

رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران، با رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی (کارکنان ریاست احصائیه ولایت بلخ)

میر محمد فاروق «حیدری»^۱، محمد شعیب جهش^۲

^۱ استاد دانشکده اقتصاد مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج (نویسنده مسئول)

^۲ استاد دانشکده اقتصاد مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج

چکیده

مهارت‌های ارتباطی مدیران مجموعه‌ای از رفتارهایی است که کیفیت ارتباط مدیر با کارکنان را مشخص می‌کند، و ارتقاء آن می‌تواند زمینه رضایت و وظیفوی را فراهم کند. در این راستا تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت و وظیفوی کارکنان ریاست احصائیه ولایت بلخ طی سال ۱۳۹۸ تدوین شده است. روش تحقیق تحلیلی - توصیفی از نوع همبستگی بوده، داده‌ها به روش مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه‌ای جمع‌آوری شده است. برای تجزیه و تحلیل در بخش توصیفی از فریکونسی، فیصدی، فیصدی تراکمی مورد استفاده قرار گرفته، و در بخش استنباطی از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردیده است. جامعه آماری تحقیق را تمام کارکنان ریاست احصائیه ولایت بلخ (که مجموعاً ۱۲ تن می‌باشد) تشکیل می‌دهد. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف نشان داد که داده‌های جمع‌آوری شده دارای توزیع نورمال است. مقدار الفای پرسشنامه رضایت شغلی برابر است با (۰,۷۲) و از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران برابر است با (۰,۷۹) که در سطح قابل قبول قرار دارد. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی مدیران رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشته، همچنان بین رضایت شغلی با محیط و سوالات کلی یک رابطه معنی‌دار و با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار ندارد.

واژه‌های کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، رضایت شغلی، مهارت‌های کلامی و مهارت‌های غیر کلامی.

مقدمه:

آنچه در کنار مهارت‌های ارتباطی مدیران دارای اهمیت است، بحث رضایت شغلی کارکنان است. بر مدیران ادارات دولتی و خصوصی لازم است؛ تا با مهارت‌های ارتباطی خود برای کارکنان رضایت شغلی فراهم آورند و به نیازهای کارکنان، به منزله عواملی که مستقیم و غیرمستقیم با مردم ارتباط دارند، بپردازند (اصلی‌زاده، ۲۰۱۶: ۲).

هر اداره در پی آن است که به بهترین شکل به اهداف خود برسد، تحقق اهداف بستگی به تمام عواملی دارد که در آن اداره با هم در تعامل هستند و از جمله مهمترین عوامل در اداره نیروی انسانی است. نیروی انسانی عامل پیچیده‌ای است که دارای انگیزه و نگرش‌های متفاوتی می‌باشد. این انگیزه‌ها و نگرش‌ها باید دائماً مورد بررسی قرار گیرند تا با توجه به نتایج این بررسی‌ها مدیران سیاست‌های لازم را در جهت بهبود وضعیت موجود اعمال کنند. گاهی ناتوانی مدیر و کارکنان در برقراری ارتباط مناسب با سایر همکاران در محیط کار و یا وجود نگرش‌های منفی و بی انگیزه‌گی در بین کارکنان سبب می‌شود که آنها قادر به انجام وظایف شان در حد مطلوب نباشند و در نهایت با کاهش بهره وری مواجه می‌شویم (امیری و همکاران، ۱۳۸۷: ۲).

ارتباط، یک مهارت بسیار مهم مدیریت و مبنای لازم برای مدیریت کارآمد در ادارات است. به وسیله ارتباطات، مدیران به حرف دیگران گوش می‌دهند و در درک اطلاعات لازم برای ایجاد انگیزش در محیط کاری، سهیم می‌شوند. موضوع ارتباطات برای مدیران از چنان اهمیتی برخوردار است، که می‌توان گفت اولین وظیفه یک مدیر توسعه سیستم ارتباط در اداره است (مرادی و همکاران، ۱۳۹۷: ۲).

پیشینه تحقیق:

در رابطه به موضوع حاضر تحقیقی در داخل کشور صورت نگرفته؛ اما در خارج از کشور تحقیقات زیادی صورت گرفته که در زیر بیان شده است.

