

## رابطه بین رضایت شغلی و مهارت ارتباطی معلمان با کیفیت زندگی کاری آنان

بهرام قیطرانی<sup>۱</sup>، محمدرضا اسدی<sup>۲</sup>، زینت سعیدایی<sup>۳</sup>، اسلام مرادی<sup>۴</sup>، رئوفه قیومی<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن.

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن.

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن.

<sup>۴</sup> کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن.

<sup>۵</sup> روانپزشک و هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده علوم رفتاری و سلامت روان

نویسنده مسئول:

رئوفه قیومی

### چکیده

این تحقیق به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و مهارت ارتباطی معلمان با کیفیت زندگی کاری آنان می پردازد. روش این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی می باشد، جامعه آماری شامل کلیه معلمان شهرستان رودسر می باشند و از این تعداد ۹۰ نفر بصورت تصادفی بعنوان نمونه آماری انتخاب شدند، جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه های پرسشنامه رضایت شغلی، مهارت ارتباطی و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری استفاده شده است، داده های بدست آمده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون و بوسیله نرم افزار SPSS 22 تجزیه و تحلیل گردید. نتایج بدست آمده نشان داد که بین رضایت شغلی و مهارت ارتباطی با کیفیت زندگی کاری آنان رابطه معنا داری وجود دارد. ( $P < 05$ ) توجه به یافته های بدست آمده میتوان گفت که بین مهارت ارتباطی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت وجود دارد و نیز بین رضایت شغلی معلمان با کیفیت زندگی رابطه مثبت وجود دارد.

**کلمات کلیدی:** رضایت شغلی، مهارت ارتباطی، کیفیت زندگی کاری.

**مقدمه**

مهارت ارتباطی شامل رفتارهایی که فرد در ارتباط با دیگران فرا گرفته و موجب شناخت، آگاه شدن از احساسات خود و دیگران و نیز خودشنکوفایی و سازگاری موثر با مشکلات و بهبود ارتباط با محیط می گردد (کوس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). مهارتهایی نظیر مهارت های کلامی، گوش دادن فعال، بازخورد، کنترل عواطف، و سکوت از عناصر تشکیل دهنده مهارتهای ارتباطی هستند (بونیس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵) از جمله ویژگی مهم یک معلم که در شخصیت و خصوصیات وی موثر است ایجاد ارتباط خوب با دانش آموزان می باشد (خین و آپوتاسامی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). براساس مطالعه کوماندا<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) از ویژگی های نمونه و خوب یک استاد که موجب افزایش میزان موفقیت استاد در تدریس می شود، توان برقراری ارتباط خوب است. نتیجه تحقیقات محمدی و همکاران (۲۰۱۲) بیانگر تاثیر بسزای مهارتهای ارتباطی در افزایش رضایت شغلی پرستاران می باشد.

کیفیت زندگی کاری به میزان و سطح رضایت یک کارمند گفته می شود که از طریق منابع، فعالیتها و نتایجی که از مشارکت در محیط کار کسب می کند (آرمسترانگ<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). و نیز نگرشی است که می کوشد تا کیفیت زندگی کاری افراد شاغل را بهبود بخشد (ادهیکاری<sup>۶</sup> و گوتام، ۲۰۱۰). عوامل متعددی بر کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن تاثیر میگذارد که بطور کلی میتوان به مزایای عادلانه و شرایط ایمنی و اجتماعی شغل می توان اشاره کرد (گوپتا و شارما<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱) نتیجه تحقیقات کریستن<sup>۸</sup> (۲۰۰۸) نشان داد که بهره وری کارکنان وابسته به کیفیت زندگی کاری آنان می باشد چرا که کیفیت زندگی کاری بعنوان یک عامل روان شناختی در محیط کار عمل میکند.

رضایت شغلی را هدف نهایی هر سازمان و بعنوان یکی از مولفه های مهم موفقیت که موجب کارایی و احساس رضایت فرد میگردد، تعریف میکنند (لوربر و اسکلا ساویک<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲). همچنین اسپکتور (۱۹۹۷) رضایت شغلی را میزان نگرش فرد به حیطه های مختلف شغل و چگونگی ارزیابی وی از شغلش را بیان میکند (فیصل حسن و همکاران، ۲۰۱۱). کلپ و تاريفا<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۵) در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که مطلوب نبودن شرایط محیطی معلمان باعث کاهش رضایت شغلی آنان می شود همچنین باباکس<sup>۱۱</sup> و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند که رضایت شغلی با استرس شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

با توجه به تاثیراتی که محیط شغلی معلمان بر کیفیت زندگی کاری آنان دارد در این راستا هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین رضایت شغلی و مهارت ارتباطی معلمان با کیفیت زندگی کاری آنان می باشد.

