

ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی موثر مدیران با انگیزش و خلاقیت (مطالعه موردی مدارس ابتدایی شهر جاسک)

لیلا یوسف نژاد

آموزگار پایه ششم آموزش و پرورش شهرستان جاسک و آموزگار پایه ششم دبستان حضرت فاطمه(س) شهرستان جاسک (l.research85@gmail.com)

چکیده

هدف از انجام تحقیق بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی موثر مدیران با انگیزش و خلاقیت در آموزش و پرورش جاسک بود. روش تحقیق این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود که به صورت میدانی اجرا شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران و معلمان ابتدایی شهر جاسک به تعداد ۹۵ نفر بود که بر اساس جدول مورگان ۷۵ نفر از مدیران و معلمان به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسش‌نامه‌های مهارت‌های ارتباطی بارتون (۱۹۹۰)، خلاقیت عابدی (۱۳۷۲) و انگیزش شغلی استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده گردید. یافته‌های تحقیق نشان دادند که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و خلاقیت کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و انگیزش کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی مدیران، خلاقیت، بهره‌وری، انگیزش

مقدمه

در شرایط پیچیده و متحول کنونی که ناشی از جهانی‌سازی، تسریع در پیشرفت‌های تکنیکی و توسعه تکنولوژی‌های اطلاعاتی است، لزوم طرح و مطالعه مجموعه‌ای از مفاهیم و نظریه‌ها و تئوری‌هایی که هدف از آن‌ها نوآوری و خلاقیت است، بر همگان آشکار است. خلاقیت نه تنها در بعد فردی و شخصی، بلکه در بعد سازمانی و اجتماعی نیز از جایگاه ممتاز و ویژه‌ای برخوردار است. امروزه سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری به پرسنل و مدیرانی نیازمند است که از قدرت و اندیشه‌های نوآورانه برخوردار باشند تا بتوانند اهداف و استراتژی‌های سازمان را به سر منزل مقصود برسانند (آقایی فیشانی، ۱۳۷۷). در واقع خلاقیت برای بقاء هر سازمانی لازم است و در طی زمان سازمان‌های غیرخلاق از صحنه محو می‌شوند (رضاییان، ۱۳۹۴). لذا پر واضح است که همه سازمان‌ها برای بقاء نیازمند اندیشه‌های نو و نظرات بدیع و تازه‌اند. افکار و نظرات جدید همچون روحی در قالب سازمان دمیده می‌شود و آنرا از نیستی و فنا نجات می‌دهد. در عصر ما نیز برای بقاء و پیشرفت و حتی حفظ وضع موجود باید جریان خلاقیت و نوآوری را در سازمان تداوم بخشید، تا بدین وسیله از رکود و نابودی آن‌ها جلوگیری بعمل آید (کارآموز، ۱۳۸۹). انگیزش از موضوعات و مفاهیم اساسی در مدیریت سرمایه‌های انسانی است و رشد قابلیت‌های انسانی به‌عنوان کاربردی‌ترین شکل دانش ابزاری توانمندکننده در جهت تسهیل پیشبرد اهداف اقتصادی، اجتماعی و سیاسی سازمان‌ها در آمده است. آن‌ها موجب آغاز و ادامه فعالیت می‌شوند و جهت کلی رفتار هر فرد را معین می‌سازند (موسویان، ۱۳۹۰). شناخت مسائل انگیزشی کارکنان برای بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری سازمان بسیار حائز اهمیت است. همچنین کسب چنین شناختی می‌تواند به بهبود کاربرد منابع انسانی سازمانی کمک شایانی کند و در جلوگیری از مقاومت کارکنان در مقابل تغییرات، کاهش محدودیت در بازده و مبارزه با ستیز و مجادله کاری کارکنان بایکدیگر مؤثر بوده و منجر به یک سازمان کارآمد شود (موسویان، ۱۳۹۰). از آنجا که منابع انسانی یا به عبارت بهتر سرمایه‌های انسانی از مهم‌ترین عوامل تولید در یک سازمان به شمار می‌رود؛ لذا بزرگترین دلیل شکست یا ناکامی مدیران از این دیدگاه، نداشتن مهارت‌های لازم در زمینه روابط انسانی است. در واقع مهارت ارتباطی با نیروی انسانی از اهمیت بالایی در سازمان‌ها برخوردار است و مدیران با بهره‌گیری از این مهارت و با استفاده از دانش و سایر منابع سازمانی قادر به انگیزش کارکنان در جهت نیل به اهداف سازمانی خواهند بود. یکی از عوامل مؤثر در خلاقیت کارکنان، وجود مهارت‌های ارتباطی مؤثر در مدیران 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 نو بر 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 گسترده‌تر می‌شوند، ارتباطات انسانی شکل پیچیده‌تری به خود می‌گیرند. به نظر می‌رسد عدم وجود مهارت در ارتباطات، منجر به افزایش هزینه‌ها می‌گردد و نهایتاً اثربخشی را کاهش می‌دهد (یوسف، ۲۰۱۱). همان‌طور که ارتباطات برای انسان حیاتی است برای انجام عملیات سازمانی یا به عبارت بهتر برای شکل‌گیری و بقای سازمان نیز حیاتی می‌باشد مدیران از طریق ارتباطات هماهنگی ایجاد و کارکنان را هدایت می‌کنند، برنامه‌ریزی و کنترل را انجام می‌دهند همان‌طور که ارتباطات مهم‌ترین ارکان پدیدار شدن سازمان‌ها است عامل تداوم بخش حیات آن نیز می‌باشد (دعایی، ۱۳۷۳). ارتباطات مؤثر یکی از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است، چرا که اطلاعات به عنوان یک داده مهم در سایه 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. هدف از انجام تحقیق ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی مؤثر مدیران با انگیزش و خلاقیت در آموزش و پرورش جاسک بود.

