

## بررسی عوامل مؤثر بر پدیده «طفره‌روی اجتماعی» در فعالیت‌های گروهی

### مورد مطالعه: گروه‌های مطالعاتی دانشجویی دانشگاه امام صادق (ع)

تاریخ دریافت: ۸۹/۰۱/۲۲

علیرضا چیت‌سازیان\*

تاریخ پذیرش: ۸۹/۰۳/۱۱

سعید مرتضوی\*\*

#### چکیده

درک رفتار طفره‌روی اجتماعی در فعالیت‌های گروهی موضوعی مهم است؛ زیرا طفره‌روی اجتماعی به کاهش عملکرد افراد در گروه‌ها نسبت به زمانی که به صورت انفرادی عمل می‌کنند، اطلاق می‌گردد. مقاله حاضر در چارچوب مدل معادلات ساختاری، عوامل مؤثر بر طفره‌روی اجتماعی را بررسی کرده است. در این راستا پرسش‌نامه‌ای بین یک نمونه ۱۴۰ نفری از دانشجویانی که در گروه‌های مطالعاتی، سازمان‌دهی شده بودند، به اجرا درآمد. یافته‌ها نشان داد که فقط ویژگی‌های مربوط به کار از تأثیر معناداری بر طفره‌روی اجتماعی برخوردار است؛ بنابراین، طراحی کارهای انگیزشی، ایجاد استانداردهای کاری و هویت‌بخشی به کار عمده‌ترین شاخص‌هایی محسوب می‌گردند که به حذف یا کاهش طفره‌روی اجتماعی کمک می‌کنند.

#### واژگان کلیدی

طفره‌روی اجتماعی، فعالیت گروهی، ویژگی‌های کار، ویژگی‌های گروه، ویژگی‌های ادراک فردی

\* دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)

achitsazian1361@gmail.com

mortazavi@um.ac.ir

\*\* دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

## مقدمه

امروزه بهره‌گیری از تیم‌ها و گروه‌های کاری در انجام امور در حال افزایش است (Comer, 1995). گروه‌ها به‌مثابه یک سامانه اجتماعی، هم برای نهادها و سازمان‌های دربرگیرنده آن‌ها و هم برای اعضای خود کارکردهایی بی‌بدیل دارند. گروه‌ها سبب می‌شوند تا سازمان‌ها کارهای بزرگی را که از عهده یک فرد بر نمی‌آید، انجام دهند و با ایجاد هم‌افزایی عملکرد سازمان را ارتقا بخشند (Schermerhorn et. al., 2002). از سوی دیگر، بهره‌گیری از گروه‌ها باعث افزایش خلاقیت در بین اعضای آن‌ها می‌گردد و به اتخاذ تصمیماتی بهتر در گروه منجر می‌شود (Miklavcic & Sumanski, 2007). همچنین، گروه سبب می‌شود افراد دانش و تجارب خود را بهتر تسهیم کنند و به یکدیگر منتقل نمایند و از این طریق نیازهایی چون حسن تعلق و سایر نیازهای اجتماعی نیز تأمین گردد. با توجه به این کارکردهاست که کاربرد و اهمیت تیم‌ها، محققان را به بحث و بررسی پیرامون بهره‌وری تیم و گروه کاری معطوف نموده است (Tan & Tan, 2008).

به‌رغم جنبه‌های مثبت عملکرد تیمی و گروهی که می‌تواند کمک زیادی در ارتقا عملکرد به نهادها و سازمان‌های اجتماعی داشته باشد، آن‌ها دارای ابعاد تاریک و کارکردهای منفی نیز هستند. یکی از مسائلی که بهره‌وری گروهی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، کاهش تلاش آگاهانه افراد در گروه است. تحقیقات مؤید این است که افراد در بستر گروه، ممکن است تلاش کمتری را نسبت به زمانی که به‌طور انفرادی کار می‌کنند، از خود نشان می‌دهند (Szymanski & Harkins, 1987; Brickner et al., 1986). در واقع، گرچه نفس تشکیل گروه در راستای افزایش هم‌افزایی است، فضای گروه بستری می‌شود تا ارزش‌های کارکردی حاکم بر سامانه‌های اجتماعی امروزی، یعنی بهره‌وری و کارایی کاهش یابد؛ از این‌رو، یکی از مسائلی که مدیران و تصمیم‌گیران این سامانه‌ها با آن مواجه‌اند، نیاز آن‌ها به گروه و درعین‌حال، کاهش بهره‌وری افراد است.

در این راستا، کاستن از عارضه طفره‌روی اجتماعی از طریق شناخت عوامل مؤثر بر آن، به‌ویژه در مجموعه‌هایی که زمینه مباحثات و مطالعه گروهی در آن‌ها پررنگ است؛ از جمله، دانشگاه امام صادق (ع) امری ضروری به نظر می‌رسد. بهره‌گیری از مطالعات گروهی که در سنت‌های علمی فرهنگ ایرانی-اسلامی در مدارس علمی وجود داشته

است، سبب یادگیری و آموزش بهتر دانشجویان می‌گردد. اما تجربه نشان می‌دهد این گروه‌ها همواره با تمام ظرفیت عمل نمی‌کنند و گاهی اوقات افراد در قالب گروه ممکن است تلاش کمتری نیز از خود نشان دهند. این مقاله در پی تبیین علل و ریشه‌هایی است که سبب کاهش تلاش و مشارکت فعال دانشجویان در مطالعات گروهی است؛ از این رو، در مقام پاسخ به دو سؤال زیر است:

- چه عواملی سبب می‌شود تا افراد در قالب گروه تلاش خود را به‌عمد کاهش دهند؟
- میزان اثرگذاری هریک از عوامل مؤثر سه‌گانه بر طرفه‌روی اجتماعی تا چه حدی است؟

