

نقش ارتباطات کلامی و غیر کلامی در افزایش عملکرد ارتباطی مدیران دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۵/۳۱

کد مقاله: ۹۲۱۱۴

فرحناز مصطفوی کهنگی^۱، ربابه حیدری^۲

چکیده

پژوهش حاضر تحت عنوان بررسی رابطه بین ارتباطات کلامی و غیر کلامی مدیران و عملکرد ارتباطی آنان در دانشگاه پیام نور انجام شده است. هدف از اجرای این پژوهش پاسخ به این سؤال بوده است که آیا ارتباطات کلامی و غیر کلامی بر عملکرد ارتباطی مدیران تأثیر دارد؟ پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی می‌باشد. حجم جامعه آماری بالغ ۱۲۰ نفر روش نمونه‌گیری تصادفی منظم بوده است. نتایج نشان می‌دهد که بین ارتباطات کلامی و غیر کلامی و فرایند ارتباطی مدیران رابطه وجود دارد. یعنی با افزایش ارتباطات کلامی و غیر کلامی عملکرد ارتباطی مدیران نیز بیشتر شده و فرایند مطلوب ارتباطی صورت می‌پذیرد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: ارتباط، ارتباطات کلامی و غیر کلامی، مدیران، عملکرد ارتباطی

۱- استادیار، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول)

۲- پژوهشگر و کارشناس ارشد علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه پیام نور، اصفهان، ایران

پیشرفت هر جامعه‌ای در گرو نوع و چگونگی فعالیتی است که در دانشگاه انجام می‌گیرد اثر مدیریت در دانشگاه را نمی‌توان نادیده گرفت. فضای روانی حاکم بر دانشگاه ایجاب می‌نماید که برای آن‌ها مدیرانی کارآمد انتخاب شود. بدیهی است نوع برخورد مدیر با عوامل انسانی دانشگاه (دانشجو، اساتید و کادر اداری) سهم مهمی در روحیه و کارایی آنان ایفا می‌کند. طبق نظر رابینز به‌ندرت می‌توان به ارتباطات کامل و بدون نقص دست‌یافت ولی باز هم مدارک و شواهد موجود تأییدکننده این مطلب است که بین ارتباطات اثربخش و بازدهی و تولید کارکنان رابطه‌ای مستقیم و مثبت وجود دارد. وجود کانال‌های ارتباطی مناسب و توانایی در گوش دادن به شیوه‌ای مؤثر و بهره‌گرفتن از کانال‌های بازخورد، نتیجه ارتباطات است که موجب اثربخش شدن شبکه ارتباطی می‌گردد. همچنین اگر بین پیام‌گفتاری و غیرگفتاری هماهنگی لازم وجود نداشته باشد، پدیده عدم اطمینان، تقویت می‌گردد و رضایت طرفین یا گیرنده پیام کاهش می‌یابد (رابینز، ۱۳۸۱: ۶۱۷).

ارتباطات طیف وسیعی از مباحث را در برمی‌گیرد. هرگونه تعریفی از این مبحث به همان گستره ارتباطات می‌تواند خیلی عادی و دم‌دستی و یا خیلی پیچیده و غامض باشد. ما می‌توانیم جنبه‌های متمایز ارتباطات را بر اساس این‌گونه تعاریف متفاوت تشریح و توصیف کنیم اما یک تعریف واحد و یکسان یافت نمی‌شود. (لیونل، ۱۹۹۲، ۵-۳) انسان، چه در درون خانواده و چه در اجتماع، درگیر شبکه‌ای پیچیده‌ای از ارتباطات مختلف است که بخش عمده‌ای از ذهن، فکر و انرژی او را مصروف خود می‌دارد. با این توصیف وقتی وارد سازمان‌ها می‌شویم این کیفیت ارتباطات و بهره‌وری آن نقشی بی‌بدیل می‌یابد. زمانی که سازمان‌ها به‌عنوان یکی از واحدهای اساسی اجتماع به وجود آمدند بالتبع، بحث ارتباطات یکی از مباحث مهم در سازمان‌ها گردید. اهمیت سازمان‌ها نیز بر هیچ‌کس پوشیده نیست. انسان‌ها در جامعه امروز در یک سازمان به دنیا می‌آیند در سازمان‌های مختلف زندگی می‌کنند و در سازمانی می‌میرند و در سازمانی دیگر به خاک سپرده می‌شوند. لذا ما در همه مراحل زندگی خود به نحوی با سازمان‌ها و ارتباطات سازمانی سروکار داریم (فرهنگی، ۱۳۸۲: ۱۰۹). به‌هرحال بحث ارتباط سازمانی مسئله‌ای نیست که بتوانیم به‌راحتی از کنار آن بگذریم. چون اثری مستقیم در کامیابی‌ها و ناکامی‌های ما خواهد داشت (همان منبع، ۱۱۲-۱۱۰). پژوهش حاضر اهداف مختلفی را دنبال می‌کند. انجام این تحقیق از یک طرف به دلیل اینکه سرچشمه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی را می‌توان در کمبود ارتباطات یا به طور کلی سوءتعبیرها و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد مفید خواهد بود. همچنین با نگاهی نو به مهارت‌های ارتباطی مدیران در عرصه عمل و برخورداری مدیران از هر یک از انواع فرایندهای ارتباطی را سنجید و از سوی دیگر رابطه آن را با عملکرد مدیران در بررسی می‌کند. از آنجا که این پژوهش فرایندهای ارتباطی مدیران را تشخیص داده و همچنین آن‌ها را با عملکردهای مختلف‌شان که شاید بعضی از آن‌ها را از نظر دور داشته اند آشنا می‌کند. همچنین به مدیران نشان خواهد داد که باتوجه به نیازمندیهای جامعه و فرایندهای ارتباطی چه تأثیری در عملکردشان و در نتیجه موفقیتشان خواهد داشت می‌تواند برای مسئولین سازمان مفید و مورد استفاده قرار گیرد.

