

## تحلیل موضوعی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان

### مورد مطالعه: مجموعه صنعتی انتخاب<sup>۱</sup>

علی نصراصفهانی\*

مهدی نصراصفهانی\*\*، ریحانه‌السادات عالم\*\*\*

#### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان است. این پژوهش به یکی از موانع ارتباطی «جنسیتی» یعنی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان پرداخته است که باعث ایجاد سوء تفاهم‌ها، سوء تعبیرها و برداشت‌های غلط در محیط کار می‌شود. آگاهی مدیران و کارکنان از این تفاوت‌ها می‌تواند در شناخت بهتر افراد از خود و درک و پذیرش جنس مخالفشان کمک کند، زیرا بدون شناخت جنبه‌های روانی و رفتاری افراد در سازمان، نمی‌توان انتظار داشت که سازمان به سمت موفقیت و کامیابی گام بردارد. روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. به همین منظور، از میان ۳۵۰۰ نفر از کارکنان و مدیران مجموعه صنعتی انتخاب به عنوان جامعه آماری، تعداد ۴۳۱ نفر از مدیران و کارکنان زن و مرد، به صورت تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه آماری انتخاب شدند. در تجزیه و تحلیل داده‌ها، علاوه بر شاخص‌های آمار توصیفی، از تحلیل استنباطی نظیر t مستقل و تحلیل واریانس تک‌متغیره (آنوا) استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که میزان آگاهی مدیران و کارکنان مجموعه صنعتی انتخاب از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد کافی نبوده و این امر می‌تواند در سازمان مشکلاتی را ایجاد کند؛ بنابراین، لازم است در این خصوص

\* استادیار گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول) alin@ase.ui.ac.ir

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی دانشگاه اصفهان و عضو هیئت علمی مؤسسه آموزش

عالی فیض‌الاسلام خمینی شهر mnasr@ase.ui.ac.ir

\*\*\* کارشناس ارشد مدیریت صنعتی aalemreihane@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۹/۹، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۹

اقداماتی از جمله آموزش افراد سازمان، تشکیل کارگاه‌های آموزشی در این زمینه و غیره صورت گیرد. همچنین، بر اساس نتایج حاصل از پرسش‌های فرعی تحقیق، بین میزان آگاهی مدیران و کارکنان در سازمان و تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنس، سابقه کار، سن و تحصیلات تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

**کلیدواژه‌ها:** ارتباطات مؤثر، موانع ارتباطی، زنان، مجموعه صنعتی انتخاب.

## ۱. مقدمه

انسان در هر فعالیت اجتماعی به مبادله اطلاعات می‌پردازد؛ اعم از اینکه این فعالیت بین اعضای دوستان یا گروه همکاران او در سازمانی که در آن فعالیت می‌کند، باشد. ارتباط در واقع شیوه عملی نفوذ بر دیگران و راه متقاعد کردن و کاهش مقاومت دیگران است. ارتباط مؤثر عامل مهم موفقیت سازمان بوده و به وسیله آن، افراد در محیط توافق، تفاهم، یادگیری، ابتکار، خلاقیت و... قرار می‌گیرند. از سوی دیگر، تفاوت بنیادین در ادراک انسان، نیازها و خواسته‌های مشروع انسان‌ها، گسترش ثانیه‌ای اطلاعات، وجود عوامل فراوان آسیب‌رسان به جسم و روان انسان‌ها، سازمانی شدن روزافزون زندگی بشر و ورود هر چه بیشتر زنان به عرصه کسب و کار، نیاز به ارتباط مؤثر بین زن و مرد را بیشتر می‌کند. ارتباط یک نیاز اساسی است تا به وسیله آن دستورهای زندگی، کاری و شغلی، اخبار و اطلاعات لازم، بازخوردهای مؤثر و... به نحوی مناسب و به موقع و قابل فهم برای همه افراد سازمان ارائه شود تا آنها با رغبت، آگاهی و تفاهم در فعالیت‌های گروهی مشارکت کرده، بدین وسیله به رضایت بیشتر از کار نایل شده و در افزایش بهره‌وری از فعالیت و تحقق اهداف جمعی مفید فایده واقع شوند. بنابراین، ارتباط مؤثر و کارآمد، یک ضرورت بنیادین دوسویه بین انسان‌هاست که موجب شناخت و تأمین وحدت و تلاش بیشتر برای رسیدن به نتایج دلخواه می‌شود.

## ۲. چارچوب نظری تحقیق

همانند سایر اصطلاحات مدیریتی، برای ارتباطات نیز تعاریف بسیاری وجود دارد و از آن جمله می‌توان تعاریف زیر را برشمرد: ارتباطات فرایند ارسال و دریافت نمادها و معانی همراه آنهاست (Rees and Porter, 2008: 279). در عبارتی ساده می‌توان ارتباطات را تبادل اطلاعات و انتقال معنی دانست (Kats and Kahn, 1978: 410). بسط تعریف بالا عبارت

است از انتقال اطلاعات از فرستنده به دریافت‌کننده، به صورتی که اطلاعات برای فرستنده و گیرنده قابل درک باشد. ارتباط فرایندی است که اشخاص از طریق انتقال سمبل‌های پیام به دریافت معنی مبادرت می‌ورزند (سیدجوادین، ۱۳۸۳: ۴۷). ارتباط انتقال اطلاعات، مفاهیم و معانی بین افراد سازمان تعریف می‌شود که منظور از اطلاعات فقط وقایع و نظرها نبوده، بلکه احساسات و عواطف را نیز شامل می‌شود. انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساس‌ها میان افراد در سازمان با واسطه یا بی‌واسطه است (الوانی، ۱۳۸۲: ۱۲۸). ارتباطات انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده است به گونه‌ای که برای هر دو فهمیدنی و واضح باشد (Koontz and Etal, 1988: 44).

در حال حاضر، از مهم‌ترین مشکلات سازمان‌ها، ایجاد همکاری و هماهنگی در افرادی است که با یکدیگر متفاوت‌اند. مدیران از نیروهای متفاوت در محیط کار برخوردارند. افزایش زنان شاغل و کار با افرادی از دنیاهای متفاوت باعث شده تا مدیران برای موفقیت، مهارت‌های انسانی خود و کارکنانشان را افزایش دهند. از مهم‌ترین جنبه‌های رفتار افراد در سازمان، انتقال صحیح و مؤثر پیام یا فرایند ارتباطات به‌شمار می‌آید. اگر ارتباطات مؤثری در سازمان برقرار نباشد، گردش امور مختل شده و کارها آشفته می‌شوند؛ وظایف مدیر بدون وجود نظام ارتباطی مؤثر در سازمان، تحقق‌پذیر نبوده و در غیاب چنین نظامی امکان اداره سازمان وجود نخواهد داشت. در نتیجه، ارتباطات غیر مؤثر بیش از هر عامل دیگری منبع اختلافات و مشکلات فردی، اجتماعی و سازمانی و از جمله منابع عمده‌ای خواهد بود که بین افراد تضاد و تعارض ایجاد می‌کند. فقط با ارتباطات مؤثر است که فعالیت‌های سازمانی انجام می‌گیرند و در صورتی که در شکل‌گیری ارتباط موانعی ایجاد گردد، ضررهای جبران‌ناپذیری را ناشی می‌شود. در این میان، تفاوت‌های ارتباطی بسیاری میان زنان و مردان دیده می‌شود که به ضعف ارتباطات دامن می‌زند. تفاوت‌های انسان‌ها به اشکال گوناگون در روابط شخصی، شغلی و حرفه‌ای آنها در سازمان نمود پیدا می‌کند. گرچه این تفاوت‌ها در محیط کار ظاهراً ملموس و مسلم نیستند، به هر صورت وجود دارند و اغلب به‌درستی درک نمی‌شوند. وجود تفاوت‌های فرهنگی، زبانی، قومی، تربیتی و همچنین تفاوت‌های جنسیتی میان مدیران و کارکنان سازمان و در این میان، تفاوت‌های ارتباطی که بین زنان و مردان در محیط کار دیده می‌شود و به ضعف ارتباطات دامن می‌زند، باعث ایجاد سوءبرداشت‌ها و تفسیرهای غلط می‌شود که بی‌توجهی به این امر ممکن است تا جایی پیش رود که شیرازه سازمان از هم‌پاشد. مردان و زنان در عقاید، آرزوها، امیال، رفتارها و

