

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل استان خراسان شمالی در سال ۸۶-۸۵

سیما امیری^۱

حسینعلی کوهستانی^۲

محمدرضا آهنجیان^۳

چکیده

این مقاله خلاصه‌ای از نتایج پژوهشی است که با هدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل و سازمانهای استان خراسان شمالی در سال ۸۶-۸۵ با تأکید بر دیدگاه کارکنان صورت پذیرفته است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان رسمی و پیمانی دیپلم به بالا در ادارات کل و سازمانهای استان خراسان شمالی که مشمول هزینه‌ها و اعتبارات استانی می‌باشند و تعداد کارکنان آنها ۱۵ نفر و بیشتر است تشکیل می‌دهند که با توجه به جدول مورگان نمونه‌ای به حجم ۲۴۸ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم از بین ۷۰۰ نفر (۱۷ اداره) به صورت تصادفی انتخاب شدند. ضمناً در هر اداره نسبت جنسیت رعایت شده است.

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. ابزار پژوهش از دو پرسشنامه محقق ساخته مهارت‌های ارتباطی مدیران و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی کارکنان تشکیل شده است که هر دو پرسشنامه توسط کارکنان پاسخ داده شد. اعتبار درونی پرسشنامه محقق ساخته ۸۸/۱۲ بدست آمد که نشان‌دهنده همسویی و هماهنگی سؤالات

^۱ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

^۲ - دکترای مدیریت رفتاری و عضو هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد

^۳ - دکترای فلسفه تعلیم و تربیت و عضو هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت... هر فرضیه است. اعتبار زمانی پرسشنامه نیز برابر با ۰/۹۴۶ به دست آمد که از اعتبار زمانی بسیار خوبی برخوردار است.

روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات عبارتند از: آمار توصیفی و ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون.

نتایج نشان دادند که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی هر چه مهارت‌های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است. همچنین از نتایج فرعی پژوهش حاضر چنین نتیجه‌گیری می‌شود که بین مهارت‌های ارتباط کلامی، ارتباط کتبی و ارتباط غیرکلامی با رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد.

کلید واژه‌ها

ارتباط، مهارت‌های ارتباطی، ارتباط کلامی، ارتباط کتبی، ارتباط غیرکلامی، رضایت

شغلی

مقدمه

هر سازمانی در پی آن است که به بهترین شکل به اهداف خود برسد. تحقق اهداف سازمانی بستگی به تمام عواملی دارد که در آن سازمان با هم در تعامل هستند و از جمله مهمترین عوامل سازمانی 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. (رثوفی، ۱۳۸۳) گاهی ناتوانی مدیر و کارکنان در برقراری ارتباط مناسب با سایر همکاران در محیط کار و یا وجود نگرش‌های منفی و بی‌انگیزگی در بین کارکنان سبب

می‌شود که آنها قادر به انجام وظایفشان در حد مطلوب نباشند و در نهایت با کاهش بهره‌وری مواجه می‌شویم (علاقه‌بند، ۱۳۷۸).

مدیریت هر سازمان باید به این نکته توجه داشته باشد که دستیابی به اهداف سازمانی در سطوح مختلف تنها زمانی میسر است که روابط بین کاری بخشها و سطوح مختلف به گونه‌ای اثربخش باشد. این امر هنگامی امکان‌پذیر است که ارتباطات و مسیرهای ارتباطی به درستی طراحی شده و به روشنی تعیین شده باشد (رحمان‌زاده هروی، ۱۳۸۲).

مدیران دریافته‌اند که برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان و درک انگیزه‌های ارتباطی آنان در توفیق مدیران برای نیل به اهداف سازمانی عامل مؤثری است و ریشه بیشتر مشکلات فردی سازمان و اجتماعی را می‌توان در کمبود و نقص ارتباطات مؤثر جستجو کرد (رضائیان، ۱۳۷۲).

