



١٠٧٥



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده حسابداری و مدیریت

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد

موضوع:

رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان  
(در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان)

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر وحید ناصحی فر

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر قاسم انصاری رنانی

دانشجو:

روح اله هاشم پور

رشته مدیریت بازرگانی (گرایش مدیریت تحول)

۱۳۸۷ / ۲ / ۲۱

۱۰۵۶۳۰

مهر اطلاعات مدرک تحصیلی  
دانشگاه علامه طباطبائی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده حسابداری و مدیریت  
شماره :  
تاریخ :  
پیوست :

### صور تجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تائیدات خداوند متعال پایان نامه تحصیلی آقای روح اله هاشم پور دانشجوی کارشناسی

ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش: تحول تحت عنوان:




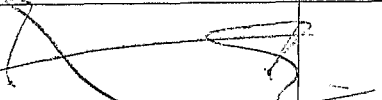
رابطه مهارتهای ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان در اداره کل مالیاتهای غرب

تهران از دیدگاه کارکنان

که به راهنمایی آقای دکتر ناصحی فر تنظیم گردیده است در جلسه مورخه ۸۵/۱۱/۳ با حضور

اعضاء هیات داوران مطرح و با نمره ( ۱۹ ) و درجه ( علا ) به تصویب رسید. /س

اعضاء هیات داوران :

امضاء	نام و نام خانوادگی	سمت
	آقای دکتر ناصحی فر	استاد راهنما
	آقای دکتر انصاری	استاد مشاور
	آقای دکتر افجه	استاد داور
	آقای دکتر افجه	نماینده تحصیلات تکمیلی دانشکده

تقدیم به

پدر و مادرم



صفحه	فهرست مطالب
۱	<b>فصل اول:</b>
۲	۱-۱- بخش اول؛ طرح تحقیق
۲	۱-۱-۱- مقدمه
۳	۱-۱-۲- بیان مساله
۴	۱-۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق
۵	۱-۱-۴- چارچوب نظری تحقیق
۶	۱-۱-۵- سوال اصلی تحقیق
۶	۱-۱-۶- هدفهای تحقیق
۶	۱-۱-۷- متغیرهای تحقیق
۶	۱-۱-۸- فرضیه های تحقیق
۷	۱-۱-۹- روش تحقیق
۷	۱-۱-۱۰- روش گردآوری داده ها و اطلاعات
۸	۱-۱-۱۱- جامعه و نمونه آماری
۸	۱-۱-۱۲- روش نمونه گیری
۸	۱-۱-۱۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات
۸	۱-۱-۱۴- محدودیتهای تحقیق
۹	۱-۱-۱۵- تعاریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی
۱۰	۱-۲- بخش دوم؛ پیشینه تحقیق
۱۰	۱-۲-۱- آشنایی با اداره کل امور مالیاتی غرب تهران
۱۴	۱-۲-۲- مروری بر پژوهشهای انجام شده در داخل و خارج کشور
۱۸	<b>فصل دوم: مبانی نظری تحقیق</b>
۱۸	۲-۱- بخش اول: مهارتهای ارتباطی
۱۸	۲-۱-۱- مقدمه
۲۲	۲-۱-۲- تعریف ارتباطات
۲۳	۲-۱-۳- فرایند ارتباطات
۲۴	۲-۱-۴- انواع الگوهای ارتباطی
۲۵	۲-۱-۴-۱- الگوی اول
۲۵	۲-۱-۴-۲- الگوی دوم

