

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی  
دوره ۳، شماره ۱۱، زمستان ۱۳۹۴  
ص ص: ۳۲-۲۱

## ارائه مدل اثر ارتباطات بین فردی کارکنان بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی در سازمان های ورزشی

رسول نظری<sup>۱\*</sup> - حسن صافدل<sup>۲</sup>

۱. استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، اصفهان، ایران

۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده 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 بین فردی سازمانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان و نقش آن بر تعهد سازمانی سازمان های ورزشی است. این پژوهش از نوع تحلیلی و مدلیابی است که به روش میدانی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کردستان بود. حجم جامعه آماری این پژوهش ۲۵۰ نفر است. ۱۵۲ نفر به عنوان نمونه آماری به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. ابزار اندازه گیری پژوهش شامل پرسشنامه های اطلاعات فردی، کیفیت زندگی کاری (۰/۸۵)، تعهد سازمانی (۰/۸۱) و ارتباطات بین فردی سازمانی (۰/۸۶) بود که روایی و پایایی آنها تأیید شد. روش آماری توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS و LISREL استفاده شد. نتایج نشان می دهد که بین ارتباط بین فردی سازمانی، کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. ضمن اینکه مدل پیشنهادی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار بود. از آنجا که ارتباطات بین فردی بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی افراد تأثیرگذار است، مهارت های ارتباطی باید مورد توجه ویژه مدیران قرار گیرد.

### واژه های کلیدی

ارتباطات بین فردی، تعهد سازمانی، سازمان های ورزشی، کارکنان، کیفیت زندگی کاری.

## مقدمه

انسان به عنوان موجودی اجتماعی برای رفع نیازهای زندگی فردی و اجتماعی خود و رسیدن به اهداف سازمانی، نیازمند ارتباط و برقراری رابطه و تعامل با سایر هموعان خود است. یکی از فرض‌های اساسی رفتار - سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد به منظور دسترسی به بهره‌وری بیشتر و تحقق اهداف سازمانی است (۲). مدیران موفق در دستیابی به اهداف سازمانی در اندیشه پیش‌بینی، هدایت، کنترل و تغییر - رفتار کارکنان هستند و این روند با توجه به تفاوت‌های فردی و توسعه 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 به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری انجام می‌گیرد (۵). ضمن اینکه کیفیت زندگی کاری موجب ایجاد رضایت‌مندی شغلی در کارکنان می‌شود. به عبارت دیگر، رضایت شغلی بخش عمده‌ای از کیفیت زندگی کاری است (۲۱). یاماگوشی<sup>۱</sup> (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 به منظور 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 عقیده 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 لایه ارتباطی به تعامل با دیگران می‌پردازند. بخشی از این ارتباطات بین فردی در سطح افقی انجام می‌گیرد که در این نوع ارتباطات افراد با کارکنان یا مدیران همسطح خود ارتباط برقرار می‌کنند. در سطح دیگر که به نظر 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<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) حیطه‌های ارتباطات بین فردی 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

2. Graham

1. Yamagoshi

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

براساس نتایج به دست آمده خانم‌ها در بیشتر مواقع تمایل به خودفاش‌سازی دارند و اغلب در کارها عکس‌العمل‌های رستار و واکنشی از خود بروز می‌دهند (۲۲). نظری و همکاران (۲۰۱۴) بیان کردند که ارتباط معناداری بین سن و سابقه 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). از این رو به نظر می‌رسد برنامه‌های ارتباطی ورزشی باید به چشم‌اندازی در توسعه 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 به منظور تحقق اهداف سازمانی موضوعی اساسی در مطالعه رفتار انسانی است. انسان در پرتو تبادل اطلاعات و برقراری ارتباطات گسترده، می‌تواند با تفکر و اندیشه نو بر واقعیت‌های تازه دست یابد و بدین ترتیب در توسعه 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 به سبب هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در آن می‌شود. "تعهد هنجاری" نیز احساس تکلیف باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند (۱۴). تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش و طرز تلقی کاری قادر است ترک خدمت کارکنان را پیش‌بینی کند و اطلاعات مفیدی را به منظور برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی پرسنلی برای مدیران فراهم آورد. براساس نتایج مطالعات سازمان‌هایی که دارای اعضای 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 به طور 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 رابطه مثبت و معناداری دارد (۶). بین یادگیری سازمانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و یادگیری سازمانی بیشتر با دو بعد از تعهد، یعنی تعهد هنجاری و تعهد مستمر بیشتر رابطه معناداری دارد (۱۰). از آنجا که

