

اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی بر خودکارآمدی کارکنان بانک

علیرضا بابالوئی^{۱*}، مجتبی انصاری شهیدی^۲

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران (قزوین)، ایران .

۲. استادیار گروه روانشناسی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

مجله پیشرفت های نوین در علوم رفتاری، دوره دوم، شماره دهم، مرداد ماه ۱۳۹۶، صفحات ۴۳-۵۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی بر میزان اضطراب کارکنان بانک انجام شد. طرح پژوهش حاضر از نوع نیمه آزمایشی و با طرح پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه پژوهش شامل کلیه کارمندان بانک غرب شهر تهران مشغول به کار در سال ۱۳۹۵، بودند. حجم نمونه ۳۰ نفر (۱۵ نفر در هر گروه) بودند که با روش نمونه گیری به صورت در دسترس انتخاب شدند و قبل و بعد از انجام پژوهش با پرسشنامه های خودکارآمدی شرر (۱۹۸۲). مورد آزمون قرار گرفتند. تعداد ۱۰ جلسه آموزش مهارت های ارتباطی بر روی گروه آزمایش انجام شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش تحلیل کوواریانس یک متغیری انجام شد. مقایسه میانگین های تعدیل شده دو گروه آزمایش و کنترل نشان داد که اجرای متغیر مستقل باعث شده تا میانگین نمرات خودکارآمدی در گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل افزایش یابد ($p < 0/01$). بنابراین می توان نتیجه گرفت که آموزش های مهارت های ارتباطی، می تواند در افزایش خودکارآمدی موثر باشد.

واژگان کلیدی: خودکارآمدی، مهارت های ارتباطی، کارمندان بانک

مقدمه

ماهیت اجتماعی انسان ایجاب می کند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه های درون آن ارتباط برقرار کند. سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی، به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می کند. از طرفی، مدیران نیز دریافته اند که ارتباط موثر با منابع انسانی و درک انگیزه های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده سازمان عامل موثری است. ارتباطات موثر، مستلزم آن است که افراد منظور شما را درست درک کنند و پاسخ آنها به نحوی باشد که جریان تبادل اطلاعات را ترجیحا در مسیری که مدنظر شما است، پیش ببرد (اسکندری و نقی پورفر، ۱۳۹۳).

پرسنل بانک ها از جمله کسانی هستند که بیشترین ارتباط را با ارباب رجوع و مشتریان خود دارند؛ بنابراین برقراری ارتباط با مشتری و جلب رضایت آنان جهت سرمایه گذاری از مهم ترین اصولی است که باید مدنظر آنان باشد. جهت دستیابی به این امر مهم بایستی مهارت ارتباطی بین فردی آنان در حد مطلوبی باشد؛ بنابراین آموزش این مهارت ها باید در راس برنامه های منابع انسانی سازمان های بانکی باشد. پژوهش های نشان می دهد که آموزش مهارت های ارتباطی می تواند در بهبود الگوهای ارتباطی سازنده و کاهش الگوهای ارتباطی اجتنابی متقابل (خجسته مهر، عطاری، شیرعلی نیا، ۲۰۰۸)، حل مسائل بین فردی و افزایش فضای مثبت بین فردی (ویسکویلو^۱، پراسکو^۲، ۲۰۱۲) موثر باشد. همچنین می تواند خودکارآمدی را افزایش داده، ارتباط را در افراد تقویت کند (خدادادی، ابراهیمی، مقدسیان، باباپور، ۲۰۱۳). روابط انسانی برای ارضای نیازهای اساسی ما ضروری اند. داشتن روابط مثبت و سالم با دیگران کلید رشد و کمال آدمی است. آنچه که امروز هستیم و آنچه در آینده خواهیم بود، هر دو معلول رابطه ما با دیگران است. روابط ما رفتار ما را به صورت یک انسان اجتماعی شکل می دهند. همچنین در منحصر به فرد بودن شخصیت، هویت و مفهوم خویشتن ما نقش عمده دارند (کایوند، شفیع آبادی، سودانی، ۱۳۸۸). این مهارت ها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آنها با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت، باید با مجموعه ای از مهارت ها آشنا شد؛ یعنی، هر فرد باید دانش و مهارت های لازم برای برقراری ارتباط سالم و سازنده با دیگران را کسب کند. رسیدن به چنین هدفی مستلزم فراگیری مهارت های ارتباطی از راه الگو برداری مناسب است (احمدی، ۱۳۹۳). پژوهش ها نشان می دهد که یکی از متغیرهای موثر بر افزایش خودکارآمدی، مهارت های ارتباطی می باشد (مهباره^۳، ساکا^۴، سورملی^۵، هیکمت^۶، ۲۰۱۰).

