

اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی بر اضطراب 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 ۱۱۷-۱۰۷

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 DASS-21 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 چند متغیری انجام شد. نتایج نشان داد آموزش مهارت های ارتباطی، اضطراب را در کارکنان بانک کاهش می دهد ($p < 0/01$). بنابراین می توان نتیجه گرفت که آموزش های مهارت های ارتباطی، می تواند در کاهش اضطراب موثر باشد.

واژگان کلیدی: اضطراب، مهارت های ارتباطی، کارمندان بانک

مقدمه

بانکداری از ارکان اصلی هر اقتصادی به حساب می آید. صنعتی که در آن مشتریان از نقش حیاتی و کلیدی برخوردارند. به ویژه در ۱۰ سال اخیر با ظهور بانک های خصوصی، توجه به نیازها و خواسته های مشتریان به دغدغه اصلی مدیران بانک ها تبدیل شده است. مهارت های ارتباط بین فردی و روابط انسانی مطلوب مدیران و کارکنان باعث ایجاد احساسات خوشایند و موثر و مثبت در مشتریان شده و کمک موثری است تا نقش خود را در انجام بهتر وظایف و جذب بیشتر مشتریان به نحو مطلوب ایفا نمایند (موریارتی^۱، کیمبل^۲، گی^۳، ۱۹۸۳). در گذشته فرض بر این بود که از راه تطبیق با نیازهای مشتریان می توان به وفاداری مشتری دست یافت. ولی تجربه نشان داد با ورود بانک های جدیدی که محصولات منطبق با نیاز مشتریان داشتند، اغلب مشتریان جذب این بانک های تازه وارد می شوند. پس از آن فرض بر آن شد که ارائه محصولات متمایز می تواند موجب وفاداری مشتریان شود، ولی همان حادثه تلخ با ورود رقبای جدید با محصولات متمایز تر تکرار شد. تا اینکه ایده حفظ وفاداری مشتریان از طریق روابط ماندگار با آنها مطرح شد، ایده ای که عده ای آنرا بازاریابی تک به تک نیز می نامند (دورکین^۴ و بنت^۵، ۱۹۹۹). بنابراین ارتباط بخش مهمی از سیستم بانکداری می باشد. مهارت های ارتباطی مجموعه ای از رفتارهاست که به بیان عواطف و نیازمندی ها و رسیدن به اهداف بین فردی، کمک می کنند (میرزایی، واقعی و کوشان، ۱۳۸۹). به عبارت دیگر مهارت های ارتباطی مجموعه ای از توانای 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. این رفتار مهارت ارتباطی بین فردی نامیده می شود (عنبری، گودرزی، سیروس، مهدیان، ۱۳۹۱). بنابراین مهارت های ارتباطی به طور کامل و جامع نیازمند آموزش است و صرفا توانایی برقراری ارتباط با افراد در یک مکالمه روزمره فرد را از آموزش و کسب مهارت های ارتباطی در سطح پیشرفته بی نیاز نمی گرداند. در یک تقسیم بندی مهارت های ارتباطی به سه دسته مهارت های ادراکی، محتوایی و فرآیندی تقسیم شده که مهارت های محتوایی و فرآیندی جنبه بین فردی دارند و مهارت های فرآیندی، مهارت هایی هستند که در برنامه های آموزشی از آنها استفاده می شود. 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 (فرهادیان، توتونچی، چنگیز، ۱۳۸۶). بنابراین لازم است که کارمندان بانک از سلامت روان بالایی برخوردار باشند. اما به دلیل فشار کاری که کارمندان بانک با آن مواجه هستند، ممکن است سلامت روانی آنها را با مشکل مواجه سازد. موسسه علوم و تکنولوژی انگلستان (۱۹۹۴) در پژوهشی که بر روی کارکنان یکی از بانک های انگلیسی انجام داد، دریافت که ۳/۶ درصد از این کارکنان

1 - Moriarty.

2 - Kimball.

3 - Gay.