۲۶	۲-۱-۴-۳- الگوی سوم
صفحه	<b>فهرست مطالب</b>
۲۷	۲-۱-۴-۴- الگوی چهارم
۲۷	۲-۱-۴-۵- الگوی پنجم
۲۸	۲-۱-۴-۶- الگوی ششم
۳۱	۲-۱-۵- اصول ارتباطات
۳۴	۲-۱-۶- انواع ارتباطات
۳۶	۲-۱-۷- روشهای ارتباطات اداری
۳۷	۲-۱-۸- اثربخشی در ارتباطات میان فردی
۳۸	۲-۱-۹- ویژگیهای اثربخشی ارتباطات
۳۹	۲-۱-۹-۱- گشودگی
۳۹	۲-۱-۹-۲- همدلی
۴۰	۲-۱-۹-۳- حمایتگری
۴۱	۲-۱-۹-۴- مثبت گرایی
۴۱	۲-۱-۹-۵- تساوی
۴۲	۲-۱-۱۰- مهارتهای ارتباطی
۴۳	۲-۱-۱۰-۱- ویژگیهای مهارتهای ارتباطی
۴۵	۲-۱-۱۰-۲- انواع مهارتهای ارتباطی
۴۷	الف- مهارت ارتباط کلامی
۴۷	۱- الف) تعریف ارتباطات کلامی
۴۷	۲- الف) اهمیت مهارت ارتباط کلامی
۴۸	۳- الف) انواع مهارتهای ارتباط کلامی
۴۸	۴- الف) راهکارهایی برای بهبود مهارت ارتباط کلامی
۵۰	ب- مهارت ارتباط غیر کلامی
۵۰	۱- ب) اهمیت مهارت ارتباط غیر کلامی
۵۲	۲- ب) انواع مهارتهای ارتباط غیر کلامی
۵۵	۳- ب) شیوه های انتقال پیام در ارتباطات غیر کلامی
۵۵	۴- ب) وظایف پیامهای غیر کلامی
۵۶	ج- مهارت شنود (گوش دادن موثر)

۵۶	ج) تعریف شنود
	<b>فهرست مطالب</b>
۵۷	ج-۲) اهمیت گوش دادن موثر
۵۸	ج-۳) تفاوت شنیدن و گوش دادن
۵۸	ج-۴) عوامل موثر بر گوش دادن
۶۰	ج-۵) بهبود مهارت شنود
۶۱	د- مهارت ارایه بازخورد
۶۱	د-۱) اهمیت مهارت ارایه بازخورد
۶۲	د-۲) ابعاد بازخورد
۶۳	د-۳) بهبود مهارت ارایه بازخورد
۶۴	۲-۲-۲) بخش دوم: رضایت شغلی
۶۴	۲-۲-۱) مقدمه
۶۵	۲-۲-۲) تعریف رضایت شغلی
۶۵	۲-۲-۳) اهمیت رضایت شغلی
۶۶	۲-۲-۴) مدل‌های رضایت شغلی
۶۶	۲-۲-۴-۱) نظریه سیستمها
۶۶	۲-۲-۴-۲) نظریه برابری
۶۷	۲-۲-۴-۳) نظریه لاک
۶۷	۲-۲-۴-۴) نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
۶۸	۲-۲-۴-۵) تئوری دو عاملی هرزبرگ
۶۹	۲-۲-۴-۶) نظریه پویایی و رضامندی در سازمان
۷۰	۲-۲-۵) عوامل موثر بر رضایت شغلی
۷۰	۲-۲-۵-۱) عوامل سازمانی
۷۱	۲-۲-۵-۲) عوامل محیطی
۷۲	۲-۲-۵-۳) ماهیت کار
۷۳	۲-۲-۵-۴) عوامل فردی
۷۵	۲-۲-۶) رابطه عملکرد و رضایت شغلی
۷۶	۲-۲-۷) پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۷۶	۲-۲-۸) اندازه گیری رضایت شغلی

