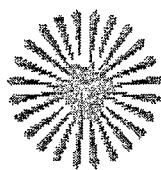


108/11

دانشگاه پیام نور - کتابخانه مرکزی	
بخش نشریات	
شماره ثبت	۶۷
شماره مجلد	۶۴۴
شماره و تاریخ	۲۵/۱۴



دانشگاه پیام نور

دانشگاه پیام نور مرکز تهران

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

گروه تربیت بدنی

بررسی مهارت‌های ارتباطی مدیران ستادی سازمان

تربیت بدنی کشور

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته

تربیت بدنی و علوم ورزشی

مؤلف :

نصراله محمدی

استاد راهنما:

دکتر محمود گودرزی

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۳

ماه و سال انتشار تیر ۱۳۸۵

۱۰۵۱۸۱

تشکر و قدردانی :

با سپاس از درگاه ایزد متعال که فرصت این تحقیق را به بنده عطا فرموده‌اند به ثمر رسیدن این اثر بیش از همه مدیون راهنمایی‌های بی‌دریغ استاد ارجمند جناب آقای دکتر محمود گودرزی می‌باشد که بدون راهنمایی‌های ارزنده ایشان حصول این نتیجه ممکن نبوده است. همچنین از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر ابوالفضل فراهانی به خاطر آموختن مطالبی مهم در امر نگارش و جمع‌آوری این کار کمال تشکر را دارم ضمناً از آقایان اسد مدیر گروه محترم تربیت بدنی و جناب آقای بابازاده به خاطر کمک‌های فراوان در طی مراحل اداری و نگارش پایان‌نامه نهایت قدردانی و تشکر را به عمل می‌آورم.

تقدیم به بهترین و عزیزترین کسانم

پدر و مادر عزیزم

برادر و خواهر مهربانم

به خاطر کمکهای بی دریغ و خالصانه‌شان در

تمام مراحل زندگی و تحصیل

چکیده :

توجه به ارتباطات سازمانی بعنوان یکی از ابزارهای مهم مدیریت به منظور حصول به اهداف سازمانی در ایران عمر چندانی ندارد و مطالعات انجام شده در این زمینه بسیار محدود می‌باشد. در این پژوهش مهارت‌های ارتباطی مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی کشور توسط پرسشنامه مشخصات فردی و سه پرسشنامه استاندارد و بین‌المللی مهارت‌های ارتباطی بارتون جی. ای و شناسایی ارتباطات سوسمان و کیرونوس و شنود مؤثر گلن و پود مورد بررسی قرار گرفته است. این سه پرسشنامه شامل ۳۶ سؤال می‌باشند که از روایی و اعتبار بالایی برخوردار می‌باشند.

در این تحقیق رابطه بین متغیرها با کمک روش همبستگی اسپیرمن انجام گرفته است و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش‌های متعدد آمار توصیفی نظیر جداول فراوانی، درصد فراوانی نسبی، فراوانی تجمعی، نمودارهای فراوانی، نمودار تراکنش آماره استقلال بین متغیرها و آزمون کروکسال آلیس استفاده شده است.

نتایج حاصل از پژوهش به صورت زیر مطرح می‌گردد.

۱- بینش مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی در مورد مهارت‌های ارتباطی خودشان در سطحی نسبتاً مناسب و رو به بالا قرار دارد.

۲- مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی در برقراری ارتباط با مافوق، زیردست و همکار بسیار مؤثر و کارا عمل می‌نمایند.

۳- مهارت شنود مؤثر مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی در سطح نامناسب و ضعیفی قرار دارد و این مدیران یک شنود ضعیف می‌باشند.