4 - Durkin

5 - Bennett

دارای بیماری روانی می باشند (اصغرنژاد فرید، مرادی، زنوریان، ۱۳۸۹). همچنین (یانو^۱، تاگاوا^۲، یامائوکا^۳، موری^۴، ۲۰۰۱) در بررسی که بر روی کارکنان یکی از بانک های بزرگ ژاپنی انجام دادند، دریافتند که ۲/۸ درصد از این کارکنان مبتلا به یکی از بیماری های روانی به خصوص افسردگی و اضطراب بالا بودند. در عصر جدید اضطراب، از جمله شایع ترین مسائلی است که به بر بسیاری از افراد در موقعیت های مختلف تاثیر می گذارد و به ویژه می تواند تاثیرات منفی و مخربی بر کارکردهای شناختی و یادگیری (آلبرتس^۵، ۲۰۱۳)، عملکرد، موفقیت، باورهای شایستگی، عزت نفس و خودکارآمدی (پاتواین^۶ و دانپلس^۷، ۲۰۱۰) در محیط های شغلی، تحصیلی، خانوادگی و تعاملات بین فردی داشته باشد. (در این راستا الینود^۸ و راسکین^۹ (۱۹۹۳)؛ به نقل از استریکر^{۱۰}، ویدیگر^{۱۱} و واینر^{۱۲}، ۲۰۰۳) در طی تحقیقی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت های ارتباطی در کاهش اضطراب اجتماعی، افزایش مهارت های حل مساله، افزایش اعتماد به نفس و بهبود بخشیدن تعامل های اجتماعی موثر بوده است. تحقیقات کارتلیج^{۱۳} میلبرن^{۱۴} (۱۳۷۲) نشان می دهد بسیاری از افراد که دچار عوارض روانی همچون اضطراب، افسردگی و اختلالات شخصیت هستند از نظر مهارت های ارتباطی بی کفایت به نظر می رسند و آموزش مهارت های ارتباطی به این افراد سبب بهبود وضعیت آنها می گردد. با توجه به مطالب بیان شده و اهمیت مهارت های ارتباطی در زندگی روزمره بخصوص در زمینه شغلی، پژوهش حاضر سعی دارد که به این سوال پاسخ دهد: آیا مهارت های ارتباطی بین فردی، اضطراب کارکنان بانک را کاهش می دهد؟

روش پژوهش

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 ۱۳۹۰، 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

- 1 - Yano .
- 2 - Tagawa.
- 3 - Yamaoka.
- 4 -Mori.
- 5 - Alberts
- 6 - Putwain.
- 7 - Daniels.
- 8 - Alinud.
- 9 - Ruskin
- 10 - Sticker
- 11 - Widiger.
- 12 - Weiner.
- 13 - Kartlej.
- 14 - Mylbern

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 DASS-21 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 SPSS 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

ابزارهای پژوهش

۱) پرسشنامه DASS-21: پرسشنامه افسردگی، اضطراب و استرس شامل ۲۱ گویه است که این عبارات مرتبط با علایم عواطف منفی (افسردگی، اضطراب و استرس) تشکیل شده است. خرده مقیاس افسردگی شامل عباراتی است که خلق ناشاد، فقدان اعتماد به نفس، ناامیدی، بی ارزش بودن زندگی، فقدان علاقه برای درگیری در امور، عدم لذت بردن از زندگی و فقدان انرژی و قدرت را می سنجد. خرده مقیاس اضطراب دارای عباراتی است که می کوشد تا بیش انگیزتگی فیزیولوژیک، ترس ها و اضطراب موقعیتی را مورد ارزیابی قرار دهند و خرده مقیاس استرس عباراتی چون دشواری در دستیابی به آرامش، تنش عصبی، تحریک پذیری و بیقراری را در بر می گیرد. هر یک از خرده مقیاس های DASS-21 شامل ۷ سوال است که نمره نهایی هر کدام از طریق مجموع

نمرات سوال های مربوط به آن به دست می آید. هر سوال از صفر (اصلا در مورد من صدق نمی کند) تا ۳ (کاملا در مورد من صدق می کند) نمره گذاری می شود (لاویبوند و لاویبوند، ۱۹۹۵، به نقل از فتحی آشتیانی، ۱۳۹۲). آنتونی و همکاران (۱۹۹۸) مقیاس مذکور را مورد تحلیل عاملی قرار دادند که نتایج پژوهش آنها مجددا حاکی از وجود سه عامل افسردگی، اضطراب و تنیدگی بود. نتایج این پژوهش نشان داد که ۶۸ درصد از واریانس کل مقیاس توسط این سه عامل مورد سنجش قرار می گیرد. ارزش ویژه عوامل تنیدگی، افسردگی و اضطراب در پژوهش مذکور به ترتیب برابر ۹/۰۷، ۲/۸۹، و ۱/۲۳ و ضریب آلفا برای این سه عامل به ترتیب ۰/۹۷، ۰/۹۲ و ۰/۹۵ بود. همچنین در پژوهش نیک آذین و نایینیان ضرایب آلفای کرونباخ برای ابعاد افسردگی، اضطراب و استرس به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۸۴ و ۰/۸۲ بدست آمد و ضرایب بازآزمایی برای ابعاد مذکور به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۶۷ و ۰/۶۴ بدست آمد که قابل قبول می باشند. برای تجزیه و تحلیل یافته ها، در بخش توصیفی، درصد، فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در بخش استنباطی تحلیل کوواریانس چند متغیری^۱ انجام شد.

