اداره کل راه‌آهن استان اصفهان. *مدیریت فراگیر*، سال ۵، شماره ۱، ۱۷ - ۲۶.
- موسوی، فرانک و یگانه، اسد (۱۴۰۰). بررسی وضعیت سایش اجتماعی کارکنان و رابطه آن با بیگانگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش لرستان. *مطالعات آموزش و آموزشگاه‌ها*، دوره ۱۰، شماره ۳، ۱۸۱ - ۲۰۱.
- نیکپی، ایرج و زندکریمی، مریم (۱۳۹۸). بررسی تأثیر موثق بر قلدری سازمانی با نقش میانجی فرهنگ سازمانی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۱۷، شماره ۲، ۳۱۷ - ۳۳۶.
- نصراصفهانی، محمدی؛ علامه، سید محسن؛ شائمی، علی و تیموری، هادی (۱۴۰۰). بسط الگویی مفهوم سایش اجتماعی و تعیین رابطه آن با چابکی سازمانی. *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، سال ۲۱، شماره ۶۲، ۱۵۵ - ۱۷۷.
- یعقوبی، نورمحمد؛ کوهی، محمد؛ کمالیان، امین‌رفا و تاج‌پور، محمدی (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، سال ۶، شماره ۲، ۱۱۸ - ۱۳۶.
- Abdollahi, H., Sharif zadeh, F., Haji, J. (2019). Investigating the effect of social capital on knowledge shaving among faculty members, scientific. *Journal of strategic organizational knowledge management*, 2(6), 47-57. (in Persian)
- Amiri, Z., Esmaeli, M., Sepahvand, R., & Mousavi, N. (2018). Presentation of Behavioral Entropy pattern in in organization. *Quarterly. Journal of public organization management*, 6(4), 66-77. (in Persian)
- Balavar, M., Ameri, M.H, & Molvi, M. (2020). The effect social wear on organizational agility with the mediating role of organizational justice. *Contemporary Researches in Sports Manament*, 10(11), 38-49. (in Persian)
- Chan, Ch. (2021). The Mental Health of Unemployed and Socially Isolated Middle aged men in Tin shui wai, Hong Kong. *PhD thesis*. University of Essex.
- Deyhim-Pour, M. (2021). The Effect of social capital on organizational Rip Currents Mediated by organizational Transparency. *Social Capital Management*, 27(94), 39-62. (in Persian)
- Deyhim-Pour, M. & Dolati, H. (2020). The Effect organizational Transparency on organizational paranoia Me diated by Social capital. *Social capital Management*, 7(3), 373-398. (in Persian)
- Dinga, E., Oprean-stan, C., Tanasescu, C-R., Bratian, V., & Ionescu, G-M. (2021). Entropy Based Behavioural Efficiency of the Financial Marke. *Entropy 2021*, 23, 1396.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C., & Pagon, M. (2002). Social Undermining in the work place. *The Academy of management journal*, 45(2), 331-352.
- Eriksson, M., Lindgren, U., & Ivarsson Newwi Ng, A. (2019). The effect of neighbourhood social capital on chid injuries: A gender - stratified analysis. *Health, Placer* 6(5), 1-10.
- Fatehnejad, K. & Daneshmand, V. (2020). Investigating the dimensions of organizational bullying behavioamong teachers. *the journal of new developments in psychology, educational sciences and education*, 3(23), 86-96. (in Persian)
- Felipe, C.M., Roldan, J.L., & leal-Rodriguez, A.L. (2020). Impact of organizational cuiture values on organizational Agility. *Sustaion a bility*, 9(12), 2354-2377.
- Fikret sozbilir (2019). The intevaction between social capital, creativity an efficiency in organizations. *Thinking skills and creativiity*, 27, 92-100.
- Firoozabad, B., Damghanian, M., & Jamshidi, L. (2012). Investigating the relationship between organizational compliace and organizational citizenship behavior wiht social capital mediation. *master thesis semnan university*. (in Persian)
- Goodrich, E., Mount, James, K., Witt, L., & Barrick, R. (2012). Intractive effects of persona lityand perception of the work situation on work place de viance. *Journal of Applied psychology*, 4(99), 599.
- Hamza, A. (2018). Impact of Employees picion on Social undermining wiht mediating Role of knowledge Hiding and moderating Role of knowledge sharing climate. A thesis submitted in pavtial Fulfillment for the degree of master of science.
- Hector, A., Martinez, B., Gabriela, Lopez-Torresa, L., & Romo, R. (2018). Developing a Method to Evalute Entropyin organizational system. *Computer Science*, 88(2), 389-397.
- Hershey (2017). *Entropy Theory of Aging systems*. Imperial college press london.
- Hosseini, R., Matoufi, A., Gerkaz, M., & Khozin, A. (2021). Presenting a model Explaining the Behavioral Entropy challenges of Auditors of an Auditing organization using Grounded Theory. *Quarterly scientific Journal of Thchnical and vocational univarsity*, 18(7), 139-166. (in Persian)
- Javan-por, M., Emanm-Jomeh, F., & Rahimi, A. (2021). Investigating the validity of the model of grow the and development of social cupital in government organizations. *Research Article*, 10(21), 173-198. (in Persian)

- Keeves, G.D., Westphal, J.D., & McDonald, M. L. (2017). Those closest wield the sharpest knife: How Ingratiation Leads to Resentment and social undermining of the CEO. *Administrative Science Quarterly*, 62(3), 484-523.
