

Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud
Fall & Winter 2022, 9(2), 303-328
DOI: 10.22055/jiops.2023.42584.132

Received: 24.08.2022
Accepted: 22.12.2022

The Relationship between Personality Traits and Job Satisfaction in Employees with Teleworking Experience: Moderating Role of Communication Channels Satisfaction and the Amount of Teleworking

Zahra Malekzadeh¹, Hamidreza Oreyzi^{2*} , Hajar Barati³

1. MA, Department of Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Isfahan, Isfahan, Iran
2. Professor, Department of Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Isfahan, Isfahan, Iran
3. Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Isfahan, Isfahan, Iran

Citation: Malekzadeh, Z., Oreyzi, H., & Barati, H. (2022). The relationship between personality traits and job satisfaction in employees with teleworking experience: Moderating role of communication channels satisfaction and the amount of teleworking. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(2), 303-328.

Abstract

Introduction

Choosing teleworkers and how to communicate with each teleworker is important for employers. The present study tries to provide a practical indicator to answer this issue by analysing personality traits, communication channels and the amount of teleworking. So, this research aims to investigate the relationship between personality traits and job satisfaction with regard to the moderating roles

* **Corresponding Author:** Hamidreza Oreyzi
Email: dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir



© 2022 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

of communication channels satisfaction and the amount of teleworking in employees with teleworking experience.

Method

The present study is a descriptive correlation-moderator type study. The statistical population of this study was all employees with telework experience who were members of Telegram and WhatsApp messengers, living in Tehran and Isfahan province in February and March 2021. The sample included 98 employees with teleworking experience. Respondents were selected through the convenience sampling method. The data were collected by the short form of NEO-FFI personality traits, job satisfaction scale of Judge and Bono, and Smith, Patmos and Pitts' communication channel satisfaction. For data analysis, hierarchical regression analysis was used.

Results

Results indicated that among the personality traits, only neuroticism was significantly and negatively correlated with job satisfaction. No significant relationship was found between the amount of teleworking and job satisfaction. In addition, the amount of teleworking does not moderate the relationship between personality traits and job satisfaction. Satisfaction with communication channels moderated the relationship between neuroticism, conscientiousness and agreeableness with job satisfaction.

Discussion

Findings from this study yield important practical implications for organizations including suggestions for optimizing communication channels satisfaction for employees with different personality traits and recommendations to help organizations effectively hire and retain teleworkers.

Keywords: job satisfaction, personality traits, communication channels satisfaction, telework

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

پاییز و زمستان ۱۴۰۱، ۲۹(۲)، ۳۰۳-۳۲۸

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۱۰/۰۱

DOI: 10.22055/jiops.2023.42584.132

رابطه ویژگی‌های شخصیتی با خشنودی شغلی در کارکنان با تجربه دورکاری: نقش تعدیل‌گر رضایت از کانال‌های ارتباطی و میزان دورکاری

زهرا ملک‌زاده^۱ حمیدرضا عریضی^{۲*}، هاجر براتی^۳

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۲. استاد گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۳. استادیار گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

چکیده

انتخاب کارکنان برای دورکاری و چگونگی برقراری ارتباط با هریک از دورکاران یک نگرانی عمده برای کارفرمایان است. پژوهش حاضر بر آن بود تا با تحلیل شخصیت، رضایت از کانال‌های ارتباطی و میزان دورکاری، یک شاخص کاربردی برای پاسخ به این دغدغه ارائه دهد. بنابراین، این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و خشنودی شغلی در کارکنان با تجربه دورکاری با توجه به نقش تعدیل‌گر رضایت از کانال‌های ارتباطی و میزان دورکاری انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان با تجربه دورکاری و عضو پیام‌رسان تلگرام و واتس‌آپ ساکنان استان تهران یا اصفهان در اسفند سال ۱۳۹۹ و فروردین سال ۱۴۰۰ بود. نمونه‌گیری به حجم ۹۸ نفر و به شیوه در دسترس صورت پذیرفت. داده‌ها توسط پرسش‌نامه‌های فرم کوتاه شخصیتی پنج عاملی نئو، مقیاس خشنودی شغلی جاج و بونو و مقیاس رضایت ارتباطی اسمیت، پاتموس و پیترز گردآوری شد و از طریق رگرسیون سلسله‌مراتبی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که از بین ابعاد شخصیتی تنها روان‌رنجوری با خشنودی شغلی دارای رابطه معنی‌دار و منفی است. بین میزان دورکاری و خشنودی شغلی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد.

* نویسنده مسئول: حمیدرضا عریضی

رایانامه: dr.oreyzi@edu.ui.ac.ir

رضایت از کانال‌های ارتباطی تعدیل‌گر رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری، وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری با خشنودی شغلی بود. بر اساس نتایج پژوهش حاضر به دست‌اندرکاران سازمانی توصیه می‌شود در هنگام گمارش کارکنان به دورکاری به ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها و نیز نوع کانال‌های ارتباطی توجه نمایند.

کلیدواژگان: خشنودی شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، رضایت از کانال‌های ارتباطی، دورکاری

مقدمه

شکی نیست که فناوری شیوه زندگی و عملکرد جامعه را تغییر داده است. از جمله این تغییرات فراهم ساختن امکان دورکاری (Teleworking) و افزایش کار از راه دور است. دورکاری یک شیوه کاری است که شامل اعضای از سازمان می‌شود که بخشی از ساعات کاری معمول خود را (از چند ساعت در هفته تا تقریباً تمام وقت) با کار دور از محل کار مرکزی معمولاً بیشتر از خانه جایگزین می‌کنند و در صورت لزوم، برای برقراری ارتباط با دیگران جهت انجام وظایف کاری، از فناوری استفاده می‌کنند (Allen et al., 2015). دورکاری اثرات مثبتی مانند کاهش هزینه و زمان (Kazekami, 2020) و افزایش بهره‌وری (Shojanoori et al., 2015) دارد؛ اما می‌تواند آسیب‌هایی را برای افراد شاغل مانند خطر افسردگی به همراه داشته باشد (Kawada, Oreyzi & Barati, 2021; Zhang et al., 2020; 2020). به عبارت دیگر به نظر می‌رسد انجام پژوهش‌های مرتبط در راستای گسترش هرچه بیشتر دانش در این راستا ضروری باشد.

با گسترش کار از راه دور پژوهشگران به بررسی چگونگی تغییر متغیرهایی مانند رضایت شغلی (Job satisfaction) و ارتباطات پرداخته‌اند (Akkirman & Harris, 2005; Fonner & Roloff, 2010). از نظر بسیاری از کارفرمایان و کارکنان، دورکاری به دلیل مزایایی از جمله انعطاف‌پذیری، افزایش بهره‌وری و کاهش حواس‌پرتی مطلوب است. اما ممکن است بهترین انتخاب برای همه نباشد. تحقیقات گذشته نشان داده است که دورکاری در برخی موارد ممکن است خشنودی شغلی را کاهش دهد زیرا منجر به کمبود روابط بین‌فردی، عدم ارتباطات رو در رو و نیاز به مقدار زیادی انضباط شخصی می‌شود. علاوه بر این، مشخص شده است که کار از راه دور تأثیر منفی بر کار گروهی و تعادل کار زندگی دارد (Virick et al., 2010) که احتمالاً می‌تواند خشنودی شغلی

دورکار را کاهش دهد. این در حالی است که (Bellmann & Hübler, 2020) در مطالعه اخیر خود، نشان دادند که از یک طرف دورکاران نسبت به کارکنانی که مایل به دورکاری هستند اما امکان آن را ندارند؛ رضایت بیشتری از شغل خود دارند. از طرف دیگر دورکاران رضایت بیشتری نسبت به کارکنانی که امکان دورکاری داشته‌اند؛ اما به آن اقدام نکردند، ندارند. علاوه بر این، آن‌ها دریافته‌اند که دورکاری براساس توافقنامه‌های قراردادی، رضایت شغلی را در مقایسه با دورکاری بدون قرارداد افزایش می‌دهد. این یافته‌ها نوعی تناقض را در رابطه بین دورکاری و رضایت شغلی نشان می‌دهد.