تحقیقی که توسط امیری و همکاران (۱۳۸۶) صورت گرفت، نتایج تحقیق نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معنی‌دار وجود دارد. یعنی هر چه مهارت‌های ارتباطی بیشتر باشد، رضایت شغلی نیز بیشتر می‌شود (امیری و همکاران، ۱۳۸۶).

جزئی و سلطانی (۱۳۹۵) در تحقیقی تحت عنوان تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، بیان می‌کند که، مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های غیر کلامی و مهارت‌های کلامی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد ولی تنها مهارت‌های ارائه بازخورد با رضایت شغلی رابطه معنی‌دار ندارد (جزئی و سلطانی، ۱۳۹۵).

شیری و برزگر بفرولی (۱۳۹۵)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی ارتباط بین شخصیت خلاق مدیران با رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی نیروی‌های نظامی شهر اصفهان، بیان می‌کنند، که بین شخصیت خلاق و ابعاد شخصیت خلاق مدیران نظامی و رضایت شغلی کارکنان نیروی‌های نظامی رابطه معنی‌دار وجود ندارد (شیری و برزگر بفرولی، ۱۳۹۵).

زارعی متین و یوسفزاده (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای تحت عنوان تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان، به این نتیجه دست یافتند که بین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (زارعی، ۱۳۹۰).

عزیزی وزندی پور (۱۳۹۳)، در تحقیقی به بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی- ارتباطی در رضایت شغلی کارکنان سایپا یکد پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش مهارت‌های اجتماعی- ارتباطی بر رضایت شغلی و مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان اثربخش بوده است (عزیزی وزندی پور، ۱۳۹۳).

مزینانی و کامکار (۱۳۹۳)، در مقاله‌ای با عنوان رابطه بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان با رضایت مشتریان پرداختند، نتایج تحقیق نشان داد که وجود مهارت ارتباطی مناسب کارکنان با رضایت مشتریان آنها رابطه مثبت دارد (مزینانی و کامکار، ۱۳۹۳).

رضایت شغلی:

دانشمندان درباره رضایت شغلی تعاریف مختلفی دارند. در سال (۱۳۹۵)، رابرت هاپاک رضایت شغلی را مفهومی چند بُعدی و پیچیده دانسته و بر این باور است که عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد؛ یعنی جهت رسیدن شاغل به رضایت شغلی، لازم است از نظر روانی، جسمانی و اجتماعی ارضاء شود. این تعریف ترکیبی از عوامل مختلف ارضاء کننده است.

اسپکتور مؤلفه‌های رضایت شغلی را به صورت زیر تعریف کرده است:

۱. پرداخت: معاش که فرد در قبال انجام کار دریافت می‌کند.
۲. ارتقاء: شانسی که فرد برای ارتقاء وظیفه اش دارد.
۳. مزایا: مزایای جنبه نقدی و غیر نقدی که به واسطه شغل فرد نصیب او می‌شود.
۴. پاداش‌های مشروط: پاداش و تقدیر و توجهی که فرد از جانب آمر خود به خاطر انجام کار خویش دریافت می‌کند.
۵. شرایط کاری: کیفیت شرایط، قوانین و سیاست‌های کلی حاکم بر محیط کار.
۶. همکاران: رضایت از افرادی که با فرد در یک محیط کار می‌کند.
۷. ماهیت کار: لذت بخش بودن وظایف محوله به فرد در محیط کار اشاره دارد.

تعریف مفهومی رضایت شغلی:

عبارت (رضایت شغلی) به نگرش کلی فرد درباره شغل اش اطلاق می‌شود. کسی که رضایت شغلی اش در حد بالایی باشد، به کارش نگرش مثبتی دارد، ولی کسی که از کارش ناراضی است نگرش وی نیز نسبت به کارش منفی است (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۴، ۲۸۲).

" فیشر و هانا " (۱۹۳۹) رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می کنند به این معنا که اگر شغل، شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت، اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند، فرد شروع به مذمت (سرزنش) شغل کرده و در صورت امکان، شغل خود را ترک خواهد کرد.

تعریف عملیاتی رضایت شغلی:

در مدل JDI پنج عامل عمده به عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح اند؛ که عبارتند از:

- پرداخت: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت.
- شغل: حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می آورد.
- فرصت های ارتقاء: قابلیت دسترسی به فرصت ها برای پیشرفت.
- رئیس اداره: توانایی هایی رئیس اداره برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.
- همکاران: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.