در واقع انسان در پرتو مبادله اطلاعات و ارتباطات است که می‌تواند بیاندیشد، بیافریند و به واقعیت‌های تازه دست یابد و بدین ترتیب، نقشی تعیین‌کننده در جهت توانمندی و بالندگی جامعه‌ایفا کند. (دادگران، ۱۳۸۳: ۱۱). در جوامع، بسیاری از مشکلات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی بر اثر بی‌توجهی بسیاری از شهروندان به ارتباطات درست با دیگران و عدم آشنایی با ظرایف و زوایای این علم است (فرهنگی، ۱۳۸۲: ۸). ارتباطات مثل خون در بدن انسان برای ادامه حیات ضروری است. امروزه در سازمان‌ها نیز ارتباطات از اهمیت بالایی برخوردارند متخصصان و اساتید در برنامه‌های آموزشی، ساعت‌های فراوانی را جهت بهبود مهارت‌های برقراری ارتباط مدیران و دانشجویان اختصاص می‌دهند، زیرا ارتباطات، عنصر اساسی در تلاش‌های جمعی است. (سینگر، ۱۹۹۰: ۴۷۹). هدف اساسی ارتباطات در سازمان‌ها، تسهیل تمام مراحل کار است. سرپرستان و کارکنان، نیازمند جریان مداومی از اطلاعات، به منظور انجام صحیح وظایف می‌باشند. اگر ارتباطات صحیح در محیط کار صورت نگیرد، مدیران نمی‌توانند بر اساس اطلاعات واقعی تصمیم‌گیری کنند و چه بسا به دلیل وجود ارتباطات ناصحیح، تصمیم‌گیری منجر به ایجاد اختلال در کارها شود. اگر ارتباطات تحریف شود، به ویژه هنگام تصمیم‌گیری، آثار آن ممکن است منجر به ارضای بعضی افراد شود تا اینکه متوجه اهداف سازمانی گردد. همچنین منجر به ایجاد تضاد بین افراد سازمان شود (رابینز، ۱۹۹۱: ۳۱۵). در حالی که ارتباطات مؤثر، به هدایت فعالیت‌های جمعی می‌انجامد و دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌نماید. امروزه، علاوه بر نقش ارتباطات در عملکرد سازمانی، برای مدیریت، کارکنان و رضامندی شغل کارکنان، معیاری مهم و ضروری نیز به‌شمار می‌آید. ارتباطات مؤثر ابزاری است که براساس عملکرد خوب مدیریت بنیان نهاده می‌شود با وجود آن ضرورت تشکیل اتحادیه‌ها در سازمان از بین می‌رود. (آر. ام. آر، ۱۹۸۷: ۶۱۱)

1. singer

2. Robbins

3. R.M.Noë & R.W. Mondy

ارزشیابی عملکرد کارکنان به منظور جوابگویی به نیازهای اصولی و اساسی سازمان به امری ضروری و اجتناب ناپذیر مبدل گشته است و شاید بتوان گفت که یکی از وظایف و مسئولیت‌های اصلی و مهم مدیریت هر سازمانی، پرداختن به این مهم باشد؛ اما به راستی که اندازه‌گیری عملکرد انسان به‌عنوان موجودی پیچیده، ارزیابی را به موضوعی دشوار مبدل ساخته است. ارزشیابی در دانشگاه کاری ظریف، حساس، دشوار و در عین حال مهم است چنانچه به درستی صورت نپذیرد، بهتر است که به کلی انجام نشود زیرا اجرای نامناسب آن بسیار مخرب است. دلسردی و تضعیف روحیه مدیر، پایین آمدن کیفیت کار، جایگزینی روابط غیر منطقی به جای ضوابط علمی، بی تفاوتی و عدم احساس مسئولیت در قبال دانشجویان و هدف‌های تعلیم و تربیت، نفاق، دورویی، گلابه و شکایت، عمده‌ترین آثار منفی اجرای نامناسب ارزشیابی عملکرد مدیران است. در صورتی که مدیران واساتید احساس کنند عملکردشان براساس ضوابط علمی (که خود آن‌ها نیز در تعیین این ضوابط نقش داشته‌اند) ارزشیابی می‌شود و نتایج این ارزشیابی در رشد حرفه‌ای و شخصی آن‌ها تاثیر می‌گذارد، نه تنها از اجرای آن نگران نمی‌شوند بلکه از آن استقبال نیز خواهند کرد. (جاوید مهر، ۱۳۹۰: ۴). وقتی صحبت از مهارت‌های ارتباطی مدیران و عملکرد آنان می‌شود، عده‌ای براین باورند که مدیران مهارت‌های لازم در برقراری ارتباط ندارند و نیازی به پژوهش هم نیست قبل از اینکه پژوهش انجام شود نتیجه، از قبل مشخص است، اما مسئله عمده این است که اگر علم به یقین است که مدیران، ارتباط کلامی و غیرکلامی لازم را ندارند، باید مشخص شود که مدیران در کدام یک از بعدهای ارتباط کلامی و غیرکلامی ناموفق بوده‌اند. بر این اساس سؤالی که برای پژوهشگر ایجاد شده است این است که آیا بین ارتباط کلامی و غیرکلامی مدیران و عملکرد ارتباطی آن‌ها در دانشگاه رابطه وجود دارد؟