خشنودی شغلی احساس مثبتی است در کارکنان شامل عشق و رضایت نسبت به کاری که انجام می‌دهند (Davali & Alipour, 2021; Maulana et al., 2021). دورکاری اغلب به عنوان جنبه‌ای از کیفیت شغلی مورد بحث قرار می‌گیرد که می‌تواند خشنودی شغلی کارکنان را افزایش دهد (Manochehri & Pinkerton, 2003; Bae & Kim, 2016). با این حال، تحقیقات گذشته در مورد این که رابطه بین دورکاری و خشنودی شغلی مثبت، منفی یا منحنی شکل است متناقض بوده و بسته به تعدیل‌گرها و میزان شدت دورکاری متفاوتند. به عنوان مثال گرچه (Fonner & Roloff, 2010) به این نتیجه رسیدند که کارکنانی که زمان زیادی را به دورکاری می‌پردازند از کارمندان مستقر در دفتر رضایت بیشتری دارند. (Golden, 2006) نتیجه گرفت که میزان زیاد دورکاری می‌تواند انزوای اجتماعی و ناامیدی را افزایش دهد، که به نوبه خود منجر به کاهش رضایت شغلی می‌شود. (Golden & Viega, 2005) رابطه‌ای U شکل بین دورکاری و رضایت شغلی پیدا کردند و استدلال کردند که از یک نقطه خاص دورکاری منجر به رضایت کمتر کارکنان می‌شود. به طور خاص، آن‌ها استدلال کردند که در مقادیر کم دورکاری، دورکاران رضایت بیشتری دارند زیرا تمام مزایای دورکاری را تجربه می‌کنند و به نوبه خود معایب دورکاری، مانند انزوا و فقدان روابط بین فردی در محل کار را به حداقل می‌رسانند. با این وجود، درک روشنی از این که چرا برخی از دورکاران سطح رضایت شغلی بیشتری نسبت به دیگران تجربه می‌کنند در تحقیقات موجود وجود ندارد.

دورکاری دارای مزایا و معایبی است که ممکن است برای هر کارمندی ایده‌آل نباشد و به نظر می‌رسد این موضوع مربوط به تفاوت‌های فردی باشد. یکی از تفاوت‌های فردی شخصیت است. عوامل شخصیتی بینش خوبی در مورد رفتارهای محل کار ارائه می‌دهند (Smith et al.,

Hatamian, 2019; 2018). این عوامل به‌ویژه هنگامی اهمیت پیدا می‌کنند که موقعیت شغلی به دورکاری زیاد نیاز داشته باشد (Gajendran & Harrison, 2007). Clark et al. (2012) اظهار داشتند که یک کارمند دورکار مؤثر احتمالاً فردی خودانگیخته، خودنظم‌ده، منعطف، نوآور، سازمان‌یافته، تکلیف‌محور، قابل اعتماد و دارای نیاز محدود به ارتباط رو در رو است. Harpaz (2002) بیان می‌کند که باید در نظر بگیریم کدام یک از ویژگی‌های شخصیتی فرد به مناسب بودن وی برای دورکاری و احتمال رضایت او از این نوع آرایش کاری کمک می‌کند. بنابراین استفاده از ارزیابی‌های شخصیتی ممکن است ابزاری اساسی در هنگام جستجوی کاندیدای مناسب برای موقعیت دورکاری باشد.

پنج عامل بزرگ شخصیت راهی منحصر به فرد برای درک رضایت شغلی دورکاران ارائه می‌دهد (Smith et al., 2018). ابعاد مدل پنج عاملی شخصیت عبارتند از: گشودگی به تجربه، وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری و روان‌رنجوری (Costa & McCrae, 1992; Pouraliqli et al., 2020). ویژگی گشودگی با تفکر واگرا مشخص می‌شود و به شدت با خلاقیت مرتبط است (Judge et al., 2002). به‌علاوه افرادی که در ویژگی گشودگی بالا هستند احتمالاً زندگی عاطفی غنی و پیچیده‌ای دارند، از نظر ذهنی کنج‌کاو، از نظر رفتاری منعطف و از نظر نگرش غیرمتعصب هستند (Costa & McCrae, 1992). کارکنان با گشودگی زیاد به دنبال تنوع هستند و تمایل دارند که نگرش مطلوب‌تری نسبت به یادگیری داشته باشند، که ممکن است آن‌ها را به یک کارمند دورکار راضی تبدیل کند (Clark et al., 2012). تحقیقات قبلی در مورد بررسی رابطه بین گشودگی و دورکاری نتایج متفاوتی را نشان داده است. اگرچه Clark et al. (2012) رابطه معنی‌داری بین نگرش مثبت به دورکاری و گشودگی پیدا نکردند اما در پژوهش‌های دیگر رابطه مثبتی بین گشودگی و دورکاری یافت شد (Smith et al., 2018).

افراد وظیفه‌شناس به دلیل اینکه نیاز دارند سازمان‌یافته، دقیق و سخت‌کوش باشند، با سطح بالایی از موفقیت تحصیلی و شغلی نظیر شده‌اند (Costa & McCrae, 1992). وظیفه‌شناسی به عملکرد شغلی کلی مربوط است، کارکنان با وظیفه‌شناسی بیشتر نسبت به کارکنان با وظیفه‌شناسی کمتر عملکرد شغلی بهتری دارند (Barrick & Mount, 1991). به‌علاوه افراد وظیفه‌شناس معمولاً به دلیل سرسختی و مقاومت رهبران خوبی هستند (Goldberg, 1990). مشخص شده است که وظیفه‌شناسی قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده عملکرد شغلی و سازگار با خصوصیات مورد نیاز

دورکاران موفق است (Clark et al., 2012). افراد وظیفه‌شناس به دلیل نیاز به استقلال و روال همیشگی، برای دورکاری مناسب هستند. در واقع (Smith et al., 2018) نشان دادند که رابطه مثبتی میان وظیفه‌شناسی و رضایت شغلی در بین دورکاران وجود دارد.

برونگرایی مشخصه‌ای است که با اجتماعی، پرانرژی و سرزنده بودن مرتبط است (Judge et al., 2002). افراد برونگرا معمولاً محیط‌هایی را ترجیح می‌دهند که با محرک‌ها، تعاملات اجتماعی و فعالیت‌های فراوان همراه باشد (Clark et al., 2012). تا به امروز تحقیقات در مورد برونگرایی و دورکاری محدود و متناقض بوده است. برخی پژوهش‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که برونگراها نگرش مثبت یا منفی قابل توجهی نسبت به دورکاری ندارند (Maslowski, 2018). در حالی که (Meymandpour & Bagheri, 2017) نتیجه گرفتند که برونگراها به سختی می‌توانند با استرس‌های مربوط به دورکاری کنار آیند و (Clark et al., 2012) از رابطه‌ای مثبت بین برونگرایی و نگرش مثبت به دورکاری خبر دادند.

افراد توافق‌پذیر احتمالاً متواضع، دوستانه، قابل اعتماد و کمک‌کننده هستند. افراد توافق‌پذیر نسبت به ذات انسان‌ها خوش‌بین هستند و رفتاری گرم و دوستانه دارند (Clark et al., 2012). توافق‌پذیری با عملکرد شغلی به‌ویژه در مشاغلی رابطه مثبت دارد که شامل تعاملات بین‌فردی هستند. به‌علاوه، اعتماد یکی از مؤلفه‌های مهم موفقیت در دورکاری و همچنین همکاری است، دو ویژگی که افراد توافق‌پذیر از آن برخوردارند (Smith et al., 2018). تحقیقات قبلی رابطه قوی بین توافق‌پذیری و نگرش مثبت نسبت به دورکاری را نشان داده‌اند (Clark et al., 2012; Smith et al., 2018).

مؤلفه‌هایی پنج‌عامل بزرگ شخصیت، روان‌رنجوری، با ثبات عاطفی ضعیف، ناامنی، ترس و بی‌ثباتی همراه است (Goldberg, 1990). افراد با روان‌رنجوری بالا همچنین مضطرب، افسرده یا نگران توصیف می‌شوند (Clark et al., 2012). روان‌رنجوری نتایج متفاوتی را در مطالعات دورکاری به دست آورده است. برخی تحقیقات بیان داشتند که افراد دارای روان‌رنجوری بالا به دلیل کنترل و خودمختاری که دورکاری فراهم می‌آورد، نگرش مطلوبی نسبت به آن دارند (Clark et al., 2012). با این حال در پژوهش اخیر (Smith et al., 2018) رابطه‌ی معنی‌داری بین روان‌رنجوری و نگرش مثبت به دورکاری یافت نشد. بنابراین یک سوال این است که رابطه بین ویژگی‌های شخصیت پنج‌عاملی و رضایت شغلی دورکاران چگونه است؟

از سوی دیگر، ارتباطات به عنوان یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های دورکاران شناخته شده است (Staples, 2001)، به دلیل این که با تغییر الگوها، محتوا و زمینه ارتباطات، اثربخشی ارتباط را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Nilles, 1998). کارکنان دورکار در درجه اول به ارتباطات الکترونیکی مانند ایمیل، تلفن و ویدئوکنفرانس متکی هستند، تا ارتباط با دفتر مرکزی را در هنگام انجام کار حفظ کنند. علاوه بر این واقعیت که کارکنان از سهولت و دسترسی ارتباطات الکترونیکی برخوردار هستند، بسیاری از مطالعات اشکالات و موانعی را در ارتباطات الکترونیکی در مقایسه با ارتباطات رو در رو، از نظر غنای اطلاعاتی و حضور اجتماعی پیدا کرده‌اند (Andres, 2002; Olson et al., 1995).