روش شناسی

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران و معلمان ابتدایی شهر جاسک به تعداد ۹۵ نفر بود که بر اساس جدول مورگان ۷۵ نفر از مدیران (۱۰ نفر) و معلمان (۶۵) به عنوان نمونه انتخاب شدند. در مرحله اجرای پژوهش پس از ارائه توضیحات مقدماتی درباره ابزار اندازه‌گیری و هدف از اجرای آزمون، نحوه پاسخ‌گویی به

آزمون ها برای شرکت کنندگان به طور مفصل شرح داده شد. در خصوص ملاحظات اخلاقی پس از کسب رضایت نامه از افراد و دادن آگاهی های لازم، به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات دریافت شده فقط در این پژوهش استفاده خواهد شد و از هرگونه سوء استفاده محفوظ خواهد بود. برای اندازه گیری متغیرهای پژوهش از پرسش نامه های به شرح زیر استفاده شد.

پرسشنامه مهارت های ارتباطی مدیران: جهت سنجش مهارت های ارتباطی مدیران از پرسشنامه مهارت ارتباطی بارتون (۱۹۹۰) استفاده خواهد شد. این پرسشنامه شامل ۱۸ سوال در قالب ۳ بعد (مهارت شنودی، مهارت کلامی، مهارت بازخورد) می باشد هر حیطه شامل ۶ سوال می باشد این پرسشنامه توسط مقیمی (۱۳۸۶) ترجمه شده و برای کار در ایران مورد تایید قرار گرفته است (رئیزی و همکاران، ۱۳۸۸). پایایی و روایی مهارت ارتباطی مدیر در تحقیق رئیزی و همکاران (۱۳۸۸) تایید شده است.

پرسشنامه خلاقیت: جهت سنجش خلاقیت از پرسشنامه خلاقیت عابدی (۱۳۷۲) استفاده خواهد شد. این آزمون که بر اساس نظریه تورنس درباره خلاقیت به وسیله عابدی (۱۳۷۲) در تهران ساخته شد ۶۰ سؤال سه گزینه ای دارد که از چهار خرده آزمون سیالی، بسط، ابتکار و انعطاف پذیری تشکیل شده است. گزینه ها نشان دهنده میزان خلاقیت پایین، متوسط و بالا می باشند که نمره یک برای خلاقیت پایین، نمره دو برای خلاقیت متوسط و نمره سه برای خلاقیت بالا در نظر گرفته شده است. مجموع نمرات کسب شده در هر خرده آزمون، نمایانگر نمره آزمودنی در آن بخش است و مجموع نمرات آزمودنی در چهار خرده آزمون، نمره کلی خلاقیت او را نشان می دهد. دامنه نمره کل خلاقیت هر آزمودنی بین ۶۰ و ۱۸۰ خواهد بود. سؤال های یک تا ۲۲ به سیالی، ۲۳ تا ۳۳ به بسط، ۳۴ تا ۴۹ به ابتکار و ۵۰ تا ۶۰ به انعطاف پذیری مربوط است (به نقل از راهنما و عبدالملکی، ۱۳۸۸).

پرسش نامه انگیزش شغلی: این پرسش نامه متعلق به هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) می باشد. پرسش نامه انگیزش شغل ازدیدگاه کارکنان هاگمن و اولدهام دارای ۱۵ سوال است و هدف از آن بررسی نگرش های کارکنان در زمینه شغل کنونی آنها در سازمان می باشد آنها پنج هسته اصلی ابعاد انگیزش شغلی را تنوع مهارت (۱، ۶، ۱۱)، هویت شغل (۲، ۷، ۱۲)، اهمیت شغل (۳، ۸، ۱۳)، استقلال (۴، ۹، ۱۴) و بازخورد (۵، ۱۰، ۱۵) معرفی نمودند. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) می باشد (به نقل از طیبی و همکاران، ۱۳۹۲). روایی پرسش نامه ها مورد تأیید اساتید و کارشناسان قرار گرفت. برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده. بدین صورت که ۳۰ نفر از معلمان مقطع ابتدایی در مطالعه مقدماتی شرکت نموده و پرسش نامه های تدوین شده را تکمیل نمودند. سپس این پرسش نامه ها تجزیه و تحلیل شدند. بدین منظور، برای هر یک پرسشنامه های تحقیق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که در جدول ۱ ارائه شده است. با توجه به ضرایب آلفای کرونباخ پایایی درونی پرسش نامه های مورد استفاده مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

| متغیر | ضریب آلفای کرونباخ | تعداد گویه |
|----------------------|--------------------|------------|
| مهارت ارتباطی مدیران | ۰/۸۶۹ | ۱۸ |
| خلاقیت | ۰/۸۵۳ | ۶۰ |
| انگیزش | ۰/۹۲ | ۱۵ |

جهت تحلیل داده ها از مدل معادلات ساختاری استفاده شد.

نتایج

در جدول ۲ آمار توصیفی متغیرهای تحقیق ارائه شده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق

| متغیرها | تعداد | حداقل | حداکثر | میانگین | انحراف معیار |
|---------------|-------|-------|--------|---------|--------------|
| مهارت ارتباطی | ۷۵ | ۲ | ۴ | ۳/۲۱ | ۰/۴۷ |
| خلاقیت | ۷۵ | ۲ | ۳ | ۲/۰۴ | ۰/۲۳ |
| انگیزش شغلی | ۷۵ | ۲ | ۶ | ۴/۹۸ | ۰/۸۵ |

به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق، از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج مدلسازی معادلات ساختاری مدل اولیه با نرم‌افزار لیزرل در جدول ۳ ارائه شده است. در صورتی که ضرایب معناداری برای هر رابطه بزرگتر از ۱/۹۶ و یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد، آن رابطه معنادار می‌باشد. با توجه به جدول میزان ضریب استاندارد بین مهارت ارتباطی مدیران و خلاقیت معلمان ابتدایی ۰/۳۶ می‌باشد از آنجایی که ضرایب معناداری (۵/۵۴) بدست آمده بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد لذا می‌توان گفت که رابطه معناداری بین مهارت ارتباطی مدیران و خلاقیت معلمان ابتدایی وجود دارد. با توجه به جدول میزان ضریب استاندارد بین مهارت ارتباطی مدیران و انگیزش معلمان ۰/۵۳ می‌باشد از آنجایی که ضرایب معناداری (۶/۴۱) بدست آمده بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد لذا می‌توان گفت که رابطه معناداری بین مهارت ارتباطی مدیران و انگیزش معلمان وجود دارد.

جدول ۳. نتایج رابطه بین متغیرها، ضرایب استاندارد و معناداری

| نتیجه آزمون | ضریب معناداری | ضریب استاندارد | متغیرها |
|----------------|------------------|-------------------|--|
| تایید | ۵/۵۴ | ۰/۳۶ | رابطه بین مهارت ارتباطی مدیران و خلاقیت کارکنان |
| تایید | ۶/۴۱ | ۰/۵۳ | ارتباط بین مهارت ارتباطی مدیران و انگیزش کارکنان |

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی موثر مدیران با انگیزش و خلاقیت در آموزش و پرورش جاسک بود. نتایج نشان داد که بین مهارت ارتباطی مدیران و خلاقیت معلمان ابتدایی رابطه معنی داری وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات نظری و طحانی (۱۳۹۳)، قاسمی (۱۳۹۲)، مرادی (۱۳۹۲)، شجاعی (۱۳۹۲)، کارآموز (۱۳۸۹)، آرکلان (۲۰۱۱) هم‌خوانی دارد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که ارتباط جزء جدایی‌ناپذیر عملکردهای مدیریتی به شمار می‌رود و مدیران برای موفقیت در انجام وظایف خود باید از مهارت‌های مدیریتی برخوردار باشند (گودرزی و همکاران، ۱۳۹۱). انسان در پرتو تبادل اطلاعات و برقراری ارتباطات گسترده، می‌تواند با تفکر و اندیشه نو بر 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 گسترده‌تر می‌شوند، ارتباطات انسانی شکل پیچیده‌تری به خود می‌گیرند. به نظر می‌رسد عدم وجود مهارت در ارتباطات، منجر به افزایش هزینه‌ها می‌گردد و نهایتاً اثربخشی را کاهش می‌دهد. سایر یافته‌ها نشان داد که نتایج نشان داد که بین مهارت ارتباطی مدیران و انگیزش معلمان مقطع ابتدایی رابطه معنی داری وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات طبیعی و همکاران (۱۳۹۲)، موسویان (۱۳۹۰)، نورلیزا و همکاران (۲۰۱۰) هم‌خوانی دارد. در ارتباطات سازمان‌ها، مدیران و کارکنان در دو سطح و لایه ارتباطی به تعامل با دیگران می‌پردازند. بخشی از این ارتباطات بین‌فردی در سطح افقی انجام می‌شود که در این نوع ارتباطات افراد با کارکنان یا مدیران هم‌سطح خود ارتباط برقرار می‌کنند. سطح دیگر که به نظر می‌رسد بیشترین حجم ارتباطات را به خود اختصاص داده است، ارتباطات عمودی است که در این بخش مدیران یا کارکنان مجبورند با افراد زیردست و بالا دست خود ارتباط برقرار کنند. به نظر می‌رسد در ارتباطات، مدیرانی که از مهارت‌های گفتاری، شنودی و بازخوردی بهتری برخوردار باشند، موفق به ایجاد ارتباط اثربخش خواهند شد (نظری و طحانی، ۱۳۹۳). سیمون بر این باور است که مهمترین عملکرد انگیزش،

کنترل توجه است. بدین معنی که انگیزشی که فرد نسبت به انجام یک تکلیف دارد باعث می‌شود توجه او از عامل‌های محیطی و مداخله‌گر به انجام رفتار تغییر یابد و هر چه انگیزش بالاتر باشد، میزان توجه بیشتر بوده و عملکرد بهتر صورت می‌پذیرد (سیمون، ۱۹۶۷). در تبیین این یافته می‌توان گفت که انگیزش تعیین می‌کند که آیا جستجوی راه‌حل آغاز خواهد شد و یا آنکه ادامه خواهد یافت اگر انگیزش درونی باشد، تمایل به پذیرش خطر و ارائه پاسخ‌های بدیع و نو افزایش می‌یابد. انگیزش کارکنان بر بهره‌وری و عملکرد سازمان، رضایت شغلی افراد، نحوه سرپرستی مدیریت و نحوه انجام وظایف و ... تاثیر می‌گذارد در نتیجه به منظور افزایش کارایی هرچه بیشتر باید انگیزاننده را در او شناخت و سپس برای ارضای این نیازها در جهت افزایش کارایی همت گذاشت. هرچه مهارت‌های ارتباطی زمینه‌ای مدیران که شامل گوش دادن موثر، همدلی و خودگشودگی است در بین مدیران افزایش یابد می‌تواند در افزایش انگیزش کارکنان موثر باشد (طیبی و همکاران، ۱۳۹۲).