**فهرست مطالب**

صفحه

**فصل سوم: روش تحقیق**

۸۱

۸۲

۳-۱- مقدمه

۸۲

۳-۲- سوال تحقیق

۸۳

۳-۳- روش تحقیق

۸۵

۳-۴- منابع جمع آوری اطلاعات

۸۵

۳-۴-۱- منابع ثانویه

۸۵

۳-۴-۲- منابع اولیه

۸۹

۳-۴-۲-۱- اعتبار (روایی) پرسشنامه

۹۰

۳-۴-۲-۲- پایایی پرسشنامه

۹۱

۳-۵- جامعه آماری

۹۱

۳-۶- حجم نمونه

۹۲

۳-۷- روش نمونه گیری

۹۳

۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها

۹۵

**فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها**

۹۶

۴-۱- مقدمه

۹۶

۴-۲- آمار توصیفی

۹۶

۴-۲-۱- آمار توصیفی بخش جمعیت شناختی

۹۶

۴-۲-۱-۱- تفکیک مشارکت کنندگان بر اساس جنس

۹۷

۴-۲-۱-۲- تفکیک مشارکت کنندگان بر اساس سن

۹۹

۴-۲-۱-۳- تفکیک مشارکت کنندگان بر اساس وضعیت تاهل

۱۰۰

۴-۲-۱-۴- تفکیک مشارکت کنندگان بر اساس سطح تحصیلات

۱۰۱

۴-۲-۱-۵- تفکیک مشارکت کنندگان بر اساس میزان درآمد

۱۰۲

۴-۲-۲- آمار توصیفی بخشهای الف و ب پرسشنامه

۱۰۲

۴-۳- آمار استنباطی

۱۰۲

۴-۳-۱- فرضیه فرعی اول

۱۰۴

۴-۳-۲- فرضیه فرعی دوم

۱۰۶

۴-۳-۳- فرضیه فرعی سوم



۱۰۷	۴-۳-۴- فرضیه فرعی چهارم
صفحه	<b>فهرست مطالب</b>
۱۰۸	۴-۳-۵- فرضیه اهم پژوهش
۱۱۲	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۱۳	۵-۱- مقدمه
۱۱۴	۵-۲- نتایج تحقیق
۱۱۴	۵-۲-۱- نتایج اصلی تحقیق
۱۱۴	۵-۲-۱-۱- نتیجه فرضیه فرعی اول
۱۱۴	۵-۲-۱-۲- نتیجه فرضیه فرعی دوم
۱۱۵	۵-۲-۱-۳- نتیجه فرضیه فرعی سوم
۱۱۵	۵-۲-۱-۴- نتیجه فرضیه فرعی چهارم
۱۱۵	۵-۲-۱-۵- نتیجه فرضیه اهم تحقیق
۱۱۷	۵-۲-۲- نتایج فرعی تحقیق
۱۲۱	۵-۳- پیشنهادات
۱۲۱	۵-۳-۱- پیشنهادات بر اساس نتایج تحقیق
۱۲۱	۵-۳-۱-۱- فرضیه فرعی اول
۱۲۱	۵-۳-۱-۲- فرضیه فرعی دوم
۱۲۱	۵-۳-۱-۳- فرضیه فرعی سوم
۱۲۲	۵-۳-۱-۴- فرضیه فرعی چهارم
۱۲۲	۵-۳-۱-۵- فرضیه اصلی تحقیق
۱۲۳	۵-۳-۲- پیشنهادات بر اساس نظر محقق
۱۲۸	۵-۴- پیشنهاد به سایر محققان
۱۳۰	منابع فارسی
۱۳۴	منابع لاتین
۱۳۸	ضمیمه ۱: پرسشنامه تحقیق
۱۴۳	ضمیمه ۲: تجزیه و تحلیل آماری

