

تأثیر نوع دوستی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده با نقش میانجی تعارض ارتباطی ادارات ورزش و جوانان استان‌های گیلان و مازندران

سیده ندا خلیلی نودهی^۱، کریم کیاکجوری^{۲*}

تاریخ تصویب: ۹۷/۵/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۰/۲۵

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر نوع دوستی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده با نقش میانجی تعارض ارتباطی در اداره کل ورزش و جوانان استان‌های گیلان و مازندران می‌باشد. روش تحقیق توصیفی - همبستگی و جامعه آماری کلیه کارکنان ادارات و سازمان‌های ورزش و جوانان استان گیلان و مازندران، از پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۱۸ نمونه انتخاب گردید. تحلیل مسیر نشان می‌دهد نوع دوستی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده در ادارات ورزش دو استان دارد، بین نوع دوستی و تعارض ارتباطی در ادارات ورزش دو استان رابطه معنی داری وجود دارد، همچنین تعارض ارتباطی اثر منفی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده در ادارات ورزش دو استان دارد و در نهایت تعارض ارتباطی نقش میانجی در نوع دوستی و قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده در ادارات ورزش دو استان دارد. مسئولان و سیاست‌گذاران باید توجه خاصی به گسترش نوع دوستی، افزایش قابلیت‌های یادگیری ادراک شده سازمانی و تقویت روحیه تیمی در سازمان‌ها داشته باشند تا بر مسأله تعارض مسلط شده و همدلی و کارایی را بین کارکنان بیشتر کنند.

کلید واژه‌ها: تعارض ارتباطی، قابلیت یادگیری ادراک شده سازمانی، نوع دوستی، اداره کل ورزش و جوانان گیلان و مازندران.

مقدمه

امروزه در سازمان‌ها، یادگیری به قلب مدیریت و جوهر فعالیت‌ها تبدیل شده است و باید اعتراف کرد که اگر سازمان‌ها یادگیری را نادیده بگیرند، این امر می‌تواند شبیه به پذیرش مرگ برای آنها باشد. در سال‌های اخیر اهمیت مطالعه و تحلیل یادگیری سازمانی افزایش یافته و پژوهشگران مختلف از دیدگاه‌های متفاوتی به تحلیل آن پرداخته‌اند (گومز و همکاران^۱، ۲۰۰۵)، هر چند پیشینه مطالعه در زمینه یادگیری سازمانی به سال ۱۹۰۰ میلادی هنگامی که فردیک تیلور موضوع انتقال یادگیری به دیگر کارکنان را برای افزایش کارایی و بهبود سازمان مطرح کرد، برمی‌گردد (یانگ و همکاران^۲، ۲۰۰۸)، اما سی‌بیرت و مارچ^۳، اولین کسانی بودند که در سال ۱۹۶۳ دو واژه یادگیری و سازمان را در کنار هم قرار دادند و یادگیری را به‌عنوان پدیده‌های سازمانی در ادبیات مطرح کردند (تمپلتون و همکاران^۴، ۲۰۰۶)، با این وجود، این مقوله به‌طور جدی از سال ۱۹۹۰ میلادی توسط پتر سنگه از استادان دانشگاه (MIT) با انتشار کتاب پنجمین فرمان مطرح شد و با چاپ کتاب مکمل آن در سال ۱۹۹۷ با عنوان *افت‌وخیز تغییر*، توسعه یافت (الهی و همکاران، ۱۳۸۶). صاحب‌نظران تعاریف فراوانی برای یادگیری ارائه کرده‌اند: رابینز^۵، ۱۹۹۱ یادگیری را چنین توصیف می‌کند: یادگیری عبارت است از هر نوع تغییر در رفتار که در نتیجه تجربه رخ می‌دهد. یکی از تعاریفی که مورد قبول بسیاری از محققان یادگیری است، تعریف ارائه شده در «دایرةالمعارف بریتانیکا» است که به این شرح می‌باشد: یادگیری عبارت است از تغییرات نسبتاً پایداری که در رفتار بالقوه فرد در اثر ممارست و تمرین حاصل می‌شود. بنا به گفته یونگ و همکاران، شاخص‌های قابلیت‌های یادگیری سازمانی به فرهنگ، قابلیت شایستگی، نتایج، قدرت، ظرفیت تغییر و رهبری بستگی دارد. ایجاد قابلیت یادگیری ادراک‌شده سازمانی در سازمان به معنای دستیابی به بهبود است. این رویکرد، استراتژی‌های سازمان را به یک مدل تغییر برنامه‌ریزی‌شده مرتبط می‌نماید (گوه^۶، ۱۹۹۸). مفهوم قابلیت یادگیری ادراک‌شده سازمانی بر اهمیت عوامل تسهیل‌کننده یادگیری سازمانی یا گرایش و تمایل طبیعی سازمان به یادگیری، تأکید دارد. قابلیت یادگیری ادراک‌شده سازمانی به‌عنوان مشخصات سازمانی و مدیریتی یا عواملی تعریف می‌شود که فرآیند یادگیری سازمانی ادراک‌شده را تسهیل نموده و شرایط را فراهم می‌کند تا سازمان بتواند به یادگیری بپردازد (جرز گومز و همکاران^۷، ۲۰۰۵). قابلیت یادگیری سازمانی در واقع محصول یادگیری فردی و گروهی است که به سازمان در نیل به چشم‌انداز و اهداف عملکردی آن کمک می‌کند (گوه^۸، ۲۰۰۳). فرآیند یادگیری سازمانی ادراک‌شده متشکل از انتشار و استفاده از دانش است (آرگوت و همکاران^۹، ۲۰۰۳).

