

رابطه نظام ارتباطات سازمانی و تعارض بین فردی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی

حسام اشراقی^۱

دکتر میرمحمد کاشف^۲

دکتر مهرداد محرم‌زاده^۳

چکیده

هدف از این تحقیق، بررسی رابطه نظام ارتباطات سازمانی و تعارض بین فردی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی می‌باشد. روش‌شناسی تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. کلیه کارکنان ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی به عنوان نمونه این تحقیق انتخاب گردید. پرسش‌نامه محقق‌ساخته به همراه پرسش‌نامه جمعیت‌شناختی به عنوان ابزار تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. روایی و پایایی ابزار تحقیق از طریق نظرخواهی از کارشناسان تربیت بدنی و استادان دانشگاه، اجرای یک طرح آزمایشی اولیه و همچنین معنی‌داری پایانی درونی آن به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. از روش‌های آمار توصیفی (توزیع فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی اسپیرمن، ضریب تشخیص آزمون کروسکال والیس و آزمون χ^2 مان ویتنی) در تحقیق حاضر استفاده شده است. نتایج نشان داد که رابطه معنی‌داری میان نظام ارتباطات و تعارض بین فردی در این ادارات وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: نظام ارتباطات سازمانی، تعارض بین فردی، کارکنان، ادارات تربیت‌بدنی.

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه

۲. استادیار دانشگاه ارومیه

۳. استادیار دانشگاه ارومیه

مقدمه

عصر کنونی، دوره دگرگونی‌های شتابنده و غیر قابل پیش‌بینی است. وضعیت کنونی مدیریت در جامعه ما، بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی‌های روزافزون سازمان‌ها و عدم توانایی این سازمان‌ها در پیش‌بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی‌هاست. سازمان‌ها برای این که بتوانند با تهدیدات محیطی مقابله کنند و از فرصت‌های احتمالی بهره‌برداری کنند، باید ظرفیت‌ها و توانمندی‌های درونی خود را بشناسند تا نقاط قوت خود را بالا برند و کاستی‌های خود را ترمیم نمایند. (۱)

یکی از مهم‌ترین جنبه‌های رفتار افراد در سازمان، انتقال صحیح و مؤثر پیام یا فرایند ارتباط است. وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار می‌آید. به تجربه ثابت شده است که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد، گردش امور مختل شده و کارها آشفته می‌شوند. همان طور که وقایع و حوادث به صورت خبر منتقل می‌شود به همین ترتیب احساسات، طرز تلقی‌ها، ترس‌ها و نگرانی‌های آدمی نیز از یک فرد به فرد دیگر انتقال پیدا می‌کند. هرچه بر پیچیدگی سازمان‌ها افزوده می‌گردد، مسائل مربوط به ارتباط نیز پیچیده‌تر می‌شوند. هر مدیر درصد قابل توجهی از وقت خود را صرف انتقال عقاید و نظریاتش به دیگران می‌کند. وظایف دیگر مدیر و خاصه وظایف او در زمینه کنترل و سازمان دادن با مسائل و مشکلات ارتباطی همراه است. در سازمان‌ها از ارتباطات به عنوان فرایندی برای به هم پیوستن اجزای یک نظام استفاده می‌شود. (۷)

شاید ارتباط ضعیف از جمله منابع عمده‌ای باشد که بین افراد تضاد و تعارض ایجاد می‌کند. صاحب‌نظران، جملگی بر این باورند که انسان، موجودی اجتماعی است و آشکار است که این ماهیت اجتماعی، آدمی را به برقراری رابطه و ایجاد ارتباط با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌ای که در آن است رهنمون می‌گرداند، و انسان‌ها با توجه به ساخت روانی، شرایط تربیتی و چگونگی محیط در سلسله‌ای از ارتباطات که از جنبه‌های نوع و چگونگی، با هم تفاوت دارند، گرفتارند. (۲)

وجود روابط سالم و به دور از هرگونه تیرگی از جمله عوامل زیربنایی و پنهانی است که برای انجام وظایف و دسترسی به اهداف در همه سازمان‌های ورزشی، اداری، صنعتی، خدماتی، آموزشی و... ضروری است. منشاء اصلی ایجاد همکاری و برقراری روابط سالم، و همچنین عدم همکاری و تعارض سازمانی، انسان است. همواره حدّ مطلوبی از تعارض فردی برای پرورش خلاقیت و تولید افکار و اندیشه‌های جدید در سازمان لازم است؛ ولی اگر تعارض فردی از حدّ تعادل خارج گردد، سازمان را با بحران رو به رو می‌کند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه نظام ارتباطات سازمانی و تعارض بین فردی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی می‌باشد. در این قسمت به ذکر چند نمونه از تحقیقات انجام گرفته در مراکز آموزشی و اجرایی کشور که با موضوع و متغیرهای تحقیق حاضر سنخیت دارد، اشاره می‌گردد.

