رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی
دورهٔ ۳، شمارهٔ ۱۱، زمستان ۱۳۹۴
ص ص : ۳۲-۲۱

ارائهٔ مدل اثر ارتباطات بین‌فردی کارکنان بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی در سازمان‌های ورزشی

رسول نظری *[۱] – حسن صافدل[۲]
۱. استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکدهٔ تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، اصفهان، ایران
۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکدهٔ تربیت بدنی، دانشگاه پیام نور تهران، تهران، ایران
(تاریخ دریافت : ۱۶ / ۰۳ /۱۳۹۴ ، تاریخ تصویب : ۱۹ / ۱۰ / ۱۳۹۴)

چکیده

هدف این پژوهش بررسی اثر ارتباطات بین‌فردی سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان و نقش آن بر تعهد سازمانی سازمان‌های ورزشی است. این پژوهش از نوع تحلیلی و مدل‌یابی است که به روش میدانی انجام گرفت. جامعهٔ آماری پژوهش کارکنان ادارهٔ کل ورزش و جوانان استان کردستان بود. حجم جامعهٔ آماری این پژوهش ۲۵۰ نفر است. ۱۵۲ نفر به‌عنوان نمونهٔ آماری به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل پرسشنامه‌های اطلاعات فردی، کیفیت زندگی کاری (۰/۸۵)، تعهد سازمانی (۰/۸۱) و ارتباطات بین‌فردی سازمانی (۰/۸۶) بود که روایی و پایایی آنها تأیید شد. روش آماری توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار **SPSS** و **LISREL** استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که بین ارتباط بین‌فردی سازمانی، کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطهٔ معناداری وجود دارد. ضمن اینکه مدل پیشنهادی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار بود. از آنجا که ارتباطات بین‌فردی بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی افراد تأثیرگذار است، مهارت‌های ارتباطی باید مورد توجه ویژهٔ مدیران قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی

ارتباطات بین‌فردی، تعهد سازمانی، سازمان‌های ورزشی، کارکنان، کیفیت زندگی کاری.

* -نویسنده مسئول : تلفن: ۰۹۱۳۳۶۸۰۲۴۰
Email: nazarirasool@yahoo.com, r.nazari@khuisf.ac.ir

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

مقدمه

انسان به‌عنوان موجودی اجتماعی برای رفع نیازهای زندگی فردی و اجتماعی خود و رسیدن به اهداف سازمانی، نیازمند ارتباط و برقراری رابطه و تعامل با سایر همنوعان خود است. یکی از فرض‌های اساسی رفتار - سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد به‌منظور دسترسی به بهره‌وری بیشتر و تحقق اهداف سازمانی است (۲). مدیران موفق در دستیابی به اهداف سازمانی در اندیشهٔ پیش‌بینی، هدایت، کنترل و تغییر - رفتار کارکنان هستند و این روند با توجه به تفاوت‌های فردی و توسعهٔ ارتباطات انسانی در دنیای امروز و تفاوت‌های فرهنگی در جوامع مختلف، نیازمند پژوهش‌های گسترده‌ای است. ایجاد ارتباط، احساس اجتماعی بودن را در انسان برمی‌انگیزد و در برقراری این ارتباط فرد به مهارت‌های تازه و طرز فکرهای جدید دست می‌یابد، تا جایی که با گسترده‌تر شدن سازمان‌ها، ارتباطات انسانی شکل پیچیده‌تری به خود می‌گیرند (۱۹).

کیفیت زندگی کاری، کیفیت روابط کارکنان در محیط کاری است و در قالب محیط کار، برنامه‌ها و فعالیت‌هایی به‌منظور بهبود کیفیت زندگی کاری انجام می‌گیرد (۵). ضمن اینکه کیفیت زندگی کاری موجب ایجاد رضایت‌مندی شغلی در کارکنان می‌شود. به‌عبارت دیگر، رضایت شغلی بخش عمده‌ای از کیفیت زندگی کاری است (۲۱). یاماگوشی[1] (۲۰۱۳) به این نتیجه رسید که رشد حرفه‌ای کارکنان یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان است. یکی از رویکردهای توسعه یا بالندگی سازمان را پروژه‌های کیفیت زندگی کاری می‌دانند، چراکه بهبود کیفیت زندگی کاری عبارت است از هر فعالیتی که در هر یک از سطوح سازمان به‌منظور افزایش اثربخشی سازمان از طریق رشد کارکنان و ارتقای شأن و منزلت انسانی آنها صورت می‌گیرد (۲۳). فرایندی که از طریق آن طرف‌های ذی‌نفع سازمان یاد می‌گیرند که چگونه با یکدیگر کار کنند و مشخص می‌سازند که چه اقدامات و تغییراتی برای پیشرفت مطلوب و اثربخش باید صورت گیرد تا هم اهداف سازمان تحقق یابد و هم کیفیت زندگی کاری برای تمامی اعضای سازمان بهبود یابد (۲۰). اهداف اساسی یک برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش، شرایط کاری بهبودیافته (از دیدگاه کارمندان) و اثربخشی سازمانی بیشتر (از دیدگاه کارفرمایان) است و در نهایت موجب کاهش غیبت‌گرایی در سازمان، جابه‌جایی پرسنلی کمتر و ارتقا و رضایت شغلی بیشتر است (۸).