از طرف دیگر، در وضعیت کنونی که سازمان‌ها با رقابتی شدید و تغییرات مداوم نیازهای بازار مواجه هستند داشتن مزیت رقابتی پایدار، حیاتی است. سرمایه‌ی انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را در پی خواهد داشت. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان به سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود. با پایان یافتن دوران سلطه‌ی اندیشه‌های کلاسیک و ابزارگرایانه در مدیریت، توجه به انسان و ابعاد وجودی او در مدیریت بیشتر شد. در تحقیقات بسیاری از صاحب‌نظران «اخلاق کاری» مربوط به رفتار سازمانی عمق بیشتری یافت. اخلاق کاری، وجود و جلوه‌های متعددی دارد که یکی از ابعاد علمی آن، نوع‌دوستی نام دارد. رفتار نوع‌دوستانه عبارت است از رفتارهایی که پاسخی مثبت، به رفاه و نیازهای دیگران هستند و هدف آنها کمک به اطرافیان می‌باشد، در عین حال باعث نفع رساندن به

1. Gomez et al
2. Yang et al
3. Richard C. Yert & James Marc
4. Templeton et al
5. Robbins
6. Goh
7. Jerez-Gómez et al
8. Goh
9. Argote et al

دیگران می‌شود (ساروخانی، ۱۳۷۰). در ارتباط با رفتار نوع‌دوستانه در متون اسلامی، به نکات مهمی اشاره شده است و آن اینکه، انسان دوستی الهی، نه تجارت‌گونه و نه منفعت‌طلبانه است. علاوه بر این نوع‌دوستی اساساً یک ارزش والای اجتماعی و یک تکلیف اخلاقی اجتماعی است که تضعیف آن، می‌تواند منجر به اختلال رابطه‌ای در جامعه گردد، پژوهش‌های متعدد از جمله تحقیق توماس^۱ (۲۰۰۲، نقل از، آموریم و چامورو- پریموزیک^۲، ۲۰۰۹) نشان می‌دهد افزایش همدلی باعث تمایل به نوع‌دوستی، کاهش همدلی باعث تمایل بیشتر به بی‌تفاوتی می‌شود. فردی که رفتار نوع‌دوستانه دارد در قبال زندگی و احساسات اطرافیان خود نوع‌دوستی، همدلی و همیاری نشان می‌دهد. تجربه نوع‌دوستی (همدلی) اغلب منجر به مسئولیت‌پذیری می‌شود. در یک نگاه کلی نوع‌دوستی با ابعاد یادگیری سازمانی در ارتباط است. رفتارهای نوع‌دوستانه مفهومی از مشارکت، همکاری و یادگیری باز است (ین و نیهوف^۳، ۲۰۰۴) و این باعث افزایش عملکرد سازمانی می‌شود، عملکرد سازمانی بر روی عوامل زیادی مثل صنعت یا موقعیت اقتصادی تأثیر می‌گذارد.

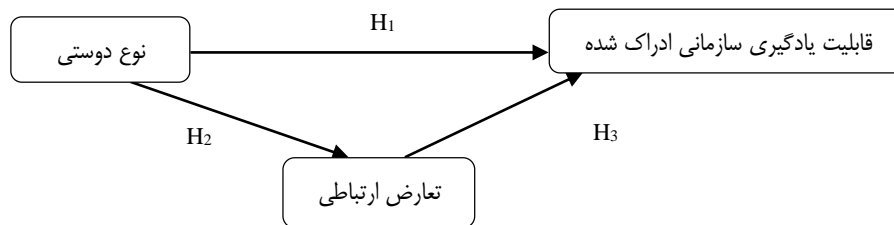
مروری گذرا و سطحی بر رویدادهای تاریخی، وقایع مهم جاری و فرآورده‌های فرهنگی که مبین گذشته‌هایی از واقعیت‌های زندگی اجتماعی هستند، نشان می‌دهد که چگونه تعارض ارتباطی یکی از مهمترین و برجسته‌ترین وجوه زندگی را تشکیل می‌دهد. تعارض ارتباطی جزء طبیعی و عادی زندگی روزمره و واقعیتی است که بشر همیشه با آن آشنا بوده است، ولی متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی و دشمنی مبدل شده است. در حال حاضر عده‌ای معتقدند که تعارض ارتباطی موضوعی است که فکر انسان را بسیار به خود مشغول کرده است و ادعایی پوچ و بیهوده نکرده‌اند (رابینز^۴، ۱۳۶۹). تعارض زمانی که دو یا چند ارزش، هدف و یا عقیده به‌طور طبیعی با هم متناقض می‌شوند و هنوز در مورد آنها توافقی صورت نگرفته است، ایجاد می‌شود (درگاهی، موسوی، فراهانی و شهام، ۱۳۸۷). امروزه به تعارض ارتباطی به‌عنوان یک پدیده منفی نگاه می‌شود، اما لزوماً امری منفی نیست و این توانایی برای مدیریت تعارض ارتباطی است که بر پیامدهای آن اثر می‌گذارد (هیتو، آسوکری، عبدل عزیز، ۲۰۱۰). از طرفی، توانایی برخورد با تعارض ارتباطی و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد، اگر تعارض ارتباطی سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری را در سازمان فراهم می‌سازد و در نهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به توانمندی کارکنان خویش نائل آید (هیتو و همکاران، ۲۰۱۰). در مورد تعارض ارتباطی چند دیدگاه وجود دارد. دیدگاه سنتی به تعارض ارتباطی به‌عنوان یک پدیده غیرضروری و بد می‌نگرد و آن را با واژه‌هایی چون بی‌حرمتی، انهدام و بی‌منطقی مترادف می‌داند. دیدگاه روابط انسانی، تعارض ارتباطی را در تمام گروه‌ها و سازمان‌ها یک رویداد طبیعی می‌داند و پذیرش آن را توصیه می‌کند. دیدگاه تعامل‌گرا اعتقاد دارد علاوه بر آن که تعارض ارتباطی نیروی مثبت در گروه است، وجود آن برای عملکرد مؤثر گروه نیز ضرورت دارد (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷). تعارض ارتباطی فردی یکی از عوامل عمده‌ای است که سبب به هدر رفتن استعداد نیروی انسانی می‌گردد و تعارض ارتباطی گروهی و سازمانی را به دنبال دارد (سلطانی، ۱۹۹۹).

