

ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش استان‌های غرب کشور با رضایتمندی دبیران

منوچهر ططری

استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: (۹۵/۹/۲۹) تاریخ پذیرش: (۹۶/۳/۳۰)

The relationship between communication skills and work ethic of physical education managers in Education and Training Departments in Iranian western provinces with satisfaction of physical education teachers

M, Tatari

Assistant Professor in Sport Management, Payame Noor University

Received: (2016/Dec/19)

Accepted: (2017/June/20)

Abstract

The purpose of this research was to investigate the relationship between communication skills and work ethic of physical education managers in Education and Training Departments in western provinces of the country with satisfaction of physical education teachers from teachers' points of view. The research method was descriptive-analytical which has been conducted through using survey method. The research sample included 380 teachers (population 4321) of physical education who were teaching in first and second degrees of high schools. Data collection tools included Barton J standard questionnaire of communication skills, Minnesota job satisfaction and work ethics questionnaire. To analyze the research data, there was SPSS 18 software to perform descriptive statistics, while LISREL software was used to perform confirmatory factor analysis and structural equation modeling (SEM) as well. The results showed that values of impact coefficient of communication skills on work ethic and job satisfaction are 0.30 and 0.10 respectively. Value of impact coefficient of work ethic on job satisfaction was 0.50. Among components related to communication skills, feedback skill had the highest impact coefficient (0.99) and listening skills and verbal skills were in next places with impact coefficient of 0.59 and 0.55 respectively. Among items related to work ethic, the item of "emphasizing of Education and Training Organization on its interests" had the highest impact coefficient (0.71); meanwhile, among items of job satisfaction the item of "pride of doing a good job" had the highest impact coefficient (0.69).

Keywords

communication skills, work ethic, satisfaction, feedback, listening.

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش استان‌های غرب کشور با رضایتمندی دبیران تربیت‌بدنی از دیدگاه دبیران بود. روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی بود که به شیوه پیمایشی انجام شد. نمونه آماری این پژوهش را ۳۸۰ نفر (جامعه ۴۳۲۱ نفر) از معلمان تربیت‌بدنی که در مقاطع متوسطه اول و دوم مشغول به تدریس بودند تشکیل می‌داد. ابزار گردآوری اطلاعات سه پرسش‌نامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارتون جی، رضایت شغلی مینه سوتا و پرسش‌نامه اخلاق کار بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از بسته نرم افزاری SPSS 18 به منظور انجام آمار توصیفی و نرم افزار لیزرل جهت انجام تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) استفاده شد. نتایج نشان داد که مقدار ضریب اثر مهارت‌های ارتباطی بر روی اخلاق کاری ۰/۳۰ و بر روی رضایت شغلی ۰/۱۰ می‌باشد. همچنین میزان ضریب اثر اخلاق کاری بر روی رضایت شغلی ۰/۵۰ به دست آمد. از میان مؤلفه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی مهارت بازخورد با ضریب اثر ۰/۹۹ دارای بیشترین ضریب اثر بود و به ترتیب مهارت شنود با ضریب اثر ۰/۵۹ و مهارت کلامی با ضریب اثر ۰/۵۵ در مرتبه‌های بعدی قرار گرفتند. از میان گویه‌های مربوط به اخلاق کاری "تأکید سازمان آموزش پرورش بر منافع خود" با ضریب اثر ۰/۷۱ دارای بیشترین ضریب اثر بود همچنین از میان گویه‌های مربوط به رضایت شغلی "سربلندی ناشی از انجام دادن خوب کار" با ضریب اثر ۰/۶۹ دارای بیشترین ضریب اثر بود.

کلیدواژه‌ها

مهارت‌های ارتباطی، اخلاق کاری، رضایتمندی، بازخورد، شنود.

مقدمه

ارتباطات از مهم‌ترین ابزارهای جامعه مدرن و از مهم‌ترین عوامل توسعه و تعالی انسانی است. در تعریف ارتباطات می‌توان گفت، انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده است؛ به گونه‌ای که برای هر دو قابل فهم و واضح باشد (باقیانی مقدم و همکاران ۱۳۹۱، تلخایی و علیشاه ۱۳۸۹). توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی بوده و اهمیت آن در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب‌نظران مبنای رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت‌های بشری را در فرآیند ارتباط دانسته‌اند (سلطانی ۱۳۸۲). از طرفی توانایی ارتباطی، مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمان و موفقیت افراد در کار است، داشتن توانایی‌ها و مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی برای مدیران بسیار حائز اهمیت است؛ زیرا بیش از ۲۵ درصد مشکلات مربوط به روابط افراد در سازمان به دلیل وجود مشکلات ارتباطی در سطح فردی و سازمانی است (نظری و همکاران ۱۳۹۱، جیمز ۲۰۰۲).

مهارت‌های ارتباطی^۱ اغلب به عنوان توانمندی کارکنان در برقراری ارتباط و سازگاری با محیط و زمینه کاریشان تعریف می‌گردد (امیری ۱۳۸۷). رضاییان (۱۳۹۱) سه نوع مهارت ارتباطی را معرفی کرده که عبارتند از: شنود مؤثر، مهارت کلامی و بازخورد (رضاییان ۱۳۹۱). فرآیند کشف رمز و تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی به طور فعال را، شنود مؤثر (گوش دادن فعال) گویند (رضاییان ۱۳۹۱). به گفته نظری و همکاران (۱۳۹۱) فرآیند گوش دادن فعال باعث برقراری ارتباط مؤثر با ارباب رجوع و سایر همکاران می‌شود به گونه‌ای که از اصطکاک ناسالم افکار جلوگیری نموده، کشمکش‌ها را کاهش داده و در جهت نیل به اهداف سازمانی یاری‌رسان خواهد بود (نظری و همکاران ۱۳۹۱). توانایی برقراری ارتباط، موضوع پیچیده‌ای است که مستلزم احراز دانش‌ها و کفایت‌های متفاوتی از جمله کفایت زبانی است (احمد سالما ۲۰۱۱). به گفته همین محقق به هر اندازه که مدیر در برقراری ارتباط کلامی با کارکنان موفق‌تر عمل کند، آن‌ها را در فرآیند تصمیم‌گیری مشارکت دهد و مسؤلیت‌ها را به آن‌ها تفویض کند در رسیدن به اهداف سازمانی موفق‌تر خواهد بود (نظری و همکاران ۱۳۹۱). از طرفی مدیر در برقراری ارتباط همواره بازخوردهایی را از کارکنان دریافت می‌کند که در صورت توجه جدی به این بازخوردها هم می‌تواند ارتباط صحیحی برقرار نماید و هم در ترتیب اثر دادن به نظرات کارکنان عمل موفق‌تری

