



## بررسی رابطه هوش اخلاقی با مهارت برقراری ارتباط در کارکنان بانک مسکن شهر کرمان

فاطمه کرباسی: کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران (\*نویسنده مسئول) [fatemehkarbasi1360@gmail.com](mailto:fatemehkarbasi1360@gmail.com)

### چکیده

#### کلیدواژه‌ها

کارمندان،

هوش اخلاقی،

مهارت برقراری ارتباط

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۲

تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۶/۱۳

**زمینه و هدف:** بانکها و مؤسسات مالی، ستون فقرات اقتصاد یک کشور هستند و توسعه اقتصادی کشور وابسته به عملکرد موثر سیستم بانکی آن است. پژوهش حاضر بدنبال بررسی رابطه هوش اخلاقی با مهارت برقراری ارتباط در کارکنان بانک مسکن شهر کرمان در سال ۱۴۰۱ بوده است.

**روش کار:** تحقیق موجود توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه پرسنل بانک مسکن شهر کرمان در سال ۱۴۰۱ که به تعداد ۴۰۰ نفر می باشند. نمونه پژوهش حاضر ۱۰۰ نفر از پرسنل بانک مسکن که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار این پژوهش پرسشنامه هوش اخلاقی لنینک و کیل (۲۰۰۵)، پرسشنامه استاندارد مهارت‌های برقراری ارتباطات نیواسترورم و داویس (۲۰۰۲) بوده است.

**یافته‌ها:** نتایج این پژوهش با استفاده از ضریب رگرسیون چندگانه نشان داد بین هوش اخلاقی با مهارت برقراری ارتباط رابطه معنادار وجود دارد و با توجه به مثبت شدن ضرایب بتا، این رابطه‌ها از نوع افزایشی (مستقیم) می‌باشند. اگر متغیرهای پژوهش دارای عامل تورم واریانس کمتر از ۱۰ باشند مفروضه عدم هم خطی بین متغیرها رعایت شده است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد: با افزایش و بهبود متغیر هوش اخلاقی، متغیر مهارت برقراری ارتباط نیز افزایش پیدا خواهد کرد و مسلماً اگر سازمان‌ها دارای کارکنانی باشند که به شغل خود علاقمند باشند و بطور جدی خود را درگیر شغل و وظایف محوله نمایند، می‌توانند دارای عملکرد مطلوبی باشند.

**تعارض منافع:** گزارش نشده است.

**منبع حمایت‌کننده:** حامی مالی ندارد.

شیوه استناد به این مقاله:

Karbasi F. Investigating the Relationship between Moral Intelligence and Communication Skills in Kerman Bank Maskan Employees. Razi J Med Sci. 2022;29(6): 228-235.

\*انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با 3.0 CC BY-NC-SA صورت گرفته است.



Original Article

## Investigating the Relationship between Moral Intelligence and Communication Skills in Kerman Bank Maskan Employees

**Fatemeh Karbasi:** Master's degree, Department of Psychology, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran. (\*Corresponding author) [fatemehkarbasi1360@gmail.com](mailto:fatemehkarbasi1360@gmail.com)

### Abstract

**Background & Aims:** Banks and financial institutions are the backbone of a country's economy, and the country's economic development depends on the effective performance of its banking system. In the meantime, effective human resources management has an increasing effect on the performance of the entire economy, and banks as financial institutions have a significant participation in the development process of countries. The present study sought to investigate the relationship between moral intelligence and communication skills among the employees of Maskan Bank in the city of Kerman in 1401.

