فصلنامه توسعه اجتماعی (توسعه انسانی سابق)، دوره ۲۰، شماره ۲، زمستان ۱۴۰۴، صفحات ۱۹۴-۱۵۱

بازنمایی تجارب معلمان مدرسه از پدیده سایش اجتماعی

ژینا شریفی[۱]، دکتر جمال بارخدا[۲]

تاریخ وصول: ۱۴۰۳/۵/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۲/۱۷

چکیده:

هدف از انجام این پژوهش بازنمایی تجارب معلمان مدرسه از پدیده سایش اجتماعی است. روش مورد استفاده در این پژوهش، راهبرد کیفی نظریه بنیادی (اشتراوس و کوربین) است. مشارکت کنندگان در پژوهش ۱۵ نفر از معلمان ابتدایی مدارس شهر سنندج بودند. ابزار جمع‌آوری پژوهش شامل پروتکلی ۶ سؤالی در برگیرنده اهداف اصلی پژوهش بوده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از فرآیند سه مرحله‌ای کدگذاری داده‌ها یعنی کدگذاری باز، محوری و گزینشی استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که مفهوم سایش اجتماعی و ویژگی‌های معلمان درگیر سایش بر اساس درک معلمان به صورت مشکلات فردی و چالش‌های سازمانی تعریف شده است. بنا به دیدگاه آنان کاهش روابط و تعاملات بین فردی، پایین آمدن کارایی لازم و کناره‌گیری از انجام هر گونه فعالیت در سازمان با شخص مورد سایش مرتبط است؛ همچنین عوامل و زمینه‌های مختلفی نظیر تأثیرات منفی محیطی، بی‌توجهی سازمانی و مشکلات روحی و روانی می‌توانند شخص را به سوی سایش اجتماعی در سازمان سوق دهند؛ که در این میان بی‌عدالتی‌های سازمانی و تنش‌های بین فردی افراد بیشتر زمینه‌ساز این مسئله هستند. بر اساس نتایج پیامدهای سایش اجتماعی، به‌طور کلی دو دسته بیان می‌شود که یکی از آن‌ها افت کارایی و اثربخشی سازمان و دیگری بی‌تفاوتی اعضا است؛ علاوه بر این راهکارها و اقداماتی که منجر به برون‌رفت سایش اجتماعی در معلمان و سازمان خواهد شد می‌توان به افزایش تعاملات بین فردی و پویایی و انعطاف‌پذیری سازمان‌ها اشاره کرد.

مفاهیم کلیدی: *سایش اجتماعی، ارتباطات بین فردی، کارایی و اثربخشی، روش داده‌بنیاد*

---

[۱] کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه کردستان، سنندج، ایران zhinasharifi76@gmail.com

[۲] استادیار مدیریت آموزشی، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران (نویسنده مسئول) barkhoda.jamal@yahoo.com

مقدمه و بیان مسأله

در عصر کنونی توانمندی، قدرت اقتصادی و رفاه هر کشوری درگرو بهره بردن درست از امکانات و منابع انسانی آن کشور می باشد. در این زمینه هرچه نیروی انسانی شاغل در قسمت های مختلف نیرومندتر، با انگیزه‌تر و سالم‌تر باشند موفقیت و کامیابی آن کشور در عرصه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی روزافزون خواهد شد. بدون تردید حصول به چنین اهداف بزرگی احتیاج به نگرش راهبرد مانند و طولانی مدت دارد که به حفظ و بهبود منابع انسانی در هر سازمان کمک خواهد کرد(یکتا،۱۳۹۰). محققان حوزه سازمانی در تحقیقات مربوط به بهره جویی نیروی انسانی به یکی از رخدادهای زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و ارتباطات میان‌فردی اشاره کرده‌اند که شامل سایش اجتماعی[1] است. سایش اجتماعی از جهت نحوه‌ی صدمه وارد کردن به روابط و موفقیت قربانیان، دو تفاوت برجسته دارد. اولاً از نظر برخی پژوهشگران، سایش اجتماعی نوع عجیبی از بدرفتاری است چراکه اگرچه عمدی می باشد اما ظریف است؛ یعنی قربانی سایش ممکن است متوجه رفتار یا هدف فاعل انجام کار نشود. ثانیاً در سطح مفهومی تنها رفتار عمدی است که به‌نوعی طراحی‌شده است که فرد مورد هدف قرارگرفته را به‌تدریج یا مرحله‌به‌مرحله ضعیف خواهد کرد(Gant & et. ؛ Duffy & et. Al,2012 ؛ Eissa, G & Wyland, R,2016 ؛ Hershcovis,2010 ؛ Al,1993)

در محیط کار، افراد با تعارض‌هایی در پنج سطح درون فردی، میان فردی، درون گروهی، میان گروهی و میان سازمانی مواجه هستند (سمیعی و پورکیانی، ۱۳۸۹). تازمانی که تعارض سبب رشد و بالندگی کارکنان شود، سازنده است؛ اما، اگر پیامدهای منفی به همراه داشته باشد مخرب است و باید آن را حذف کرد. در میان کارکنان اختلافات مخرب سبب می‌شود که زندگی شغلی کارکنان دچار اثرات بدی شود. تعارض می‌تواند موجب کاهش رضایت شغلی، افزایش فرار از خدمت و عملکرد ضعیف منجر گردد؛ بنابراین با توجه به تأثیرات مخرب تضاد فردی، شناسایی عواملی که منجر به بروز این نوع اعمال می‌شوند، از اهمیت بالایی برخوردار است. یکی از این عوامل، سایش اجتماعی کارکنان و پرخاشگری آنها است که سبب افزایش

[1] Social Undermining

دشمنی می‌شوند (Kehr,2003:202). از آنجا که رفتارهای سایشی در محیطی اجتماعی؛ یعنی سازمان، اتفاق می‌افتد و اجتماع از افرادی بوجود آمده است که خواه یا ناخواه تعارضاتی یا عدم توافقاتی بین آنها وجود دارد، در رفتار سایش اجتماعی توجه به تعارضات بین فردی را نباید نادیده گرفت(Sahin,2009:63) (Meier, Semmer & Hupfeld,2009) معتقدند که وجود نگرش منفی کارکنان نسبت به محیط کاری خود منجر به بروز احساسات و عواطف منفی در آنان می‌شود که این احساسات منفی می‌توانند در تبادلات اجتماعی افراد در محیط کار نیز اثر گذار باشد. تعاملات اجتماعی منفی به نیاز اصولی افراد در وابسته بودن به یک گروه و نگهداری روابط بین فردی مثبت و مطلوب صدمه وارد می کند. این افراد در محیط کاری خود احساس تنهایی می‌کنند و ممکن است نسبت به شغلشان احساس رضایت و خشنودی نداشته باشند. در این صورت نگرش‌های شغلی افراد و رفتارشان در محیط کار تغییر می کند و افراد دچار سایش اجتماعی خواهند شد. در واقع عواقب شدید سایش اجتماعی بر فرد و روابط بین فردی، بسیار آشکارتر از زمانی می باشد که فرد از لحاظ جسمی مورد آزار و اذیت قرار می گیرد (Reynolds, Seltman & Helgeson,2006).

وزارت آموزش و پرورش نیز همانند سایر سازمان‌ها به عنوان یک سیستم اجتماعی پیچیده‌ای محسوب می‌شود که در تعامل با محیط کار می‌کند. لذا از یک طرف از جهت های مختلف علمی، آموزشی، خدماتی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی بر محیط خود و تحولات آن اثر می‌گذارند، و از طرفی دیگر خود از محیط و تحولات آن تأثیر می پذیرد. به همین دلیل شایسته است که این‌گونه تأثیر و تأثرها به گونه‌ای زمینه سازی و هدایت شوند که علاوه بر این که بیشترین بهره را برای رشد جامعه به وجود می‌آورد، بیشترین بهره وری را برای نظام آموزشی به دست بیاورد (Mohtaram & Razi,2019).

سایش در محل کار یک چالش دائمی برای سازمان‌ها است. این سایش به تعامل اجتماعی منفی اشاره می کند که هدف را تحریک کرده و آزار می‌دهد و در نتیجه یک رفتار نادرست که با گذشت زمان بازداری می‌شود و به وجود می آید (Hamza,2018).

با توجه به مواردی که سبب بروز سایش اجتماعی در افـراد مـی شـود و بـه آنهـا اشـاره کردیم سوال اینجاست که آیا بروز این رفتارهای سایشی در همه‌ی سازمان ها بـه یـک شـیوه خود را نشان می‌دهند یا در جامعه‌ی مورد هدف ما متفاوت تر است؟

ملاحظات نظری

در سال‌های اخیر توجه به منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین منابع بقا و رشد سازمان، اهمیت فراوانی پیدا کرده است. از این رو رفتارهای کارکنان از دو جنبه رفتارهای سازمانی مثبت و رفتارهای سازمانی منفی یا جنبه تاریک رفتار سازمانی[1] مورد توجه جدی قرار گرفته شده اسـت. بـه زعم (Folger & cropanzano,1998) امروزه می‌توان ادعا کرد که کار به عنوان یک عامل مهم و کلیدی در شکل گیری هویت روابط و تعاملات انسانی نقش روبه افزونی دارد، اما همین کار می‌تواند منشـأ استرس، سایش، خستگی و تحلیل رفتگی در افراد باشد. که در این میان می‌توان به یکی از رخداد های زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و جزئیات روابط نزدیک میان فردی که اخیرا محققان به آن پرداخته‌اند، اشاره نمود که تحت عنوان سایش اجتماعی نام گرفته است.

سایش اجتماعی عبارت است از رفتاری که مانع ایجاد و حفظ روابط بین فردی مثبـت و مرتبط در کار در طول زمان خواهد شد (Duffy & et.al,2006).

Vinokur and Renrin، برای اولین بار مفهوم سایش اجتماعی را مطرح کردند اما Rock جزو اولین افراد از میان نظریه پردازان معاصر می‌باشد که به طور فعالانه و آگاهانه محققان را به سوی توجه بیشتر جنبه‌های مشکل‌آفرین پیوندهای اجتماعی راهی کرده است. وینکور و رین این اصطلاح را گره‌های اجتماعی مشکل‌ساز، تبادلات اجتماعی منفی و ارتباطات اجتماعی منفی نیز نام برده‌اند و به عنوان رفتاری که به منظور پیشگیری یا ایجاد مانع در توانایی‌های یکی از کارکنان در تثبیت روابط بین‌فردی، موفقیت‌های مربوط به کار و حسن شهرت در طول زمان انجام می‌گیرد، تعریف شده است.

از نظر (Duffy & et.al,2012) عوامل متمایزکنندهٔ رفتارهای سایشی در سه دسته جای می گیرند، اول اینکه فرد مورد سایش باید این چنین برداشت کند که شخصی قصد

[1]. Dark side of organizational behaviour

آسیب‌رساندن به وی را دارد. دوم رفتارهای سایشی در ابتدا دارای آسیب و ضرر فوری نیستند، بلکه در طی یک بازه زمانی زیان‌آور می‌شوند. سوم رفتارهای سایشی می‌بایست توسط فردی که دست به چنین عملی می‌زند و یا فرد مورد هدف درک شود.

سایش اجتماعی از دیدگاه روان شناسی، نوعی رفتار بین فردی و پیچیده و مهم می باشد که یک فرد با هدف از بین بردن شهرت و اعتبار دیگر همکاران قصد دارد توانایی آنها در موقعیت های مختلف، روابط کاری مثبت، موفقیت‌های شغلی یا اعتبار و محبوبیت آنان در محیط کار را به نحوی ضعیف کند (Crossley,2009 ؛ Strongman,2013؛ Duffy & et.al,2006). این رفتار منفعلانه، شکل ابزاری، کوچک اما ماندگار از پرخاشگری به شمار می آید(Greenbaum & et. al,2014؛ Strongman,2013). همچنین به تأخیر انداختن کار همکاران با هدف تضعیف موقعیت کاری آنها، تحقیر ایده‌های آنان، صحبت به شیوه ای توهین آمیز، مخفی نمودن اطلاعات و شایعه پراکنی، نمونه هایی از این نوع رفتار پرخاشگرانه به حساب می آیند (Eissa & Wyland,2015 ؛ Greenbaum & et. al,2012؛ Strongman,2013). طبق دیدگاه (Greenberg,2010)، (Duffy,Ganster & Pagon,2002)سایش اجتماعی به عنوان رفتاری که در کوتاه مدت اثر آشکاری بر سازمان و کارکنان آن ندارد، هم از نظر پژوهشگران علوم رفتاری و هم از نظر مدیران سازمان‌ها پنهان مانده و مورد غفلت قرار گرفته است ؛ اما این رفتارها در صورت مستمر و تکرار در یک بازه زمانی نسبتا طولانی می‌تواند منجر به تأثیرات پایدار و قابل توجه بر افکار، رفتارها، سطح سلامت و بهزیستی روحی_جسمی کارکنان گردد.

طبق تعریف (Duffy,2002)، سایش عبارتست از ایجاد مانع از روی قصد و غرض با هدف از بین بردن شهرت و اعتبار دیگران ؛ پس زمانی به وجود می‌آید که فرد به صورت ناروا متهم به کاری می‌گردد که باعث از بین رفتن اعتبار او می‌شود. (Duffy & et.al,2002؛ نقل از Dunn & Maurice,2006) اعتقاد دارند، در صورتی که رفتاری و عملی به عمد برای ممانعت از تحقق اهداف در فردی دیگر طراحی شده باشد رفتار سایش به حساب می آید. همچنین، از نظر (Duffy & et.al,2002 ؛ نقل از Mickey, Smith, Brian & Webster,2017) سایش اجتماعی به عنوان رفتاری که مانع ایجاد و حفظ روابط مطلوب و

همراه با موفقیت می‌شود، تعریف شده است.کارمندانی که سایش اجتماعی را تجربه کـرده‌انـد گرایش به واکنش منفی به لحاظ نگرش شغلی، سلامت روانـی و رفتارهـای سـازمانی دارنـد و برعملکرد سازمانی تأثیر منفی می‌گذارند (Eissa & Wyland,2018).

(Duffy & et.al,2002) معتقدند که سایش اجتماعی عبارت است از درایـت فـرد از اینکه مورد توجه و علاقه‌ی دیگران قرار نگرفته و در هر مکان و زمان امکان دارد که اطرافیـان با هر عمل و حرفی اعتبار و آبروی وی را به سخره بگیرند؛ بنابراین، به طـور مـداوم بـا آن هـا تعارض و تنش دارند و شاید نوع شدیدی از عدم توافق و تطابق بین آن ها به وجود بیاید.

درک سایش اجتماعی به دو دلیل در پژوهش‌های سـازمانی بـه طـور فزآینـده ای حـائز اهمیت است که عبارتند از ارتباط آن با اجرای کار و هزینه جمعی آن برای افراد و سازمان‌هـا (Taherpour & et. al,2016). سـایش در محـیط کـار بـا عملکـرد سـازمانی، نگهداشـت کارکنان، رضایت شغلی، احساس در هم آمیختگی در سازمان، فرسـودگی شـغلی و عـواملی از این دست ارتباط مستقیم و جدی دارد (رشیدی و فراستخواه، ۱۳۹۷). به نظر می‌رسد سـایش اجتماعی یک عامل به وجود آورنده و عامل تخریب‌گر سازمانی است.

ابعاد سایش اجتماعی

از دیگر مسائل مربوط به سایش اجتماعی مولفه های آن است که بعضی از صاحب نظران در تحقیقات خود آن را مورد بررسی قرار داده اند. (Rinalds,2009 ؛ نقل از نصراصـفهانی و همکاران، ۱۳۹۶) رفتار سایشی را شامل مولفه های زیر می‌داند:

سایش مستقیم[1]: شامل رد آشکار نظرات، بدنام کـردن، عـدم دفـاع از فـرد در شـرایط بحرانی، تحقیر فرد یا ایده‌های او، ندادن داده برای انجام امور کاری و ایجاد مانع در ارتبـاط بـا دیگران می شود.

(Duffy & et.al,2006) سایش مستقیم را شامل کوشش برای تضعیف موفقیت، زیر سوال بردن، سوء استفاده از موقعیت جهت تخریب، ترجیح دادن منفعت فردی بیان کرده اند.

