

## مطالعه رابطه بین سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی و مهارت‌های

### ارتباطی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز

جواد آهنگری<sup>۱</sup>

صفر حیاتی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۵/۲۸

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۷/۹/۲۷

#### چکیده

مهارت‌های ارتباطی عبارت است از توانایی انتقال و اشتراک موثر ایده‌ها و احساس. تعهد سازمانی به میزان نسبی همانندسازی با سازمانی خاص و یا دلبستگی به آن سازمان گفته می‌شود که می‌تواند حداقل به وسیله سه عامل مشخص شود: اعتقاد راسخ به ارزش‌ها، مطالعه حاضر، تعیین رابطه میان میزان سرمایه اجتماعی با میزان تعهد سازمانی و میزان مهارت‌های ارتباطی میان کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز بود. روش تحقیق به لحاظ ماهیت، توصیفی و از نوع پیمایشی، از نظر هدف، کاربردی و از نظر زمان نیز، از نوع مقطعی بود. جامعه آماری و حجم نمونه کلیه کارکنان شاغل در روابط عمومی‌های سازمان‌های دولتی تبریز که تعداد آن‌ها ۳۸۸ نفر بودند. برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر و پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که سرمایه اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی و تعهد سازمانی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز رابطه مثبت و معنی‌دار دارد.

**واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی، مهارت‌های ارتباطی، کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز.

۱. کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز- ایران.

۲. عضو هیات علمی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، گروه مطالعات زنان، تبریز- ایران (نویسنده مسئول).

## مقدمه

مدیران و کارکنان روابط عمومی در سطوح مختلف بر ثمربخشی شرکت، آن هم به شکل‌های متفاوت اثر می‌گذارند. از آن جا که مهم‌ترین وظیفه روابط عمومی بیان و انعکاس فعالیت‌های سازمان متبوعه و تسهیل در ارتباط با سایر ارگان‌ها و شرکت‌ها برای پیشبرد اهداف دستگاه کارگزار خویش است؛ بی‌شک انجام هر چه بهتر وظایف سپرده شده به هر عضو این بخش تاثیرات زیادی بر بازده عملی شرکت و مهم‌تر از آن نگاه جامعه بر آن سازمان دارد. از این رو مطالعه تمامی وجوه تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان روابط عمومی دارای جوانب مفید زیادی برای هر سازمان است که یاری‌بخش سازمان در پیشبرد اهداف مربوط به خویش در آینده خواهد بود. بر حسب این در این مقاله سعی خواهد شد تا یکی از مهم‌ترین پارامترها، یعنی سرمایه اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد. سرمایه اجتماعی مفهومی چند بعدی در علوم اجتماعی و تاثیرگذار در بسیاری از حوزه‌های جامعه است و در ادبیات مرتبط با توسعه نیز جایگاه ویژه‌ای دارد. برخی نیز با این استدلال که افرادی که از سرمایه اجتماعی بالا برخوردار هستند، تمایل بیشتری به زندگی سالم، شاد و شرکت در فعالیت‌های اجتماعی در جوامع دارند آن را حلقه مفقوده توسعه می‌دانند (موجد و همکاران، ۱۳۸۷؛ ویل و همکاران، ۲۰۱۱). سرمایه اجتماعی به عنوان نوشداروی دردهای اجتماعی شناخته شده است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۶). با استفاده مناسب از این سرمایه زمینه برای تولید و تقویت آن فراهم می‌شود و در واقع، نوعی تولید اجتماعی قابل مدیریت به حساب می‌آید (وحیدا و همکاران، ۱۳۸۳؛ حضرتی و تنهایی، ۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی مفهومی است که به ویژه با آثار اندیشمندانی چون بوردیو، کلمن و پانتام در چند دهه گذشته گسترش یافته است (نوغانی و اصغرپور ماسوله، ۱۳۸۶)، از سویی دیگر باید به این نکته توجه داشت که تعهد کارمندان نسبت به سازمان شاخص مهمی است که بر روی عملکرد سازمان تاثیر می‌گذارد. اولین دلیل در این مورد این است که کارمندان متعهدتر، تمایل برای باقی ماندن در یک سازمان برای مدت طولانی را دارند. علاوه بر این، این کارمندان در عملکردشان کارا تر از بقیه کارمندان هستند. تعهد سازمانی به نحوه برخورد کارمندان با اهداف سازمان‌شان، به ارزش‌گذاری هویت سازمان‌شان، پذیرش و وفاداری به سازمان اشاره دارد. ارتباطی که بین کارمندان و شرکت‌شان وجود دارد نه تنها بر روی خود شرکت بلکه بر روی جامعه تاثیر می‌گذارد. بنابراین تعهد نسبت به سازمان شامل تمایل کارمندان به همکاری در رسیدن به عملکرد بهتر و نشان دادن وفاداری نسبت به اهداف سازمان است (سووار و خالد، ۲۰۱۱: ۲۱). با توجه به آن چه در بالا بدان اشاره شد می‌توان به اهمیت یافتن میزان تاثیرگذاری و همچنین عوامل موثر بر هر یک از شاخص‌های مرتبط با آن در رابطه سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی پی برد.

