

Investigating the Personality Factors Affecting the Communication Skills of Managers with Metacombination Method

ARTICLE INFO

Article Type

Research Article

Authors

Fatemeh Radpour¹

Behzad Farrokh Seresht^{2*}

Davood Kia Kojouri¹

Hossien Ali Taghipour¹

How to cite this article

Fatemeh Radpour, Behzad Farrokh Seresht, Davood Kia Kojouri, Hossien Ali Taghipour, Investigating the Personality Factors Affecting the Communication Skills of Managers with Metacombination Method, *Islamic Life Style*. 2022; 6(2):416-425.

1. Department of Management, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Mazandaran, Iran.

2. Department of Management, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Mazandaran, Iran (Corresponding Author).

* Correspondence:

Address:

Phone:

Email: b.farrokh@iau.ac.ir

Article History

Received: 2022/04/22

Accepted: 2022/08/02

ABSTRACT

In today's world, organizations have found a high position in the cultural and social structure. As today's societies become more and more complex, the role of organizations in order to meet the expectations of people in the society becomes more sensitive and important. Creating a human relationship requires giving a message and receiving it by people, and in order to create an effective relationship, the messages must be transmitted in the best way. Communication skills are those skills through which people can engage in interpersonal and process interaction. The purpose of writing this research is to investigate the personality factors affecting the communication skills of managers with metacomposite method. In this regard, based on the obtained results, the factors of honesty, adaptability, responsibility, extroversion, flexibility, work conscience are known as personality factors affecting the communication skills of managers.

Keywords: Personality Factors, Communication Skills of Managers, Metacombination

بررسی عوامل شخصیتی موثر بر مهارت‌های ارتباطی مدیران با روش فراترکیب

فاطمه رادپور^۱

گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، مازندران، ایران.

بهزاد فرخ سرشت^{۲*}

گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، مازندران، ایران (نویسنده مسئول).

داود کیاکجوری^۳

گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، مازندران، ایران.

حسینعلی تقی پور^۴

گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، مازندران، ایران.

چکیده

در دنیای کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا کرده‌اند. با پیچیده تر شدن روز افزون جوامع امروزی به طور حتم نقش سازمان‌ها در جهت برآورده شدن انتظارات افراد جامعه حساس تر و با اهمیت تر می‌شود. ایجاد یک ارتباط انسانی مستلزم دادن پیام و دریافت آن توسط افراد است و برای ایجاد یک ارتباط مؤثر، باید پیام‌ها به بهترین شکل انتقال پیدا کنند. مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت‌هایی است که به واسطه آن افراد می‌توانند درگیر تعامل بین فردی و فرآیندی شوند. هدف از نگارش این پژوهش بررسی عوامل شخصیتی موثر بر مهارت‌های ارتباطی مدیران با روش فراترکیب می‌باشد. در همین راستا بر اساس نتایج بدست آمده عوامل صداقت، سازگاری، مسئولیت پذیری، برون گرایی، انعطاف پذیری، وجدان کاری به عنوان عوامل شخصیتی موثر بر مهارت‌های ارتباطی مدیران شناخته شده‌اند.

کلید واژه: عوامل شخصیتی، مهارت‌های ارتباطی مدیران، فراترکیب

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۱۱

*نویسنده مسئول b.farrokhi@iau.ac.ir

مقدمه

آدمز^۱ معتقد است هرگاه که ما از واژه «من» استفاده می‌کنیم، دقیقاً بدانیم چه می‌خواهیم و این واژه به چه چیزی دلالت میکند، شناخت نسبتاً خوبی درباره معنی شخصیت بدست آورده ایم. هنگامی که شما واژه من را بر زبان جاری می‌سازید، در حقیقت تمام اطلاعات را درباره خودتان در یک واژه خلاصه می‌کنید، اطلاعاتی از قبیل علایق، بیزاریها، ترسها، محاسن، نقاط قوت و ضعف خود. واژه من به چیزی اشاره دارد که شما را به عنوان یک فرد و شخصی منحصر به فرد و متفاوت از دیگران نشان می‌دهد (۱).

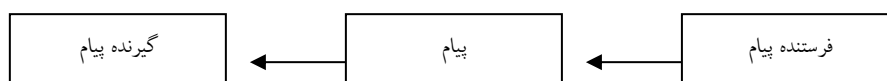
مهارت‌های ارتباطی در چهار شکل اصلی از ارتباط تبلور می‌یابد. چهار انواع ارتباط به نوع فردی، بین فردی، گروهی و جمعی تقسیم می‌شود. در ارتباط فردی، فرد با خود و در ارتباط بین فردی، یک انسان با انسانی دیگر و در ارتباط گروهی یک فرد با افراد دیگر و در ارتباط جمعی از طریق وسایل ارتباط جمعی مانند رادیو و تلویزیون با تعدادی زیادی افراد ارتباط برقرار می‌شود. رادیو و تلویزیون از اصلی‌ترین رسانه‌های جمعی در انتقال پیام‌های ورزش هستند. پیام‌های این رسانه توسط دست‌اندرکاران، برنامه‌سازان و مجریان ورزشی به مخاطبین گسترده جامعه منتقل می‌شود. لذا این دسته افراد خود در گام نخست به مهارت‌های ارتباطی موثر نیاز دارند تا بتوانند با دیگران ارتباط برقرار کرده و پیام‌های ورزش را دریافت و به خوبی منتقل نمایند (۲).