اهمیت ارتباطات تنها در مسائل درون سازمانی نیست و بر اساس تفکر سیستمی، در صورتی که مدیر سازمان از وقایع و عکس‌العمل‌های محیط بی‌خبر باشد و بدون توجه به دنیای خارج سازمان تصمیم‌گیری کند در واقع سازمان را به یک سیستم بسته تبدیل می‌کند.

از دیدگاه سازمانی ارتباط یک امر ضروری است، زیرا اطلاعات را جهت کارکنان فراهم می‌آورد و نگرش‌ها را گسترش می‌دهد، به این جهت که هماهنگی و رضایت شغلی افزایش یابد. به طور کلی هدف از ارتباطات بوجود آوردن تغییرات لازم در رفتار یا تغییر آن دسته از شرایطی است که سازمان بر آنها کنترل دارد.

در حقیقت می‌توان ادعا کرد که شریان حیاتی سازمان «شبکه ارتباطات» و خون جاری در آن «اطلاعات»^۱ می‌باشد. بنابراین به منظور انجام وظایف و تطابق

^۱ - Information

با هر تغییر در شرایط مختلف و تحقق اهداف، سازمان‌های نوین نیاز به جریان اطلاعات منظم و اشکال مختلف ارتباط دارند.

در سازمان‌های کنونی بیشتر وقت مدیران به ارتباط با همکاران، زیردستان و مافوق می‌گذرد. از دیدگاه سازمانی ارتباط یک امر ضروری است. زیرا اطلاعات لازم را برای کارکنان فراهم می‌آورد و نگرش‌ها را گسترش می‌دهد تا هماهنگی و رضایت شغلی افزایش یابد.

ارتباطات به دو دلیل برای مدیران جایز اهمیت می‌باشد:

- اولاً ارتباطات فرآیندی است که مدیران با استفاده از آن وظایف برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، هماهنگی و کنترل را انجام می‌دهند.

- ثانیاً، ارتباط فعالیتی است که مدیران، بیشتر وقت خود را به آن اختصاص می‌دهند، زیرا فرآیند ارتباط به مدیران این امکان را می‌دهد تا مسئولیت‌های خود را به انجام رسانند (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۲).

اهمیت ارتباطات مناسب را یکی از مدیران اجرائی قدیمی به بهترین شکل خلاصه کرده و چنین اظهار می‌دارد که مفهوم بهترین برنامه‌ها بی‌معنی است مگر این که همه از آن آگاهی داشته باشند و برای کسب اهداف آن دست به دست هم دهند.

در واقع هر نوع فعالیت سازمان یافته به ارتباطات نیازمند است و هدایت هر کاری مستلزم دادن پیام است و بستر انتقال پیام، ارتباطات (در شکل گسترده آن) است و به همین سبب راه دیگری برای هدایت کار افراد و گروه‌های کاری سازمان وجود ندارد. مدیران باید برای تصمیم‌گیری، تغییر جهت انجام کارها، پروژه‌های در دست انجام، آموزش کارکنان و هماهنگی فعالیت‌های مختلف سازمان به طریقی با دیگران ارتباط برقرار کنند (رایینز، ۱۳۸۰).

برقراری ارتباط مؤثر کاری بسیار حساس و دشوار است و خیلی از مدیران در بالا بردن مهارت خود در این زمینه کوتاهی می‌کنند. کوششی نظام

یافته در این راه، حتی برای مدیرانی که در انجام ارتباطات پیروز هستند سودمند بوده و می‌تواند کارآیی و اثربخشی این فرآیند را افزایش دهد (رضائی نژاد، ۱۳۷۵).

مهارت‌های ارتباطی مناسب پیش‌نیازی ضروری برای عملکرد رضایت‌بخش در همه موقعیت‌های سرپرستی است. افراد در نتیجه آموزش، تجربه و موقعیت شخصی خود از درجات متفاوت مهارت‌های ارتباطی برخوردارند (سینجر، ۱۳۷۸).

