

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه علوم تربیتی
پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش: مدیریت آموزشی

عنوان:

تأثیر مهارت های ارتباطی در افزایش رضایت شغلی مدیران و
معاونان مدارس متوسطه شهر تهران

استاد راهنما :

دکتر عباسعلی غلامحسینی فریزهندی

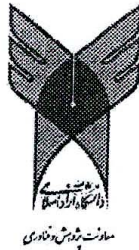
استاد مشاور :

دکتر لطف اله عباسی سروک

پژوهشگر :

حسن فرازنده خالدي

تابستان ۱۳۹۱



به نام خدا منور اخلاق پژوهش

نیازی از خداوند سبحان و اعتماد بر این که عالم محضر خداست و بارگاه نامر بر اهل انسان در مشور پس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر بر اجماع جایگاه دانشگاه و استقامت فرنگ و تمدن بشری، نادانان و احمقانه بیعت علمی و وحدت‌های دانشگاه آزاد اسلامی مشهد می‌گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت‌های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تعهد می‌کنیم:

- ۱- اصل برابری: التزام بر برابری جویی از مرکز رفقار غیر خردی و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را بر پایه‌های غیر علمی می‌آید.
- ۲- اصل رعایت انصاف و امانت: تمهید به اجتناب از هرگونه جانب‌داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۳- اصل ترویج: تمهید به رواج دانش و اندام مصلح تحقیقات و انتقال آن به بکارگران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۴- اصل احترام: تمهید به رعایت حریم با حرمت با در انجام تحقیقات و رعایت جانب‌تعدد و خودداری از هرگونه حرمت‌کنی.
- ۵- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران، پژوهش‌کنان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۶- اصل راداری: تمهید به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد سازمان، ماکو و کلیه افراد و نهادی مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل حقیقت‌جویی: تلاش در راستای پی‌جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهانی‌سازی حقیقت.
- ۸- اصل ناکلیت‌مادی و معنوی: تمهید به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بکارگران پژوهش.
- ۹- اصل منافع ملی: تمهید به رعایت مصلح ملی و در نظر داشتن بهر شیوه و توسط کشور و کلیه مراحل پژوهش.

و چون به رشد و کمال خویش رسید و برومند شد، به او
حکمت و دانش عطا کردیم و نیکوکاران را چنین پاداش
می‌دهیم.

(قصص/۱۴)

تقدیم به :

یگانه راز هستی که حضورش
آرامبخش و جودم
و بعد

پدر و مادر عزیزم ،

همسر مهربانم

و فرزندان محبوبم

تشکر و قدردانی

سپاس آنکه خلق کرد هستی را، ز رحمت بی انتهای خویش تا انسان در قدوم خلقتش به پهنای گستره ای به بزرگی جهان خیمه زند و به او عقل داد تا عظمت خلقت را دریابد.

اکنون که در سایه لطف و عنایت پروردگار مهربان توانستم مرحله دیگری از تحصیلات خود را با موفقیت به اتمام برسانم، به رسم ادب و سنت حسنه سپاس، لازم می دانم از تمام کسانی که در این مدت، بنده حقیر را مورد لطف خود قرار داده اند، تشکر نموده و از خداوند بزرگ سلامتی و موفقیت روز افزون برایشان آرزو نمایم. مشخصاً از استاد محترم راهنما، جناب آقای دکتر عباسعلی غلامحسینی فریز هندی و استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر لطف الله عباسی سروک نهایت قدردانی و امتنان را دارم.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب حسن فرازنده خالدی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپوسته به شماره دانشجویی ۸۸۰۸۳۶۹۲۹۰۰ در رشته مدیریت آموزشی در تاریخ ۹۱/۰۵/۱۶ از پایان نامه خود تحت عنوان "تاثیر مهارت های ارتباطی در افزایش رضایت شغلی مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر تهران" با کسب نمره ۱۹ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: حسن فرازنده خالدی
تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۱/۵/۱۶

دانشجوی کارشناسی ارشد حسن فرازنده خالدي از پايان نامه خود دفاع

نموده و با نمره ۱۹ به حروف (وزده کام) و با درجه عالی مورد

تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

۱	۱.۱ مقدمه
۶	۱.۲ بیان مسئله
۹	۱.۳ ضرورت و اهمیت پژوهش
۱۰	۱.۴ اهدافی پژوهش
۱۰	۱.۵ فرضیه پژوهش
۱۰	۱.۶ متغیرهای اساسی پژوهش
۱۱	۱.۷ تعاریف نظری
۱۱	۱.۷.۱ تعاریف رضایت شغلی
۱۲	۱.۸ تعاریف عملیاتی واژه ها