#### ۱. طرفه‌روی اجتماعی

واژه «طرفه‌روی اجتماعی»<sup>۱</sup> اولین بار توسط لاتان، ویلیامز و هارکینز در سال ۱۹۷۹م. به کار رفت. آن‌ها این واژه را در توصیف پدیده کاهش تلاش افراد در کار، زمانی که در قالب یک گروه همکاری می‌کنند، به کار بردند. آن‌ها معتقد بودند که بر خلاف عقیده رایج مبنی بر اینکه زمانی که افراد با یکدیگر در قالب تیم یا گروه همکاری می‌کنند، تیم یا گروه تلاش بیشتر افراد را موجب می‌گردد، در عالم واقع صادق نیست بلکه به کاهش بهره‌وری آن‌ها می‌انجامد (Latane et. al., 1979). البته قبل از لاتان، این موضوع را یک مهندس کشاورزی فرانسوی تبار به نام رینگلمن در سال ۱۹۱۳م. متوجه گردید. مطالعه رینگلمن بر این اساس بود که می‌خواست میزان تلاش افراد را در یک مسابقه طناب‌کشی، زمانی که به‌تنهایی، با یک نفر، با دو نفر و با هفت نفر دیگر کار می‌کنند، مشاهده نماید. نتایج تحقیق وی جالب بود. افراد زمانی که در یک گروه ۲ نفره بودند، ۹۳٪، زمانی که در یک گروه ۳ نفره بودند، ۸۵٪ و در هنگام حضور در گروهی با ۸ نفر عضو، تنها ۴۹ درصد از توان خود را مبذول آن اقدام گروهی می‌نمودند (Greenberg & Baran, 1997).

پس از لاتان محققان زیادی به تحقیق در این حوزه پرداختند و متوجه شدند که عامل تعداد اعضا تنها یکی از عوامل مؤثر بوده و عوامل زیادی در ایجاد این پدیده اثر دارند که در ادامه مهم‌ترین آن‌ها معرفی می‌شوند:

#### ۱-۱. عوامل پیدایش طفره‌روی اجتماعی

محققان پژوهش‌هایی در مورد علل این پدیده انجام داده و عوامل زیادی را در خلال پژوهش‌های تجربی خود در ایجاد و یا تشدید طفره‌روی اجتماعی در گروه‌ها یافته‌اند. برخی از این متغیرها عبارت‌اند از: الف. متمایز نبودن سهم کار هر فرد<sup>۲</sup> (Szymanski & Harkins, 1992; Price, 1987). در تحقیقاتی که به‌طور جداگانه انجام دادند، دریافتند زمانی که فرد ادراک کند که کار وی از کار دیگران تمیزپذیر نیست؛ یعنی کار آن‌ها دیده نمی‌شود، از تلاش خود کم می‌نماید. ب. تعریف نشدن کار، از دیگر ویژگی‌هایی شناخته‌شده که سبب طفره‌روی افراد از کار دسته‌جمعی می‌شود. تحقیقات نشان می‌دهد که اگر ساختارهای کاری برای افراد معلوم نباشد، سبب کاهش تلاش آن‌ها و طفره‌روی بیشتر آن‌ها از کار می‌شود (Bartis, et. al., 1988). ج. نبود استاندارد کاری نیز به‌عنوان یکی دیگر از علل کاهش تلاش افراد معرفی شده است، اینکه افراد ندانند کارشان چیست و دقیقاً چه انتظارات و معیارهایی برای ارزیابی عملکرد آن‌ها وجود دارد (Harkins & Szymanski, 1989). د. انگیزشی نبودن کار، از جمله عوامل دیگری است که به‌عنوان سبب کاهش تلاش و عملکرد افراد در قالب گروه شناخته شده است. تحقیقات هاکمن به‌طور عام و نیز تحقیقات سایر محققان (Heller, 1997; Eikenhout, 2004) که در حوزه طفره‌روی اجتماعی انجام داده‌اند، مؤید این نکته است که انگیزشی نبودن کار که از جمله نشانه‌های آن دشوار نبودن اهداف کاری است، سبب کاهش تلاش افراد می‌گردد.

موارد اشاره‌شده، همگی در سطح تحلیل کار است و نشان‌دهنده عوامل طفره‌روی در سطح کار هستند، اما در ادامه، به آن دسته از عواملی می‌پردازیم که در سطح تحلیل گروه سبب کاهش تلاش افراد می‌گردند؛ از جمله این موارد عبارت‌اند از: ه. بزرگ بودن اندازه گروه، به‌عنوان یک عامل موقعیتی توسط واگنر (Wagner, 1995)

و گرین برگ (Greenberg & Baran, 1997)، در کاهش تلاش فردی در فعالیت‌های گروهی معرفی شد. البته از آن زمان که رینگلمن در سال ۱۹۱۳م. به‌طور رسمی مطالعاتی در مورد کاهش تلاش افراد صورت داد، اولین متغیر و عاملی که به آن توجه نمود، اندازه گروه بود و همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، دریافت هرآنچه اندازه گروه بزرگ‌تر باشد، افراد به میزان بیشتری از تلاش خود کم می‌نمایند. و نبود ارزیابی و نظارت بر افراد، هارکینز و زیمانسکی در دو مطالعه که به‌طور جداگانه و با فاصله دو سال صورت دادند، دریافتند که عدم ارزیابی و کنترل لازم توسط مسئولان گروه‌ها و یا مدیران سازمان سبب کاهش تلاش افراد در قالب کار گروهی می‌گردد (Szymanski & Harkins, 1987; Harkins & Szymanski 1989). ز. شپرد و رایت نیز در تحقیقات خود نشان دادند که فضای حاکم بر گروه بر کاهش تلاش فردی مؤثر واقع می‌شود (Shepperd & Wright, 1989).

علاوه بر عوامل یادشده که به ماهیت، ساختار و ترکیب گروه مرتبط می‌شود، برخی عوامل موجود در نظام ادراکی فرد نیز از جمله: ح. ادراک طرفه‌روی سایر اعضا توسط فرد (Schlenker & Weigold, 1992) و ط. وجود ویژگی فردگرایی در افراد (Earley, 1989)، سبب ایجاد این پدیده است. در فرهنگ‌های فردگرا بر خلاف فرهنگ‌های جمع‌گرا، افراد تمایل دارند تا در زمانی که در قالب گروه فعالیت می‌کنند، تلاش کمتری را از خود بروز دهند (Charbonnier et. al., 1998) از دیگر عوامل فردی می‌توان به ادراک مشکلات در عملکرد گروه توسط فرد اشاره کرد. اگر افراد مشاهده نمایند که عملکرد گروه مناسب نیست و تلاش آن‌ها ممکن است ضایع شود، میزان آن را کاهش می‌دهند (Stohl & Schell, 1991). آخرین عامل که ریشه در ادراک فرد دارد، وجود ادراک توانایی در کارهای مرتبط توسط افراد است. زمانی که فرد ادراک نماید در کار دیگری به جز کار محوله مؤثرتر است، این ادراک سبب ایجاد یا تشدید پدیده طرفه‌روی اجتماعی می‌گردد (Comer, 1995). جدول شماره ۱، در سه دسته عامل اصلی شامل ویژگی‌های کار، ویژگی‌های گروه، ویژگی‌های ناشی از ادراک فرد و مؤلفه‌های مرتبط با هریک، نتایج حاصل از تحقیقات مرتبط را به تصویر کشیده است:

جدول ۱. عوامل مؤثر بر پدیده طفره‌روی اجتماعی و شواهد و تحقیقات انجام‌شده

| عوامل                | مؤلفه                              | شواهد تحقیقات  |
|----------------------|------------------------------------|--|
| ویژگی‌های کار        | قابل تمایز نبودن کار               | Cates, 1985<br>Price, 1987<br>Szymanski & Harkins, 1992  |
|                      | تعریف‌نشده بودن کار                | Bartis, et. al., 1988  |
|                      | نبود استاندارد کاری                | Harkins & Szymanski, 1989<br>Szymanski & Harkins, 1987   |
| ویژگی‌های گروه       | انگیزشی نبودن اهداف کاری           | Eikenhout, 2004<br>Heller, 1997  |
|                      | نبود ارزیابی و نظارت بر افراد      | Szymanski & Harkins, 1987<br>Aiello & Kolb, 1995<br>Harkins & Szymanski, 1989<br>Szymanski & Harkins, 1993 |
|                      | تعداد اعضای گروه                   | Greenberg & Robert (1997)<br>Wagner, 1995  |
|                      | انگیزشی نبودن فضای گروه            | Shepperd & Wright, 1989  |
| ویژگی‌های ادراک فردی | ادراک طفره رفتن سایر اعضا توسط فرد | Schlenker & Weigold, 1992  |
|                      | وجود نگرش فردگرایی در فرد          | Earley, 1989<br>Charbonnier et. al., 1998  |
|                      | ادراک مشکلات در عملکرد گروه        | Stohl & Schell, 1991<br>Comer, 1995  |
|                      | ادراک توانایی در کارهای مرتبط      | Comer, 1995  |

از سوی دیگر، پدیده طفره‌روی اجتماعی عارضه‌ای واحد و منحصر به فرد نیست و با توجه به ریشه‌های مختلفی که در ادراک فردی می‌تواند داشته باشد، انواع و گونه‌های متعددی دارد. کومر (۱۹۹۵) گونه‌ها و در واقع، نمودهای این پدیده گروهی را زیر عنوان پنج دسته طبقه‌بندی و ارائه می‌نماید که در ادامه به آن‌ها پرداخته می‌شود:

۱. طفره‌روی تلافی‌جویانه<sup>۳</sup>: در این حالت افراد برای جلوگیری از سوءاستفاده دیگران از تلاش آن‌ها از سوی سایر اعضای گروه تلاش خود را کاهش می‌دهند تا به احساس خود در مورد این بهره‌کشی دیگران از آن‌ها پاسخ دهند.

۲. طفره‌روی ناشی از ناامیدی<sup>۴</sup>: زمانی که فرد حس کند بر خروجی کار تأثیر چندانی ندارد و تلاش وی در عملکرد گروه نقش مهمی بازی نمی‌نماید، احساس دلسردی در وی به وجود آمده و بالطبع، با این احساس از تلاش خود کم می‌نماید. در این موارد نقش رهبری و انگیزشی مدیران گروه اثر زیادی در جلوگیری از این نوع طفره رفتن دارد.

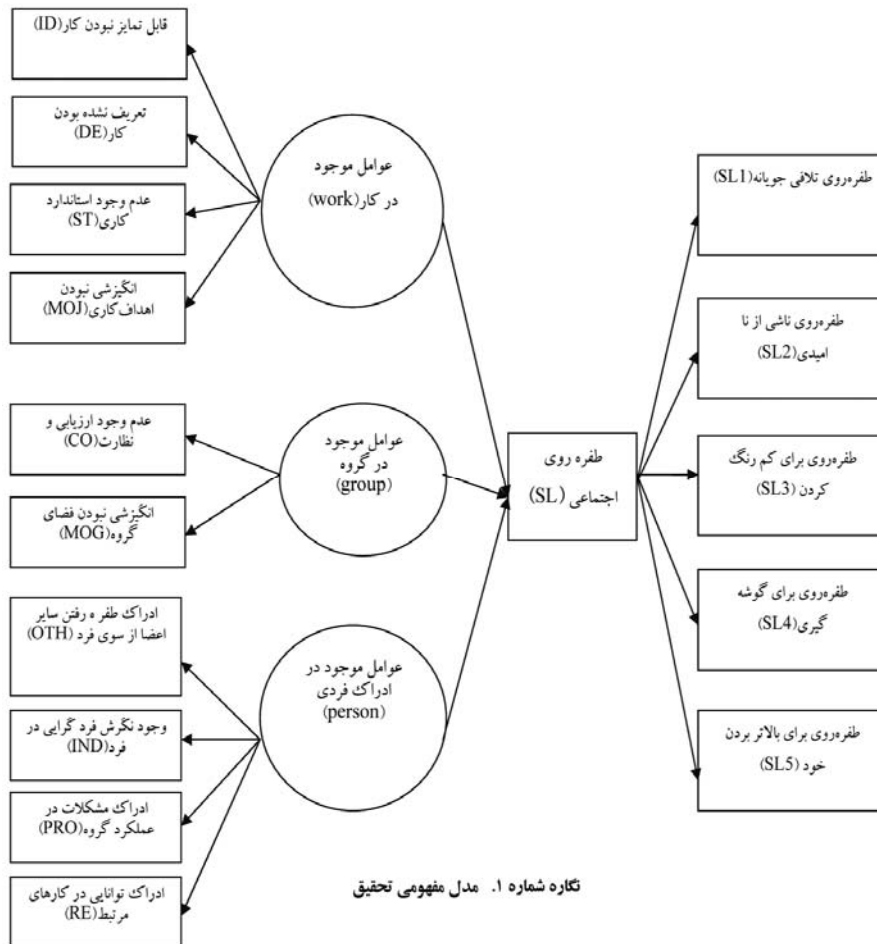
۳. طفره‌روی برای کم‌رنگ کردن<sup>۵</sup>: افراد در گروه گاهی احساس می‌کنند که شایستگی لازم در آن‌ها نسبت به سایر اعضای گروه کمتر است، لذا تلاش می‌کنند با کم کردن خود در جمعیت و نشان ندادن خود در گروه از اینکه نالایق و بدون شایستگی دیده شوند، جلوگیری می‌نمایند.

