

## رابطه رضایت‌مندی و رفتار شهروندی سازمانی بازیکنان لیگ برتر بسکتبال ایران

رحیم رمضانی نژاد<sup>۱\*</sup>، محمدعلی صاحبکاران<sup>۲</sup>، مازیار خوش‌پیام<sup>۳</sup>

۱. استاد مدیریت ورزشی دانشگاه گیلان، ۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه فردوسی مشهد،

۳. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه گیلان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۶/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۱/۱۰

### The Relationship between Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Iranian Basketball Players of Premier League

Rahim Ramzaninejad<sup>\*1</sup>, Mohammad Ali Sahebkaran<sup>2</sup>, Mazyar Khoshpaian<sup>3</sup>

1. Professor of Sport Management, University of Guilan (Correspond Author)

2. PH.D student in sport management, Ferdowsi University of Mashhad

3. M.A in Sport Management, University of Guilan

Received: (2016/09/09)

Accepted: (2016/12/30)

#### Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between athlete's satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Iranian Basketball Players of Premier League. The method was descriptive and correlational. The statistical population was 134 Iranian male basketball players of 12 teams involved in Iran Premier League who have completed demographic questionnaires, and Athletes' Satisfaction Questionnaires (Chelladurai and Riemer, 1998), and Organizational Citizenship Behavior Questionnaire (Podsakoff et al, 1997). A panel of 12 Sport Management experts confirmed the validity and 30 athletes participated in pilot study, and finally results of Cronbach's alpha coefficient demonstrated the internal reliability of ASQ ( $r=0/93$ ) and OCB ( $r=0/89$ ). Data were analyzed with Kolmogorov-Smirnov, Spearman's Correlation coefficient, and multiple variable Regression in significant level of  $P \geq 0/05$ . The results indicated significant relationship between athlete Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior ( $r=0/60$ ). Moreover, predictive power of Sportsmanship and helping Behavior via satisfaction from coaches' training and team performance were higher than other dimensions of athlete's satisfaction ( $P \geq 0/05$ ). However, only coach's behavior and interaction had significant effect in predicting index of civil behavior ( $P \geq 0/05$ ). In generally, athletes' satisfaction from coach and team can improve Organizational Citizenship Behavior in team.

#### Keywords

Athlete's satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Coaches' training satisfaction, Team's performance satisfaction, Basketball players.

#### چکیده

هدف این تحقیق، بررسی رابطه میان رضایت‌مندی و رفتار شهروندی سازمانی بازیکنان لیگ برتر بسکتبال ایران بوده که با روش تحقیق توصیفی-همبستگی و به صورت میدانی انجام شده است. جامعه و نمونه تحقیق، شامل تمامی بازیکنان مرد ۱۲ تیم لیگ برتر بسکتبال ایران بودند که پرسشنامه‌های مقیاس رضایت‌مندی ورزشکاران و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی را تکمیل کردند. پس از اعمال نظرات ۱۲ نفر از اساتید مدیریت ورزشی کشور، ثبات درونی پرسشنامه رضایت و رفتار شهروندی سازمانی ورزشکاران روی ۳۰ آزمودنی ورزشکار با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب  $r=0/93$  و  $r=0/89$  برآورد شد. تحلیل داده‌ها با آزمون‌های کالموگراف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چند متغیره در سطح معنی‌داری  $P \leq 0/05$  نشان داد که رابطه بالا و معنی‌داری میان رضایت‌مندی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد ( $r=0/60$ ). همچنین توان پیش‌بینی رفتار جوانمردی و رفتار یاری‌گرایانه از طریق دو مؤلفه رضایت از آموزش و رضایت از عملکرد تیمی بیشتر از مؤلفه‌های دیگر رضایت‌مندی ورزشکار بود ( $P \leq 0/05$ ). درحالی‌که تنها مؤلفه رضایت از رفتار و تعامل مربی، اثر معنی‌داری در پیش‌بینی مؤلفه رفتار مدنی داشت ( $P \leq 0/05$ ). به‌طور کلی، رضایت ورزشکاران از مربی و تیم می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را ارتقا دهد.

#### واژه‌های کلیدی

رضایت ورزشکار، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت از آموزش مربی، رضایت از عملکرد، ورزشکاران بسکتبال.

\* نویسنده مسئول: رحیم رمضانی نژاد

## مقدمه

مفهوم رضایت شغلی، تلاش‌های نظری و پژوهشی بسیاری را به خود معطوف و در تمامی سطوح مدیریت سازمان‌ها اهمیت بسیاری پیدا کرده است. این اهمیت به دلیل نقشی است که رضایت‌مندی در پیشرفت و بهبود سازمان و نیز سلامت نیروی کار دارد. همچنین رضایت شغلی، سازه مشترک بسیاری از مفاهیم و موضوعات مرتبط با حوزه‌های علمی و حتی سیاست است (۱). در سازمان‌های ورزشی نیز ورزشکاران ارزشمندترین و اصلی‌ترین منابع انسانی در سازمان‌های ورزشی هستند. از نظر چلادورای<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، نایت فوندیشن<sup>۲</sup> (۱۹۹۱) و رایس<sup>۳</sup> (۱۹۹۰) نیز ورزشکاران به‌عنوان تولیدکننده و مشتری اصلی ورزش و محور کلیه رویدادهای ورزشی هستند؛ بنابراین یکی از اهداف اساسی برنامه‌های ورزشی باید تأمین رضایت ورزشکار باشد (۲). از طرف دیگر، ورزشکاران، کارکنان باشگاه‌های ورزشی محسوب می‌شوند که اولین دلیل کارآمدی و اثربخشی این سازمان‌ها تحقق نیازهای ورزشکاران است؛ و رضایت شرط اساسی حضور و همکاری ورزشکار با باشگاه محسوب می‌شود (۳). همچنین مدی<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) می‌گوید: «رضایت، بخش ذاتی مشارکت ورزشی است. در غیر این صورت، ورزشکاران به دنبال سایر منابع کسب موفقیت و لذت می‌روند» (۴).

رضایت ورزشکار<sup>۵</sup>، نگرش کلی ورزشکار نسبت به رفتارها و فرآیند فعالیت ورزشی در تیم و باشگاه است و حالت هیجانی مثبتی است که به ارزیابی او از ساختارها و فرایندهای مرتبط با تجارب ورزشی در تیم یا باشگاه مربوط می‌شود. با توجه به نظریه برابری آدامز در خصوص فرایند تأمین رضایت، این ارزیابی بر تفاوت بین آنچه ورزشکار خواستار آن است یا بر پایه مقایسه و درک او از منافعی که از نظر روانشناختی، جسمانی و غیره در اختیار تیم گذاشته و آنچه دریافت می‌کند یا کسب کرده است، قرار دارد؛ بنابراین ورزشکار به همه افراد و عوامل باشگاه وابسته است و هرچقدر این تعامل مثبت باشد، رضایت‌مندی ورزشکار از تیم، باشگاه و حتی از خودش بیشتر خواهد شد و برعکس، حتی رضایت‌مندی ورزشکار می‌تواند به‌عنوان ملاک اثربخشی سازمانی مورد استفاده قرار گیرد (۳). از نظر چلادورای و ریمر (۱۹۹۷)، رضایت ورزشکار از پیامدهای

اصلی تیم‌های ورزشی است و می‌توان آن را شاخص اثربخشی دانست (۵).