خودکارآمدی جزء اصلی نظریه شناختی - اجتماعی است که به باور و یا قضاوت فرد در خصوص توانایی های خود در انجام وظایف و مسئولیت ها اشاره دارد (لو و همکاران، ۲۰۰۵). به عقیده بندورا داشتن دانش، مهارت ها و دستاوردهای قبلی، پیش بینی

-
- 1-
 - 2-
 - 3-
 - 4-
 - 5-
 - 6-

کننده های مناسبی برای عملکرد آینده افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد او موثر است. در واقع، خودکارآمدی به احساس شایستگی در کنترل داشتن بر محیط خود تاکید دارد (بندورا، ۱۹۹۶؛ به نقل از رزمی و نعمتی سوگلی تپه، ۱۳۹۰). باور به خودکارآمدی بر بسیاری از جنبه های زندگی از جمله گزینش اهداف، تصمیم گیری، میزان تلاش، سطح استمرار، پایداری و رویارویی با مسائل چالش برانگیز تاثیر دارد (احمدی، حاتمی، احدی و اسدزاده، ۱۳۹۱). پژوهش های بسیاری نشان داده اند که آموزش مهارت های ارتباطی منجر به بهبود خودکارآمدی می شود (براگارد، اتین، ۳، مرکاثر، لیبرت، رضوی، ۲۰۱۰؛ تورانیمی، لارا، کی رو، لیندمن، ۲۰۱۱، احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). بندورا (۱۹۹۷) مطرح می کند که خودکارآمدی، توان سازنده ای است که بدان وسیله، مهارت های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه ای اثربخش ساماندهی می شود. به نظر وی داشتن دانش، مهارت ها و دستاوردهای قبلی افراد پیش بینی کننده های مناسبی برای عملکرد آینده ای افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خویش موثر است. بندورا (۱۹۹۷) معتقد بود که افراد کاملاً می دانند که باید چه وظایفی را انجام دهند و مهارت های لازم برای انجام وظایف را دارند، اما اغلب در اجرای مناسب مهارت ها موفق نیستند. خودشناسی از طریق پردازش مهارت های شناختی، انگیزشی و عاطفی که عهده دار انتقال دانش و توانایی ها به رفتار ماهرانه هستند، فعال می شود (بندورا ۱۹۹۷). به همین دلیل، احساس خودکارآمدی، افراد را قادر می سازد تا با استفاده از مهارت ها در برخورد با موانع، کارهای فوق العاده ای انجام دهند؛ بنابراین، خودکارآمدی درک شده، عاملی مهم برای انجام موفقیت آمیز عملکرد و مهارت های اساسی لازم برای انجام آن است. با این وجود مطالعه ای در زمینه تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی و تاثیر آن بر کارکنان بانک صورت نگرفته است؛ بنابراین، با عنایت به آنچه در مورد تاثیرگذاری آموزش مهارت های ارتباطی گفته شد و با توجه به اهمیت سلامت روان و وجود کارکنان با انگیزه و اثربخش در یک سازمان مهم مانند بانک، در پژوهش حاضر هدف بررسی این است که آیا آموزش مهارت های ارتباطی، خودکارآمدی را در کارکنان بانک افزایش می دهد؟

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.

