

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

الهه عزیزی[✉] و طیبه زندی پور^{**}

چکیده

هدف این پژوهش بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک بود. مهارت‌های ارتباط مؤثر، ابراز وجود و حل مسأله یا تعارض آموزش داده شد. روش پژوهش شبه آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون و گروه کنترل بود. جامعه آماری ۱۲۰۰ نفر از کارکنان سایپا یدک بودند. روش نمونه‌گیری هدفمند بود؛ ابتدا با استفاده از نتایج پرسشنامه رضایت شغلی JDI، که شرکت هر ۶ ماه برای سنجش رضایت شغلی کارکنان توزیع می‌کند، تعمیرگاه شماره ۴ به لحاظ پایین بودن نمره‌های مؤلفه‌های همکاران و سرپرستی به‌عنوان واحد نمونه‌گیری انتخاب شد. سپس برای سنجش رضایت شغلی این واحد، از پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور استفاده شد و ۲۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب و به‌شیوه 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.

کلید واژه‌ها

مهارت‌های اجتماعی-ارتباطی؛ مهارت ابراز وجود؛ مهارت‌های مقابله‌ای؛ رضایت شغلی؛ کارکنان سایپا یدک

مقدمه

انسان به عنوان موجودی اجتماعی در نتیجه فرایند اجتماعی شدن قادر است برخی از مهارت‌های مربوط به تعاملات اجتماعی را به تدریج توسط آزمون و خطا و گرفتن بازخورد از جامعه کسب کند.

اهمیت برقراری رابطه تا حدی است که امروزه انسان‌ها در جهت برقراری تعاملات اجتماعی به توسعه ابزارهای مکانیکی ارتباط روی آورده و در این راه از آخرین مرزهای تخیل نیز فراتر رفته‌اند. با این حال یکی از جنبه‌های طنزآمیز در عصر عجایب فناوری تنهایی بیش از پیش انسان‌هاست. بشر امروزی با استفاده از ابداعات مختلف قادر است با دیگران به نوعی ارتباط ابزاری و غیرحضوری برقرار کند و بسیاری از فعالیت‌های اجتماعی را از طریق شبکه‌های ارتباطی و بدون حضور در جامعه پیگیری کند. این امر موجب می‌شود که شانس برقراری یک ارتباط متقابل و کامل را از دست بدهد و به تدریج حساسیت به جنبه‌های یک تعامل کامل مثل توجه به نشانه‌های کلامی و غیرکلامی را از یاد ببرد و امکان ابراز احساس، عقاید و انتظارات خود را در لحظه از دست بدهد و در جهت رفع تعارضات به وجود آمده سر در گم شود و در نتیجه، انگیزه مشارکت و همدلی و حضور در جمع را از دست بدهد (بولتون^۱، ۱۳۸۶).

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

انسان یکی از عوامل زیربنایی هر سازمان است و رفتار سازمانی هر فرد به شدت تحت تأثیر رضایت شغلی اوست. رضایت شغلی باعث بهره‌وری و کارایی فرد شاغل شده و از این رهیافت هدف‌های سازمانی قابل دستیابی می‌شود(برقی، ۱۳۸۰).

یکی از عوامل مهم رضایت شغلی شرایط محیطی اشتغال است که مواردی همچون سبک سرپرستی، گروه کاری و شرایط کار را در بر می‌گیرد(مقیم، ۱۳۸۵).

بررسی‌ها برای میزان رضایت شغلی افراد به این دلیل اهمیت پیدا کرده است که طرفداران اولیه رویکرد (روابط انسانی) معتقد هستند که کارگر خوشحال، کارگر سودآور است(رابینز^۱، ۱۹۹۱).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ارتباطات ضعیف رایج‌ترین منبع تعارض میان افراد است. بنابراین، منطقی به نظر می‌رسد که نتیجه‌گیری کنیم بازدارنده‌ترین نیرو بر سر راه عملکرد مؤفق یک گروه فقدان ارتباطات اثربخش است(رابینز، ۲۰۰۵).

از سوی دیگر تمامی محققان اتفاق نظر دارند که اکثر رفتارهای اجتماعی آموختنی هستند(هارجی، ساندرزودیکسون، ۱۳۸۶).

نداشتن یک الگوی رفتاری مناسب و همچنین آموزش‌های لازم در زمینه فرایند اجتماعی شدن به اختلال در ارتباطات اجتماعی منجر شده و موجب پایین آمدن بازدهی افراد در زمینه‌های مختلف و بالاخص در روابط و عملکردهای حرفه‌ای می‌شود. برای پیشگیری از این مشکل می‌توان با استفاده از شیوه‌هایی که علم روان‌شناسی و ارتباطات مطرح کرده‌اند بقای فرد و جامعه را تأمین کرد و حضور فرد را در جوامع مختلف مؤثر کرد. در این رابطه پژوهش‌هایی در خارج و داخل کشور انجام شده است که در زیر به نمونه‌هایی از آنها اشاره می‌شود.

نظریه پردازان روابط انسانی در مطرح کردن عوامل رضایت شغلی نقش بسیاری داشته‌اند. این نهضت در دهه ۱۹۳۰ شکل گرفت، اما ریشه آن به ۱۹۲۰ به بعد بر می‌گردد که به مطالعات اثر هائرون^۲ معروف است. این رویداد عبارت بود از مجموعه آزمایش‌هایی که در کارخانه‌ای وابسته به شرکت الکتریکی غربی در شیکاگو انجام شد و بدین منظور پایه‌ریزی شد که تأثیر روشنایی، استراحت‌های کوتاه مدت، عوامل محیطی مانند نور، صدا و سایر شرایط کار را بر

1 Robbins

2. Hawthorne effect

عملکرد بررسی کرد. نتایج نشان داد که برقراری روابط انسانی، جوّ دوستانه، مشارکت، پذیرش، احترام به افراد و داشتن روابط غیررسمی صمیمی سبب افزایش روح همکاری، بازدهی و تولید شده و اثر عمیقی بر رضایت شغلی افراد دارد (ازکمپ، ۱۳۷۷).