منابع

- آقایی فیشانی، تیمور (۱۳۷۷). خلاقیت و نوآوری در انسان‌ها و سازمان‌ها. انتشارات ترمه.
- دعایی، حبیب ا.. (۱۳۷۳). ارائه الگوی ارتباطات سازمانی مناسب در گروه ملی صنعتی فولاد ایران، فصلنامه علمی و پژوهشی دانش مدیریت، انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، شماره ۲.
- راهنما، اکبر و عبدالملکی، جمال (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خلاقیت با پیشرفت تحصیلی در دانشجویان دانشگاه شاهد. اندیشه‌های نوین تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهراء، دوره ۵، شماره ۲، صص ۵۵-۷۸.
- رضائیان، علی (۱۳۹۴). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۵۰۸ص.
- رئیس‌ی، پ، کلهر، ر و ازمل، م (۱۳۸۸). همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های، آموزشی قزوین، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، سال سیزدهم، شماره ۴.
- رئیس‌ی، پ، کلهر، ر و ازمل، م (۱۳۸۸). همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های، آموزشی قزوین، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، سال سیزدهم، شماره ۴.
- شجاعی، کلثوم (۱۳۹۲). تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سلامت روان و خلاقیت دانش‌آموزان دختر دبیرستان‌های ماهشهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- طیبی، سید جمال الدین، نصیری پور، امیر اشکان و ظهیری ایبانه، زهره (۱۳۹۲). رابطه مهارت ارتباطی مدیران با انگیزش کارکنان در بیمارستان مدرس تهران. سال دوازدهم، شماره ۲.
- غفوری، فرزاد، اشرف، گنجویی، فریده، دهقان، آیت‌الله و حسینی، سیده مهسا (۱۳۸۸). ارتباط بین سبک رهبری مدیران با خلاقیت معلمان تربیت بدنی، نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۱، شماره ۲.
- قاسمی تادوانی، رحمن (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با پیشرفت تحصیلی و خلاقیت در دانشجویان علوم پزشکی شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
- کارآموز، مهدیه (۱۳۸۹). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با خلاقیت کارکنان اداری و آموزشی در سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در علوم تربیتی دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- گودرزی، محمود، نظری، رسول و احسانی، محمد (۱۳۹۱). ارائه مدل معادلات ساختاری اثر مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های مدیریتی مدیران ورزشی. پژوهش‌های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش شماره ۱.
- مرادی، روناک (۱۳۹۲). رابطه مهارت‌های ارتباطی و خلاقیت اساتید با میزان بهره‌گیری آن‌ها از روش‌های تدریس فعال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهیدمدنی آذربایجان غربی.

- موسویان، سید مرتضی (۱۳۹۰). تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر انگیزش کارکنان در معاونت سیما. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت رسانه، دانشکده صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران.
- نظری، رسول و طحانی، مجید (۱۳۹۳). رابطه بین خلاقیت و مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزشی. مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، سال دوم، شماره پیاپی ۵، صص ۵۸-۵۱.
- هرسی، پال و بلانچارد، کنت (۱۳۹۳). مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی. انتشارات امیرکبیر. الوانی، سید مهدی (۱۳۸۸). مدیریت عمومی، چاپ سی و پنجم، تهران: نشر نی.
- Arklan, Ü (2011). Intra-organizational communication and leadership: An interactive approach. *African Journal of Business Management*. 5 (26): 10294-10302.
- Langley, A. (2000). Emotional intelligence: A new evaluation for management development? *Career Dev Int*, 5(3), pp.83-177.
- Norliza ,a.zalizanM.NorzainiA.SaemahR.(2010). communication skills and work motivation amongst expert teachers .*procedia Social and Behavioral Sciences* 7(C): 565-567.
- Simon,H. (1967). "Motivational and emotional controls of cognition". *Psychological Review*, 74: 29-39.
- Yusof, M. (2011). Conflict management: evaluation in handling conflict communication in the organization. *International conference on business and economic research proceeding*, 39(4): 931-938.