مسائل شغلی و احساسات مدیران و عقاید آنان از جمله عوامل اثرگذار در ارتباطات است. به عقیدهٔ مدیران توانایی ارتباطی افراد مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمان هنگام استخدام است، چراکه مهارت ارتباطات بین افراد، اهمیت حیاتی برای سازمان دارد (۳). در ارتباطات سازمانی مدیران و کارکنان در دو سطح و لایهٔ ارتباطی به تعامل با دیگران می‌پردازند. بخشی از این ارتباطات بین‌فردی در سطح افقی انجام می‌گیرد که در این نوع ارتباطات افراد با کارکنان یا مدیران همسطح خود ارتباط برقرار می‌کنند. در سطح دیگر که به‌نظر می‌رسد بیشترین حجم از ارتباطات را به خود اختصاص داده، ارتباطات عمودی است که در این بخش مدیران یا کارکنان مجبورند با افراد زیردست و بالادست خود ارتباط برقرار کنند (۱۷). گراهام[2] (۱۹۹۸) حیطه‌های ارتباطات بین‌فردی را شامل آگاهی از خود و خودفاش‌سازی، خودنظمی و شفافیت، آگاهی از دیگران، قبول کردن بازخورد و ارزیابی، کنار آمدن با احساسات و تفاوت‌ها می‌داند (۷). در پژوهش‌های زیادی به مهارت‌های ارتباطی

1. Yamagoshi

2.Graham

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

پرداخته شده که نتایج و دستاوردهای مختلفی در بر داشته است. برای نمونه هنگامی‌که ارتباطی مهم تلقی شود، تعهد به‌وجود می‌آورد. مسائل شغلی و احساسات آنها و عقاید آنان از جمله عوامل اثرگذار در ارتباط است. آنها برای توانایی ارتباط بین‌فردی برای کارکنان اهمیت ویژه‌ای قائل بودند. به عقیدهٔ آنها توانایی ارتباطی، مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمان هنگام استخدام و موفقیت افراد در زمان شروع به کار است (۴).

براساس نتایج به‌دست‌آمده خانم‌ها در بیشتر مواقع تمایل به خودفاش‌سازی دارند و اغلب در کارها عکس‌العمل‌های رساتر و واکنشی از خود بروز می‌دهند (۲۲). نظری و همکاران (۲۰۱۴) بیان کردند که ارتباط معناداری بین سن و سابقهٔ ورزشی مهارت کلامی وجود دارد (۱۸). در پژوهش دیگری اشاره شده است که در مهارت‌های کلامی، شنیداری و بازخوردی اختلاف معناداری براساس سطح تحصیلات افراد وجود دارد (۱۳). ضعف در مهارت‌های ارتباطی، به افزایش هزینه‌ها منجر می‌شود و در نهایت اثربخشی را کاهش می‌دهد. رهبران مؤثر از طریق ارتباطات پل‌ها را می‌سازند و با سخنان و عملکردشان، گذشته و حال را به یک دید الهام‌بخش نسبت به آینده متصل می‌کنند (۱۶). ازاین‌رو به‌نظر می‌رسد برنامه‌های ارتباطی ورزشی باید به چشم‌اندازی در توسعهٔ علمی در سازمان‌های ورزشی تبدیل شوند. معمولاً رفتارهای رهبری، برنامه‌های مدیریت، شکل‌های ساختاری و ابتکارات بیرونی بر عملکردهای سازمانی اثرگذار است (۲۵). شناخت مهارت‌های ارتباطی افراد و اعمال نفوذ بر آنان به‌منظور تحقق اهداف سازمانی موضوعی اساسی در مطالعهٔ رفتار انسانی است. انسان در پرتو تبادل اطلاعات و برقراری ارتباطات گسترده، می‌تواند با تفکر و اندیشهٔ نو بر واقعیت‌های تازه دست یابد و بدین ترتیب در توسعهٔ سازمانی و بالندگی جامعه نقش داشته باشد. ایجاد ارتباط، احساس اجتماعی بودن را در انسان برمی‌انگیزد و در برقراری این ارتباط فرد به مهارت‌های تازه و طرز فکرهای جدید دست می‌یابد، تا جایی که هرچه سازمان‌ها گسترده‌تر می‌شوند، ارتباطات انسانی شکل پیچیده‌تری به خود می‌گیرند (۱۹).

براساس نظر محققان تعهد سازمانی شامل "تعهد عاطفی" به وابستگی احساسی فرد در سازمان اشاره دارد. " تعهد مستمر" مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به‌سبب هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در آن می‌شود. "تعهد هنجاری" نیز احساس تکلیف باقی ماندن به‌عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند (۱۴). تعهد سازمانی به‌عنوان یک نگرش و طرز تلقی کاری قادر است ترک خدمت کارکنان را پیش‌بینی کند و اطلاعات مفیدی را به‌منظور برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی پرسنلی برای مدیران فراهم آورد. براساس نتایج مطالعات سازمان‌هایی که دارای اعضایی با سطوح بالای تعهد سازمانی‌اند، معمولاً از عملکرد بالاتر و غیبت و تأخیر کمتری برخوردارند. در موارد بسیاری سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان و فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند (۱۱).

