

بررسی رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران ورزشی و رضایت شغلی در اداره ورزش و جوانان استان اردبیل

فرشاد گنجی، دانش‌آموخته کارشناسی ارشد حسابداری - علی‌آبادکتول

فرشید گنجی، دانشجوی دکتری (phd) تربیت بدنی فیزیولوژی ورزش (قلب و عروق و تنفس)

چکیده- رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که سبب افزایش کارآیی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. از این رو در تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران ورزشی و رضایت شغلی در اداره ورزش و جوانان اردبیل پرداخته شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارمندان اداره ورزش و جوانان استان اردبیل می‌باشد. به منظور آزمون فرضیه‌ها از پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای طیف لیکرت استفاده گردیده است. دوره زمانی پژوهش در نیمه دوم سال ۱۳۹۵ و تعداد نمونه در این پژوهش تعداد ۵۴ نفر بوده است. تحقیق از لحاظ هدف کاربردی از لحاظ شیوهی جمع‌آوری داده‌ها از نوع تحقیقات میدانی می‌باشد. نتایج نشان داد بین میزان مهارت ارتباطی مدیران ورزشی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلید واژه‌ها: مهارت ارتباطی مدیران ورزشی، رضایت شغلی

مقدمه

ماهیت اجتماعی انسان ایجاب می‌کند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌های درون آن ارتباط برقرار کند. در جوامع امروزی که همزمان با پیچیده‌تر شدن فرایند زندگی مشکلات جدیدی برای انسان پدید آمده است، اهمیت ارتباطات بیشتر می‌شود. در چنین جوامعی، ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی انسان است (دعایی، ۱۳۸۳).

سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می‌کند بدیهی است که در این زمینه، ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آنها به سمت اهداف سازمانی از نکات ضروری مورد توجه مدیران است. مدیران، دریافته‌اند که ارتباط موثر با منابع انسانی و

درک انگیزه‌های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده سازمان عامل موثری است (رضائیان، ۱۳۷۹). بر این اساس مدیران سطوح مختلف، مسئول ایجاد ارتباط صحیح و سازمانی هستند و باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباط موثر را بدانند (الوانی، ۱۳۷۹). میرکمالی (۱۳۷۸) نیز درباره اهمیت ارتباطات در سازمان‌ها می‌گوید: اگر مدیران علاوه بر دانش از مهارت‌های کافی برخوردار باشند، بدون تردید، اثربخشی و کارایی مدیریت وی از اعتبار بالایی برخوردار خواهد بود.

با بررسی نظرات پیشگامان مدیریت و کیفیت در سیستم‌ها، می‌توان دریافت که در تمامی آنها توفیق در استقرار یک سیستم مدیریتی موفق مستلزم توجه به چند مولفه است. این مولفه‌ها عبارتند از: رهبری - مدیریت کیفیت تامین‌کنندگان - تبیین اهداف - ارزیابی، کنترل و بهبود فرایند - مشارکت کارکنان - ارزشیابی و تشویق - آموزش - تمرکز بر مشتری.

چهار مورد از این مولفه‌ها دارای اهمیت بسزایی هستند (رهبری - مشارکت کارکنان - آموزش - تمرکز بر مشتری) و به جنبه‌های انسانی و تعاملات بین افراد مربوط‌اند. شکی نیست که رهبری و مدیریت اثربخش و ارتباط مناسب با کارکنان و حتی ارباب رجوع، مستلزم وجود توانمندی و مهارت لازم در افراد، جهت برقراری ارتباط با هم‌نوعان است (هابرت و رامپرساد، ۲۰۰۱). پس مهارت ارتباطی از مهارت‌های مهمی است که به منزله ابزار کار مدیران در موفقیت و اثربخشی آنان تاثیر دارد (هلریگل^۱ ۱۹۹۶). در تقسیم‌بندی مهارت‌های مدیریت که توسط موسسه تصمیمات فردی تهیه شده است، مهارت‌های مدیریت در قلمرو ارتباطات به ۴ دسته تقسیم شده‌اند: مهارت اطلاع‌رسانی: یعنی ایجاد فرصتی که در آن کارکنان براساس یک برنامه زمانی از اطلاعات مربوط به تصمیمات، تغییرات و سایر موارد آگاهی یابند. مهارت شنودی یا گوش دادن: توانایی مدیر در توجه به پیشنهادات یا سوالات کارکنان و درک آنها مهارت کلامی: گفتگو با کارکنان به صورت فردی یا گروهی و برگزاری نشست‌های موثر مهارت نوشتاری: نگارش روشن و موثر و سبک نوشتاری مناسب برای ارتباط کاری رسمی و غیررسمی.