مصطفوی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به مدیران، معاونان و معلمان مدارس راهنمایی شهرستان رباط‌کریم بر افزایش رضایت شغلی» دریافت که آموزش‌های مهارت‌های ارتباطی به‌طور معناداری رضایت شغلی را افزایش می‌دهد. مهدی‌پور (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی اثربخش آموزش مهارت‌های ارتباطی از دیدگاه برن بر افزایش رضایت شغلی پرستاران» به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش رضایت شغلی پرستاران می‌شود.

هاشم‌پور (۱۳۸۵) رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران را بررسی کرد. جامعه آماری پژوهش مشتمل بر ۶۴۷ نفر بود. نتایج نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

دالت، گیفن و پاتن^۱ (۲۰۰۵) در پژوهشی در میان ۳۶ پرستار زن در کالیفرنیا، که آموزش مهارت‌های اجتماعی را دیده بودند، دریافتند که رضایت شغلی آن‌ها پس از طی مدت آموزش افزایش یافته است.

ارپن^۲ (۱۹۹۷) در پژوهش خود با عنوان «اثرات تعاملی کیفیت ارتباطات و مشارکت شغلی بر رضایت شغلی و انگیزش مدیران»، به این نتیجه رسید که در میان مدیران، هم رضایت شغلی و هم انگیزش، تحت تأثیر کیفیت ارتباطات سازمانی است.

بلگن^۳ (۱۹۹۳) در پایان‌نامه خود با عنوان «بررسی متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی پرستاران» بیان می‌کند که ارتباطات در جامعه کاری فرایندی است که با رضایت شغلی پیوند خورده است.

پژوهش حاضر هم با ارائه آموزش‌های لازم در زمینه مهارت‌های اجتماعی و ارائه یک

1. Duldt, Giffin & Patoon

2. orpen

3. Blegen

الگوی رفتاری مناسب و تمرین و تقویت این الگو در موقعیت‌های گروهی به افراد شاغل در نظر دارد تأثیر آن را بر رضایت شغلی (ناشی شده از روابط همکاران، سرپرستی و ارتباطات سازمان) ارزیابی کند. نتایج این پژوهش به منزله شناسایی شرایط و شیوه صحیح توانایی‌ها و مهارت‌های اجتماعی است و مدیران صنایع و کارفرمایان و سایر مسئولان مربوط به منابع انسانی می‌توانند با به‌کارگیری مفاهیم آن برنامه‌های وسیعی را در خصوص افزایش رضایت از محیط کار برای کارکنان خود اتخاذ کنند.

فرضیه‌های پژوهش عبارت بودند از:

۱. بین رضایت شغلی آن دسته از کارکنان سایپا یدک که آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی را دیده‌اند با افرادی که این آموزش را ندیده‌اند تفاوت معناداری وجود دارد.
۲. بین مهارت ابراز وجود کارکنانی که آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی را دیده‌اند و افرادی که آموزش ندیده‌اند تفاوت معناداری وجود دارد.
۳. بین مهارت‌های مقابله‌ای کارکنانی که آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی را دیده‌اند با افرادی که آموزش ندیده‌اند تفاوت معناداری وجود دارد.

روش

این پژوهش از طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون و گروه کنترل بهره گرفته است و روش نمونه‌گیری آن هدفمند بود. ابتدا با استفاده از نتایج پرسشنامه رضایت شغلی JDI که شرکت هر ۶ ماه برای سنجش رضایت شغلی کارکنان توزیع می‌کند، تعمیرگاه شماره ۴ به لحاظ پایین بودن نمره‌های مؤلفه‌های همکاران و سرپرستی به‌عنوان واحد نمونه‌گیری انتخاب شد. سپس برای سنجش رضایت شغلی این واحد، از پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور JSS استفاده شد. و ۲۴ نفری که داوطلب بودند به‌عنوان نمونه انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه کنترل و آزمایش جایگزین شدند. برای گروه آزمایش برنامه آموزشی مهارت‌های ارتباطی طی ۸ جلسه یک ساعت و نیمه اجرا شد. سپس به فاصله دو هفته بعد از اتمام جلسات آموزشی، پس‌آزمون توسط پرسشنامه مذکور برای هر دو گروه اجرا شد. اطلاعات حاصل از پیش‌آزمون - پس‌آزمون از طریق آزمون‌های آمار استنباطی برای بررسی فرضیه پژوهش تجزیه و تحلیل شد.

متغیر مستقل در این پژوهش آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی و متغیر وابسته رضایت شغلی کارکنان، مهارت‌های مقابله‌ای و مهارت ابراز وجود آن‌ها بود. جامعه آماری در این پژوهش شامل ۱۲۰۰ نفر از کارکنان رسمی شاغل در واحدهای مختلف شرکت سایپا یدک بود.

ابزارهای اندازه‌گیری پژوهش پرسشنامه مهارت‌های مقابله‌ای، پرسشنامه مهارت ابراز وجود، پرسشنامه ارزشیابی کلی جلسات آموزشی و پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور بود. **پرسشنامه اسپکتور (۱۹۸۵)** ۹ مؤلفه را در رضایت شغلی ارزیابی می‌کند. هر مؤلفه بر اساس ۴ گویه و با نمره گذاری ۶-۱ سنجیده می‌شود. پایایی این پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و از طریق بازآزمایی با فاصله ۱۸ ماه، ۰/۹۰ به دست آمده است. برای بررسی روایی، همبستگی این پرسشنامه (JSS) با پرسشنامه شاخص توصیف شغلی (JDI)، اسمیت و کندان (۱۹۶۹) در ۵ خرده مقیاس مشترک روی یک نمونه ۲۷۰۰ نفری به شرح زیر به دست آمد: خرده مقیاس کار^۱ ۰/۶۶، خرده مقیاس پرداخت^۲ ۰/۶۲، خرده مقیاس ارتقاء^۳ ۰/۷۷، خرده مقیاس سرپرستی^۴ ۰/۸۰ و خرده مقیاس همکاران^۵ ۰/۶۱ به دست آمد (اسپکتور، ۱۹۸۵، به نقل از حسنخویی، ۱۳۸۵).

