

دانشگاه یزد

دانشکده علوم انسانی

گروه علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

روانشناسی تربیتی

رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی

دبیران دبیرستان های دخترانه شهر یزد در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱

استاد راهنما:

دکتر تقی جباری فر

استاد مشاور:

دکتر محمود کمالی زارچ

پژوهش و نگارش:

لیلا پورحسینی محمدآبادی

دی ماه ۱۳۹۲

محصل آموخته هایم را تقدیم می کنم به:

استادان عزیز! که نه تنها با آموختن علم، بلکه با آموزش روش درست و آزاد اندیشیدن و پایبندی به اصول اخلاقی حرفه ای، همواره انسان ها را از آسیب کج فهمی، تعصب و گمراهی دور نگه داشته و راه زندگی درست و آزادگی را می آموزند. من همواره خود را به چنین استادان ارزشمندی مدیون دانسته و با استفاده از این فرصت به ساحت آنان ادای احترام می کنم.

روح پاک پدرم که عالمانه به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگی، ایستادگی کنم.

مقدس ترین واژه در لغت نامه دلم، مادر مهربانم دریای بی کران فداکاری و عشق که وجودم برایش

همه رنج بود و وجودش برایم همه مهر.

همسرم، اسطوره زندگیم، پناه خستگی و امید بودنم.

دلبندانم، علیرضا و طاها، که شیرینی فراغت از تحصیل را در فروغ بالندگی و پویایی ایشان می

نگرم.

من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق

سپاس فراوان **پروفسور دکترا یکتا** که هستی مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

از استاد شایسته، **جناب آقای دکترا جباری فر** که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این پایان نامه را بر عهده گرفتند.

از استاد صبور و با تقوا، **جناب آقای دکترا کمالی** که زحمت مشاوره این پایان نامه را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان این پایان نامه به نتیجه مطلوب نمی رسید.

و از استادان فرزانه و دلسوز، **جناب آقای دکترا زندوانیان و جناب آقای دکترا افشانی** که زحمت داوری این پایان نامه را متقبل شدند.

کمال تشکر را دارم. باشد که این پایان نامه، بخشی از زحمات آنان را سپاس گوید.

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی دبیران شهر یزد در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ می باشد. این پژوهش یک پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی مدیران و دبیران دبیرستان های دخترانه ناحیه یک و دو شهر یزد می باشد. ۶۰ مدیر به روش تمام شماری و ۲۴۲ نفر دبیر به صورت تصادفی بر اساس تعیین حجم نمونه جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه مهارت ارتباطی بارتون (۱۹۹۰)، پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر (۱۹۹۵) و پرسشنامه عملکرد شغلی پترسون (۱۹۶۳) استفاده شد. داده ها با استفاده از روش های آماری همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه همزمان و آزمون t دو نمونه مستقل تحلیل شد. یافته های پژوهش نشان دادند: بین عملکرد شغلی دبیران با بعد کلامی، شنود و بازخورد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین مؤلفه های مهارت های ارتباطی مدیران و مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی دبیران و بین مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی با عملکرد شغلی دبیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. هم چنین، بین عملکرد شغلی دبیران با توجه به آموزش های ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد ولی بین توانمندسازی روانشناختی آنان تفاوت معناداری وجود دارد. هم چنین آشکار شد سابقه مدیریت و بعد کلامی پیش بینی کننده معناداری برای توانمندسازی روانشناختی و متغیرهای بازخورد و شنود پیش بینی کننده معناداری برای عملکرد شغلی است. در نتیجه زمانی که مدیران مدارس توجه خود را به جنبه های انسانی مسائل معلمان و برقراری روابط متقابل معطوف کنند به تبع، معلمان احساس توانمندی کرده و عملکرد بهتری دارند.

کلید واژه ها: مهارت های ارتباطی، توانمندسازی روانشناختی، عملکرد شغلی، مدیران، دبیران.

