



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی

(پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد) M.A.

رشته مدیریت آموزشی

عنوان

رابطه مهارت های ارتباطی ، اجتماعی و عدالت سازمانی با اثربخشی مدیران مقطع

متوسطه ناحیه ۲ آموزش و پرورش شهر شیراز

استاد راهنما

دکتر نادر شهاخت

استاد مشاور

دکتر احمد رضا اوجی نژاد

گردآورنده

ابراهیم قادری

شهریور ماه ۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

چکیده

هدف اصلی از این پژوهش ، تبیین رابطه مهارت های اجتماعی و ارتباطی و عدالت سازمانی با اثربخشی مدیران مقطع متوسطه بود . اطلاعات لازم در جهت مطالعه این متغیر ها در مدیران ، از طریق نظرسنجی بین دبیران جمع آوری گردید. به این منظور ، از بین ۷۹۴ نفر از دبیران متوسطه ، به کمک نمونه گیری تصادفی ، ۱۲۰ نفر به عنوان نمونه، مورد مطالعه قرار گرفتند.

داده های لازم با استفاده از سه دسته پرسشنامه مجزاگرد آوری گردید . جهت سنجش مهارت ها از پرسشنامه ای محقق ساخته استفاده گردید. هم چنین اثربخشی نیز با پرسشنامه ای استاندارد سنجیده شد. عدالت سازمانی نیز با پرسشنامه نیهوف و مورمان مورد سنجش قرار گرفت . پس از تجزیه و تحلیل داده ها به کمک روش های آماری (آزمون همبستگی پیرسون ، ضریب رگرسیون چندگانه) ، نتایج تحقیق نشان دادند که ، به طور کلی ارتباط معنی داری بین مهارت های اجتماعی و ارتباطی مدیران با میزان اثربخشی و عدالت سازمانی آن ها وجود دارد و هرگونه افزایش یا کاهش در این مهارت ها می تواند میزان اثربخشی و عدالت سازمانی را کاهش یا افزایش دهد .

همچنین نتایج مربوط به ضرایب رگرسیون چندگانه نشان می دهد که از بین مهارت های ارتباطی : مهارت همکاری و از بین مهارت های اجتماعی: مهارت کلامی بیشترین سهم را در تبیین و پیش بینی میزان اثربخشی مدیران دارا هستند .

فهرست مطالب

شماره صفحه	عنوان
۸	فصل اول : کلیات تحقیق
۹	مقدمه
۱۰	بیان مساله
۱۲	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۳	فرضیات تحقیق
۱۳	اهداف تحقیق
۱۳	اهداف اصلی
۱۳	اهداف فرعی
۱۴	تعریف مفهومی و عملیاتی متغیر ها
۱۶	فصل دوم : ادبیات تحقیق
۱۷	بخش اول (مبانی نظری تحقیق)
۱۷	تعاریف مربوط به متغیر ها و مروری بر نظریه
۲۶	بخش دوم (پیشینه تحقیق)
۲۶	تحقیقات داخلی
۳۲	تحقیقات خارجی
۳۶	فصل سوم: روش تحقیق

۳۷	روش تحقیق
۳۷	جامعه و نمونه آماری
۳۷	جامعه
۳۷	نمونه آماری
۳۷	توصیف اطلاعات جمعیت شناختی گروه های مورد مطالعه
۳۸	ابزار و روش گرد آوری اطلاعات
۴۱	نحوه امتیاز بندی سوالات پرسشنامه
۴۲	روایی و پایایی پرسشنامه
۴۳	روش های آماری
۴۴	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها
۴۵	تجزیه و تحلیل آماری و فرضیات پژوهش
۶۱	فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری
۶۲	تحلیل یافته ها
۶۶	پیشنهادات کاربردی پژوهش
۶۷	محدودیت های پژوهش
۶۸	پیشنهاداتی برای پژوهش های آینده
۶۹	فهرست منابع
۷۴	ضمائم و پیوست ها
۸۲	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