پایایی این پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۸۷ برای پژوهش حاضر به دست آمد. **پرسشنامه مهارت‌های مقابله‌ای** را موس و بیکلینگز (۱۹۸۲) تدوین کرده‌اند و ۱۹ عبارت دارد. این آزمون به بررسی دو شیوه اصلی مقابله اقدام می‌کند که شامل شیوه مقابله مسأله‌مدار با ۸ عبارت و شیوه مقابله هیجان‌مدار با ۱۱ عبارت است. موس و بیکلینگز (۱۹۸۲) روایی و اعتبار مقبولی را برای این آزمون ذکر کرده‌اند. پورشهباز (۱۳۷۲) اعتبار این پرسشنامه را به روش دو نیمه‌سازی و با استفاده از فرمول تصحیح اسپیرمن و براون ۰/۷۸ گزارش کرد. نمره‌گذاری این مقیاس بدین ترتیب است که آزمودنی هر عبارت را مطالعه و برحسب میزان استفاده از آن شیوه مقابله، یک مقیاس چهارگزینه‌ای را علامت می‌زند و برحسب این انتخاب

-
1. work
 2. pay
 3. promotion
 4. supervision
 5. co-worker

نمره ۱ - ۴ به پاسخ او تعلق می‌گیرد. سپس برای هر آزمودنی نمره حاصل از هر محور (شیوه مقابله مسأله‌مدار یا شیوه مقابله هیجان‌مدار) تقسیم بر تعداد سؤالات آن محور می‌شود (محمدی، ۱۳۸۱).

پایایی این پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۸۰ برای پژوهش حاضر به دست آمده است.

پرسشنامه مهارت ابراز وجود برگرفته از سایت اینترنتی مرکز منابع آسیب‌های مغزی است که به برخط نمره‌گذاری آن بر اساس کلید آزمون انجام می‌شود؛ بدین ترتیب که در سؤالات ۲-۴-۷-۹ پاسخ بله و در دیگر سؤالات پاسخ خیر نمره می‌گیرند (مرکز منابع آسیب‌های مغزی، ۲۰۰۸).

برای بررسی روایی صوری، محتوای سؤالات آزمون به پنج نفر از اساتید روان‌شناسی و مشاوره ارائه شد. بعد از بررسی‌های انجام شده توسط آن‌ها، سؤال ۳ به دلیل مغایر بودن با فرهنگ ملی و دینی حذف شد و در نتیجه این آزمون با ۹ سؤال در اختیار آزمودنی‌ها قرار گرفت.

پایایی این پرسشنامه با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، برای تعداد ۴۸ آزمودنی (۰/۷۵) به دست آمد.

پرسشنامه ارزشیابی کلی جلسات آموزشی به منظور نظرسنجی و ارزیابی جلسات آموزشی در ۵ سؤال تنظیم و در سایت مرتبط ارائه شد و در پایان جلسات در اختیار افراد گروه آزمایش قرار گرفت تا پس از تکمیل بررسی شود.

بسته آموزشی پژوهش با استفاده از مقالات و کتب متعدد در زمینه مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی، به‌ویژه برکو، ولینو ولوین (۱۳۸۹)؛ قهاری (۱۳۸۵)؛ مایرز و مایرز (۱۹۹۲) و هارجی، ساندرز و دیکسون (۱۳۸۶) تهیه شد.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار SPSS از روش‌های آماری، توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌ها در رابطه با تفاوت گروه‌ها آزمون t مستقل به کار برده شد.

روش اجرای آموزش به این صورت بود که جلسات هفته‌ای دو روز در روزهای شنبه و سه‌شنبه در فضای مجهز به امکانات آموزشی لازم واقع در بخش آموزش تعمیرگاه به صورت کارگاهی و گروهی برگزار شد و زمان هر جلسه یک ساعت و نیم بود. در هر جلسه پس از طی ۴۵ دقیقه زمان تنفس پانزده دقیقه‌ای اعلام و پس از طی این مدت جلسه ادامه می‌یافت. در راستای آموزش از امکانات آموزشی نظیر ارائه اسلاید و ویدئو پروژکتور و جزوه‌های آموزشی و... بهره گرفته شد. هدف‌های کلی هر جلسه به شرح زیر بود:

جلسه اول: معارفه اعضا در گروه - جلب همکاری و ایجاد رابطه حسنه، آشنا کردن افراد با مفاهیم و اهمیت روابط انسانی و موانع ارتباطی.

جلسه دوم: تقسیم‌بندی موانع ارتباطی، شرح دلایل بازدارنده بودن آن‌ها و آموزش مفاهیم و مهارت‌های ارتباطی.

جلسه سوم: چگونگی تغییر عادات (منفی) توسط جایگزین بایک عادت خوب که همان آشنایی با مفاهیم ارتباطی و تمرین تکنیک‌های آن و رسیدن به مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی است.
جلسه چهارم: ادامه مبحث مهارت ارتباط مؤثر.

جلسه پنجم: آموزش مفاهیم و مهارت رفتار جرأت‌مندانه (ابراز وجود).

جلسه ششم: آموزش و تمرین پیام سه بخشی ابراز وجود و چگونگی مواجهه شدن با پیامدهای آن.

جلسه هفتم: آموزش مفاهیم و مراحل حل مسأله.

جلسه هشتم: آموزش مفاهیم و مراحل حل تعارض.