سلطانی تیرانی (۱۳۶۷) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی تحقیقی ارتباط موجود بین نوع و شکل شبکه‌های ارتباطی و رضایت شغلی» اذعان داشته است انتقال اطلاعاتی درباره وظایف محوله، اهداف و... می‌تواند در شناخت و درک اهمیت شغل و ارتباط آن با هدف‌های سازمان و ایجاد هماهنگی بین نحوه

عمل کارمند و مقاصد سازمان مؤثر باشد. در حقیقت کسب اطلاعات راجع به اهداف پست‌ها، مشاغل و...، تماماً این احساس را در فرد به وجود می‌آورد که با وی همانند افراد رشد یافته رفتار می‌شود. در پژوهش فوق اثبات می‌گردد که کسب این گونه اطلاعات در نحوه انجام کار و در نهایت رضایت کاری مؤثر است. (۳)

مقاله‌ای تحت عنوان «ارتباطات در تعارض سازمانی از دیدگاه تحلیل کنش متقابل» به وسیله فرهنگی (۱۳۷۸) صورت گرفته است. وی در یافته‌های خود به تفاوت معنی‌دار میان تعارض و ارتباطات سازمانی اشاره نموده است. (۵)

تحقیق دیگری تحت عنوان «بررسی نظام ارتباطات سازمانی و تأثیر آن بر رضایت کارکنان در شرکت توزیع نیروی برق مازندران» در قالب پایان‌نامه کاشناسی ارشد توسط غلامی (۱۳۷۸) انجام گرفته است که نتایج زیر در آن به دست آمده است: الف) بین آزادی عمل کارکنان در برقراری ارتباط با مدیران و سطح رضایت کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. ب) ما بین گشودگی مجاری ارتباطی میان واحدهای هم‌سطح و رضایت کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. اما جهت همبستگی، معکوس (منفی) می‌باشد. ج) بین استفاده از کانال‌های ارتباط غیررسمی و سطح رضایت کارکنان رابطه معنی‌دار و مثبت وجود دارد و کاهش یا افزایش ارتباطات غیررسمی در مقایسه با دیگر عوامل ارتباطات سازمانی مورد بررسی، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایت کارکنان خواهد گذاشت. د) همبستگی معنی‌داری بین برقراری ارتباط اثربخش با کارکنان به منظور ارائه اطلاعات شغلی و رضایت آنان وجود دارد و این همبستگی در جهت مستقیم و مثبت می‌باشد. (۴)

فهمیم دوین و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهش خود تحت عنوان «رابطه مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های کشور» چنین نتیجه گرفته‌اند که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و راهبردهای کنترل و عدم مقابله در حل تعارضات رابطه معنی‌دار منفی و راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. (۶)

دمی^۱ (۲۰۰۲) در بررسی خود تحت عنوان «ارتباطات در مدیریت تعارض» اقدام به تبیین راه‌کارهای مناسب در حل تعارض نموده و همچنین ابزار نموده است که تعارض را می‌توان از طریق ارتباطات برطرف نمود. (۱۴)

جنسن و همکاران^۲ (۲۰۰۳) در تحقیق خود با عنوان تعارض بین فردی، توافق و توسعه شخصیت؛ اقدام به ریشه‌ابی تعارض بین فردی در میان کودکان نموده‌اند. در نتیجه‌گیری کلی این تحقیق آمده است که توافق زیاد در این کودکان همراه با پیشرفت و بازدهی بیشتر ناشی از تعارض بین فردی و ایجاد سازگاری در این کودکان شده است. (۱۰)

مک سیتیریس^۳ (۲۰۰۴) در پژوهش خود با موضوع «استراتژی‌های ارتباطی برای مدیریت تعارض