را داشته باشد و موجبات رضایت شغلی آن‌ها را فراهم آورد (کوزه چیان و همکاران ۱۳۸۲).

ادارات آموزش و پرورش به عنوان سازمان‌هایی که در متن برقراری ارتباط با کارکنان و جامعه بزرگ دانش‌آموزی هستند شناخته شده‌اند (حصاری ۱۳۸۵). آموزش و پرورش یک عنصر کلیدی در پرورش و تربیت منابع انسانی آینده است و در این بین تربیت‌بدنی نقش بسیار ارزنده‌ای در دست یافتن به آرمان‌های هر کشوری را دارد که جهت دستیابی به این هدف مقدس معلمان و کارشناسان تربیت‌بدنی در قاعده هرم باید انجام وظیفه نموده و مسلح به مهارت‌های گوناگون از جمله مهارت‌های ارتباطی، اخلاق‌کاری و تعامل آن‌ها با رضایت شغلی را دارا باشد (همتی عقیف ۱۳۹۲). امیری (۱۳۸۷) در بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان به این نتیجه دست یافت که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد، یعنی هر چه مهارت‌های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است، هم‌چنین از نتایج فرعی پژوهش حاضر چنین نتیجه‌گیری می‌شود که بین مهارت‌های ارتباطی کلامی، ارتباط کتبی و ارتباط غیر کلامی با رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد (امیری ۱۳۸۷). به گفته ترابی مجهز کردن معلمان به مهارت‌های لازم از جمله مهارت‌های برقراری ارتباط باعث شد تا سازمان به نظام آموزشی اثر بخش با کارآیی و اعتبار بالا دست پیدا کند (ترابی و جهانی ۱۳۸۹). مدیران تربیت‌بدنی ادارات آموزش و پرورش به عنوان نماینده جامعه تربیت‌بدنی در ارتباط با دانش‌آموزان و کارکنان این اداره ملزم به ایفای نقش ارتباطی مناسب توأم با اخلاق‌کاری شایسته می‌باشند (طاهری زاده ۱۳۹۰).

دنيس^۲ (۲۰۱۴) عنوان کردند که در برقراری ارتباط با کارکنان سازمان علاوه بر دارا بودن مهارت‌های ارتباطی، توأم ساختن این مهارت‌ها با اخلاق‌کاری است که می‌تواند اثربخشی سازمانی را به گونه‌ای مطلوب باعث شده و موجبات رضایت شغلی را فراهم آورد. «اخلاق کار^۳» بیان‌گر حد یا قدر و منزلتی است که هر فرد برای کار باور دارد (سلیمانی و همکاران ۱۳۹۱). اخلاق یک ضرورت و لازمه یک جامعه سالم است و به علت کمک کارکردها و پیامدهای مثبت فردی، سازمانی و اجتماعی آن است که همواره توجه دانشمندان، مربیان و مدیران سازمان‌ها و جوامع را برانگیخته است تا برای حفظ و ارتقای سطح آن کوشش نمایند (رضایی منش ۱۳۸۳). مهارت‌های

2. Denise
3. Work ethics

1. Communication skills

مؤثر و رضایت کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (خنیفر ۱۳۸۸). طاهری زاده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش‌های خود به نتایج مهمی دست یافتند، نتایج پژوهش نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی (کلامی، شنود، بازخورد) اساتید و مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (طاهری زاده ۱۳۹۰).

تلخابی و همکاران (۱۳۸۹) طی پژوهش‌های به این نتیجه دست یافتند که معلمان زن نسبت به معلمان مرد در استفاده از مهارت‌های ارتباطی به نحو بهتری عمل می‌کنند و در صد قبولی دخترها نسبت به پسرها بالاتر است، هم‌چنین بین استفاده معلمان از مهارت‌های ارتباطی و درصد قبولی دانش‌آموزان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

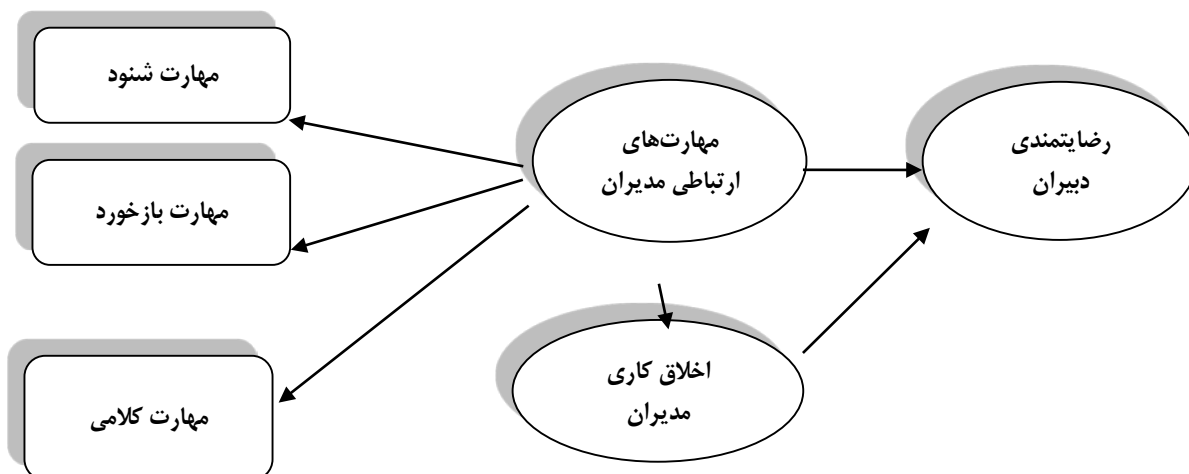
در پژوهشی که با عنوان «اخلاق در سازمان» انجام گرفته است مشخص گردید که اخلاق کار می‌تواند از راه تنظیم بهتر روابط، کاهش اختلاف و تعارض و افزایش جو تفاهم و همکاری و نیز کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل، عملکرد را تحت تأثیر قرار دهد و به افزایش رضایت شغلی بیانجامد (مظاهری زاده ۱۳۹۰).