شخصیت به هم شبیه نیستند و تفاوت‌های ارتباطی بین آنها نیز از همین بی‌شبهاتی منتج می‌شود. شناخت تفاوت‌های فردی، استعدادها، عوامل انگیزشی، چگونگی تشویق و تنبیه، شخصیت افراد و مسائلی چون تفاوت‌ها، تعارض‌ها و فشارهای عصبی و روانی ناشی از آن در سازمان، می‌تواند مدیران را در پیوند بیشتر با کارمندان و هم‌تایان آنها یاری دهد.

در گروه صنعتی انتخاب هم به دلیل وجود کارکنان و مدیران زن و مرد، لازم است تفاوت‌های ارتباطی بین مردان و زنان مد نظر قرار گیرد تا با رفع این مشکلات و در نظر داشتن شیوه‌های بهبود آن، ارتباطات تأثیر لازم را داشته باشد. در محیطی که کارکنان تلاش می‌کنند احساسات خود را بروز ندهند، توانایی پیش‌بینی احساس، اندیشه و خواسته دیگران، به زنان و مردان امتیاز قابل ملاحظه‌ای می‌دهد. مهارت‌های ارتباطی، کلامی و نوشتاری در برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار بسیار مهم و حیاتی است (Hersey and Blanchard, 2009: 128). اگرچه همه این تفاوت‌ها را نمی‌توان عمومیت داد، مهم است که نسبت به وجود این تفاوت‌ها در مردان و زنان در محیط کار آگاه بوده و آنها را در کار لحاظ کرد.

### ۳. اهداف تحقیق

#### ۱.۳ هدف اصلی

تعیین میزان آگاهی مدیران و کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد

#### ۲.۳ اهداف فرعی

۱. تعیین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد
۲. تعیین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد
۳. مقایسه میزان آگاهی مدیران و کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت
۴. مقایسه میزان آگاهی مدیران و کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه مدیریت
۵. مقایسه میزان آگاهی مدیران و کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن
۶. مقایسه میزان آگاهی مدیران و کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس مدرک تحصیلی

#### ۴. روش تحقیق

با توجه به اینکه در این پژوهش، محقق در صدد بررسی میزان آگاهی مدیران و کارمندان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بوده، بنابراین، روش پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم‌گیری باشد (سرمد و دیگران، ۱۳۸۸: ۳۵).

تحقیقات توصیفی به دنبال چگونگی موضوع است؛ یعنی، وضع موجود را بررسی می‌کنند. تحقیقات توصیفی همچنین جنبه کاربردی دارند، زیرا از نتایج آنها در تصمیم‌گیری‌ها، سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها استفاده می‌شود.

تحقیق پیمایشی معمولاً واقعیت‌های زندگی مردم، باورها، عقاید، نگرش‌ها و رفتار آنان را مورد توجه قرار می‌دهد. مدیران با استفاده از این روش، اطلاعات لازم را به منظور اتخاذ تصمیم مناسب جمع‌آوری می‌کنند. تحقیق پیمایشی برخلاف تحقیق تاریخی، با پدیده‌هایی سروکار دارد که در زمان حال اتفاق می‌افتد (دلاور، ۱۳۸۸).

جامعه تحقیق حاضر، شامل همه مدیران، معاونان و سرپرستان واحدها و کارمندان مجموعه صنعتی انتخاب اصفهان در سال ۱۳۹۰ بوده که تعداد جامعه آماری ۳۵۰۰ نفر است و این تعداد شامل ۳۱۰۰ نفر مرد و حدود ۴۰۰ نفر زن می‌باشد که به تفکیک مدیر و کارمند در جدول ۱ و به تفکیک زن و مرد در جدول ۲ ارائه شده است.

با توجه به اینکه تعداد مدیران، معاونان و سرپرستان و کارمندان متفاوت بوده، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه آماری استفاده شد. نمونه تصادفی طبقه‌ای شامل مجموعه‌ای از چند نمونه تصادفی ساده است و تعداد افراد نمونه هر طبقه با تعداد افراد همان طبقه در جامعه متناسب است (شریفی و شریفی، ۱۳۸۸). جدول ۱ چگونگی توزیع جامعه و حجم نمونه را بر اساس استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه آماری نشان می‌دهد.

جدول ۱. توزیع فراوانی جامعه و حجم نمونه

حجم نمونه	جامعه آماری	گروه
۵۶	۴۵۰	مدیران، معاونان و سرپرستان
۳۷۵	۳۰۵۰	کارکنان
۴۳۱	۳۵۰۰	مجموع

برای تعیین روایی پرسش‌نامه از روایی محتوایی استفاده شد. بر همین اساس، پرسش‌نامه اولیه با ۷۰ عبارت از ویژگی‌های ارتباطی زنان و مردان، به ۷ نفر از اساتید و متخصصان داده شد که در نهایت، آنها بر روی ۴۵ عبارت اتفاق نظر داشتند که بدین ترتیب، روایی محتوایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه، پس از یک مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سؤال‌ها، از طریق کودر - ریچاردسون استفاده شد که ضریب حاصله ۰.۷۷ بود. در برآورد پایایی پرسش‌نامه‌هایی که به پاسخ درست نمره یک و به پاسخ‌های غلط نمره صفر تعلق می‌گیرد، فرمول ۲۰ کودر - ریچاردسون مناسب‌ترین آزمون است (همان‌ها، ۱۳۸۹).

جدول ۲. توزیع فراوانی کارکنان گروه نمونه بر اساس جنسیت

جنسیت	شاخص‌های آماری	فراوانی	درصد
مرد		۲۴۱	۶۶.۶
زن		۱۲۱	۳۳.۳
مجموع		۳۶۲	۱۰۰

## ۵. آزمون فرض نرمال بودن جامعه

در این قسمت، یافته‌ها با توجه به سؤال‌های تحقیق، فرض نرمال بودن توزیع جامعه آماری به وسیله آزمون کالماگوروف - اسمیرنوف در جدول ۳ مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۳. نتایج آزمون کالماگوروف - اسمیرنوف فرض نرمال بودن توزیع جامعه

پرسش‌نامه	k-s-z	سطح معناداری
مدیران	۰/۹۳	۰/۳۵
کارکنان	۱/۰۶	۰/۳۱

طبق نتایج جدول ۳، با توجه به اینکه مقدار آزمون کالماگوروف - اسمیرنوف در هر دو پرسش‌نامه مدیران و کارکنان بین  $+1/96$  و  $-1/96$  قرار دارد، با ضریب ۰/۹۵ اطمینان می‌توان فرض نرمال بودن توزیع جامعه را پذیرفت.