## فهرست جداول

### صفحه

۱۳	جدول ۱-۱؛ تعداد کارکنان در رشته های شغلی مختلف
۸۷	جدول ۳-۱؛ سوالات مربوط به هر مولفه و تعداد سوالات هر مولفه در پرسشنامه سنجش مهارتهای ارتباطی
۸۸	جدول ۳-۲؛ سوالات مربوط به هر مولفه و تعداد سوالات هر مولفه در پرسشنامه سنجش رضایت شغلی
۸۸	جدول ۳-۳؛ ویژگیهای شخصی پاسخ دهندگان و سوال مربوط به آن ویژگی
۹۷	جدول ۴-۱؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس جنس
۹۸	جدول ۴-۲؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس سن
۹۹	جدول ۴-۳؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس وضعیت تاهل
۱۰۰	جدول ۴-۴؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس سطح تحصیلات
۱۰۱	جدول ۴-۵؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس میزان درآمد
۱۰۴	جدول ۴-۶؛ آزمون فرضیه فرعی اول
۱۰۵	جدول ۴-۷؛ آزمون فرضیه فرعی دوم
۱۰۶	جدول ۴-۸؛ آزمون فرضیه فرعی سوم
۱۰۷	جدول ۴-۹؛ آزمون فرضیه فرعی چهارم
۱۰۸	جدول ۴-۱۰؛ آزمون فرضیه اهم تحقیق
۱۰۹	جدول ۴-۱۱؛ اولویت بندی مهارتهای ارتباطی بر اساس میزان همبستگی با رضایت شغلی
۱۰۹	جدول ۴-۱۲؛ اولویت بندی مهارتهای ارتباطی بر اساس میزان همبستگی با رضایت شغلی در زنان
۱۱۰	جدول ۴-۱۳؛ اولویت بندی مهارتهای ارتباطی بر اساس میزان همبستگی با رضایت شغلی در مردان
۱۱۰	جدول ۴-۱۴؛ تاثیر سطح تحصیلات بر میزان همبستگی بین مهارتهای ارتباطی و رضایت شغلی
۱۱۱	جدول ۴-۱۵؛ رتبه بندی مولفه های مهارتهای ارتباطی بر اساس میانگین رتبه
۱۱۱	جدول ۴-۱۶؛ رتبه بندی مولفه های رضایت شغلی بر اساس میانگین رتبه
۱۱۶	جدول ۵-۱؛ خلاصه نتایج فرضیات تحقیق
۱۱۷	جدول ۵-۲؛ اولویت بندی مهارتهای ارتباطی بر اساس میزان همبستگی با رضایت شغلی
۱۱۸	جدول ۵-۳؛ اولویت بندی مهارتهای ارتباطی بر اساس میزان همبستگی با رضایت شغلی در زنان
۱۱۸	جدول ۵-۴؛ اولویت بندی مهارتهای ارتباطی بر اساس میزان همبستگی با رضایت شغلی در مردان
۱۱۹	جدول ۵-۵؛ تاثیر سطح تحصیلات بر میزان همبستگی بین مهارتهای ارتباطی و رضایت شغلی

## فهرست جداول

صفحه

۱۱۹

جدول ۶-۵؛ رتبه بندی مولفه های مهارتهای ارتباطی بر اساس میانگین رتبه

۱۲۰

جدول ۷-۵؛ رتبه بندی مولفه های رضایت شغلی بر اساس میانگین رتبه

صفحه

## فهرست شکلها

۲۵

شکل ۱-۲؛ الگوی ارتباطی ارسطو

۲۶

شکل ۲-۲؛ الگوی ارتباطی شانون و ویور

۲۸

شکل ۳-۲؛ الگوی ارتباطی رایبیز

۳۰

شکل ۴-۲؛ الگوی ارتباطی دکتر فرهنگی

۳۸

شکل ۵-۲؛ مدل ارتباطات میان فردی اثربخش

۵۱

شکل ۶-۲؛ اثراحساسی پیام

۷۳

شکل ۷-۲؛ رابطه سطح مهارت و رضایت شغلی

۷۴

شکل ۸-۲؛ رابطه سن و رضایت شغلی

۷۵

شکل ۹-۲؛ رابطه رضایت شغلی و عملکرد

۷۹

شکل ۱۰-۲؛ مدل اساسی رفتار سازمانی رایبیز

۸۰

شکل ۱۱-۲؛ مدل نظری تحقیق

۱۱۷

شکل ۲-۵؛ مدل نظری پژوهش: رابطه بین مهارتهای ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان

صفحه

## فهرست نمودار

۱۱

نمودار ۱-۱؛ نمودار سازمانی سازمان امور مالیاتی شهر تهران

۱۲

نمودار ۲-۱؛ نمودار سازمانی اداره کل امور مالیاتی غرب تهران

۹۷

نمودار ۱-۴؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس جنس

۹۸

نمودار ۲-۴؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس سن

۹۹

نمودار ۳-۴؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس وضعیت تاهل

۱۰۰

نمودار ۴-۴؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس سطح تحصیلات

۱۰۱

نمودار ۵-۴؛ تفکیک شرکت کنندگان بر اساس میزان درآمد

## چکیده تحقیق

هدف این تحقیق، بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران است. بر اساس این هدف، تحقیق در پی پاسخگویی به سوال زیر می باشد:

“آیا بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد؟”

برای پاسخگویی بهتر به این سوال، مهارت‌های ارتباطی مدیران به چهار مهارت تفکیک شده است که عبارتند از: مهارت ارتباط کلامی، مهارت ارتباط غیر کلامی، مهارت شنود و مهارت ارایه بازخورد.

این تحقیق که در میان کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران انجام شده، تحقیقی توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری مشتمل بر ۶۴۷ نفر می باشد. پرسشنامه تحقیق خود مشتمل بر دو پرسشنامه می باشد. پرسشنامه “الف” به سنجش مهارت‌های ارتباطی مدیران و پرسشنامه “ب” به سنجش رضایت شغلی کارکنان می پردازد. پرسشنامه ها در میان نمونه مورد نظر با حجم ۲۴۱ نفر از طریق نمونه گیری تصادفی توزیع شد، و نتایج زیر بدست آمد:

مشخص شد بین انواع مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد که بالاترین میزان همبستگی مربوط به مهارت ارایه بازخورد (۰/۵۸۶) و کمترین آن مربوط به مهارت شنود (۰/۴۱۰) بود. مهارت‌های ارتباط غیر کلامی و کلامی در مراتب بعدی قرار داشتند. اما این نتیجه در زنان به این شکل بود که مهارت ارتباط غیر کلامی بیشترین همبستگی (۰/۵۶۳) و مهارت شنود کمترین همبستگی (۰/۴۴۲) را دارا بود. مهارت ارتباط کلامی و ارایه بازخورد در مراتب بعدی قرار داشتند. نتیجه دیگر این بود که هر چقدر سطح تحصیلات کارکنان بالاتر باشد، میزان همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی، از نظر این کارکنان بالاتر است.

براساس این نتایج مسولان ومدیران اداره کل امور مالیاتی غرب تهران می توانند اقدامات زیر را به منظور بهبود مهارتهای ارتباطی مدیران، به عنوان یکی از عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی کارکنان انجام دهند:

۱. با توجه به وجود رابطه معنادار بین مهارتهای ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، مسولین سازمان باید در انتخاب مدیران و سرپرستان سازمان، به مهارتهای ارتباطی به عنوان شاخصی برای انتخاب نگاه کنند.
۲. همچنین لازم است با در نظر گرفتن دوره های آموزش مهارتهای ارتباطی، سطح این مهارتها را در مدیران فعلی افزایش دهند.
۳. از آنجا که ارتباطات فرایندی دو طرفه است، به منظور برقراری ارتباطاتی موثرتر، نه تنها مدیران باید سطح مهارتهای خود را بهبود بخشند، بلکه کارکنان هم باید به منظور ارتقای سطح این مهارتها در خود، تلاش کنند و انتظار نداشته باشند که به منظور برقراری ارتباطی موثرتر، تنها مدیران ملزم به رعایت یک سری نکات هستند. بنابر این برای شکل گیری شبکه صحیحی از ارتباطات در سازمان، کارکنان نیز باید دوره های آموزشی ویژه ای در این باره ببینند.