گاینوت و همکاران (۲۰۱۵)، در تحقیقی با عنوان بررسی اثر نوع‌دوستی و رابطه تعارض بر قابلیت یادگیری سازمانی به این نتیجه رسیدند که از خود گذشتگی و دوستی ظرفیت یادگیری را تسهیل می‌کند هم به‌طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق رابطه تعارض ارتباطی) و نوع‌دوستی در سازمان‌ها می‌توانند به‌طور غیرمستقیم با کاهش تعارض ارتباطی، قابلیت یادگیری سازمانی را تسهیل کند (گاینوت و همکاران، ۲۰۱۵). مالن و همکاران (۲۰۱۵)، در تحقیقی با عنوان آیا رهبران بشردوستانه ارزشمنداند؟ نقش قابلیت یادگیری سازمانی، به این نتیجه رسیدند و نشان دادند که نقش اساسی رفتار نوع‌دوستانه رهبر به‌عنوان سابقه قابلیت یادگیری سازمانی کمک می‌کند (مالن و همکاران، ۲۰۱۵). گاینوت و همکاران (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان ارتباط نوع‌دوستی و قابلیت یادگیری سازمانی: مطالعه مدیریت عالی منابع انسانی در سازمان‌های اسپانیا به این نتیجه

1. Thomas
2. Amorim, & Chamorro-Premuzic
3. Yen & Niehoff,
4. Robbins
5. Hoteppo, Asokere, Abdul-Azeez

رسیدند که نوع دوستی ارتباط با تعارض ارتباطی را کاهش می‌دهد، اعتماد سازمانی و نوع دوستی به نوبه خود باعث افزایش قابلیت یادگیری سازمانی می‌شود (گاینوت و همکاران، ۲۰۱۵). گارسیا مورال و همکاران (۲۰۱۲)، با بررسی نفوذ رهبری تحول‌گرا بر عملکرد سازمانی از طریق یادگیری سازمانی و نوآوری دریافتند این مطالعه با هدف تعیین تأثیر رهبری تحول بر عملکرد سازمانی از طریق قابلیت‌های پویا یادگیری سازمانی و نوآوری در یک نمونه ۱۶۸ شرکت اسپانیایی است. نتایج نشان می‌دهد که رهبری تحول عملکرد سازمانی را از طریق یادگیری سازمانی و نوآوری تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد؛ یادگیری سازمانی عملکرد سازمانی را تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد، هر دو به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق نوآوری سازمان بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد (گارسیا مورال و همکاران، ۲۰۱۲). لو و همکاران (۲۰۱۱)، با یک نظرسنجی از بررسی اثرات وظیفه و رابطه‌ی تعارض بر رفتارهای کار فردی، انجام شده از ۱۶۶ جفت سرپرستان و زیردستان خود در چین به این نتیجه رسیدند که وظیفه می‌تواند موجب تعارض ارتباطی کارمندان نوآور باشند و برای اوج عملکرد یادگیری سازمانی، دانش خود را با دیگران به اشتراک بگذارند. به علاوه، یافته‌های آنها نشان می‌دهد که سیستم پاداش قادر است ارتباط منفی بین رابطه تعارض و رفتار شهروندی سازمانی را تقویت کند (لو و همکاران، ۲۰۱۱). اهمیت پژوهش حاضر نیاز به تغییر در شیوه‌ای که در آن سازمان‌ها مدیریت می‌شوند، نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید ارتباطات همبستگی و همکاری را تحریک کند و از محیط‌های داخلی رقابت و خود محور بودن برای تسهیل در یادگیری ادراک شده سازمانی جلوگیری کنند، این پژوهش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا مفهوم نوع دوستی بهتر درک کرده و از طریق قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده منجر به افزایش عملکرد سازمان‌ها شود.

آیا تعارض ارتباطی در رابطه بین نوع دوستی و قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده کارکنان اداره کل سازمان ورزش و جوانان استان گیلان و مازندران نقش میانجی دارد؟



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف «کاربردی» و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، «توصیفی-همبستگی» است، جامعه آماری با توجه به متغیرهای پژوهش، شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان و شهرستان‌های تابعه استان گیلان و مازندران می‌باشد. حجم نمونه با توجه به جدول مورگان ۲۱۸ نفر تعیین گردید و انتخاب افراد بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. از پرسشنامه‌های استاندارد نوع دوستی از پادسکوف، ماک کینز، مورمان و فتر (۱۹۹۰)، تعارض از کوکس (۱۹۹۸) و قابلیت یادگیری سازمانی از چپوا، آگری و لاپیدرا (۲۰۰۷) به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها که مشتمل بر ۲۲ سؤال بوده، استفاده شد. مقیاس اندازه‌گیری نظریه‌ها بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت بود که از کاملاً مخالفم شروع و به کاملاً موافقم ختم شد و نحوه نمره‌دهی به پرسش‌ها از نمره ۱ تا ۵ بود. همچنین در این پژوهش جهت تعیین پایایی پرسشنامه از دو معیار (ضریب آلفای کرونباخ^۱ و ضریب پایایی مرکب^۲) بر طبق نظر (فورنل و لارکر^۳، ۱۹۸۱) استفاده شد.

