

بررسی نقش تفاوت مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان

دکتر نسیم مجیدی قهرودی، استادیار گروه ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز
دکتر علی گرانمایه پور، استادیار گروه ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز
سمیرا یخشنده، دانشجوی کارشناسی ارشد ارتباطات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز
(نویسنده و عهده‌دار مکاتبات) s_bakhshandeh_1363@yahoo.com

چکیده

این مقاله برگرفته از رساله دوره کارشناسی ارشد با موضوع "بررسی تفاوت در مهارت‌های ارتباطی کارکنان و نقش آن در رضایت شغلی آنها در محیط کار" است. روش این پژوهش پیمایشی و ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه بوده است جامعه آماری این تحقیق کارکنان زن و مرد مؤسسات پژوهشی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری می‌باشد.

مهارت در ایجاد رابطه مناسب با دیگران و بر توانایی و اعتماد به نفس ما می‌افزاید و استعدادها و دستاوردهای ما را نمایان می‌کند. در به کارگیری این مهارت‌ها بی‌شک میان زنان و مردان تفاوت وجود دارد و همین تفاوت‌های ادراکی و گفتاری بین آنهاست که مسیر ارتباطات آنها در همه عرصه‌ها به ویژه در سازمان دگرگون می‌سازد. حال می‌توان گفت که چرا مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان در محیط کار متفاوت است و این تفاوت‌ها در رضایت شغلی چه نقشی دارد.

بررسی‌ها نشان داد مردان نسبت به زنان در محیط کار صمیمی‌ترند و اعتماد به نفس، رودربایستی و قدرت کلامی بیشتر و رک‌گو ترند. تمایل بیشتری به کار گروهی دارند و کمتر به همکاران خود اعتماد می‌کنند و تمایل کمی به ارتباط با همکاران هم‌جنس دارند. بیشتر ارتباطات رودررو و قادرند با تکرار منظور خود را به دیگران بفهمانند و اعتقاد بیشتری به موثر بودن حرکات بدن دارند و در حیطه کاری خود نسبت به کار و امکانات رضایت و از حقوق خود اظهار نارضایتی کرده‌اند و دارای سازگاری بیشتری با وظایف محوله هستند. در مقابل زنان حساس‌تر، مسئولیت‌پذیرتر و دارای هوش هیجانی بیشتری می‌باشند. توجه بیشتری به حفظ حریم شخصی دارند و از حرکات دست بیشتر استفاده می‌کنند. آنها نسبت به پوشش خود در سازمان رضایت کمتر و در برابر تغییرات سازمان مقاومت کمتری از خود نشان می‌دهند. رفتار مدیر با زیردستان برایشان مهم و از انجام کارهای یکنواخت بیشتر بیزارند و به هنگام بروز مشکل بیشتر از همکاران خود پشتیبانی می‌کنند. در نتیجه می‌توان به تفاوت در مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان در محیط کار پی برد.

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، زن و مرد، تفاوت در مهارت‌های ارتباطی زن و مرد، سازمان، رضایت شغلی.

مقدمه:

زندگی در آستانه قرن بیست و یکم پیچیدگی فزاینده‌ای پیدا کرده است و قواعد و مقررات، بر اساس نظامی که انسان‌ها در یک زمان خاص در آن فعالیت دارند، تغییر می‌کند. چنین وضعیتی مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی خاص و پیچیده‌ای را طلب می‌کند و از این رو یادگیری مهارت‌های اجتماعی دیگر یک پدیده ساده و خود جوش نیست. در دنیای امروز، آموزش مهارت‌های فنی و ارتباطی اهمیت ویژه‌ای دارد، و برای هر شغل و حرفه‌ای، مجموعه‌ای از چنین آموزش‌هایی لحاظ می‌شود. از آنجا که امروزه و در عصر حاضر ارتباطات حرف اول را می‌زند برقراری ارتباطات موثر و اصولی می‌تواند عامل مهمی در افزایش رضایت شغلی محسوب شود.

لذا توجه به مهارت‌های ارتباطی و به ویژه تفاوت در مهارت‌ها میان زنان و مردان و آموزش آن در سازمان‌ها بسیار مهم تر از گذشته تلقی می‌شود.

همان‌طور که ارتباطات برای انسان حیاتی است برای انجام عملیات سازمانی یا به عبارت بهتر برای شکل‌گیری و بقای سازمان نیز حیاتی می‌باشد. هربرت سایمون^۲ می‌گوید: (سایمون، ۱۹۷۶، ۲۴۱) "بدون ارتباطات، سازمانی وجود نخواهد داشت و به همین علت می‌توان گفت امکان تاثیر گروه بر رفتار فرد نیز غیرممکن خواهد بود". مدیران از طریق ارتباطات هماهنگی ایجاد و کارکنان را هدایت می‌کنند، برنامه‌ریزی و کنترل را انجام می‌دهند همان‌طور که ارتباطات مهمترین دلیل پدیدار شدن سازمان‌هاست عامل تداوم بخش حیات آن نیز می‌باشد.

این پژوهش در پی شناخت تفاوت در مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان و همچنین رابطه این تفاوت‌ها با رضایت شغلی آنها در محیط کار می‌باشد. و به افراد کمک می‌کند با شناخت تفاوت در مهارت‌های ارتباطی خود در سازمان بتوانند ارتباط موثرتری را که یکی از مزایای آن افزایش رضایت شغلی در محیط کار است برقرار نمایند.