**روش**

روش این پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی می باشد، جامعه آماری شامل کلیه معلمان شهرستان رودسر می باشند که از بین آن ها ۹۰ نفر بصورت تصادفی انتخاب شدند، جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه های پرسشنامه رضایت شغلی (DJI)، پرسشنامه مهارت ارتباطی و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری استفاده شده است، داده های بدست آمده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون و بوسیله نرم افزار SPSS 22 تجزیه و تحلیل گردید.

پژوهش انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

Köse-<sup>1</sup>  
Bonnice-<sup>2</sup>  
Khine & Atpthasamy -<sup>3</sup>  
Comadena-<sup>4</sup>  
Armstrong-<sup>5</sup>  
Adhikari-<sup>6</sup>  
Gupta & Sharma-<sup>7</sup>  
Kirsten-<sup>8</sup>  
Lorber & Skela Savic-<sup>9</sup>  
Kloep & Tarifa-<sup>10</sup>  
Babakas-<sup>11</sup>

## ابزار

**پرسشنامه رضایت شغلی لی:** این پرسشنامه زیر مقیاسی از پرسشنامه شناخت شغلی لی (۲۰۰۰) است که دارای ۳۸ سؤال می باشد. رضایت شغلی (۲۰ سؤال) و عدالت سازمانی با (۱۸ سؤال) دو زیر مقیاس آن هستند. (ذاکر فرد و همکاران، ۱۳۹۰). در این پژوهش از زیر مقیاس رضایت شغلی آن با طیف لیکرت ۵ درجه ای استفاده شده است. در این پرسشنامه، هر اندازه نمره فرد از ۶۰ بالاتر شود، نشاندهنده رضایت شغلی بالاتری (ذاکر فرد و همکاران، ۱۳۹۰) برزگر بفرویی و اربابی (۱۳۹۴) در پژوهشی آلفای کرونباخ ۰.۸۵ بدست آورد.

**پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بین فردی:** این پرسشنامه توسط ماتسون (۱۹۸۳) تهیه شده است که دارای ۱۹ سؤال بوده و هدف از آن سنجش میزان مهارت ارتباطی بین فردی در افراد مختلف است، برای بدست آوردن امتیاز کلی در این پرسشنامه، مجموع امتیازات همه سوالات را با هم جمع می کنیم، این امتیاز دامنه ای از ۱۹ تا ۹۵ را خواهند داشت. نمره های بالاتر نشاندهنده مهارت ارتباطی بین فردی بالاتر در شخص پاسخ دهنده می باشد عبارت دیگر نمره ۹۵-۶۶ فرد توانمند در ارتباط با دیگران، نمره ۶۵-۴۶ افراد دارای مشکل ارتباطی و نمره زیر ۴۵ افراد دارای مشکل حد ارتباطی می باشند. منجمی زاده (۱۳۹۱) روایی این پرسشنامه در جامعه دانشجویان دانشگاه پیام نور خوراسگان را ۰/۶۹۸ بدست آورد.

**پرسشنامه کیفیت زندگی کاری:** این پرسشنامه توسط والتون (۱۹۷۳) تهیه شد. پرسشنامه مذکور دارای ۲۹ سؤال با طیف پنج گزینه ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) است که به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴، و ۵ به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه کیفیت زندگی کاری را در هشت بعد مورد سنجش قرار می دهد. والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی آزمون را ۰.۸۸ گزارش کرد. رحیمی (۱۳۸۵) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را ۰.۸۵ گزارش داد.

