

## ارتباط سایش اجتماعی با بهزیستی شغلی کارکنان فدراسیون فوتبال با میانجی‌گری تعارض میان فردی

معصومه بخت‌آ، شهرام نظری<sup>۱</sup>، کامران عیدی پور<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی

۲. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه فرهنگیان تهران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی\*

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۸/۱۲

### چکیده

یکی از رفتارهای منفی سازمانی در حیطه رفتار سازمانی، سایش اجتماعی است که به دلیل میزان مراجعات و تعاملات در سازمان‌های ورزشی، می‌تواند آثار و پیامدهای زیادی داشته باشد. هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر سایش اجتماعی کارکنان بر بهزیستی شغلی، با توجه به نقش میانجی‌گری تعارض میان فردی در فدراسیون فوتبال بود. روش پژوهش، توصیفی و از نوع پیمایشی بود. همه کارکنان فدراسیون فوتبال در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۱۴۵ نفر، جامعه آماری پژوهش بودند. به دلیل کم بودن حجم جامعه، نمونه آماری به صورت کل شمار در نظر گرفته شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استاندارد سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲)، پرسش‌نامه سنجش تعارض کارکنان دوبرین (۱۹۸۵) و پرسش‌نامه پارکر و هایت (۲۰۱۱) که بهزیستی شغلی کارکنان را می‌سنجند، استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام شد. نتایج نشان داد که سایش اجتماعی بر تعارض بین فردی تأثیر مثبتی داشت (۰/۵۷)، تعارض بین فردی بر بهزیستی شغلی تأثیر منفی داشت (۰/۴۸)، سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی تأثیر منفی داشت (۰/۴۲) و تعارض بین فردی با ضریب اثر ۰/۲۷، نقشی میانجی برای تأثیر سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی ایفا می‌کند. پیشنهاد می‌شود که مدیران با شناخت عوامل مؤثر در ایجاد رفتارهای سایشی، این رفتارها را شناسایی کنند و سیاست‌های صحیحی را مانند ایجاد برنامه‌های آموزشی و اخلاقی در مورد سایش اجتماعی، رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین، تقویت جو اخلاقی مبتنی بر اعتماد، توجه به ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری کارکنان برای کنترل این رفتارها و از بین بردن آن‌ها اتخاذ کنند.

**واژگان کلیدی:** روابط مثبت میان فردی، حس شهرت، زندگی شغلی، تعارض سازمانی

## مقدمه

در سال‌های اخیر، توجه به نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منابع بقا و رشد سازمان اهمیت روزافزونی یافته است. به‌طور کلی، ادراکات نیروی انسانی از محیط و شرایط کاری خود، دیدگاه‌ها و نحوه رفتار آنان را در محیط کار شکل می‌دهد و بر زندگی شغلی آن‌ها مؤثر است. عناصری هستند که زندگی شغلی کارکنان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند که عبارت‌اند از: اینکه کارکنان محیط کاری خود را چگونه می‌بینند، از شغل خود چه انتظاراتی دارند، با همکاران و سرپرستان خود چگونه تعامل می‌کنند، برداشت آن‌ها از اقدامات مدیریت چیست و در سطح سازمان چگونه با آن‌ها برخورد می‌شود (جوون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳، ۵۴۳). بهزیستی شغلی، جدیدترین سازه موجود در عرصه روان‌شناسی سازمانی و رفتار سازمانی مثبت‌گرا است و تاکنون به‌صورت نبود تجارب منفی همچون اضطراب، فشار روانی و فرسودگی شغل، وجود احساسات و تجارب عاطفی و هیجانی خوشایند و نیز شادکامی در محل کار تعریف شده است (هیفر و جانل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳، ۳۶۰). افزون‌براین، بهزیستی شغلی در قالب نبود تجارب منفی همچون اضطراب، فشار روانی و فرسودگی شغلی در افراد تعریف شده است (دنا و گریفین<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹، ۳۷۴). به اعتقاد پارکر و هیت<sup>۴</sup> (۲۰۱۱)، سازه بهزیستی شغلی ساختاری چندبعدی است که متشکل از چهار بعد رضایت شغلی، احترام سازمان به کارکنان، توجه سرپرست و تداخل کار با زندگی شخصی است. بعد رضایت شغلی به معنای این است که شغل یک فرد چقدر در او احساس رضایت، ارزشمندی و معناداری به‌وجود می‌آورد و این شغل تا چه میزان می‌تواند توانایی‌های شخص را توسعه و ارتقا دهد. احترام سازمان به کارکنان به این معنا است که افراد بالادست سازمان به چه میزان قابل اعتماد هستند و تا چه اندازه به ارزش‌های اخلاقی احترام می‌گذارند و همچنین، کارکنان تا چه اندازه به ارزش‌های سازمان باور و اعتقاد دارند. توجه سرپرست بیانگر میزان تمایل وی در گوش‌دادن به صحبت‌های زیردست، کمک‌کردن به وی در انجام وظایف کاری و نیز نشان‌دادن احساس همدردی است. تداخل کار در زندگی شخصی به معنای تصور فرد در ارتباط با این موضوع است که تا چه اندازه، کار زندگی شخصی او را مختل کرده است.

چگونگی تعامل افراد در محیط کار، علاوه بر اثرهای مستقیم آن بر سازمان، می‌تواند اثرهای عمیقی نیز بر کارکنان آن سازمان داشته باشند، اگرچه این آثار معمولاً به‌صورت مستقیم قابل‌اندازه‌گیری نیستند، در بلندمدت می‌تواند تمامی جنبه‌های سازمان از جمله بهره‌وری، کارایی، بهینگی منابع و غیره را در برگیرد. توجه به جنبه منفی روابط میان‌فردی و تعاملات نامناسب اجتماعی بین افراد نیز

- 
1. Jaewon
  2. Hepburn. & Janelle
  3. Danna & Griffin
  4. Parker & Hyett

از همین جهت دارای اهمیت است (لینستد، مارشال و گریفین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴، ۳۲). روابط میان فردی و تعاملات اجتماعی یکی از ابعاد رفتار سازمانی هستند که از عوامل مهم اجرای مناسب وظایف اصلی سازمان، پیشبرد اهداف استراتژیک آن و نحوه برخورد سازمان با محیط خارجی محسوب می‌شوند؛ اما برعکس، سایر عواملی چون نگرش‌های مرتبط با شغل، سیستم‌های جبران خدمات و سایر جنبه‌های رفتاری کارکنان که محققان حوزه رفتار سازمانی توجه زیادی به آن‌ها کرده‌اند، مورد غفلت قرار گرفته‌اند (فرگوسن و باری<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱، ۹۳).

در بسیاری از سازمان‌ها، تعارض میان فردی به‌عنوان یکی از پیامدهای روابط میان فردی کارکنان مسئله‌ای جدی است. کوهن، تعارض در سازمان را درهم‌شکستن همکاری یا تهدیدی برای آن به حساب می‌آورد و معتقد است که بروز تضاد در سازمان‌ها طبیعی است و نیز انتظار می‌رود که در روابط انسان‌ها با یکدیگر وجود داشته باشد (نکویی‌مقدم و پیرمرادی بوزنجانی، ۱۳۸۶، ۲). شاید در همه جا این پدیده چنان قدرتی نداشته باشد که موجب انحلال سازمان گردد؛ اما، تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمان اثرهای ناخوشایندی بگذارد یا شرایطی را به وجود آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهد. در محیط کار، افراد ممکن است با تعارض‌هایی در پنج سطح درون فردی، میان فردی، درون گروهی، میان گروهی و میان سازمانی روبه‌رو شوند (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. وجود تعارض مخرب در میان کارکنان می‌تواند اثرهای بدی در زندگی شغلی کارکنان داشته باشد. تعارض می‌تواند باعث کاهش رضایت شغلی، افزایش ترک خدمت و عملکرد پایین شود؛ بنابراین، با توجه به اثرهای مخرب تضاد فردی، شناسایی عواملی که باعث بروز این نوع رفتارها می‌شوند، اهمیت دارد. یکی از این عوامل، سایش اجتماعی کارکنان و پرخاشگری آن‌ها است که سبب افزایش تعارض می‌شوند (کیحر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳، ۲۰۲). از آنجاکه رفتار سایشی در محیطی اجتماعی؛ یعنی، سازمان، اتفاق می‌افتد و اجتماع از افرادی تشکیل شده است که خواسته یا ناخواسته تعارضاتی یا عدم توافقاتی بین آن‌ها وجود دارد، در رفتار سایشی اجتماعی توجه به تعارضات بین فردی را نباید نادیده گرفت (ساهین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹، ۶۳). مایر، سمر و هاپفیلد<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) معتقد هستند که وجود نگرش منفی کارکنان نسبت به محیط کاری خود منجر به بروز احساسات و عواطف منفی می‌شود که این احساسات منفی می‌توانند

- 
1. Linstead, Marechal & Griffin
  2. Ferguson & Barry
  3. Kehr
  4. Sahin
  5. Meier, Semmer & Hupfeld

در مبادلات اجتماعی افراد در محیط کار نیز دخالت کنند. تعاملات اجتماعی منفی به نیاز بنیادی افراد در تعلق داشتن به یک گروه و حفظ روابط بین فردی مثبت و مطلوب آسیب می‌رساند. این افراد در محیط کاری خود احساس تنهایی می‌کنند و ممکن است نسبت به شغلشان احساس رضایت و خشنودی نداشته باشند. در چنین مواردی، نگرش‌های شغلی افراد و رفتارشان در محیط کار تغییر می‌کند و افراد دچار سایش اجتماعی می‌شوند. در واقع، عواقب شدید سایش اجتماعی بر فرد و روابط بین فردی، بسیار آشکارتر از زمانی است که فرد از لحاظ جسمی مورد آزار و اذیت قرار می‌گیرد (رینالدز، سلتمن و هلگسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹، ۱۶۰۳). پژوهش‌های انجام شده نشان داده‌اند که این آسیب‌ها و صدمات می‌توانند به سلامت روانی و بهزیستی کارکنان لطمه بزنند و تمایل به ترک شغل را در آنان افزایش دهد (کولی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰، ۳۸۲؛ نیکولای، لاتسو و گیتون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴، ۲۴).

سایش اجتماعی، یکی از دستاوردهای منفی زندگی اجتماعی است که هزینه‌های سنگینی برای سازمان‌ها و جامعه دارد. تعریف وینکور و همکاران وی از سایش اجتماعی عبارت است از احساسات و هیجانات منفی مانند خشم و بی‌علاقگی که به سمت یک فرد خاص نشانه‌گیری و هدایت می‌شوند، ارزیابی منفی نگرش‌ها، فعالیت‌ها و تلاش‌های آن فرد و نیز بروز سایر رفتارهای عمدی و ارادی از سوی سرپرست و همکاران وی که توانمندی‌های او را برای رسیدن به اهداف شغلی‌اش مختل می‌کنند (درانگ و تای<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵، ۱۴). این توانایی‌ها مواردی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، اعتبار و محبوبیت در سازمان هستند (دافی، گنستر و پگون<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶، ۱۱۱). سایش اجتماعی عبارت است از ادراک فرد از اینکه مورد توجه و علاقه دیگران نیست و در هر مکان و زمان امکان دارد که اطرافیان با هر عمل و سخنی اعتبار و آبروی وی را به‌سخره بگیرند؛ بنابراین، به‌طور مداوم با آن‌ها تعارض و تنش دارد و شاید نوع شدیدی از عدم توافق و تطابق بین آن‌ها به‌وجود آید. سایش اجتماعی، نقطه مقابل حمایت اجتماعی است و طبق تعریف، حمایت اجتماعی مفهومی است که به دامنه ارتباطات متقابل بین فردی توجه دارد؛ بنابراین، هرچه میزان سایش اجتماعی بیشتر باشد، میزان تعارضی که فرد با آن مواجه می‌شود، بیشتر است؛ براین اساس، در هر صورت، حمایت اجتماعی ضعیف یا سایش اجتماعی تأثیر منفی بر کارکنان، خانواده، دوستان و اطرافیان آن‌ها و به‌طور کلی، تأثیر منفی بر جامعه دارد و می‌تواند کیفیت زندگی کارکنان را در محل کار کاهش دهد و با گذشت زمان می‌تواند منجر به افزایش مشکلاتی در سازمان شود. دانشمندان

- 
1. Reynolds, Seltman & Helgeson
  2. Cole, Bernerth, Walter & Holt
  3. Nikolaou, Latsou & Geitona
  4. Dar Ong & Tay
  5. Duffy, Ganster & Pagon

این حوزه، پیامدهای این رفتارها بر کارکنان را به سه دسته تقسیم کرده‌اند (فلوگر و کروپانزانو، ۱۹۹۸، ۲۶):

۱- پیامدهای نگرشی؛ شامل مواردی چون عدم رضایتمندی، تعهد پایین، درگیری شغلی پایین و فقدان اعتماد میان افراد است؛

۲- پیامدهای سلامت و بهزیستی؛ شامل فشار روحی، تنیدگی و افسردگی است؛

۳- پیامدهای رفتاری؛ شامل رفتارهای انحرافی مانند خشونت و خراب‌کاری، غیبت، وقفه در کار و کندکاری ارادی و رفتارهای غیرشهروندی است.

در محیط کار، رفتارهای سایشی تأثیرات و پیامدهای منفی بر سازمان‌ها و افراد دارد که این رفتارهای سایشی، ازجمله باعث رضایت شغلی کمتر و رفتارهای کاری غیرسازنده بیشتر می‌شوند (دافی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲، ۳۵۸).

به‌طورکلی، پژوهش‌های مختلفی در زمینه تأثیر سایش اجتماعی بر سازمان‌ها انجام شده‌اند. نتایج پژوهش دارانگ و تای (۲۰۱۵) نشان داد که رفتارهای سایشی برای ایجاد اعتماد در بین کارکنان و رفتارهای کاری بهتر در محیط کار بسیار اهمیت دارد. یکی از رفتارهای کاری در محیط سازمانی، وجود تعارض بین فردی و داشتن زندگی شغلی مناسب است. رینالدز و همکاران (۲۰۰۹) و شجاعی باغینی و بهشتی‌فر (۱۳۹۲) به تأثیر سایش اجتماعی بر تعارض اشاره کرده‌اند. نتایج مطالعه رینالدز و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که بین سایش اجتماعی و تعارض فردی کارکنان رابطه مثبت وجود داشت. در پژوهشی، شجاعی باغینی و بهشتی‌فر (۱۳۹۲) به این نتیجه رسیدند که بین سایش مستقیم توسط همکار و میزان تعارض فردی رابطه معکوس وجود دارد؛ اما بین سایش کلامی و فیزیکی توسط همکار و میزان تعارض فردی رابطه مستقیم وجود دارد. در مطالعات اسکات و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) و نیز کعبامیر و نعامی (۱۳۹۵)، به تأثیر رفتارهای سایش اجتماعی بر زندگی شغلی افراد اشاره شده است. اسکات و همکاران (۲۰۱۵) در زمینه تضاد کار و زندگی و رفتار سایش اجتماعی به مطالعه پرداختند که در این پژوهش، تضاد کار و زندگی به‌طور مؤثری با رفتارهای سایشی مرتبط بود. براساس پژوهش کعبامیر و نعامی (۱۳۹۵)، مدیران می‌توانند با فراهم آوردن فرصت کنترل بر شغل و افزایش توانمندی در انجام شغل، زمینه را برای کاهش سایش اجتماعی و افزایش وفاداری سازمانی و بهزیستی شغلی کارکنان فراهم آورند.

سازمان‌های ورزشی و به‌ویژه فدراسیون فوتبال ازجمله سازمان‌هایی هستند که به نیروی انسانی شایسته و بانشاط نیازمندند. به‌دلیل ماهیت ورزش و رسالتی که برعهده فدراسیون فوتبال است، در

1. Floger & Cropanzano

2. Duffy, Kristen, Scott Jason, Shaw Bennet & Tepper Karl

3. Scott, Ingram, Zagenczyk & Mindy

این سازمان وجود روابط صمیمی بین کارکنان و کاهش تعارضات بین آنها اهمیت بسزایی دارد و وجود شرایط مناسب شغلی می‌تواند بر بهره‌وری و عملکرد مثبت آنها مؤثر باشد. شناخت سایش اجتماعی و آگاهی از تأثیراتی که می‌تواند بر کارکنان سازمان داشته باشد، به مدیران ارشد و مدیران منابع انسانی فدراسیون فوتبال کمک می‌کند تا راه‌حل‌های مناسبی برای کاهش این پدیده، از جمله فراهم کردن محیط کاری مناسب و ایجاد تعاملات مثبت اجتماعی اتخاذ کنند. با توجه به اینکه سلامت و بهزیستی کارکنان و تعهد آنها در قبال کارشان و مدیریت می‌تواند بر کیفیت زندگی، خشنودی شغلی و عملکرد شغلی تأثیرگذار باشد، لزوم توجه به این مسئله در میان کارکنان فدراسیون فوتبال لازم و ضروری است. بررسی مبانی نظری پژوهش نشان می‌دهد که رفتار سایش اجتماعی در سطح سازمان ممکن است منجر به ایجاد تعارضات بین افراد شود و بر زندگی شغلی آنها تأثیرگذار باشد. در این زمینه، پژوهش‌هایی به صورت پراکنده انجام شده‌اند؛ اما، به نظر می‌رسد که در کشورمان، به صورت منسجم پژوهش زیادی در این زمینه و به ویژه در سطح سازمان‌های ورزشی و با تمرکز بر فدراسیون فوتبال انجام نشده‌اند؛ بنابراین، هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیر سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی کارکنان فدراسیون فوتبال با میانجی‌گری تعارض بین‌فردی است. سؤال اصلی پژوهش این است که سایش اجتماعی چه تأثیری بر تعارض بین‌فردی و بهزیستی شغلی کارکنان فدراسیون فوتبال دارد؟ و آیا تعارض بین‌فردی این رابطه را میانجی‌گری می‌کند؟

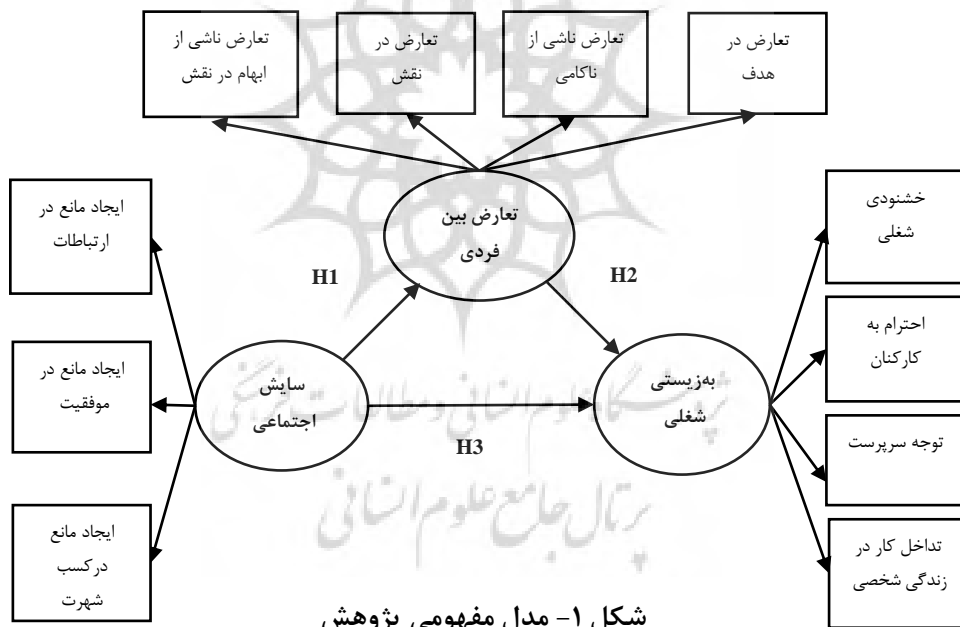
### روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی است و از لحاظ هدف، پژوهش کاربردی است که به شکل میدانی انجام شده است. همه کارکنان فدراسیون فوتبال شامل کارکنان ساختمان مرکزی، ساختمان سازمان لیگ و آکادمی فدراسیون، جامعه آماری بودند که با مراجعه به فدراسیون فوتبال و آمار دریافت‌شده از این فدراسیون، تعداد آنها ۱۴۵ نفر در سال ۱۳۹۵ اعلام شد. به دلیل کمبود حجم جامعه، نمونه آماری به صورت کل‌شمار در نظر گرفته شدند؛ به طوری که، از ۱۴۵ پرسش‌نامه طراحی‌شده، در نهایت ۱۴۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شدند و بررسی گردیدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استاندارد به این شرح، استفاده شده است: پرسش‌نامه اول، مربوط به سایش اجتماعی است که توسط دافی، گنستر و پگون<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) با ۱۳ سؤال ساخته شده است؛ پرسش‌نامه دوم؛ یعنی، سنجش تعارض کارکنان، متعلق به دوبرین<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) است که ۲۰ سؤال دارد و پرسش‌نامه سوم، متعلق به پارکر و هایت (۲۰۱۱) است که بهزیستی شغلی کارکنان را می‌سنجد و

