

اثر مهارت ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی

هادی تیب^۱، فریبا رضایی حمید^۲، رسول نظری^۳

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، پردیس البرز دانشگاه تهران*

۲. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دبیر تربیت بدنی همدان

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

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۹/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۲/۱۱

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی اثرات مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه‌های اجتماعی در سازمان‌های ورزشی استان همدان بود. این پژوهش، توصیفی بوده و از نوع مطالعات توصیفی - همبستگی می‌باشد. تعداد ۲۰۵ نفر از کارکنان شاغل در سازمان‌های ورزشی استان همدان با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و به صورت تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. براساس نتایج مشاهده می‌شود که بین مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی همبستگی مناسبی وجود دارد. همچنین، یافته‌ها نشان می‌دهند که مهارت‌های ارتباطی به میزان بر رفتار شهروندی تأثیر گذاشته و رفتار شهروندی نیز به میزان بر کسب سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان اثر- گذار می‌باشد. علاوه بر این، متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی، توان پیش‌بینی معنادار سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان را دارند.

واژگان کلیدی: مهارت کلامی، مهارت شنودی، رفتار مدنی، ادب، روابط متقابل

مقدمه

امروزه، یکی از هدف‌های عمده و اساسی مدیریت عملکرد و رفتار سازمانی، توسعه منابع انسانی و ایجاد اصلاحات لازم به منظور بهسازی منابع انسانی است. از جمله این اهداف، به دست آوردن معیارها و مبانی برای اصلاح فرایند کاری و سازمانی آینده سازمان می‌باشد (برایتمن^۱، ۱۹۹۹، ۷۸). یکی از فرض‌های اساسی رفتار سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد در جهت دسترسی به بهره‌وری و تحقق اهداف سازمانی است (رابینز^۲، ۱۳۸۷، ۵). مفاهیمی همچون مهارت‌های ارتباطی^۳، رفتار شهروندی^۴ و سرمایه اجتماعی^۵ از جمله موضوعات اساسی در حوزه رفتار سازمانی می‌باشد. پژوهش‌های صورت گرفته، نتایج مختلفی را در خصوص نحوه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مختلف به همراه داشته است. در عصر حاضر و به منظور توسعه، بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم، به روابط انسانی و رفتارهای سازمانی نیازمند هستیم؛ زیرا بدون این سرمایه‌ها، استفاده از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه انجام نخواهد شد (بروکز و مویا^۶، ۲۰۰۶، ۱۲۸-۱۱۷)؛ از این رو، موضوع شناخت و بررسی اثرات مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی به عنوان یک اصل اساسی برای نیل به توسعه پایدار محسوب شده و دولت‌مردانی موفق قلمداد می‌شوند که بتوانند با اتخاذ سیاست‌های لازم و ارائه راه کارهای مناسب در ارتباط با جامعه، به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نائل شوند. مهارت‌های ارتباطی به مناسبات متقابل افراد و نحوه، چگونگی و کیفیت برقراری ارتباط بین انسان‌ها اشاره دارد. مهارت‌های ارتباطی یکی از عوامل حیاتی در رشد و بالندگی سازمان‌ها می‌باشد (پاتنام^۷، ۱۳۸۶، ۲۵). بخش مهمی از شبکه روابط در سازمان، مربوط به رابطه بین مدیران و کارکنان است و برای آن که این روابط اثربخشی زیادی داشته باشد، وجود مهارت‌های ارتباطی امری اجتناب‌ناپذیر است. ارتباطات علاوه بر این که مهم‌ترین ارکان پدیدارشدن سازمان‌ها است، عامل تداوم حیات آن نیز می‌باشد (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۱، ۱۸). 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 مهارت‌های ارتباطی میسر خواهد بود؛ لذا، تلاش در جهت تبیین رفتارهای انسان با توجه به پیچیدگی و گستردگی روابط انسانی و ماهیت پیچیده

-
1. Brightman
 2. Robbins
 3. Communication Skills
 4. Organizational Behavior
 5. Social Capital
 6. Brooks & Moya
 7. Putnam

محیط کار و ویژگی‌های منحصر به فرد کارکنان، از دغدغه‌های مدیران جهت شناخت نقاط پیدا و پنهان عوامل موفقیت سازمان به‌شمار می‌رود (نظری، ۱۳۹۰، ۴۵).

پوکزواردوسکی^۱ (۲۰۰۲) اشاره می‌کند که شناخت مهارت‌های ارتباطی افراد و اعمال نفوذ بر آنان به‌منظور تحقق اهداف سازمانی، موضوعی اساسی در مطالعه رفتار سازمانی است (پوکزواردوسکی و باروت^۲، ۲۰۰۲، ۱۶۶-۱۴۰). به عقیده بارتون^۳ (۱۹۹۰)، مهارت‌های ارتباطی شامل: مهارت‌های کلامی^۴، مهارت بازخوردی^۵ و مهارت شنودی^۶ می‌باشد (بارتون، ۲۰۰۹، ۲۴۵). رفتار شهروندی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آن‌ها نیست و به‌شکل مستقیم توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، اما میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر از آن به‌عنوان یک تعهد مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش‌ها و موفقیت سازمان یاد می‌شود و سازمانی که براساس مشارکت و اعمال مناسب کارکنان خود بنا شده باشد، از این مزیت برخوردار می‌باشد (خورنگاه و اورعی، ۱۳۹۰، ۱۴). ابعادی که بیشترین توجه را میان پژوهشگران در رفتار شهروندی به‌خود جلب کرده است، پنج بعدی است که توسط اورگان^۷ (۱۹۹۸) مطرح شده و شامل: نوع-دوستی^۸، وجدان^۹، ادب و ملاحظه^{۱۰}، رادمردی و گذشت^{۱۱} و رفتار مدنی می‌باشد.

سرمایه اجتماعی را ارتباطات و شبکه‌های اجتماعی که می‌توانند حس همکاری و اطمینان را در میان افراد یک سازمان یا جامعه پدید آورند تعریف نموده‌اند که مؤلفه‌های تأثیرگذار آن شامل: خیرخواهی، مشارکت، اعتمادسازی و روابط متقابل می‌باشد. پژوهش‌های متعددی در زمینه‌های مهارت‌های ارتباطی، رفتارهای شهروندی و سرمایه اجتماعی به‌صورت مجزا انجام شده است، اما پژوهشی که شامل هر سه متغیر باشد (چه در داخل و چه خارج از کشور) یافت نشد. کاتز^{۱۲} (۲۰۰۹) به این نتیجه رسید که مدیران باید دیدگاه ارتباطی داشته باشند و یکی از راه‌های برقراری ارتباط مؤثر در مدیریت، شنونده خوب بودن است؛ از این‌رو، سبک گوش‌دادن، خوب شنیدن، درک، فهم و ارزیابی

-
1. Poczwardowski
 2. Poczwardowski & Barott
 3. Bartoun
 4. Verbal Skill
 5. Feedback Skill
 6. Listening Skill
 7. Organ
 8. Altruism
 9. Conscientiousness
 10. Courtesy
 11. Sport Samanship
 12. Katz

در پیش‌برد اهداف مدیریتی مؤثر می‌باشد (کاتز، ۲۰۰۹، ۱۴۶). ماتیز^۱ (۲۰۰۷) نیز اشاره می‌کند که عدم وجود مهارت در ارتباطات، منجر به افزایش هزینه‌ها می‌گردد و در نهایت، اثر بخشی را کاهش می‌دهد. همچنین، نظری (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "اثر مهارت‌های ارتباطی بر اثربخشی سازمان" بیان کرد مدیران سازمان‌های ورزشی به دانش برقراری ارتباط (کلامی، شنودی و بازخوردی) نیاز دارند و آشنایی بیشتر با مهارت‌های ارتباطی، یکی از دغدغه‌های آن‌ها جهت شناخت نقاط پیدا و پنهان برای موفقیت سازمان می‌باشد. وجود روابط اجتماعی مناسب بین کارمندان بر بسیاری از جنبه‌های سازمان، به‌ویژه سرمایه اجتماعی اثرگذار است و عملکرد سازمان را به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای ارتقا می‌دهد (نظری، احسانی و گنجوی، ۲۰۱۱، ۵۱).