اهمیت و ضرورت

در اکثر تحقیقات شاهد بررسی عوامل ارتباطی و حتی پژوهش در زمینه مهارت‌های ارتباطی و تفاوت آن بین زنان و مردان بوده‌ایم، ولی تحقیقی که نشان دهنده تأثیر عوامل ارتباطی و مهارت‌های ارتباطی، بر محیط کار و به ویژه در رضایت شغلی و این تاثیرگذاری چه تغییراتی را در روند کاری بین زنان و مردان ایجاد کرده است نبوده‌ایم. رضایت شغلی در جامعه کنونی دارای اهمیت بسزایی می‌باشد و از آنجا که عدم شناخت تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان و نا آشنا بودن با ویژگی‌های روانی^۳ آنها، به عنوان یکی از مهمترین عوامل تاثیر گذار در رضایت شغلی محسوب میشود لذا با شناسایی ویژگی‌های ارتباطی افراد می‌توان از عواملی نظیر تخصیص مشاغل نامناسب به افراد و ایجاد دلزدگی و فرسودگی کاری و عدم رضایت شغلی که کاهش بهره‌وری^۴ را به دنبال خواهد داشت جلوگیری کرد.

اهداف پژوهش:

به منظور دستیابی به شاخص‌های کاربردی در این پژوهش اهداف زیر مد نظر قرار گرفته است:

بررسی تفاوت در مهارت‌های ارتباطی کارکنان و نقش آن در رضایت شغلی آنها در محیط کار

شناخت و بررسی ویژگی‌های شخصیتی زنان و مردان در محیط کار

شناخت و بررسی ویژگی‌های ارتباطی زنان و مردان در محیط کار

شناخت و بررسی تغییرات رفتاری زنان و مردان در محیط کار

بررسی تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر رضایت شغلی

² Simon, Herbert A

³ Psychological characteristics

⁴ Efficiency

فرضیات:

به نظر می‌رسد تفاوت در ویژگی‌های ارتباطی و شخصیتی زنان و مردان در سازمان در رضایت شغلی آنها موثر است. به نظر می‌رسد تفاوت‌های شخصیتی زنان و مردان باعث تغییر رفتار آنها در محیط کار می‌شود. به نظر می‌رسد زنان و مردان به لحاظ ارتباط کلامی در محیط کار با یکدیگر تفاوت دارند. به نظر می‌رسد زنان و مردان به لحاظ ارتباط غیر کلامی در محیط کار با یکدیگر تفاوت دارند. به نظر می‌رسد زنان و مردان به لحاظ ارتباطات میان فردی در محیط کار با یکدیگر متفاوت هستند. به نظر می‌رسد کارکنان زن بیش از کارکنان مرد از کلمات در برقراری ارتباط در سازمان استفاده می‌کنند.

چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری این پژوهش به منظور تحلیل یافته‌های پژوهش و انطباق آن با نظریه؛ شامل موارد زیر است نظریه تعامل نمادین^۵ مردم راغبند بر اساس معناهایی که به آدم‌ها، اشیاء و اتفاقات تخصیص می‌دهند، رفتار کنند. علاوه بر این، معنا در زبانی خلق می‌شود که مردم هم با سایرین و هم در تفکرات شخصی به کار می‌برند. زبان به مردم اجازه می‌دهد تا درکی از خویشتن به دست آورده و در اجتماع با سایرین تعامل کنند. (لتین جان، ۱۳۸۴، ۳۷۲) نظریه کاستن عدم اطمینان^۶

در ملاقات همدیگر دو غریبه، تمرکز اولیه آنان بر کاهش سطوح عدم اطمینان در آن موقعیت است به این معنا که آنان ممکن است ندانند چگونه رفتار کنند (یا فرد مقابل چگونه رفتار خواهد کرد) و یا ممکن است از ذهنیت خود درباره دیگری و همچنین ذهنیت طرف مقابل درباره خود مطمئن نباشند. عدم اطمینان در سطوح فردی و رابطه ای رخ می‌دهد. (لتیل جان، ۱۳۸۴، ۵۸۱)

نظریه مدیریت حریم ارتباطات^۷

خودافشایی در روابط نیازمند مدیریت محدوده‌های خصوصی و عمومی است. این محدوده‌ها مابین احساس نیاز به خودگشودگی و احساس‌هایی که فرد خواهان خصوصی ماندنشان است، وجود دارد. خودگشودگی در بهبود روابط، چیزی فراتر از آشکار کردن اطلاعات شخصی برای دیگران است. بحث درباره این محدوده‌ها و هماهنگی آنها نیز لازم است. تصمیم‌های مبتنی بر خودگشودگی نیازمند مراقبت دقیق هستند.

نظریه انطباق ارتباطی^۸

این نظریه به انگیزه‌ها و پیامدهای اساسی و نهفته‌ای که هنگام تغییر شیوه ارتباطی دو گوینده روی می‌دهد توجه دارد. هنگام ارتباط، مردم در تلاش هستند تا سبک صحبت خود را با دیگران منطبق ساخته و یا هماهنگ کنند. چنین چیزی به دو روش عملی می‌شود؛ واگرایی و همگرایی. گروه‌های دارای غرور قومی یا نژادی اغلب از تمایز استفاده می‌کنند (واگرایی) تا هویت گروهی خویش را برجسته سازند. همگرایی زمانی روی می‌دهد که نیاز شدیدی به حمایت اجتماعی، اغلب از جانب افراد فاقد قدرت، وجود داشته باشد. (ریچارد وست؛ لین. اچ. ترنر)

ارتباط چیست ؟

ارتباط را می‌توان جریانی چند طرفه دانست که طی آن دو یا چند نفر به تبادل افکار، نظریات، احساسات و حقایق می‌پردازند و از طریق به کار بردن پیام‌هایی که معنایش برای کلیه آنها یکسان است به انجام این امر مبادرت می‌ورزند.