- Khairandish, M. & Jafarina, S. (2018). The effect of organizational justice on the promotion of collective capital with the mediation of governance in the organization. *Social Capital Management*, 5(2), 291-316. (in Persian)
- Mickey, B. & Brian, D.W. (2017). *Moderated mediation model of machiavellianism*, social undermining, political skill, and supervisor-rated job performance. *Personality and Individual Differences*, 104, 453-459.
- Mohammadi, M. & Sorani, M. (2019). The effect of machiavellian leadership style and burnout on social attitudes in Isfahan General Rail Administration. *Journal of Inclusive Management*, 1(5), 017-26. (in Persian)
- Mohtarm, M. & Zamani, S. (2020). Predicting social wear based on teachers' perceptions of different types of organizational culture in school. *Quarterly Journal of School Management*, 8(3), 127-148. (in Persian)
- Mousavi, N. & Yeganeh, A. (2021). Investigating the status of social undermining of Employees and Its Relationship with job Alienation of Employees of Lorestan General Directorate of Education. *Educational and scholastic studies*, 10(13), 181-201. (in Persian)
- Nasresfahani, F., Karimi, F., & Nadi, M.A. (2021). The Impact of Training Intervention on Social Undermining and work Engagement of Head Nurses In Isfahan Hospitals. *Journal of Nursing Education*, 10(2), 99-106. (in Persian)
- Nasrasfahani, M., Allameh, S.M., Shaimi, A., & Timuri (2021). Developing a model of the concept of social wear and determining its relationship with organizational agility. *strategic management research*, 21(62), 155-177. (in Persian)
- Nik, P. A. & Zandkarimi, M. (2019). Investigating with the reliable effect on organizational bullying with the mediating role of organizational culture. *Organizational Culture Management*, 17(2), 317-326. (in Persian)
- Piotr Mikiewicz/Gus tarocunhade Araujo reviewing editor (2021). Social capital and education: An attempt to synthesize conceptualization arising from various theoretical origins. *Cogent Education*, 8(1), 10-1080.
- Rashidi, Z. & Farastkhah, M. (2018). Conceptualization of wear and tear phenomenon from the scientific perspective of Shahrooz University. *Quarterly journal of research and planning in higher education*, 24(4), 123-150. (in Persian)
- Rostami, N., Safari Shar, F., & Rahimi, I. (2021). Analysis of social deterioration and procrastination in organizational life. *Ethical Reflections*, 2(5), 86-100. (in Persian)
- Safir, L., Sarlak, M., Ahmadi, A.C., & Kolivand, P. (2019). Design and evaluation of behavioral entropy Management model in the organization. *Quarterly journal of management futurology*, (30) 118, 64-76. (in Persian)
- Salehi, S., Firoozjaeian, A., & Abbasi kalan, H. (2020). Investigating the Impact of social capital on Environmental Behaviors. *Journal of Tourism planning and Development*, 9(3), 147-175. (in Persian)
- Sepahvand, R., Shariatnejad, A., Mosavi, N., & Khodabakhshi, A. (2019). Investigating the effect of social capital on social evasion of Employees with the Mediating role of organizational laziness. *Two Quarterly Journal of Economic sociology and Development*, 8(2), 225-255. (in Persian)
- Shariat-nejad, A. & Mosavi, N. (2021). Monitoring the impact of organizational inertia on social wear: explaining the mediating role of managers' behavioral turmoil. *Improvement and Transformation Management Studies*, 30(102), 125-146. (in Persian)
- Smith, M. B. & Webster, B. (2017). A moderated Mediation Model of Machiavellianism. *Social Undermining, Political Skill and Supervisor Rated Job Performance: Personality and Individual Differences*, 104(11), 453-459.
- Sung Jung, H. & Hyeon Yoon, H. (2019). The effects of social undermining on employee voice and silence and on organization deviant behaviors in the hotel industry. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(2), 213-231.
- Sabine, R., Bakker, H.J., & Hendriks, P.L. (2021). Let it grow? Personal network development and the mobilization of intra-organizational social capital. *Journal homepage: www.elsevier.com/locate/sonnet*
- Tavakol, M., Fahimdon, H., Ismailzadeh, M., & Peymanizadeh, H. (2020). Identifying and explaining the indicators affecting the development of social capital through sport in urban society and presenting a model. *Contemporary research in Sports Management*, 10(20), 95-119. (in Persian)
- Winer, N. (2016). *The Human use of human beings: cybernetics and society*. Free association books. London.
- Yaqoubi, N.M., Kohikhor, M., Kamalian, A.M., & Tajpour, M. (2018). Investigating the impact of organizational bullying behaviors scientifically. *Research Quarterly of Government organizations management*, 6(2), 118-136. (in Persian)