1. Dr. Thieme

2. Lauri A. Jensen-Campbell ; Katie A. Gleason ; Ryan Adams ; Kenya T. Malcolm

3. Mak Sithirith; Vann Piseth; Te Sokhoeun

ماهگیران کشور کامبودیا»^۱ (کشوری در جنوب آسیا بین کشورهای تایلند، ویتنام و لاؤس) رابطه معنی‌داری بین متغیرهای مذکور به دست آورد. (۱۳)

زورنزا^۲ (۲۰۰۶) در مقاله خود با موضوع «مدیریت تعارض در گروه‌هایی با دو زمینه ارتباط کاری متفاوت» در دو گروه ارتباط رودرو^۳ و کامپیوتری^۴ اقدام به مشاهده و مطالعه رفتار مدیریت تعارض نمود. وی تفاوت معنی‌داری در گروه ارتباط کامپیوتری ملاحظه نمود و در گروه ارتباط رودرو کاهش تعارض را گزارش نموده است. (۱۶)

هارولد و همکاران^۵ (۲۰۰۶) و وسک و همکاران^۶ (۲۰۰۷) در تحقیقات خود به ارتباط معنی‌دار میان نظام ارتباطات و تعارض اشاره نموده‌اند. (۹) و (۱۵)

پرنس^۷ (۲۰۰۷) در تحقیقی تحت عنوان ارتباطات در زمان تعارض، تأثیرپذیری تعارض را از ارتباطات گزارش نموده است. (۱۱)

روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش از نوع توصیفی می‌باشد که به شکل پیمایشی انجام یافته است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی (۱۵۳ نفر) تشکیل می‌دهند. نمونه آماری در این تحقیق برابر جامعه آماری تحت بررسی است و از روش نمونه‌گیری استفاده نشد. از ۱۵۳ پاکت حاوی پرسش‌نامه، تعداد ۱۳۷ پرسش‌نامه ارجاع و قابل تجزیه و تحلیل بود که این تعداد حجم نهایی نمونه آماری پژوهش حاضر را تشکیل دادند.

ابزار اندازه‌گیری

در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به مبانی تئوریک تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به داده‌های آماری از روش پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شده است. پرسش‌نامه محقق ساخته ۳۲ سؤالی شامل پنج‌بخش (۱- دعوت به همکاری جهت شرکت در تحقیق حاضر، ۲- پرسش‌های اطلاعات فردی «جمعیت‌شناختی»، ۳- سؤالات مرتبط با بررسی نظام ارتباطات سازمانی و مؤلفه‌های آن، ۴- سؤالات مرتبط با تعارض بین فردی و مؤلفه‌های آن و ۵- سؤال شماره ۳۲ جهت استفاده از پیشنهادها و نظرات کارکنان) بود. علاوه بر در نظر گرفتن نظرات پانزده نفر از استادان تربیت بدنی به منظور

1. Cambodia

2. Ana Zornoza; University of Valencia, Spain

3. face to face communication

4. Computer mediated communication

5. Harolds J, Wood BP

6. Jerry J. Vaske , Mark D. Needham , Robert C. Cline Jr

7. Prince C

رفع ابهامات احتمالی در واژه‌ها و سؤالات و سنجش ضریب پایایی درونی از یک نمونه ۳۰ تایی از کارکنان ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش شهرستان ارومیه که خارج از نمونه تحقیق قرار داشتند، مطالعه آزمایشی اولیه^۱ به عمل آمد. ($\alpha = 0/936$)

یافته‌های پژوهش

بخش توصیفی یافته‌های پژوهش

تحلیل توصیفی اطلاعات مربوط به متغیرهای عینی نمونه آماری نشان داد که تعداد ۹۲ نفر (۶۷/۱۵٪) از کارکنان ادارات تربیت بدنی شرکت‌کننده در این پژوهش را مردان و تعداد ۳۶ نفر (۲۶/۲۸٪) را زنان تشکیل می‌دهند. سایر اطلاعات جمعیت‌شناختی مربوط به نمونه آماری پژوهش حاضر در جدول شماره دو قابل مشاهده می‌باشد.

