

مدیریت ورزشی \_ بهار ۱۳۹۷  
دوره ۱۰، شماره ۱، ص: ۴۸ - ۳۳  
تاریخ دریافت: ۹۲ / ۱۱ / ۰۶  
تاریخ پذیرش: ۹۳ / ۰۳ / ۰۵

## رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی استان همدان و ارائه مدل

رسول نظری<sup>۱\*</sup> - فریبا رضایی<sup>۲</sup> - حمید هادی تیپ<sup>۳</sup>

۱.دانشیار، مدیریت ورزشی، دانشکده علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان،  
ایران ۲. کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، کردستان، ایران ۳. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی  
دانشگاه تهران ( پردیس قم)، قم، ایران

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر، تعیین رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه‌های اجتماعی در سازمان‌های ورزشی همدان بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شاغل در سازمان‌های ورزشی استان همدان هستند. تعداد ۲۰۵ نفر از کارکنان شاغل در سازمان‌های ورزشی استان همدان به‌عنوان حجم نمونه با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی با پایایی ۰/۸۴ و سرمایه اجتماعی با پایایی ۰/۹۱ استفاده شد. برای توصیف داده‌ها از آمار توصیفی و برای بررسی تأثیر متغیرهای مشاهده‌شده بر متغیرهای مکنون از آمار استنباطی، رگرسیون ساده، چندمنظوره و مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. براساس نتایج به‌دست‌آمده بین مهارت‌های ارتباطی با رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی همبستگی مناسبی ( $r=0/569$ ,  $P=0/05$ ) وجود دارد. همچنین براساس نتایج به‌دست‌آمده از مدل معادلات ساختاری، مهارت‌های ارتباطی به میزان ۰/۲۱ بر کسب سرمایه اجتماعی در نزد کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان اثرگذار است. از این‌رو نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل مسیر مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه اجتماعی مدل مفهومی پژوهش را تأیید کرد. استفاده از علوم مدیریت و ارتباطات به‌خصوص رفتار سازمانی برای درک دیدگاه‌ها و نگرش افراد بسیار مؤثر است. ضرورت شناخت و آگاهی از مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی و تبیین روابط بین آنها در سازمان‌های ورزشی زمینه داشتن سازمانی مؤثر و کارآمد را تسهیل می‌کند.

### واژه‌های کلیدی

سازمان‌های ورزشی، سرمایه اجتماعی، معادلات ساختاری، مهارت‌های ارتباطی.

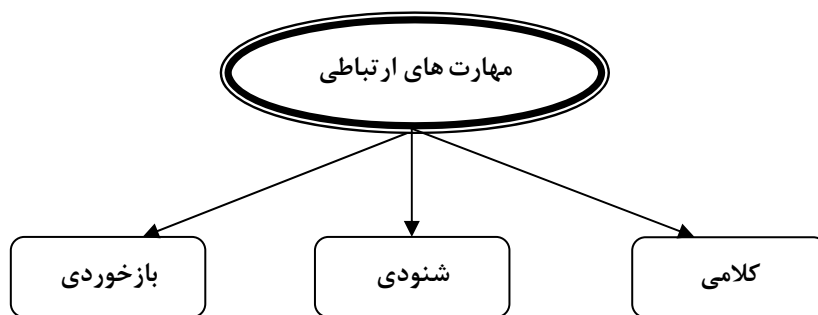
## مقدمه

در عصر حاضر یکی از هدف‌های عمده و اساسی مدیریت عملکرد سازمانی و رفتار سازمانی، توسعه منابع انسانی و ایجاد اصلاحات لازم برای بهبود منابع انسانی است. اینکه امروزه سازمان‌هایی موفق‌اند که مدیران آن برای بالا بردن توانایی سرمایه‌های انسانی خود بکوشند. مفاهیمی همچون مهارت‌های ارتباطی<sup>۱</sup> و سرمایه اجتماعی<sup>۲</sup> از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی و سرمایه انسانی است (۱). پژوهش‌های صورت‌گرفته نتایج مختلفی را در خصوص نحوه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مختلف به همراه داشته است که این امر ضرورت پرداختن به موضوع را افزایش می‌دهد. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی، مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، اما در عصر حاضر برای توسعه، بیشتر از آنکه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم، به روابط انسانی و رفتارهای سازمانی همچون مهارت‌های ارتباطی، سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی، تعهد سازمانی، فرهنگ سازمانی و... نیازمندیم، زیرا بدون این سرمایه‌ها، استفاده از دیگر سرمایه‌ها به‌طور بهینه انجام نخواهد گرفت (۲). از این رو موضوع شناخت و بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی یک اصل اساسی برای نیل به توسعه پایدار محسوب شده و حکومت‌ها و دولتمردانی موفق قلمداد می‌شوند که بتوانند با اتخاذ سیاست‌های لازم و ارائه راهکارهای مناسب در خصوص جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نائل شوند. یکی از فرض‌های اساسی رفتار سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد به‌منظور دسترسی به بهره‌وری و تحقق اهداف سازمانی است (۳). مهارت‌های ارتباطی به مناسبات متقابل افراد، نحوه، چگونگی و کیفیت برقراری ارتباط بین افراد اشاره دارد. مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان متغیر مستقل از عوامل حیاتی در رشد و بالندگی سازمان‌هاست (۴) و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر آن عبارت‌اند از: مؤلفه‌های شنودی، کلامی و بازخوردی. در این زمینه مدیران سازمان‌های ورزشی به دانش برقراری ارتباط (کلامی، شنودی و بازخوردی) نیاز دارند (۱۹).