1. Coefficient of Cronbach's Alpha
2. Coefficient of Composite Reliability
3. Fornell & Larcker

جدول ۳: ضرایب پایایی مرکب و آفای کرونباخ

ضریب پایایی آفای کرونباخ	ضریب پایایی مرکب (CR)	
۰/۷۳۲	۰/۸۲۳	نوع دوستی
۰/۸۱۵	۰/۷۴۲	تعارض
۰/۵۷۹	۰/۸۴۵	قابلیت یادگیری سازمانی

روش آماری

برای تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده‌ها به وسیله مدل معادلات ساختاری (SMART-PLS) استفاده شد. مدل‌یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون و متغیرهای آشکار است. از طریق این فنون پژوهشگران می‌توانند ساختارهای فرضی (مدل‌ها) را رد یا انطباق آنها را با داده‌ها تأیید کنند (باگری و فورنل^۱، ۱۹۸۲). این نرم‌افزار مدل‌های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می‌شود، مورد تحلیل قرار می‌دهد. برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از سه نوع روایی ارزیابی تحت عنوان روایی محتوی^۲، روایی همگرا^۳ و روایی واگرا^۴ استفاده شد. روایی محتوی به وسیله اطمینان از سازگاری بین شاخص‌های اندازه‌گیری و ادبیات موجود ایجاد شده و این روایی توسط نظر سنجی از اساتید حاصل گشت. جدول ۴ و ۵ نتایج پایایی و روایی ابزار سنجش به‌طور کامل آورده شده است.

جدول ۴: ضرایب روایی همگرا و پایایی ابزار اندازه‌گیری

CV COM	CV RED	هم خطی متغیر مستقل	بارهای عاملی	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	متغیرهای پژوهش
۰/۴۹۳۳	۰/۴۹۳۳	—	—	۰/۴۹	نوع دوستی
—	—	۱/۰۴۶۰	۰/۶۴۱	—	AL1
—	—	۱/۱۷۰۶	۰/۸۲۳	—	AL2
—	—	۱/۰۴۳۱	۰/۶۵۰	—	AL3
—	—	۱/۱۴۷۲	۰/۸۳۹	—	AL4
—	—	۱/۰۶۹۲	۰/۴۹۰	—	AL5
۰/۴۴۷۰	۰/۰۲۷۰	—	—	۰/۴۲	تعارض ارتباطی
—	—	—	۰/۵۹۳	—	CON1
—	—	—	۰/۸۲۱	—	CON2
—	—	—	۰/۶۹۰	—	CON3
—	—	—	۰/۴۶۰	—	CON4
۰/۳۴۲۷	۰/۰۳۱۱	—	—	۰/۳۴	قابلیت یادگیری سازمانی
—	—	—	۰/۶۶۰	—	ادراک شده
—	—	—	۰/۶۵۵	—	DIA1
—	—	—	۰/۶۸۷	—	DIA2
—	—	—	۰/۷۵۳	—	DIA3
—	—	—	۰/۵۰۵	—	DIA4
—	—	—	۰/۴۱۷	—	PART1
—	—	—	۰/۴۰۶	—	PART2

1. Bagozzi & Fornell
2. Content Validity
3. Convergent Validity
4. Divergent Validity

—	—	—	۰/۴۳۲	—	RISK1
—	—	—	۰/۷۲۷	—	RISK2
—	—	—	۰/۶۱۸	—	EXPER1
					EXPER2

به منظور بررسی رابطه ساده بین متغیرهای پژوهش، همبستگی صفر مرتبه تمامی متغیرها محاسبه شد. روایی واگرا از طریق مقایسه جذر AVE با همبستگی بین متغیرهای مکنون جدول (۴) سنجیده شده و برای هر کدام از سازه های انعکاسی جذر AVE باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه ها در مدل باشد (چاو و چن^۱، ۲۰۰۹).

جدول ۵: ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا

سازه ها	نوع دوستی	قابلیت یادگیری سازمانی	تعارض ارتباطی	جذر (AVE)
نوع دوستی	۱			۰/۷۰
قابلیت یادگیری ادراک شده سازمانی	۰/۲۸	۱		۰/۵۸
تعارض ارتباطی	-۰/۲۴	-۰/۲۶	۱	۰/۶۵

بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصله از خروجی نرم افزار SMART-PLS، جدول ۴ و ۵ نشان دهنده آن است که ابزار اندازه گیری (محتوی، همگرا و واگرا)، و پایایی (بارعاملی، ضریب پایایی مرکب و ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردار هستند.

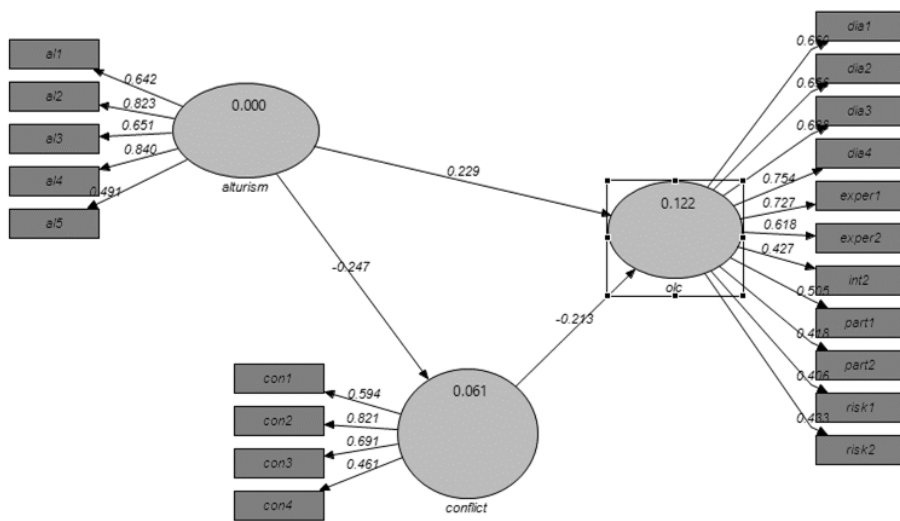
یافته های پژوهش

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است، قبل از تجزیه و تحلیل داده های آماری لازم است، این اطلاعات و داده های جمعیت شناختی توصیف شوند. در تحقیق حاضر، سه متغیر جنسیت، سن و تحصیلات به عنوان متغیرهای جمعیت شناختی در نظر گرفته شدند که طبقه بندی هر یک از این متغیرهای جمعیت شناختی بر مبنای ۲۱۸ پاسخ دهنده در جدول مشخص شده است.