مشخص شده که ارتباطات ضعیف با کاهش تعهد، کاهش عملکرد، افزایش غیبت و استعفای بیشتر رابطه دارد (Hargie et al., 2002). همه این‌ها عوامل مهمی هستند که بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارند. محققان دریافته‌اند که به دلیل کیفیت پایین ارتباط، کارکنان دورکار سطح رضایت شغلی پایین‌تر و استرس شغلی بالاتری دارند (Staples, 2001). مشکل در برقراری ارتباط میزان تبادل اطلاعات لازم برای انجام کار را مختل می‌کند. علاوه بر این تعاملات با همکاران و سرپرستان را محدود می‌کند که به عنوان یکی از منابع اصلی رضایت شغلی شناخته شده است (Cullen & Parboteeah, 2008). بنابراین منطقی است که پیش‌بینی شود چالش‌های ارتباطی تجربه شده توسط کارکنان دورکار بر رضایت شغلی افراد تأثیرگذار است.

در محیط سازمانی، رضایت ارتباطی به صورت رضایت فرد از جنبه‌های مختلف ارتباطات در سازمان خود تعریف می‌شود (Smith et al., 2018). (Akkirman & Harris, 2005) دریافتند که دورکاران در مقایسه با کارکنان غیردورکار سطح بالاتری از رضایت ارتباطی را تجربه می‌کنند. (Tsai & Chuang, 2009) دریافتند که ارتباط با سرپرست، بازخورد شخصی و فضای ارتباطی تأثیر زیادی در رابطه‌ی بین عملکرد شغلی و ارتباطات دارد. اگرچه این دو مطالعه ساختارهای ارتباطی سازمانی گسترده‌تری را بررسی کرده است، اما تحقیقات گذشته نقش رضایت ارتباطی و رضایت شغلی را هنگام مطالعه دورکاران در نظر نگرفته است. بنابراین در گام بعدی نه تنها چگونگی تأثیر تیپ شخصیتی دورکاران بر رضایت شغلی آن‌ها باید مورد بررسی قرار گیرد،

بلکه باید به این نکته نیز توجه شود که کانال‌های ارتباطی ارائه شده برای دورکاران چگونه با شخصیت مرتبط است و چگونه بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد.

کانال‌های ارتباطی، به خصوص در رابطه با شخصیت و دورکاری به دلیل وجود گزینه‌های ارتباطی گسترده‌ای که برای دورکاران در دسترس است، نیاز به کاوش دارد. استفاده مؤثر از فناوری‌های جدید برای عملکرد موفق و کارآمد در کار اهمیت فزاینده‌ای پیدا کرده است (Watson-Manheim & Belanger, 2007). این امر به ویژه در مورد دورکارانی که افزایش استفاده از فناوری جدید و کاهش ارتباطات رو در رو را تجربه می‌کنند صادق است (Thatcher & Zhu, 2006). علاوه بر این پست الکترونیکی، تلفن و پیام‌های متنی در توسعه دوستی‌های همکار نقش به‌سزایی یافته است (Sias et al., 2012).

همان‌طور که فناوری‌های جدید به‌طور فزاینده‌ای در سازمان‌ها نفوذ می‌کنند، کانال‌های ارتباطی موجود برای کارکنان همچنان در حال گسترش هستند. کانال‌های ارتباطی از نظر غنا بسیار متفاوت هستند. اعلامیه‌ها و آگهی‌ها ضعیف‌ترین نوع ارتباطات به حساب می‌آیند، زیرا توانایی آن‌ها در انتقال بسیاری نشانه‌ها و اشارات محدود است. برعکس ارتباطات رو در رو غنی‌ترین رسانه محسوب می‌شود زیرا توانایی انتقال اشارات و اطلاعات مختلف را به‌صورت همزمان دارد. غنای کانال به توانایی تبادل اطلاعات، توانایی مدیریت چندین نشانه، نرخ بازخورد و میزان تمرکز شخصی بستگی دارد (Mensah et al., 2022). این عوامل هم‌چنین ممکن است دلیلی باشد که برخی از کانال‌های ارتباطی از جمله ایمیل، پیام‌رسان فوری، تلفن و ویدئو برای دورکاران با تیپ‌های مختلف شخصیتی جذابیت بیشتری دارند.

(Smith et al., 2018) نتایج متناقضی درباره‌ی نقش تعدیل‌گر رضایت از کانال ارتباطی در رابطه بین تیپ شخصیتی و رضایت شغلی یافتند. آن‌ها بیان کردند که برای خصوصیات برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و روان‌رنجوری، کانال‌های ارتباطی بر میزان رضایت شغلی تأثیر نمی‌گذارد. برای خصوصیات گشودگی و توافق‌پذیری و رضایت از کانال‌های ارتباطی تصویری و تلفنی نتایج معنی‌داری به‌دست آمد که نشان می‌دهد افرادی که میزان گشودگی و توافق‌پذیری بالایی دارند؛ هنگام استفاده از کانال‌های ارتباط تصویری یا تلفنی، سطح رضایت ارتباطی بیشتری را تجربه می‌کنند که بر میزان رضایت شغلی آن‌ها تأثیر مثبت می‌گذارد (Smith et al., 2018). ممکن است این رابطه را چنین بتوان تبیین کرد که از یک طرف افراد گشوده به دنبال

راه‌حل‌های جدید، تنوع در زندگی و رفتاری سازگارانه هستند و افراد توافق‌پذیر تمایل به همکاری، دوستی و تعاملات بین فردی دارند و از طرف دیگر کانال‌های ارتباطی تصویری و بعد از آن تلفنی از فناوری‌های جدید استفاده می‌کنند و امکان نزدیکترین تجربه به ارتباطات رو در رو را فراهم می‌کنند، پس این کانال‌ها به خوبی با ویژگی‌های افراد گشوده و توافق‌پذیر سازگار هستند (Smith et al., 2018).

همان‌طور که بیان شد هم شخصیت و هم رضایت ارتباطی نقش مهمی در تحقیقات محیط کار دارند (Akkirman & Harris, 2005; Smith et al., 2018). با این حال تحقیقات در مورد تأثیر کانال‌های ارتباطی در دسترس دورکاران محدود بوده است. از آنجا که دورکاران از راه دور کار می‌کنند، برای تکمیل تکالیف کاری روزمره و برقراری ارتباط با همکاران عمدتاً به ارتباطات رایانه‌ای و تکنولوژی‌های جدید متکی هستند. کانال‌های ارتباطی موجود برای دورکاران با کانال‌های موجود در یک محیط کار سنتی متفاوت است. به‌عنوان مثال دورکاران تمام وقت با سایر کارکنان ارتباط چهره به چهره ندارند و در عوض به ایمیل، پیام فوری، ارتباط تلفنی یا تصویری متکی هستند (Sias et al., 2012). به دلیل افزایش استفاده از فناوری‌های جدید در محل کار، علاوه بر بررسی مزایا و معایب کانال‌های ارتباطی مختلف، باید به این نکته نیز پرداخته شود که رضایت از کانال ارتباطی چگونه می‌تواند رابطه بین تیپ شخصیتی و رضایت شغلی را تعدیل کند. بررسی کاربرد کانال ارتباطی و رضایت در کنار ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند توضیحی احتمالی برای یافته‌های ناسازگار موجود بین دورکاری و رضایت شغلی ارائه دهد.