**Methods:** The present research is descriptive and correlational. The statistical population of this research is all the personnel of Shahr Kerman Housing Bank in 1401, which is 400 people. The sample of the current research is 100 people from the staff of Maskan Bank who were selected by simple random sampling method. The tools of this research were the Moral Intelligence Questionnaire of Lenik and Keel (2005) and the Standard Questionnaire of the communication skills of Newstrom and Davis (2002). The standard questionnaire of moral intelligence has 40 questions and the purpose of this questionnaire is to examine different dimensions of emotional intelligence in different dimensions, which has 9 dimensions (acting based on principles, values and beliefs, truthfulness, perseverance and persistence for rights, keeping promises), taking responsibility for personal decisions, admitting mistakes and failures, accepting responsibility to serve others, being actively interested in others, the ability to forgive one's mistakes and the ability to forgive the mistakes of others). This questionnaire is based on a five-point Likert scale. I completely agree 5, I agree 4, I have no opinion 3, I disagree 2, I completely disagree 1. This property questionnaire has 4 subscales. The questions related to each scale are in the table below. To collect the research data in the field and to start the researcher was present at Maskan Bank among the employees who were selected by simple random sampling and the relevant questionnaires were distributed after the collection was scored to analyze the data using descriptive statistical methods. Inference was used and data analysis was done using SPSS-23 software. Inferential statistics of the multiple regression coefficients have been used to check the status of the variables.

**Results:** The results of this research using the multiple regression coefficients showed that there is a significant relationship between moral intelligence and communication skills ( $p$ -value  $< 0.05$ ) and considering the positive beta coefficients, these relationships are incremental (direct) ) Are. One of the assumptions that is considered in regression is the independence of errors (difference between real values and values predicted by the regression equation) from each other. If the hypothesis of independence of errors is rejected and the errors are correlated with each other, it is not possible to use regression. In order to check the independence of errors from each other, the Durbin-Watson test is used. If this statistic is between 1.5 and 2.5, it means there is no autocorrelation among the residuals. The calculated Durbin-Watson statistic is equal to (1.905), which indicates the absence of autocorrelation between model errors. In multiple regression analysis, when predictor variables are correlated among themselves, we say that there is multiple collinearity between them. Multiple collinearity occurs when two or more predictor variables in the regression have a high correlation with each other. The meaning of correlation here is the existence of a linear relationship between predictor variables. In statistics, the variance inflation factor evaluates the severity of multiple

### Keywords

Employees,  
Moral Intelligence,  
Communication Skills

Received: 02/05/2022

Published: 04/09/2022

collinearity in ordinary least squares regression models. If the research variables have a variance inflation factor of less than 10, the assumption of non-collinearity between the variables has been observed. In the presented model, according to the values obtained in Table 1, there is no multicollinearity between predictor variables. The results of the main hypothesis test show that there is a significant relationship between moral intelligence and communication skills ( $p$ -value  $<0.05$ ) and due to the positive beta coefficients, these relationships are incremental (direct). In other words, with the increase and improvement of the moral intelligence variable, the communication skill variable will also increase.

**Conclusion:** By increasing and improving the variable of moral intelligence, the variable of communication skill will also increase. In fact, in every office, the role of the labor force is known to be important in all fields of activity. The components of the work and activity of humans are those who make decisions and then implement them and based on them predict the continuation of future activities, organizational performance is the result or result of executive processes and the realization of the organization's goals. In another definition, organizational performance is the achievement of tasks assigned to human resources by the organization. Organizational performance includes almost all the goals of competitiveness and production excellence and is related to cost, flexibility, speed, reliability, or quality. In addition, organizational performance can be defined as an umbrella that includes all concepts related to the success and activities of the entire organization. Of course, if organizations have employees who are interested in their jobs and are seriously involved in their jobs and tasks, they can have good performance. Communication is a mechanism on the basis of which human relations are created and all intellectual manifestations and means of transmission and preservation in time and place are developed based on it. Communication means: (Transmitting information with various means of communication from one point, one person with one device to another). If communication is not done correctly, it will cause chaos in the organization. Therefore, the root of individual, organizational, and social problems can be found in the lack of effective communication and misinterpretations and interpretations of communication. Therefore, it can be said that establishing proper communication is necessary for managers for several reasons, including: coordinating and regulating their time, performing planning, organizing, guiding, leading, and controlling the organization in an effective manner.

**Conflicts of interest:** None

**Funding:** None

#### Cite this article as:

Karbasi F. Investigating the Relationship between Moral Intelligence and Communication Skills in Kerman Bank Maskan Employees. *Razi J Med Sci.* 2022;29(6): 228-235.

