

پیش بینی رضایت شغلی کارکنان سازمان ملی زمین و مسکن بر اساس مهارت‌های ارتباطی

Predicting Job Satisfaction of Employees of the National Land and Housing Organization Based on Communication Skills

Behrouz Eslami

MA of Industrial and Organizational Psychology,
Faculty of Psychology and Educational Sciences,
Islamic Azad University of Karaj.

Email: Eslamibehrouz22@gmail.com

بهروز اسلامی*

کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده
روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرج.

Abstract

Aim: The purpose of this study was to predict job satisfaction of employees of the National Land and Housing Organization based on communication skills. **Method:** The method of the present study was descriptive-correlational, which was applied research in terms of purpose. The statistical population of this study included the staff of the National Land and Housing Organization, which was 200 people. Based on the calculation of Cochran's formula, the sample size was 132 people. A standard questionnaire was used to collect information. The validity and reliability of the questionnaires were confirmed. Descriptive and inferential statistics were used to analyze the data. In the descriptive statistics section, after collecting the questionnaires, frequency table, frequency percentage, mean, standard deviation, tables, and graphs were used to describe the data. In the inferential statistics section, a correlation test has been used. **Results:** The research data showed that among the communication skills, the component of assertiveness was positively correlated with the job satisfaction variable at the level of 0.05 and its other components were positively correlated with the variable of job satisfaction at the level of 0.01. **Conclusion:** In testing the hypothesis, it was concluded that communication skills, message comprehension, emotion regulation, and insight positively and significantly predict job satisfaction.

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر، پیش بینی رضایت شغلی کارکنان سازمان ملی زمین و مسکن بر اساس مهارت‌های ارتباطی بود. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی-همبستگی که از نظر هدف یک نوع تحقیق کاربردی بود. روش: جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان سازمان ملی زمین و مسکن بود که ۲۰۰ نفر بودند. بر اساس محاسبه فرمول کوکران، تعداد نمونه ۱۳۲ نفر به دست آمد. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها تایید شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در قسمت آمار توصیفی بعد از جمع آوری پرسش نامه‌ها، جهت توصیف داده‌ها از جدول فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، جداول و نمودارها استفاده شد. در قسمت آمار استنباطی از آزمون همبستگی استفاده شده است. یافته‌ها: داده‌های تحقیق نشان داد که از بین مهارت‌های ارتباطی، مؤلفه قاطعیت به صورت مثبت و در سطح ۰/۰۵ و دیگر مؤلفه‌های آن به صورت مثبت و در سطح معناداری ۰/۰۱ با متغیر رضایت شغلی همبسته‌اند. نتیجه‌گیری: در آزمون فرضیه چنین نتیجه‌گیری شد که از بین مهارت‌های ارتباطی، درک پیام، تنظیم هیجان و بینش به صورت مثبت و معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، سازمان ملی زمین و مسکن، مهارت‌های ارتباطی.

Keywords: *Job Satisfaction, National Land and Housing Organization, Communication Skills.*

نوع مقاله : پژوهشی	دریافت : اسفند ۱۴۰۰	پذیرش: اردیبهشت ۱۴۰۱
--------------------	---------------------	----------------------

مقدمه

رضایت شغلی احساسات و نگرش‌های مثبتی است که افراد نسبت به شغل خود دارند. هنگامی که شخصی بیان میکند رضایت شغلی زیادی دارد، بدان معنا است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزشی بسیار قائل است. به عبارت دیگر رضایت شغلی احساسات مثبت یا لذت بخشی است که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود به آن دست می‌یابد (آذرنیوشان مشایخ، محمدی شیرمحله، ۱۳۹۷).

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. خشنودی شغلی یک احساس نسبی خوشی یا درد است که از اندیشه‌های عینی و نیت‌های رفتاری جداست. رضایت شغلی بخشی از رضایت زندگی است، بر همین روال چون شغل یک بخش عمده از زندگی است، پس رضایت شغلی بر خشنودی کلی انسان از زندگی تاثیر دارد. بنابراین یک اثر سر ریز میان خشنودی شغلی و زندگی وجود دارد که در هر دو سو گسترده می‌شود (حسینی صداقت، کاظم زاده بیطالی، ۱۳۹۶).