۴. طفره‌روی برای گوشه‌گیری<sup>۶</sup>: در این حالت، فرد به سبب احساس غیرضروری بودن تلاش می‌نماید خود را به حاشیه کشانده و از دید افراد دور باشد. در اینجا وی نتایج کار خود را ارزشمند نمی‌بیند و از این‌رو، گوشه‌گیری را برمی‌گزیند.

۵. طفره‌روی برای بالاتر بردن خود<sup>۷</sup>: از آنجاکه انسان تمایل ندارد که نالایق و ناقص دیده شود، وقتی افراد در قالب گروه فعالیت می‌کنند و از سوی دیگر، توانایی لازم در انجام وظایف خود را ندارند، مشارکت زیادی در گروه از خود نشان نمی‌دهد تا نقص خود را بروز ندهد و خود را بالاتر ببرد.

## ۲. مدل مفهومی تحقیق

بر اساس آنچه در گذشته بیان گردید، می‌توان ریشه‌های طفره‌روی اجتماعی را در سه دسته عوامل کلیدی شامل ویژگی‌های کار، ویژگی‌های گروه و ویژگی‌های ادراک فردی خلاصه نمود. از آنجاکه تعداد اعضای گروه تقریباً ثابت است و بیشتر در بازه ۴ یا ۵ نفر هستند، اثر آن ثابت فرض شده است. از سوی دیگر، طفره رفتن اجتماعی افراد در گروه در قالب پنج گونه یا دسته از رفتارها بروز می‌نماید که عبارت‌اند از طفره‌روی تلافی‌جویانه، طفره‌روی ناشی از ناامیدی، طفره‌روی برای کم‌رنگ کردن، طفره‌روی برای گوشه‌گیری، طفره‌روی برای بالاتر بردن خود؛ بنابراین، عوامل مدل مفهومی تحقیق در نگاره شماره ۱ معرفی گردیده است.



- بر اساس مدل حاضر و سؤال دوم تحقیق، فرضیات مورد بررسی عبارت‌اند از:
- عامل کار بر روی پدیده طفره‌روی اجتماعی اثر منفی و معناداری دارد.
  - عامل گروه بر روی پدیده طفره‌روی اجتماعی اثر منفی و معناداری دارد.
  - عامل ادراکات فردی بر روی پدیده طفره‌روی اجتماعی اثر مثبت و معناداری دارد.



### ۳. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه اجرا برحسب استراتژی تحقیق پیمایشی- تحلیلی و در قالب مدل‌یابی معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی تحقیق، عوامل سه‌گانه ایجادکننده طفره‌روی اجتماعی متغیرهای مستقل و طفره‌روی اجتماعی برحسب انواع رفتارهای پنج‌گانه طفره‌روی افراد در گروه، متغیر وابسته هستند.

جامعه آماری در این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، دانشجویان عضو گروه‌های مطالعات گروهی دانشگاه امام صادق(ع) هستند. تعداد جامعه آماری دانشجویان مختلف برابر با ۴۱۰ نفر است. بر طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده نمونه‌ای با حجم ۹۰ نفر انتخاب گردید، اما برای بهبود یافته‌های تحقیق ۳۵۰ پرسش‌نامه در بین دانشجویان توزیع شده و سرانجام، ۱۵۴ پرسش‌نامه تکمیل گردید و بازگشت داده شد و تعداد ۱۴۰ عدد از آن‌ها مبنای تحلیل قرار گرفت.

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه محقق‌ساخته مبتنی بر مؤلفه‌های اصلی برگرفته از ادبیات موضوع است. در این سنجش برای متغیرهای مورد بررسی ۴۵ گویه با طیف ۵ مقیاسی لیکرت در نظر گرفته شده است.

به‌منظور سنجش قابلیت اعتماد در قالب سازگاری درونی، نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس، با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از پرسش‌نامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید. جدول شماره ۲ نشان‌دهنده یافته‌های حاصل از پردازش داده‌هاست. در مورد روایی پرسش‌نامه حاضر از آنجاکه متغیرها و سؤالات به‌دقت بر اساس ادبیات موضوع انتخاب گردیده بودند، پرسش‌نامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و توسط آن‌ها روایی پرسش‌نامه به لحاظ محتوایی تأیید گردید.

جدول ۲. میزان ضریب اعتماد ابعاد مختلف پرسش‌نامه

| ردیف | نام متغیر                 | تعداد سؤالات | عدد پایایی |
|------|---------------------------|--------------|------------|
| ۱    | ویژگی‌های کار             | ۱۰ گویه      | ۰/۸۱       |
| ۲    | ویژگی‌های گروه            | ۵ گویه       | ۰/۶۰۵      |
| ۳    | ویژگی‌های ادراک فردی      | ۱۴ گویه      | ۰/۶۸       |
| ۴    | گونه‌های طفره‌روی اجتماعی | ۱۶ گویه      | ۰/۸۶       |

#### ۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

##### ۴-۱. آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی

دانشجویان نمونه انتخاب‌شده از شش رشته مختلف بودند که توزیع آن‌ها بر حسب رشته عبارت است از رشته اقتصاد ۱۷ درصد، علوم ارتباطات ۸/۲ درصد، الهیات ۱۹ درصد، حقوق ۱۶/۲ درصد، علوم سیاسی ۶/۸ درصد و مدیریت ۳۳ درصد. از نظر مقطع تحصیلی همگی در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل بودند و به لحاظ جنسیت همه آن‌ها را مردان تشکیل داده‌اند.

##### ۴-۲. آمار توصیفی و استنباطی متغیرهای تحقیق

برای بررسی وضعیت متغیرهای به‌کاررفته در مدل که بررسی شده‌اند، میزان میانگین، انحراف معیار، مقدار  $t$  مشاهده‌شده و درجه آزادی هر کدام در جدول شماره ۳ بیان گردیده است. مقادیر  $t$  بالاتر از ۱/۹۶ بدین معناست که میانگین مؤلفه‌های مرتبط با هر عامل سه‌گانه مؤثر مناسب است یا کمتر از حد انتظار است.