تحقیقات بسیاری درباره رضایت‌مندی دیگر گروه‌های مختلف شغلی در ورزش صورت گرفته است و رابطه آن با متغیرهای بسیاری روی مدیران (۶)، معلمان (۷، ۸ و ۹)، اعضای هیئت‌علمی (۱۰ و ۱۱) و کارکنان (۱۲، ۱۳ و ۱۴) و مربیان ورزش (۱۵) بررسی شده است. ضمناً با توجه به اینکه در مدل چلادورای (۱۹۹۰) و هورن (۲۰۰۲) رضایت‌مندی ورزشکار از پیامدهای مهم ورزش‌های تیمی و انفرادی محسوب شده است (۱۶ و ۱۷)، ولی تحقیقات اندکی به‌طور مستقل در این باره صورت گرفته است. البته چلادورای و ریمر (۱۹۹۷)، اولین بار رضایت‌مندی ورزشکاران را در چهار بعد اصلی رضایت از رفتار و تعامل مربی، رضایت از آموزش و تمرین، رضایت از عملکرد تیمی و رضایت از عملکرد فردی طبقه‌بندی کردند که در اکثر تحقیقات داخل کشور از آن استفاده شده است. مثلاً رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۰) ابعاد مختلف رضایت‌مندی ورزشکاران را بر اساس همین مدل به‌طور محدود طبقه‌بندی کردند و اکثر محققان داخل کشور نیز رابطه رضایت ورزشکار را با متغیرهای مختلفی مانند انسجام، قدرت مربی، تعهد، انگیزش، عملکرد و به‌ویژه با سبک رهبری مربیان بررسی کرده‌اند (۱۸). همچنین رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۸۹) بر رابطه سبک رهبری مربیان تیم‌های ملی و شیوه‌های اعمال قدرت مربیان (۱۹) و جبل عاملی (۱۳۸۸) بر رابطه سبک رهبری مربیان و رضایت‌مندی ورزشکاران رشته‌های مختلف استان گلستان متمرکز شدند (۲۰). علاوه بر این، سبک‌های رهبری مربیان با انسجام و رضایت (۲۱ و ۲۲) انسجام و عملکرد (۲۳)، تعهد ورزشی (۲۴) و هویت تیمی و رضایت بررسی شده است (۲۶). همچنین فردریش وارن<sup>۶</sup> (۱۹۸۶)، کفمن<sup>۷</sup> (۱۹۹۹)، سربون<sup>۸</sup> (۲۰۰۱)، جی‌بیکر و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۰۳)، بیتسس و تئودور آکیس<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۳)، جنکینز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۸)، آدام<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۱) و گری<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۰) ابعاد مختلفی از رضایت‌مندی ورزشکار را بررسی کرده‌اند که در همه این تحقیقات رضایت شغلی به‌عنوان متغیر ملاک یا وابسته در نظر گرفته شده است (۲۷).

8. NilmaneeSriboon

9. Baker, J et al.

10. Nicholas Theodorakis

11. Jaime La Farr Jenkins

12. Adam R. Nicholls

13. Gary N. Burns

1. Chelladurai

2. Knight Foundation

3. Rice

4. Maddi

5. Athletes satisfaction

6. Fredrichs, Warren David

7. Jodi P Coffman

فردی انجام می‌گیرد، پاداش مستقیمی ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد قدرانی قرار نمی‌گیرد (۳۸). تحقیقات بسیاری درباره رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است (۳۹ و ۴۰) و محققان دسته‌بندی‌های متعددی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند. مثلاً پودساکف، مکنزی، پین و باچراچ<sup>۷</sup> (۲۰۰۲) هفت بعد رفتارهای کمک‌کننده<sup>۸</sup>، جوانمردی<sup>۹</sup>، وفاداری سازمانی<sup>۱۰</sup>، همراهی سازمانی<sup>۱۱</sup>، خلاقیت‌های فردی<sup>۱۲</sup>، رفتار مدنی<sup>۱۳</sup> و توسعه فردی<sup>۱۴</sup> (۴۱)، ارگان (۱۹۸۳) پنج بعد باوجدان بودن<sup>۱۵</sup>، نوع‌دوستی<sup>۱۶</sup>، رفتار مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم<sup>۱۷</sup> و نت مایر<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۷) چهار بعد نوع‌دوستی، جوانمردی و گذشت، باوجدان بودن و رفتار مدنی را مشخص کرده‌اند و بالاخره آیوگی (۲۰۰۸) آن را برای ورزشکاران در سه بعد رفتارهای یاری‌گرایانه<sup>۱۹</sup> جوانمردی<sup>۲۰</sup> و رفتار مدنی<sup>۲۱</sup> تقسیم‌بندی کرده است (۳۴) که در این پژوهش از این مدل استفاده شد. در یکی از اولین تحقیقات، بتمن و ارگان (۱۹۸۳) دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و OCB رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ البته ایده اولیه درباره رفتارهای شهروندی سازمانی این پیش‌فرض بود که "رضایت شغلی تمایل کمک به همکاران و بروز رفتارهایی را که به حفظ و بهبود ساختار سازمان کمک می‌کنند، افزایش می‌دهد (۳۶). اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) نشان دادند که رضایت شغلی، پیش‌نیازی برای باوجدان بودن به‌مثابه یکی از ابعاد OCB است (۴۲). مورمن (۱۹۹۵) نیز تأکید کرد که رضایت شغلی شناختی اهمیت بیشتری در پیش‌بینی OCB دارد. به‌طور کلی، رضایت شغلی و OCB همدیگر را تقویت می‌کنند. بر این اساس می‌توان گفت کارکنانی که از شغل خود رضایت کافی دارند، تمایل بیشتری برای درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند. این رابطه با احتمال زیاد تحت تأثیر فرایندهای مبادله اجتماعی در سازمان به وقوع می‌پیوندد. مطالعه رفتار شهروندی سازمانی در ورزش برخلاف تعهد و رضایت شغلی، چندان گسترده نیست. پاک<sup>۲۲</sup> (۲۰۰۵) بیان

۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱ و ۳۲). در این تحقیق، رضایت ورزشکار بر اساس مدل چلادورای و ریمر (۱۹۹۸) شامل چهار بعد اصلی است که رضایت از عملکرد فردی، رضایت‌مندی فرد از پیشرفت مهارت، دستیابی به اهداف عملکردی و پیشرفت در اجرا را در برمی‌گیرد (۳۳). رضایت از آموزش و تمرین مربی به رضایت از تمرینات مربی در فصل و آموزش تکنیک‌ها و تاکتیک‌های مرتبط به پست ورزشکاران گفته می‌شود. رضایت از رفتار و تعامل مربی، رفتارهایی از مربیگری را در برمی‌گیرد که مستقیماً بر فرد و حتی بر بهبود تیم اثر می‌گذارد و با میزان شناخت، صداقت، قدرانی و حمایت و پشتیبانی مربی از ورزشکار مشخص می‌شود. سرانجام رضایت از عملکرد تیمی، رضایت از عملکرد واقعی تیم و دستیابی به اهداف را در برمی‌گیرد. ضمناً، رضایت ورزشکار با متغیرهای مختلف پویایی‌های گروهی و رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> (OCB) بررسی شده است. ایاجی و همکاران (۲۰۰۸) دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی مفهومی بالارزش در ورزش است و چون روابط آن با مدل چندبعدی رهبری تأیید شده است (۳۴)، بنابراین احتمالاً رضایت ورزشکار می‌تواند جزء متغیرهای پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی مطرح شود. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط به‌حساب می‌آید. این رفتارها کاملاً اختیاری هستند و در نظام حقوق و پاداش سازمان، جایگاهی برای آن‌ها در نظر گرفته نشده است (۳۵). باتمن و ارگان<sup>۲</sup> (۱۹۸۳) اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را به کار بردند و آن را به‌عنوان اقداماتی برای بهبود بهره‌وری<sup>۳</sup> و همبستگی و انسجام<sup>۴</sup> در محیط کاری تعریف کردند که ورای الزامات کاری در سازمان است (۳۶). ارگان<sup>۵</sup> (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را با مفهوم "سرباز خوب"<sup>۶</sup> تعریف می‌نماید و این افراد فراتر از شغل و وظیفه خود عمل می‌کنند، به گروه کاری تعلق دارند که هم بهره‌وری بالایی دارند و هم کاری با کیفیت عالی انجام می‌دهند (۳۷)؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است که به‌صورت اختیاری و بر اساس اراده