ارتباط کلامی یکی از ابزارهای کارساز بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تأثیر در آن می‌باشد. (جرالد میلر، ۱۳۶۸) طبق تحقیقات انجام شده مدیران و سرپرستان بیش از ۵۰٪ وقت خود را صرف ارتباطات کلامی می‌کنند. برای رساندن پیام به صورت عمده از ارتباطات گفتاری استفاده می‌شود. سخنرانی، بحث‌هایی که به صورت رسمی بین گروه انجام می‌شود و شایعه‌های غیررسمی نمونه‌هایی از ارتباطات گفتاری هستند.

نامه، بخشنامه و پیام‌هایی که به صورت دور نویس ارائه می‌شوند. مجله‌ها و خبرنامه‌های موجود در سازمان و یا نوشتارهای دیگری که به صورت یا علائم ارسال می‌گردد در مجموع ارتباطات نوشتاری را بوجود می‌آورند.

برخی پیام‌ها را نمی‌توان به صورت گفتاری یا نوشتاری ارسال کرد. این نوع ارتباط را غیرکلامی و نه چندان روشن می‌نامند. پیام‌های غیرگفتاری شامل حرکات اعضاء و اندام است مانند آهنگ صدا، اشاره‌های چشم، ابرو و فاصله‌ای است که بین فرستنده و گیرنده پیام وجود دارد. برای ارسال این پیام‌ها باید به اندام خود حرکت‌هایی خاص داد (رابینز، ۱۳۷۹).

این پیام‌ها در تعاملات انسانی می‌تواند بسیار مهم‌تر از اعتباری می‌باشند که ما برای آنها قائل هستیم. (شولمن، ۱۹۸۱) نشانه‌های غیرکلامی در ارتباطات میان فردی بسیار مهم بوده به طوری که اشاره‌های غیرکلامی بیش از ۹۰٪ معنی

احساس پیام را در خود دارد (ترنس میچل، ۱۳۷۶) و نقش آن بسیاری از موارد بسیار حیاتی می‌باشد (فرهنگی، ۱۳۷۴).

طبق نظر رابینز به ندرت می‌توان به ارتباطات کامل و بدون نقص دست یافت ولی باز هم مدارک و شواهد موجود تأیید کننده 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 به شیوه‌ای مؤثر و بهره گرفتن از کانال‌های باز خورد نمودن نتیجه ارتباطات می‌تواند موجب اثر بخش شدن شبکه ارتباطی گردد. همچنین او معتقد است بین ارتباطات و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم برقرار است، یعنی هر قدر پدیده عدم اطمینان ضعیف‌تر گردد رضایت شغلی افراد بیشتر خواهد شد. عواملی چون تحریف پیام و ابهام موجب تضعیف اطمینان (تقویت پدیده عدم اطمینان) می‌شود، از این رو بر رضایت کارگر یا کارمند اثر منفی خواهد گذاشت (رابینز، ۱۳۸۵).

رضایت شغلی نیز یکی از دلایل اصلی باقی ماندن اعضا در جریان و فعالیت‌های سازمانی است. نظریه‌هایی که در این باره مطرح شده است متفقاً اذعان دارند که رضایت شغلی بر اثر وجود یا دخالت یک عامل خاص ایجاد نمی‌شود یا به سبب فقدان عامل مشخصی از میان نمی‌رود (کوهستانی، ۱۳۷۶). بنابراین بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و می‌توان گفت که رضایت شغلی یکی از عواملی است که در نحوه رفتار و عملکرد کارکنان در سازمان مؤثر می‌باشد (رابینز، ۱۳۷۹).

کسی که رضایت شغلی او در سطح بالایی است نسبت به کار خود نگرشی مثبت دارد و کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نگرش منفی نسبت به شغل و کار دارد که در افزایش و کاهش بهره‌وری، تعهد نسبت به سازمان و سلامت فیزیکی و ذهنی کارمند، روحیه و مهارت نقش بسزایی دارد (مقیم، ۱۳۷۷).

