

---

## رابطه میان مهارت‌های ارتباطی و میزان رضایت شغلی مراکز فنی و حرفه‌ای مناطق ۱۵ و ۱۶ تهران

---

سمیه تاجیک اسماعیلی<sup>۱</sup>

زهرا سادات روحانی<sup>۲</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه میان مهارت‌های انسانی و میزان رضایت شغلی مراکز فنی و حرفه‌ای مناطق ۱۵ و ۱۶ تهران می‌پردازد. این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش توصیفی می‌باشد و در حیطه پژوهش‌های میدانی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارمندان، مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران مناطق ۱۵ و ۱۶ که در سال ۹۴-۹۵ مشغول به کار هستند را تشکیل می‌دهند و تعداد آنها ۷۰ نفر است. از روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای استفاده شده است، بر اساس جدول مورگان و کرجیس نمونه آماری ۶۰ نفر تعیین و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته که ۴۱ سوال دارد استفاده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید راهنما و مشاور و دیگر صاحب‌نظران در امر تعلیم و تربیت مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن با آزمون آلفای کرباخ ۰/۷۸۴ برای پرسشنامه ۱۶ سوالی و ۰/۹۱۴ برای پرسشنامه ۲۵ سوالی بدست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون غیر پارامتریک دو جمله‌ای، آزمون تی مستقل، ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن، تحلیل رگرسیونی چندگانه استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین مهارت‌های انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین درک کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری دیده نشد، به این صورت که بعد درک کارمندان نسبت به یکدیگر با میانگین ۳,۳۷ دارای پائین‌ترین وضعیت را در مهارت‌های انسانی از نگاه کارمندان فنی و حرفه‌ای، داشته است. بین انجام تصمیم‌گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان ارتباط معناداری دیده شد. ارتباط موثر و معناداری بین اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان وجود دارد. بین دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان و معناداری وجود دارد. ارتباط مثبت و

---

<sup>۱</sup> عضو هیئت علمی گروه ارتباطات اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق (نویسنده عهده‌دار مکاتبات). ایمیل:

s.t.esmaeili@gmail.com

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق

معناداری بین گوش دادن متقابل نسبت به همکاران که از مهارت‌های شخصیتی است با رضایت شغلی آنان دارد. در نهایت بر اساس یافته‌های حاصل از آمار توصیفی و تحلیلی می‌توان این طور نتیجه گرفت که بین مهارت‌های انسانی ناشی از شخصیت کارمندان با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های انسانی، مهارت‌های ارتباطی، رضایت شغلی، مرکز فنی و حرفه‌ای

## مقدمه

بی شک دنیای کنونی، دنیای سازمانها است و متولیان این سازمانها انسانها هستند؛ انسانهایی که در کالبد سازمان روح می دمند، آن را به حرکت درمی آورند و اداره می کنند. سازمانها بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارند، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود. حتی با وجود فنآورشدن سازمانها و تبدیل آنها به توده ای از سخت افزار، همچنان نقش انسان به عنوان عاملی حیاتی و راهبردی در بقای سازمان، کاملاً مشهود است. براین اساس منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمانهای امروزی به شمار می آیند چراکه به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسایل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره وری را عینیت می بخشند. افزایش بهره وری سازمانها و توسعه روزافزون آنها، مستلزم رشد و بهره وری کارکنان و نیز تقویت نیروی انگیزش آنان می باشد. برخی اندیشمندان دانش مدیریت، از انگیزش به عنوان موتور محرک یا نیروی پیش برنده انسان، یاد کرده اند. موفقیت سازمانها تا حد زیادی به روحیات، تلاش، انگیزش و رضایت منابع انسانی آنها بستگی دارد. به عبارت دیگر کارآیی و اثربخشی سازمانها با کارآیی و اثربخشی نیروی انسانی آنها وابستگی مستقیمی دارد. نیروی انسانی برای ارائه رفتار مطلوب و موردپسند در راستای اهداف سازمان، باید هم انگیزه داشته باشد و هم درست برانگیخته شود و این امر تحقق نمی یابد مگر از طریق شناسایی چراهای رفتاری یا علل تمایل و دلایل انگیزه و رضایت کارکنان، به منظور هدایت رفتار آنها به سوی تحصیل اهداف سازمانی و استفاده بهنگام از آنها توسط مدیران لایق و شایسته باهدف تحقق محیطی مطلوب و مناسب. رضایت شغلی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان منوط به ایجاد محیطی است که مدیران متولی و مسئول آن هستند. شناسایی عوامل ایجاد رضایت و دلایل نارضایتی کارکنان و نیز ارزیابی رضایت شغلی آنان به عنوان اقدامی کلیدی در جهت اهداف یادشده، نقشی بسزا و چشمگیر دارد (فارل، ۱۹۹۷). توجه به پیامدهای نارضایتی از شغل نظیر: غیبت، جابجایی، ترک کار، ... و تأثیر آنها بر سازمان و افزایش هزینه های سازمانی از یک سو و اثرات روحی و جسمی نارضایتی بر سلامت کارکنان و بهره وری آنان از سوی دیگر ما را به اهمیت موضوع رهنمون می سازد. نارضایتی شغلی می تواند زمینه ساز پیدایش بخشی از شکایتها، کارکردهای ناچیز، کاهش تولید، کالای نامرغوب، دشواری های انضباطی، کم کاری ها و دیگر مشکلات باشد. آنچه که در راستای توسعه منابع انسانی اهمیت دارد، این است

