

بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی و خشنودی شغلی کارکنان شرکت نفت پارس

علی کرمان

کارشناس ارشد علوم ارتباطات اجتماعی،

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران

alikaramian1368@gmail.com

علی اصغر محکی

استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

amahaki@gmail.com

علیرضا خرازی

استادیار گروه علوم ارتباطات،

موسسه آموزش عالی دانش پژوهان پیشرو، اصفهان، ایران

alireza_kharazi@yahoo.com

چکیده

هدف این تحقیق بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی و خشنودی شغلی کارکنان شرکت نفت پارس بوده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، مطالعه‌ای توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری سطوح مدیریت و کارشناسان شرکت نفت پارس در تهران که حجم نمونه ۱۳۶ نفر از بین آن‌ها انتخاب و با پرسشنامه استاندارد که روایی و پایایی آن تأیید شده مورد سنجش قرار گرفته است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها جمعیت شناختی و استخراج شاخص‌های مرکزی از آمار توصیفی و نرم‌افزار SPSS.24 برای تجزیه و تحلیل آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری و از نرم‌افزار PLS2Smart استفاده شده است. یافته‌های تحقیق حاکی از اثر مثبت و معنی‌دار متغیرهای مهارت کلامی، شنوایی و بازخورد بر خشنودی شغلی کارکنان دارد. به طور کلی نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر معناداری و مثبت می‌گذارد.

کلمات کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، خشنودی شغلی، مهارت کلامی، شنوایی، بازخورد

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۳/۳۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۲/۲۰

یکی از پیش‌فرض‌های مهم رفتار سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد در جهت دسترسی به اثربخشی، کارایی و درنهایت بهره‌وری و تحقق اهداف سازمانی است. این موضوع ارتباط تنگاتنگی با جنبه‌های مختلف فردی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی دارد. مدیران موفق در دستیابی به اهداف سازمانی در اندیشه پیش‌بینی، هدایت، کنترل و تغییر رفتار کارکنان هستند و این روند با توجه به تفاوت‌های فردی، توسعه ارتباطات انسانی و تفاوت‌های فرهنگی انجام می‌گردد. بر اساس نتایج پژوهش در بین مدیران ورزشی تنها ۶/۴ درصد از ارتباط مؤثر برای حوزه‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. از این رو ارتباطات بین فردی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل اثرگذار در ارتباطات سازمانی نیاز به توجه بیشتری دارد (نظری و همکاران، ۱۳۹۴). به نظر می‌رسد در ارتباطات مدیرانی که از مهارت‌های گفتاری، شنودی و بازخوردی بهتری برخوردار باشند، موفق به ایجاد ارتباط اثربخش خواهند شد (لگزیان و دیگران، ۱۳۹۸). از سوی دیگر مدیران بنگاهی اقتصادی با اتخاذ سبک‌های رهبری مختلف می‌توانند دستیابی به اهداف، احساس خوش‌بینی، افزایش ابتکارات، رضایت شغلی کارکنان و نهایتاً فرایندهای داخلی و خارجی سازمانی را جهت کسب اهداف سازمانی تسهیل نمایند و در نتیجه اثربخشی سازمانی را افزایش دهند. مسئولیت ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان به عهده مدیریت است. از این رو مدیران باید از کم و کیف فرآیند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند، مدیران باید روی راه‌هایی تمرکز کنند تا بتوانند ارتباط خود را بهبود ببخشند و کارکنان با درک بهتر را پرورش دهند، تضاد و اختلافات را کم کنند و با تأثیر رفتارها و نگرش‌ها بتوانند عکس‌العمل‌های مثبت که منجر به موفقیت سازمانی می‌شود را حفظ کنند. لازمه این موارد برخورداری از مهارت‌های ارتباطی کامل توسط کلیه کارکنان و مدیران سازمان است. هنگامی که افراد در محل کار به شکل مناسبی ارتباط برقرار نکنند، زمان را تلف کرده، منابع را هدر داده، در رسیدن به اهداف با شکست مواجه شده و روابط آنها با یکدیگر خراب می‌شود. از سویی توانایی ارتباطی، مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمان و موفقیت افراد در کار است. لذا دارا بودن توانایی‌ها و قدرت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی در بین مدیران بسیار حائز اهمیت است هرچند تفاوت معنی‌داری بین میانگین‌های وضعیت موجود وضعیت مطلوب حیطه‌های کلامی، شنودی و بازخوردی مهارت‌های ارتباطی مدیران وجود دارد تحقیقات در سازمان‌ها نشان داده است که بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد و این وجود خوشنودی شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. از نظر سازمانی، سطح بالای خوشنودی شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که به

جذب و بقای کارکنان می‌انجامد و می‌تواند به بهره‌وری و تعهد سازمانی منجر شود (نظری، ۱۳۹۴).

محققین مهارت‌های بنیادی ارتباط را مهارت‌های کلامی، شنودی و بازخوردی دسته‌بندی نمود بهاین نتیجه دست یافتند که مهارت‌های بنیادی ارتباط بر ارتباطات بین فردی مدیران شامل آگاهی از خود و خود فاش‌سازی، خود نظمی و شفافیت، آگاهی از دیگران، قبول کردن بازخورد و ارزیابی و کنار آمدن با احساسات و تفاوت‌ها بر اثربخشی مدیریت و سازمان نقش مؤثری دارد. ضمن اینکه در بخش تفاوت‌های ویژگی‌های شخصیتی با ارتباطات بین فردی محققان اشاره بر این دارند که ارتباطات مردان و زنان باهم متفاوت هست. باید توجه داشت که در ارتباطات مدیرانی که از مهارت‌های گفتاری، شنودی و بازخوردی بهتری برخوردار باشند، موفق به ایجاد ارتباط اثربخش خواهند شد (دویجولو و کورالیر^۱، ۲۰۰۸).