برگمان<sup>۱</sup> (۲۰۰۰)، تعهد سازمانی را این چنین تعریف کرده است: تعهدسازمانی عبارت است از باور قاطع افراد در پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ هویت سازمان. پژوهشگران تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر حایز اهمیت در درک رفتار کارکنان می‌دانند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تعهد سازمانی عملکرد کارکنان، برون داده‌های سازمانی از قبیل ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بدین ترتیب وجود تعهد سازمانی باعث افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌شود (پازارگادی و جهانگیری، ۱۳۸۵).

در شرایط فقدان تعهد سازمانی که تأثیر پذیرفته از عدم وجود سرمایه اجتماعی است و بالطبع آن به کم بودن مهارت‌های ارتباطی کارکنان خواهد انجامید، به دلیل ضعف در حاکمیت هنجارها، تعرض میان آن‌ها و حتی پدید آمدن عرصه‌هایی فاقد هنجارهای روشن، عدم التزام به قواعد اخلاقی و اجتماعی پدید می‌آید و الگوها به خوبی راهنمای رفتارهای اجتماعی نیستند. به عبارت دیگر در این شرایط اختلال، تعارض، ناپایداری هنجارها و در برخی زمینه‌ها، بی‌هنجاری به وضوح قابل مشاهده است. در ضمن، گرایش به رفتارهای نابهنجار از مسائلی است که توسعه اجتماعی و اقتصادی و شکل‌گیری جامعه با ثبات و دور از تنش و انحرافات را غیر ممکن می‌سازد و هرگونه برنامه‌ریزی و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی را با خطر مواجه می‌سازد (شیانی و محمدی، ۱۲: ۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی از سه دیدگاه نظری با عدم تعهد سازمانی ارتباط دارد: این سه تئوری، مستقل اما مطابق با هم در درون دیدگاه ساختار اجتماعی وجود دارد که عبارتند از: تئوری بی‌سازمانی اجتماعی، تئوری فشار، آنومی اجتماعی که هر یک از آن‌ها به نوعی، رابطه بین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی و ارتباط حاصل از آن را یعنی در قالب‌های اعتماد، مشارکت و انسجام اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی تبیین می‌کنند. با این که در سطح جامعه مورد مطالعه، اهتمام به سرمایه اجتماعی از سوی تمامی افراد و تلاش برای کیفی‌سازی عملکرد خویش در سطوح عملیاتی و همواره در کانون توجه قرار داشته است، اما تحقیقات قابل توجهی پیرامون چگونگی تأثیرپذیری و تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی و نیز تأثیر این داده‌ها بر روی مهارت‌های ارتباطی کارکنان و بالاخص کارکنان روابط عمومی صورت نپذیرفته است؛ بر همین اساس و با توجه به مطالب فوق، سوال اساسی این است که آیا بین سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی رابطه وجود دارد؟

### هدف تحقیق

تعیین رابطه موجود میان سرمایه اجتماعی و تعهدسازمانی با مهارت‌های ارتباطی موجود میان کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز.

<sup>1</sup> Bergman

### مبانی نظری

#### تعهد سازمانی

تعهد از نظر لغوی عبارت است از به کار گرفتن کاری، به عهده گرفتن، نگاه داشتن، عهد و پیمان بستن و در اصطلاح عبارت است از:

- عمل متعهد شدن به یک مسئولیت یا یک باور
  - عمل ارجاع یا اشاره به یک موضوع
  - تقبل یا عهده‌دار شدن انجام کاری در آینده (رابینز، ۱۳۹۶).
- تعهدسازمانی عبارت است از میزان نسبی همانندسازی با سازمانی خاص و یا دلبستگی به آن سازمان که می‌تواند حداقل به وسیله سه عامل مشخص شود:
- اعتقاد راسخ به ارزش‌ها و اهداف سازمان
  - تمایل به تلاش بیشتر در راه تحقق اهداف سازمان
  - تمایل قوی به باقی ماندن و عضویت در سازمان (همان).
- به طور کلی محققان سه نوع تعهد را شناسایی کرده‌اند که منجر به تعهد سازمانی کلی می‌شود (فدائی-پور، ۱۳۹۶):

۱. تعهد عاطفی: تعهد عاطفی به عنوان وابستگی یا دلبستگی عاطفی فرد به سازمان تعریف شده است.
۲. تعهد هنجاری: تعهد هنجاری به عنوان نوعی تعهد و الزام تعریف شده است که کارکنان را به سمت این احساس هدایت می‌نماید که با سازمان بمانند.
۳. تعهد مستمر: تعهد مستمر به عنوان نیاز به ماندن در یک سازمان به دلیل هزینه بالای ترک آن تعریف شده است.

#### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی اگر چه مفهومی نوین و نو پا در عرصه مطالعات اجتماعی است اما این مفهوم ریشه در روابط نوع بشر دارد. امروزه این امر مسلم است که رسیدن به توسعه، جامعه مدنی، معیارهای جهانشمول و بستر مناسب برای زیست اجتماعی تنها با وجود سرمایه اجتماعی شکل می‌گیرد. سرمایه اجتماعی در بین گروه‌های دوستی، کارکنان ادارات، همسایگان، هم مسلکان، هم مدرسه‌ای‌ها، اعضاء کلوپ‌های ورزشی قابل مشاهده است. در کل می‌توان سرمایه اجتماعی را زیربنا و زمینه‌ساز اصلی فرایند مدرنیزاسیون دانست. ارایه شاخص‌های گوناگون سرمایه اجتماعی علاوه بر فهم عملی این متغیر، زمینه استفاده آن را در تحقیقات پیمایشی مهیا می‌سازد. ارایه شاخص‌های هر متغیر بیانگر شناخت همه‌جانبه آن در میدان عمل رفتاری یا اجتماعی است.

تعریف سرمایه اجتماعی عبارت است از:

۱. روابط دو جانبه، تعاملات و شبکه‌هایی که در میان گروه‌های انسانی پدیدار می‌گردند و سطح اعتمادی که در میان گروه و جماعت خاصی به عنوان پیامد تعهدات و هنجارهایی پیوسته با ساختار اجتماعی یافت می‌شود (الوانی، ۱۳۸۳).

۲. مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و همچنین سبب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌گردد. در این تعریف مفاهیمی نظیر جامعه مدنی و نهادهای اجتماعی نیز دارای ارتباط مفهومی نزدیک با سرمایه اجتماعی می‌گردند (همان).

با توجه به تعریف‌های فوق می‌توان گفت: سرمایه اجتماعی مجموعه نهادها، قوانین، عادات اجتماعی، ارزش‌ها، باورها و قواعد رفتاری که در جامعه مستقر و بر مناسبات اجتماعی اعضای جامعه حاکم است.

### مهارت‌های ارتباطی

توانایی ارتباط موثر در جامعه اعم از خانواده و محیط کار (ارتباط با مافوق، همکاران و کارکنان) امری ضروری است. انسان عصر دیجیتال نیازمند تسلط بر دریافت و انتقال موثر پیام از طریق تلفن، پست الکترونیک و جوامع مجازی است. بنابراین ضرورت ارتقاء مهارت‌های ارتباطی امری اجتناب‌ناپذیر است. مهارت‌های ارتباطی عبارت است از توانایی انتقال و اشتراک موثر ایده‌ها و احساسات (واژه‌نامه آکسفورد).

این مهارت‌ها را می‌توان به دو دسته عمده کلامی و غیر کلامی تقسیم‌بندی کرد:

ارتباطات غیر کلامی: ارتباط غیر کلامی به معنی فرستادن و دریافت کردن پیام و برقراری ارتباط به وسیله پیام‌های غیر لفظی یا به صورت بدنی است و خود شامل انواع مختلف است.

ارتباطات کلامی: ارتباط کلامی شامل مجموعه روابطی است که از طریق گفتگو و به کار بردن کلمات و واژه‌ها ایجاد می‌گردد. مهم‌ترین مهارت‌های کلامی شامل گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن است که با دو شیوه تامین می‌شود، شیوه اول آن را ارتباط حضوری براساس زبان مشترک از طریق مصاحبه و مذاکره و برگزاری جلسه تشکیل می‌دهد و شیوه دیگر شامل ارتباط غیرحضوری مانند رسانه‌ها و دورنگار و تلفن و نامه می‌شود.

### پیشینه تحقیق

تحقیقی که توسط اردلان و قنبری و نویدی و بهشتی‌راد صورت گرفته در راستای بررسی تأثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی و سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه آزاد کرمانشاه بوده است. پرسش اساسی پژوهش در راستای پاسخ بدین سوال بوده است که با توجه به این که توسعه و پیشرفت هر سازمان بیشتر وابسته به کاربرد صحیح نیروی انسانی است، از این رو میزان چگونگی رابطه

میان شاخص‌های مربوط به این کاربرد (سرمایه اجتماعی) می‌تواند نقش اساسی در پیشبرد اهداف سازمان مربوطه داشته باشد. پژوهش فوق از نوع توصیفی و از نظر روش پژوهشی پیمایشی است. روش جمع‌آوری اطلاعات استفاده از پرسشنامه و نمونه‌گیری، از نوع تصادفی طبقه‌ای بود است که متناسب با حجم هر طبقه، ۲۰۳ نفر از کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه انتخاب شده است. نتایج تحلیل الگویابی معادلات ساختاری، برازندگی الگو را با داده‌ها، مورد حمایت قرار دادند. نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد است که اثر مستقیم مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر تعهد سازمانی  $0/21$  در سطح  $0/05$  مثبت و معنی‌دار است، هم‌چنین اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی  $0/59$  در سطح  $0/01$  مثبت و معنی‌دار است. در نتیجه از عوامل مؤثری که هر سازمان در راستای تعهد سازمانی کارکنان باید مد نظر قرار دهد، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و سرمایه اجتماعی است. در این بین ایجاد شبکه‌ها و مجاری ارتباطی و زمینه‌سازی بستری که منجر به افزایش مسئولیت‌پذیری کارکنان شود می‌تواند در افزایش تعهد سازمانی کارکنان مؤثر واقع شود (اردلان، قنبری، نویدی و بهشتی‌راد، ۱۳۹۴: ۱۳۲-۱۰۹).

