

# بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر طفره‌روی اجتماعی (مورد مطالعه: واحدهای عملیاتی انتظامی فوریت‌های پلیس ۱۱۰)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۱/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۱۵

مهدی سبک رو<sup>۱</sup>، نگار براهیمی<sup>۲</sup>، رضا ابراهیم زاده پزشکی<sup>۳</sup>

از صفحه ۲۱ تا ۳۷

## چکیده

در دنیای متحول امروز، وجود گروه‌ها جنبه اجتناب ناپذیر زندگی امروزی است و سازمان‌های مولد با وجود گروه‌های کاری اثربخش می‌توانند به حیات خود تداوم بخشند. این پژوهش با هدف بررسی ابعاد شخصیت بر طفره‌روی اجتماعی انجام گرفته است. اهمیت این موضوع‌ها در حوزه‌هایی مانند امنیت و نظامی دوچندان و به حدی است که به عنوان یک راهبرد اساسی برای تداوم نظام‌ها شناخته می‌شود. پژوهش حاضر از نوع کاربردی و توصیفی است. تحلیل داده‌ها از طریق ضریب همبستگی اسپیرمن انجام گرفته است. ابزار پرسشنامه پژوهشگر ساخته بوده و از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. جامعه آماری واحدهای عملیاتی انتظامی فوریت‌های پلیس ۱۱۰ است که از میان آن‌ها ۶۰ سرپرست گروه و ۲۱۱ نفر به عنوان نیروی عملیاتی برای تکمیل پرسشنامه انتخاب شدند. همچنین به منظور بررسی تأثیر سازه‌ها از روش حداقل مربعات جزئی با بهره‌گیری از نرم افزار SMART-PLS استفاده شده است. بر اساس نتایج به دست آمده میان تمام ویژگی‌های شخصیت با طفره‌روی ارتباط معناداری وجود دارد و فقط بعد گشودگی شخصیت بر طفره‌روی اجتماعی تأثیر ندارد و این موضوع در حالی است که بر اساس آزمون همبستگی، وجود رابطه میان آن‌ها تایید شده بود. همچنین نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیران سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در جایگاه‌های صحیح قرار دهند تا در مجموع رضایت شغلی و عملکرد سازمانی بهبود یابد.

## کلمات کلیدی

شخصیت، طفره‌روی اجتماعی، مدل نئو، واحدهای عملیاتی.

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد (رایانامه نویسنده مسئول: Msabokro@yazd.ac.ir)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد

۳. دانشجوی دکتری رفتار و منابع انسانی دانشگاه یزد

## مقدمه

در عصر جهش‌های فناوری، در شرایط رقابتی سنگین در همه عرصه‌های اقتصادی، فرهنگی و سیاسی و در شرایطی که رقبا با استفاده از بهره‌های فعالیت‌های جمعی، طرح‌های بزرگی را اجرا می‌کنند و بدین وسیله سلطه خود را می‌افزایند، بی‌تفاوتی نسبت به کارگروهی ممکن است وضعیت سازمان را در میان رقبا تضعیف کند (مایر<sup>۱</sup>، اسپرملای و کافلد، ۲۰۱۶: ۳۱). در دنیای متحول امروز، وجود گروه‌ها جنبه اجتناب‌ناپذیر زندگی امروزی است و سازمان‌های مولد با وجود گروه‌های کاری اثربخش می‌توانند به حیات خود تداوم بخشند. گروه اثربخش گروهی است که سطوح عالی عملکردی و رضایت منابع انسانی را در گذر زمان کسب کند و از این روش توانایی انجام کارهای فراتر از کارهای مستقل فراهم شود (چن<sup>۲</sup>، ژانگ و لاتیمر، ۲۰۱۴: ۶۵۲). اهمیت این موضوع در برخی حوزه‌ها مانند امنیت و نظامی دوچندان و به حدی است که به عنوان یک راهبرد اساسی برای تداوم نظام‌ها شناخته می‌شود. آنچه مشخص است نیروهای انتظامی برای انجام ماموریت‌های خود، گروهی اقدام می‌کنند و هرگونه خطا و بی‌توجهی در این حوزه جان انسانی‌ها را تهدید می‌کند. با توجه به اهمیت کارگروهی در این بخش، مطالعات محدودی در این حوزه انجام شده و پژوهشگران داخلی و خارجی فقط به بیان مفاهیم مرتبط با این موضوع و اهمیت کارگروهی در صنایع و مشاغل پرداختند؛ با وجود این، بیشتر پژوهش‌های انجام شده فواید و عوامل تقویت‌کننده کارگروهی را کانون توجه قرار داده‌اند و کمتر پژوهشی مشکلات آن را مد نظر قرار داده است. یکی از مهم‌ترین مشکلاتی که گروه‌ها با آن مواجه می‌شوند مفهوم طفره‌وری اجتماعی<sup>۳</sup> است.

واژه «طفره روی اجتماعی» را اولین بار لاتان<sup>۴</sup>، ویلیامز و هارکینز به کار بردند. طفره‌رفتن اجتماعی در ناتوانی شخص برای شناسایی کردن سهم فرد در عملکرد گروهی اشاره می‌کند. طفره‌رفتن اجتماعی، بیماری اجتماعی است و این مفهوم درست مخالف با استدلالی است که بر آن اساس تولید یا بازدهی گروه از مجموع تولید یا