عنوان	شماره صفحه
فصل سوم	
جدول ۱-۳ توزیع نمونه آماری مورد مطالعه بر حسب جمعیت شرکت کنندگان	۳۷
جدول ۲-۳ توزیع نمونه آماری مورد مطالعه بر حسب سن شرکت کنندگان	۳۸
جدول ۳-۳ توزیع نمونه آماری مورد مطالعه بر تحصیلات سن شرکت کنندگان	۳۸
جدول ۴-۳ سوالات مربوط به پرسشنامه مهارت ها	۳۹
جدول ۵-۳ سوالات مربوط به پرسشنامه اثر بخشی	۴۰
جدول ۶-۳ سوالات مربوط به پرسشنامه عدالت سازمانی	۴۰
جدول ۷-۳ نحوه امتیاز بندی سوالات پرسشنامه مهارت ها	۴۱
جدول ۸-۳ نحوه امتیاز بندی سوالات پرسشنامه اثر بخشی	۴۱
جدول ۹-۳ نحوه امتیاز بندی سوالات پرسشنامه عدالت سازمانی	۴۱
جدول ۱۰-۳ نتایج آزمون آلفای کرونباخ	۴۳

فصل چهارم

جدول ۱-۴ آزمون همبستگی پیرسون بین مهارت اجتماعی و اثر بخشی	۴۵
جدول ۲-۴ آزمون همبستگی پیرسون بین مهارت اجتماعی و با عدالت سازمانی	۴۵
جدول ۳-۴ آزمون همبستگی پیرسون بین مهارت ارتباطی و با اثر بخشی	۴۶
جدول ۴-۴ آزمون همبستگی پیرسون بین مهارت ارتباطی و با عدالت سازمانی	۴۷
جدول ۵-۴ آزمون همبستگی پیرسون بین همکاری با اثر بخشی	۴۷

- جدول ۴-۶ آزمون همبستگی پیرسون بین همکاری مدیران با عدالت سازمانی ۴۸
- جدول ۴-۷ آزمون همبستگی پیرسون بین درک اجتماعی و اثر بخشی ۴۸
- جدول ۴-۸ آزمون همبستگی پیرسون بین درک اجتماعی و عدالت سازمانی ۴۹
- جدول ۴-۹ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان خود اتکایی و اثر بخشی ۴۹
- جدول ۴-۱۰ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان خود اتکایی و عدالت سازمانی ۵۰
- جدول ۴-۱۱ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان مهارت های کلامی و اثر بخشی ۵۱
- جدول ۴-۱۲ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان مهارت های کلامی عدالت سازمانی ۵۱
- جدول ۴-۱۳ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان مهارت های غیرکلامی و اثر بخشی ۵۲
- جدول ۴-۱۴ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان مهارت های غیرکلامی عدالت سازمانی ۵۲
- جدول ۴-۱۵ آزمون همبستگی پیرسون بین میزان جرات ورزی با اثر بخشی. ۵۳
- جدول ۴-۱۶ ماتریس همبستگی متغیر های پژوهش ۵۴
- جدول ۴-۱۷ خلاصه تحلیل رگرسیون مربوط به مهارت های ارتباطی و اثر بخشی ۵۵
- جدول ۴-۱۸ ضریب رگرسیون چند گانه مربوط به مهارت های ارتباطی و اثر بخشی ۵۶
- جدول ۴-۱۹ خلاصه تحلیل رگرسیون چند گانه مربوط به مهارت های ارتباطی و اثر بخشی ۵۸
- جدول ۴-۲۰ ضرایب رگرسیون مربوط به مهارت های ارتباطی و اثر بخشی ۵۹

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

رشد و گسترش نظام‌های آموزش و پرورش ویژگی بارز جوامع کنونی است. این امر به ویژه در دهه های اخیر در کشورهای رو به توسعه به مسأله‌ای مهم مبدل شده است. پیامد این رشد روز افزون ، تبدیل نظام آموزشی به سازمانی عظیم و فراگیر است که با تعداد کثیری دانش‌آموز سروکار دارد ، وظایف متعدد و متنوعی انجام می‌دهند، معلمان و کارکنان فراوانی با دانش و مهارت های گوناگون را به خدمت می‌گیرند، منابع مالی و مادی عظیمی مصرف می‌کنند و روی هم رفته اثرات و نتایج دامنهداری به بار می‌آورند.