[1] . undermining access

(Smith & Webster,2017) انتقام گرفتن، متهم کردن همکاران، قربانی کردن و دست انداختن را از نشانه های سایش مستقیم ذکر کرده است.

سایش کلامی[1]: شامل بدگویی و اظهارنظر غلط در مخفی و آشکار، ترور و تخریب شخصیت فرد است. (Yoo,2013) سایش کلامی را شامل بیانات توهین آمیز در پیش دیگران، توهین آشکار، صحبت کردن با لحن ناموزون و سرزنش کردن همکاران یا زیر دستان، دیگران را به سکوت واداشتن، استفاده از جملات تهدید کننده، کنایه زدن و غرغر کردن، از نشانه های سایش کلامی بیان کرده است. (Ong,L.D & Tay,2015) استفاده از جملات تحقیر آمیز و مغرورانه و توهین را سایش کلامی بیان کرده‌اند.

سایش فیزیکی[2] : شامل تلاش برای ضربه زدن به فرد به هرشکل ممکن است. این کوشش کاملا ارادی است که با هدف سایش و ممانعت از رسیدن به شهرت مطلوب در محیط کار انجام می گیرد. از دیگر نشانه های سایش فیزیکی می توان به درگیری فیزیکی، تخریب یکدیگر، کند کاری، بی کفایت نشان دادن و تعلل ورزی، جریحه دار کردن احساسات، مانع تراشی، اتلاف منابع سازمانی، دادن زدن، خشونت بر علیه دارایی سازمان، تهدید کردن، بی حوصلگی، حالت تهاجمی گرفتن، اخم کردن و چانه و فک را به هم فشردن بیان نمود (Rinalds,2009؛ نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵؛ Ong,L.D & Tay,2015؛ Crossley,2009 ، Duffy & et.al,2002، Duffy & et.al,2006؛ خائف الهی و علی پور درویشی، ۱۳۸۹).

سایش غیر کلامی[3]: شامل رفتارهایی است که باعث تخریب و تحقیر فرد می شود. مثل حسادت، وانمود کردن ، توهین بصورت غیر مستقیم، به همکاران علاقه نداشتن، رفتارهای غیر اخلاقی، زیر سوال بردن نظرات و ایده ها، تخریب رفتارهای همکاران، شوراندن همکاران بر علیه همدیگر، مجبور کردن به سکوت، بی توجهی به همکاران، سوء استفاده از احساسات، احوال پرسی نکردن، رقابت غیر اصولی و غیر مفید، احترام قائل نشدن به نظرات دیگران و مسخره کردن (Rinalds,2009 ؛ نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵؛ Ong,L.D

[1] . undermining dialogue
[2] . undermining risk-benefit
[3] . undermining transparency

Duffy & ،Crossley,2009 ، Vinokur & Van Ryn,1993 ،& Tay,2015 et.al,2002، Duffy & et.al,2006؛ خائف الهی و علی پور درویشی، ۱۳۸۹).

بنابراین، سایش اجتماعی به عنوان شکل منفی از تعاملات اجتماعی، متضاد حمایت اجتماعی محسوب می‌شود. اگرچه سایش اجتماعی و حمایت اجتماعی در دو سر یک پیوستار قرار ندارند؛ به عبارت دیگر وجود حمایت اجتماعی به معنای نبود سایش اجتماعی نیست و برعکس (Oetzel & et.al,2007). سایش اجتماعی به طور قوی و در بیشتر موارد بیش از حمایت اجتماعی با نتایج کارکنان مرتبط است (Duffy & et.al,2012).

عوامل بروز سایش اجتماعی

سایش اجتماعی منعکس کننده تعاملات منفی در محیط کار است و می‌تواند به پاسخ-های منفی عاطفی، شناختی و رفتاری از جانب کارکنان را باعث شود(Duffy,2002). سایش اجتماعی دارای اثر روحی و روانی منفی می باشد، بر فرهنگ محیط کار تأثیر منفی داشته و به شکل متفاوتی با زندگی شغلی منفی پیوستگی دارد. سایش اجتماعی در سمت منفی ارتباطات بین فردی قرار دارد و شامل روابط اجتماعی منفی و موانع اجتماعی می باشد که ممکن است برای کل اخلاق سازمانی و فرهنگ سازمانی آسیب زا باشد (Fang,2010).

(Duffy & et.al,2002)، با مطالعه‌ی سایش اجتماعی در محیط کار به این نتیجه دست یافته اند که سایش به شدت با برونداد و پیامدهای سازمان مرتبط است و حتی بین سایش و برون دادها رابطه‌ای مهم‌تر و قوی‌تر از رابطه بین حمایت اجتماعی و بروندادها برقرار است. از دیگر یافته‌های آنان این بود که اول، هر چه سایش از سطوح بالاتر سازمان بروز پیدا کند، تأثیر بیشتر و شدیدتری بر افراد سطوح پایین دارد. دوم، تنها بین سایش اجتماعی در سطح سرپرست و خودکارآمدی رابطه مثبت وجود دارد؛ سوم، تنها بین سایش اجتماعی در سطح کارکنان و تعهد سازمانی رابطه ای مثبت وجود دارد. همچنین آنان نشان دادند که سایش اجتماعی با رضایت شغلی رابطه عکس دارد. افرادی که مدام مورد سایش قرار می گیرند، رضایت شغلی پایین تری دارند.

(Duffy & et.al,2006)، به این نکته پی برده اند که فاصله قدرت بین زیردستان و سرپرستان سبب ایجاد رفتارهای سایشی بیشتری می‌شود. (Duffy,2006)، به این نتیجه دست یافت که سایش اجتماعی در سطح گروهی از سطح فردی کمتر می باشد؛ بدین معنا که در فعالیت‌های گروهی، سایش اجتماعی از زمانی که افراد به صورت فردی کار انجام می دهند کمتر رخ می دهد.

از دیگر عوامل بروز سایش در سطح سازمان، نبود احساس درونی فرد با همکاران و سرپرست و نداشتن احساس همبستگی بین همکاران و سرپرستان می باشد که این امر خود ناشی از نبود ارتباطات مؤثر میان آنها است. بین معنویت در سازمان و ارتباطات مؤثر بین کارکنان و مدیران ارتباط مستقیمی وجود دارد. معنویت سبب بهبود ارتباطات می شود. معنویت در کار به توسعهٔ احترام بین کارکنان کمک شایانی خواهد کرد. وجود احترام بین کارکنان و سرپرستان باعث می شود که آنها از شایعه پراکنی، بدگویی، ترور شخصیت دیگران و تحقیر یکدیگر به عنوان مصداق‌های سایش اجتماعی خودداری کنند(Duffy & et.al,2006:107). معنویت در کار به توسعه‌ی اعتماد بین کارکنان و سرپرستان کمک می-کند. وجود اعتماد در بین کارکنان باعث می شود همکاران و سرپرستان از تحقیر یک دیگر بپرهیزند و نسبت به یک دیگر انتقادات مفید داشته باشند نه مخرب. تحقیر کردن دیگران و انتقادات غیرسازنده از موارد ایجاد کننده‌ی سایش اجتماعی است که با توسعه‌ی اعتماد می-توان آن‌ها را کاهش داد . (Taylor,2014:7).

پیامدهای سایش اجتماعی

تحقیقات (Folger & cropanzano,1998) نشان داده است که تعاملات سازمانی برای کارکنان نتایجی به دنبال دارد که آن را مجموعه پیامدهای کارکنان نامیده‌اند که منظور از آن مجموعه پیامدهای مراودات سازمانی بر روی کارکنان سازمان و بروز یک‌سری رفتارهای منفی می باشد. سایش اجتماعی یکی از موضوعاتی است که اخیراً به عنوان متغیری مستقل در ارتباط با مجموعه پیامدهای کارکنان مورد توجه قرار گرفته است. این پیامدها در تحقیقات

به سه دسته پیامدهای نگرشی، پیامدهای سلامت و بهزیستی و پیامدهای رفتاری تقسیم شده اند.

پیامدهای نگرشی: مانند نگرش شغلی ضعیف که شامل تعهد پایین، عدم رضایتمندی و عدم اعتماد میان افراد می باشد (Duffy & et.al,2006).

پیامدهای سلامت و بهزیستی: که شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی می باشد (GodoyRicardo et al,2006).

پیامدهای رفتاری: که دربردارنده‌ی رفتارهای انحرافی مانند غیبت، خشونت و خرابکاری، کند کاری ارادی و وقفه در کار و رفتارهای غیر اجتماعی است (Duffy & et.al,2002، به نقل از خائف الهی و همکاران، ۱۳۸۹ ص ۴۶). این پیامدها می‌توانند موجب تعاملات نابهنجار پرسنل با عوامل داخلی و خارجی سازمان مثل مشتریان، ارباب رجوع و حتی خانواده، بروز حوادث و سوانح شغلی و در نتیجه کاهش اثربخشی فردی و سازمانی شوند (Blader,2007؛ Dunn Jennifer & et.al,2006 و خائف الهی و همکاران، ۱۳۸۹).

شناخت سایش اجتماعی و آگاهی از چگونگی تأثیراتی که می‌تواند بر بیگانگی شغلی کارکنان سازمان داشته باشد به مدیران تحول آفرین و مدیران ارشد منابع انسانی آموزش و پرورش کمک می کند تا راه حل های مناسبی برای کاهش این پدیده از جمله ایجاد تعاملات مثبت اجتماعی و فراهم کردن محیط کاری مناسب اتخاذ کنند. با توجه به اینکه تعهد کارکنان در قبال مدیریت و کارشان می تواند بر کیفیت زندگی، خشنودی شغلی و عملکرد شغلی تأثیرگذار باشد، ضرورت توجه به این مسئله در میان کارکنان آموزش و پرورش لازم و ضروری می باشد.

بنابراین، مدیران و رهبران تحول آفرین به چند دلیل می‌توانند سایش اجتماعی را کم کنند؛ آن‌ها می توانند هم پیروان خود را متحد کنند و هم اهداف و باورهایشان را تغییر دهند. رهبران تحول آفرین تصویری روشن و لازم از چشم انداز آینده به پیروان خود ارائه می‌دهند و به همین دلیل، احتمالاً قادر به برانگیختن کارکنان برای مشارکت در این چشم انداز هم هستند. آن‌ها با ایجاد اعتماد و شور و اشتیاق در میان کارکنان در جهت تغییر و تحول در سازمان‌ها عمل می‌کنند و الهام دهنده ی رشد و بهبود عملکرد کارکنان اند.

سبک رهبری تحول آفرین مدیران، بینش پویایی را به وجود می آورد که اغلب موجب دگرگونی در ارزش‌های فرهنگی می‌شود که نوعی نوآوری بزرگتر را منعکس می کنند.

در مدارس نیز مدیران باید سبک رهبری خود را با به کارگیری عواملی نظیر ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش، نفوذ آرمانی و ملاحظات فردی تقویت کنند؛ چون تقویت این عوامل موجب ارتقاء سبک رهبری آنان می‌شود و شرایط و مقتضیات لازم برای کاهش سایش اجتماعی معلمان فراهم می‌شود. رهبری تحول آفرین سبب پیوند بین علایق فردی و جمعی می‌شود تا به معلمان اجازه دهد برای اهداف متعالی سازمان تلاش کنند. بنابراین پژوهش حاضر در پی رسیدن به اهداف زیر می‌باشد.

اهداف پژوهش

شناسایی مفهوم و جوهره‌های سایش اجتماعی از دیدگاه مشارکت‌کنندگان در پژوهش

شناسایی مهم‌ترین ویژگی های معلمان دارای سایش اجتماعی

شناسایی مهم‌ترین نیات و علل به وجود آورنده‌ی سایش اجتماعی در بطن سازمان

شناسایی مهم‌ترین پیامدهای سایش اجتماعی از دیدگاه مشارکت‌کنندگان در پژوهش

شناسایی مهم‌ترین راهکارهای برون‌رفت معلمان از سایش اجتماعی از دیدگاه مشارکت کنندگان در پژوهش

پیشینه پژوهش

الف) تحقیقات داخلی

(خائف‌الهی و همکاران، ۱۳۸۹)، با بررسی طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی به این نتیجه رسیدند که مدیران برای مقابله با مسئله‌ی سایش اجتماعی، انتخاب‌های متمایزی دارند که یکی از آن گزینه‌ها که به تغییرات اساسی منجر می‌شود، شناخت بافت اجتماعی و تغییر عادات افراد از طریق متمرکز شدن بر رعایت ارزش‌ها و تغییر در نگرش‌ها است.

(نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵)، با بررسی پژوهشی در زمینهٔ بسط الگویی مفهوم سایش اجتماعی و تعیین رابطهٔ آن با چابکی سازمانی در سازمان بهزیستی کشور نشان دادند که میان ابعاد سایش اجتماعی با چابکی سازمانی رابطهٔ مثبت و مستقیمی وجود دارد. بر اساس یافته‌های پژوهش، انجام تحقیق باعث شد به مدیران سازمان‌ها کمک کند تا با شناخت بیشتری عوامل مؤثر در بروز رفتار سایشی را مورد شناسایی قرار دهند و از بروز این رفتارها جلوگیری کند.

(سعیدی پور و یگانه، ۱۳۹۵) در بررسی مفهوم سایش اجتماعی و پیامدهای آن دریافتند که سایش اجتماعی شامل مجموعه‌ای کامل از رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان نمایان می شود و باعث ضعیف شدن در توانایی‌های شخص می‌گردد.

(دامغانیان و همکاران، ۱۴۰۰) یافته‌های پژوهش آن‌ها تحت عنوان تأثیر تعارض رابطه بر تجربهٔ سایش اجتماعی نشان داد که تعارض رابطه تأثیر مستقیم و معناداری بر تجربه سایش اجتماعی و رفتار سایشی دارد؛ یعنی تعارض رابطه منجر می شود که کارکنان برای کاهش اثر شرایط نامساعد به رفتارهای سایشی اقدام نموده و این اقدام به نوبهٔ خود تأثیری منفی بر مخاطب این رفتار دارد و باعث تجربهٔ سایش اجتماعی توسط او می‌شود.

ب) تحقیقات خارجی

(Duffy & et.al,2002) با مطالعه‌ی سایش اجتماعی در محیط کار به این نتیجه رسیدند که سایش به شدت با برونداد و پیامدهای سازمان مرتبط است و حتی بین سایش و بروندادها رابطه ای قوی تر و مهم تر از رابطه بین حمایت اجتماعی و بروندادها وجود دارد. یافته های دیگر آنان این بود که نخست، هر چه سایش از سطوح بالاتر سازمان بروز پیدا کند، تأثیر بیشتر و شدیدتری بر افراد سطوح پایین دارد؛ دوم، تنها بین سایش اجتماعی در سطح سرپرست و خودکارآمدی رابطه مثبت وجود دارد؛ سوم، تنها بین سایش اجتماعی در سطح کارکنان و تعهد سازمانی رابطه ای مثبت وجود دارد. همچنین آنان نشان دادند که سایش اجتماعی با رضایت شغلی رابطه معکوس دارد. افرادی که مدام موردسایش قرار می‌گیرند، رضایت شغلی پایین‌تری دارند.

مطابق با گـزارش پژوهشـی (Austin & Ciaassen,2008)، بـا عنـوان تـأثیر تغییـر سازمانی بر فرهنگ سازمانی؛ نه تنها بدون ارزیابی آمادگی کارکنان برای تغییر، تشخیص نـوع تغییر اثر بخش برای سازمان با مشکل رو بـه رو خواهـد شـد، بلکـه در انتخـاب نـوع فرهنـگ سازمانی و استراتژی مناسب برای ایجاد تغییر نیز خلل ایجاد خواهد شد.

(Reynolds, Helgeson & Seltman,2006) به تأثیر تعارض بین فردی بر افراد دارای ارتباط کم نظیر پرداختند. نتایج مطالعهٔ آن‌ها نشان داد بین سایش اجتماعی و تعارض فردی کارکنان رابطهٔ مثبت وجود داشت.