<sup>۱</sup> Meyer, schermuly & kauffeld

<sup>۲</sup> Chen, zhang & latimer

<sup>۳</sup> Social loafing

<sup>۴</sup> Lattan, william & Harkinz

بازدهی تک تک اعضای تشکیل دهنده گروه بیشتر باشد. طفره رفتن اجتماعی هنگامی به وقوع می پیوندد که تلاش فرد هنگامی که در گروه کار می کند نسبت به زمانی که به صورت انفرادی کار می کند، کاهش پیدا می کند. در حقیقت، می توان گفت هنگامی که افراد با یکدیگر کاری را انجام می دهند، انگیزشان برای انجام کار کاهش پیدا می کند (جو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷: ۱۹). برای مثال، تصور کنید هر کارگر می تواند به تنهایی ۱۰۰ واحد تولید کند، اما اگر دو کارگر با هم کار کنند حاصل کار آنان دیگر ۲۰۰ واحد نخواهد بود، بلکه ۱۸۶ واحد می شود (ژو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳: ۱۱۹). بیشتر مطالعات تایید کرده اند که طفره روی اجتماعی تاثیر بسزایی بر عملکرد گروه ها دارد. به بیان دیگر، در طفره روی اجتماعی برخی از اعضای گروه احساس می کنند اعضای دیگر گروه تلاش کمتری نسبت به آنان انجام می دهند و این امر باعث خواهد شد سودی که از نتایج گروه عاید آن ها می شود با تمام آن چیزی که انجام داده اند، برابر نباشد و احساس بی عدالتی در گروه ایجاد شود (غفاری داراب و دیگران، ۱۳۹۳: ۹۳). در این حالت بازده گروه در توده ای از ابر سیاه پوشیده می شود و در چنین حالتی فرد وسوسه می شود که سواری مجانی بگیرد یا بر قایق دیگران سوار شود.

با مرور پژوهش های انجام شده در حوزه طفره روی، عوامل موثر بر طفره روی شامل عدم انگیزش محیط کار، روش های کاری مدیران، عدم پاداش برای انجام کارهای خوب کارکنان، اعمال پاداش و تنبیه به صورت غلط، مشکلات شخصی، اولویت بندی کارها، ندانستن چگونگی انجام کار، روشن نبودن انتظارات مدیران از کارکنان، ناآگاهی از اهمیت و ضرورت کار، حقوق و دستمزد و فرسودگی شغلی است (هیلترد<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵: ۶۵ و بذرافشان مقدم، ۱۳۸۳: ۵۶). علاوه بر موارد مزبور، ویژگی های شخصیتی، از مهم ترین تبیین کننده های میزان طفره روی فرد در گروه است.

شخصیت را مجموعه عادات های فرد و همچنین صفات هیجانی و رفتاری افراد تعریف می کنند (هرسی و بلانچارد<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳، ۱۶۹ و رابینز<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶: ۸۸۴). شخصیت یک

1. Joo

2. Zhu

3. Hildreth

4. Hersey & Blanchard

5. Robbins

فرد، انگیزش و نگرش وی را نسبت به یک شغل و عمل تبیین می‌کند (دمیلینگ<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۷: ۱۷). بر این اساس، امروزه هنگام گزینش افراد در سازمان‌ها یا موسسه‌ها ویژگی‌های شخصیتی افراد، رسمی یا غیررسمی بررسی می‌شود (خاکپور و دیگران؛ ۱۳۸۷: ۵۶۴). مشاغل در الزامات خود با هم متفاوتند؛ انسان‌ها نیز هر یک ویژگی‌های خاص خود را دارند و درجات مختلفی را در ویژگی‌های شخصیتی بروز می‌دهند؛ بنابراین، انتخاب صحیح و منطقی افراد می‌تواند در این بین نقش اساسی افزایش عملکرد سازمانی داشته باشد. بر اساس موارد بیان شده و نقش شخصیت در تبیین رفتار انسان‌ها (رایینز، ۱۹۹۶: ۸۸۴)، از آنجا که طفره‌روی پدیده‌ای رفتاری است، مشخص است این پدیده تحت تاثیر شخصیت افراد به صورت مختلف بروز می‌کند. ویژگی‌هایی همچون درون‌گرایی و برونگرایی، روان‌رنجوری، وظیفه‌شناسی و... از جمله عوامل شخصیتی هستند که می‌توانند میزان طفره‌روی و تمایل فرد به آن را تبیین کنند. بنابراین، هدف از این پژوهش بررسی تاثیر ویژگی‌های شخصیتی بر اساس مدل نئو بر طفره‌روی اجتماعی در میان نیروهای عملیاتی نیروی انتظامی است.

### پیشینه و مبانی نظری

**شخصیت:** شخصیت یکی از مهم‌ترین سازه‌های مطالعاتی در رفتار سازمانی است که می‌تواند نقش اساسی را در پیش‌بینی رفتارهای انسان داشته باشد. بلانچارد شخصیت را به عنوان مجموعه‌ای از عادت‌ها می‌داند و آلپورت<sup>۲</sup> آن را به عنوان سازمان‌بندی پویایی در درون فرد می‌داند که شامل آن دسته از نظام‌های روانی-فیزیکی تعیین‌کننده رفتار و تفکر آدمی است (شیر افکن، ۱۳۹۳: ۵۵۸). باید خاطر نشان کرد در پنجاه سال پژوهش در زمینه شخصیت‌شناسی با تلاش افرادی همچون فیسک<sup>۳</sup> (۱۹۴۹)، اسمیت و نورمن<sup>۴</sup> (۱۹۶۷)، گلدبری<sup>۵</sup> (۱۹۸۱) و مک کرا و کوستا<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) این زمینه تحقیقاتی به رشد و تکامل خود رسید (ژو، ۲۰۱۳: ۱۱۹) و در نهایت پژوهشگران برای توصیف تفاوت رفتار

<sup>1</sup> Deimling

<sup>2</sup> Gordon Alport

<sup>3</sup> Fiske

<sup>4</sup> Smith & Norman

<sup>5</sup> Goldbery

<sup>6</sup> McCra & Costa



شخصیتی، عاطفی و اجتماعی به یک توافق نسبی رسیده‌اند و نظریه پنج عاملی شخصیت<sup>۱</sup> را که به پنج عامل بزرگ یا پنج عامل نیرومند معروف است، مطرح کردند (چن، ژانگ و لاتیمر، ۲۰۱۴: ۶۵۲). الگوی پنج عاملی شخصیت، در نظریات کتل ریشه دارد. قوی‌ترین طرفداران این مدل پل کوستا و رابرت مک‌کری هستند که با به‌کارگیری روش تحلیل خوشه‌ای به بررسی همبستگی بین ماده‌های **PF ۱۶** کتل پرداختند. سرانجام، از راه تحلیل عاملی صورت گرفته، ۵ بعد به شرح زیر استخراج شد (شیرافکن، ۱۳۹۳: ۵۵۸):

**برون‌گرایی<sup>۲</sup>:** به راحت بودن فرد در روابط دلالت دارد. این افراد پیوسته اظهار نظر می‌کنند، اجتماعی، خون‌گرم، خوش‌مشرّب و قاطع هستند (مک‌کرا، ۲۰۰۳؛ کاسپی و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵؛ قلی‌پور، ۱۳۸۶؛ رابینز، ۱۳۹۱).