که بهبود منابع انسانی تنها با آموزشهای فنی و تخصصی حاصل نمی‌شود، بلکه از طرق مختلف باید به توسعه آن پرداخت. بنابراین اگر در مدیریت منابع انسانی سازمانها، این موضوع مورد توجه قرار نگیرد، آن سازمان محکوم به فنا است. در این راستا، یکی از راهکارهای اساسی این است که منابع انسانی به مثابه مهمترین سرمایه سازمانها در نظر گرفته شود و در ضمن برنامه‌ریزی به منظور جذب، تأمین و اعتلای سطح توانائی‌های نیروی انسانی از طریق شیوه‌های نوین علمی مدیریت منابع انسانی انجام گیرد. نتیجه اینکه جهت دستیابی به بهره‌وری پایدار در کشور و تولید با کیفیت بالا در سطح کلاس جهانی، رویکرد سیستمی به منابع انسانی و توجه استراتژیک به آن را می‌طلبد (فدر، ۲۰۰۸).

انگیزه کاری یکی از مهم ترین و اساسی ترین ویژگی های کیفی کارکنان است که می تواند موجب افزایش عملکرد آنان در انجام وظایف شان گردد ضمن آنکه در افزایش بهره وری سازمان نقش اساسی دارد. وجود انگیزه کاری می تواند عاملی جهت افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان نیز باشد. اما نکته اساسی در بحث انگیزه کاری مقوله ای موسوم به انگیزش است که فصل وسیع و گسترده ای را در بحث رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی به خود اختصاص داده است.

انگیزش کارکنان با مقوله ها و مفاهیم دیگری چون احساسات، اعتقادات، باورها و نیازهای کارکنان در ارتباط می باشد. اما آنچه که در تمام نظریات و تئوری های انگیزش مورد اتفاق نظر همگان است همانا نقش مدیر راهبر در ارتقاء انگیزه کاری کارکنان است و در این باب مفاهیمی چون باور مدیر، پیش فرض های مدیر، نگرش مدیریت، شیوه مدیریت مدیر و نوع نگاه مدیریت به انسان و جایگاه وی در درون سازمان می تواند در ارتقاء سطح انگیزه های کاری کارکنان نقش اساسی داشته باشد (بزاز جزایری، ۱۳۸۲، ص ۴۵). اثربخشی و کارآیی فرآیندهای سازمانی را می توان دو رکن اساسی فرآیندهای سازمانی دانست که در صورت تحقق یافتن آنها بهره وری سازمانها را تضمین می کند. آنچه در سازمان نقش محوری را در اثربخشی و کارآمد نمودن فرآیندها ایفا می نماید. توسعه منابع انسانی در ابعاد بعد نگرشی، رفتاری، شغلی و تخصصی، ارتباطی، ادراکی، تفکر، وجدان کاری و خلاقیتی است که در این صورت کارکنان می توانند به انجام کارهای صحیح « اثربخشی » و درست انجام دادن کارها « کارآیی » را عملیاتی نمایند.

آموزش و توسعه منابع انسانی از طریق ایجاد همبستگی میان کارایی و اثربخشی، توانمندسازی افراد سازمانی، آموزش کارکنان، تعامل میان ارزش های کلی سازمان و ارزش های شخصی

کارکنان، فرآیند تصمیم و مشارکت گروهی، مهارت تلفیق نگرش فرآیندمدار و نتیجه مدار در سازمان، رویکرد مبتنی بر مهندسی ارزش در فرآیندهای کاری و سازمانی، توجه به انگیزش نیروی انسانی، توجه به این رویکردها در جهت فرآیندها به کارآیی و اثربخشی فرآیندهای سازمانی کمک می نماید (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۶).

