

نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش و

پرورش استان کردستان

The Role of Personality Traits in Genesis of Staffs' Job Conflict in Kurdistan Province Education

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۲/۱، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۵/۲۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۸/۱۲

A. Amani., (Ph.D.), Z. Jahanbakhshi., (M.A.),
M. Namdari Pezhman., (M.A.), H.
Esfandyari., (M.A) & S. Ghanbari (Ph.D)

Abstract: This research aimed at specification the role of personality traits in genesis of staffs' job conflict in Kurdistan province education in 1390 year. Method of research was descriptive and correlation type. By simple sampling method selected 132 persons from population that were 200 persons. Used tools included Five Factor Personality Inventory (NEO-FFI 60 items) with reliability $\alpha = 0.83$ and DuBrin Job Conflict questionnaire (DJC-20) with reliability $\alpha = 0.86$. Data analyzed by forward regression analysis. Results showed that variables of agreeableness ($t = -4.40$), conscientiousness ($t = -3.50$), neuroticism ($t = 2.54$) and openness ($t = -2.4$) had significant relation with job conflict ($p < 0.05$) but relation between extraversion and job conflict not significant. In total four factors of personality, predicted 52 percent of job conflict variance. Base on B coefficients, among predicted variables, agreeableness had most correlation with job conflict (-0.36) then conscientiousness (-0.30), neuroticism (0.22) and openness (-0.15) had most correlation.

Keywords: Education Staffs' Job Conflict, Personality, Personality Traits,

احمد امانی^۱، زهرا جهانبخشی^۲، مهدی نامداری پژمان^۳،

حجت اسفندیاری^۴ و سیروس قنبری^۵

چکیده: پژوهش حاضر با هدف تعیین نقش رگه‌های پنج‌گانه‌ی شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان در سال ۱۳۹۰ انجام شد. روش انجام تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی بود. به روش تصادفی ساده نمونه‌ای به حجم ۱۳۲ نفر از جامعه آماری ۲۰۰ نفری استخراج و انتخاب گردید. ابزارهای مورد استفاده شامل پرسشنامه رگه‌های شخصیت فرم کوتاه ۶۰ سؤالی با پایایی ۰/۸۳ و پرسشنامه ۲۰ سؤالی تضاد شغلی دوبرین با پایایی ۰/۸۶ بود. به روش تحلیل رگرسیون پیش‌رونده داده‌های به دست آمده تحلیل شدند. نتایج نشان داد متغیرهای موافق بودن (۰/۴۰= t)، باوجدان بودن (۳/۵۰= t)، روان‌رنجوری (۲/۵۴= t) و گشودگی (۲/۴= t) ارتباط معناداری با تضاد شغلی داشتند ($p < 0.05$) اما رابطه بین برونگرایی و تضاد شغلی معنادار به‌دست نیامد. در مجموع چهار رگه شخصیتی مذکور ۵۲ درصد از واریانس تضاد شغلی را پیش‌بینی کردند. براساس ضرایب B بین متغیرهای پیش‌بین، موافق بودن بیشترین همبستگی را با تضاد شغلی داشت (۰/۳۶=-) و پس از آن متغیرهای باوجدان بودن (۰/۳۰=-)، روان‌رنجوری (۰/۲۲) و گشودگی (۰/۱۵=-) قرار داشتند.

کلید واژه‌ها: تضاد شغلی، رگه‌های شخصیت، شخصیت، کارمندان آموزش و پرورش

۱. نویسنده مسئول: دکترای مشاوره، عضو هیأت علمی دانشگاه کردستان

ایمیل: ahmad_counsellor@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مشاوره خانواده دانشگاه علامه طباطبایی

۳. مدرس مرکز آموزش عالی پیامبر اعظم (ص)