ارتباط سازوکاری است که روابط انسانی براساس آن به وجود می‌آید و تمامی مسایل فکری و وسایل انتقال و حفظ آنها در زمان و مکان بر پایه آن توسعه پیدا می‌کند (مشابکی، ۱۳۸۰). چنانچه ارتباط به صورت صحیح انجام نشود، باعث ایجاد نابسامانی در سازمان خواهد شد. بنابراین، ریشه مشکلات فردی، سازمانی و

اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر و سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباط جستجو کرد. پس می‌توان گفت که برقراری ارتباط صحیح به دلایل متعددی برای مدیران ضروری است که از آن جمله هماهنگی و تنظیم وقت خود، انجام وظایف برنامه‌ریزی و سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل سازمان به نحو موثر است. (فهم، ۱۳۸۳).

پیشینه تحقیق

گولیت^۱ و ساین^۲ (۲۰۰۲) در تحقیقی بیان داشتند که رابطه مثبت بین رضایت، مداخله و تعادل پویا نسبت به کار و تعهد سازمانی با متغیر تعهد شغلی وجود دارد و نیز بین انگیزش و پیشرفت و رضایت شغلی نیز رابطه مثبت وجود دارد. مون^۳ (۲۰۰۰) در پژوهشی که در مورد قدرت نفوذ و ارتباط مدیران انجام داد دریافت که یکی از توانایی‌های مدیران ارتباطی است که از طریق آن بتواند بر کارکنان نفوذ کند و در نتیجه باعث انگیزش بیشتر کارکنان شود.

نظری و دیگران (۱۳۹۱) به بررسی اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو پرداختند. جامعه آماری این پژوهش را ۶۷۰ نفر از مدیران ورزشی سازمان‌های ورزش ایران تشکیل می‌دادند که از میان آن‌ها ۲۴۵ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی، ارتباطات بین فردی با بالادستان و زیردستان و اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ارتباطی معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معناداری وجود دارد. امرایی و جابر انصاری (۱۳۹۲) به بررسی رابطه بین انگیزش شغلی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداختند. روش تحقیق در این مطالعه از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت، توصیفی همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان بانک‌های شهر نهاوند می‌باشد که تعداد آنها ۲۲۸ نفر $n=228$ و در ۲۶ شعبه بانک در شهر نهاوند مشغول به کار هستند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه جمعیت شناختی و سه پرسشنامه استاندارد در مقیاس لیکرت می‌باشد ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰.۸۷۵ بدست آمده که نشان‌دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آزمون‌های کولموگروف -

1. Goulet
2. Singh
3. moon

اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، دورین- واتسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده گردید نتایج بدست آمده از تحقیق نشان داد که بین متغیرهای انگیزش شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد $r=0/680$ همچنین بین متغیرهای رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. نظری (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل انجام داد. از میان ۲۰۰ نفر از مدیران ورزشی استان اردبیل نمونه‌ای با حجم ۱۳۲ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. از آزمون‌های پیرسون برای همبستگی بین متغیرها و تحلیل مسیر برای روابط علی بین متغیرها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و LISREL استفاده شد. براساس نتایج آزمون t بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب متغیرهای اصلی تحقیق در بین نمونه آماری تفاوت وجود داشت. بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی ($r=0/448$) و تعهد سازمانی ($r=0/371$) و نیز بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ($r=0/469$) ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد. در نهایت نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که ارائه مدل رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی از نیکویی برازش مناسبی برخوردار است.