## یافته ها

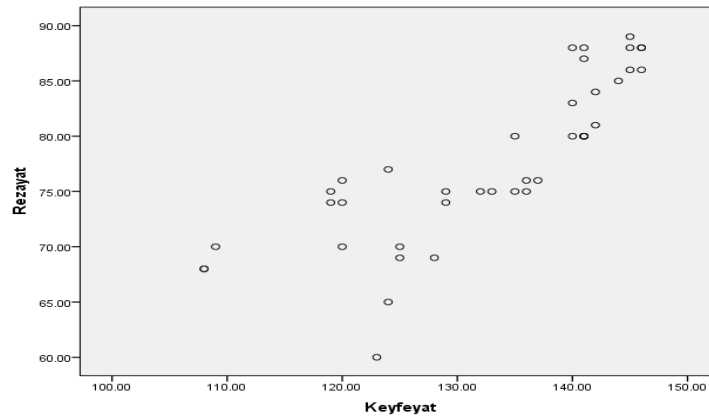
آزمودنی های این پژوهش شامل ۹۰ نفر از معلمان دو دبیرستان شهرستان ارومیه می باشد که از نظر سن بین دامنه سنی ۳۰-۴۵ سال بوده و از نظر تحصیلات بصورت (فوق دیپلم (۲۰٪)، کارشناسی (۶۰٪) و کارشناسی ارشد (۲۰٪) و از نظر جنسیت ۶۰٪ مرد و ۴۰٪ زن می باشند. در ادامه جدول و نمودار مربوط به بررسی رابطه بین متغیرها ارائه شده است.

جدول ۱) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی معلمان

همبستگی			
رضایت شغلی	کیفیت زندگی کاری		
		همبستگی پیرسون	۱
		Sig. (2-tailed)	.821**
		N	40
		همبستگی پیرسون	.821**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	40

با توجه به جدول شماره ۱ و R بدست آمده (۰.۸۲۱) میتوان گفت که همبستگی مثبت بین هر دو متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی آنان وجود دارد.

نمودار (۱) رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی معلمان

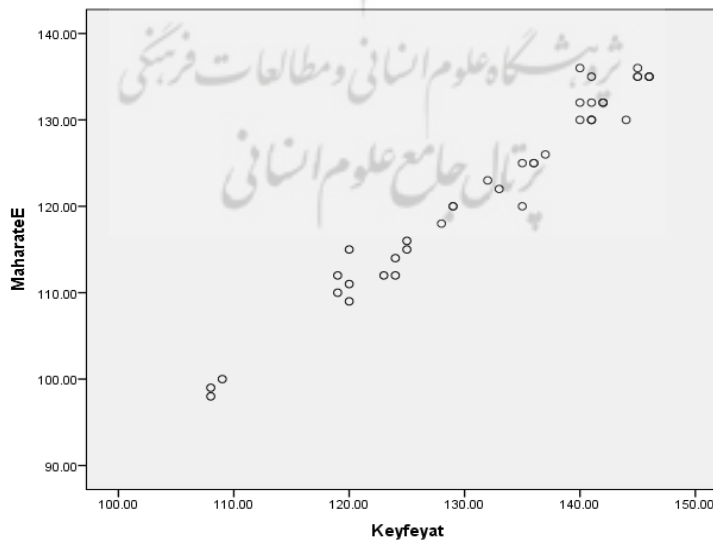


نتایج نمودار فوق نشان می دهد که رابطه مثبت بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی وجود دارد.

جدول (۲) همبستگی بین رضایت شغلی و سازگاری اجتماعی

همبستگی			
مهارت ارتباطی	کیفیت زندگی کاری		
.984**	1	همبستگی	کیفیت زندگی کاری
		پیرسون	
		Sig. (2-tailed)	
40	40	N	
1	.984**	همبستگی	مهارت ارتباطی
		پیرسون	
		Sig. (2-tailed)	
40	40	N	

نمودار (۲) رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مهارت های ارتباطی



نتایج نمودار فوق نشان می دهد که رابطه مثبت بین کیفیت زندگی کاری و مهارت ارتباطی وجود دارد.