(Crossley,2009)، در بررسی واکنش های عاطفی و رفتاری بـه سـایش اجتمـاعی ، نشان داد که قربانیان سایش اجتماعی، تمایـل کمتـری دارنـد کـه بـه روابـط قبـل از سـایش برگردند و بیشتر مسیر اجتناب و یا انتقام را در پیش می‌گیرند یا رویه بی تفـاوتی را در پـیش گرفته و روابط اجتماعی خود را محدود می‌کنند.

(Devaraja,2012)، طی پژوهشی با عنوان فرهنگ سازمانی و پیامـدهای تغییـرات بـر سازمان نیز بیان کرد درک فرهنگ سازمانی، سازمان را در پیش بینی تغییرات ، توانمند مـی-سازد. هم چنین یافته های او نشان داد کـه کارکنـان جدیـدی کـه ارزش‌هـای کلیدیشـان بـا ارزش‌های سازمانی تطبیق دارد تعهد بیشتر و هم چنین وفاداری بیشتری به کار دارند.

روش شناسی پژوهش

قبلا پژوهشگران اشتیاق فراوانی جهت به کارگیری روش هـای کمـی در پـژوهش هـای اجتماعی و تبیین و تفسیر نتایج حاصل بر اساس تئوری‌های موجود داشـتند. سـال هـا طـول کشید تا پژوهشگران دریافتند، روش های کمی برای بررسی تمام ابعاد یـک پدیـده اجتمـاعی مناسب نیست. بنابراین، در پاسخ به نارسایی های روش شناسی کمی در شناخت واقعیت های اجتماعی، موج دوم روش شناسی پدید آمد، در موج دوم، پژوهشـگران بـا بـه کـارگیری روش های تحقیقی کیفی، توجه خود را از لایه های بیرونی واقعیت اجتماعی به لایه های درونی تـر سوق دادند. بر این اساس، دانش اجتماعی نیز انعطاف پـذیری بیشـتری یافـت. روش شناسـی کیفی ابزارهای لازم را برای توجه به معنا، قدرت و تعامل در حیات اجتماعی فراهم می سازد و

قدرت عاملیت بیشتری به سوژه های مورد مطالعه در تحقیقات می بخشد(کلاته ساداتی و همکاران، ۱۳۹۴).

از آنجایی که موضوع سایش اجتماعی موضوعی گسترده با مولفه های زیادی است و روش کمی نمی توانست به خوبی پاسخگوی نیازهای این تحقیق باشد و آنها را خوب بسط و گسترش دهد، بنابراین این مطالعه با استفاده از روش تحقیق‌کیفی انجام‌شده است. محققان کیفی تلاش می‌کنند تا درک عمیقی از یک پدیده اجتماعی ایجاد کنند. همچنین از روش تحقیق کیفی برای جمع‌آوری و گزارش تجربیات مصاحبه شوندگان در قالب مضامین توصیفی استفاده‌شده است. در این تحقیق از رویکرد کیفی و به طور خاص از راهبرد داده بنیاد(گراندد تئوری) استفاده شده است.

روش گراندد تئوری یکی از روش های تحقیق کیفی بوده که برای کشف مباحث زیربنایی یک پدیده مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه در این پژوهش طراحی مدلی در رابطه با مهم‌ترین علل و همچنین پیامدهای وجود سایش اجتماعی معلمان در کنار راهکارهایی برای افزایش آن، هدف پژوهشگر است، ازاین‌رو از راهبرد کیفی نظریه داده بنیاد با استفاده از روش نظام مند بهره گرفته خواهد شد. رهیافت نظام‌مند[1] که با روش (Strauss & Corbin,1998) شناخته می‌شود، در جهت تدوین نظریه در مورد یک پدیده، به‌صورت استقرایی(جزء از کل) از مجموعه‌ای سیستماتیک از روش‌ها استفاده می‌کند(فراستخواه، ۱۳۹۵).

(Strauss & Corbin,1990) ، با تأکید بر رویکرد ساختارمندتر، سه مرحله‌ی اصلی برای فرایند کدگذاری و تجزیه و تحلیل داده ها پیشنهاد کرده‌اند: کدگذاری باز[2]، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی.

---

1. Systematic
2. Open coding.

نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه به مجموعه‌ای از نشانه‌ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه‌ای بزرگ‌تر انتخاب می‌شوند؛ اطلاق می‌شود به‌طوری‌که این مجموعه معرف کیفیات و ویژگی‌های آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگ‌تر باشد. در این پژوهش برای سنجش نظرات اعضای نمونه موردنظر به روش نمونه‌گیری هدفمند از ۱۵ معلم مصاحبه گرفته شده است و مدت زمان هر مصاحبه ۴۵دقیقه تا یک ساعت شده بود. نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی معمولاً با استفاده از روش‌های غیراحتمالی به صورت هدفمند انجام شده و تا اشباع نظری ادامه پیدا می‌کند. بیشتر تحقیقات کیفی با استفاده از ابزار مصاحبه و از دیدگاه خبرگان انجام می‌شود. تعداد نمونه نیز معمولاً بسیار محدود است و ملاک پایان نمونه‌گیری اشباع نظری است.

جدول۱: مشخصات مصاحبه شوندگان پژوهش

Table1: Profile of research interviewees

ردیف	نام و نام خانوادگی	جنسیت	سن	سابقه خدمت
۱	مصاحبه‌شونده ۱	زن	۳۵	۱۱
۲	مصاحبه‌شونده ۲	زن	۴۲	۲۲
۳	مصاحبه‌شونده۳	زن	۳۰	۹
۴	مصاحبه‌شونده ۴	زن	۳۵	۱۰
۵	مصاحبه‌شونده ۵	مرد	۴۰	۱۶
۶	مصاحبه‌شونده ۶	مرد	۲۸	۸
۷	مصاحبه‌شونده ۷	زن	۳۳	۲۵
۸	مصاحبه‌شونده ۸	زن	۳۴	۱۸
۹	مصاحبه‌شونده ۹	مرد	۴۴	۲۵
۱۰	مصاحبه‌شونده ۱۰	زن	۳۸	۱۱

۱۱	مصاحبه‌شونده ۱۱	زن	۴۱	۱۸
۱۲	مصاحبه‌شونده ۱۲	مرد	۳۰	۹
۱۳	مصاحبه‌شونده ۱۳	مرد	۳۸	۲۰
۱۴	مصاحبه‌شونده ۱۴	مرد	۴۵	۲۳
۱۵	مصاحبه‌شونده ۱۵	زن	۳۲	۱۱

ملاحظات اخلاقی

در تحقیق کیفی، گفت و گویی میان محقق با شرکت‌کنندگان منتخب خود برقرار می‌شود و محقق به شرکت‌کننده خود اطمینان می‌دهد که تحقیق با صداقت و راست گویی انجام خواهد شد. محقق باید از هویت شرکت‌کنندگان با استفاده از نام‌های مستعار یا استفاده از اعداد برای شناسایی افراد محافظت کند. محقق همچنین باید توانایی داشته باشد از مشارکت‌کنندگان در برابر آسیب محافظت کند. برای محافظت از شرکت‌کنندگان، محقق باید فایل‌هایی ایجاد کند که از شناسایی شرکت‌کنندگان در مطالعه جلوگیری به عمل بیاورد. پژوهشگر به‌عنوان مجری طرح برای جلب نظر شرکت‌کنندگان، باید با شفافیت کار خود را انجام دهد. محقق باید روی مسئله‌ای تمرکز کند که اطلاعات شرکت‌کنندگان را بازیابی و ثبت کند و از انجام درست آن اطمینان پیدا کند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

فرآیند تجزیه‌وتحلیل داده‌ها به گونه‌ای است که در آن داده‌هایی را که از طریق مصاحبه جمع‌آوری شده‌اند، خلاصه، کدگزاری و دسته‌بندی و درنهایت پردازش می‌شوند تا زمینه‌ی

برقراری انواع تحلیل‌ها و ارتباطات بین این داده‌ها فراهم آید (خاکی، ۱۳۹۲). این پژوهش برای پاسخگویی به ۶ سؤال طراحی‌شده است برای تجزیه‌وتحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده در تحقیق حاضر از فرآیند سه مرحله‌ای کدگذاری داده‌ها یعنی کدگذاری باز، محوری و گزینشی استفاده‌شده است. تعداد کدهای اولیه پژوهش ۵۸۰ کدباز بود که از آن‌ها ۲۴ کد محوری و درنهایت ۹ کد گزینشی به دست آمد. جهت خروجی داده‌ها از نرم‌افزار **Nvivo** استفاده شد.

اهداف اول و دوم: بررسی مفهوم سایش اجتماعی و مهم‌ترین ویژگی‌های معلمان دارای سایش اجتماعی

برای پاسخگویی به اهداف اول و دوم پژوهش به جهت ارتباط تنگاتنگ آنها با یک‌دیگر؛ با توجه به جدول ۲ در ارتباط با درک معلمان از مفهوم سایش اجتماعی و ویژگی‌ها و خصوصیات مورد نظر فرد، به پاسخ مصاحبه شوندگان در خصوص دو سوال مصاحبه (تا چه حد با مفهوم سایش اجتماعی آشنایی دارید. از نظر شما این مفهوم به چه معناست؟ به نظر شما سایش اجتماعی در یک معلم چه ویژگی‌ها و خصوصیاتی را در فرد به وجود می‌آورد؟) می پردازیم. پس از تحلیل داده‌های به دست آمده (کدهای باز) به شش کد محوری با عناوین زیر رسیدیم که زیر عنوان مشکلات فردی و چالش‌های سازمانی می‌باشند.

- کاهش روابط و تعاملات بین فردی
- ویژگی های منفی درونی
- دید منفی نسبت به شغل و سازمان
- بی توجهی سازمان و همکاران
- کناره‌گیری از انجام هرگونه فعالیت در سازمان
- پایین آمدن کارایی لازم

در ادامه به ترتیب به تحلیل و توضیح هر کدام از کدهای فوق می‌پردازیم.

کاهش روابط و تعاملات بین فردی

اساس و مبنای اولیه‌ی پیوند انسان‌ها با دیگران همان ارتباطات بین فردی است. ارتباط اگر مؤثر باشد، موجب شکوفائی افراد و بهبود کیفیت روابط می‌شود. در مقابل، ارتباطات غیر مؤثر مانع از شکوفائی انسان می‌شود و برای روابط حکم زهر را دارد و حتی روابط را تخریب می‌کند. از نظر مشارکت‌کنندگان مصاحبه، بدین صورت است که افزایش رفتارهای غیرکلامی در گفت‌وگو، احساس فقدان حمایت از سوی دیگران، انفعال در تعامل با دیگران، ناتوانی در حفظ روابط بین فردی مثبت با همکاران، خودداری از دادن اطلاعات مهم نمونه‌هایی از کاهش تعاملات بین فردی در سازمان است.

در ادامه به نمونه‌هایی از نقل‌قول‌های مصاحبه‌شوندگان در این خصوص، پرداخته می-شود:

مصاحبه شونده شماره ۱۵: «رفتاری که مانع ایجاد و حفظ روابط بین فردی مثبت و مرتبط در کار در طول زمان خواهد شد».

مصاحبه شونده شماره ۸: « معلم دوست نداشته باشد با همکار یا اولیا یا دانش آموز ارتباط برقرار کند. گوشه‌گیر می شود و شاید حتی اگر ارتباط هم صورت بگیرد ارتباط مناسبی نباشد و در نهایت به نظر من اگر این حالت شدید باشد امکان دارد که همکار به این فکر کند که دیگر سر کار نرود و از کارش دل بکند»..

ویژگی‌های منفی درونی

ویژگی‌های شخصیتی نشان می‌دهند که افراد چگونه هستند. هیچ دو فردی نمی‌توانند ویژگی‌های شخصیتی مشابهی را داشته باشند. طبیعتا هیچ انسانی کامل نیست و در خانواده یا محیط بیرون و محل کار یک‌سری ویژگی‌های مثبت و منفی را از خود نشان خواهند داد. از دید مشارکت کنندگان ویژگی‌های منفی که منجر به سایش اجتماعی در معلمان می‌شود شامل: مقایسه‌ی مدوام خود با دیگران، حسادت و کینه توزی نسبت به همکاران، مدام پشت سر دیگران صحبت کردن، احساس اندوه و نارضایتی درونی، برچسب زدن مداوم به دیگران،

زیر سوال بردن سعی و تلاش اشخاص تیم‌های سازمانی و پرخاشگری فردی نمونه‌هایی از این حالات منفی درونی است.

مصاحبه شونده شماره ۵: « *می توانم بگویم خصوصیاتی هستند که باعث سایش اجتماعی خواهند شد. یکی از آنها می تواند دخالت کردن باشد. دیگری رعایت نکردن حریم خصوصی و یا بی اخلاقی کردن و حسادت باشد. هرچند این ها زمینه های روانی دارند».*

مصاحبه شونده شماره ۲: « به نظر من عصبانیت، حسادت، بدبینی، پشت سر دیگران صحبت کردن، ایجاد محیط خسته کننده، عدم انگیزش در اهداف آموزشی و تعمیم آن به همکاران و دانش آموزان از ویژگی‌های فردی است که دچار سایش اجتماعی شده است».

دید منفی نسبت به شغل و سازمان

سومین کد محوری مربوط به تجربه‌ی سایش اجتماعی معلمان ، باعنوان «دید منفی نسبت به شغل و سازمان» است که می‌توان اینگونه بیان کرد که نگرش‌ها درشغل به طور مستقیم یا غیرمستقیم برروی رفتار کاری تأثیر دارند. مدیران سازمان و مدیران منابع انسانی برای بهبود نگرش شغلی کارکنان از سازوکارهای متعددی استفاده می‌کنند. نگرش‌های کارکنان با رفتارهای حساس سازمان ارتباط دارند. مصاحبه شوندگان در این خصوص می-فرمایند احساس مسمومیت در محیط کار، نبود فعالیت‌های رفتاری سازنده، شکایت مداوم از سازمان و افراد، ایجاد ممانعت در برابر تلاش‌های همکاران، عدم مسئولیت پذیری و تعهد فردی نسبت به سازمان و تنفر از فضای آموزشی نمونه‌هایی از نتایج نگرش منفی نسبت به شغل و سازمان می‌باشد.

مصاحبه شونده شماره ۶: « یک معلم می بایست همواره بتواند صلاحیت های حرفـه ای خود را ارتقا دهد و مدام خود را آپدیت کند. خب وقتی دچار سایش اجتمـاعی مـی شـود و از طرف همکار یا همکارانی مدام تخریب می‌شود، مدام به خاطر اینکه همکاران اجـازه ندهنـد او پیشرفت کند، مدام از نکات منفی سازمان می‌گویند و یا اینکه مدام می‌گویند معلمـی بـه کـار نمی‌آید، معلمی حقوق و مزایای کمی دارد، معلمی این ویژگی های منفی را دارد و آنقدر روی

فرد کار می کنند، بر روی ذهنیت او کار می‌کنند که این فرد دیگر دنبال صالحیت‌های حرفه-ای خود نرود».

مصاحبه شونده شماره ۷: « دغدغه‌های ذهنیشان آموزشی و تربیتی نیست. معمولا دنبال شغل‌ها و راه‌های کسب درآمد دیگری هستند غیر از مسائل آموزشی و تربیتی».

بی توجهی سازمان و همکاران

در بخش‌های سازمانی، مدیریت و نیروی انسانی کارآ، اثربخش، هوشمند و متعهد کارکنان را در رسیدن به بهره‌وری پایدار، خلاقیت و نوآوری یاری می‌کند (Haghighat joo & Nazem,2007). فردی که به صورت ماشینی و بدون به کار بردن استعداد و خلاقیت خود دستاوردهای سازمانی را بدون چون و چرا انجام می‌دهد، شخصی است که نسبت به سازمانش بی تفاوت است. گاهی افراد واکنش خود را به صورت اعتراض‌ها و اعتصاب‌ها که آشکارترین نوع بیان نارضایتی است، نسبت به دستورها ارائه می‌دهند و گاه غیبت زیاد کارکنان بیانگر این امر است.