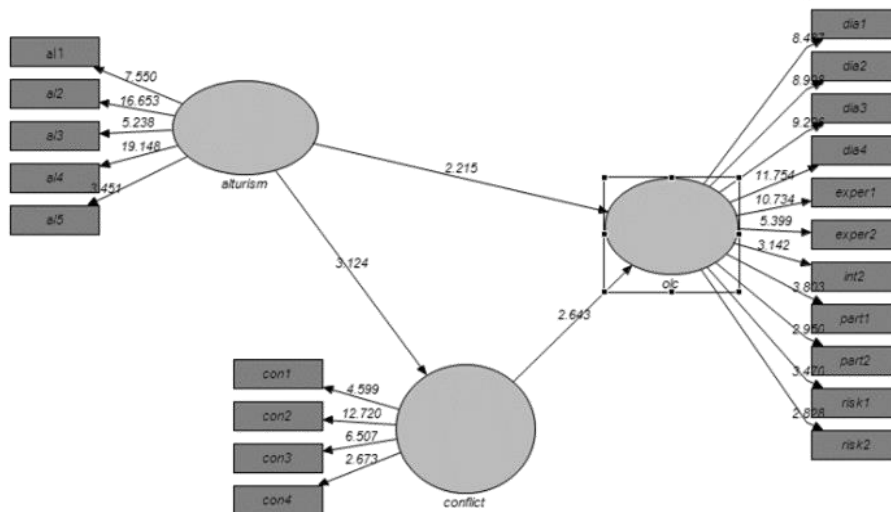
جدول ۶: توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

متغیر جمعیت شناختی	توصیف	فراوانی و درصد
جنسیت	مرد	۱۳۲ (۶۰/۶ درصد)
	زن	۸۶ (۳۹/۴ درصد)
تحصیلات	دیپلم	۲۴ (۱۱ درصد)
	فوق دیپلم	۲۵ (۱۱/۸ درصد)
	لیسانس	۹۳ (۴۲/۷ درصد)
	فوق لیسانس	۷۲ (۳۳ درصد)
سابقه خدمت	دکتری	۳ (۲/۴ درصد)
	۰ تا ۱۰	۸۹ (۴۰/۸ درصد)
	۱۰ تا ۲۰	۷۴ (۳۳/۹ درصد)
	۲۰ تا ۳۰	۵۲ (۲۳/۹ درصد)
	۳۰ به بالا	۳ (۱/۴ درصد)

^۱. Choua & Chen



شکل ۲: نتایج ضرایب مدل‌های ساختاری پژوهش



شکل ۳: نتایج معناداری مدل‌های ساختاری پژوهش

جدول ۷: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها

مسیرها	ضریب	ارزش آزمون T	سطح معنی‌داری
نوع‌دوستی ← قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده	۰/۲۲۹	۲/۲۱۵	معنی‌دار
نوع‌دوستی ← تعارض ارتباطی	-۰/۲۴۷	۳/۱۲۴	معنی‌دار
تعارض ارتباطی ← قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده	-۰/۲۱۳	۲/۶۴۳	معنی‌دار
نقش میانجی تعارض ارتباطی بر نوع‌دوستی و قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده	۰/۱۸	۲/۰۲	معنی‌دار

پس از چند مرحله، تصحیح مدل بالا حاصل شد که اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد و معناداری t را نشان می‌دهد. بنابراین نتایج آزمون فرضیات به‌دست آمده بر مبنای مدل‌سازی معادلات ساختاری، در شکل ۲ و ۳ یا جدول ۷ نشان داده شده است. می‌توان عنوان کرد که نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول (بین نوع‌دوستی و قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده

اداره کل سازمان ورزش و جوانان استان گیلان و مازندران رابطه معنی داری وجود دارد که با توجه به ضریب مسیر $0/229$ و مقدار t ، $2/215$ نشان می‌دهد که نوع دوستی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معنی دار بین آنها می‌باشد. در آزمون فرضیه دوم (بین نوع دوستی و تعارض ارتباطی در اداره کل سازمان ورزش و جوانان استان گیلان و مازندران رابطه معنی داری وجود دارد) با توجه به ضریب مسیر $-0/247$ و مقدار t ، $3/124$ نشان می‌دهد که تأثیر معنی داری بین متغیرها وجود دارد. در آزمون فرضیه سوم (تعارض ارتباطی اثر منفی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده در اداره کل سازمان ورزش و جوانان استان گیلان و مازندران دارد) با توجه به ضریب مسیر $-0/213$ و مقدار t ، $2/643$ نشان می‌دهد که تأثیر بین متغیرها مثبت و معنی دار می‌باشد در نهایت نتایج حاصل از آزمون فرضیه چهارم (تعارض ارتباطی در رابطه بین نوع دوستی و قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده کارکنان اداره کل سازمان ورزش و جوانان استان گیلان و مازندران نقش میانجی دارد) با توجه به ضریب مسیر $0/18$ و مقدار t ، $2/02$ نشان می‌دهد که تأثیر معنی داری بین متغیرها وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

