

اثر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی: مدل معادلات ساختاری

رسول نظری*^۱

۱. استادیار دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

دریافت: (۹۴/۰۹/۰۳) پذیرش: (۹۴/۱۲/۲۵)

Model the relationship between Manager's communication skills with Staff's job satisfaction and organizational commitment in sport organizations: Structural Equation Modeling

Rasool Nazari*¹

1. Assistant Professor, Faculty of Sport Sciences, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch

Received: (2015/11/24)

Accepted: (2016/03/15)

Abstract

This study examined the relationship between job satisfaction and organizational commitment and communication skills managers of sports organizations and the model was done. Correlation study that was conducted in this field. Among 200 of the province's sports managers a sample size of 132 students were selected through stratified random sample basis. Standardized questionnaires to collect data communication skills Barsvn (1990), job satisfaction Shekarshekan (2002) and organizational commitment of Allen and Meyer (1991), respectively reliability (0.81, 0.89 and 0.85) was used. Pearson correlation between variables and path analysis tests for the relationships between variables were analyzed using LISREL. The results of t-test between existing and desired state variables of the study, there were differences among the samples. Between communication skills with job satisfaction ($r=0.448$) and organizational commitment ($r=0.371$), as well as between job satisfaction and organizational commitment ($r=0.469$) There is a significant positive relationship. The results of structural equation modeling showed that the model of the relationship between job satisfaction and organizational commitment and communication skills with the managers of sports organizations of the goodness of fit is good. In general we can say that communication skills as one of the basic skills of managers on job satisfaction and organizational commitment of organizational variables can be effective, so people in different positions in sports organizations in the process of applying the basic skills of communication as factor effective organizational processes are considered custodians.

Keywords

Communication Skills, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Sport Organizations, Sport Managers

چکیده

پژوهش با هدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل انجام شد. پژوهش همبستگی بود که به صورت میدانی انجام گردید. از میان ۲۰۰ نفر از مدیران ورزشی استان اصفهان نمونه‌ای با حجم ۱۳۲ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارشون (۱۹۹۰)، رضایت‌شغلی شکرکن (۱۳۸۳) و تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۱) با پایایی به ترتیب (۰/۸۹، ۰/۸۹ و ۰/۸۵) استفاده شد. از آزمون‌های پیرسون برای همبستگی بین متغیرها و تحلیل مسیر برای روابط علی بین متغیرها با استفاده از نرم‌افزار LISREL استفاده شد. براساس نتایج آزمون t بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب متغیرهای اصلی تحقیق در بین نمونه آماری تفاوت وجود داشت. بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی ($r=0.448$) و تعهد سازمانی ($r=0.371$) و نیز بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ($r=0.469$) ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد. در نهایت نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که ارائه مدل رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی از نیکویی برازش مناسبی برخوردار است. به طور کلی می‌توان گفت مهارت‌های ارتباطی به عنوان یکی از مهارت‌های اساسی مدیران می‌تواند بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی از متغیرهای سازمانی تاثیرگذار باشد، لذا در سازمان‌های ورزشی در فرآیند به‌کارگیری افراد در پست‌های مختلف مهارت‌های بنیادی ارتباطی افراد به عنوان عاملی اثرگذار بر فرآیندهای سازمانی مد نظر متولیان قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی

مهارت‌های ارتباطی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، سازمان‌های ورزشی، مدیران ورزشی

*Corresponding Author: Rasool Nazari

E-mail: r.nazari@khuisf.ac.ir

*نویسنده مسئول: رسول نظری

پست الکترونیک: r.nazari@khuisf.ac.ir

مقدمه

در کار است، لذا دارا بودن توانایی‌ها و قدرت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی در بین مدیران بسیار حائز اهمیت می‌باشد (نظری، ۱۳۹۰: ۵۲). هر چند تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌های وضعیت موجود و وضعیت مطلوب حیطه‌های کلامی، شنودی و بازخوردی مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزشی وجود دارد (نظری و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۷-۱۷۴). تحقیقات در سازمان‌ها نشان داده است که بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد (کوتونو، آیکاترینی و جورجیا^۳، ۲۰۱۱: ۲۲۳۰). با این وجود رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که به جذب و بقای کارکنان می‌انجامد و می‌تواند به بهره‌وری و تعهد سازمانی منجر شود (یکلی و آبت^۴، ۲۰۱۱: ۱۱۱-۱۲۴).

مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور مدیران این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بروی این مساله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصور مدیران این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. هرچند امروزه به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد (زهیر، موجدیلی و زهیر^۵، ۲۰۱۲: ۷۳۴).

یکی دیگر از متغیرهای سازمانی که به بهره‌وری و عملکرد مطلوب مربوط می‌شود تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی تعاملی پویا بین یک شخص و محیط او را شامل می‌شود. تعهد سازمانی را می‌توان به طور ساده، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد (آلن و می‌یر^۶، ۱۹۹۱: ۱۸).

در دهه‌های گذشته موضوع تعهد سازمانی جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است و توجه و علاقه بسیاری از محققان مدیریت را به خود معطوف

اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه واقف بوده و بر آن تأکید دارند و مهمترین سرمایه هر سازمان را نیروی انسانی آن می‌دانند. کارایی و توسعه هر سازمان نیز تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. موفقیت و کارآمدی منابع انسانی را وابسته به استفاده کارآمد از علوم رفتاری و شناخت مفاهیم مؤثر بر کارآمدی نیروی انسانی می‌دانند. از سویی توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی می‌باشد. اهمیت ارتباط در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب نظران مبنای رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت بشری را در فرآیند ارتباط دانسته‌اند (ویلیامز^۱ و گارت، ۲۰۰۲: ۱۰۱-۱۰۶).

در سازمان‌ها ارتباط تار و پود سازمان را به هم پیوند می‌دهد و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می‌گردد. ارتباطات فرآیندی حیاتی و پویا در سازمان است و ارتباط مؤثر می‌تواند به یکی از مهمترین اهداف سازمان‌ها تبدیل گردد. سازمانی که کارکنان آن با یکدیگر ارتباط مؤثر نداشته باشند نمی‌توانند توانمندی‌های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند و در هر حال انگیزه آنان نیز به تدریج کاهش پیدا می‌کند. زیرا ارتباط خود بستر مناسبی برای مبادله اطلاعات، دانش و تجربیات می‌باشد (لارسن، مارنبرگ و اوگارد^۲، ۲۰۱۱: ۵۹۲-۵۹۷).

مسئولیت ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان به عهده مدیریت است. از این رو مدیران باید از کم و کیف فرآیند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند. مدیران باید روی راه‌هایی تمرکز کنند تا بتوانند ارتباط خود را بهبود ببخشند و کارکنان با درک بهتر را پرورش دهند، تضاد و اختلافات را کم کنند و با تأثیر رفتارها و نگرش‌ها بتوانند عکس‌العمل‌های مثبت که منجر به موفقیت سازمانی می‌شود را حفظ کنند. لازمه این موارد برخورداری از مهارت‌های ارتباطی کامل توسط کلیه کارکنان و مدیران سازمان است. هنگامی که افراد در محل کار به شکل مناسبی ارتباط برقرار نکنند، زمان را تلف کرده، منابع را هدر داده، در رسیدن به اهداف با شکست مواجه شده و روابط آنها با یکدیگر خراب می‌شود. از سویی توانایی ارتباطی، مهمترین عامل تصمیم‌گیری سازمان و موفقیت افراد

3. Kounenou, K., Aikaterini& Georgia

4. Back, Lee & Abbott

5. Zehir, Muceldili&Zehir

6. Allen and Meyer

1. Williams and Garrett

2. Larsen, Marnburg&Ogaard

یکتایار، ۲۰۱۳: ۱۸۴). نتایج تحقیقات مختلف حاکی از آن است که رضایت شغلی در اغلب تحقیقات با متغیرهای جمعیت شناختی مانند سطح تحصیلات، وضعیت تأهل و جنسیت ارتباط معنی‌داری دارد (صدقتی‌فر و خلج‌اسدی، ۱۳۹۰: ۳۹). تحقیقات انجام شده در زمینه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی محدود است با این حال نتایج این تحقیقات حاکی از آن است که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد و اغلب ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز مثبت گزارش شده است (لمبرت و هوگن^۴، ۲۰۰۹: ۵۴۱).