<sup>1</sup> Duffy, Ganster & Pagon

<sup>2</sup> Dobrin

شامل ۳۱ سؤال است. مقیاس اندازه‌گیری این پرسش‌نامه‌ها طیف پنج گزینه‌ای لیکرت بود. در مطالعه دافی و همکاران (۲۰۱۲)، پایایی پرسش‌نامه سایش اجتماعی با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳، در پژوهش پارکر و هایت (۲۰۱۱)، پایایی پرسش‌نامه بهزیستی شغلی با روش همبستگی آزمایی-باز آزمایی ۰/۹۱ و در مطالعه وسک<sup>۱</sup> (۲۰۰۷)، پایایی پرسش‌نامه تعارض با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش شده است. در مطالعه حاضر، روایی محتوایی و صوری پرسش‌نامه‌ها به تأیید ۸ نفر از متخصصان و خبرگان مدیریت ورزشی رسید و پایایی (اعتبار) آن توسط محقق و از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۹ و ۰/۸۷ تعیین شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل<sup>۲</sup> نسخه ۸/۷ با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی انجام شد و در راستای تحلیل‌های تکمیلی، برای مدل‌سازی روابط علی از معادلات ساختاری استفاده شد و مدل موردنظر به صورت شکل شماره یک ارائه شد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

1. Wesek  
2. Lisrel

## نتایج

ابتدا در قسمت اطلاعات جمعیت‌شناختی، یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد که از لحاظ جنسیت، تعداد زنان ۲۰ نفر و تعداد مردان ۱۲۰ نفر بودند. تعداد افراد دارای مدرک کارشناسی و پایین‌تر از آن، ۱۰۵ نفر و افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر، ۳۵ نفر بودند. تعداد ۱۰۴ نفر از نمونه پژوهش دارای مدرک تحصیلی در رشته تربیت‌بدنی و ۳۶ نفر نیز در رشته‌هایی به غیر از رشته تربیت بدنی دارای مدرک تحصیلی بودند.

در جدول شماره یک، شاخص‌های توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است. با توجه به همبستگی‌های جدول شماره یک، ارتباط بین متغیرها معنادار است و از آنجاکه در تحلیل یافته‌ها، شرط اساسی برای استفاده از مدل معادلات ساختاری وجود همبستگی بین متغیرها است، در مدل الگوی ارتباطی مورد تحلیل قرار گرفت.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱- سایش اجتماعی	۴/۲۶	۰/۴۸	-	۰/۴۵	۰/۶۱
۲- تعارض بین فردی	۳/۶۲	۰/۵۴	-	-	۰/۶۷
۳- بهزیستی شغلی	۴/۱۲	۰/۴۹	-	-	-

\*\*۰/۰۵ <math>P</math>

همچنین، برای اطمینان از نرمال بودن داده‌ها، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره دو نشان داده شده است: با توجه به نتایج جدول شماره دو، سطح معناداری متغیرهای پژوهش بزرگ‌تر از (۰/۰۵) است؛ بنابراین، می‌توان گفت که توزیع مشاهدات نرمال است.

جدول ۲- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تعیین توزیع نرمال داده‌های پژوهش

متغیر	سایش اجتماعی	تعارض بین فردی	بهزیستی شغلی
مقدار Z	۰/۸۲۱	۰/۸۷۹	۰/۹۸۳
معناداری	۰/۵۱۰	۰/۴۲۲	۰/۲۸۸
تعداد نمونه	۱۴۰	۱۴۰	۱۴۰



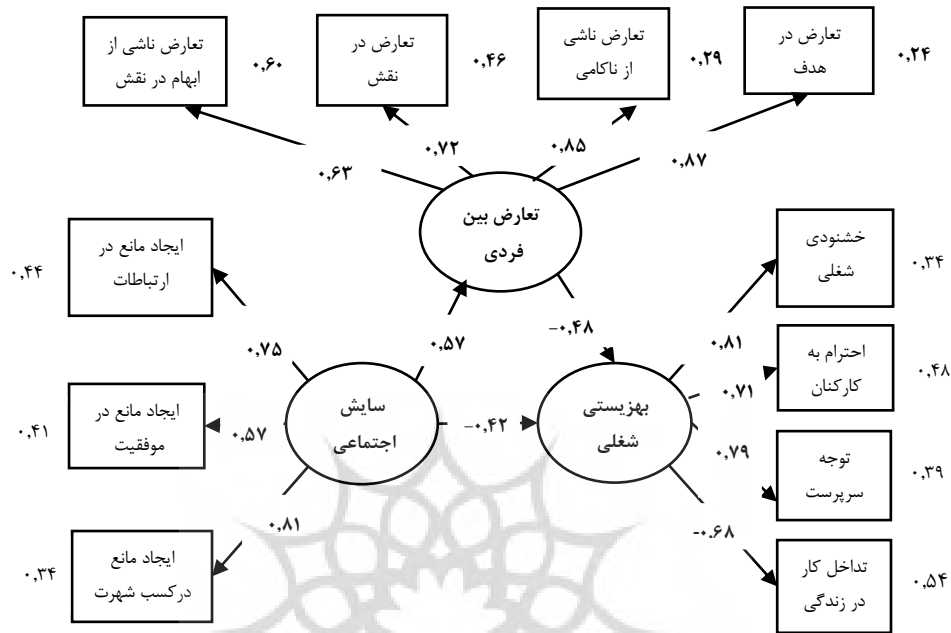
در پژوهش حاضر، برای بررسی برازش مدل، از معیارهای برازشی که در مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارند، استفاده شد. حد مطلوب شاخص‌های مطلق عبارت است از: نسبت کای دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش<sup>۱</sup> و شاخص نیکویی برازش انطباقی<sup>۲</sup>. شاخص‌های تطبیقی عبارت‌اند از: شاخص برازش هنجاری<sup>۳</sup>، شاخص تناسب تطبیقی<sup>۴</sup> و شاخص برازش فزاینده<sup>۵</sup>. شاخص‌های مقتصد عبارت‌اند از: شاخص برازش مقتصد هنجار شده<sup>۶</sup> بیشتر از ۰/۹۰ و جذر برآورد واریانس خطای تقریب<sup>۷</sup> کمتر از ۰/۱ (باربارا و ویلیام<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵، ۲۲۷). در جدول شماره سه، مقادیر این شاخص‌ها نشان داده شده است. با توجه به اطلاعات جدول شماره سه می‌توان دریافت که مدل از برازش خوبی برخوردار است. به عبارت دیگر، داده‌های حاصل از مطالعه حاضر، مدل نظری پژوهش را حمایت و تأیید می‌کنند.

جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل

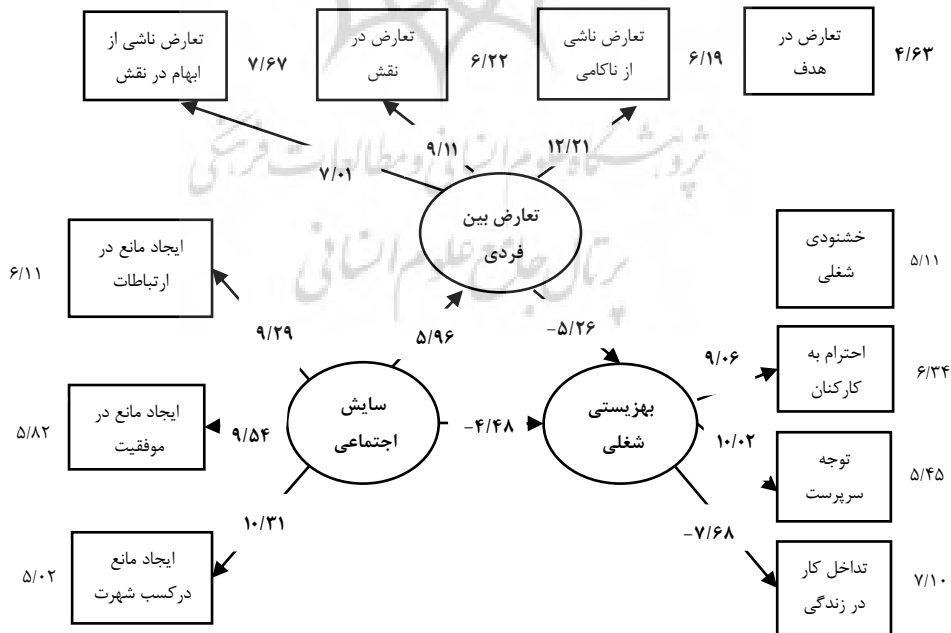
شاخص‌ها / مدل‌ها	برآورد	دامنه مورد قبول	نتیجه
شاخص‌های نیکویی برازش	۰/۹۳	> ۰/۹۰	مطلوب
مطلق نیکویی برازش انطباقی	۰/۹۳	> ۰/۹۰	مطلوب
کای دو به درجه آزادی	۱/۴۱	< ۳	مطلوب
برازش هنجاری	۰/۹۵	> ۰/۹۰	مطلوب
تناسب تطبیقی	۰/۹۷	> ۰/۹۰	مطلوب
برازش فزاینده	۰/۹۱	> ۰/۹۰	مطلوب
جذر برآورد خطای تقریب	۰/۰۵۷	< ۰/۱	مطلوب
برازش مقتصد هنجار شده	۰/۹۰	> ۰/۹۰	مطلوب

در شکل شماره دو، مدل‌سازی معادلات ساختاری برای متغیرها و فرضیه‌های پژوهش نشان داده شده است.

1. Goodness of Fit Index
2. Adjusted Goodness of Fit Indexes
3. Norm Fit Index
4. Comparative Fit Index
5. Incremental Fit Index
6. Parsimonious Normed Fit Index
7. Root Mean Square Error of Approximation
8. Barbara & William



شکل ۲- مدل مفهومی پژوهش در حالت استاندارد



شکل ۳- مدل مفهومی پژوهش در حالت معناداری

پس از بررسی و تأیید الگو برای آزمون معناداری فرضیه‌ها، از دو شاخص ضریب تأثیر و مقدار آماره ارزش تی استفاده شد که مقدار سطح معناداری ارزش تی نباید از  $+1/96$  تا  $-1/96$  باشد. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل مدل، به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است که نتایج آن در جدول شماره چهار مشاهده می‌شود.

براساس نتایج جدول شماره چهار، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که سایش اجتماعی تأثیر مثبتی بر تعارض بین فردی دارد. همچنین، می‌توان ادعا کرد که تعارض بین فردی بر بهزیستی شغلی تأثیر منفی دارد، سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی تأثیر منفی دارد و تعارض بین فردی با ضریب اثر ۰/۲۷- درصد، برای تأثیر سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی، نقش میانجی ایفا می‌کند.

جدول ۴- نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری پژوهش

نتیجه	ارزش تی	ضریب تأثیر	فرضیه‌های پژوهش
تأیید فرضیه	۵/۹۶	۰/۵۷	سایش اجتماعی بر تعارض بین فردی تأثیر دارد.
تأیید فرضیه	-۵/۲۶	-۰/۴۸	تعارض بین فردی بر بهزیستی شغلی تأثیر دارد.
تأیید فرضیه	-۴/۴۸	-۰/۴۲	سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی تأثیر دارد.
تأیید فرضیه	-	-۰/۲۷	تعارض بین فردی نقش میانجی در رابطه بین سایش اجتماعی و بهزیستی شغلی دارد.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که سایش اجتماعی با ضریب اثر ۰/۵۷، بر تعارض بین فردی مؤثر است و تعارض بین فردی نیز با ضریب اثر ۰/۴۸-، بر بهزیستی شغلی کارکنان مؤثر است. در مجموع، این یافته نشان‌دهنده تأثیر غیرمستقیم سایش اجتماعی بر بهزیستی شغلی کارکنان است که میزان این اثر غیرمستقیم ۰/۲۷- است؛ بدین معنی که تعارض میان فردی، به صورت مثبت رابطه بین سایش اجتماعی و بهزیستی شغلی کارکنان را میانجی‌گری می‌کند؛ بدین صورت که وجود رفتار سایشی موجب افزایش تعارض میان فردی می‌شود و افزایش تعارض میان فردی نیز موجب کاهش بهزیستی شغلی کارکنان می‌شود. براساس نتایج دیگر پژوهش، رفتار سایش اجتماعی، به صورت مستقیم و منفی بر بهزیستی اجتماعی کارکنان مؤثر است و در واقع، وجود این رفتار در سطح سازمان به صورت مستقیم می‌تواند منجر به کاهش بهزیستی شغلی کارکنان شود. در این زمینه، نتایج پژوهش درانگ و تای (۲۰۱۵) نشان داد که کنترل رفتارهای سایشی در محیط کار، با هدف ایجاد اعتماد بین کارکنان و کاهش تعارضات بین آنها بسیار اهمیت دارد. همچنین، نتایج مطالعه رینالدز همکاران (۲۰۰۹) که نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت بین سایش اجتماعی و تعارض فردی کارکنان بود، با

نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. افزون‌براین، نتایج پژوهش کعبامیر و نعیمی (۱۳۹۵)، که با کاهش سایش اجتماعی، وفاداری سازمانی و بهزیستی شغلی کارکنان افزایش می‌یابد، هم‌راستا با نتایج مطالعه حاضر است.