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۴	۲.۱ مقدمه
۱۵	۲.۲ تاریخچه رفتار و روابط در سازمان
۱۷	۲.۳ تعاریف رفتار و روابط سازمانی
۱۸	۲.۴ تعریف شغل
۱۹	۲.۵ تعاریف رضایت شغلی
۲۰	۲.۵.۱ مدیریت آموزشی
۲۰	۲.۶ اهداف سازمان و مدیریت آموزشی
۲۰	۲.۶.۱ اهداف سازمان آموزشی
۲۷	۲.۶.۲ اهداف مدیریت آموزشی
۳۳	۲.۷ روابط ارتباطی
۳۴	۲.۸ مدیریت کیفیت جامع و مدارس کیفی جامع
۳۵	۲.۹ نظریه نقشهای مدیریتی
۳۶	۲.۹.۱ رضایت شغلی و نظریه های مربوط به رضایت شغلی
۳۷	۲.۹.۲ نظریه اختلاف
۳۷	۲.۹.۳ نظریه محروبت
۳۸	۲.۹.۴ نظریه روابط عمومی
۴۰	۲.۱۰ مهارتهای ارتباطی در اسلام
۴۱	۲.۱۱ اصول و مبانی ارتباطات فردی و سازمانی
۴۵	۲.۱۲ ارزیابی کارکنان
۴۷	۲.۱۳ ارتباط گروهی
۵۲	۲.۱۴ ضرورت رفتار و روابط
۵۳	۲.۱۵ ضرورت مهارتهای ارتباطی
۵۵	۲.۱۶ موضوع و محتوای روابط انسانی
۵۸	۲.۱۶.۱ ضرورت مهارتهای ارتباطی در آموزشگاه
۵۹	۲.۱۷ هدف های روابط انسانی
۶۳	۲.۱۸ تاثیر روابط انسانی بر مدیریت آموزشی
۶۴	۲.۱۸.۱ بهبود روابط انسانی در مدیریت آموزشی
۶۸	۲.۱۸.۲ ارتباط رضایت شغلی با سایر عوامل
۶۸	۲.۱۹ عوامل انتخاب شغل
۷۰	۲.۲۰ عوامل رضایت شغلی
۷۲	۲.۲۱ آثار وجود رضایت شغلی
۷۴	۲.۲۲ مسائل حل نشده در رضایت شغلی
۷۵	۲.۲۳ اهمیت و ضرورت مدیریت کیفیت جامع
۷۸	۲.۲۴ فراگرد مدیری

۷۸	۲.۲۵ کارکرد های مدیریت
۷۹	۲.۲۶ تصمیم گیری
۷۹	۲.۲۷ خلاقیت مدیران
۷۹	۲.۲۸ مدیریت موفق و مؤثر
۸۰	۲.۲۹ تعیین اهداف و برنامه ریزی
۸۰	۲.۳۰ فلسفه و ضرورت برنامه ریزی
۸۱	۲.۳۱ سازماندهی
۸۱	۲.۳۲ نقش آموزش در مدیریت
۸۲	۲.۳۳ هدفهای اجتماعی
۸۳	۲.۳۴ هدف های سازمانی
۸۴	۲.۳۵ اهمیت مدیریت در آموزش و پرورش
۸۵	۲.۳۶ اصول مهم در پیاده کردن مدیریت فرایندمدار
۸۵	۲.۳۷ سابقه تحقیق
۸۵	۲.۳۷.۱ تحقیقات داخلی
۸۹	۲.۳۷.۲ تحقیقات خارجی

فصل سوم: روش تحقیق

۹۵	۳.۱ مقدمه
۹۵	۳.۲ روش پژوهش
۹۵	۳.۳ طرح پژوهش
۹۶	۳.۴ جامعه آماری
۹۶	۳.۵ نمونه و روش نمونه گیری
۹۷	۳.۶ ابزار اندازه گیری
۹۷	۳.۷ روایی پرسشنامه
۹۸	۳.۸ پایایی (اعتبار) پرسشنامه
۹۹	۳.۹ شیوه نمره گذاری پرسشنامه
۹۹	۳.۱۰ روشهای جمع آوری اطلاعات
۱۰۰	۳.۱۱ اجرای متغیر مستقل
۱۰۰	۳.۱۲ عناوین آموزشی
۱۰۱	۳.۱۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱۰۳	۴.۱ مقدمه
۱۰۴	۴.۲ بخش اول: تجزیه و تحلیل توصیفی
۱۰۴	۴.۲.۱ توصیف ویژگی های فردی آزمودنی ها
۱۰۷	۴.۲.۲ توصیف نمرات آزمودنی ها
۱۰۹	۴.۳ بخش دوم: تجزیه و تحلیل استنباطی
۱۰۹	۴.۳.۱ بررسی مفروضه های کوواریانس
۱۱۲	۴.۳.۲ اجرای آزمون کوواریانس

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۱۴	۵.۱ خلاصه
۱۱۶	۵.۲ بحث و نتیجه گیری
۱۱۸	۵.۳ محدودیتهای پژوهش
۱۱۹	۵.۴ پیشنهاد های پژوهش
۱۲۱	پیوستها

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به مدیران و معاونان مدارس در افزایش رضایت شغلی آنان و ارائه پیشنهادها به مسئولین آموزش و پرورش می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر تهران می‌باشد، که تعداد آنان ۲۸۶۴ نفر زن و مرد بوده و در دبیرستانها و هنرستانها مشغول فعالیت هستند. برای انجام پژوهش، با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای ۸۰ مدیر و معاون زن و مرد بعنوان گروه نمونه انتخاب شدند. با توجه به موضوع و اهداف، پژوهش از نوع تجربی و روش آزمایشی است و از پرسشنامه رضایت شغلی مرتضوی (۱۳۷۱) با پایایی ۷۶٪ برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات استفاده شده است. فرضیه این پژوهش عبارت است از: مدیران و معاونانی که آموزش مهارت‌های ارتباطی دریافت کرده‌اند، در مقایسه با گروه کنترل رضایت شغلی بیشتری دارند.

با توجه به نرمال بودن جامعه آماری که با استفاده از آزمون k-s حاصل شد، برای مقایسه میانگین‌های دو گروه کنترل و آزمایش از آزمون t مستقل استفاده گردیده است. طبق نتایج بدست آمده از فرضیه مشخص شد بطور کلی مدیران و معاونانی که آموزش‌های مهارت‌های ارتباطی دریافت نموده‌اند، در مقایسه با گروه کنترل به طور معناداری رضایت شغلی بیشتری داشته‌اند. و این بدین معناست که آموزش مهارت‌های ارتباطی به عوامل آموزشی و اداری مدرسه تأثیر بسزایی در افزایش رضایت شغلی آنها دارد. به نظر می‌رسد، نادیده انگاشتن نقش مهارت‌های ارتباطی از طرف مسئولین آموزش و پرورش و عدم برگزاری دوره‌های ضمن خدمت مرتبط با موضوع می‌تواند تأثیر بسزایی در پایین آمدن انگیزه و رضایت شغلی مدیران و معاونان داشته باشد، که پیگیری مجدانه و انجام پژوهش‌های بنیادی دیگر ضروری به نظر می‌رسد. واژگان کلیدی:

مدیر، معاون، مهارت‌های ارتباطی، رضایت شغلی

فصل اول

کلیات پژوهش

۱.۱ مقدمه

هر سازمانی در پی آن است که به بهترین شکل به اهداف خود برسد. تحقق اهداف سازمانی بستگی به تمام عواملی دارد که در آن سازمان با هم در تعامل هستند و مهمترین عامل سازمانی، نیروی انسانی است. نیروی انسانی عامل پیچیده ای است که دارای انگیزه و نگرش های متفاوتی می باشد. این انگیزه ها و نگرش ها باید دائماً مورد بررسی قرار گیرند تا با توجه به نتایج این بررسی ها مدیران سیاست های لازم را در جهت بهبود وضعیت موجود اعمال کنند. (رئوفی، ۱۳۸۳) گاهی ناتوانی مدیر و کارکنان در برقراری ارتباط مناسب با سایر همکاران در محیط کار و یا وجود نگرشهای منفی و بی انگیزگی در بین کارکنان سبب می شود که آنها قادر به انجام وظایفشان در حد مطلوب نباشند و در نهایت با کاهش بهره وری مواجه می شویم. (علاقه بند، ۱۳۷۸).

مدیران و معاونین هر سازمان باید به این نکته توجه داشته باشد که دستیابی به اهداف سازمانی در سطوح مختلف تنها زمانی میسر است که روابط بین کاری بخشها و سطوح مختلف به گونه ای اثربخش باشد. این امر هنگامی امکان پذیر است که ارتباطات و مسیرهای ارتباطی به درستی طراحی شده و به روشنی تعیین شده باشد. (رحمان زاده هروی، ۱۳۸۲)

مدیران دریافته اند که برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان و درک انگیزه های ارتباطی آنان در توفیق مدیران برای نیل به اهداف سازمانی عامل مؤثری است و ریشه بیشتر مشکلات فردی سازمان و اجتماعی را می توان در کمبود و نقص ارتباطات مؤثر جستجو کرد. (رضائیان، ۱۳۷۲)

اهمیت ارتباطات تنها در مسائل درون سازمانی نیست و بر اساس تفکر سیستمی، در صورتی که مدیر سازمان از وقایع و عکس العمل های محیط بی خبر باشد و بدون توجه به دنیای خارج سازمان تصمیم گیری کند در واقع سازمان را به یک سیستم بسته تبدیل می کند.

۱-۲ از دیدگاه سازمانی ارتباط یک امر ضروری است، زیرا با گسترش اطلاعات کارکنان، نگرش ها تغییر می کند، به این جهت که هماهنگی بیشتر، اسباب رضایت شغلی فراهم می شود. به طور کلی هدف از ارتباطات بوجود آوردن تغییرات لازم در رفتار یا تغییر آن دسته از شرایطی است که سازمان بر آنها کنترل دارد.

در حقیقت می توان ادعا کرد که شریان حیاتی سازمان «شبکه ارتباطات» و خون جاری در آن «اطلاعات» می باشد. بنابراین به منظور انجام وظایف و تطابق با هر تغییر در شرایط مختلف و تحقق اهداف، سازمانهای نوین نیاز به جریان اطلاعات منظم و اشکال مختلف ارتباط دارند. در سازمانهای کنونی بیشتر وقت مدیران به ارتباط با همکاران، زیر دستان و مافوق می گذرد. از دیدگاه سازمانی ارتباط یک امر ضروری است. زیرا اطلاعات لازم را برای کارکنان فراهم می آورد و نگرشها را گسترش می دهد تا هماهنگی و رضایت شغلی افزایش یابد.

ارتباطات به دو دلیل برای مدیران حائز اهمیت می باشد:

اولاً ارتباطات فرآیندی است که مدیران با استفاده از آن وظایف برنامه ریزی،

سازماندهی، رهبری، هماهنگی و کنترل را انجام می دهند.

ثانیاً ارتباط فعالیتی است که مدیران، بیشتر وقت خود را به آن اختصاص می دهند، زیرا فرآیند ارتباط به مدیران این امکان را می دهد تا مسئولیت های خود را به انجام رسانند (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۲)

اهمیت ارتباطات مناسب را یکی از مدیران اجرایی قدیمی به بهترین شکل خلاصه کرده و چنین اظهار می دارد که مفهوم بهترین برنامه ها بی معنی است مگر این که همه از آن آگاهی داشته باشند و برای کسب اهداف آن دست به دست هم دهند.

در واقع هر نوع فعالیت سازمان یافته به ارتباطات نیازمند است و هدایت هر کاری مستلزم دادن پیام است و بستر انتقال پیام، ارتباطات (در شکل گسترده آن) است و به همین سبب راه دیگری برای هدایت کار افراد و گروه های کاری سازمان وجود ندارد. مدیران باید برای تصمیم گیری، تغییر جهت انجام کارها، پروژه های در دست انجام، آموزش کارکنان و هماهنگی فعالیت های مختلف سازمان به طریقی با دیگران ارتباط برقرار کنند (رابینز، ۱۳۸۰)

برقراری ارتباط مؤثر کاری بسیار حساس و دشوار است و خیلی از مدیران در بالا بردن مهارت خود در این زمینه کوتاهی می کنند، کوششی نظام یافته در این راه، حتی برای مدیرانی که در انجام ارتباطات پیروز هستند سودمند بوده و می تواند کارآیی و اثر بخشی این فرآیند را افزایش دهد (رضایی نژاد، ۱۳۷۵)

مهارت های ارتباطی مناسب پیش نیازی ضروری برای عملکرد رضایت بخش در همه موقعیت های سرپرستی است. افراد در نتیجه آموزش، تجربه و موقعیت شخصی خود از درجات متفاوت مهارت های ارتباطی برخوردارند (سینجر ۱۳۷۸)

ارتباط کلامی یکی از ابزار های کارساز بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تأثیر در آن می باشد. (جرالد میلر، ۱۳۶۸) طبق تحقیقات انجام شده مدیران و سرپرستان بیش از ۵۰٪ وقت خود را صرف ارتباطات کلامی می کنند. برای رساندن پیام به صورت عمده از ارتباطات گفتاری استفاده می شود. سخنرانی، بحثهایی که به صورت رسمی بین گروه انجام می شود و شایعه های غیر رسمی نمونه هایی از ارتباط گفتاری هستند.

نامه، بخشنامه و پیامهایی که به صورت دور نویس ارائه می شوند، مجله ها و خبرنامه های موجود در سازمان و یا نوشتارهای دیگری که به صورت نوشته، تصویر یا علائم ارسال می گردد در مجموع ارتباطات نوشتاری را بوجود می آورند.

برخی پیام ها را نمی توان به صورت گفتاری یا نوشتاری ارسال کرد. این نوع ارتباط را غیر کلامی و نه چندان روشن می نامند. پیام های غیر گفتاری شامل حرکات اعضا و اندام است مانند آهنگ صدا، اشاره های چشم، ابرو و فاصله ای است که بین فرستنده و گیرنده ی پیام وجود دارد. برای ارسال این پیامها باید به اندام خود حرکتهایی خاص داد (رابینز، ۱۳۷۹)

این پیام ها در تعاملات انسانی می تواند بسیار مهم تر از اعتباری باشند که ما برای آنها قائل هستیم. (شولمن، ۱۹۸۱) نشانه های غیر کلامی در ارتباطات میان فردی بسیار مهم بوده به طوری که

اشاره های غیر کلامی بیش از ۹۰٪ معنی احساس پیام را در خود دارد (ترنس میچل، ۱۳۷۶) و نقش بسیاری از موارد بسیار حیاتی می باشد (فرهنگی، ۱۳۷۴)

طبق نظر رابینز به ندرت می توان به ارتباطات کامل و بدون نقص دست یافت ولی باز هم مدارک و شواهد موجود تأیید کننده این مطلب است که بین ارتباطات اثر بخش و بازدهی و تولید کارکنان رابطه ای مستقیم و مثبت وجود دارد. وجود کانال های ارتباطی مناسب و توانایی در گوش دادن به شیوه ای مؤثر و بهره گرفتن از کانال های باز خورد نتیجه ارتباطات، می تواند موجب اثر بخشی شدن شبکه ارتباطی گردد. همچنین او معتقد است بین ارتباطات و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم برقرار است، یعنی هر قدر پدیده عدم اطمینان ضعیفتر گردد رضایت شغلی افراد بیشتر خواهد شد. عواملی چون تحریف پیام و ابهام موجب تضعیف اطمینان (تقویت پدیده عدم اطمینان) می شود، از این رو بر رضایت کارگر یا کارمند اثر منفی خواهد گذاشت (رابینز، ۱۳۸۵)

رضایت شغلی نیز یکی از دلایل اصلی باقی ماندن اعضا در جریان و فعالیت های سازمانی است. نظریه هایی که در این باره مطرح شده است متفقاً اذعان دارند که رضایت شغلی بر اثر وجود یا دخالت یک عامل خاص ایجاد نمی شود یا به سبب فقدان عامل مشخصی از میان نمی رود (کوهستانی، ۱۳۷۶)

بنابراین بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است و می توان گفت که رضایت شغلی یکی از عواملی است که در نحوه رفتار و عملکرد کارکنان در سازمان مؤثر می باشد (رابینز، ۱۳۷۹)

کسی که رضایت شغلی او در سطح بالایی است نسبت به کار خود نگرشی مثبت دارد و کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نگرش منفی نسبت به شغل و کار دارد که در افزایش و کاهش بهره وری، تعهد نسبت به سازمان و سلامت فیزیکی و ذهنی کارمند، روحیه و مهارت نقش بسزای دارد (مقیمی، ۱۳۷۷)

هر چند که پژوهش در زمینه مهارت های ارتباطی مدیران و رابطه آن با متغیر های مربوط به سازمان از جمله جو سازمانی، فرهنگ، اثر بخشی و تعهد و به ویژه رضایت شغلی نهالی نوپاست، اما این امر از اهمیت مسئله نمی کاهد بلکه تحقیقات پیگیر و گسترده تری را طلب می کند تا این موضوعات را علاوه بر سازمان های بزرگ، در مؤسسات کوچک و سازمانهای جانبی نیز مورد بررسی قرار دهند. با توجه به اهمیت ارتباطات صحیح و مؤثر در بوجود آوردن فرآیندهایی که منجر به اثر بخشی در سازمانها می شود (نقش رضایت شغلی در این میان) محقق خواهان انجام تحقیقی درباره مهارتهای ارتباطی مدیران و معاونان مدارس و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان است تا نتایج آن مورد توجه مدیران و مسئولین سازمان آموزش و پرورش قرار گرفته و در جهت بهبود ارتباطات خویش با کارکنان برآیند. همچنین با توجه به اینکه مدیران مایلند بدانند به چه روشهایی و چگونه می توانند در کارکنان علاقه و تعلق به محیط کار را فراهم نمایند تا بتوانند بهتر و آسانتر به اهداف سازمانی دست یابند، سؤال اصلی این پژوهش بدین شرح است:

آیا بین مهارتهای ارتباطی مدیران و معاونین مدارس و رضایت شغلی آنها در رابطه ی معنی داری وجود دارد؟

انجام این پژوهش از یک طرف به دلیل این که سرچشمه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می توان در کمبود ارتباطات مؤثر، نقش سیستم ارتباطی یا به طور کلی سوء تعبیرها و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد مفید خواهد بود. همچنین با نگاهی نو به مهارتهای ارتباطی مدیران در عرصه عمل، میزان برخورداری مدیران از هر یک از انواع مهارتهای ارتباطی را سنجیده و از سوی دیگر رابطه آن را با رضایت شغلی کارکنان در مدارس بررسی می کند. از آنجا که این پژوهش میزان مهارتهای ارتباطی موجود مدیران و معاونان مدارس را تشخیص و همچنین عدم رضایت شغلی با رضایت شغلی را مشخص می کند می تواند برای مسئولین سازمان آموزش و پرورش مفید و مورد استفاده قرار گیرد.

۱.۲ بیان مسئله

امروزه، ضرورت آشنایی عوامل اداری و آموزشی مدارس با مهارتهای ارتباطی و روابط انسانی بیش از پیش مشهود است. مدیران و معاونان برای اینکه بتوانند با موفقیت به امر آموزش و پرورش بپردازند، نیاز به شناخت دانش آموزان و ارتباط مؤثر با آنان دارند. به نظر می رسد دوران و روزگار کسانی که بخواهند بدون توجه به نیازهای دانش آموزان و ابعاد رشدی آنها صرفاً با تکیه بر دانش خود به آموزش و پرورش اثر بخش بپردازند، پایان یافته است. (میر کمالی، ۱۳۸۴). کسانی که با فرایند مهارتهای ارتباطی و انسانی آشنایی داشته باشند، با دانش آموزان همدلی بهتری ایجاد می کنند و همچنین حمایت عاطفی مناسبی به عمل می آورند که نهایتاً به یادگیری پایه ای آنها کمک مؤثری می نماید (خالقیان، ۱۳۸۳). لزوم داشتن نیروی انسانی مؤثر و رضایتمند در آموزش و پرورش حائز اهمیت زیادی است. نیروی انسانی با انگیزه و با اعتقاد به سازمان، تلاش فراوان و مشتاقانه در جهت اهداف سازمان و تمایل کامل به باقی ماندن را دارد و در مقابل نیروی انسانی ناراضی، تحقق اهداف سازمانی را به مخاطره انداخته و در پاره ای اوقات باعث هرج و مرج نیز می شود. بنابراین سازمانها برای بقا و توفیقات خود باید در جهت رضایت شغلی کارکنان اقدام نمایند. اسپکتور (۱۹۹۷) معتقد است رضایت شغلی، نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل شان بطور کلی یا نسبت به حیطه های آن (سازمان، کار، سرپرستی، همکاران و...) نشان می دهد. اسمیت^۱، کندال^۲، و هالین^۳ (حسین زاده، ۲۰۰۶) پنج بعد شغل را که می توانند معرف خصوصیات برجسته رضایت شغلی باشند بیان می کنند که عبارتند از: ۱- رضایت از کار^۴، ۲- رضایت از مافوق^۵، ۳- رضایت از همکاران^۶، ۴- رضایت از ترفیع^۷ و ۵- رضایت از حقوق و دستمزد^۸.

۱ - Smith

۲- Kenda

۳- Hullin

۴- Satisfaction of work

۵ Satisfaction of boss

۶- Satisfaction of worker

۷-Satisfaction of Promotion

۸ - Satisfaction of salary

بدیهی است عدم تحقق و یا کمرنگ بودن هر یک از ویژگیها می تواند باعث نارضایتی شغلی شود. در این بین رضایت از کار، اولین و مهمترین بخش رضایت شغلی است. رضایت از کار، در واقع رضایت از قلمرو وظایف است و از جمله وظایف مهم مدیر و معاون مدرسه، برقراری روابط با کارکنان، دانش آموزان براساس اصول روابط انسانی است که در صورت عدم آشنایی مدیران و معاونان با اصول روابط انسانی و مهارت های ارتباطی، باعث عدم تحقق یکی از مهمترین وظایف و کارکردهای مدیریتی شده که پیامد آن نارضایتی شغلی خواهد بود. البته عوامل متعددی در ایجاد نارضایتی شغلی مدیران و معاونان مدارس تأثیر گذار است که برخی از آنها عبارتند از:

ساختار سازمانی بروکراتیک وزارت آموزش و پرورش

تصمیم گیری از بالا به پایین و متمرکز

تعداد زیاد دانش آموزان و تراکم مسوولیت ها و وظایف اداری

کمبود حقوق و مزایا در مقایسه با مدیران سایر سازمانهای آموزشی

کم اهمیت بودن نهاد مدرسه در میان سازمانها و موسسات اجتماعی

کم ارزشی شغل های آموزشی در مقایسه با سایر مشاغل پردرآمد

عدم دانش کافی مدیران و معاونین به اصول علمی مدیریت و کارکردهای مدیریتی

از جمله این کارکردها، برقراری ارتباط مطلوب انسانی با جامعه مخاطب در مدارس است.

توماس و ولتهوس^۱ (۱۹۹۰) معتقدند توانمندسازی روان شناختی (آموزش مهارت های ارتباطی و...) فرایند افزایش انگیزش و درونی شغل است. بنابراین این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا آموزش مهارت های ارتباطی در افزایش رضایت شغلی مدیران و معاونان مدارس به عنوان عاملی مهم تأثیر دارد یا خیر؟

نظر به اهمیت مهارت های ارتباطی در ایجاد رضایت شغلی کارکنان و در نهایت اثر بخشی سازمانها در پیشبرد اهداف خویش و کمبود تحقیقات در این زمینه بخصوص در ایران، محقق برآن شد تا رابطه ی بین مهارت های ارتباطی مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر تهران رضایت شغلی آنان را بررسی نماید.

۱.۳ ضرورت و اهمیت پژوهش:

امروزه سازمان آموزش و پرورش به حق از پیچیده ترین و بزرگترین ابداعات و مصنوعات بشری به حساب می آید، و مسوولیت انتخاب و انتقال عناصر فرهنگی نسل نواخواسته را بر عهده دارد. سازمانی که از نظر اجتماعی وسیله اداره و کنترل جامعه و عامل بقا، دوام تمدن و فرهنگ بشری محسوب می شود، از نظر اقتصادی نیز، نوعی سرمایه گذاری پر حجم و پر ثمر تلقی می گردد، که اثر بخشی و بازدهی کیفی آن در دراز مدت به دست می آید. ثمربخشی این سازمان

^۱- Tomas & Wegthouse

از یک سو تبدیل انسانهای خام و مستعد به انسانهای سالم ، خلاق و بالنده به متعادل و رشد یافته است ، و از سوی دیگر تامین کننده نیازهای نیروی انسانی جامعه در بخشهای فرهنگی ، اجتماعی و اقتصادی جامعه است . نظر به چنین اهمیتی است که در عصر کنونی همه دولتهای جهان از کوچک و بزرگ ، قدرتمند و ناتوان ، از صنعتی شده تا درحال شکوفایی اقتصادی ، پرداختن به آموزش و پرورش شهروندان را در شمار وظیفه های اساسی خود می دانند (صافی ، ۱۳۷۵). بنابراین در شکل گیری آموزش و پرورش فعال نیاز به عوامل متعددی می باشد ، که در این راستا نقش نیروی انسانی به عنوان یک عامل اساسی مطرح بوده ، به طوری که رسالت خطیر و پر اهمیتی را به عهده دارند که در جهت تحقق اهداف فردی ، گروهی و سازمانی تلاش می کنند و این کوشش و تلاش آنها با رضایت و عدم رضایت همراه می باشد به گونه ای که رضایت یا عدم رضایت نیروی انسانی، متأثر از عملکرد و سازمان می باشد (خالقیان، ۱۳۸۳) .

آموزش و پرورش به عنوان پایه هر توسعه و مخصوصاً آموزش و تربیت نیروی انسانی از جایگاه والایی برخوردار است و اولین مساله ای که معمولاً درخصوص نیروی انسانی ذهن هر انسانی را به خود مشغول می کند ، بحث مهارتهای ارتباطی است . ضرورت بررسی این موضوع به قدری اهمیت دارد ، که هر نوع آموزش و پرورش خلاق بر پایه همین روابط استوار است. دانش آموز قبل از آنکه معلم را به عنوان یک متخصص و صاحب نظر قلمداد کند، به میزان مهارت و توانایی معلم در برقراری یک ارتباط مطلوب

اهمیت می دهد . اگر نگاهی به کتب مختلف در زمینه مدرسه و پویایی های گروهی مدارس بیندازیم ، همه بر نقش درگیری عاطفی و قدرت تسهیل کنندگی آن صحنه گذاشته اند (بخشی، ۱۳۸۲) . حال با توجه به موارد فوق و از طرفی مشکلات عدیده ای مانند بی علاقه بودن دانش آموز ، قدرت ریسک پذیری پایین ، افت تحصیلی ، فرار از مدرسه ، تکرار پایه و حتی علاقه نداشتن خود معلم به تدریس ، ایجاد انگیزه و کسب رضایت شغلی به نوعی بخش عمده آن به عدم مهارت مدیران و معاونان مدرسه در برقراری یک رابطه مطلوب بر می گردد . در این پژوهش سعی ما بر آن است که بتوانیم رابطه تاثیر آموزش مهارتهای ارتباطی را بر افزایش رضایت شغلی مدیران و معاونان که خود تسهیل گر فرایند آموزش و پرورش است ، بررسی و به ارائه راهکارهای موثر بپردازیم.

۱.۴ هدفهای پژوهش

هر پژوهشی هدف یا اهدافی را دنبال می کند که بعضی از آنها مربوط به خود پژوهش و بعضی دیگر به مبانی نظری پژوهش بر می گردد ، همان طوری که در بیان مساله اشاره شد رابطه آموزش مهارتهای ارتباطی در افزایش رضایت شغلی مدیران و معاونان عامل مهمی بوده است، که یافتن جواب مسأله ، ضمن ارضاء حس کنجکاوی می تواند کمک به آموزش و پرورش در ارتقاء مهارتهای ارتباطی ، بهبود روابط اجتماعی ، انگیزه و پویایی مدیران و معاونان باشد ،

۱.۵ فرضیه پژوهش:

فرضیه: مدیران و معاونانی که آموزش مهارتهای ارتباطی دریافت کرده اند، در مقایسه با مدیران و معاونانی که آموزش ندیده اند، رضایت شغلی بیشتری دارند.

۱.۶ متغیرهای اساسی پژوهش

متغیر مستقل: آموزش مهارتهای ارتباطی است.
متغیر وابسته: میزان رضایت شغلی مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر تهران می باشد.

۱.۷ تعاریف نظری

مهارتهای ارتباطی: مهارتهای ارتباطی یعنی قابلیت برقراری ارتباط با عقاید و احساسات دیگران، تا با دریافت پاسخ مطلوب و ایجاد ارتباط از سوی دیگران، خوی اجتماعی بودن در وی پرورش یابد (گریفیت، ۱۹۹۵).

۱.۷.۱ تعاریف رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. هر کارفرما به نوعی درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان موسسه خود می باشد. محققان رضایت شغلی را از دیدگاههای گوناگونی تعریف و توجیه نموده اند. گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. به عبارت دیگر این عده رضایت را در درجه اول دیدگاه های روانی و خصوصیات فردی توجیه می نمایند. فیشر و هانا^۱ (۱۹۳۹) رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند. یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تامین نمایند، در این حالت فرد از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می نماید و درصدد تغییر آن بر می آید (شفیع آبادی، ۱۳۷۵).

به نظر هاپاک^۲ (۱۹۳۵) رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت نماید و بخود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می برد.

^۱ - Fisher & Hanna

^۲ - Hoppock

۱.۸ تعاریف عملیاتی واژه ها

آموزش مهارتهای ارتباطی : منظور از آموزش مهارتهای ارتباطی مواردی است که در این پژوهش قصد آموزش آن را به مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر تهران داریم ، و فهرست مربوطه در پیوست آورده شده است .

رضایت شغلی : منظور از رضایت شغلی نمره ای است، که مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر تهران (گروه نمونه) از پرسشنامه رضایت شغلی تهیه شده توسط مرتضوی (۱۳۷۱) بدست می آورند. این پرسشنامه در پیوست آورده شده است.

فصل دوم

ادبیات پژوهش