انتخاب کارکنان برای دورکاری و چگونگی برقراری ارتباط با هریک از دورکاران یک نگرانی عمده برای کارفرمایان است. پژوهش حاضر سعی دارد تا با تحلیل شخصیت و کانال‌های ارتباطی، یک شاخص کاربردی برای پاسخ به این دغدغه ارائه دهد. به خصوص با توجه به بحران زیست‌محیطی کرونا و اجبار کارکنان به دورکاری، بر اهمیت پژوهش در این زمینه افزوده شده است. رضایت از کانال‌های ارتباطی، ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی و میزان دورکاری متغیرهای اصلی این مطالعه را تشکیل می‌دهند. رابطه میان این متغیرها بر مبنای فرضیه‌های طرح شده در مدل مفهومی نمایش داده شده در شکل ۱ قابل مشاهده است. در این مطالعه رضایت شغلی متغیر پاسخ، ابعاد شخصیتی متغیر مستقل و متغیرهای رضایت از کانال ارتباطی و میزان دورکاری به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌گر در نظر گرفته شده‌اند.

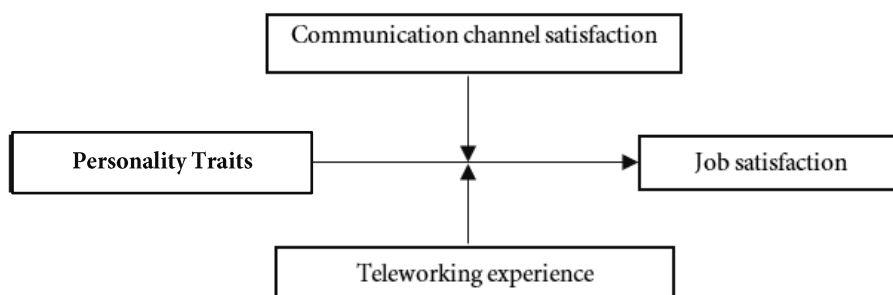


Figure 1. Research conceptual model

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی- تعدیل‌گر است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی تلقی می‌شود زیرا با اتکاء به نظریه‌ها نتایج این تحقیق برای حل مسئله در موقعیت خاص به کار می‌رود و نتایج آن قابلیت استفاده در عمل را به همراه دارد.

جامعه مورد مطالعه در این پژوهش شامل کلیه کارکنان با تجربه دورکاری و عضو پیام‌رسان تلگرام است که در یکی از دو استان تهران یا اصفهان ساکن هستند. این مطالعه در بازه زمانی اسفندماه سال ۱۳۹۹ و فروردین‌ماه سال ۱۴۰۰ صورت پذیرفته است. نمونه‌گیری به شیوه در دسترس صورت پذیرفته است. حجم نمونه بر اساس اندازه اثر و با استفاده از دو روش محاسبه اندازه اثر از پیشینه پژوهش‌ها و روش نمونه‌مقدماتی مشخص شد (Cohen, 2013). در این پژوهش از هر دو روش اندازه اثر و مقدار کمینه در محاسبات نرم‌افزار G*Power مدنظر قرار گرفت که روش مرجح در انتخاب حجم نمونه است.

محاسبات برای حجم نمونه بر مبنای اندازه اثر و جدول Murphy & Myers (1998) که مبنای تئوریک محاسبات توانی برای نرم‌افزار G*Power است انجام شد. به همین دلیل پژوهش‌های پیشین که در آن‌ها رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و استفاده از کانال‌های ارتباطی بود شامل ۱۲ پژوهش جمع‌آوری گردید. در ۸ عدد از آن‌ها توابع توزیع آماری برای نتایج به کار رفته بود در حالی که در بقیه موارد فقط به سطح معنی‌داری اکتفا شده بود. میانگین اندازه

اثر برای این ۸ پژوهش بر مبنای جدول مورفی و میورز $d = 0/57$ به دست آمد که با اعمال در فرمول $n = v1 + v2 + 1$ مقدار $v2$ حجم نمونه ۹۸ به دست می‌آید.

ابزار پژوهش

در این پژوهش برای سنجش شخصیت، خشنودی شغلی و رضایت از کانال‌های ارتباطی از سه پرسش‌نامه استفاده شد که در ادامه به توضیح آن پرداخته شده است. لازم به ذکر است که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، نوع استخدام، میزان دورکاری، میزان سابقه یا تجربه کاری و سن در ابتدای ابزار پژوهش آورده شده بود و توسط شرکت‌کنندگان در پژوهش پاسخ داده شد.

فرم کوتاه پرسش‌نامه شخصیتی پنج عاملی نئو (NEO-FFI): برای ارزیابی ویژگی‌های شخصیت مطابق با مدل پنج عامل بزرگ شخصیت از این ابزار استفاده شد (Costa & McCrae, 1992). این پرسش‌نامه یک فهرست ۶۰ سؤالی است که برای نمره‌دهی هر یک از سؤالات از یک مقیاس ۵ گزینه‌ای شامل «کاملاً موافقم»، «موافقم»، «نظری ندارم»، «مخالفم» و «کاملاً مخالفم» استفاده می‌شود. به این صورت که به گزینه «کاملاً موافقم» نمره ۴ و به گزینه «کاملاً مخالفم» نمره صفر داده می‌شود. برای برخی سؤالات به صورت معکوس نمره‌گذاری اعمال می‌شود. برای هر یک از ویژگی‌های شخصیتی گشودگی، وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری و روان‌رنجوری ۱۲ سوال وجود دارد. در نتیجه نمره هر عامل عددی بین صفر تا ۴۸ خواهد بود (Garousi Farshi et al., 2001). (Garousi Farshi et al., 2001). به منظور دستیابی به روایی آزمون از روش همبستگی بین دو فرم مشاهده‌گر کردند که ضرایب حاصل بین ۰/۴۵ تا ۰/۶۶ بوده است. ضریب پایایی برای خرده‌مقیاس‌های روان‌رنجوری، برون‌گرایی و گشودگی با فاصله شش سال ۰/۶۸ تا ۰/۸۳ و برای توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی با فاصله دو سال به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۶۳ گزارش شده است (Fathi Ashtiani, 2009). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس روان‌رنجوری ۰/۸۷۲، برون‌گرایی ۰/۷۲۴، گشودگی ۰/۶۱۸، توافق‌پذیری ۰/۶۳۶ و برای وظیفه‌شناسی ۰/۸۴۴ به دست آمده است.

مقیاس خشنودی شغلی (Job Satisfaction Scale): مقیاس خشنودی شغلی Judge & Bono که در سال ۲۰۰۰ تدوین شده است، برای سنجش این متغیر به کار رفت. این مقیاس دارای ۵

سؤال بوده و طیف پاسخگویی به آن، طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای می‌باشد به طوری که به گزینه کاملاً مخالفم نمره‌ی ۱ و به گزینه کاملاً موافقم نمره ۵ تعلق می‌گیرد. دو سؤال این مقیاس به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود. در نتیجه نمره خشنودی شغلی حاصل بین ۵ تا ۲۵ است. پایایی این پرسشنامه در پژوهش (Fasihizadeh et al. (2012 برابر با ۰/۷۹ به دست آمده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برای این مقیاس ۰/۷۶۰ به دست آمده است.

پرسش‌نامه رضایت از کانال ارتباطی (Communication Channel Satisfaction Questionnaire):

این ابزار توسط (Smith et al. (2018 ساخته شد تا میزان رضایت دورکاران از ارتباط با همکاران خود از طریق کانال‌های پست الکترونیکی، پیام فوری، تلفن و ویدئوکنفرانس را تعیین کند. این مقیاس یک پرسشنامه ۲۰ سؤالی است. برای هر یک از کانال‌ها پنج سؤال وجود دارد که با استفاده از مقیاس ۵ نمره‌ای از کاملاً مخالف (۵) تا کاملاً موافق (۱) برای پاسخ‌دهی استفاده شده است. در نتیجه نمره رضایت از کانال ارتباطی حاصل از این مقیاس بین ۵ تا ۲۵ است. پایایی این مقیاس ۰/۷۷ برآورد شده است. این مقیاس برای اولین بار به فارسی ترجمه شد و استفاده گردید. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این مقیاس برای کانال‌های ارتباطی ایمیل، پیام سریع، تماس صوتی و تماس تصویری به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۹، ۰/۹۱، ۰/۹۰ به دست آمده است.