به دو دلیل ارتباطات برای مدیران حائز اهمیت می‌باشد: نخست اینکه، ارتباطات فرایندی است که مدیران با استفاده از آن وظایف برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری، هماهنگی و کنترل را به انجام می‌رسانند. دوم اینکه، ارتباطات فعالیتی است که مدیران قسمت زیادی از وقت خود را به آن اختصاص می‌دهند، زیرا، فرایند ارتباطات به مدیران این امکان را می‌دهد تا مسئولیت‌های خود را ایفا کنند (۳).

مبانی نظری

«شخصیت به جنبه‌های نسبتاً ثابت و با دوام یک فرد که او را از دیگران متمایز می‌کند و درعین حال پایه‌ای برای پیش‌بینی در مورد رفتار آینده اوست، اطلاق می‌شود. تعریف دیگر از شخصیت که می‌توان نام برد و از کارهای پژوهشی نشأت گرفته است تعریف کاتل است: «شخصیت آنچه رفتار را در یک موقعیت معین و با یک حالت عاطفی معین تعیین می‌کند (۴).

فرایند ارتباطات را می‌توان به طور ساده در الگویی که شامل سه جزء اصلی ارتباط یعنی فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام است، نشان داد.



^۱ . Adams

شکل ۱- الگوی ساده فرایند ارتباطات (۵).

عاطفی، افسردگی، روان پریشی دارند. انتقال بسیاری از ویژگی‌ها از راه ژن‌ها بسیار اهمیت دارد.

ب) محیط: عامل مؤثر دیگر در تکوین و شکل‌گیری شخصیت انسان، محیط است. تفصیل این عامل چه پیش از تولد و چه پس از آن، مانند عامل وراثت است. انسان با سلسله‌ای امکانات زیستی، مانند سیستم‌های عصبی، هورمونی و... متولد می‌شود و با محیط اطرافش تعامل برقرار می‌کند. این تعامل میان عوامل وراثتی و محیطی، نقش سرنوشت‌سازی را در تکوین شخصیت کودک خواهد داشت. بنابراین، مجموعه‌ی عوامل محیطی پیش از تولد، مانند شرایط جسمانی و روانی مادر و عوامل محیطی پس از تولد اعم از تغذیه، بهداشت و عوامل مربوط به جامعه مانند خانواده و مدرسه، همگی نقش عمده‌ای در شخصیت انسان ایفا می‌کنند. به طور کلی، ابعاد گوناگون رشد، مانند رشد عاطفی، عقلی یا اجتماعی نقش مهمی را در رشد شخصیت انسان دارند. خانواده به منزله‌ی جامعه‌ای کوچک، مهم‌ترین و اثر بخش‌ترین نهادی است که همه‌ی نهادها و سازمان‌های اجتماعی آن را پذیرفته‌اند. می‌توان گفت بخش عظیمی از هنجارها و ناهنجاری‌های جامعه، در گرو اوضاع عمومی خانواده است و بسیاری از آسیب‌های اجتماعی از آن نشئت می‌گیرد.

ج) کنش متقابل با همسالان: یکی از مصادیق محیط که نقش مهمی در شکل‌گیری شخصیت ایفا می‌کند، گروه همسالان است. همسالان یکی از عوامل مؤثر در رشد می‌باشد که همسالان به سبب درک یکدیگر، الگوهای متقابلی را به هم ارائه می‌کنند. بیان عقیده، اجرای سلیقه، روش زندگی و مانند آن از سوی همسالان، در تکوین شخصیت تأثیر فراوانی بر جای می‌گذارد. بنا بر نظر برخی روان‌شناسان، نیازهای آدمی انگیزه‌هایی‌اند که زیر بنای بخش عمده‌ای از شخصیت انسان را تشکیل می‌دهند. یکی از این نیازها، بازی است که به طور غیر مستقیم تأثیر بسزایی در تکوین شخصیت کودک دارد. تأثیر دیگر عوامل اجتماعی مانند مدرسه، فرهنگ‌ها، طبقات مختلف مردم و مؤسسه‌های گوناگون بر شخصیت انسان، کانون توجه روان‌شناسان بوده است.

پیشینه پژوهش

غدیری و همکاران (۱۳۹۵)، تحقیقی به بررسی رابطه بین دین‌داری، سبک‌های شوخ‌طبعی و شخصیت D با سلامت عمومی بیماران قلب پراختند، دریافت که با توجه به اینکه دین‌داری، سبک‌های شوخ‌طبعی و تیپ شخصیت D از ریسک فاکتورهای مهم و تأثیرگذار در سلامت عمومی بیماران قلبی است، با شناخت این عوامل می‌توان شخصیت‌های مستعد این بیماری را جهت انجام اقدامات پیشگیرانه و کمک در درمان شناسایی کرد. تغییر در شیوه زندگی این بیماران نیز می‌تواند از شدت بیماری و اثرات آن بکاهد و آثار درمان‌های پزشکی را پایاتر کند (۸).

