

اثر ارتباطات سازمانی روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی و روی نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات

شهرزاد احمدی^۱، مهدی باقری^۲

^۱ گروه مدیریت، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران.

^۲ مدیریت و حسابداری، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران.

چکیده

در تحقیق حاضر هدف اصلی، بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات بود. به دلیل رویکرد سنجش رابطه ها در تحقیق حاضر، روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی انتخاب شد. جهت جمع آوری اطلاعات نظری در خصوص متغیرهای تحقیق، از روش توصیفی-کتابخانه ای استفاده شد. سازمان کنترل (کنترل مورد آزمایش) برای این مطالعه یک سازمان خدمات آمبولانس شهری کانادایی می باشد. در طول دوره تحقیق، سازمان ۴۶۸ کارمند استخدام کرد و همچنین بودجه عملیاتی سازمان به صورت تقریبی حدود ۵۰ میلیون دلار بود. متصدیان امور اورژانس حدود ۵۴٪ نیروی کاری را تشکیل می دادند. سازمان تنها سازمان ارائه دهنده ی خدمات آمبولانس در ناحیه جغرافیایی مورد نظر بود و به چیزی فراتر از ۹۰۰۰۰ تماس فوری و غیر فوری در سال ۲۰۰۴ پاسخ داد. تنها متصدیان امور آژانس قابلیت وارد شدن در مطالعه را داشتند. مشارکت به صورت اختیاری بود. پرسشنامه ها بین هر ۲۸۰ متصدی از طریق شرکت سیستم پست داخلی توزیع شد. ۳۲/۵٪ (۹۱ درصد) بازگشت. میانگین سنی پاسخ دهندگان ۳۲/۸ سال بود. ۷۴/۷٪ پاسخ دهندگان مذکر بودند. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. جهت تحلیل داده ها از نرم افزار spss20 استفاده شد. نتایج به دست آمده از تحلیل داده های تحقیق نشان داد بین ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات رابطه معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ارتباطات سازمانی، رضایت از ارتباطات.

مقدمه

ارتباطات طیف وسیعی از مباحث را در برمی گیرد. هرگونه تعریفی از این مبحث به همان گستره ارتباطات می تواند خیلی عادی و دم دستی و یا خیلی پیچیده و غامض باشد. ما می توانیم جنبه های متمایز ارتباطات را براساس این گونه تعاریف متفاوت تشریح و توصیف کنیم اما یک تعریف واحد و یکسان یافت نمی شود (لیونل ۱، ۱۹۹۲، صص ۵-۳). انسان، چه در درون خانواده و چه در اجتماع، درگیر شبکه ی پیچیده ای از ارتباطات مختلف است که بخش عمده ای از ذهن، فکر و انرژی او را مصروف خود می دارد. با این توصیف وقتی وارد سازمان ها می شویم این کیفیت ارتباطات و بهره وری آن نقشی بی بدیل می یابد. زمانی که سازمان ها به عنوان یکی از واحدهای اساسی اجتماع بوجود آمدند بالتبع، بحث ارتباطات یکی از مباحث مهم در سازمان ها گردید. اهمیت سازمان ها نیز بر هیچکس پوشیده نیست. انسان ها در جامعه ی امروز در یک سازمان به دنیا می آیند در سازمان های مختلف زندگی می کنند و در سازمانی می میرند و در سازمانی دیگر به خاک سپرده می شوند. لذا ما در همه ی مراحل زندگی خود به نحوی با سازمان ها و ارتباطات سازمانی سر و کار داریم (فرهنگی، ۱۳۸۲: ص ۱۰۹). تحقیقات یامارینو و ناوگوتن ۲ (۱۹۸۸) نشان داد که بین مقدار زمان صرف شده برای ارتباطات و اهمیت خروجی کار مثل سطح تلاش ایجاد شده به وسیله کارکنان و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبتی وجود دارد. همچنین نتایج این امر و یافته های مشابه نشان می دهد، سازمان های زیادی روی منابع انسانی و مالی مهم، به منظور توسعه سیستم های ارتباط داخلی کارا و مؤثر برای تسهیل اطلاعات مربوط و مؤثر کارکنان در همه ی سطوح سازمان سرمایه گذاری کرده اند. پژوهش حاضر، با توجه به اهمیت ارتباطات در سازمان به دنبال تاثیرات آن بر رضایت شغلی و تعهدسازمانی کارکنان با بهره مندی از نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات بوده است. لذا در همین راستا اهداف اصلی و فرعی در نظر گرفته شد.

اهداف

هدف اصلی:

- بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات.

اهداف فرعی:

- بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات.
- بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر تعهدسازمانی کارکنان با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات.

فرضیه ها

فرضیه اصلی:

- ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات تاثیرگذار است.

فرضیه های فرعی:

- ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات تاثیرگذار است.
- ارتباطات سازمانی بر تعهدسازمانی کارکنان با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات تاثیرگذار است.

مبانی نظری تحقیق

ارتباطات سازمانی: هرکدام از اندیشمندان از زاویه دید خود و گونه‌ای خاص ارتباطات را تعریف کرده‌اند. برای ارتباطات تعاریف زیادی برشمرده‌اند. یکی از تعاریف نسبتاً مورد قبول، تعریف زیر است: «ارتباطات فراگرد تفهیم و تفاهم و تسهیم معانی است.» (فرهی پورزنجانی، ۱۳۸۳).

رضایت شغلی: رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین زمینه‌ی نگرش افراد است که به واسطه‌ی اثرات زیادی که دارد، از اهمیتی بالا برخوردار است. رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبت یا لذت بخشی که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست می‌یابد (مقیمی، ۱۳۸۵).

تعهد سازمانی: تعهد سازمانی یکی از نموده‌های نگرش است و به عنوان نوعی ارتباط روحی و عقلانی نسبت به برخی مسائل تعریف می‌شود. پس با بهبود نگرش در رابطه با یک مسئله، امکان افزایش تعهد وجود دارد. درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان و جامعه مفید است زیرا موجب نوآوری کارکنان، ماندگاری بیشتر در مؤسسه و قدرت رقابت بیشتر مؤسسه شده و با این حال جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها و کیفیت بهتر فرآورده‌ها بهره‌مند می‌شود (قاسمی، ۱۳۸۴).

رضایت از ارتباطات: عملیات ارتباطات داخلی سازمان از قالب کاملی از فعالیت‌های ارتباطی رسمی و غیر رسمی تشکیل شده که به وسیله اعضای سازمان، به منظور انتشار اطلاعات از یک یا بیش از یک شنونده در محدوده سازمان انجام می‌شود. این تعریف به صورت عمومی است اما تعریف جامعی از آن لازم است تا به صورت دقیق ماهیت اصلی و وسعت چنین عملیاتی را منعکس کند. عملیات ارتباطات داخلی ممکن است به صورت ارتباطات بالا به پایین، افقی و پایین به بالا شکل بگیرد و یا اینکه ممکن است به وسیله هر یک از افراد سازمان ابداع شود. به هر حال این مسئولیت مدیران است تا از یک سیستم ارتباطات داخلی کارا و مؤثر اطمینان حاصل کنند و همچنین از این کارکنان با اطلاعات مربوط، مهم و به موقع کنند. رضایت از ارتباطات " رضایتی با جنبه‌های متفاوت از ارتباطات در سازمان " (کرینو و وایت ۳، ۱۹۸۱) به عملیات ارتباطی مربوط می‌شود، اما مترادف آن نیست. رابطه شامل یک پیشایند (عملیات ارتباطی) و یک نتیجه (رضایت از ارتباطات) است. رضایت از ارتباطات ارزیابی مؤثر کارکنان از عملیات ارتباطی سازمان و دارای ساختاری چند بعدی است.

پیشینه تحقیق

در پژوهش حیدری و دیگران (۱۳۹۲) تحت عنوان «بررسی رابطه ارتباطات سازمانی با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گلستان» تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون من-ویتنی و آزمون کروسکال والیس با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده که نتایج نشان داده است بین تمامی متغیرهای ارتباطات سازمانی (دریافت اطلاعات از دیگران، ارسال اطلاعات به دیگران، پیگیری اطلاعات ارسال شده، به موقع بودن اطلاعات، منبع اطلاعات، روابط سازمانی، پیامدهای سازمانی و کانال‌های ارتباطی) با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گلستان رابطه معناداری وجود دارد (حیدری و دیگران، ۱۳۹۲).

در پژوهش زارعی متین و یوسف زاده (۱۳۸۹) تحت عنوان «تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان» نتایج پژوهش نشان داده است تفاوت معنادار بین وضعیت موجود و مطلوب مهارت ارتباطی مدیران بود. این بدان معناست که مدیران سازمان تا دستیابی وضعیت مطلوب مهارت ارتباطی فاصله‌ی زیادی دارند. این نتایج نشان دهنده علت بسیاری از مشکلاتی است که در برقراری ارتباط مناسب بین مدیران و کارکنان، در سازمان‌های مختلف قابل مشاهده است. به علاوه، نتایج پژوهش آنان نشان داده است بین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد (زارعی متین و یوسف زاده، ۱۳۸۹).

. در پژوهش منصوری و همکاران (۱۳۹۳) تحت عنوان «بررسی اثربخشی ارتباطات بر عملکرد کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان بر حسب متغیرهای دموگرافیک» نتایج پژوهش آنان نشان داده است، وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت بشمار آمده است به تجربه ثابت شده است که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد گردش امور مختل شده و کارها آشفته می شوند ارتباطات تارو پود سازمان را به هم پیوند داده و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می گردد که در نهایت منجر به عملکرد خوب و مورد انتظار می شود. همچنین، بین اثربخشی ارتباطات و عملکرد کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن بر حسب متغیرهای دموگرافیک (جنس، سن، تحصیلات) رابطه معنادار وجود دارد (منصوری و همکاران، ۱۳۹۳).

مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

به دلیل رویکرد سنجش رابطه ها در تحقیق حاضر، روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی انتخاب شد. جهت جمع آوری اطلاعات نظری در خصوص متغیرهای تحقیق، از روش توصیفی-کتابخانه ای استفاده شد.

جامعه آماری

سازمان کنترل (کنترل مورد آزمایش) برای این مطالعه یک سازمان خدمات آمبولانس شهری کانادایی می باشد. در طول دوره تحقیق، سازمان ۴۶۸ کارمند استخدام کرد و همچنین بودجه عملیاتی سازمان به صورت تقریبی حدود ۵۰ میلیون دلار بود. متصدیان امور اورژانس حدود ۵۴٪ نیروی کاری را تشکیل می دادند. سازمان تنها سازمان ارائه دهنده ی خدمات آمبولانس در ناحیه جغرافیایی مورد نظر بود و به چیزی فراتر از ۹۰۰۰۰ تماس فوری و غیر فوری در سال ۲۰۰۴ پاسخ داد. تنها متصدیان امور آژانس قابلیت وارد شدن در مطالعه را داشتند. مشارکت به صورت اختیاری بود. پرسشنامه ها بین هر ۲۸۰ متصدی از طریق شرکت سیستم پست داخلی توزیع شد. ۳۲/۵٪ (۹۱ درصد) بازگشت. میانگین سنی پاسخ دهندگان ۳۲/۸ سال بود. ۷۴/۷٪ پاسخ دهندگان مذکر بودند.

ابزارهای سنجش و تحلیل داده ها

جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. جهت تحلیل داده ها از نرم افزار spss20 استفاده شد.

یافته های تحقیق

در پژوهش حاضر همانطور که در بخش ابزارهای سنجش ذکر شد در جهت رسیدن به پاسخ فرضیه اصلی و فرعی تحقیق از توزیع پرسشنامه استفاده شد. از پاسخ دهنده ها خواسته شد تا اطلاعات دموگرافیک زیر را بیان کنند:

۱. سن
۲. جنسیت
۳. بالاترین سطح تحصیلات
۴. وضعیت تأهل
۵. تعداد فرزند
۶. دوره تصدی در سازمان
۷. دوره شیفت
۸. الگوی شیفت

سؤال اصلی پژوهش حاضر این بود که آیا رضایت از ارتباطات به عنوان عامل واسطه با عملیات ارتباطی و رضایت شغلی و عملیات ارتباطی با تعهدات سازمانی در ارتباط است؟

جدول (۱ و ۲) بیانگر نتایج حاصل از فرضیه های فرعی را نشان داده است.

جدول ۱: ضریب همبستگی میزان اثرگذاری ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان لا نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات

مؤلفه	نوع ضریب همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
نوع کار	اسپرمن	۰/۶۷۴	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
سرپرست	اسپرمن	۰/۴۷۵	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
همکاران	پیرسون	۰/۳۸۷	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
ارتقای در سازمان	اسپرمن	۰/۳۲۸	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
حقوق و مزایا	اسپرمن	۰/۳۳۲	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است

جدول ۲: ضریب همبستگی میزان اثرگذاری ارتباطات سازمانی بر تعهدسازمانی کارکنان با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات

مؤلفه	نوع ضریب همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
نوع کار	اسپرمن	۰/۶۷۴	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار

است				
سرپرست	اسپرمن	۰/۴۷۵	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
همکاران	پیرسون	۰/۳۸۷	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
ارتقای در سازمان	اسپیرمن	۰/۳۲۸	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است
حقوق و مزایا	اسپیرمن	۰/۳۳۲	۰/۰۰۱	همبستگی معنی دار است

با توجه به سطح معنی داری ۰/۰۰۱ به دست آمده تاثیر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهدسازمانی کارکنان تایید شد.

جدول ۳: ضریب همبستگی بین اثر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات

نوع ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
پیرسون	۰/۶۰۵	۰/۰۰۱	همبستگی معنادار است

با توجه به سطح معنی داری ۰/۰۰۱ به دست آمده تاثیر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی و تعهدسازمانی کارکنان با نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات تایید شد.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج به دست آمده در خصوص فرضیه فرعی اول (تاثیر ارتباطات سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان) این نتایج با نتایج پژوهش حیدری و دیگران (۱۳۹۲) مشابه است. لذا این نکته را یادآوری می کند که همواره ارتباطات سازمانی مدون و مناسب همواره رضایت شغلی کارکنان را از شرایط کار و نیز از سرپرستان خود را به دنبال دارد.

بین فرضیه فرعی دوم و همچنین فرضیه اصلی هیچگونه مشابهتی بین نتایج تحقیقات پیشین و نتایج به دست آمده در تحقیق حاضر، دیده نشد. لذا، یادآوری چند نکته ضروری به نظر می رسد. اینکه نقش واسطه ای رضایت از ارتباطات یک مبحث جدیدی نیست اما در پژوهش های داخلی کمتر به آن پرداخته شده و نتایج تحقیق حاضر می تواند مورد استفاده پژوهش های آینده قرار گیرد و موجب بهبود نتایج آن گردد.

مهمترین یافته ها این است که عملکرد ارتباطات داخلی سازمان روی رضایت شغلی و تعهدات سازمانی مؤثر تأثیر گذار است البته اگر این ارتباطات مؤثر در بین کارکنان پرورش پیدا کند. بنابراین رضایت از ارتباطات به عنوان عامل واسطه کاملاً با موارد زیر در ارتباط است:

- عملکرد ارتباطی و رضایت شغلی
- عملکرد ارتباطی و تعهدات سازمانی مؤثر

برای اولین بار است که چنین پیوندی میان متغیرهای نامبرده در تحقیقات دانشگاهی داخل کشور است. این یافته ها به چندین دلیل مهم است. اول اینکه این یافته ها چهار چوب عملیاتی مهمی برای مدیران دارد: سیستم های ارتباطات داخلی که موفق به ایجاد رضایت از ارتباطات در میان کارکنان نشده اند، رضایت شغلی و یا تعهدات سازمانی را هم پرورش نمی دهند. البته صرف نظر از اینکه مقداری اطلاعات را انتقال می دهند بدین گونه مدیران باید کارکنانی را جمع آوری کنند که اطلاعات به موقع و با ارزش بالا داشته باشند و به کارکنان انتقال دهند. به علاوه کیفیت و کمیت اطلاعات برای انجام فعالیت اداری

کارکنان اهمیت فراوان دارد. دوم اینکه یافته هایی که رضایت از ارتباطات را به عنوان عامل واسطه روی عملکرد ارتباطی و خروجی های کار در سازمان تعریف می کند، پیشنهاد می کند که از طریق رضایت ارتباطات با یک معیار اساسی می توان عملکرد کارکنان و همه فعالیت های سازمان را تغییر داد.

سوم اینکه از دیدگاه کاری این مطالعه به این دلیل که می تواند به سرپرستان برای حفظ متصدیان امور اورژانس در شغل خود کمک فراوانی بکند اهمیت دارد. نتایج نشان می دهد که به کارگیری ارتباطات کاری مؤثر می تواند موجب افزایش رضایت شغلی و تعهدات سازمانی بشود. که به صورت معنادار و مهم موجب کاهش تضاد با سازمان و افزایش رضایت شغلی و تعهدات سازمانی از مسیر شغلی گردد.

پیشنهادات

- به مدیران و سرپرستان توصیه می شود، به برقراری روابط دوستانه با کارکنان و توجه به نیازهای خانوادگی کارکنان اهمیت دهند. درخصوص برقراری روابط دوستانه با کارکنان، بحث های لازم درمورد اهمیت این مسأله در خودگشودگی، حمایتگری، همدلی و مهارت اجتماعی مدیران که همگی از شاخص های تأثیرگذار بر رضایت شغلی کارکنان می باشند، بیانگر اهمیت همین مسئله است.
- بهتر است مدیران یک ارزیابی از نیروهای داخل سازمان داشته باشند. اینکه چه افرادی برای کاری که انجام می دهند مناسب اند و از آن لذت می برند و چه کسانی برای آن کار نامناسب اند شناسایی شوند. شناخت ارزش های هر فرد، درک انگیزه های انسان، اختصاص افراد به موقعیت هایی که می توانند در آن موفق باشند و گوش دادن به نظرات کارکنان و دادن پاداش و وجه نقد برای پیشنهادهایی که منجر به کاهش هزینه و بهبود کیفیت خدمات می شود از جمله ابزارهای مدیران برای ایجاد و حفظ وابستگی شغلی در کارکنان است.
- پیشنهاد می شود مدیران از سیستم ارزیابی عملکرد مناسبی که مورد قبول کارکنان و مدیران سازمان باشد جهت تنبیه و تشویق کارکنان استفاده کنند؛ استقلال نسبی برای انجام وظایف در اختیار کارکنان قرار دهند؛ برای تقویت بعد قدرت وابستگی شغلی از فرآیند توانمند سازی کارکنان استفاده کنند تا با دادن قدرت، اختیار و انگیزه لازم، ایجاد فرصت مشارکت در تصمیم گیری های مرتبط با آن ها، کارکنان احساس موثر بودن، معنی دار بودن، احساس مسئولیت و مالکیت کنند و تعهد آن ها را به شغل و در نهایت سازمان افزایش داده و احساس شایستگی را در کارکنان ایجاد کنند.

منابع

۱. حیدری، حشمت الله، تقوایی یزدی، مریم، اسلامی، حسین، (۱۳۹۲)، بررسی رابطه ارتباطات سازمانی با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گلستان، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی حکیم جرجانی.
۲. زارعی متین، حسن، سعید، یوسف زاده، (۱۳۸۹)، تبیین شاخص های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن سال اول، شماره ۲، بهار ۱۳۸۹، صص ۲۹-۴۸.
۳. فرهنگی، علی اکبر، (۱۳۸۲)، ارتباطات انسانی، تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
۴. فرهی پورزنجان، برزو، (۱۳۸۳)، فرهنگ و ارتباطات سازمانی و نقش آن در تحول سازمانی، مجله مصباح، مرداد و شهریور ۱۳۸۳ - شماره ۵۲، صص ۱۴۸-۱۱۳.
۵. قاسمی، علی. (۱۳۸۴). رضایت شغلی و تعهد سازمانی. نشریه بازار کار، ش ۲۷۴، ص ۱.
۶. مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردهای پژوهشی. تهران: ترمه.
۷. منصور، راضیه، مهربان، هادی پیکانی، اعتباریان، اکبر، (۱۳۹۳)، بررسی اثربخشی ارتباطات بر عملکرد کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان بر حسب متغیرهای دموگرافیک، سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین، گرگان، انجمن علمی و حرفه ای مدیران و حسابداران گلستان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول.
8. Beaulieu, L. J. (June 1992), *Communication Process and Leadership*. University of Florida Cooperative Extension Service.
9. Crino, M.D. and White, M.C. (1981), "Satisfaction in communication: an examination of the Downs-Hazen measure", *Psychological Reports*, Vol. 49, pp. 831-8.

The Impact of Organizational Communications on Job Satisfaction and Organizational Commitment with the Mediating Role of Communication Satisfaction

Shahrouz Ahmadi¹, Dr. Mehdi Bagheri²

1. Department of Management, Islamic Azad University, Branch of Bandar Abbas, Bandar Abbas, Iran.

2. Department of Management and Accounting, Islamic Azad University, Branch of Bandar Abbas, Bandar Abbas, Iran.

Abstract

The main goal of this research is to investigate the impact of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment with the mediating role of communication satisfaction.

The descriptive-correlational research method has been used in this study due to the relationship assessment approach. The descriptive - library method has also been used for data collection.

The control organization for this study is a Canadian Urban Ambulance Service Organization. The organization employed 468 people during the research period and its operating budget was approximately \$ 50 million. The emergency operators were about 54% of the workforce. This organization was the only organization which provided ambulance services in that geographical area and answered more than 90,000 emergency and non-emergency calls in 2004. Only agency affairs operators were allowed to enter the study and their participation was quite voluntary. The questionnaires were divided among all of the 280 operators via the company's internal mail system. 91% of the questionnaires were returned. The average age of the respondents was 32.8 years. 74.7% of the respondents were males. A self-designed questionnaire was used for data collection. SPSS 20 software was used for data analysis.

The results of the analysis showed that there is a significant relationship between organizational communication and job satisfaction and organizational commitment with the mediating role of communication satisfaction.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, organizational communication, communication satisfaction