مهارت ارتباطی به رفتارهایی اطلاق میشود که شخص می‌تواند از آن طریق با دیگران به نحوی موثر ارتباط برقرار کند که به بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخ‌های منفی منتهی شود. (تیموریان، دولت‌شاه، ملک‌شاهی، ۱۳۹۷). به عبارت دیگر، مهارت ارتباطی مجموعه‌ای از شایستگی‌ها و قابلیت‌های اجتماعی یک فرد است که باعث می‌شوند دیگران را در شرایط کاری درک کرده و از این دانش برای اعمال اثر بر فعالیت‌ها و اقدامات دیگران در راستای ارتقای اهداف سازمانی یا شخصی استفاده نماید (کاتوکا و همکاران^۱، ۲۰۱۹).

محققان به طور سنتی مهارت ارتباطی را به عنوان یک استراتژی رفتاری برای رسیدن به اهداف در کار ارزیابی می‌کنند. افرادی که مهارت ارتباطی را به کار می‌گیرند، دارای مجموعه‌ای از باورهای اخلاقی هستند که به آنها اجازه میدهد آگاهانه و در راستای پیشبرد اهداف خود، مهارت ارتباطی را به کار گیرند (گریباوی، شریفی درآمدی، رضایی، ۱۳۹۸). مهارت ارتباطی به صورت پدیده‌ای تشریح شده که از چهار بعد تشکیل شده است: ۱- هوشیاری اجتماعی ۲- نفوذ بین افراد ۳- توانایی برقراری ارتباط ۴- صداقت آشکار. (کی، خو، لیم، کوه^۲، ۲۰۱۸). افرادی که از نظر اجتماعی خوشیار و زیرک هستند به دقت دیگران را تحت تاثیر قرار می‌دهند. این افراد از خودآگاهی و اعتماد به نفس بالایی برخوردار هستند، اما خودمحور و خودخواه نیستند و در برابر دیگران پاسخگو هستند (تیموریان و همکاران، ۱۳۹۷).

افراد دارای مهارت ارتباطی افرادی با وجدان و وظیفه شناس هستند. بعد نفوذ بین افراد مهارت ارتباطی، شامل توانایی اعمال اثر، موفقیت در کار و سازگاری افراد دارای مهارت‌های ارتباطی است. این افراد می‌توانند دیگران را تحت تاثیر قرار داده و متقاعد سازند و از این تاثیر، امکان سازگاری با محیط‌ها و شرایط مختلف را فراهم آورده و واکنش مطلوب را از جانب دیگران دریافت می‌کنند.

اهمیت توجه به رضایت شغلی دلایل متعددی دارد. اسپکتور (۱۹۹۷)، از جنبه کرامت انسانی به موضوع می‌نگرد و یادآور می‌شود افراد حق دارند که مورد رفتار احترام آمیزی قرار گیرند. از جنبه مطلوبیت، رضایت شغلی روی رفتار افراد اثر می‌گذارد.

¹. Kataoka, H., Iwase, T., Ogawa, H., Mahmood, S., Sato, M., DeSantis, J.,... & Gonnella, J. S.

². Kee, J. W., Khoo, H. S., Lim, I., & Koh, M. Y.