با توجه به ضروریات بیان شده محققین بر آن شدند که در یک پژوهش جامع روی استان‌های غرب کشور ارتباط مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش بر رضایتمندی دبیران تربیت‌بدنی از دیدگاه دبیران را مورد مطالعه قرار دهند و در این راستا به این سؤال پاسخ دهند که چه ارتباطی بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی و رضایتمندی دبیران از دیدگاه آن‌ها وجود دارد؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی بود که به شیوه پیمایشی انجام شد. نمونه آماری این پژوهش را ۳۸۰ نفر از معلمان تربیت‌بدنی که در مقاطع متوسطه اول و دوم مشغول به تدریس بودند تشکیل می‌داد. روش نمونه‌گیری نیز چند مرحله‌ای بوده که ابتدا به صورت هدفدار استان‌های لرستان، ایلام، همدان، کرمانشاه، کردستان و آذربایجان غربی به عنوان استان‌های غربی انتخاب و سپس با توجه به اینکه این استان‌ها شامل ۴۳۲۱ دبیر تربیت‌بدنی بوده در مرحله بعد با استفاده از جدول مورگان ۳۸۰ نفر به عنوان نمونه نهایی انتخاب و پرسش‌نامه‌ها بین آن‌ها توزیع گردید. ابزار گردآوری اطلاعات در

برقراری ارتباط درست و قوی در سازمان آموزش و پرورش و به‌ویژه در بخش مدیریت تربیت‌بدنی باعث می‌شود که معلمان تربیت‌بدنی احساس نمایند که در جایگاه خویش برای آن‌ها احترام و درک متقابل وجود دارد و علاوه بر آن، چنانچه این ارتباطات پشتوانه اخلاقی قوی در بر داشته باشد به درونی شدن تلاش و افزایش انگیزه معلمان در جهت پیشبرد اهداف سلامت و ارتقاء شأن جایگاه تربیت‌بدنی می‌انجامد (طاهری زاده ۱۳۹۰، وفایی مقدم و همکاران ۱۳۹۳). در این میان مشکلات معیشتی معلمان همواره به صورت یک عامل مداخله‌گر ظاهر شده است به‌گونه‌ای که آن‌ها را از میزان بروز و افزایش دامنه ارتباطات کلامی و بازخورد دادن و بازخورد گرفتن از دانش‌آموزان کاسته است (وفایی مقدم و همکاران ۱۳۹۳). در پژوهش‌های انجام گرفته مشخص گردیده است که هر اندازه مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و معلمان قوی باشد کیفیت تدریس در مدارس بالا می‌رود، نمرات دانش‌آموزان ارتقاء یافته و رضایت شغلی دبیران بالا می‌رود (تلخابی ۱۳۸۹). یکی از راه‌هایی که مدیران می‌توانند سازمان‌های خود را به سوی موفقیت کامل سوق دهند درک ارتباط بین متغیرهایی چون رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی است (همتی عقیف ۱۳۹۲ و چانت و همکاران ۲۰۰۲). مهارت‌های ارتباطی می‌تواند با بسیاری از عوامل تأثیرگذار در سازمان‌ها از جمله رضایت شغلی در ارتباط باشد. زارعی متین و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش‌های خود با عنوان تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که بین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (زارعی متین و یوسف زاده ۱۳۸۹). هر اندازه مهارت‌های ارتباطی قوی در سازمانی وجود داشته باشد و به‌ویژه اگر مدیریت آن سازمان هم خود به مهارت‌های ارتباطی قوی مجهز باشد و هم ساز و کارهای مهارت‌های ارتباطی را تسهیل بخشد رضایت شغلی کارکنان بالاتر می‌رود (قبادی ۱۳۷۸). دوبرین^۴ (۲۰۱۰) با توجه به پژوهش‌های خود اعلام کرد که توانایی دارا بودن مهارت‌های ارتباطی گسترده و مؤثر بین مدیران و کارمندان یک عامل ضروری در جهت حل مشکلات و به‌دست آوردن موفقیت و توسعه و بهبود اثر بخشی و افزایش رضایتمندی است. خنیفر و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی نقش ارتباطی شنود مؤثر و تعهد سازمانی به این نتیجه رسید که بین مؤلفه‌های مهارت شنود و



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

گرفت. پرسش‌نامه اخلاق کار نیز شامل ۲۳ سؤال بود که پایایی این پرسش‌نامه نیز به روش آلفای کرونباخ (۰/۸۱) تأیید شد. روایی آن‌ها نیز توسط چند تن از متخصصین و صاحب نظران مدیریت ورزشی مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از بسته نرم افزاری SPSS 18 به منظور انجام آمار توصیفی و نرم افزار لیزرل جهت انجام تحلیل عاملی تأییدی و مدل سازی معادله ساختاری (SEM) استفاده شد.