با توجه به این که جامعه هدف این پژوهش افرادی هستند که دورکاری می‌کنند و دسترسی حضوری به آن‌ها مشکل است، پرسش‌نامه به صورت الکترونیکی تدوین شد و در دوران اوج کرونا که دورکاری‌ها افزایش یافته بود، در پیام‌رسان‌های تلگرام و واتس‌آپ پخش شد. در ابتدای پرسش‌نامه توضیحاتی درباره منبع و هدف این پرسش‌نامه داده شد و به افراد اطمینان داده شد که تمام اطلاعات محرمانه خواهد ماند. افراد با میل خود در این پژوهش شرکت کردند. داده‌های جمع‌آوری شده با نرم‌افزار SPSS و روش رگرسیون سلسله‌مراتبی تحلیل شد.

یافته‌ها

اکثر شرکت‌کنندگان را زنان (۷۰/۴ درصد) و شاغلین تمام‌وقت (۶۱/۲ درصد) تشکیل می‌دهند. از بین این افراد ۴۵/۹ درصد سه روز در هفته یا کمتر را به صورت دورکاری مشغول به کار بوده‌اند و ۵۴/۱ درصد نیز بیش‌تر از چهار روز در هفته را به صورت دورکاری مشغول به فعالیت بوده‌اند. در بین کانال‌های ارتباطی مورد استفاده در دورکاری نیز بیش‌ترین روش ارتباطی

به ترتیب به ارتباط متنی (۹۱/۱ درصد) و ارتباط صوتی (۶۴/۴ درصد) اختصاص دارد. در جدول ۱ اطلاعات شرکت‌کنندگان به تفکیک گزارش شده است.

Table 1. The mean (and standard deviation) of the main research variables according to multilevel factors

Factor	Level	Average telework time (days)	The amount of communication channel usage				Job satisfaction	Satisfaction with the communication channel			
			Email	Text	Voice	Camera		Email	Text	Voice	Camera
Gender	Female	3.30	14.5%	88.4%	66.7%	31.9%	18.49 3.86	14.74 5.28	19.99 3.94	18.49 3.86	19.54 4.06
	Male	3.10	24.1%	93.1%	72.4%	58.6%	18.66 3.54	14.72 4.42	19.24 3.42	18.66 3.54	21.10 3.44
Type of employment	Part-time	3.16	18.4%	84.2%	65.8%	34.2%	17.92 4.26	14.63 4.73	19.74 3.55	17.92 4.26	19.87 3.88
	Full-time	3.29	16.7%	93.3%	70.0%	43.3%	18.93 3.37	14.80 5.24	19.78 3.96	18.93 3.37	20.08 4.00
The amount of telework	3 days and less	-	11.1%	91.1%	64.4%	37.8%	18.53 3.67	13.16 4.23	19.44 3.81	18.53 3.67	19.42 3.87
	4-5 days	-	22.6%	88.7%	71.7%	41.5%	18.55 3.86	16.08 5.28	20.04 3.79	18.55 3.86	20.49 3.96
Work experience	3 years and less	3.24	16.3%	88.4%	60.5%	32.6%	19.19 3.79	15.33 5.18	20.49 3.54	19.19 3.79	19.93 4.06
	More than 3 years	3.23	18.2%	90.9%	74.5%	45.5%	18.04 3.68	14.27 4.89	19.20 3.91	18.04 3.68	20.05 3.87
Age	Less than 30 years	3.01	10.8%	86.5%	59.5%	27.0%	18.62 4.02	15.54 4.93	20.54 3.63	18.62 4.02	19.32 4.19
	More than 30 years	3.38	21.3%	91.8%	73.8%	47.5%	18.94 3.61	14.25 5.05	19.30 3.84	18.49 3.52	20.41 3.75

با توجه به جدول ۱ زنان در نمونه جمع‌آوری شده به طور متوسط زمان بیشتری را به دورکاری مشغول هستند. علاوه بر این شاغلین بالای ۳۰ سال نیز به طور متوسط بیش تر از شاغلین جوان تر به دورکاری مشغول بوده‌اند. تفاوت قابل ملاحظه‌ای نیز میان میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی در افرادی که کم تر و بیش تر به دورکاری مشغول هستند؛ مشاهده می‌شود. افرادی که بیش از چهار روز در هفته مشغول دورکاری هستند؛ به طور قابل توجهی نسبت به استفاده از کانال‌های ارتباطی رضایت بیشتری دارند. به همین ترتیب افراد جوان تر نیز رضایت بیشتری از کانال‌های ارتباطی (ایمیل، متنی و صوتی) داشته‌اند.

در این مطالعه به دلیل وجود متغیرهایی مانند سن، جنسیت، سابقه کار و نوع اشتغال در کنار متغیرهای مورد اشاره در مدل مفهومی در شکل ۱ (ابعاد شخصیتی، میزان دورکاری و رضایت از کانال‌های ارتباطی) از مدل رگرسیون بلوکی برای بررسی اثر بلوک‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. بلوک‌های مورد اشاره عبارتند از بلوک ۱: متغیرهای جمعیت‌شناختی و محدودشگر که باید در حین تحلیل داده‌ها کنترل شوند، بلوک ۲: ابعاد شخصیتی، بلوک ۳: میزان دورکاری، بلوک ۴: رضایت از کانال‌های ارتباطی، بلوک ۵: اثر متقابل ابعاد شخصیتی و میزان دورکاری و بلوک آخر: اثر متقابل ابعاد شخصیتی و رضایت از کانال‌های ارتباطی.

پیش از ادامه کار، به منظور ارائه یک تحلیل ساده‌تر رضایت از کانال‌های ارتباطی در کانال‌های چهارگانه (ایمیل، متنی، صوتی، تصویری) توسط روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی به دو مؤلفه ساده‌تر تبدیل شدند. در واقع هنگام تحلیل داده‌ها مشخص گردید که میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی را می‌توان به دو مؤلفه اصلی ساده‌تر خلاصه نمود که این دو عبارتند از میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی (ایمیل و متن) و میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی چندرسانه‌ای (مکالمه صوتی و مکالمه تصویری). جدول ۲ نتیجه تحلیل مؤلفه‌های اصلی را نمایش می‌دهد. در این جدول بارهای عاملی دو مؤلفه اصلی اول را که توسط روش وریماکس (varimax) استخراج شده‌اند؛ گزارش شده است. این دو مؤلفه به ترتیب ۴۷/۵۱ درصد و ۲۵/۷۹ درصد از نوسانات کل چهار خرده‌مقیاس رضایت از کانال‌های ارتباطی (چهار کانال ارتباطی) را منعکس و تبیین می‌نماید.

Table 2. Factor loadings of the main components explaining satisfaction with communication channels

		The main components	
		Main component 1	Main component 2
Satisfaction with the communication channel	Text	0.843	
	Email	0.824	
	Voice		0.629
	Camera		0.927
Explanatory percentage		47.51%	25.79%
Total explanatory percentage		73.30%	

تحلیل عاملی اکتشافی مجزایی بر روی عوامل شخصیتی، پنج عاملی را در آن متمایز ساخت که گویه‌ها بر روی همان عواملی قرار گرفته‌اند که آن را تعریف می‌کنند. هر دو تحلیل عاملی کانال‌های ارتباطی و عوامل شخصیتی به ترتیب با $KMO = 0/76$ و $KMO = 0/81$ کفایت حجم

نمونه را نشان می‌دهد. برای تحلیل عاملی حجم نمونه به صورت پسینی (aposteriori) و با تعیین کفایت حجم نمونه با ملاک $KMO < 0/50$ مشخص می‌شود.

بنابراین در تحلیل بلوکی پیش رو به جای قرارگیری چهار خرده‌مقیاس رضایت از کانال‌های ارتباطی که به چهار کانال ارتباطی اشاره دارند، تنها دو مؤلفه اصلی مورد اشاره در جدول ۲ یعنی میزان رضایت از کانال‌های متنی و چندرسانه‌ای استفاده گردید. به‌منظور ارائه یک تصویر دقیق‌تر از رابطه میان ابعاد شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان و همچنین اثر متقابل ابعاد شخصیتی و رضایت از کانال‌های ارتباطی با رضایت شغلی کارکنان می‌توان به برآورد ضرایب مدل رگرسیون برازش داده شده رجوع نمود. جدول ۳ برآورد ضرایب رگرسیون در مدل نهایی برازش را نمایش می‌دهد.