یافته‌ها

آماره‌های توصیفی پژوهش

جدول ۱: توزیع فراوانی تحصیلات و پست سازمانی

جمع	پست سازمانی			جمع	تحصیلات		نمونه گروه
	تعمیرکار	کارمند	کارشناس فنی		فوق دیپلم	دیپلم	
۱۲	۷	۲	۳	۱۲	۸	۴	شاهد
۱۲	۸	۴	۰	۱۲	۵	۷	آزمایش

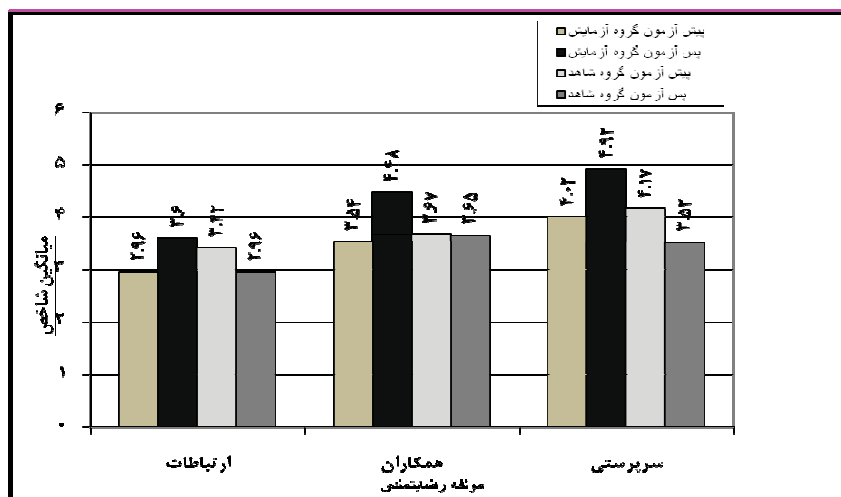
جدول ۲: آماره‌های توصیفی میانگین رضایت‌مندی شغلی

تعداد	انحراف استاندارد		میانگین		شاخص آمار گروه
	پس آزمون	پیش آزمون	پس آزمون	پیش آزمون	
۱۲	۱/۶۱	۱/۵۹	۳/۷۵	۳/۳۷	شاهد
۱۲	۱/۲۷	۱/۵۲	۴/۳۳	۳/۵۱	آزمایش

جدول ۳: میانگین خرده مقیاس‌های ارتباطات سازمانی، همکاران و سرپرستی

شاخص آماری گروه	میانگین ارتباطات		میانگین همکاران		میانگین سرپرستی	
	پیش آزمون	پس آزمون	پیش آزمون	پس آزمون	پیش آزمون	پس آزمون
آزمایش	۲/۹۶	۳/۶	۳/۵۴	۴/۴۸	۴/۰۲	۴/۹۲
شاهد	۳/۴۲	۲/۹۶	۳/۶۷	۳/۶۵	۴/۱۷	۳/۵۲

جدول ۳ آماره توصیفی میانگین را برای مؤلفه‌های ارتباطات، همکاران و سرپرستی به تفکیک گروه در قبل و بعد مدت آموزش نشان می‌دهد. میانگین ارتباطات، همکاران و سرپرستی در گروه آزمایش پس از آموزش افزایش یافته است. این افزایش مخصوصاً در مؤلفه‌های همکاران و سرپرستی بارزتر است.



نمودار ۱: مقایسه تأثیر آموزش بر روی مؤلفه‌های رضایت‌مندی در دو گروه

جدول ۴: آماره‌های توصیفی میانگین ابراز وجود

تعداد	انحراف استاندارد		میانگین		شاخص آماری گروه
	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	
۱۲	۰/۹۴	۰/۹۲	۳/۳۵	۳/۳۴	شاهد
۱۲	۰/۵۲	۰/۹۸	۳/۸۶	۳/۲۴	آزمایش

جدول ۴ میانگین ابراز وجود در گروه شاهد و آزمایش را قبل و بعد از دوره آموزش نشان می‌دهد؛ میانگین قبل از آموزش به ترتیب ۳/۳۴ و ۳/۲۴ بود و انحراف استاندارد آن‌ها نیز به ترتیب (۰/۹۲) و (۰/۹۸) گزارش شد. میانگین گروه آزمایش بعد از آموزش افزایش یافته و انحراف استاندارد (۰/۵۲) این گروه پراکندگی کم‌تری را به هنگام پاسخگویی در پس‌آزمون نشان می‌دهد.

جدول ۵: آماره‌های توصیفی میانگین مهارت‌های مقابله‌ای

تعداد	انحراف استاندارد		میانگین		شاخص آماری گروه
	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	
۱۲	۰/۷۲۷	۰/۷۱۶	۲/۶۵	۲/۶۰	شاهد
۱۲	۰/۶۲	۰/۷۵	۳/۲۷	۲/۴۷	آزمایش

طبق جدول ۵ میانگین نمره میزان مهارت‌های مقابله‌ای در گروه شاهد و کنترل قبل از دوره آموزش به ترتیب (۲/۶۰) و (۲/۴۷) گزارش شد و میزان انحراف استاندارد آن‌ها نیز به ترتیب (۰/۷۱۶) و (۰/۷۲۷) است. در پس‌آزمون میانگین گروه آزمایش افزایش یافته و انحراف استاندارد (۰/۶۲) پراکندگی کم‌تری را در هنگام پاسخگویی آزمودنی‌ها در پس‌آزمون نشان می‌دهد.