فرضیه اصلی:

به نظر می رسد بین مهارت های ارتباطی مدیران، با رضایت شغلی کارکنان ریاست احصائیه ولایت بلخ تفاوت معنی داری وجود دارد.

فرضیه های فرعی:

۱. بین رضایت شغلی کارکنان و ظاهر فیزیکی مدیران ارتباط وجود.
۲. بین رضایت شغلی کارکنان و چهره و رفتار چشمی مدیران ارتباط وجود دارد.
۳. بین رضایت شغلی کارکنان و محیط اطاق مدیران ارتباط وجود دارد.
۴. بین رضایت شغلی کارکنان و مهارت سخن گفتن مدیران ارتباط وجود دارد.
۵. بین رضایت شغلی کارکنان و مهارت و گوش دادن مدیران ارتباط وجود دارد.

روش تحقیق:

روش تحقیق تحلیلی- توصیفی از نوع همبستگی بوده و داده ها با استفاده از روش پرسشنامه ای جمع آوری شده است. برای تجزیه و تحلیل در بخش توصیفی از فریکونسی، فیصدی، فیصدی تراکمی استفاده گردیده و در بخش استنباطی از ضریب همبستگی اسپیرمن برای دریافت رابطه، از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف برای دریافت نارمل بودن داده ها و از آزمون الفای کرونباخ برای دریافت اعتبار پرسشنامه استفاده گردیده است. جامعه آماری تحقیق را تمام کارکنان ریاست احصائیه ولایت بلخ (که مجموعاً ۱۲ تن می باشد) تشکیل می دهد.

برای طراحی پرسشنامه، از مشهورترین پرسشنامه ها مانند: رفتار نزدیک شدن کلامی/ پرهیز کلامی، سنجش جهت یابی های زمان، رفتار چهره ای و... بهره برداری شده است. همچنین برای سنجش رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه

های استاندارد شاخص توصیفی شغل (JDI) استفاده شده است. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS 25 تجزیه و تحلیل گردیده و آزمون ضریب همبستگی به منظور دریافت رابطه میان متغیرها صورت گرفت.

جدول (۱) آمار توصیفی در رابطه به مهارت‌های غیر کلامی

متغیر	فریکونسی	فیصدی	فیصدی تراکمی
مرتب بودن موها	کاملاً موافقم	۲	۱۶,۷
	موافقم	۹	۹۱,۷
	نظری ندارم	-	-
	مخالفم	۱	۸,۳
	کاملاً مخالفم	-	-
تمیزی و برازندگی در لباس	کاملاً موافقم	۲	۱۶,۷
	موافقم	۸	۸۳,۳
	نظری ندارم	۲	۱۶,۷
	مخالفم	-	-
	کاملاً مخالفم	-	-
استفاده از رنگهای متناسب با فرهنگ سازمانی در پوشش	کاملاً موافقم	۲	۱۶,۷
	موافقم	۵	۵۸,۳
	نظری ندارم	۳	۸۳,۳
	مخالفم	۲	۱۶,۷
	کاملاً مخالفم	-	-
استفاده از بوتهای تمیز	کاملاً موافقم	۲	۱۶,۷
	موافقم	۴	۳۳,۳
	نظری ندارم	۶	۵۰
	مخالفم	-	-
	کاملاً مخالفم	-	-
استفاده از زیورآلات معمولی و عادی	کاملاً موافقم	۲	۱۶,۷
	موافقم	۴	۳۳,۳
	نظری ندارم	۶	۵۰
	مخالفم	-	-
	کاملاً مخالفم	-	-
استفاده از عطرهاى ملايم	کاملاً موافقم	۱	۸,۳
	موافقم	۳	۳۳,۳

