

بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی بر بهره‌وری سازمان (مورد مطالعه: مراکز قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس)

علیرضا امدادی

کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، بندرعباس

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی بر بهره‌وری سازمان (مورد مطالعه: مراکز قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس) بود. جامعه آماری آن شامل کلیه کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس به تعداد ۷۵ نفر و بنا به روش تحقیق نیمه تجربی نمونه آماری پژوهش شامل ۴۰ نفر از این کارکنان که ۲۰ نفر به عنوان گروه آزمایش ۲۰ نفره عنوان گروه گواه بود. گروه آزمایش در دوره ۱۵ ساعته ارتباط موثر کارکنان مجتمع‌های اقامتی ترک اعتیاد شرکت نمودند. گروه شاهد و گروه کنترل هم در آغاز پژوهش هم پس از پایان کلاس‌ها به پرسشنامه استاندارد بهره‌وری شریفی (۱۳۹۱) پاسخ دادند. در این پژوهش پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها با بهره از آزمون ANOVA و ANCCOVA مشخص شد که آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر بهره‌وری سازمان تاثیر دارد. همچنین نتایج نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر اثربخشی سازمان تاثیر ندارد اما بر کارایی سازمان تاثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: آموزش، مهارت‌های برقراری ارتباط موثر، بهره‌وری، اثربخشی و کارایی.

مقدمه

کشور ایران از نظر منابع طبیعی و نیروی انسانی، معادن، مواد اولیه و انرژی دارای ظرفیت و پتانسیل بسیار بالایی است و از بسیاری جهات نسبت به دیگر کشورها دارای امتیاز و امکانات بالقوه فراوانی بوده، اما متأسفانه ارقام بهره‌وری در ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. گزارش‌ها نشان می‌دهد که شاخص بهره‌وری نیروی انسانی در ایران در مقایسه با کشورهای منطقه و نیز شرق آسیا بسیار پایین است (اقدام، ۱۳۹۲). صاحب نظران حوزه‌ی عوامل موثر بر بهره‌وری را به صورت‌های متفاوتی تقسیم‌بندی نموده‌اند. سومانت (۱۹۸۴) این عوامل را به چهار دسته تکنولوژی محور، مواد محور، کارکنان محور و وظیفه محور تقسیم می‌کند. هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) بهره‌وری را بر اساس مدل هفت‌گانه بررسی می‌کند که شامل توانایی (دانش و مهارت)، وضوح (درک یا تصور نقش، کمک (حمایت سازمانی)، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط می‌باشد (زاهدی و نجاری، ۱۳۸۵).

در هر سازمانی نیروی انسانی بزرگ‌ترین سرمایه است و نقش موثری را در عملکرد سازمانی به عهده دارد. بنابراین توجه به پرورش نیروی انسانی و به تبع شکل‌گیری ارتباطات موثر از اهمیت بالایی برخوردار است. ارتباطات میان افراد از شرایط لازم برای ادامه حیات و استمرار زندگی اجتماعی است. پیدایش سازمان‌های نوین همراه با پیچیدگی‌های خاص خود از یک طرف و کاربرد وسیع تکنولوژی از طرف دیگر سازمان‌های امروزی را از بعد ارتباطات دگرگون ساخته است. به‌طوری که به عقیده هربرت سایمون بدون ارتباطات، سازمانی وجود نخواهد داشت (رحمانی، ۱۳۹۷).

این سخن اهمیت ارتباطات سازمانی موثر در سازمان‌ها و تاثیر آن بر رفتار افراد و گروه‌ها را نشان می‌دهد. به نظر می‌رسد که داشت مهارت‌های ارتباطی موثر، رمز و راز موفقیت کارکنان در عرصه سازمان و راه حل بنیادی برای مقابله با مسائل سازمان است. از سوی دیگر تعهد سازمانی کارکنان یعنی تمایل و تلاش مضاعف آنان برای تحقق اهداف سازمانی عاملی کلیدی برای موفقیت سازمان‌هاست (رابینز، ۱۳۹۸).

کارکنان سازمان‌ها به روش‌های گوناگون با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. اثربخشی هر روش بخصوص، به متغیرهای موقعیتی و صفات ویژه برقرار کننده ارتباطات بستگی دارد. به‌طور کلی ارتباطات به عنوان یک فرآیند یا یک جریان است و زمانی با مشکل روبرو می‌شود که فرآیند دچار مشکل یا مساله شود اثربخشی ارتباطات میان اجزاء با توجه به یافته‌های محققان براساس میزان تحقق دو هدف عمل‌گرایانه و خشنودی از کنش ارتباطی تعیین می‌شود. در بعد عمل‌گرایانه اثربخشی ارتباطات متوجه دستاورد و موفقیت ارتباط در رسیدن به اهداف و خواسته‌های ارتباط گیرنده است (رحمانی، ۱۳۹۷).