### ۶. بررسی سؤال‌های فرعی تحقیق

سؤال فرعی نخست: آیا بین میزان آگاهی مدیران و تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت تفاوت وجود دارد؟

جدول ۴. نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت

سطح معناداری	t	df	انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری
					جنسیت
۰.۵۱	۰.۶۷	۵۴	۵.۶۱	۲۴.۳۸	مرد
					زن
			۴.۳۲	۲۳.۲۸	

طبق نتایج حاصل، t مشاهده شده در سطح  $P < 0.05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت نشان نمی‌دهد و میزان آگاهی مدیران زن و مرد از تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان یکسان بوده است. آیا بین میزان آگاهی کارکنان و تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت تفاوت وجود دارد؟

جدول ۵. نتایج آزمون t مستقل مقایسه میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت

سطح معناداری	t	df	انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری
					جنسیت
۰.۱۹	۱.۳۱	۳۶۰	۵.۹۹	۲۴.۵۱	مرد
					زن
			۷.۱۸	۲۳.۵۷	

طبق نتایج حاصله، t مشاهده شده در سطح  $P < 0.05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی کارکنان و تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس جنسیت نشان نمی‌دهد. آیا بین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه مدیریت تفاوت وجود دارد؟

جدول ۶. نتایج آزمون F میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه مدیریت

سطح معناداری	f	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	منبع تغییرات
۰.۶۲	۰.۵۹	۱۶.۹۳	۳	۵۰.۸۱	بین گروهی
		۲۸.۷۴	۵۲	۱۴۹۴.۵۵	درون گروهی
			۵۵	۱۵۴۵.۳۶	کل

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری،  $f$  مشاهده شده در سطح  $p < 0/05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه مدیریت نشان نمی‌دهد. بررسی میانگین‌ها در جدول نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در بین مدیرانی که ۲۵ سال و بالاتر سابقه دارند و کمترین در بین مدیران با زیر ۸ سال سابقه، وجود دارد.

جدول ۷. مقادیر میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه مدیریت

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری
		سابقه مدیریت
۶.۸۳	۲۲.۸۷	زیر ۸ سال
۶.۰۶	۲۳.۸۹	۸ - ۱۶ سال
۳.۴۳	۲۳.۷۰	۱۷ - ۲۴ سال
۳.۲۴	۲۵.۹۱	۲۵ سال و بالاتر

آیا بین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه کار تفاوت وجود دارد؟

جدول ۸. نتایج آزمون  $F$  میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه کار

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	$f$	سطح معناداری
بین گروهی	۸۴.۱۹	۳	۲۸.۰۶	۰.۶۷	۰.۵۷
درون گروهی	۱۴۷۵۵.۱۴	۳۵۵	۴۱.۵۶		
کل	۱۴۸۳۹.۳۳	۳۵۸			

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری،  $f$  مشاهده شده در سطح  $p < 0/05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه کار نشان نمی‌دهد. بررسی میانگین‌ها در جدول نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در کارکنانی با ۲۵ سال و بالاتر خدمت و کمترین در بین کارکنانی با ۱۷ - ۲۴ سال سابقه وجود دارد.



جدول ۹. مقادیر میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه کار

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری
		سابقه کار
۶.۴۳	۲۳.۸۳	زیر ۸ سال
۵.۹۸	۲۴.۷۳	۸ - ۱۶ سال
۶.۷۵	۲۳.۷۵	۱۷ - ۲۴ سال
۷.۵۶	۲۴.۹۶	۲۵ سال و بالاتر

آیا بین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن تفاوت وجود دارد؟

جدول ۱۰. نتایج آزمون F میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	f	سطح معناداری
بین گروهی	۵۲.۶۲	۲	۲۶.۳۱	۰.۹۰	۰.۴۱
درون گروهی	۱۴۸۷.۴۷	۵۱	۲۹.۱۷		
کل	۱۵۴۰.۰۹	۵۳			

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری، f مشاهده شده در سطح  $p < 0.05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن نشان نمی‌دهد. بررسی میانگین‌ها در جدول نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در بین مدیرانی که ۴۳ سال سن به بالا دارند و کمترین در بین مدیران بین ۲۵ - ۳۳ سال، وجود دارد.

جدول ۱۱. مقادیر میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری
		سن
۷.۳۳	۲۳.۲۸	۲۵ - ۳۳ سال
۴.۲۶	۲۳.۹۶	۳۴ - ۴۲ سال
۳.۶۶	۲۶.۱۰	۴۳ سال و بالاتر

۱۰۴ تحلیل موضوعی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان ...

آیا بین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن تفاوت وجود دارد؟

جدول ۱۲. نتایج آزمون F میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معناداری
بین گروهی	۲۱.۴۶	۲	۱۰.۷۳	۰.۲۶	۰.۷۷
درون گروهی	۱۴۴۷۲.۸۶	۳۵۰	۴۱.۳۵		
کل	۱۴۴۹۳.۳۲	۳۵۲			

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری، f مشاهده شده در سطح  $p < ۰/۰۵$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن نشان نمی‌دهد. بررسی میانگین‌ها در جدول نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در بین کارکنان سنین ۴۳ و بالاتر و کمترین در بین کارکنانی با سن ۳۴ - ۴۲ سال وجود دارد.

جدول ۱۳. مقادیر میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سن

سن	شاخص‌های آماری	میانگین	انحراف معیار
۲۵ - ۳۳ سال		۲۴.۴۷	۶.۸۵
۳۴ - ۴۲ سال		۲۳.۹۱	۵.۹۰
۴۳ سال و بالاتر		۲۴.۱۱	۶.۱۷

آیا بین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات تفاوت وجود دارد؟

جدول ۱۴. نتایج آزمون F میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معناداری
بین گروهی	۱۲۸.۸۴	۲	۶۴.۴۲	۲.۴۱	۰.۱۰
درون گروهی	۱۴۱۶.۵۲	۵۳	۲۶.۷۳		
کل	۱۵۴۵.۳۶	۵۵			

علی نصرافهانی و دیگران ۱۰۵

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری،  $f$  مشاهده شده در سطح  $p < 0/05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات نشان نمی‌دهد. بررسی میانگین‌ها در جدول نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در بین مدیران با مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر و کمترین در بین مدیران با مدرک فوق دیپلم وجود دارد.

جدول ۱۵. مقادیر میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری میزان تحصیلات
۳.۹۸	۲۲.۸۶	فوق دیپلم
۵.۱۷	۲۵.۰۷	لیسانس
۵.۴۸	۲۵.۳۵	فوق لیسانس و بالاتر

آیا بین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات تفاوت وجود دارد؟

جدول ۱۶. نتایج آزمون  $F$  میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	$f$	سطح معناداری
بین گروهی	۳۴۴.۸۵	۴	۸۶.۲۱	۲.۱۱	۰.۰۸
درون گروهی	۱۴۱۲۲.۱۲	۳۵۴	۴۰.۹۳		
کل	۱۴۴۶۶.۹۷	۳۴۹			

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری،  $f$  مشاهده شده در سطح  $p < 0/05$  تفاوت معناداری را بین میانگین میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات نشان نمی‌دهد. بررسی میانگین‌ها در جدول ۱۶ نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در بین کارکنان با مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر و کمترین در بین کارکنانی با مدرک تحصیلی زیر دیپلم وجود دارد.