در تحلیل این بخش از یافته‌های پژوهش می‌توان گفت که وضعیت مطلوب سازمانی هنگامی میسر است که سازمان‌ها توسط کارکنان خودشکوفه، همراه با عوامل تقویت‌کننده‌ای که خودشکوفایی را در همه سطوح سازمانی توسعه دهند، اداره شوند. سایش اجتماعی سازمانی عبارت است از همه رفتارهای منفی و تحلیل‌برنده‌ای که در طول زمان کاری، از سوی تعامل‌کنندگان با فرد بر وی وارد می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌هایی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، بهداشت روانی، اعتبار و محبوبیت در سازمان می‌شود. سایش اجتماعی مربوط به رفتارهایی در ارتباط با روابط کاری است که در منطق کاری و بیرون منطق کاری شکل می‌گیرند و تلاش می‌کنند که در روابط درون فردی مثبت، موفقیت کاری یا به دست آوردن شهرت و خوش‌نامی، مانع از پیشرفت در کار شوند که این مسئله در نهایت، باعث افزایش تعارضات میان کارکنان سازمان می‌شود و بهزیستی شغلی آن‌ها را کاهش می‌دهد (دافی و همکاران، ۲۰۰۶). دافی و همکاران (۲۰۰۲) معتقد هستند که وقتی افراد توسط سرپرست یا همکارشان موردسایش اجتماعی قرار می‌گیرند، در ذهن آن‌ها، تفکر مقایسه‌ای که اندیشه‌های ضد واقعی شناخته می‌شود، شکل می‌گیرد. آن‌ها آن چیزی را که واقعاً اتفاق افتاده است با آن چیزی که باید اتفاق می‌افتاده یا آن‌ها دوست داشته‌اند که روی دهد، مقایسه می‌کنند که هر اندازه رفتارهای سایشی شدیدتر باشند، باعث ایجاد ذهنیت منفی بیشتر در کارکنان می‌شود و تعارضات بین آن‌ها را شدت می‌بخشد. رینالدز و همکاران (۲۰۰۹) نیز معتقد است که عواقب شدید سایش اجتماعی بر روابط بین فردی و تعارضات بین آن‌ها بسیار آشکارتر از زمانی است که فرد از لحاظ جسمی موردآزار و اذیت قرار گیرد. افزون‌براین، براساس دیدگاه مایر و همکاران (۲۰۰۹)، نگرش منفی کارکنان نسبت به محیط کاری خود منجر به بروز احساسات و عواطف منفی می‌شود که احساسات منفی می‌توانند در مبادلات اجتماعی افراد در محیط کار نیز دخالت کنند. در چنین مواردی، نگرش‌های منفی شغلی افراد منجر به این می‌شود که رفتارشان در محیط کار تغییر کند و دچار سایش اجتماعی شوند که براساس نظر کولی و همکاران (۲۰۱۰)، این آسیب‌ها و صدمات می‌توانند به سلامت روانی و بهزیستی شغلی کارکنان لطمه بزنند. به اعتقاد پارکر و هیت (۲۰۱۱)، سازه بهزیستی شغلی دارای یک ساختار چندبعدی و متشکل از چهار بعد رضایت شغلی، احترام سازمان به کارکنان، توجه سرپرست و تداخل کار با زندگی شخصی است. متناسب با نظر فلوگر و کروپانزانو (۱۹۹۸)، یکی از پیامدهای نگرشی سایش اجتماعی، عدم رضایتمندی افراد است. علاوه‌براین، دافی و همکاران (۲۰۰۶) معتقد هستند که

رفتارهای سایشی منجر به کاهش اعتبار، احترام و محبوبیت کارکنان در سازمان می‌شوند و میزان توجه مدیران به کارکنان را کاهش می‌دهند.

به‌طور کلی می‌توان گفت که یکی از عارضه‌های منفی سازمانی که ناشی از وجود تعاملات مستمر و اجباری سازمانی است، مفهومی به نام سایش اجتماعی سازمانی است که در این پژوهش، به بررسی تأثیر آن بر تعارض میان فردی و بهزیستی شغلی کارکنان فدراسیون فوتبال پرداخته شد. براساس نتایج پژوهش، سایش اجتماعی تأثیر زیادی بر افزایش تعارض میان فردی و کاهش بهزیستی شغلی کارکنان داشت. در تحلیل این یافته‌ها می‌توان گفت که سایش اجتماعی شامل رفتارهایی است که تلاش می‌کنند در روابط درون فردی مثبت، موفقیت کاری یا به‌دست آوردن شهرت و خوش‌نامی مانع از پیشرفت کارکنان شوند. در واقع، سایش اجتماعی سازمانی همه رفتارهای منفی و تحلیل‌برنده‌ای است که در طول زمان کاری از سوی تعامل‌کنندگان با فرد بر وی وارد می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌ها و تحلیل‌روندگی شخص می‌شود. وجود چنین رفتارهایی در سطح سازمان ممکن است از سوی فرد موردسایش این‌گونه تصور شود که فرد دارای سایش، انگیزه بد و نابهنجاری دارد و در نتیجه، افراد موردسایش خود را قربانی به‌شمار می‌آورند و با واکنش منفی برخورد می‌کنند؛ بنابراین، براساس نتایج این پژوهش، تداوم رفتارهای سایشی در سازمان می‌تواند تأثیر منفی بر بهزیستی شغلی کارکنان داشته باشد و به‌صورت مستقیم آن را کاهش دهد. افزون‌براین، این‌گونه رفتارهای سایشی با کارکنان خود را به‌صورت تعارض در میان کارکنان سازمان نشان می‌دهند و منجر به ایجاد تنش بین آن‌ها می‌شود که در نهایت، به‌صورت غیرمستقیم بر بهزیستی شغلی آن‌ها تأثیر منفی دارد؛ بنابراین، این پیامدها می‌توانند موجب روابط و تعامل نابهنجار کارکنان با عوامل داخلی و خارجی سازمان مانند مدیران، سایر همکاران، مشتریان و ارباب‌رجوع شوند و به بروز حوادث و سوانح شغلی منجر شوند و در نهایت، بهره‌وری فردی و سازمانی را کاهش دهند. تبعات چنین رفتارهایی در محیط کاری سبب می‌شود که بسیاری از کارکنان انگیزه کارکردن خود را از دست دهند، به‌حاشیه رانده شوند و به‌جای‌اینکه بر کار خود متمرکز شوند، بیشتر نگران مقابله با این رفتارهای ناسالم باشند. رفتارهایی که فشارهای عصبی شدیدی بر افراد تحمیل می‌کنند، منجر به کاهش کارایی آن‌ها می‌شوند. در فدراسیون فوتبال، این مسئله به‌دلیل مراجعات و تعاملات زیاد می‌تواند آثار و پیامدهای بیشتری داشته باشد. در این فدراسیون، کارکنان نقش اساسی در بهبود عملکرد سازمانشان دارند و به‌دلیل اهمیت فوتبال در سطح جامعه، میزان تعامل کارکنان با افراد جامعه زیاد است و عملکرد کارکنان می‌تواند تأثیر قابل‌توجهی بر عملکرد و موفقیت این رشته ورزشی داشته باشد. سایش می‌تواند منجر به واکنش‌های اجتماعی و واکنش‌های ضداجتماعی ناشی از بدرفتاری‌های محیط کاری شود. با توجه به تعاملات زیاد کارکنان فدراسیون فوتبال با مدیران و