در بعد دوم یعنی خشنودی از کنش ارتباطی اثربخشی متوجه لذت و شخصی است که از ارتباط برای دست‌اندرکاران آن حاصل می‌شود (دویتو، ۲۰۱۰). یک کارمند و یا یک مدیر به منظور توانایی در برقراری ارتباطات موثر، به مهارت‌های ارتباطی نیاز دارد. محققان مهارت‌های مختلفی را ذکر نموده‌اند. برکو، ولوین: دالین (۱۳۹۸) این مهارت‌ها را شامل مهارت‌های کلامی گوش دادن موثر (شنودی) و برای اینکه فرآیند ارتباط دو طرفه باشد مهارت بازخورد می‌دانند. مهارت‌های کلامی کارکنان و مدیران عبارت است از به کارگیری آگاهانه نمادها کلامی جهت ترغیب دیگران به انجام دادن کار (رابینز، ۱۳۹۸).

ریسی (۱۳۸۸) در تحقیق خود عنوان کرده که در مهارت‌های صحبت کردن، شنیدن و سؤال کردن از مشخصات رهبران کارآمد است. رضائیان (۱۳۹۱) معتقد است که مهارت در ارتباطات کلامی نه تنها برای کسب شغل بلکه در عملکرد و بهره‌وری

¹ Sumanth

² Devito, A jooeph

سازمان نیز مؤثر است. مهارت های شنیداری عبارت است از توانایی در شنونده ای خوب بودن که شامل گوش دادن و توجه، تفسیر و به خاطر سپردن علائم صوتی است (رابینز، ۱۳۹۸).

به اعتقاد آلن و بلکبرن^۴ (۲۰۱۳)، در زندگی کاری، هنر خوب گوش دادن، کیفیت ارتباطات مدیران را با کارکنان سازمان بالا می برد و مدیر را قادر می سازد محبت، همکاری، همدلی و همفکری کارکنان را جلب کند و از تنش ها و سوء تفاهات در محیط کاری بکاهد و باعث می شود مدیران در دل کارکنان نفوذ کنند و احساس مسئولیت و تعهد کاری آنان را افزایش دهند و بهتر و مؤثرتر به اهداف سازمانی- که در واقع همان افزایش بهره وری است- نایل شوند. مهارت های بازخورد عبارت است از برگشت نتیجه پیام به فرستنده پیام، به طوری که فرستنده پیام از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک آن آگاه شود (الوانی، ۱۳۹۷).

رحمانی (۱۳۹۷) در بررسی رابطه مهارت های ارتباطی مدیران و بهره وری سازمانی کارکنان در شرکت نرم افزاری راهبرد تهران نتیجه گرفت که بین مهارت های ارتباطی مدیران و بهره وری سازمانی آن ها رابطه مستقیم وجود دارد.

فکرت، حسامی، طبیبیان، نورائی و قهرمان تبریزی (۱۳۹۵) در بررسی رابطه مهارت های ارتباطی مدیران و میزان بهره وری ادارات تربیت بدنی استان کرمان نتیجه گرفتند بین مهارت های ارتباطی مدیران و میزان بهره وری در ادارات تربیت بدنی استان کرمان و مهارت های ارتباطی، مهارت های کلامی و مهارت های شنیداری مدیران با بهره وری، اثربخشی و کارایی سازمان رابطه معنی داری وجود داشت اما بین مهارت های بازخورد مدیران و بهره وری، اثربخشی و کارایی سازمان رابطه معنی داری وجود نداشت.

گاربارینو^۵ (۲۰۱۶) در بررسی ارتباط مشتری و رضایت و بهره وری نتیجه گرفت ایجاد اعتماد، کیفیت و رضایت و بهره وری به مهارت های ارتباطی کارکنان مرتبط می باشد. مایر، الن و اسمیت^۶ (۲۰۱۰) در بررسی عوامل مؤثر بهره وری نتیجه گرفت مهارت های ارتباطی کارکنان برای موفقیت در عملکرد کاری سازمان ها در راستای بالا بردن کیفیت و رضایت ارباب رجوع، حائز اهمیت است.

درمان و نگهداری از بیماران دچار اختلالات روانی و بیماران سوء مصرف مواد، از جمله دشوارترین و نیز ضروری ترین بخش- های خدمات پزشکی می باشد که نیاز به دانش تخصصی در کنار کادر تخصصی مجرب و پرسنل دوره دیده دارد. همچنین به دلیل افزایش بسیار زیاد مصرف مواد اعتیادآور (مخدر و محرک) در جامعه و پیچیده بودن روش های درمان اعتیاد، فراهم نمودن فضای درمانی با امکانات و تجهیزات لازم و تیم ویژه چند تخصصی متشکل از روانپزشک، متخصص بیهوشی، پزشک عمومی، روانشناس، روان پرستار و ... بسیار حائز اهمیت می باشد. شناسایی کیفیت ارتباط کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی که غالباً مددجویان ترک اعتیاد هستند بسیار حائز اهمیت است. همچنین تاثیر این ارتباط بر بهره وری این مراکز. زیرا با شناسایی این تاثیر از پیامدهای منفی آن در زمینه مسائل روانی، اجتماعی و هزینه های مادی پیشگیری می شود. همچنین ضرورت زندگی امروز در جهت استفاده بهینه از سرمایه های زمانی و ذهنی تمامی افراد جامعه و برگرداندن افراد مددجو ترک اعتیاد به چرخه زندگی سالم و توسعه کشور می باشد پس جا دارد که این مهم مورد توجه قرار گیرد و راهبردهای ایجاد وضعیت مطلوب روشن گردد، و نیز با توجه به اینکه برخلاف پژوهش های گسترده ای که در سال های اخیر در مورد آن انجام

³ Alan, W.