امینی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی نیمه‌تجربی با عنوان "اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران" گزارش کردند آموزش مهارت‌های ارتباطی، در افزایش سطح رفتار شهروندی پرستاران مؤثر بوده و اثری مستقیم بر بهبود آن دارد؛ بنابراین، طراحی و اجرای استاندارد جلسات آموزشی مهارت‌های ارتباطی توسط مدرسان خبره به مدیران پیشنهاد می‌گردد (امینی، سماواتیان و نوری، ۱۳۹۱، ۷۹۶). علاوه‌براین، عرضه و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی مدیران سازمان تربیت‌بدنی ایران" نشان دادند بین وضع موجود و مطلوب مهارت‌های مدیران در سازمان تربیت‌بدنی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین، اعلام نمودند هرچه مدیران سازمان از مهارت‌های ارتباطی خود به‌نحو شایسته‌تری بهره ببرند، میزان عملکرد آن‌ها افزایش پیدا می‌کند (سیدعامری و عرضه، ۱۳۹۱، ۶۱).

نظری (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان "اثر مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی مدیران ورزشی" بیان کرد مدیران می‌توانند با در نظر گرفتن شبکه‌های ارتباطی مؤثر و بهبود رفتار شهروندی و توسعه مهارت‌های ارتباطی خود و زیردستان، زمینه مدیریت مؤثر و تحقق اهداف سازمانی را تسهیل نمایند (نظری، ۱۳۹۰، ۵۲). بروکز^۲ (۲۰۰۶) نیز عنوان کرد که وجود روابط اجتماعی مناسب بین کارمندان، بر بسیاری از جنبه‌های سازمان، به‌ویژه سرمایه اجتماعی اثرگذار است و عملکرد سازمان را به‌شکل قابل‌ملاحظه‌ای ارتقا می‌دهد.

همچنین، امیرخانی (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای با عنوان "تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی" دریافت که سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی، بر سرمایه اجتماعی اثرگذار می‌باشد. خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی با عنوان "تأثیر رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی"

1. Mathis
2. Brooks

دریافتند که میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی افراد رابطه معناداری وجود دارد.

زارع (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان "نقش رفتار شهروندی در عملکرد سازمان" بیان کرد که برخی رفتارهای شهروندی باعث ایجاد سرمایه اجتماعی می‌گردند. دیودساکوف و مکنزی (۲۰۱۰) نیز در مطالعه‌ای با عنوان "ارزیابی رفتار شهروندی" خاطرنشان ساختند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بهره‌وری کارکنان و عملیات کارآمد گروه‌های سازمان را ارتقا دهد؛ به‌عنوان مثال، درگیر بودن کارکنان جدید در رفتارهای کمکی یا فداکاری سبب می‌شود که آن‌ها دانش موردنیاز جهت بهبود کیفیت خدمات را کسب کنند. همچنین، مشارکت مدنی منجر به بهبود و افزایش تعاملات بین مدیران و کارکنان شده و در صورت وجود مشکل، به سرعت حل و فصل می‌شود. همچنین، بولینو^۱ و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهش خود با عنوان "رفتار سازمانی و ایجاد سرمایه اجتماعی در سازمان" عنوان کردند که تقویت مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، در ایجاد سرمایه اجتماعی سازمان مؤثر می‌باشد (بولینو، ۲۰۰۳، ۶۳).

علاوه‌براین، ایرجی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "ارتباط درک حمایت سازمانی با رفتار شهروندی" نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین درک حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و مؤلفه‌های آن وجود دارد. آن‌ها بر این باور هستند که لازم است مدیران سازمان‌های ورزشی، نگاهی جامع و دقیق به عوامل مؤثر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی داشته باشند تا درک بهتری از این پدیده در سازمان به‌وجود آید و از نهادینه‌شدن این قبیل رفتارهای شهروندی در کارکنان اطمینان حاصل شود (ایرجی و حمیدی، ۱۳۹۲، ۹۳).

استون^۲ (۱۹۹۹) نیز در پژوهشی بر روی نقش سرمایه اجتماعی در اثربخشی سازمان‌ها اعلام کرد که سرمایه اجتماعی برای رشد خود مستلزم فضایی مناسب است که در آن افراد بتوانند به‌عنوان کنش‌گران اجتماعی به تعامل بپردازند و مناسب‌ترین زمینه برای ایجاد این همکاری و اعتماد، ایجاد تشکلهای مدنی به‌صورت داوطلبانه است. همچنین، درسی^۳ و همکاران (۲۰۱۴) به بررسی توسعه سرمایه اجتماعی در یک سازمان ورزشی در استرالیا پرداختند. یافته‌های آن‌ها اشاره بر این داشت که بینش تازه به توسعه، درک درستی از سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی به‌وجود می‌آورد و حسی بسیار قوی بین اعضای سازمان‌های ورزشی ایجاد خواهد کرد. از آن‌جا که قدرت و صلابت افراد در سازمان‌های ورزشی در سطح فردی و جمعی ظهور می‌کند؛ لذا، توجه ویژه به مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان عاملی تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی مطرح می‌باشد (درسی و همکاران، ۲۰۱۴).

1. Bolino
2. Stoon
3. Darcy

۳۹۵-۴۰۶). جی باو^۱ و همکاران (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی اشاره کردند که با توجه به تئوری اجتماعی و فرهنگی، سرمایه اجتماعی می‌تواند بر خلاقیت دانش‌آموزان مؤثر باشد. احمدپور (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی با یادگیری سازمانی و معلمان تربیت‌بدنی استان اصفهان" نشان داد رابطه معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی وجود دارد. همچنین براساس تحلیل مدل مشخص شد که رفتار شهروندی به میزان ۹۶ درصد بر سرمایه اجتماعی معلمان تربیت‌بدنی اثرگذار می‌باشد. علاوه بر این، براساس نتایج به‌دست‌آمده در متغیر رفتار شهروندی، مؤلفه‌های وجدان، نوع‌دوستی، رفتار مدنی و جوانمردی به ترتیب دارای بیشترین اثر می‌باشند و در متغیر سرمایه اجتماعی، مؤلفه‌های وجدان، روابط متقابل، تعهد و اعتماد دارای بیشترین بار عاملی هستند (احمدپور، ۱۳۹۲، ۸۵). نظری (۱۳۹۱) نیز در پژوهشی با عنوان "اثرات مهارت‌های ارتباطی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران"، در بررسی زیرحیطه‌های مهارت‌های ارتباطی، توانایی مدیران ورزشی را در مؤلفه‌های شنودی و بازخوردی خوب ذکر کرد، اما این توانایی را در مؤلفه کلامی ضعیف ارزیابی نمود. همچنین، میزان مهارت‌های کلامی و بازخوردی مدیران سازمان تربیت‌بدنی و ادارات کل استان‌ها را نسبت به دیگر مدیران ورزشی بهتر دانست، اما در بعد شنودی ضعیف توصیف نمود (نظری، ۱۳۹۱، ۱۵۷). علاوه بر این، نادری (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "مدل‌یابی معادلات ساختاری ارتباط بین سبک‌های دلبستگی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی استان اصفهان" نشان داد به‌منظور ارتقای رفتار مدنی سازمانی، افزایش درک کارکنان از عدالت سازمانی با سبک دلبستگی اضطرابی ضروری به‌نظر می‌رسد (نادی و گل‌شیرازی، ۱۳۹۰، ۲۶۱).