⁵ Symbolic Interaction Theory (Georg Herbert Mead)

⁶ Uncertainty Reduction Theory (Charles Berger & Richard Calabrese)

⁷ Communication privacy Management Theory (Sandra Petronio)

⁸ Communication Accommodation Theory (Howard Giles)

تعریف مهارت های ارتباطی

با وجود آن که ارتباط بین فردی بزرگ‌ترین دستاورد بشری محسوب می‌شود، افراد معمولی، به خوبی قادر به برقراری ارتباط نیستند. ارتباط سطح پایین، ممکن است به تنهایی، دوری از دوستان، همسران، کودکان، و نیز عدم کارایی شغلی منجر شود. مهارت‌های ارتباطی به مجموعه‌ای از روابط بین فردی اشاره دارد که شامل یادگیری مهارت‌های شنیدن، گوش دادن و حل اختلاف است. از طرف دیگر قابلیت‌هایی وجود دارند که به ما کمک می‌کنند یاد بگیریم چگونه گوینده خوبی باشیم تا هنگام گفتگو، طرف مقابل احساس مورد حمله قرار گرفتن نکند. یادگیری این مهارت‌ها و توانمند شدن در آنها باعث سهولت ارتباط، احساس درک شدن توسط طرف مقابل، تعامل احساسی با وی، و در نهایت ارتباط موثری می‌شود که در آن گوینده و شنونده احساس مطلوب همدلی و همراهی را تجربه می‌کنند.

مهارت‌های ارتباطی چهارگانه

گفتن

سخن گفتن فن یا هنری است که آدمی به وسیله آن بر دیگران تأثیر می‌گذارد. دیگران را ترغیب و اقناع می‌کند و همواره در مراودات اجتماعی کاربرد دارد. (یحیایی ایل‌های، ۸۴)

شنیدن

سرچشمه بسیاری از مشکلات روزمره، عدم توجه به سخنان دیگران است. چرا که بسیاری اوقات بدون اینکه بدانیم دیگری درباره چه چیزی سخن خواهد گفت فکر می‌کنیم همه چیز را می‌دانیم.

خواندن

توانایی خواندن امتیازی است که انسان‌ها را به دو دسته باسواد و بیسواد تقسیم می‌نماید و مهارتی است که این فرصت را ایجاد می‌کند تا ما بتوانیم از اندیشه‌های انسان‌های بزرگ که عمدتاً مکتوب است، بهره‌مند شویم.

نوشتن

زبان و خط عمده‌ترین شیوه‌های ارتباط کلامی است و انسان‌ها برای بیان احساسات بیشتر از زبان و برای ابراز افکار عمدتاً از خط یاری می‌طلبند. توسعه علمی جهان مدیون اختراع چاپ است که به توسعه افکار انجامیده است. خوب نوشتن کار دشواری است و نوشتن سخت‌ترین مهارت ارتباطی است.

مزایای مهارت‌های ارتباطی

منافع و مزایای مهارت‌های ارتباطی بسیار زیاد و مختلف است. این مهارت‌ها می‌تواند زندگی شما را در آینده به طرقتی حفظ کند، قلب فرد مورد علاقه تان را براباید یا ازدواجتان را نجات دهد.

تعریف ارتباط میان فردی:

فرآیندی است که به وسیله آن اطلاعات و احساسات خود را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم.

در ارتباط میان فردی، افراد از همه تجربیات، آموخته‌ها و توان خود استفاده می‌کنند. آنها برای مبارزه و غلبه بر تنهایی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند تا به این وسیله خود را بهتر بشناسند، به تجارب خود بیفزایند، دامنه معلومات خود را گسترش بدهند و نقش خود را در رابطه با جامعه خود بهتر بشناسند. (فرهنگی، ۱۳۸۱، ۱۵۴)

اصول اساسی ارتباطات میان فردی:

۱- ارتباطات در قالب یک سیستم انجام می‌شود. ۲- ما، خود به دیگران یاد می‌دهیم که با ما چگونه رفتار کنند. ۳- ما به شیوه خاص خود ارتباط برقرار می‌کنیم. ۴- هدف ما از برقراری ارتباط آن است که آنها را وادار کنیم که مثل ما

فکر کنند، مثل ما رفتار کنند، مثل ما عمل کنند. ۵- معنا در انسان‌ها نهفته است نه در کلمات. ۶- ما نمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم. ۷- دیگران به اعمال ما واکنش نشان می‌دهند. ۸- ما آنچه را که باب طبع خودمان است انجام می‌دهیم. ۹- ما همواره نمی‌توانیم احساس و درکی مشابه دیگران داشته باشیم. (فرهنگی، ۱۳۸۱، ۱۵۷-۱۵۵)

تفاوت‌های مردان و زنان

این تفاوت‌ها میان فرهنگ‌ها، تمدن‌ها، کشورها و نژادهای مختلف متنوع می‌باشد زیرا هر کدام از آنها دارای استانداردهای متفاوتی از اخلاقیات و برابری زن و مرد هستند.