این رفتار نیز روی کارکرد سازمان تأثیر می گذارد. بهره وری، غیبت و ترک خدمت تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۶). سرچشمه وجود رضایت و نبود رضایت شغلی در اشخاص گوناگون متفاوت است. برخی از این سرچشمه‌های مهم عبارتند از: چالش‌انگیزی شغل، میزان علاقه فرد به کار خود، میزان فعالیت‌های بدنی، شرایط کار، پاداش‌ها و سرشت همکاران (حسنی ، قاسمی، ۱۳۹۷). توجه به پیامدهای ناراضی‌ت از شغل نظیر: غیبت، جابجایی، ترک کار، ... و تأثیر آنها بر سازمان و افزایش هزینه‌های سازمانی از یک سو و اثرات روحی و جسمی ناراضی‌ت بر سلامت کارکنان و بهره‌وری آنان از سویی دیگر ما را به اهمیت موضوع رهنمون می‌سازد. ناراضی‌ت شغلی می‌تواند زمینه‌ساز پیدایش بخشی از شکایت‌ها، کارکردهای ناچیز، دشواری‌های انضباطی، کم‌کاری‌ها و دیگر مشکلات باشد (بوما، لاپینگر، ونگ، کلارک^۳، ۲۰۱۸). کرکا و بادملی (۲۰۱۹) در مقاله خود با عنوان رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و رفتارهای مراقبتی پرستاران به پژوهش پرداختند. از کل پرستاران، ۹۷٪ فارغ التحصیلان دانشگاه، ۶۳٪ متاهل و ۳۵٪ سابقه کار بین ۵ تا ۹ سال داشتند. بین مهارت ارتباطی و رفتارهای مراقبتی پرستاران همبستگی مثبتی وجود داشت.

هان و همکاران (۲۰۱۶) در حیطه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، پژوهشی را در کشور چین انجام دادند. آنها در بررسی ۱۷۳ نفر از کارکنان سازمان‌های مختلف ماهیت مهارت ارتباطی را در چارچوب فرهنگ سازمانی چین به عنوان یک سیاست اداری در نظر گرفتند. این پژوهش بیان میکند که مهارت ارتباطی یک عامل مهم و تأثیرگذار در ارتقا و پاداش کارکنان چینی است.

باکوتیک (۲۰۱۶) در مقاله خود با عنوان «رابطه رضایت شغلی و عملکرد سازمانی» به پژوهش پرداخته است. هدف از این مطالعه بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی و تعیین رابطه ای است که از نظر تجربی قابل اثبات بین این دو متغیر است و جهت و شدت این رابطه است. تحقیقات تجربی بر روی نمونه تحقیق ۴۰ شرکت بزرگ و متوسط کرواسی با ۵۸۰۶ کارمند انجام شد. نتایج این مطالعه نشان دهنده وجود ارتباط واضحی بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمانی در هر دو جهت است، اما با شدت نسبتاً ضعیف. تجزیه و تحلیل دقیق نشان داد که ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی قوی تر از ارتباط بین عملکرد سازمانی و رضایت شغلی است. می توان اظهار داشت که رضایت شغلی به جای عملکرد سازمانی تعیین کننده رضایت شغلی، عملکرد سازمانی را تعیین می کند.

تیموریان و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله خود با عنوان بررسی رابطه بین مهارت ارتباطی با اشتیاق شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرداری به پژوهش پرداختند. نتایج نشان داد، بین مهارت ارتباطی و مولفه‌های آن با اشتیاق شغلی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و معنادار $p < 0/01$ و $r = 0/643$ وجود دارد. همچنین نتایج استفاده از آزمون رگرسیون چندگانه نشان داد که مولفه مهارت بازخورد و مهارت کلامی بیشترین تأثیر را به مقدار ۳۴ درصد بر متغیر اشتیاق شغلی داشته است و مولفه مهارت شنود تأثیر نداشته است. در کل نتایج تحقیق حاضر در زمینه رابطه مهارت ارتباطی با اشتیاق شغلی و مولفه‌های آن با تحقیقات انجام گرفته هماهنگی دارد و می‌توان چنین برداشت کرد که در جامعه و نمونه تحت بررسی مهارت ارتباطی سهم بسیار زیادی در افزایش اشتیاق شغلی معلمان داشته است. لذا معلمان به منظور افزایش اشتیاق شغلی خود لازم است در شیوه‌های مهارت ارتباطی خود تجدید نظر نموده و از راه‌های ارتباطی موثرتر استفاده کنند. اگر مهارت‌های ارتباطی در مدرسه در تعامل با اشتیاق شغلی به کار گرفته شود، بر ارتقا اشتیاق شغلی معلمان تأثیر مثبت خواهد داشت.

نظری (۱۳۹۴) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی و نیز بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. (به نقل از تیموریان و همکاران، ۱۳۹۷).