جدول ۳. میزان میانگین، انحراف معیار، مقدار t مشاهده شده و درجه آزادی متغیرهای تحقیق

| نام متغیر                          | میانگین | انحراف معیار | مقدار t مشاهده شده | درجه آزادی | وضعیت   |
|------------------------------------|---------|--------------|--------------------|------------|---------|
| قابل تمایز نبودن کار               | ۳/۲۰۶۰  | ۰/۶۴۷۰۸      | ۳/۷۶۶              | ۱۳۹        | مناسب   |
| تعریف نشده بودن کار                | ۳/۱۵۷۱  | ۰/۸۹۵۸۱      | ۲/۰۷۶              | ۱۳۹        | مناسب   |
| نبود استاندارد کاری                | ۲/۹۶۷۹  | ۰/۸۷۱۶۴      | -۰/۴۳۶             | ۱۳۹        | نامناسب |
| انگیزشی نبودن اهداف کاری           | ۳/۷۰۴۸  | ۰/۸۵۱۰۹      | ۹/۷۹۸              | ۱۳۹        | مناسب   |
| نبود ارزیابی و نظارت بر افراد      | ۳/۴۰۹۵  | ۰/۷۴۸۴۰      | ۶/۴۷۵              | ۱۳۹        | مناسب   |
| انگیزشی نبودن فضای گروه            | ۳/۸۰۳۶  | ۰/۸۰۶۲۲      | ۱۱/۷۹۳             | ۱۳۹        | مناسب   |
| ادراک طفره رفتن سایر اعضا توسط فرد | ۲/۸۸۷۵  | ۰/۷۲۳۶۵      | -۱/۸۳۹             | ۱۳۹        | نامناسب |
| وجود نگرش فردگرایی در فرد          | ۳/۴۰۶۰  | .55842       | ۸/۶۰۲              | ۱۳۹        | مناسب   |
| ادراک مشکلات در عملکرد گروه        | ۲/۷۶۶۷  | ۰/۸۰۹۳۲      | -۳/۴۱۱             | ۱۳۹        | مناسب   |
| ادراک توانایی در کارهای مرتبط      | ۳/۴۵۳۰  | ۰/۶۳۲۶۱      | ۸/۴۷۲              | ۱۳۹        | مناسب   |
| طفره‌روی تلافی جویانه              | ۲/۵۴۴۰  | ۰/۹۸۲۷۹      | -۵/۴۸۹             | ۱۳۹        | مناسب   |
| طفره‌روی ناشی از ناامیدی           | ۲/۱۷۳۸  | ۰/۷۰۹۸۹      | -۱۳/۷۷۱            | ۱۳۹        | مناسب   |
| طفره‌روی برای کم‌رنگ کردن          | ۲/۰۴۷۰  | ۰/۶۹۷۴۵      | -۱۶/۱۶۷            | ۱۳۹        | مناسب   |
| طفره‌روی برای گوشه‌گیری            | ۲/۲۰۸۳  | ۰/۷۰۳۷۴      | -۱۳/۳۱۰            | ۱۳۹        | مناسب   |
| طفره‌روی برای بالاتر بردن خود      | ۲/۵۶۱۹  | ۰/۸۵۰۱۵      | -۶/۰۹۷             | ۱۳۹        | مناسب   |

همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، وضعیت میانگین غالب مؤلفه‌های مورد مطالعه در این بررسی مناسب‌اند. از سوی دیگر، میزان کمتر از آن تا مقدار ۱/۹۶- نشان‌دهنده وضعیت نامناسب است که تنها دو مؤلفه از این وضعیت برخوردار بوده و مبنای عمل قرار گرفته‌اند.

#### ۳-۴. تحلیل همبستگی میان متغیرهای تحقیق

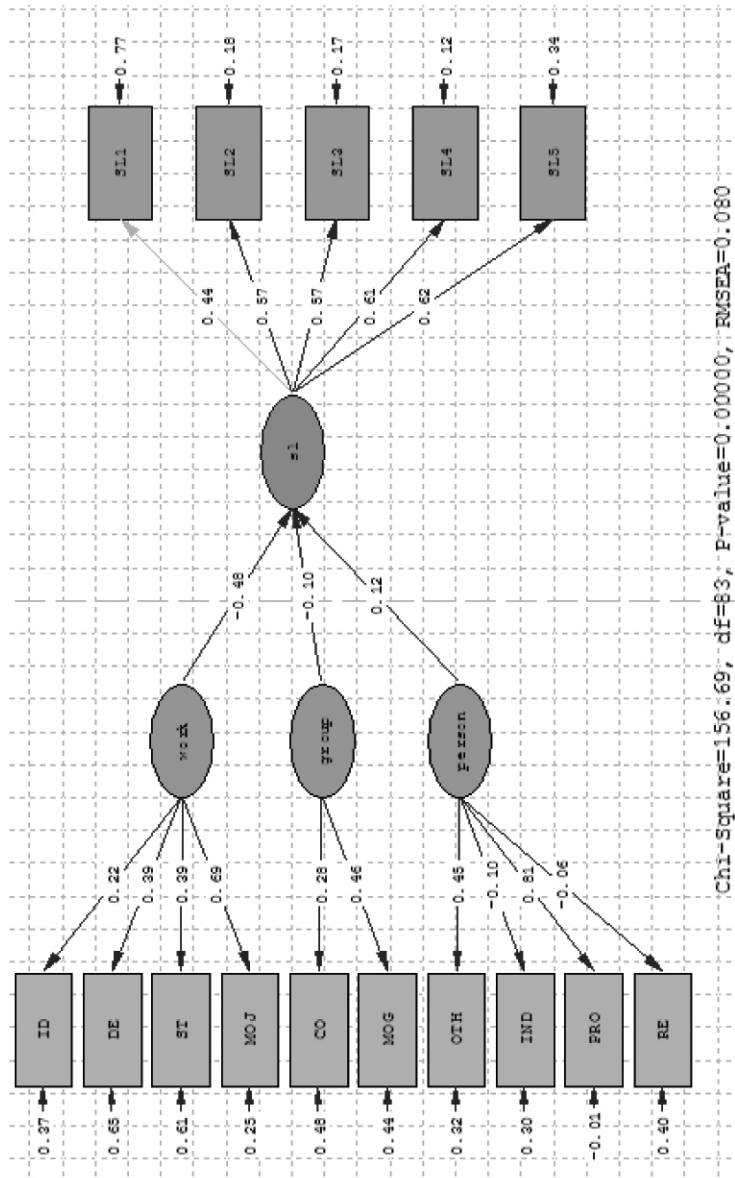
همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌گردد، بین ابعاد مختلف موجود در عوامل کار، گروه و ویژگی‌های ادراک فردی همبستگی منفی و معناداری با پدیده طفره‌روی وجود دارد (به جز دو مورد مربوط به قابل تمایز نبودن کار که از مؤلفه‌های مربوط به کار و ادراک توانایی در کارهای مرتبط که مربوط به ویژگی‌های ادراکات فردی است)، بیشترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین انگیزشی نبودن اهداف کاری با طفره‌روی اجتماعی با ۵۵۱/۰ درصد و کمترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین وجود نگرش فردگرایی در فرد با طفره‌روی اجتماعی با ۱۹۹/۰ درصد مربوط می‌گردد.

