



## شایستگی حرفه ای و مهارت های ارتباطی مدیران و نقش آن بر کاهش بیگانگی شغلی کارکنان

دکتر مهرزاد سرفرازی<sup>۱</sup>، حسین زیارتی<sup>۲</sup>

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران (نویسنده مسئول)

۲- گروه مدیریت دولتی، واحد لارستان، دانشگاه آزاد اسلامی، لارستان، ایران

### چکیده

امروزه به دلیل بروز پدیده ی بیگانگی از کار، فرآیند کار دچار اشکال شده و باعث می شود که کار نتواند به کارکرد واقعی خود در ابعاد گوناگون فردی، اقتصادی و اجتماعی برسد و افراد دچار بیگانگی شغلی شوند. بنابراین یکی از مهمترین جنبه های رفتار فرد در سازمان، انتقال صحیح و موثر خبر یا فرایند ارتباط است. همان طور که وقایع و حوادث به صورت خبر منتقل می شوند؛ به همین ترتیب احساسات، طرز تلقی ها، ترس ها و نگرانی های آدمی نیز از یک فرد به فرد دیگر انتقال پیدا می کند. هر چه بر پیچیدگی سازمان ها افزوده می شود؛ مسایل مربوط به ارتباط نیز پیچیده تر میشود. هر مدیر درصد قابل توجهی از وقت خود را صرف انتقال عقاید و نظریاتش به دیگران می کند. برای این منظور، هر چند ممکن است او از اعداد و رموزها، طرح های نموداری و رابطه های دیگر استفاده کند؛ ولی برای بیان عقاید و نظریات خود از علایم زبانی بیش از هر رابطه دیگر بهره می برد. در سازمان ها از ارتباط به عنوان فرایندی برای به هم پیوستن اجزای یک نظام استفاده می شود. ارتقای مهارت های ارتباطی و شایستگی های حرفه ای نیروی انسانی هر کشور مشروط به ارتقای دانش و شایستگی مدیران است و عملکرد سازمان نیز از کاربرد مجموعه ای بزرگ از مهارت ها و شایستگی ها نشأت می گیرد. بر این اساس هدف از این پژوهش بررسی تاثیر شایستگی حرفه ای و مهارت های ارتباطی مدیران بر کاهش بیگانگی شغلی کارکنان است.

**کلمات کلیدی:** شایستگی حرفه ای، مهارت های ارتباطی، بیگانگی شغلی کارکنان، نیروی انسانی