هر چند که پژوهش در زمینه مهارت‌های ارتباطی مدیران و رابطه آن با متغیرهای مربوط به سازمان از جمله جو سازمانی، فرهنگ، اثر بخشی و تعهد و به ویژه رضایت شغلی نهالی نوپاست، اما این امر از اهمیت مسأله نمی‌کاهد بلکه تحقیقات پی‌گیر و گسترده‌تری را طلب می‌کند تا این موضوعات را علاوه بر سازمانهای بزرگ، در مؤسسات کوچک و سازمانهای جانبی نیز مورد بررسی قرار دهند. با توجه به اهمیت ارتباطات صحیح و مؤثر در بوجود آوردن فرآیندهایی که منجر به اثر بخشی در سازمانها می‌شود و نقش رضایت شغلی در این میان، محقق خواهان انجام تحقیقی درباره مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان است تا نتایج آن مورد توجه مسئولین سازمان مدیران قرار گرفته و در جهت بهبود ارتباطات خویش با کارکنان برآیند. همچنین با توجه به اینکه مدیران مایلند بدانند به چه روشهایی و چگونه می‌توانند در کارکنان علاقه و تعلق به محیط کار را فراهم نمایند تا بتوانند بهتر و آسانتر به اهداف سازمانی دست یابند، سؤال اصلی این پژوهش بدین شرح است:

آیا بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل

استان خراسان شمالی رابطه معنی‌دار وجود دارد؟

انجام این تحقیق از یک طرف به دلیل این که سرچشمه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر، نقش سیستم ارتباطی یا به طور کلی سوءتعبیرها و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد مفید خواهد بود. همچنین با نگاهی نو به مهارت‌های ارتباطی مدیران در عرصه عمل میزان برخورداری مدیران از هر یک از انواع مهارت‌های ارتباطی را سنجیده و از سوی دیگر رابطه آن را با رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل استان خراسان شمالی بررسی می‌کند.

از آن جا که این پژوهش میزان مهارت‌های ارتباطی موجود مدیران را تشخیص و همچنین عدم رضایت شغلی با رضایت شغلی کارکنان را مشخص می‌کند می‌تواند برای مسئولین سازمان مفید و مورد استفاده قرار گیرد.

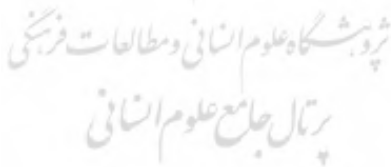
نظر به اهمیت مهارت‌های ارتباطی در ایجاد رضایت شغلی کارکنان و در نهایت اثر بخشی سازمان‌ها در پیشبرد اهداف خویش و کمبود تحقیقات در این زمینه بخصوص در ایران، محقق بر آن شد تا رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان را در سازمان‌ها و ادارات کل بپردازد و فرضیه‌های پژوهش را به صورت زیر عنوان نماید.

- بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین مهارت ارتباطی کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین مهارت ارتباطی نوشتاری مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین مهارت ارتباطی غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.



روش

روش تحقیق در این پژوهش زمینه‌یابی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان رسمی و پیمانی دیپلم به بالا در ادارات کل و سازمان‌هایی که مشمول نظام بودجه و اعتبارات هزینه‌ای استان خراسان شمالی می‌باشند و در سال ۸۶-۸۵ مشغول به کارند و تعداد کارکنان رسمی و پیمانی آنها ۱۵ نفر و بیشتر است تشکیل می‌دهد. در هر اداره ۲ صفت مهارت‌های ارتباطی