⁴ Blacburn

⁵ Garbarino

⁶ Meyer, John P. & Allen, Natalie J. & smith, C. A

شده است، همچنان رابطه این متغیرها در مراکز ترک اعتیاد پرده ای از ابهام باقیمانده است، لذا این پژوهش باهدف بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی بر بهره‌وری سازمان در مراکز قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس انجام شده است امید است نتایج این تحقیق بتواند از بار مشکلات موسسان و کارکنان این مراکز کم کند و راهی باشد جهت رسیدن به کاهش آسیب‌های اجتماعی خصوصاً اعتیاد و دست یافتن به اهداف عالیه نظام و توسعه کشور. با توجه به محدود بودن تعداد و ظرفیت مراکز دولتی در این زمینه و به منظور ارائه خدمات هرچه کامل‌تر و پیشرفته‌تر به بیماران و نیز افراد داوطلب ترک اعتیاد، وجود مراکز درمان اعتیاد به شکل تخصصی، بیش از پیش احساس می‌شود. مراکز ترک اعتیاد جهت کمک به این بیماران تاسیس شده‌اند با توجه به اهمیت کمک به هم‌نوع بیمار دچار اعتیاد و آسیب‌های اجتماعی که امروزه به وفور شاهد آن هستیم. همچنین توجه به این مطلب که اعتیاد زمینه بقیه بزهکاری و جرائم می‌تواند باشد و مراکز اقامتی ترک اعتیاد آخرین پناهگاه این هم‌نوعان بیمارمان می‌باشد و برخورد موثر توأم با احترام می‌تواند پروسه ترک اعتیاد این عزیزان را قابل تحمل‌تر کند لذا سعی بر آن شد تا در این پژوهش بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی بر بهره‌وری سازمان در مراکز قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس پرداخته شود.

روش تحقیق

این پژوهش را از لحاظ هدف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی به شمار آورد. ملاک دیگر در تقسیم‌بندی روش‌های تحقیق بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها می‌باشد که براساس این ویژگی، تحقیق حاضر را می‌توان از نوع تحقیقات نیمه تجربی (آزمایشی) با استفاده از ابزار پرسشنامه به حساب آورد. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس به تعداد ۷۵ نفر است. نمونه تحقیق حاضر شامل ۴۰ نفر از این کارکنان که ۲۰ نفر به عنوان گروه آزمایش ۲۰ نفر به عنوان گروه گواه انتخاب شدند. نوع روش تحقیق در این پژوهش به تناسب موضوع و در جهت دستیابی به اهداف از روش تحقیق طرح تحقیق آزمایشی میدانی با پیش آزمون، پس آزمون و آزمون پیگیری بود که در آن از دو گروه آزمایش و گواه استفاده می‌شود. در ابتدا با فراخوان از کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس که تمایل دارند در این تحقیق شرکت کنند دعوت به همکاری شده و بعد از مراجعه آزمودنی‌ها ابتدا به آنها در خصوص هدف پژوهش، مدت آن، فواید شرکت در آن توضیح داده شد. به آنها گفته شد که آنها در یک پژوهش شرکت خواهند کرد و تمامی اطلاعاتی که از آنها گرفته می‌شود، محرمانه ماند. سپس از آنها رضایت نامه کتبی گرفته شد و آنگاه بوسیله‌ی ابزارهای پژوهش توسط پژوهشگر مورد ارزیابی قرار گرفتند. در پایان از افرادی که برای گروه مداخله انتخاب شد، خواسته شد تا در تاریخ مشخص شده جهت اجرای روش مداخله به محلهای مورد نظر پژوهشگر می‌باشد مراجعه نمایند. همچنین به گروه گواه توضیح داده شد که پس از پایان کار گروه مداخله کار با آنها نیز شروع شد. در این مرحله گروه مورد آزمایش (مداخله) در ده جلسه در روزهای مشخص به مدت هر جلسه یک و نیم ساعت به آموزش برقراری ارتباط موثر پرداخته شد. در پایان مرحله مداخله آزمودنیهای هر دو گروه توسط ابزارهای پژوهش مورد ارزیابی مجدد قرار گرفت. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد، جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش، استفاده شده است که در زیر به معرفی ابزار پژوهش پرداخته می‌شود.

پرسشنامه استاندارد بهره‌وری توسط شریفی (۱۳۹۱) طراحی و تدوین شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ گویه است و با یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (خیلی کم تا خیلی زیاد) بهره‌وری را می‌سنجد. و سوالات ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۹، ۶، ۴، ۲ به صورت

معکوس درجه بندی می شوند. در پایان نامه شریفی (۱۳۹۱) جهت روایی صوری پرسشنامه و صحت و سقم سئوالات، پرسشنامه در بین تعدادی از مدیران و کارشناسان توزیع شد و پس از اطمینان از نتایج بدست آمده، پرسشنامه در نمونه آماری پژوهش (سازمانها و شرکتهای دولتی) توزیع شد.