همکاران به‌عنوان تعامل‌کنندگان درونی، و با ورزشکاران و افراد جامعه به‌عنوان تعامل‌کنندگان برونی و مشتریان ویژه و معمولی، آن‌ها؛ یعنی، کارکنان فدراسیون فوتبال، امکان تحلیل‌رفتن و سایش اجتماعی بیشتری دارند؛ بنابراین، مسئولان و مدیران باید توجه زیادی به رفتارهای سایشی در سطح سازمان داشته باشند و با نگاه ویژه به این مسئله، مانع از ایجاد سایش اجتماعی کارکنان خود شوند و از ایجاد تعارض بین آن‌ها و کاهش میزان بهزیستی شغلی کارکنان جلوگیری کنند؛ بنابراین، براساس نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر برای استفاده رؤسای فدراسیون فوتبال ارائه می‌شود:

۱- براساس نتایج مطالعه حاضر، وجود رفتارهای سایشی در سطح سازمان منجر به بروز تعارض بین کارکنان می‌شوند و بهزیستی شغلی آن‌ها را کاهش می‌دهند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که مدیران فدراسیون فوتبال توجه ویژه‌ای به این رفتارها داشته باشند و با کنترل رفتارهای سایشی در سطح سازمان، مانع از بروز کشمکش و تعارض بین کارکنان شوند. در این زمینه، مدیران می‌توانند از طریق رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین با هدف ایجاد تعهد، وفاداری و کاهش رفتارهای تلافی‌جویانه، نسبت به کنترل رفتار سایشی اقدام کنند. همچنین، القای حس وظیفه‌شناسی به کارکنان در کاهش اثرپذیری نگرش آن‌ها هنگامی که در معرض رفتارهای سایشی قرار می‌گیرند، می‌تواند نقش مؤثری داشته باشد؛

۲- پیشنهاد می‌شود که با شناخت عوامل مؤثر بر ایجاد رفتارهای سایشی، رؤسای فدراسیون فوتبال این رفتارها را شناسایی کنند و سیاست‌های صحیحی برای کنترل و از بین بردن آن‌ها اتخاذ کنند و از بروز این رفتارها در سازمان خود جلوگیری کنند. اصلاح سیستم‌های جبران خدمت و پاداش‌ها و تنبیهات، رعایت اصول اخلاقی در پرداخت‌ها، تقویت جو اخلاقی مبتنی بر اعتماد و توجه به ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری کارکنان هنگام گزینش، از جمله سیاست‌هایی هستند که مدیران می‌توانند در این زمینه به کار برند؛

۳- پیشنهاد می‌شود که مدیران این سازمان‌ها با شناخت بافت اجتماعی سازمان و تغییر عادات افراد از طریق رعایت ارزش‌ها و تغییر نگرش‌ها، به رویارویی با رفتار سایش اجتماعی در سازمان بپردازند؛

۴- پیشنهاد می‌شود که مدیران با اداره اثربخش رفتارهای سایشی در سازمان، ادراک کارکنان را از وجود این‌گونه رفتارها کاهش دهند و اثرات منفی آن را در ایجاد تعارضات بین کارکنان به حداقل برسانند. در این زمینه، در صورت بروز مشکل، مدیران می‌توانند از برنامه‌های مشاوره‌ای استفاده کنند و برنامه‌های آموزشی و اخلاقی درمورد سایش اجتماعی، آثار و پیامدهای آن و هدایت کارکنان در رابطه با بروز احساسات برگزار کنند؛

۵- پیشنهاد می‌شود که مدیران این فدراسیون، روابط صمیمی بین کارکنان را تشویق کنند و ایجاد تعامل سازنده بین کارکنان را تقویت کنند تا مانع از بروز تعارضات بین آن‌ها شوند. در پایان، لازم است به محدودیت‌های پژوهش اشاره شود. به‌طور کلی، پژوهشگران در انجام این پژوهش با محدودیت‌هایی مواجه بودند. برخی از این محدودیت‌ها در کنترل پژوهشگران بودند و تا حد امکان از میزان آن‌ها کاسته شد. مهم‌ترین محدودیتی که پژوهشگران با آن مواجه بودند، پاسخ‌دادن به سؤال‌های پرسش‌نامه بود. برخی از کارکنان ترس از تکمیل کردن پرسش‌نامه‌ها داشتند که این مورد با بی‌نام کردن پرسش‌نامه‌ها و عدم شناسایی کارکنانی که پرسش‌نامه‌ها را تکمیل می‌کردند، برطرف شد. برخی از محدودیت‌ها نیز خارج از کنترل پژوهشگران بودند که انجام مطالعه را با مشکلاتی مواجه کرده بودند؛ برای مثال، به دلیل نبودن مطالعه، پیشینه پژوهشی محدودی در اختیار پژوهشگران قرار داشت که این مورد، مقایسه نتایج پژوهش را با مطالعات انجام‌شده مرتبط با محدودیت مواجه کرده بود. همچنین، به دلیل اینکه پژوهشگران موانع زیادی برای انجام این پژوهش در سطح جامعه آماری وسیع‌تر داشتند، نتایج مطالعه فقط در سطح کارکنان فدراسیون فوتبال انجام شد؛ بنابراین، پژوهشگران دیگر می‌توانند نتایج مطالعه را در سطح وسیع‌تری بررسی کنند؛ براین اساس، پیشنهادهای زیر برای انجام پژوهش‌های آینده ارائه می‌شوند:

- ۱- مطالعه‌ای مشابه روی سایر فدراسیون‌های ورزشی و نیز سازمان‌های ورزشی دیگر برای مقایسه با نتایج این پژوهش انجام شود؛
- ۲- در پژوهشی، عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای سایشی در سازمان‌های ورزشی بررسی شوند؛
- ۳- در پژوهشی، به بررسی تأثیر رفتارهای سایش اجتماعی بر عملکرد سازمان‌های ورزشی پرداخته شود.