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 به وجود می‌آورد که افراد به منظور تأمین منافع سازمان تلاش می‌کنند. یکی دیگر از دلایل توجه و اهمیت اختصاص یافته 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 به منظور آمادگی برای تغییر و ایجاد توانایی پاسخگویی و کسب مزیت رقابتی، یادگیری سازمانی است (۱۵)، از این‌رو سازمان‌های ورزشی در طول زمان به شیوه‌های گوناگون در جست‌وجوی رشد و توسعه‌اند. بر همین اساس به منظور سازگاری با تغییرات روزافزون، سریع، پیچیده و نامطمئن محیط و کشف فرصت‌های بالقوه در عرصه 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. از این‌رو شناخت ویژگی‌های اثرگذار بر بستر مناسب برای جذب و رشد کارکنان، اولین قدم و مهم‌ترین مسئله روز سازمان محسوب می‌شود. از این‌رو 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 توسعه دانایی در ورزش دارند، به نظر می‌رسد میزان کیفیت زندگی کاری

بر انتخاب راهبردهای ارتباطات بین‌فردی و تعهد کارکنان تأثیرگذار است. از این لحاظ سنجش رابطه 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 شیوه انجام مطالعه حاضر علی و از نوع همبستگی است که به صورت میدانی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان کردستان بود. حجم جامعه آماری پژوهش ۲۵۰ نفر بود. ۱۵۲ نفر به عنوان نمونه آماری به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری شامل پرسشنامه 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 توسعه قابلیت‌های انسانی (۲۰) با پایایی ۰/۸۷، پرسشنامه 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 پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۳) با سه حیطه تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری (۱۱) با پایایی ۰/۸۱ بود. برای تأیید پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ و بازآزمایی

بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۲ از آنجا که سطح معناداری آماره F از ۰/۰۵ کمتر است، می توان گفت رابطه بین ارتباطات بین فردی با کیفیت زندگی کاری از نوع خطی است.

با توجه به جدول ۳ به دلیل اینکه سطح معناداری به دست آمده آماره F از ۰/۰۵ کمتر است، می توان گفت رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی از نوع خطی است.

استفاده شد؛ ضمن اینکه روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها را متخصصان حوزه مدیریت ورزشی تأیید شد. روش های آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای تحلیل اطلاعات از نسخه ۱۶ بسته نرم افزار آماری علوم اجتماعی<sup>۱</sup> و نسخه ۸/۴۵ نرم افزار لیزرل<sup>۲</sup> با سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده شد. از آزمون های شاپیرو ویلکس، لوین و رگرسیون استفاده شد. ضمن اینکه از مدل معادلات ساختاری<sup>۳</sup> (SEM) که رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه هاست، استفاده شد.

### نتایج و یافته های تحقیق

پس از بررسی اطلاعات پرسشنامه جمع آوری شده، در مجموع تمامی پرسشنامه ها تحلیل شد. براساس اطلاعات آمار توصیفی جنسیت شرکت کنندگان در این پژوهش ۸۴/۳۴ 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 سابقه 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 ( $P \leq 0/05$ ). براساس نتایج به دست آمده نمونه آماری تحقیق از توزیع نرمال تبعیت می کرد و متغیرهای تحقیق از تجانس واریانس برخوردار بودند.