ارتباط توانمندی روان‌شناختی با تعهد سازمانی به‌طور معناداری متأثر از حد اعتماد سازمانی و یادگیری است (۱). ضمن اینکه تعهد سازمانی کارکنان با تمام سطوح یادگیری سازمانی اعم از یادگیری فردی، یادگیری سازمانی و یادگیری محیطی ارتباط مثبت و معناداری دارد (۱۲). در تحقیق دیگری مشخص شد که یادگیری سازمانی با تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان رابطهٔ مثبت و معناداری دارد (۶). بین یادگیری سازمانی با تعهد سازمانی رابطهٔ معناداری وجود دارد و یادگیری سازمانی بیشتر با دو بعد از تعهد، یعنی تعهد هنجاری و تعهد مستمر بیشتر رابطهٔ معناداری دارد (۱۰). از آنجا که

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

ارتباط مستقیم بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی تأیید شده است، داشتن مدیران و کارکنانی که ارزش‌ها و اهداف سازمان در آنها درونی شده باشد و آنها را متعلق به خود بدانند، این اطمینان را به‌وجود می‌آورد که افراد به‌منظور تأمین منافع سازمان تلاش می‌کنند. یکی دیگر از دلایل توجه و اهمیت اختصاص‌یافته به این موضوع این است که تعهد سازمانی از مبنای تئوریکی قوی، انسجامی معنادار و تمرکزی وسیع برخوردار است (۲۴). براساس یافته‌ها کارمندان متعهد برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش‌های بی‌شماری انجام می‌دهند. کارمندانی که برای ارتباطشان با یک سازمان ارزش قائل‌اند، به احتمال زیاد به سازمان پایبندترند و برای موفقیت سازمان تلاش بیشتری انجام می‌دهند (۹).

از آنجا که یکی از ابزارهای سازمان یادگیرنده برای مقابله با چالش‌های پیش‌رو به‌منظور آمادگی برای تغییر و ایجاد توانایی پاسخگویی و کسب مزیت رقابتی، یادگیری سازمانی است (۱۵)، ازاین‌رو سازمان‌های ورزشی در طول زمان به شیوه‌های گوناگون در جست‌وجوی رشد و توسعه‌اند. بر همین اساس به‌منظور سازگاری با تغییرات روزافزون، سریع، پیچیده و نامطمئن محیط و کشف فرصت‌های بالقوه در عرصهٔ ورزش به کارکنان خلاق، توانمند و متعهد نیازمندند. هرچند برخورداری از مزیت رقابتی به ویژگی‌های سازمان بستگی دارد، دانش، تعاملات و تعهد کارکنان نقش تعیین‌کننده‌ای در این مسیر دارد. ازاین‌رو شناخت ویژگی‌های اثرگذار بر بستر مناسب برای جذب و رشد کارکنان، اولین قدم و مهم‌ترین مسئلهٔ روز سازمان محسوب می‌شود. ازاین‌رو با توجه به اینکه سازمان‌های ورزشی، مسئولیت سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، هدایت و نظارت بر ورزش را بر عهده دارند و نقش مهمی در بهبود فرایند کسب، خلق، توزیع و توسعهٔ دانایی در ورزش دارند، به‌نظر می‌رسد میزان کیفیت زندگی کاری بر انتخاب راهبردهای ارتباطات بین‌فردی و تعهد کارکنان تأثیرگذار است. از این لحاظ سنجش رابطهٔ سه متغیر کیفیت زندگی کاری، ارتباطات بین‌فردی و تعهد سازمانی برای بهبود روند افزایش بازدهی سازمان‌ها حائز اهمیت است. حال با توجه به نتایج پژوهش‌های مطرح‌شده این سؤال مطرح می‌شود آیا بین کیفیت زندگی کاری با ارتباطات بین‌فردی و تعهد سازمانی در کارکنان در سازمان‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف از نوع پژوهش‌های بنیادی و از حیث شیوهٔ انجام مطالعهٔ حاضر علّی و از نوع همبستگی است که به‌صورت میدانی انجام گرفت. جامعهٔ آماری پژوهش کارکنان ادارهٔ کل ورزش و جوانان استان کردستان بود. حجم جامعهٔ آماری پژوهش ۲۵۰ نفر بود. ۱۵۲ نفر به‌عنوان نمونهٔ آماری به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری شامل پرسشنامهٔ کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) در هشت بعد پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعهٔ قابلیت‌های انسانی (۲۰) با پایایی ۰/۸۷، پرسشنامهٔ ارتباطات بین‌فردی گراهام (۱۹۹۸) با ابعاد آگاهی از خود و خودفاش‌سازی، خودنظمی و شفافیت، آگاهی از دیگران، قبول کردن بازخورد و ارزیابی و کنار آمدن با احساسات و تفاوت‌ها (۷) با پایایی ۰/۸۶ و در نهایت پرسشنامهٔ تعهد سازمانی آلن و میبر (۱۹۹۳) با سه حیطهٔ تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری (۱۱) با پایایی ۰/۸۱ بود. برای تأیید پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ و بازآزمایی

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

استفاده شد؛ ضمن اینکه روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها را متخصصان حوزهٔ مدیریت ورزشی تأیید شد. روش‌های آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای تحلیل اطلاعات از نسخهٔ ۱۶ بستهٔ نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی[1] و نسخهٔ ۸/۴۵ نرم‌افزار لیزرل[2] با سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شد. از آزمون‌های شاپیرو ویلکس، لوین و رگرسیون استفاده شد. ضمن اینکه از مدل معادلات ساختاری[3](SEM) که رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هاست، استفاده شد.