۲- اهداف تحقیق

۲-۱- هدف اصلی

تبیین رابطه بین ارتباط کلامی و غیرکلامی مدیران و عملکرد ارتباطی آنان در دانشگاه

۲-۲- اهداف فرعی

بررسی رابطه بین ارتباط کلامی مدیران و عملکرد آنان

بررسی رابطه بین ارتباط غیرکلامی مدیران و عملکرد آنان

۳- سوال پژوهشی

آیا ارتباط کلامی و غیرکلامی، بر افزایش عملکرد ارتباطی سازمان تاثیر گذار خواهد بود؟

۴- پیشینه پژوهش

مهربان (۱۳۸۳) در تحقیق خود تحت عنوان "رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران دولتی متوسطه ناحیه ۶ مشهد" نتیجه می‌گیرد که: بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و مؤلفه‌های سه‌گانه آن (مهارت‌های کلامی، شنیداری، بازخوری) با تعهد سازمانی دبیران، رابطه معنی‌داری وجود دارد. بین مهارت‌های ارتباطی مدیران برحسب رشته تحصیلی آنان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

الهی (۱۳۸۶) در تحقیق خود تحت عنوان "بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی مدیران شهرستان بانه و سملقان" انجام داد و این نتایج را بدست آورد:

بین مهارت‌های ارتباطی کلامی مدیران با تعهدسازمانی کارکنان رابطه وجود ندارد.

بین مهارت‌های ارتباطی شنیداری مدیران با تعهدسازمانی کارکنان رابطه وجود ندارد.

بین مهارت‌های ارتباطی بازخورد مدیران با تعهدسازمانی کارکنان رابطه وجود ندارد.

کارمن^۱ (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان "توسعه ارتباطات و تأثیر آن در مواجهه با تقابل فرهنگی در اکوادور" انجام داد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که علت شکست پروژه‌های توسعه در کشور اکوادور، عدم توجه اجراکنندگان، به موانع ارتباطی میان فرهنگ‌ها می‌باشد.

داونز^۲ و هیزین (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان "عوامل مرتبط با رضایت ارتباطی کارکنان" انجام دادند. یافته‌های پژوهش، حاکی از آن است که ادراک یک کارمند از سیستم ارتباطی سازمان، متشکل از چند عامل می‌باشد. این دو محقق رضایت ارتباطی را

1 carmen

2 Dawns

شامل رضایت شخصی که ناشی از ارتباط موفق فرد با فرد دیگر است دانستند و آن را حاصل عواملی چون توضیح خط مشی ها، اطلاع قبلی از تغییرات، آزادی در ارائه پیشنهادات، قدردانی و ابراز تشکر در مقابل عملکرد خوب و کفایت ارتباط دانستند. همچنین رضایت ارتباطی با رضایت شغلی رابطه مثبتی دارد. (الهی، ۱۳۸۳: ص ۷۹)

۵- چارچوب نظری پژوهش

۵-۱- مهارت های ارتباطی^۲

برای مهارت های ارتباطی تعاریف متعددی ارائه شده است ولی تعریف زیر از مهارت های ارتباطی نسبت به تعاریف دیگر از جامعیت بیشتری برخوردار است لذا از این تعریف استفاده شده است. مهارت های ارتباطی عبارت است از توانایی ارسال و دریافت اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش ها (هلریگل و اسلکم ۱۹۹۶: ۲۶)

۵-۲- تعریف و ماهیت عملکرد

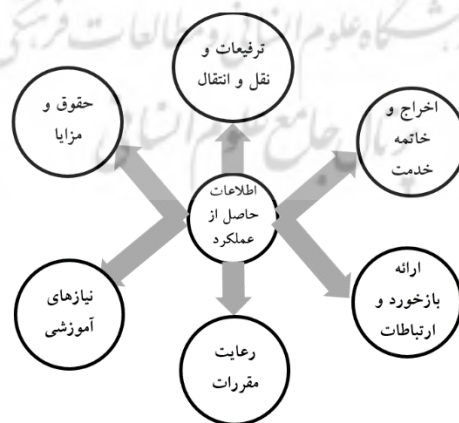
برخی عملکرد نیروی انسانی را بهره‌وری کاری می‌دانند، ولی بایستی توجه داشت که عملکرد، مفهومی فراتر از داده و ستانده دارد و عبارت است از مجموع رفتارهای مرتبط با شغل، که افراد از خود نشان می‌دهند.