مشخص کردن مدل شناختی سیستمی که رهبران سازمان آن را اداره می‌کنند، یکی از وظایف رهبران سازمانی است (درسی و همکاران، ۲۰۱۴، ۳۹۵-۴۰۶). بسیاری از سازمان‌ها در پی افزایش بهره‌وری، تعهد و مشارکت کارکنان به‌عنوان ابزاری برای رقابت در جامعه می‌باشند (ماتیز، ۲۰۰۷، ۶۸). از جمله این ابزارها می‌تواند مطالعه جوانب مختلف رفتار سازمانی همچون مهارت‌های ارتباطی، شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و ارتباط بین آن‌ها باشد. رفتار سازمانی، علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها می‌باشد؛ یعنی روابط بین مردم و سازمان‌ها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می‌نماید و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می‌باشد (درسی و همکاران، ۲۰۱۴، ۳۹۵-۴۰۶). اقبال تمامی اقشار جامعه به شرکت در برنامه‌های ورزشی و امور مربوط به آن، گوناگونی و تنوع تعداد مشاغل در این زمینه و وجود سازمان‌های ورزشی به‌عنوان متولیان امر ورزش در جامعه،

نیاز به مدیران و کارکنان مؤثر و کارآمد جهت بهبود کیفیت خدمات را بیش از پیش به وجود آورده است. عملکرد سازمان‌های ورزشی می‌تواند در کلیه ابعاد اجتماعی، فرهنگی و خانوادگی افراد جامعه تأثیرگذار باشد؛ زیرا سلامت جسمی و روانی مردم تاحدی به عملکرد این سازمان‌ها بستگی دارد؛ به-همین دلیل، عملکرد مطلوب این سازمان‌ها، پیش‌نیاز نیل به جامعه سالم و توسعه یافته است و درمقابل، عملکرد ضعیف آن‌ها زمینه‌ساز بروز انواع نارسایی‌های اجتماعی و فرهنگی می‌شود (بروکز و مایو، ۲۰۰۶، ۱۱۷).

به‌طور کلی، امروزه مشکل می‌توان سازمان‌های موفق را بدون داشتن مهارت‌های اساسی رفتار سازمانی در نزد کارکنان آنان تصور کرد؛ از این رو، موضوع بررسی اثر مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی همدان می‌تواند منجر به بهره‌وری بیشتر این سازمان‌ها شود. پژوهش حاضر در صدد پاسخ‌گویی به این سؤالات است که اثر مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی چگونه است؟ آیا مهارت‌های ارتباطی با وجود رفتار شهروندی (به‌عنوان میانجی)، پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای سرمایه اجتماعی می‌باشد؟ امید است یافته‌های حاضر، بستر مناسبی را برای مدیران و مسئولان ورزشی کشور جهت ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی خود و کارکنان آن‌ها فراهم سازند.

روش‌شناسی پژوهش

هدف از انجام این پژوهش، بررسی اثرات مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان‌های ورزشی همدان بود؛ لذا، این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی - هم‌بستگی می‌باشد که به روش پیمایشی انجام گردیده است. جامعه آماری آن را کارکنان شاغل در سازمان‌های مختلف ورزشی استان (ادارات ورزش و جوانان، هیأت‌های ورزشی، مدیران باشگاه‌های ورزشی و متصدیان پست‌های تربیت‌بدنی ادارات مختلف) تشکیل دادند که حجم آن براساس اطلاعات دریافت‌شده، حدود ۱۶۰۰ نفر برآورد گردید. به‌منظور تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد؛ بنابراین، تعداد کل نمونه برابر با ۲۰۵ نفر در نظر گرفته شد. ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل: پرسش‌نامه‌های اطلاعات فردی و مهارت‌های ارتباطی بارتون جی (۱۹۹۰) با پایایی (۰/۸۱) (شامل متغیرهای مهارت بازخوردی، مهارت شنودی و مهارت کلامی)، پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی خداداد با پایایی (۰/۸۴) (شامل مؤلفه‌های اعتماد به سازمان، خیرخواهی، روابط متقابل و

مشارکت) و پرسش‌نامه رفتار شهروندی اورگان و کانوسکی^۱ (۱۹۹۶) با پایایی (۰/۸۱) (شامل مؤلفه‌های نوع‌دوستی، جوانمردی، وجدان و رفتار مدنی و ادب) بود (زارعی و احمدی، ۱۳۸۸، ۱۸). روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه‌ها توسط اساتید و با استفاده از آلفای کرونباخ ارزیابی و تأیید شد و کلیه پرسش‌نامه‌ها در طیف پنج ارزی لیکرت مورد سنجش قرار گرفت. روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش در دو نوع توصیفی و استنباطی بودند. در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های مرکزی پراکندگی، فراوانی و غیره استفاده شد و به منظور بررسی اثرات متغیرهای مشاهده‌شده بر متغیرهای مکنون، آمار استنباطی، رگرسیون چندمنظوره و مدل‌یابی معادلات ساختاری به کار رفت. تحلیل داده‌های آماری توسط نرم‌افزار اس. پی. اس. نسخه ۲۰ و نرم‌افزار لیزرل^۲ نسخه ۸/۵۴ انجام گردید.

نتایج حاکی از این است که ۴۰/۵ درصد از نمونه آماری را خانم‌ها و ۵۹/۵ درصد آن را آقایان تشکیل داده‌اند و تقریباً نیمی از حجم نمونه، افراد بین ۳۱ تا ۴۰ سال هستند. از نظر سطح تحصیلات نیز حدود ۴۰ درصد آزمودنی‌ها دارای مدرک دیپلم بوده و ۶۰ درصد آن‌ها دارای مدرک لیسانس و بالاتر می‌باشند.

براساس نتایج جدول شماره یک، دو متغیر مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی توان پیش‌بینی معنادار سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان را دارند ($P < 0.05$). همچنین، مقدار ضریب بتای استاندارد برای مهارت‌های ارتباطی برابر با ۰/۳۲۵ و برای رفتار شهروندی برابر با ۱/۰۹۴ می‌باشد؛ بدین معنی که با بروز یک واحد تغییر در مهارت‌های ارتباطی، ۰/۳۲۵ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی رخ می‌دهد و با بروز یک واحد تغییر در رفتار شهروندی، ۱/۰۹۴ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی ایجاد می‌شود. معادله رگرسیون برای پیش‌بینی سرمایه اجتماعی به شرح زیر است:

$$X = 1/0.94Y + 9/0 + 106/325$$

X: مهارت‌های ارتباطی، Y: رفتار شهروندی

1. Organ & kanoski

1. SPSS

2. Lisrel

جدول ۱- ضریب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی بر اساس مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی

| متغیر | ضرایب غیراستاندارد | | ضرایب استاندارد | |
|-------------------|--------------------|----------------|-----------------|----------|
| | بتا | خطای استاندارد | بتا | مقدار تی |
| مقدار ثابت | ۹/۱۰۶ | ۶/۳۷۸ | - | ۱/۴۲۸ |
| مهارت‌های ارتباطی | ۰/۳۲۵ | ۰/۰۷۹ | ۰/۲۳۵ | ۴/۰۹۵ |
| رفتار شهروندی | ۱/۰۹۴ | ۰/۱۱۵ | ۰/۴۴۵ | ۹/۴۹۷ |

به‌منظور پیش‌بینی سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی از روی مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی آن‌ها، از رگرسیون چندگانه استفاده شد که نتایج به‌دست‌آمده از آن در جدول شماره دو نشان داده شده است.