نتایج و یافته‌های تحقیق

پس از بررسی اطلاعات پرسشنامهٔ جمع‌آوری‌شده، در مجموع تمامی پرسشنامه‌ها تحلیل شد. براساس اطلاعات آمار توصیفی جنسیت شرکت‌کنندگان در این پژوهش۸۴/۳۴ درصد مرد و ۱۶/۶۶ درصد زن است. نزدیک به ۸۰ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی بودند؛ از این تعداد بیش از ۵۳ درصد لیسانس بودند. ضمن اینکه متوسط سن کارکنان ۳۶/۳۸ سال و سابقهٔ کاری آنها ۹/۹۱ سال بود. در آمار استنباطی ابتدا برای نرمال بودن نمونه از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و برای همگنی واریانس از آزمون لوین استفاده شد ($P\leq ۰/۰۵$). براساس نتایج به‌دست‌آمده نمونهٔ آماری تحقیق از توزیع نرمال تبعیت می‌کرد و متغیرهای تحقیق از تجانس واریانس برخوردار بودند.

با توجه به جدول ۱ به‌دلیل اینکه سطح معناداری به‌دست‌آمده از ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان گفت بین ارتباطات بین‌فردی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی، همچنین بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی رابطهٔ معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۲ از آنجا که سطح معناداری آمارهٔ F از ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان گفت رابطهٔ بین ارتباطات بین‌فردی با کیفیت زندگی کاری از نوع خطی است.

با توجه به جدول ۳ به‌دلیل اینکه سطح معناداری به‌دست‌آمده آمارهٔ F از ۰/۰۵کمتر است، می‌توان گفت رابطهٔ بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی از نوع خطی است.

1.SPSS
2.Lisrel
3. Structural Equation Modeling

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

جدول ۱. آزمون همبستگی برای تعیین رابطهٔ بین کیفیت زندگی کاری با ارتباطات بین‌فردی

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
ارتباطات بین‌فردی با کیفیت زندگی کاری	۰/۳۵	۰/۰۳۹
کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی	۰/۴۷	۰/۰۱۵
ارتباطات بین‌فردی با تعهد سازمانی	۰/۴۵	۰/۰۴۱

جدول ۲. آزمون رگرسیون برای تعیین رابطهٔ ارتباطات بین‌فردی با کیفیت زندگی کاری

	R	R^2	bc	t	sig	F	sig
اعداد ثابت	۰/۳۱۹	۰/۱۰۲	۷۰/۱۹	۱۵/۲۶	۰/۰۰۰	۰/۱۰۲۳	۰/۰۲۸
پرداخت منصفانه و کافی			-۰/۰۰۳	-۰/۰۰۷	۰/۰۳۹		
محیط کار ایمن و بهداشتی			۰/۳۴۰	۰/۴۷	۰/۰۶۴		
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم			۱/۷۷	۲/۰۸	۰/۰۰۴		
قانون‌گرایی در سازمان شغلی			-۰/۵۵	-۰/۹۸	۰/۰۳۳		
وابستگی اجتماعی زندگی شغلی			۱/۳۷	۱/۵۵	۰/۰۱۲		
شغل و فضای کلی زندگی			-۱/۹۹	-۲/۶۷	۰/۰۰۹		
یکپارچگی و انسجام اجتماعی			۰/۸۲۵	۱/۲۷	۰/۰۲۱		
تأمین فرصت‌های بلاواسطه برای توسعهٔ فردی			۰/۲۳۸	۰/۳۱	۰/۰۴۷		

جدول ۳. آزمون رگرسیون برای تعیین رابطهٔ بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی

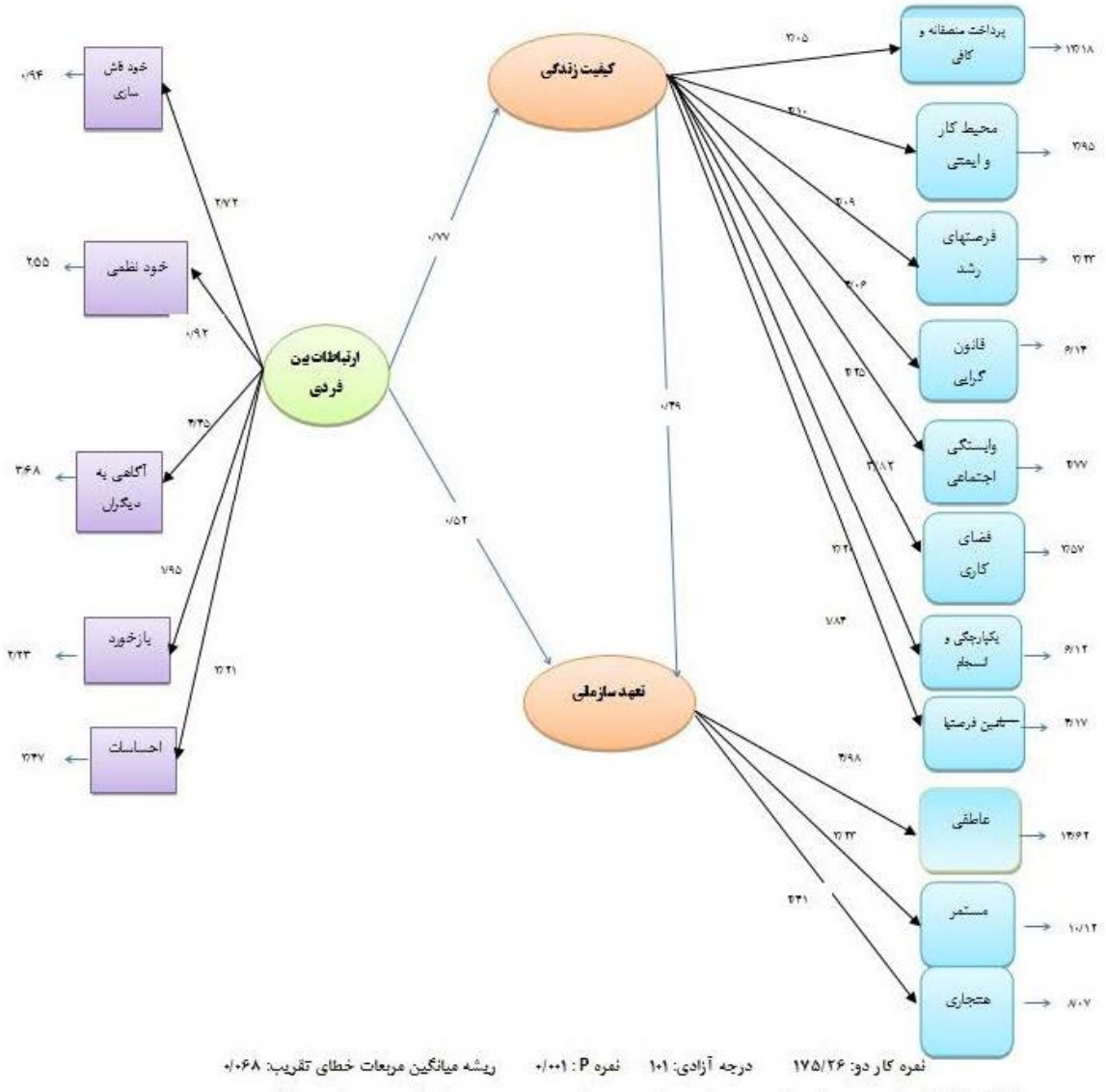
	R	R^2	bc	t	sig	F	sig
اعداد ثابت	۰/۱۸۷	۰/۰۳۵	۶۲/۴۴	۱۱/۱۶	۰/۰۰۰	۰/۳۹۴	۰/۰۳۲
پرداخت منصفانه و کافی			-۰/۴۴۳	-۰/۸۳	۰/۰۴۱		
محیط کار ایمن و بهداشتی			-۰/۲۵	-۰/۲۸	۰/۰۰۷		
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم			۰/۶۹	۰/۶۶	۰/۰۴۰		
قانون‌گرایی در سازمان شغلی			-۰/۱۰	-۰/۱۵	۰/۰۴۸		
وابستگی اجتماعی زندگی شغلی			۰/۱۷	۰/۱۶	۰/۰۳۸		
شغل و فضای کلی زندگی			-۰/۶۲	-۰/۶۸	۰/۰۳۰		
یکپارچگی و انسجام اجتماعی			۰/۲۴	۰/۳۰	۰/۰۲۶		
تأمین فرصت‌های بلاواسطه برای توسعهٔ فردی			-۰/۰۵	-۰/۰۶	۰/۰۲۵		

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. متغیرهای پژوهش شامل کیفیت زندگی کاری، ارتباطات بین‌فردی سازمانی و تعهد سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آنها وارد مدل شدند. اعداد معناداری در شکل ۱ نشان داده شده است. چنانچه این اعداد بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- باشند، رابطهٔ بین دو متغیر معنادار نیست. شاخص‌های معناداری برازش مدل نشان می‌دهد که مدل از برازش مناسبی برخوردار است (RMSEA=۰/۰۶۸، P-Value=۰/۰۰۱، GFI[1]=۰/۹۲، AGFI=۰/۹۰، Chi/df=۱۷۵/۲۶). میزان RMSEA کمتر از ۰/۰۵ بوده و دو شاخص GFI و AGFI که هر دو شاخصی برای میزان خوب بودن مدل هستند، بالاتر از ۰/۹۰ بوده و حاکی از مناسب بودن مدل استخراج‌شده با توجه به داده‌هاست. همچنین نسبت خی- دو به درجات آزادی کمتر از ۳ است و نشان‌دهندهٔ مناسب بودن برازش

1. Goodness of Fit Index

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

مدل ساختاری است. به‌عبارت دیگر داده‌های مشاهده‌شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش است و نشان می‌دهند که مهارت‌های ارتباطی بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد و ارتباطات بین‌فردی نیز بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است.