تعریف دیگر عملکرد: عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. تعریف دیگری از عملکرد: عبارت است از اندازه ای که یک سازمان به اهدافش تحقق می‌بخشد. (زنگ و دیگران، ۲۰۱۰: ۷۶۴). تعریف نسبتاً جامع عملکرد، عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله، به علاوه بعضی داده‌های مشخص نظیر: حادثه آفرینی، تأخیر، حضور بر سر کار، غیبت و کندی در کار که در این تعریف، کارایی به معنای نسبت بازده به دست آمده به منابع به کار رفته است و اثربخشی، عبارت است از میزان دست یابی به اهداف از پیش تعیین شده، از سوی دیگر عواملی مانند غیبت، کندی در کار، تأخیر، حادثه آفرینی که می‌توانند معیارهای مناسبی جهت سنجش عملکرد باشد. (مرد پاک سرشت، ۱۳۸۴: ۳۶)

۵-۳- دلایل استفاده از عملکرد

کارکنان سازمان به دنبال این هستند که بازخوردهایی را در زمینه عملکرد خویش بدست آورند و از اطلاعات حاصل از آن به‌عنوان راهنمایی برای هدایت رفتارهای آتی بهره‌گیرند. این نیاز در کارکنان جدیدی که در تلاشند تا کار و محیط کار خود را بشناسند به شکل قابل توجهی مشهود است. دلیل مهم آن این است که حداکثر ساختن بهره‌وری از طریق شناسایی نقاط قوت و تقویت آن، بهره‌وری را به حداکثر برساند. برخی از مهم‌ترین و متداول‌ترین کاربردهای عملکرد عبارتند از:

تعیین سیستم مطلوب حقوق و مزایای کارکنان بر مبنای شاخص های عملکرد
تعیین نحوه ترفیع یا نقل و انتقالات کارکنان با توجه به نقاط ضعف و قوت آنها
تعیین نیازهای آموزشی و تکنیک های ارزشیابی از طریق مشخص نمودن نقاط ضعف موجود
تعیین اینکه کدامیک از کارکنان با توجه به عملکرد کاری، باید اخراج شوند یا به خدمتشان خاتمه داده شود.



شکل ۱: کاربرد اطلاعات حاصل از عملکرد (عباس زادگان، ۱۳۹۴: ۵۶)

1 Hazen

2 communication skills

3 zheng

۵-۴- بررسی عملکرد کارکنان

همه مدیران به‌عنوان یک مسئولیت و وظیفه، بر عملکرد کارکنان تحت سرپرستی خود باید نظارت داشته باشند آن‌ها به طور مداوم کارکنان را مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهند و براساس نتایج آن، عملکردهای مثبت و سازنده را به انحاء مختلف تشویق می‌کنند. همچنین کارکنانی را که عملکرد ضعیف داشته‌اند، به شیوه‌های مختلف راهنمایی نموده تا نقاط ضعف خود را اصلاح کنند. گاهی آنان را تنبیه نیز می‌نمایند. (تورانی، ۱۳۸۲: ۲۳)

۵-۵- نظریه ارتباطی

دیوید برلو در نظریه ارتباطی خود در مورد ارتباطات انسانی چنین نقل می‌کند: مدل ارتباطی، دارای ۴ عنصر است که عبارت است از: منبع، پیام، کانال و گیرنده؛ که همه ارتباط انسانی دارای منبع و گیرنده و هر کدام دارای مهارت‌های ارتباطی، نگرش، دانش و سیستم‌های اجتماعی و فرهنگی هستند. پیام نیز به رمز، محتوا و نحوه ارائه و عناصر و ساخت تقسیم شده است. کانال شامل دیدن، شنیدن، لمس کردن، بویدن و چشیدن است. به این ترتیب اجزای مدل ارتباطی برلو عبارت است از: ۱- منبع ارتباط ۲- رمزگذاری ۳- پیام ۴- کانال ۵- رمزخوان ۶- گیرنده ارتباط (محسنیان راد، ۱۳۸۵: ۳۹۳)

۵-۶- مدل ارتباط انسانی

اسمیت (۱۹۸۸) مدلی را به نام ارتباط انسانی بیان کرد. اسمیت در مدل خود بیان می‌کند که مردم حجم عظیمی از اطلاعات را مبادله می‌کنند آن‌ها از شیوه‌های گوناگون رمزگذاری و انواع گوناگون وسایل حمل پیام استفاده می‌کنند. اسمیت ارتباط را در مدل ارتباط انسانی، این‌گونه تعریف می‌کند: آنچه که در ارتباط منتقل می‌شود، اطلاعات، احساس‌ها، حافظه‌ها و فکرها در میان مردم است که این ارتباط، در سطوح مختلف انجام می‌گیرد.

- ۱- سطح فیزیکی به صورت (شنیدن، دیدن، لمس کردن، بویدن و چشیدن و رفتار به صورت عمده و به‌عنوان خروجی)
- ۲- سطح عاطفی (مراقبت، قدرت، وابستگی، همدلی و...)
- ۳- سطح حافظه (تاریخ و فرهنگ)
- ۴- سطح شناخت (تفکر با هم)

۵- سطح وظیفه (که در حال انجام دادن چیزی هستیم) که البته میان این سطوح گفتگو جریان دارد. (محسنیان راد، ۱۳۸۵: ۴۷۶-۴۷۴)

۵-۷- مدل سیستمی طرح پیام (ایندیانا)

این مدل سیستمی طرح پیام در ایران به دلیل کاربرد آن در دانشگاه ایندیانا به همین نام شهرت یافته است. در مدل ایندیانا که یک مدل سیستمی است، طرح پیام با استفاده از خواص سیستم صورت می‌گیرد که بارزترین آن شروع طراحی پیام با هدف و بیان آن و تعیین چگونگی ارزیابی پس از ارائه پیام است.