**سازگاری<sup>۴</sup>:** احترام نسبت به دیگران را شامل می‌شود. این افراد دارای روحیه همکاری، قابل اعتماد، صادق و درست، نوع‌دوست و از نظر فطرت، مطلوب هستند (قلی‌پور، ۱۳۸۶؛ رابینز، ۱۳۹۱).

**وظیفه‌شناسی و وجدان کاری<sup>۵</sup>:** مسئولیت‌پذیر بودن فرد را مورد توجه قرار می‌دهد. افراد وظیفه‌شناس قابل اطمینان، پایدار، ساختارمند و هدف‌گرا هستند (قلی‌پور، ۱۳۸۶؛ رابینز، ۱۳۹۱).

**روان‌رنجوری<sup>۶</sup> و ثبات:** به توانایی فرد در تحمل عوامل تنش‌زا و محرک‌های استرس مربوط می‌شود. ویژگی بارز روان‌رنجوری، گرایش به تجربه احساس منفی و مشاهده جهان اطراف به عنوان یک محیط ناراحت و تهدیدکننده است (مک‌کرا، ۲۰۰۳؛ کاسپی و دیگران، ۲۰۰۵). در مقابل، افراد با ثبات احساسی بالا استوار و آرام هستند و از اعتماد به نفس زیادی برخوردارند (قلی‌پور، ۱۳۸۶ و رابینز، ۱۳۹۱).

<sup>1</sup> Five- factor model of personality

<sup>2</sup> Extraversion

<sup>3</sup> Caspi et al

<sup>4</sup> Agreeableness

<sup>5</sup> Conscientiousness

<sup>6</sup> Neuroticism

**انعطاف‌پذیری و استقبال از تجربه<sup>۱</sup>:** به شیفتگی و علاقه به پدیده‌ها و تجربیات جدید اشاره دارد. افراد دارای این ویژگی خیال‌پرداز بوده و از نظر احساسات هنرگرا و اهل تفکر و تعقل، آزاد از قیود و کنجاو می‌باشند (مک کرا و کوستا، ۲۰۰۳؛ قلی‌پور، ۱۳۸۶؛ رابینز، ۱۳۹۱).

**طفره‌روی اجتماعی:** در سال ۱۹۱۳ پدیده‌ای به نام طفره‌روی اجتماعی کشف شد که تا آن زمان توجه کافی به آن نشده بود. توجه به این سازه با "اثر رینگلمن" در سال ۱۹۱۳ آغاز شد. رینگلمن یک مهندس کشاورزی فرانسوی بود. مطالعه رینگلمن بر این اساس بود که می‌خواست میزان تلاش افراد را در یک مسابقه طناب‌کشی مشاهده نماید. وی مشاهده کرد هنگامی که افراد به صورت گروهی در مسابقه طناب‌کشی شرکت می‌کنند تلاششان کمتر از زمانی است که به صورت انفرادی این کار را انجام می‌دهند. بنابراین وی به این نتیجه رسید که حضور در گروه از عملکرد فرد می‌کاهد و هر چقدر که اندازه گروه بزرگ‌تر باشد به صورت فزاینده کاهش پیدا می‌کند (نعامی، ۱۳۷۹: ۱۹۱). تا سال ۱۹۷۴ نتایج یافته‌های رینگلمن مورد توجه قرار نگرفت تا اینکه لوینگر، گریوز و پکهام اصطلاح "طفره‌روی اجتماعی" را مطرح کردند. آنان بیان کردند زمانی که افراد در گروه فعالیت کنند یا فقط تصور کنند که در گروه کار می‌کنند تلاششان کم می‌شود (تامسون و تورنتون<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴: ۴۷۵). مطالعات بعد در سال ۱۹۷۷ انجام گرفت. پتی، ویلیام و هارکینگز و لاتان پژوهشی انجام دادند که نتایج آن نشان می‌داد طفره‌روی در انجام وظایف شناختی بیشتر از انجام وظایف فیزیکی است. در این پژوهش، آنان مسئولیت اصلاح اشعار را به دانش‌آموزان واگذار کردند. از گروه اول خواستند این کار را به صورت انفرادی انجام دهند و هم چنین از گروه دوم تقاضا کردند که این کار را به صورت جمعی انجام دهند. آنان مشاهده کردند که دانش‌آموزان به صورت انفرادی عملکرد بالاتری دارند. این پژوهش با آنکه محدود بود اما سوال مهمی را مطرح کرد: "آیا پاداش و بازخور دادن به دانش‌آموزان احتمال طفره‌روی آن‌ها را کاهش خواهد داد؟" آنان در پی یافتن پاسخ این پرسش پژوهش‌های خود را ۵ سال بعد ادامه دادند. ایشان با تشویق ساده و دست‌زدن برای اعضا به آن‌ها بازخور نشان دادند و در نتیجه طفره‌روی

<sup>۱</sup>. Openness to experience

<sup>۲</sup>. Thompson & Thornton



کاهش پیدا کرد. حال سوال دیگری مطرح شد: "طرفه‌روی چرا و چه وقت اتفاق می‌افتد و چگونه می‌توان مانع آن شد؟" نتایج این پژوهش‌های گسترده آن شد که افراد زمانی تصمیم می‌گیرند از کار طرفه‌روند که بخواهند انرژی خود را برای زمانی که نیاز به انجام کار فردی است ذخیره کنند و بتوانند پاداش دریافت کنند. بر این اساس و مطالعات دیگر انجام شده عوامل ایجادکننده و باز دارنده طرفه‌روی به شرح زیر است (ولیس<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۵: ۱۱):