در این پژوهش سعی شد مدل مفهومی تحقیق را براساس مدل مهارت‌های ارتباطی بارثون جی (۱۹۹۰) که مهارت‌های بنیادی ارتباط را به ترتیب مهارت‌های کلامی و مهارت‌های شنودی و بازخوردی تقسیم‌بندی نمود. همچنین مدل رضایت شغلی نعیمی و شکرکن (۱۳۸۳) که حیطه‌های رضایت شغلی را به ترتیب رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکار، نحو ارتقا و میزان حقوق و مزایا تقسیم‌بندی نموده بود و مدل تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۱) که تعهد سازمانی را به ترتیب تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر تقسیم‌بندی نموده بود طراحی گردد.

از این رو با توجه به مفروضات عنوان شده، محقق به دنبال شناسایی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی بوده، ضمن اینکه به دنبال یافتن این سوال است که آیا برخورداری از سطوح متفاوت مهارت‌های ارتباطی و تعاملات فردی می‌تواند بر شکل‌گیری تعهد سازمانی اثرگذار باشند؟ و نهایتاً می‌توان مدلی مبتنی بر موثر بودن سطح مهارت‌های ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی ارائه نمود؟

روش‌شناسی

روش تحقیق از نظر استراتژی، توصیفی، از نظر اهداف، بنیادی و از نظر اجرا، پیمایشی می‌باشد. جمع‌آوری اطلاعات از طریق مطالعات میدانی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش را مدیران ادارات ورزش و جوانان، کارشناسان ورزش و روسای هیات‌های ورزشی استان اصفهان تشکیل دادند. از میان ۲۰۰ نفر از مدیران ادارات ورزش و جوانان، کارشناسان ورزش و روسای هیات‌های

داشته که حاصل آن حجم بسیار زیاد مطالعاتی است که روابط بین تعهد سازمانی با پیش شرطها و پیامدهایش را مورد بررسی قرار داده‌اند. از دلایل عمده و اصلی چنین توجه و علاقه‌ای این است که تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش و طرز تلقی کاری قادر است ترک خدمت کارکنان را پیش‌بینی نماید و اطلاعات مفیدی را جهت برنامه‌ریزی و سازماندهی پرسنلی برای مدیران فراهم آورد. مطالعات نشان می‌دهند سازمان‌هایی که دارای اعضای با سطوح بالای تعهد سازمانی هستند معمولاً از عملکرد بالاتر و غیبت و تاخیر کمتری برخوردار می‌باشند. در موارد بسیاری سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان و فراتر از وظایف مقرر تلاش نمایند و این بویژه در مشاغل حساس و بحرانی از اهمیت بسزایی برخوردار است (متز و همکاران، ۲۰۱۲: ۱۷).

لمبرت و پائولین^۱ (۲۰۰۸) از جمله تحقیقاتی است که وجود ارتباط مستقیم بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی را تایید نموده‌اند. در این رابطه یوشل و بکتاش^۲ (۲۰۱۲) نشان دادند که سن تاثیر تعدیل‌کننده‌ای بر ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد. لذا کوتاهی در جهت ایجاد چنین تعهد، تعلق و وابستگی روانی در بین اعضای سازمان مستلزم افزایش هزینه‌های هنگفتی جهت ایجاد سیستم‌های کنترل و نظارت دقیق و پیچیده خواهد بود. داشتن مدیران و کارکنانی که ارزش‌ها و اهداف سازمان در آنها درونی شده باشد و آنها را متعلق به خود بدانند، این اطمینان را بوجود می‌آورد که افراد در جهت تامین منافع سازمان تلاش نمایند. یکی دیگر از دلایل توجه و اهمیت اختصاص یافته به این موضوع این است که تعهد سازمانی از مبنای تئوریک قوی، انسجامی معنادار و تمرکزی وسیع برخوردار است (یانگ و چانگ^۳، ۲۰۰۷: ۸۷۹).

سازمان‌ها در بین کارمندانشان برای تعهد ارزش قائل می‌شوند، چرا که تصور می‌کنند که تعهد سازمانی رفتارهای بازدارنده‌ای از قبیل تاخیر، غیبت، ناکارآمدی را کاهش می‌دهد، کارمندان متعهد برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش‌های بی‌شماری انجام می‌دهند (نظری و همکاران، ۲۰۱۱: ۷۰۲).