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱- بخش اول : طرح تحقیق

### ۱-۱-۱- مقدمه

ارتباطات<sup>۱</sup> میان افراد از شرایط لازم برای ادامه حیات و استمرار زندگی اجتماعی است. وجود ارتباطات موثر و صحیح در سازمان، همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار آمده است. اکثر اوقات مدیر، صرف ایجاد ارتباط و انتقال اطلاعات می گردد و انجام کلیه وظایف مدیریت، منوط به ایجاد ارتباط و حصول اطلاعات است. لیکرت (۱۹۹۳)، و شولر (۱۹۹۵)، ارتباطات را به عنوان فرایندی محوری در موفقیت یا شکست سازمان، قلمداد می کنند. این محققین بیان می کنند که بواسطه انواع مختلف ارتباطات است که کارکنان یاد می گیرند چگونه باید کار خود را انجام دهند، از آنها چه انتظاری می رود، و آگاه شوند که دیگران درباره کار آنها چگونه فکر می کنند. از آنجا که انتقال و دریافت اطلاعات، نقش مهمی را در حیات سازمان ایفا می کند، ارتباطات اثربخش، با نگرش کاری مطلوب کارکنان ارتباط می یابد (Likert ; 1993 : 68-74 & Schuler ; 1995 : 268-291). از آنجا که ارتباطات نقشی حیاتی و مهم در اجرای وظایف مدیران از جمله برنامه ریزی، کنترل، تصمیم گیری، هدایت و رهبری و ... و دستیابی مدیران به اثربخشی در سازمان دارد، این تحقیق در پی آن است تا یکی از ابعاد مهم و تاثیر گذار در ارتباطات، یعنی مهارت‌های ارتباطی را مورد بررسی قرار داده و رابطه آن را با رضایت شغلی، به عنوان یکی از پیامدها و نتایج مهم مدیریت اثربخش، مشخص سازد.

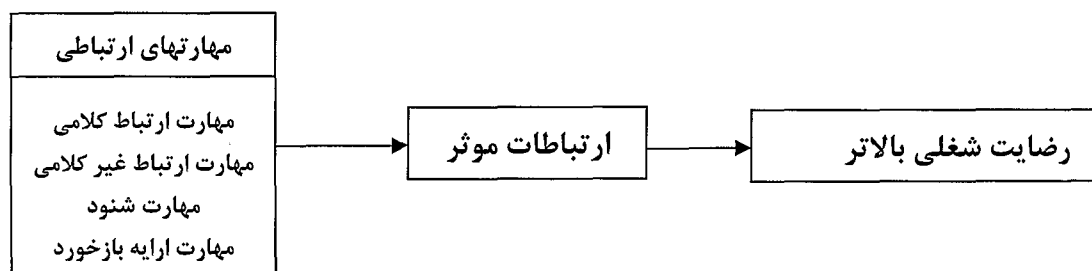
---

<sup>1</sup>-Communication

## ۲-۱-۱- بیان مساله

ارتباطات، یکی از رایج ترین پویاییهای طرح شده در رفتار سازمانی است، اما به ندرت به طور واضح درک شده است. در عمل ارتباطات اثربخش<sup>۱</sup> یکی از شروط لازم برای نیل به استراتژیهای سازمانی و مدیریت منابع انسانی است، اما متأسفانه هنوز به عنوان یکی از بزرگترین مشکلات رودرروی مدیریت مدرن، باقی مانده است (Luthans ; 2005 : 315-317).