شکل ۱. اثر کیفیت زندگی کاری بر ارتباطات بین‌فردی سازمانی کارکنان و ارتباط آن با تعهد سازمانی

بحث و نتیجه‌گیری

براساس نتایج رابطهٔ معناداری بین کیفیت زندگی کاری با ارتباطات بین‌فردی وجود دارد و نتیجهٔ آزمون رگرسیون آماری بیانگر ارتباط مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (هشت مؤلفه شامل پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد، قانون‌گرایی، فرصت - های بلاواسطه، شغل و فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و وابستگی اجتماعی) با ارتباطات بین‌فردی است. از آنجا که از دیدگاه صاحب‌نظران کیفیت زندگی کاری با نگرش کارکنان و طرز تلقی آنها در مورد احساس امنیت، رضایت و توان رشد و توسعه مساوی فرض شده است و ارتباط بین‌فردی سازمانی نیز یکی از

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

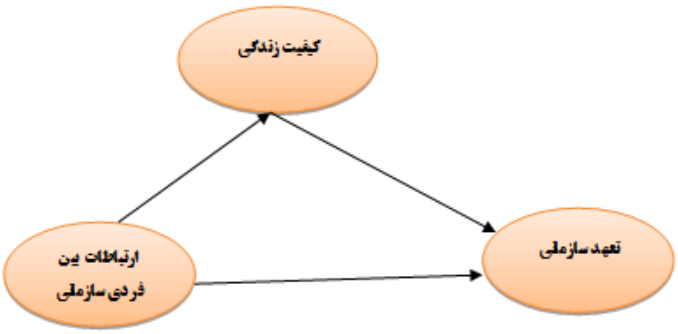
مهارت‌های ضروری مورد نیاز کارکنان است و برای آنچه سازمان از افراد انتظار دارد و آنچه باید انجام دهند لازم و مورد نیاز است، با این شرایط سطح مهارت‌های ارتباطی افراد می‌تواند با کیفیت زندگی کاری کارکنان مرتبط باشد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج سراجی و درگاهی (۲۰۰۶) که اشاره کردند جنبه‌های فردی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر است (۲۱)، همسوست. ازاین‌رو اگر مهارت‌های ارتباطی را جزء ویژگی‌های فردی کارکنان محسوب کنیم، با توجه به تأثیر ارتباطات بین‌فردی سازمانی بر تعهد سازمانی و با توجه به آموزش‌پذیر بودن مهارت‌های ارتباطی پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره-ها و کارگاه‌های آموزشی نسبت به توسعهٔ این مهارت‌های ارتباطی اقدام شود. ضمن اینکه به‌نظر می‌رسد سطح ارتباطات بین‌فردی به‌عنوان یک عامل اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری می‌بایست ارتقا یابد.

نتایج حاکی از این است که رابطهٔ معناداری بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی وجود دارد و بررسی رگرسیون مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی بیانگر رابطهٔ بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی از نوع خطی و ارتباط مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی است. نتایج این پژوهش با دستاوردهای یاماگوشی (۲۰۱۳) که به این نتیجه رسید که رشد حرفه‌ای کارکنان یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان و تعهد سازمانی است (۲۳)، همخوان است. از این‌رو می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری فرصت‌هایی را برای کارکنان فراهم می‌کند که طی آن دامنهٔ وسیعی از نیازهای آنها در شغل و محیط کارشان ارضا شود و به‌عنوان رویکردی به منظور ایجاد انگیزهٔ کار در کارکنان محسوب می شود. به نظر می رسد با کاربست مفهوم کیفیت زندگی کاری اثربخش، شرایط کاری بهبود یافته و اثربخشی سازمانی بیشتر خواهد شد.از سوی دیگر، تعهد کارکنان نیروی محرک قوی در موفقیت یک سازمان به‌شمار می‌رود و تعهد متغیر مهمی در درک رفتاری کارکنان در سازمان است؛ تعیین هویت، وابستگی، احساس وفاداری و احساس تعلق تلاش‌هایی هستند که تعهد سازمانی و مفهوم پیوند احساس کارکنان به سازمان را تعریف می‌کنند؛ بنابراین ارتباط این دو مؤلفهٔ مهم در مدیریت منابع انسانی بسیار حائز اهمیت است. با توجه به نتایج می‌توان گفت رابطهٔ معناداری بین ارتباطات بین‌فردی با تعهد سازمانی وجود دارد. این نتیجه با نتایج پژوهش معین‌فر و همکاران (۲۰۱۳) یکسان است که بین مهارت‌های ارتباطی با تعهد سازمانی ارتباط مثبتی را اعلام کردند (۱۳). به‌نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی نیز یکی از مهارت‌های ضروری مورد نیاز کارکنان است و برای آنچه سازمان از آنها می‌خواهد و آنچه باید انجام دهند، لازم و مورد نیاز است. با این شرایط سطح مهارت‌های ارتباطی افراد می‌تواند با تعهد سازمانی آنها مرتبط باشد. میزان تعهد سازمانی کارکنان کمتر از میانگین ثابت است و این افراد از تعهد سازمانی اندکی برخوردارند. با توجه به وجود ارتباط مثبت بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی پیشنهاد می‌شود از طریق بهبود شرایط شغلی نسبت به افزایش رضایت از کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارشناسان و مدیران ورزشی اقدام شود.