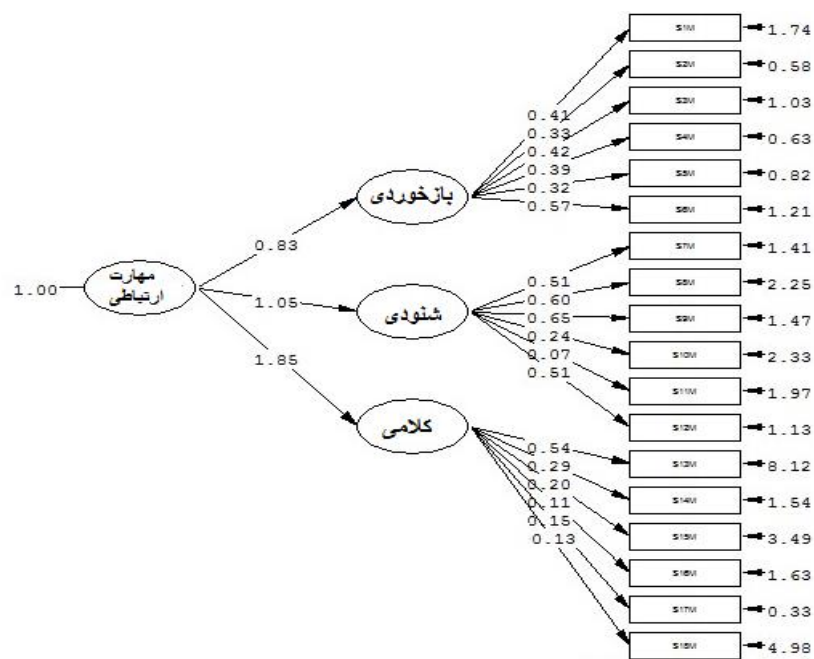
بر اساس نتایج جدول شماره دو، از بین هشت مؤلفه مورد بررسی، تنها سه مؤلفه شنودی، رفتار مدنی و ادب توانایی پیش‌بینی معنادار سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان را دارند ($P < 0/05$)، اما برای پنج متغیر بازخوردی، کلامی، نوع دوستی، وجدان و جوانمردی، با توجه به این که سطح خطای تی بالاتر از ($0/05$) است، نشان‌دهنده این می‌باشد که پنج متغیر مذکور، بر کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان تأثیر نداشته‌اند. علاوه بر این، مقدار ضریب بتای استاندارد برای مهارت شنودی برابر با $0/569$ ، برای مولفه رفتار مدنی برابر با $1/969$ و برای مولفه ادب برابر با $1/083$ می‌باشد؛ بدین معنی که با بروز یک واحد تغییر در مهارت شنودی، $0/569$ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی کارکنان رخ می‌دهد و نیز با بروز یک واحد تغییر در رفتار مدنی و ادب، به ترتیب $1/969$ و $1/083$ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی کارکنان به وقوع می‌پیوندد. معادله رگرسیون برای پیش‌بینی سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان به شرح زیر است:

$$\text{سرمایه اجتماعی} = 37/210 + 0/569 X_1 + 1/96 X_2 + 1/083 X_3$$

X_1 : مهارت شنودی، X_2 : مولفه رفتار مدنی، X_3 : مولفه ادب و ملاحظه

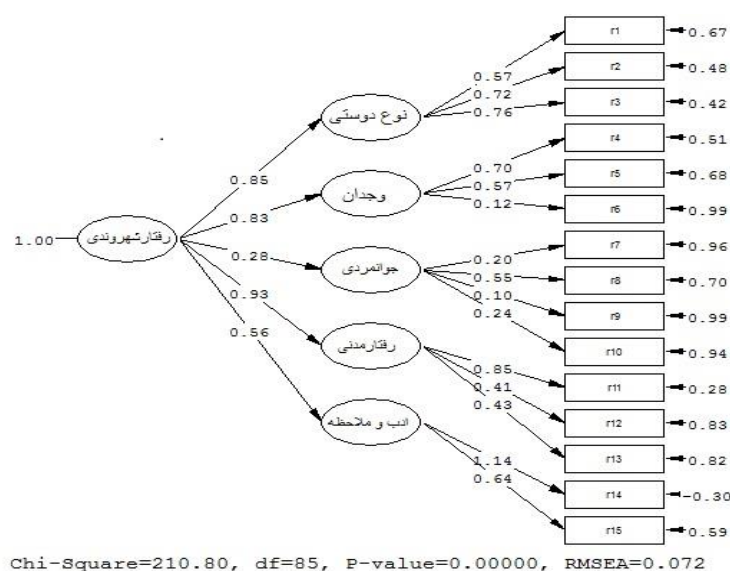
جدول ۲- ضریب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی سرمایه اجتماعی براساس مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی سازمانی

| متغیر | ضرایب غیراستاندارد | | ضرایب استاندارد | | سطح معناداری |
|-------------|--------------------|----------------|-----------------|----------|--------------|
| | بتا | خطای استاندارد | بتا | مقدار تی | |
| مقدار ثابت | ۳۷/۲۱۰ | ۸/۴۷۶ | ----- | ۴/۳۹۰ | ۰/۰۰۱ |
| بازخوردی | ۰/۱۴۲ | ۰/۲۰۵ | ۰/۰۴۰ | ۰/۶۹۵ | ۰/۴۸۸ |
| کلامی | ۰/۱۲۱ | ۰/۲۱۷ | ۰/۰۳۵ | ۰/۵۵۵ | ۰/۵۸۰ |
| شنودی | ۰/۵۶۹ | ۰/۱۷۲ | ۰/۱۸۰ | ۰/۳۰۹ | *۰/۰۰۱ |
| نوع دوستی | ۰/۴۴۷ | ۰/۲۷۳ | ۰/۰۴۹ | ۱/۷۵۰ | ۰/۰۸۲ |
| وجدان | -۰/۰۰۱ | ۰/۳۰۰ | ۰/۰۰۰ | -۰/۰۰۵ | ۰/۹۶۹ |
| جوایز مردمی | -۰/۲۳۳ | ۰/۳۷۹ | -۰/۰۳۱ | -۰/۵۹۲ | ۰/۵۵۴ |
| رفتار مدنی | ۱/۹۶۹ | ۰/۱۷۶ | ۰/۵۳۵ | ۱۰/۰۵۴ | *۰/۰۰۱ |
| ادب | ۱/۰۸۳ | ۰/۴۰۰ | ۰/۱۵۰ | ۲/۷۱۰ | *۰/۰۰۷ |



شکل ۱- آنالیز فاکتورهای مهارت‌های ارتباطی (تخمین استاندارد)