شیوه‌های ارتباطی زنان و مردان

استنباط بیشتر افراد از کلمه «ارتباط» تنها ارتباط گفتاری است و بیشتر افراد درباره تفاوت مرد و زن، در شیوه ارتباط‌های گفتاری پنداشت‌های قالبی دارند. مانند این که زنان پر حرف‌تر از مردان هستند، مردان از اصطلاحات بیشتر استفاده می‌کنند و زنان لطیف‌تر سخن می‌گویند. هر چند پژوهش‌ها، برخی از این پنداشت‌ها را تأیید می‌کند ولی بسیاری از این پنداشت‌ها از واقعیت به دور است. (رئسی، ۱۳۸۶، ۶۰-۳۵)

افزون بر آن ما می‌توانیم بدون استفاده از کلمات، با یکدیگر ارتباط برقرار کنیم، حالات چهره ما، لبخندها و اخم‌ها، ارتباط‌های غیرکلامی برقرار می‌نمایند. دختران از همان کودکی برتری کلامی را نسبت به پسران نشان می‌دهند. در صحبت کردن، هم از کلمات بهتری استفاده می‌کنند و هم روان‌تر سخن می‌گویند. سیالی کلام نیز در آنها بهتر است. منطقه کلامی در نیمکره چپ مغز، در ناحیه بورکا و ورنيکه می‌باشد و تحقیقات نشان داده است در زنان نیمکره چپ مغز غالب است. (گایتون، ۱۳۸۲)

ارتباطات سازمانی

از ترکیب دو واژه ارتباط و سازمان می‌توان به مفهوم جدیدی دست یافت که ارتباط یا ارتباطات سازمانی نام دارد. در رویکردهای گوناگون علم مدیریت در مفهوم ارتباطات سازمانی با توجه به تعریف هر یک از سازمان، تفاوت‌های محسوسی دیده می‌شود. برای مثال در مکتب کلاسیک که سازمان به عنوان ماشینی در نظر گرفته می‌شود، عناصر ارتباط به این صورت است: ارتباط یک وظیفه است، مسیر ارتباطی به صورت عمودی است، کانال ارتباطی همواره به صورت کتبی و سبک ارتباط به صورت رسمی است. در دو رویکرد دیگر یعنی روابط انسانی و منابع انسانی که به نیازهای کارکنان و تاثیر رضایت‌مندی بر میزان بهره‌وری توجه می‌شود؛ ارتباط علاوه بر وظیفه، وضعیت اجتماعی و ابتکاری دارد. مسیر ارتباط به صورت عمودی، افقی و یا گروهی می‌باشد. در این جا کانال ارتباط نیز اغلب حالت رودررو بدون محدودیت را دارد و سبک ارتباط شکل غیر رسمی را دارا می‌باشد.

تفاوت ارتباط سازمانی با انواع دیگر ارتباط

۱. ارتباط سازمانی وظیفه‌مدار است؛ سازمان‌ها، مجموعه‌ای هدف‌مدار هستند؛ که فعالیت‌های آن‌ها در جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی، هماهنگ شده‌اند.
۲. روابط سازمانی متأثر از ساختار سازمانی است؛ الگوهای هماهنگی رفتار در سازمان‌ها، موجب ایجاد ساختارها می‌شود؛ به گونه‌ای که بعضی سلسله‌مراتبی بوده و برخی هم این‌گونه نیستند. این امر بر ارتباط سازمانی اثر گذاشته و می‌تواند مانع یا موجب تسهیل ارتباط گردد.
۳. ارتباط سازمانی هم در مرزهای سازمانی و هم فراتر از آن اتفاق می‌افتد و در واقع نوعی کارکرد فرامرزی هم دارد. (میلر، کاترین، ۱۳۷۰، ۳۰-۲۹)

اهمیت ایجاد انگیزه در نیروی انسانی

یکی از مهم ترین عوامل و عناصر تشکیل هر سازمان این منابع نیروی انسانی است که بدون شک در جهت نیل به اهداف و خواسته‌های سازمان نقش تعیین کننده ای دارد و چنانچه این عامل حذف شود، آنچه باقی می ماند به خودی خود قابل استفاده نمی باشد و آنچه که نیروی انسانی را تقویت می کند تا در جهت برنامه‌های سازمان حرکت کند، عاملی جز انگیزه نخواهد بود. امروزه دیگر مدل مدیریت سنتی که در آن مدیر کنترل می کند و کارکنان تحت نظارت هستند، کارآمد نیست و نقش مدیریت به منظور ایجاد محیط کار توانمند، باید از چارچوب ذهنی، فرماندهی و کنترل محیط، به حس مسئولیت و احترام متقابل به کارکنان تبدیل شود.