بنابراین، ایجاد فشارهای عصبی و روانی، اشاعه جریانات منفی در فرد نسبت به اطرافیان، بدگویی مداوم ار سازمان و همکاران،پذیرش انگیزش بیرونی برای انجام وظایف، احساس نداشتن پرستیژ کاری و کم حرفی و عدم بیان مسائل در جمع از نتایج بی توجهی سازمان و همکاران است.

مصاحبه شونده شماره ۶: « سایش اجتماعی نقطه مقابل حمایت کردن است. چون حمایت کردن باعث می‌شود که فرد دلگرم شود و پیشرفت کند اما در سایش اجتماعی باعث می‌شود که فرد سر جای اولیه خود باقی بماند چه بسا پسرفت کند. به هر حال سایش اجتماعی وقتی در یک سازمان اتفاق می‌افتد این سایش اجتماعی می‌تواند از طرف همکاران یک فرد در آن سازمان باشد حالا این همکار می‌تواند با رفتارهای کلامی با رفتارهای غیرکلامی و یا با رفتارهای فیزیکی باعث شود که همکارش دچار سایش شود. دچار دلزدگی و باعث شود نسبت به کار و حرفه اش دچار نوعی مکث و ایست شود و حتی باعث پسرفتش شود».

مصاحبه شونده شماره ۷: « سازمان ها برای اینکه بتوانند در این دنیای پویا و همیشه در حال تغییر به حیاط خودشان ادامه دهند، لازمه اش این است که از میزانی از انعطاف پـذیری و پاسخگویی برخوردار باشند . به شکلی که بتوانند همزمان با رشد و توسعه خودشـان بـا ایـن تغییر و تحولات همرنگ و هم ساز شوند. بنابر این اگر سازمان نسبت به همکاراش بی تفـاوت شود سبب می‌شود افرادی که در حال تلاش و پیگیـری هسـتند دو دل شـوند، سـرد شـوند و نسبت به توسعه‌ی خودشان و توسعه‌ی سـازمان آن تعهـد را از دسـت بدهنـد و در درازمـدت باعث شوند که به افراد غیر فعال و غیر پویا در سازمان تلقی شوند یا اگر در سازمان بمانند بـه این شکل خواهند بود و یا اینکه از سازمان جدا می‌شوند».

کناره‌گیری از انجام هرگونه فعالیت در سازمان

در یک سازمان عوامل زیادی دست به دست هم می‌دهند تا یک فردی به سمت منفعل شدن، انزوا و گوشه‌گیری روی بیاورد و از انجام هرگونه فعالیت در جهت پیشرفت خود و سازمان کناره گیری کند. از دید مصاحبه شوندگان هنگامی که فرد با جمع گرایی و هم افزایی گروهی مقابله می‌کند و دوست ندارد در جمع حضور فعالی داشته باشد یعنی گوشه‌گیر شده و علاقه‌ای به پیشرفت ندارد و نمی‌خواهد با همکاران تعاملی داشته باشد. عدم استقبال معلم از روش‌های نوین تدریس و آموزش، و نبود هیچگونه اتفاق جدیدی در روند اداره‌ی کلاس نشان دهنده‌ی این است که معلم انگیزه‌ای برای به روز رسانی معلومات و دانش خود ندارد. بنابراین از سازمان و افراد فاصله می‌گیرد. منفعل بودن فرد سبب می‌شود که شخص با تغییرات سازمانی ناهماهنگ شود و بی تفاوت در قبال مسئولیت‌های اجتماعی باشد. از دیگر موارد می‌توان به این اشاره کرد، زمانی که شخص خود را بیش از حد با سواد تصور کند و سواد و توانایی خود را به رخ همکارانش بکشد ، دیگر در هیچ گونه فعالیتی جهت به روز رسانی خود شرکت نمی‌کند، چون بر این باور است که همه چیز را می داند و نیازی به فعالیت‌های دیگر نیست.

مصاحبه شونده شماره ۷: « هیچ انگیزه‌ای برای شرکت کردن در طـرح‌هـا و برنامـه‌هـای جدید سازمان آموزش و پرورش ندارند مگر اینکه به اجبار».

مصاحبه شونده شماره ۸: « انگیزه آنچنانی نداشته باشد برای تدریس کردن و یا شرکت کردن در فعالیت‌های جانبی مدرسه یا اینکه کارهایش را از روی اجبار انجام دهد».

پایین آمدن کارایی لازم

ششمین کد محوری مربوطه در ارتباط با سایش اجتماعی، « پایین آمدن کارایی لازم » است. مهم‌ترین نهاد سازنده و تکامل دهنده و همچنین برآمده از بطن جامعه، آموزش و پرورش است. و تاثیر آن در پیشرفت جامعه امری کاملا آشکار است. مدرسه ها به عنوان یک سازمان رسمی و فعال و حساس در ارتباط با آموزش و پرورش، نقش مهمی در تحقق اهداف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر عهده دارند و لازمه محقق شدن این اهداف، ایجاد و تقویت محیط های جذاب و داشتن کارکنان خوشنود و راضی است. بر اساس یافته‌های حاصل از مصاحبه، فرسایش و رخوت در محیط، دلزدگی و توقف در توسعه‌ی شغلی، عدم ارتقای صلاحیت‌های حرفه‌ای، عدم به روز رسانی علمی و تحقیقی، عدم برخورداری از انعطاف و پویایی درونی، مطالعه‌ی محدود و پراکنده، به کارگیری روش سنتی در تدریس و ارزشیابی و لذت نبردن از کار سبب بروز کاهش کارایی فرد و سازمان خواهد شد.

مصاحبه شونده شماره ۳: « بودن در محیطی که در آن یه جورایی مسمومیتی هست، آدم ها از هم حمایت نمی‌کنند، همدلی وجود نداره ، روحیه‌ی تیمی نیزافت کرده. به مرور زمان انگار یک‌سری نگرش‌های منفی در افراد نسبت به خودشون و همینطور نسبت به اطرافیانشون شکل می‌گیره که همین‌ها باعث میشه که خود به خود نتوانند کارکرد اجتماعی رفتاری و تعاملی لازم را داشته باشن».

مصاحبه شونده شماره ۱۳: « در مورد مسائل حرفه ای و شغلیشونم هیچ آپدیتی در روش تدریسشان وجود نداره و در واقع حتی اگه ده ها بار هم کتاب عوض شود آنها از همان روشی که قبلا و در ابتدای ورودشون به شغلشان استفاده کردند، از همان استفاده می کنند یا روش و شیوه ای که ساده ترین باشه، کم دردسرترین باشه و نیاز به کمترین سوخت و انرژی داشته باشه».

جدول۲: درک معلمان از مفهوم سایش اجتماعی و بیان ویژگی‌های معلمان دارای سایش اجتماعی

Table2: Teachers' understanding of the concept of social attrition and expressing the characteristics of teachers with social attrition

کد گزینشی	کد محوری	کد باز
Selective code	Axial code	open code
مشکلات فردی	کاهش روابط و تعاملات بین فردی	کاهش تعاملات بین دو نفر، اختلال در ارتباطات ، ارتباط کم و یا قطع ارتباط با سازمان، تنش در روابط با دانش آموزان، تلاش برای کاهش روابط اجتماعی افراد، غیبت و ایجاد تنش در روابط بین فردی
	ویژگی های منفی درونی	استرسی همراه با نگرانی، مقایسه‌ی مداوم خود با دیگران، پشت سر دیگران صحبت کردن، بی اخلاقی کردن، تلاش برای کشاندن دیگران به رخوت، تخریب شخصیت افراد
	دید منفی نسبت به شغل و سازمان	اولویت دادن به حاشیه ها، بدبینی مداوم در محیط کار، به حاشیه راندن روحیه تیمی، بی اعتمادی فرد نسبت به سازمان، سوق دادن دانش آموز به سوی دلزدگی از تحصیل، عدم مسئولیت پذیری و تعهد فردی نسبت به سازمان
چالش های	بی	ایجاد فشارهای عصبی و روانی،

اشاعه جریانات منفی در فرد نسبت به اطرافیان، آمادگی روانی برای گوشه گیری، افزایش فشارهای روانی، بی توجهی به تلاش مدیران	توجهی سازمان و همکاران	سازمانی
عدم انجام فعالیت های اجتماعی توسط شخص، خود را بیش از حد باسواد تصور کردن، بی تفاوتی در قبال مسئولیت های اجتماعی، استفاده از یک روش واحد و تکراری، چشم به راه بازنشستگی ، ناسازگاری نسبت به مسائل محیطی، گوشه گیری و عدم حضور فعال در جمع	کناره-گیری از انجام هرگونه فعالیت در سازمان	
از دست دادن کارکرد لازم در حرفه، نبود کارکردهای اجتماعی، فرسایش و رخوت در محیط، پسرفت علمی و پژوهشی، عدم کیفیت آموزشی لازم، دلزدگی و توقف در توسعه ی شغلی، عدم ارتقای صلاحیت های حرفه ای، عدم به روزرسانی علمی و تحقیقی	پایین آمدن کارایی لازم	

هدف سوم: بررسی مهم‌ترین نیات و علل به وجودآورنده‌ی سایش اجتماعی

برای پاسخگویی به هدف سوم پژوهش، درخصوص عوامل موثر در به وجود آمدن سایش اجتماعی، به پاسخ مصاحبه‌شوندگان به دو سوال مصاحبه (به نظر شما چه عواملی یک معلم را به سمت سایش اجتماعی سوق می‌دهد؟ به نظر شما بافت و زمینه‌ی زندگی(فرهنگی، اجتماعی، محیطی و ...) تا چه میزان بر سوق دادن فرد به سمت سایش اجتماعی تأثیرگذار

است؟) می‌پردازیم. پس از تحلیل داده‌های به دست آمده (کدهای باز) با توجه به جدول ۳ به هفت کد محوری با عناوین زیر رسیدیم که زیر عنوان‌های بی توجهی سازمانی، تأثیرات منفی محیطی و مشکلات روحی و روانی می‌باشند.

- یکنواختی و افت جایگاه شغل معلمی
- بی تفاوتی سازمانی
- روحیات آسیب پذیر فردی
- مشکلات اداری و مالی
- بی تفاوتی والدین و دانش آموزان
- بی عدالتی در سازمان
- تنش‌های بین فردی در سازمان

در ادامه به ترتیب به تحلیل و توضیح هر کدام از کدهای فوق می‌پردازیم.

یکنواختی و افت جایگاه شغل معلمی

در بعد سازمانی، آمارها نشان می‌دهند، میزان غیبت افراد، تکرار در تأخیر هنگام ورود، کاهش دقت در کار و حتی افزایش میزان خسارت به وسایل و تلفات، رابطه مستقیمی با نداشتن حس رضایتمندی از شغل دارند. اما در بعد فردی و شخصی، لذت نبردن از کار و نداشتن احساس مطلوب رضایت از شغل، باعث ایجاد فرسودگی شغلی که یک پدیده شغلی است، می‌شود. بر اساس دیدگاه مشارکت کنندگان در پژوهش، ناکامی و شکست مکرر در نقش و وظایف، شرایط سخت و دشوار سازمانی، تقلیل جایگاه معلم در حد یک ابزار آموزشی و عدم تمایل معلمان به حضور در کلاس سبب بروز این مقوله شده است.

مصاحبه شونده شماره ۱۴: "در رابطه با عوامل به وجود آورنده‌ی سایش اجتماعی در یک معلم عوامل مختلفی دخیل هستند که به نظر بنده یکی از مهم‌ترین این عوامل ساختار سازمانی آموزش و پرورش است. با این توضیح که در این سازمان برعکس خیلی از ارگان‌های دیگر، یک معلم در طول ۳۰ سال خدمتش، کم‌ترین امکان برای پیشرفت و ارتقای موقعیت شغلی خود را دارد."

مصاحبه شونده شماره ۱۳: "معلمی که در شرایط سخت قرار می‌گیرد، اگر شرایطش درک نشود و یا دیده نشود بعدا خودش به یک ضد سازمان تبدیل می‌شود یعنی به گونه‌ای رفتار می‌کند که می‌خواهد تخریب بکند. "

بی تفاوتی سازمانی

معلمان مشارکت‌کننده بیان می‌کنند که بی تفاوتی سازمانی و بالطبع کارکنان بی تفاوت، انگیزه کار و تلاش را از فرد می‌گیرد و هم منجر به کاهش یکپارچگی اجتماعی سازمان می‌شود. وقتی افراد تعهد کمتری نسبت به سازمان داشته باشند، تأثیر مستقیم و منفی روی عملکرد سازمان خواهند داشت. افرادی که دچار این عارضه می‌شوند، به آینده توجهی ندارند و بر این باورند که مدیران سطوح بالا به مشکلات آنان توجه نمی‌کنند، هیچگونه تقدیر و تشکری از جانب سازمان از آن‌ها نمی‌شود، آرامش و اطمینان خاطر در سازمان وجود ندارد، زحمات آنان نادیده گرفته می‌شود.

مصاحبه شونده شماره ۱۳: "معلم خودش را کاملا ذی حق می‌داند و بنابراین هیچ تلاشی برای تغییر وضعیت در کلاس و مدرسه نمی‌کند. چون اعتقادش بر این است وقتی سازمان هیچ اهمیتی به او نمی دهد و او هم به آن سازمانی که در آن وجود دارد اهمیتی نمی‌دهد. "

مصاحبه شونده شماره ۴: " افرادی در سازمان وجود دارند که از راه درست وارد کار خود می شوند. و دیگر در تلاش اند از راه درست مشکلات خود را حل کنند. دسته دوم نیز سعی می کنند به نحوی دیگر مشکلات خود را حل کنند و به هدف خود نمی رسند و سعی می کنند با غیبت کردن در مورد افرادی که سد راه آنها شده اند مشکل را حل کنند و نوع مشکل شیوه ی برخورد و به نوعی سایش اجتماعی فرد را مشخص می کند."

روحیات آسیب پذیر فردی

دسته سوم از عوامل و زمینه‌ی سایش اجتماعی معلمان را با عنوان «روحیات آسیب پذیر فردی» مورد تحلیل و بررسی قرار می‌دهیم. با توجه به مصاحبه‌های انجام شده اگر

فردی وابستگی به شخصی دیگر داشته باشد و بعد از مدتی منبع حمایت قطع شود روحیه ی فرد دچار آسیب دیدگی خواهد شد. یا اگر همکاران در گروه مدام یک دیگر را تحقیر کنند، زمینه‌ی سایش یک دیگر را فراهم می‌کنند. هنگامی که فرد از هیچ طریقی درک و دیده نشود، قطعا زمینه ی سایش اجتماعی برای او مهیا می شود و در نهایت خودش به فردی ضد سازمان خود تبدیل می‌شود. و صرفا به منافع و دستاوردهای خود اهمیت می‌دهد. همچنین با تخریب کردن دیگران ، فشارهای روانی زیادی را بر خود تحمیل می‌کند.

مصاحبه شونده شماره ۸: "یکی دیگر از موارد، جو نامناسب در مدارس است. متاسفانه در برخی مدارس حسادت و رقابت در بین همکاران به وجود می آید یا در بعضی مناطق که کوچکتر هستند چون دیگر هر اندازه که محیط کوچکتر باشد این حسادت و رقابت بیشتر می‌شود. "

مصاحبه شونده شماره ۶: "من به جرأت می‌توانم بگویم همکاران سمی این معلم. چون تقریبا یک معلم یک چهارم از شبانه روز خود را با همکاران می‌گذراند در مدرسه، به هر حال صحبت‌های این افراد می‌تواند تاثیرگذار باشد بر روی این فرد. خب چه بسا همکارانی به قصد تخریب به قصد اینکه از پیشرفت این فرد جلوگیری کنند مدام روی این معلم کار می کنند که به اصطلاح سیستم این معایب را دارد."

مشکلات اداری و مالی

یکی از مهم‌ترین دلایل بروز سایش اجتماعی در حیطه‌ی مشکلات مالی و اداری، نادیده گرفته شدن تلاش های یک معلم به جهت گستردگی و تعداد زیاد پرسنل سازمانی است و زمانی که تعداد بالا باشد خصوصا در مدارس و توزیع تجهیزات و امکانات با کمبود مواجه خواهد شد و این نبود حداقل امکانات جهت پیشرفت و ارتقای شغلی همکاران و دانش آموزان در سازمان موثر خواهد بود . اختصاص دادن بودجه‌ی محدود به سازمان آموزش و پرورش از دیگر عوامل مشکل زا است. سازمان ها با تمرکز بر مستندسازی‌ها و سندسازی‌ها باعث بروز این عارضه خواهند شد.