مدیران و رضایت شغلی کارکنان از نظر کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این ادارات ۷۰۰ نفر کارمند رسمی و پیمانی مشغول به کارند پس جامعه آماری این تحقیق ۷۰۰ نفر می‌باشد که در ۱۷ اداره کل و سازمان فعالیت دارند. از این تعداد ۵۸۰ نفر مرد و ۱۲۰ نفر زن می‌باشند. در این راستا بر اساس جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه با توجه به جامعه ۲۴۸ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم به عنوان نمونه آماری پژوهش حاضر انتخاب گردیده‌اند. جهت گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران که محقق ساخته است و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی ویسوکي و کروم استفاده شده است و هر دو پرسشنامه توسط کارکنان پاسخ داده شده است. ضریب اعتبار پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۸۸,۱۲ بدست آمده است که نشانگر همسویی و هماهنگی درونی سؤالات می‌باشد. اعتبار زمانی پرسشنامه بر اساس ضریب همبستگی پیرسون ۹۴ درصد می‌باشد که از روایی زمانی بسیار خوبی برخوردار می‌باشد. روایی پرسشنامه نیز توسط اساتید و کارشناسان رشته مدیریت تأیید شده است.

یافته‌ها

فرضیه اصلی تحقیق به صورت زیر مطرح گردیده است:

«بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.»

جدول نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین معیار ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| | | |
|------------|---------------------|-------------------|
| رضایت شغلی | | |
| .506 | Pearson Correlation | مهارت های ارتباطی |
| .000 | Sig. (2-tailed) | |
| 248 | N | |

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت...

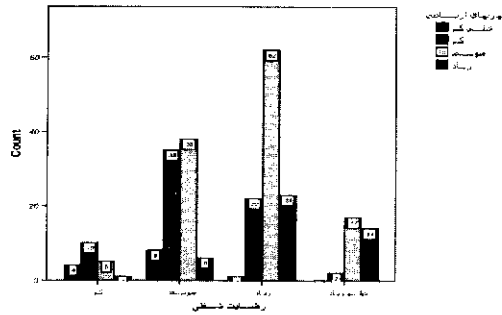
همان گونه که از جدول فوق برمی‌آید میزان همبستگی بین متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی عدد $r = 0.506$ به دست آمده است و با توجه این که مقدار کمترین سطح معنی‌داری ($p\text{-value} = 0.000$) از 0.05 کمتر است، معنی‌داری آن مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ یعنی فرضیه اصلی پژوهش با ضریب اطمینان 95% پذیرفته می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی می‌توان چنین ادعا نمود که رابطه مستقیم و معنی‌داری بین مهارت ارتباطی مدیر و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد. یعنی هر چه مهارت‌های ارتباطی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است.

جدول ۲، توصیف یافته‌های مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| جمع | مهارت‌های ارتباطی | | | | رضایت شغلی * |
|-----|-------------------|-------|----|---------|--------------|
| | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | |
| ۲۰ | ۱ | ۵ | ۱۰ | ۴ | کم |
| ۸۷ | ۶ | ۳۸ | ۳۵ | ۸ | متوسط |
| ۱۰۸ | ۲۳ | ۶۲ | ۲۲ | ۱ | زیاد |
| ۲۲ | ۱۴ | ۱۷ | ۲ | ۰ | خیلی زیاد |
| ۲۴۸ | ۴۴ | ۱۲۲ | ۶۹ | ۱۳ | جمع |

طبق جدول ۲، 25% (62 نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی زیادی دارند مهارت ارتباطی مدیر آنها در حد متوسط است و $1/6\%$ (4 نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی کمی دارند مهارت ارتباطی مدیر آنها نیز خیلی کم است که نشان دهنده رابطه مستقیم مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان است. نمودار ۱ مطلب فوق را به روشنی نشان می‌دهد.

نمودار ۱: نمودار مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان



فرضیه فرعی اول

فرضیه فرعی اول تحقیق به صورت زیر مطرح گردیده است :

«بین مهارت‌های کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد».