۴. کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی

۵. دکترای مدیریت آموزشی، عضو هیأت علمی دانشگاه بوعلی سینا

مقدمه

ظهور سازمان‌های اجتماعی^۱ و گسترش روزافزون آن‌ها، از ویژگی‌های بارز تمدن بشری است. در دو دهه اخیر، سازمان‌ها به‌طور معنی‌داری تغییر یافته و به سازمان‌هایی با ویژگی‌های چون عدم تمرکزگرایی^۲ و جهانی شده^۳ تبدیل گشته‌اند. در این‌گونه سازمان‌ها، نیروی انسانی، سرمایه اصلی محسوب شده و سازمان در پی بهره‌گیری از قابلیت‌ها و مهارت‌های نیروی انسانی در جهت پیشینه-سازی کارآیی و بهره‌وری خود است (شریفی و همکاران، ۱۳۸۹). به اعتقاد پری^۴، اگر سازمان بخواهد با برخورداری از رسالتی روشن، راهبردهایی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغلی مناسب، به‌ور کامل به هدف خود دست یابد، نیازمند نیروی انسانی توانمند و متعهد می‌باشد (نقل از رضائیان، ۱۳۸۷).

انسان و به تبع آن نیروی انسانی، دارای دو بعد جسمی و روانی (شخصیتی) است. به نظر دین مبین اسلام و بسیاری از مکاتب فلسفی، این دو بعد، ارتباط بسیار نزدیکی با هم داشته، به‌طوری که بدون یکی، دیگری امکان ظهور نخواهد داشت (ابراهیم زاده، ۱۳۸۹). این اهمیت تا بدان جاست که رشته‌ی روانشناسی، درصدد شناسایی، تبیین، پیش‌بینی و کنترل پدیده‌های روانی پدید آمده و روان‌شناسان متعددی، به نظریه‌پردازی در این زمینه پرداخته‌اند. یکی از مباحث مورد علاقه و بحث در روان‌شناسی، موضوع شخصیت^۵ است. واژه‌ی شخصیت در زبان‌های اروپایی از واژه لاتین پرسونا به معنی نقاب یا ماسک گرفته شده که بازیگران در گذشته به مناسبت نقش خود در نمایشنامه‌ها به چهره می‌زدند (پارسا، ۱۳۸۳). یکی از ویژگی‌های این ماسک، ثبات و دائمی بودن آن در طول نمایش بود (گنجی، ۱۳۸۴).

شخصیت یک فرد، ترکیبی است از خصوصیات روان‌شناختی مانند آرام، پرخاشگر، بلندپرواز، وفادار یا اجتماعی (رابینس^۶، ۲۰۰۳). مک‌شین و وان گلینو، شخصیت را الگوهای نسبتاً پایدار فرد و حالات درونی سازگار که تمایلات رفتاری یک شخص را نشان می‌دهند، می‌دانند (ویلکاکسون و چاتام^۷، ۲۰۰۶).

1. Social organizations
2. Decentralization
3. Globalized
4. Perry
5. personality
6. Robbins
7. Wilcoxon & Chatham

چنین صفاتی از یک موقعیت به موقعیت دیگر هماهنگ‌اند و در طول زمان پایدار تصور می‌شوند. ساختار زیستی، وابستگی‌های اجتماعی و فرهنگ، همگی در شکل دادن به این ویژگی‌ها کمک می‌کنند. در سال‌های اخیر پژوهشگران دریافته‌اند که صفات شخصیتی از آنچه نخست تصور می‌شد، ناپایدارترند. صفات شخصیتی و محیط هر دو مشترکاً موجب رفتار می‌شوند و محیط بیش از پیش مهم تشخیص داده شده است. صفات شخصیتی به تنهایی پیش‌بین‌های شایسته از ملاک‌های جامع یا بلند مدت، از قبیل موفقیت در حیات شغلی نبوده‌اند. از سوی دیگر پاره‌ای از صفات شخصیتی، انواع معینی از رفتار را در محیط نسبتاً خاص با تقریب خوبی پیش‌بینی می‌کنند. شخص ممکن است مایل به دانستن این نکته باشد که سنجش‌های شخصیتی تا چه اندازه به پیش‌بینی رفتار یا عملکرد ویژه در محیط سازمانی می‌پردازد. در اینجا سنجش‌های شخصیت به عنوان ابزار گزینش عمل می‌کنند (پاشا و خدادادی اندریه، ۱۳۸۸).