در سال‌های اخیر، برخی از محققان، نیاز به یک تغییر پارادایم در نحوه مدیریت و رهبری سازمان‌ها را پیشنهاد کرده‌اند. این تغییر پارادایم از جریان‌های نئوکلاسیک بر انگیزه‌های انسانی که مردم تنها به دنبال سود خود می‌روند، حذف می‌کند، انسان را به‌عنوان فردی که به‌طور ذاتی انگیزه‌های برای کمک به دیگران دارد. این پژوهش با هدف پیوند برخی از این رفتارها مانند نوع دوستی، تعارض ارتباطی و قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده است. همان‌طور که مطالعات انجام شده نشان می‌دهد، اخلاق در سازمان‌ها به‌طور مستقیم به ابعاد آموزش یادگیری سازمانی ادراک شده کمک می‌کند، مرتبط است. نوع دوستی می‌تواند کارکنان را تشویق کند تا با فرآیندهای جدید یا فعالیت‌های تجربی، آزمایش کنند.

با توجه به مدل پژوهش نوع دوستی یکی از عوامل مؤثر بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده است، بنابراین پیشنهاد می‌شود در بدو گزینش، افرادی به استخدام سازمان در آیند که از نوع دوستی بالایی برخوردار باشند و خواهان موفقیت سازمان مربوطه باشند، زیرا این افراد پس از استخدام دارای تعهد سازمانی بالاتری خواهند بود و این خود گویای آن است که نوع دوستی و همدلی باعث افزایش کارایی و قابلیت یادگیری افراد و به تبع آنها عملکرد شغلی و سازمانی افزایش خواهد یافت. نوع دوستی در سازمان‌ها فضای مکان کار را ارتقا می‌دهد و در آن اختلافات و نارضایتی‌های شخصی کاهش می‌یابد. بنابراین، هویت نوع دوستی در سازمان‌ها محیط سالم کاری ایجاد می‌کند که ممکن است پیامدهای مثبتی را برای کارکنان از قبیل رضایت شغلی و رفاه فردی داشته باشد و در نتیجه سازمان‌ها از لحاظ عملکرد، تعهد سازمانی و سلامت سازمانی افزایش می‌دهد، از آنجایی که نوع دوستی و یاری رساندن قابل یادگیری است، پس می‌توان آن را به‌عنوان یک موضوع مهم آموزشی در برنامه‌های آموزشی کارکنان و مدیران قرار داد. از سوی دیگر، نوع دوستی سطحی ایده‌آل از سطوح مختلف رفتارهای شغلی است که پیامدهای مثبتی را از جمله افزایش بهره‌وری و عملکرد بهتر سازمانی، افزایش رضایت شغلی، ترک و غیبت کارکنان و در نهایت کاهش تعارضات که به خودی خود باعث ارتقا روابط مثبت بین کارکنان می‌شود را در بر دارد و زمانی که نوع دوستی کم است، احتمال رفتار فرصت طلبانه افزایش می‌یابد. تعارض ارتباطی مانع ایجاد گروه‌های کاری و ایجاد یا فردی که معمولاً با احساس دلخوری، کینه و دشمنی همراه است. تعارض ارتباطی مانع ایجاد گروه‌های کاری و ایجاد نوآوری و شکوفایی در بین افراد و کارکنان سازمان‌ها می‌شود. سازمان‌ها باید به رفتار سازمانی توجه کافی داشته باشند تا تعارضات را در سازمان خود کاهش دهند. نوع دوستی سطحی ایده‌آل از سطوح مختلف رفتارهای شغلی است که پیامدهای مثبتی را از جمله افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمانی، کاهش تعارضات که به خودی خود باعث ارتقاء روابط مثبت بین کارکنان می‌شود، دارد و رسیدن به این رفتارها مستلزم بررسی اصول و ریشه‌های حاکم بر آن است. از آن جمله می‌توان نوع دوستی را به‌عنوان بنیانی‌ترین عامل در بروز این گونه رفتارها، مورد بررسی قرار داد. از آنجایی که نوع دوستی تأثیر مثبتی بر کاهش تعارضات در کارکنان دارد، بنابراین باید کارکنان مورد راهنمایی، آموزش و حمایت مدیر قرار گرفته تا توانایی‌هایشان

در یک فرآیند منظم رشد و توسعه یابد. به عبارتی اگر مدیریت با تفاوت در نگرش کارکنان آشنا باشد و با داشتن روابط اخلاقی خوب و احترام‌آمیز با کارکنان در حین تعهد به قوانین و مقررات، صداقت در گفتار و متانت در کردار و با احترام و تواضع با آنان رفتار کند، می‌تواند به راحتی تعارضات را کنترل کرده و آن را کاهش دهد؛ بنابراین سازمان‌های مربوطه و سایر سازمان‌ها در این زمینه دقت کافی را داشته باشند. از طرفی دیگر، تعارض ارتباطی تأثیر منفی بر قابلیت یادگیری ادراک شده سازمانی دارد. تعارض به‌عنوان جزئی اجتناب‌ناپذیر و لاینفک از زندگی سازمانی قلمداد می‌شود. چرا که می‌تواند بر عملکرد سازمانی اثر گذارد و یا موجب انحلال سازمان گردد، اما باید خاطر نشان کرد تعارض همیشه به این معنی نیست، البته بستگی به سازمان دارد تا بتواند تعارض را به‌عنوان فرصتی خوب تبدیل کرده تا از این طریق بتواند کم و کاستی‌های خود را جبران کرده و بهتر به هدف برسد. برای بالا بردن و دریافت بیشترین بازخورد از عملکرد نیروی انسانی سازمان‌ها باید ارتباطات در سازمان‌ها را هدایت نمود تا کارکنان بتوانند آزادی عمل بیشتری داشته باشند و این امر مستلزم این مورد است که افراد باید به سازمان‌هایی که در آن مشغول به فعالیت هستند تعهد داشته باشند تا آزادی عمل در سازمان به‌صورت مثبت و کاربردی عمل نماید. در مرحله بعد می‌توانیم از سیستم پاداش برای کم کردن تعارض در سازمان استفاده کنیم در مرحله بعد می‌توانیم از سیستم پاداش برای کم کردن تعارض در سازمان‌ها بهره ببریم و یا از طریق تشویق افراد به کار گروهی و یادگیری بیشتر تعارض را کاهش دهیم. در نتیجه با بالا بردن حس نوع‌دوستی در سازمان‌ها می‌توانیم با کاهش تعارض ارتباطی در سازمان‌ها روبرو شویم که این خود راهکاری مناسب برای افزایش کارایی افراد به‌شمار می‌آید.

