

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد « M.Se »

گرایش: منابع انسانی

عنوان:

بررسی رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

دانشگاه شاهرود

استاد راهنما:

دکتر سیدمحمد موسوی شاهرودی

نگارش:

احمد خدابخشیان

تابستان ۱۳۹۳



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY
Shahrood Branch
Faculty of humanities-Department of management
((M.A.)) Thesis
Management of change

Subject:
The effect of communication skills Job satisfaction
of managers in Shahrood University

Thesis Advisor
Mohammad Mousavi Ph.D

By:
Ahmad Khodabakhshian

September ۲۰۱۴



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شاهرود
دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

عنوان:

بررسی رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان
دانشگاه شاهرود

استاد راهنما:

دکتر سیدمحمد موسوی شاهرودی

نگارش:

احمد خدابخشیان

۱. دکتر بزرگمهر اشرفی

هیأت داوران:

۲. دکتر رضا شیخ

تابستان ۱۳۹۳

سپاسگزاری:

اکنون که این پژوهش به لطف خداوند منان به پایان رسیده است، بر خود لازم می دانم از زحمات و راهنمایی های اساتید ارجمند جناب آقای دکتر بزرگمهر اشرفی و دکتر سید محمد موسوی شاهرودی که مسئولیت راهنمایی این پژوهش را تقبل نموده و در مراحل مختلف با صبوری و بزرگواری بسیار این پایان نامه را مورد نقد و بررسی قرار دادند، تقدیر و تشکر نمایم.

همچنین از زحمات اساتید محترم دانشکده مدیریت به ویژه استاد گرامی جناب آقای دکتر مهدی صانعی مدیر محترم گروه مدیریت دانشکده علوم انسانی در طول مدت تحصیل و ارائه راهنمایی های مشفقانه و راهگشا در مسیر پایان نامه و نیز مساعدت همکاران محترم خود در دانشگاه شاهرود در راستای انجام هرچه بهتر این پژوهش کمال تشکر و قدردانی را می نمایم.

تقدیم به:

پدر بزرگوارم

او که برای من الگوی راستی و درستی و ایثار و فداکاری است. همو که صداقت و ایمان و صبر و متانت را به من آموخت.

مادر مهربانم

فرشته ای که وجود پرمهرش به تمامی، برکت است و رحمت و دعای خیرش سرمایه همیشگی زندگی ام.

همسر عزیزم

او که همواره در همه امور به ویژه تحصیل علم و معرفت، مشوق و پشتیبان من بوده است.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده.....
	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	۱-۱- بیان مسأله.....
۷	۱-۲- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن.....
۸	۱-۳- اهداف پژوهش.....
۸	۱-۴- فرضیه های تحقیق.....
۹	۱-۵- جامعه آماری و محدوده زمانی و مکانی پژوهش.....
۱۰	۱-۶- روش تحقیق.....
۱۰	۱-۷- ابزار گردآوری اطلاعات.....
۱۱	۱-۸- سوالات پژوهش.....
۱۲	۱-۹- مروری بر تحقیقات پیشین.....
۱۵	۱-۱۰- تعریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی.....
	فصل دوم: ادبیات و مبانی نظری
۱۹	۲-۱- مقدمه.....
۲۲	۲-۲- رضایت شغلی و افزایش بهره وری.....
۲۴	۲-۳- رابطه شخصیت با موفقیت شغلی.....
۲۵	۲-۴- رابطه رضایت شغلی با شخصیت افراد.....
۲۷	۲-۵- تعاریف رضایت شغلی.....
۳۳	۲-۶- نظریه های رضایت شغلی.....
۳۴	۲-۷- شاخص های رضایت شغلی.....
۳۵	۲-۸- عوامل موثر بر رضایت شغلی.....
۳۸	۲-۹- رضایت شغلی و بهره وری.....
۴۱	۲-۱۰- عوامل موثر بر افزایش رضایت شغلی.....
۴۷	۲-۱۱- رضایت شغلی و تعهد سازمانی.....
۵۲	۲-۱۲- پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی.....
۵۵	۲-۱۳- رضایت شغلی و عملکرد.....
۵۶	۲-۱۴- اندازه گیری رضایت شغلی.....
۵۷	۲-۱۵- تعهد سازمانی.....
	فصل سوم: روش شناسایی تحقیق
۶۱	۳-۱- مقدمه.....