13. Civic Virtue
14. Self-Development
15. Conscientiousness
16. Altruism
17. Courtesy
18. Netemeyer
19. Helping behavior
20. Sportsmanship
21. Civic virtue
22. Pack

1. Organizational citizenship Behavior
2. Batman & organ
3. Productivity
4. Cohesion
5. Bateman & Organ
6. Good soldier syndrome
7. Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bacharach
8. Helping Behavior
9. Sportsmanship
10. Organizational Loyalty
11. Organizational Compliance
12. Individual Initiative

قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنان دارای مشکلات کاری کمک می‌شود (۴۹). البته حمایت اجتماعی نتیجه رفتارهای فرانقشی است و به تأمین آسایش، کمک، یاری یا اطلاعاتی گفته می‌شود که فرد از طریق تماس‌های رسمی یا غیررسمی با افراد و گروه‌های همکار دریافت می‌کند؛ بنابراین، سؤال اصلی تحقیق این است آیا مدلی که رضایت‌مندی شغلی را پیش‌نیاز ارتقای سطح رفتار شهروندی می‌داند، در مورد ورزشکاران باشگاه‌های بسکتبال ایران نیز صادق است؟ چون بر اساس تعمیم این مدل، احتمالاً ورزشکارانی که از شغل خود رضایت کافی دارند، تمایل بیشتری برای رفتارهای شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند. به‌طور کلی، آیا وقتی رضایت‌مندی ورزشکار بالا برود، رفتار شهروندی سازمانی نیز تقویت می‌شود؟ به‌ویژه اینکه بسکتبال ایران در چند سال اخیر پیشرفت‌های قابل قبولی داشته است و به دست آوردن این موفقیت‌ها در سطح بین‌المللی نیز می‌تواند مرهون ایجاد بستری برای حفظ ورزشکار باشد. ضمناً نقش باشگاه‌ها، مدیران ورزشی و مربیان در تأمین رضایت‌مندی ورزشکاران و در نتیجه ایجاد بستری برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (داوطلبانه) بسیار مهم و غیرقابل‌انکار است (۴۹). همچنین اگر چگونگی رابطه بین ابعاد رضایت‌مندی بسکتبالیست‌های لیگ برتر ایران و رفتار شهروندی سازمانی آنان مشخص شود، می‌توان از آن به‌عنوان راهکاری برای توسعه رفتارهای شهروندی مانند رفتار مدنی و جوانمردانه استفاده کرد.

### روش تحقیق

این پژوهش از نوع توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه بسکتبالیست‌های مرد لیگ برتر ایران (۱۳۹۲) که شامل ۱۵۷ نفر در غالب ۱۲ تیم (مهرام تهران، پتروشیمی بندر امام، فولاد ماهان سپاهان اصفهان، ذوب‌آهن اصفهان، دانشگاه آزاد تهران، شرکت ملی حفاری اهواز، پتروشیمی ماهشهر، لوله آ.اس شیراز، پویا تهران، شهرداری گرگان، شهرداری زنجان، جهش ترابرقم) بودند تشکیل داد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، نمونه آماری برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد که در نهایت بعد از توزیع پرسشنامه در بین پاسخ‌دهندگان، تعداد ۱۳۴ پرسشنامه

می‌کند که اثربخشی سازمانی در تیم‌ها و گروه‌های ورزشی که در محیط به‌شدت رقابتی مشغول فعالیت هستند، به میزان زیادی تحت تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان آن‌هاست (۴۳). پادساکوف (۲۰۰۲) اظهار می‌کند که شاید در هیچ زمینه‌ای اعتقاد به اثربخشی تیم‌های ورزشی اهمیت پیدا نکرده است به‌طوری‌که مربیان، مدیران تیم‌ها و مشاوران روانشناسی ورزشی تلاش زیادی را برای ساختن تیم‌های اثربخش از طریق OCB صرف می‌کنند (۴۱). نادلی و گل‌شیرازی (۱۳۹۱) رفتار شهروندی سازمانی را به‌مثابه پیامدی برای دلبستگی و دلبستگی شغلی کارکنان سازمان‌های ورزشی معرفی کردند (۴۴). روشا<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) نیز نشان داد که در سازمان‌های ورزشی رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را ایفا می‌کند و سبب رسیدن به اهداف سازمانی می‌شود (۴۵). مدل نظری اکفلت (۲۰۰۵) و شواهد پژوهشی فراوانی از پیوند میان نگرش‌های شغلی با رفتار شهروندی سازمانی حمایت می‌کنند (۴۶)؛ مثلاً اورگان و کونوفسکی<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) و اکفلت و کوت (۲۰۰۵) بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبتی را گزارش کرده‌اند. پودساکوف و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) نیز رابطه بین نگرش‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را مثبت و معنی‌دار می‌دانند (۴۷، ۴۶) و (۴۱). از سوی دیگر بر طبق تئوری تبادل اجتماعی هوآنگ و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۴)، هنگامی که افراد سود و منفعت کسب کنند (رضایت بالا)، خود را برای رفتارهای فرانقشی یا داوطلبانه متعهد و ملزم می‌دانند (۴۸). ضمناً شواهد موجود نشان از رابطه بالا و اثر مستقیم رضایت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (به نقل از ۳۳). البته در این تحقیق بر طبق مدل اکفلت و کوت<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) و همچنین مدل آیوگی و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) چنین فرض شده است که رضایت ورزشکاران می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها را پیش‌بینی کند (۴۶ و ۳۴). در تحقیق حاضر رفتار شهروندی سازمانی از سه بعد تشکیل شده است؛ در رفتار جوانمردی، افراد حاضرند شرایط سازمانی موجود را که به نظر از شرایط ایده‌آل و حداقل آن پایین‌تر است، بدون هیچ‌گونه گله و شکایتی قبول نمایند. رفتار مدنی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه و اضافی - آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد - و حمایت از توسعه و تغییرات سازمانی ارائه‌شده توسط مدیران سازمان می‌شود. رفتار نوع‌دوستانه یا یاری‌گرایانه به رفتارهای مفید و سودبخش از

5. Ackfeldt&coote  
6. Mark w. Aoyagi, Richard T. Cox, and Richard T. Mcguire

1. Roshia  
2. Organ & Konovsky  
3. Podsakoff et al.  
4. Huang, Jin & Yang

نسخه ۲۱ انجام گرفت.