مصاحبه شونده شماره ۱۳: "ما در فرهنگی زندگی می‌کنیم که پول خیلی مهم است و معلم در همین فرهنگی که ما زندگی می‌کنیم، پول ندارد. خب کاملا مشخص است این خودش باعث سایش اجتماعی می‌شود."

مصاحبه شونده شماره ۱۴: " از طرفی دیگر گستردگی سازمانی و تعداد زیاد پرسنل عاملی است که در طول هر سال دولت بودجه کمتری رو به سازمان آموزش و پرورش اختصاص دهد و این امر خود باعث بروز ناعدالتی در پرداختی بین سازمان آموزش و پرورش با سایر سازمان‌ها شود که قطعا از عوامل مهم در ایجاد سایش اجتماعی در یک معلم است. "

بی تفاوتی والدین و دانش آموزان

نوع سبک تربیتی دانش آموزان در خانواده عامل مهمی در بروز سایش اجتماعی است. زمانی که نوع تربیت محتاطانه باشد و دانش آموز فضایی برای ابراز عقیده نداشته باشد و در یک محیط محدود زندگی کند دچار بی تفاوتی نسبت به خیلی از امور خواهد شد خصوصا معلم و این می‌تواند عاملی منفی برای این حادثه باشد. مشکلات و تنش های خانوادگی نیز بی تأثیر نیست. امروزه بی تفاوتی دانش آموزان نسبت به سواد علمی و تقلا زدن مداوم معلم و دریافت هیچگونه تغییر و رویه در دانش آموزان می تواند موجب سایش فرد معلم شود. همچنین بی تفاوتی خود والدین نسبت به تحصیل فرزنشان بی تاثیر نیست. نبود همکاری والدین با معلمان و بی توجهی به زحمات معلم نمونه‌هایی دیگر از این عامل هستند.

مصاحبه شونده شماره ۸: "یکی دیگر از موارد به نظر من جدای از محیط کاری ، خانواده است خصوصا خانم ها چون تعدد نقش هم دارند یک خانم جدای از مدرسه ،معلم است در منزل خانم خانه است، مادر است و باید این نقش ها را همگی به درستی جلو ببرد که همین-ها خود باعث فشار می‌شود."

مصاحبه شونده شماره ۹: "بعضی از انسان‌ها، ذاتا نوع تربیت خانواده‌هایشان، نوع آموزش، نوع محیط زندگی شان ، زیر مجموعه قرار می‌گیرند. اینها از همان ابتدا از درون کوچک و ضعیف پرورش می‌یابند و این‌ها در هر محیط کاری که قرار بگیرند دچار این سایش اجتماعی خواهند شد.. (۹)"

بی عدالتی در سازمان

عدالت در محیط‌های کار، به ادراک افراد یا گروه‌ها از رعایت انصاف و عدل در رفتارها و تصمیمات سازمان در سطوح مختلف و واکنش رفتاری و ادراکی به این ادراکات مربوط می‌شود. هرگونه اجحاف در حق و حقوق فردی افراد، بی عدالتی محسوب می‌شود. زمانی که مدیران، انتظارات نا به جا از فرد معلم دارند و انتظار دارند هر چیزی را بدون کم و کاستی و بی چون و چرا انجام دهند، بی عدالتی است. مورد سرزنش قرار گرفتن معلمان سخت‌کوش در بین همکاران، بی عدالتی در سازمان به جهت اخذ پست و جایگاه، ضایع نمودن حق همکار از سوی مدیر یا مافوق او و چندها نمونه ی دیگر همگی بی عدالتی در سازمان‌ها تلقی می‌شوند.

مصاحبه شونده شماره ۷: همکارانی که در مدرسه جمع هستند دنبال رشد و نمو و پیشرفت و توانمند کردن خودشان نباشند. در نهایت به این نتیجه رسیدند که ما چه تلاش بکنیم چه تلاش نکنیم زیاد تفاوت آنچنانی پیدا نمی‌کنیم حتی با توجه به ساختار معیوبی که به سازمان ها وجود دارد و افرادی که بر اساس رابطه ها پست‌های مدیریتی بالایی گرفته اند. "

مصاحبه شونده شماره ۲: "به نظر من سودجویی افراد و ایجاد بسترهای غیر متعارف اداری در جهت رسیدن به جایگاه سازمانی بالاتر بدون دانش و توان علمی از عوامل ایجاد سایش اجتماعی است."

تنش‌های بین فردی در سازمان

آخرین عامل و زمینه‌ی سایش اجتماعی در معلمان بنا به نظر مصاحبه‌شوندگان «تنش‌های بین فردی در سازمان» است. ارتباطات بین فردی یعنی همه‌چیز در مورد تبادل افکار و ایده‌ها بین افراد. هیچ فردی نمی‌تواند به‌تنهایی کار کند . بالا بردن مهارت ارتباطات درون سازمانی ضروریست، چون به افراد اجازه مطرح کردن مشکلات را داده و مزایا و معایب راه حل‌های مختلف را قبل از رسیدن به راه حل واحد، بسنجند. زمانی می‌توان انتظار نتیجه خوبی از طوفان فکری داشت که، در گروه یا انجمنی اجرا شود که در آن‌همه احساس احترام کرده و آزادانه ایده‌ها و دیدگاه‌های خود را به اشتراک بگذارند. با ارتباطات بین فردی خوب،

فرهنگ سازمانی به فرهنگی مثبت و با هم‌افزایی مناسب تبدیل می‌شود. اما با روابط بین فردی بد و ضعیف در سازمان، جو به فضایی مملو از احساسات منفی، سردرگمی و تنش‌های دائمی تبدیل می‌شود. که نتیجه چنین اتمسفری خراب شدن محیط کاری، کاهش بهره وری و تأثیر نامطلوب بر سطح خواهد بود. روابط بین فردی و مهارت‌های ارتباطی با دیگران فقط برای یک فرد مهم نیست، بلکه هسته اصلی موفقیت یک سازمان را تشکیل می‌دهد نبود همکاری و تعاملات با فرد، حضور همکاران پرتنش در سازمان، وجود تفاوت عقیده در بین معلمان و مشورت و همفکری نکردن با همکاران نمونه‌هایی از این مقوله هستند.

مصاحبه شونده شماره ۹: "متاسفانه در سیستم آموزشی یکی از ابزارهایی که باعث این سایش اجتماعی می شود تشویق های الکی است که از طرف ادارات و مدارس صادر می شود برای معلمان. می بینیم در مدارس قطعا تفاوت هایی به وجود می آید در بین معلمان، معلمی زیاد زحمت می کشد و معلمی کمتر. وقتی تشویقی می آید برای همه و عینا شبیه به هم تقدیرنامه می فرستند. وقتی تقدیرنامه به مدرسه می آید و آن معلم که زحمت کش است و می بیند همکاری که هیچ کاری نمی کند و مرتب دم از بی میلی می زند آن نیز به مانند او تقدیر نامه دریافت کرده است. یا ارزشیابی پایان سال که برایش تکمیل می شود می بیند کیفیت کاری که خودش انجام داده است و همکارش همم انجام داده اما به مانند هم برایشان نمره قائل می شوند."

جدول ۳: عوامل بروز سایش اجتماعی

Table3: Factors of social wear

کد باز	کد محوری	کد گزینشی
open code	Axial code	Selective code
بی تفاوتی های محیطی نسبت به فرد، قضاوت محیطی در مورد فرد و رفتار او، نبود روابط دوستانه و فشار محیطی بر فرد، عدم رعایت اصول	بی تفاوتی سازمانی	بی توجهی سازمانی

اخلاقی توسط مدیران افراد، عدم وجود شایسته سالاری در محیط، تحویل نگرفتن فرد از سوی ما فوق		
نبود امکانات و تجهیزات کاری، گستردگی و تعداد زیاد پرسنل سازمانی، نبود حداقل امکانات پیشرفت و ارتقای شغلی در محیط، گستردگی سازمان و جمعیت انبوه سازمان، بودجه‌ی محدود سازمان آموزش و پرورش، حاکمیت رسانه و جراید در دید منفی فرد به شغل	مشکلات اداری و مالی	
وجود بی عدالتی، نابرابری در برخورد با فرد، وجود اجحاف در حق و حقوق فردی افراد، ناعدالتی در پرداختی ها بین آ و پ با دیگر ارگان ها، انتظارات نابه جا در نقش معلمی، سرزنش معلمان سخت کوش در جامعه	بی عدالتی در سازمان	
رقابت و شکست های کاری، عدم ارتقای به موقع فرد در سازمان، ناکامی و شکست مکرر در نقش و وظایف، ساختار سازمانی خشک آموزش و پرورش، امکان رشد و ترقی در دیگر سازمان ها، یکنواخت بودن شغل معلمی	یکنواختی و افت جایگاه شغل معلمی	تأثیرات منفی محیطی
مشکلات خانوادگی و تنش‌های خانوادگی، سبک تربیتی محتاطانه در خانواده‌ی فرد، بی تفاوتی دانش آموزان	بی تفاوتی والدین و دانش آموزان	

نسبت به سواد علمی، بی تفاوتی والدین به تحصیل فرزندان، نبود همکاری والدین		
وجود وابستگی در فرد و قطع منبع حمایت، تحقیر مداوم فرد در گروه، ویژگی های شخصیتی نا وابسطه به زمینه، تشویق و تقدیر بی جا از فرد، سادگی و روحیات آسیب پذیر فرد، عدم توازن روحی و روانی در شرایط متغییر	روحیات آسیب پذیر فردی	مشکلات روحی و روانی
اختلافات میان فردی، نبود همکاری و تعاملات با فرد، تنش های بالقوه‌ی سازمان با فرد، ضعف فردی در برقراری ارتباط بین فردی، یاری نکردن همکاران با فرد، سرزنش معلمان سخت کوش در بین همکاران، به وجود آمدن نوعی حسادت در بین همکاران در برخوردهایشان	تنش‌های بین فردی در سازمان	

هدف چهارم: بررسی مهم‌ترین پیامدهای سایش اجتماعی

برای پاسخگویی به هدف چهارم پژوهش در خصوص پیامدهای سایش اجتماعی معلمان به بررسی پاسخ مصاحبه‌شوندگان به سوال پنجم مصاحبه (با توجه به بحث‌هایی که در این زمینه مطرح کردید، آیا سایش اجتماعی معلمان می‌تواند پیامدهای قابل لمسی برای فرد و سازمان او داشته باشد؟ لطفا در این زمینه موارد مورد نظر را مطرح بفرمایید.) می‌پردازیم. پس از تحلیل داده‌های به دست آمده (کدهای باز)، با توجه به جدول ۴ به پنج کد محوری با عناوین زیر رسیدیم که زیر عنوان‌های افت کارایی و اثربخشی سازمان و بی تفاوتی عضو می-باشند.

- افت کارایی و اثربخشی در سازمان
- تغییر و خروج از سازمان
- افت کمی و کیفی معلمان با کیفیت
- بی تفاوتی نسبت به همکاران و دانش آموزان
- الگوی منفی بودن در محیط کار

در ادامه به ترتیب به تحلیل و توضیح هر کدام از کدهای فوق می‌پردازیم.

افت کارایی و اثربخشی در سازمان

طبق دیدگاه مشارکت کنندگان شاید مهم ترین گزینه که یک سازمان، بهره وری پایین و اثربخشی و کارآیی نامناسبی دارد، عدم استخدام مناسب و جذب فردی است که در آن حیطه‌ی کاری توانایی و مهارت و لیاقت ندارد. تفویض اختیار غیرحرفه‌ای، عدم توجه به اصول تفویض، عدم اختیار دادن نظارت بیش از حد یا عدم نظارت موارد مهم دیگری است که در این زمینه مهم و اثرگذار می‌باشد. وجود تبعیض بین افراد، فامیل بازی و پارتی بازی و حس عدم عدالت و انصاف نقش مهمی در کاهش کارآیی یک نیروی انسانی دارد. تعدیل و اخراج های متعدد، عدم انعقاد قرارداد و ناامنی شغلی مسئله دیگری است که به کاهش بهره وری سازمانی دامن می‌زند. مساعد نبودن محیط کاری و عدم توجه به نیازهای ضروری کارکنان از موضوعات مهم دیگر در این زمینه است. عدم تناسب شغل و شخص، بی علاقگی به کار و عدم وجود انگیزه نیز در این زمینه مهم و اثرگذار است. ضعف مدیریت و بی برنامگی او و فقدان برنامه ریزی و استراتژی و چشم انداز و هدفگذاری مناسب همه از جمله مواردی است که بهره وری در منابع انسانی در یک مجموعه را به پایین ترین سطح ممکن است می‌رساند.

مصاحبه شونده شماره ۷: "خروجی های آموزش و پرورش خروجی های رضایت بخشی نیستند آموزش و پرورش ما در آزمون های بین المللی که هر چند سال یکبار گرفته میشه همیشه جزو آموزش و پرورش هایی هستند که بسیاری از نمراتی که کسب می کند از حد میانگین کشورهای همسایه خودشون هم کمتر است .لذا آنچه که به نظر من تاثیر گذاشته،

سایش اجتماعی در نهایت در بهره وری، کارایی و کیفیت کاری آموزش و پرورش موثر بوده و اثرات خودش را به جا گذاشته. "

مصاحبه شونده شماره ۵: "معلمی که اعصابش خورد باشد، معلمی که امنیت روانی و فکری نداشته باشد؛ طبیعتا آنچه را که در کالس بایستی انجام دهد، انجام نمی دهد و نمی تواند و همین هم باعث لطمه به پیشرفت تحصیلی دانش آموز، باعث لطمه خوردن به سازمان و باعث لکه دار شدن نام سازمان خواهد شد. "

تغییر و خروج از سازمان

دسته دوم از پیامدهای حاصل از سایش اجتماعی معلمان «تغییر و خروج از سازمان» است. واقعیت این است که هر چقدر تعداد و میزان ترک شغل در یک سازمان بیشتر باشد، به همان میزان ضعف مدیریتی در مدیران نیز بالا است. عموما هنگامی که افراد در یک سازمان ارزشی برای سازمان قائل نباشند ، مدیر می بایست دست به تغییر و یا خروج کارمندان زند که در مورد معلمان نیز این مقوله صدق می‌کند. مدیران باید ابتدا کشف کنند که دلیل خروج فرد از سازمان و یا خواستار او جهت تغییر جایگاهش به چه دلیل است و سپس به فکر راه حل های مناسب باشند. زمانی که معلمان از شغل و سازمان خود ناراضی باشند و این نارضایتی سبب بروز مشکلات عدیده‌ای در فرد و سازمان شود، فرد خودبه خود دست به تغییر زده و سعی می‌کند یا شرایط را برای خود مهیا سازد و یا اینکه به سمت و سوی شغلی دیگر قدم بردارد. در صورتی که فرد در سازمان خواهان تغییر باشد ، قطعا در تلاش برای تغییر پست و جایگاه خود است و در این صورت رضایت خود را کسب می‌کند. همچنین اگر فرد از حق و حقوق خود در سازمان ناراضی باشد، از جایگاه خود فاصله می‌گیرد و به سمت و سویی دیگر پناه می‌آورد. استخدام افراد اشتباه، عدم وجود امنیت شغلی، وجود روابط غیرحرفه‌ای در محیط کار، ایجاد حس بی عدالتی در سازمان و عدم ایجاد فرصت‌هایی جهت پیشرفت به گفته‌ی مصاحبه شوندگان از دلایل تغییر جایگاه و خروج از سازمان می‌باشد.

مصاحبه شونده شماره ۱۱: "اگر افرادی در سازمان زبانزد و تابلو باشند،این افراد در سازمان اصوالا تنها می مانند. همکاران کمتر او را در کارهای گروهی مشارکت می دهند و نظر خوبی نسبت به اون ندارند در نتیجه مجبور به ترکت سازمان خواهد شد."