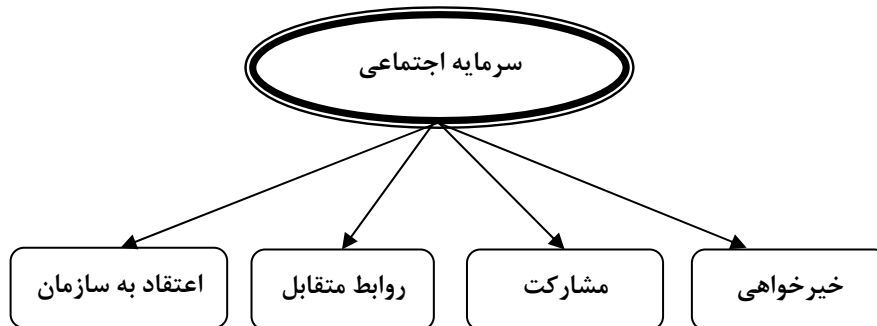
مهارت‌های ارتباطی در فرایندی سازمان‌یافته سمت و سوی ارتباطات جدید جوامع مختلف را شکل می‌دهند و با وجود گوناگونی در نوع و کیفیت خود، اشتراکات فراوانی را در ذات خود به محیط‌های اجتماعی بشر تزریق می‌کنند (۱۷). سرمایه اجتماعی آن دسته ویژگی‌های سازمان اجتماعی مانند

- 
1. Communication Skills
  2. Social Capital

شبکه‌های اجتماعی، هنجارها و اعتماد متقابل است که مشارکت و هماهنگی افراد برای دستیابی به منافع مشترک را تسهیل می‌کند (۱۹). سرمایه اجتماعی، به‌عنوان متغیر وابسته در این پژوهش، عبارت است از ارتباطات و شبکه‌های اجتماعی‌ای که می‌توانند حس همکاری و اطمینان را در میان افراد یک سازمان یا جامعه پدید آورند (۳). با توجه به نظریه اجتماعی و فرهنگی، سرمایه اجتماعی می‌تواند بر خلاقیت دانش‌آموزان مؤثر باشد (۱۸). براساس پژوهش‌های انجام‌گرفته مؤلفه‌های تأثیرگذار سرمایه اجتماعی شامل خیرخواهی، مشارکت، روابط متقابل و اعتقاد به سازمان است (۶).



شکل ۱. حیطه‌های مهارت‌های ارتباطی



شکل ۲. حیطه‌های سرمایه اجتماعی

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 کنند (رفتار شهروندی سازمانی) تا با بهره‌گیری از منابع و سرمایه‌های درون سازمان به مزیت رقابتی پایدار دست یابند (سرمایه اجتماعی) و به بهبود عملکرد سازمانی کمک کنند (۲۱، ۱۶). مهارت‌های ارتباطی مدیران

ورزشی در سطح بین‌فردی و اثربخشی سازمانی را متوسط و ضعیف ارزیابی می‌کنند و بیان می‌دارند مسئولان باید راهبردهای مدیریتی مناسبی را به‌منظور رسیدن به سطح بهینه این شاخص، پیش‌بینی کنند (۱۹).

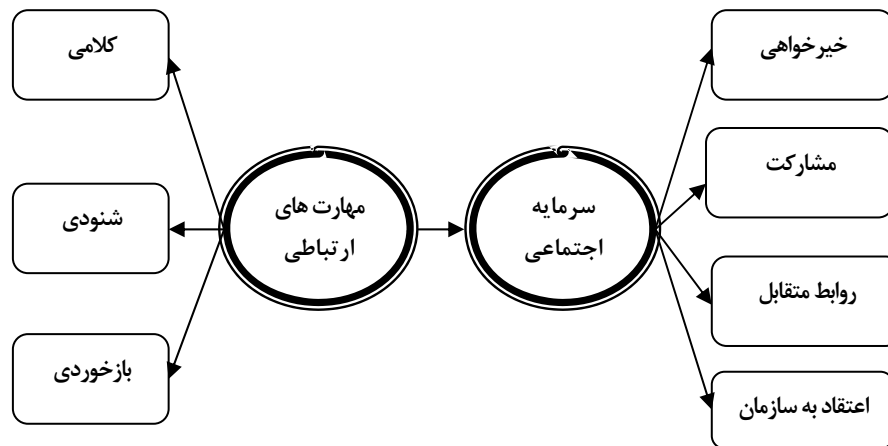
وجود مهارت در ارتباطات سرمایه‌داخل سازمان است و بر افزایش ابعاد آن در سازمان تأکید دارد (۱۲). در توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی بینش تازه به توسعه و درک درستی از سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی به‌وجود می‌آورد، ضمن اینکه حس بسیار قوی بین اعضای سازمان‌های ورزشی به‌وجود خواهد آورد. از آنجا که قدرت و صلابت افراد در سازمان‌های ورزشی در سطح فردی و جمعی ظهور می‌کند، از این‌رو توجه ویژه به مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان عاملی تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی مطرح است (۱۵). آموزش مهارت‌های ارتباطی در افزایش سطح رفتار شهروندی پرستاران مؤثر است و اثر مستقیم بر بهبود آن دارد. بنابراین طراحی و اجرای استاندارد جلسات آموزشی مهارت‌های ارتباطی توسط مدرسان خبره به مدیران پیشنهاد می‌شود (۲). وجود روابط اجتماعی مناسب در بین کارمندان بر بسیاری از جنبه‌های سازمان به‌خصوص سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است و عملکرد سازمان را به‌طور شایان ملاحظه‌ای ارتقا می‌دهد (۱۴).