۶۱	۲-۳- جامعه آماری.....
۶۱	۳-۳- روش جمع آوری اطلاعات.....
۶۲	۳-۴- حجم نمونه و روش اندازه گیری.....
۶۲	۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۶۲	۳-۶- محدودیت های تحقیق.....
۶۲	۳-۷- ابزار اندازه گیری.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۶۶	۴-۱- مقدمه.....
۶۷	۴-۲- آمار توصیفی.....
۱۲۱	۴-۳- آمار استنباطی.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۲۵	۵-۱- نتیجه گیری.....
۱۲۷	۵-۲- تفسیر نتایج تحقیق.....
۱۲۸	۵-۳- پیشنهادات.....
۱۲۹	۵-۴- پیشنهاد برای پژوهش های آینده.....
۱۳۰	۵-۵- فهرست منابع و مأخذ.....
۱۳۳	۵-۶- پیوست ها.....
۱۴۳	۵-۷- چکیده انگلیسی.....

چکیده :

برابر مطالعات انجام شده در حوزه ارتباطات انسانی، افراد بیش از هشتاد درصد اوقات بیداری خود را صرف برقراری ارتباط با دیگران می نمایند و این مسأله به ویژه در سازمان ها اهمیت ویژه ای می یابد تا جایی که سبک برقراری ارتباط مدیران با کارکنان تأثیر فراوانی بر روحیه کارکنان و رضایت شغلی آنان دارد.

هدف اصلی این پژوهش مطالعه رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران، با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود. و اهداف فرعی عبارت است از شناسایی رابطه بین مهارت های ارتباط کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان، شناسایی رابطه بین مهارت های ارتباط غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان ، شناسایی رابطه بین مهارت های ارتباط کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان .

جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کارکنان دانشگاه شاهرود و محدوده زمانی سال ۱۳۹۳. لذا این تحقیق با در نظر گرفتن معیار زمان، مقطعی؛ با توجه به میزان ژرفایی، پهنای؛ با توجه به معیار وسعت، در جامعه شناسی خرد و با در نظر گرفتن معیار کاربرد، پژوهش کاربردی می باشد و در نهایت این که این پژوهش از نوع ترکیبی توصیفی و همبستگی می باشد. نتایج این پژوهش نشان داد که :

بین مهارت های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد؛ یعنی هر چه مهارت های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است. همچنین از نتایج فرعی پژوهش حاضر چنین نتیجه گیری می شود که بین مهارت های ارتباط کلامی، ارتباط کتبی و ارتباط غیرکلامی با رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم معنی داری وجود دارد. لذا فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی، همگی تأیید شدند.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- بیان مسأله

هنگامی که فردی از طریق ابزار زبان با فرد دیگری ارتباط برقرار می کند، رابطه ای میان آنان شکل می گیرد که نمونه آن را در طبیعت نمی توان یافت. همین توانایی برگرداندن اصوات بی معنا به کلمات گفتاری و نوشتاری، مهم ترین امتیاز بشر، یعنی زبان است. زبان، رشد آن دسته از ویژگی هایی را ممکن ساخته است که انسان اندیشمند را از همه ی مخلوقات دیگر متمایز می سازد. پس تعجب آور نیست اگر فیلسوف آلمانی، کارل یاسپرس^۱ مدعی است که: « عالی ترین دستاورد انسان در دنیا، ارتباط شخصیت با شخصیت است.» (سهرابی و حیات روشنایی، ۱۳۸۴، ۲۴) و این ارتباط زمانی به مؤثر ترین شکل برقرار می شود که طرفین از مهارت ارتباطی و اجتماعی مناسب برخوردار باشند.

ارتباطات طیف وسیعی از مباحث را در برمی گیرد و 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، به تبع 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، صص ۱۰۹)

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 مهم ترین عامل سازمانی، نیروی انسانی است. نیروی انسانی عامل پیچیده ای است که دارای انگیزه و نگرش های متفاوتی می

^۱ -Karl yaspery

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 نگرش های منفی و بی انگیزگی در بین کارکنان سبب می شود که آنها قادر به انجام وظایف شان در حد مطلوب نباشند و در نهایت با کاهش بهره وری مواجه می شویم. (علاقه بند، ۱۳۸۷)

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 بخش ها 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.