همچنین در کنار نتایج اصلی مشخص گردید که متغیرهای اصلی پژوهش به متغیرهای تعدیل کننده (جنس، سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات) بستگی ندارد. بنابراین می‌توان انتظار داشت که با بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان نه تنها از کج فهمی‌ها و تنش‌های سازمانی کاسته می‌شود بلکه فضای ارتباطی سالمی نیز فراهم می‌آورد که باعث افزایش رضایت و بهبود عملکرد نیروی انسانی می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: ارتباطات، مهارت‌های ارتباطی، مشخصات فردی، مدیران ستادی

فصل اول : طرح تحقیق

۲ ۱-۱- مقدمه
۴ ۲-۱- تعریف مسأله پژوهشی
۵ ۳-۱- سابقه و ضرورت انجام تحقیق
۸ ۴-۱- اهداف تحقیق
۸ ۱-۴-۱- اهداف ویژه
۸ ۵-۱- فرضیه‌ها
۸ ۶-۱- پیش فرضهای تحقیق
۹ ۷-۱- محدودیت‌های پژوهش
۹ ۸-۱- روش شناسی تحقیق
۹ ۹-۱- چه کاربردهایی از انجام این تحقیق متصور می‌شود
۱۰ ۱۰-۱- تعریف اصطلاحات

فصل دوم : پیشینه تحقیق

۱۳ ۱-۲- مقدمه
۱۴ ۲-۲- بخش اول : زمینه های نظری موضوع تحقیق
۱۴ ۱-۲-۲- ریشه لغوی کلمه ارتباط
۱۵ ۲-۲-۲- تعاریف و مفاهیم ارتباط
۱۷ ۳-۲-۲- اهمیت و اهداف ارتباط
۲۰ ۴-۲-۲- گونه‌های ارتباط
۲۱ ۱-۴-۲-۲- ارتباط با خود
۲۲ ۲-۴-۲-۲- ارتباط با دیگران
۲۳ ۳-۴-۲-۲- ارتباط جمعی یا عمومی
۲۳ ۴-۵-۲- ارتباط رسمی
۲۴ ۵-۴-۲-۲- ارتباط غیر رسمی
۲۴ ۶-۴-۲-۲- ارتباط ارادی
۲۴ ۷-۴-۲-۲- ارتباط غیر ارادی
۲۵ ۸-۴-۲-۲- ارتباط مستقیم و شخصی

۲۵ ارتباط غیر مستقیم و غیر شخصی ۹-۴-۲-۲
۲۵ ارتباط خصوصی و ارتباط جمعی ۱۰-۴-۲-۲
۲۵ ارتباط یک طرفه و ارتباط دو طرفه ۱۱-۴-۲-۲
۲۶ ارتباط زبانی و ارتباط غیر زبانی ۱۲-۴-۲-۲
۲۶ عناصر و اجزای فرآیند ارتباط ۵-۲
۲۷ حلقه بازخورد (تأیید) ۶-۲
۲۸ عناصر اصلی تشکیل دهنده ۷-۲
۲۸ منبع یا فرستنده ۱-۷-۲
۲۹ پیام یا نیاز ۲-۷-۲
۳۰ رمزگذاری ۳-۷-۲
۳۰ رسانه یا مجرای ارتباطی ۴-۷-۲
۳۱ انتقال پیام ۵-۷-۲
۳۲ گیرنده یا پاسخ دهنده ۶-۷-۲
۳۳ رمزگشایی ۷-۷-۲
۳۴ درک پیام ۸-۷-۲
۳۴ واکنش گیرنده پیام ۹-۷-۲
۳۵ ارزیابی تاثیر ارتباط یا بازخورد ۱۰-۷-۲
۳۷ ارتباط اثربخش ۸-۲
۳۸ عوامل اساسی ارتباط اثربخش ۹-۲
۳۹ روشنی هدف و تفکر ۱-۹-۲
۳۹ سازماندهی درست پیام ۲-۹-۲
۴۰ علاقه دو جانبه ۳-۹-۲
۴۱ شناسایی گیرنده ۴-۹-۲
۴۱ گوش دادن ۵-۹-۲
۴۲ بیان مقاصد و احساسات خود ۶-۹-۲
۴۳ انتخاب رسانه مناسب ۷-۹-۲
۴۴ زمان مناسب ۸-۹-۲
۴۵ حجم مناسب ۹-۹-۲