### یافته‌های تحقیق

بررسی وضعیت جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان نشان داد که میانگین سنی نمونه‌های آماری این پژوهش ۲۴/۶ سال است که در دامنه سنی ۱۶ سال تا ۳۵ سال بود. از نظر وضعیت تحصیلی ۳/۷ درصد از نمونه‌های پژوهش زیر دیپلم، ۶۱/۲ درصد دیپلم و فوق‌دیپلم، ۲۶/۹ درصد لیسانس و ۸/۲ درصد نیز دارای تحصیلات فوق‌لیسانس بودند. میانگین حضور بازیکنان لیگ برتر در تیم ملی به‌طور کلی ۲/۸۷ سال است. بازیکنان تیم مهران تهران با میانگین ۵/۱۴ سال بیشترین و بازیکنان دو تیم جهش ترابرقم و پویا تهران با میانگین ۱/۶۶ سال کمترین حضور در تیم ملی را به خود اختصاص دادند. میانگین حضور بازیکنان در تیم‌های باشگاهی ۷/۴۷ سال است. در این میان بازیکنان تیم صنایع پتروشیمی ماهشهر با میانگین ۹/۱۶ سال بیشترین و بازیکنان تیم آ.اس شیراز با میانگین ۴/۵۸ سال کمترین سابقه حضور باشگاهی را به خود اختصاص دادند.

توصیف یافته‌های پژوهش در جدول ۱ نشان می‌دهد که ورزشکاران از رفتار و تعامل مربی و سپس از آموزش و تمرین مربی بیشترین رضایت را دارند و کمترین رضایت نیز مربوط به عملکرد تیمی است. ضمناً از بین رفتار شهروندی، رفتار یاری‌گرایانه بیشتر در بازیکنان متداول است. مقایسه تفاوت این ابعاد با استفاده از آزمون فریدمن نشان داد که بین اولویت‌بندی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد رضایت‌مندی بسکتبالیست‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $\alpha \leq 0.05$ ).

(۸۵/۳ درصد) قابل‌استفاده جهت تجزیه‌وتحلیل آماری بود. ابزار پژوهش حاضر شامل پرسشنامه رضایت‌مندی ورزشکار (ASQ) رایمر و چلادورای (۱۹۹۸) و مقیاس رفتار شهروندی سازمانی (OCB) پدساکف و همکارانش (۱۹۹۰) بود که مارک آیوگی (۲۰۰۸) آن را برای ورزشکاران بازیکنی و اصلاح کرده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۱۳ گویه در قالب ۳ بعد نوع‌دوستی، جوانمردی و رفتار مدنی در مقیاس ۷ ارزشی لیکرت (شامل ۱: کاملاً مخالفم تا ۷: کاملاً موافقم) و پرسشنامه رضایت‌مندی ورزشکار با ۱۴ سؤال، چهار بعد مشتمل بر رضایت از آموزش و تمرین مربی، رضایت از رفتار و تعامل مربی، رضایت از عملکرد تیمی و رضایت از عملکرد فردی را اندازه‌گیری می‌کردند. برای اطمینان از روایی<sup>۱</sup>، پرسشنامه‌های پژوهش بین ۱۲ نفر از اساتید دانشگاه‌ها و صاحب‌نظران متخصص این رشته توزیع و ویرایش نهایی پرسشنامه‌ها لحاظ گردید. به‌منظور پایایی<sup>۲</sup>، تعداد ۲۵ پرسشنامه را بین بازیکنان تیم بسکتبال رشت توزیع و آلفای کرونباخ به مقدار ۰/۸۲ برای رفتار شهروندی سازمانی و ۰/۸۴ برای رضایت‌مندی ورزشکاران محاسبه شد. ضمناً رایمر و چلادورای (۱۹۹۸) ضریب پایایی پرسشنامه رضایت‌مندی را ۰/۸۶، فلاح (۱۳۸۷)، جبل عاملی (۱۳۸۸) و محدث (۱۳۸۹) به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ گزارش کردند. آیوگی و همکاران (۲۰۰۸) نیز ضریب همسانی درونی رفتار شهروندی سازمانی را ۰/۸۸ گزارش کرده‌اند. همچنین با توجه به اینکه مقدار P-value بیشتر از ۵ درصد در آزمون کالموگراف-اسمیرنوف به‌دست آمد، نمونه موردنظر توزیع نرمال داشت که از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی و آزمون فریدمن جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده شد و کلیه عملیات آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS

جدول ۱. مقایسه ابعاد رضایت‌مندی و رفتار شهروندی سازمانی بسکتبالیست‌ها

ابعاد رضایت‌مندی و رفتار شهروندی	میانگین	انحراف معیار	مجذور کای	سطح معنی‌داری
رضایت از رفتار و تعامل مربی	۶/۴۰	۱/۲۶		
رضایت از آموزش و تمرین مربی	۵/۷۲	۱/۶۰	۲۹۶/۵۸	۰/۰۰۱**
رضایت از عملکرد فردی	۳/۷۱	۱/۱۲		
رضایت از عملکرد تیمی	۲/۹۰	۰/۶۰		
رفتار یاری‌گرایانه	۶/۱۱	۱/۸۷		
رفتار مدنی	۳/۵۱	۱/۸۷	۲۱۱/۶۸	۰/۰۰۱**
جوانمردی	۲/۰۱	۱/۶۳		

\*\* در سطح  $p \leq 0.05$  معنی‌دار است.

نتایج آزمون فرضیه اصلی در جدول ۲ نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و رضایت‌مندی در بازیکنان لیگ برتر بسکتبال رابطه مثبت، بالا و معنی‌داری وجود دارد.

**جدول ۲.** رابطه رضایت‌مندی و رفتار شهروندی سازمانی ورزشکاران

متغیر	آماره	رفتار شهروندی سازمانی
رضایت‌مندی	ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۶۰**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۱

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌گردد، مدل پیش‌بینی، تقریباً ۴۲ درصد واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی معنی‌دار است؛ بنابراین متغیرهای رضایت از آموزش و تمرین مربی و رضایت از عملکرد تیمی اثر معنی‌داری در پیش‌بینی مؤلفه رفتار یاری‌گرایانه دارد.

**جدول ۳.** پیش‌بینی رفتار یاری‌گرایانه از مؤلفه‌های رضایت ورزشکار با ضریب رگرسیون و آزمون آنوا (F)

متغیرها	میزان اثر استاندارد نشده (B)	خطای استاندارد (SE)	میزان اثر استاندارد شده (β)	t	سطح معنی‌داری
رضایت از عملکرد فردی	-----	-----	-۰/۰۱	-۰/۱۲	۰/۹۰
رضایت از آموزش و تمرین مربی	۰/۷۴	۰/۱۳	۰/۴۷	۵/۶۸	۰/۰۰۱**
رضایت از عملکرد تیمی	۰/۶۲	۰/۲۰	۰/۲۵	۳/۰۵	۰/۰۰۳**
رضایت از رفتار و تعامل مربی	-----	-----	۰/۰۲	۰/۱۹	۰/۸۴
ثابت	-----	-----	-----	۵/۵۰	۰/۰۰۱

$R^2=۰/۴۲, F=۵۰/۷۸, P\leq ۰/۰۵$

داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که مدل پیش‌بینی، تقریباً ۱۰ درصد واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی معنی‌دار است؛ بنابراین متغیر رضایت از رفتار و تعامل مربی اثر معنی‌داری در پیش‌بینی رفتار مدنی دارد.