مصاحبه شونده شماره ۵: " اگر سایش اجتماعی در آموزش و پرورش وجود داشته باشد، معلمی که مورد حمله و هجمه قرار می گیرد نمی تواند کارش را به درستی انجام دهد. نمی تواند در فضایی کار کند که این مشکلات را برایش به وجود آورده اند. یا پشت سرش حرف می زنند یا طوری رفتار می کنند که باعث طرد شدنش شود."

افت کمی و کیفی معلمان با کیفیت

مادامی که معلم در کار گروهی شرکت نکند و به دلیل دید منفی که نسبت به سازمانش دارد، همواره سازمان و جایگاه خود را کوچک شمارد. و همچنین تعهد و مسئولیت پذیری نسبت به حرفه‌ی خود نداشته باشد و یا کاهش پیدا کرده باشد؛ فرد از سوی بالادستی‌ها به انزوا کشیده می‌شود. معلمانی که دچار فرسودگی شغلی خواهند شد و در ابراز عقاید خود ناتوان می‌مانند و توانایی هایشان ضعیف می‌شود، دانش آموزانشان منجر به افت تحصیلی خواهند شد. ناکارآمدی معلمان ، آسیب‌های جدی به روح و روان فرد وارد می‌کند و در نهایت به فردی منفعل در سازمان تبدیل می شود.

مصاحبه شونده شماره ۵ : "معلمی که اعصابش خورد باشد، معلمی که امنیت روانی و فکری نداشته باشد؛ طبیعتا آنچه را که در کالس بایستی انجام دهد، انجام نمی دهد و نمی تواند و همین هم باعث لطمه به پیشرفت تحصیلی دانش آموز، باعث لطمه خوردن به سازمان و باعث لکه دار شدن نام سازمان خواهد شد ."

مصاحبه شونده شماره ۱: "وقتی کسی نتواند سایش اجتماعی خودش را، نحوه ارتباط و مولفه های خودش را بشناسد و در طول زمان این را به کار بگیرد پس صد در صد نمی تواند در کارش موفق باشه و بتونه به اهداف آموزشی که اگه به عنوان معلم اهداف آموزشی که دارد برسد یا اینکه به عنوان یک فرد اجتماعی به هر هدفی که دارد برسد پس این ۱۰۰ ٪ می تواند تاثیرگذار باشد.. (۱)"

بی تفاوتی نسبت به معلمان و دانش آموزان

از دید مصاحبه‌شوندگان بی تفاوتی هم از جانب همکاران بر فرد تحمیل می شود و هم از جانب دانش آموزان و خانواده ی آن‌ها برای فرد ایجاد می شود که تبعات خاص خود را دارند. همکاران از طریق بی تفاوتی نسبت به یک دیگر، سبب ایجاد فاصله‌ی کاری از هم می-شوند و حتی باعث می‌شود به مرور نسبت به هم تنش پیدا کنند. نبود روحیه‌ی همکاری افراد در سازمان و بی تفاوتی نسبت به هم ، نیز سبب می‌شود که همکاران از دادن اطلاعات لازم به هم در خصوص موارد پیش آمده در سازمان خودداری کنند. همچنین روابط مثبت میان فردی بین آن‌ها ایجاد نمی‌شود. وارد نمودن فشارهای غیر ضروری از سوی والدین به معلم، باعث می‌شود که معلم نتواند تمام و کمال یافته‌های خود را در کلاس ارائه دهد و گوشه گیر و بی تفاوت نسبت به سازمان خواهد شد. بی مسئولیتی در قبال دانش آموزان و نیازهای آن از تبعات بی تفاوتی والدین خواهد بود. والدینی که پیشرفت فرزندشان برایشان اهمیتی ندارد این را به معلم القا می کنند که معلم هم بی تفاوت شود نسبت به دانش آموز و پیشرفت او مگر اینکه معلم وجدان کاری بالایی داشته باشد.

مصاحبه شونده شماره ۱۵: "با توجه به اینکه سایش اجتماعی با علائمی چون رفتارهای فرسایشی شامل، ندادن اطلاعات لازم به شخص مورد نظر، بدگویی و شایعه سازی مکرر، تنش‌های بین فردی به صورت ارادی و در محل کار شامل رفتارهای فعال و رفتارهای انفعالی همراه است."

مصاحبه شونده شماره ۱۲: "پیامدهایی از قبیل عدم اعتماد میان افراد و رفتارهای انحرافی مانند خشونت قابل لمس است."

الگوی منفی بودن در محیط کار

دسته پنجم از پیامدهای ناشی از سایش اجتماعی معلمان« الگوی منفی بودن در محیط کار » است. دیدگاه منفی افراد به محیط زندگی افراد پیرامونشان و استفاده از مسیرهای خارج از عرف و ضابطه ها، سبب بی انگیزگی فرد در محیط کاری و سپری نمودن شغل بدون وجود هیچ انگیزه ای خواهد شد. نداشتن حسن نیت نسبت به سازمان و انجام رفتارهای کاری غیر

سازنده و مخرب در محیط باعث می‌شود به یک الگوی منفی برای دانش آموزان تلقی شود و نسبت به سازمان و همکاران بی علاقه خواهد شد. تأثیرگذار نبودن در مسائل اجتماعی و فرهنگی، زمینه‌ی بی اهمیتی معلم نسبت به ترقی خود، عدم رغبت به ادامه تحصیل، ایجاد نگرش منفی در دانش آموزان، بی انگیزه کردن دانش آموزان، دیده شدن رفتارهایی با پرخاشگری منفعلانه، نبود شرایط روحی مساعد، نبود شجاعت در فرد به جهت قبول اشتباهات خود را فراهم می‌آورد.

مصاحبه شونده شماره ۱۰: " سایش اجتماعی برای خود فرد و سازمان قطعا پیامدهایی دارد. برای خود فرد عدم علاقه به شغل و عدم روحیه همکاری داشته باشد و اینها باعث می شود که آن سازمان کم کم قدرتش کاسته شود و در جامعه پیشرفت معلم و دانش آموز کم می شود."

مصاحبه شونده شماره ۳: " دانش آموزان از معلمی که سایش پیدا کرده هم با توجه به اینکه الگوشون معلم هست از اون یاد میگیر.ن خب در نگرش آن‌ها هم خیلی تأثیرگذارند و در خود سازمان هم خب کارکرد سازمان را پایین میاره."

جدول ۴: پیامدهای سایش اجتماعی

Table4: Consequences of social attrition

کد باز	کد محوری	کد گزینشی
open code	Axial code	Selective code
روابط انسانی نامطلوب در محیط کاری، سردرگمی فرد در محیط کاری، عدم رشد و ترقی دانش آموزان در چنین محیطی، افت شدید کارایی فرد در سازمان، فقدان توانایی انجام کار در سازمان	افت کارایی و اثربخشی در سازمان	افت کارایی و اثربخشی سازمان

کوچک شمردن سازمان و جایگاه خود، مشارکت نکردن معلم در کارهای گروهی ، به انزوا کشیده شدن فرد در سازمان، کاهش تعهد و مسئولیت پذیری نسبت به حرفه ی خود، کاهش در تعداد معلمان با سواد، کارایی محدود معلم بی انگیزه سر کلاس	افت کمی و کیفی معلمان با کیفیت	
ایجاد فاصله کاری در بین همکاران، کار نکردن فراتر از وظیفه ی خود، ارتباط تسلطی تأثیرات منفی بر همکاران، سازمان و دانش آموزان، ناراحتی مداوم از همکاران در محیط کاری، تنش با همکاران در محیط سازمان، وارد نمودن فشارهای غیر ضروری از سوی والدین به معلم	بی تفاوتی نسبت به همکاران و دانش آموزان	بی تفاوتی عضو
تنها ماندن افراد در محیط کاری، گوشه گیری و افسردگی فرد در سازمان، ارزش قائل نشدن برای سازمان، سوق به سوی رویکردها و رفتارهای غیر متعارف، مقدم دانستن منفعت فردی به جای منافع جمعی، دسته بندی های متعدد در گروه های آموزشی	تغییر و خروج از سازمان	
بی علاقگی به سازمان و همکاران، رفتارهای کاری غیر سازنده و مخرب در محیط، الگوی منفی بودن برای دانش	الگوی منفی بودن در محیط کار	

آموزان، دیده شدن رفتارهایی با پرخاشگری منفعلانه، نبود شجاعت در فرد به جهت قبول اشتباهات خود، الگوی منفی بودن برای همکاران جوان، بی انگیزه کردن دانش آموزان		

هدف پنجم: بررسی مهم‌ترین راهکارهای برون رفت معلمان از سایش اجتماعی

در ارتباط با راهکارهای برون رفت سایش اجتماعی در معلمان، همان‌طور کـه در جـدول ۵ مشاهده می‌شود، پس از بررسی نظرات و دیدگاه‌های مصاحبه‌شوندگان، در خصـوص سـوال پایانی مصاحبه (به نظر شما آیا نیاز به تغییر، در معلمان دچار سایش اجتماعی، ضرورت دارد؟ اگر موافق این تغییر هستید چه راهکارهایی برای خروج از این نوع پدیده‌ی رفتـاری پیشـنهاد می‌کنید.) کدهای محوری زیر استخراج گردید کـه زیـر عنـوان پویـایی سـازمانی بـا افـزایش تعاملات بین فردی قرار گرفتند:

- ایجاد خلاقیت و پویایی سازمانی
- تمرکز زدایی در ساختار سازمانی
- هدایت معلمان به سمت به روز رسانی معلومات
- هماهنگی و تعامل گروه رسمی و غیر رسمی در سازمان
- اصلاح وضعیت حقوق و مزایای معلمان
- تدوین چشم انداز اخلاقی سازمان در روند توسعه سازمان

جدول۵: راهکارهای برون رفت سایش اجتماعی در معلمان

Table5: Ways to overcome social wear in teachers

کد گزینشی	کد محوری	کد باز
Selective code	Axial code	open code
پویایی	ایجاد	ایجاد فرهنگ نوآورانه در مدارس ،

افزایش ادراک افراد از پویایی مدرسه ، تشویق مداوم افراد به خلاقیت و پویایی ، تغییر و تحول در بدنه ی اجرایی آموزش و پرورش ، تاکید بر خلاقیت و توانمندی افراد	خلاقیت و پویایی سازمانی	سازمانی
تأکید بر وجوه ملموس در سازمان، جلوگیری از وجود فرهنگ تعارض در سازمان ، تغییر در ساختارهای تمرکز سازمانی، ایجاد جو بهتر و مثبت در مدارس از سوی مدیران، ایجاد حداقل های لازم یک کلاس درس	تمرکز زدایی در ساختار سازمانی	
اصلاح وضعیت حقوقی و دریافتی معلمان، افزایش دستمزد در قبال فعالیت‌های سازمانی، اجرایی نمودن قانون رتبه بندی در جهت بهره وری و بالندگی بیشتر معلمان، ایجاد انگیزه در معلمان با اجرای صحیح و اصولی قانون رتبه بندی، رعایت حق و حقوق معلمان بر اساس شایستگی‌های حرفه ای آن‌ها	اصلاح وضعیت حقوق و مزایای معلمان	
تغییر مکانیزم های ارزشیابی معلمان در سازمان، تدوین و اجرای مطلوب برنامه های ضمن خدمت، به روزآوری توانمندی ها و معلومات شغل و حرفه، برگزاری دوره برای همکاران دچار	هدایت معلمان به سمت به روزرسانی معلومات	

سایش اجتماعی، برگزاری ورکشاپ ها و سمینارهای اجتماعی در مدارس، تأکید سازمان بر مطالعه و پژوهش در سازمان		
استفاده از قابلیت‌های مدیران مافوق در ایجاد انگیزه معلمان، نوشتن وقایع روزانه ی معلمان و بررسی آنها، تأکید سازمان بر ارجاع معلمان به خودیابی، تزریق روحیه ی همدلی و همیاری در بین همکاران در سازمان، نگاه چند بعدی به ایجاد تغییر، در نظر گرفتن نیازهای تمامی اعضا، برقراری برابری و عدالت در برابر زحمات افراد	تدوین چشم انداز اخلاقی سازمان در روند توسعه سازمان	افزایش تعاملات بین فردی
ایجاد شبکه های تیمی و گروهی در سازمان، ایجاد کارگاه های مداوم تعامل گروهی، استفاده از گروه‌های همکار جهت کاهش تنش‌های سازمانی، برگزاری جلسات هم اندیشی به صورت دوره‌ای، استفاده از صاحب نظران حوزه روانشناسی و مشاوره جهت استخدام معلمان از جانب آ و پ	هماهنگ ی و تعامل گروه رسمی و غیر رسمی در سازمان	

در ادامه به ترتیب کدهای فوق، به تحلیل و توضیح هر کدام از آن‌ها می‌پردازیم.

ایجاد خلاقیت و پویایی سازمانی

امروزه پویایی و تغییر مهم‌ترین ویژگی محیط سازمان‌ها است و سازمان ها همگام با تغییرات غیر قابل تصور اقتصادی،سیاسی، اجتماعی و محیطی در جهت حفظ و بقای خود می‌بایست با این پویایی و تغییر حرکت کنند و خود را در مسیر تحول و توسعه بهبود بخشند. اگر برای مقابله با تغییرات محیطی و ذهن‌های دارای پیچیدگی در حل مسائل انعطاف پذیری لازم در سازمان‌ها نباشد، مسلماً توفیق و بهره‌وری سازمانی از بین خواهد رفت و سازمان از میدان رقابت حذف می‌شود. تقویت روحیه ی انتقاد پذیری در بین همکاران، تغییر و تحول در بدنه ی اجرایی آموزش و پرورش، ایجاد عرصه رقابتی سالم در بین معلمان، ایجاد تغییر با قاطعیت در معلمان و سازمان، تاکید بر خلاقیت و توانمندی افراد، تشویق افراد به ارائه‌ی ایده های جدید، استخدام معلمان خلاق در آموزش و پرورش، ضرورت تغییر سالانه‌ی نقش‌های معلمان نمونه هایی از این مقوله می‌باشد.

مصاحبه شونده شماره ۱۰: " قطعا به نظر من تغییر معلمان امری لازم و ضروری است. چون عدم تغییر این همکار ممکن است بر روی همکاران دیگر نیز تاثیر گذار باشد .قطعا معلمی که دچار سایش اجتماعی شده باشد به مانند یک بیماری مسری و واگیر به دیگر همکاران نیز می تواند انتقال دهد. بهتر است بستری فراهم شود تا این تغییر صورت بگیرد و این بستر نیز به عوامل زیادی احتیاج دارد و خروجش نیز لازم است. برای مثال در همان ابتدا و انتخاب معلم افرادی را برگزینند که انگیزه کافی را دارا باشند. علاقه به تدریس و قدرت بیان داشته باشد و یا اینکه یکی دیگر از موارد آراستگی ظاهر معلم می تواند دچار سایش اجتماعی شود."

تمرکز زدایی در ساختار سازمانی

از دیگر راهکارها جهت بیرون آمدن از عارضه‌ی سایش اجتماعی معلمان به «تمرکز زدایی در ساختار سازمانی» می‌پردازیم. یکی از گرایش‌های جدی جوامع پیشرفته، تمرکز زدایی در امور مختلف است. اتخاذ خط‌مشی مدرسه محوری از جمله راهکارهای اعمال تمرکز زدایی در آموزش و پرورش است. تمرکز زدایی تلاشی است تا قدرت و اختیار به سطوح

مختلف سازمان و تمام بخش‌های آن واگذار شود. مدیران رده بالا در سازمان‌های تمرکز زدا، درباره‌ی مسائل کلیدی و سیاست‌های کلی تصمیم می‌گیرند و تصمیم گیری درباره‌ی باقی موارد به سطوح مدیریتی پایین‌تر سازمان واگذار می‌شود. تأکید بر وجوه ملموس در سازمان، جلوگیری از وجود فرهنگ تعارض در سازمان، افزایش فضای گروهی حاکم در سازمان، تغییر در ساختارهای تمرکز سازمانی، تأکید بر تأثیرگذاری معلم در پرورش نسل و جامعه سالم، ایجاد جو بهتر و مثبت در مدارس از سوی مدیران، ایجاد حداقل های لازم یک کلاس درس و ایجاد فضای مناسب کلاسی نمونه‌هایی از این مقوله هستند.