۴۵ اندازه‌گیری نتایج ۱۰-۹-۲
۴۶ سبکهای ارتباطی در سازمان ۱۰-۲
۴۶ سبک کنترل ۱-۱۰-۲
۴۷ سبک برابری (تساوی) ۲-۱۰-۲
۴۸ سبک ساختاری ۳-۱۰-۲
۴۹ سبک پویا ۴-۱۰-۲
۴۹ سبک تفویضی ۵-۱۰-۲
۵۰ سبک اجتناب ۶-۱۰-۲
۵۱ شنود موثر ۱۱-۲
۵۳ تعریف شنود موثر و موانع ایجاد آن ۱۲-۲
۵۳ راههای افزایش توان شنود موثر ۱۳-۲
۵۴ بازخوردهای مناسب ۱۴-۲
۵۵ ارتباطات سازمانی از دیدگاه مکاتب مختلف مدیریت (پیشینه تاریخی) ۱۵-۲
۵۶ دیدگاه کلاسیکها در مورد ارتباطات ۱-۱۵-۲
۵۸ نظریهٔ نئوکلاسیک و ارتباطات ۲-۱۵-۲
۵۸ دیدگاه سیستمی در مورد ارتباطات ۳-۱۵-۲
۵۹ دیدگاه اقتضای و ارتباطات ۴-۱۵-۲
۵۹ دیدگاه مراددهای یا تعاملی در مورد ارتباطات ۵-۱۵-۲
۶۰ انگیزش و ارتباطات ۱۶-۲
۶۱ نقشهای مدیر ۱۷-۲
۶۲ نقشهای متقابل اشخاص ۱-۱۷-۲
۶۲ نقش اطلاعاتی ۲-۱۷-۲
۶۲ نقشهای تصمیم‌گیری ۳-۱۷-۲
۶۳ راههای توانایی مدیران برای فائق آمدن بر موانع ارتباطی ۱۸-۲
۶۵ عوامل ایجادکننده ارتباطات اثربخش در سازمانهای پیشرو ۱۹-۲
۶۶ مدیر باید به ارتباطات اهمیت بدهد ۱-۱۹-۲
۶۶ یکی بودن گفتار و کردار ۲-۱۹-۲
۶۷ ارتباطات یک تعهد دوجانبه است ۳-۱۹-۲

۶۷ ۲-۱۹-۴- تاکید بر ارتباطات رو در رو
۶۸ ۲-۱۹-۵- مشارکت در مسئولیت به هنگام ارتباط
۶۸ ۲-۱۹-۶- رسانیدن خبرهای ناگوار
۶۹ ۲-۱۹-۷- پیام باید در خور شنونده باشد
۶۹ ۲-۱۹-۸- ارتباطات باید دایمی باشد
۷۰ ۲-۲۰-۲۰- بخش دوم : تحقیقات انجام شده در رابطه با موضوع تحقیق
۷۰ ۲-۲۰-۱- تحقیقات انجام گرفته شده در کشور
۷۶ ۲-۲۰-۲- تحقیقات انجام شده در خارج از کشور

فصل سوم : روش شناسی

۸۰ ۳-۱- مقدمه
۸۱ ۳-۲- روش تحقیق
۸۱ ۳-۳- جامعه آماری
۸۱ ۳-۴- روش نمونه گیری
۸۲ ۳-۵- متغیرهای پژوهش
۸۲ ۳-۶- ابزار جمع آوری اطلاعات
۸۳ ۳-۷- تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه
۸۴ ۳-۸- نحوه امتیاز دهی
۸۷ ۳-۹- نحوه جمع آوری اطلاعات
۸۷ ۳-۱۰- روشهای آماری برای تجزیه و تحلیل دادهها

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل دادههای آماری

۹۰ ۴-۱- مقدمه
۹۱ ۴-۲- جداول مربوط به یافته های توصیفی
۹۲ ۴-۳- بررسی میانگین سنی و سابقه کار و سابقه مدیریت مدیران
۹۶ ۴-۴- بررسی توزیع فراوانی و درصد سطح تحصیلات مدیران
۹۹ ۴-۵- بررسی آزمون فرضیه شماره یک
۱۰۱ ۴-۶- بررسی آزمون فرضیه شماره دو
۱۰۲ ۴-۷- بررسی آزمون شماره سه