استفاده از این مدل (طرح پیام) ابتدا با تعیین هدف از برقراری ارتباط صورت می‌گیرد. سپس با توجه به هدف یا اهداف جامعه مخاطب، مورد شناسایی دقیق قرار می‌گیرد. در مرحله سوم با توجه به هدف و مشخصات جامعه مخاطب، محتوای پیام، تدوین می‌شود. در مرحله چهارم محتوای پیام، سازماندهی می‌شود و سپس با توجه به کلیه عناصر پیشین، وسیله ارتباطی، مشخص می‌شود. که مسلماً از موردی به مورد دیگر متفاوت می‌باشد. در مرحله ششم، پیش‌بینی‌های لازم در مورد پیام به عمل آمده و سرانجام در مرحله هفتم اندیشیده می‌شود که چگونه از اجرای پیام ارزیابی به عمل آید. (شعبانی، ۱۳۸۱: ۲۰۲).

۵-۸- نظریه یادگیری اجتماعی

نظریه یادگیری اجتماعی: راتر در سال (۱۹۶۶) چنین نقل می‌کند که افکار بر رفتار پیشرفت تأثیر می‌گذارد. او معتقد است که پاداش، به خودی خود فراوانی رفتار را افزایش نمی‌دهد بلکه باورهای فردی در مورد پاداش مهم است. اگر افراد بر این باور نباشند که دریافت پاداش به خاطر انجام کار است، آن‌ها در آینده انتظار نخواهند داشت که رفتارشان، پاداش به همراه داشته باشد. در نتیجه پاداش بر رفتار آینده تأثیر نخواهد داشت. برای مثال دانشجویی که بعد از مطالعه کردن در یک امتحان نمره بالا بگیرد به احتمال زیاد باور می‌کند که نمره بالا، ناشی از مطالعه کردن است در نتیجه این باور که بین مطالعه کردن و نمره گرفتن بالا، رابطه وجود دارد سبب می‌شود که او در آینده نیز بیشتر مطالعه می‌کند و در نتیجه باعث پیشرفت تحصیلی می‌شود.

۶- فرضیه‌های تحقیق

۶-۱- فرضیه اصلی

بین ارتباط کلامی و غیر کلامی مدیران و افزایش عملکرد مدیران رابطه وجود دارد.

۶-۲- فرضیات فرعی

بین ارتباط کلامی به عنوان یکی از مهارت های و افزایش عملکرد مدیران، رابطه معنادار وجود دارد.
بین ارتباط غیر کلامی به عنوان یکی از مهارت های افزایش عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد
بین مولفه بازخورد مدیران و افزایش عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد.
بین مولفه مهارت خود افشایی مدیران و افزایش عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد.

۷- روش تحقیق

روش تحقیق در پژوهش حاضر توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی است. در حقیقت با استفاده از روش تحقیقات میدانی، در این پژوهش به بررسی رابطه بین متغیرهای مورد نظر (مولفه ارتباطات و عملکرد مدیران) پرداخته خواهد شد. لذا پژوهش حاضر از نوع کاربردی نیز می باشد.

۸- جامعه آماری

در این پژوهش جامعه آماری شامل کلیه مدیران دانشگاه پیام نور که در سال ۱۳۹۸ مشغول به کار بوده اند و تعداد آن ها ۱۲۰ نفر با مشخصاتی به شرح ذیل می باشند. تعداد ۵۵ زن و ۴۵ مرد با سابقه خدمت ۲۰-۱۶ سال و مدارک تحصیلی کارشناسی. کارشناسی ارشد و دکتری به صورت پیمانی. رسمی آزمایشی و رسمی مورد بررسی قرار گرفتند.

۹- روش نمونه گیری

از روش نمونه گیری تصادفی منظم استفاده می شود که افراد نمونه از بین مدیران دانشگاه پیام نور باتوجه به جنسیت آن ها انتخاب گردیدند.

۱۰- ابزار گردآوری اطلاعات

در تحقیق حاضر برای جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه استفاده گردید؛ پرسشنامه مدل فرم ارزشیابی مدیران حاضر در دانشگاه پیام نور و پرسشنامه استاندارد مهارت های ارتباطی بارتون. جی ای جهت سنجش مهارت های ارتباطی.

۱۱- روایی و پایایی

با توجه به جدول ذیل میزان آلفای متغیرها در اجرای آزمایشی و نهایی به شرح ذیل می باشد.

جدول ۱- میزان آلفای کرونباخ

متغیر	آلفای کرونباخ اجرای نهایی
ارتباط کلامی	۰/۸۸۰
ارتباط غیر کلامی	۰/۱۲۴
بازخورد	۰/۱۲۴
خودافشایی	۰/۲۲۵
ارزشیابی عملکرد	۰/۶۱۶

۱۲- روش تجزیه و تحلیل داده ها

هنگامی که توده ای از اطلاعات کمی، برای تفسیر، گردآوری می شوند، ابتدا لازم است آن ها را به صورتی که قابل فهم و انتقال باشند، سازماندهی و خلاصه نمود. روش های آمار توصیفی همیشه برای تعیین و بیان ویژگی ها یا اطلاعاتی که به وسیله پژوهشگران جمع آوری شده اند، به کار برده می شوند (دلاور، ۱۳۸۲: ۳).