3. Boamah, S. A., Laschinger, H. K. S., Wong, C., & Clarke, S.

از آنجا که در بررسی های صورت گرفته در منابع علمی معتبر پژوهشی که به طور همزمان رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش را بررسی کرده باشد یافت نشد و به دلیل اهمیت پرداختن به مهارت های ارتباطی کارکنان در رضایت شغلی، ضرورت انجام این پژوهش احساس شد. بر این اساس، هدف از پژوهش حاضر، پاسخگویی به این سوال است که آیا میتوان رضایت شغلی کارکنان سازمان ملی زمین و مسکن را بر اساس مهارت های ارتباطی آنها پیش بینی نمود؟ بر این اساس، فرضیه پژوهش به شرح زیر تدوین شد:

فرضیه پژوهش: مهارت های ارتباطی به صورت معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می کند.

روش

روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است که از نظر هدف یک نوع تحقیق کاربردی بود. در این تحقیق به بررسی رابطه رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان سازمان ملی زمین و مسکن بود که ۲۰۰ نفر هستند. بر اساس محاسبه فرمول کوکران، تعداد نمونه ۱۳۲ نفر به دست آمد. به منظور جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی جرابک و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی بری فیلد و روث استفاده شده است. بدین منظور، پرسشنامه‌ها از خرداد ۱۴۰۰ الی مردادماه ۱۴۰۰ بین کارکنان زمین و مسکن توزیع شدند. به دلیل اینکه در دوران شیوع کرونا محقق اقدام به توزیع پرسشنامه کرد، امکان توزیع پرسشنامه فیزیکی وجود نداشت. با هماهنگی که با مدیران سازمان و مسکن انجام شد، پرسشنامه در فضای اینترنت طراحی و لینک آن برای مخاطبان در واتساپ ارسال شد. آنها هم با زدن روی لینک به محتوای پرسشنامه دسترسی یافته و آن را پر کردند و با فشردن دکمه ارسال توسط پاسخ دهندگان پاسخها به صورت الکترونیکی بر محقق ارسال شد. در نهایت همه پاسخها در یک فایل اکسل جمع آوری شده بود که دانلود شد و تحلیل‌های آماری روی داده‌ها انجام شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. بدین ترتیب، بعد از جمع آوری پرسش نامه ها، جهت توصیف داده‌ها از جدول فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، جداول و نمودارها استفاده شد. بعد از اطمینان از نرمال بودن داده‌ها از آزمون رگرسیون چند متغیره به منظور پیش بینی متغیر ملاک بر اساس متغیر پیش بین استفاده شد.

یافته‌های پژوهش:

در این قسمت از مقاله به ارائه یافته‌های حاصل از آمار توصیفی و استنباطی پرداخته شده است:

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آزمودنی ها

در پژوهش حاضر ۲۱ نفر (۱۵/۸ درصد) از شرکت کنندگان کمتر از ۲۵ سال، ۲۹ نفر (۲۱/۸ درصد) ۲۶ تا ۳۰ سال و ۸۳ نفر (۶۲/۴ درصد) بالاتر از ۳۰ سال داشتند. همچنین در پژوهش حاضر ۷۸ نفر (۵۸/۶ درصد) از شرکت کنندگان زن و ۵۵ نفر (۴۱/۴ درصد) مرد بودند. بعلاوه، در پژوهش حاضر ۲۲ نفر (۱۶/۵ درصد) از شرکت کنندگان کمتر از ۵ سال، ۱۹ نفر (۱۴/۳ درصد) ۶ تا ۱۰ سال، ۲۹ نفر (۲۱/۸ درصد) ۱۱ تا ۱۵ سال و ۶۳ نفر (۴۷/۴ درصد) بالاتر از ۱۵ سال سابقه کار داشتند.