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 آن ها 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، سازمان های نوین نیاز به جریان اطلاعات منظم و اشکال مختلف ارتباط دارند. در سازمان های کنونی بیشتر وقت مدیران به ارتباط با همکاران، زیردستان و مافوق می گذرد. از دیدگاه سازمانی ارتباط یک امر ضروری است. زیرا اطلاعات لازم را برای کارکنان فراهم می آورد و نگرش ها 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 فعالیت 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 ابزارهای 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، بحث هایی که به صورت رسمی بین گروه انجام می شود و شایعه های غیر رسمی نمونه هایی از ارتباط گفتاری هستند. نامه، بخشنامه و پیام هایی که به صورت دورنویس 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 (کتبی) را به وجود می آورند.

مهارت اجتماعی به آن دسته از مهارت هایی گفته می شود که ما در تعاملات میان فردی خود به کار می بریم. "کلی" بعد یادگیری را هم به این تعریف می افزاید؛ او می گوید: «مهارت اجتماعی

عبارت است از رفتارهای معین و آموخته شده ای که افراد در روابط میان فردی خود، برای کسب تقویت های محیطی یا حفظ آن انجام می دهند.»

"مایکلسون"^۱ و دیگران در ارزیابی نشانه های مهارت اجتماعی و ارتباطی به شش عنصر اصلی اشاره می کنند :

۱. مهارتهای اجتماعی بطور معمول آموخته می شوند.
۲. شامل مجموعه ای از رفتارهای کلامی و غیرکلامی گوناگون و ویژه اند.
۳. مستلزم داوطلب شدن و ارائه پاسخهای مناسب و مؤثرند.
۴. تقویت های اجتماعی دیگران را به حداکثر می رسانند.
۵. ماهیتی تعاملی دارند و به زمان بندی مناسب و تاثیر متقابل برخی از رفتارها احتیاج دارند.
۶. تحت تاثیر عوامل محیطی همچون سن، جنس، و پایگاه [اجتماعی] طرف مقابل می باشند. (بیگی و فیروز بخت، ۱۳۷۴، ۱۱ و ۱۲ و ۱۳)

ارتباطات در سازمان به قدری حائز اهمیت است که یکی از صاحب نظران معتقد است که مدیریت یعنی هنر برقراری ارتباط و "دیوید کوآک"^۲ معتقد است بیشتر موفقیت مدیر در این است که بتواند از مهارت های انسانی (ایجاد رابطه متقابل با افراد) استفاده کند. (پارسایان و اعرابی، ۱۳۸۴، ۲)

"مینتزبرگ"^۳ نیز سه نقش اصلی برای مدیران برمی شمارد که عبارتند از: نقش اطلاعاتی، نقش تصمیم گیری و نقش ارتباطی. (همان، ۸)

اون هارجی^۱ (۱۹۸۶) با مرور تعاریف رفتار ماهرانه به شش جنبه مهارت اجتماعی اشاره می کند. او می گوید: «مهارت اجتماعی عبارت است از مجموعه ای از رفتارهای هدف مند، به هم مرتبط و متناسب با وضعیت که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد می باشد.»

رابرت کتز^۲ نیز سه مهارت فنی، نظری یا تحلیلی و انسانی را برای مدیران ضروری می داند. مهارت انسانی یعنی توانایی در کار کردن، درک نمودن و ایجاد انگیزش در فرد یا گروه. (همان، ۱۰)

مدیران نیز دریافته اند که ارتباط مؤثر با منابع انسانی و درک انگیزه های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده ی سازمان عامل مؤثری است. (رضائیان، ۱۳۷۹، ص

(۲۸۴)

^۱ -Micalson
^۲ -D.Coak
^۳ -mintzberg

بر این اساس مدیران سطوح مختلف، مسوول ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان هستند؛ بنابراین باید از کم و کیف فرآیند ارتباطی آگاه باشند و نحوه ی برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند. (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۲۶۷)

میرکمالی (۱۳۷۸) درباره ی اهمیت ارتباطات در سازمان های آموزشی می گوید: « اگر مدیران آموزشی علاوه بر دانش از مهارت های کافی برخوردار باشند، بدون تردید نظام آموزشی نیز از اثربخشی، کارایی و اعتبار بالایی برخوردار خواهد بود؛ یکی از این مهارت ها، فن رفتار با کارکنان یا به سخن دیگر مهارت ارتباطی است.»