روش

پژوهش حاضر تحقیقات نیمه آزمایشی و با طرح پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه پژوهش، کلیه کارمندان بانک شعب غرب شهر تهران مشغول به کار در سال ۱۳۹۵، بودند. روش نمونه گیری، به صورت نمونه گیری در دسترس بود. با هماهنگی مسوولین بانک ها، در ابتدا یک جلسه توجیحی برای کارمندان شعب گذاشته شد و در مورد پژوهش توضیحاتی ارائه شد. سپس ۳۰ نفر داوطلب برای شروع پژوهش انتخاب شد و به صورت تصادفی در دو گروه گواه و آزمایش گمارده شدند. در ابتدا و قبل از آغاز جلسات، قوانین به آنها گفته شد و از آنها خواسته شد که در جلسات غیبت نداشته باشند و به موقع آنجا حضور داشته باشند. قبل از شروع جلسات، پرسشنامه خودکارآمدی شرر^۱ (۱۹۸۲) به عنوان پیش آزمون انجام شد. جلسات آموزشی، به صورت هفته ای یکبار و ۱/۵ ساعت در روز برگزار شد. پس از اتمام جلسات آموزشی، از هر دو گروه، مجددا پرسشنامه ی مورد نظر به عنوان پس آزمون اجرا شد. سپس داده های خام وارد ... شد و تجزیه و تحلیل نهایی بر روی داده ها انجام شد.

شرح جلسات

جلسه اول	معارفه ی اعضا در گروه به یکدیگر- جلب همکاری و ایجاد رابطه حسنه، بیان اهداف و ضرورت یادگیری مهارت های ارتباطی و ایجاد انگیزه برای یادگیری مهارت ها و شرح روش کار جلسات بعدی و روش های تدریس و پرسش و پاسخ و ایفای نقش
جلسه دوم	آشنایی با انواع مدل های ارتباطی، مزایا و معایب هر کدام
جلسه سوم	تشریح پل ها و موانع ارتباطی
جلسه چهارم	زبان غیرکلامی و تفسیر آن، خصوصیات فیزیکی و عوامل محیطی در ارتباط غیر کلامی
جلسه پنجم	انتخاب دقیق کلمات، انعکاس معانی و احساسات
جلسه ششم	انواع گوش کردن، موانع گوش کردن، تسلط بر مهارت های گوش کردن در حین رابطه
جلسه هفتم	انواع ابراز وجود، فواید و کارکردهای آن، قاطعیت در رفتار به همراه انعطاف پذیری
جلسه هشتم	مراحل شش گانه ابراز وجود و شیوه های بیان نظر خود
جلسه نهم	پرورش قدرت نه گفتن
جلسه دهم	جمع بندی مطالب گفته شده و ایجاد انگیزه در اعضا برای استفاده از مهارت های آموخته شده در زندگی

۱.

ابزارهای پژوهش

۱) پرسشنامه خودکارآمدی شرر: خودکارآمدی: برای سنجش خودکارآمدی از مقیاس خودکارآمدی شرر و همکاران (۱۹۸۲) استفاده خواهد شد. این مقیاس دارای ۲۳ سوال است که ۱۷ سوال آن به سلامت عمومی و ۶ سوال دیگر آن به تجربیات خودکارآمدی در موقعیت های اجتماعی اختصاص دارد. شرر و همکاران (۱۹۸۲) میزان آلفای کرونباخ این مقیاس را ۰/۸۶ گزارش کرده اند. اصغر نژاد، خدایپناهی و حیدری (۱۳۸۳) ضریب اعتبار این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آوردند. نجفی و فولادوند (۱۳۸۶) نیز پایایی این مقیاس را از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۰ و روایی سازه ی آن را از طریق همبستگی آن با مقیاس عزت نفس ۰/۶۱ گزارش کرده اند.

برای تجزیه و تحلیل یافته ها، در بخش توصیفی، درصد، فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در بخش استنباطی با استفاده از تحلیل کوواریانس یک متغیری^۱ انجام شد.