در واقع تعهد نوعی نگرش و جهت‌گیری است که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می‌کند. تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تأثیر قرار می دهد و بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق شود، چراکه کارکنانی که پایبندترند، نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت زمان افزون‌تری در سازمان باقی می‌مانند و کار می‌کنند. همچنین این مفهوم به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی به

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

سازمان در نظر گرفته می‌شود که براساس آن فردی که بسیار متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌جوید و در درگیری با آن، از عضویت در سازمان احساس رضایت می‌کند. پایین بودن تعهد سازمانی به معنای 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 ممکن است 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 به‌عنوان یک عضو سازمان که منعکس‌کنندهٔ هویت - یابی فرد با سازمان است، باشد. تعهد سازمانی کارکنان شرکت‌کننده در این پژوهش وضعیت مطلوبی نداشت (میانگین ۵۵/۳۶) که این یافته‌ها با نتایج معین‌فرد (۲۰۱۳) که اعلام کرد مدیران و کارشناسان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان از تعهد سازمانی اندکی برخوردارند (۱۳) و مصدق‌زاده و همکاران (۲۰۰۸) که اشاره می‌کنند میزان تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان‌ها در حد متوسط است (۱۴)، همخوان است.



شکل ۲. تحلیل مسیر اثر کیفیت زندگی کاری بر ارتباطات بین‌فردی با تعهد سازمانی

براساس نتایج شکل ۲ مدل مورد بررسی نشان داد که اثر کیفیت زندگی کاری بر ارتباطات بین‌فردی و تعهد سازمانی از برازش مناسبی برخوردار است. به‌عبارت دیگر داده‌های مشاهده‌شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی تحقیق است و نشان می‌دهند که مهارت‌های ارتباطی بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد و ارتباطات بین‌فردی نیز بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است. مدل پژوهش نشان می‌دهد که کلیهٔ ابعاد کیفیت زندگی کاری از ضریب اثر مناسبی در تبیین میزان کیفیت زندگی کارکنان برخوردارند که این شرایط برای تعهد سازمانی و ارتباط بین‌فردی سازمانی نیز معنادار است و نشان‌دهندهٔ اثرگذاری کلیهٔ خرده‌مقیاس‌ها در تبیین میزان کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و ارتباطات بین‌فردی هستند. در میان خرده‌مقیاس‌های ارتباط بین‌فردی به‌ترتیب آگاهی از دیگران، کنار آمدن با احساسات، خودفاش‌سازی، بازخورد و خودنظمی بیشترین ضریب تأثیر را در تبیین مهارت‌های ارتباطی داشتند. ضریب تأثیر ارتباطات بین‌فردی نیز در میزان تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری معنادار است و این نتایج نشان‌دهندهٔ اهمیت ارتباطات بین‌فردی یکی از مهارت‌های مورد نیاز کارکنان است.

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

در بین خرده‌مقیاس‌های تعهد سازمانی به‌ترتیب عاطفی، مستمر و هنجاری تأثیر دارند. در بین خرده‌مقیاس‌های کیفیت زندگی کاری به‌ترتیب قانون‌گرایی، فضای شغل، یکپارچگی و انسجام، پرداخت منصفانه و کافی، وابستگی اجتماعی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت‌های رشد و در نهایت تأمین فرصت‌های توسعهٔ انسانی تأثیر دارند.

منابع انسانی باارزش‌ترین منبع هر سازمان است. بی‌شک حفظ این منابع باارزش و فراهم کردن شرایط روحی و روانی مناسب برای آنها باید جزء اولویت‌های هر سازمان قرار گیرد. تقریباً یک‌سوم عمر هر کارمند در محیط کار سپری می‌شود. ازاین‌رو فراهم آوردن شرایط مطلوب در محیط کار میزان غیبت و ترک خدمت کارکنان را کاهش می‌دهد و به ماندگاری در سازمان منجر می‌شود. در گذشته صرفاً زندگی غیرکاری مدنظر بود، ولی در جامعهٔ امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری از اولویت‌های سازمان‌هاست و به‌عنوان یکی از موضوعات مهم در زمینهٔ منابع انسانی که نقش اساسی در بهره‌وری نیروی انسانی دارد، توجه زیادی را به خود اختصاص داده است. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت همهٔ کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از طرفی آگاهی از تعهد سازمانی و عوامل مؤثر بر آن یکی از چالش‌های اصلی مدیریت در هزارهٔ جدید و به‌صورت یک اولویت برای مدیران در آمده است.

ازاین‌رو به‌طور کلی می‌توان گفت ارتباطات بین‌فردی سازمانی به‌عنوان یکی از مهارت‌های اساسی مدیران و کارشناسان می‌تواند بر بسیاری از متغیرهای سازمانی تأثیرگذار باشد. ازاین‌رو تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان در شرایط شغلی متفاوت نیازمند تعامل فراوان با افراد مختلف از جمله زیردستان، مافوق‌ها و مراجعه‌کنندگان است، که به‌نظر می‌رسد مقوله‌های تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری افراد از مهارت‌های ارتباطی تأثیرپذیرند. ازاین‌رو پیشنهاد می‌شود با توجه به مؤثر بودن شاخص‌های ارتباطات بین‌فردی بر ارتقای سطح کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی به ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان یکی از متغیرهای بسیار مهم رفتار سازمانی اهتمام شود.