Table 3. Estimation and test of regression coefficients to investigate the effect of factors in different blocks

Parameter		b	SE	β	t	Sig.
Intercept		16.954	4.340	-	3.906	0.001
Demographic and confounding variables	Work experience	-0.928	0.817	-0.126	-1.136	0.260
	Age	2.089	0.798	0.277	2.618	0.011
	Type of employment	2.058	0.645	0.274	3.193	0.002
Personality dimensions	Neurosis	-0.124	0.048	-0.317	-2.551	0.013
	Extroversion	-0.010	0.072	-0.017	-0.134	0.894
	Openness to experience	0.054	0.068	0.086	0.801	0.426
	Agreeableness	-0.003	0.078	-0.005	-0.043	0.966
	Conscientiousness	0.023	0.067	0.047	0.348	0.729
Telework		-0.531	1.182	-0.072	-0.449	0.655
Satisfaction with the communication channel	Text	-0.353	0.854	-0.091	-0.413	0.681
	Multi media	-1.219	0.691	-0.333	-1.765	0.082
The interaction of personality dimensions and the amount of Telework	Neurosis	0.092	1.055	0.011	0.087	0.931
	Extroversion	0.672	1.145	0.080	0.587	0.559
	Openness to experience	-0.777	1.069	-0.091	-0.727	0.470
	Agreeableness	-1.586	1.196	-0.180	-1.326	0.189
	Conscientiousness	2.062	1.213	0.248	1.699	0.094
The interaction of personality dimensions and satisfaction with communication channels	Neurosis	2.292	0.798	0.365	2.871	0.005
	Extroversion	0.763	0.671	0.146	1.136	0.260
	Openness to experience	-0.110	0.654	-0.018	-0.168	0.867
	Agreeableness	-1.961	0.687	-0.383	-2.854	0.006
	Conscientiousness	2.145	0.760	0.424	2.821	0.006
The interaction of personality dimensions and satisfaction with multi-media communication channels	Neurosis	0.380	0.749	0.074	0.508	0.613
	Extroversion	0.114	0.887	0.020	0.128	0.898
	Openness to experience	0.520	0.664	0.091	0.783	0.436
	Agreeableness	1.397	0.764	0.236	1.830	0.072
	Conscientiousness	0.935	0.840	0.167	1.113	0.270

با توجه به جدول ۳، میان سن و نوع اشتغال با خشنودی شغلی ارتباط معنی‌داری وجود دارد. به این ترتیب که کارکنان مسن‌تر و هم‌چنین کارکنان تمام‌وقت رضایت بیشتری از شغل خود دارند. هم‌چنین، در میان ابعاد شخصیتی تنها روان‌رنجوری با رضایت شغلی در ارتباط معنی‌دار است. افزایش میزان روان‌رنجوری در کارکنان به‌طور معنی‌داری با کاهش رضایت شغلی همراه است. هم‌چنین، بین میزان دورکاری و رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری مشاهده نشده است. علاوه بر این میزان دورکاری تعدیل‌گر رابطه میان ابعاد شخصیتی و رضایت شغلی نیست. در کارکنان روان‌رنجورتر، افزایش میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی به‌طور معنی‌داری با افزایش رضایت شغلی آن‌ها همراه است. همین مساله در مورد بعد شخصیتی وظیفه‌شناسی نیز برقرار است. در کارکنان وظیفه‌شناس، افزایش میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی به‌طور معنی‌داری با افزایش رضایت شغلی همراه است. در مقابل، در کارکنانی که توافق‌پذیری کم‌تری دارند افزایش میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی به‌طور معنی‌داری با افزایش رضایت شغلی همراه است. اثر تعدیل‌گر قوی معنی‌داری میان رضایت از کانال‌های چندرسانه‌ای در رابطه میان ابعاد شخصیتی و رضایت شغلی مشاهده نمی‌شود، اگرچه اثر متقابل رضایت از کانال‌های ارتباطی چندرسانه‌ای و بعد شخصیتی توافق‌پذیری در سطح آزمون $0/1$ معنی‌دار است. رگرسیون در مدل نهایی برازش داد شده را نمایش می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و خشنودی شغلی در کارکنان با تجربه دورکاری با توجه به نقش تعدیلی رضایت از کانال‌های ارتباطی و میزان دورکاری انجام شده است. نتایج نشان داد که ابعاد شخصیتی رابطه معنی‌داری با خشنودی شغلی کارکنان دورکار داشته است. در میان ابعاد شخصیتی تنها روان‌رنجوری با رضایت شغلی در ارتباط معنی‌دار است. افزایش میزان روان‌رنجوری در کارکنان به‌طور معنی‌داری با کاهش رضایت شغلی همراه است. این یافته همسو با پژوهش‌های Judge & Cable (1997) و Rau & Hyland (2002) و ناهمسو با پژوهش Clark et al. (2012) است. در تبیین این یافته باید از نظریه کارآمدی پردازش (Eysenck & Calvo (1992) بهره برد که بیان می‌دارد زمانی که افراد با اضطراب صفت بالا با یک

موقعیت تنیدگی‌زا (مثلاً دورکاری) روبرو می‌شوند، اضطراب حالت افزایش می‌یابد. این یافته، همچنین با پژوهش (Oreyzi & Barati, 2021) هم‌راستا است که در پژوهش خود نشان دادند دورکاری می‌تواند پیامدهای روانشناختی منفی مانند افسردگی را تشدید کند از آنجایی که این ویژگی‌ها در افراد روان‌رنجور احتمالاً بالاترند دورکاری که موجب تشدید این ویژگی‌ها می‌گردد؛ با نارضایتی شغلی همراه است.

علاوه بر این رضایت از کانال‌های ارتباطی (متنی و چندرسانه‌ای) نیز به‌طور مستقیم با رضایت شغلی کارکنان در ارتباط است. این یافته همسو با پژوهش (Cullen & Parboteeah, 2008) است. در تبیین این یافته باید گفت که مشکل در برقراری ارتباط میزان تبادل اطلاعات لازم برای انجام کار را مختل می‌کند. علاوه بر این تعاملات با همکاران و سرپرستان را که به‌عنوان یکی از منابع اصلی رضایت شغلی شناخته شده است، محدود می‌کند. بنابراین منطقی است که پیش‌بینی شود چالش‌های ارتباطی تجربه‌شده توسط کارکنان دورکار بر رضایت شغلی افراد تأثیرگذار است. همچنین این یافته را می‌توان با استفاده از رویکرد پردازش اطلاعات اجتماعی (social information processing) تبیین کرد. در این رویکرد محیط اجتماعی نشانه‌هایی را ارائه می‌دهد که افراد از آن‌ها برای ساختن و تفسیر رویدادها استفاده می‌کنند. همچنین اطلاعاتی در مورد این ارائه می‌دهد که نگرش‌ها و نظرات یک فرد باید چگونه باشد. علاوه بر این، زمینه اجتماعی احتمالاً اطلاعاتی را در مورد فعالیت‌ها، اظهارات و افکار گذشته خود فرد کمتر یا بیشتر برجسته می‌کند و همچنین هنجارها و انتظاراتی را ارائه می‌کند که روند منطقی‌سازی آن فعالیت‌های گذشته را محدود می‌کند. پس می‌توان استدلال کرد که ویژگی‌های شغل مانند سبک نظارت یا شرایط محل کار داده نمی‌شوند؛ بلکه ساخته می‌شوند (Salancik & Pfeffer, 1978). احتمالاً اطلاعات ارسال شده از طریق کانال‌های ارتباطی بر ساخت نگرش نسبت به شغل تأثیر می‌گذارد و شاغل رضایت شغلی‌اش را بر این اساس می‌سازد.

همچنین نتایج نشان داد که در کارکنان روان‌رنجورتر، افزایش میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی به‌طور معنی‌داری با افزایش رضایت شغلی آن‌ها همراه است. از آنجایی که افراد روان‌رنجور اضطراب بالاتری دارند (Yang et al., 2022)؛ در استفاده از پیام‌رسان‌های متنی راحت‌تر می‌توانند تعامل خود را کنترل نموده و اضطراب خود را کاهش دهند. در صورتی که این امکان در پیام‌رسان‌های چندرسانه‌ای وجود ندارد. به‌عبارت دیگر شاغل می‌تواند پیام خود را در

یک پیام‌رسان متنی چندین بار خوانده و اصلاح کند همین موضوع با کاهش اضطراب، احساس رضایت از این نوع پیام‌رسان‌ها را افزایش داده و در نتیجه شاغل در شغلی که امکان استفاده از چنین پیام‌رسان‌هایی در آن وجود دارد؛ راضی‌تر می‌گردد.