فرمانی و همکاران (۱۳۹۶)، در تحقیقی به بررسی نقش تیپ‌های شخصیتی A و D در پیش‌بینی صبر و مولفه‌های آن در دانشجویان

مهارت‌های ارتباطی مدیران^۱:

اثربخشی سازمان به وجود مدیرانی (همانند سایر اعضای سازمان) وابسته است که قادر باشند به طور اثربخش پیام‌هایی را هم برای افراد در درون و هم بیرون از سازمان ارسال دارند. موانع ارتباطی گوناگونی در سازمان وجود دارند. خاستگاه و سرچشمه برخی موانع، ارسال‌کنندگان پیام هستند. زمانی که پیام‌های ارسال، واضح و کامل نباشد و از لحاظ ادراک مشکل داشته باشد؛ زمانی که پیام‌ها نامناسب ارسال شوند و یا زمانی که هیچ شرط یا پیش‌بینی برای بازخورد وجود نداشته باشد؛ ارتباطات تضعیف می‌شود. خاستگاه برخی دیگر از موانع ارتباطی مربوط به دریافت‌کننده پیام می‌باشد. زمانی که دریافت‌کننده پیام، به پیام توجه نمی‌کند یا گوش نمی‌دهد یا زمانی که هیچ تلاشی برای درک معنی پیام از خود بروز نمی‌دهد، به احتمال زیاد ارتباط بی‌تأثیر خواهد بود. با حذف این موانع و ارتباطات اثربخش با دیگران، مدیران همانند سایر اعضای سازمان باید مهارت‌های ارتباطی مشخصی را گذرانده و توسعه دهند. بعضی از این مهارت‌ها زمانی که مدیران ارسال‌کننده پیام هستند اهمیت ویژه‌ای دارند و بعضی دیگر زمانی که مدیران دریافت‌کننده پیام‌اند، اهمیت اساسی دارند. برای مهارت‌های ارتباطی، تعاریف متعددی ارائه شده است: به اعتقاد هلریگل و اسلکم^۲ مهارت ارتباطی عبارت است از توانایی ارسال و دریافت اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها. مهارت‌های ارتباطی اشاره دارد به توانایی مدیران که به طور مؤثر ایده‌ها و اطلاعاتی به دیگران انتقال داده و همچنین به طور مؤثر ایده‌ها و اطلاعات را دریافت کنند (۶).

مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن:

مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی عبارتند از: الف) مهارت کلامی؛ ب) مهارت بازخورد؛ ج) مهارت شنود مؤثر.

عوامل مؤثر در شخصیت:

روان‌شناسان، دو عامل وراثت و محیط را در رشد انسان مؤثر می‌دانند و معتقدند که ارتباط مهمی میان دو موضوع شخصیت و رشد برقرار است، و دو عامل وراثت و محیط را نیز در شکل‌گیری شخصیت مؤثر می‌دانند. این نکته نیز روشن است که هر انسان، افزون بر ویژگی‌های منحصر به فردش، خصوصیات دیگری نیز دارد که با برخی مشترک است؛ اما برای بررسی عوامل مؤثر، بیشتر به ویژگی‌های فردی وی توجه خواهد شد (۷):

الف) وراثت: یکی از مشکلات پژوهشگران در بررسی تأثیر وراثت بر شخصیت و رفتار، محدودیت‌های اخلاقی، اعتقادی و حتی سیاسی است که به راحتی امکان بررسی همه‌جانبه‌ی شخصیت انسان را فراهم نمی‌کند. اما بنا بر پژوهش‌ها عوامل وراثتی، نه تنها نقش عمده‌ای در جنبه‌های گوناگون شخصیت، مانند نوع دوستی، پرخاشگری، هوشمندی، برون‌گرایی و درون‌گرایی دارند، بلکه نقش مهمی نیز در زمینه‌های روان‌پزشکی، مانند اختلال‌های

روانشناختی ویژگی افراد نوزگرا است. این افراد تندخو، نگران، پر تنش و فاجعه انگار هستند و دائماً رویدادها را به صورت تهدید تجربه می کنند (۱۴).

جونگ کیم و همکارانش (۲۰۱۸)، در تحقیقی بر فرسودگی شغلی، مشاغل شغلی و روابط آنها با ابعاد شخصیت بزرگ پنجگانه - برون گرا، توافق پذیری، وجدان، تمرکز کردند و نتایج یافته نشان داد به طور کلی، خواسته های کاری منجر به فرسودگی شغلی می شود که نیاز به تلاش های فیزیکی و روانی زیادی دارد. با این حال، منابع شغلی مانند حمایت اجتماعی، خودمختاری و مقابله با کنترل، به کاهش خواسته های شغلی کمک می کند و به این ترتیب باعث کاهش احساس فرسودگی می شود (۱۵).