منابع و مآخذ

۱. بودلایی، حسن؛ کوشکی جهرمی، علیرضا و ستاری نسب، رضا (۱۳۸۹). "یادگیری و اعتماد سازمانی، حلقه‌های میانجی بین توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی" . فرایند مدیریت و توسعه، ش ۷۵، ص ۵۸-۴۱.

۲. گودرزی، محمود؛ نظری، رسول و احسانی، محمد (۱۳۹۱). "ارائهٔ مدل معادلات ساختاری اثر مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های مدیریتی مدیران ورزشی". پژوهش‌های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش، ش ۱، ص ۲۰-۱۱.

۳. نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ اشرف گنجویی، فریده و قاسمی، حمید (۱۳۹۲). "ارائهٔ مدل معادلات ساختاری اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین‌فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران سازمان‌های ورزشی". مجلهٔ مدیریت ورزشی، دورهٔ ۵، ش ۴، ص ۸۲-۶۷.

۴. نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ اشرف گنجویی، فریده و قاسمی، حمید (۱۳۹۱). "اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین‌فردی بر اثربخشی سازمانی سازمان‌های ورزشی ایران". مطالعات مدیریت ورزشی، ش ۱۶، ص ۱۷۴-۱۵۷.

5. Bazazjazayeri, A., Pardakhtchi, M. (2007). "Creating model of assessing quality of life of staffs in organization". Management Science Journal, 5, pp: 123-152.

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

6. Che Rose, R., Kumar, N., Gua Pak, O. (2009). "The effect of organizational learning on organizational commitment, job satisfaction and work performance". The Journal of Applied Business Research, 25(6), pp: 55-66.
7. Graham, J. (1998). "An analysis of sport manager's interpersonal communication skills in selected Ontario amateur sport organization". Dissertation, University of Windsor, Windsor, Ontario, Canada, pp: 82-92.
8. Huang, C. (2005). "The effect of quality of work life on organizational commitment". Human Resource Management, 16, pp: 90-103.
9. Kaneshiro, P. (2008). "Analyzing the organizational justice trust and commitment relationship in a public organization". Unpublished Doctoral Dissertation, Northcentral University, San Diego, CA, USA. Available from: https://ir.library.oregonstate.edu.
10. 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, 33, pp: 541-564.
11. Matz, A. K., Wells, J. B., Minor, K. I., Angel, E. (2014). "Predictors of turnover intention among staff in juvenile correctional facilities: The relevance of job satisfaction and organizational commitment". Youth Violence and Juvenile Justice, 41(1), pp: 1308-1326.
12. Mehrabi, J. (2013). "The relationship between organizational commitment and organizational learning (Boroojerd Telecommunication Company as case study)". International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 3(1), pp: 130-139.
13. Moeinfard, H., Nazari, R., Yektayar, M. (2013). "Structural equations modeling of fundamental communication skills with occupational satisfaction and its role on organizational commitment of the sport organizations". European Journal of Experimental Biology, 3(5), pp: 190-196.
14. Mosadegh Rad, A. M., Febrile, F., Rosenberg, D. (2008). "Study of the relationship between job satisfaction, organization commitment and turnover intention among hospital employees". Health Services Management Research, 21(4), pp: 211-227.
15. Najaf Aghaei, A., Shahrbanian, S. H. (2012). "Relationship between learning organization and organizational commitment among employees of Sport and Youth head office of western provinces of Iran". European Journal of Sports and Exercise Science, 1(3), pp: 59-69.
16. Nazari, R., Ehsani, M., Gasemei, H., Ganjouei, A. (2011). "Communication skill difference among men and women in sports". Pan-Asian Journal of Sports and Physical Education, 3(1), p: 51.
17. Nazari, R., Ehsani, M., Ganjouei, A., Ghasemei, H. (2012). "Structural equation modeling of relationship and interpersonal communication on organizational effectiveness between sport managers". African Journal of Business Management, 6(27), pp: 8136-8145.

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]

18. Nazari, N., Naseri, M. (2014). "The model of relation between communication skills with leadership styles and its role on organizational effectiveness in sport organization". Research in Sport Management and Psychology, 2(1), pp: 7-13.
19. Poczwardowski, A., Barott, J., Henschen, K. (2002). "The athlete and coach: Their relationship and its meaning: Results of an interpretative study". International Journal of Sport Psychology, 33, pp: 116–140.
20. Requena, F. (2003). "Social capital, satisfaction and quality of life in the workplace." Social Indicators Research, 61(3), pp: 331-360.
21. Saraji, G., Dargahi, H. (2006). "Study of quality of work life". Iranian Journal of Public Health, 35(4), pp: 8-14.
22. Sullivan, P. (2004). "Communication differences between male and female team sport athletes; communication reports". Academic Research Library, 17(2), pp: 12-31.
23. Yamaguchi, I. (2013). "A Japan–US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social capital, job satisfaction, and organizational commitment". International Journal of Intercultural Relations, 37, pp: 58-71.
24. Yang, F. H., Chang, C. (2007). "Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey". International Journal of Nursing Studies, 45, pp: 879–887.
25. Yukl, G. (2008). "How leaders influence organizational effectiveness". The Leadership Quarterly, 19, pp: 708–722.

[Downloaded from ntsmj.issma.ir on 2024-04-25]