**\*This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 licence.**

## مقدمه

بانکها و موسسات مالی، ستون فقرات اقتصاد یک کشور هستند و توسعه اقتصادی کشور وابسته به عملکرد موثر سیستم بانکی آن است. در این میان مدیریت منابع انسانی کارآمد تاثیر فزاینده‌ای بر عملکرد کل اقتصاد دارد و بانکها به عنوان موسسات مالی، مشارکت قابل توجهی در روند توسعه کشورها دارند. نیروی انسانی، منبعی ارزشمند برای کسب مزیت رقابتی پایدار و یکی از عوامل موفقیت سازمانها به حساب می‌آید (۱). لذا سازمانها در دنیای پویا و پر مخاطره‌ی امروزی برای اینکه بتوانند بقای خودشان را تحکیم بخشند، باید مدیران و کارکنان خود را ملزم به رعایت اصول اخلاقی و فراگیری هوش اخلاقی نمایند (۲). رعایت اصول اخلاقی باعث دلگرمی کارکنان و به تبع آن افزایش کیفیت خدمات و در نهایت جلب رضایت ارباب رجوع و تثبیت بقای سازمانها خواهد شد (۳). مدیران با داشتن هوش اخلاقی بالا، میتوانند با سالم سازی و بهینه کردن عملکرد امروز سازمانها، موقعیت و جایگاه خود را در بازار رقابتی فردا تضمین کنند. مدیران برای اطلاع از وضعیت محیط داخلی و خارجی سازمانها، نیازمند برقراری ارتباط با عوامل داخلی و خارجی اند تا نسبت به رفع مسایل و مشکلات موجود اقدام و در راستای ارتقاء و توسعه‌ی سازمان بیش از پیش تلاش نمایند. اگر مدیران هوش اخلاقی خود را تقویت یا بالا ببرند، می‌توانند در برقراری ارتباط با کارکنان و مشتریان خود به صورت مؤثر عمل نمایند. ارتباط مؤثر یکی از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است (۴). اصطلاح هوش اخلاقی نخستین بار در سال ۲۰۰۱ توسط بوربا در مورد کودکان و دانش‌آموزان مطرح و بدینگونه تعریف شد: هوش اخلاقی به معنی ظرفیت و توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنها و رفتار در جهت صحیح و درست است (۵). با بررسی و تحقیق در این زمینه، چهار اصل را در هوش اخلاقی ضامن موفقیت مداوم فردی و سازمانی دانسته که عبارتند از: درستکاری، مسیولیت پذیری، دلسوزی و بخشش. در دنیای امروزی، تنها رهبران با هوش اخلاقی بالا می‌توانند در سازمان، اعتماد و تعهد ایجاد کنند که مبنایی برای تجارت گسترده و درست است (۶). همچنین دغدغه و نگرانی مدیران امروزی بروز مشکلات

و مسایل پیچیده‌ای است که از طریق رعایت نشدن اصول اخلاقی توسط زبردستان می‌باشد. در این راستا مؤثرترین پدیده‌ای که می‌تواند یاور مدیران و راهگشای مسایل و مشکلات باشد، هوش اخلاقی است (۷). در این بین، محیط کاری شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی نقشی مهم دارد و می‌تولند دیگر حیطه‌های زندگی را تحت تاثیر قرار دهد. هر فرد دست کم یک سوم از زندگی و اوقات شبانه روز خود را در محیط کار صرف می‌کند و فشارهای روانی ناشی از شغل از جمله استرس، می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شده، سلامت وی را به مخاطره انداخته، اهداف سازمانی را تهدید کرده و به کاهش عملکرد فرد منجر شود (۸). از سوی دیگر ماهیت اجتماعی انسان ایجاب میکند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌های درون آن ارتباط برقرار کند و مدیران نیز دریافته‌اند که ارتباط مؤثر با منابع انسانی و درک انگیزه‌های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده‌ی سازمان عامل مؤثری است (۹). مهارتهای ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که شخص می‌تولند از آن طریق با دیگران به نحوی ارتباط برقرار کند که به بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخهای منفی منتهی شود (۱۰). هر چه قدر دانش و مهارتهای ارتباطی مدیران سازمان با نیازهای جامعه، پیشرفت‌های علمی و تغییرات، هماهنگی و انطباق بیشتری داشته باشد، موفقیت مدیران و سازمان بیشتر خواهد شد (۱۱). درک و شناخت بهتر از برقراری ارتباطات مؤثر، موجب ارتقای سلامت سازمانها می‌شود، همچنین مهارت‌های ارتباطی به عنوان مهم‌ترین ویژگی لازم برای افراد شاغل در بخش‌های ارائه مراقبت‌های بهداشتی اولیه توصیف شده است (۱۲). با توجه به تجربه‌ی کاری محقق در بانک مسکن و شناخت کافی و درک مناسب از سازمان به دلیل قرار گرفتن در رده‌های مختلف شغلی، به نظر می‌رسد با بهره‌گیری از عواملی مانند هوش اخلاقی و مهارت برقراری ارتباط که مستقیماً به ابعاد منابع انسانی مربوط می‌شود، می‌توان تداوم حرکت در مسیر حفظ و ارتقای سلامت اداری، مبارزه با فساد اداری، انتخاب، استخدام و انتصاب کارکنان در جایگاه‌های حساس، شایسته‌پروری و شایسته‌سالاری و نهایتاً افزایش