به نظر می‌رسد مهارت‌های سه‌گانه که بارتان جی (۱۹۹۰) به‌عنوان مهارت‌های بنیادی ارتباطی به‌کاربرده است در فرایند ارتباطات هنوز نقش غیرقابل‌انکاری دارند. از سوی اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به‌عنوان عامل توسعه واقف بوده و بر آن تأکید دارند و مهم‌ترین سرمایه هر سازمان را نیروی انسانی آن می‌دانند. کارایی و توسعه هر سازمان نیز تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. موفقیت و کارآمدی منابع انسانیرا وابسته به استفاده کارآمد از علوم رفتاری و شناخت مفاهیم مؤثر بر کارآمدی نیروی انسانی می‌دانند. از سویی توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی هست (سلیمی و دارابیان، ۱۳۹۶). اهمیت ارتباط در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب‌نظران مینای رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت بشری را در فرآیند ارتباط دانسته‌اند (ویلیامز و گارت، ۲۰۰۲). در سازمان‌ها ارتباط تاروپود سازمان را به هم پیوند می‌دهد و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می‌گردد. ارتباطات فرایندی حیاتی و پویا در سازمان است و ارتباط مؤثر می‌تواند به یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها تبدیل گردد. سازمانی که کارکنان آن با یکدیگر ارتباط مؤثر نداشته باشند نمی‌توانند توانمندی‌های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند و در هر حال انگیزه آنان نیز به تدریج کاهش پیدا می‌کند، زیرا ارتباط خود بستر مناسبی برای مبادله اطلاعات، دانش و تجربیات هست (سلیمی و دارابیان، ۱۳۹۶). مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور مدیران این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مسئله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و

¹ Duygulu & Coraller

ترغیب به انجام کار افزایش داده پافشاری می‌کنند. شاید تصور مدیران این است که کارکنان زیردستان آنها هستند و باید فرمان‌ها آنها را بپذیرند، هرچند امروزه به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد (زندى پور و الهه عزیزى، ۱۳۹۳). بنابراین وجود خشنودی شغلی در یک سازمان یکی از عوامل مهم در موفقیتو تعالی سازمانی است و موجبات افزایش کارایی فرد در سازمان رامیسر می‌سازد. از این رو انجام یک تحقیق در این چارچوب دارای اهمیت و اولویت قابل توجه ای به‌طور خاص برای شرکت نفت دارد.

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

مهارت‌های ارتباطی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

فرضیه های فرعی:

مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق

اهمیت ارتباط و ارتباطات برای سازمان و مدیریت

در حقیقت می‌توان ادعا کرد که شریان حیاتی سازمان «شبکه ارتباطات» و خون جاری در آن «اطلاعات» می‌باشد. بنابراین به منظور انجام وظایف و تطابق با هر تغییر در شرایط مختلف و تحقق اهداف، سازمان‌های نوین نیاز به جریان اطلاعات منظم و اشکال مختلف ارتباط دارند. در سازمان‌های کنونی بیشتر وقت مدیران به ارتباط با همکاران، زیردستان و مافوق می‌گذرد. از دیدگاه سازمانی ارتباط یک امر ضروری است. زیرا اطلاعات لازم را برای کارکنان فراهم می‌آورد و نگرش‌ها را گسترش می‌دهد تا هماهنگی و خشنودی شغلی افزایش یابد. ارتباطات به دو دلیل برای مدیران حائز اهمیت می‌باشد:

اولاً ارتباطات فرآیندی است که مدیران با استفاده از آن وظایف برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری، هماهنگی و کنترل را انجام می‌دهند.

ثانیاً ارتباط فعالیتی است که مدیران، بیشتر وقت خود را به آن اختصاص می‌دهند، زیرا فرآیند ارتباط به مدیران این امکان را می‌دهد تا مسئولیت‌های خود را به انجام رسانند.

اهمیت ارتباطات مناسب را یکی از مدیران اجرایی قدیمی به بهترین شکل خلاصه کرده و چنین اظهار می‌دارد که مفهوم بهترین برنامه‌ها، بی‌معنی است مگر این که همه از آن آگاهی داشته

باشند و برای کسب اهداف آن دست به دست هم دهند. در واقع هر نوع فعالیت سازمان یافته به ارتباطات نیازمند است و هدایت هر کاری مستلزم دادن پیام است و بستر انتقال پیام، ارتباطات (در شکل گسترده آن) است و به همین سبب راه دیگری برای هدایت کار افراد و گروه های کاری سازمان وجود ندارد. مدیران باید برای تصمیم گیری، تغییر جهت انجام کارها، پروژه های در دست انجام، آموزش کارکنان و هماهنگی فعالیت های مختلف سازمان به طریقی با دیگران ارتباط برقرار کنند (پارساییان و اعرابی، ۱۳۸۴).

مهارت اجتماعی و ارتباطی

مهارت اجتماعی به آن دسته از مهارت هایی گفته می شود که ما در تعاملات میان فردی خود به کار می بریم. «کلی^۱» بعد یادگیری را هم به این تعریف می افزاید؛ او می گوید: «مهارت اجتماعی عبارت است از رفتارهای معین و آموخته شده ای که افراد در روابط میان فردی خود، برای کسب تقویت های محیطی یا حفظ آن انجام می دهند.»