۸۳,۳	۵۰	۶	نظری ندارم	
۱۰۰	۱۶,۷	۲	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۴۱,۷	۴۱,۷	۵	کاملاً موافقم	رعایت فاصله مناسب هنگام گفتگو با زیر دستان
۸۳,۳	۴۱,۷	۵	موافقم	
۹۱,۷	۸,۳	۱	نظری ندارم	
-	۸,۳	۱	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۳۳,۳	۳۳,۳	۴	کاملاً موافقم	حرکات بدن
۵۸,۳	۲۵	۳	موافقم	
۹۱,۳	۳۳,۳	۴	نظری ندارم	
-	۸,۳	۱	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۸,۳	۸,۳	۱	کاملاً موافقم	بی‌قراری هنگام گفتگو با زیر دستان
۳۳,۳	۲۵	۳	موافقم	
۵۸,۳	۲۵	۳	نظری ندارم	
۸۳,۳	۲۵	۳	مخالفم	
۱۰۰	۱۶,۷	۲	کاملاً مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۴۱,۷	۴۱,۷	۵	کاملاً موافقم	داشتن چهره خندان هنگام گفتگو با زیر دستان
۶۶,۷	۲۵	۳	موافقم	
۸۳,۳	۱۶,۷	۲	نظری ندارم	
۹۱,۷	۸,۳	۱	مخالفم	
-	۸,۳	۱	کاملاً مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۱۶,۷	۱۶,۷	۲	کاملاً موافقم	نگاه به مخاطب هنگام گفتگو
۷۵	۵۸,۳	۷	موافقم	
۹۱,۷	۱۶,۷	۲	نظری ندارم	
۱۰۰	۸,۳	۱	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
-	-	-	کاملاً موافقم	فضای اطاق کاری
۵۸,۳	۵۸,۳	۷	موافقم	
۹۱,۷	۳۳,۳	۴	نظری ندارم	

۱۰۰	۸,۳	۱	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۸,۳	۸,۳	۱	کاملاً موافقم	استفاده از لوازم و فرنیچر اداری متفاوت از زیردستان
۵۸,۳	۵۰	۶	موافقم	
۷۵	۱۶,۷	۲	نظری ندارم	
۸۳,۳	۸,۳	۱	مخالفم	
۱۰۰	۱۶,۷	۲	کاملاً مخالفم	
۳۳,۳	۳۳,۳	۴	کاملاً موافقم	
۵۰	۱۶,۷	۲	موافقم	
۶۶,۷	۱۶,۷	۲	نظری ندارم	
۹۱,۷	۲۵	۳	مخالفم	
۱۰۰	۸,۳	۱	کاملاً مخالفم	

منبع: یافته‌های تحقیق

با عنایت از اعداد مندرج در جدول آمار توصیفی در رابطه به مهارت‌های غیر کلامی می‌توان چنین نتیجه گرفت که ۹۲٪ پاسخگویان معتقدند که رئیس اداره با موه‌های مرتب در محل کار حضور می‌یابد. ۹۹,۴٪ با لباس‌های تمیز و برازنده در محل کار حضور می‌یابد، ۸۳,۴٪ معتقدند که رئیس اداره از رنگ‌های متناسب با فرهنگ سازمان در پوشش خود استفاده می‌کند، همه معتقدند که بوت‌های رئیس اداره تمیز و پاک است، ۵۰٪ معتقدند که رئیس از زیورآلات معمولی و عادی استفاده می‌نماید، حدود ۶۷٪ در مورد عطر مورد استفاده رئیس اداره نظری نداشته اند، ۸۳٪ معتقدند که رئیس هنگام گفتگو با زیردستان فاصله را رعایت می‌کند، ۵۸٪ معتقدند که حرکات بدن رئیس به گونه‌ای است که کارمندان با ایشان احساس راحتی می‌کند، ۶۶٪ معتقدند که هنگام گفتگو با زیر دستان بیقرار نیستند، ۶۷٪ معتقدند که هنگام گفتگو با زیر دستان چهره‌ی خندان دارند، ۷۵٪ معتقدند که هنگام گفتگو با زیردستان به آنها نگاه می‌کند، ۵۸٪ معتقدند که رئیس اطاق بزرگ و وسیع دارد، ۵۸٪ معتقدند که فرنیچر ریاست با زیردستان متفاوت بوده و ۵۰٪ معتقدند که رئیس دفتر در اوقات معین در وظیفه نیست.