## منابع

1. Barbara, H. M., & William, F. (2005). Statistical methods for health care research. Lippincott Williams and Wilkins, A Walters Clauer Company, RockCity, Published.1,30. 325-30.
2. Cole, M. S., Bernerth, J. B., Walter, F., & Holt, D. T. (2010). Organizational justice and individuals withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Manage Stud Journal*, 47(3), 367-90.
3. Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Manage Journal*, 25(3), 357-84.
4. Dar Ong., L., & Tay, A. (2015). The effects of co-workers social undermining behaviour on employees work behaviours. *Istanbul International Academic Conference Proceedings*, Istanbul, Turkey.

5. Duffy, M. K., Kristen, L., Scott Jason, D., Shaw Bennet, J., & Tepper Karl, A. (2012). A social context model of envy and social undermining. *Academy of Management Journal*, 55(30), 643° 66.
6. Duffy, M., Daniel, C., Ganster Jason, D., Shaw Jonathan, L., & Johnson Milan, P. (2006). The social context of undermining behavior at work. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101, 105° 26.
7. Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining at work. *Academy of Management Journal*, 45, 331° 51.
8. Ferguson, M., & Barry, B. (2011). I know what you did: The effects of interpersonal deviance on bystanders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 80° 94.
9. Floger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource anagement foundations for organizational science*. Arizona: Sage Publications Series. 304.
10. Kab Amir, N., & Naami, A. (2016). The impact of perceived organizational justice on organizational loyalty and job well-being mediated by Social undermining and moderating job control in Golestan Hospital staff. *Journal of Nursing Education*, 1(3), 1-15. (Persian).
11. Kehr, H. M. (2003). Goal conflicts, attainment of new goals, and well-being among managers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(3), 195-208.
12. Linstead, S., Marechal, G., & Griffin, W. R. (2014). Theorizing and researching the dark side of organization. *Organization Studies*, 31 (7), 32-40.
13. 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.
14. Nekoeimoghadam, M., & Pirmoradi Bznjany, N. (2007). The relationship between personality characteristics and organizational conflicts (interpersonal) in government organizations. *Public Administration of Journal*, 1(1), 105- 22. (Persian).
15. Nikolaou, M., Latsou, D., & Geitona, M. (2014). Factors influencing job satisfaction among nurses of Pafos General hospital in Cyprus. *Journal of the international society for pharmaco economics and outcomes research*. 17 (7), 419- 34,
16. Parker, G. B., & Hyett, M. P. (2011). Measurement of well-being in the workplace: the development of the work well-being questionnaire. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 199(6), 394-7.
17. Reynolds, K., Seltman, H., & Helgeson, V. (2009). Impact of interpersonal conflict on individuals high in unmitigated communion. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(7), 1595-616.
18. Sahin, N. H. (2009). Locus of control and self-concept in interpersonal conflict resolution approaches. *Psikiyatri Dergturk*, 20(2), 63- 153.
19. Samii, M., & Pvrkyany, M. (2010). Examine the between the interperona conflict depends on the creativity of employees in executive agencies city of Kashmar. *First International Conference on Management, Innovation and*



- National Production. Payame Noor University of Khuzestan Province, 4-83. [https://www.civilica.com/Paper-ICMINP01-ICMINP01\\_160.html](https://www.civilica.com/Paper-ICMINP01-ICMINP01_160.html). (Persian)
20. Scott, K. L., Ingram, A., Zagencyk, T. J., & Mindy, K. S. (2015). Work<sup>o</sup> family conflict and social undermining behaviour: An examination of PO fit and gender differences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 203-18.
21. Shojaei Baghini, N., & Beheshtifar, M. (2013). The relationship between of Social undermining in the level of cooperation and individual conflicts in the executive devices in Kerma. The First National Conference on Business Management, Hamadan, Iran. (Persian).
22. Jaewon, Y. (2013). The influence of social undermining on the service employee's customer-oriented boundary-spanning behavior. *Journal of Services Marketing*, 27(7), 539-50.

#### استناد به مقاله

بخیت، معصومه، نظری، شهرام، و عیدی پور، کامران. (۱۳۹۶).  
ارتباط سایش اجتماعی با بهزیستی شغلی کارکنان فدراسیون فوتبال با میانجی گری  
تعارض میان فردی. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۹(۴۵)، ۱۱۵-۳۲.  
شناسه دیجیتال: 10.22089/smrj.2018.3270.1647

Bakhit, M., Nazari, S., & Eydipour, K. (2017). The Relationship of Social Abrasion on Job Well-Being of Football Association Staff with Mediating Role of Interpersonal Conflict. *Sport Management Studies*, 9(45), 115-32. (Persian).  
Doi: 10.22089/smrj.2018.3270.1647

## The Relationship of Social Abrasion on Job Well-Being of Football Association Staff with Mediating Role of Interpersonal Conflict

M. Bakhit<sup>1</sup>, Sh. Nazari<sup>2</sup>, K. Eydipour<sup>3</sup>

1. M.Sc. of Sport Management, Razi University

2. Associate Professor of Sports Management, Farhangian University

3. Ph.D. Student of Sport Management, Razi University\*

Received: 2016/11/02

Accepted: 2017/04/30

---

### Abstract

One of the organizational mistreatment in the area of organizational behavior is social abrasion due to the volume of referrals and engagement in sports organizations, can have many impacts. The purpose of this study was the effect of social abrasion on job well-being of football association staff with mediating role of interpersonal conflict. The methodology was descriptive survey. The population was all of football association staff comprising 145 in 1395. The sample was equal to population due to low size of population. In order to collect data three standard questionnaires was used, social abrasion by Duffy and colleagues (2002), staff conflict test by Dubrin (1985) and job well-being by Parker and Haiti (2011). Data analysis was performed with LISREL software. The results showed that, social abrasion has positive effects on interpersonal conflicts (0.57), interpersonal conflict and social abrasion have negative effect on job well-being (-0.48, -0.42) and interpersonal conflict has a mediating role (-0.27) in effect of social abrasion on job well-being. It is recommended that managers identify factors influencing the behavior of abrasion, and this behavior to identify and correct policies such as: To provide training and moral in the social abrasion, justice in making and implementing laws, strengthen the ethical climate of trust, according to personality traits and behavioral adopt to control this behavior and eliminate them.

**Keywords:** Positive Interpersonal Relations, Sense of Celebrity, Working Life, Organizational Conflict

---

---

\* Corresponding Author

Email: eidipour\_kamran@yahoo.com