با توجه به جدول ۱ به دلیل اینکه سطح معناداری به دست آمده از ۰/۰۵ کمتر است، می توان گفت بین ارتباطات بین فردی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی، همچنین

1.SPSS

2.Lisrel

3. Structural Equation Modeling

جدول ۱. آزمون همبستگی برای تعیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری با ارتباطات بین فردی

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

جدول ۲. آزمون رگرسیون برای تعیین رابطه ارتباطات بین فردی با کیفیت زندگی کاری

| R                                       | R <sup>2</sup> | bc     | t      | sig   | F      | sig   |
|-----------------------------------------|----------------|--------|--------|-------|--------|-------|
| اعداد ثابت                              |                | ۷۰/۱۹  | ۱۵/۲۶  | ۰/۰۰۰ |        |       |
| 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            | ۰/۳۱۹          | ۱/۷۷   | ۲/۰۸   | ۰/۰۰۴ | ۰/۱۰۲۳ | ۰/۰۲۸ |
| 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 توسعه فردی |                | ۰/۲۳۸  | ۰/۳۱   | ۰/۰۴۷ |        |       |

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

| R                                       | R <sup>2</sup> | bc     | t     | sig   | F     | sig   |
|-----------------------------------------|----------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| اعداد ثابت                              |                | ۶۲/۴۴  | ۱۱/۱۶ | ۰/۰۰۰ |       |       |
| 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            | ۰/۱۸۷          | ۰/۶۹   | ۰/۶۶  | ۰/۰۴۰ | ۰/۳۹۴ | ۰/۰۳۲ |
| 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 توسعه فردی |                | -۰/۰۵  | -۰/۰۶ | ۰/۰۲۵ |       |       |

RMSEA=۰/۰۶۸، P-Value=۰/۰۰۱، GFI=۰/۹۲.