تعریف رضایت شغلی

رابرت هاپاک می گوید: "رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است که با عوامل روانی، اجتماعی و جسمانی ارتباط دارد." یک عامل به تنهایی موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغل خود احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغل خود راضی است. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و اشتغال در زمانهای متفاوت دارد به طرق مختلف از شغلش احساس رضایت می کند. (شفیع آبادی، ۱۳۷۶، ۱۲۴)

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی:

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها در ۴ گروه قابل طبقه بندی است:

۱) عوامل سازمانی (۲) عوامل محیطی (۳) ماهیت کار (۴) عوامل فردی

افزایش رضایت شغلی

کارفرمایان به خاطر ارتباط خشنودی شغلی با تغییر شغل، غیبت از کار و کندی کار به این موضوع علاقه مند هستند. غنی سازی شغلی (یا گسترش شغلی)، مشارکت در تصمیم گیری ها، و زمان کاری شناور از جمله رویکردهایی هستند که برای این معضل به کار می روند.

روش تحقیق:

در این پژوهش، از آنجایی که قصد مقایسه میان متغیرها را داشته ایم روش تحقیق از نوع پیمایشی می باشد. جهت گردآوری اطلاعات از پرسشنامه ای که شامل ۴۵ سوال اصلی برای آزمون فرضیه ها و ۶ سوال برای شناساندن ویژگی های پاسخگویان می باشد استفاده شده است. تنظیم سوالات پرسشنامه براساس طیف لیکرت و به صورت ۵ گزینه ای طراحی شده است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی پژوهشگاه ها و مؤسسات پژوهشی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تهران می باشد که بر اساس قلمرو تحقیق ۳۷۰۰ نفر بوده اند. روش نمونه گیری با توجه به متفاوت بودن فعالیت مؤسسات به لحاظ نوع و ماهیت به صورت دو مرحله ای طراحی شده است. از میان کل افراد بر اساس فرمول کوکران جامعه نمونه ما ۱۲۴ نفر به دست آمد. که به منظور فراهم آوردن شرایط آزمون های به کاررفته در این تحقیق از حجم نمونه یکسان برای زنان و مردان استفاده کرده ایم فرضیه های تحقیق نیز با استفاده از آزمون های آماری کای دو، T، آزموده شد که در این زمینه از نرم افزار SPSS استفاده گردید و اطلاعات در قالب جداول یک و دو بعدی و نمودار توسط محقق تفسیر گردیده است.

یافته‌های تحقیق:

در این بخش از مقاله به منظور تحلیل و تفسیر یافته‌های پژوهش در دو بخش خلاصه ای از مهم ترین داده‌های جداول فراوانی و استنباطی مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد.

الف) یافته‌های جداول توصیفی

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان مرد و زن برحسب داشتن اعتماد به نفس بالا

زن				مرد			
درصد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی	درصد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
٪۶/۵	۴	کاملا مخالف	٪۳/۲	٪۳/۲	۲	کاملا مخالف	
٪۳۰/۷	۱۵	مخالف	٪۸/۰	٪۴/۸	۳	مخالف	
٪۴۵/۲	۹	تاحدودی	٪۱۹/۳	٪۱۱/۳	۷	تاحدودی	
٪۹۰/۳	۲۸	موافق	٪۸۸/۷	٪۶۹/۴	۴۳	موافق	
٪۱۰۰	۶	کاملا موافق	٪۱۰۰	٪۱۱/۳	۷	کاملا موافق	
	۶۲	کل		٪۱۰۰	۶۲	کل	

با توجه به جداول بالا می‌توان گفت که ۸۰/۷ درصد از مردان و ۵۴/۹ درصد از زنان موافق و کاملاً موافق با داشتن اعتماد به نفس بالا هستند. نتایج حاکی از این امر است که مردان دارای اعتماد به نفس بالاتری نسبت به زنان هستند.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان مرد و زن برحسب حفظ حریم شخصی

زن				مرد			
درصد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی	درصد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
٪۰	۰	کاملا مخالف	٪۰	٪۰	۰	کاملا مخالف	
٪۰	۰	مخالف	٪۱/۶	٪۱/۶	۱	مخالف	
٪۶/۵	۴	تاحدودی	٪۹/۷	٪۸/۱	۵	تاحدودی	
٪۵۱/۶	۲۸	موافق	٪۴۳/۶	٪۳۳/۹	۲۱	موافق	
٪۱۰۰	۳۰	کاملا موافق	٪۱۰۰	٪۵۶/۵	۳۵	کاملا موافق	
	۶۲	کل		٪۱۰۰	۶۲	کل	

با توجه به جدول فوق، ۹۰/۴ درصد از مردان و ۹۳/۶ درصد از زنان موافق و کاملاً موافق با حفظ حریم شخصی در ارتباطات خود هستند می‌توان گفت زنان نسبت به مردان توجه بیشتری نسبت به حفظ حریم شخصی دارند.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخگویان مرد و زن برحسب بهره‌گیری از کلمات در برقراری ارتباط

زن				مرد			
درصد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی	درصد	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
٪۴/۸	۳	کاملا مخالف	٪۹/۷	٪۹/۷	۶	کاملا مخالف	
٪۲۴/۲	۱۲	مخالف	٪۲۵/۸	٪۱۶/۱	۱۰	مخالف	
٪۳۷/۱	۸	تاحدودی	٪۳۸/۷	٪۱۲/۹	۸	تاحدودی	
٪۹۵/۲	۳۶	موافق	٪۹۰/۳	٪۵۱/۶	۳۲	موافق	
٪۱۰۰	۳	کاملا موافق	٪۱۰۰	٪۹/۷	۶	کاملا موافق	
	۶۲	کل		٪۱۰۰	۶۲	کل	

یافته‌ها در جدول فوق نشان می‌دهد که ۲۵/۸ درصد از مردان و ۲۴/۲ درصد از زنان مخالف و کاملاً مخالف با بهره‌گیری بیشتر از کلمات در زنان در برقراری ارتباط و ۶۱/۳ درصد از مردان و ۶۲/۹ درصد از زنان موافق و کاملاً موافق با این موضوع می‌باشند و زنان و مردان تقریباً به صورت یکسان با این موضوع موافق می‌باشند.