فرضیه اول: بین رضایت‌مندی شغلی افرادی که آموزش مهارت‌های اجتماعی را دیده‌اند با افرادی که آموزش ندیده‌اند تفاوت معناداری وجود دارد.
برای آزمون فرضیه از آزمون آماری t برای گروه‌های مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶: نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه میانگین‌ها در رضایت‌مندی شغلی

ت بحرانی	تفاوت میانگین‌ها	سطح معناداری	t	درجه آزادی
۲/۸۱۹	۱/۰۹۷	۰/۰۰۵	۶/۲۲۱	۲۲

طبق نتایج جدول فوق، تفاوت میانگین نمرات در دو گروه شاهد و آزمایش (۱/۰۹۷) است. میزان t بحرانی نیز بر اساس جدول توزیع t در سطح معناداری (α = ۰/۰۱) و با $\frac{\alpha}{۲} = ۰/۰۰۵$ درجه آزادی (۲۲) برابر با (۲/۸۱۹) است. از آنجایی که میزان t مشاهده شده بزرگ‌تر از t بحرانی است، لذا فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمرات گروه شاهد و آزمایش تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین میزان ابراز وجود کارکنانی که آموزش مهارت‌های اجتماعی را دیده‌اند با افرادی که آموزش ندیده‌اند تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷: نتیجه آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها در ابراز وجود

t بحران	تفاوت میانگین‌ها	سطح معناداری $\frac{\alpha}{۲}$	t	درجه آزادی
۲/۸۱۹	۰/۵۹۲	۰/۰۰۵	۵/۷۶۶	۲۲

طبق نتایج جدول ۷ تفاوت میانگین نمرات در دو گروه شاهد و آزمایش (۰/۵۹۲) است. میزان t بحرانی نیز بر اساس جدول توزیع t در سطح معناداری (α = ۰/۰۱) و با $\frac{\alpha}{۲} = ۰/۰۰۵$ درجه آزادی (۲۲) برابر با (۲/۸۱۹) است. t مشاهده شده بزرگ‌تر از t بحرانی است، لذا فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمرات در گروه شاهد و آزمایش تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین مهارت‌های مقابله‌ای کارکنانی که آموزش مهارت‌های اجتماعی را دیده‌اند با افرادی که آموزش ندیده‌اند تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۸: نتیجه آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها در مهارت‌های مقابله‌ای

ت بحرانی	تفاوت میانگین‌ها	سطح معناداری $\frac{\alpha}{2}$	t	درجه آزادی
۲/۸۱۹	۰/۸۰۷	۰/۰۰۵	۱۳/۳۲۳	۲۲

طبق نتایج جدول ۸ تفاوت میانگین نمرات در دو گروه شاهد و آزمایش (۰/۸۰۷) است. میزان t بحرانی نیز بر اساس جدول توزیع t در سطح معناداری ($\alpha = ۰/۰۱$) و ($\frac{\alpha}{2} = ۰/۰۰۵$) با درجه آزادی (۲۲) برابر با ۲/۸۱۹ است. از آنجا که میزان t مشاهده شده بزرگ‌تر از t بحرانی است، لذا فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمرات گروه شاهد و آزمایش تفاوت معناداری وجود دارد.

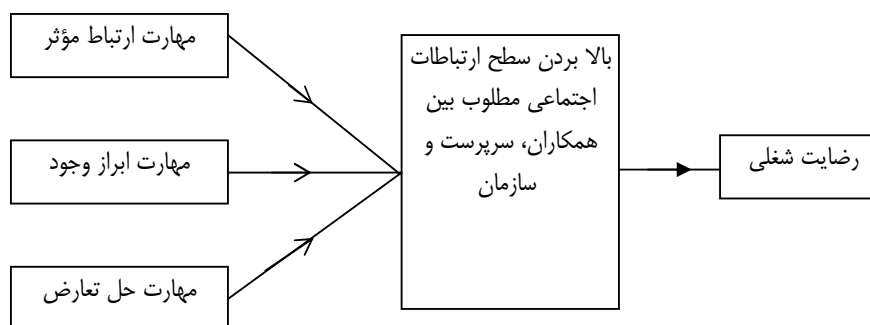
بحث و نتیجه‌گیری

عوامل متعددی به‌عنوان عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی ذکر شده است. این عوامل را می‌توان به چهار دسته تقسیم کرد: ۱- عوامل سازمانی؛ ۲- عوامل محیطی (محیط کار)؛ ۳- ماهیت کار و ۴- عوامل فردی (مقیم، ۱۳۸۵). این پژوهش در رابطه با مؤلفه‌های عوامل محیطی و نقش آن بر رضایت شغلی انجام شده است. عوامل محیطی شامل سبک سرپرستی، گروه کاری و شرایط کار است. درباره سبک سرپرستی می‌توان عنوان کرد که هرکجا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته باشند، رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد و همچنین در گروه کاری، کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد، گروه کاری به‌عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی - احساسی برای کارکنان محسوب می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت بخشی از رضایت شغلی فرد در گرو موفقیت در برقراری ارتباطات متقابل با همکاران، سرپرست و سازمان است. در این پژوهش فرض شده است که افراد با کسب مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی قادر هستند، سطح کیفی ارتباطات خود را با سرپرست، همکار و سازمان بهبود ببخشند و از این راه رضایت‌مندی شغلی بیشتری را تجربه کنند. در تنظیم برنامه آموزشی مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر انطباق مفاهیم آموزشی با هدف پژوهش تأکید شد که همانا توانمندسازی افراد در برقراری روابط اجتماعی در حیطه‌های

مختلف و بالاخص با سرپرست، همکاران و سازمان است. از این‌رو مهارت‌ها در قالب سه مهارت ارتباط مؤثر، ابراز وجود و حل مسأله یا تعارض ارائه شد. خرده مهارت ارتباط مؤثر و کسب آن هر فردی را در انتقال و دریافت شفاف و صحیح پیام یاری می‌کند و لازمه یک ارتباط اجتماعی مطلوب است.

آگاهی افراد از مرزهای پیرامون خود و دیگران و همین‌طور نحوه دفاع از حقوق شخصی می‌تواند موجب یک ارتباط سالم شده و از ایجاد مشکلات در طولانی مدت بکاهد. مهارت ابراز وجود برای افراد در محیط کار و در یک تعامل دو طرفه میان همکار - همکار و سرپرست - همکار، در جهت فقدان تداخل در انجام‌دادن مسئولیت‌ها و وظایف و حقوق تعریف شده ضروری است. در ادامه مهارت‌ها، حل مسأله و تعارض در نظر گرفته شد. چرا که گاهی با وجود آشنایی افراد به مرزهای میان فردی، نیازها با هم در تضاد قرار می‌گیرند و تنش را ایجاد می‌کنند که می‌تواند موجب اختلال در عملکرد گروهی افراد شود. بنابراین، راهکارهایی نیز برای رفع تنش و حل مسائل و تعارضات باید وجود داشته باشد که در نهایت رسیدن به خواسته‌ها و نیازهای منطقی افراد و نتیجتاً رضایت از تعاملات بین فردی را موجب شود. بر اساس سه فرضیه پژوهش که تأیید شد مدل زیر ارائه می‌شود:

مدل با اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر برون‌دادهای رفتار سازمانی، همان رضایت شغلی، مرتبط است.