جدول ۱۷. مقادیر میانگین و انحراف معیار نمرات میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری میزان تحصیلات
۴.۷۸	۲۱.۷۰	زیر دیپلم
۴.۳۲	۲۲.۹۷	دیپلم
۷.۱۵	۲۲.۸۲	فوق دیپلم
۶.۴۵	۲۴.۸۹	لیسانس
۶.۶۳	۲۵.۲۲	فوق لیسانس و بالاتر

## ۷. نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان اطلاعات مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد چندان مناسب نیست. از ۴۵ ویژگی مورد بررسی در ۱۷ ویژگی شامل اهمیت بیشتر قابل شدن برای موفقیت، نتیجه و درآمد نسبت به حمایت، اعتماد و ارتباط که مربوط به نتیجه‌گرایی است (مرد)، احساس ارزشمندی در کاری را به‌تنهایی صورت‌دادن که مربوط به فردگرایی مرد است، احساس ارزشمندی مرد در رسیدن به هدف، در طبقه‌بندی ارزش‌ها (مرد)، رابطه‌گرایی در برقراری ارتباط (زن)، بالا بودن توان تحمل استرس (زن)، کمک به دیگران و افتخار به این موضوع (زن)، پرداختن به اصل مسئله به جای پرداختن به راه حل (زن)، کمتر حرف زدن در جلسه‌های رسمی و دادن امکان صحبت به دیگران در ارتباطات کلامی (زن)، ترجیح همکاری به رقابت با دیگران در جمع‌گرایی (زن)، پاسخ «نه» به معنای «ابدأ و هیچ‌گاه» در آداب و رسوم (زن)، انجام کارها با یک روند آرام، ظریف و تدریجی در منطقی بودن (زن)، توجه به صلاحیت دیگران به جای توجه به ظاهر در ارزیابی (زن)، تمایل به انتقاد از خود و نارضایتی از عملکرد خود در ارزیابی (زن)، استفاده از واژه «ما» به جای «من» در زمان موفقیت (زن)، توجه به آینده و فراموش کردن گذشته در جهان‌بینی (مرد)، استدلال با شیوه قیاسی و سرعت تصمیم‌گیری در تجزیه و تحلیل اطلاعات (مرد)، برقراری ارتباط به منظور انتقال اطلاعات، حل مسئله، دادن و گرفتن حمایت عاطفی، کاستن از تنش و استرس (زن)، مدیران از اطلاعات کافی برخوردار نبوده و اکثر آنها نتوانسته‌اند تشخیص دهند که این ویژگی‌ها مربوط به مردان یا زنان است. این در حالی است که سنדרز و

همکاران (۲۰۰۰) در مطالعات خود گزارش نمودند چگونه این تفاوت‌ها بر ارتباطات تأثیرگذار است و اینکه مدیران برای کسب موفقیت بیشتر در سازمان و برای اینکه بتوانند در تقسیم‌بندی شغلی موفق‌تر عمل کنند، باید ویژگی‌های مردان و زنان را به‌خوبی شناسایی کنند تا بر اساس آن، وظایف و مسئولیت‌های سازمان را تقسیم کنند و از این طریق، به مزایایی مثل بهبود نتایج، کاهش استرس، جابه‌جایی و ترک شغل کمتر و ... برسند. همچنین، اروپا (۲۰۰۰) نیز در مطالعه نشان داد که زنان معمولاً سعی می‌کنند که دیگران را راضی و خوشحال نگه دارند؛ بنابراین، آنها برای مشاغل سخت مناسب نیستند و در مسئولیت‌های شغلی که به قضاوت و ارزیابی نیاز دارد، نمی‌توانند عملکرد مؤثری داشته باشند و مدیران باید نسبت به این موضوع آگاهی داشته و در سازمان به زنان چنین وظایفی را واگذار نکنند. همچنین، آنها به دلیل آنکه می‌خواهند با دیگران وابستگی احساسی و عاطفی برقرار کنند و به برقراری ارتباط با دیگران تمایل دارند، برای کارهای گروهی مناسب‌تر از مردان هستند، زیرا مردان بیشتر از انجام کار گروهی، به استقلال اهمیت می‌دهند؛ به همین دلیل مردان برای کارهای انفرادی که به نتایج مستقیم منجر می‌شود، مناسب‌ترند.

عبدالمحمدی (۱۳۸۵) در مطالعه خود گزارش داد که بین باورهای ارتباطی زنان و مردان تفاوت اساسی وجود دارد و به همین لحاظ آنها در مقابل بحران‌های زندگی و مسئولیت‌هایی که به آنها واگذار می‌شود، واکنش‌های متفاوتی را از خود بروز می‌دهند. در نتیجه، در شرایط یکسان نمی‌توان از مردان و زنان واکنش‌های مشابه انتظار داشت؛ به همین منظور، زنان و مردان زمانی می‌توانند در زندگی شخصی موفق باشند که نسبت به باورهای ارتباطی یکدیگر، اطلاعات لازم را داشته باشند.

حریری (۱۳۸۲) در مطالعه خود نشان داد که زنان کتابدار نسبت به مردان رضایت کمتری از شغل خود دارند و یکی از دلایل مطرح‌شده این است که مدیران آنها زن نبوده و این مدیران نسبت به ویژگی‌های زنانه آگاهی لازم را نداشته‌اند؛ به همین جهت ارتباط مؤثری را با آنها نداشته و در نتیجه رضایت زنان کتابدار از مردان کتابدار کمتر بوده است و در واقع، ناآگاهی مدیران محیط نامناسبی را برای زنان کتابدار به‌وجود آورده است. همچنین، در مطالعه دانشگاه شهید چمران اهواز (۱۳۸۰) نیز گزارش شد که عوامل فشارزای روانی و بهداشت روانی میزان تحمل مردان و زنان ورزشکار متفاوت بوده و زنان تحمل کمتری را در مقابل عوامل فشارزا از خود نشان می‌دهند. به همین جهت، در مشاغل استرس‌زا نمی‌توانند موفق عمل کنند.