در مورد بسیاری از افراد می توان گفت، بخش عمده ای از تعاملات اجتماعی، در گروه کاری آنها رخ می دهد. ارتباطاتی که در گروه ایجاد می شود، مکانیسمی بنیادی است که اعضاء از طریق آن، ناخرسندی و یا احساس رضایت خود را نشان می دهند. تحقیقات نشان می دهد که ارتباطات ضعیف، رایج ترین منبع تعارض بین افراد است. زیرا افراد در حدود ۷۰٪ از اوقات بیداریشان را به ارتباطات - خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش دادن - می گذرانند. همچنین از آنجا که یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی<sup>۲</sup>، ارتباطات می باشد، بنابراین منطقی است که نتیجه گیری کنیم بازدارنده ترین نیرو بر سر راه عملکرد موفق گروه، فقدان ارتباطات اثربخش می باشد (Robbins ; 2005 : 283-285). اما یک مدیر به منظور توانایی در برقراری ارتباطات موثر، به مهارتهای ارتباطی<sup>۳</sup> احتیاج دارد. برکو و دیگران (۱۳۷۸) این مهارتها را شامل مهارتهای ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی، گوش دادن موثر (شنود)، و برای اینکه فرایند ارتباط دوطرفه باشد، مهارت ارایه بازخورد می دانند (برکو و دیگران؛ ۱۳۷۸: ۲۲۳-۱۸۹).



<sup>۱</sup>-Effective Communication

<sup>۲</sup>-Job Satisfaction

<sup>۳</sup>-Communication Skills



با توجه به ماهیت کار و تعداد زیاد مراجعه کنندگان در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، بحث رضایت شغلی کارکنان این سازمان اهمیت ویژه ای می یابد. چرا که این کارکنان در مقایسه خود با کارکنان سایر سازمانها، همواره از وضعیت شغلی خود گله مند هستند. از آنجا که ارتباطات، یکی از عوامل تعیین کننده و موثر بر رضایت شغلی است، این پژوهش به دنبال این است تا مشخص سازد که چگونه با برقراری ارتباطات میان فردی موثر و بویژه بهبود مهارتهای ارتباطی مدیران، می توان رضایت شغلی را در میان کارکنان این سازمان افزایش داد.

### ۳-۱-۱- ضرورت و اهمیت موضوع

درآمدهای مالیاتی، به عنوان منبع اصلی تامین مالی برنامه های توسعه، نقش فزاینده ای بر تحقق رشد و توسعه یافتگی کشور ایفا می کند. دولت با تاسیس یک موسسه مستقل دولتی، تحت عنوان "سازمان امور مالیاتی کشور"، که هدف از ایجاد این موسسه، اعطای آزادی عمل و رهایی آن از مقررات پیچیده عمومی و سلسله مراتب نظام متمرکز اداری بوده، کمک کرده است تا این سازمان با آزادی عمل و سرعت تصمیم گیری بیشتر، بتواند وظایفی که بعهد او گذاشته شده - کسب درآمدهای مالیاتی بیشتر - را به منصفه ظهور برساند. اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، به عنوان یکی از زیر مجموعه های سازمان امور مالیاتی کشور، با در اختیار داشتن بیش از ۶۰۰ نفر پرسنل، می تواند سهم بسزایی در دستیابی به اهداف کلان این سازمان داشته باشد. اما این اداره کل همانند هر سازمان دیگری به منظور موفقیت در نیل به اهداف، نیازمند یک سری الزامات می باشد. یکی از مهمترین این الزامات، برخورداری کارکنان از رضایت شغلی می باشد. می دانیم که کارکنان یک سازمان، در صورت داشتن رضایت شغلی بیشتر، بازده و تولید بیشتری خواهند داشت (افجه ؛ ۶۴ : ۱۳۸۰). همچنین می دانیم که یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلی، ارتباطات است (Robbins ; 2005 : 24). ارتباطات چهار وظیفه عمده را در یک گروه یا سازمان ایفا می کند: کنترل، انگیزش، ابراز احساسات و

اطلاعات (Robbins ; 2005 : 284-285). اما زمانی این وظایف در سازمان به خوبی انجام می شود که شبکه ارتباطی سازمان شفاف، پویا و اثربخش باشد. از طرفی ایجاد ارتباطات اثربخش، نیازمند برخورداری از مهارت‌های ارتباطی می باشد. لذا این پژوهش به دنبال بررسی رابطه بین برخورداری مدیران از مهارت‌های ارتباطی مختلف، و رضایت شغلی کارکنان، از دیدگاه کارکنان می باشد.