فهرست مطالب

عنوان صفحه

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱ - مقدمه.....	۳
۱-۲ - بیان مسأله.....	۴
۱-۳ - اهمیت و ضرورت پژوهش	۷
۱-۴ - متغیرهای اساسی پژوهش	۹
۱-۵ - اهداف پژوهش.....	۹
۱-۶ - فرضیه های پژوهش	۱۰
۱-۷ - تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها	۱۱

فصل دوم: پیشینه تحقیق

۱-۲-۱ - مبانی نظری پژوهش.....	۱۷
۱-۲-۱-۱ - مهارت های ارتباطی و ارتباطات	۱۹
۱-۲-۲ - توانمندسازی	۲۷
۱-۲-۳ - عملکرد شغلی	۴۶
۱-۲-۲ - تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور.....	۵۴
۱-۲-۲-۱ - تحقیقات انجام گرفته در داخل کشور.....	۵۴
۱-۲-۲-۲ - تحقیقات انجام گرفته در دیگر کشورها	۶۷

فصل سوم: روش پژوهش

۱-۳ - مقدمه.....	۷۹
۲-۳ - روش تحقیق.....	۷۹
۳-۳ - جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری.....	۷۹

۷۹.....	۳-۴- ابزارهای پژوهش.....
۸۰.....	۳-۴-۱- پرسشنامه مهارت های ارتباطی
۸۰.....	۳-۴-۲- پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی
۸۱.....	۳-۴-۳- پرسشنامه عملکرد شغلی.....
۸۲.....	۳-۵- نحوه اجرای پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات
۸۲.....	۳-۶- روش های تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: یافته های پژوهش

۸۵.....	۴-۱- یافته های توصیفی.....
۹۴.....	۴-۲- یافته های استنباطی.....
۹۴.....	۴-۲-۱- بررسی مفروضه های تحلیل رگرسیون چندگانه.....
۹۹.....	۴-۲-۲- بررسی مفروضه های آزمون t دو نمونه مستقل و تحلیل واریانس یک راهه.....
۱۰۰.....	۴-۲-۳- نتایج تحلیل فرضیه ها.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۱۹.....	۵-۱- بحث و نتیجه گیری
۱۲۴.....	۵-۲- پیشنهادهای پژوهش.....
۱۲۴.....	۵-۲-۱- پیشنهاد های عملی و اجرایی.....
۱۲۶.....	۵-۲-۲- پیشنهادهایی برای تحقیقات بعدی.....
۱۲۶.....	۵-۳- موانع پژوهش.....
۱۲۷.....	۵-۴- محدودیت های پژوهش.....
۱۲۸.....	منابع.....
۱۲۸.....	منابع فارسی
۱۳۶.....	منابع لاتین.....

پیوست ها

پرسشنامه عملکرد شغلی.....۱۴۷

پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی.....۱۴۹

پرسشنامه مهارت های ارتباطی مدیران.....۱۵۱

چکیده لاتین

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- توصیف حیطة های پنج بعد بزرگ شخصیت.....	۵۰
جدول ۱-۴- توزیع فراوانی مدیران و دبیران شرکت کننده در پژوهش.....	۸۵
جدول ۲-۴- توزیع فراوانی مدارس مراجعه شده در نواحی یک و دو.....	۸۶
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی میزان تحصیلات مدیران.....	۸۶
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی میزان تحصیلات دبیران.....	۸۷
جدول ۵-۴- توزیع فراوانی گروه تحصیلی مدیران.....	۸۸
جدول ۶-۴- توزیع فراوانی گروه تحصیلی دبیران.....	۸۸
جدول ۷-۴- توزیع فراوانی سن مدیران.....	۸۹
جدول ۸-۴- توزیع فراوانی سن دبیران.....	۹۰
جدول ۹-۴- توزیع فراوانی آموزش ضمن خدمت دبیران.....	۹۰
جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی سابقه مدیریت مدیران.....	۹۱
جدول ۱۱-۴- توزیع فراوانی سابقه کل مدیران.....	۹۲
جدول ۱۲-۴- توزیع فراوانی سابقه دبیر.....	۹۳
جدول ۱۳-۴- مقادیر بیان شده برای تشخیص چند هم خطی با توجه به متغیر ملاک عملکرد شغلی.....	۹۶
جدول ۱۴-۴- مقادیر بیان شده برای تشخیص چند هم خطی مربوط به متغیرهای فرضیه هفتم.....	۱۰۴
جدول ۱۵-۴- مقادیر بیان شده برای تشخیص چند هم خطی مربوط به متغیرهای فرضیه نهم.....	۱۰۵