یافته ها

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و شاخص شاپیرو- ویلک مؤلفه اضطراب در مراحل پیش و پس آزمون					
آزمون	شاخص آماری	گروه آزمایش		گروه کنترل	
		پیش آزمون	پس آزمون	پیش آزمون	پس آزمون
اضطراب	M	۸/۸۶	۳/۴۶	۹/۸۰	۹/۲۱
	S	۳/۸۱	۱/۸۱	۵/۲۹	۶/۶۷
	S-W	۰/۸۸۹(NS)	۰/۸۷۵(p=۰/۰۴۰)	۰/۹۴۷(NS)	۰/۹۳۲(NS)

نکته: M میانگین، S انحراف استاندارد، S-W شاخص شاپیرو- ویلک، NS غیر معنادار

جدول ۱ علاوه بر میانگین و انحراف استاندارد مؤلفه های اضطراب، شاخص شاپیرو- ویلک^۲ هر یک از آنها را نیز نشان می دهد. همچنان که ملاحظه می شود، شاخص های شاپیرو- ویلک مربوط به مؤلفه اضطراب در گروه آزمایش و در مرحله پس آزمون در سطح ۰/۰۵ معنادار است. این موضوع بیانگر غیر نرمال بودن توزیع اضطراب در مرحله پس آزمون گروه آزمایش است، با وجود این ارزیابی سطح معناداری شاخص شاپیرو- ویلک نشان می دهد که انحراف از مفروضه نرمال بودن چندان شدید نیست. بنابراین می توان انتظار داشت که این مقدار از انحراف از مفروضه، نتایج پژوهش را به صورت جدی تحت تاثیر قرار ندهد.

^۱ - MANCOVA.

^۲ -Shapiro -Wilk

جدول ۲. آزمون لون در مورد برابری واریانس های خطا

متغیرها	F	df ₁	df ₂	Sig
اضطراب	۰/۵۶۰	۱	۲۸	۰/۴۶۱

همچنان که در جدول فوق نیز دیده می شود، واریانس های خطای متغیرهای پس آزمون در دو گروه تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند. بنابراین مفروضه برابری واریانس های خطا برای همه مؤلفه های آشفتگی روان شناختی در دو گروه برقرار است.

جدول ۳. مقایسه شیب خط رگرسیون بین پیش آزمون در دو گروه آزمایش و کنترل

متغیر	F	سطح معناداری
اضطراب	۱/۰۶۲	۰/۵۵۹

همچنان که در جدول فوق دیده می شود تفاوت شیب خط بین پیش آزمون و پس آزمون در دو گروه آزمایش و کنترل برای مولفه ی اضطراب در سطح ۰/۰۵ غیر معنادار است. براین اساس می توان گفت مفروضه همگنی شیب خط رگرسیون بین پیش آزمون و پس آزمون در دو گروه برقرار است.

آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی، اضطراب را در کارکنان بانک کاهش می دهد.

برای آزمون فرضیه، تحلیل کوواریانس چند متغیری به کار گرفته شد، ارزیابی مفروضه همگنی واریانس - کوواریانس به وسیله آماره «ام - باکس»^۱ نشان داد، مفروضه مزبور در بین داده های پژوهش حاضر برقرار نیست ($\text{Box's } M = 30/372$)، ($P < 0/01$)، ($F = 4/469$)، با وجود این تاباچینک و فیدل (۲۰۰۷) براین باورند که در صورت برابری گروه های نمونه، عدم برقراری مفروضه همگنی واریانس - کوواریانس نتیجه تحلیل را بی اعتبار نمی سازد. نتیجه آزمون کرویت بارتلت^۲ با درجه آزادی ۶، در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار بود ($\chi^2 = 30/804$). این موضوع بیانگر آن است که سطح قابل قبولی از همبستگی بین متغیرهای وابسته برقرار است و بنابراین تحلیل کوواریانس چند متغیری روش مناسبی برای مقایسه مولفه اضطراب در بین دو گروه آزمایش و کنترل بود. تحلیل کوواریانس چند متغیری اجرا و از بین آماره های چهارگانه (اثر پیلایی^۳، ویلکز لامبدا^۴، هاتلینگ^۵ و ریشه ری^۶) آماره ویلکز لامبدا برای محاسبه F انتخاب شد. نتایج تحلیل کوواریانس چند متغیری نشان داد ارزش $F(29/050, P = 0/001, \text{partial } \eta^2 = 0/791)$ در سطح ۰/۰۱ معنادار است. به همین منظور