مصاحبه شونده شماره ۱۴: "کار گروهی چندین معلم و همکاری آنها در جهت تقویت و پیشرفت در زمینه های مختلف شغلی معیار انتخاب آنها به عنوان معلمین نمونه گردد که خود این مهم باعث ایجاد اعتماد روز افزون و مهارت کار گروهی معلمان و به تبع آن کاهش سایش اجتماعی میان آن ها خواهد شد."

مصاحبه شونده شماره ۷: "به نظر من باید ساختار آموزش و پرورش از یک ساختار کاملا متمرکز به یک ساختار نیمه متمرکز تغییر پیدا بکنه باید آموزش و پرورش نظارت ها و ارزیابی هاش روشن تر و شفاف تر بشه.:

هدایت معلمان به سمت به روزرسانی معلومات

روز به روز با پیچیده تر شدن درخواست‌های جوامع از مدارس و معلمان، جامعه انتظار دارد که مدارس و معلمان با برخوردهای اثربخش با دانش آموزان، تقویت همزیستی و به هم پیوستگی اجتماعی ، حساس بودن نسبت به موضوعات فرهنگ و جنسیت ، گام‌های مؤثری را نسبت به قبل بردارند و به شکلی مؤثر نسبت به دانش آموزان نابرخوردار و دانش آموزان دارای مسائل یادگیری یا رفتاری واکنش نشان دهند، از فناوری‌های نو استفاده کنند و همگام با حوزه‌های در حال توسعه دانش و رویکردهای نوین ارزیابی دانش آموزان، پیش بروند. معلمان باید بتوانند دانش آموزان را به عنوان یادگیرندگانی مستقل آماده کنند تا بتوانند و انگیزه آن را هم داشته باشند که در طول زندگی خود به یادگیری ادامه دهند.

مصاحبه شونده شماره ۱۳: "باید سازمانی که معلم برای آن کار می کنه بیشترین هم و غمش را بزاره سر اینکه معلمانش رو تقویت بکنه به لحاظ مهارت های اجتماعی ، به لحاظ مهارت‌های حرفه ای، به لحاظ انگیزه دادن حالا دقیقا نمیدونم واقعا از چه راهی میشه این کارها را عملی کرد ولی اینکه غیر ممکن باشد اصلا چنین چیزی نیست."

اصلاح وضعیت حقوق و مزایای معلمان

امروزه ایجاد تغییر در افراد دارای مشکلات و تنش‌ها خصوصا در حیطه‌ی حق و حقوق افراد ضرورت دارد. اصلاح وضعیت حقوقی و دریافتی معلمان و افزایش دستمزد آنان در قبال فعالیت‌های سازمانی که انجام می‌دهند ، می‌تواند تا حدودی انگیزه‌ی از دست رفته‌ی معلمان را بهبود بخشند. وقتی معلمان حقوق و مزایای خود را متناسب با انجام فعالیت‌هایشان در نظر می گیرند نتیجه می گیرند که در پرداختی های لازم به آنها عدالت رعایت نشده است و باید اصلاح گردد . رعایت حق و حقوق معلمان بر اساس شایستگی‌های حرفه ای آن‌ها بسیار موثر است . چرا که معلمان در جهت توسعه‌ی شایستگی‌های خود گام های مهمی بر می دارند و تمام توان خود را در جهت اصلاح ضعف‌های خود به کار می‌گیرند. اجرایی نمودن قانون رتبه بندی در جهت بهره وری و بالندگی بیشتر معلمان و ایجاد انگیزه در معلمان با اجرای صحیح و اصولی قانون رتبه بندی نمونه های بارزی از این اهم می‌باشد.

مصاحبه شونده شماره ۶: "هر فردی در راستای صلاحیت‌های حرفه ای خود نهایت تلاش خود را بکند. یکسری آیتم ها و موضوعات خاص تعیین شود که این معلم هرچه در این راستا تلاش کند خب به هر حال شایستگی بیشتری دارد و خب قطعا می تواند به اصطلاح، دستمزدش در قبال کاری که انجام می‌دهد بیشتر باشد."

هماهنگی و تعامل گروه رسمی و غیر رسمی در سازمان

ارتباط برقرار کردن افراد با یک دیگر، حمایت کردن یک دیگر و ارضا نمودن نیازها برای تعامل اجتماعی نمونه‌ای از کمک‌های سازمان‌های غیر رسمی به افراد است. همچنین پشتیبانی از اهداف سازمانی، ایجاد ارتباطات موثر و عاملی موثر در جبران کمبود توانایی

مدیران نیز از مزایای سازمان غیر رسمی ذکر شده‌اند. از طرف دیگر، سازمان غیر رسمی می-تواند به سازمان ضرر نیز وارد کند، این سازمان‌ها می‌توانند مستعدّ شایعه‌پراکنی(شایعات منفی) باشند، در برابر تغییر مقاومت کنند و حتی کوشش‌های کارکنان را از اهداف سازمانی منحرف کنند. بنابراین لازم است یک تعامل دو طرفه میان این سازمان‌ها به وجود آید تا با ایجاد کارگاه‌های مداوم گروهی، به کارگیری سبک‌های مشارکتی، استفاده از گروه‌های همکار، ایجاد صمیمیت در روابط مدیران و معلمان، برگزاری جلسات هم اندیشی به صورت دوره‌ای و استفاده از صاحب نظران حوزه روانشناسی و مشاوره جهت استخدام معلمان از جانب آموزش و پرورش، در کاهش سایش اجتماعی سهیم باشند.

مصاحبه شونده شماره ۷: "باید آموزش و پرورش نسبت به ارگان های مردم نهاد پاسخگو باشه. ما ارگان ها و سازمان های مردم نهادی رو داشته باشیم که از آموزش و پرورش بخواهند که پاسخگویی از آموزش و پرورش و کارایی و کارآمدی و بهرهوری از آموزش و پرورش طلب کنند و در مقابل بودجه‌ای که به آموزش و پرورش می دهند، خروجی هایشان را ارزیابی کنند."

مصاحبه شونده شماره ۱: "فرد برای خودش الگو پیدا کند من به عنوان یک معلم می خواهم چه کاری انجام دهم و در چه حیطه‌های کار کنم این را برای خود مشخص کند، الگوی خودش را مشخص کند و سپس به دنبال گروه‌هایی در ارتباط با اهدافش بگردد و با آن ها ارتباط بگیرد."

تدوین چشم انداز اخلاقی سازمان در روند توسعه سازمان

آخرین راهکار از راهکارهای پیشنهادی معلمان در جهت کاهش سایش اجتماعی « تدوین چشم انداز اخلاقی سازمان در روند توسعه‌ی سازمان » است. پیچیده تر شدن و افزایش روزافزون سازمان‌ها و همچنین افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسؤولانه در محیط های کاری، توجه مدیران و صاحبنظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است؛ به ویژه اینکه سازمان‌ها به لحاظ تخصصی و زمینه فعالیت، درگیر مسائل و مشکلات اخلاقی متعدد و متنوعی هستند. از جمله راهکارهای لازم

جهت تدوین چشم انداز اخلاقی، می‌توان به افزایش اعتماد به نفس و ایجاد انگیزه در افراد دارای سایش اجتماعی اشاره کرد. همچنین مقایسه نکردن دو معلم در شرایط محیطی مثمره ثمر خواهد بود. معلمان وقایع روزانه‌ی خود را یادداشت نموده و آن‌ها بررسی کند و به این ترتیب نقط ضعف و قوت خود را شناسایی می‌کنند. سازمان‌ها می‌بایست نیازهای تمامی اعضا را در نظر بگیرند و به کرامت معلم و جایگاه او اهمیت داده شود.

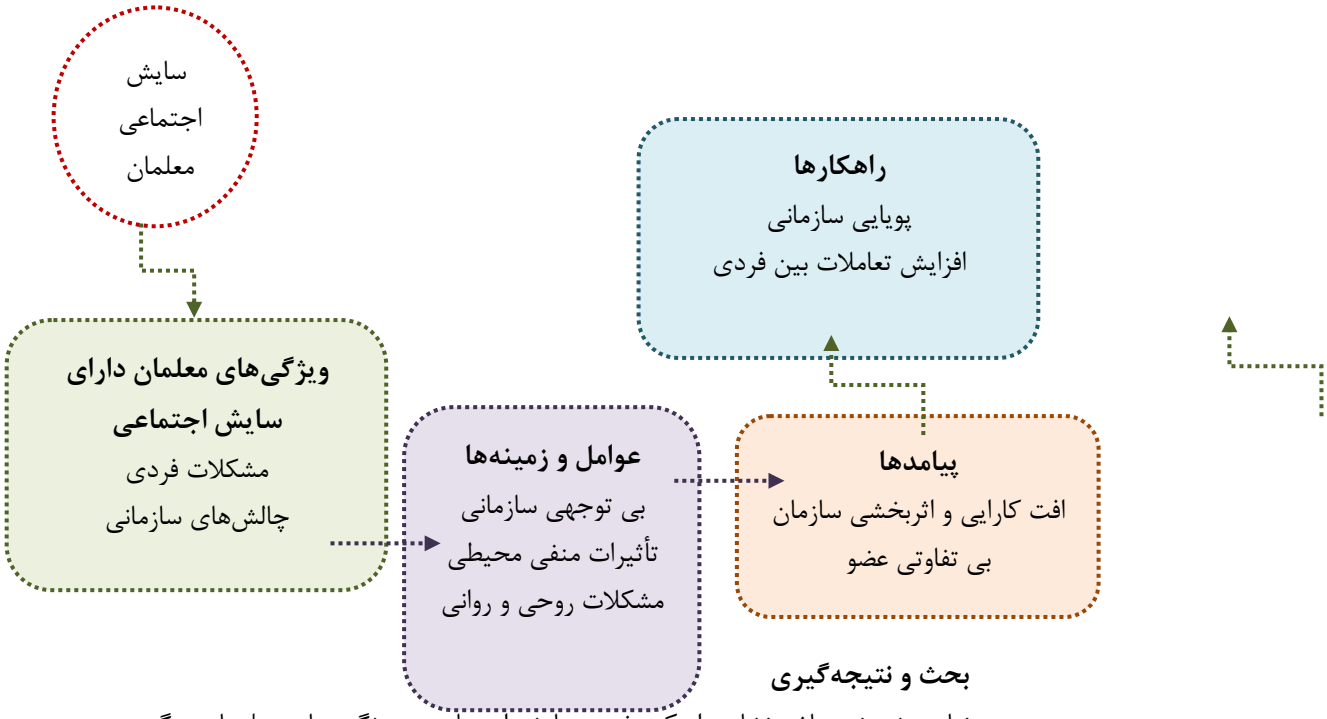
مصاحبه شونده شماره ۱: " شخص روزگار خودش را بنویسد که من امروز به عنوان یک فرد در اجتماع در جامعه ای که هستم چگونه رفتار کرده ام چگونه روابطم را بررسی کرده ام. با این بررسی ها و یادداشت برداری ها نقاط ضعف خودش را و نقاط قوت خودش را برجسته می کند و می تواند برای خودش بیان کند که من می توانم این تغییر را در خودم ایجاد کنم و بتونم با اجتماعم با افرادی که هستم و در ارتباط هستم آن اجرا کنم."

الگوی پارادایمی

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها، الگوی پارادایمی زیر بر اساس کدهای گزینشی در خصوص ویژگی‌های معلمان دارای سایش اجتماعی، عوامل و زمینه‌های ایجاد کننده، پیامدها و استراتژی‌هایی جهت برون رفت از این عارضه ارائه می‌شود.

الگوی ۱: الگوی پارادایمی پژوهش

Pattern1: Paradigm model of research



بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که مفهوم سایش اجتماعی و ویژگی‌های معلمان درگیر سایش بر اساس درک معلمان به صورت مشکلات فردی و چالش‌های سازمانی تعریف شده است. . بنا به دیدگاه آنان کاهش روابط و تعاملات بین فردی ، پایین آمدن کارایی لازم و

کناره گیری از انجام هرگونه فعالیت در سازمان با شخص مورد سایش مرتبط است. همچنین عوامل و زمینه های مختلفی نظیر تأثیرات منفی محیطی، بی توجهی سازمانی و مشکلات روحی و روانی می‌توانند شخص را به سوی سایش اجتماعی در سازمان سوق دهند. که در این میان بی عدالتی‌های سازمانی و تنش های بین فردی افراد بیشتر زمینه ساز این مسئله هستند. بر اساس نتایج پیامدهای سایش اجتماعی به طور کلی دو دسته بیان می‌شود که یکی از آن‌ها افت کارایی و اثربخشی سازمان و دیگری بی تفاوتی اعضا است . علاوه بر این راهکارها و اقداماتی که منجر به برون رفت سایش اجتماعی در معلمان و سازمان خواهد شد می‌توان به افزایش تعاملات بین فردی و پویایی و انعطاف پذیری سازمان ها اشاره کرد.

نتایج مطالعات انجام گرفته حاکی از آن است که سایش اجتماعی بر رفتار کارکنان تاثیر منفی دارد و این موضوع سازمان را در رسیدن به اهداف با مشکل مواجه می نماید. از میان این مفاهیم، مفهوم کاهش روابط و تعاملات بین فردی بیشتر مورد توجه معلمان مشارکت کننده در پژوهش بود؛ به بیان دیگر آن‌ها معتقد هستند زمانی که رفتارهای ناخوشایندی بین طرفین ایجاد می‌شود و نمی توانند روابط مثبت و سازنده‌ای داشته باشند، سبب می‌شوند که به موفقیت‌های شغلی دست پیدا نکنند و اعتبار و محبوبیت خود را در سازمان از دست می-دهند و در نهایت توانایی های شخص تضعیف می‌یابد.

در ارتباط با عوامل سوق دهنده‌ی معلمان به سوی سایش اجتماعی و زمینه‌های ایجاد آن به سه مفهوم با عنوان بی توجهی سازمانی، تأثیرات منفی محیطی و مشکلات روحی و روانی رسیدیم که شامل یکنواختی و افت جایگاه شغل معلمی، بی تفاوتی سازمانی، روحیات آسیب پذیر فردی، مشکلات اداری و مالی، بی تفاوتی والدین و دانش آموزان، بی عدالتی در سازمان و تنش‌های بین فردی در سازمان بود. این سه مفهوم از عوامل و زمینه‌ی مطرح شده برای آن‌هاست که با نتایج پژوهش (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵) نیز همسو می‌باشد. آن-ها در تحقیق مفهوم بسط سایش اجتماعی کارکنان در سازمان دریافتند که رابطه مثبتی بین عوامل فردی، گروهی، سازمانی و محیطی با رفتار سایش اجتماعی کارکنان وجود دارد.

در بررسی های انجام گرفته، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی عبارت اند از: عوامل شخصی (ضعف اخلاق حرفه ای، عدم رضایت شغلی و ضعف انگیزش)، عوامل شغلی

(شامل تعارض شغلی، استرس شغلی و درگیری شغلی)، عوامل مدیریتی (شامل ضعف مدیریتی، سیاسی کاری و ارتقای شغلی ناعادلانه) و عوامل سازمانی (شامل عدالت سازمانی ضعیف، جو سازمانی نامناسب، حقوق، پاداش و مزایای ناکافی و فرهنگ سازمانی نامناسب) است. در سازمان‌های دولتی بدرفتاری‌ها و مباحث غیر اخلاقی در رابطه با اصطکاک بین همکاران، زمینه‌ی تنش‌های شغلی و سایش را در بین همکاران ایجاد می‌کند. از میان این مفاهیم، مفهوم بی‌عدالتی سازمانی و نبود جو سازمانی مناسب بیشتر مورد توجه معلمان مشارکت کننده در پژوهش بود؛ چرا که در خصوص بی عدالتی باید گفت که مطالعه‌ی تحقیقات مختلف نشان داده است که بی عدالتی سازمانی منجر به بروز عواطف و واکنش‌های منفی در کارکنان می‌شود و این عواطف و واکنش‌های منفی می‌تواند تعهد و وفاداری کارکنان را نسبت به سازمان پایین بیاورد که خود می‌تواند باعث سایش اجتماعی شود.