جدول ۳: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین مهارت کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| مهارت ارتباطی کلامی | رضایت شغلی | | |
|---------------------|------------|---------------------|---------------------|
| ۴۷۳ | ۱ | Pearson Correlation | رضایت شغلی |
| ... | . | Sig. (2-tailed) | |
| ۲۴۸ | ۲۴۸ | N | |
| ۱ | ۴۷۳ | Pearson Correlation | مهارت ارتباطی کلامی |
| . | ... | Sig. (2-tailed) | |
| ۲۴۸ | ۲۴۸ | N | |

همان گونه که از جدول فوق برمی‌آید میزان همبستگی بین متغیرهای مهارت ارتباط و رضایت شغلی عدد $r = ۰/۴۷۳$ بدست آمده است که با توجه این که مقدار کمترین سطح معنی‌داری ($P\text{-value} = ۰/۰۰۰$) محاسبه شده، چون این مقدار برابر با ($P\text{-value} = ۰$) می‌باشد و از سطح معنی‌داری آزمون که برابر با

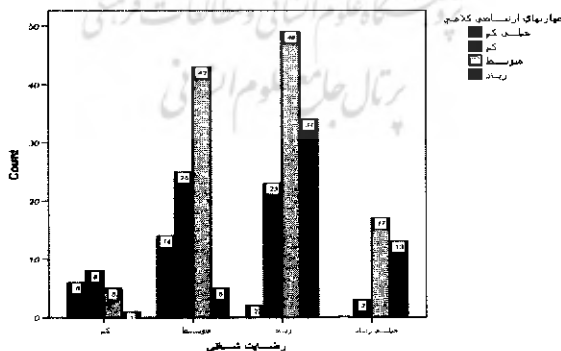
بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت...
 ۰/۰۵ در نظر گرفته شده کوچکتر است ($p\text{-value} = ۰ < ۰/۰۵$) بنابراین فرضیه
 فرعی یک با ضریب اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود.

جدول ۳: توصیف یافته‌های مهارت‌های مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| جمع | مهارت ارتباطی کلامی | | | | رضایت شغلی * مهارت ارتباطی کلامی |
|-----|---------------------|-------|----|---------|-------------------------------------|
| | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | |
| ۲۰ | ۱ | ۵ | ۸ | ۶ | کم |
| ۸۷ | ۵ | ۲۳ | ۲۵ | ۱۴ | متوسط |
| ۱۰۸ | ۲۴ | ۴۹ | ۲۳ | ۲ | زیاد |
| ۳۳ | ۱۲ | ۱۷ | ۲ | ۰ | خیلی زیاد |
| ۲۴۸ | ۵۲ | ۱۱۴ | ۵۹ | ۲۲ | جمع |

همان طور که در جدول مشاهده می‌شود ۱۹/۷٪ (۴۹ نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی زیادی دارند مهارت کلامی مدیر آنها در حد متوسط است و ۲/۴٪ (۶ نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی کمی دارند مهارت کلامی مدیر خود را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. نمودار ستونی جدول ۴ که مطلب فوق را به وضوح نمایانگر می‌کند در زیر ارائه شده است.

نمودار ۴: نمودار مهارت کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان



فرضیه فرعی دوم بدین صورت مطرح گردیده است:

«بین مهارتهای کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد».

جدول ۵: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین مهارت کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| | | | |
|--------------------|------------|---------------------|--------------------|
| مهارت ارتباطی کتبی | رضایت شغلی | | |
| ۴۳۶ | ۱ | Pearson Correlation | رضایت شغلی |
| ۰۰۰ | | Sig. (2-tailed) | |
| ۲۴۸ | ۲۴۸ | N | |
| ۱ | ۴۳۶ | Pearson Correlation | مهارت ارتباطی کتبی |
| | ۰۰۰ | Sig. (2-tailed) | |
| ۲۴۸ | ۲۴۸ | N | |