۱ - Box's M

۲ - Bartlett test of sphericity

۳ - Pillai's Trace.

۴ - Wilks' Lambda.

۵ - Hotelling's Trace

۶ - Roy's Largest Root

تحلیل کوواریانس یک راهه انجام شد تا معین گردد که مؤلفه اضطراب در بین دو گروه نمونه به لحاظ آماری متفاوت است.

جدول ۴ نتایج تحلیل کوواریانس یکراهه در آزمون اثر اجرای متغیر مستقل، بر اضطراب کارکنان بانک را نشان می دهد.

جدول ۴. نتایج تحلیل کوواریانس یکراهه در آزمون اثر اجرای متغیر مستقل، بر اضطراب کارکنان بانک

متغیر وابسته	میانگین مجذورات بین گروهی	میانگین مجذورات خطا	F	سطح معناداری	partial η^2
اضطراب	۲۰۱/۵۰۷	۴/۸۱۰	۴۱/۸۰۱	۰/۰۰۱	۰/۶۲۶

نکته: در تمام سطوح متغیر وابسته درجه آزادی گروه برابر با ۱ و درجه آزادی خطا برابر با ۲۵ می باشد

براساس نتایج جدول ۴-۴ اجرای متغیر مستقل در سطح معنی داری ۰/۰۱ مؤلفه های اضطراب ($P < 0/01$ ، $F(1, 25) = 41/801$) را تحت تاثیر قرار داده است. مقایسه میانگین های تعدیل شده دو گروه آزمایش و کنترل با استفاده از آزمون تعقیبی بین فرونی نشان داد که اجرای متغیر مستقل باعث شده تا میانگین اضطراب ($p < 0/01$ ، $SE = 0/807$ ، $\Delta x = 5/225$) در گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل کاهش یابد. بدین ترتیب در آزمون فرضیه اول پژوهش (مبنی بر آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی، اضطراب ۱ در کارکنان بانک کاهش می دهد) چنین نتیجه گیری شد که اجرای متغیر مستقل، مؤلفه اضطراب را در کارکنان بانک کاهش می دهد.

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر تعیین اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بین فردی بر میزان اضطراب کارکنان بانک بود. در آزمون فرضیه اول پژوهش، چنین نتیجه گیری شد که اجرای متغیر مستقل، مؤلفه اضطراب را در کارکنان بانک کاهش می دهد. یافته های پژوهش حاضر با یافته های پژوهش های کایوند، شفیق آبادی و سودانی (۱۳۸۸)، جلالی، نیسی (۱۳۹۳)، داوینس^۱ و همکاران (۲۰۱۲)، رشیدی (۱۳۹۲)، احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، اردلان و حسین چاری (۱۳۹۰)، ویسو^۲ و همکاران (۲۰۱۱) و میونیر^۳ و همکاران (۲۰۱۳) همسو می باشد و با پژوهش مصطفی نژاد و درتاج (۱۳۹۰) متناقض می باشد. در تبیین این نتایج می توان این طور بیان کرد که ریشه و علل اضطراب، ناشی از کمبود مهارت و پیش بینی ناپذیری موقعیت است. آموزش مهارت های ارتباطی با توانایی خودتنظیمی و خودگردانی و مقابله با فشارهای روانی، اضطراب را کاهش می دهد. در واقع سازش یافتگی موفقیت آمیز با تنیدگی، مستلزم استفاده از دامنه وسیعی از راهبردهای مقابله ای مانند نظم بخشیدن به هیجان ها، تفکر سازنده، تنظیم و هدایت رفتار و عمل روی محیط به منظور کاهش منبع تنیدگی است. تمامی این فرایندها در درون سازه راهبردهای مقابله ای به عنوان یکی از مهارت های ارتباطی قرار دارند (ویسو و همکاران، ۲۰۱۱).