جدول ۳) رگرسیون برای پیش بینی کننده متغیر کیفیت زندگی کاری

متغیر	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
مقدار ثابت	9.793	3.719		2.633	.012
مهارت‌های ارتباطی	1.037	.056	1.016	18.648	.000
رضایت شغلی	-.057	.083	-.038	-.695	.492

با توجه به بتای بدست آمده ی در متغیر مهارت‌های ارتباطی (۱،۰۱۶) می توان گفت که مهارت ارتباطی قادر به پیش بینی متغیر کیفیت زندگی کاری می باشد، همچنین بتای بدست آمده از متغیر رضایت شغلی (-۰،۳۸) بیانگر این می باشد که متغیر رضایت شغلی قادر به پیش بینی متغیر کیفیت زندگی کاری بصورت منفی می باشد.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج بدست آمده نشان داد که بین رضایت شغلی و مهارت ارتباطی با کیفیت زندگی کاری معلمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد این یافته با نتایج تحقیقات محمدی و همکاران (۲۰۱۲) که نشان داد مهارت‌های ارتباطی موجبات افزایش رضایت شغلی پرستاران را فراهم می کند و نیز با یافته های لو<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۵) که ذکر کردند رضایت شغلی، پیشرفت شغلی، تعادل شغلی و قیود شغلی متغیر های پیش بین کیفیت زندگی کاری هستند و کیفیت کاری نیز متغیری پیش بین برای عملکرد شغلی است و با نتیجه تحقیقات لیپین<sup>۱۳</sup> و همکاران (۲۰۰۸) که نشان داد بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد همچنین با نتایج مطالعات کالیئوپ و کونموندروم<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۱) که طی مطالعه ای به این نتیجه رسیدند ارتباط معناداری میان مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایت شغلی آنان وجود دارد و نیز با نتایج مطالعات کاهه و هیوادی<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۲) که حاکی از وجود ارتباط بین رضایت شغلی با شادکامی، سلامت روان و امید به زندگی طولانی تر می باشد و نیز با نتایج هوا<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۶) مبنی بر ارتباط مثبت بین کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی و همچنین با نتایج یو<sup>۱۷</sup> و همکاران (۲۰۰۸) که نشان دادند بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی رابطه معناداری وجود دارد همسو می باشد و آنان را تایید میکند.

در تبیین نتایج فوق می توان گفت که مهارت‌های ارتباطی مجموعه ای از توانایی های بالقوه و بالفعل فرد بوده که با استفاده از آن می توان به رفتاری قابل پذیرش و آگاهی بخش تا رسیدن به سطحی از رابطه عاطفی دست یافت (عنبری و همکاران، ۲۰۱۲). همچنین باید متذکر شد که رضایت شغلی یک برداشت ذهنی فرد از میزان همگامی بین نگرش و رفتار فرد می باشد (انسکار<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۲)

**محدودیت ها و پیشنهادات:** نمونه مورد مطالعه در این پژوهش کم می باشد ، لذا پیشنهاد میشود از نمونه آماری با تعداد بیشتری در مطالعات مشابه استفاده شود، در این مطالعه به دلیل کم بودن تعداد نمونه جنسیت آزمودنی ها به تکفیک مورد مطالعه قرار نگرفته است بنابراین بهتر است نقش جنسیت در چنین مطالعاتی روشن گردد و در نهایت این مطالعه فقط بر روی کارمندان آموزش و پرورش و در یک منطقه خاص صورت گرفته ،لذا بهتر است چنین مطالعه ای بر روی سایر کارمندان و در سایر مناطق صورت پذیرد.

**تقدیر و تشکر:** نویسندگان این مقاله بدیوسیله از تمامی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان رودسر بخصوص آزمودنی ها تقدیر و تشکر می نمایند.

Loo-<sup>12</sup>Lepine-<sup>13</sup>Kalliope Kounenou, Koumoundourou-<sup>14</sup>Kaheh & Heivadi -<sup>15</sup>Hua-<sup>16</sup>Yu-<sup>17</sup>Enskär-<sup>18</sup>

