

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

II

دانشگاه الزهراء (س)  
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه  
جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد  
رشته مشاوره

بررسی تأثیر آموزش مهارت های اجتماعی-ارتباطی بر  
رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک

استاد راهنما:  
دکتر طیبه زندی پور

استاد مشاور:  
دکتر مه سیما پور شهریاری

دانشجو:  
الهه عزیزی

۱۳۸۸ / ۳ / ۲۵

انجمن اطلاعات و مرکز علمی پژوهش  
توسعه بازار

اسفند ۱۳۸۷

۱۱۳۸۸۷

تقدیم به:

همسفران لحظات زندگی

که همیشه با من یک تن و یک دل

همراهند.

همسرم که در سایه عشق و حمایت های بی دریغش زمینه

تحصیلم فراهم آمد. پدرم که استواریم آموخت و مادرم

که از محبت لبریزم کرد و دخترم، پرمیثا برای زمانهایی

که به خاطر نگارش این اثر از او دریغ شد.

## تشر و قدردانی

"به نام او که زینت زبانها و یادگار جانها نام او. به نام او که آسایش دلها و آرایش کارها به نام او. به نام او که روح روحها و مفتاح فتوحها به نام او. به نام او که فرمان روان و حالها بر نظام از نام او..... بس قفلها که به این نام از دلها برداشته، بس رقمهای محبت که با این نام در سینهها نگاشته، بس بیگانگان که به وی آشنا گشته، بس غافلان که به وی هشیار شده، بس مشتاقان که به این نام دوست را یافته، هم یاد است و هم یادگار، به نازش می دار تا به وقت دیدار."

حمد و سپاس بیکران خویش را مرهون عظمتش می دانم که چتر حفاظت خویش را بر من گستراند. وظیفه خود می دانم که از استاد ارجمندم، سرکار خانم دکتر طیبه زندی پور که در کلیه مراحل تحقیق بزرگوارانه با دانش و نکته سنجی های خود راهنمایی من را بر عهده داشته اند، تشکر نمایم. از استاد گرامی، سرکار خانم دکترمه سیما پور شهریاری که با علم و تجربه خود در این راه یاریم کرده اند، سپاسگزارم. همچنین از جناب آقای حمید زاهدی، ریاست محترم تحقیقات و منابع انسانی شرکت سایپا یدک، برای مساعدت هایشان در اجرایی شدن تحقیق و کلیه افرادی که در شرکت سایپا یدک همکاری کرده اند، کمال تشکر را دارم. واز دوستان عزیزم، خانم ها عامری و شریفی برای محبتهای بیدریغ شان قدر دانی میکنم.

## چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک است. مهارت‌های آموزش داده شده، شامل: مهارت ارتباط مؤثر، ابراز وجود و حل مسأله یا تعارض می‌باشد. روش پژوهش شبه آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون و گروه کنترل است. جامعه آماری شامل ۱۲۰۰ نفر از کارکنان شاغل در واحدهای مختلف شرکت سایپا یدک می‌باشد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع هدفمند است. بدین صورت که با استفاده از نتایج پرسشنامه رضایت شغلی JDI که شرکت هر ۶ ماه برای سنجش رضایت شغلی کارکنان توزیع می‌کند، تعمیرگاه شماره ۴ به لحاظ پائین بودن نمره‌های مؤلفه‌های همکاران و سرپرستی به عنوان واحد نمونه‌گیری انتخاب شد. سپس برای سنجش رضایت شغلی این واحد، از پرسش‌نامه رضایت شغلی اسپکتور استفاده گردید. پس از اجرا و محاسبه نمرات آزمون ۲۴ نفر از کسانی که جمع نمرات مؤلفه‌های همکاران، سرپرستی و ارتباطات سازمانی آن پائین‌تر از میانگین کل کارکنان بود به عنوان نمونه انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه کنترل و آزمایش جایگزین شدند. برای گروه آزمایش برنامه آموزشی مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی طی ۸ جلسه یک ساعت و نیمه اجرا گردید. ابزار سنجش پژوهش شامل پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۸۵) پرسشنامه مهارت‌های مقابله‌ای موس و بیلگینگز (۱۹۸۲) و پرسشنامه ابراز وجود برین اینجری (۲۰۰۸) بودند که در دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون در بین افراد نمونه اجرا گردید. در رابطه با فرضیه‌های پژوهش از آزمون  $t$  برای گروه‌های مستقل استفاده شد. نتایج نشان داد آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان، مهارت ابراز وجود و مهارت‌های مقابله‌ای اثربخش بوده است.

کلید واژه‌ها: مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی، مهارت ابراز وجود، مهارت‌های مقابله‌ای، رضایت شغلی.

## فهرست مطالب

شماره صفحه	عنوان
۲.....	فصل اول.....
۲.....	مقدمه.....
۴.....	بیان مسئله.....
۸.....	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۱۱.....	اهداف پژوهش.....
۱۱.....	فرضیه‌های پژوهش.....
۱۲.....	پرسش پژوهش.....
۱۲.....	تعاریف نظری و عملیاتی واژه‌ها.....
۱۵.....	فصل دوم.....
۱۵.....	بخش اول: مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی.....
۱۵.....	مقدمه.....
۱۵.....	جریان اجتماعی شدن.....
۱۶.....	ماهیت مهارت اجتماعی.....
۱۸.....	انتخاب مهارت‌های اجتماعی.....
۱۹.....	انواع مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی.....
۲۰.....	ارتباط.....
۲۰.....	عناصر اصلی ارتباط.....
۲۲.....	تعریف مهارت.....
۲۲.....	مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی.....
۲۳.....	مهارت ارتباط مؤثر.....
۲۳.....	موانع ارتباطی.....
۲۷.....	تفاوت شنیدن و گوش دادن.....
۲۷.....	مهارت گوش دادن فعال.....
۲۸.....	الف - مهارت‌های توجه کردن.....

عنوان	شماره صفحه
ب - مهارت‌های پی‌گیری .....	۲۹
ج - مهارت‌های انعکاسی و بازخورد .....	۳۰
ابراز وجود؛ رفتار جرأت‌مندانه .....	۳۱
سبک‌های پاسخ‌دهی در ارتباط .....	۳۳
پیوستار سلطه‌پذیری - ابراز وجود - پرخاشگری .....	۳۵
اهمیت ابراز وجود در محیط‌های کاری .....	۳۵
عوامل مؤثر بر جرأت‌مندی .....	۳۷
جنسیت .....	۳۷
موقعیت .....	۳۸
فرهنگ .....	۳۸
محیط خانوادگی و تربیتی .....	۳۸
علل ناتوانی در جرأت‌ورزی .....	۳۹
مهارت حل مسأله .....	۴۰
نظریه‌های حل مسأله .....	۴۱
نظریه گشتالت .....	۴۱
نظریه کاهش تنیدگی هنری موری .....	۴۲
نظریه عقلانی - عاطفی الیس .....	۴۲
نظریه رفتارگرایی .....	۴۳
نظریه پردازش اطلاعات .....	۴۳
مقابله و انواع آن .....	۴۴
انواع روش‌های مقابله هیجان‌مدار .....	۴۵
انواع روش‌های مسأله‌مدار .....	۴۶
جهت‌گیری شناختی مناسب نسبت به مسأله .....	۴۶
مسأله‌گشایی .....	۴۷
تعارض بین فردی .....	۴۸
مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی در اسلام .....	۴۸

شماره صفحه	عنوان
۵۰.....	بخش دوم.....
۵۰.....	مقدمه.....
۵۰.....	تعریف رضایت شغلی.....
۵۱.....	اهمیت رضایت شغلی.....
۵۲.....	نظریه‌های رضایت شغلی.....
۵۲.....	نظریه سیستم‌ها.....
۵۳.....	نظریه برابری.....
۵۳.....	نظریه لاک.....
۵۴.....	نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو.....
۵۴.....	نظریه دو عاملی هرزبرگ (تئوری بهداشتی - انگیزشی).....
۵۵.....	نظریه پویایی و رضامندی در سازمان.....
۵۶.....	نظریه روابط انسانی.....
۵۶.....	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....
۵۷.....	عوامل سازمانی.....
۵۸.....	عوامل محیطی.....
۵۹.....	ماهیت کار.....
۶۰.....	عوامل فردی.....
۶۳.....	پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی.....
۶۶.....	اندازه‌گیری رضایت شغلی.....
۶۶.....	بخش سوم: پیشینه تحقیق.....
۶۶.....	تحقیقات داخل کشور.....
۷۰.....	تحقیقات خارج از کشور.....
۷۷.....	فصل سوم.....
۷۸.....	روش تحقیق.....
۷۹.....	جامعه آماری.....
۷۹.....	نمونه آماری.....

عنوان	شماره صفحه
ابزار اندازه‌گیری.....	۸۱
پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور (JSS).....	۸۱
پرسشنامه مهارت‌های مقابله‌ای.....	۸۳
پرسشنامه مهارت ابراز وجود.....	۸۳
پرسشنامه ارزشیابی کلی جلسات آموزشی.....	۸۴
شیوه‌ اجرا.....	۸۴
روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۸۵
شیوه‌ ارائه و اجرای آموزش.....	۸۵
فصل چهارم.....	۸۷
مقدمه.....	۸۷
آماره‌های توصیفی پژوهش.....	۸۷
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی تحصیلات و پست سازمانی.....	۸۷
جدول ۲-۴ آماره‌های توصیفی میانگین رضایت‌مندی شغلی.....	۸۹
جدول ۳-۴ میانگین ارتباطات سازمانی، همکاران و سرپرستی.....	۹۱
جدول ۴-۴ آماره‌های توصیفی میانگین ابراز وجود.....	۹۳
جدول ۵-۴ آماره‌های توصیفی میانگین مهارت‌های مقابله‌ای.....	۹۴
آمار استنباطی.....	۹۵
جدول ۶-۴ نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه میانگین‌ها در رضایت‌مندی شغلی.....	۹۶
جدول ۷-۴ نتیجه آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها در ابراز وجود.....	۹۷
جدول ۸-۴ نتیجه آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها در مهارت‌های مقابله‌ای.....	۹۸
نتایج ارزیابی برنامه آموزشی بر طبق برگه‌های نظرسنجی.....	۹۸
فصل پنجم.....	۱۰۱
خلاصه.....	۱۰۲
نتیجه‌گیری.....	۱۰۵
فرضیه ۱.....	۱۰۵
فرضیه ۲.....	۱۱۳

شماره صفحه	عنوان
۱۱۵ .....	فرضیه ۳.....
۱۱۹ .....	محدودیت‌های پژوهش .....
۱۲۰ .....	پیشنهادات کاربردی .....
۱۲۱ .....	پیشنهادات پژوهشی .....
۱۲۲ .....	فهرست منابع .....

### پیوست

- پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور JSS
- پرسشنامه مهارت‌های مقابله‌ای
- پرسشنامه ابراز وجود
- برگه نظرخواهی و ارزیابی جلسات
- شرح اجمالی جلسات آموزش و اسلایدهای مربوط به آن
- برگه راهنما جهت اجرای پرسشنامه
- جزوه روابط انسانی

فصل اول

مقدمه و کلیات

طرح تحقیق

## فصل اول

### مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و هر فرد در نتیجه فرایند اجتماعی شدن قادر است برخی از مهارت‌های مربوط به تعاملات اجتماعی را به تدریج توسط آزمون و خطا و گرفتن بازخورد از جامعه کسب کند. شاید بتوان گفت توانایی برقراری ارتباط و دستیابی به تعامل اجتماعی عالی‌ترین دستاورد بشر در جهت ادامه حیات فرد و جامعه است.

اهمیت برقراری رابطه تا حدی است که امروزه انسان‌ها در جهت برقراری تعاملات اجتماعی به توسعه ابزارهای مکانیکی ارتباط روی آورده و در این راه از آخرین مرزهای تخیل نیز فراتر رفته‌اند. با این حال یکی از جنبه‌های طنزآمیز در عصر عجایب فناوری تنهایی بیش از پیش انسان‌هاست. بشر امروزی با استفاده از ابداعات مختلف قادر است با دیگران به نوعی ارتباط ابزاری و غیر حضوری دست یابد و یا حتی بسیاری از فعالیت‌های اجتماعی را از طریق شبکه‌های ارتباطی و بدون حضور در جامعه پیگیری کند در نتیجه شانس برقراری یک ارتباط متقابل و کامل را از دست می‌دهد و به تدریج حساسیت به جنبه‌های یک تعامل کامل مثل توجه به نشانه‌های کلامی و غیرکلامی را از یاد می‌برد و امکان ابزار احساس، عقاید و انتظارات خود را در لحظه از دست می‌دهد و در جهت رفع تعارضات به وجود آمده سر در گم می‌شود و در نتیجه آن، انگیزه مشارکت و همدلی و حضور در جمع را از

دست می‌دهد.

در عصر جدید دلایل مختلفی برای افزایش درد تنهایی ارائه شده است. ماده‌گرایی<sup>۱</sup> (تسکین و آرامش خود را به جای افراد در اشیاء جستن)، نقل مکان افراد، بی‌اصالتی خانواده‌ها و ساختار دیوان سالاری<sup>۲</sup> سازمان‌ها فقط معدودی از این دلایل هستند (بولتون، ترجمه سهرابی، ۱۳۸۶).

در جایی که افراد از فقدان مهارت‌هایی همچون برقراری ارتباط مؤثر، ابراز وجود و حل تعارض رنج می‌برند صمیمیت و مشارکت بین افراد کاهش می‌یابد. در بیشتر موقعیت‌ها مجاورت بدون صمیمیت مخرب است و پیامدهای نامطلوب آن در همه بخش‌های جامعه تجربه می‌شود. یکی از این بخش‌های حیاتی که بسیاری از نیازهای پایه و سطح بالای افراد را مرتفع می‌کند. محیط کاری و حرفه‌ای است که افراد در آن اشتغال دارند. در گذشته تصور می‌شد که منابع مادی و مالی بیشترین اثر را بر رضایت و علاقمندی افراد در محیط و در نتیجه بر بالا بردن تولید و کارایی دارد. اما امروزه پژوهش‌ها نشان می‌دهند که برقراری روابط انسانی، جو دوستانه، مشارکت، پذیرش و اعمال روش‌های انسانی تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی افراد و در نتیجه در تولید و بهره‌وری دارد (میرکمالی، ۱۳۷۵).

موقعیت‌های اجتماعی و مسائل ناشی از نحوه حضور افراد در آن‌ها، جزء لاینفک زندگی است. بقای جامعه و حفظ ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی به سطح

---

1 . materialism  
2 . bureaucracy

تحول شناختی و اجتماعی اعضای آن بستگی دارد. لذا می‌توان با استفاده از شیوه‌هایی که علم روانشناسی و ارتباطات مطرح کرده‌اند بقای فرد و جامعه را تأمین کرد و حضور فرد را در جوامع مختلف مؤثر ساخت.

این پژوهش با ارائه آموزش‌های لازم در زمینه مهارت‌های اجتماعی و ارائه یک الگوی رفتاری مناسب و تمرین و تقویت این الگو در موقعیت‌های گروهی به افراد شاغل در نظر دارد تأثیر آن را بر رضایت شغلی (ناشی شده از روابط همکاران، سرپرستی و ارتباطات سازمان) مورد ارزیابی قرار دهد.

#### بیان مسئله

امروزه شکل‌گیری جوامع بشری و به تبع آن ایجاد و توسعه سازمان‌های اجتماعی در جهت پاسخگویی به نیازهای جامعه می‌باشد. بدیهی است گسترش سازمان‌ها به خاطر رسیدن به هدف‌های خاص سازمانی است. این هدف‌ها وقتی محقق می‌شود که فعالیت‌های سازمان به شکل درست و مناسب صورت گیرند. برای انجام فعالیت‌های سازمانی ابزار و وسایلی مورد نیاز است. این ابزار و وسایل موردی، وسایل و امکانات مادی، سرمایه و بودجه و در نهایت منابع انسانی را در بر می‌گیرد. از میان موارد فوق منبع انسانی از اهمیت خاصی برخوردار است. در زمینه توسعه منابع انسانی سازمان دیدگاه‌های مختلفی ابراز می‌شود. پاره‌ای آن را هدف و برخی آن را ابزار می‌دانند. از دیدگاه هدفمندی، توسعه منابع انسانی عبارتست از: توانمندسازی انسان‌ها برای کیفیت بهتر زندگی فردی، اجتماعی و سازمانی و از

دیدگاه ابزاری به مفهوم اثربخشی نیروی انسانی در محیط کار برای دستیابی به استانداردهای کمی و کیفی بهتر در انجام امور سازمانی اطلاق می‌شود. (سیروس مهر، ۱۳۸۱)

انسان یکی از عوامل زیربنایی هر سازمان است و رفتار سازمانی هر فرد به شدت تحت تأثیر رضایت شغلی اوست. رضایت شغلی که نوعی احساس روانی و عاطفی مثبت نسبت به شغل و شرایط اشتغال است باعث بهره‌وری و کارایی فرد شاغل شده و از این رهیافت اهداف سازمانی قابل دستیابی می‌گردد. (برقی، ۱۳۸۰)

رضایت شغلی یکی از فاکتورهای مهم برای ادامه کار و بهره‌وری بیشتر می‌باشد. مدیران سازمان‌ها در صدد هستند تا بدانند که چگونه همزمان با تجهیز فعالیت‌های افراد در جهت تحقق هدف سازمان، طوری عمل کنند که افراد از کار و کوشش خود در سازمان رضایت شغلی و پاداش کافی کسب نمایند. (کمالوند، ۱۳۷۸)

رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی، شغلی، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. لذا می‌توان نتیجه گرفت، رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی متأثر می‌باشد. (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۵)

در آمریکا احتمالاً نافذترین پژوهش‌ها در باب اثرهای شرایط کار بر رضایت شغلی و بهره‌وری همانا مطالعات هائرون<sup>۳</sup> بود. نتایج حاصل از این مطالعات نشان

---

3 . Hawthorne effect

داد که تأثیر شرایط مادی کار بر روی رضایت و بهره‌وری به مراتب کمتر از اهمیت دوستی غیررسمی و غیراداری گروه کار (تعامل با همکاران)، توجه مدیریت به کارکنان و نیز احترام به منزلت آن‌ها می‌باشد. این نتیجه‌گیری بر روابط انسانی<sup>۲</sup> و کار مشورتی که برای حفظ انگیزه کارکنان ضروری است تأکید می‌کند. (ازکمپ، ترجمه ماهر، ۱۳۷۷)

یکی از عوامل رضایت شغلی شرایط محیطی اشتغال است که مواردی همچون سبک سرپرستی، گروه کاری و شرایط کار را در بر می‌گیرد. گروه کاری و اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل در گروه نقش مهمی در رضایت شغلی کارکنان دارد چرا که گروه کاری به عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی، احساسی و روحیه‌ای برای کارکنان محسوب می‌شود. (مقیمی، ۱۳۸۵)

اجتماع کاری هم مانند سایر اجتماعات دارای تعاملات خاص خود است و در این میان تعاملات گروه کاری از اهمیت زیادی برخوردار است چرا که یک گروه برای هدف معینی فعالیت می‌کند و لازم است اعضا گروه با مشارکت و تفاهم این هدف را برآورده سازند و این امکان نمی‌یابد مگر اینکه افراد دارای مهارت‌های اجتماعی از جمله توانایی برقراری ارتباط مؤثر و بیان و ابراز خواسته‌ها و نیازها و حل تعارضات بین فردی باشند.

در سال‌های اخیر توجه زیادی به مبحث تعامل اجتماعی ماهرانه شده است،

این نکته که برخی از انسان‌ها تعامل‌گران ماهرتری هستند باعث شده تا پژوهش‌های دقیق و منظمی درباره‌ی ماهیت و کارکردهای تعامل اجتماعی انجام شود. فیلیپس<sup>۵</sup> (۱۹۷۸) در مورد مهارت اجتماعی نتیجه می‌گیرد که فردی دارای مهارت اجتماعی است که: با دیگران طوری ارتباط برقرار کند که بتواند به حقوق، الزامات رضایت خاطر و انجام وظایف خود در حد معقولی دست یابد؛ بی‌آنکه حقوق، الزامات، رضایت خاطر یا وظایف دیگران را نادیده بگیرد و در عین حال بتواند در این موارد مبادله‌ای باز و آزاد با دیگران داشته باشد. (هارجی، ساندرز و ریکسون، ترجمه بیگی و فیروزبخت، ۱۳۸۶)

مهارت اجتماعی که گونه‌ای از توانش اجتماعی است بر اساس یک برنامه آموزشی نظام یافته قابل اکتساب است به گونه‌ای که با به کار بستن روش‌هایی ظرفیت روانی فرد را در بستری از تعاملات اجتماعی به سطوح مهارت و سازش یافتگی ارتقاء می‌دهد. (گلدشتاین، ۱۹۸۱، به نقل از محمدی، ۱۳۸۱)

بولتون در کتاب روابط انسانی در رابطه با اهمیت تعاملات و نقش آن در موفقیت شغلی می‌گوید: هشتاد درصد افرادی که در کار خود شکست می‌خورند فقط یک دلیل برای آن دارند. آنان قادر نیستند به خوبی با دیگران ارتباط برقرار کنند. بهره‌وری یک فرد با عناوین مختلف از طریق توانایی برقراری یک ارتباط خوب افزایش می‌یابد. در واقع تصور شغلی که در آن، ارتباط عامل مهمی نباشد کاری بس

---

5 . Phillips

دشوار است. (بولتون، ترجمه سهرابی، ۱۳۸۶)

با توجه به اهمیت تعاملات حاکم بر محیط کار و نقش آن در ایجاد رضایت شغلی فرد، این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سؤال می‌باشد: آیا آموزش مهارت‌های اجتماعی بر میزان رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک تأثیر دارد؟ در این پژوهش سعی شده ضمن آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی در محیط حرفه‌ای راهکارهایی در جهت به کار بردن این مهارت در سایر جنبه‌های زندگی نیز ارائه گردد.

### اهمیت و ضرورت پژوهش

انسان مهمترین سرمایه سازمان است، چنانچه عامل انسانی از سازمان حذف شود آنچه باقی می‌ماند یعنی عواملی چون ساختمان‌ها، ماشین‌آلات، تجهیزات و غیره به خودی خود قابل استفاده نبوده و هیچ ارزشی نخواهد داشت. انسان است که در جهت بهبود و تکامل زندگی گام بر می‌دارد و بزرگ‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی سازمان است.

بررسی‌ها برای میزان رضایت شغلی افراد به این دلیل اهمیت پیدا کرده است که طرفداران اولیه رویکرد (روابط انسانی) معتقد هستند که کارگر خوشحال، کارگر سودآور است. سازمان‌هایی که پرسنل آن‌ها رضایت شغلی ندارند، خستگی، ناامیدی، ترک خدمت، غیبت و عدم موفقیت در کار، آفت عملکرد و کارایی در آنان دیده می‌شود. (رابینز، ۱۹۹۱)

یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی ارتباطات است. در مورد بسیاری از افراد می‌توان گفت: بخش عمده‌ای از تعاملات اجتماعی‌شان در گروه کاری آن‌ها رخ می‌دهد. ارتباطاتی که در گروه ایجاد می‌شود مکانیسمی بنیادی دارد که اعضاء از طریق آن ناخرسندی و یا احساس رضایت خود را نشان می‌دهند. تحقیقات نشان می‌دهد که ارتباطات ضعیف رایج‌ترین منبع تعارض بین افراد است. بنابراین منطقی به نظر می‌رسد که نتیجه‌گیری کنیم بازدارنده‌ترین نیرو به سر راه عملکرد موفق گروه فقدان ارتباطات اثربخش است. (رایبیز، ۲۰۰۵)

ارتباطات یکی از رایج‌ترین پویایی‌های طرح شده در رفتار سازمانی است، اما به ندرت به طور واضح درک شده است. در عمل ارتباطات اثربخش یکی از شروط لازم برای نیل به استراتژی‌های سازمانی است، اما متأسفانه هنوز به عنوان یکی از بزرگ‌ترین مشکلات رودروی مدیریت مدرن باقی مانده است (لوتنز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵)، لیکرت<sup>۷</sup> (۱۹۹۳) و شولر<sup>۸</sup> (۱۹۹۵) ارتباطات را به عنوان فرایندی محوری در موفقیت و شکست سازمان قلمداد می‌کنند. این محققین بیان می‌کنند که به واسطه انواع مختلف ارتباطات است که کارکنان یاد می‌گیرند چگونه باید کار خود را انجام دهند، از آن‌ها چه انتظار می‌رود و آگاه شوند که دیگران در رابطه با آن‌ها چه نظری دارند. (به نقل از هاشم‌پور، ۱۳۸۵)

---

6 . Luthans

7 . Likert

8 . Schuler

فقدان مهارت‌های اجتماعی در افراد ناکارآمدی در عملکردهای مختلف را موجب می‌شود. مهارت‌های اجتماعی را می‌توان به ریزمهارت‌هایی همچون، مهارت برقراری ارتباط، مهارت حل مسئله یا تعارض، مهارت رفتارهای جرأت‌مند تقسیم کرد. (قهاری، ۱۳۸۵)

در حال حاضر تمامی محققان اتفاق نظر دارند که اکثر رفتارهای اجتماعی آموختنی هستند. بندورا (۱۹۸۶) در نظریه شناختی - اجتماعی خود می‌گوید: تمامی رفتارها به جز فلکس‌های اولیه مثل پلک زدن آموختنی هستند. این یادگیری اجتماعی از طریق مدل‌سازی و تقلید رفتارهای بزرگسالان یا همسالان صورت می‌پذیرد. (هارجی، ساندرز و دیکسون، ترجمه: فیروزبخت، ۱۳۸۶)

لذا نداشتن یک الگوی رفتاری مناسب و همچنین آموزش‌های لازم در زمینه فرایند اجتماعی شدن منجر به اختلال در ارتباطات اجتماعی شده و همچنین موجب پائین آمدن بازدهی افراد در زمینه‌های مختلف و بالاخص در روابط و عملکردهای حرفه‌ای می‌شود.

بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که پاره‌ای از طرح‌های پژوهشی به تحول چگونگی شکل‌گیری و تدوین برنامه‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی که از عوامل تعیین‌کننده سطح و نوع روابط بین فردی است اختصاص یابد و تأثیر آن در سایر جنبه‌های زندگی فرد مورد بررسی قرار گیرد. در این پژوهش تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر میزان رضایت شغلی کارکنان مورد تأکید است و