## بیان مسئله

انسان، چه در درون خانواده و چه در اجتماع، درگیر شبکه ی پیچیده ای از ارتباطات مختلف است که بخش عمده ای از ذهن، فکر و انرژی او را مصروف خود می دارد. با این توصیف وقتی وارد سازمان ها می شویم این کیفیت ارتباطات و بهره وری آن نقشی بی بدیل می یابد. زمانی که سازمانها به عنوان یکی از واحدهای اساسی اجتماع بوجود آمدند بالتبع، بحث ارتباطات یکی از مباحث مهم در سازمانها گردید. اهمیت سازمانها نیز بر هیچ کس پوشیده نیست. انسانها در جامعه ی امروز در یک سازمان به دنیا می آیند در سازمانهای مختلف زندگی میکنند و در سازمانی میمیرند و در سازمانی دیگر به خاک سپرده می شوند. لذا ما در همه ی مراحل زندگی خود به نحوی با سازمانها و ارتباطات سازمانی سروکار داریم (فرهنگی، ۱۳۸۲، ص ۱۰۹). به هر حال بحث ارتباط سازمانی مسئله ای نیست که بتوانیم به راحتی از کنار آن بگذریم. چون اثری مستقیم در کامیابی ها و ناکامی های ما خواهد داشت (فرهنگی، ۱۳۸۲، ص ۱۱۰-۱۱۲). سازمانها، تشکلهای انسانی هستند که به منظور انجام کار در راستای اهدافی خاص تحقق می یابند. زیرا در جهان پویای امروز، سازمانها با فناوریهای نوین مواجه هستند، اما هنوز از انسان بی نیاز نبوده و توسط انسانها برنامه ریزی شده و اداره می شوند. از این رو این منبع اساسی سازمان باید اداره شود، رشد و پرورش یابد و امکانات و تسهیلات رفاهی او و خانواده اش فراهم آید. از آغاز قرن بیستم تاکنون جوامع بشری دستخوش تحولات تکان دهنده و هیجان آوری بوده اند؛ اما این ترقی و پیشرفت عاری از عیب و نقص نبوده است. مسایلی نظیر بهره وری، انگیزش، کشمکش بین مدیریت و کارکنان، عدم تعهد کارکنان به سازمان و مانند آن از جمله مواردی هستند که در ارتباط با مدیریت منابع انسانی مطرح هستند. این مسایل را فقط به مدد مهارت های فنی نمی توان حل کرد؛ بلکه، این کار مستلزم مهارت های اجتماعی است. بسیاری از حساس ترین مشکلات ما، نه در حوزه چیزها بلکه در قلمرو

انسان‌ها است. بنابراین مطالعه نگرش‌ها و رفتارهای افراد در سازمان‌ها، با تأثیر بر عملکرد آنان به عنوان منابع کلیدی سازمان، می‌تواند بر کارآیی و اثربخشی و در نهایت بقای سازمان‌ها اثرگذار باشد. رضایت شغلی کارکنان یکی از مسایل رفتاری بسیار مهم در حوزه انسانی سازمان بوده که خود تعیین‌کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است. مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار و بالا بردن روحیه کارکنان است. همچنین رضایت شغلی بر مسایل مهمی مانند میزان تأخیر، غیبت، ترک خدمت و همچنین بر کارایی و اثربخشی فردی مانند میزان تولید و بهره‌وری فرد تأثیر می‌گذارد (زیرک آبدارلو، علی، ۱۳۹۱). رضایت شغلی نشان دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست می‌دارند. برخی افراد از کار خود لذت می‌برند و آن را به عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می‌نمایند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به خاطر این که مجبورند، آن را انجام می‌دهند. مطالعه در زمینه علل و پیامدهای مهم نگرش کارکنان در خصوص رضایت شغلی یکی از جنبه‌های اصلی روان‌شناسی صنعتی - سازمانی می‌باشد. مطالعات زیادی به منظور شناخت و درک عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نسبت به سایر متغیرهای سازمانی صورت گرفته است. به علاوه ارزیابی نگرش کارکنان در این خصوص، به عنوان فعالیت عمومی و مشترک در سازمان‌هایی که مدیران به دنبال رفاه و بهزیستی جسمانی و روانی کارکنان خود می‌باشند، قلمداد گردیده است. هدف این مقاله بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان با رویکرد توصیفی - نظری است که ضمن مروری بر مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان به سوابق و پیشینه‌های این موضوع پرداخته، دیدگاه صاحب‌نظران مختلف را در این حوزه بیان می‌نماید (درویش، ۱۳۸۶). بنابراین هراندازه ارتباطات مؤثر تری برقرار شود، کارکنان به احتمال کمتری دستخوش استرس می‌شوند. روابط بین افراد منبع بالقوه ای برای مقابله با ناکامی‌های شغلی به حساب می‌آیند. پس می‌توان چنین روابطی را که میان کارکنان به وجود می‌آید، برای مداخله در استرس به کار گرفت. نقش روابط میان فردی در حمایت اجتماعی آشکار است. شایان توجه است که روابط میان همکاران از راه ارتباط‌های گوناگون شکل می‌گیرد. ارتباطات میان همکاران سرچشمه‌ی حمایت عاطفی است و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک

کنند (راس و آلتمایر، ۱۳۸۵). در این پژوهش مهارت‌های ارتباطی به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. پژوهش حاضر اهداف مختلفی را دنبال می‌کند، یکی از اهداف انجام این پژوهش تبیین مؤلفه های مهارت های انسانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای است. این مؤلفه ها از طریق مطالعه منابع مختلف داخلی و خارجی وازدید صاحب‌نظران مشخص گردید. این پژوهش به دنبال آن است که با دقیق شدن روی موضوع خاص مهارت‌های انسانی در آینده زمینه بحث های بیشتر و انجام پژوهش هایی دیگر در این موضوع مهم فراهم گردد. به علاوه تلاش بر این است که سنجشی از وضع موجود و مطلوب مهارت های انسانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای صورت گیرد. این سنجش با توجه به نقشی که مهارت های انسانی کارکنان در رضایت شغلی آنان ایفا می‌کنند، انجام می‌گیرد. در نهایت، آنچه هدف اصلی تحقیق را تشکیل می‌دهد، سنجش رابطه ی بین دو متغیر مهارت های انسانی کارکنان و رضایت شغلی آنان است، تا نوع و شدت ارتباط میان این دو مشخص شود. از جمله گروه‌هایی که از انجام این پژوهش بهره می‌برند و مهم ترین شان خود کارمندان سازمان آموزش فنی و حرفه ای هستند که در صورت بررسی این ارتباط، توجه بیشتری به این موضوع مهم مهارت های انسانی خواهند داشت.

## اهداف پژوهش:

### هدف اصلی

۱- نقش مهارت‌های انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه

ای

### اهداف فرعی

۱- نقش درک کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و

حرفه ای

۲- نقش انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش

فنی و حرفه ای

۳- نقش اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و

حرفه ای

۴- نقش دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای

۵- نقش گوش دادن متقابل نسبت به همکاران بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای

### **سوال اصلی پژوهش**

آیا مهارت‌های انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

### **سوال های فرعی پژوهش**

۱- آیا درك کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

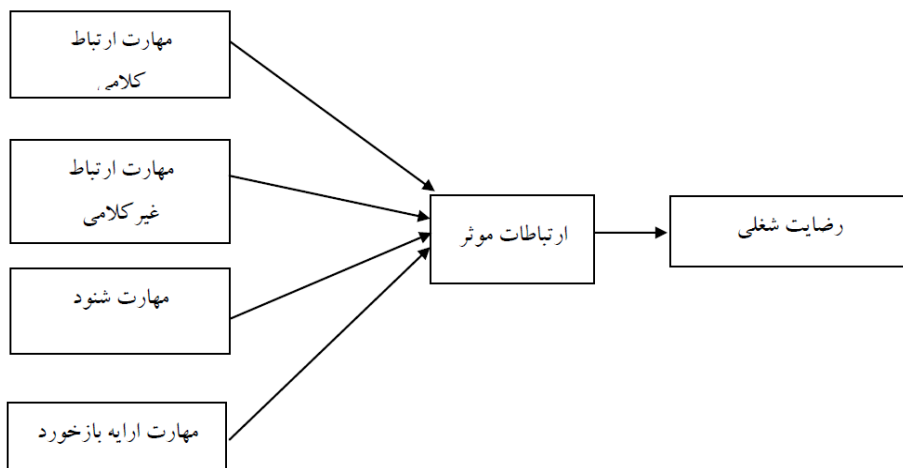
۲- آیا انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

۳- آیا اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

۴- آیا دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

۵- آیا گوش دادن متقابل نسبت به همکاران بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟





شکل شماره ۱: تاثیر ارتباطات بر رضایت شغلی (ویسر، ۲۰۰۵)

## روش پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس تعمیم نتایج در حیطه پژوهش های کاربردی است چرا که نتایج آن فقط به همان جامعه قابل تعمیم است (جامعه پژوهش کارمندان مراکز آموزش فنی و حرفه ای). بر اساس گردآوری داده ها پژوهش حاضر در حیطه پژوهش های میدانی قرار می گیرد زیرا که اطلاعات را محقق با استفاده از خود نمونه بدست می آورد.

## جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کارمندان مراکز آموزش فنی و حرفه ای دولتی، شهر تهران مناطق ۱۵ و ۱۶ که در سال ۱۳۹۵ مشغول به کار هستند را تشکیل می دهند و تعداد آنها ۷۰ نفر است.

## حجم نمونه

نظر به این که حجم جامعه را تعداد ۷۰ نفر تشکیل می دهند، کل شماری شده و پرسشنامه میان تمام افراد پخش شد و تعداد پرسشنامه هایی که توسط پاسخگویان به طور کامل پر شده بود مورد بررسی قرار گرفت.

## ابزار اندازه گیری

ابزار اندازه گیری در پژوهش حاضر، پرسشنامه است.

## یافته های پژوهش

**سوال اول پژوهش:** آیا مهارتهای انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

**در پاسخ به سوال ۱** پژوهش که مهارت های انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای را مورد بررسی قرار می دهد، نتایج نشان داد که بین مهارت های انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد (Sig کوچکتر از ۰,۰۵).

این نتایج با یافته های مرادی ، جلیلیان ، ۱۳۹۴ ؛ محرابی ، عطایی ، کاظمی در سال ۲۰۱۴ ؛ خدادادی ، ابراهیمی ، مقدسیان ، باباپور، ۲۰۱۳ ؛ مقیمی ، رضوانی چمن زمین ، مسعودی شقاقی ، ۲۰۱۳ ؛ عبدالملکی ، قانع سنگ آتش، کریمی ، ۱۳۹۲ ؛ فتحی ، دلاور فرد ، تباشیر، انصاری، فروغی ، ناصری ، ۱۳۹۲ ؛ جعفری ، نسرین ، میر کمالی ، سید محمد ، صالح صدق پور ، بهرام ، ۱۳۹۲ ؛ مردانی ، نصیری پور ، نیکو مرام ، حسن بهزادی ، مردانی ، ۱۳۹۲ ؛ رضایی دهاقانی ، احمدی آکورمه ، محرابی ، ۲۰۱۲ ؛ اسماعیلی ، مریم ، رحیمی ، عابدی ، کلانتری ، اسماعیلی ، لیلا ، ۱۳۹۱ ؛ محمودی، سوری لکی، بوالحسنی، سپهوند ، ۱۳۹۱ ؛ بدری گرگری ، گل محمدنژاد ، عباس پور ، ۱۳۹۱ ؛ ایمانی ، ۱۳۹۱ ؛ توره ، قادری ، علی زاده ، ۱۳۸۸ ؛ ظهوری، رضائی، جرفی ، ۱۳۸۷ ؛ چهارسوقی امین ، ۱۳۸۱ ؛ حسن زاده و اعتصامی در سال ۱۳۸۰؛ رولاندا رائل لاپنا، لوئیز سیبانا، لورتو ماسیا ، ایزابل اورتس ، آروسنا پدراز مارکوس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵ ؛ اینس الگرا ، ماترا ماس ماچو کا ، جاسمینا بربگال میرابنت<sup>۴</sup> ، ۲۰۱۵ ؛ پاناگوتیس تری ولاسا ، زو آگری ولیب ، اودوکا تسیفراب ، پارسکوی تسوساب<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵ ؛ تولن سانر ، سریف زیحنی یوپاگلوب<sup>۶</sup>،

---

Yolanda Raquel Lapeña-Moñux, Luis Cibanal-Juan, Loreto Maciá-Soler, Isabel Orts-Cortés, Azucena Pedraz-Marcos  
Inés Alegre, Marta Mas-Machuca , Jasmina Berbegal-Mirabent  
Panagiotis Trivellasa, Zoe Akrivoulis, Evdokia Tsiforab, Paraskevi Tsoutsab  
Tulen Sanera, Serife Zihni Eyupoglu

۲۰۱۵؛ پاسپیتا ساری ، سوییب ، جاتی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴؛ مانور کتین ، ملیسا اردیلیک کارابی ، مهمت ناسی افی<sup>۸</sup> در سال ۲۰۱۲؛ کالیپ کانو ، کاترا آکاترینی ، کاموندرو جورجیا<sup>۹</sup> در سال ۲۰۱۱؛ ماری آنه آموس ، جی هو ، شارلوت هریک<sup>۱۰</sup>؛ ۲۰۰۵؛ دیوید پینکاس<sup>۱۱</sup> در سال ۱۹۸۶ همسویی دارد .  
به تعبیر دیگر: نتیجه این که بین مهارت های انسانی با میزان رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد .

**سوال دوم پژوهش:** آیا درک کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

**در پاسخ به سوال ۲** پژوهش گفته می شود که پس از بررسی سوالات اصلی و فرعی این پژوهش و بر اساس نتایج حاصل از این سوالات می توان به این سوال این گونه پاسخ داد که: بین درک کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری دیده نشد ، به این صورت که بعد درک کارمندان نسبت به یکدیگر با مینگین ۳,۳۷ دارای پائین ترین وضعیت را در مهارت های انسانی از نگاه کارکنان فنی و حرفه ای، داشته است.

این نتایج با یافته های محرابی ، عطایی ، کاظمی در سال ۲۰۱۴؛ مقیمی ، رضوانی چمن زمین ، مسعودی شقاقی ، ۲۰۱۳؛ توره ، قادری ، علی زاده ، ۱۳۸۸؛ حسن زاده و اعتصامی در سال ۱۳۸۰؛ رولاندا راتول لاپنا ، لوئیز سیبانا ، لورتو ماسیا ، ایزابل اورتس ، آزو سنا پدراز مارکوس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۵؛ پاسپیتا ساری ، سوییب ، جاتی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۴ همسویی ندارد .  
به تعبیر دیگر: این محققان به این نتیجه رسید که بین درک کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان ارتباط معناداری وجود دارد .

---

Puspita sari, Niki, Thoyib, Armanu, jati, Noermi

<sup>۷</sup>MunevverCetin, MelisaErdilekKarabay , Mehmet NaciEfe

<sup>۹</sup>KalliopeKounenou, KoutraAikaterini&Koumoundourou Georgia

Mary Anne Amos, Jie Hu, Charlotte A. Herrick

David, pincus

Yolanda Raquel Lapeña-Moñux, Luis Cibanal-Juan, Loreto Maciá-Soler, Isabel

Orts-Cortés, Azucena Pedraz-Marcos

Puspita sari, Niki, Thoyib, Armanu, jati, Noermi

**سوال سوم پژوهش :** آیا انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

**در پاسخ به سوال ۳** پژوهش که انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان را نشان می دهد می توان این طور گفت که بین انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان ارتباط معناداری دیده شد .

این نتایج با یافته های پاناگوتیس تری ولا سا ، زو آکری ولیب ، اودوکا تسیفراب ، پارا سکوی تسوساب<sup>۱۴</sup> ۲۰۱۵ ؛ ظهوری ، رضائی ، جرفی ، ۱۳۸۷ و ماری آنه آموس ، جی هو ، شارلوت هریک<sup>۱۵</sup> ۲۰۰۵ همسویی دارد .

به تعبیر دیگر: این محققان در پژوهش خود ارتباط بین انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان را دارای ارتباط معنادار می دانند .

**سوال چهارم پژوهش :** آیا اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

**در پاسخ به سوال ۴** پژوهش که اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان مورد بررسی قرار می دهد ارتباط موثر و معناداری بین اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان وجود دارد .

این نتیجه با یافته ی پاسپیتا ساری ، سویپ ، جاتی<sup>۱۶</sup> ۲۰۱۴ همسویی دارد .  
به تعبیر دیگر : این محقق به این نتیجه رسید که تعهد و اعتماد بین همکاران در سازمان رفتار فردی و حمایت و پشتیبانی سازمانی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی تاثیر می گذارد .

**سوال پنجم پژوهش :** آیا دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

---

Panagiotis Trivellasa, Zoe Akrivoulis, Evdokia Tsiforab, Paraskevi Tsoutsab

Mary Anne Amos, Jie Hu, Charlotte A. Herrick

Puspita sari, Niki, Thoyib, Armanu, jati, Noermi

**در پاسخ به سوال ۵** پژوهش که دو ست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان مورد بررسی قرار می دهد می توان گفت که بین دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد .  
بر این اساس این نتیجه با نتایج یافته ی عبدالملکی، قانع سنگ آتش، کریمی، ۱۳۹۲ همسویی دارد .

به تعبیر دیگر: عبدالملکی، قانع سنگ آتش، کریمی، ۱۳۹۲ در تحقیق خود به این نتیجه رسیده اند که ارتباط معناداری بین دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان وجود دارد .