۱. اگر اعضا تصور کنند که تلاش فردی‌شان ارزیابی و اندازه‌گیری می‌شود، طرفه‌روی‌شان کاهش پیدا می‌کند.
۲. هر چه که به اعضا وظایف جذاب‌تر و سخت‌تر واگذار شود، طرفه‌روی آنان کاهش پیدا می‌کند و اعضا به همان اندازه که به صورت فردی برای تحقق این گونه وظایف تلاش می‌کنند در گروه برای انجام آن نیز همکاری خواهند کرد.
۳. هرچقدر که دانش، مهارت و توانایی اعضا برای انجام وظایف بیشتر باشد، احتمال طرفه‌رفتن آنان از کار کمتر خواهد بود.
۴. اگر اعضا احساس کنند که نقش آنان در گروه منحصر به فرد است و دیگران مهارت لازم برای انجام آن وظایف را ندارند طرفه‌روی کاهش می‌یابد.
۵. هم چنین جکسون و ویلیام در بررسی دوباره به این نتیجه رسیدند که هر چه وظیفه سخت‌تر باشد با انجام گروهی آن بهره‌وری بیشتر می‌شود.

**اثر طرفه‌روی یک عضو بر دیگر اعضای گروه:** درحالی که برخی پژوهشگران درحال بررسی عوامل شخصیتی ایجادکننده طرفه‌روی بودند تعدادی از پژوهشگران به بررسی تأثیرات طرفه‌روی یک عضو بر دیگر اعضای گروه پرداختند. در سال ۱۹۸۳ کر بیان کرد که طرفه‌روی یک عضو از گروه باعث می‌شود دیگر اعضای گروه به نوبه خود تلاش خود را برای انجام آن کار کاهش دهند و آن را اثر مکشی نامید (بذرافشان مقدم، ۱۳۸۳: ۵۶). وی مطرح کرد هر چند که همیشه چنین نیست، اما در بیشتر مواقع اعضایی که توانایی انجام کار را دارند و تمام تلاش خود را برای انجام آن نمی‌کنند ظاهر می‌شود. اگر شخصی توانایی لازم برای انجام کار را نداشته باشد، دیگر اعضای گروه احساس نیاز

<sup>۱</sup>. Voyles

را به اینکه تلاششان را کاهش بدهند تا با وی منطبق شوند، نمی‌کنند. علاوه بر این، آنان مطرح کردند اگر یک عضو کار خود را به خوبی انجام دهد دیگر اعضای گروه به "سواری مجانی" متمایل می‌شوند، زیرا موفقیت طرح بر اساس تلاش آن عضو تضمین شده است. در سال ۱۹۸۵ جکسون و هارکینز نیز بیان کردند که اگر یکی از اعضا از کار طفره برود، دیگر اعضا برای برقراری عدالت تلاش خود را برای انطباق با وی کم خواهند کرد.

### فرضیه‌های پژوهش

این پژوهش با هدف اصلی شناخت تاثیر ویژگی‌های شخصیتی بر طفره‌وری اجتماعی بوده است که بر اساس آن فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

- برونگرایی بر طفره‌وری اجتماعی تاثیر دارد.
- گشودگی بر طفره‌وری اجتماعی تاثیر دارد.
- روان‌رنجوری بر طفره‌وری اجتماعی تاثیر دارد.
- انعطاف‌پذیری بر طفره‌وری اجتماعی تاثیر دارد.
- وجدان بر طفره‌وری اجتماعی تاثیر دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی و کاربردی است و با روش پیمایشی، تک مقطعی و میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش، واحدهای عملیاتی انتظامی فوریت‌های پلیس ۱۱۰ یکی از مراکز استان‌ها است. بر اساس آمار به دست آمده، این شهر ۲۷۱ نیروی عملیاتی دارد که معمولاً در قالب گروه‌های ۳ تا ۴ نفره به مناطق اعزام می‌شوند. با توجه به دسترسی به تمام افراد و محدود بودن تعداد آنان، تمام کارکنان پژوهش مورد مطالعه قرار گرفتند. باید خاطر نشان کرد ۶۰ نفر از این تعداد را سرپرستان گروه‌ها تشکیل می‌دادند. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش، دو پرسشنامه پژوهشگر ساخته بوده است که پرسشنامه طفره‌وری را فرمانده گروه برای هر یک از اعضا گروه و پرسشنامه دوم را که به بررسی ویژگی شخصیتی افراد می‌پردازد، اعضا گروه‌ها تکمیل کردند. پرسشنامه طفره‌وری از ۱۰ سوال به صورت پژوهشگر ساخته است و پرسشنامه ویژگی شخصیتی از ۲۹ سوال تشکیل شده است و به منظور طراحی



پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است که یکی از رایج‌ترین مقایسه‌های اندازه‌گیری به شمار می‌رود.

همچنین پژوهشگران تلاش کردند تا حد ممکن سوالات قابل فهم و روان باشد که به این منظور پرسشنامه چندین بار بررسی و آزمایش شد و در نهایت روایی آن را ۱۱ خبره دانشگاهی آشنا به موضوع پژوهش از نظر صوری و محتوایی تایید کردند. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون کرونباخ بررسی شد که نتایج، نشان از مورد قبول بودن میزان آن بوده است. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه شخصیت به طور کلی ۰/۸۰۲ و برای طفره‌روی سازمانی ۰/۸۲۲ بوده است که این امر نشانگر بالا بودن همبستگی درونی بین گونه‌هاست. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون نرمالینه، همبستگی، آزمون تی-استیودنت و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار **pls** استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

از آنجا که این پژوهش در سازمانی خاص و مرتبط با امنیت کشور انجام شده و همچنین از سازه‌ی طفره‌روی استفاده شده است و به نوعی مفهوم منفی از نظر فرهنگی برداشت می‌شود و ممکن بود بر اساس تجربه شخصی نتایج جهت‌گیری و متفاوت از واقعیت به دست آید، به منظور بالا بردن دقت و صحت ابزار پژوهش از پرسیدن مشخصات جمعیت شناختی خودداری شد و همچنین پرسشنامه طفره‌روی را بالادستیان که به نوعی رهبری گروه را بر عهده داشتند، تکمیل کردند. با توجه به هدف پژوهش ابتدا به بررسی نرمال بودن داده‌های پرداخته شد که بر اساس آزمون کلموگروف اسمیرنوف توزیع داده‌ها نرمال نبوده است. با توجه به نرمال نبودن داده‌ها به منظور بررسی همبستگی میان ابعاد شخصیت با طفره‌روی اجتماعی از آزمون اسپیرمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱: بررسی ارتباط میان ابعاد شخصیت با طفره‌وری اجتماعی