مواد و روش ها

پژوهش حاضر بر حسب نوع روش، توصیفی -تحلیلی و از لحاظ نوع هدف، کاربردی است که به صورت فراترکیب انجام شد. در این پژوهش نمونه گیری به شیوه هدفمند و نظری انجام گردید و حجم نمونه در حین کار مشخص شد بدین شیوه که مصاحبه آنقدر ادامه یافت تا اشباع داده ها حاصل شد، یعنی محقق به این نتیجه رسید که داده های جدید، تکرار داده های قبلی است و دیگر اطلاعات مفهومی جدیدی به دست نمی آید (۱۶). روش نمونه گیری بصورت گلوله برفی می باشد. جامعه ی آماری چهارده خبره مرتبط با این حوزه بوده است. جهت استخراج شاخصها از روش فراترکیب و کدگذاری استفاده شده است. در این مطالعه ابتدا محتوی کلیه مصاحبه پیاده سازی و سپس کدگذاری باز آنها به روش کدگذاری نکات کلیدی انجام شد. بدین ترتیب که داده های جمع آوری شده در مصاحبه ها به صورت مکتوب بر روی کاغذ درج، سپس با تجزیه و تحلیل خط به خط و پاراگراف به پاراگراف نوشته های موجود کدهای باز ایجاد می گردید. و در نهایت جهت

ارائه مدل داده های بدست آمده وارد نرم افزار مکس کیودی آ شد و خروجی تبدیل به مدل نهایی گردید.

پرداختند، نتایج همبستگی نشان دهنده ی همبستگی منفی و معنادار میان صبر و مولفه های آن با شخصیت های A و D بود. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه همزمان و گام به گام نیز نشان داد که تیپ شخصیتی A و دو خرده مقیاس شخصیت D به صورت منفی و معنادار صبر و مولفه های آن را پیش بینی نمودند. علاوه بر این، خرده مقیاس عاطفه ی منفی شخصیت D سهم بیشتری در پیش بینی صبر و مولفه های آن نشان داد (۹).

پورصابری (۱۳۹۷)، در تحقیقی به بررسی تعیین نیم رخ تیپ های شخصیت مایرز/بریگز دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز و بررسی رابطه آن با پیشرفت تحصیلی پرداختند، تحلیل رگرسیون نشان داد درون گرایی، ۴ درصد پراکندگی پیشرفت تحصیلی را تبیین می نماید. نتیجه گیری: بر طبق یافته های پژوهش، شخصیت یکی از ابعاد اساسی در رشد انسان است و نقش محوری در موفقیت فرد دارد. لذا باید نوع تیپ شخصیت یادگیرنده را در برنامه ریزی های تحصیلی گنجانند (۱۰).

میرزایی علویچه و همکاران (۱۳۹۷)، در تحقیقی به بررسی مهارت های ارتباطی دانشجویان پرستاری با بیماران در دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه پرداختند یافته های مطالعه حاضر وضعیت مهارت های ارتباطی در میان دانشجویان نامطلوب بود و بیشترین ضعف مهارت های ارتباطی در حیطه های مهارت های کلامی و غیرکلامی ارتباط و هم چنین احترام به مددجو بود، که این ضعف می تواند مانع از برقراری ارتباط موثر با بیماران شود (۱۱).

غایب زاده و همکاران (۱۳۹۷)، در تحقیقی به بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی با مهارت های ارتباطی (نوشتن و سخن گفتن) مدیران و روسای هیئت های ورزشی ادارات ورزش و جوانان استان اردبیل پرداختند نتایج نشان داد که بین مهارت ارتباطی و تیپ های شخصیتی افراد تفاوت معنی داری وجود دارد به علاوه بین تیپ های شخصیتی مدیران (روان رنجورخویی، برون گرایی، گشودگی، انشا یعنی و وظیفه شناسی) با متغیرهای نوشتن و سخن گفتن (مهارت های ارتباطی) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان، همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار آمده است از این رو مدیران باید از کم و کیف فرآیند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند (۱۲).

جفری لولی (۲۰۱۳) در تحقیق خود با عنوان رابطه مهارت های ارتباط بین فردی و رهبری جوان، به تعیین ادراکات ورود به سطح رهبران جوان پرداخت و نتایج نشان داد که شرکت کنندگان معتقد بودند که عدم: (۱) تجربه کلی رهبری، (۲) قرار گرفتن در معرض برخورد با مخاطبان گوناگون، (۳) دادن بازخورد، و (۴) برخورد با شرایط مقابل، از تمام مهارت های ارتباط بین فردی بالاتر است (۱۳).