**سوال ششم پژوهش:** آیا گوش دادن متقابل نسبت به همکاران بر میزان رضایت شغلی آنان در مراکز آموزش فنی و حرفه ای موثر است؟

**در پاسخ به سوال ۶** پژوهش که گوش دادن متقابل نسبت به همکاران بر میزان رضایت شغلی آنان مورد بررسی قرار می دهد می توان این گونه پاسخ داد که ارتباط مثبت و معناداری بین گوش دادن متقابل نسبت به همکاران که از مهارت های شخصیتی است با رضایت شغلی آنان دارد .

این نتیجه با نتایج پژوهش چهارسوقی امین، ۱۳۸۱ همسویی ندارد .  
به تعبیر دیگر: چهارسوقی امین، ۱۳۸۱، نشان داد که به دلیل فراگیری آموزش مهارت گوش دادن موثر، بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب تفاوت وجود دارد .

### **بحث و نتیجه گیری**

پژوهش حاضر اهداف مختلفی را دنبال می کند، یکی از اهداف انجام این پژوهش تبیین مؤلفه های مهارت های انسانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای است . این مؤلفه ها از طریق مطالعه منابع مختلف داخلی و خارجی وازدید صاحب نظران مشخص گردید . این پژوهش به دنبال آن است که با دقتی شدن روی موضوع خاص مهارتهای انسانی در آینده زمینه بحث های بیشتر و انجام پژوهش هایی دیگر در این موضوع مهم فراهم گردد . به علاوه تلاش بر این است که سنجشی از وضع موجود و مطلوب مهارت های انسانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای صورت گیرد . این سنجش با توجه به نقشی که مهارت های انسانی کارکنان در رضایت شغلی آنان ایفا می کنند ،

انجام می گیرد . در نهایت ، آنچه هدف اصلی تحقیق راتشکیل می دهد ، سنجش رابطه ی بین دو متغیر مهارت های انسانی کارکنان و رضایت شغلی آنان است ، تا نوع و شدت ارتباط میان این دو مشخص شود. از جمله گروههایی که از انجام این پژوهش بهره می برند و مهم ترین شان خود کارمندان سازمان آموزش فنی و حرفه ای هستند که در صورت بررسی این ارتباط ، توجه بیشتری به این موضوع مهم مهارت های انسانی خواهند داشت . به ویژه مدیران منابع انسانی این سازمان ها با انجام پژوهش حاضر و برجسته شدن این موضوع توجه بیشتری به بحث مهارتهای انسانی نموده و در گزینش ، انتخاب ، کارمند یابی و در نهایت آموزش کارکنان به این مؤلفه ی مهم توجه بیش از پیش خواهند داشت و در نهایت با انجام این تحقیق و روشن شدن بعضی از زوایای این بحث ، پیشنهاد هایی به محققین بعدی ارائه خواهد شد که زمینه لازم برای دیگر محققین در جهت انجام تحقیقات بعدی در این موضوع را فراهم خواهد کرد .

نتایج نشان داد که بین مهارت های انسانی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد . بین درک کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان رابطه معناداری دیده نشد ، به این صورت که بعد درک کارمندان نسبت به یکدیگر با میانگین ۳,۳۷ دارای پائین ترین وضعیت را در مهارت های انسانی از نگاه کارکنان فنی و حرفه ای، داشته است . بین انجام تصمیم گیری مشارکتی کارمندان بر میزان رضایت شغلی آنان ارتباط معناداری دیده شد . ارتباط موثر و معناداری بین اعتماد کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی آنان وجود دارد . بین دوست داشتن و علاقه کارمندان نسبت به یکدیگر بر میزان رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد . ارتباط مثبت و معناداری بین گوش دادن متقابل نسبت به همکاران که از مهارت های شخصیتی است با رضایت شغلی آنان دارد . در نهایت بر اساس یافته های حاصل از آمار توصیفی و تحلیلی می توان این طور نتیجه گرفت که بین مهارت های انسانی ناشی از شخصیت کارمندان با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## محدودیت های پژوهش

۱- پژوهش حاضر در سطح کل مناطق آموزش فنی و حرفه ای شهر تهران مورد بررسی قرار نگرفته است ، لذا از قابلیت تعمیم نتایج به دیگر مناطق آموزش فنی و حرفه ای در شهر تهران می کاهد .

۲- همکاری نکردن برخی از همکاران و رئسای مراکز با محقق ، باعث شد تا محقق وقت بیشتری را صرف کارهای اداری مانند گرفتن مجوز از اداره کل آموزش فنی و حرفه ای بگذارد.