تحقیقی که توسط خورشید صورت گرفته در راستای بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک‌های استان کرمان بوده است. پرسش اساسی پژوهش در راستای پاسخ بدین سوال است که با توجه به این که انسان و تاثیر آن در بهبود نتایج از مهم‌ترین شاخص‌های مورد بررسی حوزه‌های روان‌شناسی سازمانی، علوم رفتاری و مدیریت منابع انسانی بوده است، نشانگر نیاز بیشتر از گذشته سازمان‌ها به نیروهای متعهد می‌باشد. کارکنانی که اهداف و ارزش‌های سازمان را بپذیرند و به آن اعتقاد داشته باشند و با میل و رغبت بیشتری برای رسیدن به اهداف آن بکوشند از این رو بررسی میزان تاثیرپذیری و تاثیرگذاری سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی می‌تواند نقش اساسی در پیشبرد اهداف سازمان مربوطه داشته باشد. که بیانگر اهمیت تأثیر سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن است. پژوهش با روش توصیفی-همبستگی انجام شده است. بانک‌های دولتی شهر کرمان، جامعه آماری پژوهش بوده و ابتدا پنج بانک ملی، ملت، تجارت، رفاه و مسکن، و سپس چهار شعبه از بانک‌های مذکور، به طور تصادفی انتخاب گردیده است. همه کارکنان شعبه‌های مذکور که در مجموع ۴۰۰ نفر بوده‌اند، در پژوهش مشارکت داده شده‌اند. داده‌های استخراج شده از ۳۰۸ پرسشنامه، مبنای آزمون فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داده که: الف) سرمایه اجتماعی ارتباطی، بر تعهد سازمانی کارکنان و نیز دو بعد هنجاری و عاطفی آن در سطح  $\alpha=0/01$  تأثیر مستقیم، مثبت و معنی‌داری دارد، در حالی که تأثیر معناداری بر تعهد مستمر کارکنان ندارد؛ ب) سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی، بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن تأثیر معناداری ندارد؛ ج) سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی، بر سرمایه اجتماعی ارتباطی در سطح  $\alpha=0/01$  تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ د) نتایج تحلیل مسیر نیز نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی از طریق

سرمایه اجتماعی ارتباطی، بر تعهد سازمانی و دو بعد تعهد هنجاری و تعهد عاطفی آن، تأثیر نامستقیم و معنی‌داری دارد، در حالی که تأثیر معنی‌داری بر تعهد سازمانی مستمر کارکنان ندارد (خورشید، ۱۳۹۱: ۳۰-۷۷).

تحقیق شافعی و میرحاجی در بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر روی تعهد سازمانی در میان کارکنان سازمان‌های دولتی استان آذربایجان غربی انجام پذیرفته است که به نتایج زیر انجامیده است: رابطه معناداری بین سرمایه اجتماعی و ابعاد ساختاری و ارتباطی سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان وجود دارد ولی بعد شناختی هیچ‌گونه رابطه‌ای با تعهد سازمانی کارکنان ندارد (پایان‌نامه تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه).

#### فرضیه‌ها

- سرمایه اجتماعی بر مهارت‌های اجتماعی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.
- سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

#### تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

##### مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی عبارت است از توانایی انتقال و اشتراک موثر ایده‌ها و احساسات (واژه‌نامه آکسفورد). این مهارت‌ها را می‌توان به دو دسته عمده کلامی و غیرکلامی تقسیم‌بندی کرد: ارتباط کلامی شامل مجموعه روابطی است که از طریق گفتگو و به کار بردن کلمات و واژه‌ها ایجاد می‌گردد. مهم‌ترین مهارت‌های کلامی شامل گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن است. ارتباط غیرکلامی به معنی فرستادن و دریافت کردن پیام و برقراری ارتباط به وسیله پیام‌های غیر لفظی یا به صورت بدنی است. برای سنجش مهارت‌های ارتباطی، از پرسشنامه مهارت ارتباطی بارتون استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۹ سوال ۵ گزینه‌ای می‌باشد.

##### تعهد سازمانی

تعهد را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند و یا نوعی احساس وفاداری به سازمان (هاشمی‌نسب، ۱۳۸۹).

برای سنجش تعهد سازمانی، از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر استفاده شده است.

### سرمایه اجتماعی

«فوکویاما» سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از هنجارهای موجود در سیستم اجتماعی می‌داند که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و موجب پایین آمدن هزینه‌های تبادلات و اطلاعات می‌گردد (شارع‌پور و خوش‌فر، ۱۳۸۱: ۱۳۶). از نظر بوردیو سرمایه اجتماعی مجموعه منابع بالقوه یا بالفعلی است متعلق به یک دو یا چند گروه که به واسطه داشتن شبکه پایداری از روابط کم و بیش نهادینه یا شناخته شده که با تصدیق متقابل حاصل می‌شود (فیلد، ۱۳۸۶: ۳۴). برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال استفاده شده است.