کارمندانی که برای ارتباط شان با یک سازمان ارزش قائل هستند به احتمال زیاد نسبت به سازمان پایبندتر و برای موفقیت سازمان تلاش بیشتری انجام می‌دهند (نظری، امامی و

1. Lambert, & Paoline
2. Yucel & Bektas
3. Yang & Chang

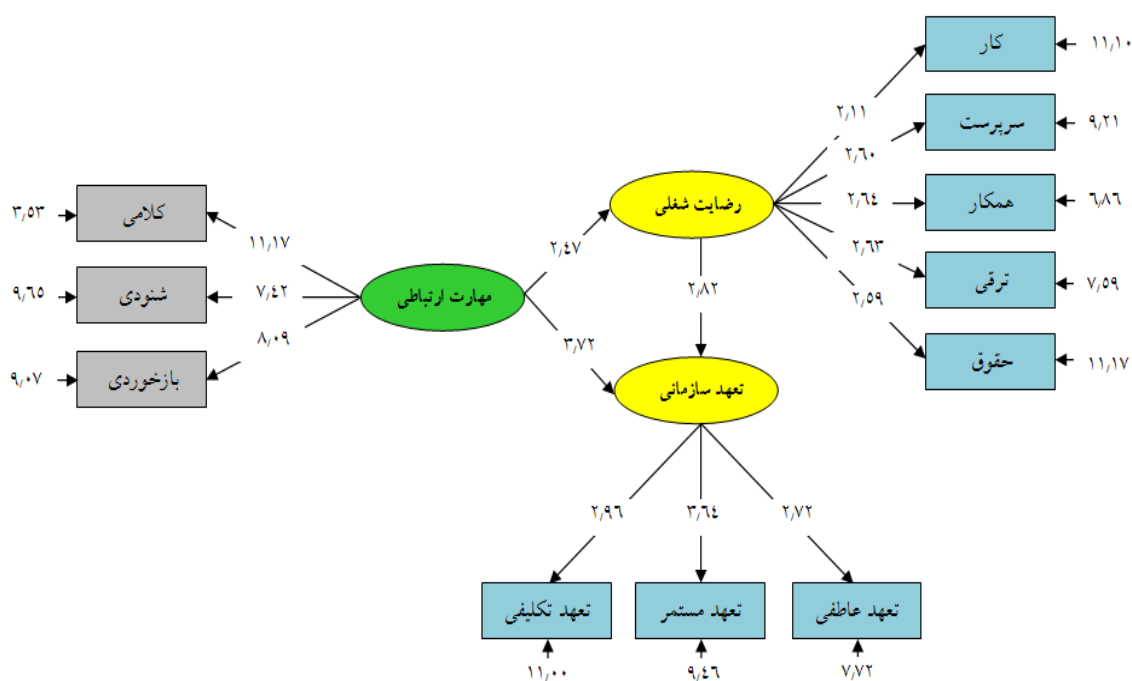
یافته‌ها

طبق نتایج بدست آمده از آمار توصیفی براساس یافته‌های تحقیق ۴۸ درصد از کارشناسان و مدیران ورزشی اداره ورزش و جوانان استان اصفهان در دامنه سنی ۲۸ الی ۴۸ سال قرار داشتند. از لحاظ جنسیت ۵۵ درصد از گروه نمونه را مردان و ۴۵ درصد را زنان تشکیل دادند. ۴۱ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس بودند. گروه نمونه دارای سابقه کار با میانگین ۹ سال و سابقه مدیریتی ۳ سال بودند. در آمار استنباطی: ابتدا برای نرمال بودن نمونه از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و برای همگنی واریانس از آزمون لوین استفاده شد ($p \leq 0/05$). براساس نتایج بدست آمده نمونه آماری تحقیق از توزیع نرمال تبعیت و متغیرهای تحقیق از تجانس واریانس برخوردار بودند. مدل ارائه مدل رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی از طریق آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد بررسی قرار گرفت.

ورزشی استان اصفهان نمونه‌ای با حجم ۱۲۷ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارثون (۱۹۹۰)، رضایت شغلی شکرکن (۱۳۸۳) و تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۱) استفاده گردید، برای هر سه پرسشنامه از طریق آزمون مجدد پایایی محاسبه شد که به ترتیب ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده: (۰/۸۱، ۰/۸۹، ۰/۸۵) بدست آمد.