¹ - Davis

² - Wissow

³ - Meunier

از طرفی دیگر، در جریان آموزش مهارت های ارتباطی، یادگیری رفتار جرأت ورزی، شخص را قادر می سازد به نفع خود عمل کند، بدون هرگونه اضطرابی روی پای خود بایستد، احساسات واقعی خود را صادقانه ابراز کند و با توجه نمودن به حقوق دیگران، حق خود را بگیرد. آموزش ابراز وجود روشی است که برای رفع اضطراب های ناشی از روابط اجتماعی متقابل افراد به کار برده می شود. این توانش فرد را قادر می سازد که محیط را به شیوه بهتری مهار کند و مانع اضطراب های بی دلیل خویش شود. تبیین احتمالی این است که فراگیری مهارت هایی همچون نحوه تفسیر زبان غیرکلامی، آگاهی از ویژگی های شخصی و عوامل وضعیتی موجود در ارتباط، استفاده از شیوه های مناسب ابراز وجود موجب می شود که دوری گزینی افراد از جمع و کناره گیری از محیط پیرامون خود به خاطر اضطراب و داشتن احساس منفی در ارتباط های اجتماعی روزمره کاهش یابد (جلالی و نیسی، ۱۳۹۳).

هر پژوهشی با محدودیت هایی رو به روست. در این پژوهش نیز پژوهشگر با محدودیت های زیر مواجه بود: عدم در نظر گرفتن عوامل تاثیرگذار شخصیتی و روانشناختی افراد مورد پژوهش به عنوان متغیرهای کنترل کننده، محدودیت های زمانی و مکانی جلسات آموزشی و اجرای آموزش ها به صورت سخنرانی و پرسش و پاسخ و سختی در انجام تمرین های عملی، عدم پیگیری بلندمدت پس از انجام پژوهش. در پژوهش حاضر، پیشنهاد می شود که کارگاه های مهارت های ارتباطی در راستای بهبود شرایط کاری و شغلی برای کاهش اضطراب در سازمانهای دیگر بانکها نیز انجام شود. همچنین پیشنهاد می شود تا در مشاوره های فردی نیز از این آموزش ها برای کاهش اضطراب و دیگر مشکلات روانشناختی در صورت لزوم انجام 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. پیشنهاد می شود تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی در دیگر متغیرهای تاثیرگذار شخصیتی، روانشناختی نیز مورد سنجش قرار گیرد.

منابع

- احمدی، محمد سعید. حاتمی، حمیدرضا. اسدزاده، حسن (۱۳۹۱) تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پسر دوره متوسطه شهر زنجان. فصلنامه تحقیق های روانشناسی اجتماعی. ۲. ۵. ۱۱۳-۹۹.
- اردلان، الهام. حسین چاری، مسعود (۱۳۹۰) بررسی تاثیر مهارت های ارتباطی بر سازگاری تحصیلی به واسطه خودکارآمدی دانش آموزان سال اول دبیرستان. فصلنامه روانشناسی تربیتی. ۱۷. ۶. ۲۸-۱
- اصغر نژاد، فرید. مرادی، شهرام. زنوزیان، سعیده. (۱۳۸۹) رابطه بین سلامت روان و هوش هیجانی کارکنان بانک مسکن. مشاوره شغلی و سازمانی. ۲. ۴. ۲۸-۹
- جلالی، ایمان. نیسی، عبدالکاسم. (۱۳۹۳) تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر اضطراب و پرخاشگری. کنگره بین المللی فرهنگ و اندیشه دینی.