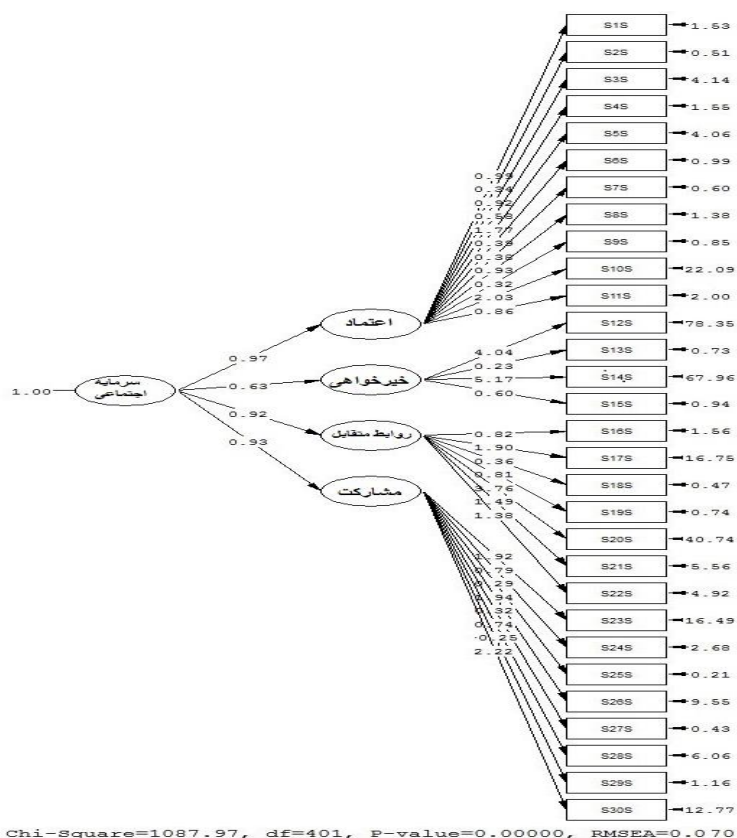
همانطور که در شکل شماره یک مشاهده می‌گردد، ضرایب و اعداد معناداری به دست آمده بین متغیرها، در حالت تخمین استاندارد ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین^۱ با خروجی (۰/۰۵۶) بیانگر تأیید این مطلب است که به ترتیب مولفه های مهارت های کلامی، شنودی و بازخوردی بیشترین نقش را بر مهارت های ارتباطی دارند. ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل ساختاری، نشان دهنده معنی دار بودن مدل و برازش مناسب آن است.



شکل ۲- آنالیز فاکتورهای رفتار شهروندی (تخمین استاندارد)

براساس نتایج شکل شماره دو، ضرایب و اعداد معنی داری پارامترهای به دست آمده بین متغیرها، در حالت تخمین استاندارد ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین با خروجی (۰/۰۷۲) بیانگر تأیید این مطلب است که به ترتیب مولفه های رفتار مدنی، نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه و جوایز مردمی، بیشترین نقش را در رفتار شهروندی دارند. ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل ساختاری، نشان دهنده معنادار بودن مدل و برازش مناسب آن است.

1. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

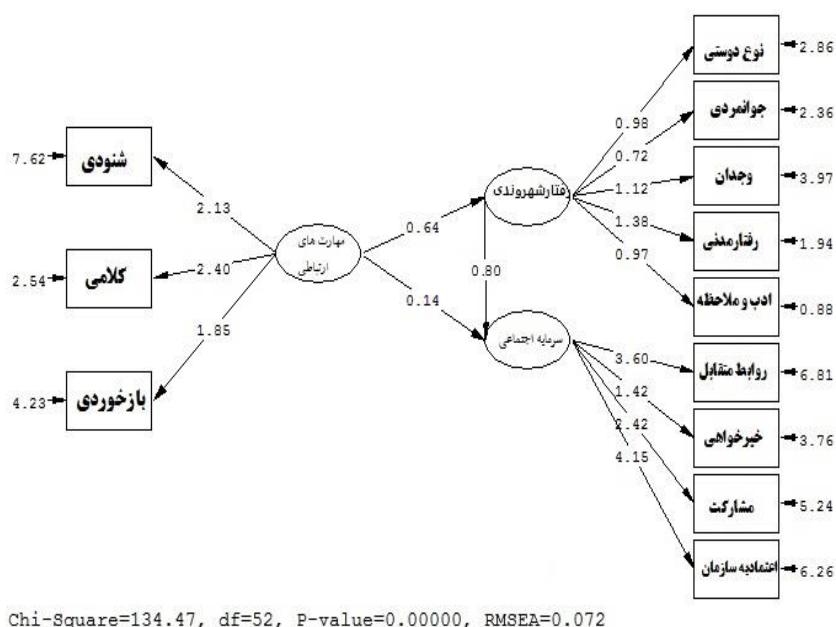


شکل ۳ - آنالیز فاکتورهای سرمایه اجتماعی (تخمین استاندارد)

براساس شکل شماره سه، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده از اندازه سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی در حالت تخمین استاندارد، ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین با خروجی (۰/۰۷۰) را برای مدل نشان می‌دهد که حاکی از برازش نسبتاً مناسبی است. بر مبنای تحلیل مدل به ترتیب مؤلفه‌های اعتماد، روابط متقابل، مشارکت و خیرخواهی، بیشترین نقش را در سرمایه اجتماعی دارند.

از آن جاکه وجود رابطه هم‌بستگی مشخص گردید، رابطه علی میان مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی را می‌توان با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری سنجید. شکل شماره چهار، الگوی نهایی

مربوط به روابط علی بین مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی را با توجه به معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده از اندازه‌گیری داده‌ها در حالت تخمین استاندارد ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین با خروجی (۰/۰۷۲) برای مدل نشان می‌دهد. این عدد حاکی از برازش نسبتاً خوب این مدل می‌باشد.



شکل ۴ - تحلیل مسیر اثر مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان ورزشی همدان

بر اساس نتایج به دست آمده از مدل معادلات ساختاری، مهارت‌های ارتباطی به میزان (۰/۱۴) بر سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است، اما با وجود متغیر میانجی رفتار شهروندی، مهارت‌های ارتباطی به میزان (۰/۶۴) بر رفتار شهروندی و نیز رفتار شهروندی به میزان (۰/۸۰) بر سرمایه اجتماعی اثرگذار می‌باشد.

براساس نتایج جدول شماره سه و پارامترها و اعداد به دست آمده، مدل از برازش خوبی برخوردار است.

جدول ۳ - شاخص‌های نیکویی برازش مدل پیشنهادی مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی

| شاخص | عدد شاخص | وضعیت شاخص |
|--|----------|---|
| شاخص کای دو ^۱ (X ²) | ۱۳۴/۴۷ | وضعیت مناسب از جهت اخلاف بین داده‌ها و مدل است. |
| درجه آزادی | ۲۰۴ | مناسب است؛ زیرا نباید کمتر از صفر باشد. |
| مقدار P | ۰/۰۰۰ | شاخص سنجش مدل عدد حاکی از مناسب بودن مدل می‌باشد. |
| میانگین مجذور خطاهای مدل ^۲ | ۰/۰۷۲ | نباید از ۰/۰۸ بالاتر باشد. عدد حاکی از برازش مدل می‌باشد. |
| (GFI ^۳) | ۰/۸۵۲ | بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل می‌باشد. |
| (AGFI ^۴) | ۰/۸۰۶ | بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل می‌باشد. |
| (NFI ^۵) | ۰/۸۹۱ | بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل می‌باشد. |

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار سازمانی، علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها می‌باشد. این کار با رویکرد سیستمی انجام می‌شود؛ یعنی روابط بین مردم و سازمان‌ها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می‌نماید و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می‌باشد (پارکینسون^۶، ۱۳۶۹، ۲۶). امروزه، با افزایش رقابت و ضرورت اثربخشی سازمان‌ها، نیاز آن‌ها به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش نمایان است؛ لذا، مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی مانند سرمایه‌های دیگر سازمان، بستر مناسبی را برای دسترسی به فرصت‌ها و اهداف سازمانی آماده ساخته و از منابع مهم موفقیت

1. Chi-Square
2. RMSEA
3. Goodness of Fit Index
4. Adjusted Goodness of Fit Index
5. Normed Fit Index
6. Parkinson

سازمانی و اجتماعی محسوب می‌شوند (ممالی تفتی و تاج‌الدین، ۱۳۸۷، ۴۱). امروزه، سرمایه اجتماعی به‌عنوان نوعی علاج برای تمام مشکلات جامعه مدرن تلقی شده است (پورتر^۱، ۱۹۹۸، ۱-۲۴). ایده اصلی این است که شبکه‌های اجتماعی دارای ارزش هستند. همان‌طور که تحصیلات دانشگاهی (سرمایه انسانی)، هم به‌صورت فردی و هم در شکل جمعی می‌توانند موجب افزایش بهره‌وری شوند، ارتباطات اجتماعی نیز بر بهره‌وری افراد و گروه‌ها تأثیر می‌گذارند (پاتنام، ۲۰۰۰، ۴۴۶). در دنیای امروز که ساختارهای خشک و دیوان‌سالارانه جای خود را به مدیریتی منعطف داده است، سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که فراتر از تکالیف شغلی خود فعالیت نمایند (رفتار شهروندی سازمانی) تا با بهره‌گیری از منابع و سرمایه‌های درون‌سازمانی، به مزیت رقابتی پایدار دست یابند (سرمایه اجتماعی) و به بهبود عملکرد سازمانی کمک نمایند (یعقوبی، ۲۰۱۲، ۱۲۱-۱۲۶).