گشودگی	وجدان کاری	انعطاف پذیری	روان رنجوری	برون گرایی		
۰/۱۸۴	-۰/۵۳۱	-۰/۲۶۶	۰/۳۱۴	۰/۲۲۹	ضریب همبستگی	طفره‌وری اجتماعی
۰/۰۴۸	۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۰۴۵	سطح معناداری	

بر اساس جدول بالا، میان تمام ویژگی‌های شخصیتی با طفره‌وری اجتماعی ارتباط معناداری وجود دارد ( $P < 0/05$ ). از آنجا که روش همبستگی روش مناسبی برای پیش‌بینی اثر متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته نیست و نمی‌تواند به درستی خطاهای موجود در اندازه‌گیری را تبیین کند و همچنین تاثیر متغیرها در کنار یکدیگر را چشم‌پوشی می‌کند، شایسته است برای بررسی تاثیر میان متغیرها با حضور همزمان در کنار یکدیگر از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شود. به دلیل آنکه در پژوهش حاضر حجم نمونه کم (زیر ۲۰۰) و توزیع داده‌ها از توزیع نرمال پیروی نمی‌کند، برای بررسی سوالات پژوهش، از روش کمینه مربعات جزئی با بهره‌گیری از نرم افزار **SMART-PLS** استفاده شده است. به منظور بررسی درستی مدل فرض شده و استفاده از نتایج ارائه شده از سوی نرم‌افزار **Smart-PLS** باید سه قسمت را پوشش داد که شامل بخش مربوط مدل‌های اندازه‌گیری، بخش ساختاری و بخش برازش کلی مدل است. جدول شماره ۲ پایایی و روایی بخش اندازه‌گیری مدل پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲: معیارهای بخش اندازه‌گیری مدل مفروض

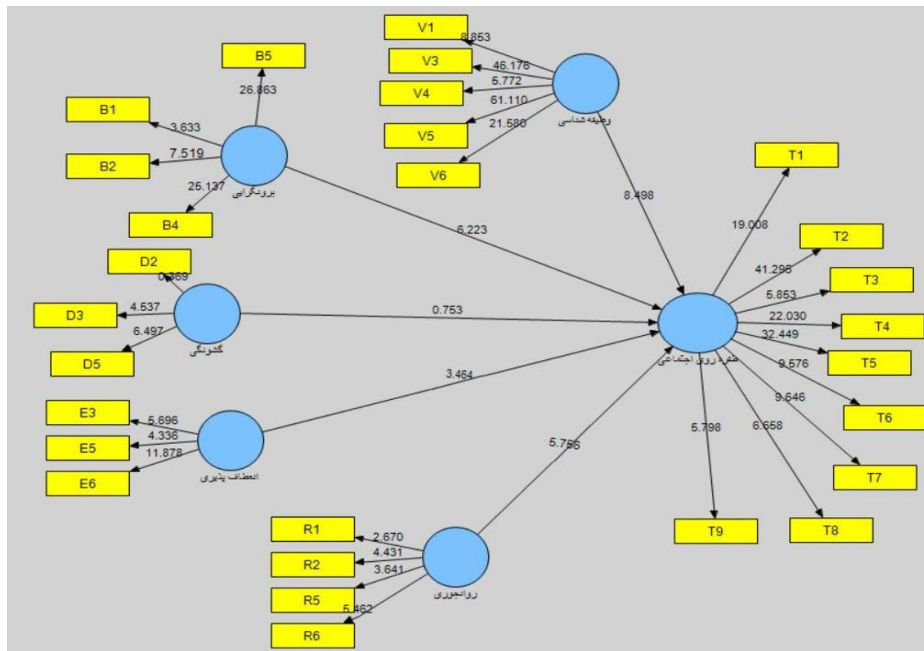
عوامل	تعداد سؤالات	AVE	CR
طفره‌وری اجتماعی	۹	۰/۶۲۷۶	۰/۸۳۴۲
برون‌گرایی	۴	۰/۵۸۹۸	۰/۸۲۶۲
روان رنجوری	۴	۰/۶۸۹	۰/۸۹۴۷
سازگاری	۳	۰/۶۴۱۸	۰/۸۳۷۸
انعطاف‌پذیری	۳	۰/۵۱۳۵	۰/۸۰۷۰
وجدان کاری	۵	۰/۵۴۱۵	۰/۸۱۳۴

باید خاطر نشان کرد پس از اجرا مدل به منظور بهبود شاخص‌ها از سازه طرفه‌روی ۱، برونگرایی و روانجویی ۲، سازگاری ۳، گشودگی ۲ و وجدان کاری ۱ سنجه حذف شد.