همین مسأله در مورد بعد شخصیتی وظیفه‌شناسی نیز برقرار است. در کارکنان وظیفه‌شناس، افزایش میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی به‌طور معنی‌داری با افزایش رضایت شغلی همراه است. این یافته همراستا با پژوهش Clark et al. (2012) و Smith et al. (2018) است. افراد وظیفه‌شناس نیاز به استقلال بالایی دارند (Thompson, 2008). اگر کانال‌های ارتباطی امکان کنترل بر جنبه‌های مختلف کار را برای یک فرد وظیفه‌شناس فراهم سازد؛ رضایت او از این کانال‌ها بیشتر خواهد شد و می‌تواند از شغلی که امکان کنترل و استقلال را برای وی فراهم ساخته رضایت شغلی بیشتری داشته باشد. همچنین، وظیفه‌شناسی به معنی محتاط بودن یا کوشا بودن است و بر تمایل به انجام درست یک کار دلالت دارد. افراد وظیفه‌شناس تمایل به نظم و انضباط و برنامه‌ریزی شخصی دارند (Thompson, 2008). کانال‌های ارتباطی متنی از آنجایی که نیاز به حضور دو طرف در یک زمان ندارد و پاسخ در هر زمان می‌تواند فرستاده شود، امکان کنترل، نظم و برنامه‌ریزی را بالا می‌برد و در نتیجه ممکن است رابطه بین وظیفه‌شناسی و رضایت شغلی را تعدیل کند.

در مقابل، در کارکنانی که توافق‌پذیری کم‌تری دارند؛ افزایش میزان رضایت از کانال‌های ارتباطی متنی به‌طور معنی‌داری با افزایش رضایت شغلی همراه است. افراد توافق‌پذیر تمایل به همکاری، دوستی و تعاملات بین‌فردی دارند و از طرف دیگر کانال‌های ارتباطی تصویری و بعد از آن تلفنی از فناوری‌های جدید استفاده می‌کنند و امکان نزدیکترین تجربه به ارتباطات رو در رو را فراهم می‌کنند، پس این کانال‌ها به خوبی با ویژگی‌های افراد توافق‌پذیر سازگار هستند (Smith et al., 2018). کسانی که امتیاز بسیار پایینی از نظر موافق بودن دارند، به جای همکاری نشانه‌هایی از رفتارهایی مانند کنترل دیگران و رقابت با دیگران را نشان می‌دهند، روابط با اختلافات زیاد را تجربه می‌کنند و کمتر محبوبیت دارند (Song & Shi, 2017). ممکن است کانال‌های ارتباطی متنی به افرادی که توافق‌پذیری کم‌تری دارند این امکان را بدهد که درگیر روابط بین‌فردی نشوند، تکلیف‌محور عمل کنند و از روابط پر از اختلاف دوری کنند. پس

می‌توان در مقابل متصور شد که هر چه توافق‌پذیری کمتر شود؛ از کانال‌های متنی هم می‌توانند بهره ببرند و بنابراین در صورتی که از آن‌ها رضایت داشته باشند؛ رضایت شغلی آن‌ها نیز بالا می‌رود.

اثر تعدیل‌گر قوی معنی‌داری میان رضایت از کانال‌های چندرسانه‌ای در رابطه میان ابعاد شخصیتی و رضایت شغلی مشاهده نمی‌شود، اگرچه اثرمتقابل رضایت از کانال‌های ارتباطی چندرسانه‌ای و بعد شخصیتی توافق‌پذیری در سطح آزمون ۰/۱ معنی‌دار است. این یافته به این معنی است که در صورت وجود توافق‌پذیری، اگر شاغل از کانال‌های ارتباطی رضایت داشته باشد؛ رضایت شغلی‌اش افزایش می‌یابد. افراد توافق‌پذیر اعتماد و همکاری بیشتری دارند (Pratt, 1984). نتایج هم‌چنین نشان داد که میان سن و نوع اشتغال با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری وجود دارد. به این ترتیب که کارکنان مسن‌تر و هم‌چنین کارکنان تمام وقت رضایت بیشتری از شغل خود دارند. چندین مطالعه نشان داده‌اند که نیروهای سالمند بیشتر از جوان‌ترها از شغل خود رضایت دارند (Siu et al., 2002). رابطه مثبت بین سن و رضایت شغلی از طریق نظریه ناهماهنگی شناختی (cognitive dissonance) (Festinger (1962) قابل تبیین است. در این نظریه افراد به دنبال هماهنگ کردن شناخت‌های خویش هستند و هم‌چنین مایلند رفتار و شناخت آن‌ها با یکدیگر هماهنگ باشد. از آنجایی که یک شاغل مسن‌تر موقعیت شغلی کمتری دارد و احتمالاً با سابقه‌تر است؛ ناگزیر از شغل خود احساس رضایت می‌کند زیرا که نارضایتی نوعی شناخت است که با این شناخت که شاغل عمر خود را صرف یک شغل ناراضی‌کننده کرده، ناهماهنگ است. هم‌چنین شاغل تمام‌وقت بر ابعاد کار تسلط بیشتری پیدا می‌کند، آن را بهتر می‌شناسد و هم‌چنین می‌تواند از مزایای شغلی بهره‌مندی بیشتری داشته باشد؛ به همین دلیل احساس مثبتی نیز نسبت به شغل خود خواهد داشت.

افرادی که بیش از چهار روز در هفته مشغول دورکاری هستند به‌طور قابل توجهی نسبت به استفاده از کانال‌های ارتباطی رضایت بیشتری دارند. این یافته احتمالاً به این دلیل است که این افراد ناگزیر به استفاده هر چه بیشتر از کانال‌های ارتباطی جهت انجام تکالیف شغلی هستند و بنابراین خود را با این کانال‌ها سازگار نموده و احتمالاً در درازمدت رضایت بیشتری از آن هم خواهند داشت.

به همین ترتیب افراد جوان‌تر نیز رضایت بیش‌تری از کانال‌های ارتباطی (ایمیل، متنی و صوتی) داشته‌اند. به‌طورکلی افراد جوان یادگیری و قدرت سازگاری بیشتری با شرایط جدید و از جمله تکنولوژی کانال‌های ارتباطی دارد. به همین دلیل کارکنان جوان نسبت به کارکنان مسن‌تر که احتمالاً دشواری‌هایی در این زمینه دارند رضایت بیشتری از کانال‌های ارتباطی خواهند داشت.

بر اساس یافته‌ها پیشنهادت زیر به دست‌اندرکاران سازمانی و مدیران قابل ارائه است:

از آنجایی که کیفیت کانال‌های ارتباطی در رضایت شغلی تاثیرگذار است، سازمان‌ها و مدیران باید برای بهبود رضایت شغلی و پیشگیری از کاهش آن، در افزایش کیفیت کانال‌های ارتباطی بکوشند و تلاش نمایند از بهترین کانال‌های ارتباطی استفاده نموده و زیرساخت‌های الکترونیک را نیز برای آن‌ها فراهم سازند. در هنگام گمارش کارکنان به دورکاری و کار از راه دور توجه به شخصیت شاغل یک اصل اساسی است. بر اساس یافته‌های این پژوهش بهتر است از کارکنان دورکار از بین افراد روان‌رنجور انتخاب نشوند و توافق‌پذیرها گزینه‌های بهتری برای این موقعیت‌های کاری هستند. افراد جوان کاندیداهای خوبی برای دورکاری هستند و بهتر است دورکاری ۴ روز در هفته انجام شود. با توجه به نقش رضایت از کانال‌های ارتباطی سازمان‌ها باید برای دورکاران انواع پیام‌رسان‌های متنی و چندرسانه‌ای را تدارک دیده و امکان کار با آن‌ها را برای شاغل فراهم آورند.

محدودیت اول این پژوهش عدم بررسی محتوای پیام‌ها در کانال‌های ارتباطی مختلف بود. خشنودی شغلی از اطلاعات اجتماعی تأثیر زیادی می‌پذیرد و کانال‌های مختلف امکانات متفاوتی برای تبادل اطلاعات اجتماعی و نحوه تأثیر آن‌ها بر مخاطب می‌گذارد. اما در این پژوهش محتوای مبادله‌شده و تأثیرگذاری آن بر خشنودی شغلی در نظر گرفته نشد. هم‌چنین میزان استفاده از هر کانال ارتباطی برای تبادل اطلاعات و تأثیر آن بر رضایت از کانال ارتباطی و رضایت شغلی در نظر گرفته نشد. از آنجایی که این پژوهش در دوران قرنطینه به دلیل بیماری همه‌گیر کرونا انجام شد، احتمالاً بسیاری از شرکت‌کنندگان به اجبار به دورکاری مشغول شده بودند. با توجه به اینکه اختیار در انتخاب دورکاری خود ممکن است بر خشنودی شغلی اثر بگذارد، در صورتی که چنین تأثیری در این پژوهش در نظر گرفته نشده است.