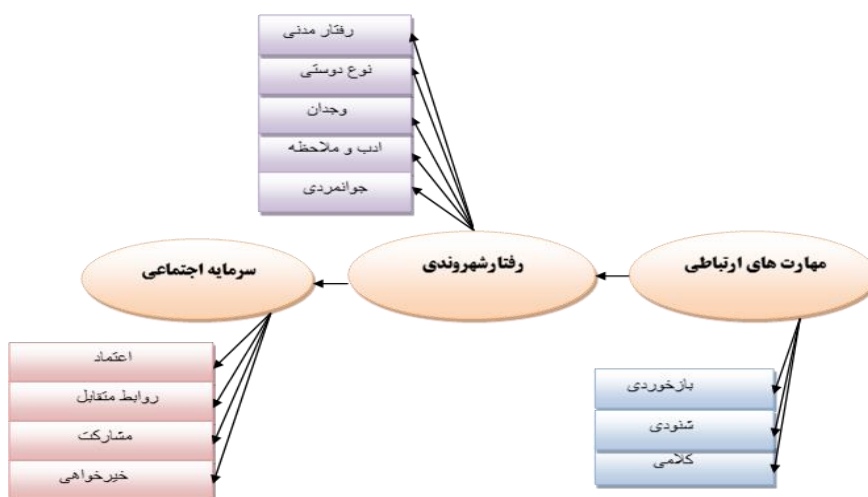
هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی اثرات و اهمیت مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی همدان بود. در سازمان‌های ورزشی ایران، اشاعه و پیاده‌سازی مباحثی مانند آموزش و به‌کارگیری مهارت‌های مختلف رفتار سازمانی و مؤلفه‌های دخیل در آن‌ها با مشکلات فراوانی روبه‌رو است؛ به‌همین دلیل، پژوهشگر درصدد اثبات اهمیت و لزوم تقویت مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی در جهت پیش‌برد اهداف سازمانی برای کارکنان سازمان‌های ورزشی است.

براساس نتایج، متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی، توانایی معناداری برای پیش‌بینی سرمایه اجتماعی دارند؛ به‌طوری‌که با یک واحد تغییر در مهارت‌های ارتباطی، به‌ترتیب ۰/۳۲۵ واحد تغییر در رفتار شهروندی و ۱/۰۹۴ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی ایجاد می‌شود. همچنین، از میان مؤلفه‌های متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی، مؤلفه‌های مهارت شنودنی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه، توانایی پیش‌بینی سرمایه اجتماعی را دارند؛ به‌طوری‌که با بروز یک واحد تغییر در آن‌ها، به‌ترتیب ۰/۵۶۹، ۱/۹۶۹ و ۱/۰۸۳ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی به‌وقوع می‌پیوندد.

در مطالعه و جستجوهای پژوهشگر در ارتباط با بررسی رابطه بین این سه متغیر، به‌ویژه در سطح سازمان‌های ورزشی، موضوع کاملاً مشابه و یا به‌نوعی مطالعه‌ای صریح درباره بررسی اثر مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی در داخل و خارج از کشور یافت نشد، باین‌وجود، نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های نظری (۱۳۹۱)، امینی و همکاران (۱۳۹۱) و احمدپور (۱۳۹۲) هم‌سو بوده و نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بر

عملکرد سازمانی مؤثر می‌باشند و باعث تقویت و بهبود آن می‌شوند. همچنین، یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج احمدپور (۱۳۹۲)، زارعی متین و همکاران (۱۳۸۹)، خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، امیرخانی و عارف‌نژاد (۱۳۹۱) و بولینو و همکاران (۲۰۰۲) که نشان دادند رفتار شهروندی سازمانی افراد با چگونگی سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها رابطه دارد هم‌سو است. براساس تحلیل مدل مهارت‌های ارتباطی، اولویت هریک از مؤلفه‌های آن مشخص گردید که به ترتیب اولویت مهارت‌های کلامی، شنودی و بازخوردی بیشترین نقش را در مهارت‌های ارتباطی نزد کارکنان سازمان‌های ورزشی همدان دارند. نتایج مدل حاضر با مدل مهارت‌های ارتباطی بارتون‌جی (۱۹۹۰) که اولویت‌ها را به ترتیب کلامی، شنودی و بازخوردی گزارش کرده است هم‌خوان می‌باشد، اما با مدل نظری (۱۳۹۱) هم‌سویی ندارد؛ چراکه مهارت بازخوردی نقش مهم‌تری در آن‌ها دارد. دلیل این ناهم‌خوانی ممکن است پست سازمانی، سطح تحصیلات، تجربه و سابقه کار افراد مورد‌آزمون باشد؛ چراکه پژوهش‌های مذکور در سطح مدیران ورزشی صورت گرفته‌اند. ارتقا و بهبود سطح مهارت‌های ارتباطی و هریک از مؤلفه‌های آن، بر عملکرد و اثربخشی سازمان‌ها تأثیر دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با مطالعات نظری (۱۳۹۱)، طبرسا (۱۳۸۹)، اکبری (۱۳۸۸)، صادق و همکاران (۱۳۹۰)، زارع (۱۳۸۳)، نظری و همکاران (۲۰۱۲) و پودساکف و مکنزی (۲۰۱۰) هماهنگ و هم‌سو است. براساس تحلیل مدل رفتار شهروندی، اولویت هریک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی مشخص گردید که به ترتیب اولویت مؤلفه‌های رفتار مدنی، نوع‌دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه و جوانمردی، بیشترین نقش را در رفتار شهروندی دارند. نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با یافته‌های پژوهش احمدپور (۱۳۹۲)، حضرتی و همکاران (۱۳۹۰)، مرادی و همکاران (۱۳۸۸) و زارعی متین و همکاران (۱۳۸۵) مغایر است؛ چراکه در مطالعات آن‌ها مؤلفه‌های وجدان و نوع‌دوستی در اولویت قرار داشتند و این مغایرت ممکن است به دلیل نوع نمونه و میزان تحصیلات آن‌ها باشد؛ زیرا نمونه‌های پژوهش در سطح متوسطی از تحصیلات آکادمیک قرار داشتند. اما در تحلیل مسیر مدل، اولویت‌های متغیر شهروندی به ترتیب وجدان، نوع‌دوستی، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب بود که یافته‌های پژوهش حاضر در این ارتباط با نتایج مطالعات احمدپور (۱۳۹۲)، حضرتی و همکاران (۱۳۹۰)، مرادی و همکاران (۱۳۸۸) و زارعی متین و همکاران (۱۳۸۵) در مؤلفه‌های وجدان و نوع‌دوستی مشابه است. البته، در سه مؤلفه دیگر بین پژوهش‌ها مغایرت وجود داشت که این امر ممکن است به دلیل نوع نمونه، سازمان‌ها، فرهنگ و حتی منطقه جغرافیایی باشد. می‌توان گفت که این امر به احتمال زیاد به دلیل تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر بروز رفتار شهروندی در نزد کارکنان سازمان‌های ورزشی می‌باشد.