نتایج و یافته‌های پژوهش

جدول زیر نتایج توصیفی حاصل از بررسی داده‌ها را نشان می‌دهد.

این پژوهش سه پرسش‌نامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارتون جی، رضایت شغلی مینه سوتا و پرسش‌نامه اخلاق کار بود. پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بارتون جی ای (۱۹۹۰) شامل ۱۸ ماده در سه خرده مقیاس که ۶ آیتم مربوط به مهارت کلامی، ۶ آیتم مربوط به مهارت شنود و ۶ آیتم آن مربوط به مهارت بازخورد می‌باشد (بارتون جی و همکاران ۲۰۰۶). این پرسش‌نامه برای کار در ایران مورد تأیید قرار گرفته است (باقیانی مقدم و همکاران ۱۳۹۱) و (کشتکاران و همکاران، ۱۳۹۰) و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ (۰/۸۷) تأیید شد. پرسش‌نامه رضایت شغلی شامل ۲۰ سؤال بود و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ (۰/۸۶) مورد تأیید قرار

جدول ۱. نتایج توصیفی حاصل از تجزیه و تحلیل داده

متغیر	جنسیت		تاهل		سن			سابقه			مدرک			نوع استخدام					
	مرد	زن	متاهل	مجرد	۵۰ <	۴۰-۵۰	۳۰-۴۰	۲۰-۳۰	۱۰-۱۵	۱۵-۲۰	۲۰ >	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر	رسمی	پیمانی	قراردادی	پاره وقت
تعداد	۲۰	۱۸۰	۳۱۸	۶۲	۳۷	۱۵۱	۱۵۰	۴۲	۱۱۳	۳۳	۵۲	۲۶	۹۷	۲۱۶	۴۱	۲۵۱	۸۷	۲۰	۳۲
درصد	۵/۱۶	۴/۱۴	۸۳/۷	۱۶/۳	۹/۷	۳۹/۵	۳۹/۵	۱۱/۱	۲۹/۷	۶/۱	۱۳/۷	۶/۸	۲۵/۵	۵۶/۸	۱۰/۸	۶۶/۱	۲۲/۹	۵/۲	۵/۸
کل	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰

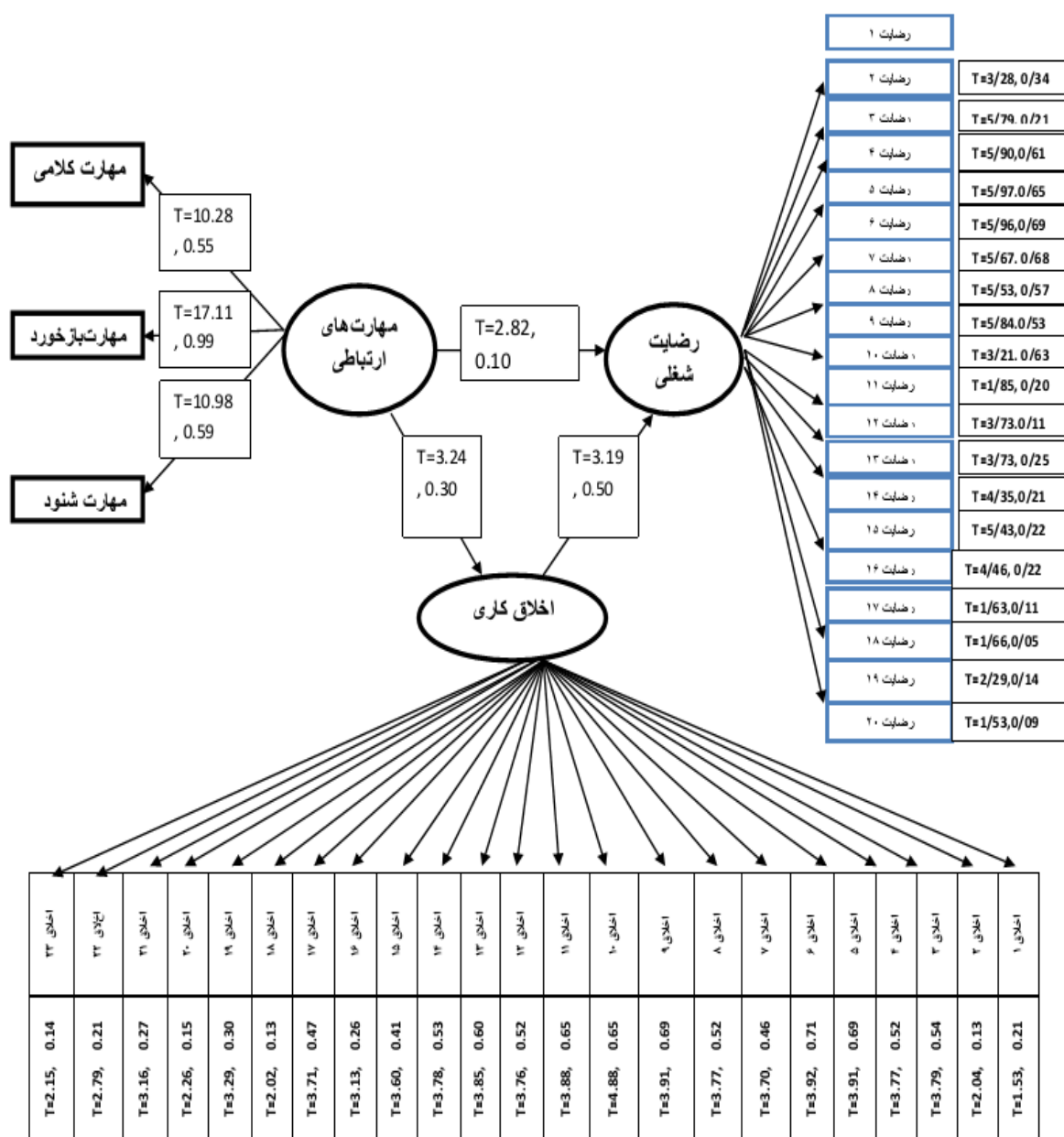
۲۰۰ نفر از آن‌ها مرد و ۱۸۰ نفر آن زن بودند. ۸۳/۷ درصد آن‌ها متأهل و ۱۶/۳ درصد از آن‌ها مجرد بودند. سن اکثریت نمونه‌ها بین ۳۰ تا ۵۰ سال بود که ۷۹/۲ درصد را شامل