جدول (۲) آمار توصیفی در رابطه به مهارت های ارتباطات کلامی

متغیر	فریکونسی	فیصدی	فیصدی تراکمی
حرف زدن با صدای بلند	کاملاً موافقم	۳	۲۵
	موافقم	۲	۴۱,۷
	نظری ندارم	۳	۶۶,۷
	مخالفم	۴	۱۰۰
	کاملاً مخالفم	-	-
روان و واضح سخن گفتن	کاملاً موافقم	۵	۴۱,۷
	موافقم	۶	۹۱,۷
	نظری ندارم	۱	۱۰۰
	مخالفم	-	-
	کاملاً مخالفم	-	-
قطع کردن سخنان زیر دستان	کاملاً موافقم	۱	۸,۳
	موافقم	۳	۳۳,۳
	نظری ندارم	۷	۹۱,۷
	مخالفم	۱	۱۰۰
	کاملاً مخالفم	-	-
سریع سخن گفتن	کاملاً موافقم	۴	۳۳,۳
	موافقم	۳	۵۸,۳
	نظری ندارم	۴	۹۱,۷
	مخالفم	۱	۱۰۰
	کاملاً مخالفم	-	-
طرح سوال برای درک منظور زیردستان	کاملاً موافقم	۴	۳۳,۳
	موافقم	۳	۵۸,۳
	نظری ندارم	۴	۹۱,۷
	مخالفم	-	-
	کاملاً مخالفم	۱	۱۰۰
فهماندن منظور خود به دیگران	کاملاً موافقم	۲	۱۶,۷
	موافقم	۹	۹۱,۷
	نظری ندارم	۱	۱۰۰
	مخالفم	-	-
	کاملاً مخالفم	-	-

۱۶,۷	۱۶,۷	۲	کاملاً موافقم	برداشت اشتباه از حرف های رئیس اداره
۴۱,۷	۲۵	۳	موافقم	
۵۰	۸,۳	۱	نظری ندارم	
۱۰۰	۵۰	۶	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۱۶,۷	۱۶,۷	۲	کاملاً موافقم	همزمان با بیش از یک نفر حرف زدن
۲۵	۸,۳	۱	موافقم	
۵۰	۲۵	۳	نظری ندارم	
۱۰۰	۵۰	۶	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۴۱,۷	۴۱,۷	۵	کاملاً موافقم	تشویق کارکنان به همکاری و صمیمیت بین شعبات
۸۳,۳	۴۱,۷	۵	موافقم	
۹۱,۷	۸,۳	۱	نظری ندارم	
۱۰۰	۸,۳	۱	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۴۱,۷	۴۱,۷	۵	کاملاً موافقم	گوش دادن با علاقه به سخنان زیردستان
۷۵	۳۳,۳	۴	موافقم	
۹۱,۷	۱۶,۷	۲	نظری ندارم	
۱۰۰	۸,۳	۱	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۳۳,۳	۳۳,۳	۴	کاملاً موافقم	با دقت گوش کردن به حرف های زیردستان
۷۵	۴۱,۷	۵	موافقم	
۸۳,۳	۸,۳	۱	نظری ندارم	
۹۱,۷	۸,۳	۱	مخالفم	
۱۰۰	۸,۳	۱	کاملاً مخالفم	
۸,۳	۸,۳	۱	کاملاً موافقم	زیر دستان را تشویق می نماید
۵۸,۳	۵۰	۶	موافقم	
۸۳,۳	۲۵	۳	نظری ندارم	
۱۰۰	۱۶,۷	۲	مخالفم	
-	-	-	کاملاً مخالفم	
۸,۳	۸,۳	۱	کاملاً موافقم	حرف زدن با موبایل

۱۶,۷	۸,۳	۱	موافقم	ضمن گفتگو با زیردستان
۳۳,۳	۱۶,۷	۲	نظری ندارم	
۹۱,۷	۵۸,۳	۷	مخالقم	
۱۰۰	۸,۳	۱	کاملاً مخالفم	

با عنایت از اعداد مندرج در جدول آمار توصیفی در رابطه به مهارت‌های کلامی می‌توان چنین نتیجه گرفت که ۴۱,۷٪ معتقدند که رئیس با صدای بلند حرف نمی‌زند، ۹۲٪ معتقدند که روان و سلیس حرف می‌زند، ۳۳٪ معتقدند که سخنان زیردستان را قطع نمی‌کند، ۵۸٪ معتقدند که سریع سخن می‌گوید، ۵۸٪ معتقدند که برای درک منظور زیردستان سوالاتی را طرح می‌کند، ۹۲٪ معتقدند منظور خود را به خوبی به دیگران می‌فهماند، ۴۲٪ از حرف‌های ایشان برداشت اشتباه نمی‌کند، ۲۵٪ موافق هستند که رئیس همزمان با چندین نفر صحبت نمی‌کند، ۸۳٪ معتقدند که کارکنان را تشویق به صمیمت و همکاری بین ادارات می‌نماید، ۷۵٪ معتقدند که با علاقه به سخنان زیردستان گوش می‌دهد، ۷۵٪ معتقدند با دقت به حرف‌های زیردستان گوش می‌دهد، ۵۸٪ معتقدند که زیر دستان را تشویق می‌کند و ۷۵٪ معتقدند که هنگام حرف زدن با زیردستان با موبایل حرف نمی‌زند.