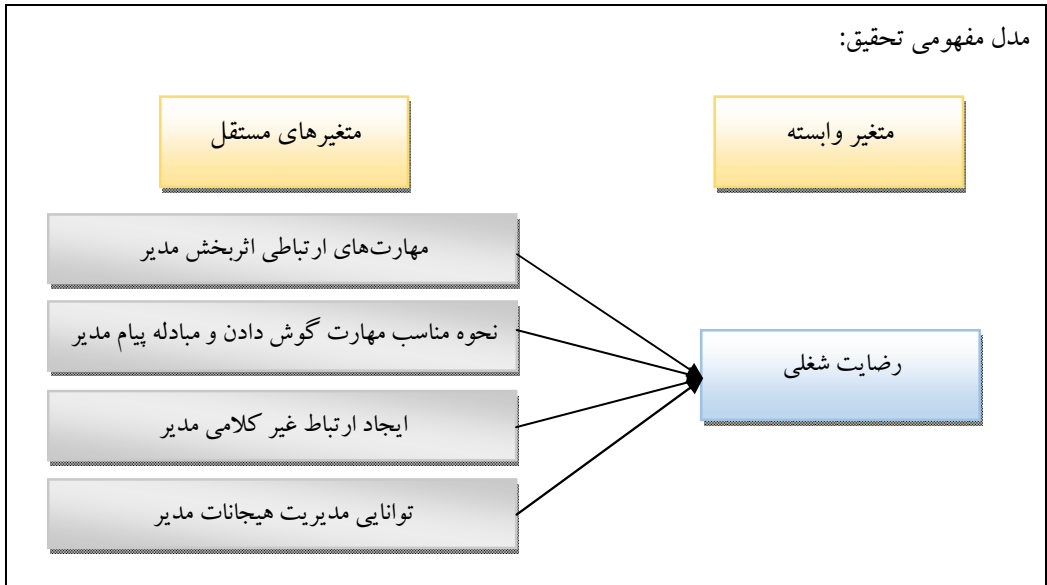
فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین مهارت‌های ارتباطی اثربخش مدیر و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد.
- ۲- بین نحوه مناسب مهارت گوش دادن و مبادله پیام مدیر و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد.
- ۳- بین ایجاد ارتباط غیر کلامی مدیر و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد.
- ۴- بین توانایی مدیریت هیجانات مدیر و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد.

روش شناسی پژوهش

این تحقیق از نوع پیمایشی یا زمینه‌یابی است. تحقیق زمینه‌یابی به منظور کشف واقعیت‌های موجود یا آنچه که هست انجام می‌شود. در واقع این روش تحقیق به منظور توصیف یک جامعه پژوهشی در زمینه توزیع یک پدیده معین انجام می‌شود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارمندان اداره ورزش و جوانان استان اردبیل و تعداد نمونه در دوره زمانی نیمه دوم سال ۱۳۹۵ تعداد ۵۴ نفر بود. نتایج آزمون کولموگوروف اسمیرنوف بیانگر نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق بوده است.

مدل مفهومی



نتایج آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه اول

جدول (۱) نتیجه آزمون فرضیه اول

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تایید یا رد فرضیه
فرضیه اول	مهارت‌های ارتباطی اثربخش مدیر	رضایت شغلی	۰/۷۶۳	۰/۰۰۰	رد H_0

برای آزمون فرضیه اول از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. جدول ۱ نشان می‌دهد که همبستگی رضایت شغلی کارکنان با مهارت‌های ارتباطی اثربخش مدیر به طور کلی (۰/۷۶۳) در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنی دار است. به عبارت دیگر، اگر این مسئله را با فرض صفر و فرض خلاف بیان کنیم می‌توان گفت که فرض صفر عبارت از این است که بین مهارت‌های ارتباطی مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد (H_0). فرض خلاف عنوان می‌کند بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد. (H_1)

با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین این دو متغیر در سطح $p < 0/05$ معنادار است بنابراین فرض خلاف مبنی بر اینکه بین مهارت ارتباطی اثربخش مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، مورد قبول واقع شده و رابطه معناداری بین مهارت‌های ارتباطی اثربخش مدیر و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد و فرضیه اول این پژوهش تایید می‌شود.

آزمون فرضیه دوم

جدول (۲) نتیجه آزمون فرضیه دوم

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تایید یا رد فرضیه
فرضیه دوم	نحوه مناسب مهارت گوش دادن و مبادله پیام مدیر	رضایت شغلی	۰/۵۳۴	۰/۰۰۰	رد H_0

برای آزمون فرضیه دوم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. جدول ۲ نشان می‌دهد که همبستگی رضایت شغلی کارکنان با نحوه مناسب مهارت گوش دادن و مبادله پیام مدیر به‌طور کلی (۰/۵۳۴) در سطح $p < 0/001$ معنی‌دار است. به عبارت دیگر، اگر این مسئله را با فرض صفر و فرض خلاف بیان کنیم می‌توان گفت که فرض صفر عبارت از این است که بین نحوه مناسب مهارت گوش دادن و مبادله پیام مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد (H_0). فرض خلاف عنوان می‌کند بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد. (H_1)

با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین این دو متغیر در سطح $p < 0/05$ معنادار است بنابراین فرض خلاف مبنی بر اینکه بین نحوه مناسب مهارت گوش دادن و مبادله پیام مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، مورد قبول واقع شده و رابطه معناداری بین نحوه مناسب مهارت گوش دادن و مبادله پیام مدیر و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد و فرضیه دوم این پژوهش تایید می‌شود.

آزمون فرضیه سوم

جدول (۳) نتیجه آزمون فرضیه سوم

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تایید یا رد فرضیه
فرضیه سوم	ایجاد ارتباط غیر کلامی مدیر	رضایت شغلی	۰/۶۱۲	۰/۰۰۶	رد H_0

برای آزمون فرضیه سوم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. جدول ۳ نشان می‌دهد که همبستگی رضایت شغلی کارکنان با ایجاد ارتباط غیر کلامی مدیر به طور کلی (۰/۶۱۲) در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنی‌دار است. به عبارت دیگر، اگر این مسئله را با فرض صفر و فرض خلاف بیان کنیم می‌توان گفت که فرض صفر عبارت از این است که بین ایجاد ارتباط غیر کلامی مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد (H0). فرض خلاف عنوان می‌کند بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد (H1). با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین این دو متغیر در سطح $p < ۰/۰۵$ معنادار است بنابراین فرض خلاف مبنی بر اینکه بین ایجاد ارتباط غیر کلامی مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، مورد قبول واقع شده و رابطه معناداری بین ایجاد ارتباط غیر کلامی مدیر و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد و فرضیه سوم این پژوهش تایید می‌شود.

آزمون فرضیه چهارم

جدول ۴) نتیجه آزمون فرضیه چهارم

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تایید یا رد فرضیه
فرضیه چهارم	توانایی مدیریت هیجانات مدیر	رضایت شغلی	۰/۳۲	۰/۰۰۰	تایید H_0

برای آزمون فرضیه چهارم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. جدول ۴ نشان می‌دهد که همبستگی رضایت شغلی کارکنان با توانایی مدیریت هیجانات مدیر به طور کلی (۰/۳۲) در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنی‌دار است. به عبارت دیگر، اگر این مسئله را با فرض صفر و فرض خلاف بیان کنیم می‌توان گفت که فرض صفر عبارت از این است که بین توانایی مدیریت هیجانات مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد (H0). فرض خلاف عنوان می‌کند بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد (H1).

با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین این دو متغیر در سطح $p < ۰/۰۵$ معنادار است بنابراین فرض خلاف مبنی بر اینکه بین توانایی مدیریت هیجانات مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، مورد قبول واقع شده و رابطه معناداری بین توانایی مدیریت هیجانات مدیر و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد و فرضیه سوم این پژوهش تایید می‌شود.

نتیجه‌گیری

تفسیر آزمون فرضیه اول

از آنجا که نیروی انسانی در هر سازمانی از سرمایه‌های اساسی آن سازمان است و هیچ سازمانی به اهداف خود نمی‌رسد مگر اینکه نیروهای خلاق و فعال را به کار گیرد و از افراد یکدل و همراه با اهداف سازمان استفاده کند، لذا فراهم نمودن رضایت کارکنان و کاهش فشارهای روانی آنها نیز می‌تواند کمک موثری به افزایش کارایی و بهره‌وری کارکنان و موفقیت هر چه بیشتر مدیران در رسیدن به اهداف سازمان باشند زیرا نگرش کارکنان برای مدیریت منابع انسانی، اهمیت بسزایی دارد و رفتار سازمانی را تحت‌تاثیر قرار می‌دهند به ویژه نگرش‌هایی که به رضایت شغلی و سازمانی مربوط می‌شوند. بنابراین ارتباط موثر مدیران با کارکنان می‌تواند از طرفی موجب رضایت شغلی افراد شده (و سلامت جسمانی و روانی آنها را تضمین می‌کند) و از طرفی موجب افزایش بهره‌وری فرد شده و او را نسبت به سازمان متعهد می‌کند (شافلی، ۱۳۷۸).

تفسیر آزمون فرضیه دوم

مهارت‌های گوش دادن فرد را در فهم گفته‌های دیگران توانا می‌سازد و شامل راه‌های جدید برای پاسخ دادن هستند. گوش کردن انعکاسی، در زمانی که فرد مشکل یا نیاز شدیدی دارد، می‌تواند فوق‌العاده موثر باشد. این کار به فرد دیگر کمک می‌کند تا هیجان‌های منفی را از بین ببرد یا به حل مشکل خود بپردازد مشکلی که اگر حل نشده باقی بماند، می‌تواند موجب یک تعارض اساسی شود (سندی و بوردمن^۱، ۲۰۰۱). یکی از توانایی‌های یک مدیر خوب، تاثیرگذاری بر کارکنان، برای تغییر رفتار و موضع آنهاست به طوری که ضمن حفظ رابطه با آنها، از آسیب رساندن به شخصیت آنها نیز جلوگیری می‌کند. مدیر برای انجام این کار می‌تواند از مهارت گوش دادن موثر بهره گیرد. تایید احساس کارمند پس از گوش کردن گفته‌های او و بازتاب گفتاری و رفتاری مدیر که نشان‌دهنده فهمیدن دردل‌ها و درک احساسات اوست، گوش دادن موثر تلقی می‌شود (کاشانی، ۱۳۸۲). هنر گوش دادن موثر، کیفیت ارتباطات را در سازمان بالا می‌برد و افراد را قادر می‌سازد تا بتوانند با همکاری، همدلی و همفکری در کنار یک دیگر به کار بپردازند و سازمان را در رسیدن به اهداف فردی و سازمانی یاری کنند (میرزایی اهرنجاتی، ۱۳۸۲). یافته‌های فاربر^۲ (۲۰۰۰)، نیز مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت‌های تطابقی می‌داند که می‌تواند استرس شغلی را کاهش، در نتیجه میزان رضایت شغلی را

1. sendi & bordman
2. Farber.

افزایش دهد. طبق بررسی‌های هستی (۱۳۷۸) نیز، گوش دادن و گسترش فرهنگ صراحت و مبادله اطلاعات صحیح از جمله موثرترین راه‌های مقابله با سوء تفاهم و رضایت شغلی افراد است.

تفسیر آزمون فرضیه سوم

ارتباط "غیر کلامی" که ناآگاه و به طور پیوسته توسط افراد برقرار می‌گردد، مورد توجه محققان و مدیران قرار گرفته است و در اشکال مختلف در سازمان‌های بزرگ و کوچک دولتی و خصوصی برای اعمال مدیریت بهتر و تسریع در کارها به کار گرفته می‌شود و به مراتب بیش از ارتباط کلامی، به افکار، احساسات و استعداد‌های شخص مربوط می‌شود (پازوکی، ۱۳۷۷). با آگاهی از تعدادی نشانه‌ها، علائم و یا نمادهای غیر کلامی، افراد می‌توانند ارتباطات بیشتر و بهتری را با دیگران برقرار کنند و آنها را راحت‌تر به سوی خود جلب نمایند. همچنین این آگاهی آنها را قادر می‌سازد تا اختلاف نظرها، سوء تفاهم‌ها و آغاز هرگونه تعارضی را پیشاپیش تشخیص داده و حمایت، توافق و دلگرمی طرف مقابل را به دست آورند (کرل، ۱۳۸۴). همچنین فرهنگی (۱۳۸۴) معتقد است که از طریق حرکات و اشارات، ارتباط بهتری برقرار می‌شود و بخش عمده‌ای از مفاهیم را می‌توان از طریق آنها به دیگران انتقال داد او به نقل از آلبرت مهرامیان استاد دانشگاه برکلی می‌گوید، در اغلب موارد افراد تاثیر گذاری خود را از طریق ارتباطات غیر کلامی پیش می‌برند. بنابراین این نوع مهارت‌های ارتباطی برای برقراری ارتباط بین اشخاص و سازمان‌ها بسیار مهم و لازم هستند (لوتانز، ۱۳۸۴).

تفسیر آزمون فرضیه چهارم

بسیاری از مدیران به سخت‌گیری تمایل دارند و قادر به برقراری رابطه خوب با کارکنان نیستند و نمی‌توانند در محیط کسب و کار، فرهنگ سازمانی، فرآیند کاری و فن‌آوری تغییر ایجاد کنند. این مدیران به رغم داشتن دانش فنی خوب نمی‌توانند مدیران موفق باشند. مدیران اثربخش مدیرانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های عاطفی خود بهره می‌گیرند و رابطه اثربخش و سازنده برقرار می‌کنند (فهیم، ۱۳۸۳). شاید بتوان گفت یکی از عواملی که در کنترل و مدیریت هیجانات عامل موثری است، هوش هیجانی است. هوش هیجانی به عنوان توانایی مدیریت هیجانات و احساسات، نقش مهمی در زندگی و موفقیت افراد دارد آن دسته از افرادی از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، قادر خواهند بود هیجانات خود را با سازگاری روانشناختی بالاتری اداره کنند و از سازوکارهایی که انطباقی‌تر هستند استفاده کنند. (پلی تری^۱، ۲۰۰۲). تویاس (به نقل از پلی تری،

۲۰۰۰) پژوهشی در رابطه با هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان انجام داده است و نتایج بیانگر ارتباط مثبت بین هوش هیجانی مدیر و رضایت شغلی کارکنان است. بررسی‌های آشفورت^۱ و همفری^۲ (۱۹۹۵) نیز بین هوش هیجانی مدیر و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری یافته است.

پیشنهادات براساس یافته‌های تحقیق

ارتقای مهارت‌های ارتباطی مدیران با فراهم آوردن شرایط آموزشی مناسب مهارت‌های ارتباطی، می‌تواند به افزایش بازدهی سازمان‌ها و رضایت کارکنان بینجامد. گزینش مدیران کارآمد در سازمان‌ها از طرف مسئولان مافوق با در نظر گرفتن مهارت‌های عنوان شده در پژوهش حاضر، می‌تواند نقش کلیدی و اثربخشی در افزایش بازدهی سازمان‌های کشور داشته باشد. شناسایی موانع موجود بر سر راه ارتباط موثر مدیر با کارکنان می‌تواند در کاهش تعارضات مدیر و کارمند و به تبع آن موفقیت مدیر در برقراری ارتباط موثر با کارمند را منجر شود و در نتیجه به رضایت شغلی کارمند و تحقق اهداف سازمان بینجامد. بالا بردن سطح آگاهی مدیران و دادن مشاوره‌های لازم و ترغیب ایشان در فراگیری مهارت‌های ارتباطی موثر از جمله مهارت گوش کردن، مهارت ارتباط غیرکلامی، مهارت ابراز وجود، مهارت مدیریت هیجانات، می‌تواند در بازدهی کار و تحقق اهداف سازمان موثر واقع گردد.

پیشنهاداتی برای محققان آتی

بررسی عوامل شخصیتی ممکن است در شناخت عوامل دخیل در رضایت شغلی کارکنان کمک بیشتری کند لذا در نظر گرفتن این فاکتور در تحقیقات بعدی ممکن است جالب باشد. علاوه بر مهارت‌های ارتباطی مدیر سایر ویژگی‌های شخصیتی نیز در رضایت کارکنان موثر است. توجه به این مساله در بررسی‌های بعدی پیشنهاد می‌شود. بررسی عوامل موثر در افزایش مهارت‌های ارتباطی موثر مدیر با کارمند به عنوان موضوع قابل بررسی در تحقیقات بعدی پیشنهاد می‌گردد.

از جمله مهارت‌های ارتباطی مدیر مهارت‌های غیر ارتباطی کلامی می‌باشد شناسایی میزان تاثیر ارتباط غیر کلامی در مقایسه با ارتباط کلامی مدیر در رضایت شغلی کارمند مساله قابل بررسی برای تحقیقات آتی می‌باشد.

1. Ashfort
2. Humphery

منابع

۱. الوانی، مهدی (۱۳۷۹) مدیریت عمومی، چاپ چهاردهم، نشر نی، تهران، ص ۲۶۷.
۲. امرائی، محمد و محمدرضا جابرائصاری، (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین انگیزش شغلی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی، دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمان‌ها، گچساران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.
۳. پازوکی، احمد. (۱۳۷۷). ارتباطات لفظی و غیرلفظی (رفتاری). کارشناس، (۱۸)، ۵۵-۱۵-۵۷.
۴. دعایی، حبیب اله (۱۳۸۳) رایه الگوی ارتباطات سازمانی مناسب در گروه‌های صنعتی فولاد ایران، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۲۵. انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، ص ۲۶.
۵. رضایی، محمود (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین جو سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت ذوب‌آهن اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
۶. شافلی، ریحانه (۱۳۷۸) مدیریت مشارکتی و رابطه آن با تعهد سازمانی دبیران دبیرستان‌های دخترانه دولتی نواحی ۳ و ۴ مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
۷. فرهنگ، علی. (۱۳۸۴). ارتباطات انسانی، جلد اول، تهران: موسسه تایمز.
۸. فهیم، هدی. (۱۳۸۳). ارتباط بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی با راهبردهای مدیریت مدیران آموزشی و اجرایی. پایان‌نامه دکترا، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی. ۵۴-۶۸.
۹. کاشانی، محمد. (۱۳۸۲). بهبود مدیریت و ارتباطات در سازمان، تدبیر، شماره ۶۸، ۳۳-۷۰.
۱۰. کرل، کمیل. (۱۳۸۴). کلید طلایی ارتباطات، ترجمه محمد آل یاسین، تهران: انتشارات مترجم.
۱۱. میرکمالی، محمد (۱۳۷۸) رهبری و مدیریت آموزشی، چاپ پنجم، نشر سیطرون، تهران.
۱۲. نظری، رسول، احسانی، محمد، اشرف، فریده و قاسمی، حمید. (۱۳۹۱) به بررسی اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. مطالعات مدیریت ورزشی. شماره ۱۵. صص ۱۷۳-۱۵۷.
۱۳. نظری، رسول. (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل. فصلنامه علمی - ترویجی مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی. شماره ۱۰. صص ۶۰-۵۳.

14. Ashfort B.E. & Humphery. R. H. (1995). Emotion in the work place: A reappraisal human relations. Michigan State University Press.
15. Farber, B. A. (2000). Understanding and treating burnout in a changing culture. Jclp/ in session: psychotherapy in practice, 56(5):589-594.
16. Hastings, C. Team work (1998) hand book of management. Pp;450-460.
17. Goulet, R. and Singh, P. (2002). career commitment: A reexamination and an extension. Journal of vocational Behavior. Aug. vol61.
18. Hellriegel, D., Management, S W (2001). John 7 th. Ed. South Western college publishing Cincinnati, Ohio, 1996.
19. Likert, R. Likert, J (1996). New ways of managing conflict, New York: Mc Grow-Hill, 146.
20. Moon, P. Delegation (2000) hand book of management. PP;218-221.
21. Pallitteri, J. (2002) The relationship between emotional intelligence and ego defence mechanisms. Journal of Psychology, 136, (2), 182-194.
22. Sandy, S.V: Boardman, S.k. (2001). The peaceful kids conflict resolution program. International journal of conflict management, 11(4) 337-357.