#### جدول ۴. میزان همبستگی میان متغیرهای برون‌زا و درون‌زای طفره‌روی اجتماعی

| متغیرهای برون‌زا                  | طفره‌روی اجتماعی           |
|-----------------------------------|----------------------------|
| قابل تمایز نبودن کار              | ۱۴۶/۰- بدون ارتباط معنادار |
| تعریف نشده بودن کار               | ۲۳۸/۰- معنادار             |
| نبود استاندارد کاری               | ۲۶۱/۰- معنادار             |
| انگیزشی نبودن اهداف کاری          | ۵۵۱/۰- معنادار             |
| نبود ارزیابی و نظارت بر افراد     | ۳۲۶/۰- معنادار             |
| انگیزشی نبودن فضای گروه           | ۴۶۴/۰- معنادار             |
| ادراک طفره‌روی سایر اعضا توسط فرد | ۳۳۹/۰ معنادار              |
| وجود نگرش فردگرایی در فرد         | ۱۹۹/۰- معنادار             |
| ادراک مشکلات در عملکرد گروه       | ۵۲۳/۰ معنادار              |
| ادراک توانایی در کارهای مرتبط     | ۱۳۸/۰- بدون ارتباط معنادار |

۴-۴. مدل‌یابی معادلات ساختاری

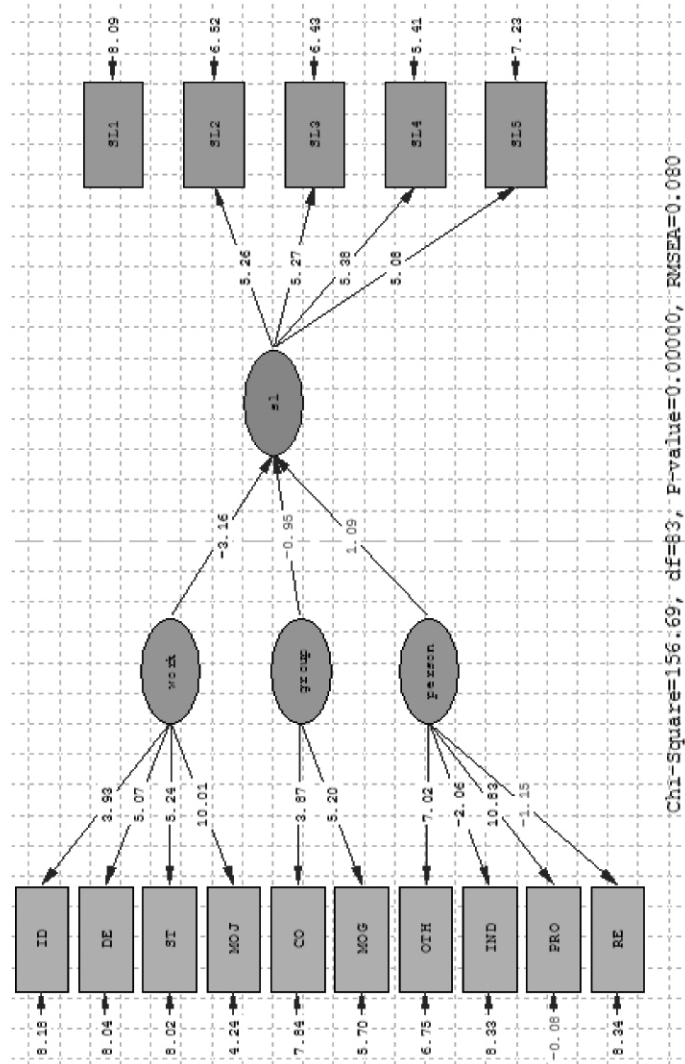
نگاره شماره ۲ مدل تخمین ضرایب استاندارد متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد.



نگاره ۲. مدل تخمین ضرایب استاندارد متغیرها

همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، می‌توان بر اساس آنچه در آزمون معادلات ساختاری به دست آمده است، استدلال کرد که در میان شاخص‌ها و مؤلفه‌هایی که تبیین‌کنندهٔ عامل مکنون<sup>۱</sup> ویژگی‌های کار هستند، انگیزشی بودن کار، بیشترین تبیین‌کنندگی را یا به عبارت دیگر، بیشترین ارتباط با عامل کار را شامل می‌شود. پس از آن دو عامل وجود استاندارد کاری و تعریف‌نشده بودن کار، به یک میزان و رانجام، قابل تمایز بودن کار، آخرین تبیین‌گر عامل کار برحسب کسب ضریب کمتر در این ارتباط است. در مورد عامل ویژگی‌های گروه از میان دو مؤلفه، نخست انگیزشی بودن فضای گروه و سپس، وجود کنترل در گروه به‌ترتیب بیشترین ارتباط را با عامل ویژگی‌های گروه دارند. در مورد سومین عامل یعنی ادراک افراد در مورد گروه، یافته‌ها نشان می‌دهد که ادراک مشکلات در عملکرد گروه بیشترین همبستگی را با این عامل دارد. پس از آن ادراک طفره‌روی در دیگران، وجود نگرش فردگرایی و سرانجام، ادراک توانایی در کارهای مشابه به‌ترتیب، به تبیین این عامل می‌پردازند.