همچنین پایائی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه گیری آلفای کرونباخ $0/80$ محاسبه شد. برای توصیف، تجزیه و تحلیل دادهها از آزمون ANOVA و ANCCOVA با استفاده از آمار نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج

برای استفاده از تکنیکهای آماری باید ابتدا مشخص شود که دادههای جمع آوری شده از توزیع نرمال یا غیر نرمال برخوردار هستند. با توجه به نتایج جدول ۱ اگر مقدار سطح معنادار بزرگتر از مقدار خطا باشد، دادههای جمع آوری شده از توزیع نرمال برخوردار هستند و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از مقدار خطا کوچکتر باشد دادههای جمع آوری شده از توزیع غیر نرمال برخوردار هستند نتیجه گرفته می شود.

جدول ۱- بررسی فرض نرمال بودن متغیرها با استفاده از آزمون کولموگوروف- اسمیرنوف

ابعاد	اثربخش ی پیش از آزمون	اثربخشی پس از آزمون	کارایی پیش از آزمون	کارایی پس از آزمون	بهره وری پیش از آزمون	بهره وری پس از آزمون
Mann-Whitney U	۱۷۴,۵	۱۸۱,۵	۱۷۵,۵	۱۹۳,۵	۱۶۰,۵	۱۷۰,۵
Wilcoxon W	۳۸۴,۵	۳۹۱,۵	۳۸۵,۵	۴۰۳,۵	۳۷۰,۵	۳۸۰,۵
Z	-۰,۷۰۱	-۰,۵۱۰	-۰,۶۷۳	-۰,۱۸۰	-۱,۰۷۹	-۰,۸۱۰
Asymp. Sig. (2-tailed)	۰,۴۸۳	۰,۶۱۰	۰,۵۰۱	۰,۸۵۷	۰,۲۸۰	۰,۴۱۰
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	۰,۴۹۸	۰,۶۲۰	۰,۵۱۲	۰,۸۶۲	۰,۲۸۹	۰,۴۲۹

با توجه به نتایج جدول چون مقدار سطح معنی دار برای تمام مؤلفهها بزرگتر از مقدار خطا $0,05$ است. در نتیجه تمام متغیرها (بهره وری پس از آزمون، بهره وری پیش از آزمون، کارایی پیش از آزمون، کارایی پس از آزمون، اثربخشی پس از آزمون و اثربخشی پیش از آزمون) دارای توزیع نرمال هستند.

فرضیه اصلی: آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر بهره‌وری سازمان تاثیر دارد.

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار نمره‌های بهره‌وری در گروه‌های آزمایشی و کنترل، در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه	بهره‌وری
۲,۴	۱۶,۶۵	۲۰	کنترل	پیش‌آزمون
۲,۲	۱۷,۴	۲۰	آزمایش	
۲,۶	۱۵,۹۵	۲۰	کنترل	پس‌آزمون
۲,۳	۱۹,۴	۲۰	آزمایش	

نتایج توصیفی (میانگین‌ها) در جدول ۲ نشان می‌دهد که در متغیر بهره‌وری، میانگین نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون در گروه آزمایش به ترتیب ۱۷,۴ و ۱۹,۴ و در گروه کنترل به ترتیب ۱۶,۶۵ و ۱۵,۹۵ بود. نتایج نشان می‌دهد که در متغیر بهره‌وری، میانگین نمره‌های پس‌آزمون نسبت به پیش‌آزمون در گروه آزمایش افزایش یافته است، اما در گروه کنترل دچار کاهش شده است.

جدول ۳- نتایج تفکیکی تحلیل واریانس مربوط به نمره ی تفاضل بهره‌وری پژوهش در دو گروه

بهره‌وری		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
پیش‌آزمون	واریانس برابر فرض شده است	۰,۱۴	۰,۰۰۹	۱,۰۳	۳۸	۰,۰۰۰	۰,۷۵	۰,۷۳
	واریانس مساوی فرض نشده است			۱,۰۳	۳۷,۷۶	۰,۰۰۰	۰,۷۵	۰,۷۶
پس‌آزمون	واریانس برابر فرض شده است	۰,۱۳	۰,۰۰۴	۰,۵۸	۳۸	۰,۰۰۰	۰,۴۵	۰,۷۸
	واریانس مساوی فرض نشده است			۰,۵۸	۳۷,۷۶	۰,۰۰۰	۰,۴۵	۰,۷۸

همان گونه که در جدول ۳ می‌شود بین کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس که در دوره‌های ویژه آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر شرکت کرده‌اند (گروه آزمایش) نسبت به کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد

مخدر شهرستان بندرعباس که در دوره‌های ویژه آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر شرکت نکرده‌اند (گروه کنترل) از نظر بهره‌وری تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند که دو گروه آزمایش و گواه از لحاظ نمره‌های تفاضل بهره‌وری، دارای تفاوت معنی‌دار می‌باشند. به عبارت دیگر، با توجه به نمرات میانگین در جدول ۳، می‌توان بیان داشت که مداخله آزمایشی موجب افزایش بهره‌وری در گروه آزمایش شده است.

فرضیه ۱: آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر اثربخشی سازمان تاثیر دارد.

جدول ۴- میانگین و انحراف معیار نمره‌های اثربخشی در گروه‌های آزمایشی و کنترل، در مراحل پیش آزمون و پس آزمون.

انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه	اثربخشی
۱,۶	۷,۶۵	۲۰	کنترل	پیش آزمون
۱,۸	۷,۵۵	۲۰	آزمایش	
۱,۸	۷,۴۵	۲۰	کنترل	پس آزمون
۱,۷	۷,۶۵	۲۰	آزمایش	

نتایج توصیفی (میانگین‌ها) در جدول ۴ نشان می‌دهد که در متغیر اثربخشی، میانگین نمره‌های پیش آزمون و پس آزمون در گروه آزمایش به ترتیب ۷,۵۵ و ۷,۶۵ و در گروه کنترل به ترتیب ۷,۶۵ و ۷,۴۵ بود. نتایج نشان می‌دهد که در متغیر اثربخشی، میانگین نمره‌های پس آزمون نسبت به پیش‌آزمون در گروه آزمایش و کنترل تغییر محسوسی نکرده است.

جدول ۸- نتایج تفکیکی تحلیل واریانس مربوط به نمره ی تفاضل اثربخشی پژوهش در دو گروه آزمایش و گواه

اثربخشی		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Diffe rence	Std. Error Diffe rence
پیش آزمون	واریانس برابر فرض شده است	۰,۵۳	۰,۴۷	-۰,۷۶	۳۸	۰,۴۵	-۰,۴	۰,۵۳
	واریانس مساوی فرض نشده است			-۰,۷۶	۳۷,۴۸	۰,۴۵	-۰,۴	۰,۵۳
پس آزمون	واریانس برابر فرض شده است	۰,۷۳	۰,۴	-۰,۳۶	۳۸	۰,۷۲	-۰,۲	۰,۵۵
	واریانس مساوی فرض نشده است			-۰,۳۶	۳۷,۶۹	۰,۷۲	-۰,۲	۰,۵۵

همان‌گونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود بین کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس که در دوره‌های ویژه آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر شرکت کرده‌اند (گروه آزمایش) نسبت به کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس که در دوره‌های ویژه آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر شرکت نکرده‌اند (گروه کنترل) از نظر اثربخشی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین یافته‌های نشان می‌دهند که دو گروه آزمایش و گواه از لحاظ نمره‌های تفاضل اثربخشی، دارای تفاوت معنی‌دار نمی‌باشند. به عبارت دیگر، با توجه به نمرات میانگین می‌توان بیان داشت که مداخله آزمایشی موجب تغییری در اثربخشی در گروه آزمایش نشده است.

فرضیه ۲: آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر کارایی سازمان تاثیر دارد.

جدول ۹- میانگین و انحراف معیار نمره‌های کارایی در گروه‌های آزمایشی و کنترل، در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه	کارایی
۱,۸	۹,۰	۲۰	کنترل	پیش‌آزمون
۱,۵۳	۹,۳۵	۲۰	آزمایش	
۲,۳۵	۸,۵۰	۲۰	کنترل	پس‌آزمون
۱,۸	۱۰,۷۵	۲۰	آزمایش	

نتایج توصیفی (میانگین‌ها) در جدول ۹ نشان می‌دهد که در متغیر کارایی، میانگین نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون در گروه آزمایش به ترتیب ۹,۳۵ و ۱۰,۷۵ و در گروه کنترل به ترتیب ۹,۰ و ۸,۵ بود. نتایج نشان می‌دهد که در متغیر کارایی، میانگین نمره‌های پس‌آزمون نسبت به پیش‌آزمون در گروه آزمایش افزایش یافته است، اما در گروه کنترل دچار کاهش شده است.

جدول ۱۰- نتایج تفکیکی تحلیل واریانس مربوط به نمره تفاضل کارایی پژوهش در دو گروه آزمایش و گواه

کارایی		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
پیش‌آزمون	واریانس برابر فرض شده است	۰,۶۱	۰,۰۳	۰,۶۶	۳۸	۰,۰۱	۰,۳۵	۰,۵۳
	واریانس مساوی فرض نشده است			۰,۶۶	۳۷,۰۱	۰,۰۱	۰,۳۵	۰,۵۳
پس‌آزمون	واریانس برابر فرض شده است	۲,۶۷	۰,۰۱	۰,۳۸	۳۸	۰,۰۵	-۰,۲۵	۰,۶۵
	واریانس مساوی فرض نشده است			۰,۳۸	۳۵,۰۵	۰,۰۵	-۰,۲۵	۰,۶۵

همان گونه که در جدول ۱۰ می‌شود بین کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس که در دوره‌های ویژه آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر شرکت کرده‌اند (گروه آزمایش) نسبت به کارکنان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس که در دوره‌های ویژه آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر شرکت نکرده‌اند (گروه کنترل) از نظر کارایی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین یافته‌های نشان می‌دهند که دو گروه آزمایش و گواه از لحاظ نمره‌های

تفاضل کارایی، دارای تفاوت معنی دار می‌باشند. به عبارت دیگر، با توجه به نمرات میانگین در جدول ۴-۸، می‌توان بیان داشت که مداخله آزمایشی موجب افزایش کارایی در گروه آزمایش شده است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نتایج حاصل از فرضیه اصلی پژوهش که نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر بهره‌وری سازمان تاثیر دارد با نتایج پژوهش شمسی، پورآتشی و زمانی (۱۳۹۸) در بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و سبک رهبری با توانمندسازی منابع انسانی مطالعه موردی دانشکده فنی دکترا شریعتی نتیجه گرفتند بین سبک رهبری و مهارت ارتباطی با توانمندسازی کارکنان رابطه وجود دارد. از سبک‌های رهبری، رابطه سبک رهبری آمرانه و مشارکتی تأیید نشد ولی رابطه سبک رهبری خیرخواهانه و مشورتی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین ابعاد مهارت‌های ارتباطی مدیران با توانمندسازی کارکنان و بهره‌وری آنان رابطه معناداری داشتند و نتایج تحقیق گاربارینو (۲۰۱۶) در بررسی ارتباط مشتری و رضایت و بهره‌وری نتیجه گرفت ایجاد اعتماد، کیفیت و رضایت و بهره‌وری به مهارت‌های ارتباطی کارکنان مرتبط می‌باشد، همسو است.

در تبیین نتایج تحقیق حاضر می‌توان اینگونه بیان داشت که ارتباطات طیف وسیعی از مباحث را در برمی‌گیرد. هرگونه تعریفی از این مبحث به همان گستره ارتباطات می‌تواند خیلی عادی و دم دستی و یا خیلی پیچیده و غامض باشد. یکی از مهم‌ترین مهارت‌های کارکنان در عصر حاضر، مهارت ارتباطی است و لازم است نسبت به آن توجه ویژه‌ای صورت گیرد. مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی گفته می‌شود که شخص می‌تواند از طریق آن‌ها به نحوی با دیگران ارتباط برقرار کند که به خود به، بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخ‌های منفی بیانجامد. اهمیت مهارت‌های ارتباطی در زندگی اجتماعی به حدی است که برخی صاحب نظران مبنای رشد انسانی و آسیب‌های فردی و پیشرفت‌های بشری را در فرایند ارتباط دانسته‌اند، امروزه موفقیت سازمان‌ها، منوط به داشتن یک سیکل اجرایی است که دو سر قطر آن را ارباب رجوع تشکیل می‌دهند. و ورودی‌ها و خروجی‌ها در نهایت در فرآیند ارائه خدمات، سبب جلب رضایت ارباب رجوع می‌شوند و این رضایت‌مندی را به صورت بازخورد به سیستم خود اعمال می‌کنند. رضایت، وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در ارباب رجوع ایجاد می‌شود. در اصل این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات ارباب رجوع از طریق عملکرد و مهارت‌های ارتباطی کارکنان بوجود می‌آید. برای افزایش بهره‌وری کارکنان باید راهبردهای مناسبی در نظر گرفته شود، طبق مدل ژوزف ام پوتی در سال ۱۹۸۵ ارائه داده است. او عامل اصلی مؤثر بر بهره‌وری کارکنان را عوامل ۱- آموزش کارکنان ۲- فراهم آوردن رضایت شغلی ۳- حسن روابط می‌داند حال اگر با آموزش کارکنان در جهت برقراری روابط موثر و حسنه گام برداریم در واقع دو مولفه افزایش بهره‌وری را ارتقا داده- ایم در واقع ارتقا اثر کیفیت نیروی کار به این ترتیب که دارا بودن نیروی کار با کیفیت بالاتر و آموزش دیده باعث ایجاد بهره‌وری بیشتر می‌گردد دقیقاً مطابق نتایج حاصل که نشان داد آموزش ارتباط موثر می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری شود.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۱ پژوهش که نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر اثربخشی سازمان تاثیر ندارد با نتایج پژوهش تراسورانس، وینستن و ابرات (۲۰۱۹) در بررسی ارزش رضایت و وفاداری بر اثربخشی نتیجه گرفت خدمات رسانی به ارباب رجوع وابسته به مهارت‌های

⁷ Garbarino

⁸ Trasorras, R., Weinstein, A, Abratt, R.

ارتباطی کارکنان بخش اداری و خدمات می‌باشد، در حفظ و افزایش رضایت ارباب رجوع به‌طور مستقیم نقش دارد و به صورت غیرمستقیم اثربخشی را افزایش می‌دهد و نتایج دوتیو (۲۰۱۰) در بررسی ارتباطات بین فردی و اثربخشی سازمان‌ها نتیجه گرفت خشنودی از کنش ارتباطی اثربخشی متوجه لذت و شخصی است که از ارتباط برای دست اندرکاران آن حاصل می‌شود و این ارتباط می‌تواند اثربخشی سازمان‌ها را افزایش دهد، همسو نیست