رضایت شغلی :

رضایت شغلی از دو بعد قابل مطالعه و سنجش است :

۱- رضایت از عناصر شغلی

رضایت از عناصر شغلی از يك دیدگاه، گاهی تحت عنوان نگرش نسبت به موضوعات نامیده می شود ، زیرا چنین فرض می شود که رضایت از عناصر شغلی در واقع از نگرش های متفاوتی درباره اجزاء و عناصر گوناگون شغل تشکیل می شود، لذا می توان گفت کارمندان، نگرش های خاصی درباره حقوق و دستمزد خود، مدیران مافوق، نوع کاری که انجام می دهند و محیط و شرایط کار دارا می باشند که همه این ها را باید چیزهایی دانست که يك فرد در سازمان به آن ها توجه و استنباط خاصی از آنها دارد. برخی نگرش های مزبور ممکن است مثبت و برخی دیگر منفی باشند و همه آن ها از اهمیت یکسانی برخوردار نمی باشند. نگرش هایی که از اهمیت بیشتری برخوردارند، در سه گروه قابل دسته بندی هستند: گروه اول نگرش ها، مربوط به نقش شغل می شود، مانند این که آیا شغل پویا و تحرك آفرین و جالب است یا خیر؟ گروه دوم نگرش هایی است که مربوط به مدیر مافوق می شود، مانند این که با ملاحظه است، با انصاف است، شایسته است یا خیر؟ گروه سوم نگرش هایی است که مربوط به حقوق و دستمزد می شود، مانند این که آیا کافی و عادلانه است یا خیر؟

۲- رضایت کلی از شغل

دیدگاه دیگری که در مورد مفهوم رضایت شغلی وجود دارد، عبارت از مطالعه رضایت شغلی به عنوان يك حالت درونی و کلی از رضایت فرد است. در این دیدگاه فرض براین است که کارمند يك احساس درونی از رضایت یا عدم رضایت کلی دارا می باشد. در نتیجه، تجربیات مثبت

مانند داشتن همکاران صمیمی، حقوق خوب، مافوق شایسته و با ملاحظه و شغل جالب، روی هم یک احساس درونی مثبت در فرد ایجاد می‌کند. از سویی دیگر، تجربیات منفی که ناشی از حقوق کم، کارخسته کننده یا آزاردهنده و وضعیت اعتراض آمیز می‌باشند، روی هم یک احساس درونی منفی ایجاد می‌نمایند. احساس کلی رضایت یا عدم رضایت یک احساس مرکب است که توسط شدت و فراوانی تجربیات مثبت و منفی فراهم می‌شود.

دیدگاه درباره حالت درونی برای فرض مبتنی است که رضایت شغلی را می‌توان از طریق پرسش از کارکنان راجع به اجزاء و عناصر گوناگون مربوط به شغل شان اندازه گیری کرد و سپس متوسط نگرش های آنان را بدست آورد و به یک شاخص رضایت کلی دست یافت. دیدگاه اول که نگرش نسبت به موضوعات نامیده شد، بر این فرض مبتنی است که موضوعات مختلف نباید با هم مخلوط شوند، بلکه باید آن‌ها را به طور جداگانه اندازه گیری و تحلیل کرد. تحقیقات انجام شده هر دو دیدگاه را تأیید می‌کند.

پرسشنامه‌های رضایت شغلی نگرش های خاص گوناگونی را راجع به عناصر شغل مشخص کرده اند. احساس رضایت یا عدم رضایت شغلی با هر یک از عناصر مزبور نوسان داشته است. مطالعات تجربی شواهدی از حالت درونی را فراهم کرده اند چنان که مثلاً تغییر در حقوق بر رضایت از حقوق و نیز سایر نگرش‌های مرتبط با حقوق مانند نگرش و احساس نسبت به مافوق که پیشنهاد افزایش حقوق را داده است، تأثیر می‌گذارد. حالت درونی می‌تواند بوسیله تجربیات مثبت و منفی مشروط شود، تحقیقات نشان داده است که حالت یا احساس درونی مثبت بوسیله محیط مناسب و مطلوب ایجاد می‌شود و احتمالاً توجیه کننده این است که چرا برخی کارکنان جهت گیری مثبتی نسبت به کار دارند (معمارزاده و الوانی، ۱۳۷۴، ۱۷۹).