دیگر یافته‌ها در خصوص سؤال نخست نشان می‌دهد در مواردی از قبیل درآمیختن منطق با عواطف و احساسات (زن)، داشتن دقت کلی و جامع و بی‌توجهی به جزئیات (مرد)، بروز ندادن عواطف و احساسات در برابر رویدادهای غم‌انگیز (مرد)، عدم حاشیه‌پردازی در بیان موضوعات در برقراری ارتباط (مرد)، کاهش استرس و ناراحتی به واسطه تبادل ارتباط با دوستان (زن)، عدم پنهان‌کاری در احساسات شخصی، غیرشخصی و عواطف مثبت و منفی (زن)، اقدام به حل مسئله به تنهایی (مرد)، ایجاد ارتباط، همکاری و هماهنگی به واسطه حل مسئله (زن)، یادآوری تصاویر معمولی و هیجانی در ارتباطات غیر کلامی و دقت (زن)، برهم‌زدن آداب و رسوم (مرد)، اندیشیدن به موضوع سود یک‌طرفه (مرد)، پرخاشگری و رفتارهای تهاجمی در موقع خشم (مرد)، بروز ندادن ناراحتی هنگام برقراری ارتباطات کلامی و بحث با هم‌جنسان (مرد)، اعتراف نکردن به اشتباهات (مرد)، توجه به آهنگ‌های ظریف صدا، علایم ظاهری در ارتباطات غیرکلامی و پی‌بردن به روحیات طرف مقابل به واسطه دقت (زن)، دریافت مداوم اطلاعات از محیط و تجزیه و تحلیل آنها (زن)، رعایت قواعد دستوری و نوشتاری (زن)، کل‌نگری و منطق‌گرایی (مرد)، مطرح نکردن دوباره تقاضای خود در افکار و نگرش در محیط کار (زن)، تأکید بر کار گروهی برای رسیدن به موفقیت (زن)، نیاز به تأیید و تصدیق دیگران (زن)، شریک کردن دیگران در موفقیت‌های خود (زن)، توجه به دنیای بیرون (مرد)، جمع‌گرایی در ارتباطات کلامی (زن)، برتری‌طلبی و مبارزه‌جویی و تمایل به ممتازتر نشان دادن خود در فردگرایی (مرد)، توانایی بیشتر در رمزگذاری و رمزگشایی و قضاوت هیجانانگیز و عواطف (زن) و رؤیت هیجانانگیز در گفتار و چهره دیگران (زن)، میزان آگاهی مدیران مناسب‌تر بوده و اکثر مدیران نسبت به این تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد آگاهی دارند. همچنین، در ویژگی ریسک‌پذیری که مربوط به جهان‌بینی مرد است، تعداد پاسخ‌های داده‌شده توسط مدیران نشان می‌دهد که میزان مدیرانی که این ویژگی را مربوط به مرد می‌دانند، با تعداد مدیرانی که این ویژگی را مربوط به زن می‌دانند، برابر است؛ یعنی، مدیران آگاهی متوسطی نسبت به این ویژگی دارند. وجود تفاوت میان ویژگی‌های ارتباطی زنان و مردان علاوه بر تحقیق حاضر، در اغلب پژوهش‌ها از جمله پژوهش ونیدی و ونیدی (۲۰۰۷)، فلچر (۲۰۰۷)، ستیونس و همکاران (۲۰۰۸)، مرکز تحقیقات مسائل اجتماعی آکسفورد (۲۰۰۴)، کاناری و دیندیا (۲۰۰۶)، تانر (۲۰۰۲)، شریج (۲۰۰۶)، تروپا (۲۰۰۲)، سنדרز و همکاران (۲۰۰۰)، کمبل و ستورو (۱۹۹۴) و سیمون و پدرسون (۲۰۰۹) مورد تأیید قرار گرفته که در تحقیق حاضر، مدیران برخی از این تفاوت‌ها را شناسایی کرده‌اند.

یافته‌های حاصل از میزان اطلاعات کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان نیز همانند میزان آگاهی مدیران چندان وضعیت مطلوبی نداشته است و از ۴۵ ویژگی مورد پرسش، آنها نسبت به ۲۰ ویژگی دانش کافی را نداشته‌اند که نسبت به مدیران (مدیرانی که از ویژگی‌ها شناخت نداشته‌اند) این دانش و آگاهی کمتر بوده است. ویژگی‌هایی که کارکنان نسبت به آنها دانش و اطلاعات کافی نداشته‌اند، عبارت‌اند از: استقلال را سمبل کارایی و صلاحیت دانستن در ویژگی فردگرایی (مرد)، ارزش قایل شدن نسبت به موفقیت در کار و رسیدن به اهداف (مرد)، رابطه‌گرایی و تمایل به تماشا و نظر (زن)، تحمل استرس (زن)، کاهش ناراحتی و استرس به واسطه درودل کردن با دوستان (زن)، پیش‌بینی و کمک به دیگران بدون درخواست کمک آنها (زن)، یادآوری چهره‌ها و اسامی و تصاویر معمولی و هیجانی (زن)، تبعیت نکردن از آداب و رسوم فعلی و تمایل به برهم‌زدن آداب و رسوم (مرد)، توجه به سود یک‌طرفه و نه سود متقابل (مرد)، ترجیح دادن همکاری به جای رقابت با دیگران (زن)، جزئی‌نگری و کشف دروغ‌های طرف مقابل در ارتباط غیر کلامی (زن)، داشتن دست‌خط و املائی بهتر در ارتباطات نوشتاری (زن)، توجه به صلاحیت دیگران در ارزیابی‌ها (مرد)، علاقه به تأیید و تصدیق توسط دیگران (زن)، شریک کردن دیگران در موفقیت‌ها (زن)، توجه به دنیای بیرون در جهان‌بینی (مرد)، توجه به آینده و فراموش کردن گذشته (مرد)، و مشخص بودن حالت‌های ترس و خشم، تعجب و آرامش در چهره به هنگام گوش دادن (زن)، و برقراری ارتباط جهت رسیدن به ایده‌های جدید، خلاقیت، کسب حمایت و کاهش ناراحتی و تنش علاوه بر طرح مطلب معین و انتقال اطلاعات (زن).

بنابراین، با شناخت و آگاهی افراد سازمان نسبت به ویژگی‌های عمومی یکدیگر که در نهاد هر مرد و زن نهفته است، می‌توان از بسیاری تعارضات بین آنها جلوگیری کرد و بدین‌وسیله در سالم‌سازی محیط کار و به‌وجودآوردن جو همکاری و صمیمی بسیار مؤثر بود. مدیران سازمان نیاز دارند علاوه بر افزایش آگاهی و شناخت خود نسبت به تفاوت‌های مردان و زنان، این ویژگی‌ها را به دیگر افراد سازمان آموزش دهند تا جو دوستانه در سازمان به‌وجودآوردند. تروپا (۲۰۰۲) نیز در مطالعه خود گزارش داد که آگاهی از تفاوت‌های مردان و زنان می‌تواند سوء تفاهمات بین آنها را از میان‌بردارد و به این ترتیب، مرد و زن می‌توانند نقاط قوت دیدگاه طرف مقابل یا زاویه دیگری را که او از موقعیت می‌بیند، در نظر گیرند. شناخت و آگاهی نسبت به ویژگی‌های زنانه و مردانه می‌تواند بسیاری از تعارضات بین آنها را حل و یا از آنها جلوگیری کند و فضایی صمیمی و دوستانه را در بین آنها به‌وجودآورد.

سندرز و همکاران (۲۰۰۰) نیز یکی از راهکارهای توسعه ارتباطات بین کارکنان در محیط کاری را شناخت و آگاهی آنها نسبت به ویژگی‌های یکدیگر گزارش کرده‌اند و بر این نظرند دانش و آگاهی کارکنان نسبت به ویژگی‌های یکدیگر موجب می‌شود تا کلیشه‌های رایجی که باعث ایجاد مفروضات و انتظارات نامعقول می‌شود و سبک‌های محاوره‌ای غلطی که میان آنها وجود دارد، از بین رفته و آنان رفتارهای هوشمندانه‌ای نسبت به یکدیگر داشته باشند و نسبت به مشکلات و مسائل یکدیگر با عطف و مهربانی رفتار کنند و از این راه، افراد سازمان رضایت شغلی بیشتر، عزت نفس بالاتر، ارتباطات مؤثرتر، اعتماد به نفس بیشتر، هماهنگی و همکاری بهتر، کار گروهی مؤثرتر، حل تعارض و در نهایت، محیط کار بهتری داشته باشند.