می-گیرد و هر چه مقدار بدست آمده به عدد مثبت یک نزدیکتر باشد قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر می-شود. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مهارت‌های برقراری ارتباطات ۰/۸۰ می‌باشد.

**پرسشنامه هوش اخلاقی:** پرسشنامه استاندارد هوش اخلاقی دارای ۴۰ سوال می‌باشد و هدف از این پرسشنامه بررسی ابعاد مختلف هوش عاطفی در ابعاد مختلف می‌باشد که دارای ۹ بعد (عمل کردن مبتنی بر اصول، ارزشها و باورها، راستگویی، استقامت و پافشاری برای حق، وفای به عهد، مسئولیت پذیری برای تصمیمات شخصی، اقرار به اشتباهات و شکست‌ها، قبول مسئولیت برای خدمت به دیگران، فعالانه علاقمند بودن به دیگران، توانایی در بخشش اشتباهات خود و توانایی در بخشش اشتباهات دیگران) می‌باشد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. کاملاً موافقم ۵، موافقم ۴، نظری ندارم ۳، مخالفم ۲، کاملاً مخالفم ۱ است. این پرسشنامه دارای ۴ زیرمقیاس می‌باشد. جهت گردآوری داده‌های تحقیق بصورت میدانی و برای شروع پژوهشگر با حضور در بانک مسکن بین کارمندان که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و پرسشنامه‌های مربوطه توزیع گردید و پس از جمع آوری نمره گذاری شد برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS-۲۳ انجام شد. برای بررسی وضعیت متغیرها از آمار استنباطی ضریب رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

### یافته‌ها

**فرضیه اصلی:** بین هوش اخلاقی با مهارت برقراری ارتباط در کارکنان بانک مسکن رابطه وجود دارد. برای بررسی این فرضیه رگرسیون چندگانه به کار گرفته شد. برای این منظور، ابتدا فرضیات رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون زمانی معتبر است که مفروضات زیربنایی مدل رگرسیون برقرار باشد. این مفروضات عبارت‌اند از: ۱- نرمال بودن خطاها، ۲-

بهره‌وری و تحقق اهداف سازمان را شاهد باشیم. بنابراین پژوهش حاضر به بررسی این سوال می‌پردازد که آیا مهارت برقراری ارتباط براساس هوش اخلاقی در پرسنل بانک مسکن پیش بینی می‌شود؟

### روش کار

تحقیق موجود یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است متغیر پیش بین: مهارت برقراری ارتباط و متغیر ملاک: هوش اخلاقی. جامعه آماری این پژوهش کلیه پرسنل بانک مسکن شهر کرمان در سال ۱۴۰۱ که به تعداد ۴۰۰ نفر می‌باشند. نمونه پژوهش حاضر ۱۰۰ نفر از پرسنل بانک مسکن که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