#### ۴-۱-۱- چارچوب نظری تحقیق

با توجه به مدل اساسی رفتار سازمانی رایینز، یکی از متغیرهای مهم برون دادی در رفتار سازمانی، رضایت شغلی می باشد. همانگونه که می دانیم عوامل متعددی بر رضایت شغلی موثرند. نظریات و تحقیقات بسیاری نشان می دهد یکی از این عوامل، ارتباطات می باشد ( نگاه کنید به رایینز (۲۰۰۵)، ارپن (۱۹۹۷)، بلیگن (۱۹۹۳)، تری (۱۹۹۱)، شوان (۱۹۹۹) و ...). بر این اساس مدل نظری خود را در دو سطح ارائه می کنیم. در سطح اول به رابطه میان ارتباطات و رضایت شغلی می پردازیم، که این رابطه براساس مدل اساسی رفتار سازمانی رایینز استخراج شده است. در سطح دوم، براساس نظریات مطرح شده درباره مهارت‌های ارتباطی ( نگاه کنید به برکو و دیگران (۱۳۷۸)، هارجی و دیگران (۱۳۷۷)، مایرز و مایرز (۱۹۹۲) و ... ) مهارت‌های ارتباطی می تواند موجب ایجاد ارتباطات موثر گردد. در واقع بدون وجود مهارت‌های ارتباطی نمی توان ارتباطات موثری را شکل داد. بر این اساس می توان گفت چهار متغیر مهارت‌های ارتباطی - مهارت ارتباط کلامی، مهارت ارتباط غیر کلامی، مهارت شنود، و مهارت ارایه بازخورد - می تواند موجب ایجاد ارتباطات موثر گردد، که بر اساس سطح اول مدل نظری، این ارتباطات موثر موجب ایجاد رضایت شغلی بیشتری می گردد.

## ۵-۱-۱- سوال اصلی تحقیق

در این پژوهش سوال اصلی این است که: "آیا بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟"

## ۶-۱-۱- هدفهای تحقیق

هدف کلی:

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان

اهداف فرعی:

الف- بررسی انواع مدل‌های ارتباطات سازمانی

ب- بررسی مهارت‌های ارتباطی مختلف و تبیین انواع آن

ج- بررسی و تعیین مهارت‌های ارتباطی موثر بر رضایت شغلی

## ۷-۱-۱- متغیرهای تحقیق

الف- متغیر مستقل: مهارت‌های ارتباطی مدیران

ب- متغیر وابسته: رضایت شغلی کارکنان

## ۸-۱-۱- فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی:

۱. بین مهارت ارتباط کلامی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب

تهران، از دیدگاه کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

۲. بین مهارت ارتباط غیر کلامی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

۳. بین مهارت شنود مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

۴. بین مهارت ارایه بازخورد مدیران با رضایت شغلی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران، از دیدگاه کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

### ۹-۱-۱- روش تحقیق

روش تحقیق استفاده شده در این پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم گیری باشد. همچنین برای بررسی توزیع ویژگی های یک جامعه آماری، روش تحقیق پیمایشی بکار می رود. این نوع تحقیق می تواند برای پاسخ به سوالهای پژوهشی از نوع زیر مورد استفاده قرار گیرد:

الف) ماهیت شرایط موجود چگونه است؟

ب) چه رابطه ای میان رویدادها وجود دارد؟

ج) وضعیت موجود چگونه است؟ (سرمد و دیگران؛ ۱۳۸۳: ۸۲).

### ۱۰-۱-۱- روش گردآوری داده ها و اطلاعات

الف- اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق، از طریق مطالعه کتابخانه ای و اینترنت

ب- مصاحبه

ج- پرسشنامه (شامل پرسشنامه مهارت های ارتباطی و پرسشنامه رضایت شغلی)