بخش استنباطی یافته‌های پژوهش

جهت سنجش میزان و جهت ارتباط بین متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول شماره ۱. نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای متغیرهای تحقیق

| متغیرها | شاخص‌های آماری | میانگین | انحراف | حداقل | حداکثر | ضریب همبستگی اسپیرمن |
|-----------------------------|----------------|---------|--------|-------|--|----------------------|
| تعارض بین فردی | ۲/۶۵۰۲ | ۰/۶۲۹۷۱ | ۲ | ۴/۳۳ | $\Gamma = 0/608^{**}$ $P = 0/000$ $N = 136$ | |
| | ۲/۲۵۱۰ | ۰/۲۲۴۳۵ | ۱/۸۱ | ۲/۸۹ | | |
| ارتباطات سازمانی | ۲/۶۵۰۲ | ۰/۶۲۹۷۱ | ۲ | ۴/۳۳ | $\Gamma = -0/005$ $P = 0/955$ $N = 137$ | |
| | ۲/۳۰۶۴ | ۰/۲۷۶۱۷ | ۱/۳۳ | ۳ | | |
| آزادی عمل در برقراری ارتباط | ۲/۶۵۰۲ | ۰/۶۲۹۷۱ | ۲ | ۴/۳۳ | $\Gamma = 0/519^{**}$ $P = 0/000$ $N = 137$ | |
| | ۲/۴۸۵۴ | ۰/۶۳۲۱۴ | ۲ | ۴ | | |
| تعارض بین فردی | ۲/۶۵۰۲ | ۰/۶۲۹۷۱ | ۲ | ۴/۳۳ | $\Gamma = -0/243^{**}$ $P = 0/004$ $N = 137$ | |
| | ۱/۷۲۴۵ | ۰/۵۷۳۰۵ | ۱ | ۴ | | |
| ارتباطات غیررسمی | ۲/۶۵۰۲ | ۰/۶۲۹۷۱ | ۲ | ۴/۳۳ | $\Gamma = 0/805^{**}$ $P = 0/000$ $N = 137$ | |
| | ۲/۵۷۳۱ | ۰/۶۴۷۲۱ | ۲ | ۴/۳۳ | | |
| تعارض بین فردی | ۲/۶۵۰۲ | ۰/۶۲۹۷۱ | ۲ | ۴/۳۳ | $\Gamma = -0/181^*$ $P = 0/035$ $N = 137$ | |
| | ۲/۱۳۳۲ | ۰/۲۶۰۸۹ | ۱/۷۵ | ۳ | | |

** ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار می‌باشد.
* ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشد.

جهت سنجش تفاوت میزان تعارض بین فردی و امتیاز ارتباطات سازمانی بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و نوع استخدام) از آزمون کروسکال والیس استفاده گردید. (جدول شماره ۲)

جدول شماره ۲. نتایج آزمون کروسکال والیس برای متغیر تعارض بین فردی و ارتباطات برحسب متغیرهای عینی

| تفاوت‌ها بر اساس تعارض بین فردی | تفاوت‌ها بر اساس ارتباطات سازمانی | فراوانی | شاخص‌های آماری | |
|---|---|---------|---------------------------|---------------------------|
| | | | متغیرها | |
| $H= ۰/۲۷۰$ $sig = ۰/۹۶۵$ $df = ۳$ $N= ۱۲۸$ | $H= ۱/۹۵$ $sig = ۰/۵۸۳$ $df = ۳$ $N= ۱۲۸$ | ۱۳ | سال ۱۵-۳۰ | سن کارکنان |
| | | ۲۷ | سال ۳۰-۴۰ | |
| | | ۶۳ | سال ۴۰-۵۰ | |
| | | ۲۵ | سال ۵۰-۸۰ | |
| $H= ۴/۰۲۲$ $sig = ۰/۵۴۶$ $df = ۵$ $N= ۱۲۸$ | $H= ۴/۷۷۶$ $sig = ۰/۴۴۴$ $df = ۵$ $N= ۱۲۸$ | ۱۷ | سال ۰-۵ | سنوات خدمتی کارکنان |
| | | ۱۲ | سال ۵-۱۰ | |
| | | ۲۰ | سال ۱۰-۱۵ | |
| | | ۲۱ | سال ۱۵-۲۰ | |
| | | ۳۳ | سال ۲۰-۲۵ | |
| $H= ۳/۲۸۳$ $sig = ۰/۳۵۰$ $df = ۳$ $N= ۱۲۸$ | $H= ۰/۶۸۳$ $sig = ۰/۸۷۷$ $df = ۳$ $N= ۱۲۸$ | ۶۴ | دیپلم | مدرک تحصیلی کارکنان |
| | | ۲۸ | فوق دیپلم | |
| | | ۲۷ | لیسانس | |
| | | ۹ | فوق لیسانس | |
| | | ۰ | دکتری | |
| $H= ۰/۵۴۵$ $sig = ۰/۷۶۲$ $df = ۲$ $N= ۱۲۸$ | $H= ۰/۳۸$ $sig = ۰/۸۲۷$ $df = ۲$ $N= ۱۲۸$ | ۱۰۳ | استخدام به صورت رسمی | نوع استخدام کارکنان |
| | | ۲۲ | استخدام به صورت قراردادی | |
| | | ۳ | استخدام به صورت خرید خدمت | |