در بازگشت به تفسیر یافته‌های مشاهده می‌شود که نتایج حاکی از تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر افزایش رضایت شغلی گروه آزمایش است (فرضیه اول).

این نتیجه می‌تواند تأییدکننده بخشی از نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو در رابطه با رضایت شغلی باشد. چرا که فرد با بهبود روابط بین فردی خود در گروه می‌تواند به گونه‌ای شایسته‌تر نیاز به پذیرش و تعلق در گروه را در خود مرتفع کند و با ارضای این نیاز، خود را در مسیر رشد و تکامل و خودشکوفایی قرار دهد.

این نتیجه همچنین مؤید نظریه دو عاملی هرزبرگ در تأمین عامل بهداشتی برای افراد و پیشگیری از فقدان رضایت شغلی است.

نتایج به دست آمده از این فرضیه تأییدکننده نظریه روابط انسانی است. همچنین با پژوهش‌های مصطفوی (۱۳۸۵)؛ هاشم‌پور (۱۳۸۵)؛ مهدی‌پور (۱۳۸۷)؛ دالت، گیفن و پاتن (۲۰۰۵)؛ ارپن (۱۹۹۷)؛ بلگن (۱۹۹۳) هم راستا است.

در تأیید فرضیه دوم که حاکی از تأثیر مهارت‌های اجتماعی بر ابراز وجود و رفتار جرأت‌مندانه است به پژوهش‌های زیر می‌توان اشاره کرد:

۱. سالتر^۱ (۱۹۴۹) و ولپی^۲ (۱۹۵۸) متوجه شدند که برخی از انسان‌ها نمی‌توانند حق خود را از دیگران بگیرند و در نتیجه کوشش کردند رفتار جرأت‌مندانه را به این افراد آموزش دهند. (هارجی و همکاران، ۱۳۸۶)

مکینتایر و همکاران با بررسی رفتار ۲۶ پرستار دریافتند آن‌ها در مقایسه با سایر متخصصان، جسارت کم‌تری دارند (سلطه‌پذیرند)، ولی این پرستاران پس از گذراندن برنامه آموزشی ابراز وجود از این لحاظ پیشرفت چشم‌گیری کردند و پس از گذشت دو ماه کماکان این مهارت را حفظ کردند (هارجی و همکاران، ۱۳۸۶).

موت (۲۰۰۱) برنامه آموزشی مهارت‌های اجتماعی را همراه با به‌کارگیری الگوسازی در افزایش جرأت‌ورزی مثبت ارزیابی کردند.

گیلچرست^۳ (۲۰۰۱)، به نقل از جوهری، (۱۳۸۵) در پژوهش‌های خود دریافت که آموزش

1. Salter
2. Wolpe
3. Gilcherests

مهارت‌های ارتباط مؤثر به رشد و خودکفایی افراد که شامل رفتارهای جرأت‌مندانه و فقدان ابراز رفتارهای پرخاشگرانه کمک می‌کند.

اسماعیلی (۱۳۸۳) نشان داد که آموزش مهارت‌های زندگی که شامل مهارت‌های اجتماعی نیز می‌شود باعث ارتقاء مهارت تصمیم‌گیری، انتقال پیام، بیان قاطع خواسته‌ها (ابراز وجود) در گروه آزمایش شده است.

البرز (۱۳۸۶) هم در پژوهش خود ذکر کرده که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کارایی افراد در جنبه‌های توان تصمیم‌گیری، شفاف‌سازی پیام‌ها و ابراز وجود تأثیر مثبت دارد. فرضیه سوم تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر افزایش مهارت‌های مقابله‌ای و به عبارتی افزایش توان حل مسأله و تعارضات بین فردی را نشان داد.

کلاینک^۱ (۱۳۸۳) در کتاب خود با عنوان «کنار آمدن با چالش‌های زندگی» به نقل از هینر و هیلبرند^۲ بیان می‌کند وقتی افراد طرح‌هایی را برای پاسخ‌گویی به مسائل خود ابداع می‌کنند، یک مهارت را برای کنار آمدن در خود ایجاد می‌کنند و این عمل از جنبه روان‌شناختی هم مفید است. چرا که استفاده صحیح از این مهارت‌ها باعث تقویت اعتماد به نفس، احساس لیاقت و تسلط افراد می‌شود.

در محیط‌های حرفه‌ای همانند سایر محیط‌های اجتماعی دیگر، اغلب در رابطه با موضوعات حرفه‌ای، مسائل مختلفی ایجاد می‌شود یا شاید در ارتباطات بین فردی یا گروهی به دلیل تضاد بین نیازها، ارزش‌ها و فرهنگ‌ها تعارضاتی به وجود می‌آید. افراد با کسب مهارت‌های مقابله‌ای می‌توانند سطح عملکرد خود را هم در حیطه شغلی و هم در حیطه‌های گوناگون زندگی با استفاده از امکانات و منابع موجود در اطراف و ایجاد شبکه‌های ارتباطی بهتر ارتقاء ببخشند. نمونه این پژوهش از بین شاغلان تعمیرگاه شماره ۴ سایپا یدک انتخاب شد، ولیکن آموزش مهارت اجتماعی فقط در حیطه اجتماعات حرفه‌ای مدنظر نبوده است و به کاربرد این مهارت‌ها در تمام جنبه‌های زندگی افراد تأکید شده است. نمونه این پژوهش در مواردی با نمونه پژوهش‌هایی که در ادامه می‌آید متفاوت است، ولیکن کاربرد این مهارت برای

1. kleinke
2. Heppner & Hiller brand

افراد تأثیرات و نتایج مشابهی را در برداشته است.

رضوی و دلکوکس (۲۰۰۶، به نقل از البرز، ۱۳۸۶) در پژوهش خود در میان ۹۳ زوج انگلیسی، که به مدت چهار ماه، تعدادی از مهارت‌های زندگی (ارتباط مؤثر، تصمیم‌گیری، حل مسأله و تعارض و همدلی و...) را به آن‌ها آموزش داده بودند، دریافتند که آموزش این مهارت‌ها، بر ارتباط زوجین، افزایش حل مسأله و کاهش تعارضات و تصمیم‌گیری در روابط زناشویی تأثیر مثبتی داشته است.

کریستیان، اولیری و ویوان^۱ (۲۰۰۲، نقل از البرز ۱۳۸۶) در پژوهش خود دریافتند که آموزش مهارت‌های حل مسأله که نوعی از شیوه‌های مقابله‌ای است باعث کاهش علائم افسردگی افراد می‌شود.

یکی از دلایل افسردگی درماندگی و ناامیدی در برابر مسائل و مشکلات به‌وجود آمده است. به نظر می‌رسد وقتی افراد مهارت حل مسأله را کسب می‌کنند در بین سیستم‌های ناامید کننده گیر نمی‌افتند و با در نظر گرفتن امکانات و راه‌حل‌های متعدد احساس امید در آن‌ها زنده شده و علائم افسردگی آن‌ها کاهش یافته است.

رلف و پیرسون^۲ (۲۰۰۵) با آموزش مهارت‌های خودآگاهی، کنترل خشم و برقراری روابط بین فردی مؤثر در حل مسأله در میان ۲۸ نفر از بیماران سرطانی بیمارستانی در استرالیا به این نتیجه دست یافتند که آموزش این مهارت‌ها باعث حل بهتر مشکل و مسائل این بیماران شده است.

اورکین و ون‌دی^۳ (۱۹۹۶) در بررسی بهبود مهارت‌های زندگی دختران جوان به این نتیجه رسیدند که افراد مورد مطالعه قبل از اجرای برنامه آموزشی از نظر ارتباطات بین فردی و صمیمیت و حل مسأله ضعف داشته‌اند و پس از تدوین و اجرای برنامه مهارت‌های زندگی نتیجه گرفتند که این برنامه بر رفتار افراد مورد مطالعه تأثیر مثبت و معناداری داشته است و موجب کاهش رفتارهای مخرب و منفی و افزایش رفتارهای مثبت و سازگارانه در آن‌ها شده است (به نقل از جوانمرد، ۱۳۸۵).

1. Christian, Oleary & Vivan

2. Rolf & Pearson

3. Orkine & Wendie

گیلچرست^۱ (۲۰۰۱) نیز در پژوهش‌های خود دریافت که آموزش مهارت‌های ارتباطی به رشد و خودکفایی افراد شامل توانایی حل مسأله و برقراری ارتباط دوستانه کمک می‌کند (به نقل از جوهری، ۱۳۸۵).

البرز (۱۳۸۶) در پژوهش خود ذکر کرده که آموزش این مهارت‌ها در افزایش توان حل تعارضات بین فردی و برقراری ارتباط اجتماعی تأثیر مثبت داشته است.

رامشت و فرشاد (۱۳۸۳) در پژوهش خود با عنوان بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی در پیشگیری از سوء مصرف مواد به این نتیجه دست یافتند که این آموزش‌ها به تقویت اعتماد به نفس و احترام به فرد، توانمندسازی اشخاص به انواع روش‌های رویارویی، فشارهای پیرامونی، کمک به تقویت و گسترش پیوندهای دوستانه سالم و سرانجام به بالا بردن سطح رفتار سالم و سودمند اجتماعی می‌انجامد.

با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان، در جهت پیشبرد اهداف سازمانی، توصیه می‌شود با ارتقاء مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی، از طریق آموزش‌های ضمن خدمت به کارکنان شرکت سایپا یدک، در واحدهای مختلف، رضایت شغلی آن‌ها را افزایش داد.

با آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی و مفاهیم آن به مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف در گروهی متفاوت، هم‌زمان با کارکنان، به منظور برقراری یک ارتباط مؤثر دوجانبه نتایج بهتری حاصل می‌شود.

تهیه بروشور، CD و فیلم در رابطه با مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی در محیط کار و توزیع آن میان کارکنان به منظور اطلاع‌رسانی و افزایش سطح ارتباطات مطلوب گروهی در شرکت سایپا یدک و سایر شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی و غیردولتی می‌تواند در افزایش رضایت شغلی کارکنان مؤثر باشد.

بهره‌گیری از متخصصان روان‌شناسی و مشاوره در جهت مشاوره کارکنان در رابطه با مسائل شغلی به صورت حضور متخصص در روزها و ساعات خاص در واحدهای مختلف شرکت سایپا یدک و سایر شرکت‌ها و سازمان‌ها به منظور ارتقاء سطح بهداشت روانی کارکنان هم می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهد.

ارائه آموزش‌ها به صورت مستمر و نه مقطعی در سطوح مختلف، متناسب با افراد شرکت‌کننده، همراه با برگزاری آزمون در پایان آموزش به منظور افزایش انگیزه یادگیری، ارائه گواهینامه به افراد و امتیاز قائل شدن برای گواهینامه‌ها در این شرکت و سایر سازمان‌ها هم می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهد.

انجام‌دادن پژوهش‌هایی در جهت بررسی بیشتر رابطه و نقش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی و رضایت شغلی با حجم نمونه بیشتر و با استفاده از نیازسنجی در شرکت‌ها و سازمان‌ها برای گروه‌هایی با تحصیلات متفاوت و سمت‌های متفاوت می‌تواند ارزش یافته‌های این پژوهش را افزایش دهد. بدیهی است محدوده کاربرد یافته‌های این پژوهش منحصر به کارکنان رسمی شاغل در شرکت سایپا یدک است.