- رشیدی، لاوین (۱۳۹۲) بررسی اثربخشی گروهی مهارت های ارتباطی بر کاهش اضطراب امتحان و سلامت روان دانش آموزان دختر مقطع متوسطه شهر مهاباد. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- عنبری، زهره. گودرزی، داوود. سیروس، علی. مهدیان، فهیمه (۱۳۹۱). طراحی، اجرا و ارزیابی برنامه آموزش مهارت های ارتباطی کارورزان با بیماران براساس الگوی سازمان بهداشت جهانی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۲. ۵. ۳۱۶-۳۰۸
- فتحی آشتیانی، علی. داستانی، محبوبه. (۱۳۹۲) آزمون های روانشناختی. ارزشیابی شخصیت و سلامت روان. چاپ یازدهم. تهران: انتشارات بعثت.
- فرهادیان، فریبا. توتونچی، مینا. چنگیز، طاهره. حقانی، فریبا. اویس قرنی، شهرام. (۱۳۸۶) مهارت اعضای هیئت علمی و نیاز آموزشی آنان در مورد روش های تدریس بالینی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۷. ۱.
- کارتلیج، جی. میلین، جی اف. (۱۳۷۲) آموزش مهارت های اجتماعی به کودکان. ترجمه محمدحسین نظری نژاد. انتشارات آستان قدس
- کایوند، فریدون. شفیع آبادی، عبدالله. سودانی، منصور. (۱۳۸۸) اثربخشی آموزشی مهارت های ارتباطی بر اضطراب اجتماعی دانش آموزان پسر سال اول متوسطه ناحیه ۴ آموزش و پرورش شهر اهواز. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. ۱۱. ۴۲. ۱-۲۲
- مصطفی نژاد، پرستو. درتاج، فریبرز (۱۳۹۰) اثربخشی آموزش مهارت های ارتباطی بر سلامت روان دانشجویان سال اول علوم بهزیستی دانشگاه کرمان. مطالعات روانشناسی بالینی. ۱. ۴. ۷۱-۸۹
- میرزایی، ام البنین. واقعی، سعید. کوشان، سعید (۱۳۸۹) تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر میزان استرس ادراک شده در دانشجویان رشته پرستاری. مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار. ۱۷. ۲. ۸۸-۹۵
- Alberts, N. M., Hadjistavropoulos, H. D., Jones, S. L., & Sharpe, D. (2013). The Short Health Anxiety Inventory: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Anxiety Disorders*, 27, 1, 68-78.
- Davis, T., Moree, B., Dempsey, T., Hess, J., Jenkins, W., Fodstad, J., Matson, J. (۲۰۱۲). The Effect of Communication Deficits on Anxiety Symptoms in Infants and Toddlers With Autism Spectrum Disorders. *Behavior Therapy*, ۴۳, ۱, ۱۵۲-۱۴۲
- Durkin, M., & Bennett, H. (1999). Employee commitment in retail banking: identifying and exploring hidden dangers. *International Journal of Bank Marketing*, 17 (3), 124-137

- Meunier, J., Merckaert, I., Libert, Y., Delvaux, N., Etienne, A. M., Liénard, A., Bragard, A. (2013). The effect of communication skills training on residents' physiological arousal in a breaking bad news simulated task. *Patient Education and Counseling*, 93, 1, 40-47.
- Moriarty, R. T., Kimball, R. C., & Gay, J. H. (1983). The management of corporate banking relationships. *Sloan Management Review*. 24(3). 3.
- Putwain, D. W., & Daniels, R. A. (2010). Is the relationship between competence beliefs and test anxiety influenced by goal orientation? *Journal of Learning and Individual Differences*, 20, 8–13.
- Sticker, G.; Widiger, T.A.; Weiner, I.B. (2003) *Handbook of Psychology*, Vol. 8: Clinical Psychology. John Wiley & Sons, LTD
- Wissow, L., Gadomski, A., Roter, D., Larson, S., Lewis, B., Brown, J. (2011). Aspects of mental health communication skills training that predict parent and child outcomes in pediatric primary care. *Patient Education and Counseling*, 82, 2, 226-232.
- Yano, E., Tagawa, K., Yamaoka, K., & Mori, M. (2001). Test validity of periodic liver function tests in a population of Japanese male bank employees. *Journal of clinical epidemiology*. 54 (9), 945-951

Effect of interpersonal communication skills training on anxiety of bank employees

Alireza Sobuli 1 *, Mojtaba Ansari Shahidi 2

1. MSc Clinical Psychology, Islamic Azad University, Science and Research Branch of Tehran (Qazvin), Iran
2. Assistant Professor, Department of Clinical Psychology, Islamic Azad University, Najaf Abad Branch, Najaf Abad, Iran.

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to determine the effectiveness of interpersonal communication skills training on the anxiety level of bank employees. **Method:** The present study was a semi-experimental with pretest-posttest design with control group. The research population consisted of all employees working in the banks in west of Tehran in 2016. The sample size was 30 people (15 people in each group) who were selected by available sampling method and were tested by DASS-21 questionnaires before and after the study. Ten sessions of communication skills training were conducted on the experimental group. To analyze the data, multivariate analysis of covariance was performed. **Results:** The results showed that communication skills training reduces anxiety in bank staff ($p < 0.01$). **Conclusion:** It can be concluded that communication skills training can be effective in reducing anxiety.

Key words: Anxiety, communication skills, Bank staff