جدول ۴. توزیع فراوانی پاسخگویان مرد برحسب رضایت از حقوق دریافتی از سازمان

زن				مرد			
درصد	فراوانی	کاملاً مخالف	درصد	فراوانی	کاملاً مخالف	درصد	فراوانی
٪۲۵/۸	۱۶	کاملاً مخالف	٪۸/۱	۵	کاملاً مخالف	٪۸/۱	۵
٪۶۶/۱	۲۵	مخالف	٪۶۲/۹	۳۴	مخالف	٪۵۴/۸	۳۴
٪۷۹/۰	۸	تاحدودی	٪۷۵/۸	۸	تاحدودی	٪۱۲/۹	۸
٪۸۶/۸	۱۱	موافق	٪۹۵/۲	۱۲	موافق	٪۱۹/۴	۱۲
٪۱۰۰	۲	کاملاً موافق	٪۱۰۰	۳	کاملاً موافق	٪۴/۸	۳
٪۱۰۰	۶۲	کل	٪۱۰۰	۶۲	کل	٪۱۰۰	۶۲

با توجه به جدول بالا در خصوص رضایت از حقوق دریافتی در سازمان ۶۲/۹ درصد از مردان و ۶۶/۱ درصد از زنان از حقوق دریافتی خود در سازمان ناراضی هستند و درصد ناراضی در بین زنان بیش از مردان می‌باشد.

جدول ۹. توزیع فراوانی انتخاب شغل براساس جنسیت

انتخاب شغل					جنسیت	
جمع	اصلاً کار نمی‌کنم	شغلی که کارفرما باشم	شغل آزاد	همین شغل	تعداد	درصد
۶۲	۴	۱۴	۲۳	۲۱	۶۲	۱۰۰
۶۲	۱۳	۱۱	۹	۲۹	۶۲	۱۰۰
۱۲۴	۱۷	۲۵	۳۲	۵۰	۱۲۴	۱۰۰
۱۰۰	۱۳/۷	۲۰/۲	۲۵/۸	۴۰/۳	۱۰۰	۱۰۰

بر اساس جدول فوق می‌توان به این نتیجه رسید که ۳۳/۹ درصد از مردان و ۴۶/۸ درصد از زنان همین شغل فعلی خود را انتخاب می‌کنند و مردان تمایل بیشتری برای داشتن شغل آزاد یا شغلی که در آن کارفرما باشند را دارند که این امر با توجه روحیه زنان کاملاً بدیهی است. ۲۱ درصد از زنان نیز با کار کردن مخالف می‌باشند.

آزمون فرضیه‌ها

فرضیه ۱: به نظر می‌رسد تفاوت در ویژگی‌های شخصیتی زنان و مردان در سازمان در رضایت شغلی آنها موثر است.

جدول ۱۰. توزیع فراوانی دوبعدی شخصیت و رضایت شغلی

رضایت شغلی				شخصیت	
جمع	قوی	متوسط	ضعیف	تعداد	درصد
۱	۰	۰	۱	۱	۱۰۰
۹۰	۷	۸۱	۲	۹۰	۱۰۰
۳۳	۶	۲۷	۰	۳۳	۱۰۰
۱۲۴	۱۳	۱۰۸	۳	۱۲۴	۱۰۰
۱۰۰	۱۰/۵	۸۷/۱	۲/۴	۱۰۰	۱۰۰

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول فوق می‌توان گفت ۱۰۰ درصد افرادی که از لحاظ شخصیت در سطح ضعیف قرار دارند از لحاظ رضایت شغلی در درجه پایین واقع هستند در مورد کارکنانی که از لحاظ شخصیتی در سطح متوسط به بالا هستند مشاهده می‌شود که اکثراً در وضعیت بالای متوسط در زمینه رضایت شغلی برخوردارند.

نتایج آزمون خی دو جهت بررسی رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی

آزمون	مقدار	درجه آزادی	سطح معنی داری	ضریب همبستگی فی
خی دو	۴۳/۸۳	۴	۰/۰۰۰	۰/۵۹۵

مقدار آماره آزمون خی دو برابر ۴۳/۸۳ با ۴ درجه آزادی و مقدار سطح معنی داری ۰/۰۰ است چون میزان سطح معنی داری از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد لذا فرضیه وجود رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی با ۵ درصد خطا و ۹۵ درصد اطمینان مورد تایید می‌باشد. میزان ضریب همبستگی فی برای شدت رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی ۰/۵۹۵ می‌باشد که نشان دهنده یک رابطه همبستگی تقریباً شدید می‌باشد.

فرضیه ۲: به نظر می‌رسد تفاوت‌های شخصیتی زنان و مردان باعث تغییر رفتار آنها در محیط کار می‌شود.