نتایج پژوهش رایبسون و اود (۲۰۱۵) نشان داد سبک تفکر نایمن، تفسیر منفی از رویدادها، پریشان بودن، سبک مقابله ضعیف در برابر استرس و در نتیجه ابتلاء بیشتر به آشفتگی های

جدول ۱- بخشی از جملات و کد گذاری حاصل از مصاحبه

کد مصاحبه	جملات	کدگذاری باز
-----------	-------	-------------

خود کنترلی	بحث شخصیت مدیران مسئله بسیار مهمی است که نیازمند پیش‌نیازها و شرایط خاص سازمانی است. مدیران باید آموزش لازم را برای خود کنترلی و طریقه احترام و ارتباطات اجتماعی ببینند، اعتماد به نفس و انضباط کاری بر فرآیند وجود داشته باشد و به‌جز این‌ها باید بحث‌های تشویقی مثل اضافه کاری را نیز با خردورزی و پشتکار نظر گرفت.	۱ م
انضباط کاری		
خردورزی		
پشتکار		
پیشرفت	زمانی که مدیران مصمم قصد کنترل و مدیریت رادارند به موضوع‌هایی توجه می‌کنیم مثل بحث صداقت تعهد کاری. همین‌طور کارکنانی که احساس برابری و عدالت از سوی مدیران داشته باشند، رشد و پیشرفت بیشتر تداعی می‌شود اگر با عملکرد مناسب زمینه ارتقا را بدنبال داشته باشد در مشارکت فعالانه عمل کرده تا به هدف خودش برسه قرار بده	۲ م
صداقت		
احترام		
مصمم بودن		
وفاداری به ارزش‌ها	یکی از اصولی که من باور دارم در برخورد مدیران در بعد شخصیتی پیش‌نیاز اعتماد و وفاداری به ارزش‌ها در سازمان است احساس عدالت است، سیاست تشویق و تنبیه در سازمان باید مبتنی بر یک سری اصول تدوین شده باشد.	۳ م
اعتماد		
استناد گرایی		
صحت پذیری اطلاعات		
ارتقاء شغلی	مدیران که با خود کارآمدی و کنترل هیجان به یقین برسه با مشارکت می‌تونه زمینه پیشرفت شغلی رو برای خودش فراهم کنه مطمئناً پیشرفت می‌کنه. یکی دیگه از عوامل که رو شخصیت اثر داره بحث تجربیات و خردورزی هست.	۴ م
تجربه		
ثبات هیجانی		
مشاوران لایق	بخش‌های مختلف سازمانی باید دارای ویژگی‌های اخلاقی درست و صحیحی باشند. در اینجا وجود مشاوران لایق برای مدیران داشتن تواضع در پذیرش انتقادات و پیشنهادات سازنده می‌تواند کمک شایانی کند.	۵ م
تواضع		
مهربانی		
مشارکت	بحث مشارکت یک چیز اضافه هست مثل خامه روی کیک، شاید برای خیلی از شرکت‌ها ضرورت نداشته باشد اما اگر قرار بر مشارکت است خیلی مهم است که مدیران با رشد و تجربه سازمانی وبا کمال گرایی شخصیتی حمایت کنند و این‌زمانی رخ می‌دهد که منفعت مشارکت بیشتر از مخارج آن باشد.	۶ م
کمال گرایی		
مطابقت با شغل	ترویج روحیه مسئولیت‌پذیری در افراد در کنار تطابق مسئولیت فرد با شغل و تخصصش گره اصلی مشارکت‌پذیری در سازمان‌هاست.	۷ م
تخصص		
تعهد کاری	مدیران سازمان به‌درستی می‌دانند که روحیه تعهد کاری و احترام به حقوق دیگر همکاران خود و مدیران سازمان عملکرد سازنده‌ای به دنبال خواهد داشت.	۸ م
احترام به حقوق		
روابط دوستانه	مدیران سازمان‌ها باید با کارکنان خود روابطی دوستانه داشته باشند تا آنان احساس امنیت و آرامش و اطمینان خاطر بالایی برایشان حاصل شود. باید زمانی برای مشارکت در نظر گرفته می‌شود با سایر برنامه‌های کاری تداخل نداشته باشد.	۹ م
مهربانی		
احساس مسئولیت	این ادراک باید در کارکنان یک سازمان ایجاد شود که مسئولیت‌پذیر و مثبت اندیش باشند یعنی پذیرای موقعیت‌هایی باشند که نیاز به قبول مسئولیت دارد. همین‌طور در سازمان‌ها جنسیت افراد در مشارکت آن‌ها اثر داره. مثلاً کارکنان از دو گروه جنسیتی مشارکت دارن تا از یک گروه جنسیتی.	۱۰ م
مثبت اندیشی		
حمایت مدیران	مدیر یا سرپرست مستقیم کارکنان باید در مواقع حساس کاری، حمایت‌های لازم را از کارکنان خود داشته باشند تا با روشن فکری و انعطاف پذیری کارکنان رغبت لازم را برای مشارکت و مشورت به دست آورند. به نظرم سِمَت سازمانی افراد در سازمان بر میزان مشارکت شون تأثیرگذار هست.	۱۱ م
روشن فکری		
شفاف سازی	برای اینکه کارکنان در کارهای سازمان مشارکت کنند مدیران با شفاف سازی باید برخی از اطلاعاتی که از نظر امنیتی زیاد حساس نیستند به کارکنان گفته بشه تا آن‌ها انگیزه و هویت لازم برای مشارکت را پیدا کنند.	۱۲ م
رعایت عدالت	مدیران و با سرپرستان باید کارکنان را به یک چشم ببینند بینشان فرقی قائل نشوند. وقتی کارمند قرارداد کاری‌اش قانونی است مطمئناً احساس آرامش دارد.	۱۳ م
قاطعیت		
مصمم بودن	مدیران باید به کارکنان آزادی عمل بدهند و قاطعیت در تدبیر و تصمیم‌گیری داشته باشند تا آنان بر اساس ادراک خود تفکر نمایند و تصمیمات لازم را برای کار خود اخذ نمایند.	۱۴ م