«مایکلسون^۲» و دیگران در ارزیابی نشانه های مهارت اجتماعی و ارتباطی به شش عنصر اصلی اشاره می کنند:

- مهارت های اجتماعی بطور معمول آموخته می شوند.
- شامل مجموعه ای از رفتارهای کلامی و غیر کلامی گوناگون و ویژه اند.
- مستلزم داوطلب شدن و ارائه پاسخ های مناسب و مؤثرند.
- تقویت های اجتماعی دیگران را به حداکثر می رسانند.
- ماهیتی تعاملی دارند و به زمان بندی مناسب و تاثیر متقابل برخی از رفتارها احتیاج دارند.
- تحت تاثیر عوامل محیطی همچون سن، جنس، و پایگاه اجتماعی طرف مقابل می باشند. ارتباطات در سازمان به قدری حائز اهمیت است که یکی از صاحب نظران معتقد است که مدیریت یعنی هنر برقراری ارتباط و "دیوید کوآک"^۳ معتقد است بیشتر موفقیت مدیر در این است که بتواند از مهارت های انسانی (ایجاد رابطه متقابل با افراد) استفاده کند (پارساییان و اعرابی، ۱۳۸۴).

خشنودی شغلی کارکنان

دیدگاه ها و مفهوم سازی های متعدد و گاه متناقضی درباره تعریف «خشنودی شغلی» شکل گرفته و توسعه یافته است. برخی از صاحب نظران همچون «هرزبرگ^۴» آن را دارای دو بعد

¹ Kaly

² Micalson

³ D.Coak

⁴ Herzberg

دانسته اند. یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آنها موجب عدم خشنودی می‌گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود، بلکه فقط از بروز عدم خشنودی جلوگیری می‌کند که آنها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقاء می‌نامند. به زعم هرزبرگ این عوامل عبارت است از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، همگنان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم خشنودی سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از اینرو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است.

خشنودی شغلی چیست و چگونه می‌توان به آن دست یافت؟ این مسأله ای است که بسیار یافراد با آن دست به گریبانند. چه افراد جویای کار که می‌خواهند برای اولین مرتبه محیط کار را تجربه کنند و چه کسانی که سال‌هاست در حرفه خود مشغولند و از مشکلات آنرنج می‌برند. محیط کار هر انسانی خانه دوم اوست، چه بسیار افرادی که عمده ساعات شبانه روز خود را مجبورند در محیط کاری خود بگذرانند. ساده پیداست که این محیط نیز همچون خانه باید برآورنده حداقلی از نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا آن‌ها بتوانند ضمن کسب درآمد به ارتقای دانش حرفه‌ای خود پرداخته و خدمتی صادقانه ارائه دهند. عوامل متعددی وجود دارد که در کنار هم می‌توانند ایجاد کننده خشنودی شغلی در افراد باشد. چه بسا تنها نبود یک عامل از مجموع این عوامل می‌تواند از ایجاد خشنودی در فرد بکاهد یا حتی او را در زمره افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوه مدیریت در محل کار، عدم تبعیض و میزان آگاه‌ی فرد از شغل خود از مهم‌ترین عوامل ایجاد خشنودی شغلی در افراد است. میزان درآمد عاملی در انتخاب شغل و یکی از جدی‌ترین و مهم‌ترین دلایل انتخاب شغل در افراد است، به گونه‌ای که در بسیاری از موارد حتی می‌تواند باعث نادیده گرفتن عوامل دیگر باشد. گاه افرادی را می‌بینیم که با وجود داشتن مشاغل مهم، کلیدی و دارای پایگاه و وجهه اجتماعی تنها به دلیل کمی درآمد از شغل خود احساس خشنودی نکرده به گونه‌ای که حتی در موارد بسیاری به تغییر شغل خود حتی با شغل‌هایی با منزلتی پایین‌تر اقدام می‌کنند (ادمین، ۱۳۸۸).

پیشینه تحقیق

نظری (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان «اثر مهارت ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی» پژوهش باهدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل انجام شد. از میان ۲۰۰ نفر از مدیران ورزشی

استان اصفهان نمونه‌ای با حجم ۱۳۲ تقی با روش تصادفی طبقه‌ای بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارتان (۱۹۹۰)، رضایت شغلی شکرکن (۱۳۸۳) و تعهد سازمانی آلن و میبر (۱۹۹۱) استفاده شد. بر اساس نتایج آزمون این وضعیت موجود و وضعیت مطلوب متغیرهای اصلی تحقیق در بین نمونه آماری تفاوت وجود داشت. بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی و نیز بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد. در نهایت نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که ارائه مدل رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی از نیکویی برازش مناسبی برخوردار است.

اصغری و دیگران (۱۳۹۸) تحقیقی با موضوع «رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان مجتمع فولاد آناهیتا گیلان» انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش کارکنان فولاد آناهیتا گیلان بود. نتایج تحقیق نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی هر چه مهارت‌های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است. همچنین از نتایج فرعی پژوهش حاضر چنین نتیجه‌گیری شد که بین مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط کتبی و ارتباط غیرکلامی با رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد.