در تبیین نتایج تحقیق حاضر می‌توان اینگونه بیان داشت که برقراری روابط اجتماعی مستلزم رعایت اصول و قوانینی است که از یک سو به ایجاد حفظ و تداوم روابط کمک می‌کند و از سوی دیگر موجب کارآمدی این روابط می‌گردد. برقراری روابط اجتماعی ضروری است و ما نمی‌توانیم بدون برقراری ارتباط زندگی کنیم. هنگامی که انسان‌ها در کنار هم باشند و اجباراً با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند، زیرا آن چه انجام می‌دهند، یا نمی‌دهند و آن چه می‌گویند و نمی‌گویند توسط دیگران تفسیر می‌شود. حتی سکوت ما نیز گونه‌ای از ارتباط است. «ارتباطات الزامی و غیر قابل برگشتند» در جامعه‌ی انسانی ارتباط یک جریان غیر قابل برگشت است، زیرا هر آن چه که می‌گوییم و انجام می‌دهیم، حائز اهمیت است و جزئی از روابط، محسوب می‌گردد، بر حسب این که انتظارات ارباب رجوع و خدمات دریافت شده با یکدیگر هم سطح باشند، یا خدمات بالاتر یا پایین تر از سطح انتظارات ارباب رجوع باشند در ارباب رجوع احساس رضایت یا ذوق زدگی و یا نارضایتی پدید می‌آید. چنانچه یک سازمان به انتظارات و توقعات ارباب رجوع خود اشراف داشته باشد می‌تواند با استفاده از کارکنان کارآمد با مهارت‌های ارتباطی بالا و دانش فنی موجود خود، نظریات ارباب رجوع را به نحو احسن تأمین و رضایت آنان را فراهم آورد. با اندکی دقت مشخص می‌شود، عنصری که در همه جای چرخه عملیات و حیات یک سازمان مهم ترین نقش را ایفا می‌کند، کارکنان آن سازمان هستند. اجرا و پیش برد فرآیندهای یک سازمان به عهده کارکنان آن است. چنانچه این امر به خوبی صورت پذیرد سازمان می‌تواند پویا و اثربخش بوده و خود را در جهت بهبود مستمر سوق دهد. اگر این امر مهم، محقق شود رضایت ارباب رجوع برقرار خواهد بود و از طرف دیگر در تعریف اثربخشی آمده است اثربخشی به مفهوم انجام کار صحیح می‌باشد و توجه آن بر کیفیت و میزان مفید بودن کارهای اجرا شده است، که با توجه به نتایج تحقیق آموزش داده شده در زمینه نحوه برقراری ارتباط با کیفیت کار کارکنان در زمینه ارایه خدمات به مراجعین مراکز ترک اعتیاد که غالباً افراد معتاد و مایل به ترک هستند و بعضاً بخاطر سو مصرف مواد دارای مشکلات عصبی و رفتاری هم می‌باشند مفید و موثر نبوده است

نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۲ پژوهش نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط موثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر کارایی سازمان تاثیر دارد با نتایج پژوهش کرمی (۱۳۹۷) در مطالعه رابطه بین توانمندسازی و مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان ایلام نتیجه گرفت بین توانمندسازی و تمامی ابعاد آن (خودتعیینی، تأثیر، معنی‌داری و شایستگی) با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی و تمامی ابعاد آن (مهارت‌های شنودی، کلامی و بازخورد) با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری برقرار است. نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد دو بُعد تأثیر و شایستگی توانایی پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان را دارند. در نهایت نتایج نشان داد سه بُعد مهارت‌های ارتباطی، مهارت کلامی، و بازخورد توانایی پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان را دارند و نتایج تحقیق مایر، الن و اسمیت (۲۰۱۰) در بررسی عوامل موثر بهره‌وری نتیجه گرفت مهارت‌های ارتباطی کارکنان برای موفقیت در عملکرد کاری سازمان‌ها در راستای بالا بردن کیفیت و رضایت ارباب رجوع، حائز اهمیت است همسو است.

⁹ Meyer, John P. & Allen, Natalie J. & smith, C. A

در تبیین نتایج تحقیق حاضر می‌توان اینگونه بیان داشت که روابط اجتماعی اولین ابزار ارضای نیازهای انسان می‌باشد. برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است. بنابراین، روابط اجتماعی مؤثر و کارآمد تنها وسیله‌ی انتقال پیام‌ها و اطلاعات بین فردی است، ارتباط تنها راه تعاملات اجتماعی و بیان احساسات است، مناسب‌ترین شیوه‌ی برطرف کردن سوءتفاهم‌ها است و زمینه ساز رشد و تعالی یک اجتماع محسوب می‌شود. یکی از عناصر کلیدی موفقیت، ارتباطات مؤثر کارکنان در سازمان است، چرا که اطلاعات به عنوان یک داده‌ی مهم در سایه‌ی ارتباطات مؤثر وارد سازمان می‌شود و همین که به سازمان راه یافت باز نیازمند یک سیستم ارتباطی کارآمد است تا مورد پردازش قرار گیرد و مانند خون در رگ‌های سازمان جریان یابد. ارتباط تار و پود سازمان را به هم پیوند می‌دهد و موجب یک پارچگی و وحدت سازمانی می‌شود. از این‌رو کارکنان باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند و از طرفی در تعریف کارایی آمده است کارایی به معنای انجام درست کارها است و بر کمیت و میزان فعالیت‌های انجام شده تاکید دارد. (سرعت عمل در استفاده از ظرفیت‌های تولید)، با این تفاسیر آموزش داده شده به کارکنان مراکز خدماتی ترک اعتیاد در زمینه برقراری ارتباط باعث شده کارکنان نحوه ارتباط موثر را یاد بگیرند و بتوانند ارتباط عاطفی بین خود و مراجعین که به بیماری اعتیاد مبتلا هستند افزایش دهند و کار خود را به نحو احسن انجام دهند و کارایی آن‌ها افزایش یابد.