**پرسشنامه مهارت برقراری ارتباط:** پرسشنامه استاندارد مهارت‌های برقراری ارتباطات توسط نیواسترورم و داویس (۲۰۰۲) طراحی شد. وهدف آن ارزیابی مهارت‌های برقراری ارتباطات خوب، و همچنین در ۱۰ سوال طراحی شد. بر اساس طیف لیکرت نمره گذاری شده است. بر اساس این روش از تحلیل شما نمره-های به دست آمده را جمع کرده و سپس بر اساس جدول زیر قضاوت کنید. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱۵ تا ۳۰ باشد، میزان مهارت‌های برقراری ارتباطات در این جامعه ضعیف می‌باشد. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۳۰ تا ۴۵ باشد، میزان مهارت‌های برقراری ارتباطات در سطح متوسطی می‌باشد. در صورتی که نمرات بالای ۴۵ باشد، میزان مهارت‌های برقراری ارتباطات بسیار خوب می‌باشد. قابلیت اعتماد یا پایایی یک ابزار عبارت است از درجه ثبات آن در اندازه گیری هر آنچه اندازه می‌گیرد. یعنی اینکه ابزار اندازه-گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. بین خرده مقیاس‌های پرسشنامه مهارت‌های برقراری ارتباطات همبستگی مثبت و منفی مشاهده شد که بیانگر روایی همگرا و واگرای مطلوب این پرسشنامه می‌باشد. همچنین پایایی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه شد. معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک (۱+) به معنای پایایی کامل قرار

است. مقدار آماره دوربین- واتسون محاسبه شده برابر با (۱/۹۰۵) است که نشان دهنده عدم وجود خود همبستگی بین خطاهای مدل می باشد. در تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه هنگامی که متغیرهای پیش بین بین خودشان همبسته هستند، گوییم بین آنها هم خطی چندگانه وجود دارد. هم خطی چندگانه زمانی اتفاق می افتد که دو یا بیش از دو متغیر پیش بین در رگرسیون نسبت به یکدیگر از همبستگی بالایی برخوردار باشند. منظور از همبستگی در اینجا وجود یک ارتباط خطی بین متغیرهای پیش بین است. در آمار، عامل تورم واریانس شدت هم خطی چندگانه را در مدل های رگرسیون کمترین مربعات معمولی ارزیابی می کند. اگر متغیرهای پژوهش دارای عامل تورم واریانس کمتر از ۱۰ باشند مفروضه عدم هم خطی بین متغیرها رعایت شده است. در مدل ارائه شده با توجه به مقادیر به دست آمده در جدول ۱ بین متغیرهای پیش بین هم خطی چندگانه برقرار نیست. نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی نشان می دهد بین هوش اخلاقی با مهارت برقراری ارتباط رابطه معنادار وجود دارد و با توجه به مثبت شدن ضرایب بتا، این رابطه ها از نوع افزایشی (مستقیم) می باشند. به عبارتی با افزایش و بهبود متغیر هوش اخلاقی، متغیر مهارت برقراری ارتباط نیز افزایش

استقلال خطاها، ۳- صفر بودن میانگین و ثابت بودن واریانس خطاها. این مفروضات توسط نمودار احتمال نرمال باقیمانده ها، هیستوگرام باقیمانده ها، نمودار پراکنش باقیمانده ها در مقابل مقادیر برازش یافته و نمودار باقیمانده ها به ترتیب مشاهدات مورد بررسی قرار می گیرند. بدین منظور، نمودارهای مذکور رسم و برای مدل رگرسیونی مورد استفاده در بررسی فرضیه اصلی تحقیق، مورد تحلیل قرار گرفتند. ملاحظه می شود که نمودار احتمال نرمال باقیمانده ها به خط مرجع (توزیع نرمال) نزدیک است. همچنین هیستوگرام باقیمانده ها نیز انحراف جدی از توزیع نرمال نشان نمی دهد؛ بنابراین می توان فرض نرمال بودن خطاها را پذیرفت. همچنین نمودار باقیمانده ها در مقابل مقادیر برازش یافته روند خاصی را نشان نمی دهد؛ بنابراین می توان فرض ثابت بودن واریانس خطاها را پذیرفت. در نهایت نمودار باقیمانده ها در مقابل ترتیب مشاهدات نیز روند خاصی را نشان نمی دهد که نشانگر استقلال خطاها است. طبق نمودارهای تشخیصی، هیچ دلیلی مبنی بر تخطی از مفروضات زیر بنایی مدل رگرسیون یافت نشد؛ بنابراین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون معتبر و قابل استناد است. با توجه به نتایج مدل رگرسیونی کلی معنی دار است. بر اساس مقدار ضریب تعیین ۱۸ درصد