جدول (۳) آماری توصیفی در رابطه به میزان رضایت شغلی کارکنان

نتیجه	میانگین	متغیر وابسته	متغیر مستقل
کاری که انجام می‌دهم تا حدودی پیچیده است.	۳,۳	کار	رضایت شغلی
کاری که انجام می‌دهم غیر تکراری و نیازمند خلاقیت است.	۳,۹		
من خیلی شیفته کار هستم	۴,۲		
کاری که انجام می‌دهم کاری خیلی خوبی است.	۴,۵		
از کاری که انجام می‌دهم خیلی راضی هستم.	۴,۳		
کاری که انجام می‌دهم کاری محترمانه‌ی است.	۴,۲		
کاری که انجام می‌دهم خیلی مفیدی است.	۴,۳		
کاری که انجام می‌دهم کاری مطبوع است.	۴,۶		
کاری که انجام می‌دهم خیلی کاری سودمندی است.	۴,۱		
از انجام کاری خویش خوشحالم بوده، احساس موفقیت و رسیدن به هدف خود را در کارم جستجو می‌نماد.	۴,۱		
پاسخگویان شایستگی رئیس خود را خوب ارزیابی کرده اند.	۴	مسؤل	
رئیس اداره ما خیلی با هوش است.	۴,۳		
رئیس اداره ما همیشه در دسترس است.	۴		
رئیس اداره ما مورد پسند ما است.	۴,۶		
رئیس اداره ما یک فرد انعطاف پذیر است.	۴,۶		
رئیس اداره ما یک فرد قوی و میانه رو است.	۴		
رئیس اداره ما یک فرد متعصب نیست.	۵		
از دیدگاه پاسخ دهندگان رئیس اداره در کارها مداخله بیجا نمی‌کند.	۴,۳		
کارکنان میزان بازخورد توسط رئیس خود را خوب ارزیابی کرده اند.	۴,۳	همکاران	
از دید کارکنان رئیس اداره انگیزه دهنده خوبی است.	۴,۲		
از دید کارکنان رئیس اداره شان یک فرد صادق و وفادار است.	۴		
از دید کارکنان رئیس اداره شان در تمام فعالیت‌های شان سریع عمل می‌کند.	۴,۱		
از دید کارکنان رئیس اداره یک شخص زیرک و باهوشی است.	۴,۴		
از دید کارکنان رئیس اداره یک شخص خیلی فعال و کارکن است.	۴,۴		
از دید کارکنان رئیس اداره در حالت خاص رعایت حال زیردستان را می‌کند.	۴,۵		

میزان خوشایندی در حد خوبی قرار دارد.	۴,۶	ارتقاء
میزان دوستانه بودن رئیس در حد خوب است	۴	
رئیس اداره یک شخص پر نفوس است.	۴,۳	
پاسخ دهندگان میزان منظم بودن وضعیت ارتقاء در اداره خود را در حد خوب می دانند.	۴,۲	
پاسخ دهندگان میزان مستمر بودن وضعیت ارتقاء در اداره خود را در حد خوب ارزیابی نموده اند.	۴,۲	
پاسخ دهندگان میزان فرصت داشتن برای پیشرفت در اداره خود را خوب ارزیابی کرده اند.	۴	
پاسخ دهندگان میزان امنیت شغلی را در اداره خود خوب ارزیابی کرده اند.	۳,۷	
پاسخ دهندگان معاش خود را متوسط ارزیابی کردند.	۳	
پاسخ دهندگان میزان کفایت حقوق برای مخارج معمولی زندگی را در حد متوسط ارزیابی کرده اند.	۳,۲	
پاسخ دهندگان معاش که دریافت می کنند کمتر از استحقاق خود ارزیابی کرده اند.	۳	
پاسخ دهندگان اعلام نمودند که با معاش فعلی خود صرفاً توان خرید کالاهای ضروری را دارند.	۳,۷	