آموزش و پرورش و بالاخص مدیریت آموزشی به عنوان یکی از حساس ترین نوع مدیریت ها در سازمان های دولتی و عمومی ، نیازمندان است تا مدیران آن با یک سری مهارت ها آشنا باشند. چرا که مدیریت آموزشی در مقایسه با سایر مدیریت ها به لحاظ تاثیری که جریان و گردش فعالیت های آموزشی و پرورشی بر کیفیت فارغ التحصیلانی دارد که وارد دوره های مدیریت آموزشی می شوند، از اهمیت بیشتری برخوردار است (صافی، ۱۳۶۸، ۵۴).

در این میان ، مدیریت آموزشی مناسب و کارآمد نقش اساسی و کلیدی در تمامی مراحل فرآیند حیاتی آموزش بر عهده دارد و عملکرد مناسب مدیران آموزشی به عنوان حلقه ارتباط دهنده ، هدایت و کنترل کننده فراگیران و معلمان در این فرایند آموزش ، بسیار حائز اهمیت بوده و کارائی و اثربخشی مدارس که مرکز آموزش و محور توسعه علمی و پیشرفت کشور از طریق آموزش می باشند ، شدیداً تحت تاثیر توانائی ها، مهارت ها ، عملکرد و کارائی مدیر و وابسته به دانش، تخصص و تجربه اوست.

بر این اساس ، پرداختن به آموزش کارکنان ، بویژه در سطح مدیریتی با برنامه ریزی های دقیق و حساب شده می تواند باعث بهبود کارائی و اثربخشی در هر سازمان شود (نصر اصفهانی و عزیزی ، ۱۳۷۹ ، ۷۹) .

از طرفی با توجه به اینکه یکی از اهداف اصلی آموزش و پرورش، تربیت نیروی ماهر و توانمند است ، سازمانی با چنین هدفی، می طلبد که مدیران آن، خود واجد این مهارت ها و توانایی ها باشند.

بیان مساله

موضوع آموزش و پرورش انسان است و انسان موجود بسیار پیچیده ای است. بنابراین نظام آموزش و پرورش و دست اندرکاران آن با یکی از پر مسئولیت ترین و دشوارترین وظایف در جامعه سروکار دارند. در یک نظام آموزشی سنجیده و عقلانی که مبتنی بر هدف و برنامه عمل می کنند، ایفای وظایف و فعالیت های آموزشی و رهبری آن نباید به افراد فاقد آگاهی و صلاحیت لازم و کافی سپرده شود. بدین منظور باید پیش بینی ها و اقدامات مستمر و موثری در زمینه تربیت کارکنان و مدیران آموزشی صورت گیرد (علاقه بند، ۱۳۶۴، ۵)

برخورداری از مهارت های اجتماعی و ارتباطی از ضرورت های اساسی برای یک زندگی اجتماعی و شغلی اثر بخش می باشد. با توجه به اینکه مدیران آموزشی در تعامل مستمر با کارکنان تحت مدیریت خود، استفاده کننده از خدمات آموزشی و کارکنان مافوق خود می باشند، مهارت های اجتماعی و ارتباطی مناسب می تواند این تعامل ها را در جهت اهداف سازمان آموزشی اثربخش نماید.

مهارت اجتماعی که عبارت است از شناخت درباره ی چگونگی برقراری ارتباط آگاهانه با دیگران (یوکی، ۲۰۰۲) یکی از اساسی ترین مهارت های زندگی فردی می باشد. این مهارت به دنبال شناخت رفتار، افکار و احساسات افراد است تا بتوان ارتباطی راحت تر با دیگران داشت. مهارت ارتباطی نیز به عنوان یکی دیگر از مهارت های مورد نیاز در زندگی، ارتباط نزدیکی با مهارت اجتماعی دارد، چرا که هر دو به دنبال ایجاد ارتباط و درک معنی دار با دیگران هستند. ارتباط، عبارت است از: کاربرد نماد های اجتماعی در مقابل دیگران و تفسیر اطلاعات رد و بدل شده بر اساس نیت درونی (باک و وان لیر، ۲۰۰۲).

رفتارهای غیر کلامی، به عنوان یکی از اجزاء مهارت های ارتباطی به ما کمک می کند تا در تفسیر نشانه ها مهارت بیشتری پیدا کند و برداشت های دیگران را بهتر بتوانیم کنترل کنیم. رفتار های غیر کلامی، شامل کلیه فرایندهایی است که ما در روابط، زبان و فهم فرهنگ های دیگران و در قالب کلمات استفاده می کنیم. شاید از جمله مهمترین رفتارهای غیرکلامی بتوان به مواردی چون: روش های ایستادن، نشستن، حرکت کردن، حالات چهره، ارتباطات چشمی و تکان دادن سر اشاره کرد. این رفتار ها می تواند قدرتمند تر از زبان شفاهی یا نوشتاری باشد (بورگراف، ۲۰۰۹).