همچنین روایی صوری مورد تأیید کارشناسان قرار گرفت ضمن اینکه از طریق ضریب توافق نظر ۱۰ نفر از اساتید مدیریت ورزشی اخذ گردید که حاکی از تأیید شدن روایی محتوایی ابزارهای پژوهش داشت. در پژوهش حاضر به منظور بررسی، تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. کلیه داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل نسخه ۸/۵۴ تحلیل شد.

شکل ۱. مدل اثر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی



Chi-Square=150.48, df= 61, P-Value=0.00, RMSEA=0.013

جدول ۱. شاخص‌های نیکویی برازش مدل مفهومی پژوهش

وضعیت شاخص	شاخص	
وضعیت مناسب از جهت اختلاف بین داده‌ها و مدل است.	۱۵۰/۴۸	شاخص کای دو
مناسب زیرا نباید کمتر از صفر باشد.	۶۱	df
شاخص سنجش مدل عدد حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۰۰۱	P-Value
نایب از ۰/۰۸ بالاتر باشد. عدد حاکی از برازش مدل دارد.	۰/۰۱۳	ریشه میانگین مربعات خطای تقریب
بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۹۲	مناسب بودن شاخص‌های برازندگی
بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۹۰	تعدیل یافته مناسب بودن شاخص‌های برازندگی
بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۹۰	شاخص بنتلر - بونت

بحث و نتیجه‌گیری

اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. بنابراین رضایت کارکنان از شغل‌شان و داشتن تعهد به سازمان مربوطه از اهمیت بسزایی هم برای کارکنان و هم برای سازمان برخوردار است. این پژوهش با هدف بررسی نقش مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین سابقه کار و سابقه مدیریت با تعهد سازمانی ارتباط مثبت وجود دارد و ارتباط بین رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی با سن، سابقه کار و سابقه مدیریت معنی‌دار نمی‌باشد. نتایج تحقیق صداقتی‌فرد و خلج اسدی (۱۳۹۰)، حاکی از وجود ارتباط مثبت بین میزان تعهد سازمانی با سابقه خدمت بوده و با نتایج تحقیق همسو نمی‌باشد. از آنجا که متر و همکاران (۲۰۱۲) نیز نشان دادند که بین تعهد سازمانی با سن ارتباط معنی‌دار وجود ندارد، لذا این نتایج با نتایج تحقیق همسو می‌باشد. این در حالی است که یوشل و بکتاش (۲۰۱۲) نشان دادند که سن تاثیر تعدیل‌کننده‌ای بر ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد. در خصوص رابطه بین رضایت شغلی و سابقه خدمت غلامپور و همکاران (۱۳۸۹) نشان دادند که بین سابقه خدمت با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری وجود ندارد و با نتایج تحقیق همسو می‌باشد، اما صداقتی‌فرد و خلج اسدی (۱۳۹۰) نیز نشان دادند که ارتباط بین رضایت شغلی با سابقه کار مثبت و معنی‌دار است.

با توجه به خروجی لیزرل مقدار خی دو (۱۵۰/۴۸) می‌باشد که مقدار نسبتاً بالایی است. پایین بودن میزان این شاخص نشان‌دهنده تفاوت اندک میان مدل مفهومی پژوهش با داده‌های مشاهده شده پژوهش است. همچنین خروجی $RMSEA (0/013)$ را برای مدل نشان می‌دهد. هر چه این شاخص کمتر باشد، مدل از برازش مناسب‌تری برخوردار است. به عبارت دیگر حاکی از تأیید شدن تحلیل مسیر تعیین رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان اصفهان می‌باشد. کلیه اعداد به دست آمده خارج از این دامنه قرار دارند و نشان می‌دهد که کلیه روابط موجود از لحاظ آماری معنی‌دار است. شاخص‌های معنی‌داری برازش مدل نشان می‌دهد که مدل از نیکویی برازش برخوردار است $(RMSEA=0/013)$ ، $AGFI=0/90$ ، $GFI=0/92$ ، $P-Value=0/000$ ، $(Chi/df=2/46)$. میزان $RMSEA$ کمتر از ۰/۰۵ بوده و دو شاخص $AGFI$ و GFI که هر دو شاخصی برای میزان خوب بودن مدل هستند بالاتر از ۰/۹۰ بوده و حاکی از مناسب بودن مدل استخراج شده با توجه به داده‌ها است. همچنین نسبت خی دو به درجات آزادی کمتر از ۳ می‌باشد و نشان‌دهنده مناسب بودن برازش مدل ساختاری است. به عبارت دیگر داده‌های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی تحقیق است و نشان می‌دهند که مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر می‌گذارد و رضایت شغلی نیز بر تعهد سازمانی تاثیر گذار است.