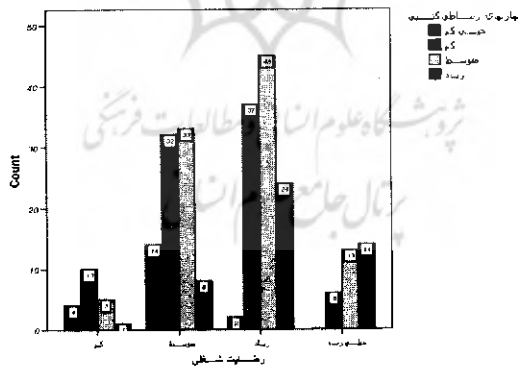
با توجه به جدول میزان همبستگی بین متغیرهای مهارت ارتباط کتبی و رضایت شغلی عدد $r = ۰/۴۳۶$ بدست آمده است که با توجه به این که کمترین سطح معنی داری $= 0 (P\text{-value} = ۰/۰۰۰)$ می باشد از $۰/۰۵$ گرفته کوچکتر است، بنابراین فرض صفر یا این فرض که رابطه معنی داری بین مهارتهای کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان وجود ندارد رد می شود و فرضیه یک مبتنی بر وجود رابطه مستقیم بین این دو با ضریب اطمینان ۹۵% پذیرفته می شود؛ یعنی هر چه مهارتهای کتبی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است.

جدول ۶: مهارت کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| جمع | مهارت ارتباطی کتبی | | | | رضایت شغلی * | |
|-----|--------------------|-------|----|---------|--------------------|--|
| | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم | مهارت ارتباطی کتبی | |
| ۲۰ | ۱ | ۵ | ۱۰ | ۴ | کم | |
| ۸۷ | ۸ | ۳۳ | ۳۲ | ۱۴ | متوسط | |
| ۱۰۸ | ۲۴ | ۴۵ | ۳۷ | ۲ | زیاد | |
| ۳۳ | ۱۴ | ۱۳ | ۶ | ۰ | خیلی زیاد | |
| ۲۴۸ | ۴۷ | ۹۶ | ۸۵ | ۲۰ | جمع | |

طبق آن چه از جدول ۶ برمی آید ۱۸/۱ (۴۵ نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی زیادی دارند چنین عنوان کرده‌اند که مهارت ارتباطی کتبی مدیر سازمان آنها متوسط است و ۱/۶٪ (۴ نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی کمی از شغل خود دارند مهارت کتبی مدیرشان نیز خیلی کم است که این بیانگر رابطه مستقیم بین مهارت ارتباط کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان است. نمودار ۳ که در زیر مشاهده می‌شود به خوبی وضعیت فوق را نشان می‌دهد.

نمودار ۳: نمودار مهارت کتبی مدیران و رضایت شغلی کارکنان



فرضیه فرعی سوم

فرضیه فرعی سوم به صورت زیر مطرح گردیده است :

«بین مهارت‌های غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد».

جدول ۷، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین مهارت غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| | | |
|------------|---------------------|-------------------------|
| رضایت شغلی | | |
| .345 | Pearson Correlation | مهارت ارتباطی غیر کلامی |
| .000 | Sig. (2-tailed) | |
| 248 | N | |

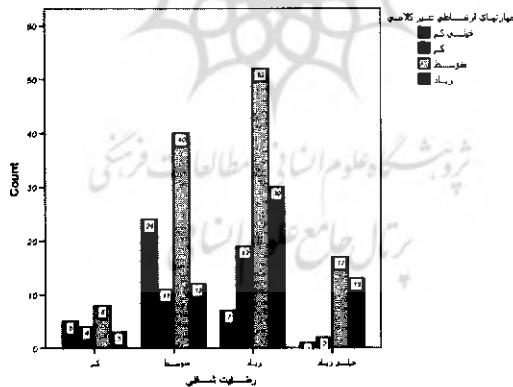
با توجه به جدول میزان همبستگی بین متغیرهای مهارت ارتباط غیرکلامی و رضایت شغلی عدد $r = 0/345$ بدست آمده است که با توجه به این که مقدار کمترین سطح معنی‌داری $(P-value = 0/000)$ می‌باشد از $0/05$ کوچکتر است، بنابراین فرض یک یا این فرض که رابطه معنی‌داری بین مهارت‌های غیرکلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد با ضریب اطمینان 95% پذیرفته می‌شود و ارتباط این دو متغیر مورد تأیید قرار می‌گیرد و با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی ارتباط از نوع مستقیم است یعنی هر چه مهارت‌های غیرکلامی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است.