۳- این پژوهش در مراکز خصوصی سازمان آموزش فنی و حرفه ای مورد بررسی قرار نگرفته است لذا از گستردگی این پژوهش می کاهد .

## پیشنهادها

۱- می توان در زمینه ارتباطات انسانی به خصوص مهارت های ارتباطی نظیر گوش دادن ، تعهد و اعتماد آموزش های تحت عنوان ضمن خدمت برای کارمندان آموزش فنی و حرفه ای گذاشت و برای آنهایی که در این آموزش ها شرکت می کنند و در آزمون پایان دوره نیز نمره مطلوبی کسب می کنند امتیازاتی قائل شد .

۲- کارگروهی از نظر کارمندان در این پژوهش دارای بیشترین فراوانی بوده که می توان آن را با برگزاری دوره های مختلف یا نمایشگاه ها تقویت کرد .

۳- درک متقابل در میان کارمندان فنی و حرفه ای دارای کمترین میزان بوده این امر نشان دهنده این است که کارمندان نسبت به این امر بی تفاوت بوده اند که روئسای مراکز فنی و حرفه ای باید به این امر توجه ویژه ای داشته باشند .

۴- با افزایش میزان حقوق و مزایا کارمندان آموزش فنی و حرفه ای می توان رضایت آنان را افزایش داد .

## پیشنادهایی به محققان دیگر:

۱- با توجه به اینکه این تحقیق در مناطق ۱۵ و ۱۶ مورد بررسی قرار گرفته شده است لذا پیشنهاد می شود تا این پژوهش در مناطق دیگر نیز صورت گیرد .

۲- این پژوهش در مراکز خصوصی سازمان آموزش فنی و حرفه ای مورد بررسی قرار نگرفته است لذا به محققان بعدی پیشنهاد می شود تا این موضوع را مورد بررسی قرار دهند .

۳- پیشنهاد می شود تا تحقیقی درباره تاثیر آموزش های مهارت انسانی بر رضایت شغلی در مراکز آموزش فنی و حرفه ای دولتی و مقایسه آن با مراکز آموزش فنی و حرفه ای خصوصی انجام شود .

۳- محققان در این پژوهش به این نتیجه دست یافت که درک متقابل در بین همکاران کمتر اهمیت داده می شود ، می توان با توجه به این نتیجه به محققان دیگر پیشنهاد کرد که علت این را مورد بررسی قرار دهند .



## منابع

- بزاز جزایری ، سید احمد، (۱۳۸۲) ، مدیریت عملکرد با تاکید بر ارزیابی عملکرد کارکنان، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت ۸۲، تهران ، دی ماه .
- درویش، حسن، ۱۳۸۶ ، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکرد تحلیلی - پژوهشی) ، فرهنگ مدیریت ، سال پنجم ، شماره ۱۶ .
- زیرک آبدارلو ، علی ، ۱۳۹۱ ، رضایت شغلی، انگیزه‌ای برای پیشرفت و توسعه اقتصادی- اجتماعی ، هفته نامه خبری - تحلیلی برنامه ، سال دهم ، شماره ۴۶۰.
- رضائیان، علی، ۱۳۷۹ ، مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات دانشگاه تهران ، تهران
- فرهنگی ، علی اکبر، ۱۳۸۳ ، نظریه های ارتباطات سازمانی، موسسه خدمات فرهنگی رسا
- فرهنگی ، علی اکبر، ۱۳۸۱ ، ارتباطات سازمانی، نشر رسا، چاپ چهارم، تهران
- فرهنگی ، علی اکبر، ۱۳۸۲ ، ارتباطات انسانی ، نشر موسسه خدمات فرهنگی رسا ، تهران
- هاشمی، احمد ، محمدی، قدرت الله ، عباسی ، ابوالفضل ، ۱۳۹۲ ، توسعه ی شایستگی های منابع انسانی ضرورت توسعه ی فرآیندهای سازمانی ، کنفرانس مدیریت چالشها و راه کارها
- Farrell, Mark, and Oczkowski, Edward, 1997, An Analysis of the MKTOR and MARKOR Measures of Market Orientation: An Australian Perspective, Marketing Bulletin, 1997, 8, 30-40, Article 3
- Fedor, Donald, Maslyn, John, Farmer, Steven, Bettenhausen, Kenneth, 2008, The Contribution of Positive Politics to the Prediction of Employee Reactions, Journal of Applied Social Psychology, Volume 38, Issue 1, pages 76-96, January 2008
- Rozze, P, 2001, Foundations of Employee Motivation, Human Resources Management Journal