چنانچه در جدول شماره ۱ مشاهده می‌کنید یافته‌های توصیفی مربوط به نمونه‌ی آماری نشان می‌دهد که از نظر جنسیت نمونه‌های پژوهش تقریباً برابر بودند بدین ترتیب که

شد. نتایج مربوط به تحلیل عاملی تأییدی رابطه مؤلفه‌ها با متغیرها را مجدداً مورد تأیید قرار داد. پس از انجام تحلیل عاملی تأییدی، تجزیه و تحلیل مدل سازی معادله ساختاری برای بررسی تأثیر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی و اخلاق کاری انجام گردید. شکل زیر نتایج مدل سازی معادله ساختاری (ضرایب اثر و مقادیر T value) را نشان می‌دهد.

می‌شدند. اکثریت نمونه‌ها دارای سابقه بین ۵ تا ۱۵ سال بودند که ۶۹/۲ درصد آن‌ها را شامل می‌شد. ۵۶/۸ درصد از نمونه‌ها دارای مدرک لیسانس، ۲۵/۵ درصد از آن‌ها فوق دیپلم، ۱۰/۸ درصد فوق لیسانس و بالاتر و ۶/۸ درصد از آن‌ها دیپلم بودند. همچنین اکثریت نمونه‌های پژوهش (۶۶/۱ درصد) استخدام رسمی آموزش و پرورش بودند.

در بخش آمار استنباطی، به منظور بررسی ارتباط میان مؤلفه‌ها با متغیرهای مربوط از تحلیل عاملی تأییدی استفاده



شکل ۱. نتایج مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) (مقادیر ضرایب اثر و T value)

بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش استان‌های غرب کشور با رضایتمندی دبیران تربیت‌بدنی از دیدگاه دبیران بود. نتایج تجزیه و تحلیل‌های توصیفی نشان داد که توزیع جنسیت بین نمونه‌ها تقریباً برابر بود و این موضوع از دیدگاه پاسکال^۵ و همکاران (۲۰۱۵) جهت پژوهش جامع و دارای روایی در بحث مهارت‌های ارتباطی نکته‌ای بسیار مثبت است چرا که وجود برابر هر دو جنس در پژوهش (نمونه آماری تقریباً برابر مردان و زنانی که در پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفتند) باعث به دست آوردن نتایج قابل قبول‌تری می‌گردد. اکثریت نمونه‌ها را افراد متأهل تشکیل می‌دادند. سن بیشتر نمونه‌ها بین ۳۰ تا ۵۰ سال بود و بین ۵ تا ۱۵ سال سابقه داشتند و این سن و سابقه از این حیث که مدیران و کارکنان شرایط سازمان را خوب درک کرده‌اند و به ثبات نسبی در ارتباط با آن رسیده‌اند برای انجام پژوهش روی آن‌ها بسیار مناسب بود. بیشتر کارکنان دارای مدرک لیسانس و استخدام رسمی آموزش و پرورش بودند که می‌توان گفت که نمونه‌ها به نگرشی دقیق‌تر راجع به ابعاد کاری خویش و اخلاق حاکم بر آن و به تبع آن رضایت شغلی اظهار نظر کنند (سانر و آیکلو^۶ ۲۰۱۱).

نتایج تجزیه و تحلیل‌های استنباطی داده‌های پژوهش نشان داد که از میان مؤلفه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی مهارت بازخورد با ضریب اثر ۰/۹۹ دارای بیشترین ضریب اثر بود و به ترتیب مهارت شنود با ضریب اثر ۰/۵۹ و مهارت کلامی با ضریب اثر ۰/۵۵ در مرتبه‌های بعدی قرار گرفتند و این نتایج با یافته‌های دویوگل^۷ (۲۰۱۵) هماهنگی دارد چرا که آن‌ها نیز در پژوهش‌های خویش به این نتیجه رسیدند. همچنین در خصوص اثربخش بودن مهارت بازخورد و اهمیت آن نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های براتی و همکاران (۱۳۹۱) و نظری و همکاران (۱۳۹۱) هماهنگ و همسو می‌باشد. نتیجه این فرضیه در مورد بازخورد همسو با نظریات و پژوهش‌های «تریسی و رابینسون» (۱۹۹۰) است. نتایج پژوهش‌های فاهاینیس^۸ و همکاران (۲۰۱۴) که نشان داد مهارت بازخورد در اصلاح ارتباط مؤثر است و از این نظر بیشترین ضریب تاثیر را به دست آورد که با نتایج پژوهش حاضر همسو است که علت آن را این چنین بیان می‌کنند که معلمان از امتحانات به‌عنوان بازخورد استفاده می‌کنند تا بتوانند به اهداف

همانگونه که در شکل ۱ مشاهده می‌کنید مقدار ضریب اثر مهارت‌های ارتباطی بر روی اخلاق کاری ۰/۳۰ و بر روی رضایت شغلی ۰/۱۰ می‌باشد. همچنین میزان ضریب اثر اخلاق کاری بر روی رضایت شغلی ۰/۵۰ می‌باشد. از میان مؤلفه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی مهارت بازخورد با ضریب اثر ۰/۹۹ دارای بیشترین ضریب اثر بود و به ترتیب مهارت شنود با ضریب اثر ۰/۵۹ و مهارت کلامی با ضریب اثر ۰/۵۵ در مرتبه‌های بعدی قرار گرفتند. از میان گویه‌های مربوط به رضایت شغلی به ترتیب "سربلندی ناشی از انجام دادن خوب کار" با ضریب اثر ۰/۶۹، "شایستگی مدیر در اتخاذ تصمیمات" با ضریب اثر ۰/۶۷ بیشترین و "تناسب میزان حقوق با نوع کار" با ضریب اثر ۰/۱۱ و "شرایط مطلوب کاری" نیز با ضریب اثر ۰/۱۱ دارای کمترین میزان ضریب اثر بودند. همچنین از میان گویه‌های مربوط به اخلاق کاری به ترتیب "تأکید سازمان آموزش و پرورش بر منافع خود" با ضریب اثر ۰/۷۱، "عدم حمایت کافی همکاران" و "ضرورت رعایت رفتار اخلاقی برای موفقیت در سازمان" هر دو با ضریب اثر ۰/۶۹ با یکدیگر در جایگاه دوم قرار گرفتند و در ادامه "فدا کردن اخلاقیات شخصی به خاطر موفقیت" و "بد جلوه دادن رقبا برای موفقیت" هر دو با ضریب اثر ۰/۱۳ دارای کمترین میزان ضریب اثر بودند.

همچنین در شکل فوق مقادیر T که نشان از معنی‌دار بودن یا معنی‌دار نبودن این ارتباطات دارد نیز آورده شده است ($-1.96 < T < 1.96$). مقادیر T باید بزرگتر از ۱/۹۶ و یا کوچکتر از -۱/۹۶ باشند تا نشان دهنده معنی‌داری روابط بین متغیرها باشد. همانگونه که در شکل مشخص است تمامی مقادیر T در بین متغیرهای اصلی پژوهش معنی‌دار می‌باشند. شاخص‌های اصلی برازش مدل نیز همگی حاکی از برازش و مناسب بودن مدل برای استخراج روابط میان متغیرها دارد.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل

شاخص برازش	امتیاز کسب شده
درجه آزادی	۲۲۹
کای اسکوار	۵۵۱/۳۲
نسبت کای اسکوار به درجه آزادی	۲/۴۰
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۸۰
شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)	۰/۸۹
برآورد ریشه میانگین مجذور خطا (RMSEA)	۰/۰۶۱

5. Pascale
6. Deveugele
7. Fahainis

فردی و سازمانی نایل آیند. به نظر می‌رسد که مهارت بازخورد در جامعه تربیت‌بدنی و علوم ورزشی به علت نوع نگاه و اهمیتی که در تدوین برنامه‌های تمرینی و عملیاتی نیاز است، متفاوت از سایر سازمان‌هاست، در بیشتر پژوهش‌هایی که عنوان شد، مهارت بازخورد نسبت به سایر مهارت‌ها در درجه بالاتری قرار داشت که در آموزش و پرورش خصوصاً در شاخه تربیتی در اولویت برنامه‌کاری دبیران قرار می‌گیرد تا از این طریق معلمان و مربیان بتوانند از دو مهارت کلامی و شنود حداکثر استفاده را به‌عمل آورند و آینده‌ای روشن و رو به جلو را ترسیم نمایند. در این پژوهش مهارت شنود از نظر درجه اهمیت و رتبه در پله دوم قرار گرفته است، با کمی تأمل می‌توان این طور تفسیر نمود که در ایدئولوژی‌ها و فرهنگ‌ها و جوامع مختلف نمی‌توان انتظار داشت که ما نتایج یکسان بگیریم، این عوامل و بسیاری از عوامل ناشناخته دیگر می‌تواند در به هم خوردن رتبه‌بندی‌های این مهارت‌ها مؤثر واقع شود. رومانو (۲۰۰۲) اعلام کرد که اگر شما به اندازه کافی وقت برای گوش دادن به شرح و حال و نقل قول‌های کارکنان اختصاص دهید می‌توانید ارزیابی‌ها و نتیجه‌گیری بهتری به‌عمل آورید که با نتایج این پژوهش از نظر معناداری همسو بوده ولی از نظر اینکه بیشترین اهمیت را به خود اختصاص داده همسو نیست. همچنین نتایج پژوهش‌های دنیس (۲۰۱۴)، چاین چو^۸ (۲۰۱۵) توکل‌زاده (۲۰۱۵) و لاونینا^۹ و همکاران (۲۰۱۵) نیز با نتایج این پژوهش همسو است (۲۶، ۲۷، ۳۲ و ۴۰). آنچه مسلم است مهارت شنود می‌تواند یکی از دلایل مهم و بارز در داشتن مهارت‌های ارتباطی بالا باشد.

مقدار ضریب اثر مهارت‌های ارتباطی بر روی اخلاق کاری نیز ۰/۳۰ و بر روی رضایت شغلی ۰/۱۰ به‌دست آمد. همچنین میزان ضریب اثر اخلاق کاری بر روی رضایت شغلی ۰/۵۰ بود. این یافته‌ها نشان می‌دهد که تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر اخلاق کاری و رضایت شغلی معنادار می‌باشد که از این حیث با یافته‌های پژوهشگرانی نظیر یولاندا و همکاران (۲۰۱۵) مطابقت دارد. همچنین این یافته‌ها با نتایج پژوهشگرانی نظیر سلما^{۱۰} و همکاران (۲۰۱۲) و ناگرا^{۱۱} (۲۰۰۶) که در پژوهش‌های خویش به همبستگی مثبت و معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری پی بردند نیز هم‌خوان و همسو می‌باشد. همچنین با توجه به این یافته که ضریب اثر

اخلاق کار بر رضایت شغلی به طور قابل توجهی معنادار بود (۵۰ درصد) می‌توان نتیجه گرفت که به هر اندازه معلمان تربیت‌بدنی احساس کنند که جو اخلاقی بر محیط کاری آنان حاکم است به همان نسبت رضایت و خوشنودی بیشتری را در محیط کاری خود تجربه و احساس می‌کنند، پژوهش‌های مشابهی که توسط فیوکلو^{۱۲} (۲۰۱۲) و ارداهان^{۱۳} (۲۰۱۲) و سانیر^{۱۴} (۲۰۱۰) انجام گرفته نیز بر یافته پژوهش حاضر تأکید داشته، یافته‌هایشان با پژوهش حاضر هم‌سو و هم‌خوان می‌باشد. اصولاً تربیت‌بدنی در سطوح مدرسه و آموزش، همدلی و همراهی تمامی کارکنان یک مجموعه را می‌طلبد و به هر اندازه این همدلی و همکاری سبب فراهم شدن یک محیط اخلاقی گردد مدیران بخش عملیاتی و معلمان تربیت‌بدنی در راستای انجام وظایف خود خرسندتر و راضی‌تر خواهند بود که این امر خود باعث رغبت و احساس مسؤولیت بیشتر می‌گردد و دانش‌آموزان نیز نخستین کسانی خواهند بود که از مزیت‌های این رضایت‌مندی برخوردار می‌شوند (سلطانی^{۱۳۷۲} و حقیری^{۱۳۸۸}). سلیمانی و همکاران (۱۳۹۱) و مظاهری‌راد (۱۳۹۰) در همین راستا نتایجی به‌دست آوردند که گویای این مطلب بود که هر اندازه مدیریت ارشد از رفتار اخلاقی حمایت کند و نیز دستاوردهای ناشی از رفتار اخلاقی در سازمان مشخص باشد، اخلاق کار بر محیط کاری حاکم خواهد بود و موجبات رضایت شغلی در کارکنان را فراهم می‌آورد که از این جهت یافته‌های پژوهش حاضر را مورد تأیید قرار می‌دهد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که جهت هرچه قوی‌تر نمودن مهارت‌های ارتباطی مدیران تربیت‌بدنی ادارات آموزش و پرورش کلاس‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی در این زمینه می‌تواند مثمر ثمر باشد. اهمیت بسیار بالای مهارت بازخورد و راهکارهای هرچه قوی‌تر نمودن این مهارت برای مدیران به گونه تخصصی به نظر امری ضروری می‌آید. همچنین با توجه به نتایج به‌دست آمده، شاید بهتر باشد که مدیران همواره به دستاوردها و موفقیت‌های دبیران توجه جدی داشته باشند و در جلسات مختلف تشویق‌های عملی را بگنجانند تا معلمان از ارزش عمل خویش و تداوم آن‌ها آگاهی داشته و در راستای افزایش انگیزه تأثیرگذار باشد چرا که "سربلندی ناشی از انجام دادن خوب کار" در پژوهش حاضر در جهت افزایش رضایت شغلی دارای بالاترین امتیاز بود.

12. Fiüekçiolu
13. Ardahan
14. Saner

8. Chin-Chou
9. Lavinia
10. Selma
11. Nakra

منابع

- امیری، سیما (۱۳۸۷). «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل استان خراسان شمالی». پژوهش‌های تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، ۲(۳): ۴۳-۵۱
- باقیانی مقدم، محمد حسین و مهدیه ممیزی (۱۳۹۱). «مهارت‌های ارتباطی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد». آموزش در علوم پزشکی، ۱۲(۶): ۴۴۸-۴۵۷
- براتی، مجید، بابک معینی والهام سماواتی (۱۳۹۱). «ارزیابی سطح مهارت‌های ارتباطی دانشجویان علوم پزشکی، مهارت‌های کلامی، شنود، بازخور». دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، ۲(۱۰): ۲۳-۳۶
- ترابی، معصومه و جعفر جهانی (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و کارایی آنها از دیدگاه مدیران مدارس متوسطه شهر شیراز». فصلنامه علوم تربیتی، ۲(۵): ۶۸-۵۹
- تلخابی، علیشه (۱۳۸۹). «بررسی مهارت‌های ارتباطی در رفتار کلاسی معلمان و رابطه آن با درصد قبولی دانش آموزان دبیرستان‌های شهر تهران». اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، ۳(۱۰۱-۱۰۸)
- حصاری، رضا (۱۳۸۵). «بررسی ارتباط بین رضایت شغلی معلمان با تعهد سازمانی آنان در مدارس راهنمایی». مجله پژوهشنامه تربیتی، ۲(۷): ۴۵-۶۰
- حقیقی (۱۳۸۸). رابطه بین اخلاق‌گرایی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان و درگیری کاری در مدارس آموزش و پرورش سمنان. پایان نامه دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار: ۷۸-۸۱
- رضاییان، علی (۱۳۹۱). مبانی مدیریت رفتار سازمانی. چاپ سیزدهم. تهران: انتشارات سمت: ۱۰۲-۱۰۹
- رضایی منش، بهروز (۱۳۸۳). بررسی زیر ساخت‌های اخلاقی در بخش خدمات عمومی ایران. رساله دکتری دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ۱۲۳-۱۳۰
- زارعی متین، حسن و سمیه یوسف زاده (۱۳۸۹). «تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان». فصلنامه روانشناسی تربیتی، دانشگاه آزاد تنکابن
- سلطانی، مرتضی (۱۳۸۲). «بررسی رابطه بین اخلاق کار با تعهد
- Behavioral Sciences, 62: 4 – 11.
- Barton, G.R., Stacey, P.C. & Fortnum, H.M. (2006). "Hearingimpaired children in the UK I: Auditory performance, communication skills, educational achievements, quality of life, and cochlear implantation". *Ear and Hearing*, 27, PP: 161-186.
- Chant S, Jenkinson T, Randle J, Russell G(2002). "Communication skills: some
- سازمانی و رضایت شغلی در دبیران شهرستان ارسنجان». مدیریت اخلاق در سازمان. ماهنامه تدبیر، ۱۳۲: ۳۶-۳۴
- سلیمانی، نادر؛ عباس زاده، ناصر و نیاز آذری، بهروز (۱۳۹۱). «رابطه اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران». فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۱): ۳۷-۲۱
- طاهری زاده، زینب (۱۳۹۰). «رابطه مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه، مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان». فصلنامه رهبری و مدیریت، دانشگاه گرمسار، ۲(۵): ۷۶-۸۳
- قبادی، مجید (۱۳۷۸). «مهارت‌های ارتباطی». بانک ملی ایران. ۱۵۰: ۱۶-۱۹
- کشتکاران، علی؛ حیدری، علیرضا و باستانی‌بیوند (۱۳۹۰). «مطالعه مهارت‌های ارتباطی مدیران از دیدگاه کارکنان در حوزه ستادی». مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت). ۵(۴): ۳۷-۴۷
- کوزه چیان، هاشم؛ زارعی، جواد و مهدی طالب پور. (۱۳۸۲). «بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران مرد تربیت بدنی آموزشگاه‌های استان خراسان». فصلنامه المپیک، ۳۳(۱۱): ۴۳-۵۲
- مظاهری راد، حمید (۱۳۹۰). «مروری بر مفهوم رفتار اخلاقی در سازمان‌ها». پایگاه مقالات علمی مدیریت، ۴(۴): ۵۶-۷۰
- خنیفر، حسین (۱۳۸۸). «بررسی نقش ارتباطی شنود مؤثر و تعهد سازمانی». فصلنامه پژوهش مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین(ع)، ۳(۳): ۱۷۰-۱۴۷
- نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ گنجوی، فریده و قاسمی، حمید (۱۳۹۱). «اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو». مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۶(۴): ۱۷۴-۱۵۷
- وفایی مقدم، علی؛ فرزاد، فرزاد و افشاری، مصطفی (۱۳۹۳). «بررسی و تحلیل علل بی رغبتی فرهنگیان استان مازندران به فعالیت‌های ورزشی با تأکید بر متغیرهای ویژگی‌های شخصی و عوامل سوق دهنده». مطالعات مدیریت ورزشی، ۲۷(۶): ۱۲۷-۱۴۶
- همتی عقیف، علی (۱۳۹۲). تبیین مدل مهارت‌های ارتباطی معلمان تربیت بدنی استان تهران با تأکید بر افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی. رساله دکتری دانشگاه تربیت مدرس. ص ۵-۱۰
- Ahmad Salamah, A(2011). "Communication Satisfaction and its relationship to organizational commitment Among Secondary teachers in KUwait". *International journal management*. (10) 4: 120-129.
- Ardahan, F (2012). "Life satisfaction and emotional intelligence of participants/ nonparticipants in outdoor sports: Turkey case". *WC-BEM, Procedia - Social and*

- problems in nursing education and practice". *J Clin Nurs*.11(1):12-21.
- Chin-Chou, H. Chia-Chang, H. Ying-Ying, Y. Shing-Jong, L. Jaw-Wen, Ch (2015). "The influence of gender on the communication skills assessment of medical students". *Original Research Article European Journal of Internal Medicine*, (12) 13: 39-48.
 - Denise, J(2014). "Business graduate performance in oral communication skills and strategies for improvement", *The International Journal of Management Education*, (12) 1: 22-34.
 - Deveugele, M (2015) "Communication training: Skills and beyond" *Patient Education and Counseling*, 10 (98): Pp 1287-1291
 - Dubrin , A. J (2010). "Leadership: Research findings , Practice and Skills". *Boston, MA:Monghton Mifflin Company*: 76-81.
 - Fahainis, M. Yusof, Haslina, H (2014). "Understanding Teacher Communication Skills" *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 6(155), Pp 471-476
 - Fiúkçiolu, I.B. Duman, S. (2010). "An investigation of job satisfaction levels of sports managers working in amateur sports clubs". *WCES, Procedia Social and Behavioral Sciences* (2) 11: 4901-4905
 - Tavakolizadeh, T. Nejatian, M. Soori, A (2015). "The Effectiveness of Communication Skills Training on Marital Conflicts and its Different Aspects in Women". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 171: 214-221
 - Tracy & Dusen & Robinson (1990). "INTER – ACT, using interpersonal Communication Skills", *Wadsworth Publishing Company, Eighth Edition*. pp 184-188.
 - James, C. R(2002). "Designing learning organizations. *Organizational Dynamics*". 32(1): 46-61.
 - Nakra , R. (2006). "Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Identification." *An empirical study vision*, (10): pp 41-51.
 - Pascale C, Sarah K, Yaqiong L, Anping X, Bashar A, Abigail W (2015). "A systematic review of mixed methods research on human factors and ergonomics in health care" *Applied Ergonomics*. 51: Pp 291-321
 - Romano. Stephen J. (2002). "Communication survival skills for managers." *KBI law Enforcement Bulletin;Academic Research Library*.6(9): Pp 189-205
 - Saner, T. Eyüpoğlu, S.Z. (2012). "The Age and Job Satisfaction Relationship in Higher Education". *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 55: 1020 – 1026
 - Selma , G.L. ,Aysegul , E.G (2012). "Examination of teacher Candidates Communication Skills According to Different Variables". *Procedia – Social and Behavioral Science* ,46: 5640-5645.
 - Lavinia, S. Simona, Ş. Annamaria, K (2015). "Developing The PR Students' Written Communication Skills". *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 191: 709 – 712.
 - Yolanda, R. Luis, C. Loreto, M. Isabel, O. Azucena, P (2015) "Interpersonal relations and nurses' job satisfaction through knowledge and usage of relational skills." *Applied Nursing Research*, 4(28), Pp 257-261