- جدول ۴-۱۶- ماتریس همبستگی بین مولفه های مهارت های ارتباطی با عملکرد شغلی دبیران..... ۱۰۰
- جدول ۴-۱۷- ماتریس همبستگی بین مؤلفه های مهارت های ارتباطی مدیران و مولفه های توانمند سازی روانشناختی دبیران ۱۰۱
- جدول ۴-۱۸- ماتریس همبستگی بین مولفه های توانمندسازی روانشناختی با عملکرد شغلی دبیران..... ۱۰۲
- جدول ۴-۱۹- شاخص های توصیفی مهارت های ارتباطی مدیران بر حسب گروه تحصیلی..... ۱۰۲
- جدول ۴-۲۰- نتایج آزمون t مستقل برای مهارت های ارتباطی مدیران در دو گروه..... ۱۰۳
- جدول ۴-۲۱- شاخص های توصیفی عملکرد شغلی دبیران..... ۱۰۴
- جدول ۴-۲۲- نتایج آزمون t مستقل برای عملکرد شغلی دبیران در دو گروه..... ۱۰۴
- جدول ۴-۲۳- شاخص های توصیفی توانمندسازی روانشناختی دبیران در دو گروه..... ۱۰۵
- جدول ۴-۲۴- نتایج آزمون t مستقل برای توانمندسازی روانشناختی دبیران در دو گروه..... ۱۰۶
- جدول ۴-۲۵- شاخص های توصیفی متغیرهای فردی و شغلی مدیران..... ۱۰۷
- جدول ۴-۲۶- خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها..... ۱۰۷
- جدول ۴-۲۷- نتایج تحلیل واریانس متغیرهای پیش بین توانمندسازی روانشناختی دبیران..... ۱۰۸
- جدول ۴-۲۸- نتایج آزمون t و ضرایب مربوط به متغیرهای پیش بین توانمندسازی روانشناختی دبیران..... ۱۰۸
- جدول ۴-۲۹- شاخص های توصیفی متغیرهای فردی و شغلی مدیران ۱۱۰
- جدول ۴-۳۰- خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها..... ۱۱۰
- جدول ۴-۳۱- نتایج تحلیل واریانس متغیرهای پیش بین عملکرد شغلی دبیران..... ۱۱۱
- جدول ۴-۳۲- نتایج آزمون t و ضرایب مربوط به متغیرهای پیش بین عملکرد شغلی دبیران..... ۱۱۱
- جدول ۴-۳۳- شاخص های توصیفی متغیرهای فردی و شغلی دبیران ۱۱۳
- جدول ۴-۳۴- خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها..... ۱۱۳

جدول ۴-۳۵- نتایج تحلیل واریانس متغیرهای پیش‌بین عملکرد شغلی دبیران۱۱۴

جدول ۴-۳۶- نتایج آزمون t و ضرایب مربوط به متغیرهای پیش بین عملکرد شغلی دبیران.....۱۱۴

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲- مدل دریافت شنودی سبک های شنود	۲۵
نمودار ۲-۲- الگوی عدم توانمندی سازی	۴۱
نمودار ۳-۲- شبکه ای تقریبی از توانمندی سازی روانشناختی در محیط کار	۴۱
نمودار ۴-۲- رابطه توانایی ، انگیزش و موانع با عملکرد شغلی	۴۸
نمودار ۵-۲- ترکیب سه مؤلفه اثربخش یک سیستم تشویقی	۵۴
نمودار ۱-۴- نمودار تعداد مدارس مراجعه شده در ناحیه یک و دو شهر یزد	۸۶
نمودار ۲-۴- نمودار میزان تحصیلات مدیران و دبیران به تفکیک گروه	۸۷
نمودار ۳-۴- نمودار گروه تحصیلی دبیران و مدیران به تفکیک گروه	۸۹
نمودار ۴-۴- نمودار سن مدیران و دبیران	۹۰
نمودار ۵-۴- نمودار میزان ساعات آموزش ضمن خدمت دبیران	۹۱
نمودار ۶-۴- نمودار سابقه مدیریت مدیران	۹۲
نمودار ۷-۴- نمودار سابقه مدیران و دبیران به تفکیک گروه	۹۳
نمودار ۸-۴- نمودار نشان دهنده داده های نرمال با توجه به متغیر ملاک عملکرد شغلی	۹۷
نمودار ۹-۴- نمودار نشان دهنده داده های نرمال مربوط به متغیرهای فرضیه هفتم	۹۸
نمودار ۱۰-۴- نمودار پراکنش پس ماندهای استاندارد شده با توجه به متغیر ملاک عملکرد شغلی	۹۸
نمودار ۱۱-۴- نمودار پراکنش پس ماندهای استاندارد شده با توجه به متغیر ملاک توانمندی سازی روانشناختی	۹۸

فصل اول:

کلیات پژوهش

آموزش و پرورش در جوامع امروزی مهم ترین رکن برای نیل به توسعه و تحول به شمار می آید. با آموزش و پرورش توسعه یافته است که می توان جامعه را در مسیر رشد و توسعه در ابعاد مختلف قرار داد. در این میان بیشترین سهم، به مدارس به عنوان الگوهای عملیاتی نظام های آموزشی بر می گردد که در خط مقدم طراحی و اجرای برنامه های آموزشی و پرورشی برای تحقق اهداف قرار دارند (ساک، قلی پور و رضایی، ۱۳۸۹: ۶۲). در مدارس نیز، مدیران مدارس نقش محوری در اجرای موفقیت آمیز کار آموزشی بر عهده دارند و در جریان آموزش، از طریق داشتن اطلاعاتی در مورد فرایند تغییر، برطرف نمودن موانع پیشرفت و توسعه دادن راهبردهایی جهت پیشرفت امور آموزشی، نقش تسهیل کننده ایفا می کنند. حفظ کیفیت و استانداردها در آموزش و پرورش تا حد بسیاری به انجام موفقیت آمیز مسئولیت های مدیریتی و رهبری توسط مدیران مدارس بستگی دارد (مشایخی، خلخالی و فرج اللهی، ۱۳۸۹: ۸). یک موضوع مهم در رابطه با مدیریت آموزشی، دانش روابط انسانی در سازمان است. روابط انسانی آن قدر اهمیت دارد که صاحب نظران علم مدیریت و سازمان، مدیریت را علم، هنر و فن برقراری روابط با دیگران و انجام دادن کار توسط آن ها می دانند (ترابی و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۹). علاوه بر مدیران، مدارس بیش از پیش نیازمند نیروی انسانی پرتلاش و متعهد هستند و تحقق اهداف آموزش و پرورش را بیش از هرچیز دیگر باید در گرو تلاش معلمان دانست. عوامل گوناگونی می تواند معلم را آماده تحقق چنین هدفی سازد. به عبارت دیگر، نیل به یک معلم اثر بخش که بتواند تدریس و در نتیجه آموزش و پرورشی اثربخش را عاید سازد، پیش تر خود مستلزم تحقق شرایط و زمینه هایی است. از جمله این شرایط و زمینه ها، توانمند کردن معلمان است. معلمانی که خود را توانمند احساس کنند، تمام همت و توان خویش را به میدان عمل مدرسه و کلاس درس وارد می سازند. توانمند سازی^۱ معلمان به عنوان یک عامل، تأثیر به سزایی در عملکرد شغلی آن ها دارد و از این رو روند آن می تواند بسیاری از مسائل را تحت تأثیر قرار دهد (ساک، قلی پور و رضایی، ۱۳۸۹: ۶۲).

۱-۲- بیان مسأله

ارتباطات یک مهارت بسیار مهم مدیریت است و مبنای لازم برای مدیریت کارآمد است. از طریق ارتباطات است که مدیران روابط بین اشخاص را که برای انجام وظایف روزانه شان به نحو مطلوب ضرورت دارد، برقرار می سازند و حفظ می کنند. به وسیله ارتباطات، مدیران به حرف دیگران گوش می دهند و در درک اطلاعات لازم برای ایجاد انگیزش در محیط کاری، سهیم می-شوند. هیچ مدیری نمی تواند کار خود را به خوبی، بدون ارتباطات خوب و "مهارت های ارتباطی"^۱ انجام دهد. این مهارت ها، توانایی برقرار ساختن ارتباطات خوب در وضعیت های رودررو، به وسیله تلفن، در شکل های مختلف صحبت با عموم، در نوشتن و در وسایل الکترونیکی رایانه ای نیز توانایی انجام وظایف را به نحو مطلوب در محیط های کاری متنوع را در بر می گیرد. در واقع، بسیاری از پیشرفت ها در محیط کاری امروزی، اغلب به ارتباطات به عنوان کلید آزاد کردن تمام توانایی های منابع انسانی سازمانی بستگی دارد (ایران نژاد پاریزی، ۱۳۸۵: ۳۲۰). در مدارس و سازمان های آموزشی نیز مهارت های ارتباطی مدیران مدارس همیشه مسأله ای قابل طرح بوده است. یک سازمان آموزشی اگر بخواهد موفق باشد، مدیران آن باید برای افزایش کیفیت، پاسخ-گوی دانش آموزان و والدین باشند. این مهارت برای مدیران آموزشی اهمیت زیادی دارد، زیرا بخش زیادی از وقت آن ها صرف کار کردن با معلمان، دانش آموزان و والدین و اجتماع محلی می-شود (ترابی و همکاران، ۱۳۸۸: ۶۱). مهارت های ارتباطی شامل مهارت های کلامی^۲، مهارت شنودی^۳ و مهارت بازخورد است^۴ (مرتضوی و مهربان، ۱۳۸۳: ۱۲۵). افزون بر مهارت ارتباطی، مفهوم توانمندسازی روانشناختی^۵ از گذشته مورد توجه بوده است. توانمند سازی کارکنان یکی از تکنیک های مؤثر برای ارتقای بهره وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت ها و توانایی های آنان در زمینه اهداف سازمانی است (بهروزی، فداییان و ابن رومی، ۲۰۱۲: ۲۸۳۳). در سال های اخیر، به دلیل تغییرات سریع محیطی و توجه محققان به توانمندسازی کارکنان در سازمان های

-
1. Communication Skills
 2. Verbal skills
 3. Listening skills
 4. Feed back skills
 5. Psychological empowerment

خصوصی و عمومی، مفهوم توانمندسازی به وسیله نظریه پردازان در همه سازمان ها در نظر گرفته شده است (علامه، حیدری و داوودی، ۲۰۱۲: ۲۲۵). لاولر و باون^۱ (۱۹۹۲) توانمندسازی را به مشارکت کارکنان در چهار جنبه سازمانی تعریف کرده اند: دانش و اطلاعات، پاداش های مبتنی بر عملکرد سازمانی، داشتن قدرت تصمیم گیری و ارزش گذاری و دادن باز خورد (نقل از مختاریان و محمدی، ۲۰۱۱: ۷۸۸). لازم است مدیران به جای فرماندهی، کنترل و اصلاح کارکنان، تلاش کنند تا هوشمندی های فردی را کشف و مغز و اندیشه کارکنان را به پویایی بیشتر وادارند و به آن ها کمک کنند تا هوشمندی ویژه خود را شکوفا سازند و توانمند شوند؛ یعنی به این باور برسند که شایستگی لازم برای انجام دادن موفقیت آمیز کار را دارا هستند، احساس کنند که آزادی عمل برای انجام دادن وظایف را دارند، عقیده داشته باشند که می توانند نتایج شغلی شان را کنترل کنند و بر آن تأثیر بگذارند و بر این باور باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار می شود (عبداللهی و نوه ابراهیم، ۲۰۱۳: ۳۸۵). توماس و ولتهوس^۲، توانمندسازی را به عنوان افزایش انگیزش درونی وظایف محوله به کارکنان تعریف کرده اند که در یک مجموعه از ویژگی های شناختی زیر متجلی می شود: مؤثر بودن^۳، شایستگی^۴، معناداری^۵، داشتن حق انتخاب^۶ (اسپریتزر^۷: ۱۹۹۵: ۱۴۴۵). که این چهار ویژگی به عنوان ابعاد توانمندسازی روان شناختی شناخته شده است. توانمندسازی روانشناختی به صورت مجموعه ای از ویژگی های شناختی انگیزشی به وسیله کار در محیط و بازتاب نقش فردی کار متجلی می شود (ونگ و لی^۸، ۲۰۰۹: ۲۷۳). در سازمان ها بسیار شاهد حضور کارکنانی هستیم که از دانش و تخصص ارزشمندی برخوردارند ولی در عمل بهره-وری بالایی ندارند و سازمان بهره زیادی از دانش آن ها نمی برد. هم چنین پژوهش ها نشان می-دهند که در سراسر جهان تنها ۲۰٪ از کارکنان شرکت های بزرگ احساس می کنند که توانایی

1. Lawler & Bowen

2. Thomas & Velthous

3. Impact

4. Competence

5. Meaning

6. Choice

7. Spreitzer

6. Wang & Lee