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۱۰۹ ۱-۵ مقدمه
۱۱۰ ۲-۵ نتیجه گیری کلی
۱۱۰ ۳-۵ نتایج توصیفی تحقیق
۱۱۲ ۴-۵ نتایج استنباطی تحقیق
۱۱۵ ۵-۵ بحث و نتیجه گیری از آزمون فرضیه های تحقیق
۱۱۸ ۶-۵ مقایسه تحقیق با تحقیقات انجام شده
۱۲۰ ۷-۵ پیشنهاد های کاربردی
۱۲۲ ۸-۵ پیشنهاد ها برای پژوهش های آتی
۱۲۳ منابع و ماخذ
۱۲۸ ضمائم

فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

انسان موجودی مدنی الطبع و اجتماعی خلق شده است او را گریزی جز زندگی کردن با دیگران و برقراری ارتباط با آنها نیست ارتباطات نه تنها کلید تمام درهای بسته در جهان است بلکه فعالیتی اجتناب ناپذیر و الزام آور برای زندگی فردی، گروهی، سازمانی و جمعی در تمام جوامع بشری می باشد.

تفکر و زبان، دو مزیت انسان است که سبب پیدایش عقیده، فرهنگ، و تمدن می شود و انتقال هر یک از آنها فقط با برقراری ارتباط امکان پذیر است. انسان وقت زیادی برای درک افکار و ایده های دیگران و تفهیم مقاصد و افکار خود صرف می کند. انسان تنها موجودی است که با روش ساختار یافته به عبادت می پردازد و با زبانی فصیح مانند دعا و نماز با خالق خود رابطه برقرار می کند و نیازهای خود را با او در میان می گذارد.

کار و زندگی در سازمانهای جدید افقهای جدیدی از ارتباط را برای انسان گشوده است مدیران و کارکنان ناگزیرند برای تصمیم گیری دور هم بنشینند و با تبادل نظر راه حلهای مختلف را مورد بررسی قرار دهند در نهایت بهترین راه حل را انتخاب کنند. ابلاغ تصمیمات، فرامین و سیاستهای سازمانی از سلسله مراتب بالاتر سازمان به سطوح پائین اجرائی نیاز به پیمودن مجاری ارتباطی گوناگونی دارد و همواره هر روز دهها و صدها نامه و دستورالعمل به بخشهای مختلف سازمان ارسال می شود. خیلی مواقع عدم برقراری ارتباط مناسب قبل از اجرای برنامه های گوناگون سبب پیدایش مقاومتهای شدیدی در مقابل تغییرات پیشنهادی می شود حل مشکلات کارکنان و ارباب رجوع محتاج به همکاری و تبادل نظر و درک مشکلات این افراد با برقراری ارتباطی موثر می باشد.

اگر همه کارها و وظایف مدیریت را در کنار هم بگذاریم و آنها را از نظر حجم، تکرار و فراگیر بودن مورد مقایسه قرار دهیم، هیچ یک از کارکردها به اندازه ارتباط، تکراری، فراگیر و پرحجم نیست. اگر چه ارتباط همیشه، خود به خود هدف نیست ولی به عنوان مهمترین ابزار مدیریت در همه کارکردهای مدیریتی دخالت دارد. تصمیم گیری، برنامه ریزی، سازماندهی، انگیزش نظارت و

کنترل، ارزشیابی و رهبری، بدون برقراری ارتباط ممکن و اثر بخش نخواهد بود. در جهان کنونی، با وجود رسانه‌ها و ابزارهای اطلاعاتی گوناگون که در سایه پیشرفت علم و تکنولوژی پدید آمده است، سازمانها در معرض تغییرات فراوانی قرار دارند. این تغییرات برای هماهنگی با سازمانهای رقیب و بزرگتر و عوامل متعدد بیرونی ضروری است سرعت دستیابی به اطلاعات و همکاری با دیگران به منظور سازگاری یا مقابله با عوامل نامساعد خارجی فقط با ارتباطات و روابط سریع و اثربخش امکان پذیر می‌باشد به همین دلیل علوم مربوط به رفتار و روابط بین انسانها و ارتباطات جایگاهی خاصی پیدا کرده است.