### بعد ساختاری

کارکنان از طریق ارتباطات بین فردی خود اطلاعات راجع به فرصت‌های مختلف کسب درآمد را به دست می‌آورند. الگوی کلی ارتباطات میان فردی سرمایه اجتماعی، بعد ساختاری کارکنان محسوب می‌شود که می‌تواند به افراد برای به دست آوردن انواع منابع اجتماعی کمک کند. برای سنجش بعد ساختاری، از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال استفاده شده است.

### بعد رابطه‌ای

توانایی برقراری ارتباط با سایر کارکنان همکار در شرکت متبوعه و یا سایر ارگان‌های مرتبط و مشترک‌المنافع برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان. برای سنجش بعد رابطه‌ای، از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال استفاده شده است.

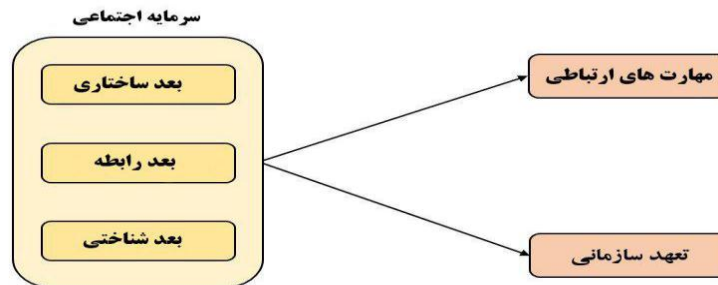
### بعد شناختی

توانایی در باور صداقت همکاران و در حقیقت میزان اعتماد متقابل میان کارکنان یک سازمان و سازمان‌های مرتبط و مشترک‌المنافع با سازمان تحت پوششی است که فرد مشغول کار در آن می‌باشد. به بیان دقیق‌تر می‌توان میزان احترام به گفته‌های شخصی هر همکار را در مورد خود و کار صورت پذیرفته‌اش تحت لوای بعد شناختی به حساب آورد. برای سنجش بعد شناختی، از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال استفاده شده است.

<sup>1</sup> Fukuyama



### مدل مفهومی تحقیق



شکل شماره (۱): مدل مفهومی تحقیق

### روش تحقیق و شیوه نمونه‌گیری

روش تحقیق به لحاظ ماهیت، توصیفی و از نوع پیمایشی است. از نظر هدف، کاربردی و از نظر زمان نیز، از نوع مقطعی است.

جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان شاغل در روابط عمومی‌های سازمان‌های دولتی تبریز شامل می‌شوند که تعداد آن‌ها به تعداد ۳۸۸ نفر از کارشناسان و مدیران روابط عمومی‌های دستگاه‌های اجرایی استان اخذ شده است.

### ابزار گردآوری داده‌ها

برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر و پرسشنامه محقق ساخته سرمایه اجتماعی بر اساس پرسشنامه ناهپیت و گوشال استفاده شده است. پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون: پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی در سال ۱۹۹۰ توسط بارتون تهیه و تنظیم شد. این پرسشنامه ۱۹ سوال را در بر گرفته و دارای سه مولفه می‌باشد و هدف از آن کمک به فرد برای حصول بینش در مورد مهارت‌های ارتباطی خود می‌باشد. پایایی و روایی مهارت ارتباطی مدیر در تحقیق ریسی و همکاران تایید شده است.

پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر<sup>۱</sup>: پرسشنامه تعهد سازمانی شامل ۲۴ ماده به صورت ۵ گزینه‌ای می‌باشد. در مطالعه‌ای که در سال ۱۳۷۸ توسط احمدی‌پور در ایران انجام گرفت، با تاکید بر روش ضرایب آلفای کرونباخ، اعتبار هر یک از خرده مقیاس‌های پرسشنامه به دست آمده و مشخص گردید که ضرایب اعتبار تعهد عاطفی برابر با ۰/۷۷، ضرایب اعتبار تعهد مستمر برابر ۰/۷۹ و ضرایب اعتبار تعهد هنجاری نیز برابر با ۰/۶۱ می‌باشد. ضرایب اعتبار به دست آمده با تاکید بر ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه مطلوب بوده و در سطح قابل قبولی قرار می‌گیرد (به نقل از ساعتچی و همکاران، ۱۳۸۹).

<sup>1</sup> Allen & Meyer's Organizational Commitment Questionnaire

پرسشنامه سرمایه اجتماعی: این پرسشنامه بر اساس پرسشنامه ناهپیت و گوشال طراحی شده است. پرسشنامه شامل ۱۲ گویه می‌باشد که بر پایه مقیاس پنج رتبه‌ای لیکرت تنظیم شده است، بدین صورت که پاسخ خیلی کم نمره ۱ و پاسخ خیلی زیاد نمره ۵ می‌گیرد. حمایت از کارکنان در سه بعد ساختاری، رابطه ای و شناختی اندازه‌گیری شده است. سوالات ۱ تا ۴ مربوط به ساختاری، سوالات ۵ تا ۸ مربوط به بعد رابطه‌ای و سوالات ۹ تا ۱۲ مربوط به بعد شناختی می‌باشد.

### اعتبار و پایایی ابزار اندازه‌گیری

اعتبار محتوای پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات متخصصین این حوزه بررسی و جهت بررسی پایایی پرسشنامه‌ها، از آلفای کرونباخ استفاده شد:

**جدول شماره (۱): ضرایب آلفای کرونباخ**

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ
مهارت‌های ارتباطی	۰/۷۹۴
تعهد سازمانی	۰/۷۷۷
سرمایه اجتماعی	۰/۸۹۵
بعد ساختاری	۰/۹۱۴
بعد رابطه‌ای	۰/۸۱۶
بعد شناختی	۰/۸۶۴

### یافته‌ها

از کل نمونه مورد بررسی، ۷/۰ درصد زن و ۹۳/۰ درصد مرد هستند. ۲۶/۸ درصد مجرد و ۷۳/۲ درصد متاهل هستند. میزان تحصیلات ۳۲/۰ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۲۱/۶ درصد فوق دیپلم، ۳۳/۵ درصد لیسانس و ۱۲/۹ درصد فوق لیسانس است. ۲۰/۱ درصد ۳۰ سال و کمتر، ۳۸/۹ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۳/۲ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۷/۸ درصد بالای ۵۰ سال سن دارند. سابقه کار ۲۶ درصد ۵ سال و کمتر، ۲۴ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۲/۷ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۸ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۹/۳ درصد بالای ۲۰ سال است.

میانگین مهارت‌های ارتباطی برابر ۳/۵۹، کمترین مقدار برابر ۲/۲۳ و بیشترین مقدار برابر ۴/۷۰ است.

**جدول شماره (۲): شاخص‌های توصیفی رضایت شغلی**

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	مینیمم	ماکزیمم
مهارت‌های ارتباطی	۳۸۸	۳/۵۹	۰/۵۰	-۰/۰۴	-۰/۱۶	۲/۲۳	۴/۷۰

میانگین تعهد سازمانی برابر ۳/۰۴، کمترین مقدار برابر ۱/۳۳ و بیشترین مقدار برابر ۴/۸۳ است. میانگین سرمایه اجتماعی برابر ۳/۷۵، کمترین مقدار برابر ۱/۶۷ و بیشترین مقدار برابر ۵/۰ است.

جدول شماره (۳): شاخص‌های توصیفی حمایت از کارکنان

متغیر/ مولفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	مینیم	ماکزیمم
سرمایه اجتماعی	۳۸۸	۳/۷۵	۰/۶۷	-۰/۴۰	-۰/۰۸	۱/۶۷	۵/۰۰
بعد ساختاری	۳۸۸	۳/۶۲	۰/۷۷	-۰/۴۳	۰/۱۲	۱/۰۰	۵/۰۰
بعد رابطه‌ای	۳۸۸	۳/۷۸	۰/۷۴	-۰/۷۲	۰/۸۶	۱/۰۰	۵/۰۰
بعد شناختی	۳۸۸	۳/۸۵	۰/۹۴	-۰/۵۰	-۰/۵۲	۱/۰۰	۵/۰۰

- بین میزان سرمایه اجتماعی و میزان مهارت‌های اجتماعی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج تحلیل مدل ساختاری، ضریب برآورد شده برابر ۰/۶۷، ضریب برآورد شده استاندارد برابر ۰/۸۰ و سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰۱ است. با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معنی‌داری از ۰/۰۵، نتیجه گرفته می‌شود که سرمایه اجتماعی بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان تاثیر مثبت معنی‌داری دارد. شدت تاثیر برابر با ۰/۸۰ است، به عبارتی با یک واحد انحراف معیار افزایش در میزان سرمایه اجتماعی، میزان مهارت‌های ارتباطی کارکنان به اندازه ۰/۸۰ انحراف معیار افزایش می‌یابد.

جدول شماره (۴): نتایج مدل ساختاری برای تاثیر سرمایه اجتماعی بر مهارت‌های ارتباطی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب برآورد	خطای معیار برآورد	مقدار t	سطح معنی‌داری	ضریب برآورد استاندارد	نتیجه
سرمایه اجتماعی	مهارت‌های ارتباطی	۰/۶۶۶	۰/۰۶۷	۹/۹۰۵	۰/۰۰۱	۰/۸۰۴	معنی‌دار

## آزمون تحلیل واریانس

متغیر مستقل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	مجذور ۱ تا	توان آماری
ساختاری	۳.۹۵۵	۱	۳.۹۵۵	۲۲.۹۷۱	.۰۰۰	.۰۵۶	.۹۹۸
رابطه‌ای	۶.۵۳۱	۱	۶.۵۳۱	۳۷.۹۳۴	.۰۰۰	.۰۹۰	۱.۰۰۰
شناختی	.۰۰۱	۱	.۰۰۱	.۰۰۷	.۹۳۵	.۰۰۰	.۰۵۱

با توجه به نتایج آزمون تحلیل واریانس چند راهه مشاهده می‌شود که ابعاد ساختاری و رابطه‌ای از مولفه‌های سرمایه اجتماعی بر متغیر بر مهارت‌های اجتماعی با ضریب ۱ تا ۰/۰۵۶ و توان آماری نزدیک به ۱ و مولفه رابطه‌ای با ضریب ۱ تا ۰/۰۹ و توان آماری ۱ در سطح خطای کمتر از ۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری دارد. بعد شناختی تاثیر معناداری بر متغیر مهارت‌های اجتماعی نداشت.

- سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی تبریز تاثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

با توجه به نتایج تحلیل مدل ساختاری ضریب برآورد شده برابر  $0/60$ ، ضریب برآورد شده استاندارد برابر  $0/76$  و سطح معنی‌داری برابر  $0/001$  است. با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معنی‌داری از  $0/05$ ، نتیجه گرفته می‌شود که سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت معنی‌داری دارد. شدت تاثیر برابر با  $0/76$  است. به عبارتی با یک واحد انحراف معیار افزایش در میزان سرمایه اجتماعی، میزان تعهد سازمانی کارکنان به اندازه  $0/76$  انحراف معیار افزایش می‌یابد.

جدول شماره (۵): نتایج مدل ساختاری برای تاثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب برآورد	خطای معیار برآورد	مقدار t	سطح معنی‌داری	ضریب برآورد استاندارد	نتیجه
سرمایه اجتماعی	تعهد سازمانی	$0/601$	$0/066$	$9/103$	$0/001$	$0/762$	معنی‌دار

## آزمون تحلیل واریانس

متغیر مستقل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	مجذور ۱ تا	توان آماری
ساختاری	۵.۱۵۱	۱	۵.۱۵۱	۴۲.۴۰۳	.۰۰۰	.۰۹۹	۱.۰۰۰
رابطه‌ای	۸.۵۵۱	۱	۸.۵۵۱	۷۰.۳۸۵	.۰۰۰	.۱۵۵	۱.۰۰۰
شناختی	۱۲.۸۹۱	۱	۱۲.۸۹۱	۱۰۶.۱۱	.۰۰۰	.۲۱۷	۱.۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون تحلیل واریانس چند راهه مشاهده می‌شود که ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی از مولفه‌های سرمایه اجتماعی بر متغیر بر متغیر تعهد اجتماعی با ضریب ۱ تا  $0/099$  و توان آماری ۱ و مولفه رابطه‌ای با ضریب ۱ تا  $0/155$  و توان آماری ۱ و مولفه شناختی با ضریب ۱ تا  $0/217$  و توان آماری ۱ در سطح خطای کمتر از ۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

برای بررسی روابط بین متغیرها، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج ماتریس همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی، بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای و بعد شناختی با مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). بین سرمایه اجتماعی، بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای و بعد شناختی با تعهد سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). همچنین بین مهارت‌های ارتباطی و تعهد سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ).

جدول شماره (۶): نتایج ماتریس همبستگی پیرسون برای روابط بین متغیرها

مهارت‌های ارتباطی	تعهد سازمانی	سرمایه اجتماعی	بعد ساختاری	بعد رابطه‌ای	بعد شناختی
مهارت‌های ارتباطی	۱				
ضریب همبستگی					
سطح معنی‌داری					
تعهد سازمانی	۰/۵۹۳**	۱			
ضریب همبستگی					
سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰				
سرمایه اجتماعی	۰/۷۳۱**	۰/۷۲۰**	۱		
ضریب همبستگی					
سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰			
بعد ساختاری	۰/۵۹۸**	۰/۶۲۴**	۰/۷۹۶**	۱	
ضریب همبستگی					
سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		
بعد رابطه‌ای	۰/۵۶۶**	۰/۵۷۸**	۰/۸۲۴**	۰/۵۲۵**	۱
ضریب همبستگی					
سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	
بعد شناختی	۰/۶۳۸**	۰/۵۸۴**	۰/۸۵۲**	۰/۴۷۹**	۰/۵۵۹**
ضریب همبستگی					
سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

### بحث و نتیجه‌گیری

نتیجه به دست آمده از فرضیه اول اصلی نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. نتیجه به دست آمده با پژوهش‌های فدائی‌پور (۱۳۹۶)، بهروز (۱۳۹۵)، افلاطونی و شیخ‌الاسلامی کندلوسی (۱۳۹۴)، بخشنده و همکاران (۱۳۹۴)، و یینگ پین به (۲۰۱۴)، همسو می‌باشد. نتیجه به دست آمده از فرضیه دوم اصلی نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. نتیجه به دست آمده با پژوهش‌های فدائی‌پور (۱۳۹۶)، بهروز (۱۳۹۵)، بخشنده و همکاران (۱۳۹۴)، افلاطونی و شیخ‌الاسلامی کندلوسی (۱۳۹۴)، یینگ پین به (۲۰۱۴)، دولت‌آبادی و همکاران (۱۳۹۰)، و دعایی و برجلی‌لو (۱۳۸۹)، همسو می‌باشد. نتایج یافته‌ها نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی با مهارت‌های ارتباطی رابطه معنی‌داری وجود دارد. اگر تعهد سازمانی عبارت است از باور قاطع افراد در پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ هویت در سازمان و سرمایه اجتماعی نیز از طریق جریان‌های اطلاع‌رسانی مثل آموزش مربوط به مشاغل، تبادل عقاید فرهنگی، تبادل اطلاعات هنجارهای مربوط به معاملات در شبکه‌های اجتماعی، مشارکت‌های مردمی، گروه‌های خودیاری، روحیه جمع‌گرایی در برابر فردگرایی و نودوستی شکل می‌گیرد، در واقع این مهارت‌های ارتباطی است که توانایی انتقال و اشتراک موثر ایده‌ها، احساسات، ارزش‌ها و اهداف سازمان را دارد.