امروزه موفقیت و کامیابی سازمان‌های ورزشی در گرو کاربرد و استفاده بهینه از انواع سرمایه‌های موجود است. بنابراین با افزایش میزان سرمایه اجتماعی در سازمان نه‌تنها می‌توان از هزینه کردن بی‌مورد دیگر سرمایه‌ها (مالی، فیزیکی و انسانی) جلوگیری کرد، بلکه آنها را تا حد زیادی کاهش داد (۲۳). صاحب‌نظران سه بعد متفاوت را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند که شامل اعتماد اجتماعی، رضایت از زندگی و مشارکت اجتماعی است (۲۴). سرمایه اجتماعی در هر سازمان یا جامعه‌ای با توجه به قوت و ضعف عواملی مثل ارتباطات و تجارت متفاوت است. روش‌های متنوع توسعه قدرت و مهارت رهبری به نسبت‌های متفاوتی قادر به تقویت سرمایه اجتماعی آن سازمان یا جامعه هستند و لازم است مناسب‌ترین و کارآمدترین روش انتخاب شود. سرمایه اجتماعی بسیاری از ویژگی‌های سرمایه از دید اقتصاد را داراست، اما به‌دلیل غیرملموس بودن همانند سرمایه انسانی شبهات زیادی به سرمایه بودن آن وارد شده است (۲۵). از این‌رو مهارت‌های روانی انسانی رابطه معناداری با سرمایه اجتماعی در بنیان‌های سازمانی نهادهای اقتصادی دارد. به‌طور کلی سرمایه اجتماعی موجب رشد اقتصادی و توسعه مالی می‌شود (۲۶).

در بررسی پیامدهای سرمایه اجتماعی دو موضوع مجزا شناسایی شده است: نخست اینکه سرمایه اجتماعی کارایی را افزایش می‌دهد و دوم اینکه در سطوح بالا موجب کاهش فرصت‌طلبی و هزینه‌های مربوط به تعاملات می‌شود. سرمایه اجتماعی می‌تواند هزینه‌های تبادلات و تعاملات درون‌سازمانی مانند مذاکرات و جلسات و کارهای گروهی، کنترل و نظارت و مقررات بوروکراتیک را تا حد چشمگیری کاهش دهد (۲۷). در این زمینه هرچه سطح بهداشت و مهارت‌های روانی در انجمن‌های داوطلبانه در بین افراد بالاتر باشد، به‌طور معناداری میزان سرمایه اجتماعی هم در بین آنها بیشتر خواهد بود (۲۸).

از آنجا که سازمان‌های ورزشی، متولیان امر ورزش کشورند و عملکرد آنها در کلیه ابعاد اجتماعی، فرهنگی و خانوادگی افراد تأثیر دارد و سلامت جسمی و روانی مردم به عملکرد این سازمان‌ها بستگی دارد (۹)، به همین دلیل عملکرد مطلوب این سازمان‌ها پیش‌نیاز نیل به جامعه سالم و توسعه‌یافته است و به‌عکس، عملکرد ضعیف آنها زمینه‌ساز بروز انواع نارسایی‌های اجتماعی، روانی و فرهنگی می‌شود (۱۲). همان‌گونه که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، در این پژوهش فرض شده است که سرمایه اجتماعی می‌تواند متأثر از مهارت‌های ارتباطی کارکنان سازمان‌های ورزشی باشد. براساس نتایج تحقیقات سرمایه اجتماعی با چگونگی مهارت‌های ارتباطی در سازمان‌ها رابطه دارد. همچنین مطالعات انجام‌گرفته در این حوزه از رفتار سازمانی نیز نشان داده است، که میان مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی با یادگیری سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۲۰). در پژوهش حاضر، محقق سعی دارد با مدنظر قرار دادن روابط موجود میان این مؤلفه‌ها، آنچنان که در شکل ۳ نیز مشاهده می‌شود، روابط احتمالی موجود میان مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی جامعه مورد بررسی را آزمون کند.

در این پژوهش محقق درصدد پاسخگویی به این پرسش‌هاست که چه رابطه‌ای میان مهارت‌های ارتباطی کارکنان سازمان‌های ورزشی با سرمایه اجتماعی آنها وجود دارد؟ امید است براساس نتایج این تحقیق قدم‌های مؤثری در فرایند توسعه ملی و بر عهده گرفتن نقش فعال‌تر سازمان‌های ورزشی در کشور برداشته شود. آگاهی‌هایی از این دست، همچنین امید است این تحقیق بستر مناسبی را برای مسئولان به‌منظور ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی سازمانی آنها فراهم سازد.



شکل ۳. مدل مفهومی پژوهش

### روش تحقیق

هدف از این پژوهش، تعیین رابطه مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان ورزشی مختلف استان همدان است، از این رو تحقیق از نوع توصیفی بود که به روش پیمایشی انجام گرفت و برای تعیین رابطه بین متغیرها با توجه به نرمال بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جامعه آماری پژوهش کارکنان شاغل در سازمان‌های مختلف ورزشی استان (ادارات ورزش و جوانان، هیأت‌های ورزشی، دبیران تربیت بدنی، مدیران باشگاه‌های ورزشی، متصدیان پست‌های تربیت بدنی ادارات مختلف) بودند. نمونه آماری تحقیق، به صورت تصادفی - خوشه‌ای انتخاب شد. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد. حجم جامعه آماری براساس اطلاعات دریافت شده حدود ۱۶۰۰ نفر برآورد شد. ابتدا از بین شهرستان‌های استان همدان پنج شهرستانی که در مرکز، شمال، جنوب، غرب و شرق استان بودند، شهرستان‌هایی انتخاب شدند و سپس در این شهرستان‌ها از بین تمامی سازمان‌هایی که رسالت ورزشی داشتند، نمونه مورد نظر با توجه به برآورد جامعه آماری انتخاب شدند. در نهایت از مجموع کل ۱۶۰۰ نفر، ۲۰۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه‌های اطلاعات فردی، مهارت‌های ارتباطی بارتون جی ام (۱۹۹۰) با پایایی ۰/۸۱ (متغیرهای این پرسشنامه شامل ۶ سؤال مربوط به مهارت بازخوردی، ۶ سؤال مربوط به مهارت شنودی و ۶ سؤال مربوط به مهارت کلامی است) و پرسشنامه سرمایه اجتماعی خداداد با پایایی ۰/۸۴