تعهد سازمانی به معنی عدم حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان است. با توجه به سه بعد تعهد سازمانی، پایین بودن میزان تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند ناشی از کم بودن وابستگی احساسی فرد به سازمان، پایین بودن هزینه‌های ترک سازمان یا کم بودن پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان و سرانجام پایین بودن احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان که منعکس‌کننده هویت‌یابی فرد با سازمان است، باشد.

نتایج نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی ارتباط مثبت وجود دارد. کونونو، آیکاترینی و جورجیا (۲۰۱۱) در تحقیقات خود نشان دادند که رابطه مثبتی بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی وجود دارد و نتایج تحقیق آنها با نتایج این تحقیق همسو می‌باشد. مشاغل موجود در ادارات ورزش و جوانان استان به نحوی است که نیازمند تعامل با مراجعه‌کنندگان، همکاران، زیردستان و مدیران مافوق است؛ چنین تعاملاتی نیازمند برخورداری از مهارت‌های ارتباطی است. احتمالاً افرادی که از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردارند موفقیت‌های بیشتری کسب نموده و احساس رضایت شغلی بیشتری می‌کنند. بین مهارت‌های ارتباطی با تعهد سازمانی مدیران و کارشناسان ورزشی استان اصفهان ارتباط مثبت وجود دارد. با این وجود مدل‌های مختلف، تعهد سازمانی را نتیجه ارزیابی فرد از تعاملش با سازمان می‌دانند، اینکه سازمان به او چه می‌دهد و از او چه می‌خواهد. مهارت‌های ارتباطی نیز یکی از مهارت‌های ضروری مورد نیاز کارکنان است و برای آنچه که سازمان از آنها می‌خواهد و آنچه که باید انجام دهند لازم و موردنیاز است. با این شرایط سطح مهارت‌های ارتباطی افراد می‌تواند با تعهد سازمانی آنها مرتبط باشد. بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی مدیران و کارشناسان ورزشی استان اصفهان ارتباط مثبت وجود دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات فراوانی به نتایج مشابهی دست یافته‌اند. یوشل و بکتاش (۲۰۱۲)، متز و همکاران (۲۰۱۲)، زهیر، موجدلیلی و زهیر (۲۰۱۲)، لارسن، مارنبرگ و اوگارد (۲۰۱۱)، بک، لی و آبوت (۲۰۱۱)، یانگ و چانگ (۲۰۱۱) که وجود ارتباط مستقیم بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی را تایید نموده‌اند همسو می‌باشد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت رضایت شغلی احساس مثبتی است که فرد نسبت به شغلش دارد. هنگامی که فرد احساس مثبتی نسبت به شغل خود دارد اهداف و ارزش‌های سازمان را بهتر می‌پذیرد، برای دستیابی به این اهداف تلاش می‌کند و

به طور کلی در تفسیر این نتایج می‌توان گفت، معمولاً با بالا رفتن سن افراد سابقه خدمت آنها نیز افزایش می‌یابد، با بالا رفتن سابقه خدمت در سازمان افراد احساس وابستگی به شغل و سازمان خود نموده و این احساس وابستگی و تعلق باعث افزایش تعهد آنها به سازمان می‌شود.

میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران و کارشناسان ورزشی استان اصفهان بیشتر از میانگین بوده و در سطح مطلوبی قرار دارد. نظری و همکاران (۱۳۹۱) نشان دادند که تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌های وضعیت موجود و وضعیت مطلوب حیطه‌های کلامی، شنودی و بازخوردی مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزشی وجود دارد. ایکسان و همکاران^۱ (۲۰۱۲) نیز نشان دادند که دانشجویان از مهارت‌های ارتباطی بالاتر از میانگین برخوردارند. بالا بودن مهارت‌های ارتباطی مدیران و کارشناسان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان به عنوان یک مزیت است. مشاغل موجود در این ادارات به علت نیاز مستمر کارکنان به تعامل با افراد مختلفی چون مراجعین، زیردستان، همکاران و مدیران ارشد نیازمند استفاده از انواع مهارت‌های ارتباطی است. استفاده مستمر از این مهارت‌ها منجر به تقویت آنها شده و موجب می‌شود که سطح مهارت‌های ارتباطی افراد افزایش یابد. نتایج نشان داد که میزان رضایت شغلی مدیران و کارشناسان ورزشی استان اصفهان بیشتر از میانگین بوده و در سطح مطلوبی قرار دارد. غلامپور و همکاران (۱۳۸۹) بیان کردند که رضایت شغلی نتیجه رضایت افراد از شرایط مختلف شغل است. تفاوت سازمان‌های مختلف در نوع سرپرستی، حقوق و مزایا، نحوه ارتباط و همکاری همکاران در ادارات و بخش‌های مختلف، شیوه ترقی و ترفیع و شرایط محیط کار منجر به تفاوت در میزان رضایت شغلی کارکنان می‌شود. این تفاوت در نتایج تحقیقات مختلف احتمالاً ناشی از متفاوت بودن این متغیرها در محیط‌های کاری مختلف است. بالا بودن میزان رضایت شغلی مدیران و کارشناسان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ناشی از احساس مطلوب کارکنان نسبت به معیارهای رضایت شغلی است. میزان تعهد سازمانی پایین‌تر از میانگین بوده و مدیران و کارشناسان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان از تعهد سازمانی پائینی برخوردارند. غلامپور و همکاران (۱۳۸۹) تعهد سازمانی ناشی از پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان است و نشان‌دهنده انگیزه، تمایل برای ادامه کار و وابستگی به سازمان است. پایین بودن

سازمانی و رضایت شغلی معنی‌دار است و این نتایج نشان‌دهنده اهمیت مهارت‌های ارتباطی به عنوان یکی از مهارت‌های مورد نیاز مدیران و کارشناسان ورزشی است. رضایت شغلی نیز بر تعهد سازمانی تاثیرگذار است. گل پرور و جوادیان (۱۳۹۰) نیز ضریب تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی را مثبت گزارش کرده‌اند. به طور کلی می‌توان گفت مهارت‌های ارتباطی به عنوان یکی از مهارت‌های اساسی مدیران و کارشناسان می‌تواند بر بسیاری از متغیرهای سازمانی تاثیرگذار باشد. از این میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی در نتیجه ماهیت اجتماعی مقوله ورزش و شرایط شغلی نسبتاً متفاوت مشاغل مورد بررسی که نیازمند تعامل فراوان با افراد مختلف از جمله زیردستان و مراجعه‌کنندگان می‌باشد از مهارت‌های ارتباطی تاثیر پذیر هستند. لذا پیشنهاد می‌گردد در سازمان‌های ورزشی در فرایند بکارگیری افراد در موقعیت‌ها و پست‌های مختلف مهارت‌های بنیادی ارتباط افراد را به عنوان عاملی اثرگذار بر فرایندهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدنظر متولیان قرار گیرد.

نسبت به سازمانی که برای آن کار می‌کند احساس وابستگی می‌کند، بنابراین ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی قابل توجیه است.

مدل مورد مطالعه نشان داد مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر می‌گذارد و رضایت شغلی نیز بر تعهد سازمانی تاثیرگذار است. مدل تحقیق نشان می‌دهد که کلیه ابعاد رضایت شغلی از ضریب اثر مناسبی در تبیین میزان رضایت شغلی کارکنان برخوردارند. این شرایط برای تعهد سازمانی و مهارت‌های ارتباطی نیز وجود دارد و نشان‌دهنده اثرگذاری کلیه خرده مقیاس‌ها در تبیین میزان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و مهارت‌های ارتباطی هستند. در میان خرده مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی به ترتیب مهارت‌های بازخوردی، مهارت‌های شنودی و مهارت‌های کلامی بیشترین ضریب تاثیر را در تبیین مهارت‌های ارتباطی داشتند که با نتایج نظری و همکاران (۲۰۱۱) و نظری و همکاران (۲۰۱۲) همسو می‌باشد. ضریب تاثیر مهارت‌های ارتباطی نیز در میزان تعهد

منابع

- [۱] صدقاتی‌فرد، مجتبی و خلیج‌اسدی، شدیده (۱۳۹۰). ارتباط شاخص‌های رضایت شغلی با تعهد سازمانی اساتید دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی*. سال دوم، شماره ۶، صص: ۳۹-۵۳.
- [۲] غلامپور، محمد؛ طالب‌پور، مهدی؛ امیرنژاد، سعید و حسینی، سید عماد (۱۳۸۹). ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی در مدیران و معاونین تربیت بدنی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور. *پژوهش‌نامه علوم ورزشی*، سال ششم، شماره دوازدهم، صص: ۲۵-۳۸.
- [۳] گل‌پرور، محسن و جوادیان، زهرا. (۱۳۹۰). الگوی ارتباط قرارداد روانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با انتظار از سازمان و رفتارهای غیراخلاقی با توجه به نقش تعدیل‌کننده فرصت اعتراض به بی‌عدالتی. *روش‌ها و مدل‌های روانشناختی*، سال دوم، شماره پنجم، صص: ۴۷-۶۵.
- [۴] نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ اشرف گنجویی، فریده و قاسمی، حمید (۱۳۹۱). اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. *مطالعات مدیریت ورزشی*، شماره ۱۶، صص: ۱۵۷-۱۷۴.
- [۵] نامی عبد الزهرا، شکرکن حسین (۱۳۸۳). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، *مجله علوم تربیتی*، سال یازدهم شماره ۲۰۱، صص ۷۰-۵۷.
- [6] Back, k. J., Lee, C. K., & Abbott, J (2011). Internal Relationship Marketing: Korean Casino Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 52(2) 111-124.
- [7] Iksan, Z. H., Zakaria, E., MohdMeerah, T. S., Osman, K. M., ChoonLian, D. K., Mahmud, S. N. D., & Krish, P (2012). Communication skills among university students. *Social and Behavioral Sciences*, Vol. 59, pp. 71 – 76.
- [8] Kaneshiro, p. (2008). *Analyzing The organizational justice trust and commitment relationship In A public organization*. Unpublished Doctoral dissertation, Northcentral University.
- [9] Kounenou, K., Aikaterini, K., & Georgia, K (2011). Nurses' communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in a Greek sample. *Social and Behavioral Sciences*. Vol. 30, pp.: 2230 – 2234
- [10] Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2009). Wanting Change: The Relationship of Perceptions of Organizational Innovation with Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Police Review*, Vol. 21(2). Pp. 160-184.

- [11] Lambert, E. G., & Paoline, E. A (2008). The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Review*, Volume 33, pp. 541-564
- [12] Larsen, S., Marnburg, E., & Ogaard, T (2012). Working onboard - Job perception, organizational commitment and job satisfaction in the cruise sector. *Tourism Management*, Vol. 33, pp. 592-597.
- [13] Matz, A. K., Wells, J. B., Minor, K. I., & Angel, E (2012). Predictors of Turnover Intention Among Staff in Juvenile Correctional Facilities: The Relevance of Job Satisfaction and Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Youth Violence and Juvenile Justice published online*, Vol 0, pp. 1-17.
- [14] Meyer, J.P. & Allen, N.J (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp:1-18.
- [15] Nazari, N., Ehsani, M., Gangoei, F. A. and Ghasemi, GH (2011). The Effects of Communication Skills and Interpersonal Communication on Organizational Effectiveness of Iranian Sport Managers and Presenting a Model. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 10 (6): 702-710.
- [16] Nazari, N., Emami, F., and Yektayar, M (2013). Structural equations modeling of the effect communication skills on managerial skills and its role on organizational culture in sport organization. *European Journal of Experimental Biology*, 3(3):184-189.
- [17] Williams, A., & Garrett, P (2002). Communication Evaluations across the Life Span: From Adolescent Storm and Stress to Elder Aches and Pains. *Journal of Language and Social Psychology*, Vol. 21, No. 2, pp. 101-126.
- [18] Yang, F. H., Chang, C (2007). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 45, pp. 879-887.
- [19] Yucel, I., & Bektas, C (2012). *Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better?* Social and Behavioral Sciences, Vol. 46, pp. 1598 – 1608.
- [20] Zehir, C., Muceldili, B., & Zehir, S (2012). *The Moderating Effect of Ethical Climate on the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Evidence from Large Companies in Turkey*. Social and Behavioral Sciences, Vol. 58, pp. 734 – 743.