<sup>1</sup> Ying-Pin Yeh

### پیشنادهای کاربردی

۱. مدیران سازمان‌ها به سرمایه اجتماعی و مولفه‌های آن توجه لازم را مبذول داشته باشند تا تعهد سازمانی در سازمان افزایش یابد. بدیهی است مدیران می‌توانند با بهبود روابط بین کارکنان، افزایش اعتماد، زمینه‌سازی برای مشارکت بیشتر، ارتقای آگاهی‌ها، برنامه‌ریزی جهت افزایش احساس مسئولیت و زمینه‌سازی برای افزایش اعتماد کارکنان، باعث افزایش تعهد سازمانی در سازمان‌ها شوند.
۲. با توجه به این که میان دو متغیر سرمایه اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی رابطه مستقیمی وجود دارد، پس پیشنهاد می‌گردد برای افزایش مهارت‌های ارتباطی در سازمان‌ها به سرمایه‌های اجتماعی کارکنان توجه بیشتری صورت گیرد.
۳. ایجاد و تقویت گروه‌های اجتماعی و غیر رسمی در سازمان که بتوانند روابط متقابل بین کارکنان را توسعه داده و میزان مشارکت و اعتماد اجتماعی افراد و در نتیجه سرمایه اجتماعی را افزایش دهند؛ زیرا به طور مسلم افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها باعث تسریع در خدمت رسانی به ارباب رجوعان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی می‌شود.
۴. فراهم کردن فرصت‌های آموزشی برای کارکنان سازمان در راستای توسعه قابلیت‌های حرفه‌ای آن‌ها به ویژه با تأکید بر ایجاد و تقویت مهارت‌های ارتباط فردی و گروهی افراد.

## منابع

- اردلان؛ قنبری؛ نویدی؛ و بهشتی‌راد. (۱۳۹۴). **فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی**. سال پنجم، شماره ۱۰، تابستان ۱۳۹۴، صص ۱۰۹-۱۳۲.
- امیرکافی، مهدی؛ و هاشمی‌نسب، فخرالسادات. (۱۳۹۲). تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی، **مسائل اجتماعی ایران**. سال ۴، شماره ۱، صص ۳۳-۳۶.
- پازارگادی، مهرنوش؛ و جهانگیر، فریدون. (۱۳۸۵). تعهد سازمانی پرستاران و عوامل مرتبط با آن، **نشریه دانشکده پرستاری و مامایی**. دوره ۱۶، شماره ۵۴.
- خورشید. (۱۳۹۱). **فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه**. دوره ۲۵، بهار ۱۳۹۱، شماره ۱، صص ۳۰-۷۷.
- دولت‌آبادی، حسین؛ شهپازی، غلامرضا؛ و دهقانی، فرشید. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط حمایت سازمانی و مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای کارآمد و نظامی پلیس، **نشریه راهبردی امنیت و نظم اجتماعی**. دوره ۱، شماره ۱، صص ۲۳-۱۱.
- رابینز، استیون. (۱۳۹۶). **مبانی رفتار سازمانی**. ترجمه: علی، پارساییان؛ و سیدمحمد، اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- حضرتی صومعه، زهرا؛ و ابوالحسن تنهایی، حسین. (۱۳۸۸). بررسی نظری پژوهش‌های سرمایه اجتماعی در جامعه ایران، **فصلنامه علوم رفتار**. صص ۵۲-۲۹.
- ساعتچی، محمود؛ کامبیز؛ و عسکریان، مهناز. (۱۳۸۹). **آزمون‌های روان‌شناختی**. تهران: نشر ویرایش.
- Apaydin, C. and Ercan, B. (2010). A structural equation model analysis of Turkish school managers' views on social responsibility, **Procedia Social and Behavioral Sciences**. 2, P.p: 5590-5598.
- Bergman, E. (2000). Integrating three domains of employee commitment: an exploratory study, **Journal of applied business research**. Volume 16.
- Borgonovi, F. (2010). A life-cycle approach to the analysis of the relationship between social capital and health in Britain, **Social Science & Medicine**. 71, P.p: 1927-1934.
- Chow, I. H. S. (2009). The relationship between social capital, organizational citizenship behavior, and performance outcomes: an empirical study from China. **SAM Advanced Management Journal**. 74 (3), P.p: 259-267.
- Eisenberger, R. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**. Volume 71, P.p: 500-507.
- Fisk, M.; Glenda, P.; Friesen, J. (2012). Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors, **The Leadership Quarterly**. 23, 1-12.
- Harris, K. J. (2009). Leader-member exchange and empowerment: Direct and interactive effects On job satisfaction, turnover intentions and performance. **The Leadership Quarterly**. Volume 20, P.p: 371-382.