یکی دیگر از نشانه های اصلی در تعاملات اجتماعی، استفاده از علائم کلامی است. بهره مندی از گفتار و تعاملات اجتماعی باید متعادل و متناسب با وضعیت و احوال شخص مقابل باشد. زیرا اشتباه در گفتار باعث بی انگیزه شدن طرف مقابل به ادامه تعامل، از بین رفتن جو اعتماد و... شود. این علائم می تواند به

صورت تصدیق، تحسین، انعکاس احساسات، تعبیر و تفسیر کردن و... در گفتار ما ظاهر شود. به طور کلی ، احترام یا طرد شدن ما از طرف دیگران می تواند بر اساس مهارت های ارتباطی ما باشد (روزنهام ، ۲۰۰۵).

برخورداری از روحیه همکاری به عنوان نوعی مهارت ارتباطی ، نیز می تواند عاملی موثر در اثر بخشی مدیران باشد. این مهارت عبارت است از : انگیزه مشارکت در تلاشی منسجم برای حل یک مشکل (لای ، ۲۰۱۱).

به نظر می رسد که بخشی از کاستی ها و ناکارآمدی های سازمان های آموزشی، ناشی از ناتوانی های مدیران در بیان موثر خویش با افرادی است که با آن ها در کنش متقابل دائمی می باشند. روایت رضایت بخش مدیران با افرادی که با آن ها درگیری روزمره دارند و کسب مهارت های اجتماعی موجب می شود تا مدیر کمتر آسیب پذیر بوده و کاری اثر بخش داشته باشد. چرا که نتایج پژوهش های گوناگون نشان داده اند که بخشی از اثر بخشی در سازمان ها می تواند به خود مدیر و میزان برخورداری وی از مهارت های تخصصی در کار باشد و برخورداری از یکسری مهارت ها می تواند نقشی تسهیل کننده در اثر بخشی سازمان داشته باشد (حسینی نیا ۱۳۸۵).

از جمله معیارهای دیگر جهت سنجش اثربخشی ، وجود رضایتمندی در کارکنان است که ارتباط نزدیکی با عدالت مداری مدیران دارد(شکر کن ، ۱۳۸۱) . سازمان ، سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزاء و عناصر تشکیل دهنده آن وابسته است . ادراک بی عدالتی ، اثر مخربی بر روحیه کار جمعی کارکنان دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می دهد(سید جوادین و همکاران ، ۱۳۸۷).

حال اینکه در مدیران آموزشی ، سطوح مهارت های ارتباطی و اجتماعی آن ها نظیر روابط متقابل مناسب ، رفتارهایی نظیر همکاری، درک اجتماعی و... تا چه حد است و این مهارت ها تا چه حد با اثر بخشی و رعایت عدالت سازمانی آن ها در جهت تحقق اهداف سازمان مرتبط است، مسئله ای است که این پژوهش به بیان و تبیین آن خواهد پرداخت.

بر این اساس ، در این پژوهش، مهارت های اجتماعی ، ارتباطی به عنوان متغیر های مستقلی هستند که رابطه آن ها با اثر بخشی و عدالت سازمانی به عنوان یک متغیر وابسته مورد بررسی قرار خواهد گرفت. در پژوهش حاضر ، مهارت اجتماعی، مولفه هایی چون: مهارت های کلامی و غیر کلامی را شامل می شود. همچنین مهارت ارتباطی، مولفه هایی چون : همکاری، خودگردانی ، درک اجتماعی ، جرات ورزی را در بر خواهد گرفت . عدالت سازمانی نیز ، ابعادی چون : عدالت توزیعی ، روبه ای و مراوده ای را شامل می شود .