جدول ۱. کشیدگی، چولگی، ضریب تحمل و تورم واریانس متغیرهای پژوهش

متغیر	چولگی	کشیدگی	ضریب تحمل	تورم واریانس (VIF)
مهارت‌های ارتباطی - گوش دادن	-۰/۰۳	-۰/۳۸	۰/۸۰	۱/۲۵
مهارت‌های ارتباطی - تنظیم عواطف	۰/۱۵	-۰/۸۷	۰/۷۳	۱/۳۷
مهارت‌های ارتباطی - درک پیام	-۰/۴۶	۰/۷۹	۰/۷۹	۱/۲۶
مهارت‌های ارتباطی - بینش	۰/۱۱	-۰/۰۷	۰/۷۸	۱/۲۸
مهارت‌های ارتباطی - قاطعیت	-۰/۰۱	۰/۳۸	۰/۸۱	۱/۲۴
رضایت شغلی	-۰/۰۵	۰/۴۷	متغیر ملاک	متغیر ملاک

جدول ۱ نشان می‌دهد که شاخص‌های مربوط به چولگی و کشیدگی هیچ کدام از متغیرهای پژوهش خارج از محدود ± 2 نیست. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که توزیع تک متغیری آنها نرمال است.

جدول ۲. رگرسیون چند متغیری سلسله مراتبی در پیش بینی رضایت شغلی براساس مهارت‌های ارتباطی

متغیرهای مهارت‌های ارتباطی	B	SE	B	T	p
گوش دادن	۰/۰۷۲	۰/۱۲۸	۰/۰۴۱	۰/۵۶	۰/۵۷۵
تنظیم عواطف	۰/۴۵۷	۰/۱۰۵	۰/۳۳۷	۴/۴۶	۰/۰۰۱
درک پیام	۰/۳۵۷	۰/۱۴۸	۰/۱۷۵	۲/۴۱	۰/۰۱۷
بینش	۰/۴۴۰	۰/۱۴۴	۰/۲۲۲	۳/۰۴	۰/۰۰۳
قاطعیت	-۰/۰۰۶	۰/۱۶۳	-۰/۰۰۲	-۰/۰۳	۰/۹۷۳
$F(6, 126) = 18.92, P < 0.001$ $\Delta F = 14.27, P = 0.001$ $R^2 = 0.473$ و $\text{adj}R^2 = 0.448$ $\Delta R^2 = 0.298$					

حال براساس نتایج ارائه شده در جدول ۲ فرضیه پژوهش به قرار زیر آزمون شد.

فرضیه پژوهش: مهارت‌های ارتباطی به صورت معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند.

براساس نتایج جدول ۲ با ورود مهارت‌های ارتباطی به معادله پیش بینی رضایت شغلی در مرحله دوم، ارزش R^2 به ۰/۴۷۳ رسید. این یافته بدان معناست که ورود مهارت‌های ارتباطی به معادله پیش بینی، باعث شده تا ۴۷/۳ درصد از واریانس رضایت شغلی تبیین شود. ارزش تغییرات R^2 (ΔR^2) برابر با ۰/۴۷ بود. این یافته بدان معناست که با ورود مهارت‌های ارتباطی در معادله پیش بینی، مقدار واریانس تبیین شده رضایت شغلی ۴۷ درصد افزایش یافته است که به لحاظ آماری در سطح ۰/۰۵ معنادار بود ($\Delta F = 14.27, P < 0.001$). بررسی ضرایب رگرسیون نیز نشان داد که از بین مهارت‌های ارتباطی، درک پیام ($\beta = 0.175, p < 0.001$) به صورت مثبت و در سطح معناداری ۰/۰۵ و تنظیم عواطف ($\beta = 0.337, p < 0.001$) و بینش ($\beta = 0.222, p < 0.001$) به صورت مثبت در سطح معناداری ۰/۰۱ رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند. بدین ترتیب در آزمون فرضیه دوم چنین نتیجه گیری شد که از بین مهارت‌های ارتباطی، درک پیام، تنظیم هیجان و بینش به صورت مثبت و معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند.