براساس تحلیل مدل سرمایه اجتماعی، به ترتیب مؤلفه‌های اعتماد، روابط متقابل، مشارکت و خیرخواهی، اثرگذارترین مؤلفه‌های متغیر سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شدند که نتایج حاضر با یافته‌های احمدپور (۱۳۹۲)، خورنگاه و همکاران (۱۳۹۰)، امیرخانی و عارف‌نژاد (۱۳۹۱) و بولینو و همکاران (۲۰۰۲) که تقویت مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را در ایجاد سرمایه اجتماعی سازمانی مؤثر دانستند هم‌خوانی دارد. در این پژوهش براساس اهداف پیش‌بینی‌شده و تحلیل مسیر، پژوهشگر به دنبال ارائه مدلی بهینه به منظور تبیین نقش مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان بود. بر همین اساس، همانطور که در شکل شماره چهار مشاهده می‌گردد و با توجه به ضرایب و معناداری به دست آمده از اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش در حالت تخمین استاندارد با خروجی ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین^۱ مدل برابر با (۰/۰۷۲) حاکی از برازش خوب این مدل می‌باشد. این مدل تلفیقی، اولویت‌های اجرای متغیرهای پژوهش را بین کارکنان سازمان‌های ورزشی نشان می‌دهد. تحلیل‌های آماری نشان داد که دو متغیر مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی سازمانی، توانایی پیش‌بینی معنادار سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان را دارند.



شکل ۵- مدل مفهومی پژوهش

1. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

در نهایت، پژوهشگر مدل معادلات ساختاری نقش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی را ارائه نمود که این مدل در شکل شماره پنج قابل مشاهده می‌باشد. آنچه از مدل پیشنهادی استنباط می‌گردد حاکی از این است که در مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی، اثر زیرحیطه‌ها به ترتیب شامل مهارت شنودی، بازخوردی و کلامی و در بخش رفتار شهروندی به ترتیب مؤلفه‌های وجدان، نوع دوستی، جوانمردی و رفتار مدنی و ادب و ملاحظه بر سرمایه اجتماعی اثر گذارند. ضرورت شناخت و آگاهی از مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی و در نهایت تبیین روابط بین آن‌ها در سازمان‌های ورزشی، زمینه داشتن سازمانی مؤثر و کارآمد را تسهیل می‌نماید (نظری، ۱۳۹۰، ۴۵). براساس تحلیل‌های آماری، مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است و از بین مؤلفه‌های موردبررسی پژوهش، تنها سه مؤلفه شنودی، رفتار مدنی و ادب توان پیش‌بینی معنادار سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی همدان را دارند؛ بدین معنی که با بروز یک واحد تغییر در مهارت شنودی، ۰/۵۶۹ واحد تغییر در رفتار شهروندی کارکنان ایجاد می‌شود و با بروز یک واحد تغییر در رفتار مدنی، ادب و ملاحظه، به ترتیب ۱/۹۶۹ و ۱/۰۸۳ واحد تغییر در سرمایه اجتماعی کارکنان به وقوع می‌پیوندد.

آنچه در خصوص سرمایه اجتماعی مشخص است اینکه سرمایه اجتماعی در کنار سرمایه‌های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای بهره‌برداری از سرمایه انسانی و فیزیکی (مادی) و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. بدون سرمایه اجتماعی، هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه‌ای نمی‌رسد، به طوری که بسیاری از گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع انسانی، بدون سرمایه اقتصادی و صرفاً با تکیه بر سرمایه انسانی و اجتماعی توانسته‌اند به موفقیت دست یابند، اما هیچ مجموعه انسانی، بدون سرمایه اجتماعی نمی‌تواند اقدامات مفید و هدفمندی انجام دهد. سرمایه اجتماعی، به زندگی فرد، معنی و مفهوم می‌بخشد و زندگی را ساده تر و لذت بخش تر می‌کند. پس به طور کلی می‌توان گفت: هر چه سرمایه اجتماعی ملتی بیشتر باشد، آن ملت، خوشبخت تر و ثروتمندتر خواهد بود (غلامیان، ۱۳۹۲، ۵۱).

نتایج پژوهش نشان داد بهبود مهارت‌های ارتباطی و رفتار شهروندی سبب ارتقا و بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی می‌گردد. با توجه به نتایج به دست آمده از جمله راهکارهای جهت بهبود مهارت‌های ارتباطی تقویت مهارت شنودی از طریق گسترش و تقویت رفتارهایی همچون گشاده‌رویی، عدم پیش‌داوری، کاهش عوامل محیطی مزاحم، درک و توجه به احساسات طرف مقابل و استفاده از سؤالات باز در صورت نیاز است. از سوی دیگر توجه به مؤلفه ادب و احترام، گسترش و توجه به رفتارهای مؤدبانه و مناسب کارکنان با تأکید بر دو اصل مهم احترام به خود و احترام به دیگران و ترویج فرهنگ عذرخواهی و نقدپذیری سبب بهبود رفتار شهروندی در سازمان‌ها می‌باشد.

البته، نقدپذیری و عذرخواهی، حلقه‌های گمشده‌ای هستند که متأسفانه هنوز در مدیران ارشد کشور ما آشکار نگردیده است. در پایان، به‌منظور بهبود و ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی خصوصاً سرمایه اجتماعی که هدف این پژوهش است شایسته است مدیران سازمان‌های ورزشی به‌منظور افزایش سطح عملکردی و بهره‌وری سازمان خود، گام‌های مؤثر و مناسبی را در جهت بهبود، افزایش و تقویت این مؤلفه‌ها از جمله برنامه‌های مختلف فرهنگی همچون مسابقات کتاب‌خوانی و مقاله‌نویسی مرتبط با متغیرهای تحقیق، تهیه منشور اخلاقی و رفتاری سازمان (و قرار دادن آن به‌عنوان بخشی از ارزیابی عملکرد کارکنان)، تهیه و توزیع بروشورها و مطالب آموزشی مرتبط، برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مرتبط و دادن امتیاز و طرح‌های تشویقی مناسب همچون تقدیرنامه، اضافه‌کار، مرخصی و غیره بردارند.

بررسی پیشینه تحقیق نشان داد متغیرهای مهارت‌های ارتباطی، رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی امروزه به بحث‌انگیزترین و جنجالی‌ترین مفاهیم علوم اجتماعی و رفتار سازمانی تبدیل شده است و حجم ادبیات دانشگاهی و مدیریتی مرتبط در حال افزایش است. در عین حال متغیرهای تحقیق به سرعت به ابزار اصلی تحلیل پژوهش‌های جدید توسعه اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی در سازمان‌های مختلف در کشورهای در حال توسعه تبدیل شده که عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است. تحقیقات نشان داده است توجه به متغیرهای تحقیق سبب بهبود عملکرد در سازمان‌ها می‌گردد. استفاده از آن‌ها به عنوان یک نوع استراتژی چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی ایجاد کرده و مدیران را در هدایت بهتر و بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها یاری نموده و سبب ایجاد مزیت رقابتی گردد.

براساس نتایج مدل معادلات ساختاری پژوهش حاضر مهارت‌های ارتباطی به میزان (۰/۶۴) بر رفتار شهروندی و همچنین رفتار شهروندی به میزان (۰/۸۰) بر کسب سرمایه اجتماعی افراد شاغل سازمان‌های ورزشی استان همدان اثرگذار است. مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی تأثیر مستقیم و معناداری داشته و مؤلفه‌های شنودی، رفتار مدنی و ادب توان پیش‌بینی معنادار برای سرمایه اجتماعی افراد شاغل در سازمان‌های ورزشی استان همدان را دارند. ارتباط مؤثر با افراد و توسعه مهارت ارتباطی خصوصاً در بعد شنودی در کارکنان سازمان‌های ورزشی موجب تمایل بیشتری به ارائه رفتارهای شهروندی می‌گردد. همچنین رفتار توأم با احترام، درک انگیزه‌های افراد، تقویت و بهبود شاخصه‌های رفتار مدنی و ادب بر سرمایه اجتماعی در سازمان اثر گذاشته و سبب بهبود عملکرد و اثربخشی بیشتر سازمان خواهد شد.