مواردی که اکثر کارکنان در خصوص تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد به آن آگاهی داشته‌اند و درصد بیشتری از کارکنان پاسخ صحیح داده‌اند، شامل درآمیختن منطق با عواطف و احساسات (زن)، اهمیت قایل شدن برای درآمد و نتیجه در کار به جای اعتماد و حمایت (مرد)، داشتن تفکر کلی و جامع و بی‌توجهی به جزئیات (مرد)، بروز ندادن احساسات در برابر رویدادهای غم‌انگیز (مرد)، عدم حاشیه پردازی در بیان موضوعات در برقراری ارتباط (مرد)، عدم پنهان‌کاری در احساسات شخصی مثبت و منفی (زن)، حل مسائل به‌تنهایی (مرد)، ارائه فوری راه حل را نشانه بی‌احترامی دانستن (زن)، صحبت کمتر در جلسه‌ها (زن)، برقراری ارتباط و همکاری و هماهنگی به واسطه حل مسئله در هنگام مشکلات (زن)، غلبه خشم بر ترس (مرد)، نرنجیدن در هنگام بحث و گفتگو با دیگران (مرد)، ارائه جواب «نه» به معنی «ابدأ و هیچ‌گاه» (زن)، انجام امور با نوسانات کم اما با روند آرام و تدریجی (زن)، اعتراف نکردن به اشتباهات خود (مرد)، کل‌نگری و منطق‌گرایی در مقابله با مشکلات (مرد)، مطرح کردن دوباره تقاضای خود (زن)، نارضایتی از عملکرد خود (زن)، تأکید بر استفاده از واژه «ما» در هنگام موفقیت (زن)، تأکید بر کار گروهی و مشارکت مطلوب در امور (زن)، هم‌نوایی با گروه بدون آنکه هدف اثبات درستی حرفش را داشته باشد (زن)، برتری‌طلبی و مبارزه‌جویی در اجتماع (مرد)، تلاش برای تحقق آرزوها و اهداف خود و ریسک‌پذیری (مرد)، استدلال از کل به جزء (مرد) و توانایی در قضاوت و استنباط و هیجانات و عواطف (زن) است. بنابراین، کارکنان (در صورتی که پاسخ آنها تصادفی نباشد) نسبت به برخی ویژگی‌های ارتباطی زنان و مردان، دانش و اطلاعات مناسبی دارند و کامل‌تر شدن این دانش و اطلاعات به آموزش‌های بیشتر نیاز دارد.



یافته‌ها در خصوص مقایسه میزان آگاهی و دانش مدیران مرد و زن از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد نشان‌دهنده این است که تفاوت معناداری بین آنها وجود ندارد. به عبارت دیگر، میزان آگاهی مدیران زن و مرد از ویژگی‌های ارتباطی زنان و مرد یکسان بوده و مدیران زن و مرد در مجموعه صنعتی انتخاب در زمینه بیان عواطف، احساسات، هیجانات، چگونگی صحبت کردن، احساس آرامش، تحمل استرس، چگونگی استدلال‌گری، حل مسئله، برقراری ارتباط با دیگران، توجه به حال، آینده و گذشته، توجه به دنیای درون یا بیرون، چگونگی غلبه بر استرس، میزان تحمل در بحث و گفتگو، چگونگی تجزیه و تحلیل اطلاعات، واکنش نسبت به عملکرد خود، تنهایی یا هم‌نوایی گروهی، علاقه به مشارکت، انگیزه‌های برتری‌طلبی، ریسک‌پذیری و توان قضاوتی، تقریباً آگاهی یکسان دارند.

در همین خصوص، اکبری (۱۳۷۸) در مطالعه خود گزارش کرد که نگرش‌های شغلی دبیران مرد و زن یکسان بوده و این می‌تواند تحت‌تأثیر شناختی باشد که آنها از ویژگی‌های شخصیتی و ذاتی خود دارند و بر اساس این شناخت، نگرش شغلی یکسانی را نسبت به چگونگی سازگاری با محیط و انجام وظایف محوله به طور مطلوب داشته‌اند. همان طوری که بازگیر (۱۳۷۴) طی تحقیق خود، سبک مدیریت افراد از لحاظ فراگرد رهبری، فراگرد ارتباطات، از نظر تعامل و نفوذ، فراگرد تصمیم‌گیری و کنترل در بین مردان و زنان را یکسان گزارش کرد. همچنین، بایر و نعمتی (۲۰۰۷) به این نتیجه رسیدند که زنان و مردان در فرهنگ‌های مشابه و متفاوت، در استفاده از فرم‌های زبانی در گفتار که یکی از روش‌های برقراری ارتباط است، مشابه هستند.

نتایج به‌دست‌آمده از مقایسه میزان آگاهی کارکنان مرد و زن از تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان نشان داد که تفاوت معناداری بین آنها وجود ندارد و میزان دانش و آگاهی کارکنان مرد و زن از چگونگی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان یکسان بوده است. به عبارت دیگر، آگاهی کارکنان مرد و زن از چگونگی ویژگی‌هایی از قبیل رابطه‌گرایی، بیان عواطف و احساسات و هیجانات، چگونگی یاری خواستن و بیان تقاضا، چگونگی برقراری ارتباط با دیگران، تلاش یا عدم تلاش برای همکاری و تعاون، توان تحمل استرس و ناراحتی و چگونگی غلبه بر آن، چگونگی سهم کردن دیگران در موفقیت‌ها، توجه به آینده یا گذشته، استفاده از استدلال کلی به جزئی یا جزئی به کلی، ریسک‌پذیری در کارها، میل به رقابت، برتری‌جویی و مبارزه‌طلبی، چگونگی همدلی و همدردی با

دیگران و چگونگی قضاوت در مورد دیگران، یکسان بوده که این دانش و آگاهی می‌تواند در شرایط مختلف زندگی برای سازگاری بهتر با محیط به آنها کمک زیادی کند. در همین خصوص، عبدالمحمدی (۱۳۸۵) شناخت و آگاهی از باورهای ارتباطی در بین زنان و مردان را یکی از عوامل مهم در کاهش تعارضات بین آنها گزارش می‌دهد و بر آن است که هر چقدر بتوان این آگاهی دانش را در بین افراد توسعه و گسترش داد، کمتر ممکن است آنها در زندگی شخصی و شغلی دچار تعارض شوند. همچنین، در مطالعه‌ای که مرکز تحقیقات و مطالعات صداوسیما (۱۳۷۴) انجام داد، نتایج حاکی از آن است که برای برآورده کردن نیازهای زنان و به‌وجود آمدن احساس شادی و خوشبختی در بین آنها، باید دانش و آگاهی مردان را نسبت به این نیازها و چگونگی برقراری ارتباط با زنان را افزایش داد تا بدین‌وسیله از تعارضات و تنش‌های بین مردان و زنان جلوگیری کرد.

یافته‌های حاصل در زمینه میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس سابقه مدیریت آنها تفاوت معناداری را نشان نمی‌دهد. به عبارت دیگر، مدیران با سنوات خدمتی زیر ۸ سال تا ۲۴ سال و بالاتر، از دانش و آگاهی یکسانی در خصوص چگونگی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان برخوردارند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که تجارب زندگی و ارتباطاتی که در طی زندگی با دو جنس داشته‌اند، نتوانسته است بر دانش آنها از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بیفزاید و آنها تلاشی برای تشخیص و شناسایی این تفاوت‌ها نداشته‌اند. همچنان که در مطالعه معاونت پژوهشی دانشگاه تهران (۱۳۷۲) نیز گزارش شده است که آگاهی دانشجویان سنین مختلف از چگونگی ادراک بینایی زنان و مردان یکسان بوده و دانشجویان باتجربه‌تر، آگاهی بیشتری نسبت به دانشجویان جوان‌تر نداشته‌اند و این می‌تواند ناشی از دریافت نکردن دانش لازم در این زمینه باشد.