نتیجه گیری

با توجه به نتایج داده‌ها مشخص گردید که مهارت‌های ارتباطی به صورت معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند. بدین ترتیب در آزمون فرضیه پژوهش چنین نتیجه گیری شد که از بین مهارت‌های ارتباطی، درک پیام، تنظیم هیجان و بینش به صورت مثبت و معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند. ارتباط مکانیسمی است که روابط انسانی بر اساس آن به وجود می‌آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آن‌ها در زمان و مکان بر پایه آن توسعه پیدامی‌کند. در تبیین اینکه مهارت‌های ارتباطی به صورت معنادار رضایت شغلی را پیش بینی می‌کند، محقق چنین استنباط کرده است که در صورتی که کارکنان سازمان به واسطه داشتن مهارت‌های ارتباطی بتوانند ارتباطات موثری با همدیگر برقرار کنند و با همدیگر ارتباط صحیحی برقرار نمایند، به درک متقابل خواهند رسید که به رضایت شغلی منجر میشود. ولی چنانچه ارتباط به صورت صحیح انجام نشود، باعث ایجاد نابسامانی در سازمان خواهد شد و رضایت شغلی را کاهش خواهد داد. بنابراین ریشه مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر و سوء تعبیرها و تفسیرهای ارتباط جستجو کرد. پس می‌توان گفت که برقراری ارتباط صحیح برای هماهنگ کردن و تنظیم وقت خود، انجام وظایف، برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل سازمان به نحوه ی موثر باعث افزایش رضایت شغلی در سازمان میگردد.

سازمان در واقع نمونه ای است از شبکه ارتباطات؛ زیرا، بین اجزاء مختلف و پراکنده آن از طریق ارتباطات همبستگی و پیوند برقرار می‌شود. به عبارت دیگر، در صورت فقدان سیستم ارتباطات، سازمان مجموعه ای از عناصر و اجزاء پراکنده و منفرد تلقی می‌شود که بین آنها هیچ گونه همبستگی و پیوند برای نیل به اهداف معین وجود نخواهد داشت. مدیران باید بدانند که ارتباطات یک جانبه ارتباط موثری نیست. آنها باید تلاش کنند ارتباطات خود را توأم با بازتاب نمایند و در این راستا باید تلاش کنند که ارتباطات آنها با افراد داخل و بیرون سازمان به صورت ارتباط دو طرفه باشد. اهمیت ارتباطات در سازمان‌ها تا بدان حد است که فقدان یا ابهام در آن را یک عامل اصلی، از منابع اصلی بروز تعارضات در سازمان دانسته‌اند. بدیهی است که تعارض در محل کار باعث نارضایتی شغلی کارکنان در سازمان میگردد. جلوگیری از دخالت ذهنیت‌ها در ارتباطات سازمانی، آشکار سازی منظورها، انعطاف پذیری در پذیرش نظرات دیگران، استفاده از حرکات و اشارات مناسب برای انتقال پیام، شناسایی عوامل فیزیکی و روانی محل ارتباط، از جمله عواملی هستند که می‌توانند تعارض ناشی از ارتباطات مبهم را به حداقل برسانند (پوراصغر و همکاران، ۱۳۹۶). نتایج پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات نظری (۱۳۹۴)، تیموریان و همکاران (۱۳۹۷)، مریدی و همکاران (۱۳۹۸)، کرکا و بادملی (۲۰۱۹)، همسو است.

پیشنهادهای کاربردی پژوهش

- ۱- کارگاه‌های آموزشی مهارت‌های اجتماعی برای تمامی کارکنان در سازمانها برگزار شود.
- ۲- مهارت‌هایی برای رفع تعارض در منزل و محل کار به پرسنل سازمان آموزش داده شود.

منابع

- [۱] آذرنيوشان، مريم،، مشايخ، مريم. و محمدی شیرمحلہ، فاطمه. (۱۳۹۷). رابطه نوآوری سازمانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی معلمان، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، (۳)۸، ۹۴-۷۵.
- [۲] اعظمی، ادریس،، حاج صادقی، زهرا. و یزدی راوندی، سعید. (۱۳۹۶). مقایسه ی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های عاطفی بر استرس والد گری مادران دارای کودکان اوتیسم، علوم پزشکی زانکو، (۵۶)۱۸، ۱-۱۱.
- [۳] بصیری، منصوره،، کریمی، محمود،، شهنازی، حسین. (۱۳۹۸). تاثیر مداخله آموزشی بر مهارت‌های ارتباطی و خودکارآمدی بهورزان، آموزش و سلامت جامعه، (۲)۶، ۷۷-۷۱.
- [۴] پوراصغر، مهدی،، نجفی، کیومرث،، تیرگری، عبدالحکیم،، یزدانی، جمشید،، فلکی، مژگان. و صالحی، فریبا. (۱۳۹۶). بررسی مهارت‌های ارتباطی کارکنان و شاغلان بهداشتی درمانی، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، اندیشه و رفتار، (۲)۲۳، ۲۰۸-۲۱۷.
- [۵] تیموریان، افسانه، دولتشاه، زینب و ملکشاهی، محبوبه. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین مهارت ارتباطی با اشتیاق شغلی معلمان مقطع متوسطه شهراردبیل، مطالعات آموزشی نما، (۶)۱۲، ۴۲-۳۳.
- [۶] چمنی قلندری، رسول، شفیع آبادی، عبدالله و وکیلی، پرویش. (۱۳۹۸). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر الگوهای ارتباطی درون خانواده دانش آموزان پسر سال اول متوسطه شهرستان اهر، روانشناسی و روانپزشکی شناخت، (۳)۶، ۹۳-۱۰۱.
- [۷] حسنی، محمد،، قاسمی، میثم. (۱۳۹۷). تاثیر فاکتورهای محیط کاری سالم بر پیامدهای شغلی با میانجی گری رضایت شغلی و امنیت شغلی، ارتقای ایمنی و پیشگیری از مصدومیت ها، (۳)۶، ۱۴۳-۱۳۱.
- [۸] حسنی، محمد،، صداقت، رقیه. و کاظم زاده بیطالی، مهدی. (۱۳۹۶). ارتباط بین جو اخلاقی، استرس شغلی و رضایت شغلی پرستاران، اخلاق پزشکی، (۴۰)۱۱، ۷۱-۶۳.
- [۹] حسینی، سید حسین، بنی‌مهد، بهمن و صفری، زهرا. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر دیدگاه‌های تردید حرفه‌ای حسابرس بر ارزیابی ریسک تقلب با توجه به اثر مداخله‌کنندگی مهارت ارتباطی و تضعیف اجتماعی، دانش حسابداری، (۲)۱۱، ۱۰۵-۷۱.
- [۱۰] رایینز، استیفن پی. (۱۳۹۷). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسایان و محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- [۱۱] ریسی، پوران. و کبریایی، علی. (۱۳۹۷). رضایت شغلی بهورزان خانه‌های بهداشت، روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، (۴)۵، ۶۱-۵۱.
- [۱۲] ساعدی، نرگس و سعدی پور، اسماعیل. (۱۳۹۶). تاثیر یادگیری الکترونیکی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان، فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، (۴)۷، ۱۲۹-۱۱۱.
- [۱۳] صادقی، امیر،، شادی، مجید. و مقیم بیگی، عباس. (۱۳۹۵). رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران، مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن سینا (مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان)، (۴)۲۴، ۲۴۶-۲۳۸.
- [۱۴] غلامی، الهام. (۱۳۹۹). تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی، رهیافتی در مدیریت بازرگانی، (۲)۱، ۸۹-۷۷.
- [۱۵] گریباوی، حسن،، شریفی درآمدی، پرویز. و رضایی، سعید. (۱۳۹۸). تاثیر آموزش مهارت زبان بدن بر مهارت‌های ارتباطی دانش آموزان مبتلاء به آسیب بینایی، مطالعات آموزش و یادگیری (علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز)، (۲)۱۱، ۱۹۳-۱۷۵.
- [۱۶] محمدی، اکرم،، ذوالاکتاف، وحید،، نمازی زاده، مهدی. و عسگری گندمانی، روح الله. (۱۳۹۶). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر روابط مربی-ورزشکار، مطالعات مدیریت ورزشی (پژوهش در علوم ورزشی)، (۴۶)۹، ۱۲۴-۱۰۵.
- [۱۷] مریدی، حدیث،، کجیاف، محمد باقر. و محمودی، آرمین. (۱۳۹۸). اثربخشی واقعیت درمانی گلاسر بر رضایت زناشویی، رضایت از زندگی و مهارت ارتباطی زوجین، ارمغان دانش، (۵)۲۴، ۱۰۲۷-۱۰۱۳.