منابع

1. Ahmadpour, R. (2013). The relationship between organizational citizenship behavior and social capital and organizational learning physical education teachers in Isfahan and model. Master's thesis. Kurdistan Islamic Azad University.25-48. (Persian)
2. Amierkhani, T., & Pourezat, A. (1999). Reflection on the development of social capital, in the light of organizational justice governmental organization. *Governmental Management*.14(11): 19-32. (Persian)
3. Amini, M. Samavateian, H., & Nori, A. (2012). The effectiveness of communication skills training on organizational citizenship behavior in nurses. *Journal of Medical Education*.25 (10): 796-803. (Persian)
4. Bolino, M. Turnley, C., & William, H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of management executive*. 17(3): 63.
5. Brightman, B. Robert, M., & John, W. (1999). Building organizational citizenship. *Journal Management Decision*. 37(2):78.
6. Brooks, K., & Muyia Nafukho, F. (2006). Human resorce development, social capital, emontional intelligence any Lhnk productivity? *Journal of Eropean Industrial Traning*. 30(4):117-128.
7. Burton, L., & Peachey, J. W. (2009). Tracsational or transformational? Leadership preferences of division III athletic administrators. *Journal of Intercollegiate Sport*. 2(2): 245-59.
8. Darcy, H. Maxwell, M. Edwards, J. Onyx, S., & Sherker, M. (2014). More than a sport and volunteer organization: Investigating social capital development in a sporting organization original research article. *Sport Management Review*, In Press, Corrected Proof, Available online. 17(4): 395-406.
9. Erajeinaghandar, R., & Hamidi, M. (2013). Its perceived organizational support and organizational citizenship behavior of staff General Administration of Sport and Youth Mazandaran. *Journal of Sports Management Studies*.21(6) :93.
10. Jibao, G. U. Yanbing, Z., & Hefu, L. (2014). Importance of social capital to student creativity within higher education in China original research article. *Thinking Skills and Creativity*.12(1):1-90.
11. Katz E. (2009). Why sociology abandoned communication. Published online: 3 September. Springer Science Business Media.LLC.www.link.springer.com. 40(3):167.
12. KHorneghah, k. Yazdani, B., & Aligholi, R. (2011). The impact of organizational citizen ship behavior in social capital. *Journal of Cooperatives*.22(7): 14. (Persian)
13. Mackenzie, S. B. Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. *Journal Of Marketing*. 57(1): 70.
14. Mamali Tafti, M., & Tajeden, M. (1999). Align employee performance with organization -nal strategy. *Journal of Tadber*.19(5): 41. (Persian)
15. Mathiz, R. (2007). Building bridges through effective communication. *Supervision*. ABI / INFORM Global. 68(10):270-286.
16. Nadi, M, A., & Golsherazi, N. (2011). Structural equation modeling the relationship between attachment styles and organizational justice with organizational citizenship

- behavior among employees of the Department of Physical Education. *Journal of Sports Management Studies*.13(4): 261-280. (Persian)
17. Nazari, R. Ehsani, M. Ganjouei, A., & Ghasemei, H. (2011). Communication skill difference among men and women in sports. *Pan Asian Journal of Sports and Physical Education*. 3 (1):51.
18. Nazari, R. (2011). Asrmharthay interpersonal communication and organizational effectiveness Iran and providing a model athlete. University Central Tehran (Islamic Azad University).45. (Persian)
19. Nazari, R. (2011). The effect of communication skills and interpersonal communication on organizational effectiveness Iran and providing a model athlete. *Journal of Sports Management Studies*.16(2):157-174. (Persian)
20. Organ, D. W. (1998). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.26: 587-595.
21. Parkinson, J. (1990). *Great ideas in management*, translation: Irannejad Parezy, M. Iranian banking institution.15(1):26. (Persian)
22. Poczwadowski, A. Barott, J. E., & Henschen, K. P. (2002). The athlete and coach: Their relationship and its meaning. *Results of an Interpretative Study International Journal of Sport Psychology*.33 (1): 116-140.
23. Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*. 24(2):24-1.
24. Putnam, R D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American Community*. New York: Simon and Schuster Pub.(1).P446.
25. Rabert, P. (2002). *Democracy and civil traditions of the Italian experience and the lessons for transition countries*. Translation: Delforouz, M. First Edition. Tehran: Office of Political Studies and the Ministry of Interior. 15-25. (Persian)
26. Seied Ameri, MH., & Arzeh, K. (2011). knowledge management and communication skills of managers Iran Physical Education Organization. *Journal of Sports Management Studies*.13(1):61. (Persian)
27. Stephen P. R. (1999). *Organizational Behavior (concepts, theories, and application)*. Translators: Parsaeian, A. Arabei, M. Third edition. Tehran. Publications Office of Cultural Research. 5. (Persian)
28. Stone, A., & Shrader, E. (1999). Social capital assessment tool. *Conference on social Capital and Poverty Reduction. Social Capital and Willingness to Pay for Community Based Health Insurance: Empirical Evidence from Rural Tanzania* . Published by Science and Education Centre of North America .142-149.
29. Yaghoubi, N. M. Yazdani, B., & Khornegah, K. (2012). The relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and social capital (SC). *American Journal of Scientific Research*. 24(1):121-126.
30. Zare, H. (2004). The role of organizational citizenship behavior on organizational performance. *Culture Management*. (6). 169. (Persian)
31. Zarei M., & Ahmadi, F. (2009). University role in the development of organizational citizenship behavior. *Management Islamic University*. 18. (Persian)

استناد به مقاله

تیپ، هادی، رضایی حمید، فریبا، و نظری، رسول. (۱۳۹۵). اثر مهارت ارتباطی و رفتار شهروندی بر سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی. مطالعات مدیریت ورزشی، ۸ (۳۶)، ۱۶۷-۸۸.

Tip, H., Rezaei Hamid, F., & Nazari, R. (2016). Effective Communication Skills & Citizenship Behavior and Social Capital in Sports Organizations. *Sport Management Studies*. 8 (36): 167-88. (Persian)

Effective Communication Skills & Citizenship Behavior and Social Capital in Sports Organizations

H. Tip¹, F. Rezaei Hamid², R. Nazari³

1. Ph.D. Student, Alborz Tehran University Campus*
2. M.Sc. Islamic Azad University, Sanandaj
3. Assistant Professor, Khorasgan Isfahan University

Received Date: 2014/05/01

Accepted Date: 2014/11/22

Abstract

This study aims to investigate the effects of communication skill and citizenship behavior on social capital in sport organizations of Hamadan. This research is descriptive-correlational study. 205 employees of sport organizations in Hamadan were selected as statistical sample with cluster random sampling. Communication skill inventory with reliability, organizational behavior inventory with reliability and social capital inventory with reliability were used. descriptive data was used to describe data and effects of observed variables on hidden variables. Based on structural equations model's results, communication skills are influential on organizational behavior by. organizational citizenship behavior is also influential on social capital of employees in sport organizations in Hamadan by. Communication skills and organizational citizenship behavior can significantly predict social capital of sport organizations in Hamadan.

Keywords: Verbal Skills, Listening Skills, Civil Behavior, Politeness, Interrelationships.

* Corresponding Author

Email: tip.hadi@yahoo.com