۱۳- آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی: بین ارتباط کلامی و غیر کلامی مدیران و افزایش عملکرد مدیران دانشگاه رابطه وجود دارد.

جدول ۲- مربوط به آزمون رگرسیون بین مهارت های ارتباطی مدیران و ارتقاء عملکرد مدیران

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	معناداری
رگرسیون	۶.۳۶۵	۴	۱.۵۹۱	۱۰.۱۲۰	.۰۰۰
باقی مانده	۱۸.۰۸۴	۱۱۵	.۱۵۷		
کل	۲۴.۴۴۹	۱۱۹			

برای تأیید ضریب رگرسیونی از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) استفاده می شود، نتایج آزمون ANOVA نشان داد F مشاهده شده ($F= ۱۰,۱۲۰$) در سطح ($p<۰,۰۵$) معنادار می باشد به عبارتی نتایج حاصل از رابطه ارتباط کلامی و غیر کلامی مدیران و افزایش عملکرد مدیران تأیید می شود.

جدول ۳- مربوط به آزمون بتا (شیب خط) بین ارتباط کلامی و غیر کلامی مدیران و افزایش عملکرد مدیران

مدل	بتای غیر استاندارد		بتای استاندارد		معناداری
	B	خطای استاندارد	t	ع	
ثابت	۱.۶۱۱	.۴۰۲	۴.۰۰۵		.۰۰۰
کلامی	.۱۸۶	.۰۷۲	۲.۵۸۴	.۲۳۲	.۰۱۱
غیر کلامی	.۲۶۸	.۰۹۱	۲.۹۵۹	.۲۷۱	.۰۰۴
بازخورد	-.۰۴۵	.۰۷۸	-.۵۶۹	-.۰۵۳	.۵۷۱
خودآشنایی	.۱۷۵	.۰۷۶	۲.۲۸۳	.۲۰۸	.۰۲۴

با توجه به ضریب t حاصل از رگرسیون، مهارت های ارتباطی کلامی، غیر کلامی و خودآشنایی در سطح ($p<۰,۰۵$) معنادار می باشند و می توان گفت که مهارت های ارتباطی کلامی، غیر کلامی و خودآشنایی قدرت پیش بینی ارتقاء عملکرد مدیران را دارد. همچنین با توجه به ضریب t حاصل از رگرسیون، مهارت ارتباطی بازخورد در سطح ($p>۰,۰۵$) معنادار نمی باشند و می توان گفت که مهارت ارتباطی بازخورد قدرت پیش بینی ارتقاء عملکرد مدیران را ندارد.

۱۳-۱- فرضیات فرعی

فرضیه فرعی اول: به نظر می رسد بین ارتباط کلامی و افزایش عملکرد مدیران، رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۴- رابطه همبستگی بین ارتباط کلامی و افزایش عملکرد مدیران

ارتقاء عملکرد	مهارت کلامی	همبستگی	معناداری
۱	۰,۳۷۴**	همبستگی	
-	.۰۰۰	معنی داری	
۱۲۰	۱۲۰	N	
۰,۳۷۴**	۱	همبستگی	
.۰۰۰	-	معنی داری	
۱۲۰	۱۲۰	N	

** معنی داری در سطح ۰,۰۱

با توجه به جدول فوق در خصوص رابطه بین ارتباط کلامی و افزایش عملکرد مدیران، با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی ($R= ۰,۳۷۴$) در سطح ($p<۰,۰۵$) می توان گفت رابطه معناداری بین ارتباط کلامی و ارتقاء عملکرد مدیران وجود دارد. فرضیه فرعی دوم: به نظر می رسد بین ارتباط غیر کلامی و افزایش عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۵- رابطه همبستگی بین ارتباط غیرکلامی و افزایش عملکرد مدیران

ارتباط غیرکلامی	ارتقاء عملکرد	همبستگی
۰,۴۱۱**	۱	همبستگی
۰,۰۰۰	-	معنی داری
۱۲۰	۱۲۰	N
۰,۴۱۱**	۱	همبستگی
۰,۰۰۰	-	معنی داری
۱۲۰	۱۲۰	N

** معنی داری در سطح ۰,۰۱

با توجه به جدول فوق در خصوص رابطه بین ارتباط غیرکلامی و افزایش عملکرد مدیران، با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی ($R = 0,411$) در سطح ($p < 0,05$) می توان گفت رابطه معناداری بین ارتباط غیرکلامی و افزایش عملکرد مدیران وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: به نظر می رسد میان بازخورد مدیران و افزایش عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۶- رابطه همبستگی بین بازخورد و افزایش عملکرد مدیران

بازخورد	ارتقاء عملکرد	همبستگی
۰,۲۱۱*	۱	همبستگی
۰,۰۰۰	-	معنی داری
۱۲۰	۱۲۰	N
۰,۲۱۱*	۱	همبستگی
۰,۰۰۰	-	معنی داری
۱۲۰	۱۲۰	N