عسکری و دیگران (۱۳۹۷) «مهارت‌های ارتباطی مدیران با سبک رهبری و خشنودی شغلی» این مطالعه باهدف بررسی سطح مهارت ارتباطی و نوع سبک رهبری مدیران و رابطه آن با خشنودی شغلی از دیدگاه کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد انجام شد. این مطالعه مقطعی-تحلیلی انجام شد. از روی لیست کارگزینی ۴۰۰ نفر از کارکنان بالینی و غیربالینی سه بیمارستان آموزشی شهر یزد با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌ها در اختیار آنها قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات نیز شامل؛ سه پرسشنامه استاندارد مهارت ارتباطی بارتن، سبک رهبری بردنز و متزکاس و اثربخشی سازمانی پارسونز بود. نتایج حاصل از معادلات ساختاری و تحلیل مدل نشان داد که مهارت ارتباطی رابطه معکوس با سبک رهبری دارد. درحالی‌که با متغیر رضایت شغلی سازمانی رابطه مستقیم و معنی‌دار دارد. همچنین سبک رهبری با خشنودی شغلی رابطه معکوس داشت که از لحاظ آماری معنی‌دار نبود و تأثیر مستقیم مهارت ارتباطی بر رضایت شغلی بیشتر از تأثیر غیرمستقیم مهارت ارتباطی بر خشنودی شغلی با نقش میانجی متغیر سبک رهبری هست. نتایج نشان داد که توسعه ارتباطات مؤثر و تعاملات سازنده میان مدیران و کارکنان سازمانی از

جمله راهبردهای مهم در جهت خشنودی شغلی بوده و تحقق اهداف را به شیوه‌های مناسب به همراه خواهد داشت.

نظری و دیگران (۱۳۹۶) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی، سبک‌های رهبری فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در سازمان‌های ورزشی» انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش مدیران ورزشی سازمان‌های ورزشی منتخب ایران بودند. از میان ۶۶۹ نفر جامعه آماری ۲۴۵ نفر به‌عنوان نمونه ای آماری تحقیق به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری پژوهش پرسشنامه‌های مهارت‌های ارتباطی بارثون جی (۱۹۹۰) سبک‌های رهبری باس و اولیو (۱۹۹۶) فرهنگ سازمانی دنیسون (۲۰۰۷) و رضایت شغلی وان (۲۰۰۲) بود. نتایج نشان داد که رابطه معنی‌داری بین مهارت‌های ارتباطی، فرهنگ سازمانی، سبک رهبری و رضایت شغلی بین مدیران ورزشی وجود داشت. همچنین از آنجا که رهبران تحول‌گرا، به‌واسطه سطح قابل قبولی از مهارت‌های ارتباطی که به‌صورت بالقوه در آنها نهفته و یاکسب نموده‌اند به‌صورت غیرمستقیم از طریق فرهنگ سازمانی تأثیر مثبتی بر روی رضایت شغلی داشتند، لذا توصیه می‌شود مهارت‌های ارتباطی، به‌عنوان یکی از برگ خریدهای اثرگذار در انتخاب مدیران ورزشی برای سازمان‌های ورزشی، مدنظر متولیان قرار گیرد.

نظری (۱۳۹۴) در مطالعه ای با باهدف «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل» انجام داد. نمونه های پژوهش از میان ۲۰۰ نفر از مدیران ورزشی استان اصفهان با حجم ۱۳۲ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارتان (۱۹۹۰)، رضایت شغلی شکر کن (۱۳۸۳) و تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۱) استفاده شد. بر اساس نتایج آزمون این وضعیت موجود و وضعیت مطلوب متغیرهای اصلی تحقیق در بین نمونه آماری تفاوت وجود داشت. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی و تیزبین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود داشت. در نهایت نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که ارائه مدل رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی از نیکویی برازش مناسبی برخوردار است.

زندى پور و عزیزى (۱۳۹۳) تحقیقی با هدف این پژوهش «بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپایدک» انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق ۱۲۰۰ نفر از کارکنان سایپایدک بود. برای سنجش رضایت شغلی این واحد، از پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور استفاده شد و ۲۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب و به شیوه تصادفی در دو گروه کنترل و آزمایش جایگزین شدند. برای گروه آزمایش برنامه آموزشی مهارت‌ها طی ۸ جلسه یک

ساعت و نیمه اجرا شد. ابزار سنجش پژوهش پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور، پرسشنامه مهارت‌های مقابله‌ای موس و بیکلینگر و پرسشنامه مهارت ابراز وجود بود. در رابطه با فرضیه‌های پژوهش از آزمون t برای گروه‌های مستقل استفاده شد. نتایج نشان داد آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی، مهارت ابراز وجود و مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان اثربخش بوده است. لذا آموزش این مهارت‌ها به شیوه‌های مختلف حضوری و رسانه‌ای توصیه می‌شود.

روش تحقیق

روش تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌های توصیفی از نوع همبستگی و به دنبال یافتن روابط علی میان متغیرها از طریق مدل سازی معادلات ساختاری است.

جامعه آماری تحقیق سطوح مدیریت و کارشناسان شرکت نفت پارس در تهران به تعداد ۳۴ مدیر و ۱۷۶ کارشناس و جمعاً ۲۱۰ نفر و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۳۶ نفر و روش نمونه‌گیری در این مطالعه روش غیر تصادفی در دسترس بود. برای جمع‌آوری اطلاعات موردنظر، از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. در روش کتابخانه‌ای از کتاب‌ها، مقالات، پایان‌نامه‌ها و اینترنت جهت جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز در بخش ادبیات نظری پژوهش استفاده شد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات میدانی در تحقیق حاضر پرسشنامه‌های استاندارد بارتون (۱۹۹۰) با ۱۸ سؤال و ۳ بعد و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۱۹۶۹) با ۲۲ گویه و ۵ بعد بود. برای تعیین اعتبار اندازه‌گیری به چند طریق روایی اندازه‌گیری شد:

بررسی روایی محتوایی: پرسشنامه تهیه شده به نظر اساتید راهنما، مشاور و ۶ نفر از خبرگان حوزه مطالعه که مدیران شرکت خدمات اینترنتی سپینتا باسابقه ۳ تا ۷ ساله رسید و روایی پرسشنامه پس از انجام اصلاحات لازم به روش محتوایی تأیید گردید. همچنین در اغلب مقالات مرتبط، از این پرسشنامه یا پرسشنامه‌های مشابه بهره گرفته شده بود.