و تحلیل ۱۴ مصاحبه، ۲۹۲ جمله استخراج گردید و در مجموع ۲۱۴ کد باز به دست آمد (۳۵ کد باز جدید).

کدگذاری باز مصاحبه بعد از ویرایش ارائه شده است این کدها اقتباسی از نوشته ها و در برخی موارد عین خود نوشته بود. از تجزیه

جدول ۲- اشباع نظری پاسخ های ارایه شده مرتبط با ابعاد شخصیت

ردیف	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	
کدهای مصاحبه شونده‌گان															
کد های باز															
۱ استنادگرایی	*				*	*									
۲ مشاوران لایق		*	*				*	*							
۳ احترام به حقوق				*	*	*									
۴ شرافت		*	*		*	*									
۵ صحت پذیری اطلاعات		*	*		*		*		*	*					
۶ ظرفیت حافظه کاری			*	*	*	*									
۷ ثبات هیجانی		*	*	*	*	*									
۸ قاطعیت	*		*		*	*	*	*	*	*					
۹ کنترل هیجان		*	*		*	*	*								
۱۰ مثبت اندیشی		*	*	*											
۱۱ اعتماد به نفس	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*					
۱۲ شایستگی حرفه ای	*	*	*	*	*	*	*	*	*						
۱۳ انضباط کاری		*	*	*	*	*	*	*	*						
۱۴ روابط دوستانه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۱۵ پشتکار		*	*	*	*	*									
۱۶ تجربه		*	*	*	*										
۱۷ کمال گرایی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*					
۱۸ رعایت عدالت		*	*	*	*	*									
۱۹ وفاداری به ارزشها	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*					
۲۰ خردورزی		*	*	*	*	*									
۲۱ کنجکاوی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۲۲ پاسخگویی کارا		*	*	*	*	*									
۲۳ نوآوری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۲۴ روشن فکری	*	*	*	*	*	*									
۲۵ توانایی انطباق	*	*	*	*	*	*									
۲۶ اعتماد		*	*	*	*	*	*	*	*	*					
۲۷ مهربانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۲۸ احترام		*	*	*	*	*									
۲۹ حمایت	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۳۰ تواضع	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*					
۳۱ خودکارآمد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۳۲ مصمم بودن	*	*	*	*	*	*									
۳۳ آزادی عمل	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۳۴ خود کنترلی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
۳۵ تعهد کاری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
کد باز جدید	-	۰	۰	۰	۱	۱	۳	۲	۳	۳	۴	۳	۳	۵	۷

جدول ۳- اطلاعات مستخرج از مصاحبه بر اساس تعداد جملات و کدبندی‌ها

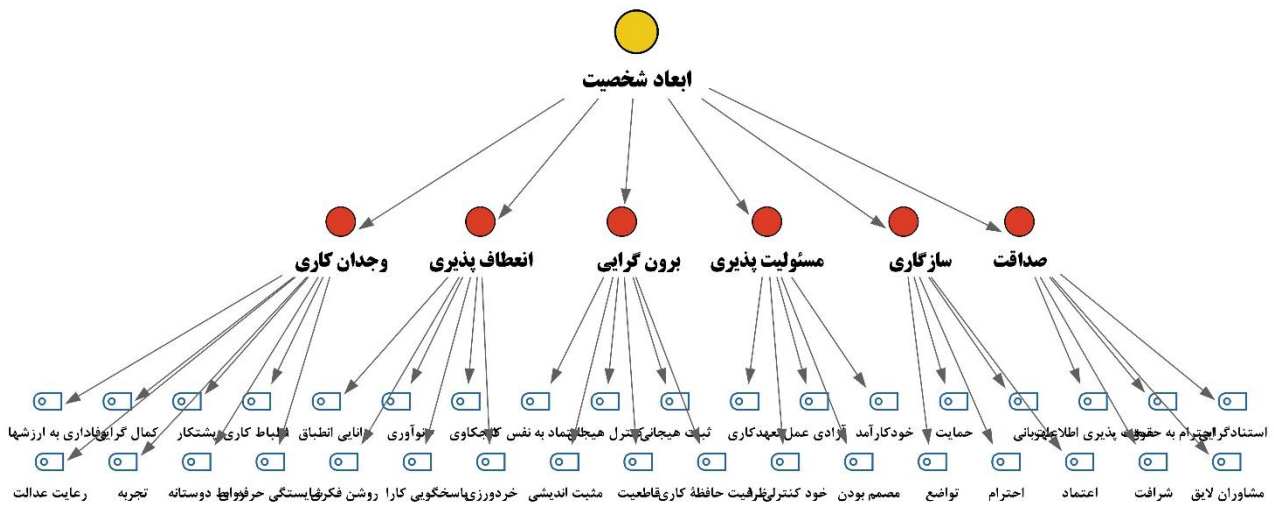
تعداد کد باز جدید	تعداد کد باز	تعداد جمله	تعداد
			کد مصاحبه شوندگان
۷	۷	۲۴	۱
۵	۱۰	۲۳	۲
۳	۱۱	۱۹	۳
۳	۱۲	۲۰	۴
۴	۱۲	۲۱	۵
۳	۱۷	۱۸	۶
۳	۱۴	۲۲	۷
۲	۱۷	۲۱	۸
۳	۱۹	۲۰	۹
۱	۱۵	۲۴	۱۰
۱	۲۰	۱۸	۱۱
۰	۲۱	۲۰	۱۲
۰	۲۰	۲۲	۱۳
۰	۱۹	۲۰	۱۴
۳۵	۲۱۴	۲۹۲	جمع