جدول ۳: اندازه‌های جدول فورنل و لارکر به منظور سنجش روایی واگرا

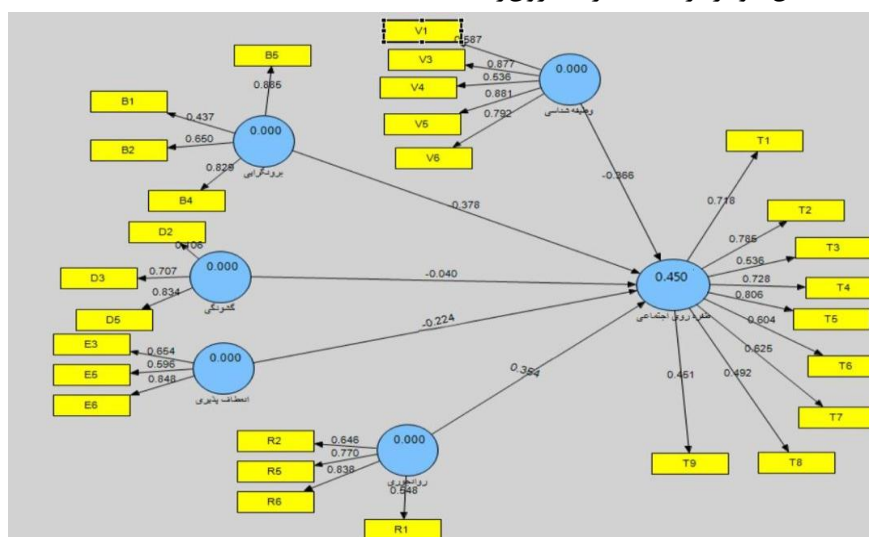
	بعد ۱	بعد ۲	بعد ۳	بعد ۴	بعد ۵	بعد ۶
طرفه‌روی اجتماعی (۱)	۰/۷۹۲۲	۰	۰	۰	۰	
برونگرایی (۲)	۰/۵۲۶۴	۰/۷۴۴۸	۰	۰	۰	
روان‌رنجوری (۳)	۰/۵۸۹۲	۰/۵۱۲۸	۰/۷۲۲۵	۰	۰	
سازگاری (۴)	-۰/۴۵۹۲	۰/۵۹۷۹	-۰/۴۸۷۹	۰/۷۲۳	۰	
انعطاف‌پذیری (۵)	۰/۲۶۶۴	۰/۴۸۵۱	-۰/۴۰۱۴	۰/۲۱۴۹	۰/۷۱۶۵	
وجدان کاری (۶)	-۰/۶۱۳۲	-۰/۲۱۴۵	-۰/۵۱۲۴	۰/۵۱۲۳	۰/۳۱۴۱	

بر اساس جدول‌های بالا و همچنین اندازه‌های به دست آمده از بارهای عاملی، قسمت اندازه‌گیری مدل قابل قبول است. حال باید به برازش قسمت ساختاری مدل پژوهش پرداخت که به این منظور از شکل شماره ۱ استفاده شده است.



شکل ۱: مقدار T-value بر اساس مدل پژوهش

در شکل بالا، اعداد مشخص شده بر روی فلش‌های بین ابعاد ویژگی شخصیتی و طفره‌وری اجتماعی نشان دهنده اندازه‌های **T-value** هستند. از آنجا که نرم‌افزار **Smart-PLS** به طور پیش‌فرض در سطح ۹۵٪ به آزمون مدل بالا پرداخته است، اندازه‌های بزرگ‌تر و مساوی قدرمطلق ۱/۹۶، به معنای وجود ارتباط معنادار بین دو متغیر است. بنابراین، فقط بعد گشودگی بر طفره‌وری اجتماعی تاثیر ندارد. آنچه مشخص است، مدل‌های معادلات ساختاری ضمن امکان پیش‌بینی، قابلیت مناسبی را در خصوص بررسی فرضیه‌ها دارد و از دقت مناسبی نسبت به آزمون‌های همبستگی در بررسی ارتباطات برخوردار است. در شکل ۲ ضرایب مسیر که بیانگر شدت و جهت رابطه است مشخص شده است. در این شکل، اعداد روی مسیرها نشان دهنده ضریب مسیر، اعداد داخل دایره برای متغیرها درون‌زا هستند.



شکل ۲: ضرایب مسیر

بر اساس شکل بالا، در حدود ۴۵ درصد سازه طفره‌وری بر اساس ابعاد ویژگی شخصیتی تبیین شده است و ۵۵ درصد دیگر را ابعاد دیگری شامل می‌شود. برازش کلی مدل نیز از طریق محاسبه‌ی معیار **(GoF)** بررسی شد که نتیجه‌ی آن تایید برازش مدل کلی را با مقدار ۰/۵۰۴ نشان داد. در ادامه با توجه به شکل (۱ و ۲) جدول (۴) حاصل می‌شود که در آن به سؤالات مدل پژوهش پاسخ گفته شده است:



جدول ۴: بررسی فرضیه‌های پژوهش در خصوص تاثیر ابعاد ویژگی شخصیتی بر طفره‌روی اجتماعی

فرضیات	تاثیر	جهت رابطه	نتیجه آزمون
۱	طفره‌روی اجتماعی	روانجویی	تایید
۲	طفره‌روی اجتماعی	وجدان کاری	تایید
۳	طفره‌روی اجتماعی	برونگرایی	تایید
۴	طفره‌روی اجتماعی	انعطاف‌پذیری	تایید
۵	طفره‌روی اجتماعی	سازگاری	رد

### بحث و نتیجه‌گیری

شاغلان سازمان‌ها از ویژگی‌های شخصیتی یکسانی برخوردار نیستند و ویژگی‌های شخصیتی و فردی شاغلان از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار بر کیفیت کاری آنان است. نتایج پژوهش‌های مختلف نشان داده است تفاوت شخصیتی بر نحوه عملکرد و رفتار شاغلان اثر می‌گذارد به نحوی که ویژگی‌های رفتاری کارکنان اثر بالقوه‌ای بر شکل دهی جو سازمانی و در نهایت بهره‌وری سازمان خواهد داشت. پژوهش‌های هونت و بروو درباره هزاران شاغل سازمان‌های مختلف نشان داده است تفاوت‌های شخصیتی بیش از فقدان مهارت و استعداد، نقش خود را در اخراج، شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت نشان می‌دهد. آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیران سازمان کمک کند افراد واجد شرایط در پست‌های صحیح قرار دهند تا در مجموع رضایت شغلی و عملکرد سازمانی بهبود یابد. در این پژوهش نیز از آنجا که نیروهای انتظامی به صورت گروهی به منطقه اعزام می‌شوند و نقش اساسی را در امنیت کشور ایفا می‌کنند انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر ویژگی شخصیتی بر طفره‌روی اجتماعی به عنوان یکی از مشکلات کار گروهی است.