همان طور که ملاحظه شد، نتایج آزمون کروسکال والیس، تفاوت معنی‌داری میان تعارض بین فردی و ارتباطات سازمانی برحسب متغیرهای عینی (سن، سنوات خدمت، مدرک تحصیلی و نوع استخدام) نشان نداد.

جدول شماره ۳. نتایج آزمون U مان ویتنی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق بر حسب فاکتور جنسیت

| متغیرها | شاخص‌های آماری | | | آماره آزمون |
|------------------|----------------|---------|-----|-------------------------------------|
| | میانگین رتبه | فراوانی | مرد | |
| جنسیت کارکنان | ۶۷/۱ | ۹۲ | مرد | U = ۱۴۱۷ sig = ۰/۱۹۸ N = ۱۲۸ |
| | ۵۷/۸۶ | ۳۶ | زن | |
| تعارض بین فردی | | | | |
| جنسیت کارکنان | ۶۸/۰۹ | ۹۲ | مرد | U = ۱۳۲۵/۵ sig = ۰/۰۸ N = ۱۲۸ |
| | ۵۵/۳۲ | ۳۶ | زن | |
| ارتباطات سازمانی | | | | |

جهت بررسی تفاوت تعارض بین فردی و ارتباطات بر اساس متغیر جنسیت از آزمون U مان ویتنی استفاده گردید (جدول شماره سه). نتایج آن تفاوت معنی‌داری را در متغیرهای تعارض بین فردی و ارتباطات سازمانی بر اساس متغیر جنسیت نشان نداد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که ارتباط مثبت و معنی‌داری میان تعارض بین فردی و ارتباطات سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی وجود دارد، لذا می‌توان چنین نتیجه گرفت که تعارض بین فردی موجود در میان کارکنان ادارات تربیت بدنی این استان متأثر از نظام ارتباطات حاکم بر این ادارات می‌باشد. با توجه به این که همبستگی بین این دو متغیر، مثبت و معنی‌دار می‌باشد، چنین استنباط می‌گردد که با افزایش میزان ارتباطات به روش کنونی بر میزان تعارضات بین فردی کارکنان ادارات تربیت بدنی این استان می‌افزاید. ضریب تعیین مشخص نمود که ۳۶/۹۷ درصد از تعارضات بین فردی موجود در اثر نظام ارتباطات حاکم بر این ادارات تبیین می‌گردد. این نتایج با یافته‌های فرهنگی (۱۳۷۸)، دوین و همکاران (۱۳۸۵)، دمی (۲۰۰۲)، جنسن و همکاران (۲۰۰۳)، مک سیتیرس (۲۰۰۴)، هارولد و همکاران (۲۰۰۶)، وسک و همکاران (۲۰۰۷) و پرنس (۲۰۰۷) همخوانی دارد. یافته‌ها نشان داد که میان مؤلفه آزادی عمل با میزان تعارض بین فردی کارکنان ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی رابطه معنی‌داری وجود دارد. ضریب همبستگی اسپیرمن رابطه منفی و غیرمعنی‌داری را گزارش نمود. این نتایج با یافته‌های غلامی (۱۳۷۸) در یک راستا می‌باشد. بر اساس یافته‌های این پژوهش مشخص می‌گردد که ارتباط بین دو متغیر ارتباطات رسمی و تعارض بین فردی مثبت و معنی‌دار می‌باشد، بدین مفهوم که با افزایش ارتباطات رسمی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی شاهد افزایش در میزان تعارضات بین فردی در میان پرسنل این ادارات خواهیم بود. در مقابل ارتباط میان دو متغیر ارتباطات غیررسمی و تعارض بین فردی منفی و معنی‌دار گزارش شده است که مشخص