منبع: یافته های پژوهش

جدول (۴) آزمون آلفای کرونباخ برای رضایت شغلی و مهارت های ارتباطی مدیران

ضریب آلفای کرونباخ		ابعاد	
۰,۷۲	۰,۸۷۰	کار	رضایت شغلی
	۰,۴۸	مسؤل	
	۰,۴۵	همکاران	
	۰,۵۹	ارتقاء	
۰,۷۹	۰,۷۸۸	ظاهر فیزیکی	مهارت های ارتباطی مدیران
	۰,۸۳	چهره و رفتار چشم	
	۰,۶۶۴	محیط	
	۰,۷۹۵	سخن گفتن	
	۰,۷۴۸	گوش دادن	
	۰,۷۰۳	سوالات کلی	

۰,۸۲	کل پرسشنامه
------	-------------

منبع: یافته‌های پژوهش

خروجی جدول (۴) نشان می‌دهد که مقدار آلفا بدست آمده در پرسشنامه رضایت شغلی برابر است با ۷۲.۰ و در پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران برابر است با ۰,۷۹، با توجه به اینکه مقدار آلفای بدست آمده از ۰,۷ بزرگ است؛ بناً اعتبار پرسشنامه در سطح قابل قبول قرار دارد.

جدول (۵) آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

نتیجه	مقدار خطا	سطح معنی داری	عامل
نورمال	۰,۰۵	۰,۲	مهارت‌های ارتباطی مدیران
نورمال	۰,۰۵	۰,۳۶	رضایت شغلی

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۵) آزمون کلموگروف اسمیرنوف نشان می‌دهد که داده‌های جمع‌آوری شده با توجه به سطح معنی داری متغیرها که بیشتر از ۰,۰۵ بدست آمده و دارای توزیع نورمال می‌باشد.

جدول (۶) ضریب همبستگی بین متغیرهای رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی مدیران

مهارت‌های ارتباطی	رضایت شغلی	ضریب همبستگی پیرسون	رضایت شغلی
۰,۸۸۸	۱	ضریب همبستگی پیرسون	رضایت شغلی
۰,۰۰	-	سطح معنی داری	
۱	۰,۸۸۸	ضریب همبستگی پیرسون	مهارت‌های ارتباطی
-	۰,۰۰	سطح معنی داری	

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول (۶)، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی مدیران نشان داده شده است. سطح معنی داری بدست آمده برابر با ۰,۰۰ به دست آمده که کمتر از ۰,۰۵ بوده و ضریب همبستگی مثبت و معنی دار بین رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی وجود دارد.

جدول (۷) ضریب همبستگی بین رضایت شغلی و متغیرهای مستقل

متغیر وابسته	متغیرها	ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد
رضایت شغلی	ظاهر فیزیکی	۰,۴۴۷	۰,۱۱۷	۱۲
	چهره	۰,۵۵	۰,۰۶۴	۱۲
	محیط	۰,۸۵	۰,۰۰	۱۲
	سخن گفتن	۰,۴۴	۰,۱۴۸	۱۲

۱۲	۰,۶۵	۰,۵۵	گوش دادن	
۱۲	۰,۰۰	۰,۹۳	سوالات کلی	

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر رضایت شغلی و متغیر(ظاهر فیزیکی، چهره، محیط، سخن گفتن، گوش دادن و سوالات کلی) نشان داده شده است. نتایج نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و سایر متغیرها ضریب همبستگی مثبت وجود داشته و رابطه بین رضایت شغلی با محیط و سوالات کلی یک رابطه معنی‌دار و با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار ندارد.

نتیجه گیری:

برخورداری از کارکنای متعهد و وفادار، مهمترین عامل موفقیت در هر اداره است. اولویت اصلی در هر اداره باید جلب و حفظ کارکنان متعهد باشد. ناکامی در تحقق این امر، به معنای از دست دادن کارایی، عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است. موفقیت در دنیای رقابتی، متعلق به ادارتی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگترین سرمایه خود بدانند.

نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف نشان داد که داده‌های جمع‌آوری شده دارای توزیع نورمال است. مقدار الفای پرسشنامه رضایت شغلی برابر است با (۰,۷۲) و از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران برابر است با (۰,۷۹) که در سطح قابل قبول قرار دارد. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی مدیران رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشته، همچنان بین رضایت شغلی با محیط و سوالات کلی یک رابطه معنی‌دار و با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار ندارد.