با توجه به پیشینه نظری در این تحقیق، ملاحسینی و همکاران (۱۳۸۹)، در مقاله‌ای به این نتیجه رسید که تمامی ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارند، اسدی و همکاران (۱۳۸۸) دریافتند که نقش یادگیری سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر در بهبود عملکرد است، در نتیجه تلاش جهت بهبود دانش و اطلاعات کاری کارشناسان، یکی از مهم‌ترین پیش شرط‌های ارتقای عملکرد در آنها خواهد بود و لازمی رسیدن به این مهم، توجه بیشتر مسئولان و سیاستگذاران به عامل یادگیری در کارشناسان و ارائه‌ی شیوه‌های نو و خلاق برای اصلاح ساختار و عملکرد سازمان از جمله بررسی علل مشکلات، تسهیل و ترغیب یادگیری در سطوح فردی، گروهی و سازمانی و همچنین تلفیق اهداف فردی و گروهی در جهت نیل به اهداف سازمانی است، اشراقی و همکاران (۲۰۱۰)، بیان نمودند که تعارض موجود در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی ناشی از نظام ارتباطات سازمانی حاکم بر این ادارات بوده است. نظام ارتباطات این سازمان‌ها از نوع رسمی و یک طرفه بوده و کارکنان این ادارات از آزادی عمل در برقراری ارتباط و اطلاع‌رسانی مؤثر محروم بودند، اشراقی و همکاران (۲۰۱۰)، بیان نمودند که تعارض موجود در ادارات ناشی از نظام ارتباطات سازمانی حاکم بر این ادارات بوده است. نظام ارتباطات این سازمان‌ها از نوع رسمی و یک طرفه بوده و کارکنان این ادارات از آزادی عمل در برقراری ارتباط و اطلاع‌رسانی مؤثر محروم بودند، می‌لیانگ و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های شخصیتی مدیران، تا حدودی با مدیریت تعارض ارتباط دارد. به همین دلیل همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، یادگیری سازمانی را باید در برنامه‌های آموزشی کارکنان و مدیران سازمان قرار داد تا از این طریق کارکنان و مدیران یاد بگیرند که ابتدا چطور هیجانات خود را بشناسند و آن را کنترل کنند و دوم بتوانند در هنگام بروز تعارض چطور از آن استفاده کنند. بنابراین سازمان‌های مربوطه و سایر سازمان‌ها در این زمینه دقت کافی را داشته باشند، لو و همکاران (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند که وظیفه می‌تواند موجب درگیری کارمندان نوآور باشند و برای اوج عملکرد یادگیری سازمانی، دانش خود را با دیگران به اشتراک بگذارند. به‌علاوه، یافته‌های آنها نشان می‌دهد که سیستم پاداش قادر است ارتباط منفی بین رابطه تعارض ارتباطی و رفتار شهروندی سازمانی را تقویت کند و در نهایت گاینوت و همکاران (۲۰۱۵) به این نتیجه رسیدند که از خود گذشتگی و نوع‌دوستی ظرفیت یادگیری سازمانی ادراک شده را تسهیل می‌کند و نوع‌دوستی در سازمان‌ها می‌تواند به طور غیرمستقیم با کاهش رابطه تعارض ارتباطی، قابلیت یادگیری سازمانی را تسهیل کند.

بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت، سازمان‌ها نیاز به تغییر در شیوه‌ایی از مدیریت دارند، سازمان‌ها باید ارتباطات، همبستگی و همکاری را تحریک کند و از محیط‌های داخلی رقابت و خودمحور بودن برای تسهیل در یادگیری ادراک شده

سازمانی جلوگیری کنند. نتایج به دست آمده مطابق با پیشنهادهای جدیدی در مورد نظریه مدیریت است که دیدگاه انسانی و متفکرانه سازمان را برجسته می کند. در نهایت، چون یادگیری به عنوان یک عامل ضروری برای سازمان‌ها برای حفظ رقابت درآمدت در شرایط فعلی اقتصادی درک می شود، محققان باید به دنبال راه‌هایی برای ایجاد محیط‌های سازمانی با توانایی یادگیری بالا ادامه دهند. علاوه بر این، با توجه به تغییر پارادایم اخیراً پیشنهاد شده، این مطالعه نشان می دهد که رفتارهای غیرمعمول برای سازمان‌ها و اعضای آن سودمند است بنابراین ما پیشنهاد می کنیم که پژوهش‌های آینده باید به تجزیه و تحلیل و بررسی پیامدهای بی‌نظمی در سازمان‌ها ادامه دهند.

منابع

- اشراقی، حسام؛ کاشف، میرمحمد؛ محرم‌زاده، مهرداد (۱۳۸۸). تأثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعارض در ادارت تربیت بدنی استان آذربایجان غربی، نشریه المپیک، بهار ۱۳۸۸، دوره ۱۷، شماره ۱: ۳۳-۴۶.
- درگاهی، حسین؛ موسوی، سید محمد؛ فراهانی، سمانه؛ شهام، گلنا (۱۳۸۶ و ۱۳۸۷)، مدیریت تعارض و راهبردهای آن، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۲، شماره ۱: ۷۲-۶۳.
- رابینز، استیفن، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسیان (۱۳۶۹). چاپ اول، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ساروخانی، باقر (۱۳۷۰)، مقدمه‌ای بر دایره المعارف علوم اجتماعی، تهران: انتشارات کیهان.
- ملاحسینی، علی؛ فرقانی، محمدعلی؛ مرادخانی، بریار (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر عملکرد SMEهای شهرستان کرمان با استفاده از روش AHP» نشریه کوش‌های مدیریت بازرگانی، سال ۲، شماره ۳: ۹۱-۱۱۱.
- الهی، علیرضا؛ وصالی، مجید؛ و پورآقایی، زهرا (۱۳۸۶). شناسایی موانع زیربنایی ایجاد سازمان‌های یادگیرنده در نهادهای ورزشی جمهوری اسلامی ایران، نشریه حرکت، ۳۴ (۴۳)، ۲۱-۳۴.
- Ali, F., Amorim, I. S., & Chamorro-Premuzic, T. (2009). Empathy deficits and trait emotional intelligence in psychopathy and Machiavellianism. *Personality and Individual Differences*, 47(5), 758-762.
- Argote, L., McEvily, B., & Reagans, R. (2003). Managing knowledge in organizations: An integrative framework and review of emerging themes. *Management Science*, 49(4), 571-582.
- Bagozzi, R. P., & Fornell, C. (1982). Theoretical concepts, measurements, and meaning. In Fornell, C. (Ed.) *A second generation of multivariate analysis (24-38)*. Vol. 1. New York. NY. Praeger.
- Cho ua, Sh. W., & Chen, P. Y. (2009). The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP). *Int. J. Human Computer Studies*, 67(6), 484-496.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- García-Morales, V.J., Jiménez-Barrionuevo, M.M. and Gutiérrez-Gutiérrez, L. (2012). “Transformational leadership influence on organizational performance through organizational learning and innovation”, *Journal of Business Research*, Vol. 65 No. 7: 1040-1050.
- Goh Swee C. (1998). "Toward a learning organization: the strategic building blocks", *advanced management journal*, 1998, 63, 15-22.
- Goh, S.C. (2003). “Improving organizational learning capability: lessons from two case studies”, *The Learning Organization*, Vol. 10 No. 4, 216-227.
- Gomez, J. P., Lorente, C. J., & Cabrera, V. R. (2005). Organizational Learning Capability: A Proposal of Measurement. *Journal of Business Research*, 58, 715-725.
- Guinot-Jacob, Chiva-Ricardo, Mallén-Fermin, (2015). “Linking Altruism and Organizational Learning Capability: A Study from Excellent Human Resources Management Organizations in Spain”, *J Bus Ethics* DOI 10.1007/s10551-015-2603-7.

- Guinot-Jacob, Chiva-Ricardo, & Mallén-Fermín. (2015). "The effects of altruism and relationship conflict on organizational learning", *International Journal of Conflict Management* Vol. 26 No. 1, 2015, 85-112.
- Hotepo, O.M., Asokere, A.S.S & Abdul-Azeez, I.A. (2010). Empirical Study of the Effect of Conflict on Organizational Performance in Nigeria. *Business and Economics Journal*, <http://astonjournals.com/bej>.
- Jerez-Gómez, P., Céspedes-Lorente, J. and Valle-Cabrera, R. (2005). "Organizational learning capability: a proposal of measurement", *Journal of Business Research*, Vol. 58 No. 6, 715-725.
- Lu-Lin, Zhou- Fan, Leung- Kwok. (2011). "Effects of task and relationship conflicts on individual work behaviors", *International Journal of Conflict Management* Vol. 22 No. 2, 2011, 131-150.
- Mallén-Fermín, Chiva-Ricardo, Alegre-Joaquín Vidal Guinot-Jacob, (2015). "Are altruistic leaders worthy? The role of organizational learning capability", *International Journal of Manpower*, Vol. 36 Iss 3, 271-295. <https://doi.org/10.1108/IJM-09-2013-0212>
- Robbins, Stephen .P. (1991). *Organization behavior: concepts, controversies, and applications; prentice hall in international*.
- Soltani A. (1999). The test of measuring conflict between managers and employees, *management*, 1999, 33- 28.
- Spicer, D. p & Sadler- Smith, E. (2006). Organizational learning in smaller manufacturing firms. *International Small Business Journal*. 24(2), 133-158.
- Templeton, G. F., Lewis, B. R., & Snyder, C. A. (2002). Development of a measure for organizational learning constructs. *Journal of manage information systems*, 19(2), 175-191.
- Yang, J. and Mossholder, K.W. (2004). "Decoupling task and relationship conflict: the role of intragroup emotional processing", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25 No. 5, 589-605.
- Yen, H. R., and Niehoff, B. P. (2004). Organizational citizenship behaviors and organizational effectiveness: Examining relationships in Taiwanese Banks. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(8), 1617-1637.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

خلیلی‌نودهی، سیده ندا؛ کیاکجوری، کریم (۱۳۹۷). «تأثیر نوع دوستی بر قابلیت یادگیری سازمانی ادراک شده با نقش میانجی تعارض ارتباطی ادارات ورزش و جوانان استان‌های گیلان و مازندران»، پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، ۸ (۱۵)، ۶۱-۷۱.