منابع

- علی بن ابی طالب (۱۳۷۷). *نهج‌البلاغه*، ترجمه جعفر شهیدی. چاپ سیزدهم، تهران: شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.
- اسماعیلی، محمد (۱۳۸۳). میزان تحقق اهداف درس مهارت‌های زندگی در دانش‌آموزان دوره متوسطه استان اردبیل. *مجموعه مقالات موضوعی آموزش مهارت‌های زندگی*، واحد پژوهش.
- ازکمپ، استوارت (۱۳۷۷). روان‌شناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، جلد دوم، تهران: مؤسسه چاپ و انتشارات قدس رضوی.
- البرز، فریبا (۱۳۸۶). *اتریش‌شناسی آموزش مهارت‌های زندگی بر رضایت زناشویی زنان مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره بهزیستی شهر تهران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره خانواده، دانشگاه علامه طباطبایی.
- برکو، روی، ولوین، آندرو، ولوین، دارلین (۱۳۸۹). *مدیریت ارتباطات*. ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی. چاپ اول. تهران: دفتر پژوهش‌های بازرگانی.
- بولتون، رابرت (۱۳۸۶). *روان‌شناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)*، ترجمه حمیدرضا سهرابی، چاپ چهارم. تهران: رشد.
- برقی، اسماعیل (۱۳۸۰). بررسی میزان و عوامل مؤثر در رضایت‌مندی شغلی معلمان و مدارس استثنائی شهر مشهد. *نخستین همایش یافته‌های نوین پژوهشی در آموزش و پرورش استثنائی ۳۰-۳۱ اردیبهشت*.
- جوهری، سعیده (۱۳۸۵). *اتریش‌شناسی آموزش درس مهارت‌های زندگی به شیوه یادگیری اجتماعی، آلبرت بندورا، بر میزان توانایی ابراز وجود دانش‌آموزان دختر سال اول دبیرستان نی‌ریز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره علامه طباطبایی.
- جوانمرد، رویا (۱۳۸۵). *بررسی مقایسه‌ای رابطه بین منزلت هویتی و رضامندی زناشویی*. رساله دکتر رشته روان‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس.
- حسنخویی، سیما (۱۳۸۵). *بررسی رابطه هوش هیجانی و مهارت شغلی با رضایت شغلی شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند در سال ۸۵-۸۴*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته

مشاوره دانشگاه الزهراء(س).

رامشت، مریم و فرشاد، سیامک (۱۳۸۳). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی در پیشگیری از سوء مصرف مواد. دومین سمینار سراسری بهداشت روان دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس.

سازمان بهداشت جهانی (۱۳۸۵). برنامه آموزشی مهارت‌های زندگی. ترجمه لادن فتی، فروش موتابی و مهرداد کاظم‌زاده عطوفی. تهران: دانژه.

قهراری، شهربانو (۱۳۸۵). راهنمایی آموزش مهارت‌های ارتباطی. تهران: وزارت علوم تحقیقات و فناوری دفتر مرکزی، مشاوره و معاونت دانشجویی و فرهنگی مرکز مشاوره دانشجویی. کلاینک، کریس (۱۳۸۳). کنار آمدن با چالش‌های زندگی. ترجمه محمد نریمانی و اسماعیلی ولی‌زاده حقی. مشهد: شرکت به‌نشر.

مایرز، گیل، ای و مایرز، میشله. (۱۳۸۳). پویایی ارتباطات انسانی. ترجمه صابر آملی حوا. چاپ اول. تهران: دانشکده صدا و سیما.

میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۷۵). رهبری و مدیریت آموزشی. تهران: رامین.

محمدی، نورا... (۱۳۸۱). بررسی اثر درمانی آموزش توانش اجتماعی بر اختلال رفتار هنجاری در نوجوانان. رساله دکتری رشته روانشناسی، دانشگاه تربیت مدرس.

مصطفوی، محمد (۱۳۸۵). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی در افزایش رضایت شغلی کارکنان آموزشی (مدیران، معاونان و معلمان) مدارس راهنمایی شهرستان رباط‌کریم.

مقیم، سیدمحمد (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت؛ رویکرد پژوهشی. چاپ سوم، تهران: ترمه.

مهدی‌پور، شهربانو (۱۳۸۷). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی از دیدگاه برن بر افزایش رضایت شغلی پرستاران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

هارجی، ساندرز و دیکسون (۱۳۸۶). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ترجمه بیگی، مهرداد فیروزبخت. چاپ چهارم. تهران: رشد.

هاشم‌پور، روح‌ا... (۱۳۸۵). رابطه مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.

Belgen, M. A. (1993). "Nurses Job satisfaction: A Metanalyses of Related variables", *Nursing Reserch*, 42(1), 36-41.

Brain Injury Resource center.(2008). "Assertivene Quiz" [on-line] Available

:<http://www.headinury.com>. [29. July. 2008].

Duldt, B. W. Giffin. K & Patoon, B (2005) Interpersonal communication Skills in nursing. *British Journal of chinal psychology*. 42, 765-771.

Moote. Jr. (2001). Social Skills training with youth in school: *A review research on social work practice*. 9. 427-439.

Orpen, Christopher. (1997). "The Interactive Effects of Communication Quality and Job Involvement on Managerial Job satisfaction and work Motivation. *The Journal of psychology*; vol 131, No 5, pp 519-522.

Robbins, Stephen. P. (2005). Organizational Behavior. Elventh Edition. *Prentice Hall India*, pp 283-285.

Robbins, Stephen. P. (1991). Essentials of Organizational Behavior, *Engle wood cliffs*. P 83.

Rolf. IE & Pearson, SA. (2005). Life skills of interns in New south wales. *The Medical Journal of Australia*, 161, 667-670.