اهمیت و ضرورت تحقیق

نظام آموزش و پرورش به منظور تحقق اهداف فردی و اجتماعی به وجود آمده است. سازمان های آموزشی در سرتاسر دنیا مسوولیت مهم تامین نیروی انسانی مورد نیاز جامعه برای رشد و توسعه اجتماعی را بر عهده دارند. در این میان، مدیریت واحدهای آموزشی از اهمیت زیادی برخوردارند، زیرا که مدیران مدارس می توانند در راستای هدایت فعالیت ها و رهبری فرایندهای آموزش و پرورش، نقش تعیین کننده ای داشته باشند. در تحقیقی که توسط (مک میلان و شولر) انجام شده است، این نتیجه به دست آمد، آنچه که در توسعه منابع انسانی و اثربخشی سازمانی موثر است، دانش و مهارت های نیروی انسانی است (لسانی و دهقانی، ۱۳۸۹). لوتانز (۱۹۷۹) نیز بر مهارت های مدیران به عنوان عامل اساسی بر اثر بخشی سازمان ها تاکید دارد. کجوری (۱۳۸۳) نیز معتقد است که اثربخشی سازمان های آموزشی، ارتباط مستقیمی با مهارت های سه گانه مدیران (فنی، انسانی و ادراکی) و برخورداری از تخصص مدیریت دارد.

از جمله معیارها جهت سنجش اثربخشی، وجود رضایتمندی در کارکنان است که ارتباط نزدیکی با عدالت مداری مدیران دارد (شکر کن، ۱۳۸۱). این باور در کلیه فرهنگ ها رایج است که پیامدهای هر کاری باید با عدالت همراه باشد. همه کارکنان به داشتن یک محیط کاری عادلانه و منصفانه تمایل دارند. تحقیقات نشان داده اند که فرایندهای عدالت، نقش مهمی را در سازمان ایفاء می کنند که عدالت رویه ای، توزیعی و تعاملی آثار مثبت و مستقیمی بر رفتار مدنی سازمانی، رضایت شغلی در راستای اثربخشی سازمانی داشته اند. محققان پیشنهاد نموده اند مدیران باید رفتار مدنی سازمانی مبتنی بر عدالت را برای بهبود اثربخشی سازمانی ارتقا دهند (فارمر و همکاران، ۲۰۰۳).

گرین برگ (۱۹۸۷) معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، برای اثربخشی عملکرد سازمانها و رضایت افراد در سازمان ضرورتی اساسی است و سازمان باید در جهت تحقق این مهم، تلاش خود را به کار گیرد. به این دلیل، انجام این تحقیق جهت کشف وضعیت موجود مدیران آموزشی به لحاظ برخورداری سطوح مهارت های اجتماعی و ارتباطی که دارند و ارتباط آن با اثربخشی و عدالت-محوری آن ها وهم چنین به کار گیری نتایج حاصله و پیشنهادات مطرح شده این پژوهش در محیط کار آن ها می باشد.

فرضیات تحقیق

- ۱- بین مهارت‌های اجتماعی با اثر بخشی و عدالت سازمانی مدیران رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۲- بین مهارت‌های ارتباطی با اثر بخشی و عدالت سازمانی مدیران رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۳- بین مهارت کلامی با اثر بخشی و عدالت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۴- بین مهارت غیرکلامی با اثربخشی و عدالت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد .
- ۵- بین مهارت همکاری با اثر بخشی و عدالت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۶- بین مهارت جرات ورزی با اثربخشی و عدالت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۷- بین مهارت درک اجتماعی با اثربخشی و عدالت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۸- بین مهارت خودگردانی با اثربخشی و عدالت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۹- مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی می تواند پیش بینی کننده معنا داری برای اثربخشی باشد.
- ۱۰- مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی می تواند پیش بینی کننده معنا داری برای عدالت سازمانی باشد.

اهداف تحقیق

اهداف اصلی:

- ۱- تبیین رابطه مهارت‌های اجتماعی با اثر بخشی و عدالت سازمانی.
- ۲- تبیین رابطه مهارت‌های ارتباطی با اثر بخشی و عدالت سازمانی.

اهداف فرعی:

- ۱- تبیین رابطه مهارت‌های اجتماعی با اثر بخشی.
- ۲- تبیین رابطه مهارت‌های اجتماعی با عدالت سازمانی .
- ۳- تبیین رابطه مهارت‌های ارتباطی با اثر بخشی .
- ۴- تبیین رابطه مهارت‌های ارتباطی با عدالت سازمانی.
- ۵- پیش بینی اثر بخشی بر مبنای مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی.
- ۶- پیش بینی عدالت سازمانی بر مبنای مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی.