روایی سازه: در نرم‌افزار PLS به دو شکل محاسبه گردید: روایی همگرا و روایی واگرا که از دو شاخص معیار فورنل و لارکر و آزمون بارهای عرضی استفاده شد.

به منظور بررسی پایایی ضریب آلفای کربناخ، با استفاده از نرم‌افزار SPSS24 محاسبه شد. بنابراین پس از توزیع ۳۰ پرسشنامه به‌عنوان آزمون اولیه، مقدار آلفا با استفاده از نرم‌افزار SPSS به دست آمد. مقادیر آلفای محاسبه شده برای هر متغیر و آلفای کل در جدول (۱) آورده شده است. اگر آلفای کربناخ از ۰,۷ بالاتر باشد، پرسشنامه از قابلیت اطمینان برخوردار است که طبق نتایج جدول (۱)، پرسشنامه پایایی قابل قبولی داشت.

جدول(۱): نتایج ضریب آلفای کرونباخ اولیه متغیرهای تحقیق

| ردیف | نام متغیر | ضریب آلفای کرونباخ اولیه | تعداد نمونه |
|------|----------------|--------------------------|-------------|
| ۱ | مهارت کلامی | ۰/۸۲ | ۳۰ |
| ۲ | مهارت شنودی | ۰/۷۵ | ۳۰ |
| ۳ | مهارت بازخوردی | ۰/۸۵ | ۳۰ |
| ۴ | وضعیت کاری | ۰/۸۷ | ۳۰ |
| ۵ | ترفیع | ۰/۷۳ | ۳۰ |
| ۶ | حقوق | ۰/۸۱ | ۳۰ |
| ۷ | همکاران | ۰/۸۳ | ۳۰ |

یافته ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده های آماری تحقیق از دو روش استفاده شد: آمار توصیفی: برای توصیف متغیرهای تحقیق از طریق پارمترهای مانند میانگین، فراوان، انحراف معیار و... و از نرم افزار آماری SPSS24 بهره گرفته شد. آمار استنباطی: برای آزمون فرضیات از طریق مدل معادلات ساختاری و از نرم افزار آماری Smart PLS استفاده شد.

آمار توصیفی

همانطور که بدان اشاره شد در این مرحله از آمار با بکارگیری روشها و شاخصهای توصیفی مشخصات جمعیت شناختی و متغیرهای تحقیق مورد بحث و آنالیز قرار گرفته است.

توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

قبل از انجام هرگونه تحلیل و تفسیر، به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی افراد موجود در نمونه آماری با استفاده از جدول فراوانی و نمودارها پرداخته شده است.

جدول(۲): توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان

| متغیر | فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی تجمعی |
|-----------------|---------|--------------|--------------------|
| ۱۸ تا ۳۰ سال | ۳۷ | ۲۶,۸ | ۲۶,۸ |
| ۳۱ تا ۴۰ سال | ۴۹ | ۳۵,۵ | ۶۲,۳ |
| ۴۱ تا ۵۰ سال | ۲۸ | ۲۰,۳ | ۸۲,۶ |
| بیشتر از ۵۰ سال | ۲۴ | ۱۷,۴ | ۱۰۰ |
| مجموع | ۱۳۸ | ۱۰۰ | |

جدول فوق توزیع فراوانی وضعیت سنی پاسخگویان را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می شود، بیشترین فراوانی مربوط به رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال می باشد که ۳۵,۵ درصد از

وزن کل را به خود اختصاص داده است و کمترین فراوانی مربوط به رده بیشتر از ۵۰ سال می باشد که ۱۷,۴ درصد از وزن کل را شامل می شود.

جدول(۳): توزیع فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان

| متغیر | فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی تجمعی |
|-------|---------|--------------|--------------------|
| مرد | ۹۷ | ۷۰,۳ | ۷۰,۳ |
| زن | ۴۱ | ۲۹,۷ | ۱۰۰ |
| مجموع | ۱۳۸ | ۱۰۰ | |

توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می شود از بین ۱۳۸ نفر موجود، ۹۷ نفر (۷۰,۳ درصد) مرد و ۴۱ نفر (۲۹,۷ درصد) نیز زن می باشد.

جدول(۴): توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان

| متغیر | فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی تجمعی |
|---------------|---------|--------------|--------------------|
| دیپلم و کمتر | ۱۷ | ۱۲,۳ | ۱۲,۳ |
| فوق دیپلم | ۲۹ | ۲۱ | ۳۳,۳ |
| کارشناسی | ۵۷ | ۴۱,۳ | ۷۴,۶ |
| کارشناسی ارشد | ۲۵ | ۱۸,۱ | ۹۲,۸ |
| دکتری | ۱۰ | ۷,۲ | ۱۰۰ |
| مجموع | ۱۳۸ | ۱۰۰ | |

جدول فوق توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، ۱۲,۳ درصد از افراد دارای تحصیلات دیپلم و کمتر و ۲۱ درصد از افراد دارای تحصیلات فوق دیپلم هستند. همچنین ۴۱,۳ درصد از افراد دارای تحصیلات کارشناسی، ۱۸,۱ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و ۷,۲ درصد دارای تحصیلات دکتری است.

جدول(۵): توزیع فراوانی سابقه کاری پاسخ دهندگان

| متغیر | فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی تجمعی |
|-----------------|---------|--------------|--------------------|
| ۱۰ سال و کمتر | ۲۴ | ۱۷,۴ | ۱۷,۴ |
| ۱۱ تا ۲۰ سال | ۶۶ | ۴۷,۸ | ۶۵,۲ |
| بیشتر از ۲۰ سال | ۴۸ | ۳۴,۸ | ۱۰۰ |
| مجموع | ۱۳۸ | ۱۰۰ | |

جدول فوق توزیع فراوانی سابقه کاری پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، سابقه کاری ۱۷,۴ درصد از افراد کمتر از ۱۰ سال گزارش شده و سابقه کاری ۴۷,۸ درصد از پاسخ دهندگان نیز بین ۱۱ تا ۲۰ سال بوده و سابقه کاری ۳۴,۸ درصد از افراد بیشتر از ۲۰ سال گزارش شده است.

تجزیه و تحلیل استنباطی

آزمون فرضیه اصلی

فرضیه اصلی: مهارت‌های ارتباطی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه اصلی تحقیق در جدول ذیل آمده است.

جدول (۶): نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده مهارت‌های ارتباطی و خشنودی شغلی کارکنان

| نتیجه | سطح معناداری | مقدار تی (t-value) | ضریب مسیر (B) | مسیر مستقیم |
|-------|--------------|--------------------|---------------|---------------------------------|
| تایید | ۰,۰۰۰ | ۲۰,۲۵۰ | ۰,۷۶۲ | مهارت‌های ارتباطی ← خشنودی شغلی |

همانطور که در جدول فوق نمایان است، مقدار آماره تی و سطح معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و خشنودی شغلی کارکنان به ترتیب برابر ۲۰,۲۵۰ و ۰,۷۶۲ به دست آمده است. $(\beta = 0.762, t = 20.250 > 1.96, P < 0.05)$. در واقع با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰) کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده؛ می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی مهارت‌های ارتباطی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت‌های ارتباطی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه ۰,۷۶۲ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تایید می‌شود.

آزمون فرضیه‌های فرعی

جهت بررسی فرضیات فرعی مطرح شده، بار دیگر مدلسازی در فضای نرم افزار ایجاد شد و هر سه مولفه مهارت‌های ارتباطی بعنوان متغیرهای مستقل وارد تحلیل شده است. شاخص‌های مهم این مدل نیز در جدول زیر آورده شده است.

جدول (۷): شاخص‌های مربوط به مدل فرعی

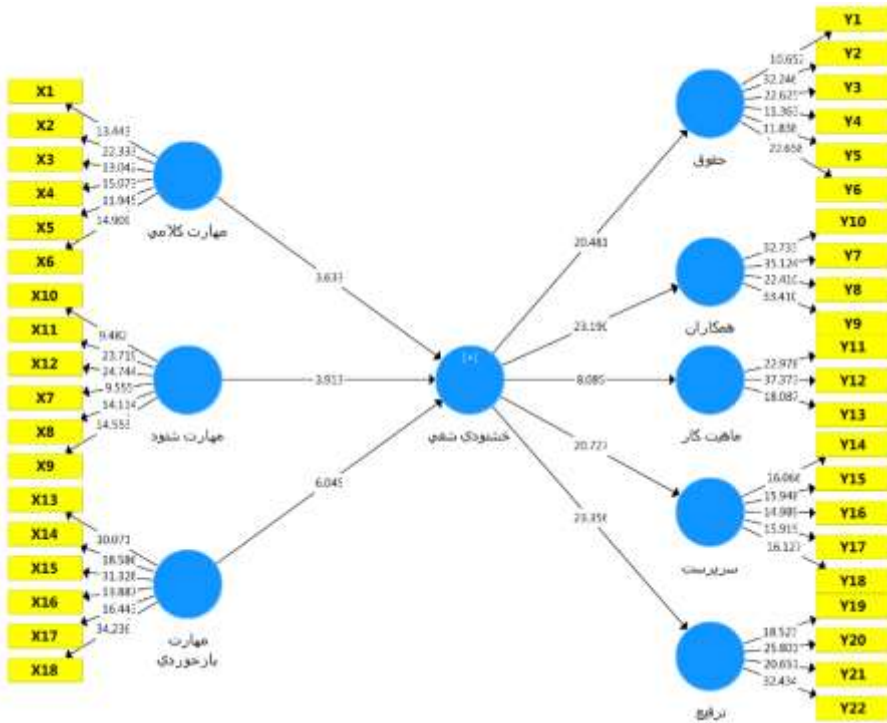
| f ² | VIF | Q ² متغیر وابسته | R ² متغیر وابسته | سطح معناداری | T_value | β | مسیر |
|----------------|-----------|-----------------------------|-----------------------------|--------------|---------|-------|------------------------------|
| ۰,۱۰۶ | ۱,۴۷ ۲ | ۰,۲۱۵ | ۰,۵۸۹ | ۰,۰۰۰ | ۳,۶۳۳ | ۰,۲۵۳ | مهارت کلامی ← خشنودی شغلی |

| | | | | | | | |
|--|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------------------|
| ۰,۱۳ ۳ | ۱,۶۶۶ | ۰,۲۱۵ | ۰,۵۸۹ | ۰,۰۰۰ | ۳,۹۱۳ | ۰,۳۰۲ | مهارت شنودی ← خشنودی شغلی |
| ۰,۲۴ ۰ | ۱,۴۶ ۳ | ۰,۲۱۵ | ۰,۵۸۹ | ۰,۰۰۰ | ۶,۰۴۵ | ۰,۳۸۰ | مهارت بازخوردی ← خشنودی شغلی |
| $GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} = \sqrt{0.396 \times 0.594} = 0.424$ | | | | | | | |

همانطور که در جدول فوق ملاحظه می شود، مقدار GOF مدل قابل قبول و برابر ۰,۴۲۴ محاسبه شده است. همچنین مقدار ضریب تعیین خشنودی شغلی (۰,۵۸۹) نشان می دهد که مولفه های مهارت های ارتباطی با همکاری یکدیگر و در مجموع توانسته اند ۵۸,۹ درصد از تغییرات خشنودی شغلی را پیش بینی نمایند. مقدار VIF برای متغیرهای مستقل کمتر از حد مرزی ۵ برآورد شده که نشان می دهد هیچ مشکل هم خطی بین داده ها مشاهده نشده است. در حقیقت نتایج شاخص VIF فوق حکایت از نبود مشکل هم خطی دارد.



شکل (۱): مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده (فرضیات فرعی)



شکل (۲): مدل پژوهش با ضرایب t-Values (فرضیات فرعی)

فرضیه اول: مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

جدول (۸): نتایج براورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده مهارت کلامی بر

خشنودی شغلی کارکنان

| نتیجه | سطح معناداری | مقدار تی (t-value) | ضریب مسیر (B) | مسیر مستقیم |
|-------|--------------|--------------------|---------------|---------------------------|
| تایید | ۰,۰۰۰ | ۳,۶۳۳ | ۰,۲۵۳ | مهارت کلامی ← خشنودی شغلی |

همانطور که در جدول فوق نمایان است مقدار آماره تی و ضریب مسیر بین مهارت کلامی و خشنودی شغلی کارکنان برترتیب برابر ۳,۶۳۳ و ۰,۲۵۳ بدست آمده است. در واقع با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰) کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با

افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت کلامی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه ۰,۲۵۳، انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده می توان فرضیه فرعی اول تحقیق مبنی بر وجود اثرگذاری مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود.

فرضیه دوم: مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

جدول (۹): نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده مهارت شنودی بر

خشنودی شغلی کارکنان

| نتیجه | سطح معناداری | مقدار تی (t-value) | ضریب مسیر (B) | مسیر مستقیم |
|-------|--------------|--------------------|---------------|---------------------------|
| تایید | ۰,۰۰۰ | ۳,۹۱۳ | ۰,۳۰۲ | مهارت شنودی ← خشنودی شغلی |

همانطور که در جدول فوق نمایان است مقدار آماره تی و ضریب مسیر بین مهارت شنودی و خشنودی شغلی کارکنان برآورد شده برابر ۳,۹۱۳ و ۰,۳۰۲ بدست آمده است. در واقع با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰) کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت شنودی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه ۰,۳۰۲، انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده می توان فرضیه فرعی دوم تحقیق مبنی بر وجود اثرگذاری مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود.

فرضیه سوم: مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

جدول (۱۰): نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده مهارت بازخوردی بر

خشنودی شغلی کارکنان

| نتیجه | سطح معناداری | مقدار تی (t-value) | ضریب مسیر (B) | مسیر مستقیم |
|-------|--------------|--------------------|---------------|------------------------------|
| تایید | ۰,۰۰۰ | ۶,۰۴۵ | ۰,۳۸۰ | مهارت بازخوردی ← خشنودی شغلی |

همانطور که در جدول فوق نمایان است مقدار آماره تی و ضریب مسیر بین مهارت بازخوردیو خشنودی شغلی کارکنان برابری برابر $6,045$ و $0,380$ بدست آمده است. در واقع با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از $1,96$ و سطح معناداری ($0,000$) کمتر از $0,05$ بدست آمده؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای $0/05$ معنادار است؛ یعنی مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت بازخوردی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه $0,380$ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده می توان فرضیه فرعی سوم تحقیق مبنی بر وجود اثرگذاری مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان با احتمال 95 درصد تایید می شود.

نتیجه گیری

نتایج حاصل از فرضیه اصلی مبنی بر مهارت های ارتباطی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد.

با توجه به اینکه ضریب مسیر در سطح خطای $0/05$ معنادار است؛ یعنی مهارت های ارتباطی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت های ارتباطی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه $0,762$ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود.

در راستای این فرضیه می تواند گفت که نتایج این فرضیه با مطالعات نظری (۱۳۹۹) تحت عنوان اثر مهارت ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی، اصغری و دیگران (۱۳۹۸) با عنوان رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان مجتمع فولاد آناهیتا گیلان و عسکری و دیگران (۱۳۹۶) تحت عنوان مهارت های ارتباطی مدیران با سبک رهبری و خشنودی شغلی همخوانی نزدیک دارد.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول: مبنی بر مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از $1,96$ و سطح معناداری ($0,000$) کمتر از $0,05$ بدست آمده؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای $0/05$ معنادار است؛ یعنی مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری

دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت کلامی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه ۰,۲۵۳ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده می توان فرضیه فرعی اول تحقیق مبنی بر وجود اثرگذاری مهارت کلامی بر خشنودی شغلی کارکنان با احتمال ۹۵ در صد تایید می شود

بر اساس نتایج این فرضیه پیشنهادهای زیر مطرح می شود:

الف) صحبت کردن به شکل آرام و شمرده جهت درک و ارزیابی بهتر شنونده

ب) پرهیز از به کار گرفتن کلمات با معنای متعدد و ایجاد ابهام

ج) استفاده از ضرب المثل های عامیانه جهت فهم و لذت در گفتگو

د) استفاده از واژه های تخصصی فقط در هنگام صحبت با متخصصین

نتایج حاصل از فرضیه دوم فرعی مبنی بر مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰) کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت شنودی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه ۰,۳۰۲ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده های گرد آوری شده می توان فرضیه فرعی دوم تحقیق مبنی بر وجود اثرگذاری مهارت شنودی بر خشنودی شغلی کارکنان با احتمال ۹۵ درصد تایید می شود.