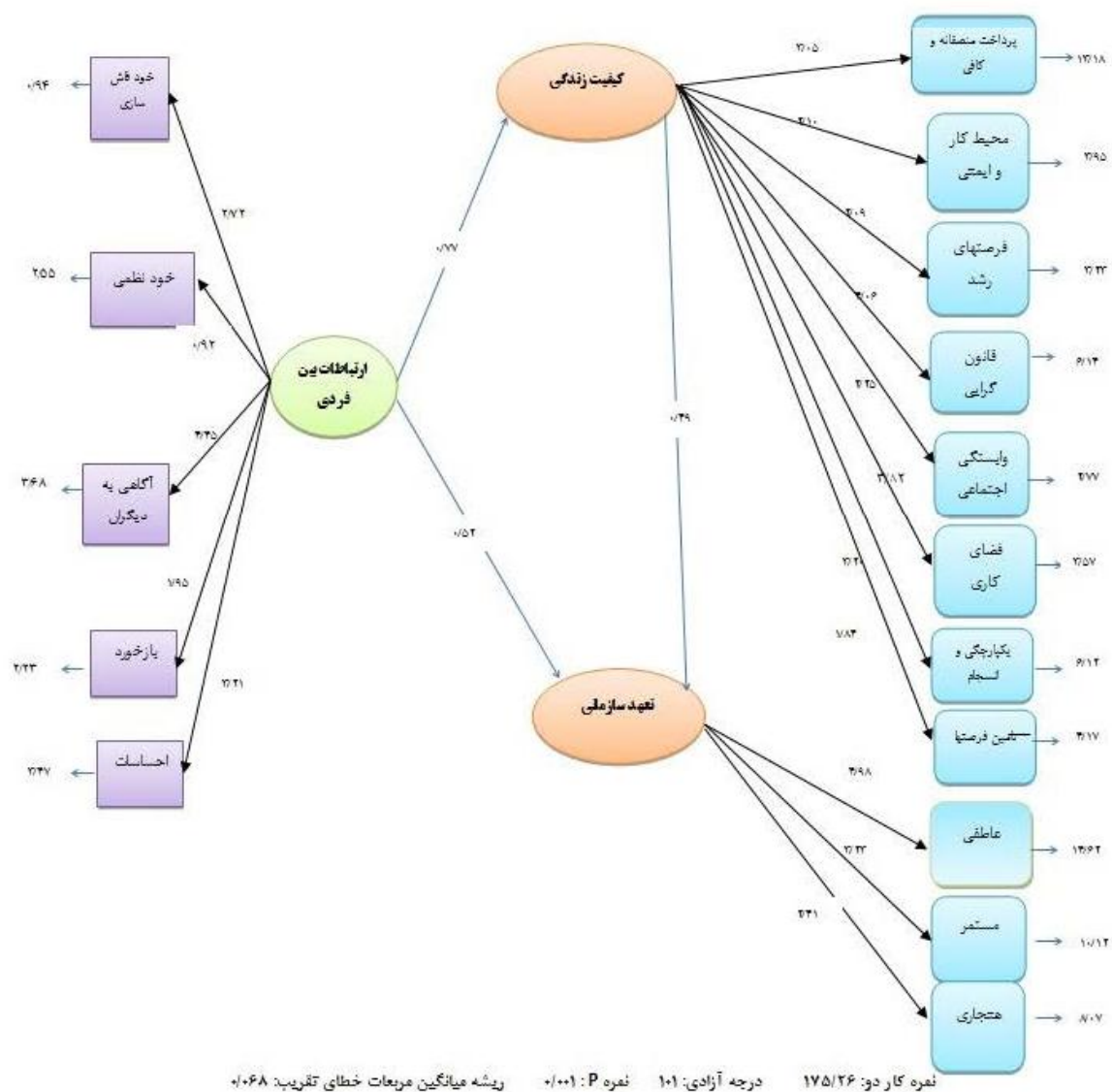
AGFI=۰/۹۰، Chi/df=۱۷۵/۲۶، میزان RMSEA

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 استخراج شده با توجه به داده‌هاست. همچنین نسبت خی-دو به درجات آزادی کمتر از ۳ است و نشان‌دهنده مناسب بودن برازش

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. متغیرهای پژوهش شامل کیفیت زندگی کاری، ارتباطات بین فردی 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، رابطه بین دو متغیر معنادار نیست. شاخص‌های معناداری برازش مدل نشان می‌دهد که مدل از برازش مناسبی برخوردار است

کاری و تعهد سازمانی تأثیر می گذارد و ارتباطات بین فردی نیز بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است.

مدل ساختاری است. به عبارت دیگر داده های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش است و نشان می دهند که مهارت های ارتباطی بر کیفیت زندگی



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

### بحث و نتیجه گیری

براساس نتایج رابطه معناداری بین کیفیت زندگی کاری با ارتباطات بین فردی وجود دارد و نتیجه آزمون رگرسیون آماری بیانگر ارتباط مؤلفه های کیفیت زندگی کاری (هشت مؤلفه شامل پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد، قانون گرایی، فرصت -

های بلاواسطه، شغل و فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و وابستگی اجتماعی) با ارتباطات بین فردی است. از آنجا که از دیدگاه صاحب نظران 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 بین فردی سازمانی نیز یکی از

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. از این رو اگر مهارت‌های ارتباطی را جزء ویژگی‌های فردی کارکنان محسوب کنیم، با توجه به تأثیر ارتباطات بین فردی سازمانی بر تعهد سازمانی و با توجه به آموزش‌پذیر بودن مهارت‌های ارتباطی پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره-ها و کارگاه‌های آموزشی نسبت به توسعه این مهارت‌های ارتباطی اقدام شود. ضمن اینکه به نظر می‌رسد سطح ارتباطات بین فردی به عنوان یک عامل اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری می‌بایست ارتقا یابد.

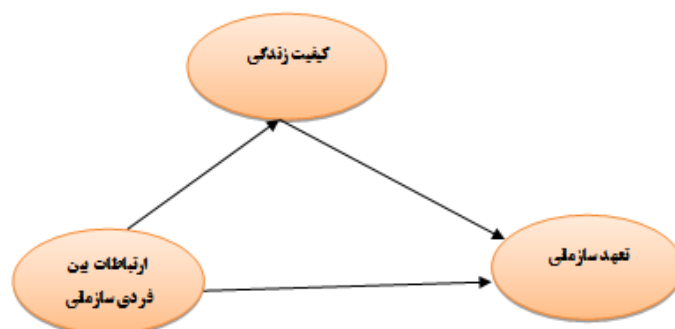
نتایج حاکی از این است که رابطه معناداری بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی وجود دارد و بررسی رگرسیون مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی بیانگر رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی از نوع خطی و ارتباط مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی است. نتایج این پژوهش با دستاوردهای یاماگوشی (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 این رو می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری فرصت‌هایی را برای کارکنان فراهم می‌کند که طی آن دامنه وسیعی از نیازهای آنها در شغل و محیط کارشان ارضا شود و به عنوان رویکردی به منظور ایجاد انگیزه کار در کارکنان محسوب می‌شود. به نظر می‌رسد 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 به شمار 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 مؤلفه مهم در مدیریت منابع انسانی بسیار حائز اهمیت است. با توجه به نتایج می‌توان گفت رابطه معناداری بین ارتباطات بین فردی 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). به نظر 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 می‌دهد 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 به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به