از جمله چالش‌های موجود در مهارت‌های کلامی عبارتند از حرف زدن با صدای بلند، قطع کردن سخنان زیر دستان و همزمان با بیش از دو نفر حرف زدن و در مورد رضایت شغلی اکثر کارمندان باومند هستند با وجودیکه کار پیچیده است ولی مزدی که دریافت می‌نمایند خیلی ناچیز و میزان امنیت شغلی هم صد درصد تأمین شده نیست.

پیشنهادات:

۱- جهت افزایش سطح مهارت ارتباطی(بخصوص مهارت‌های کلامی) مدیران تدوین برنامه های آموزشی مدون بسیار مؤثر خواهد بود.

۲- برگزاری ورکشاپ‌های آموزشی به‌منظور بلند بردن ظرفیت کارمندان.

۳- با عنایت به اینکه در ادارات تخصصی تحصیلات و تجربه مرتب به مدیران تأثیر به سزایی در بهره‌وری و رضایت شغلی کارکنان دارد، پیشنهاد می‌شود تحقیقی با موضوع سنجش رابطه‌ای بین رعایت شایسته سالاری در انتصاب مدیران و رضایت شغلی کارکنان انجام گردد.

منابع و مأخذ:

۱. اصلی زاده، احمد؛ پیدایی، میر مهرداد؛ بهابادی، عباس هوشمند و مرادی، منصور. (۲۰۱۶). نقش مهارت ارتباط سازمانی مدیران در رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی کارکنان سازمان دولتی، کنفرانس بین‌المللی تحقیق در علوم ساینس و مهندسی، ۲۸ جولای، استامبول.
۲. امیری، سیما؛ کوهستانی، حسینعلی و آهنچیان، محمد رضا. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل استان خراسان شمالی در سال ۸۶-۸۵، فصلنامه پژوهش‌های تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، شماره چهاردهم، صص ۱-۱۸.
۳. جزئی، علیرضا؛ سلطانی، عباس. (۱۳۹۵). تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، نظارت و بازرسی، شماره ۳۵.
۴. حقیقی، محمد علی و همکاران. (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی، چاپ دوم، انتشارات ترمه: تهران.
۵. زارعی، جواد؛ هاشم، کوزه‌چیان و طالب پور مهدی. (۱۳۸۲). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزش‌های استان خراسان، دوره یازدهم، نشریه المپیک، صص ۴۳-۵۲.
۶. سادات موسوی، فاطمه و عبدالله پور. (۱۳۸۷). رفتار غیر کلامی در روابط میان فردی، نشر دانش: تهران.
۷. ساکی، رضا؛ حمیدی، فریده؛ محب‌زاده، زینب؛ موحدی، عباس. (۱۳۹۲). رابطه بین تبادل رهبر - عضو و رضایت شغلی معلمان مدارس متوسط شهر یزد، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره دوم، صص ۱۶۸-۱۴۷.
۸. شیری، فرحناز؛ برزگر بفرئی، کاظم. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط بین شخصیت خلاق مدیران با رضایت شغلی کارکنان در نیروی‌های نظامی شهر اصفهان، همایش بین‌المللی افق‌های نوین در علوم مدیریت و حسابداری، اقتصاد و کار آفرینی.
۹. عزیزی، الهه؛ زندی‌پور، طیبه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی بر رضایت شغلی کارکنان سایپا یدک، فصلنامه مطالعات روان شناختی، دوره دهم، شماره دوم، صص ۵۱-۷۱.
۱۰. قادری، اسماعیل و شناور، بهزاد. (۱۳۸۶). تا چه میزان رضایت شغلی موفقیت سازمانی را به دنبال خواهد داشت؟، ماهنامه صنعت خودرو، شماره ۱۰۹.
۱۱. متین، حسن زارعی و یوسف زاده، وسعید. (۱۳۹۰). تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان، دانشور رفتار مدیریت و پیشرفت، سال هجدهم، شماره ۲-۴۷.
۱۲. مرادی، علیرضا؛ جعفریه، حمید؛ ظهراپی، احمد رضا. (۱۳۹۷). تبیین رضایت شغلی کارکنان با تأکید بر نقش مهارت ارتباطی مدیران؛ سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری مدیریت و نوآوری در کسب و کار.
۱۳. مزینانی، فرزانه؛ کامکار، منوچهر؛ منشی، غلامرضا. (۱۳۹۳). رابطه مهارت‌های ارتباطی کارکنان با رضایت مشتریان، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ششم، شماره چهارم، صص ۹۳-۱۰۸.