یافته ها

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و شاخص شاپیرو-ویلک خودکارآمدی در مراحل پیش و پس آزمون

شاخص آماری	گروه آزمایش		گروه کنترل	
	پیش آزمون	پس آزمون	پیش آزمون	پس آزمون
M	۶۱/۴۶	۷۳/۵۳	۶۲/۲۰	۶۱/۶۰
S	۹/۷۰	۶/۳۶	۹/۴۹	۸/۸۷
S-W	(. ۰/۹۱۵)	(. ۰/۹۵۲)	(. ۰/۹۶۹)	(. ۰/۸۸۸)

نکته: میانگین، انحراف استاندارد، ... شاخص شاپیرو-ویلک، .. غیر معنادار

جدول ۱: علاوه بر میانگین و انحراف استاندارد متغیر خودکارآمدی، شاخص شاپیرو-ویلک آن را در مراحل پیش و پس آزمون برای هر گروه به صورت مجزا نشان می دهد. همچنان که ملاحظه می شود، هیچ یک از شاخص های شاپیرو-ویلک در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست. این موضوع بیانگر آن است که توزیع متغیر در هر دو مرحله پیش و پس آزمون و برای هر دو گروه نرمال است.

۱.

جدول ۲. تحلیل کوواریانس یک متغیره در مقایسه خودکارآمدی در دو گروه آزمایش و کنترل

partial ^۲	سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	مجموع مجذورات	
۰/۹۱۴	۰/۰۰۱	۱۴۳/۰۰۹	۰/۵۷۷/۶۳۸	۰/۵۷۷/۶۳۸	گروه
			۰/۲/۰۲۰	۰/۵۴/۵۲۹	خطا

نکته: در تمام سطوح متغیر وابسته درجه آزادی گروه برابر با ۱ و درجه آزادی خطا برابر با ۲۷ می باشد

براساس نتایج جدول ۲ اجرای متغیر مستقل در سطح معنی داری ۰/۰۱ خودکارآمدی را تحت تاثیر قرار داده است ($0/01 < .$ ، $143/009 = (27 و 1)$). مقایسه میانگین های تعدیل شده دو گروه آزمایش و کنترل نشان داد که اجرای متغیر مستقل باعث شده تا میانگین نمرات خودکارآمدی در گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل افزایش یابد ($0/01 = .$ ، $0/478 = \Delta\bar{X} = 6/224$). بدین ترتیب در آزمون فرضیه دوم پژوهش (موزش. مهارت های ارتباطی. بین فردی. خودکارآمدی. را در کارکنان بانک افزایش می دهد) چنین نتیجه گیری شد که اجرای متغیر مستقل خودکارآمدی را در کارکنان بانک افزایش می دهد. بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر تعیین اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی بر خودکارآمدی کارکنان بانک بود. با توجه به تجزیه و تحلیل یافته ها، چنین نتیجه گیری شد که اجرای متغیر مستقل خودکارآمدی را در کارکنان بانک افزایش می دهد. نتایج یافته های پژوهش با یافته های پژوهش های همپاره. و همکاران (۲۰۱۲)، پهلوان^۱ (۲۰۰۵)، احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، سرمدی مهر (۱۳۹۴) اردلان (۱۳۸۶)، زیچووسکی^۲ (۲۰۰۷) همسو است. مهارت های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت هایی هستند که به واسطه آنها، افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساس های خود را از طریق مبادله پیام های کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می گذارند. مهارت های ارتباطی در زندگی روزمره، دارای بیشترین پیوند با رفتارهای بین فردی هستند. واضح است که مهارت های ارتباطی نقش بسیار حیاتی در زندگی انسان ایفا می کنند. بنا به گفته هارجی^۳ و دیکسون^۴ (۲۰۰۴) مردم نیاز عمیقی به ارتباط دارند و هرچه در برقراری ارتباط ماهر تر باشند، زندگی شان رضایت بخش تر خواهد بود و در زندگی به راحتی می توانند با وضعیت های مختلف کنار بیایند. مهارت های تعاملی به انسان کمک می کند تا میان عواطف و نیازهای خود ارتباط برقرار کند و به اهداف میان فردی و اجتماعی دسترسی یابد، این مهارت ها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی آنها می تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، حرمت نفس پایین و عدم موفقیت های تحصیلی همراه باشد و وجود آن می تواند به پرورش عزت نفس، شاد بودن و نگاه مثبت نسبت به جامعه و اطرافیان و خودکارآمد بودن در فعالیت ها بیانجامد. در برنامه آموزش مهارت های ارتباطی انجام شده،

1.
2.
3.
4.