در مورد عامل طفره‌روی اجتماعی نیز یافته‌ها حاکی از تبیین مناسب گونه‌های پنج‌گانه طفره‌روی موجود در مدل کومر است. در میان آن‌ها طفره‌روی برای بالاتر بردن خود و اینکه شخص می‌خواهد ناقص دیده نشود، بیشترین همبستگی را با متغیر مکنون خود دارد. پس از آن طفره‌روی برای گوشه‌گیری، طفره‌روی برای کم‌رنگ نمودن خود، طفره‌روی ناشی از ناامیدی و سرانجام، طفره‌روی تلافی‌جویانه ضرایب بعدی را در تبیین سازه طفره‌روی دارا هستند. همچنین، ضرایب محاسبه‌شده در ارتباط با عوامل سه‌گانه ویژگی‌های کار، ویژگی‌های گروه و ویژگی‌های ادراکی افراد بر طفره‌روی اجتماعی دلالت بر این دارد که هر سه عامل بر طفره‌روی اجتماعی می‌توانند مؤثر واقع شوند. اما درستی این ادعا و سایر یافته‌های مطرح‌شده در فوق، مستلزم آزمون معناداری یافته‌هاست؛ لذا به‌منظور دستیابی به سطح معناداری به‌ویژه آزمون فرضیات تحقیق لازم است معناداری روابط موجود در مدل معادلات ساختاری نگاره شماره ۳ آزمون گردد. براین‌اساس، نگاره شماره ۳ معناداری اعداد محاسبه‌شده را در قالب مدل زیر به تصویر کشیده است:



Chi-Square=156.69, df=89, P-value=0.00000, RMSEA=0.060

نگاره ۳. اعداد معناداری ضرایب متغیرها در مدل معادلات ساختاری

همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، نتایج حاصل از یافته‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که از میان سه فرضیه اصلی که در مورد اثرگذاری عوامل سه‌گانه مطرح شده بر طفره‌روی اجتماعی ارائه گردیده‌اند، تنها فرضیه نخست تأیید شده است؛ یعنی دو عامل ویژگی‌های گروه و ویژگی‌های مرتبط با ادراک فردی معنادار نیست و می‌توان استنتاج کرد که عامل کار اثر معناداری بر پدیده طفره‌روی اجتماعی دارد.

از سوی دیگر، این یافته‌ها نشان می‌دهد که ارتباط میان مؤلفه‌ها و عوامل به‌جز در یک مورد معنادارند. به دیگر سخن، شاخص‌های انتخاب‌شده که همگی بر مبنای تحقیقات گذشته انتخاب و مدل مفهومی تحقیق را شکل داده‌اند، برای سنجش عوامل مورد نظر مناسب‌اند، به‌جز شاخص چهارم در ادراکات فردی که مربوط به ادراک توانایی در کارهای مرتبط است که مقدار زیر عدد ۲ و برابر با (۱/۱۵-) است. با توجه به ماهیت مباحثات گروهی و این یافته، منطقی است که ادراک توانایی در کارهای مشابه تبیین‌کننده ادراکات فردی که سبب طفره‌روی افراد می‌گردد، نباشد.

در مورد تناسب مدل تحقیق نیز می‌توان ادعا نمود که مقدار شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل دارد، مقدار نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۱/۸۸ و کوچک‌تر از مقدار مجاز ۳ است. همچنین، مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۸ است که در ناحیه مجاز قرار گرفته است. مدل تخمین ضرایب استاندارد بیان‌کننده شدت و میزان عمل و رابطه میان متغیرهاست.

### نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های حاصل‌شده از تحقیق می‌توان استنتاج کرد که انگیزشی بودن کار و اهداف کاری در گروه‌های کاری مورد مطالعه عاملی تعیین‌کننده در راستای کاهش پدیده طفره‌روی اجتماعی است. این یافته‌ها هنوز هم جایگاه نظریه‌های انگیزشی را مهم می‌شمارد و با نظریه‌های انگیزشی هرزبرگ، هاگمن - اولدهام و ماینر هم‌سویی دارد. ایجاد انگیزه مطلوب در کارکنان از دیرباز به‌عنوان مشکل‌ترین و مهم‌ترین وظایف مدیران محسوب شده است. هرزبرگ از اولین کسانی بود که بر اهمیت محتوای کار در انگیزش کارکنان آن‌ها تأکید داشت. بعد از آن نیز تحقیقات هاگمن و اولدهام



منجر به ارائه اثرگذارترین نظریه‌های انگیزشی مبتنی بر شغل گردید. هاگمن معتقد بود ویژگی‌های شغل و انگیزشی بودن آن نقش مهمی در عملکرد افراد دارد (Hackman & Oldham, 1976).

همچنین معنادار بودن ضریب منفی عوامل موجود در کار بر طرفه‌روی اجتماعی حاکی از این است که در انواع پنج‌گانه طرفه‌روی اجتماعی به جز یک مورد (طرفه‌روی تلافی‌جویانه)، عامل مذکور به کاهش انواع دیگر طرفه‌روی منجر می‌گردد. این یافته‌ها با دیدگاه هاگمن همسوست.

از سوی دیگر، ادراک مشکلات در عملکرد گروه بیشترین ارتباط را با عامل ویژگی‌های ادراک فردی نشان داد، این یافته اهمیت خود را به‌عنوان یک ویژگی مهم در ادراک فردی برجسته ساخته است. انگیزشی نبودن فضای گروه در مقایسه با نبود ارزیابی و نظارت نیز نقش بیشتری را در تعیین عامل ویژگی‌های گروه ایفا کرده است. تحقیقات شپر و رایت این یافته را تأیید می‌کند (Shepperd & Wright, 1989) و نشان می‌دهد که انگیزشی بودن فضای گروه شاخص مهمی برای ویژگی‌های عامل گروه بر طرفه‌روی اجتماعی است.