جدول ۱- نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی

متغیر	ضریب غیراستاندارد	ضریب بتا استاندارد شده	آماره t	p-مقدار	عامل تورم واریانس
عرض از مبدأ	۰/۱۳۰	-	۰/۱۷۲	۰/۸۶۴	-
هوش اخلاقی	۰/۳۲۷	۰/۲۵۱	۲/۵۶۷	۰/۰۱۲	۱/۱۳۳
	$F(p\text{-مقدار}) < ۰/۰۰۱$	$F=۱۰/۷۴۸$	$Adj R^2=۰/۱۶۵$	$R^2=۰/۱۸۱$	$DW=۱/۹۰۵$

پیدا خواهد کرد.

### بحث

نتایج نشان می دهند بین هوش اخلاقی با مهارت برقراری ارتباط رابطه معنادار وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ - مقدار) و با توجه به مثبت شدن ضرایب بتا، این رابطه ها از نوع افزایشی (مستقیم) می باشند. به عبارتی با افزایش و بهبود متغیرهای هوش اخلاقی، متغیر مهارت برقراری ارتباط نیز افزایش پیدا خواهد کرد (۶). این یافته با نتایج پژوهش های هارلاک (Harlak) و همکاران (۲۰۰۸)

از تغییرات مهارت برقراری ارتباط، توسط هوش اخلاقی توجیه می گردد. یکی از مفروضاتی که در رگرسیون مدنظر قرار می گیرد، استقلال خطاها (تفاوت بین مقادیر واقعی و مقادیر پیش بینی شده توسط معادله رگرسیون) از یکدیگر است. در صورتی که فرضیه استقلال خطاها رد شود و خطاها با یکدیگر همبستگی داشته باشند امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد. به منظور بررسی استقلال خطاها از آزمون دوربین-واتسون استفاده می شود. اگر این آماره بین ۱/۵ تا ۲/۵ باشد به معنی عدم وجود خودهمبستگی در میان باقیمانده ها

### نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های بدست آمده می‌توان چنین نتیجه گرفت که در واقع در هر اداره‌ای نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت مهم شناخته شده است. مولفه کار و فعالیت انسان‌ها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند سپس آن را به اجرا آوردند و بر پایه آنها تداوم فعالیت‌های آینده را پیش بینی می‌کنند، عملکرد سازمانی نتیجه یا حاصل فرآیندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان است. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. عملکرد سازمانی تقریباً شامل تمامی اهداف رقابت پذیری و تعالی تولید است و به هزینه، انعطاف‌پذیری، سرعت، قابلیت اعتماد یا کیفیت مربوط می‌شود. به علاوه عملکرد سازمانی را می‌توان به مثابه چتری تعریف کرد که همه مفاهیم مرتبط به موفقیت و فعالیت‌های کل سازمان را در بر می‌گیرد. مسلماً اگر سازمان‌ها دارای کارکنانی باشند که به شغل خود علاقمند باشند و بطور جدی خود را درگیر شغل و وظایف محوله نمایند، می‌توانند دارای عملکرد مطلوبی باشند.

### References

- Allande-Cussó R, Fernández-García E, Porcel-Gálvez AM. Defining and characterising the nurse-patient relationship: A concept analysis. *Nurs Ethics*. 2022;29(2):462-484.
- Wilson DM, Underwood L, Kim S, Olukotun M, Errasti-Ibarrondo B. How and why nurses became involved in politics or political action, and the outcomes or impacts of this involvement. *Nurs Outlook*. 2022;70(1):55-63.
- Stanley DE, Sehon SR. Medical reasoning and doctor-patient communication. *J Eval Clin Pract*. 2019;25(6):962-969.
- Connolly S, Galvin M, Hardiman O. End-of-life management in patients with amyotrophic lateral sclerosis. *Lancet Neurol*. 2015;14(4):435-42.
- Ferreira, C., J. Pinto-Gouveia, and C. Duarte, Self-compassion in the face of shame and body image dissatisfaction: Implications for eating disorders. *Eating behaviors*, 2013. 14(2): 207-210.
- Marti KC, Mylonas AI, MacEachern M, Gruppen