سپس کدهای باز استخراجی به کد محوری تبدیل شدند.

جدول ۴- کدهای باز استخراجی و کدهای محوری

کد محوری	کدهای باز
صدقت	استنادگرایی
	مشاوران لایق
	احترام به حقوق
	شرافت
برون گرایی	صحت پذیری اطلاعات
	ظرفیت حافظه کاری
	ثبات هیجانی
	قاطعیت
	کنترل هیجان
	مثبت اندیشی
	اعتماد به نفس
وجدان کاری	شایستگی حرفه ای
	انضباط کاری
	روابط دوستانه
	پشتکار
	تجربه
	کمال گرایی
	رعایت عدالت
انعطاف پذیری	وفاداری به ارزشها
	خردورزی
	کنجکاوی

	پاسخگویی کارا
	نوآوری
	روشن فکری
	توانایی انطباق
	اعتماد
	مهربانی
سازگاری	احترام
	حمایت
	تواضع
	خودکارآمد
	مصمم بودن
مسئولیت پذیری	آزادی عمل
	خودکنترلی
	تعهدکاری



شکل ۲- خروجی نرم افزار MAXQDA

نتیجه گیری

است که ارتباطات در درون یک سازمان ایفا می کند از این روست که لزوم بهبود مهارت های ارتباطی مورد نیاز مدیران ضرورتی انکار ناپذیر است.

جریان اطلاعات در سازمان های امروزی باید از هر زمان دیگر شتابنده تر باشد. یک فرد فقط از طریق ارتباط، می تواند با دیگری تماس حاصل کرده؛ ضمن برآورد نیازهایش به کارها صورت عمل بدهد. به همین ترتیب در یک سازمان افراد به وسیله ارتباط برقرار کردن قادرند بین فعالیت ها هماهنگی بوجود آورده و به نتیجه مطلوب برسند. ارتباطات همچنین در سازمان یکی از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است؛ چرا که اطلاعات بعنوان یک داده مهم در سیستم سازمانی و در سایه ارتباطات موثر وارد سازمان می شود و همین که به سازمان راه یافت، باز نیازمند یک سیستم ارتباطی کارآمد است تا مورد پردازش قرار گرفته و بسان خون در رگهای سازمان جریان یابد. برای کارآمد بودن، یک مدیر به اطلاعاتی نیاز

سازمان در واقع نمونه ای است از شبکه ارتباطات؛ زیرا، بین اجزاء مختلف و پراکنده آن از طریق ارتباطات همبستگی و پیوند برقرار می شود. به عبارت دیگر، در صورت فقدان سیستم ارتباطات، سازمان مجموعه ای از عناصر و اجزاء پراکنده و منفرد تلقی می شود که بین آن ها هیچ گونه همبستگی و پیوند برای نیل به اهداف معین وجود نخواهد داشت. مدیران باید بدانند که ارتباطات یک جانبه ارتباط موثری نیست. آن ها باید تلاش کنند ارتباطات خود را توأم با بازتاب نمایند و در این راستا باید تلاش کنند که ارتباطات آن ها با افراد داخل و بیرون سازمان به صورت ارتباط دوطرفه باشد.