جدول ۱۱. توزیع فراوانی دوبعدی شخصیت و تغییر رفتار در محیط کار

شخصیت	تغییر رفتار در محیط کار			
	ضعیف	متوسط	قوی	جمع
ضعیف	تعداد	۰	۲	۵
	درصد	۶۰/۰	۴۰/۰	۱۰۰
متوسط	تعداد	۰	۴۲	۷۸
	درصد	۰	۵۳/۸	۱۰۰
قوی	تعداد	۰	۱۶	۴۱
	درصد	۰	۳۹	۱۰۰
جمع	تعداد	۳	۵۲	۱۲۴
	درصد	۲/۴	۴۲/۰	۱۰۰

نتایج آزمون خی دو جهت بررسی رابطه بین شخصیت و تغییر رفتار در کار

آزمون	مقدار	درجه آزادی	سطح معنی داری	ضریب همبستگی فی
خی دو	۷۴/۳۸۵	۴	۰/۰۰۰	۰/۷۷۵

مقدار آماره آزمون خی دو برابر ۷۴/۳۸۵ با ۴ درجه آزادی و مقدار سطح معنی داری ۰/۰۰ است چون میزان سطح معنی داری از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد لذا فرضیه وجود رابطه بین شخصیت و تغییر رفتار با ۵ درصد خطا و ۹۵ درصد اطمینان مورد تایید می‌باشد. میزان ضریب همبستگی فی برای شدت رابطه بین شخصیت و تغییر رفتار ۰/۷۷۵ می‌باشد که نشان دهنده یک رابطه همبستگی شدید می‌باشد.

فرضیه ۳: به نظر می‌رسد زنان و مردان به لحاظ ارتباط کلامی در محیط کار با یکدیگر تفاوت دارند.

آماره توصیفی برای مقایسه میانگین ارتباط کلامی زنان و مردان

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
مرد	۶۲	۲/۵۵	۰/۵۳۳	۰/۰۶۸
زن	۶۲	۲/۳۹	۰/۵۸۳	۰/۰۷۴

نتایج آزمون t جهت بررسی تفاوت میانگین ارتباط کلامی در جنسیت

T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱/۶۰۸	۱۲۲	۰/۴۷۸

مقدار آماره آزمون t برای بررسی تفاوت میانگین‌های ارتباط کلامی زنان و مردان برابر ۱/۶۰۸ با ۱۲۲ درجه آزادی می‌باشد با توجه به سطح معنی‌داری آزمون که برابر ۰/۴۷۸ می‌باشد می‌توان گفت تفاوت معنی‌داری بین میانگین ارتباط کلامی زنان و مردان در سطح ۵ درصد وجود ندارد. و بدین ترتیب فرضیه سوم رد می‌شود.

فرضیه ۴: به نظر می‌رسد زنان و مردان به لحاظ ارتباط غیر کلامی در محیط کار با یکدیگر تفاوت دارند

آماره توصیفی برای مقایسه میانگین ارتباط غیر کلامی زنان و مردان

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
مرد	۶۲	۲/۱۹	۰/۵۹۶	۰/۰۷۶
زن	۶۲	۲/۲۱	۰/۵۴۷	۰/۰۷۰

نتایج آزمون t جهت بررسی تفاوت میانگین ارتباط غیر کلامی در جنسیت

T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری
-۰/۱۵۷	۱۲۲	۰/۸۷۶

مقدار آماره آزمون t برای بررسی تفاوت میانگین‌های ارتباط غیر کلامی زنان و مردان برابر ۰/۱۵۷- با ۱۲۲ درجه آزادی می‌باشد با توجه به سطح معنی‌داری آزمون که برابر ۰/۸۷۶ می‌باشد می‌توان گفت تفاوت معنی‌داری بین میانگین ارتباط غیر کلامی زنان و مردان در سطح ۵ درصد وجود ندارد. و فرضیه چهارم رد می‌شود.

فرضیه ۵: به نظر می‌رسد زنان و مردان به لحاظ ارتباطات میان فردی در محیط کار با یکدیگر متفاوت هستند.

آماره توصیفی برای مقایسه میانگین ارتباط میان فردی زنان و مردان

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
مرد	۶۲	۲/۵۶	۰/۵۶۲	۰/۷۱
زن	۶۲	۲/۶۵	۰/۴۸۲	۰/۶۱

نتایج آزمون t جهت بررسی تفاوت میانگین ارتباط میان فردی در جنسیت

T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری
-۰/۵۸۵	۱۲۲	۰/۳۹۳

مقدار آماره آزمون t برای بررسی تفاوت میانگین‌های ارتباط میان فردی زنان و مردان برابر ۰/۵۸۵- با ۱۲۲ درجه آزادی می‌باشد با توجه به سطح معنی‌داری آزمون که برابر ۰/۳۹۳ می‌باشد می‌توان گفت تفاوت معنی‌داری بین میانگین ارتباط میان فردی زنان و مردان در سطح ۵ درصد وجود ندارد. و فرضیه پنجم رد می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به یافته‌های این پژوهش می‌توان گرفت؛ که مردان و زنان در برخی مهارت‌های ارتباطی با یکدیگر متفاوت هستند اما نتایج این پژوهش نشان داد که میان بسیاری از مهارت‌ها از جمله مهارت ارتباط کلامی و غیر کلامی با

رضایت شغلی افراد ارتباطی دیده نمی‌شود اما تاثیر مهارت ارتباط میان فردی در رضایت شغلی بیشتر نمود دارد. همچنین نتایج حاکی از این موضوع دارد که ویژگی‌های شخصیتی افراد نظیر اعتماد به نفس نه تنها باعث تغییر رفتار آنها در محیط کار بلکه در رضایت شغلی آنها نیز بسیار اثرگذار است و به نظر می‌رسد همین امر باعث توجه ویژه روان‌شناسان به موضوع رضایت شغلی و بهداشت روانی افراد در محیط کار می‌شود. با توجه به اینکه نیروی انسانی تنها نیروی مزیت رقابتی بلند مدت و پایدار محسوب می‌شود باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد و در این میان آگاهی خود افراد از مهارت‌ها و توانایی‌هایشان می‌تواند بسیار مسیر زندگی و شغلی آنها را دگرگون سازد و به افزایش هر چه بیشتر رضایت شغلی در آنها بیانجامد.