**جدول ۴.** پیش‌بینی رفتار مدنی از مؤلفه‌های رضایت ورزشکار با ضریب رگرسیون و آزمون آنوا (F)

متغیرها	میزان اثر استاندارد نشده (B)	خطای استاندارد (SE)	میزان اثر استاندارد شده (β)	t	سطح معنی‌داری
رضایت از عملکرد فردی	-----	-----	۰/۰۳	۰/۳۸	۰/۷۰
رضایت از آموزش و تمرین مربی	-----	-----	۰/۱۳	۰/۹۳	۰/۳۵
رضایت از عملکرد تیمی	-----	-----	۰/۱۷	۱/۹۱	۰/۰۵
رضایت از رفتار و تعامل مربی	۰/۲۳	۰/۰۵	۰/۳۳	۴/۱۰	۰/۰۰۱**
ثابت	-----	-----	-----	۵/۷۸	۰/۰۰۱

$R^2=۰/۱۰, F=۱۶/۸۱, P\leq ۰/۰۵$

رضایت از آموزش و تمرین مربی و رضایت از عملکرد تیمی اثر معنی‌داری در پیش‌بینی مؤلفه جوانمردی دارد.

نتایج جدول ۵ نشان داد که مدل پیش‌بینی، تقریباً ۳۶ درصد واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کند که این میزان برای پیش‌بینی رفتار شهروندی معنی‌دار است؛ بنابراین متغیرهای

**جدول ۵.** پیش‌بینی رفتار جوانمردانه از مؤلفه‌های رضایت ورزشکار با ضریب رگرسیون و آزمون آنوا (F)

متغیرها	میزان اثر استاندارد نشده (B)	خطای استاندارد (SE)	میزان اثر استاندارد شده (β)	t	سطح معنی‌داری
رضایت از عملکرد فردی	-----	-----	-۰/۰۲	-۰/۲۸	۰/۸۸
رضایت از آموزش و تمرین مربی	۰/۳۴	۰/۰۷	۰/۴۱	۴/۷۳	۰/۰۰۱**
رضایت از عملکرد تیمی	۰/۳۳	۰/۱۱	۰/۲۵	۲/۹۴	۰/۰۰۴**
رضایت از رفتار و تعامل مربی	-----	-----	-۰/۱۴	-۱/۱۸	۰/۲۳
ثابت	-----	-----	-----	۲/۵۳	۰/۰۲

R2=۰/۳۶, F=۳۸/۸۷, P≤ ۰/۰۵

به معیارهای رضایت شغلی وابسته باشد. همچنین رضایت شغلی شناختی (مبتنی بر ارزیابی منطقی از شرایط کاری، فرصت‌ها و ستاده‌ها) نسبت به رضایت شغلی عاطفی (بر اساس ارزیابی عاطفی نسبت به شغل) اهمیت بیشتری در پیش‌بینی OCB دارد (۵۲).

به نظر می‌رسد بخش عمده‌ای از این اقدامات متوجه بهبود رضایت‌مندی ورزشکاران باشد، به‌ویژه اینکه مربیان به دلیل ارتباط مستمر با بازیکنان می‌توانند نقش چشمگیری در جهت بروز این‌گونه رفتارها در ورزشکاران داشته باشند. تحقیقات فراوانی جهت تبیین چگونگی رابطه میان ورزشکار و مربی در راستای ارتقاء رضایت‌مندی ورزشکاران انجام شده است. جبل عاملی (۱۳۸۸)، وانگ (۲۰۰۶) و محدث و همکاران (۱۳۸۹) نشان دادند بین همه ابعاد رضایت‌مندی ورزشکاران با سبک‌های رهبری مربیان به‌جز سبک آمرانه، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۵۳، ۲۱ و ۲۰). در نتیجه مربیان با بهره‌گیری از روش‌های ارضای نیازها و خواسته‌های ورزشکاران، می‌توانند در جهت افزایش رضایت‌مندی اثرگذار باشند و همین نگرش مثبت به شغل، زمینه را برای بروز رفتارهای فراتر از هموار سازد.

از دیگر یافته‌های پژوهش حاضر این بود که دو مؤلفه رضایت از آموزش و تمرین مربی و رضایت از عملکرد تیمی اثر معنی‌دار و بالایی در پیش‌بینی دو مؤلفه رفتار شهروندی

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که ارتباط مثبت و معناداری بین متغیر رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ورزش و جوانان وجود دارد. همچنین در نمودار ۱ و ۲ و جدول ۲ تأثیر متغیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین ابعاد رضایت‌مندی ورزشکار و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه بسکتبالیست‌ها رابطه مثبت، بالا و معنی‌داری وجود دارد که با نتایج اورگان و کونوفسکی (۱۹۸۹)، پادساکوف و مک کنزی (۱۹۹۰)، اسمیت (۱۹۸۳)، بل و منگوک (۲۰۰۲)، ایاجی (۲۰۰۸)، روشا (۲۰۰۸) همخوانی دارد (۵۱، ۵۰، ۴۷، ۴۵، ۴۲ و ۳۴). ضمناً نتایج بسیاری از تحقیقات نشان داده است که رضایت شغلی پیش‌نیازی برای باوجدان بودن به‌عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است. از این‌رو با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و تأثیرپذیری این‌گونه رفتارها از نگرش‌های شغلی (رضایت‌مندی)، لازم است اقدامات سازمانی که موجب بروز چنین رفتارهایی در ورزشکاران می‌شود، شناسایی شوند. مورمن (۱۹۹۵) این موضوع را بررسی کرد که رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند

برآورده کردن نیازهای بازیکنان و نیز چگونگی برخورد مربی با تک تک بازیکنان در جهت ارضاء نیازها و خواسته‌های متعارف آنان می‌تواند بسیار مفید باشد. بدیهی است در صورت افزایش میزان رضایت‌مندی بازیکنان، اهداف مدیران، مربیان و حتی بازیکنان به ثمر می‌رسد. مربیان برای اینکه عملکرد مفید و مؤثری با بازیکنان داشته باشند، باید بتوانند تاکتیک‌های خود را به بهترین نحو، بدون اینکه از آن برداشته‌های غلط و متفاوتی بشود، انتقال دهند. آگاهی از مبانی اجتماعی روان‌شناسی به مربیان کمک می‌کند تا در کنار شناخت دقیق از ویژگی‌های فرهنگی و جامعه‌شناسی ورزشکاران و هواداران تیم، در جلب اعتماد آن‌ها تلاش کنند و زمینه را برای به وجود آوردن احساس بهتر و رضایت بیشتر بازیکنان فراهم کنند. رفتار مدنی و انکشی است از طرف بازیکنان که نیازمند ارتباط و تعاملات صحیح مربی با ورزشکاران یک تیم است؛ رابطه‌ای دوستانه و صمیمی که گاهی اوقات بدون در نظر گرفتن عملکرد بازیکنان است. از طرفی ورزشکاران باید بدانند که مربی برای آن‌ها احترام قائل است و از آن‌ها قدردانی می‌کند. بازخورد صادقانه مربی موجب برطرف شدن عیوب ورزشکار، رضایت‌مندی و استمرار کارهای مثبت از جمله، رفتارهای فرانقشی می‌شود. تقسیم وظایف و مسئولیت‌ها در زمین بازی از طرف مربی و مشارکت دادن و درگیر کردن بازیکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری، همان چیزی است که سبب افزایش تعهد به اجرای تاکتیک‌های تیمی و درنهایت رسیدن به هدف می‌شود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که اولویت ابعاد رضایت‌مندی ورزشکار از دیدگاه بسکتبالیست‌های لیگ برتر به ترتیب شامل رضایت از رفتار و تعامل مربی، رضایت از آموزش و تمرین مربی، رضایت از عملکرد فردی و رضایت از عملکرد تیمی است. به نظر می‌رسد در میان ابعاد رضایت‌مندی ورزشکار، مؤلفه رضایت از رفتار و تعامل مربی که مستقیماً بر فرد و بهبود و توسعه تیم مؤثر است، از اهمیت بسیار بالایی نسبت به دیگر مؤلفه‌ها برخوردار است؛ بنابراین می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که فرآیندهای رفتاری مربیان، بیشترین اثر را در تبیین شاخص رضایت‌مندی ورزشکاران داشته است که با تحقیقات بیتسوس و تئودوراکیس<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، جرعه‌نوش (۱۳۸۶)، جیل عاملی (۱۳۸۸) و رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد، اما با پژوهش محدث (۱۳۸۹) ناهمخوان است که در آن مؤلفه رضایت از آموزش و تمرین در اولویت اول و رضایت از رفتار و تعامل مربی در اولویت دوم

سازمانی یعنی رفتار جوانمردی و یاری‌گرایانه دارند؛ به عبارت دیگر، توان پیش‌بینی مؤلفه جوانمردی از طریق مؤلفه‌های رضایت از رفتار و تعامل مربی و عملکرد فردی بسیار پایین‌تر از دیگر مؤلفه‌های رضایت‌مندی ورزشکار است. به نظر می‌رسد از دیدگاه بسکتبالیست‌های لیگ برتر، مهارت مربی در شیوه تمرین و آموزش تکنیک‌ها و تاکتیک‌های تیمی و فردی رابطه بالایی با کاهش مسائل پیرامونی در تیم دارد. منظور از مسائل پیرامونی توجه بازیکنان بر جنبه‌های منفی شرایط تیم بیش از جنبه‌های مثبت، تمرکز روی پیدا کردن اشکالات و اشتباهات سایر هم‌تیمی‌ها و سعی در بزرگ‌نمایی آن‌ها و شکایت و گلایه کردن از مسائل کوچک است. بخش عمده‌ای از عملکرد کلی تیم در فصل مسابقات و میزان دستیابی تیم به اهدافش تحت تأثیر مهارت‌های فنی مربیان است. این نتیجه‌گیری گواهی است بر این ادعا که اولویت بازیکنان در ورزش‌های گروهی، میزان تخصص و مهارت مربی در آموزش و تمرین است. البته سؤالات مربوط به رضایت از آموزش و تمرین مربی و رضایت از عملکرد تیمی بیشتر بر جنبه‌های فنی مربیان تمرکز دارد؛ لذا نتایج حاضر با تحقیقات ریمر و چالادورای (۱۹۹۸)، پادساکوف و همکاران (۲۰۰۲)، هورن (۲۰۰۲) و تورمن (۲۰۰۳) همخوانی دارد (۵۴، ۴۱، ۳۳ و ۱۷).

آیاجی و همکاران (۲۰۰۸) با بررسی رابطه میان رضایت‌مندی ورزشکار، انسجام تیمی، سبک‌های رهبری مربیان و رفتار شهروندی سازمانی با نتایج همسو با نتایج این پژوهش، دریافتند که مؤلفه رضایت از آموزش و تمرین، بیشترین رابطه را با مؤلفه رفتار یاری‌گرایانه در ورزشکاران دارد. همچنین از بین تمامی مؤلفه‌های رضایت‌مندی ورزشکار، تنها رضایت از رفتار و تعامل مربی قابلیت پیش‌بینی مؤلفه رفتار مدنی را داشت. مؤلفه رفتار مدنی به آن دسته از رفتارهای مشارکتی مسئولانه در فرآیندهای تصمیم‌گیری، دخالت، درگیری سازنده و مفید و نگرانی در مورد بقای باشگاه اشاره دارد که از طریق ارائه پیشنهادهای سازنده در جهت پیشرفت تیم و شرکت بازیکنان در جلسات تمرین باشگاه با میل و رغبت مشخص می‌شود. از دیدگاه بازیکنان لیگ برتر بسکتبال، چگونگی رفتار و تعاملات مربی با بازیکنان تعیین‌کننده میزان بروز رفتارهای مدنی در میان ورزشکاران یک تیم است. مربی باید دارای مهارت‌های ارتباطی قوی و برخاسته از مبانی روانشناسی فردی و اجتماعی باشد. آگاهی از مبانی روانشناسی فردی در چگونگی برخورد مربی با مدیران باشگاه در جهت



تکرارهای یک تکنیک خاص و یا یک تاکتیک تیمی خاص بسیار بالاست. بازیکن شاخص در رشته بسکتبال کسی است که به دلیل داشتن قدرت تصمیم‌گیری سریع و درست و برخورداری از مهارت فنی بالا دارای کمترین میزان خطا است. از دیدگاه مربیان بسکتبال، تمرین و تکرار مداوم و مستمر و به‌کارگیری بازیکنان باتجربه، در یادگیری مهارت‌های فنی و تاکتیکی تیمی و کاهش ضریب اشتباه در مواقع حساس بسیار حیاتی است. بازیکنان باتجربه از طریق رفتارهای یاری‌گرایانه و به‌وسیله انتقال تجارب خودشان می‌توانند هم بازیکنی فنی بوده و هم از نظر روحی و روانی آماده باشند تا به سایر اعضای تیم کمک کنند. همچنین این افراد می‌توانند از ایجاد تعارض در تیم جلوگیری کنند و یا در صورت وقوع، نقشی سازنده در جهت از بین بردن آن ایفا کنند. به نظر می‌رسد از دیدگاه بسکتبالیست‌ها رفتار یاری‌گرایانه مهم‌ترین مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی است که با افزایش احساس دلسوزی مربیان و دیگر بازیکنان تیم، افراد تشویق می‌شوند تا ارتباط صمیمانه‌ای با هم‌تیمی‌شان برقرار کنند و در مواقعی که فردی تازه‌وارد به کمک نیاز دارد، وی را در حل مشکلات مرتبط با کارش یاری دهند و از طریق انجام بهتر فرآیندهای تیمی در طول زمان، باعث رشد و تقویت بهره‌وری در تیم شوند. همچنین می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که مؤلفه رفتار یاری‌گرایانه به‌عنوان ابزار مؤثری جهت هماهنگی فعالیت‌های اعضای تیم در راستای کار گروهی عمل می‌کند. واضح است که با بروز چنین رفتارهایی از طرف بازیکنان، فرصت بیشتری در اختیار مربیان جهت طرح‌ریزی نوع تمرین و شیوه اجرای آن متناسب با تاکتیک‌های تیمی قرار می‌گیرد. پادساکوف و مک کنزی (۲۰۰۲) بیان می‌کنند که بروز رفتار یاری‌گرایانه سبب افزایش بهره‌وری در بدنه مدیریتی (مدیران و مربیان) تیم می‌شود (۴۱).

برخی از محققان معتقدند هدف اصلی ورزش‌ها فراهم آوردن فرصت‌هایی برای ورزشکاران از طریق مشارکت ورزشی است. سنجش عملکرد در ورزش همواره توأم با اثر عوامل ابهام‌برانگیزی مانند شانس، عملکرد قدرتمند حریف، خطای داور و غیره قرار دارد. در میدان ورزش، نتیجه کار ورزشکار صرفاً از روی برد یا باخت او ارزشیابی می‌شود و به فعالیت‌ها و سخت‌کوشی‌های او برای رسیدن به سطوح عالی توجه نمی‌شود و یا توجه کمتری می‌شود. رکوردهای بردو باخت فقط در طول مسابقات مورد توجه قرار می‌گیرند و طبیعی است که این رکوردها نمی‌توانند گویای تمامی تجارب، توانایی‌ها و

قرار داشت (۳۱، ۲۱، ۲۰ و ۱۹). به‌هرحال هر دو مؤلفه رضایت‌مندی به فرآیندهای تیمی مربوط می‌شود. این موضوع نشان می‌دهد که فرآیند رفتار و تعاملات مربی و فرآیند آموزش و تمرینات مربی بیشتر سبب رضایت بازیکنان شده است و آن‌ها رضایت کمتری از عملکرد فردی و تیمی دارند. قرار داشتن رضایت از رفتار و تعامل مربی در اولویت اول، اهمیت تعامل، حمایت و ارتباط مربی با ورزشکاران را در رضایت‌مندی ورزشکاران نشان می‌دهد. رضایت از رفتار و تعامل مربی، متغیرهای قدردانی مربی از ورزشکار به هنگام انجام کار درست، حمایت و پشتیبانی مربی از ورزشکار و رفتار محبت‌آمیز مربی را نسبت به ورزشکار نشان می‌دهد. به نظر وانگ<sup>۱</sup> رضایت از رفتار مربی با عملکرد ورزشکاران رابطه مستقیم دارد. مربی در روند پیشرفت بازیکنان، رشد تیم و نگرش بازیکنان به‌صورت مثبت یا منفی اثرگذار است و شاید به همین علت است که اگر یک تیم ورزشی نتایج خوبی کسب نمی‌کند، مدیر باشگاه در اولین گام اقدام به تغییر مربی تیم می‌کند. همچنین همه یک موفقیت بزرگ را بیش از همه مدیون مربی می‌دانند. احتمالاً بازیکنان نیز نقش مهم مربی را در تیم درک کرده‌اند و رفتارهای شخصی مربی را مهم‌ترین عامل در رضایت‌مندی خود می‌دانند. بر همین اساس مربی باید نهایت تلاش خود را در جهت ارتقا و به‌کارگیری مهارت‌هایی از قبیل مهارت مدیریتی، فنی- تخصصی، علمی، ارتباطی، ادراکی، شناختی، تصمیم‌سازی، اجتماعی و ... انجام دهد. بدیهی است که این مهارت‌ها باید در راستای افزایش میزان رضایت‌مندی ورزشکاران باشد. اولویت‌بندی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نیز نشان داد که به ترتیب، مؤلفه رفتار یاری‌گرایانه، فضیلت (رفتار) مدنی و جوانمردی از دیدگاه بسکتبالیست‌های لیگ برتر مهم هستند که با تحقیقات پادساکوف (۲۰۰۲) و ایاجی (۲۰۰۸) همخوان و با تحقیق همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) ناهمخوان است (۴۱، ۵۵، ۳۴).

به نظر می‌رسد کمک کردن به دیگران و یا جلوگیری از وقوع مشکلات مرتبط با کار، در اولویت نخست بازیکنان قرار دارد. رفتار یاری‌گرایانه به آن دسته از رفتارهای شهروندی اشاره دارد که فرد تجارب، انرژی و وقت خود را در اختیار افراد هم‌تیمی خود قرار می‌دهد. بسکتبال ورزشی است که نیازمند توان بی‌هوازی بالایی است. همچنین فرد در کنار دارا بودن توان بی‌هوازی باید از سیستم هوازی جهت بازسازی انرژی نیز استفاده کند؛ لذا به دلیل وقوع خستگی در بازیکنان، درصد خطا بالا می‌رود و کارایی تیم بسیار پایین می‌آید. تعداد

جلوگیری از هدر رفتن هزینه و انرژی برای مربیان سودمند باشد.

با توجه به نتایج پژوهش و به منظور کمک به ارتقای سطح رضایت‌مندی و رفتار شهروندی، به مدیران و مربیان باشگاه‌های ورزشی پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش رضایت‌مندی بازیکنان، زمینه را برای بروز رفتارهای شهروندی فراهم آورند. بر اساس یافته‌های پژوهش، رضایت از رفتار و تعامل و همچنین آموزش و تمرین مربی، بیشترین اثر را روی مؤلفه‌های جوانمردی و رفتار یاری‌گرایانه در میان بازیکنان بسکتبال دارد؛ لذا به مربیان پیشنهاد می‌شود تا در جهت ارتقاء مهارت‌های فنی خودشان بیشتر تلاش کنند.

ضعف‌های ورزشکار باشند. مارتنز (۲۰۰۴)، در بخشی از کتاب روانشناسی ورزش بیان می‌کند که اولین دلیل کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها و تشکیلات ورزشی، تحقق نیازهای ورزشکاران است؛ در واقع راز برانگیختن ورزشکاران، درک نیازهای آنان چه در تمرینات و چه در مسابقات است. لذا بخش زیادی از فعالیت‌های ورزشی این بازیکنان در طول فصل، داوطلبانه و خودجوش است. بدیهی است ارضاء نیازها و خواسته‌های ورزشکارانی که به‌طور داوطلبانه در تیم‌های لیگ دسته اول و لیگ برتر حضور می‌یابند، بسیار راحت‌تر خواهد بود و این خود می‌تواند در بسیاری از جنبه‌ها از جمله ارتقاء رضایت‌مندی بازیکنان، کسب نتایج بهتر در مسابقات و

## References

1. Hooman HA. Introduce and standardization of job satisfaction scale. the center of public management. 2002; printing. (Persian)
2. Doherty E. Human Resource Management: A Review of organizational behavior at sports. translated by J. test. Tehran: NOC. 2007.
3. Chelladurai p. Madla A. Human Resource Management in Olympic sports organizations. Translation by Ramzaninejad R. et al. 2011. Tehran: the side. Printing. (Persian)
4. Maddi S. The story at hardiness. Twenty years of Theorizing. Research and Practice. Consulting psgchology journal: practice and research. 2002; 53(3): 1-11.
5. Chelladurai P & Reimer HA. A Classification of Factors of Athlete satisfaction. Journal of sport Management. 1997; 11: 133-159.
6. Aslankhani MA. Survey of the relationship between leadership styles and job satisfaction from the perspective of university professors. sports, move journal. 2000; 5(5): 63- 85. (Persian)
7. Koozechian H. Zareei J. Talebpour M. Examine the relationship between organizational commitment and job satisfaction of physical education teachers and administrators male. the Olympic Journal. 2002; 11 (23): 52-43. (Persian)
8. Noorbakhsh M. MirNaderi AA. Investigate the relationship between organizational climate and job satisfaction in physical education high school teacher in Ahvaz. the Olympic Journal. 2005; 29, page 8. (Persian)
9. Vahidian rezazadeh M. The relationship between job satisfaction and organizational commitment. male teachers of Physical Education. Master Thesis. Shahid Beheshti University. 2002. (Persian)
10. Aslankhani MA. Survey of the management style and organizational climate and its relationship with job satisfaction of teachers of the university's sports. thesis Tehran University. Faculty of Physical Education and Sports Science. 1996. (Persian)
11. Yousefi M. Ramzaninezhad R. Hemmatinezhad M. The Relationship between Team Motivational Climate and Goal Orientation in Athletes. world Journal of sport science. 2009; 2(2):125-128. (Persian)
12. Bahrololoum H. Amyrtash AM. khabiri M. Tondnevis F. Relationship between organizational culture and job satisfaction Physical Education experts working in Tehran. Olympic Journal. 2002; Vol. 10, No. 1-2 (21), 83-94. (Persian)
13. RezaeiSufi M. Shabani A. To examine the relationship triggers based on Herzberg's job and job satisfaction sport federations. Applied Research in Sport Management. 2009; 6:33-43. (Persian)
14. Soltani M. Describe the extent of job satisfaction and its relationship with some of the individual characteristics of the physical education staff in Tehran. Master Thesis. University shahid Beheshti. Faculty of Physical Education. 2006. (Persian)
15. Kysmy Rostami MA. Job satisfaction and its relationship with some of the features of individual sports clubs Rasht. shahid Beheshti University. Faculty of Physical Education. 2006. (Persian)

16. Chelladurai P. McMillin. The relationship of athlete self-perceptions and athlete perceptions of leader behaviors to athlete satisfaction. University of Virginia. 1990. available on the: <http://proquest.umi.com/pqdweb>.
17. Horn TS. Coaching Effectiveness in the Sport Domain. In T.S. Horn (Ed.). *Advances in Sport Psychology*. Champaign, IL: Human Kinetics. 2002; 309-355.
18. Ramzaninejad R. Hamathnejad MA. Jorenoosh R. Mohaddes F. Club athletes satisfaction aspects of Mazandaran province. *Olympic*. 2011; 3 (55), 7-17. (Persian)
19. Ramzaninejad R. Hamathnejad MA. Benar N. Fallah M. The relationship between teachers' practices and satisfaction of women athletes in team sports, *Olympic*. 2010; 18(49):58-67. (Persian)
20. Jabalameli s. Leadership Styles relationship between coaches and athletes satisfaction Golestan province. Sport Management master's thesis. University of North. 2009. (Persian)
21. Mohaddes F. Ramzaninejad R. Khabiri M. Kazem Nejad M. Leadership styles of teachers and professional satisfaction of athletes. *sports management studies*. Institute of Psychology. 2010; 7(8): 125- 138. (Persian)
22. Vahdani M. Sheikh Yusuf R. Moharramzadeh M. Hosseini Kshtan M. Jalilvand J. The relationship between leadership styles of teachers and group cohesion teams at the tenth athlete male students in the country. 2010; 3 (19): 78-69. (Persian)
23. Talebi N. Abdullahi F. The relationship between the leadership behavior of coaches. group cohesion and performance women's volleyball teams of the Premier League. *Sport Management Studies*. 2012; 16: 63-78. (Persian)
24. Zartoshtian sh. Ahmadi b. Azadi A. The association of supportive behaviors - self-motivation and commitment to compliance with handball league sports elite female players. *the Journal of Sport Management and motor behavior*. 2012; 3: 154-171. (Persian)
25. Norouzi SH. Fathi R. Sadeqi H. Boroujerdi S. The effect of perceived behavioral coaches. sports commitment. achievement motivation and satisfaction of the Premier League's judo fighters. *sport management studies*. 2012; 16: 206-189. (Persian)
26. Bahrami Sh. Zartoshtian sh. Norouzi R. The effect on the motivational climate and satisfaction. leadership style coaches women's basketball Premier League players. *Journal of Sport Management and motor behavior*. 2011; (2): 101-115. (Persian)
27. Weiss MR. & Friedrichs WD. The influence of leader behaviors, coach attributes, and institutional variables on performance and satisfaction of collegiate basketball teams. *Journal of Sport Psychology*. 1986; No. 8(4): 332-346.
28. Coffman P. Jodi. The community college coach: Leadership practices and athlete satisfaction Adissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of education. University of San Diego. 1999; p 1.
29. Sriboon N. Coach Leadership Behaviors, Team Cohesion and Athlete Satisfaction in Relation to the Performance of Athletes in the 1999 Rajafhat Games. A Dissertation Presented to the Department of Physical Education in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy. 2001.
30. Baker J. Yardley J. COTE J. Coach behaviors and athlete satisfaction in team and individual sports. *J SPORT EXERCISE PSY*. 2003; 34: 226-239.
31. Bebetos E. Theodorakis N. Athletes satisfaction among team handball players in Greece. *Perceptual and Motor Skills*. 2003. Available on the: <http://proquest.umi.com>
32. Jenkins JL. A gendered perspective on the examination of relational health. stress and coping, and athlete satisfaction among feamale college athletes. A dissertation presented to the graduate school of the university of florida in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of fhilosophy. 2005.
33. Chelladurai P. Riemer HA. Measurement of leadership in sport. In J. L. 1998.
34. Aoyagi Mark W. Cox Richard H. & Mc Guire Richard T. Organizational Citizenship behavior in Sport, relationship. *J APPL PHOTOGR ENG*. 2008; 20: 25-41.
35. Moghimi M. Organizational citizenship behavior from theory to practice. *management culture*. 2005; 11: p 38. (Persian)

36. Bateman TS. & Organ DW. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of management Journal*. 1983; vol. 26, pp: 587-595.
37. Organ DW. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*: Lexington, MA: Lexington Books. 1988.
38. Castro CB. Armario EM. and Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*. 2004; 15 (1), pp: 27-53.
39. Touré N. Factors Organizational citizenship behavior and its relationship with organizational performance. *cultureal management*. 2006; 12: 63-31. (Persian)
40. Kakhaki Hosni A. The effect of organizational citizenship behavior on customer perceptions of service quality. customer satisfaction and behavioral intentions. Thesis School of Management. Tehran University. 2006. (Persian)
41. Podsakoff PM. Mackenzie SB. Beth Pain J. and Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal Of Management*. 2002; 26(3): 513-563.
42. Smith CA. Organ DW. & Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 1983; 68: 653-663.
43. Pack MA. Antecedents and consequence of perceived organizational support for NCAA athletic administrators. The Ohio State University. PhD Dissertation. 2005.
44. Nadi MA. GolShirazi N. Structural equation modeling the relationship between attachment style and organizational justice and Organizational citizenship behavior among the staff of the Department of Physical Education. *Sport Management Studies*. 2012; 4(13): 280- 261. (Persian)
45. Rocha C. Perceived organizational support and employee performance: The mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior. *NASSM*. 2008.
46. Ackfeldt AL. & Coote LV. A study of organizational citizenship behaviors in retail setting. *Journal of Business Research*. 2005; 58(2): 151-159.
47. Organ DW. & Konovsky M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*. 1989; 74: 157-164.
48. Huang JH. Jin BH. & Yang C. Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior. *International Journal of Manpower*. 2004 ; 25 (2):195 – 210.
49. Noorbakhsh M. Examine the job motivation of faculty of physical education across the country, according to Herzberg's theory. thesis Tehran University. Faculty of Physical Education and Sports Science. 1997. (Persian)
50. Podsakoff PM. MacKenzie SB. Moorman RH. & Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*. 1990; 1(2): 107-142.
51. Bell SJ. & Menguc B. The employee – organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of retailing*. 2002; 78: 131-146.
52. Moorman RH. & Blakely GL. Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 1995; 16: 127-142.
53. Wang YSh. The relationship between coaching leadership behaviors and Taiwanese collegiate Tae Kwon Do competitors satisfaction, Adissertation submitted in partial fulfillmentof the requirements for the degree of doctor of philosophy. University of Incarnate Word. 2006.
54. Turman PD. Coaches and cohesion: the impact of coaching techniques on team cohesion in the small group setting. *Journal of sport behavior*. 2003; 26: 86-103.
55. Hamathnejad MA. Hamidi M. Alhyary M. The relationship between perceived organizational support to the National Olympic and Paralympic Academy of Iran Organizational citizenship behavior Purpose. *Sports Management*. 2012; 13: 27 -43. (Persian).