تشکر و قدردانی

از دکتر سعید حیاتی استاد مدعو دانشگاه اسلو نروژ که اکنون در نور ساکن هستند و تحلیل آماری پژوهش را به عهده داشتند؛ سپاسگزاریم. هم‌چنین از کلیه شرکت‌کنندگان در پژوهش تقدیر می‌شود.

تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Akkirman, A., & Harris, D. (2005). Organizational communication satisfaction in the virtual workplace. *Journal of Management Development, 24*, 397-409.
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest, 16*(2), 40-68.
- Andres, H. (2002). A comparison of face-to-face and virtual software development teams. *Team Performance Management, 8*, 39-48.
- Bae, K. B., & Kim, D. (2016). The impact of decoupling of telework on job satisfaction in U.S. Federal Agencies: Does Gender Matter? *The American Review of Public Administration, 46*(3), 356-371.
- Barrick, M., & Mount, M. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*, 1-26.
- Bellmann, L., & Hubler, O. (2020). Working from home, job satisfaction and work-life balance-robust or heterogeneous links? *International Journal of Manpower, 42*(3), 424-441.
- Clark, L. A., Karau, S. J., & Michalisin, M. D. (2012). Telecommuting attitudes and the 'big five' personality dimensions. *Journal of Management Policy and Practice 13*(3), 31-46.
- Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. England, UK: Routledge Academic.
- Costa, P., & McCrae, R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO personality inventory. *Psychological Assessment, 4*, 5-13.

- Cullen, J. B., & Parboteeah, K. P. (2008). *Multinational Management (5th ed.)*. Mason, OH: Cengage Learning.
- Davali, M. M., & Alipour, F. (2021). The effect of job skills on job satisfaction with mediating role of job burnout. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(1), 213-230. (Persian).
- Eysenck, N. & M., & Calvo, M. G. (1992). Anxiety and performance: The processing efficiency theory. *Cognition and Emotion*, 6, 409-434.
- Fasihzadeh, N., Oreyzi, H., & Nouri, A. (2012). Investigation of positive affect and emotional intelligence effect on job satisfaction among oil refinery personnel of Isfahan. *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 4(2), 355-366.
- Fathi Ashtiani, A. (2009). *Psychological tests: Evaluation of personality and mental health*. Tehran: Ba'athat. (Persian)
- Festinger, L. (1962). Cognitive dissonance. *Scientific American*, 207(4), 93-106.
- Fonner, K., & Roloff, M. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38, 336-361.
- Gajendran, R., & Harrison, D. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1524-1541.
- Garousi Farshi, M. T., Mehryar, A. H., & Ghazi Tabatabaei, M. (2001). Application of the neop i-r test and analytic evaluation of its characteristics and factorial structure among iranian university students. *Journal of Humanities*, 11(39), 173-198. (Persian)
- Goldberg, L. (1990). An alternative description of personality: The big five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1216-1229.
- Golden, T. (2006). The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 319-340.
- Golden, T., & Viega, J. (2005). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 31, 301-318.
- Hargie, O., Tourish, D., & Wilson, N. (2002). Communication audits and the effects of increased information: A follow-up study. *Journal of Business Communication*, 39(4), 414-436.

- Harpaz, I. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study*, 51(2), 74-80.
- Hatamian, P. (2019). Relationship between personality traits and resiliency with job satisfaction Raze University Kermanshah. *Rooyesh*, 8(2), 3-8. (Persian)
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2000). Five-factor model of personality and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 751-765.
- Judge, T., & Cable, D. (1997). Applicant personality, organizational culture, and organization attraction. *Personnel Psychology*, 50, 359-394.
- Judge, T., Ilies, R., Bono, J., & Gerhardt, M. (2002). Personality and leadership: A qualitative and quantitative review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 765-780.
- Kawada, T. (2020). Telework and work-related well-being. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(12), e775.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 1-15.
- Manochehri, G., & Pinkerton, T. (2003). Managing telecommuters: Opportunities and challenges. *Organization Science*, 10, 500-513.
- Maslowski, J. (2018). *The relationship between telework, personality type, and job satisfaction: A quantitative study* (Publication No. 10979178). Doctoral dissertation, Capella University, ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Maulana, A. S., Nurdiansyah, R., Permana, A. S., & Puspa, D. N. (2021). Literature review of work motivation, job satisfaction and job loyalty. *Psychology and Education Journal*, 58(3), 469-473.
- Mensah, K., Madichie, N. O., Mensah, G. K., & Awini, G. (2022). Consumer intentions, reactance and the marketing implications of policy induced mergers and acquisitions in financial services. *International Journal of Bank Marketing*, 40(3), 536-557.
- Meymandpour, R., & Bagheri, Z. (2017). A study of personality traits, viz., extraversion and introversion on telecommuters' burnout. *Telecom Business Review*, 10(1), 1-7.
- Murphy, K. R., & Myers, B. (1998). *Statistical power analysis: A simple and general model for traditional and modern hypothesis tests*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Nilles, J. M. (1998). *Managing telework: Strategies for managing the virtual workforce* (Vol. 6). New York, NY: Wiley.

- Olson, J. S., Olson, G. M., & Meader, D. K. (1995). What *mix of video and audio is useful for remote real-time work?* In Proceedings of the Conference of Human Factors in Computing (pp. 33-45). Denver, CO: Academic Press.
- Oreyzi, H., & Barati ahmadabadi, H. (2021). The role of introversion in psychological consequences with respect to demographic variables in Teleworking. *Journal of Psychological Studies*, 17(3), 179-198. (Persian)
- Pouraliqli Ipchi, L., & Farhadi, H. (2020). The relationship of workaholism and job engagement with quality of work life: the moderating role of personality characteristics. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(2), 301-320. (Persian)
- Pratt, J. (1984). Home telecommuting: A study of its pioneers. *Technological Forecasting and Social Change*, 25, 1-14.
- Rau, B., & Hyland, M. (2002). Role conflict and flexible work arrangements: The effects on applicant attraction. *Personnel Psychology*, 55, 111-136.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253.
- Shojanoori, F., Khademi, F., & Sadatsadidpour, S. (2015). Analysis of effects of employed married women teleworking on keeping balance between work and family. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 13(3), 7-42. (Persian)
- Sias, P., Pedersen, H., Gallagher, E., & Kopaneva, I. (2012). Workplace friendship in the electronically connected organization. *Human Communication Research*, 38, 253-279.
- Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., Lu, L., & Yu, S. (2002). Managerial stress in greater China: The direct and moderator effects of coping strategies and work locus of control. *Applied psychology*, 51(4), 608-632.
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44-68.
- Song, Y., & Shi, M. (2017). Associations between empathy and Big Five personality traits among Chinese undergraduate medical students. *PLoS One*, 12(2), e0171665.
- Staples, S. (2001). A study of remote workers and their differences from non-remote workers. *Journal of End User Computing*, 13(2), 3-14.
- Staples, S. (2001). A study of remote workers and their differences from non-remote workers. *Journal of End User Computing*, 13(2), 3-14.

- Thatcher, S., & Zhu, X. (2006). Changing identities in a changing workplace: Identification, identity enactment, self-verification, and telecommuting. *Academy of Management Review*, 4, 1076-1088.
- Thompson, E. R. (2008). Development and validation of an international English big-five Mini-Markers. *Personality and Individual Differences*, 45(6), 542-548.
- Tsai, M., & Chuang, S. (2009). An integrated process model of communication satisfaction and organizational outcomes. *Social Behavior and Personality*, 37, 825-834.
- Virick, M., DaSilva, N., & Arrington, K. (2010). Moderators of the curvilinear relation between extent of telecommuting and life satisfaction: The role of performance outcome orientation and worker type. *Human Relations*, 63(1), 137-154.
- Watson-Manheim, M., & Belanger, F. (2007). Media repertoires: Dealing with the multiplicity of media choices. *MIS Quarterly*, 31, 267-293.
- Yang, X. Y., Morton, P., Yang, F., & Fang, B. (2022). The Moderation Role of Neuroticism for Anxiety among Burdened Dementia Caregivers: A Study on Care Giver-Recipient Dyads. *Journal of Gerontological Social Work*, 65(7), 692-710.
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 51-68.