نتایج به‌دست‌آمده از مقایسه میزان آگاهی کارکنان با سنوات خدمتی مختلف از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد تفاوت معناداری را نشان نداده است. به عبارت دیگر، کارکنان با سنوات خدمتی زیر ۸ سال تا ۲۴ سال و بالاتر میزان آگاهی یکسانی از چگونگی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان داشته‌اند. در واقع، افراد باتجربه‌تر نتوانسته‌اند در فرایند زندگی و تعاملاتی که با دیگران داشته‌اند، به دانش لازم در خصوص مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان دست‌یابند که این نشان می‌دهد عوامل دیگری در زندگی آنها وجود داشته که از اهمیت بالاتری برخوردار بوده و مانع توجه آنها به درک تفاوت‌های ارتباطی در دو جنس شده است. البته، بررسی میانگین‌ها نشان می‌دهد که بیشترین میزان آگاهی در بین

کارکنانی با ۲۴ سال و بالاتر خدمت است که این نشان می‌دهد با وجودی که کارکنان علاقه‌ای در خصوص آگاهی از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد و افزایش آگاهی خود در این زمینه نداشته‌اند، با افزایش تعامل با جنس مخالف خود در محیط کار توانسته‌اند در مقایسه با همکاران خود با سنین کمتر، سابقه خدمت، دانش و تجربه بیشتری نسبت به تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان کسب کنند.

نتایج حاصل از مقایسه میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد نشان داد که تفاوت معناداری بین آنها وجود ندارد. به عبارت دیگر، مدیران در سنین مختلف به لحاظ آماری، به یک میزان آگاهی در خصوص تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان دست‌یافته‌اند. این در حالی است که میانگین‌ها در بین سه گروه سنی (۲۵ تا ۳۳ سال، ۳۴ تا ۴۲ سال، ۴۳ سال و بالاتر) نشان داد که میزان آگاهی مدیران سنین ۴۳ سال و بالاتر بیشتر بوده، اما به لحاظ آماری مورد تأیید قرار نگرفته است. بنابراین، مدیران باتجربه‌تر به علت تجاربی که در زندگی شخصی و شغلی و ارتباطاتی که با سایر همکاران مرد و زن داشته‌اند، توانسته‌اند به آگاهی بیشتری در چگونگی مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان دست‌یابند.

یافته‌های حاصل در خصوص مقایسه میزان آگاهی کارکنان سنین مختلف از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد تفاوت معناداری را بین آنها نشان نداده است. به عبارت دیگر، کارکنان سنین مختلف (۲۵ تا ۳۳ سال، ۳۴ تا ۴۲ سال، ۴۳ سال و بالاتر) میزان آگاهی و دانش یکسانی نسبت به چگونگی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان داشته‌اند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که کارکنان سنین بالاتر شرکت، زمان و تجربه بیشتری داشته‌اند تا به دانش و آگاهی لازم در خصوص ویژگی‌های زنانه و مردانه دست‌یابند، اما حتی تجارب آنها در طول زندگی هم نتوانسته دانش آنها را در این خصوص افزایش دهد. این نتیجه می‌تواند ناشی از آن باشد که افراد سازمان مطالعه کافی در این خصوص نداشته و همچنین آموزشی نیز در این زمینه ندیده‌اند. در همین زمینه، سیمون و پدرسون (۲۰۰۱) آموزش و مطالعه را متغیری مهم در افزایش دانش و آگاهی مردان و زنان نسبت به ویژگی‌های یکدیگر گزارش می‌دهند و بر آن‌اند این دانش و آگاهی می‌تواند در هر سنی انتقال یابد و هر سنی می‌تواند این دانش و آگاهی را دریافت کند، زیرا در هر شرایط به‌خصوص در زندگی شخصی و شغلی، نیاز است که افراد نسبت به این ویژگی‌ها آگاهی داشته باشند تا بتوانند ارتباطات مؤثرتری با یکدیگر برقرار کنند و سازگاری مطلوبی با هم داشته باشند.

یافته‌های حاصل در خصوص مقایسه میزان آگاهی مدیران از تفاوت‌های ارتباطی زن

و مرد بر اساس میزان تحصیلات آنها تفاوت معناداری را بین آنها نشان نداد. به عبارت دیگر، مدیران با سطوح تحصیلی فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس و بالاتر، به یک میزان از دانش و آگاهی نسبت به ویژگی‌های مردان و زنان در ارتباطات برخوردار بوده‌اند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیرانی که تحصیلات بالاتر (فوق لیسانس و بالاتر) داشته‌اند، در مقاطع بالاتر تحصیلی خود آموزشی ندیده‌اند و دانشگاه برای این آموزش‌ها که در زندگی شخصی و شغلی بسیار مهم بوده و موجب شادی بیشتری در زندگی شخصی و همچنین در زندگی سازمانی می‌شود، برنامه‌ای نداشته و نتوانسته دانش لازم را به آنها ارائه کند. در مطالعه‌ای که مرکز تحقیقات صداوسیما (۱۳۷۴) در زمینه آگاهی مردم با سطح تحصیلی گوناگون از تفاوت‌های مرد و زن انجام داد، اکثریت پاسخ‌گویان (۷۱ درصد) تفاوت مردان و زنان را فقط از لحاظ فیزیکی گزارش کردند و به جنبه‌های روانی و عاطفی آنها توجه نداشته‌اند که این یافته‌ها نشان‌دهنده آگاهی و دانش آنها نسبت به تفاوت‌های مردان و زنان است.

نتایج به‌دست‌آمده از مقایسه میزان آگاهی کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد بر اساس میزان تحصیلات، تفاوت‌های معناداری را بین آنها نشان نداد. به عبارت دیگر، کارکنان با سطوح تحصیلی زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس و بالاتر، به لحاظ آماری به یک میزان از دانش و آگاهی در خصوص چگونگی تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان برخوردارند، هر چند در تحلیل میانگین‌ها مشاهده می‌شود که افراد با مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر از آگاهی و دانش بیشتر و کارکنان با سطح تحصیلات زیر دیپلم از آگاهی کمتری برخوردار بودند، اما به لحاظ آماری این تفاوت بین میانگین‌ها معنادار نبوده است. بنابراین، در شناسایی تفاوت‌های مردان و زنان، عملکرد کارکنان با سطح تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر مناسب‌تر بوده است و آنها توانسته‌اند تا حدودی این تفاوت‌ها را مورد تشخیص قرار دهند که این می‌تواند ناشی از کسب آگاهی و دانش از طریق مطالعه و تحقیق، و یا از طریق تجربی در تعامل با جنس مخالف در محیط دانشگاه، همکاری‌های علمی و بالا رفتن سطح آگاهی آنها در این زمینه باشد و همچنین، یافته‌های مطالعات سیمون و پدرسون (۲۰۰۹)، وندی و ندی (۲۰۰۷)، فلچر (۲۰۰۷)، بایر و نعمتی (۲۰۰۷)، ستیونس و همکاران (۲۰۰۸)، شریج (۲۰۰۶)، کاناری و دیندیا (۲۰۰۶)، مرکز تحقیقات مسائل اجتماعی آکسفورد (۲۰۰۴)، تروپا (۲۰۰۲)، سندرز و همکاران (۲۰۰۰) و کمبل و ستورو (۱۹۹۴) را که نشان‌دهنده وجود تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان بوده، مورد تأیید قرار دهند.