ارتباطات اثربخش و رضایت شغلی :

وقتی اطلاعات، عقاید و احساسات از شخصی، گروهی یا منبعی به شخص، گروه یا منبع دیگری به منظور ایجاد تغییر در دانش، نگرش یا رفتار آشکار آن‌ها انتقال می‌یابد فرآیند ارتباط رخ می‌دهد. یکی از مشکلات فرآیند ارتباط این است که مردم به ندرت قادرند مقاصد واقعی خود را به طور کامل به سایرین انتقال دهند، غالباً پیام‌های (messages) فرستاده شده مقاصد واقعی آنان را بیان نمی‌کند. مدیران از ارتباطات برای هماهنگی وظایف و اعمال در درون سازمان استفاده می‌کنند، ارتباطات اثر بخش باعث ایجاد سازمان‌های اثر بخش می‌شود. در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی در خصوص

رضایت شغلی و رابطه آن با ارتباط اثربخش و سایر عوامل مؤثر در رضایت شغلی انجام گرفته است. رابینز^۱ در ایالت نیوجرسی آمریکا در مورد روابط کارفرمایان با زیردستان شان تحقیقاتی انجام داده است. او دریافت که مهارت های ارتباطی مدیران و رفتار سازمانی می تواند در رضایت شغلی کارکنان نقش مهمی را ایفا کند. هاستینگز^۲ در تحقیق خود به این نتیجه رسید که مدیر می تواند با ایجاد زمینه روابط مؤثر در سازمان انگیزه و رغبت شغلی کارکنان را افزایش دهد.

مون^۳ در بررسی های خود خاطرنشان می کند که مدیران با ارتباط مناسب و درست می توانند به کارکنان در دستیابی به اهداف سازمانی و تصمیم گیری عقلانی کمک کنند. کاکس^۴ در پژوهشی که در مورد قدرت نفوذ و ارتباط مدیران انجام داد دریافت که یکی از مهارت های مدیر ارتباطی است و مدیران می توانند با استفاده از مهارت های ارتباطی بر کارکنان نفوذ بیشتری داشته و در نتیجه باعث انگیزش بیشتر در کارکنان شوند. بررسی ها نشان می دهند که ارتباط مدیر با کارکنان يك جزء اصلي مدیریت است. مدیر می تواند به شیوه های مختلف (مانند وب سایت، وسایل سمعی و بصری، ویدئوکنفرانس، نشریات و از این قبیل) با کارکنان ارتباط برقرار کند. مدیر با ایجاد ارتباطات اثربخش با کارکنان می تواند در افزایش روحیه گروهی و رضایت شغلی آن ها نقش قابل ملاحظه ای داشته باشد. (حسن زاده و اعتصامی، ۱۳۸۰، ۵)

با عنایت به موارد فوق مبنی بر اهمیت مهارت های ارتباطی در روابط رهبر - پیرو و نقش این مهارت در افزایش اثربخشی سازمان ها و رضایت مندی کارکنان در سازمان ها، این مهارت بویژه در سازمان های علمی، آموزشی، پژوهشی و فرهنگی مانند دانشگاه شاهرود می تواند نقش تعیین کننده ای داشته باشد. لذا سؤال اصلی پژوهش حاضر این خواهد بود که:

آیا بین مهارت های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود تفاوت معنی داری وجود دارد؟

۱-۱ - اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن

امروزه در اغلب پژوهش هایی که در سازمان های دولتی انجام می پذیرد، بیشتر روی رضایت های بیرونی شغل مانند: حقوق، مزایا، پاداش و تأکید می گردد، این در حالی است که عوامل درونی رضایت شغلی مانند مهارت های ارتباطی مدیران تأثیر به سزایی در افزایش رضایت شغلی

^۱ - Robbins

^۲ - Hastings

^۳ - Moon

^۴ - Cox

کارکنان دارد. لذا با توجه به اینکه مهارت های ارتباطی به ویژه در فرآیند ارتباط رئیس- مرئوس یا به عبارت دیگر مدیر- کارمند، کمتر مورد توجه قرار گرفته است، این پژوهش به مطالعه رابطه این دو پرداخته است.

۱-۲ - اهداف پژوهش

هدف اصلی :

مطالعه رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران، با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود.

اهداف فرعی :

۱. شناسایی رابطه بین مهارت های ارتباط کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان .
۲. شناسایی رابطه بین مهارت های ارتباط غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان .
۳. شناسایی رابطه بین مهارت های ارتباط کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان .

۱-۴ - فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی :

مهارت های ارتباطی مدیران منجر به بهبود رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود می شود.

فرضیه های فرعی :

۱. بین مهارت های ارتباط کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین مهارت های ارتباط کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین مهارت های ارتباط غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۵ - جامعه آماری و محدوده زمانی و مکانی پژوهش :

جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کارکنان دانشگاه شاهرود.