می‌سازد با افزایش ارتباطات غیررسمی در ادارات تربیت بدنی می‌توان میزان تعارضات بین فردی کارکنان را کاهش داد. این نتایج با یافته‌های غلامی (۱۳۷۸) در یک راستا می‌باشد. با توجه به نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن مشخص است که با افزایش ارتباطات یک‌طرفه و بدون بازخورد در این ادارات شاهد افزایش تعارضات بین فردی در میان کارکنان خواهیم بود. وجود بازخورد در فرایند ارتباطی تا حد زیادی ابهامات مابین رئیس و مرئوس را مرتفع و از سوء تفاهمات احتمالی که منجر به تعارض می‌شود، جلوگیری می‌کند و از آنجا که در ارتباطات سازمانی بیشتر مدیران نقش فرستنده را ایفا می‌کنند، لذا ارائه بازخورد از طرف مدیران به زیردستان‌شان می‌تواند عامل مؤثری در افزایش ارتباطات اثربخش و در نتیجه افزایش راندمان کاری باشد. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های علیخانی (۱۳۷۴) و زورنزا (۲۰۰۶) در یک راستا می‌باشد. ارتباط میان مولفه اطلاع رسانی مؤثر با میزان تعارض بین فردی کارکنان ادارات تربیت بدنی منفی و در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشد، بدین مفهوم که با افزایش اطلاع‌رسانی مؤثر به کارکنان ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی از میزان تعارضات بین فردی حاکم بر این ادارات کاسته خواهد شد. انتقال اطلاعاتی درباره وظایف محوله، اهداف و... می‌تواند در شناخت و درک اهمیت شغل و ارتباط آن با هدف‌های سازمان و ایجاد هماهنگی بین نحوه عملکرد کارمند و مقاصد سازمان مؤثر باشد. در حقیقت کسب اطلاعات راجع به اهداف پست‌ها، مشاغل و... تماماً این احساس را در فرد به وجود می‌آورد که با وی همانند افراد رشد یافته رفتار می‌شود. یافته‌های به دست آمده در این بخش با نتایج تحقیقات تیرانی (۱۳۶۷) در یک راستا می‌باشند. نهایتاً نتایج آزمون‌های کروسکال والیس و u مان ویتنی نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین متغیرهای عینی (سن، جنسیت، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و نوع استخدام) با میزان تعارض بین فردی و امتیاز ارتباطات سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی حتی در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ وجود ندارد. باروتو (۲۰۰۶) نشان داد که منابع خلاقیت از روش‌های مدیریت تعارض بین فردی متأثر بوده، همچنین رینولد و همکاران (۲۰۰۶) اذعان نموده‌اند که تعارض بین فردی اثر مخالفی روی مشارکت کامل نمونه تحقیق آن‌ها داشته است. با توجه به همخوانی یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج این تحقیقات مشخص می‌گردد که مقوله تعارض بین فردی از جایگاه خاص و اهمیت ویژه برای کسب شرایط مطلوب سازمانی در جوامع گوناگون برخوردار می‌باشد. در این راستا سازمان‌های ورزشی کشور و به طور ویژه ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی برای ارائه بهتر برنامه‌های اصولی تربیت بدنی و ورزش و استفاده حداکثر از توان جسمانی، روانی و فکری کارکنان خود در جهت رشد و توسعه ورزش باید تعارضات بین فردی حاکم بر این ادارات را به گونه‌ای مؤثر و سودمند مدیریت کنند. نتایج این تحقیق نشان داد که یکی از مهم‌ترین عواملی که نقش تعیین‌کننده‌ای در حل مؤثر تعارض بین فردی موجود دارد، نظام ارتباطات سازمانی می‌باشد. با توجه به نتایج و یافته‌های پژوهش حاضر در خصوص تأثیرپذیری تعارض بین فردی از نظام ارتباطات سازمانی حاکم بر ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی و اهمیت ارتباطات صحیح و مؤثر در حل تعارضات بین فردی پیشنهاد می‌گردد برنامه‌ریزی لازم در خصوص پیاده‌سازی و جایگزینی نظام ارتباطات سازمانی صحیح و مؤثر هر چه سریع‌تر صورت پذیرفته و ارتباطات افقی در این ادارات بهبود یابد. پیشنهاد می‌گردد جهت ارتقاء نظام ارتباطات

غیررسمی از سبک رهبری رابطه‌مدار در این ادارات استفاده گردد. به منظور افزایش اثربخشی نظام اطلاعاتی، لازم است مدیران ادارات تربیت بدنی استان اطلاعات کافی را در زمینه‌های مختلف کاری و سازمانی از طریق روش‌ها و کانال‌های اطلاعاتی مناسب با دقت و سرعت به کارکنان ارائه نمایند.

منابع

۱. بحر العلوم، حسن؛ ۱۳۷۸؛ ارتباط بین فرهنگ سازمانی و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران؛ رساله دکتری در رشته مدیریت و برنامه‌ریزی در تربیت بدنی دانشگاه تهران.
۲. رابینز، استیفن پی؛ ۱۳۷۴؛ مدیریت رفتار سازمانی؛ مترجمان: پارسایان، علی و اعرابی، سیدمحمد، انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ اول.
۳. سلطانی‌تیرانی، فلورا؛ ۱۳۶۷؛ بررسی ارتباط موجود بین نوع و شکل شبکه‌های ارتباطی و رضایت‌شغلی؛ پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران.
۴. غلامی، مفید؛ ۱۳۷۸؛ بررسی نظام ارتباطات سازمانی و تأثیر آن بر رضایت کارکنان؛ پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران.
۵. فرهنگی، علی‌اکبر؛ ۱۳۷۸؛ ارتباطات در تعارض سازمانی؛ مجله مدیریت دولتی، دوره جدید، شماره هشتم.
۶. فهیم‌دوین، حسن. امیرتاش، علی‌محمد. هادوی، فریده؛ ۱۳۸۵؛ رابطه مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های کشور؛ اولین کنگره بین‌المللی رویکردهای نوین تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.
۷. محرم‌زاده، مهرداد؛ ۱۳۸۲؛ مدیریت سازمان‌های ورزشی؛ انتشارات جهاد دانشگاهی ارومیه؛ چاپ اول، صفحات ۳۹ و ۴۰.
8. Barbuto JE, Xu Y. (2006), Sources of motivation, interpersonal conflict management styles, and leadership effectiveness: a structural model; Psychol Rep. Vol. 98. No1. pp. 3-2.
9. Harolds J, Wood BP. (2006), Conflict management and resolution; J Am Coll Radiol.
10. Jensen-Campbell Lauri A, Gleason Katie A, Adams Ryan, Malcolm Kenya T. (2003), Interpersonal Conflict Agreeableness, and Personality Development; Journal of Personality. Vol 71. No6. pp. 1059-1086.
11. Prince C. (2007), Communication in a time of conflict; Hawaii Dent J. Vol 38. No1. pp. 8-17.
12. Reynolds Kerry A, Helgeson Vicki S, Seltman Howard, Janicki Denise, Page-Gould Elizabeth, Wardle Margaret. (2006), Impact of Interpersonal Conflict on Individuals High in Unmitigated Communion; Journal of Applied Social Psychology. Vol. 36. No7. pp. 1595-1616.
13. Sithirith Mak; Piseth Vann; Sokhoeun Te. (2004), Communication Strategies for

Fisheries Conflict Management A Case Study in Cambodia ; First Draft, The Paper Prepared for International Workshop on Developing Communication Strategies for Conflict Management in Fisheries, at the Mitraniketan Center Vellanland, Thiruvananthapuram, Kerala, India.

14. Thieme. Dr. (2002), Communication in Conflict Management, (To define and identify the nature, characteristics, and principles of conflict as they are initiated, sustained and resolved through communication); fall.
15. Vaske Jerry J., Needham Mark D. , Robert C. Cline Jr. (2007), Clarifying Interpersonal and Social Values Conflict among Recreationists ; Journal of Leisure Research ; First Quarter; Vol 39. No1. pp 182.
16. Zornoza Ana; Ripoll Pilar; Peiró José M. (2002), Conflict Management in Groups that Work in Two Different Communication Contexts (Face-To-Face and Computer-Mediated Communication); Small Group Research, Vol 33. No5. pp. 481-508.