## پیشنهادهای کاربردی

۱. با توجه به نتایج حاصل از «میزان آگاهی مدیران و کارکنان از تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان»، به مدیران ارشد سازمان پیشنهاد می‌شود کارگاه‌های آموزشی در خصوص آموزش شناخت تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان در سازمان برگزار کنند.
۲. با توجه به یافته‌های تحقیق مبنی بر «میزان شناخت و آگاهی اندک مدیران و کارکنان از برخی ویژگی‌های ارتباطی زنان و مردان»، به مدیران ارشد سازمان پیشنهاد می‌شود جزوه‌های آموزشی در زمینه ویژگی‌های ارتباطی زنان و مردان چاپ کنند و در اختیار کارکنان قرار دهند.
۳. با توجه به نتایج تحقیق مبنی بر «عدم تفاوت بین میزان آگاهی مدیران و کارکنان بر اساس سطح تحصیلات»، به مدیران دانشگاه پیشنهاد می‌شود در سطح دانشگاه و برای تمام مقاطع و رشته‌های تحصیلی کارگاه‌های آموزشی برگزار کنند.
۴. با توجه به نتایج به دست آمده مبنی بر «عدم تفاوت بین میزان آگاهی مدیران و کارکنان بر اساس سطح تحصیلات از مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان»، به برنامه‌ریزان درسی وزارت علوم پیشنهاد می‌شود یک واحد درسی برای دانشجویان مقاطع گوناگون در این خصوص طراحی کنند.
۵. با توجه به وجود تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان در مجموعه صنعتی انتخاب، پیشنهاد می‌شود مدیران، معاونان و سرپرستان این مجموعه، این تفاوت‌ها را در ارزشیابی کارکنان مد نظر قرار دهند.
۶. طبق نتایج به دست آمده در تحقیق، مدیران و به خصوص مدیران نیروی انسانی سازمان می‌بایست در استخدام و گزینش افراد، تفاوت‌های ارتباطی زن و مرد را در نظر گرفته و زنان و مردان را در شغل‌هایی که متناسب با ویژگی‌هایشان است، منصوب کنند.
۷. مسئولان سازمان می‌بایستی شغل‌هایی متناسب با تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان در سازمان طراحی کنند.
۸. مدیران در دادن اختیار به کارکنان، طراحی و اجرای برنامه‌های تغییر و سایر برنامه‌های سازمان، تفاوت‌های زنان و مردان را مد نظر قرار دهند.

## پی‌نوشت

۱. گروه صنعتی انتخاب، بزرگترین تولیدکننده لوازم خانگی کشور جمهوری اسلامی ایران، از سال

۱۳۶۷ در شهر اصفهان فعالیت خود را آغاز کرد. از رسالت‌های وجودی و اهداف این گروه صنعتی می‌توان به فراهم کردن آسایش و رفاه برای شهروندان ایرانی با تولید و عرضه لوازم خانگی پیشرفته، ایجاد سازمانی شایسته‌سالار و مبتنی بر فطرت انسانی، احیای تفکر ناب اقتصاد اسلامی و اجرا و پیاده‌سازی موازین آن و همچنین کارآفرینی یاد کرد. در همین راستا، باید به بومی سازی فناوری تولید لوازم خانگی و ایجاد برند ملی در این صنعت اشاره کرد. گروه صنعتی انتخاب با ۸ کارخانه تولیدی با مساحت ۴۵۰ هزار مترمربع، ۱۷ شرکت بازرگانی - خدماتی و عرضه بیش از ۲۵۰ قلم لوازم خانگی از قطب‌های بزرگ صنعتی ایران اسلامی به‌شمار می‌آید که با بومی سازی دانش و فناوری تولید لوازم خانگی و احداث مجتمع‌های تحقیقاتی در جنوب شرقی آسیا و همچنین اروپای غربی، نام خود را در ردیف بزرگترین و پیشرفته‌ترین تولیدکنندگان لوازم خانگی جهان مطرح ساخته‌است.

## منابع

- الوانی، مهدی (۱۳۸۲). مدیریت عمومی، چ ۱۹، تهران: غزال.
- حریری، نجلا (۱۳۸۲). «بررسی تأثیر جنسیت و دیگر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاهی ایران»، فصلنامه کتاب، ش ۵۶.
- دلاور، علی (۱۳۸۸). روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران: پیام نور.
- سرمد، زهره؛ و عباس بازرگان و الهه حجازی (۱۳۸۸). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگه.
- سرمد، زهره (۱۳۸۴). آمار استنباطی: گزیده‌ای از تحلیل‌های آماری تک متغیری، تهران: سمت.
- سیدجوادی، رضا (۱۳۸۳). مروری جامع بر نظریه‌های مدیریت و سازمان، چ ۲، تهران: نگاه دانش.
- شریفی، حسن پاشا؛ و نسترن شریفی (۱۳۸۸). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: سخن.
- شریفی، حسن پاشا؛ و نسترن شریفی (۱۳۸۹). اصول روان‌سنجی و روان‌آزمایی، تهران: رشد.
- معاونت پژوهشی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تهران (۱۳۷۲). بررسی تفاوت ادراکی بین زن و مرد در ایران، دانشکده ادبیات و علوم انسانی - روان‌شناسی، تهران.

Bayer J. M, Nemati. A (2007). *Gender Differences in the Use of Linguistic Forms in the Speech of Men and Women: A Comparative Study of Persian and English*, India: Central Institute of Indian Languages, Mysore.

Belcourt M, Bohlander G. and Snell S (2008). *Managing Human Resources*, 5th Canadian Edition, Thomson-Nelson.

Canaray and Dindia (2006). *Sex Differences and Similarities in Communication*.

Fletcher P (2007). *The Difference Between Men and Women*, Washington DC.

Rees. D, Porter. C (2008). *Skills of Management*, 6th Edition, London: South-Western Cengage Learning.

- Sanders J, Polan k. and Agopian B. (2000). *Gender Issues and Communications Expert*, Human Resources, Toyota Motor Sales, USA: <http://www.JaneSanders.com> .GenderSmart® Jane Sanders.
- Simon V. and Pedersen H. (2005). *Communicating with Men at Work: Bridging the Gap with Male Co-Workers and Employees*. Camden Drive, Beverly Hills.
- Stevens K., Lehmann N., Cooper, T. and Whitehouse S. (2008). "Battle of the Sexes: Differences in Directness of Communication between Men and Women in a Group Situation", *Epistimi* 2008, Online at: <http://www.capital.edu/68/Arts-and-Sciences/23608/5>.
- Tanner (2002). *You Just Don't Understand*, Retrieved November 2, 2006.
- The Social Issues Research Centre of Oxford (2004). *Sex Differences in Driving and Insurance Risk: An Analysis of the Social and Psychological Differences Between Men and Women that Are Relevant to Their Driving Behavior*, Oxford: Issues Research Centre.
- Torppa Burggraf C. (2010). *Gender Issues: Communication Differences in Interpersonal Relationships, Family and Consumer Sciences*, Morrow County, Heart of Ohio EERA, The Ohio State University Extension.
- Wendy, J. and D. (2007). *Gender Differences in Speech Behavior in US-China Foreign Languages*, Harbin Institute of Technology, Harbin 150001, Vol. 5, No.3 (Serial No).