با توجه به مدل سازی معادلات ساختاری، در این پژوهش ۵ فرضیه مطرح شد که با توجه به نتایج قسمت پیش به بررسی آن‌ها در ادامه پرداخته شده است:

در فرضیه اول، فرض بر آن بود که برونگرایی بر طفره‌روی اجتماعی تاثیر دارد. نتایج این پژوهش نیز نشان داد که طفره‌وری بر برون‌گرایی تاثیر مثبت و معناداری دارد. این به این معناست که افراد برون‌گرا امکان طفره‌رویشان بیشتر است و در کارهای

گروهی به خصوص کارهایی که بسیار حساس و مرتبط با امنیت است بهتر است کمتر استفاده شوند. نتایج این پژوهش با پژوهش الکی و بیلجیک (۲۰۱۱)، کاماچا و پالوس (۱۹۹۵)، کیچک و ویزنر<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) و اسکوریلیک و دیگران<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) مشابه است. افراد برونگرا به علت خوش‌مشربی و شارژ شدن باطریشان برای زندگی با دریافت توان از دیگران، نیازمند ارتباط و صحبت کردن با دیگران هستند که این باعث می‌شود در کارهای گروهی امکان طفره‌روی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود. بنابراین، این نتیجه دور از انتظار نیست. افراد برونگرا ترجیه دارند در کانون توجه باشند و برای این کار ممکن است دست به کارهای متفاوتی بزنند و حتی کار بیشتر به منظور خودنمایی و رهبر بودن انجام دهند که این باعث خواهد شد نتیجه ارتباط میان این دوسازه معکوس شود که در برخی پژوهش‌ها از جمله پژوهش تن و تن<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) نشان داده شده است.

در فرض دوم تاثیر گشودگی بر طفره‌روی بررسی شد. این بعد تنها بعدی در پژوهش است که دارای تاثیر بر متغیر وابسته پژوهش نبوده است. به عبارت دیگر، با افزایش یا کاهش گشودگی تغییری در میزان طفره‌روی ایجاد نمی‌شود و این متغیر امکان تبیین سازه طفره‌روی را ندارد. بولین<sup>۴</sup> (۲۰۰۲)، کلچ و اندرسون<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) و الکی و بیلجیک (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود این فرضیه را بررسی و نتایج مشابه این پژوهش را گزارش می‌کنند. در واقع، در توجیه این موضوع می‌توان بیان کرد که این بعد به رفتار مودبانه و احترام به دیگران و مهربانی در خصوص برخورد با دیگران اشاره دارد که نمی‌تواند تبیین‌کننده‌ی مناسبی برای عملکرد و بهره‌وری باشد. در واقع، این متغیر شاید در شغل‌هایی مانند پرستاری یا روابط عمومی که نیازمند همدلی و همدردی با دیگران است موثر است و در حوزه نظامی که فرد باید ریزبین و برخورد جدی داشته باشد چندان کاربرد نداشته باشد و به این علت رابطه بی‌معنا شده است. در فرضیه سوم روانجوری و تاثیر آن بر طفره‌روی بررسی شده است. این بعد نیز مانند برونگرایی تاثیر مستقیمی بر طفره‌روی اجتماعی دارد. آنچه مشخص است در کارهایی که به صورت

<sup>1</sup>. Kichuk and wiesner

<sup>2</sup>. Skurlicki et al

<sup>3</sup>. Tan and Tan

<sup>4</sup>. Bolin

<sup>5</sup>. Kleche and Anderson



گروهی انجام می‌شود فرد با افراد متفاوت با عقاید و باور متفاوت کار می‌کند و مستقل نیست. بنابراین، مشکلات و مباحث متعددی ممکن است مطرح شود. افراد روان‌رنجور افراد با ثبات احساسی بالا، استوار و آرام نبوده و از اعتماد به نفس زیادی برخوردار نیستند. بنابراین، در کارهای گروهی زودرنجند و نمی‌تواند به راحتی فشارها و مشکلاتی را که بر اثر کارگروهی رخ می‌دهد را به راحتی واپایش کنند. رتمن و کوپیتزر (۲۰۰۳)، احمد و دیگران (۲۰۱۴) و الکی و بیلجیک (۲۰۱۱) نیز این موضوع را نشان می‌دهند. ماهیت کار کارکنان عملیاتی نیروی انتظامی نیز به گونه‌ای است که نیازمند افرادی با هوش هیجانی و کنترل احساسات بالاست که روان‌جوی در مقابل این مفاهیم قرار دارد.

فرضیه چهارم و پنجم این پژوهش که به ترتیب به بررسی رابطه انعطاف‌پذیری و وجدان کاری بر طفره‌روی می‌پرداخت نیز تایید شد. این دو بعد تاثیر عکس دارد. پژوهش‌هایی چون بولین (۲۰۰۵)، تن و تن (۲۰۰۸)، کاماچا و پالوس (۱۹۹۵) و کیچک و ویزنر (۱۹۹۷) این موضوع را تایید می‌کنند. افرادی که انعطاف‌پذیری دارند، می‌توانند خود را با شرایط مختلف سازگاری کنند و مقاومت کمتری در گروه‌ها در خصوص تغییرات و اتفاقات داشته باشند. این بعد نیز تا حدودی مرتبط با هوش هیجانی است و افراد دارای هوش هیجانی انسان‌های منعطفی هستند. در واقع، با توجه به ماهیت کار مورد مطالعه این پژوهش ممکن است اتفاقاتی خارج از پیش‌بینی و به صورت ناگهانی رخ دهد یا نیازمند تصمیم‌گیری‌های سریع است. انسان‌های منعطف و سازگار بهتر می‌توانند در این خصوص عمل کنند. درباره‌ی وجدان کاری نیز این موضوع صادق است. افراد با ویژگی شخصیتی وجدان کاری، کمتر از زیر کار در می‌روند و برای انجام کار در گروه ارزش نهند و برای آنان انجام کار در اولویت قرار دارند. در واقع آنان اول کار و بعد تفریح را اولویت خود می‌دانند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت افرادی که وجدان کاری دارند کمتر از زیر کار در می‌روند.

### پیشنهادها

پیشنهادهای پژوهش را می‌توان در دو دسته قبل و بعد استخدام طبقه‌بندی کرد. در دسته اول پیش از استخدام بر اساس روابط به دست آمده می‌توان در انتخاب افراد در مصاحبه‌ها استفاده کرد و بر این اساس دست به انتخاب نیروها زد. امروز بسیاری از

مدیران منابع انسانی معتقدند که استخدام افراد با شخصیت مناسب می‌تواند نقش اساسی را در بهبود عملکرد داشته باشد. این موضوع از اوایل جنگ جهانی اول شروع شده و در کشور ما نیز تا حدودی در سال‌های اخیر این موضوع مورد توجه سازمان‌ها به خصوص سازمان‌ها خصوصی قرار گرفته است. بنابراین، نیروی انتظامی می‌تواند در گزینش خود با استفاده از پرسشنامه و همچنین مصاحبه‌های تخصصی شخصیتی افراد واجد شرایط را استخدام و به کار بگیرد.

از سوی دیگر نیز برای کارکنانی که در حال حاضر مشغول به کار هستند می‌توانند با آموزش دوره‌های مهارتی همچون هوش هیجانی، مدیریت زمان، تصمیم‌گیری و... به بهبود برخی مصداق‌های ویژگی‌های شخصیتی کمک کنند. همچنین سازمان می‌تواند با تجزیه و تحلیل مشاغل که یکی از مهم‌ترین وظایف واحد منابع انسانی است ضمن شناسایی اهداف و وظایف شغل به استخراج دقیق شرایط احراز بپردازد و از این طریق افراد را در انتخاب گروه‌ها کمک کند. از دیگر پیشنهادهایی که می‌توان بر اساس نتایج این پژوهش مطرح کرد آن است که سازمان‌ها می‌توانند با در نظر گرفتن شاخص‌های عملکردی و مقایسه آن بین گروه‌ها به ایجاد انسجام و وحدت میان گروهی اقدام کنند. در واقع، از آنجا که عملیات‌ها به صورت گروهی انجام می‌شود پیشنهاد می‌شود علاوه بر شاخص‌های فردی شاخص‌هایی در سطح گروه‌ها تعیین و بر اساس آن به تشویق گروه‌ها عمل کرد. همچنین می‌توان افرادی را که ویژگی‌های طفره‌روی در شخصیت خود دارند در گروه‌هایی قرار داد که افراد آن، شخصیت متناسب بر اساس پژوهش داشته باشند و باعث شوند فرد رفتاری شبیه به آن‌ها را انجام دهد، زیرا گرچه تغییر شخصیت مشکل، اما امکان‌پذیر است. به پژوهشگران دیگر پیشنهاد می‌شود این پژوهش را در دیگر شهرها و واحدها انجام دهند تا بتوان امکان قیاس بیشتری فراهم آید. همچنین پژوهشگران دیگر می‌توانند با استفاده از گونه‌شناسی یا روش‌های دیگر شخصیت‌شناسی به تحلیل و بررسی رابطه میان سازه‌های این پژوهش بپردازند.

## منابع

- غفاری داراب، محسن. (۱۳۹۳). طفره روی اجتماعی و عدالت سازمانی در پرستاران: مطالعه موردی. فصلنامه دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی. ۴(۱۲)، ۹۵-۱۰۶.



- بذرافشان مقدم، مجتبی و باقرزاده، داوود. (۱۳۸۳). دلایل کارکنان برای طفره رفتن از کار و راه حل های پیشگیری و مقابله با آن. فصلنامه توسعه انسانی پلیس، ۲، ۵۶-۷۲.
- خاکپور، عباس؛ یمنی، محمد و پرداختچی، محمد حسن. (۱۳۸۷). رابطه بین ویژگی های الگوی پنج عاملی شخصیت با دو عملکرد شغلی زمینه ای و وظیفه ای مدیران مدارس راهنمایی. فصلنامه روانشناسی کاربردی ۶(۷)، ۵۶۴-۵۷۹.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۹۱). مبانی رفتار سازمانی (چاپ ۳۳). ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- شیرافکن، علی. (۱۳۹۱). نظریه های شخصیت (چاپ دوم). تهران: پوران پژوهش.
- نعامی، زهرا. (۱۳۷۹). طفره روی. پژوهش های مدیریت راهبردی، ۲۱، ۱۹۱-۲۰۱.
- Chen, F. Zhang, L. Latimer, J. (2014). The impact of anonymity and feedback on social loafing in asynchronous virtual collaboration. *International Journal of Information Management*, 34(5), 652-659.
- Joo, M. H. (2017). Students' group work contribution: Influence of work preference, gender, and individual assessment. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(1), 19-28.
- Hildreth, R. (2015). Strategies for Leaders to Counter Social Loafing Through The Use of Organizational Citizenship Behavior: A Literature Review. 2(1), 65-88.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). *Management of organizational behavior: Utilizing human resources*. Prentice-Hall, Inc. 169-201.
- Meyer, B. Schermuly, C., & Kauffeild, S. (2016). That's not my place: The interacting effects of faultlines, subgroup size, and social competence on social loafing behaviour in work groups. *Europe Journal of Work and Organizational Psychology*. 25(1), 31-49.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behaviour: concepts, applications and controversies*. Prentice-Hall Publishing, New York. 884-890.
- Deimling, G. T., Albitz, C., Monnin, K., Renzhofer Pappada, H. T., Nalepa, E., Boehm, M. L., & Mitchell, C. (2017). Personality and psychological distress among older adult, long-term cancer survivors. *Journal of Psychosocial Oncology*, 35(1), 17-31.
- Thompson, R. B., & Thornton, B. (2014). Gender and Theory of Mind in Preschoolers' Group Effort: Evidence for Timing Differences Behind Children's Earliest Social Loafing. *The Journal of social psychology*, 154(6), 475-479.
- Voyles, E. C., Bailey, S. F., & Durik, A. M. (2015). New pieces of the jigsaw classroom: increasing accountability to reduce social loafing in student group projects. *The New School Psychology Bulletin*, 13(1), 11-20.
- Zhu, M. (2013). Perception of social loafing, conflict, and emotion in the process of group development, 8, 119-138.