جدول ۸، مهارت غیر کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان

| Total | رضایت شغلی | | | | رضایت شغلی* مهارت ارتباطی غیر کلامی |
|-------|------------|------|-------|----|--|
| | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | |
| ۳۷ | ۱ | ۷ | ۲۲ | ۵ | خیلی کم |
| ۳۶ | ۲ | ۱۹ | ۱۱ | ۴ | کم |
| ۱۱۷ | ۱۷ | ۵۲ | ۴۰ | ۸ | متوسط |
| ۵۸ | ۱۳ | ۳۰ | ۱۲ | ۳ | زیاد |
| ۲۴۸ | ۳۳ | ۱۰۸ | ۸۷ | ۲۰ | Total |

با توجه نمودار ۹/۲۰٪ (۵۲ نفر) درصد از کارکنانی که رضایت شغلی آنها زیاد است مهارت غیر کلامی مدیر آنها در حد متوسط است. و ۱/۶ (۴ نفر) از کارکنانی که رضایت شغلی کمی دارند ارتباط غیر کلامی مدیر آنها نیز کم است و این نشان دهنده رابطه مستقیم بین مهارت ارتباط غیر کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان است.

نمودار ۹، نمودار مهارت غیر کلامی مدیران و رضایت شغلی کارکنان



نتیجه‌گیری

با توجه به ضریب همبستگی بدست آمده از رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سه مؤلفه ارتباط کلامی، ارتباط کتبی و ارتباط غیرکلامی و رضایت شغلی کارکنان، نتایج حاکی از آن است که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی هر چه ارتباطات مدیر با کارکنان بیشتر باشد رضایت شغلی کارکنان نیز به همان نسبت افزایش می‌یابد؛ بنابراین مدیران باید ارتباطات خود را با کارکنان به نحو مطلوبی حفظ کنند تا رضایت شغلی که در نتیجه ارتباطات صحیح و کامل بوجود می‌آید سازمان را در رسیدن به اهداف متعالیش یاری کند.

کتابنامه

- حقیقی، محمد علی و همکاران، (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ دوم.
- رایبیز، استیفن، (۱۳۷۹). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: موسسه مطالعات پژوهش‌های بازرگانی، چاپ سوم.
- رایبیز، استیفن (۱۳۸۰). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ ششم.
- رایبیز، استیفن (۱۳۸۵). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، ترجمه علی پارسائیان، سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ نهم.
- رئوفی، محمدحسین، (۱۳۸۳). مدیریت عمومی و آموزشی، مشهد: انتشارات روان مهر، چاپ دوم.
- رضائیان، علی، (۱۳۷۲). مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت تهران، چاپ اول.

بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت...

-رضائی نژاد، عبدالرضا، (۱۳۷۵). دانش مدیریت امروز دستنامه مدیران، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی.

-سینجر، مارک ج. (۱۳۷۸). مدیریت منابع انسانی، ترجمه فریده آل‌آقا، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

-علاقه‌مند، علی، (۱۳۷۸). مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی. چاپ یازدهم، تهران: نشر روان.

-فرهنگی، علی‌اکبر، (۱۳۷۴). مبانی ارتباطات انسانی، جلد ۱، تهران: انتشارات رشد.

-کوهستانی، حسین‌علی، (۱۳۷۶). تأثیر مدیریت در ایجاد روابط انسانی در سازمانهای آموزشی، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۱۶.

-مقیمی، محمد، (۱۳۸۳). سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه.

-میلر، جرالده، (۱۳۶۸). ارتباط کلامی و تحلیل معانی بیان، ترجمه علی ذکاوتی قراگزلو. تهران: انتشارات جمهوری اسلامی ایران، سروش.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی