



## The Effect of Islamic Life Skills Training on Communication Patterns in Etkā Store Employees

Saeed kalami <sup>1</sup> | Seyedeh masoomo babolmorad <sup>2</sup> | Ayatollah Karimi Baghmolek <sup>3</sup> | Ayatollah Karimi Baghmolek <sup>4</sup>

1. Master's student in clinical psychology, Tehran, Iran.
2. Master's student in clinical psychology, Tehran, Iran.
3. Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Farhangian University, Tehran, Iran. Email: ayat191@gmail.com
4. PhD in Counseling, Lecturer, Shiraz University of Education, Shiraz, Iran.

### Abstract

The present study aimed to investigate the effect of Islamic life skills training on communication patterns in Etkā store employees in Tehran. The research was a semi-experimental study with a pre-test-post-test design with a control group. The statistical population included all employees of Etkā stores in Districts 14 and 6 of Tehran in 1402, 34 people were selected purposefully and voluntarily and randomly assigned to two groups of 17 people, experimental and control. The data collection tool was Barton's Communication Skills Questionnaire (1990). 10 sessions of Islamic life skills training by Hashemi Nosratabad et al. (1401) were implemented for the experimental group over two months. Data analysis was performed using covariance analysis using SPSS version 27 statistical software. Findings: The results showed that Islamic life skills training had a significant effect on communication patterns and dimensions (verbal skills, listening skills, and feedback skills) ( $p < 0.001$ ). Conclusion: Based on the results of this study, it seems that Islamic life skills training can be used as an effective method to improve the communication patterns of individuals in the research community.

**Keywords:** Islamic life skills training, communication patterns, Etkā store employees

#### Volume info

Vol. 16  
Series: 64  
Winter 2025  
P.P: 45-68

#### Article Type

Research Paper

#### Article History

Received:  
2025-01-25  
Revised:  
2025-08-11  
Accepted:  
2025-08-18  
Published:  
2025-09-17

#### ISSN – E-ISSN

ISSN: 2588-5162  
E-ISSN: 2645-517X

**Cite this article:** Shadman, A., & jamali, Z. (2025). A Psychological Conceptual Model of Altruism Based on Islamic Sources. *Military Psychology*, 16(2).  
**DOR** 20.1001.1.25885162.1404.16.2.3.4



**Publisher:** Imam Hossein University.

© The Author(s).



## تأثیر آموزش مهارت های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی در کارکنان فروشگاه های اتکا

سعید کلامی<sup>۱</sup> | معصومه بابل مراد<sup>۲</sup> | آیت اله کریمی باغملک<sup>۳</sup> | فاطمه هوشیار<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، تهران، ایران.

۲. کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، تهران، ایران.

۳. نویسنده مسئول: استادیار، گروه علوم تربیتی دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. Arashshadman@iran.ir

۴. دکترای مشاوره، مدرس دانشگاه فرهنگیان شیراز، شیراز، ایران.

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر آموزش مهارت های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی در کارکنان فروشگاه های اتکا در تهران انجام شد. پژوهش یک مطالعه نیمه آزمایشی و به صورت پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان فروشگاه های اتکا منطقه ۱۴ و ۶ شهر تهران در سال ۱۴۰۲ بود، ۳۴ نفر به صورت هدفمند- داوطلبانه انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه ۱۷ نفری آزمایش و کنترل جایگزین شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه مهارت های ارتباطی بارتون (۱۹۹۰) بود. ۱۰ جلسه آموزش مهارت های زندگی اسلامی هاشمی نصرت آباد و همکاران (۱۴۰۱) طی دو ماه برای گروه آزمایش اجرا شد. تجزیه و تحلیل داده ها با تحلیل کوواریانس با کمک نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۷ انجام شد. یافته ها: نتایج نشان داد که آموزش مبتنی بر مهارت های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی و ابعاد (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد) تأثیر معناداری دارد ( $p < 0/001$ ). نتیجه گیری: بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش به نظر می رسد که آموزش مهارت های زندگی اسلامی می تواند به عنوان روشی موثر در ارتقای سطح الگوهای ارتباطی افراد در جامعه پژوهشی مورد استفاده قرار گیرد.

کلیدواژه ها: آموزش مهارت های زندگی اسلامی، الگوهای ارتباطی، کارکنان فروشگاه های اتکا

#### سال و شماره

سال ۱۶، پیاپی: ۶۴  
زمستان ۱۴۰۴  
صص: ۶۸-۴۵

#### نوع مقاله

#### مقاله پژوهشی

#### سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۰۶

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۵/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۶/۲۶

#### شابا چاپی و الکترونیکی

شابا چاپی: ۵۱۶۲-۲۵۸۸

الکترونیکی: ۵۱۷۳-۲۶۴۵

استناد: شادمان، آرش، & جمالی، زینب. (۱۴۰۴). مدل مفهومی روان شناختی ایثار بر اساس منابع اسلامی. روانشناسی

نظامی، ۱۶(۲). DOR 20.1001.1.25885162.1404.16.2.3.4

©  
نویسنده گان.

ناشر: دانشگاه جامع امام  
حسین (ع).



OPEN ACCESS

## مقدمه و بیان مسئله

با کارمند به عنوان یک ابزار (اغلب ابزاری بسیار تخصصی) رفتار می شود و وظیفه او انجام بی نقص وظایف محوله به شیوه ای است که توسط مدیرش تعیین شده است. بنابراین، اغلب، آغازگر فرآیند ارتباط، یک مافوق است. پیام به پایین ساختار سازمانی ارسال می شود. این پیام اطلاعاتی در مورد وظایفی که باید انجام شود ارائه می دهد و راهنمایی هایی برای انجام آنها ارائه می دهد. کارمند نیازی به دانستن زمینه وسیع تر کار یا برنامه های آینده سازمان ندارد. پیام های صادر شده توسط مدیران اغلب به افق های زمانی کوتاه، حتی یک روزه اشاره دارند. با جریان اطلاعات به پایین، در هر سطح از ساختار دقیق تر می شود و بیشترین تعداد جزئیات در پایین ترین سطح سازمانی قرار دارد. با حرکت به بالا، ارتباط کمتر جزئی می شود و یک ویژگی کلی ارائه می دهد یا به شکل خلاصه در می آید (واورونتو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۴).

ارتباط نوعی فعالیت است که نمی توان آن را در زندگی انسان، چه به عنوان فرد و چه در روابط با سایر انسان ها، از هم جدا کرد. ارتباط ابزاری برای تعامل با یکدیگر در زندگی است، ارتباط بسیار مهم تلقی می شود - نه تنها به این دلیل که ارتباط فقط به عنوان وسیله ای برای انتقال پیام استفاده می شود، بلکه به این دلیل که همه ارتباطات به عنوان ابزاری متحدکننده، ابزاری برای ترغیب یا تأثیرگذاری بر دیگران نیز مهم هستند. علاوه بر این، ارتباط همچنین ابزاری تعاملی برای یکسان سازی ادراکات و نظرات است تا در نهایت اهداف مختلف افراد، گروه ها، سازمان ها، شرکت ها و جامعه گسترده تر محقق شود (پراماسیتانینگدیاه و سیندوویاتمو، ۲۰۲۲).

ارتباطات مهم ترین جنبه یک سازمان است. بنابراین، هیچ سازمانی، از جمله کسب و کارهای تولیدی، بدون ارتباط وجود ندارد. کارکنان یک سازمان برای تبادل اطلاعات مرتبط و مرتبط که آنها را قادر می سازد وظایف خود را انجام دهند و وظایف محوله خود را در صورت لزوم انجام دهند، با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند. بنابراین، ارتباطات به یک عامل مهم برای عملکرد و موفقیت کلی یک سازمان تبدیل می شود. با این حال، الگوهای وجود دارد که در آن اطلاعات در یک سازمان جریان می یابد. کارکنان با استفاده از سیستم ها یا الگوهای مختلف پیام، اطلاعات یا پیام را از طریق لایه های مختلف اختیار ارسال و دریافت می کنند. این بدان معناست که

1. Waworuntu

اطلاعات از طریق الگوهای ارتباطی خاصی در یک سازمان جریان می‌یابد. این الگوهای ارتباطی باید آنقدر مؤثر باشند که کارکنان اطلاعات مورد نیاز را به موقع دریافت کنند و به آنچه که باید به دست آورند، دست یابند. دلیل این امر آن است که الگوهای ارتباطی مؤثر، جریان ارتباطات را در کل سازمان بهبود می‌بخشند تا عملکرد کسب و کار روان و بهتر شود و عملکرد کارکنان نیز بهبود یابد (ولدگیریل<sup>۲۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۹).

شناخت الگوهای ارتباطی و سبک‌های ارتباطات خانوادگی علاوه بر توصیف به پیش بینی و توضیح عملکرد خانواده و توصیه‌ها و تجویزهای مربوط به آن هم کمک می‌کند (عباسی ابرزگه و همکاران، ۱۴۰۱). الگوهای ارتباطی شامل ارتباطات داخلی، ارتباطات خارجی، ارتباطات از مافوق به زیردستان (به پایین)، ارتباطات از زیردستان به مافوق (به بالا) و ارتباطات در همان سطح از موقعیت (به صورت افقی) در یک سازمان می‌شوند. با ارتباطات رو به پایین، رو به بالا و افقی، هماهنگی کار می‌تواند به راحتی انجام شود و اهداف سازمانی قابل دستیابی باشند. این پنج الگو عبارتند از الگوهای ارتباطی سازمانی دایره‌ای، ستاره‌ای، زنجیره‌ای، الگوهای ارتباطی سازمانی آخرین چرخ. Y (پراماسیتانینگدیا و سیندوویاتمو<sup>۳</sup>، ۲۰۲۲).

بر اساس تعریف سازمان بهداشت جهانی، مهارت‌های زندگی توانایی‌های روانی اجتماعی برای رفتار انطباقی و مؤثر است که افراد را قادر می‌سازد تا به طور مؤثری با مقتضیات و چالش‌های زندگی روزمره مقابله کنند. در کشور ما با پیروزی انقلاب، اسلامی تربیت دینی در نظام آموزش و پرورش جایگاهی خاص یافته و دین و ارزشهای الهی و اخلاقی از اولویت برخوردار شده است. از این رو، آموزش آداب و مهارت‌های زندگی با رویکرد اسلامی از جایگاه ارزشمندی برخوردار است چون جامعه ما جامعه‌ای بنیان گرفته بر ارزشهای اسلامی و اثر یافته از آموزه‌های قرآنی و تعالیم اهل بیت (ع) است که برای تمام مشکلات راهکارهای گوناگونی ارائه داده‌اند و بر خلاف تصور موجود، دین آموزه‌های فراوانی در حوزه مهارت‌های زندگی دارد؛ آموزه‌هایی که یا دیده نشده‌اند و یا به درستی فهم نشده‌اند (نوروزی کوهدشت و همکاران، ۱۳۹۹).

- 
1. Waworuntu
  2. Weldeghebriel
  3. Pramasitaningdyah & Sinduwiatmo

در سال های اخیر، مهارت های زندگی و آموزش آن توانسته است اهمیت خود را میان اقشار مختلف پیدا کند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶). آموزش مهارت های زندگی می تواند استقلال و قابلیت پذیرش و کیفیت مطلوب زندگی را افزایش داده و برای سازش یافتگی اجتماعی و کار کرد بهنجار فرد اهمیت زیادی داشته باشد (فتحی و همکاران، ۱۴۰۰). مهارت های زندگی از این جهت حائز اهمیت است که امروزه یکی از ارکان کلیدی موفقیت می باشد (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸). آیات مختلفی در قرآن به عوامل سبک زندگی اسلامی اشاره کرده اند (زهری<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳).

چنین به نظر میرسد که زیست بوم فرهنگ ایرانی صرف نظر از ارزشهای همگانی و جهانی حائز مؤلفه های فرهنگی ویژه است که از آموزه های دینی و ارزشی این جامعه ارتزاق میکند که این مؤلفه ها در مهارت های زندگی نیز ریزش پیدا میکند به نحوی که در آموزه های دینی بر مهارتهایی تأکید شود که در نظام بندی سازمان بهداشت جهانی که در سال ۱۹۹۳ ارائه شده است مورد توجه واقع نشده است که در این میان میتوان به مهارت های توکل، صبر و شکیبایی خشیت، توبه و وفای به عهد، تزکیه، پرهیزکاری، تقوی، همیاری، استقامت شناخت نفس و... اشاره نمود که هر یک از آنها به نوبه خود قادرند در مواجهه با چالش های زندگی به ویژه امور تحصیلی مورد استفاده قرار گیرند. این مهارتها تحت عنوان مهارت های زندگی اسلامی از دیرباز مورد توجه پژوهشگران و نظریه پردازان علوم دینی و فرهنگی قرار گرفته اند لکن تاکنون در قالب بسته های آموزشی عرضه نشده اند و از طرفی بر چگونگی آموزش این مهارتها به صورت منظم و در چارچوب های تحصیلی چندان تأکید نشده است. از سویی آموزه های قرآنی، منشور چگونه زیستن و تضمینی برای زندگی سالم است. از این رو تأکید شده است که این آموزه ها مورد توجه واقع شوند و از سوی دیگر زمینه عملیاتی کردن آنها بر اساس نیازهای جامعه مهیا گردد (هاشمی نصرت آباد و همکاران، ۱۴۰۱). بررسی سوابق پژوهشی نشان داد پژوهشگرانی به بررسی تاثیر مهارت های زندگی اسلامی بر روابط و مهارت های ارتباطی در جوامع مختلف پرداخته اند: حیدری و همکاران (۱۴۰۳) تأثیر آموزش مهارت های زندگی اسلامی بر مهارت ارتباطی و همدلی کارکنان

بخش فروش، جعفری و محمدی (۱۴۰۲) تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی اسلامی بر بهبود روابط میانفردی و کاهش تنش‌های سازمانی، محمدی یوسفی نژاد (۱۴۰۰) تأثیر سبک زندگی اسلامی بر مهارت‌های ارتباطی زوجین بوشهر و زهری و همکاران (۲۰۲۳) نقش سبک زندگی اسلامی در مهارت‌های ارتباطی زوج مسلمان اردن.

سازمان فروشگاه‌های اتکا به عنوان یکی از نهادهای مهم در تأمین و توزیع کالا و خدمات اساسی، نقش حیاتی در حفظ ثبات بازار و تأمین نیازهای عمومی جامعه ایفا می‌کند. کارکنان این فروشگاه‌ها، به ویژه در بخش فروش و خدمات مشتریان، به طور مستقیم با طیف وسیعی از افراد با نیازها، انتظارات و سطوح تحمل متفاوت در تماس هستند. علی‌رغم آموزش‌های سازمانی معمول در حوزه فروش و خدمات، چالش‌های ارتباطی همچنان به عنوان یک نقطه اصطکاک در محیط کار مشاهده می‌شود؛ در این میان، آموزش‌های مهارتی رایج اغلب فاقد بستر ارزشی و اخلاقی عمیق هستند که بتوانند به طور پایدار رفتار سازمانی را جهت‌دهی کنند. الگوهای ارتباطی ناکارآمد مستقیماً بر رضایت مشتری و در نهایت بر وفاداری مشتری تأثیر می‌گذارد. با توجه به ماهیت شبکه‌ای فروشگاه‌های اتکا، بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان منجر به کاهش زمان انتظار، حل سریع‌تر مشکلات و افزایش کیفیت خدمات خواهد شد. آموزش مهارت‌های زندگی اسلامی به عنوان یک لایه عمیق‌تر از انگیزش درونی، می‌تواند پایداری رفتار مثبت را در کارکنان تضمین کند، زیرا این رفتار نه صرفاً برای کسب پاداش، بلکه بر اساس اعتقادات درونی شکل می‌گیرد. این پژوهش با محوریت قرار دادن مهارت‌های زندگی اسلامی، یک مدل بومی و مبتنی بر فرهنگ و ارزش‌های غالب جامعه ایرانی را مورد سنجش قرار می‌دهد. مسئله اصلی این پژوهش در این نهفته است که آیا آموزش‌های مبتنی بر مهارت‌های زندگی اسلامی که ریشه در یک نظام ارزشی جامع دارند، می‌توانند به شکلی معنادار و پایدار، الگوهای ارتباطی کارکنان فروشگاه‌های اتکا را بهبود بخشند؟

## مبانی نظری

ارتباطات عنصری ضروری برای عملکرد بهینه هر سازمانی، صرف نظر از ماهیت و اندازه آن، است، به خصوص که در یک محیط خارجی آشفته فعالیت می‌کند که در آن جهانی شدن،

بین‌المللی شدن، آزادسازی بازار و کامپیوتری شدن در هر لحظه با آن مواجه هستند. برای تثبیت حضور خود در بازار، هر سازمان مبتنی بر رهبری باید به طور مداوم پیام‌ها، ایده‌ها، دانش و تجربیات را تبادل کند تا بتواند اقدام کند و به اهداف تعیین شده خود دست یابد. افراد بیشتر وقت خود را صرف برقراری ارتباط می‌کنند، در محل کار، کارکنان باید مهارت‌های ارتباطی داشته باشند که آنها را قادر می‌سازد همکاران را متقاعد کنند که به طور مؤثر در تیم‌ها کار کنند، روابط با همکاران و مدیران را تسهیل کنند یا به سازمان‌ها اجازه دهند اتحادهای استراتژیک ایجاد کنند. برای هر سازمانی، مهم‌ترین منبع، افراد آن هستند و تمام عناصر لازم برای عملکرد آن مبتنی بر ارتباطات هستند ارتباط بین افراد و گروه‌ها برای هر سازمانی حیاتی است (فلورآ و کرویتور، ۲۰۲۵).

ارتباطات را میتوان عنصر الزام آور توفیق در تمام سیستم‌ها و زیر سیستم‌های اجتماعی تلقی نمود. ارتباطات نه تنها زمینه پدید آمدن سازمانها است، بلکه تداوم حیات هر سازمان را نیز در گرو خویش ساخته است (اسلامی و عطایی، ۱۴۰۰). ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی نیروی انسانی و عاملی حیاتی برای موفقیت هر سازمان به شمار می‌آید اغلب از مدیریت به عنوان قلب سازمان و از جریان ارتباطات به عنوان جریان خون در سازمان یاد می‌کنند. ارتباطات یکی از مهمترین ابزارهای جامعه متمدن و عامل توسعه و تعالی انسان است؛ به عبارت دیگر ارتباطات برای موفقیت یک انسان امری حیاتی است. شناخت مهارت‌های ارتباطی افراد و اعمال نفوذ بر آنان به منظور تحقق اهداف سازمانی موضوعی اساسی در مطالعه رفتار انسانی است. انسان در پرتو تبادل اطلاعات و برقراری ارتباطات گسترده میتواند با تفکر و اندیشه نوبر واقعیت‌های تازه دست یابد و بدین ترتیب در توسعه سازمانی و بالندگی جامعه نقش داشته باشد. ایجاد ارتباط احساس اجتماعی بودن را در انسان بر می‌انگیزد و در برقراری این ارتباط فرد به مهارت‌های تازه و طرز فکرهای جدید دست می‌یابد تا جایی که هر چه سازمانها گسترده تر میشوند، ارتباطات انسانی شکل پیچیده تری به خود می‌گیرند (مرادیان و همکاران، ۱۴۰۱). ارتباطات سازمانی نوعی تبادل اطلاعات است که پایه و اساس ادراک و احساس میان دو نفر و بیشتر یا یک گروه را در شرکت یا

سازمان فراهم می کند و باعث میشود شبکه های سازمانی به منظور انجام دادن وظایف سازمانی شکل گیرند. (چوی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۸).

الگوهای ارتباطی کارکنان به شیوه ها و رفتارهای منسجمی اشاره دارد که بر دینامیک کاری و اثربخشی سازمان تأثیر می گذارد (کیم و اويسال<sup>۲</sup>، ۲۰۲۵). ارتباطات، بستر شکل گیری فرهنگ و اعتماد است و الگوهای ناکارآمد منجر به سوء تفاهم و کاهش رضایت شغلی می شود (اسمیت و جونز<sup>۳</sup>، ۲۰۲۱). در مقابل، الگوهای شفاف، بازخورد محور و همدلانه کیفیت تصمیم گیری را بهبود بخشیده و مشارکت فعال را فراهم می آورد (ابراهیم زاده دستجردی و همکاران، ۱۴۰۱). توسعه الگوهای مؤثر نیازمند توجه به ابعاد کلامی، غیر کلامی و انتخاب کانال ارتباطی است. این الگوها نقش محوری در مدیریت تعارضات دارند؛ کارکنانی که مهارت های مذاکره و مدیریت تعارض مبتنی بر اصول را دارند، می توانند اختلافات را به فرصت تبدیل کنند (میری و اسدی، ۱۴۰۲).

مهارت های زندگی، توانایی های ذهنی و اجتماعی هستند که برای رفتار کردن به شیوه ای مؤثر و سازگارانه به کار گرفته می شوند و افراد را قادر می سازند تا به طور مؤثر با الزامات و چالش های زندگی روزمره مقابله کنند. این مهارت ها شامل چندین مهارت اساسی و بنیادی هستند، یعنی توانایی تصمیم گیری درست و حل مسئله، توانایی تفکر خلاقانه، توانایی ایجاد روابط بین فردی مؤثر، توانایی توسعه خود آگاهی، توانایی همدلی با دیگران و توانایی مقابله مؤثر با احساسات و عوامل استرس زا (جناآبادی و ولیروح، ۲۰۲۱).

برای یافتن بهترین نوع سبک زندگی، الگویی لازم است که همه مؤلفه های شناختی و رفتاری انسان را به بهترین شکل در نظر بگیرد و از طرف دیگر با یافته های مسلم علمی مخالف نباشد و همچنین دنیا و آخرت را در کنار هم ببیند و از هیچ یک از ابعاد مادی و معنوی انسان غافل نشود. می توان ادعا کرد که سبک زندگی اسلامی این گونه است. در سبک زندگی اسلامی عمق اعتقادات، عواطف و نگرش فرد سنجیده نمی شود؛ بلکه رفتارهای فرد، سنجیده می شود. در سبک زندگی از سایر دیدگاه ها، فقط به رفتار توجه می شود و فکر و نیت انجام رفتار بررسی نمی

1. Choi

2. Kim, Uysal

3. Smith, Jones

شود؛ اما سبک زندگی اسلامی نمی‌تواند نسبت به نیتها بی تفاوت باشد، در حالی که تأکید آن روی رفتار است، به حداقل عواطف و شناختها نیز نظر دارد. برای داشتن یک سبک زندگی مطلوب دو نوع جهت‌گیری لازم است: بایدها و نبایدهای مورد قبول در زندگی. جهت‌گیری اول، به طور غالب ارزشی و اخلاقی است و جهت‌گیری دوم مبتنی بر ارزش‌های عملی است و این مسائل هر دو در سبک زندگی اسلامی دیده شده است. سبک زندگی اسلامی از ده شاخص، تشکیل شده است که نبود هر کدام باعث می‌شود که سبک زندگی اسلامی ناقص باشد، مرز هر کدام از این شاخص‌ها قابل شناسایی است و البته وجود همه نتیجه آن‌ها در کنار هم نتیجه‌ای فراتر از حاصل جمع ساده آن‌ها به دست می‌دهد (علم‌الهدی، ۱۳۹۸).

### دیدگاه دینی درباره مهارت‌های زندگی

همدلی و نیکوکاری: یکی از اصول اساسی در دین، داشتن همدلی و مهربانی با دیگران است. قرآن کریم در سوره آل‌عمران (آیه ۹۲) تأکید می‌کند که انسان باید از دارایی‌های خود برای کمک به دیگران استفاده کند: «لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ» (به نیکی نخواهید رسید مگر اینکه از آنچه دوست دارید انفاق کنید).

مدیریت استرس و توکل به خدا: در مواجهه با مشکلات زندگی، توکل و اعتماد به خدا یکی از مهم‌ترین راهکارهای کاهش استرس در تعالیم دینی است. قرآن کریم در سوره طلاق (آیه ۳) بیان می‌کند: «وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ» (هر کس بر خدا توکل کند، خدا برای او کافی است).

ارتباط مؤثر و خوش‌رویی: روایات اسلامی تأکید دارند که حسن خلق و ارتباط خوب با دیگران از نشانه‌های ایمان است. پیامبر اکرم (ص) فرمودند: «إِنَّ مِنْ خِيَارِكُمْ أَحْسَنَكُمْ أَخْلَاقاً» (بهترین شما کسانی هستند که اخلاق نیکو دارند) (هاشم زاده، ۱۴۰۳).

#### پیشینه پژوهش

اندیشمندان و همکاران (۱۴۰۴) پژوهشی با هدف، طراحی یک مدل، برای تقویت مهارت‌های ارتباطی در خانواده، از کتاب نهج البلاغه انجام دادند. برای تحقق این هدف، از روش داده‌بنیاد به عنوان یک استراتژی تحقیق کیفی استفاده شد. مراحل کدگذاری شامل کدگذاری‌های باز، محوری و انتخابی، و در نهایت ۳۰ کد شناسایی گردید. شرایط علی و شرایط زمینه‌ای که بر

ارتباطات اثر میگذارد، مقوله محوری که به عنوان هسته اصلی مقاله، راهبردها و رویکردها، و در آخر پیامدهای مدل مشخص گردید، به جهت روایی و پایایی از راهبرد کد گذاری مستقل و استفاده از چند پژوهشگر خبره که به طور مستقل کد گذاری را انجام دادند، کدهایی که بیش از ۶۰٪ از کدگذاران بر آن صحنه گذاشته بودند، در آن اجماع گردید. نتایج نشان داد تقویت رفاقت و صبر در مواجهه با چالش‌ها، حفظ اخلاق نیکو و خوش رفتاری در ناملایمات، و افزایش محبت و ابراز محبت کلامی، می‌تواند روابط زوجین و اعضای خانواده را به طرز چشمگیری بهبود بخشد. همچنین، تأکید بر درک و احترام متقابل، اهمیت ویژه دادن به خانواده به عنوان بنیادی برای رشد و پیشرفت جامعه، و تقویت ارتباطات خانوادگی و حفظ صله رحم، از جمله اصولی است که به ایستادگی در مواقع دشوار و استفاده از صبر و درک متقابل کمک می‌کند. بعلاوه، تقویت اعتماد و وفای به عهد، و ترویج تفاهم از طریق همفکری، به ایجاد فضایی مثبت و سازنده در خانواده منجر می‌شود که در نهایت به تحکیم پیوندهای عاطفی و اجتماعی بین اعضای خانواده کمک می‌کند.

حیدری و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی با هدف تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی اسلامی بر مهارت ارتباطی و همدلی کارکنان بخش فروش انجام دادند. این پژوهش از یک طرح نیمه آزمایشی با گروه کنترل استفاده کرده است. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه استاندارد مهارت ارتباطی و مقیاس همدلی بود که پیش و پس از مداخله آموزشی اجرا شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که آموزش‌های مبتنی بر آیات اخلاقی قرآن (مانند لزوم قول سدید و احسان به مردم) به شکل محسوسی باعث بهبود ارتباط گفتاری (وضوح بیان و مثبت اندیشی) و رفتاری (زبان بدن و نحوه برخورد اولیه) کارکنان شد. همچنین، میانگین نمرات همدلی در گروه آزمایش به طور معناداری افزایش یافت. این امر نشان‌دهنده قابلیت آموزه‌های دینی در شکل‌دهی رفتارهای مثبت ارتباطی است.

خسروی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با هدف تعیین اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی با تأکید بر آموزه‌های دین اسلام بر حالات روانشناختی مثبت و رضایت زناشویی همسران خانواده‌های ایثارگر شهرستان زاهدان انجام دادند. روش پژوهش نیمه تجربی با طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل و جامعه آماری متشکل از همسران خانواده‌های ایثارگر شهرستان زاهدان

در سال ۱۴۰۰ بود. ۳۰ نفر که دارای معیارهای ورود به مطالعه بودند، با روش نمونه گیری در دسترس انتخاب و به صورت تصادفی به گروه های مداخله و کنترل تخصیص یافتند. ابزارهای گردآوری داده ها شامل مقیاس رضایت زناشویی انریچ (اولسون و همکاران) و حالت های روانشناختی مثبت (رجایی و همکاران)، بود. برنامه آموزش مهارت های ارتباطی با تأکید بر آموزه های دین اسلام ه صورت هفتگی دو بار طی ۸ جلسه ۵/۱ ساعته به گروه مداخله، ارائه شد و گروه کنترل آموزشی را دریافت نکرد. داده ها با استفاده از آزمون های کای دو و تحلیل کوواریانس در نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۶ ب مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد بین دو گروه به لحاظ متغیرهای جمعیت شناختی سن، تحصیلات و اشتغال تفاوت معنی داری وجود نداشت. ( $P < 0/05$ ) نتایج دیگر نشان داد که آموزش مهارت های ارتباطی با تأکید بر آموزه های دین اسلام در افزایش نمرات حالات روانشناختی مثبت و رضایت از زندگی همسران خانواده های ایثارگر مؤثر بود.

جعفری و محمدی (۱۴۰۲) پژوهشی با هدف تأثیر آموزش مهارت های زندگی اسلامی بر بهبود روابط میانفردی و کاهش تنش های سازمانی انجام دادند. این مطالعه از رویکرد کمی با ابزار پرسشنامه سنجش تعارضات سازمانی و مقیاس درک متقابل استفاده کرد. نتایج نشان داد که آموزشهایی نظیر کنترل خشم) بر اساس مفهوم "كظم الغیظ" در قرآن، مدارا، و تفاهم بر اساس آموزه های قرآنی باعث کاهش معنادار تعارضات در محیط کار شد. به طور خاص، کارکنان آموزش دیده توانستند در زمان بروز اختلاف، به جای واکنش تدافعی، مدارا کنند.

محمدی یوسفی نژاد (۱۴۰۰) پژوهشی با هدف بررسی تاثیر سبک زندگی اسلامی بر مهارت های ارتباطی ۵۰۰ نفر از زوجین بوشهری در سال ۱۴۰۰ انجام دادند. داده های مورد نیاز توسط پرسشنامه و پس از تأیید روایی و پایایی آنها جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده ها نیز توسط آزمونهای میانگین و مدل معادلات ساختاری در نرم افزارهای SPSS و LISREL به انجام رسید. نتایج آزمون فرضیه تحقیق حاکی از آن است که به کارگیری سبک زندگی اسلامی در بهبود مهارت های ارتباطی زوجین بوشهری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

رضا<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۴) پژوهشی با هدف برانگیختگی رفتار شهروندی سازمانی توسط ادراک مسئولیت اجتماعی شرکتی کارکنان و ارزش‌های معنوی با نقش تعدیل‌کننده اخلاق کار اسلامی انجام دادند. طراحی/روش‌شناسی/رویکرد: یک ابزار نظرسنجی برای جمع‌آوری داده‌ها از کارکنان طراحی شد. تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS انجام شد. علاوه بر این، این تحقیق از تکنیک «مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی-PLS (SEM)» استفاده می‌کند. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که ادراک کارکنان از مسئولیت اجتماعی شرکتی ارتباط مثبتی با تعهد عاطفی و رضایت شغلی نشان می‌دهد. به همین ترتیب، ارزش‌های معنوی کارکنان همبستگی مثبت و معناداری با تعهد عاطفی و رضایت شغلی نشان می‌دهند. در نهایت، نتایج نشان می‌دهد که تعهد عاطفی و رضایت شغلی نقش مهمی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی دارند. علاوه بر این، اخلاق کار اسلامی به طور مثبت و معناداری رابطه بین ادراک مسئولیت اجتماعی شرکتی کارکنان و تعهد عاطفی و بین ادراک مسئولیت اجتماعی شرکتی کارکنان و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند.

زهری و همکاران (۲۰۲۳) پژوهشی با هدف بررسی نقش سبک زندگی اسلامی در مهارت‌های ارتباطی ۲۵۰ زوج مسلمان اردن (عمان، زرقاء و اربد) در سال ۲۰۲۲ انجام دادند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه در طول چهار ماه جمع‌آوری و روایی و پایایی آن تأیید شد. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل داده‌ها در نرم‌افزارهای بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS) و روابط ساختاری خطی (LISREL) با استفاده از آزمون‌های میانگین و مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام شد. بر اساس نتایج، سبک زندگی اسلامی تأثیر مثبت و معناداری بر بهبود مهارت‌های ارتباطی زوج‌های مسلمان در اردن داشت.

محمد علی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی با هدف تأثیر معنویت محیط کار اسلامی بر اثربخشی سازمانی مؤسسات آموزش عالی اسلامی ایالت اندونزی انجام دادند. یک ابزار نظرسنجی با استفاده از مقیاس پنج امتیازی لیکرت برای جمع‌آوری داده‌ها از ۴۵۰ نفر از اعضای هیئت علمی شش مؤسسه آموزش عالی اسلامی در سراسر جاوه، اندونزی اجرا شد. تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار مدل‌سازی معادلات ساختاری کامل برای آزمایش اعتبار عاملی هر سازه مورد مطالعه و مدل

1. Raza  
2. Mohd Ali

فرضی انجام شد. نتایج مطالعه، زیرسازه های معتبر و قابل اعتماد IWPS چهار عاملی و OE سه عاملی را ایجاد کرد. مدل فرضی ساختاری آزمایش و اعتبارسنجی شده این مطالعه، تأثیر مستقیم و قابل توجه IWPS بر OE مؤسسات آموزش عالی اسلامی را نشان داد. یافته های این مطالعه نشان داد که بیان IWPS می تواند به طور مؤثر در زمینه ISIHEI ها در افزایش اثربخشی مؤسسات آموزش عالی به کار گرفته شود.

### روش شناسی پژوهش

نوع پژوهش: این مطالعه از نوع نیمه آزمایشی است و در آن از پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل استفاده شده است. در این پژوهش آموزش مهارت های زندگی اسلامی به عنوان متغیر مستقل و الگوهای ارتباطی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده اند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان فروشگاه های اتکا منطقه ۱۴ و ۶ شهر تهران، در سال ۱۴۰۲ بود. با توجه به موضوع پژوهش و طرح مورد استفاده، در این پژوهش برای انتخاب نمونه از روش نمونه گیری هدفمند- داوطلبانه استفاده شد. از این جامعه آماری ۳۴ نفر انتخاب شده و به طور تصادفی در دو گروه (۱۷ نفری) آزمایش و گواه گمارده شدند. معیار ورود: کارکنانی که به طور مستقیم و تمام وقت در بخش فروش و خدمات مشتریان فروشگاه های اتکا (یا نمونه مشخصی از آن) مشغول به کار هستند. کارکنانی که حداقل شش ماه سابقه کار در فروشگاه دارند (برای اطمینان از آشنایی کافی با محیط کاری). کلیه کارکنانی که به صورت کامل در دوره آموزشی "مهارت های زندگی اسلامی" شرکت کرده و نمره قبولی کسب کرده اند (برای سنجش تأثیر آموزش). کارکنانی که به صورت داوطلبانه و کتبی رضایت خود را برای شرکت در مراحل پیش آزمون و پس آزمون پژوهش اعلام کرده باشند. کارکنانی که توانایی لازم برای درک و تکمیل پرسشنامه های پژوهش (معمولاً با سطح سواد متناسب) را داشته باشند. معیارهای خروج: کارکنانی که در پست های اداری، انبارداری، حسابداری، یا پست های مدیریتی که تعامل مستقیم و روزمره با مشتری ندارند، مشغول به کار هستند. کارکنانی که در زمان اجرای پژوهش (پیش آزمون یا پس آزمون) به دلیل مرخصی های طولانی مدت (مثلاً بیش از یک ماه) حضور فعال نداشته اند. کارکنانی که در شش ماه گذشته به دلیل مشکلات جدی در ارتباط با مشتریان (که

می‌تواند بر نتایج پس‌آزمون تأثیر بگذارد) سابقه انضباطی مشخصی داشته باشند. پرسشنامه‌هایی که بخش‌های کلیدی آن‌ها به‌طور عمدی یا سهوی تکمیل نشده باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با آزمون تحلیل کواریانس با کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۷ انجام شد.

## ابزار گردآوری اطلاعات

### پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون

پرسش‌نامه‌ی مهارت‌های ارتباطی بارتون<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) دارای ۱۸ سؤال و شامل سه خرده‌مقیاس (مهارت کلامی سؤالات ۳-۴-۷-۱۲-۱۵-۱۷، مهارت شنود سؤالات ۲-۶-۸-۱۰-۱۴-۱۸ و مهارت بازخورد سؤالات ۱-۵-۹-۱۱-۱۳-۱۶) است، روش نمره‌گذاری بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از (کاملاً مخالفم ۱، تا حدودی مخالفم ۲، مطمئن نیستم ۳، تا حدودی موافقم ۴، کاملاً موافقم ۵) می‌باشد. نمرات از ۱۸ تا ۹۰ متغیر است، نمرات زیر ۳۶ نشان‌دهنده مهارت‌های ارتباطی کم، نمرات بین ۳۶ تا ۷۲ نشان‌دهنده مهارت‌های متوسط و نمرات بالای ۷۳ نشان‌دهنده مهارت‌های ارتباطی بالا هستند (حاتمی پور و همکاران، ۲۰۲۵). در پژوهش منحصر و همکاران (۲۰۲۳) پایایی کل پرسشنامه ۰/۸۰ بود (شاهواروقی فراهانی، ۲۰۲۵). در پژوهش مزینانی و همکاران (۱۳۹۳)، پایایی مهارت کلامی ۰/۸۵، مهارت شنود ۰/۸۹ و مهارت بازخورد ۰/۹۱ است (پاشای گتسابی و همکاران، ۱۴۰۳).

جدول خلاصه‌ای از محتوای جلسات ۱۰ گانه ارائه شده است.

1. Barton

جدول شماره ۱. خلاصه جلسات مداخله‌ای آموزش

جلسات	هدف	محتوا
۱	جلسه توجیهی	برقراری ارتباط، معرفی ضرورت و اهداف بحث پیرامون مهارت‌های زندگی اسلامی، اجرای پیش‌آزمون.
۲	آموزش مهارت اعتدال	تعریف اعتدال، اعتدال از نگاه قرآن و روایات، قلمرو اعتدال، آثار اعتدال.
۳	آموزش مهارت تصمیم‌گیری	تعریف تصمیم‌گیری، سبک‌های تصمیم‌گیری، شاخص‌های تصمیم‌گیری از نگاه دین، فرآیند تصمیم‌گیری.
۴	آموزش مهارت حل مسئله	تعریف حل مسئله، فرآیند حل مسئله و مراحل آن از نگاه دین، آثار حل مسئله.
۵	آموزش مهارت مقابله با خشم	تعریف و انواع خشم، توضیح مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن، پیامدهای خشم بر روان و بدن، راه‌های کنترل و غلبه بر خشم از نگاه دین.
۶	آموزش مهارت تفکر انتقادی	تعریف تفکر و تفکر انتقادی، انواع تفکر انتقادی، ویژگی‌های تفکر انتقادی موارد و موانع تفکر انتقادی از نگاه دین.
۷	آموزش مهارت همدلی	تعریف همدلی، زمینه‌های بروز رفتار همدلی، مراحل شکل‌گیری همدلی، ابعاد و موانع همدلی، آثار همدلی، رویکرد دین به همدلی.
۸	آموزش مهارت ارتباط	تعریف ارتباط، ضرورت ایجاد ارتباط و آشنایی با انواع ارتباط، آداب ارتباط کلامی، عوامل مؤثر بر ارتباط کلامی، ارتباط غیرکلامی و ویژگی‌های آن، ثمرات ارتباط از نگاه دین.
۹	آموزش مهارت خودآگاهی	تعریف خودآگاهی، معرفی اجزای خودآگاهی صحیح، آثار خودآگاهی، اجزای خودآگاهی، شناخت موانع، خودآگاهی مقدمه خداشناسی.
۱۰	جمع‌بندی و اجرای پس‌آزمون.	

برنامه تهیه شده حاوی ۸ مهارت ویژه در حوزه مهارت های زندگی اسلامی بر گرفته از پروتکل آموزشی هاشمی نصرت آباد و همکاران (۱۴۰۱) بود که در طی ۱۰ جلسه ۶۰ دقیقه ای هر هفته یک جلسه در طول سه ماه اجرا شد و بعد از آموزش هر درس برنامه پرسش و پاسخ هم اجرا شد. علاوه بر ۱۰ جلسه مذکور، دو جلسه اختصاصی نیز به مرحله پیش آزمون و پس آزمون در نظر گرفته شد. آموزش ها به صورت گروهی و در روزهای آخر هفته کلاس ارائه شد و شیوه ارائه هم

با استفاده از روش های مختلف همچون سخنرانی بحث گروهی ایفای نقش توسط مدرس و ارایه کلیپ ها بود اجرای کلیه جلسات به عهده ی خود محقق بود.

### فرضیات پژوهش

فرضیه اول: مهارت های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی کارکنان فروشگاه اتکا تاثیر دارد.  
فرضیه دوم: مهارت های زندگی اسلامی بر ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد) کارکنان فروشگاه اتکا تاثیر دارد.

### یافته ها

فراوانی پاسخ دهندگان با تحصیلات در مقطع فوق دیپلم و لیسانس با ۱۰ نفر و با ۵۸/۲ درصد فراوانی هم در گروه آزمایش و هم در گروه کنترل بیشتر از فراوانی سایر مدارک تحصیلی بوده است. همچنین پاسخ دهندگان زیر دیپلم و دیپلم با ۲ نفر و ۱۱/۷۶ درصد فراوانی در گروه آزمایش و با ۳۴ نفر و ۱۷/۶۴ درصد فراوانی در گروه کنترل دارای کمترین درصد فراوانی بوده اند.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار نمرات به دست آمده از الگوهای ارتباطی و ابعاد آن (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد)

متغیر	گروه	مرحله	میانگین	انحراف معیار
مهارت کلامی	آزمایش	پیش آزمون	۸/۵۵	۲/۹۶
		پس آزمون	۹/۶۷	۳/۳۴
	کنترل	پیش آزمون	۹/۲۳	۳/۲۲
		پس آزمون	۹/۷۶	۲/۴۶
مهارت شنود	آزمایش	پیش آزمون	۱۰/۲۶	۲/۴۶
		پس آزمون	۱۱/۷۶	۴/۳۴
	کنترل	پیش آزمون	۹/۳۴	۲/۶۲
		پس آزمون	۹/۸۸	۳/۷۹
مهارت بازخورد	آزمایش	پیش آزمون	۱۱/۷۳	۳/۶۲

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار نمرات به دست آمده از الگوهای ارتباطی و ابعاد آن (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد)

متغیر	گروه	مرحله	میانگین	انحراف معیار
نمره کل الگوهای ارتباطی	کنترل	پس آزمون	۱۳/۳۹	۳/۱۸
		پیش آزمون	۱۱/۱۹	۳/۶۶
	آزمایش	پس آزمون	۱۰/۲۰	۳/۷۴
		پیش آزمون	۵۰/۷	۹/۳۸
کنترل	پس آزمون	۵۹/۲۳	۹/۷۲	
	پیش آزمون	۵۱/۴۵	۸/۸۶	
		پس آزمون	۵۱/۳۴	۹/۱۹

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می شود اطلاعات کلی توصیفی مانند میانگین، انحراف استاندارد به تفکیک پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و کنترل در الگوهای ارتباطی و ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود، مهارت بازخورد) آمده است. فرضیه اول: مهارت های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی کارکنان فروشگاه اتکا تاثیر دارد.

جدول شماره ۳. نتایج آزمون اثرهای درون گروهی بر متغیر الگوهای ارتباطی

توان آماری	ضریب اتا	سطح معنی داری	درجه آزادی خطا	درجه آزادی فرضیه	F	مقدار	اثر	
۰/۸۵	۰/۴۹	۰/۰۰۱	۲۹	۲	۱۲/۳۵	۰/۶۷	آزمون اثر پیلای	آزمایش + گروه
۰/۸۵	۰/۴۹	۰/۰۰۱	۲۹	۲	۱۲/۳۵	۰/۴۹	آزمون لامبدای ویکلز	
۰/۸۵	۰/۴۹	۰/۰۰۱	۲۹	۲	۱۲/۳۵	۱۲/۹۶	آزمون اثر هتلینگ	
۰/۸۵	۰/۴۹	۰/۰۰۱	۲۹	۲	۱۲/۳۵	۱۲/۹۶	بزرگترین ریشه روی	

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که آماره آزمون اثر پیلای ( $F = ۱۲/۳۵$ ) در تأثیر گذاری بر متغیر پژوهش (الگوهای ارتباطی) گروه‌های آزمایش در سطح اطمینان ۰/۰۱ معنادار است ( $p = ۰/۰۰۱$ ) و می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیر الگوهای ارتباطی در مرحله پیش آزمون و پس آزمون تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۴. نتایج تحلیل کوواریانس بر الگوهای ارتباطی

متغیر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری	ضریب اتا	توان آماری
الگوهای ارتباطی	۱۶۸/۲۵	۱	۱۶۸/۲۵	۳۸/۲۸	۰/۰۰۱	۰/۵۴	۰/۸۴
خطا	۲۶۹/۳۸	۳۲	۹/۶۴				
کل	۱۶۹۲/۴۵	۳۴					

همان‌طور که نتایج در جدول ۴ مشهود است، با توجه به سطح معنی داری به دست آمده از متغیر الگوهای ارتباطی ( $F = ۳۸/۲۸۵$ ،  $p = ۰/۰۰۱$ ) از سطح خطای ۰/۰۱ کوچکتر می‌باشد می‌توان گفت که تفاوت معنی داری در گروه گواه و آزمایش در این متغیر وجود دارد. لذا فرض تحقیق مبنی بر اثربخشی تأثیر متغیر مستقل (مهارت‌های زندگی اسلامی) بر متغیرهای الگوهای ارتباطی تأیید می‌گردد. در مجموع می‌توان گفت مهارت‌های زندگی اسلامی ۰/۵۴ تأثیر را روی نمرات الگوهای ارتباطی داشته است.

## فرضیه دوم

مهارت‌های زندگی اسلامی بر ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد) کارکنان فروشگاه اتکا تأثیر دارد.

جدول شماره ۵. نتایج آزمون اثرهای درون گروهی بر ابعاد الگوهای ارتباطی

توان آماری	ضریب اتا	سطح معنی داری	درجه آزادی خطا	درجه آزادی فرضیه	F	مقدار	اثر	اثر
۰/۸۷	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۳۲	۵	۳۱/۶۷	۰/۹۰	آزمون اثر پیلای	آزمایش گروه +
۰/۸۷	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۳۲	۵	۳۱/۶۷	۰/۰۹	آزمون لامبدای ویکلز	
۰/۸۷	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۳۲	۵	۳۱/۶۷	۹/۶۴	آزمون اثر هتلینگ	
۰/۸۷	۰/۴۳	۰/۰۰۱	۳۲	۵	۳۱/۶۷	۹/۶۴	بزرگترین ریشه روی	

نتایج جدول ۵ نشان می دهد که آماره آزمون اثر پیلای ( $F = ۳۱/۶۷$ ) در تأثیر گذاری بر ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود، مهارت بازخورد) گروه های آزمایش در سطح اطمینان ۰/۰۱ معنادار است ( $p = ۰/۰۰۱$ ) و می توان نتیجه گرفت که بین حداقل یکی از ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود، مهارت بازخورد) در مرحله پیش آزمون و پس آزمون تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۶. نتایج تحلیل کوواریانس چندمتغیری بر ابعاد الگوهای ارتباطی

متغیر	گروه	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری	ضریب اتا	توان آماری
مهارت کلامی	اثر گروه	۱۴۵/۵۸	۱	۱۴۵/۵۸	۲۰/۶۶	۰/۰۰۱	۰/۴۹	۰/۸۶
	خطا	۲۰۸/۶۶	۳۲	۸/۷۴				
	کل	۱۳۹۵/۷۴	۳۶					
مهارت شنود	اثر گروه	۹۸/۸۳	۱	۹۸/۸۳	۱۸/۸۹	۰/۰۰۱	۰/۴۷	۰/۸۹
	خطا	۱۹۲/۵۷	۳۲	۵/۲۸				
	کل	۱۷۲۴/۶۶	۳۶					
مهارت بازخورد	اثر گروه	۱۳۹/۱۷	۱	۱۳۹/۱۷	۲۰/۵۷	۰/۰۰۱	۰/۴۲	۰/۸۴
	خطا	۲۴۵/۸۵	۳۲	۴/۱۶				
	کل	۲۷۹۵/۳۲	۳۶					

همان‌طور که نتایج در جدول ۶ مشهود است، با توجه به سطح معنی داری به دست آمده از ابعاد مهارت کلامی ( $F=20/66$ ،  $p=0/001$ )، مهارت شنود ( $F=18/89$ ،  $p=0/001$ ) و مهارت بازخورد ( $F=20/57$ ،  $p=0/001$ ) که از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد می‌توان گفت که تفاوت معنی داری در گروه آزمایش و کنترل در این ابعاد وجود دارد. لذا فرض تحقیق مبنی بر اثربخشی تاثیر متغیر مستقل (مهارت‌های زندگی اسلامی) بر الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود، مهارت بازخورد) تائید می‌گردد. در مجموع می‌توان گفت مهارت‌های زندگی اسلامی بیشترین تاثیر را روی تغییر نمرات مهارت کلامی ۰/۴۹، مهارت شنود با ۰/۴۷ و در نهایت نیز بر روی مهارت بازخورد با ۰/۴۲ گذاشته است.

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی در کارکنان فروشگاه‌های اتکا در شهر تهران انجام شد.

فرضیه اول: مهارت‌های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی کارکنان فروشگاه اتکا تاثیر دارد. نتایج نشان داد که آموزش مبتنی بر مهارت‌های زندگی اسلامی بر الگوهای ارتباطی آن‌ها تاثیر معناداری دارد. فرضیه اول مبنی بر تاثیر مثبت این آموزش‌ها بر الگوهای ارتباطی کارکنان تأیید گردید. این یافته با نتایج پژوهش‌های حیدری و همکاران (۱۴۰۳)، خسروی و همکاران (۱۴۰۲)، جعفری و محمدی (۱۴۰۲)، محمدی یوسفی نژاد (۱۴۰۰) زهری و همکاران (۲۰۲۳) و محد علی و همکاران (۲۰۲۲) همسو است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت: آموزش مهارت‌های زندگی اسلامی با تزریق یک هسته ارزشی مشترک به سیستم شناختی کارکنان، به عنوان یک فیلتر اخلاقی عمل کرده و انتخاب پاسخ رفتاری مناسب (الگوی ارتباطی صحیح) را در شرایط استرس‌زا تسهیل نموده است. ریشه‌دار کردن رفتار در مبانی اعتقادی، منجر به درونی‌سازی و پایداری تغییر می‌شود. این بدان معناست که کارکنان نه صرفاً به خاطر قوانین، بلکه به دلیل اعتقاد به ارزش‌های اخلاقی، رفتار خود را اصلاح می‌کنند. افزایش الگوهای ارتباطی مبتنی بر صبر و همدلی، به طور مستقیم با مأموریت سازمان در خدمت‌رسانی به اقصاء مختلف جامعه همخوانی دارد و می‌تواند نقش حیاتی در کاهش

نارضایتی های احتمالی در شرایط اقتصادی خاص ایفا کند. آموزش مهارت های زندگی اسلامی یک استراتژی مؤثر و پایدار برای ارتقاء کیفیت الگوهای ارتباطی در محیط کار خدماتی است. این رویکرد، با تقویت فضائل اخلاقی مورد تأکید در این مهارت ها، زمینه را برای شکل گیری محیطی کاری مبتنی بر احترام، اعتماد و کارایی عملیاتی فراهم می آورد.

فرضیه دوم: مهارت های زندگی اسلامی بر ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد) کارکنان فروشگاه اتکا تاثیر دارد. نتایج نشان داد که آموزش مبتنی بر مهارت های زندگی اسلامی بر بر ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد) کارکنان فروشگاه اتکا تاثیر دارد. فرضیه دوم مبنی بر تأثیر مثبت این آموزش ها بر ابعاد الگوهای ارتباطی (مهارت کلامی، مهارت شنود و مهارت بازخورد) کارکنان تأیید گردید. این یافته با نتایج پژوهش های حیدری و همکاران (۱۴۰۳)، خسروی و همکاران (۱۴۰۲)، جعفری و محمدی (۱۴۰۲)، محمدی یوسفی نژاد (۱۴۰۰) زهری و همکاران (۲۰۲۳) و محد علی و همکاران (۲۰۲۲) همسو است.

در تبیین این یافته می توان گفت: تأثیر مثبت مشاهده شده در مهارت کلامی (کاهش پرخاشگری کلامی و افزایش وضوح ارتباط) نشان می دهد که آموزش هایی که بر حرمت کلام و جلوگیری از "لغو" (سخن بیهوده) تمرکز دارند، به طور مستقیم منجر به افزایش کارایی ارتباطی در تعاملات روزمره با مشتریان می شوند. تأثیر مثبت بر مهارت شنود فعال، بر این اصل استوار است که شنود مؤثر نیازمند حضور ذهنی و غلبه بر خودمحموری است. در این پژوهش، کاهش نرخ قطع کلام مشتریان توسط کارکنان، شاهدهی بر درونی سازی این اصل بوده است. تأثیر مثبت بر مهارت بازخورد سازنده نشان می دهد که کارکنان یاد گرفته اند چگونه نقد را بدون تحمیل احساسات منفی منتقل کنند. این نتیجه مستقیماً با اصول "حکمت و موعظه حسنه" در ارائه راهنمایی مرتبط است. این چارچوب دینی، بازخورد را از یک عملکرد فنی به یک عمل خیرخواهانه تبدیل می کند که گیرنده آن را به جای طرد، می پذیرد. رویکرد آموزش مبتنی بر مهارت های زندگی اسلامی یک مدل کارآمد، بومی و جامع برای توسعه مهارت های ارتباطی کارکنان سازمان های خدماتی نظیر فروشگاه های اتکا است. این مدل با فراهم آوردن یک بستر ارزشی عمیق، صرفاً به آموزش تکنیک های سطحی نپرداخته، بلکه به اصلاح بنیادهای اخلاقی عملکرد کارکنان پرداخته است.

نتایج حاکی از آن است که وقتی کارکنان با چارچوب‌های اخلاقی مستحکم درونی (مانند صبر، صداقت، و رحمت) تجهیز شوند، توانایی آن‌ها در مدیریت پیچیدگی‌های تعاملات روزمره (مشتریان ناراضی، همکاران با عملکرد ضعیف) به طور قابل ملاحظه‌ای بهبود می‌یابد. محدودیت: پژوهش صرفاً بر کارکنان فروشگاه‌های اتکا متمرکز شده است. نتایج ممکن است مختص بافت فرهنگی، سازمانی و نوع مشتریان فروشگاه‌های اتکا باشد و تعمیم مستقیم آن به سایر سازمان‌ها (مثلاً بانک‌ها، بیمارستان‌ها یا فروشگاه‌های خصوصی) نیازمند احتیاط است. از آنجایی که پژوهش در مورد «مهارت‌های زندگی اسلامی» است، کارکنان ممکن است پاسخی را گزارش کنند که از نظر فرهنگی و مذهبی مطلوب‌تر به نظر می‌رسد، نه لزوماً رفتارهای واقعی خود را گزارش دهند. اگر سنجش، صرفاً بر اساس خوداظهاری بوده باشد، این محدودیت تقویت می‌شود. پیشنهاد می‌شود که نتایج این پژوهش به عنوان مبنایی برای بازنگری کلی برنامه آموزش منابع انسانی در سطح ستادی و عملیاتی فروشگاه‌ها مورد استفاده قرار گیرد و در فرم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان، شاخص‌هایی برای سنجش رفتارهای مشاهده‌پذیر مبتنی بر شوند فعال و بازخورد سازنده (برگرفته از مؤلفه‌های اسلامی) گنجانده شود.

## قدردانی

با عنایت به ماهیت و مداخله‌ای بودن فرایند تحقیق در این قسمت لازم است که از کلیه مسئولین و کارکنان فروشگاه‌های اتکا در شهر تهران که به صورت داوطلبانه در کلیه مراحل خواسته شده با پژوهشگر همکاری داشته‌اند تقدیر و تشکر به عمل آید.

## فهرست منابع

- Abbasi-Aberzoghe, M., Derakhshan, N., Asadi, F., Sabzevari, F. and Bagheri, A. (2023). The effectiveness of group counseling with a rational-emotive approach (REBT) on communication patterns, intimacy and conflict resolution styles in married military personnel with severe depressive symptoms. *Military Psychology*, 13(51), 107-134. (Persian)
- Alam al-Huda, S.A. (2019). *Islamic Lifestyle*. Mashhad. Published by Be Nashr.
- Andishmand, Vida, Sheibani, Nafiseh, Soltani, Amanollah, & Zain al-Dini Maymand, Zahra. (2025). Developing a model for strengthening communication skills in the family inspired by the teachings of Nahjul al-Balagha. *Scientific Quarterly of Islamic Education*, (), -. (Persian)
- Choi, E. H., Kim, E. K., & Kim, P. B. (2018). "Effects of the Educational Leadership of Nursing Unit Managers on Team Effectiveness: Mediating Effects of Organizational Communication". *Asiannursing research*. 12 (2), 99-105.
- Ebrahimzadeh Dastjerdi, R., Ghaedamini Harouni, A., and Torabian, A. (2022). The effects of leader communication styles on the tendency to accept change: A study on effective intra-organizational communication and readiness for change. *Quarterly Journal of Iranian Management Sciences Association*, 17(65), 194-149. (Persian)
- Eslami, H. and Attaei, M. (2021). Presenting a model of organizational communication with an ethical approach. *Scientific Journal of Modern Research Approaches in Management and Accounting*, 5(19), 874-903. (Persian)
- Fathi, A., Ameri, M.A., Rostami, H., Khodai, H. and Pourhatam, R. (2021). The effect of life skills training on hope, social health and psychological well-being of veterans. *Military Psychology*, 12(47), 63-88. (Persian)
- Florea, N. V., & Croitoru, G. (2025). The impact of artificial intelligence on communication dynamics and performance in organizational leadership. *Administrative Sciences*, 15(2), 33.
- Hashemi-Nosrat-Abad, T., Badri-Gargari, R., Bayrami, M. and Rouhani-Majd, A. (2023). The effectiveness of life skills training with an Islamic approach on students' academic vitality. *Quarterly Journal of New Psychological Research*, 17(65), 309-317. (Persian)
- Hashemzadeh, S.M. (2024). *Life Skills from the Perspective of the Quran and the Ahl al-Bayt (peace be upon them) and the Opinions of Psychologists*. Isfahan. Publications: Noor al-Hayat. (Persian)
- Hatampour, K., Nabizadeh, H., & Sadafizadeh, M. (2025). Relationship between Emotional Intelligence and Attachment Styles and Communication Skills in Nurses. *Journal of Clinical Care and Skills*, 6(4), 1001-1007.
- Heidari, N., Hosseini, M. and Mazaheri, F. (2024). The effect of Islamic life skills training on communication skills and empathy of sales staff. *Quarterly Journal of Islamic Psychology Research*, 30 (2), 65-82. (Persian)
- Jafari, M. and Mohammadi, S. (2023). The effect of Islamic life skills training on interpersonal relationships and reducing organizational tensions. *Islamic Education Research*, 21(3), 101-119. (Persian)
- Jenaabadi, H., & Valirooh, S. (2021). The Effectiveness of World Health Organization-Based Life Skills Training on Resilience and Social Health among Sixth-Grade Male Elementary School Students. *Preventive Counseling*, 2(2), 41-50.

- Karnaen, M. A. H., & Pratama, A. P. (2025). Developing Communication Model of Creative Gen-Z Employees for Effective Communication Across Generations: A Case Study of Infia Corporation. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(3), 576-592.
- Khosravi, R., Karbalai Herfteh, F. S. and Fardin, M. A. (2023). The effectiveness of communication skills training with emphasis on the teachings of Islam on positive psychological states and marital satisfaction of wives of self-sacrificing families in Zahedan city. *Military Care Sciences*; 10 (2): 161-173. (Persian)
- Kim, Y., & Uysal, N. (2025). Transparent Communication and Employee Outcomes: The Mediating Role of Workplace Sense of Community in Enhancing Voice, Loyalty, and Positive Work Behaviors. *International Journal of Business Communication*, 23294884251349496.
- Mazinani, F., Kamkar, M. and Monshei, G.R. (2014). The relationship between employees' communication skills and customer satisfaction. *Human Resource Management Research*, 6(4), 93-108. (Persian)
- Miri, N., and Asadi, F. (2023). Negotiation skills and conflict management in Iranian organizations. Tehran University Press. (Persian)
- Mohammadi Yousef Nejad, S. N. (2021). Investigation of the effect of Islamic lifestyle on communication skills of couples in Bushehr, Second Conference on Strengthening and Elevating the Family Foundation, Bushehr, <https://civilica.com/doc/1522869> (Persian).
- Mohd Ali, H., Shohib, M. W., & Ibrahim, M. B. (2022). Islamic workplace spirituality influence on organizational effectiveness of Indonesian States' Islamic Higher Education Institutions. *Equity in Education & Society*, 1(1), 142-162.
- Moradi, H., Baseri, A. and Moawan-e-Jola, R. (2017). The effectiveness of life skills training (problem solving, decision making, creative thinking) on the self-esteem of children of martyrs and martyrs in Tehran. *Military Psychology*, 8(31), 47-53. (Persian)
- Moradi, H., Basri, A. and Moawan-e-Jola, R. (2019). The effect of life skills training (problem solving, decision making, creative thinking) on the happiness of children of martyrs and martyrs in Tehran. *Military Psychology*, 10(39), 43-49. (Persian)
- Moradian, S., Jahangirfard, M. and Mehdizadeh Ashrafi, A. (2022). Designing a model of employee relations with superiors with a focus on a hermeneutic approach, *Journal of Human Resources Excellence*, 3(2), 109-127. (Persian)
- Norouzi-Kuhdasht, R., Mahdian, M.J., Babaei, A., Raofi, K., Rajabzadeh, Z. and Karamkhani, M. (2019). Investigating the effect of Islamic life skills training on self-regulated learning strategies, identity styles and moral development of students. *Research in Religion and Health*, 6(1), 116-130. (Persian)
- Pashae Gatabi, M., Salehi Omran, E., & Mohammadi Zad, S. (2024). Investigating the relationship between leadership styles and communication skills of principals with school effectiveness in Babol city. *Quarterly Journal of New Advances in Educational Management*, 5(4), 15-29. (Persian)
- Pirouz, S., and Ahmadi, R. (2022). Organizational communication and employee commitment: A case study. *Quarterly Journal of Management and Development*, 18(4), 112-135.
- Pramasitaningdyah, A., & Sinduwiatmo, K. (2022). The Role of Organizational Communication Patterns in Motivating Employees: A Study of a Small Manufacturing Company in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 238-246.
- Raza, S. A., Khan, K. A., & Hakim, F. (2024). Whether organizational citizenship behavior is triggered by employee CSR perception and spiritual values: the moderating role of Islamic work ethics. *Management Research Review*, 47(3), 353-373.

- Shahvaroughi Farahani, H. (2025). Investigating the Effect of The Communication Skills of the Treatment Staff on the Endurance of Patients Through the Mediation of Work Ethics. *Journal of Emergency Health Care*, 14(1), 1-5.
- Smith, J., & Jones, A. (2021). The role of communication patterns in fostering workplace trust. *Journal of Organizational Psychology*, 15(3), 210-225.
- Waworuntu, A. L., Lagarens, Y. L., & Kaligis, S. (2024). The Role of Organizational Communication in Increasing Work Morale of Kitchen Employees at the Aryaduta Hotel Manado. *Journal of Multi-Disciplines Science*, 2(2), 55-62.
- Weldeghebriel, Z. F., Mberia, H. K., & Ndavula, J. O. (2019). Influence of Communication Patterns on Employee Performance in Selected Large Manufacturing Businesses in Eritrea.
- Zuhri, A., Ramírez-Coronel, A. A., Al-Hawary, S. I., Dwijendra, N. K. A., Muda, I., Pallathadka, H., ... & Sunarsi, D. (2023). Evaluation of the role of Islamic lifestyle in communication skills of Muslim couples. *HTS Teologiese Studies/Theological Studies*, 79(1).