فرد با بیان اینکه با فهم مهارت ارتباط موثر در خود احساس کفایت و اعتماد به نفس می کند و این انگیزه ها آنها را در فعالیت های شغلی توانا کرده و بازده نتایج ارتباط بین فردی را افزایش می دهد. باورهای خودکارآمدی معین می کند که انسان ها چه اندازه برای انجام کارهایشان زمان می گذارند، هنگام برخورد با دشواری ها تا کی پایدار می مانند و در برخورد با موقعیت های گوناگون چه اندازه نرمش پذیرند. همچنین باورهای خودکارآمدی بر الگوهای اندیشه و واکنش های هیجانی افراد اثر می گذارد (رجبی، ۲۰۰۶)؛ بنابراین از آنجا که مهارت های ارتباطی، مهارت هایی هستند که به واسطه آنها افراد می توانند درگیر تعامل های بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساسات خود را از راه مبادله کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می گذارند (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴) می توان گفت که این آموزش ها میزان خودکارآمدی کارکنان را می تواند افزایش دهد. محدودیت هایی که پژوهشگر با آن رو به رو بود، عدم در نظر گرفتن عوامل تاثیرگذار شخصیتی و روانشناختی افراد مورد پژوهش به عنوان متغیرهای کنترل کننده بود. همچنین، محدودیت های زمانی و مکانی جلسات آموزشی باعث شد که اجرای آموزش ها به صورت سخنرانی و پرسش و پاسخ و سختی در انجام تمرین های عملی انجام شود. عدم پیگیری بلندمدت پس از انجام پژوهش از دیگر محدودیت های پژوهش حاضر بود. در این رابطه و با توجه به نتایج حاصل، پیشنهاد می شود که آموزش ها به صورت مستمر و نه مقطعی در سطوح مختلف، متناسب به افراد شرکت کننده، همراه با برگزاری آزمون در پایان آموزش به منظور افزایش انگیزه افراد در یادگیری این تکنیک ها، ارائه گواهینامه به افراد و امتیاز قائل شدن برای گواهینامه ها در سازمان ها ارائه شود. پیشنهاد می شود پس از انجام جلسات و آموزش ها، برای سنجش تاثیر این آموزش ها در طولانی مدت، پیگیری های بلندمدت نیز انجام شود.

منابع

- احمدی (۱۳۹۳) اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بر خودتنظیمی یادگیری دانش آموزان پسر مقطع متوسطه شهر زنجان. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. ۱۵. ۱. ۵۵. ۱۲۰-۱۱۳
- احمدی، محمدسعید. حاتمی، حمیدرضا. احدی، حسن. اسدزاده، حسن. (۱۳۹۱). تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر باورهای خودکارآمدی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر. فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۴. ۴. ۱۱۶-۱۰۵
- اردلان، الهام. (۱۳۸۶) بررسی رابطه ی مهارت های ارتباطی و سازگاری تحصیلی با نقش واسطه ای خودکارآمدی. پایان نامه کارشناسی ارشد. بخش روانشناسی تربیتی. دانشگاه شیراز
- اسکندری، کریم. نقی پور فر، ولی الله. (۱۳۹۳) نقش ارتباطات و مهارت های ارتباطی در دوران حضرت علی (ع). پژوهش نامه ی علوی. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی. ۵. ۲. ۱۸-۱.

Effect of interpersonal communication skills training on self-efficacy of bank employees

.....
.....
.....
.....

Abstract

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Key words:.....