## منابع و مراجع

- برزگر بغروی، کاظم؛ اربابی، یونس (۱۳۹۴) رابطه بین منبع کنترل و تنیدگی شغلی با رضایت شغلی در معلمان و کارکنان مدارس استثنایی، فصلنامه تعلیم و تربیت استثنایی، سال پانزدهم، فروردین، شماره ۱.
- رحیمی، رضا. (۱۳۸۵). بررسی کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.
- ذاکر فرد، م. نوری، ا.؛ سماواتیان، ح.؛ سلطانی، ا. (۱۳۹۰) تاثیر آموزش مهارتهای ادراکی سرپرستان شیفت بر میزان رضایت و عملکرد شغلی کارکنان، روانشناسی معاصر، (۱)، ۶، ۲۲-۱۳.
- منجمی زاده، اصغر (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین مهارتهای ارتباطی بین فردی و میزان پذیرش اجتماعی دانشجویان دانشگاه پیام نور خوراسگان، پایان نامه کارشناسی، گروه علوم اجتماعی.
- Adhikari , D .R .and Gautam ,D.K. (2010) .Labor Legislations for Improving Quality of Work Life in Nepal ,International Journal of Lawand Management ,52(1):40-53.
- Armstrong DJ, Riemenschneider C K,Allen MW.Advancement,voluntrary turnover and womenIT: Acognitive study of work-family conflict. Information &Management2007;2(44):142-153.
- Anbari Z, Godarzi D, Siros A, Mahdian F.(2012). [Design , Implementation & Evaluation of an Educational Program on Improving the Communication Skills with Patient based on WHO in Interns]. Iranian Journal of Medical Education. 2012; 12(5): 308-316. [Persian].
- Babakas E, Yavas U, Ashill NJ. The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. Journal of Retailing 2009; 85(4): 480-492.
- Bakhshayesh A. The Relationship Between Personality Types and General Health With Job Satisfaction of Yazd Health Center Staffs.Payavard-e-Salamat2013;7(1):42-55.[ Persian].
- Bonnice B. Nurses' Communication Skills and Response to Conflict: Impact of "New Directions" Relational Skills Training. Scholar Archive. 2015.
- Enskär K. Being an expert nurse in pediatric oncology care nurses: Descriptions in narratives. Journal of Pediatric Oncology Nurse. 2012; 29(3): 151-160.
- Comadena MK,Hunt SK , Simonds CJ .The effects of teacher clarity, nonverbal immediacy ,and caring on student motivation, affective and cognitive learning . Commun Res Rep 2007;24(3)241-8.
- Faisal Hasan and Md. Aktaruzzaman and Prof.Dr. Che Kum Clement. (2011).Job satisfaction among teachers of technical training centers (T.T.Cs.) in Bangladesh. Academic Research International PP: 375-382.
- Gupta M, Sharma P. Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees In Jammu Region. Sri Krishna International Research & Educational Consortium. 2011;2:79-89.
- Hua, J. (2006). A study of relationship on bureau of investigation officials, quality of work life, work pressure and job satisfaction. (Master's thesis, Public Affairs Management).
- Kaheh D, Heivadi T. Job Satisfaction & Mental Health.Payesh2012;11(3):391-97[Persian].
- Khine, M. S., & Atputhasamy, L. (2005). Self-perceived and student's perceptions of teacher interaction in the classrooms. A paper presented at the conference on Redesigning pedagogy: Research, policy, practice, Singapore.

Kalliope Kounenou, Koumoundourou G. Nurses' communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in a Greek sample. *Social and Behavioral Sciences*;2011: 30 (2011) :2230 -2234.

Kirsten W. ( 2008). Health and Productivity Management in Europe, *International Journal of Workplace Health Management*; 1 (2):136-44.

Kloep, M., & Tarifa, F. (2005). Working conditions, work style and job satisfaction among Albanian teachers. *Journal of International Review of Education*, 40(16), 327-341.

Köse SD. Evaluation of Emotional Intelligence and Communication Skills of Health Care Manager Candidates: A Structural Equation Mod-eling. *Int J Business Soc Sci*. 2013;4(13):115-23. 8.

Lepine, J. A., Erez, A. and Johnson, D. E. (2008). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 1, 52-65.

Lorber M, Skela Savic B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croat Med J*. 2012; 53(3) 263-70.

Loo, S. B. (2005). Quality of Work Life and Job Performance among Malaysian Executives in the Electrical and Electronics Industry in Selangor. Ph.D thesis, Universiti Putra Malaysia.

Mahmoodi H, Soori-laki A, Boulhasani M, Sepahvand M. [The relationship between use of communication skills and job satisfaction of nurses]. *Sci Res J Shahed Univ*. 2012;20(101):77-82.

Walton, R.E. (1973). "Quality of worklife: what is it?" *Sloan management review*, Fall.

Yu YJ, Hung SW, Wu YK, Wang H. Job satisfaction and quality of life among hospital nurses in the Yunlin-Chiayi area. *Hu Li Za* 2008;55(2):29-38.