* معنی داری در سطح ۰,۰۵

با توجه به جدول فوق در خصوص رابطه بین بازخورد و افزایش عملکرد مدیران، با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی ($R = 0,211$) در سطح ($p < 0,05$) می توان گفت رابطه معنادار بین بازخورد و افزایش عملکرد مدیران وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: به نظر می رسد میان خود اشنایی مدیران و افزایش عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۷- رابطه همبستگی بین خود اشنایی و ارتقاء عملکرد مدیران

مهارت خود اشنایی	ارتقاء عملکرد	همبستگی
۰,۳۵۳**	۱	همبستگی
۰,۰۰۰	-	معنی داری
۱۲۰	۱۲۰	N
۰,۳۵۳**	۱	همبستگی
۰,۰۰۰	-	معنی داری
۱۲۰	۱۲۰	N

** معنی داری در سطح ۰,۰۱

با توجه به جدول فوق در خصوص رابطه بین خود اشنایی و افزایش عملکرد مدیران، با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی ($R = 0,353$) در سطح ($p < 0,05$) می توان گفت رابطه معناداری بین خود اشنایی و افزایش عملکرد مدیران وجود دارد.

۱۴- یافته های جانبی

جدول ۸- آزمون t مستقل مربوط به مقایسه متغیرهای تحقیق در بین مدیران زن و مرد

متغیر	پاسخ گویان	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t	معنی داری
ارتباط کلامی	زن	۷۵	۴,۰۲۲۹	۰,۵۷۳۴۵	۱۱۸	۰,۷۷۱	۰,۴۴۲
	مرد	۴۵	۳,۹۴۰۷	۰,۵۵۰۶۶			
ارتباط غیرکلامی	زن	۷۵	۴,۱۷۵۶	۰,۴۵۷۵۸	۱۱۸	۱,۳۵۰	۰,۱۷۹
	مرد	۴۵	۴,۰۵۹۳	۰,۴۵۵۲۷			
بازخورد	زن	۷۵	۴,۱۲۸۸	۰,۴۹۵۲۲	۱۱۸	۱,۰۳۲	۰,۳۰۴
	مرد	۴۵	۴,۰۲۴۶	۰,۵۹۱۱۰			
خود اشنایی	زن	۷۵	۴,۱۶۰۰	۰,۵۵۲۱۵	۱۱۸	۱,۳۶۱	۰,۱۷۶
	مرد	۴۵	۴,۰۲۲۲	۰,۵۱۰۳۰			
عملکرد مدیران	زن	۷۵	۴,۰۴۲۱	۰,۴۱۶۹۵	۱۱۸	۱,۳۱۳	۰,۱۹۳
	مرد	۴۵	۳,۹۲۴۸	۰,۵۰۴۴۸			

در رابطه با مقایسه متغیرهای تحقیق در بین مدیران زن و مرد، همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود بین گروه مدیران زن و مرد اختلاف معنی داری در سطح ($p=0,05$) مشاهده نمی‌شود عبارت دیگر متغیرهای تحقیق برای مدیران زن و مرد در یک سطح می‌باشد.

جدول ۹- آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (f) متغیرهای تحقیق با توجه به سابقه

متغیر	مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	معناداری
کلامی	مابین گروهی	۳۴۴	۳	۱۱۵	۰,۳۵۴	۰,۷۸۶
	درون گروهی	۳۷,۵۲۳	۱۱۶	۳۲۳		
	کل	۳۷,۸۶۶	۱۱۹			
غیر کلامی	مابین گروهی	۱,۴۷۴	۳	۰,۴۹۱	۲,۴۲۴	۰,۰۶۹
	درون گروهی	۲۳,۵۲۰	۱۱۶	۰,۲۰۳		
	کل	۲۴,۹۹۴	۱۱۹			
بازخورد	مابین گروهی	۲,۳۴۴	۳	۰,۷۸۱	۲,۸۴۶	۰,۰۴۱
	درون گروهی	۳۱,۸۵۰	۱۱۶	۰,۲۷۵		
	کل	۳۴,۱۹۴	۱۱۹			
خودافشایی	مابین گروهی	۹۴۷	۳	۰,۳۱۶	۱,۰۸۹	۰,۳۵۷
	درون گروهی	۳۳,۶۰۵	۱۱۶	۰,۲۹۰		
	کل	۳۴,۵۵۲	۱۱۹			
عملکرد کلی	مابین گروهی	۴۲۲	۳	۰,۱۴۱	۰,۶۷۹	۰,۵۶۷
	درون گروهی	۲۴,۰۲۸	۱۱۶	۰,۲۰۷		
	کل	۲۴,۴۴۹	۱۱۹			

با توجه به جدول فوق نتایج آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) نشان می‌دهد F مشاهده شده برای متغیر بازخورد در سطح آلفای ۰,۰۵ معنادار می‌باشد به عبارتی میان نمره بدست آمده از مدیران با سوابق کاری مختلف در رابطه با متغیر بازخورد، تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین F مشاهده شده برای سایر متغیرها در سطح آلفای ۰,۰۵ معنادار نمی‌باشد به عبارتی میان نمره بدست آمده از مدیران با سوابق کاری مختلف در رابطه با سایر متغیرهای تحقیق، تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتیجه گیری