برقراری رابطه در مدیریت و سازمان از اهمیت و ارزش بیشتری برخوردار است ما متعقد هستیم که موفقیت هر مدیر بستگی به کار او با سایر افراد دارد و کار با افراد منوط به برقراری رابطه مناسب با آنها می‌باشد به عقیده ما مدیریت یعنی کار کردن با انسانها، میان انسانها و برای انسانها و مهمترین جنبه کار با انسانها برقراری روابط انسانی با آنها می‌باشد.

بدین منظور پژوهش حاضر در جامعه تحت بررسی خود که شامل کلیه مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی کشور می‌باشد بدنبال تشخیص وضع موجود مهارتهای ارتباطی این مدیران می‌باشد زیرا از طریق شناخت وضع موجود ارتباطات این مدیران می‌توان سطح آنها را در برقراری مهارتهای ارتباطی مورد ارزیابی قرار داد و سطح مهارتهای ارتباطی آنها را مشخص و بررسی نمود.

امیدواریم این پژوهش بتواند سطح ارتباطات را در جامعه تحت بررسی ارزیابی نماید و نهایتاً رهنمودهای لازم را با تکیه بر مطالعات میدانی برای این جامعه ارائه نماید. اطلاعات این پژوهش جنبه‌های بازخوردی برای مستمعین خود خواهد داشت.

۲-۱- تعریف مسأله پژوهشی

امروزه حصول بسیاری از موفقیت‌های بشر در پرتو تلاش نظام یافته و سازمانی بوده است سازمانها به عنوان محصول برخورد اندیشمندان و بخردانه انسانها در برابر محدودیت‌های نوع بشر از یک سو و میل به انجام کارهای فراتر از حیطه توان فردی، از دل ارتباطات و روابط مشخص و هدفدار پدید آمده‌اند و در طول تاریخ حیات اجتماعی انسان تغییرات و تحولاتی را پذیرفته‌اند و امروزه شکل‌های پیچیده‌ای به خود گرفته و ضرورت خود را در زندگی انسانها هر چه بیشتر نمایانده‌اند. اهمیت ارتباطات در سازمانها از جنبه‌های مختلفی، قابل توجه است در پس هر ساختار و شکل منسجم از همکاری جمعی انسانها ارتباطات به عنوان عامل اتصال هماهنگی و همکاری ضرورتی انکارپذیر است و بدین لحاظ موفقیت هر سازمانی بستگی به چگونگی ارتباطات دارد در انجام هر کاری که دو نفر یا بیشتر دخیل باشند هماهنگی بین آنها ضروری می‌باشد و ارتباطات وسیله تامین این هماهنگی است به عبارت دیگر ارتباطات همچون عنصری است که بخش‌های مختلف سازمان را به هم متصل می‌کند ارتباطات از یک سو بخش وسیعی از رفتار و اعمال فرد در سازمان را شامل می‌شود و از سوی دیگر وسیله‌ای است که از طریق آن وظایف اصلی و اساسی مدیریت شکل می‌گیرد.

ارتباطات در سطوح فردی، سازمانی، بین واحدی و برون سازمانی می‌تواند صورت پذیرد در سطوح فردی ارتباطات شامل ارتباط باربردست، همکار یا همقطار و مدیران مافوق می‌شود که اولین محور ایجاد جریان کاری در سازمانها محسوب می‌شوند. ارتباطات یکی از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است چرا که اطلاعات به عنوان یک وارده مهم در سیستم سازمانی در سایه ارتباطات وارد سازمان می‌شود و همین که به سازمان راه یافت نیازمند یک سیستم ارتباطی کارآمد است تا مورد پردازش قرار گرفته و بسان خون در رگهای سازمان جریان یابد.