بررسی‌ها نشان داد مردان نسبت به زنان صمیمی‌ترند و اعتماد به نفس، رودربایستی و قدرت کلامی بیشتر و رک‌گوترند. تمایل بیشتری به کار گروهی دارند و کمتر به همکاران خود اعتماد می‌کنند و تمایل کمی به ارتباط با همکاران هم‌جنس دارند. بیشتر ارتباطات رودررو و قادرند با تکرار منظور خود را به دیگران بفهمانند و اعتقاد بیشتری به موثر بودن حرکات بدن دارند و در حیطه کاری خود نسبت به کار و امکانات رضایت و از حقوق خود اظهار نارضایتی کرده‌اند و دارای سازگاری بیشتری با وظایف محوله هستند. در مقابل زنان حساس‌تر، مسئولیت‌پذیرتر و دارای هوش هیجانی بیشتری می‌باشند. توجه بیشتری به حفظ حریم شخصی دارند و از حرکات دست بیشتر استفاده می‌کنند. آنها نسبت به پوشش خود در سازمان رضایت کمتر و در برابر تغییرات سازمان کمتر مقاومت می‌کنند. رفتار مدیر با زیردستان برایشان مهم و از انجام کارهای یکنواخت بیزارند. در هنگام بروز مشکل بیشتر از همکاران خود پشتیبانی و اکثراً از واحد کاری خود رضایت دارند. در نتیجه می‌توان به تفاوت در مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان در محیط کار پی برد. از محدودیت‌های مرتبط با تحقیق حاضر می‌توان به کمبود منابع مناسب در این زمینه و عدم پاسخگویی افراد به سوالات پرسشنامه و گسترده بودن موضوع رضایت شغلی اشاره کرد.

به دلیل اهمیت موضوع به ویژه در سازمان‌ها پیشنهادهای زیر می‌تواند مراحل را برای تحقیق‌های آتی هموار سازد. - با توجه به اینکه مهارت‌های ارتباطی جز جدایی‌ناپذیر از زندگی انسان امروز است پیشنهاد می‌شود به آموزش این مهارت‌ها در تمامی عرصه‌ها اعم از روابط خصوصی، خانوادگی، کاری و... توجه ویژه‌ای مبذول گردد چرا که هر قدر افراد مهارت‌ها را بهتر آموخته باشند می‌توانند ارتباط موثرتری را برقرار کنند و به کیفیت روابط خانوادگی و کاری خود بیافزایند.

مراکز و ارگان‌های مشاوره‌ای می‌توانند با ارائه کلاس‌های آموزشی، آگاهی افراد را در حوزه مهارت‌های ارتباطی به ویژه در سازمان‌ها افزایش دهند.

بهره‌گیری از متخصصین ارتباطات و روان‌شناسان زبده برای شناخت ویژگی‌های شخصیتی و ارتباطی افراد و به ویژه تفاوت آن در زن و مرد می‌تواند به افزایش بازدهی شغلی در سازمان بیافزاید.

بررسی تفاوت در مهارت‌های ارتباطی کارکنان به تفکیک زن و مرد و نقش آن در رضایت شغلی در سایر ارگان‌های دولتی و خصوصی در کشور

منابع

- ریسی، زهره، روان شناسی زن و مرد، انتشارات مانی، ۱۳۸۶
- شفیع آبادی، عبدالله، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، چاپ نهم، تهران انتشارات رشد، ۱۳۷۶
- فرهنگی، علی اکبر، آذری، غلام رضا، مبانی کلی ارتباط جمعی، ۱۳۸۱، انتشارات سنجش
- گایتون، فیزیولوژی پزشکی، ترجمه محمدحسن عامری و همکاران، نشر اشارت، ۱۳۸۲
- لیتل جان، استیفن، نظریه‌های ارتباطات، ۱۳۸۴، ترجمه مرتضی نوربخش و سید اکبرحسینی، چاپ سوم، تهران، جنگل
- میلر، کترین، ارتباطات سازمانی، ترجمه آذر قبادی، تهران، سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۷۷، چاپ اول.
- یحیایی ابله‌ای، احمد، مقاله ارتباط کلامی و غیر کلامی، این مطلب در صفحه رسانه روزنامه شرق شماره ۷۰۷ مورخ ۸۴/۱۲/۰۷
- Introducing Communication Theory: Analysis and Application, Richard West, Lynn H. Turner, McGraw-Hill Education, Oct 1, 2002
- simon, Herbert A.; Administrative Behavior, 3rd ed. New York: Free Press, 1976
- Meyer, J.P & Herscovitch, L, Commitment In The Workplace, Toward A General Model , Human Resurse Management Review, Vol 11, (2001)

Archive of SID