(متغیرهای این پرسشنامه شامل ۱۱ سؤال مربوط به مؤلفه اعتماد، ۴ سؤال مربوط به مؤلفه خیرخواهی، ۷ سؤال مربوط به مهارت روابط متقابل و ۸ سؤال مربوط به مؤلفه مشارکت است (۶) که در طیف پنج‌ارزشی لیکرت سنجش می‌شود) بود. روش‌های آماری مورد استفاده در این تحقیق شامل دو بخش توصیفی و استنباطی بود. در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های مرکزی پراکندگی، فراوانی و... و استنباطی پس از بررسی وضعیت توزیع با استفاده از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup>، برای تعیین سطح نرمال بودن داده‌ها و برای بررسی رابطه متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و از تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی روایی سازه نیز استفاده شد. برای تحلیل داده‌های آماری از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ و نرم‌افزار Lisrel نسخه 8.50 استفاده شد.

### یافته‌های تحقیق

جدول ۱. توصیف براساس جنسیت و میزان تحصیلات

متغیرها	مؤلفه‌ها	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۸۳	۴۰/۵
	مرد	۱۲۲	۵۹/۵
تحصیلات	زیر دیپلم	۱۳	۶/۳
	دیپلم	۳۳	۱۶/۱
	فوق دیپلم	۲۲	۱۰/۷
	لیسانس	۱۱۷	۵۷/۱
	فوق لیسانس و بالاتر	۲۰	۹/۸

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، نتایج حاکی از آن است که ۴۰/۵ درصد از نمونه آماری را خانم‌ها و ۵۹/۵ درصد آن را آقایان تشکیل داده‌اند. همچنین ۶۰ درصد آزمودنی‌ها افراد با تحصیلات لیسانس و بالاتر بودند.

در مقایسه بین همبستگی و وجود ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی و همچنین وجود ارتباط بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (شنودی، کلامی و بازخوردی) با مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (ارتباط متقابل، اعتماد، مشارکت و خیرخواهی)، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول ۲ نشان داده شده است.

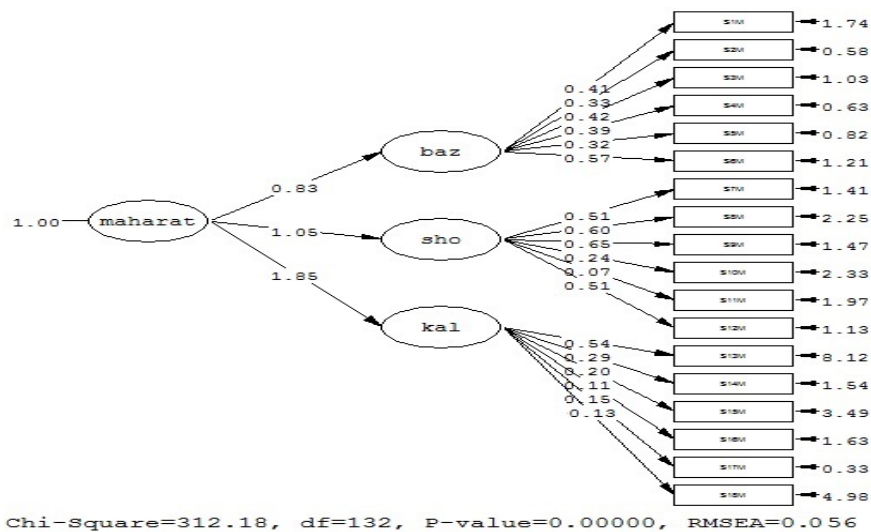
1. Kalmogrove- Smirmove

جدول ۲. ضریب همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آنها

مهارت‌های ارتباطی	سرمایه اجتماعی	اعتماد	خیرخواهی	مشارکت	روابط متقابل
r	۰/۱۸۵	۰/۱۷۴	۰/۰۴۷	۰/۱۹۳	۰/۱۴۷
sig	*۰/۰۰۷	*۰/۰۱۳	۰/۵۰۱	*۰/۰۰۶	*۰/۰۳۵
تعداد	۲۰۵				
r	۰/۰۰۶	۰/۰۵۴	۰/۰۱۱	۰/۰۳۵	۰/۰۲۲
sig	۰/۹۲۷	۰/۴۳۹	۰/۸۷۹	۰/۶۱۸	۰/۷۶۰
تعداد	۲۰۵				
r	۰/۲۵۸	۰/۲۷۵	۰/۰۳۸	۰/۲۰۲	۰/۲۳۱
sig	*۰/۰۰۱	*۰/۰۰۱	۰/۵۸۷	*۰/۰۰۰۴	*۰/۰۰۱
تعداد	۲۰۵				
r	۰/۱۶۲	۰/۱۴۹	۰/۰۶۵	۰/۲۱۸	۰/۰۷۵
sig	*۰/۰۲۱	*۰/۰۳۳	۰/۳۵۳	*۰/۰۰۲	۰/۲۸۵
تعداد	۲۰۵				

نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن است که بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی ( $r=0/185$ ) با ۹۵ درصد اطمینان رابطه معناداری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. بدین معنا که با افزایش در هر یک از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی به‌طور نسبی میزان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی نیز افزایش می‌یابد؛ هرچند این همبستگی کم است. در آزمون رابطه بین بعد کلامی با سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آن، با توجه به سطح معناداری به‌دست‌آمده همبستگی معناداری وجود ندارد. در تعیین ارتباط بین بعد شنودی با سرمایه اجتماعی ( $r=0/258$ ) با ۹۵ درصد اطمینان رابطه معناداری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. همچنین در تعیین ارتباط بین بعد شنودی با سایر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (جدول ۲) به‌جز خیرخواهی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در تعیین ارتباط بین بعد مهارت بازخوردی با سرمایه اجتماعی ( $r=0/162$ ) با ۹۵ درصد اطمینان رابطه معناداری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. همچنین در تعیین ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی با سایر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (جدول ۲) به‌جز خیرخواهی و روابط متقابل رابطه و همبستگی معناداری وجود دارد.

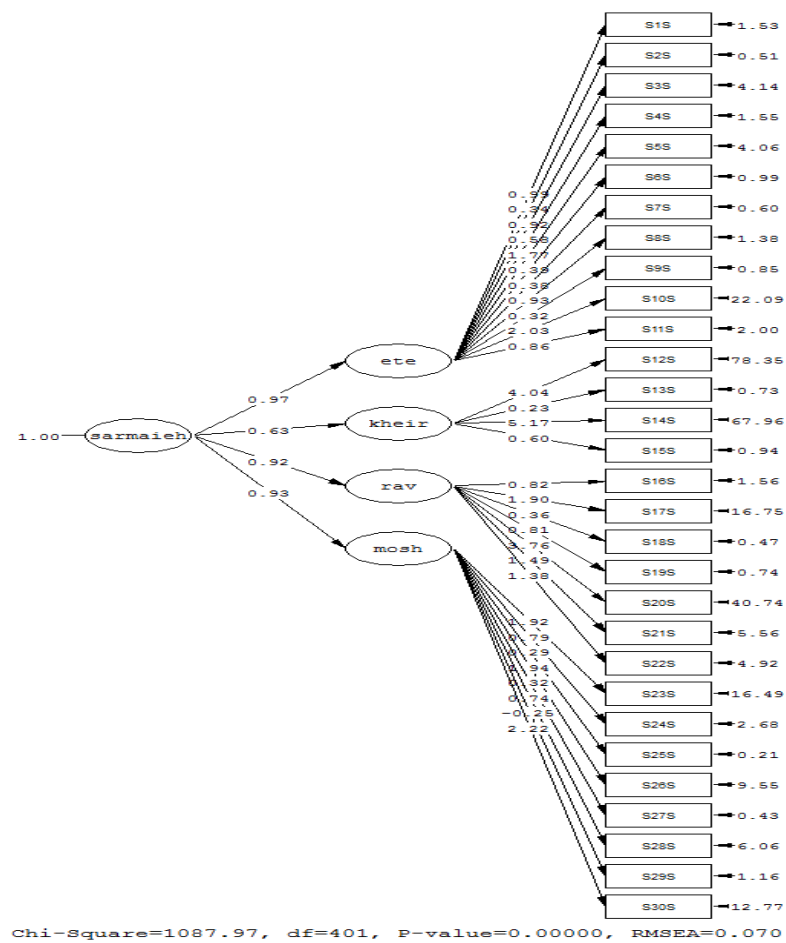




شکل ۱. تحلیل عاملی تأییدی مهارت‌های ارتباطی (خروجی لیزرل)

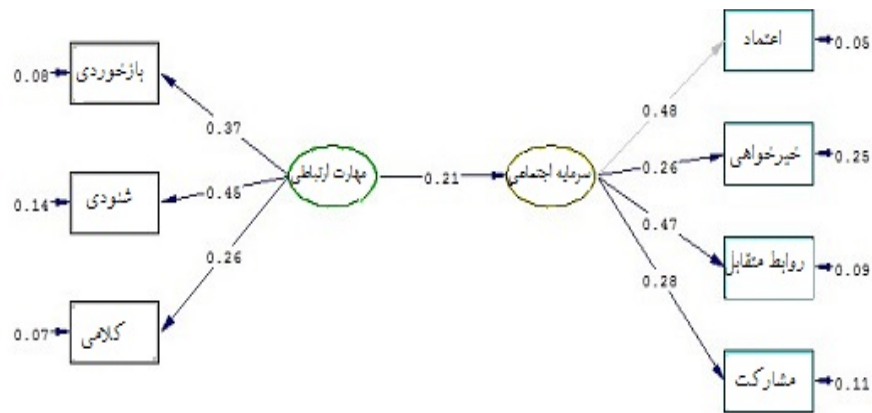
براساس نتایج به‌دست‌آمده از شکل ۱ معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده از اندازه مهارت‌های ارتباطی سازمان‌های ورزشی در حالت تخمین استاندارد با خروجی (RMSEA = ۰/۰۵۶) را برای مدل نشان می‌دهد که حاکی از برازش نسبتاً مناسبی است. براساس تحلیل مدل به‌ترتیب مهارت بازخوردی، شنودی و کلامی به‌عنوان اولویت‌های مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته شدند.

براساس نتایج شکل ۲ معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده از اندازه سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی در حالت تخمین استاندارد با خروجی (RMSEA = ۰/۰۷۰) را برای مدل نشان می‌دهد که حاکی از برازش نسبتاً مناسبی است. براساس تحلیل مدل به‌ترتیب مؤلفه‌های اعتماد، روابط متقابل، مشارکت و خیرخواهی به‌عنوان تأثیرگذارترین عامل بر سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شدند. از آنجا که وجود رابطه همبستگی مشخص شد، رابطه علی میان مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی را می‌توان با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری سنجید.



شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی سرمایه اجتماعی (خروجی لیزرل)

براساس نتایج شکل ۳ الگوی نهایی مربوط به روابط علی بین مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی با توجه به معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده از اندازه‌گیری داده‌ها در حالت تخمین با خروجی (RMSEA=۰/۰۳۶) را برای مدل نشان می‌دهد که این عدد حاکی از برازش بسیار خوبی برای این مدل است.



Chi-Square=62.31, df=23, P-value=0.00000, RMSEA=0.036

شکل ۳. تحلیل مسیر اثر مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه اجتماعی سازمان ورزشی

جدول ۳. شاخص‌های نیکویی برازش مدل پیشنهادی مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی

وضعیت شاخص	عدد شاخص	شاخص
وضعیت مناسب از جهت اختلاف بین داده‌ها و مدل است	۶۲/۳۱	شاخص کای دو (χ <sup>2</sup> )
مناسب زیرا نباید کمتر از صفر باشد.	۲۳	Df
شاخص سنجش مدل عدد حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۰۰۰	P-Value
کمتر بودن این عدد از ۰/۰۸ حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۰۰۳۶	RMSEA
بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۱۸۰۶	(GFI)
بالاتر بودن این عدد از ۰/۰۹ حاکی از مناسب بودن مدل است.	۰/۱۸۹۱	(NFI) – (AGFI) <sup>۳</sup>

براساس نتایج به‌دست‌آمده از مدل معادلات ساختاری، مهارت‌های ارتباطی به میزان ۰/۲۱ بر سرمایه اجتماعی اثرگذار است. براساس نتایج جدول ۳، براساس پارامترها و اعداد به‌دست‌آمده مدل از برازش خوبی برخوردار است. به‌طور کلی می‌توان گفت که مدل مذکور از برازش نسبتاً خوبی برخوردار است.

1. Chi-square
2. Goodness of Fit Index
3. Adjusted Goodness of Fit Index
4. Normed Fit Index

## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به ماهیت اجتماعی و فرهنگی سازمان‌های ورزشی، کیفیت و میزان روابط فی‌مابین مدیران، کارکنان و ارباب‌رجوع بسیار مهم و ضروری است. آموزش مهارت‌های ارتباطی از طریق رسانه و روابط عمومی سازمان‌ها و فراهم ساختن و تدارک سرمایه اجتماعی از طریق اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی به‌منظور افزایش اعتماد و مشارکت با هدف ارتقا و اثربخشی بیشتر سازمان‌ها از جمله روش‌های افزایش سرمایه اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی است (۱). بیشتر نظریه‌پردازان و مدیران مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی را از عوامل مؤثر در سازمان‌های معاصر برای دستیابی به اهداف و اثربخشی بیشتر سازمان‌ها می‌دانند. از این‌رو هدف از این پژوهش این بود با بررسی اهمیت و نقش مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی همدان به‌عنوان یک اصل و نیاز اساسی، به مدیران کمک کند تا بتوانند با اتخاذ سیاست‌های لازم و ارائه راهکارهای مناسب در ارتباط با جامعه به توسعه رفتار سازمانی به‌خصوص مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی در نزد کارکنان خود نائل شوند.

نتایج این پژوهش نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و با افزایش هر یک از مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی به‌طور نسبی میزان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی نیز افزایش می‌یابد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج تحقیق گیو (۲۰۰۹) مبنی بر اینکه مدیر لایق با هر دو عامل محیطی مثبت و منفی ارتباط برقرار می‌کند تا سازمان بتواند راه‌هایی برای تحقیق و بحث روی سرمایه‌های مثبت و منفی نشان دهد، همچنین ارتباط مؤثر می‌تواند به یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها تبدیل شود، همسوست (۱۶). همچنین با نتایج کاتز (۲۰۰۹) که از نظر جامعه‌شناسی اعلام می‌دارد مدیران باید دیدگاه ارتباطی داشته باشند و ریک ماتیز (۲۰۰۷) که بیان کرد نبود مهارت در ارتباطات، به افزایش هزینه‌ها منجر می‌شود و در نهایت اثربخشی را کاهش می‌دهد، همخوانی دارد (۱۱). نتایج به‌دست‌آمده به‌ترتیب اولویت مهارت بازخوردی، شنودی و کلامی را دارای بیشترین نقش در مهارت‌های ارتباطی دانست که با نتایج بارتون جی (۱۹۹۰) همخوان نیست، چراکه وی حیطه‌های مهارت‌های ارتباطی را به‌ترتیب مهارت کلامی، شنودی و بازخوردی بیان کرد (۱۱). نتایج مطالعه حاضر بین مهارت کلامی با سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آن، به رابطه معناداری دست نیافت. اما در تعیین ارتباط بین مهارت شنودی و بازخوردی با سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج به‌دست‌آمده با نتایج تحقیق نظری (۱۳۹۱) در زیرمجموعه‌های مهارت‌های ارتباطی که مهارت بازخوردی را به‌عنوان مؤثرترین بعد معرفی کردند، همخوانی دارد، اما در مهارت شنودی و کلامی

همخوانی ندارد (۱۱). نتایج به دست آمده حاکی از سطح پایین و نامناسب بودن مهارت‌های ارتباطی به خصوص مهارت کلامی در نزد کارکنان سازمان‌های ورزشی استان همدان است. از این رو نتایج به دست آمده با نتایج نظری (۱۳۹۱) مبنی بر اینکه مدیران ورزشی از لحاظ مهارت‌های بازخوردی و شنودی در حد خوب اما در مهارت کلامی ضعیف‌اند، همخوانی دارد (۱۱). همچنین با نتایج گراهام (۱۹۹۸) و نظری و همکاران (۲۰۱۱) مبنی بر اینکه مدیران سازمان‌های ورزشی به دانش برقراری ارتباط نیاز دارند ضمن اینکه مهارت‌های ارتباطی بر اثربخشی سازمانی اثرگذار است و درسی و همکاران (۲۰۱۴) که اشاره کرد بینش تازه به توسعه، درک درستی از سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی به وجود می‌آورد ضمن اینکه حس بسیار قوی بین اعضای سازمان‌های ورزشی به وجود خواهد آورد، همخوانی دارد، زیرا آنها نیز بر نامناسب بودن سطح مهارت‌های ارتباطی مدیران اذعان داشته‌اند. نتایج نشان داد مهارت‌های ارتباطی می‌تواند بر تعاملات و ویژگی‌های فردی اثرگذار باشد (نظری و همکاران، ۱۳۹۱)، همچنین سرمایه اجتماعی بر خلاقیت افراد اثرگذار است (جوکو و همکاران، ۲۰۱۴) و سرمایه اجتماعی عامل بسیار مهمی برای موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود که در این زمینه با نتایج یعقوبی و همکاران (۲۰۱۲) همسوست.

در تحقیق حاضر، براساس اهداف پژوهش محقق به دنبال ارائه مدلی بهینه به منظور تبیین نقش مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان‌های ورزشی همدان بود. بنابر نتایج به دست آمده براساس تحلیل مدل و معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده از اندازه مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن در سازمان‌های ورزشی در حالت تخمین استاندارد با خروجی  $0/056 = RMSEA$  و اندازه سرمایه اجتماعی در حالت تخمین استاندارد با خروجی  $0/070 = RMSEA$  حاکی از برازش نسبتاً مناسب مدل هاست. براساس تحلیل مدل به ترتیب مهارت بازخوردی، شنودی و کلامی به عنوان اولویت‌های مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های اعتماد، روابط متقابل، مشارکت و خیرخواهی به عنوان تأثیرگذارترین عامل بر سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شدند. براساس نتایج تحلیل مسیر و الگوی نهایی مربوط به روابط علی بین مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی با توجه به معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده از اندازه‌گیری داده‌ها در حالت تخمین با خروجی  $0/036 = RMSEA$  حاکی از برازش نسبتاً خوبی برای این مدل است. براساس نتایج به دست آمده از مدل معادلات ساختاری، مهارت‌های ارتباطی به میزان  $0/21$  بر سرمایه اجتماعی اثرگذار است.

براساس تحلیل مدل مهارت‌های ارتباطی اولویت هر یک از حیطه‌های مهارت ارتباطی به ترتیب شامل مهارت بازخوردی، شنودی و کلامی بود که بیشترین نقش را در مهارت‌های ارتباط دارند. نتایج مدل حاضر با مهارت‌های ارتباطی بارتون جی (۱۹۹۰) همخوان نیست، چراکه محقق مذکور حیطه‌های مهارت‌های ارتباطی را به ترتیب مهارت کلامی، شنودی و بازخوردی اذعان کرده بود. همچنین با مدل نظری (۱۳۹۱) که به ترتیب اولویت مهارت‌های بازخوردی، کلامی و شنودی را در مهارت‌های ارتباطی مؤثر دانسته، همخوان نیست (۱۱). اما با مدل نظری (۲۰۱۲) که نقش مهارت بازخوردی را مهم‌تر از بقیه دانسته است، همخوانی دارد (۱۸). براساس تحلیل مدل سرمایه اجتماعی به ترتیب اولویت اعتماد، روابط متقابل، مشارکت و خیرخواهی بیشترین نقش را در سرمایه اجتماعی دارند. نتایج مدل حاضر با مدل ساختاری سرمایه اجتماعی پاتنام و کلمن که اعتماد و مشارکت را مؤثرترین مؤلفه بر سرمایه اجتماعی می‌دانند، همخوانی دارد (۵) و با مدل سرمایه اجتماعی استون که شامل دو بعد است (بعد اول ساختار روابط اجتماعی و بعد دوم کیفیت روابط اجتماعی شامل اعتماد و مشارکت) همخوانی ندارد (۲۰).

استفاده از علوم مدیریت و ارتباطات به خصوص رفتار سازمانی برای درک دیدگاه‌ها و نگرش افراد بسیار مؤثر است. ضرورت شناخت و آگاهی از مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی و تبیین روابط بین آنها در سازمان‌های ورزشی زمینه داشتن سازمانی مؤثر و کارآمد را تسهیل می‌کند (۷). از این رو ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی در نزد کارکنان سازمان‌های ورزشی به افزایش سرمایه اجتماعی آنان منجر می‌شود و در نهایت اثربخشی سازمان را بهبود می‌بخشد. با توجه به مشکلات و موانع موجود در سازمان‌های ورزشی، لازمه برنامه‌ریزی صحیح در این سازمان‌ها برای بهبود و ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی و سرمایه اجتماعی امری ضروری است. از این رو در پایان پیشنهاد می‌شود مسئولان و مدیران راهبردهای مدیریتی مناسبی به منظور رسیدن به سطح بهینه این شاخص‌ها انتخاب کنند. از جمله برنامه‌ها می‌توان به برگزاری دوره‌های آموزشی، برگزاری همایش‌ها و جلسات علمی مرتبط و فراخوان مقالات و ... اشاره کرد.

## منابع و مآخذ

1. Alwani, Seyyed Mehdi (2001). Social Capital: Concepts and Criticisms. Journal of Studies and Management, No. 33 (34): p. 326. (in Persian)

2. Amini, Mahnoosh (2012). "The Effectiveness of Communication Skills Training on Organizational Citizenship Behavior of Nurses". *Journal of Education in Medical Sciences*. 10(1): P. 12. (in Persian)
3. Andeshmand, Vida (2009). "Identifying the components of social capital in universities in order to provide a model for its promotion." *Quarterly Journal of Management and Leadership*, Second Year, 29(1): pp. 24-9. (in Persian)
4. Bellagiorian, Mestana (2013). "The study of the relationship between the components of social capital and sports participation among young people." *Sports Management*, 17(1): pp. 127-109. (in Persian)
5. Patten, Robert, (2012). "Democracy and Civic Traditions (Italian Experience and Lessons for Transition Countries.)" Translation: Delfroso (2002). Tehran: Office of Political Studies and Research of the Ministry of the Interior, First Edition, p.29. (in Persian)
6. Khodadad, Shole. (2012). "Design, validation and validation of Social Capital Inventory in Physical Education Organization". *Sports Management*, 13(1): P. 64-45. (in Persian)
7. Khorengah, Kobra, Orey Yazdani, Badruddin, Roshan, Aligoli (2011). "The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Social Capital". *Co-op, Year Twenty-Two, New Course*. 14(1): p.14. (in Persian)
8. Robbins, Stefan P. (1997). "Organizational Behavior (Concepts, Theories, Applications)". Translation: Ali Parsayan and Mahdar Arabi. Publications Office of Cultural Studies. Tehran, p. 5. (in Persian)
9. Zare, Hamid (2004). "The role of organizational behavior in organizational performance." *Management culture*. 6(1): p. 169. (in Persian)
10. Soltani, Iraj. (1995). "Applied Skills of Producer Managers." *Management Ranking*. 21(1): p. 46. (in Persian)
11. Nazari, Rasool, (). "Presentation of Structural Equation Modeling the Effect of Communication Skills on Managerial Skills of Sport Managers". *Applied Research in Management and Life Sciences in Sport*. 1(1): pp. 20-11. (in Persian)
12. Adler, P., Krown. C. (2008). "Social Capital: Prospects for a new concept". *Academy of management Review*, 27(1): pp. 17-40.
13. Bienstock, C. Carol, Demoranville, W. Carol, Smith, K. Rachel (2003). "Organizational Citizenship behavior and service quality". *Journal of services marketing*. 17 (4). pp 357-378.
14. Brooks K, Muya Nafukho F. (2006). "Human Resource Development, Social Capital, Emotional Intelligence any Link Productivity?" *Journal of European Industrial Training*., 30(1). pp 117-128.
15. Comeau, D.J Griffith, R. L. (2005). "Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior". 3(1): p 310.
16. Darcy, H. Maxwell, M. Edwards, J. Onyx, S. Sherker (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 28 February 2014

17. Gio, C., Ruey, L.C.W. Ling, L.C. (2006). "Social capital and organizational citizenship behavior: The role of psychological ownership, Graduate Institute of Human Resource". Report No CPAH.pp.70-100.
18. Jibao Gu, Yanbing Zhang, Hefu Liu (2014). Importance of social capital to student creativity within higher education in China Original Research Article. *Thinking Skills and Creativity*, 1291): pp. 14-25.
19. 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.
20. Nazari.R,Ehsani.M,Ganjouei.A,Ghasemei.H.(2011). "Communication Skill difference amonge Men and Women in sports". *Pan- Asian Journal of Sports and Physical Education*. 3(1): P51.
21. Stone, A and Shrader, E. (1999). "Social capital assessment tool". *Conference on social Capital and Poverty Reduction*.pp.142-149.
22. Yaghoubi, N.M., Yazdani, B. and Khornegah, K. (2012). "The relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and social capital" (SC). *American Journal of Scientific Research*, 24, PP. 121-6.
23. Holtom`brooks c. Mitchell`Terence r. lee`Thomas W. (2006).increasing human and social capital by applying job embeddedness theory. *Organizational dynamics*. 35: 316-331
24. Khosravi. S. Nazari. R. Saleki. M. (2016). "Providing the Model of Communicative Skills Effectiveness on the Quantum Management Model of Managers and its Role on Organizational Agility of Sport Organizations". *International Journal of Humanities and cultural Studies*. 1 (2): 545-555.
25. Nazari Rasool, Ghasemi Hamid, Sohrabi Zahra. (2015). the Relationship between Communication Skills, Leadership Styles, Organizational Culture and Managers Effectiveness in Sport Organizations and Structural Equation Modeling, *Sport Management Research Report, and Motor Behavior*. 11(21), pp. 102-93. (in Persian)
26. Nazari, Rasool. Tahani, Majid (2014). Relationship between creativity and communication skills of sports managers. *Journal of Communication Management in Sports Media*. 5(1). pp: 51-58. (in Persian)
27. Scheufele`dietram a. shandhavan v. (2000). Personality strength and social capital. *Communication research*. 2:107-131
28. Seyyed Amiri, MirHossein. Savareh, Uthman. Ebrahimi, Loghman. (2015). the relationship between social capital and the quality of working life of the staff of the General Directorate of Sports and Youth of West Azarbaijan Province. *Sports Management Journal*. 3(1). Pp: 335-349. (in Persian)



## The Relationship between Communication Skills and Social Capital in Sport Organizations of Hamadan Province and to Provide a Model

Rasool Nazari<sup>\*1</sup>- Fariba Rezaei Hamid<sup>2</sup>- Hadi Tip<sup>3</sup>

1. Associate Professor of Sport Management, Faculty of Sport Sciences, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch, Isfahan, Iran 2. MSc, Islamic Azad University, Sanandaj Branch, Kordestan, Iran 3. Ph.D. Student of Sport Management, University of Tehran (Qom Campus), Qom, Iran

(Received: 2014/1/26; Accepted: 2014/5/26)

### Abstract

The aim of the present study was to determine the relationship between communication skills and social capital in sport organizations of Hamadan province. This research method was descriptive and survey. The population consisted of all employees of sport organizations in Hamadan province. 205 employees of sport organizations of Hamadan province were selected as the sample using cluster and stratified random sampling method. In order to collect data, the Communication Skills Questionnaire (reliability=0.84) and Social Capital Questionnaire (reliability=0.91) were used. To describe the data, descriptive statistics were used; to examine the effects of observed variables on latent variables, inferential statistics, simple and multiple regression and structural equation modeling were used. The results showed a good correlation between communication skills and citizenship behavior and social capital ( $r=0.569$ ,  $P=0.05$ ). Also, based on the results of structural equation modeling, communication skills affected (0.21) the acquisition of social capital in the employees of sport organizations in Hamadan province. The results of the path analysis confirmed communication skills on social capital in the conceptual model of the study. Management and communication sciences especially organizational behavior are very beneficial to understand the views and attitudes of individuals. The necessity of recognizing and knowing communication skills and social capital and explaining their relationship in sport organizations facilitates an effective and efficient organization.

### Keywords

Communication skills, social capital, sport organizations, structural equation.

\* Corresponding Author: Email: nazairassol@yahoo.com, r.nazari@khuif.ac.ir Tel: +989133680240,