- [۱۸] میرزاخانی، عبدالرحمن. و درویشی، صیاد. (۱۳۹۸). نقش مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس بر اثربخشی سازمانی، منابع انسانی ناجا، ۱۳(۵۶)، ۱۴۶-۱۲۷.
- [۱۹] هاشم مطوری، حمید، عابدی، محمدرضا. و نیلفروشان، پریسا. (۱۳۹۹). معنای شغلی و بهزیستی ذهنی: نقش میانجیگری رضایت شغلی، پژوهش‌های مشاوره (تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره)، ۷۳(۱۹)، ۱۷۰-۱۴۶.
- [20] Han, Y., Wang, Z., Sheard, G., Kakabadse, N. (2016). A grounded investigation of Chinese office politics. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 8(3), 281- 297.
- [21] Hasanah, H., & Malik, M. N. (2020). Blended learning in improving students' critical thinking and communication skills at University. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(5), 1295-1306.
- [22] Hoff, K. A., Song, Q. C., Wee, C. J., Phan, W. M. J., & Rounds, J. (2020). Interest fit and job satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 103503.
- [23] Johari, S., & Jha, K. N. (2021). Exploring the relationship between construction workers' communication skills and their productivity. *Journal of Management in Engineering*, 37(3), 04021009.
- [24] Karnieli-Miller, O. (2020). Reflective practice in the teaching of communication skills. *Patient education and counseling*, 103(10), 2166-2172.
- [25] Karnieli-Miller, O., Michael, K., Gothelf, A. B., Palombo, M., & Meitar, D. (2021). The associations between reflective ability and communication skills among medical students. *Patient education and counseling*, 104(1), 92-98.
- [26] Kataoka, H., Iwase, T., Ogawa, H., Mahmood, S., Sato, M., DeSantis, J.,... & Gonnella, J. S. (2019). Can communication skills training improve empathy? A six-year longitudinal study of medical students in Japan. *Medical teacher*, 41(2), 195-200.
- [27] Kee, J. W., Khoo, H. S., Lim, I., & Koh, M. Y. (2018). Communication skills in patient-doctor interactions: learning from patient complaints. *Health Professions Education*, 4(2), 97-106.
- [28] Kelly, A., Tarshis, N., & Meringolo, D. (2019). *Talkabout: A social communication skills package*. Routledge.
- [29] Kerr, D., Ostaszewicz, J., Dunning, T., & Martin, P. (2020). The effectiveness of training interventions on nurses' communication skills: A systematic review. *Nurse education today*, 89, 104405.
- [30] Khan, A., Khan, S., Zia-Ul-Islam, S., & Khan, M. (2017). Communication Skills of a Teacher and Its Role in the Development of the Students' Academic Success. *Journal of Education and Practice*, 8(1), 18-21.
- [31] Kirca, N., & Bademli, K. (2019). Relationship between communication skills and care behaviors of nurses. *Perspectives in psychiatric care*, 55(4), 624-631.
- [32] Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International journal of contemporary hospitality management*.
- [33] Kurtz, S., Silverman, J., Draper, J., van Dalen, J., & Platt, F. W. (2017). *Teaching and learning communication skills in medicine*. CRC press.
- [34] Kyaw, B. M., Posadzki, P., Paddock, S., Car, J., Campbell, J., & Car, L. T. (2019). Effectiveness of digital education on communication skills among medical students: systematic review and meta-analysis by the digital health education collaboration. *Journal of medical Internet research*, 21(8), e12967.
- [35] Yuen, K. F., Loh, H. S., Zhou, Q., & Wong, Y. D. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation research part A: policy and practice*, 110, 1-12.