در رابطه با مقایسه متغیرهای تحقیق در بین مدیران زن و مرد، همانطور که در جدول مشاهده شده بین گروه مدیران زن و مرد اختلاف معنی داری در سطح ($p=0,05$) مشاهده نمی‌شود عبارت دیگر متغیرهای تحقیق برای مدیران زن و مرد در یک سطح می‌باشد. با توجه به جدول فوق نتایج آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) نشان می‌دهد F مشاهده شده برای تمامی متغیرهای تحقیق در سطح آلفای ۰,۰۵ معنادار نمی‌باشد به عبارتی میان نمره بدست آمده از مدیران با تحصیلات مختلف در رابطه با متغیرهای تحقیق، تفاوت معناداری وجود ندارد. در رابطه با مقایسه متغیرهای تحقیق در بین پاسخگویان رسمی و پیمانی، همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود بین گروه پاسخگویان رسمی و پیمانی اختلاف معنی داری در سطح ($p=0,05$) مشاهده نمی‌شود عبارت دیگر متغیرهای تحقیق برای مدیران رسمی و پیمانی در یک سطح می‌باشد. با توجه به جدول فوق نتایج آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) نشان می‌دهد F مشاهده شده برای متغیر بازخورد در سطح آلفای ۰,۰۵ معنادار می‌باشد به عبارتی میان نمره بدست آمده از مدیران با سوابق کاری مختلف در رابطه با سایر متغیرها در سطح آلفای ۰,۰۵ معنادار نمی‌باشد به عبارتی میان نمره بدست آمده از مدیران با سوابق کاری مختلف در رابطه با سایر متغیرهای تحقیق، تفاوت معناداری وجود ندارد. بطور کلی یافته‌های این پژوهش نشان داده است که مدیران از کارکردهای فرایند ارتباطات در جهت کنترل رفتار سازمانی پرسنل، ایجاد انگیزه و نیز تبادل اطلاعات بمنظور تصمیم گیری در جهت اعمال اصول مدیریت بر پرسنل تا حد زیاد استفاده می‌نمایند با این تفاوت که مدیران این سازمان از بیان عواطف و احساسات (روحیه) در جهت اعمال اصول مدیریت بر پرسنل استفاده نمی‌نمایند.

۱. الوانی، مهدی، (۱۳۸۴)، "مدیریت عمومی"، تهران: نشر نی، چاپ پنجم.
۲. الهی، مریم، (۱۳۸۳)؛ "بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی معلمان شهرستان مانه و سملقان"، پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی مشهد.
۳. برکو، ری ام، ولوین آندرو، دی، دارلین آر (۱۳۷۸). "مدیریت ارتباطات". ترجمه: شاه ولی، منصور، انتشارات دانشگاه شیراز.
۴. بزاز جزایری، سید احمد (۱۳۸۷). "ارزیابی عملکرد منابع انسانی"، تهران: انتشارات آبیژ.
۵. حسن زاده، رمضان (۱۳۸۵)، "روش های تحقیق در علوم رفتاری (راهنمای عملی تحقیق)"، تهران: ساوالان، طیف نگار، چاپ چهارم.
۶. جاویدمهر، محمود (۱۳۹۰). "بررسی رضایت مندی معلمان از نظام فعلی ارزشیابی عملکرد آموزش و پرورش شهرستان سبزوار". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد بجنورد.
۷. دادگران، سید محمد (۱۳۸۳). "مبانی ارتباط جمعی". تهران: انتشارات فیروزه، چاپ اول.
۸. رایبیز، استیفین پی، (۱۳۸۱)، "تئوری سازمان: ساختار، طراحی، کاربردها"، ترجمه: سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: صفر، چاپ پنجم.
۹. فرهنگ، علی اکبر (۱۳۸۲). "ارتباطات انسانی". تهران: موسسه خدمات فرهنگی. جلد دوم
۱۰. مردپاک سرشت، هادی (۱۳۸۴). "بررسی رابطه کارآفرینی مدیران با عملکرد کارکنان در کمیته امداد امام خمینی (ره) شهر تهران"، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد بجنورد.
۱۱. مهربان، حمید (۱۳۸۳)، "بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران مدارس دولتی متوسطه ناحیه ۶ مشهد"، پایان نامه کارشناسی ارشد، مشهد: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی.
13. Hell riegel. Dox & Slocux. Johx. W, "Management" 7th.ed, south western college publishing cincinnati, ohio-1996.
14. Marx G.singer, (1990)Human resources management.Published by pws-kent.
15. R.m.R, robert, (1987). People skills-brookville.Pubgished by Simon & Schuster australi.
16. karman.y (2008). Management: Thety and practice, New Del in vikas publishing House.
17. Zheng, W, Yang, B & McLean, G.N. (2010). Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management, Journal of Business Research, Vol63, p764.

The role of verbal and non-verbal communication in increasing the communication performance of Payame Noor University administrators

Executor of plan

Farahnaz Mostafavi Khangi, Robabe Heydari

Abstract:

The present study was conducted to investigate the relationship between verbal and non-verbal communication of managers and their communication performance in Payame Noor University. The purpose of this study was to answer the question whether verbal and non-verbal communication have an effect on managers' communication performance? The present study is a descriptive-survey study of correlation type. The statistical population of 120 people was regular random sampling method. The results show that there is a relationship between verbal and non-verbal communication and the communication process of managers. That is, with the increase of verbal and non-verbal communication, the communication performance of managers also increases and the desired communication process takes place.

Keywords: communication, verbal and non-verbal communication, managers, communication performance