ارتباطات عبارت است از مبادله اطلاعات بین دو یا چند نفر از طریق علائم مشترک به عبارت دیگر ارتباطات عبارت است از کلیه فعالیتهای گفتاری، نوشتاری و کردار که برای انتقال معنی و مفهوم و یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران بکار گرفته می‌شود. (۲۸)

فراگرد ارتباطات از بخشهای مختلفی تشکیل شده است که از آن جمله می‌توان به فرستنده، گیرنده، پیام، کانال، بازخورد، ادراک و ... اشاره نمود.

با توجه به اهمیت مقوله ارتباط در سازمان این تحقیق در پی ارزیابی و تجزیه و تحلیل مهارتهای ارتباطی مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی به عنوان متولیان اصلی ورزش کشور می‌باشد و در این راه سعی می‌شود تا پاسخ سؤالات مطرح شده در زیر مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد.

۱- مهارتهای ارتباطی مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی چیست؟

۲- بینش مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی در مورد مهارتهای ارتباطی خودشان در چه سطحی است؟

۳- آیا مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی قادر هستند با دیگران- مافوق، زیر دست، همکار - ارتباطی موثر برقرار سازند؟

۴- آیا مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی در ارتباطات خود دارای شنود موثر می‌باشند؟

۳-۱- سابقه و ضرورت انجام تحقیق

ارتباطات عامل حیات بخش سازمانها و عامل پویایی و تداوم آن می‌باشد به واسطه آن فرآیندهای مدیریت انجام می‌پذیرد و رفتارها اصلاح می‌گردد و اطلاعات بارور و اهداف محقق می‌شوند وجود ارتباطات در بین افراد و گروهها در همه سازمانها امری حیاتی است مهمترین اثر ارتباطات اقدامهای هماهنگ در سطح سازمان است ارتباطات همانند سیستم اعصاب انسان که نسبت به محرکها واکنش نشان می‌دهد و با ارسال پیام به اعضای مختلف بدن پاسخها را هماهنگ می‌سازد اقدامات بخشهای مختلف سازمان را هماهنگ می‌سازد یک سازمان بدون وجود ارتباطات

تبدیل به مجموعه‌ای از افراد می‌شود که وظایف مجزایی را انجام می‌دهند لذا اقدامات سازمانی فاقد هماهنگی شده و از اهداف سازمانی به طرف اهداف فردی گرایش پیدا می‌کنند.

دومین دلیل ضرورت وجود ارتباطات، مشارکت در اطلاعات است مهمترین اطلاعات موجود، مربوط به اهداف سازمان است که منظور و جهت مورد نظر سازمان را به افراد القاء می‌نماید.

وظیفه دیگر ارتباطات از نقطه نظر مشارکت در اطلاعات و هدایت افراد برای انجام وظایف است.

ارتباطات از ضرورت‌های فرآیند تصمیم‌گیری می‌باشد اطلاعات و همچنین مبادله آن برای ارزیابی راه‌حلهای، اجرای تصمیمها، کنترل و ارزیابی نتایج مورد نیاز می‌باشد در نهایت ارتباطات بیانگر احساسات و عواطف هستند. ارتباطات سازمانی چیزی ورای مجموعه‌ای از حقایق و ارقام است. اشخاص در داخل سازمان مانند اشخاص در هر جای دیگر بیشتر نیازمند مبادله عاطفی مانند شادی، ناراحتی، ناخشنودی، اعتماد و ترس می‌باشند.

ارتباطات از عناصر اولیه شغل مدیریت است مدیران باید در سطوح مختلف با اشخاص خواه زیردست، خواه بالادست و یا هم‌مطراز ارتباط برقرار کنند ارتباط مدیر با کسانی که برای او کار می‌کنند ممکن است مهمترین جنبه از مقوله ارتباطات باشد زیرا همه جنبه‌های دیگر کار مثل آموزش، ارجاع مأموریت و ارزیابی عملکرد، از راه ارتباطات انجام می‌گیرد ارتباطات مدیریت همچنان مرکز توجه محققان است بنابراین ارتباطات در بسیاری از فعالیتهای سازمان وجود دارد مهمتر از همه اینکه ارتباطات فرایندی است که فعالتهای فردی، گروهی و مراوده‌ها برای افزایش اثربخشی از طریق آن هماهنگ می‌شود. میتزبرگ^۱ درباره اهمیت ارتباطات در مدیریت می‌گوید ۷۸ درصد زمان و ۶۷ درصد کار مدیران صرف ارتباطات می‌گردد. (۴۵)

بر اساس یک تخمین عمومی پذیرفته شده ۴۰ تا ۶۰ درصد زمان کاری یک واحد تولیدی به شکلهای متفاوت ارتباطی صرف می‌شود. (۵۱)

پیتردراکر² از صاحب نامان مدیریت و سازمان، وظیفه مدیر را بر انگیختن ارشاد و سازماندهی کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی می داند و وسیله و ابزار انجام کارها را فقط از طریق کلمات شفاهی، کتبی، زبان و اعداد و ارقام بیان می دارد. (۱۷)

در یک پژوهش بیان شده است که سازمانها می توانند مبالغ زیادی از بودجه خود را با اصلاح ارتباطات سازمانی صرفه جویی کنند گرچه هنوز صاحب نظران بر این باورند که با وجود اهمیت فوق العاده ارتباطات در سازمانها، مدیران عنایت کمتری به مهارتهای ارتباطی داشته و این در حالی است که سازمانها هر سال مبالغ هنگفتی برای جلسات سازمان نیافته، خبرنگارهای غیر مفید، ابزارها و تجهیزات گران قیمت غیر ضروری ارتباطی سرمایه گذاری می نمایند در حالی که سرمایه گذاری کمتری در جهت برنامه ریزی ارتباطات مدیریت صورت می پذیرد. (۳۰)

سازمان تربیت بدنی به عنوان مرکز تبلور و کار و اندیشه ورزش کشور از اهمیت بسیاری برخوردار می باشد مدیران ستادی این سازمان الگو و عنصر اثرگذار در محیط سازمانی می باشند توجه به مهارتهای ارتباطی این مدیران و ارزیابی آن می تواند به تشخیص وضعیت این مهارت در آنها و از فرآیندهای بازخوردی تأثیرگذار در آنها باشد.

پژوهش حاضر در نظر دارد به منظور کارآمدی هرچه بیشتر این مدیران، وضعیت مهارتهای ارتباطی آنها را در محیط کاری سازمان مورد بررسی و ارزیابی قرار دهد.

کلیه مدیران ستادی سازمانها و ادارات کشور می توانند از نتایج این پژوهش بهره مند گردند اما مدیران تربیت بدنی و سازمان ورزش کشور در استفاده از دستاوردهای این تحقیق در اولویت قرار دارند.

۴-۱- اهداف تحقیق

هدف کلی:

به منظور تشخیص وضع موجود و ایجاد فضای بازخوردی برای مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی کشور این پژوهش در نظر دارد سطوح مختلف اجزای تشکیل دهنده مهارت‌های ارتباطی مدیران ستادی سازمان را مورد بررسی و ارزیابی قرار دهد.

۴-۱-۱- اهداف ویژه :

- ۱) بررسی سطح بینش مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی در مورد مهارت‌های ارتباطی خویش
- ۲) بررسی این موضوع که مدیران ستادی سازمان قادر به برقراری ارتباطی موثر با دیگران - همکار، زیردست و مافوق- هستند.
- ۳) بررسی جایگاه شنود موثر در سطح مدیران ستادی سازمان

۵-۱- فرضیه‌ها

- ۱) بینش مدیران ستادی سازمان در مورد مهارت‌های ارتباطی خودشان در سطحی بالا می‌باشد
- ۲) مدیران ستادی سازمان قادر هستند با دیگران- همکار، زیردست و مافوق- ارتباطی اثربخش و کارا داشته باشند.
- ۳) مدیران ستادی سازمان در ارتباطات خود دارای شنود موثر می‌باشند.

۶-۱- پیش فرضهای تحقیق

- ۱) پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش اهداف تحقیق را به دقت می‌سنجد
- ۲) آزمودنیها با علم، آگاهی و صداقت پاسخ داده‌اند
- ۳) آزمودنیها از سؤالات پرسشنامه‌ها برداشت یکنواخت دارند
- ۴) پرسشنامه‌ها از روایی و اعتبار لازم در مورد صفت‌های مورد سنجش آزمودنیها برخوردار هستند

۷-۱- محدودیت‌های پژوهش

الف) محدودیت‌هایی که در اختیار محقق بوده است:

۱) محدودیت مکان: این تحقیق در حوزه مدیران ستادی سازمان تربیت‌بدنی کشور انجام پذیرفته است

۲) محدودیت زمانی: زمان اجرای تحقیق از دی ماه ۱۳۸۴ تا پایان خرداد ماه ۱۳۸۵ صورت پذیرفته است

۳) آزمودنیها: فقط کلیه مدیران ستادی سازمان تربیت‌بدنی کشور در دامنه این پژوهش قرار داشته‌اند لذا سایر افراد مشغول در سازمان در هدف این تحقیق قرار نداشته‌اند.

ب) محدودیت‌هایی که از اختیار محقق خارج بوده است:

۱) اگرچه در تحقیق به هیچ عنوان نام افراد در پرسشنامه‌ها ذکر نشده بود اما ممکن است پاره از ملاحظات اداری در پاسخگویی مدیران تأثیر گذاشته باشد.

۸-۱- روش شناسی تحقیق

در این پژوهش به منظور بررسی و تجزیه و تحلیل مهارت‌های ارتباطی مدیران سازمان و با توجه به اهداف و ماهیت موضوع و امکانات اجرایی آن از شیوه توصیفی تحلیل یافته به روش پیمایشی استفاده گردیده است.

۹-۱- چه کاربردهایی از انجام این تحقیق متصور می‌شود

سازمانی که به صورت خاص در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد سازمان تربیت‌بدنی می‌باشد اما با توجه به اهمیت موضوع ارتباط در مدیریت و سازمانها، تمامی سازمانهایی که در آنها افراد و مدیران نیازمند برقراری ارتباط با دیگران و نیازمند ارزیابی و بررسی مهارت‌های ارتباطی خود می‌آشند میتوانند از روش اجرای این پژوهش و نتایج آن بهره مند گردند.

۱-۱- تعریف اصطلاحات

(۱) ارتباطات (Communication)

نقل و انتقال اطلاعات، دیدگاهها، نگرشها و احساسات از فرد یا گروه به فرد یا گروهی دیگر. ارتباطات فرآیندی است که دو یا چند بخش توسط آن، اطلاعات مورد نیاز خود را مبادله و با یکدیگر تبادل نظر می کنند ارتباطات اعضاء یک سازمان را به هم پیوند می دهد و همانند یک سیستم اعصاب به مرکزی متصل می شود که مدیر سازمان هسته مرکزی این ارتباط را تشکیل می دهد. ارتباطات بصورت شفاهی یا کلامی، غیرکلامی، علائم و اشارات و الکترونیکی انجام می پذیرد در هر حال مدیریت آن توسط خود فرد ایجاد کننده ارتباط و مدیر سازمان بسیار حائز اهمیت است ارتباطات در سازمانها به ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می شوند که یکی از انواع ارتباطات درون سازمانی ارتباطات فردی است که در سطح زیردست، همکار، مافوق انجام می پذیرد.

(۲) مشخصات فردی (Personal Characteristic)

این واژه به مشخصات شخصی افراد میزان سن، سطح تحصیلات، سابقه کار و ... اطلاق می شود که سنوات آن بیان کننده وضعیت فرد به لحاظ مشخصات اولیه او می باشد.

(۳) مهارتهای ارتباطی

در این پژوهش منظور از مهارتهای ارتباطی، مهارت در چگونگی ایجاد یک رابطه موثر و کارا با سایرین - همکار، زیردست و مافوق - در سازمان و چگونگی بهره گیری از توان شنود موثر و استفاده از کانالهای ارتباطی و چگونگی استفاده از بازخوردهای حاصل از برقراری ارتباط با دیگران می باشد.