مدیران باید مهارت ارتباطی خود را در مورد ارتباطات رو به بالا، ارتباط افقی، ارتباطات رو به پائین و سایر انواع ارتباطات تقویت کنند. سازمان های امروزی نیاز به ارتباطات مناسب با مردم را درک کرده اند؛ ولی آنچه هنوز باقی مانده است، عدم درک و آگاهی نسبت به چگونگی و چستی ارتباطات و همچنین نقشی

4. Cattell, R; Cattell, A; & Cattell, H. Sixteen Personality Factor Questionnaire (5th ed). Champign. IL: Institute for Personality and Testing. (2020.)
5. Iranjad Parisi, Mahdi, 2017, Organizational Behavior Management (in the era of globalization), Managers Publishing, pp. 108, 122
6. Cohen Joel B, Chakravarti Dipankar, (2017) "Consumer Psychology", Annual Review of Psychology, Vol. 41 ed, (John Wily and Sons, INC.
7. Fan, H and Xu, Z (2022), A Study on the Personality Traits and Their Influencing Factors of Children from Poor Families from the Perspective of Psychological Education, <https://doi.org/10.1155/2022/3002993>.
8. Ghadiri, Amina; Askarizadeh, Qasim and Bagheri, Masoud (2016), the relationship between religiosity, humor styles and personality type D with general health in patients with heart failure, Yasouj University of Medical Sciences, Durr.
9. Farmani, Azam, Aghayousefi, Alireza and Dehestani, Mehdi (2017), the role of personality types A and D in predicting patience and its components in students (scientific paper of the Ministry of Science) Psychological Studies, 13th Summer 2016 Number 2.
10. Poursaberi R (2018), Determining Students' Profiles of Myers-Briggs Personality Types and its Correlation with Academic Achievement at Tabriz University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education;:494-503.
11. Mirzaei, Ahranjati, Mohammad (2017). The skill and art of listening well. Danesh Management Journal, No. 24, pp. 17-27.
12. Ghaibzadeh, Shahrouz and Narimanzadeh, Mohammad and Yousefi, Farzad, (2018), the relationship between personality traits and communication skills (writing and speaking) of managers and heads of sports committees of sports and

دارد که به او امکان انجام دادن وظایف و کوشش‌های مدیریت را بدهد.

مهمترین سرمایه سازمان ها، نیروی انسانی آن هاست که به عنوان غنی ترین منبع سازمان به واسطه هدایت و رهبری در راستای تحقق اهداف سازمان گام بر می دارند. هدایت چنین سرمایه ارزشمندی در همه سازمان ها نیازمند اتخاذ سبک رهبری مؤثر از سوی مدیریت است. در واقع رهبران با ایفای الگو و نقشی که منعکس کننده ارزشهای سازمان است، می توانند بر ایجاد حس توانمندی در پرسنل تأثیر بیشتری بگذارند و کیفیت عملکرد آن ها را بهبود بخشند. زیرا با توانمندسازی پرسنل آن ها احساس می کنند که سازمان برای کار آن ها اهمیت و ارزش قائل است حس توانمندی در پرسنل تأثیر بیشتری بگذارند و کیفیت عملکرد آن ها را بهبود بخشند. زیرا با توانمندسازی پرسنل آن ها احساس می کنند که سازمان برای کار آن ها اهمیت و ارزش قائل است.

سازمانهای امروزی نیاز ارتباطات مناسب با مردم را درک کرده اند ولی آنچه هنوز باقی مانده، عدم درک و آگاهی نسبت به چگونگی و چستی ارتباطات و همچنین نقش ارتباطات در درون یک سازمان است. بنابراین لزوم بهبود مهارت های ارتباطی مورد نیاز مدیران، ضرورتی انکارناپذیر است.

بسیاری از مدیران به سختگیری تمایل دارند و قادر به برقراری رابطه خوب با کارکنان نیستند و نمی توانند در محیط کسب و کار، فرهنگ سازمانی، فرایند کاری و فن آوری تغییر ایجاد کنند؛ این مدیران با وجود دانش فنی خوب، نمی توانند مدیران موفق باشند. مدیران اثربخش مدیرانی هستند که به خوبی از قابلیت های عاطفی خود بهره می گیرند و رابطه اثربخش و سازنده برقرار می کنند.

References

1. Karimi, Yusuf. (2019), Personality Psychology, Tehran: Payam Noor University Press.
2. Morehead, M. and Griffin (2019). Organizational behavior translated by Seyed Mehdi Alwani and Gholamreza Memarzadeh. Tehran: Marwarid Publications.
3. Farshid Khosropour, Mokhtari Maryam, Ebrahiminejad Gholamreza (2019), the relationship between dimensions of perfectionism and personality type with the severity of migraine headaches, Kerman University of Medical Sciences Magazine, year 22, number 4, March and Shahrivar 2019, p. 424

youth departments of Ardabil province, the first national conference on new educational achievements Body and Sports, Chababar, <https://civilica.com/doc/426974>.

13. Jeffrey C. Lolli, (2013), Interpersonal communication skills and the young hospitality leaders: Are they prepared? *International Journal of Hospitality Management* 32 (2013) 295–298.

14. Robbins. S, P, (2018). *Organizational Behavior*, 9th ed (Practice Hall), P32.

15. Jung Kim et al. (2018), In a study on burnout, job occupations and their relationships with the Big Five personality dimensions, *Journal of Organizational Behavior of China University*

16. Alwani, Seyed Mehdi and Danai Fard, (Translators, 2019), *Organizational Behavior*. Tehran: Marwarid Publications, 4th edition, p. 453.