محدوده زمانی پژوهش حاضر عبارت است از سال ۱۳۹۳ و محدوده مکانی پژوهش حاضر عبارت است از دانشگاه شاهرود که در شاهرود میدان ۷ تیر، بلوار دانشگاه (در ۴ پردیس مرکزی، مهندسی و فناوری های نوین، کشاورزی بسطام و خوابگاهی) مستقر می باشد.

۱-۶- روش تحقیق

این تحقیق با در نظر گرفتن معیار زمان، مقطعی؛ با توجه به میزان ژرفایی، پهنای؛ با توجه به معیار وسعت، در جامعه شناسی خرد و با در نظر گرفتن معیار کاربرد، پژوهش کاربردی می باشد و در نهایت این که این پژوهش از نوع ترکیبی توصیفی و همبستگی می باشد.

۱-۷- ابزار جمع آوری اطلاعات

ابزار جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر یک پرسشنامه محقق ساخته برای سنجش مهارت های ارتباطی می باشد که همزمان مهارت های ارتباطات کلامی (نظیر مهارت های: سخن گفتن، شنود مؤثر، ارتباطات کتبی و...) و مهارت های ارتباطات غیرکلامی (نظیر مهارت های: ارتباط کتبی، ارتباطات آوایی و بیان چهره ای) را مورد سنجش قرار خواهد داد.

برای طراحی پرسشنامه، از مشهورترین پرسشنامه ها مانند: رفتار نزدیک شدن کلامی/ پرهیز کلامی، سنجش جهت یابی های زمان، رفتار چهره ای و ... بهره برداری شده است.

همچنین برای سنجش رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه های استاندارد شاخص توصیفی شغل (JDI)^۱ استفاده شده است. پرسشنامه توصیف کننده شغل (JDI) که توسط اسمیت^۲، کندال و هالتن^۳ تدوین شده است شامل ۳۷ سؤال است. مقیاس امتیاز بندی این سؤالات مانند مقیاس ۵ امتیازی لیکرت بوده است و تحلیل نتایج با استفاده از راهنمای اسمیت صورت گرفته است. رضایت شغلی ناشی از جنبه های مختلف شغل همچون پرداخت، فرصت های ترفیع، سرپرست، همکاران و عوامل محیط کاری همچون سبک سرپرستان، خط مشی ها و رویه ها، تعلق گروه کاری، شرایط کاری و مزایای شغلی است. در مدل JDI پنج عامل عمده به عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح اند که عبارت اند از:

۱. پرداخت: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت.

۲. شغل: حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسؤلیت فراهم می آورد.

^۱ -Job Descriptive index

^۲ -esmit

^۳ -Kendal& Halton

۳. فرصت های ارتقاء: قابلیت دسترسی به فرصتها برای پیشرفت.
۴. سرپرست: توانایی های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان .
۵. همکاران: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند .

۱ - ۸- سوالات پژوهش :

- سؤال اصلی :

آیا بین مهارت های ارتباطی مدیران، با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهرود، رابطه معنی داری وجود دارد؟

- سوالات فرعی :

۱. آیا بین مهارت های ارتباط کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد ؟
۲. آیا بین مهارت های ارتباط غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد ؟
۳. آیا بین مهارت های ارتباط کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد ؟

۱ - ۹- مروری بر تحقیقات پیشین :

تاریخچه مطالعات و تحقیقات انجام گرفته پیرامون رضایت شغلی:

بعد از جنگ جهانی دوم شناخت عواملی که می تواند موجب رضایت شغلی و تشویق افراد به کار شود، بیش از پیش مورد توجه قرار گرفت.

مطالعات انجام گرفته پیرامون رضایت شغلی در سطح جهانی نشان می دهد که تا قبل از دهه ۱۹۲۰ تحقیق درباره این مهم در مدیریت صنعتی و به ویژه در مهندسی صنایع و همزمان با شیوه مدیریت علمی فردریک تیلور^۱ (۱۹۱۵-۱۸۵۶) در مورد عواملی مانند امنیت شغلی، انگیزه و رغبت و عوامل محیطی صورت گرفته است.

در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۴۰ با شیوه مدیریت نهضت روابط انسانی، توجه بیشتری به گروه همکاران، گروه های غیر رسمی نظارت و سرپرستی در تعیین میزان رضایت شغلی معطوف شد، که می توان به تحقیقات هاثورن و دیکسون در کارخانه وسترن الکتریک آمریکا توسط التون مایور^۲ (۱۹۳۲) و رتایس برگر^۳ اشاره نمود.

^۱ -Feredrick Taylor
^۲ -Elton maior
^۳ -Retais Berger