برای تقویت مهارت یاد شده موارد ذیل پیشنهاد می شود:

الف) هنگام سکوت در جلسه حاکم است از صحبت با افراد خجالتی خودداری کنید چرا که برای آنها دستپاچگی ایجاد می شود.

ب) هنگام گوش کردن به صحبت های افراد از ارزیابی صحبت های آنها خودداری کنید تا صحبت آنها تمام و بعد نسبت به آن ارزیابی کنید.

ج) هنگام صحبت کسی از قطع کردن صحبت یا "گفتن خوب" یا "ادامه دهید" پرهیز کنید.

نتایج حاصل از فرضیه سوم فرعی مبنی بر مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (t-value) بیشتر از ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۰) کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده؛ می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در نمرات مهارت بازخوردی، شاهد افزایش در نمرات خشنودی شغلی کارکنان به اندازه ۰,۳۸۰ انحراف استاندارد خواهیم بود. بنابراین با توجه به داده‌های گرد آوری شده می‌توان فرضیه فرعی سوم تحقیق مبنی بر وجود اثرگذاری مهارت بازخوردی بر خشنودی شغلی کارکنان با احتمال ۹۵ درصد تایید می‌شود.

برای تقویت مهارت یاد شده موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

- الف) وقتی بازخورد صحبت کسی را ارائه می‌دهید تمرکز بر واقعیت شود نه احساس.
- ب) قبل از اینکه به فرد بازخورد بدهید، ابتدا اطمینان حاصل می‌کنید که او آیا بازخورد می‌خواهد یا خیر؟
- ج) سعی می‌کنید بازخورد دادن به فرد را به تاخیر بی‌اندازید تا بدین وسیله زمان بیشتری برای فکر کردن درباره آن داشته باشید.

منابع

- مک کروسکی، جیمز سی. و ریچموند، ویرجینیا پی. (۱۳۸۷). رفتار غیر کلامی در روابط میان فردی، ترجمه فاطمه سادات موسوی و ژیلا عبدالله پور. تهران: نشر دانژه.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۴). رفتار سازمانی، ویرایش علی پارسایان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- زندى پور، طيبه و عزيزى، الهه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپايدک. فصلنامه مطالعات روانشناختی، دوره ۱۰، شماره ۲: ۵۱-۷۱.
- سلیمی، سعید و دارابیان، مسعود. (۱۳۹۶). رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان مجتمع فولاد آناهیتا گیلان. در کنفرانس دستاوردهای مدیریت. تهران.
- عسکری روح‌اله، سیما رفیعی، منتظرالفرج، رضیه، فلاح‌زاده، حسین، کیقبادی، نعیمه و دشت‌آبادی، مهدی. (۱۳۹۶). مهارت‌های ارتباطی مدیران با سبک رهبری و اثربخشی سازمانی: تحلیل مسیر. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، دوره ۱۰، شماره ۲: ۵۱-۷۲.
- لگزیان، محمد؛ منصوریان، یزدان؛ و کفاش‌پور، آذر. (۱۳۹۴). راهبردهای مدیریت اثربخش برای مدیران تازه‌کار سازمان‌های دولتی ایران. چشم‌انداز مدیریت دولتی. دوره ۶، شماره ۲ - شماره پیاپی ۲: ۸۳-۱۰۲.
- نظری، رسول. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل. مدیریت ارتباط ورزشی، سال سوم، شماره ۱۰: ۵۳-۶۰.
- Passarelli, A. M., Ellen, B., & Oosten, V. (2020). Leadership coach effectiveness as fostering self-determined, sustained change. *The Leadership Quarterly*, 30(6), 101-1019.
- Duygulu, E., & Coraller, N. (2008). Team effectiveness and leadership roles. *MPRA*, 38(4), 97-101.
- omás F.G., Carrubi D.B., & Martínez-Fuentes C.M. (2019). Supervisor leadership style, employee regulatory focus, and leadership performance.

Investigating the Relationship Between Communication Skills and Job Satisfaction of Pars Oil Company Employees

Ali Kermian

Master of Science in Social Communication,
Islamic Azad University, Electronic Department, Tehran, Iran
alikaramian1368@gmail.com

Ali Asghar Mohaki

Assistant Professor in Research Institute of Information Science and
Technology of Iran, Tehran, Iran (Corresponding Author)
amahaki@gmail.com

Alireza Kharazi

Assistant professor, Department of Communication Sciences,
Daneshpajooan Pishro Higher Education Institute (DHEI), Isfahan, Iran
alireza_kharazi@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between communication skills and job satisfaction of Pars Oil Company employees. The present study is a descriptive-survey correlational study in terms of applied purpose and in terms of data collection method. The statistical population of management levels and experts of Pars Oil Company in Tehran, from which a sample size of 136 people was selected, was assessed by a standard questionnaire whose validity and reliability were confirmed. In order to analyze the demographic data and extract the central indicators, descriptive statistics and SPSS 24 software were used, and for the analysis of inferential statistics, the structural equation model and PLS2 Smart software were used. Findings indicate a positive and significant effect of variables of verbal skills, hearing and feedback on job satisfaction of employees. In general, the results of this study show that communication skills have a significant and positive effect on job satisfaction of employees.

Keywords: Communication Skills, Job Satisfaction, Verbal Skills, Listening, Feedback