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

- مهارت: توانایی در انجام بعضی وظایف رفتاری یا توانایی در انجام بعضی فرایندهای شناختی که به عملکردهای کاری خاصی مربوط می شود (پترسون ۲۰۰۴).

- تعریف مهارت ارتباطی می تواند عناوین زیر را در بر بگیرد (روزنهام، ۲۰۰۵):

- انتقال اطلاعات
- پیام های کلامی یا غیر کلامی
- فرایندی که در آن ، اطلاعات در بین افراد بر اساس یک سری نمادها یا رفتارها تغییر می کند.

- مهارت کلامی: شامل کلیه ارتباطاتی که در قالب زبان و کلمات انجام می شود.

- مهارت غیر کلامی: کلیه فرایندهایی که در ارتباط یا درک زبان و فرهنگ دیگران به کار گرفته

می شود. شامل: حالات ایستادن ، نشستن ، حالات چهره و... (بورگراف، ۲۰۰۹).

مهارت اجتماعی: عبارت است از رفتارهای اثر بخش در موقعیت های تعامل اجتماعی (ساندر،

۲۰۰۹).

۱. مهارت خودگردانی: فرد بتواند در هر موقعیتی احساسات، عواطف، هیجانات، تکانش های

خود (کنترل خشم و عصبانیت، ارضا نشدن نیازها و...) را کنترل کند.

- مهارت جرات ورزی: عبارت است از مشروعیت و صداقت در بیان حقوق افراد ، احساسات ، اعتقادات و

تعاملات ، بدون خشونت یا تزییع حقوق دیگران (شیمیزو و همکاران ، ۲۰۰۴).

- مهارت همکاری: عبارت است از به کار گیری مشارکت کارکنان در تلاشی جمعی برای حل مشکل

(لای، ۲۰۱۱).

- مهارت درک اجتماعی: به معنای ، استعداد درک پارامترهای موقعیت و تغییردادن رفتار مطابق با عکس العمل دیگران

- اثربخشی: درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده در سازمان. به عبارت دیگر تا چه اندازه از تلاش انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است.

- عدالت سازمانی : عدالت در سازمان ، به عنوان حفظ حقوق با اعمال اختیار و قدرت و دفاع از حقوق با تعیین پاداش یا تنبیه توصیف شده است(شکرکن ، ۱۳۸۱) .

فصل دوم

ادبیات تحقیق

بخش اول: مبانی نظری تحقیق

تعاریف مربوط به متغیرها و مروری بر نظریه

بیشتر افرادی که به استخدام ادارات در می آیند در ابتدا فعالیت های مشخص و از پیش تعیین شده ای را انجام می دهند. پیشرفت از یک موقعیت به موقعیت بالاتر، نه تنها نیازمند به کسب دانش فنی لازم می باشد، بلکه باید دانش و مهارت های مدیریتی جدیدی را در خود پرورش دهند. عده ای صاحب نظران معتقدند که بدون یک سری مهارت های بنیادی، مدیران نمی توانند به صورت اثربخش برنامه ریزی و کنترل کرده و اهداف را تحقق بخشند (آنالویی، ۲۰۰۴).

کاتز^۱ (۱۹۵۵) مهارت ها را به عنوان فهم فعالیت های خاص که به ابزار، روش ها، دانش و فرایند های ویژه نیاز دارد تعریف کرد. وی معتقد است مهارت های مدیریتی بنیادی، به عنوان جزیی از خصوصیات شخصیتی افراد نیستند. او احساس کرد مهارت ها را می توان به وسیله ایجاد مجموعه ای از دانش های پایه ای مدیریتی و روش هایی برای کسب این دانش ها در مدیران، توسعه داد. بر این اساس، وی سه دسته از مهارت ها را ارائه داد: مهارت های فنی، انسانی و ادراکی. با محیط و شرایط کار میتواند برای مدیران تعاریف خاصی داشته باشد. پس از وی صاحب نظران دیگری با پایه قراردادن این سه مهارت، مهارت های دیگری را به آن ها اضافه نمودند. ون فلیت و پترسون^۲ (۲۰۰۴) معتقدند که مهارت می تواند به معنای توانایی در انجام بعضی وظایف رفتاری یا برخی فرایندهای شناختی باشد که به عملکردهای کاری ویژه ای مربوط می شود.

از جمله این مهارت ها می توان به مهارت های اجتماعی اشاره نمود که در چند دهه اخیر تعاریف متعددی از آن ارائه شده است. اهمیت این مهارت ها تابدان حد پیش رفته است که برخی آن را نوع خاصی از هوش عملی انسان دانسته و در این رابطه مفهوم جدیدی به نام هوش عاطفی ابداع شده است که به عنوان مفهومی متشکل از خود آگاهی، کنترل احساسات، تکانه ها، مقاومت، اشتیاق، خودانگیزگی، همدلی و تنظیم روابط با دیگران تعریف می شود. به عبارتی دیگر این مفهوم با جنبه های معینی از مهارت های اجتماعی مانند روابط با همکاران، اداره خود و همدلی ارتباط دارد (گلمن ۱۹۹۵).^۳

^۱ katz

^۲ peterson

^۳ . Goleman & Elliot

مهارت های اجتماعی ، خود جزء کوچک تری از کفایت اجتماعی می باشد . الیوت و گرشام (۱۹۹۳) در این باره معتقدند که کفایت اجتماعی نشانگر قضاوت اجتماع در باره کیفیت کلی عملکرد یک فرد در موقعیت های موثر می باشد.

ترگولد^۴ (۱۹۹۲) کفایت اجتماعی را کیفیتی بنیادی از وجود آدمی و وسیله ای اساسی می داند که افراد از طریق آن خود را باتقاضاهای محیط ، سازش می دهند. به اعتقاد وی ، کفایت اجتماعی ، خود دارای دو جنبه می باشد. جنبه عقلانی که دربردارنده هوش عملی و اجتماعی است و جنبه غیر عقلانی که دربرگیرنده منش، خلق و خومی باشد.

مک فال^۵ (۱۹۸۲) معتقد است که کفایت اجتماعی ، راهی برای ارزشیابی مهارت های اجتماعی می باشد. ماتسون^۶ (۱۹۹۰) ، مهارت اجتماعی را رفتارهایی می داند که رشد آن ها می تواند بر روابط بین افراد از یک سو و بهداشت روانی آنان و عملکرد مفید از سوی دیگر تاثیر داشته باشد.

هاک وارتر و همکاران (۲۰۰۶) ، مهارت اجتماعی را نوعی توانایی در فهم روابط یا دلایل اجتماعی ، دلایل منسجم همراه با جریان انگیزه ها، تشویق به پاسخگویی همراه با امنیت در تحقق اهداف می داند.

هالینگر^۷ (۱۹۸۷) مهارت های اجتماعی را شامل مهارت هایی می داند که برای داشتن ارتباط موثر با دیگران و کسب پذیرش از جانب آنان ضروری است.

اشنایدر و همکاران^۸ (۱۹۸۵) مهارت های اجتماعی را به عنوان وسیله ارتباط خود و محیط ، تعریف می کنند. آن ها معتقدند که این وسیله ، برای شروع و ادامه ارتباط سازنده و سالم با دیگران به عنوان بخشی مهم از بهداشت روانی ، مورد استفاده قرار می گیرد.

مهارت های اجتماعی ، یک مولفه مهم از رفتار فرد می باشند که در ارائه موثر برنامه های تغییر رفتار ، حیاتی می باشند. از جمله این مهارت ها می توان به : دادن بازخورد ، ایجاد حس اشتیاق و خوش بینی ،

4 . Tergold

5 . MC fale

6 . Matsson

7 . Halinger

8 . schinder & co

توجه به نظرات منطقی دیگران و فعال نگه داشتن افراد در کسب اطلاعات اشاره کرد (اوبراین و همکاران^۹ ۱۹۸۲).

تراویس^{۱۰} (۲۰۰۱) مهارت های اجتماعی را آن دسته از مهارت ها می دادند که منجر به مقبولیت در میان سایرین و قضاوت های مثبت آنان می گردد. تعریفی که آنان از مهارت های اجتماعی ارائه می دهند، در آن سه مقوله برای مهارت ها ارائه شده است: پذیرش در میان همکاران، اعتبار رفتار و اعتبار اجتماعی.

گرشام والیوت (۱۹۹۳)^{۱۱} معتقدند که مهارت اجتماعی، رفتارهای اکتسابی جامعه پسندی هستند که فرد را قادر می سازد تا آنگونه با دیگران در تعامل باشد که واکنش های مثبت آنان را فراخوانده و از واکنش های منفی آنان اجتناب کند و فرد را قادر می سازد، با دیگران رابطه برقرار نماید.

آن ها این رفتارها را به پنج دسته تقسیم می کند که عبارتند از:

- همکاری (رفتارهایی چون کمک به دیگران و شرکت در امور مختلف).
- گفتار مناسب (رفتارهایی چون تقاضا کرد و دادن پاسخ های آشکار).
- مسئولیت پذیری (پذیرش مسئولیت و حفظ اموال خود).
- همدلی (رفتارهایی چون احساس محبت و همدردی با دیگران).
- خویشتن داری (رفتارهایی چون صبر و بردباری).

مهارت های اجتماعی، شامل رفتارهایی است که وسیله تعادل موثر با دیگران، تشخیص علایم اجتماعی و پاسخ به آن ها، کاربرد واکنش های مناسب به یک موقعیت خاص، اجتناب از تعارضات بین فردی و سازگاری با اوضاع ساده و پیچیده را برای فرد فراهم می سازد. هم چنین مجموعه ای از مهارت ها است که برای سازگاری و کنار آمدن با موقعیت های فشارزا حیاتی بوده، روابط سالم را پرورش داده و عملکرد کلی راتحت تاثیر قرار می دهد و این درحالی است که وجود این مهارت ها تسهیل کننده

^۹. obraine

^{۱۰}. Teraavis

^{۱۱}. Gersham

هیجان‌ات سالم ، حافظ روابط اجتماعی مثبت و بهبود کیفیت زندگی می باشد و به صورت ابراز احساسات در زمینه های بین فردی تعریف می شود .

کارتل‌دج (۱۹۸۶)، ادراک اجتماعی را به معنای ، استعداد درک پارامترهای موقعیت و تغییر دادن رفتار مطابق با عکس العمل دیگران و به منزله پیش‌نیازی پر اهمیت برای مهارت های اجتماعی می داند. بنابراین ادراک اجتماعی ، به توانایی شخص در تغییر دقیق یک موقعیت اجتماعی اشاره دارد. روابط متقابل انسان ، رخداد‌های بین فردی بسیاری از جمله: حالات چهره ، حرکات جسمانی ، عبارات لفظی و آهنگ صدا را نشان می دهد که در نظر گرفتن و تغییر و ترکیب تمام آن ها در حدکافی می تواند موقعیت های پیش آمده را منعکس سازد. وی در معنایی دیگر، ادراک اجتماعی را به عنوان توانایی افراد برای فهم صحیح و تفسیر موقعیت های اجتماعی می داند.

همکاری ، به عنوان نوعی مهارت اجتماعی بیانگر میزان مشارکت افراد در حل مشکلات می باشد. روابط مبتنی بر همکاری می تواند شامل: وابستگی بین افراد، اهداف مشترک و سطوح مذاکره می باشد (لای، ۲۰۱۱).

نوع دیگری از مهارت اجتماعی ، جرات ورزی می باشد. این مهارت به عنوان مشروعیت و صداقت در بیان احساسات، اعتقادات و علایق بدون خشونت یا تزییع حقوق دیگران اشاره دارد (شیمیزو و همکاران، ۲۰۰۴).

دراهمیت رفتارهای جرات مندانه ، می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- به شما اجازه می دهد تا رفتارهای خشونت آمیز را هدایت کنید.

- به شما این امکان را می دهد تا با اعتماد به نفس بیشتری کار کرده و اعتبارتان را در سازمان افزایش دهید.

در مهارت جرات ورزی هدف ، تغییر در خود ماست نه تغییر در دیگران. رفتارهای مربوط به این مهارت را می توان به موارد زیر دسته بندی نمود:

۱- رد جرات مندانه (ارائه پاسخ منفی در برابر درخواست های نادرست و نامعقول دیگران).

۲- درخواست جرات مندانه (کمک گرفتن از دیگران در مواقع ضروری)

۳- بیان جرات مندانه (بیان احساس و افکار خود در تقدیر از دیگران)