با توجه به اینکه نتایج فرضیه اصلی که نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر بهره‌وری سازمان تاثیر دارد، پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- شرایطی را فراهم آورند که کارکنان ارتباط موثر بیشتری در محیط کاری خود داشته باشند.
 - ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس نحوه ارتباطات آن‌ها با مراجعین صورت گرفته و در برخورد با کارکنان عدالت و انصاف رعایت گردد.
 - برای افزایش میزان بهره‌وری سازمان، کلاس‌های آموزشی بیشتری برگزار شود.
- با توجه به اینکه نتایج فرضیه فرعی ۱ که نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر اثربخشی سازمان تاثیر ندارد، پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:
- رویه‌ها و تصمیمات سازمانی در مراکز اقامتی را بر مبنای ارتباطات مؤثر با کارکنان انجام دهند تا به شکل گیری نگرش‌های شغلی مثبت و در نهایت افزایش اثربخشی رفتارهای شهروندی در کارکنان منجر گردد.
 - کلاس‌های آموزشی در ارتباط با اثربخشی سازمانی برای کارکنان برگزار گردد.
 - اطلاعات در مورد انجام کار صحیح و توجه کارکنان بر کیفیت و میزان مفید بودن کارهای اجرا شده در اختیار آن‌ها قرار گیرد.

با توجه به اینکه نتایج فرضیه فرعی ۲ نشان داد آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر کارکنان با مراجعین مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر شهرستان بندرعباس بر کارایی سازمان تاثیر دارد، پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- مدیران مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر به توسعه و پرورش مهارت‌های ارتباطی و رفتاری کارکنان خود اهتمام ورزند.
- مدیران در جهت حفظ و ارتقای رفتارهای مطلوب کارکنان به گونه‌ای که در ضوابط کاری اختلال ایجاد ننماید، گام بردارند. همچنین تاکید خود را بر برخوردهای منصفانه، صادقانه و اخلاقی با کارکنان با مراجعان حفظ کرده تا در کارایی رشد بیشتری را مشاهده نمایند.

- کلاس‌های آموزشی برقراری ارتباط مؤثر را برای مراجعان مراکز اقامتی قطع مصرف مواد مخدر در دستور کار قرار دهند.

منابع

۱. اقدام، لطیف خلیل (۱۳۹۲). مطالعه‌ی تحقیقات انجام گرفته در رابطه با بهره‌وری نیروی انسانی. فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات بهبود مدیریت (بهبود و تحول)، سال پنجم، شماره ۶ و ۷، ص ۵۴-۶۴
۲. زاهدی، شمس السادات؛ نجاری، رضا (۱۳۸۵). بهره‌وری منابع انسانی و مدیریت دانش. پیک نور، سال ششم، شماره اول، ص ۲-۱۳
۳. رحمانی، کمال‌الدین (۱۳۹۷). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و بهره‌وری سازمانی کارکنان در شرکت نرم-افزاری راهبرد تهران، فراسوی مدیری، سال دوم، شماره ۷.
۴. رایبیز، استیفن (۱۳۹۸)، "رفتار سازمانی" جلد اول، ترجمه علی پارسائیان، سیدمحمد اعرابی دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ شانزدهم، تهران.
۵. رضائیان، علی (۱۳۹۳)، "مدیریت رفتار سازمانی"، انتشارات سمت، چاپ ششم، تهران.
۶. ریسی، پوران (۱۳۸۸). همبستگی هوش هیجانی مدیران با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های آموزشی الوانی، مهدی (۱۳۹۷). مدیریت عمومی. چاپ بیست و یکم، تهران: نشر نی.
۸. فکرت، اسما؛ حسامی، حمیده؛ طباییان، سید احمد؛ نورائی، طهمورث و قهرمان تبریزی، کوروش (۱۳۹۵). رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و میزان بهره‌وری ادارات تربیت بدنی استان کرمان، مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، سال اول، شماره دوم.
۹. شمسی، شهناز و پورآتشی، مهتاب، زمانی، اصغر (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و سبک رهبری با توانمندسازی منابع انسانی مطالعه موردی دانشکده فنی دکتر شریعتی، دوفصلنامه علمی کافمن، شماره ۴۶
10. Alan, W & Blackburn, Richards. (2000). "Managing Organizational Behavior", IRWIN, Inc, vol. 19, p50
11. Devito, A joeph (2010), The Interpesnsonal communication book. Second Ed, new york, harper & row publishens
12. Garbarino, E. (2016); Product or Brand? How Interrelationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty Work; European Journal of Interdisciplinary Studies, vol 24, pp88-101.
13. Meyer, John P. & Allen, Natalie J. & smith, C. A, (2010) "Commitment to Organization and Occuputions...", Journal of Applied Psychology, Vol14. p78.
14. Trasorras, R., Weinstein, A, Abratt, R. (2019). Value, satisfaction, loyalty and retention in professional services. Marketing Intelligence & Planning, 27, 5: 615-632.