(۹)، کونالی (Connolly) و همکاران (۲۰۱۵) (۴)، مونتهگومری (Montgomery) و همکاران (۲۰۱۷) همخوان می‌باشند (۱۲). در تبیین این فرضیه می‌توان گفت ارتباط مکانیسمی است که روابط انسانی بر اساس آن به وجود می‌آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آن‌ها در زمان و مکان بر پایه آن توسعه پیدا می‌کند. ارتباط عبارت است از: ((انتقال اطلاعات با وسایل ارتباطی گوناگون از یک نقطه، یک شخص با یک دستگاه به دیگری)). چنانچه ارتباط به صورت صحیح انجام نشود، باعث ایجاد نابسامانی در سازمان خواهد شد. بنابراین ریشه مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر و سوءتعبیرها و تفسیرهای ارتباط جستجو کرد. پس می‌توان گفت که برقراری ارتباط صحیح به دلایل متعددی برای مدیران ضروری است که از آن جمله: هماهنگ کردن و تنظیم وقت خود، انجام وظایف برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل سازمان به نحوی موثر. سازمان در واقع نمونه‌ای است از شبکه ارتباطات؛ زیرا، بین اجزاء مختلف و پراکنده آن از طریق ارتباطات همبستگی و پیوند برقرار می‌شود. (۲). به عبارت دیگر، در صورت فقدان سیستم ارتباطات، سازمان مجموعه‌ای از عناصر و اجزاء پراکنده و منفرد تلقی می‌شود که بین آنها هیچ گونه همبستگی و پیوند برای نیل به اهداف معین وجود نخواهد داشت (۷). مدیران باید بدانند که ارتباطات یک جانبه ارتباط موثری نیست. آنها باید تلاش کنند ارتباطات خود را توأم با بازتاب نمایند و در این راستا باید تلاش کنند که ارتباطات آنها با افراد داخل و بیرون سازمان به صورت ارتباط دو طرفه باشد مدیران باید مهارت ارتباطی خود را در مورد ارتباطات رو به بالا، ارتباط افقی، ارتباطات رو به پائین و سایر انواع ارتباطات تقویت کنند. سازمان‌های امروزی نیاز به ارتباطات مناسب با مردم را درک کرده‌اند (۱۱). ولی آنچه هنوز باقی مانده است، عدم درک و آگاهی نسبت به چگونگی و چپستی ارتباطات و همچنین نقشی است که ارتباطات در درون یک سازمان ایفا می‌کند. از این روست که لزوم بهبود مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز مدیران ضرورتی انکارناپذیر است (۵).

L. Humanities in Predoctoral Dental Education: A Scoping Review. *J Dent Educ.* 2019;83(10):1174-1198.

7. Haider A, Tanco K, Epner M, Azhar A, Williams J, Liu DD, Bruera E. Physicians' Compassion, Communication Skills, and Professionalism With and Without Physicians' Use of an Examination Room Computer: A Randomized Clinical Trial. *JAMA Oncol.* 2018 1;4(6):879-881.

8. Tai J, Molloy E, Haines T, Canny B. Same-level peer-assisted learning in medical clinical placements: a narrative systematic review. *Med Educ.* 2016;50(4):469-84.

9. Harlak H, Gemalmaz A, Gurel FS, Dereboy C, Ertekin K. Communication skills training: effects on attitudes toward communication skills and empathic tendency. *Educ Health (Abingdon).* 2008;21(2):62.

10. A Lumma-Sellenthin A. Talking with patients and peers: medical students' difficulties with learning communication skills. *Med Teach.* 2009;31(6):528-34.

11. Dossett ML, Kohatsu W, Nunley W, Mehta D, Davis RB, Phillips RS, Yeh G. A medical student elective promoting humanism, communication skills, complementary and alternative medicine and physician self-care: an evaluation of the HEART program. *Explore (NY).* 2013;9(5):292-8.

12. Montgomery L, Loue S, Stange KC. Linking the Heart and the Head: Humanism and Professionalism in Medical Education and Practice. *Fam Med.* 2017;49(5):378-383.