یکی از مفاهیم مهمی که در خصوص پیامدهای ناشی از سایش اجتماعی ، معلمان مشارکت کننده به آن پرداختند، افت کمی و کیفی معلمان با کیفیت بود که عزت نفس پایین معلمان منجر به این پیامد خواهد شد. هنگامی که کارکنان احساس کنند در موردشان شایعه پراکنی شده و پشت سرشان بدگویی شده است، مورد بی اعتنایی همکاران و سرپرست خود قرار گرفته‌اند، عقایدشان تحقیر شده است و تلاش‌هایشان کم اهمیت جلوه داده شده است، باعث می‌شود که در مورد ارزش، احترام و اعتبار خود در سازمان دچار شک و تردید شوند و خود را جزء ارزشمند و مفیدی در سازمان ندانند.

بی تفاوتی نسبت به همکاران و معلمان یکی از پیامدهای ناشی از سایش اجتماعی در محیط کار است که می‌توان با ارائه‌ی راهکارهایی از قبیل دادن آزادی عمل به معلمان در انجام امور محوله، پیاده سازی سیستم مدیریت عملکرد در سازمان، آراستگی محیط کار ، آموزش معلمان جهت افزایش سطح دانش و مهارت آن‌ها، توجه به شایسته سالاری و مشارکت دادن معلمان در تصمیمات سازمان سبب کاهش این عارضه در سازمان ها شد.

در بررسی راهکارهای برون رفت سایش اجتماعی در معلمان به مفاهیمی با عنوان پویایی سازمانی و افزایش تعاملات بین فردی رسیدیم که شامل ایجاد خلاقیت و پویایی سازمانی، تمرکز زدایی در ساختار سازمانی، هدایت معلمان به سمت به روزرسانی معلومات،

هماهنگی و تعامل گروه رسمی و غیر رسمی در سازمان، اصلاح وضعیت حقوق و مزایای معلمان و تدوین چشم انداز اخلاقی سازمان در روند توسعه سازمان بود.. مفهوم ایجاد خلاقیت و پویایی سازمانی از راهکارهای برون رفت سایش اجتماعی برای معلمان است که با نتایج پژوهش (Yasini,2018) مبنی بر اینکه وجود فرهنگ نوآورانه در مدارس بر ادراک افراد از پویایی مدرسه و عملکرد ادارک شده افراد مؤثر می‌باشد ، همسو است. از نظر معلمان نوع فرهنگ سازمانی غالب در مدارس، فرهنگ منفعل می‌باشد. علت چنین نتیجه‌ای را از طرفی می‌توان به غلبه‌ی رویه‌ها و فرایندهای رسمی و غیررسمی سنتی، انعطاف ناپذیر و بعضا دست و پاگیر موجود در مدارس در سطح خرد و آموزش و پرورش در سطح کلان و از طرف دیگر به وجود شواهدی دال بر عدم استقلال معلمان در برنامه ریزی درسی، فراهم نبودن بستر مناسب برای بروز خلاقیت و نوآوری، ضرورت پایبندی به استانداردها و شیوه های خاص اجرایی و ضرورت پیروی از مصوبات نسبت داد. بدین ترتیب، از نظر معلمان، مدارس با اصرار بر وفاداری به هنجارها و ارزش‌های ایستا و غیرپویا، نه تنها قابلیت‌های لازم برای پاسخگویی به چالش-های اساسی را از خود سلب کرده‌اند؛ بلکه با توسعه فرهنگ سازمانی منفعل، زمینه همکاری، مشارکت، صمیمیت و خودآموزی را از معلمان سلب نموده‌اند.

پیشنهادها بر اساس یافته‌های تحقیق

سازمان‌ها از طریق بهبود ظرفیت‌های جامعه در حوزه‌ی ارزش‌ها و نگرش‌ها می‌توانند جوانب منفی زندگی اجتماعی را تغییر دهند. مدیران برای رویارویی با موضوع سایش اجتماعی، باید به تغییرات اساسی نظیر شناخت بافت اجتماعی و تغییر عادات افراد از طریق تمرکز بر رعایت ارزش‌ها و تغییر نگرش‌ها بپردازند.

به مدیران مدارس توصیه می‌شود که نسبت به گذشته، برای نظام انتقادات و پیشنهادات ارزش قائل شده و در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مدرسه به بازخوردهای این نظام توجه ویژه‌ای داشته باشند.

رفتار انحرافی، ناشی از واکنش به محیط استرس آور و بی عدالتی‌هایی است که باعث برانگیختن عواطف منفی می‌شوند؛ بنابراین مدیران باید در جهت تقویت عدالت در رفتارها، اعمال خود و اجرای قوانین، تلاش نمایند.

مدیران می‌توانند در جهت منعطف سازی و کاهش رسمیت در سازمان و حمایت از کار جمعی برای عملکرد بهتر بکوشند تا از بروز هرگونه رفتارهای انحرافی و فشارهای روحی جلوگیری نمایند که این امر خود منجر به جلوگیری از بدبینی کارکنان نسبت به سازمان و تبدیل یک محیط استرس آور به یک محیط سرشار از آرامش و نشاط خواهد بود.

References

Austin, M. J., & Ciaassen, J. (2008). Impact of organizational change on organizational culture: Implications for introducing evidence-based practice. *Journal of Evidence-Based Social Work*, *5*(1-2), 321-359.

Ahmadi, Kiyomarth (2012). Presenting a model to develop the concept of social wear of bank branch employees at the International Conference on Management, Challenges and Solutions. (persian).

Blader, S. L. (2007). What determines people's fairness judgments? Identification and outcomes influence procedural justice evaluations under uncertainty. *Journal of Experimental Social Psychology*, *43*(6), 986-994.

Bakhit, Masoumeh; Nazari, Shahram; Abdipour, Kamran. (2016). The relationship between social burnout and occupational well-being of football federation employees with the mediation of interpersonal conflict. Sports Management Studies, 9 (45), 115-132.(persian).

Crossley, C. D. (2009). Emotional and behavioral reactions to social undermining: A closer look at perceived offender motives. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 108(1), 14-24.

Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. Academy of management Journal, 45(2), 331-351.

Duffy, M. K., Ganster, D. C., Shaw, J. D., Johnson, J. L., & Pagon, M. (2006). The social context of undermining behavior at work. Organizational behavior and human decision processes, 101(1), 105-126.

Duffy, M. K., Scott, K. L., Shaw, J. D., Tepper, B. J., & Aquino, K. (2012). A social context model of envy and social undermining. Academy of Management Journal, 55(3), 643-666.

Duffy, M. K., Scott, K. L., Shaw, J. D., Tepper, B. J., & Aquino, K. (2012). Envy and social undermining: Exploring the roles of social identification and moral disengagement. Academy of Management Journal, 55(3), 643-666.

Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2006). Green and mean: Envy and social undermining in organizations. In *Ethics in groups* (pp. 177-197). Emerald Group Publishing Limited.

Devaraja, T. S. (2012). Organizational Culture-Implication of changes on the organization. *Unpublished doctoral dissertation. University of Mysore Hassan, India*.

Damghanian, Hossein; Rastgar, Abbas-Ali and Alavi-Matin, Fatemeh. (2020). The effect of relationship conflict on the experience of social wear. Improvement and transformation management studies, (99) 30, 9-27. (persian).

Eissa, G., & Wyland, R. (2016). Keeping up with the Joneses: The role of envy, relationship conflict, and job performance in social undermining. Journal of Leadership & Organizational Studies, 23(1), 55-65.

Eissa, G., & Wyland, R. (2018). Work-family conflict and hindrance stress as antecedents of social undermining: does ethical leadership matter?. Applied Psychology, 67(4), 645-654.

Eissa, G., & Wyland, R. (2015). Keeping up with the Joneses: The Role of Envy, Relationship Conflict, and Job Performance in Social Undermining. Journal of Leadership & Organizational Studies, 1548051815605020

Fang, R. (2010). Peer influence on undermining behaviors in the workplace: A social network perspective. University of Minnesota.

Folger, R. G., & Cropanzano, R. (1998). Organizational justice and human resource management (Vol. 7). Sage.

Farastkhah, Maqsood. (2015). Qualitative research method in social sciences with emphasis on "grounded theory" (grounded theory GTM). Informed publication. (persian).

Godoy Ricardo A., Victoria Reyes-García., Thomas McDade., Tomás Huanca.,William R., Leonard Susan Tanner., Vincent Vadez.; Does village inequality in modern income harm the psyche? Anger, fear, sadness, and alcohol consumption in a pre-industrial society, Social Science & Medicine ,Vol.63, No.2, July 2006.

Greenbaum, R. L., Hill, A., Mawritz, M. B., & Quade, M. J. (2014). Employee Machiavellianism to Unethical Behavior The Role of Abusive Supervision as a Trait Activator. Journal of Management, 0149206314535434. 15.

Greenbaum, R. L., Mawritz, M. B., & Eissa, G. (2012). Bottom-line mentality as an antecedent of social undermining and the moderating roles of core selfevaluations and conscientiousness. Journal of Applied Psychology, 97(2.

Greenberg, J. (2010). Insidious workplace behaviour. New York: Routledge.

Gant, L. M., Nagda, B. A., Brabson, H. V., Jayaratne, S., Chess, W. A., & Singh, A. (1993). Effects of social support and undermining on African American workers' perceptions of coworker and supervisor relationships and psychological well-being. Social Work, 38(2), 158-164.

Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. Journal of Organizational Behavior, 31(1), 24-44.

Haghighat Joo, Z,& Nazem, F. (2007).Manegers`creativity and staffs` productivity in Universities of Medical Sciences, health Information Management,7;4(1), pp. 143-151.

Kehr, H. M. (2003). Goal conflicts, attainment of new goals, and well-being among. managers. Journal of Occupational Health Psychology, 8(3), 195-208.

Khaki, Gholamreza. (2012). Case study research method, Fujan. (persian).

Khaif Elahi, Ahmad Ali; Ali Pourdarvishi, Zahra. (2009). Designing a model of social attrition of manpower and the consequences of interpersonal communication. Modares Humanities Quarterly - Management Researches in Iran, (2) 14, 66-45.(persian).

Mickey B. Smith & Brian D. Webster. 2017. A moderated mediation model of Machiavellianism, social undermining, political skill, and supervisor-rated job performance. Character and Individual Differences 104 (2017) 453-459.

Mohtaram. M & Razi, E. (2019). Change in Higher Education. Tehran: University of Hurmozgan. [In Persian]

Meier, L. L., Semmer, N. K., & Hupfeld, J. (2009). The impact of unfair treatment on depressive mood: the moderating role of self-esteem level and self-esteem instability. Personality & social psychology Bulletin, 35(5), 643-55.

Nasr Isfahani, Ali, Amiri, Zainab, Farkhi, Mojtabi, and Saifi, Mohsen (2016). The effect of spirituality on the work environment on social attrition with a mediating role. Applied Sociology, 3 (28), 17_34. (persian).

Nasrasafhani, Mehdi; Allameh, Seyyed Mohsen; Shaimi, Ali and Timuri, Hadi. (2015). Development of a model of the concept of social wear and determining its relationship with organizational agility (case study: the country's welfare organization), Strategic Management Research Quarterly, (62) 22, 153-175. (persian).

Ong, L. D., & Tay, A. (2015). The effects of co-workers' social undermining behaviour on employees' work behaviours.

Oetzel, J., Duran, B., Jiang, Y., & Lucero, J. (2007). Social support and social undermining as correlates for alcohol, drug, and mental disorders in American Indian women presenting for primary care at an Indian Health Service hospital. Journal of health communication, 12(2), 187-206.

Pourkiani, Massoud and Samii, Mohammad. (2009). creativity and innovation in organizations; Challenges and solutions. National

conference of entrepreneurship, cooperation, economic jihad.(persian).

Qureshi, J. A., Zeb, A. S. F., & Saifullah, K. (2011). The effect of self-esteem and organizational identification on organizational citizenship behavior: A case of Pakistani public sector university. *African journal of business management*, *5*(9), 3448.

Reynolds, K. D. (2009). The effects of abusive supervision and social support on workplace aggression.

Reynolds, K. A., Helgeson, V. S., Seltman, H., Janicki, D., Page-Gould, E., & Wardle, M. (2006). Impact of Interpersonal Conflict on Individuals High in Unmitigated Communion 1. *Journal of Applied Social Psychology*, *36*(7), 1595-1616.

Rashidi, Zahra, and Farstkhah, Maqsood. (2017). Conceptualization of wear phenomenon from the point of view of faculty members of universities of Tehran; A contextual study. Research and Planning in Higher Education, 24(4), 123-150. (persian).

Strauss, A. L. & Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). Basics of qualitative research techniques.

Sahin, N. H. (2009). Locus of control and self-concept in interpersonal conflict resolution approaches. Psikiyatri Dergturk, 20(2), Pp: 63- 153.

Strongman, L. (2013). The psychology of social undermining in organisational behaviour. The Australasian Journal of Organisational Psychology, 6.

Saidipour, Bahman; Yaganeh, Asad. (1395). Social attrition of employees: concept, consequences, the fifth national conference on sustainable development of educational sciences and psychology,

social and cultural studies. Center for sustainable development solutions. Mehrarvand Higher Education Institution. (persian).

Taylor, R. D. (2014). Kin Social Undermining, Adjustment and Family Relations Among Low-Income African American Mothers and Adolescents: Moderating Effects of Kin Social Support, Journal of Child and Family Studies, 15(5):1-14.

Taherpour, F, Rajaeepour,S Siadat ,A & KazemI,I(2016). Analysis of Bilateral Effects between Social Undermining and Co-Creation among University Faculty Members, International.

Vinokur, A. D., & Van Ryn, M. (1993). Social support and undermining in close relationships: their independent effects on the mental health of unemployed persons. Journal of personality and social psychology, 65(2), 350-359.

Yekta, Sohaila. (2011). The nature and importance of organizational behavior in nursing - nervous pressures and occupational stress in the organization, National Conference on Organizational Behavior in Nursing, Shirvan, Islamic Azad University, Shirvan branch.(persian)

Yoo, J. (2013). The influence of social undermining on the service employee's customer-oriented boundary-spanning behavior. *Journal of Services Marketing*, *27*(7), 539-550.

Yasini, Ali (2018). The moderating role of sharing teaching experiences in influencing the innovative school culture on teachers' cognitive and psychological reactions. Two quarterly scientific research journals of school management. 5 (2).(persian)

Ziaaldini, Mohammad and Nasraleh Akbari.(2013). investigation of the relationship between organizational justice and social wear of their employees in South Zagros Oil and Gas Exploitation Company, International Conference on Management, Challenges and Solutions, Shiraz. (persian).

Representation of school teachers' experiences of the phenomenon of social wear

Zhina Sharifi[1], Seyed Jamal Barkhoda (Ph.D)[2]

Abstract:

The purpose of this research is to represent the experiences of school teachers from the phenomenon of social wear. The method used in this research is the qualitative strategy of the fundamental theory (Strauss and Corbin). Participants in the research were 15 elementary school teachers in Sanandaj. The research collection tool included a 6-question protocol including the main objectives of the research. To analyze the obtained information, a three-step process of data coding, i.e. open, axial and selective coding, was used. The results of the research showed that the concept of social attrition and the characteristics of teachers involved in attrition are defined based on teachers' understanding of individual problems and organizational challenges. According to their point of view, the decrease in interpersonal relationships and interactions, the decrease in necessary efficiency and the withdrawal from any activity in the organization are related to the person affected by wear and tear. Also, various factors and contexts such as negative environmental effects, organizational neglect, and psychological problems can lead a person to social wear in the organization. In the meantime, organizational injustices and interpersonal tensions are the main cause of this issue.

[1] Master of Assistant Professor of Educational Management, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran Zhinasharifi76@gmail.com

[2] Assistant Professor of Educational Management, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran (Corresponding Author), Barkhoda.jamal@yahoo.com

Based on the results of the consequences of social attrition, two categories are generally expressed, one of which is the decrease in the efficiency and effectiveness of the organization and the other is the indifference of the members. In addition to these solutions and actions that will lead to social wear and tear in teachers and organizations, we can mention the increase of interpersonal interactions and the dynamics and flexibility of organizations.

Key concepts: social wear, interpersonal communication, efficiency and effectiveness, foundational data method