نگرش فردگرایی که از مؤلفه‌های ادراکی در افراد است، کم‌ترین ضریب با جهت منفی را نشان می‌دهد؛ این بدان معناست که در نمونه مورد مطالعه روحیه جمع‌گرایی در مقایسه با فردگرایی حاکم است که این یافته با مطالعه هافستد در مورد ایرانی‌ها هم سویی دارد. در یک فرهنگ جمع‌گرا، تعلق فرد به جمع و هدف ارزش محسوب شده و اشتغال کارکنان به کار مبنایی اخلاقی دارد و تنها برای کسب درآمد نیست (رحمان‌سرشت، ۱۳۸۶، صص ۲۶۴-۲۶۵)؛ از این رو وجود نگرش فردگرایی در افراد یک گروه سبب می‌شود تا در جهت منافع خود از تلاش خود کاهش داده و به کار تنها به‌عنوان ابزاری در جهت نیل به اهداف شخصی در چارچوب منافع خود نگاه کنند. بر اساس این نتایج می‌گردد تنها توانایی انجام یک کار توسط اعضای یک گروه مهم نیست بلکه روشن بودن، معنادار بودن (انگیزشی بودن) و سنجش‌پذیر بودن مقدار آن، نقش تعیین‌کننده در عملکرد و کاهش عارضه‌های آن از جمله طرفه‌روی

اجتماعی در فعالیتهای گروهی دارد؛ بنابراین، وجود شرح وظیفه، مقدار کار مورد انتظار برحسب استانداردهای کاری تعیین شده و مشخص بودن نوع کار یا فعالیت هر عضو در گروه، لازمه شکل‌دهی کار در قالب گروه‌های کاری برای برخورداری از هم‌افزایی عملکرد در گروه‌هاست. در غیر این صورت، باید انتظار داشت عملکرد گروه کمتر از مجموع عملکرد تک‌تک افراد وقتی به صورت انفرادی فعالیت می‌کنند، گردد. در خاتمه باید اظهار داشت این تحقیق مثل سایر تحقیقات از محدودیت‌هایی برخوردار بوده است؛ محدودیت اول این تحقیق به افق زمانی مطالعه بر می‌گردد که مقطعی است، درحالی‌که مطالعات تداومی قابلیت پیش‌بینی متقن‌تری را داراست. دوم اینکه عدم تأیید روابط بین ویژگی‌های گروه و ویژگی‌های مربوط به ادراک فردی می‌تواند از یک طرف به جامع نبودن حمایت‌های نظری بستگی داشته باشد که در مطالعات معادلات ساختاری به‌عنوان یک پیش‌شرط منظور می‌گردد. این بدان معناست که محققان دیگر باید تلاش بیشتری را در این خصوص عهده‌دار گردند.

#### یادداشت‌ها

- 
1. social loafing
  2. identifiability
  3. retributive loafing
  4. disheartened Loafing
  5. self effacing loafing
  6. self marginalized loafing
  7. self enhancing loafing
  8. Latent

#### کتابنامه

رحمان‌سرشت، حسین (۱۳۸۶)، *تئوری‌های سازمان و مدیریت از تجددگرایی تا پساتجددگرایی*، تهران: نشر دوران.

- Aiello, John R; Kolb, Kathryn J. (1995), "Electronic Performance Monitoring and Social Context: Impact on Productivity and Stress", *Journal of Applied Psychology*, Washington: Vol. 80, ISS. 3.
- Bartis, S.; Szymanski, K. & Harkinns, S.G. (1988), "Evaluation and Performance: A Two- Edged Knife", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 14.
- Brickner, Mary A. & Harkins, Stephen G & Ostrom, Thomas M. (1986), "Effects of Personal Involvement: Thought-Provoking Implications for Social Loafing", *Journal of Personality and Social Psychology*, Washington, Vol. 51, ISS. 4.
- Cates, Kenth Haskell (1985), "The Effects of Evaluation, Identifiability, and Task Uniqueness on Task Performance (Social, Loafing, Facilitation)", Ph.D Dissertation, The University of Texas at Arlington.
- Charbonnier, Emmanuelle & Pascal Huguet & Markus Brauer & Jean-Marc Monteil (1998), "Social Loafing and Self-Beliefs: People's Collective Effort Depends on the Extent", *Social Behavior and Personality*, Vol.26, 4.
- Comer, Debra R. (1995), "A Model of Social Loafing in Real Work Groups", *Human Relations*, Vol. 48.
- Earley, P. Christopher (1989), "Social Loafing and Collectivism: A Comparison of the United State and the People Republic of China", *Administrative Science Quarter*, Vol.34.
- Eikenhout, Nelson R. (2004), "The Effects of Task Structure and Group Target Monetary Incentives on Social Loafing", *Dissertation*, Western Michigan University, August.
- Greenberg, Jerald & Robert, Baran (1997), *Behavior in Organization*, Rentice Hall.
- Hackman, J. Richard, Oldham, Greg R. (1976), "Motivation Through the Design of Work- Test of a Theory", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16, ISS. 2.
- Harkins, Stephen G, Szymanski, Kate (1989), "Social Loafing and Group Evaluation", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.56, ISS6.
- Heller, Deanna M. (1997), "Cultural Diversity and Team Performance: Testing for Social Loafing Effects", *Dissertation*, University of North Texas, Texas.
- Latane, Bibb & Williams, Kipling & Stephen Harkins (1979), *Psychology Today*, New York: Vol.13, ISS5.

- Miklavcic Sumanski, Martina & Igor, Kolenc & Mirko, Markic (2007), "Teamwork and Defining Group Structures", *Team Performance Management*. Vol. 13, No. 3/4.
- Price, Kenneth H. (1987) "Decision Responsibility, Task Responsibility, Identifiability, and Social Loafing". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. New York: Vol. 40, ISS 3.
- Schermerhorn John R. & G. Hunt James & Osborn Richard N. (2002) *Organizational Behavior*. 7th Ed., United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Schlenker, Barry & Michael F Weigold (1992), "Interpersonal Processes Involving Impression Regulation and Management". *Annual Review of Psychology*. Palo Alto: Vol. 43.
- Shepperd, James A, Wright, Rex A. (1989) "Individual Contributions to a Collective Effort: An Incentive Analysis". *Personality and Social Psychology Bulletin*. Thousand Oaks: Vol. 15, ISS 2.
- Stohl, Cynthia & Susan E Schell (1991), "A Communication-Based Model Of A Small-Group Dysfunction", *Management Communication Quarterly* : Vol. 5.
- Szymanski, Kate; Harkins, Stephen G. (1987) "Social Loafing and Self-Evaluation with a Social Standard", *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 53, ISS 5.
- Szymanski, Kate ; Harkins, Stephen G. (1992), "Self-Evaluation and Creativity", *Personality and Social Psychology Bulletin*. Vol. 18, ISS 3.
- Szymanski, Kate; Harkins, Stephen G. (1993), "The Effect of Experimenter Evaluation on Self-Evaluation within the Social Loafing Paradigm", *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol. 29, ISS 3.
- Tan, Hwee Hoon & Tan Min Li (2008), "Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors", *The Journal of Psychology*. Vol.142.
- Wagner, John A. (1995), "Studies of Individualism- Collectivism: Effects on Cooperation in Groups", *Academy of Management Journal*. Vol.38.