سازمان و سرانجام پایین بودن احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان که منعکس کننده هویت - یابی فرد با سازمان است، باشد. تعهد سازمانی کارکنان شرکت کننده در این پژوهش وضعیت مطلوبی نداشت (میانگین ۵۵/۳۶) که این یافته‌ها با نتایج معین فرد (۲۰۱۳) که اعلام کرد مدیران و کارشناسان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان از تعهد سازمانی اندکی برخوردارند (۱۳) و مصدق زاده و همکاران (۲۰۰۸) که اشاره می کنند میزان تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان‌ها در حد متوسط است (۱۴)، همخوان است.

سازمان در نظر گرفته می شود که براساس آن فردی که بسیار متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می کند، در سازمان مشارکت می جوید و در درگیری با آن، از عضویت در سازمان احساس رضایت می کند. پایین بودن تعهد سازمانی به معنای عدم حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش های 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 هزینه های ترک سازمان یا کم بودن پاداش های ناشی از ماندن در



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

معنادار است و نشان دهنده اثرگذاری کلیه خرده مقیاس ها در تبیین میزان کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و ارتباطات بین فردی هستند. در میان خرده مقیاس های ارتباط بین فردی به ترتیب آگاهی از دیگران، کنار آمدن با احساسات، خودفاش سازی، بازخورد و خودنظمی بیشترین ضریب تأثیر را در تبیین مهارت های ارتباطی داشتند. ضریب تأثیر ارتباطات بین فردی نیز در میزان تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری معنادار است و این نتایج نشان دهنده اهمیت ارتباطات بین فردی یکی از مهارت های مورد نیاز کارکنان است.

براساس نتایج شکل ۲ مدل مورد بررسی نشان داد که اثر کیفیت زندگی کاری بر ارتباطات بین فردی و تعهد سازمانی از برآزش مناسبی برخوردار است. به عبارت دیگر داده های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی تحقیق است و نشان می دهند که مهارت های ارتباطی بر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی تأثیر می گذارد و ارتباطات بین فردی نیز بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است. مدل پژوهش نشان می دهد که کلیه ابعاد کیفیت زندگی کاری از ضریب اثر مناسبی در تبیین میزان کیفیت زندگی کارکنان برخوردارند که این شرایط برای تعهد سازمانی و ارتباط بین فردی سازمانی نیز

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 توسعه انسانی تأثیر دارند.

منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع هر سازمان است. بی‌شک حفظ این منابع با ارزش 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. از این رو 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 جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری از اولویت‌های سازمان‌هاست و به‌عنوان یکی از موضوعات مهم در زمینه 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 همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از طرفی آگاهی از تعهد سازمانی و عوامل مؤثر بر آن یکی از چالش‌های اصلی مدیریت در هزاره جدید و به‌صورت یک اولویت برای مدیران در آمده است.

از این رو به‌طور کلی می‌توان گفت ارتباطات بین‌فردی سازمانی به‌عنوان یکی از مهارت‌های اساسی مدیران و کارشناسان می‌تواند بر بسیاری از متغیرهای سازمانی تأثیرگذار باشد. از این رو 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. از این رو 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). "ارائه 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). "ارائه مدل معادلات ساختاری اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین‌فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران سازمان‌های ورزشی". مجله مدیریت ورزشی، دوره 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. Bazazjayeri, A., Pardakhtchi, M. (2007). "Creating model of assessing quality of life of staffs in organization". Management Science Journal, 5, pp: 123-152.

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.

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. Poczwadowski, 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.