نظریات شخصیت متعددی که این تعدد ناشی از نوع نگاه نظریه‌پردازان به طبیعت بشری است. نظریه‌های روان‌پویایی، روان‌تحلیلی، روانی-اجتماعی، رفتارگرایی، کل‌گرایی و انسان‌گرایی همگی حاصل نگاه‌های مختلف به انسان می‌باشد (شاملو، ۱۳۸۵). در سالیان اخیر، به بیش از یک بعد انسانی توجه شده و نگاه چندبعدی قوت بیشتری یافته است. دیگمن و تاکوموتوچوک، ۶ مطالعه را براساس درجه‌بندی مورد تحلیل قرار دادند آنان در این تحلیل قدرت ۵ عامل اصلی در درجه‌بندی را گزارش نموده و نتیجه‌گیری کردند که این ۵ عامل اولین بار توسط فیسکه، تیپوس و کریستال مشخص گردیده‌اند. به تازگی، گلبرگ فرم استاندارد را برای آن چه که ۵ عامل بزرگ نامیده آماده نموده است. یک مجموعه متشکل از ۵۰ مقیاس درجه بندی شخصی با ده مقیاس برای هر یک از ۵ صفت عاملی ارزیابی پایایی برای نمرات عوامل از طریق جمع‌بندی غیروزی مقیاس بین ۰.۸۴٪ و ۰.۸۹٪ پراکنده است (دیگمن و تاکوموتوچوک، ۱۹۸۱ به نقل از گروسی، ۱۳۸۰). این ۵ عامل با عنوان نوروگرایی^۱، برون‌گرایی^۲، گشودگی^۳، مقبولیت^۴ و وظیفه‌شناسی^۵ (بریس، ۱۳۸۸). نوروگرایی رگه‌ای از شخصیت است که ثبات عاطفی بالا و اضطراب پایین در یک سوی پیوستار و در سوی دیگر آن، بی‌ثباتی عاطفی و اضطراب بالا قرار دارد. افراد با نمره بالا در این رگه، دارای عواطف غیرمنطقی بیشتر و کم‌توانی در مهار رفتارهای

-
1. Neuroticism
 2. Extraversion
 3. Openness
 4. Agreeableness
 5. Conscientiousness

برانگیختگی وار^۱ و ضعف در کنار آمدن با مشکلات هستند (لانسبری، سودارگاس، گیسون و لئونگ^۲، ۲۰۰۵). برونگرایی تمایل فرد به مثبت بودن، جرأت طلبی، پر انرژی بودن و صمیمی بودن تعریف شده است (هرن و میشل^۳، ۲۰۰۳). رگه‌ی دیگر شخصیتی، گشودگی است. افراد دارای نمره بالا در این رگه هم درباره جهان درونی و هم درباره دنیای بیرونی کنجکاوند و زندگی آن‌ها از لحاظ تجربه غنی است. آن‌ها تنوع طلب، دارای کنجکاوی ذهنی و استقلال در داوری هستند. از دیگر ویژگی‌های فرعی این رگه می‌توان به تخیل^۴ و زیباپسندی^۵ اشاره کرد (ژانگ^۶، ۲۰۰۵). موافق بودن، رگه‌ای از تمایلات میان فردی است. فرد دارای مقبولیت، سازگار و نوع دوست بوده و با دیگران همدردی می‌کند و تمایل دارد تا به آن‌ها کمک کند و دیگران نیز به او کمک کنند. افراد دارای مقبولیت بالا، دارای ویژگی‌هایی مانند اعتماد، رک‌گویی^۷، نوع دوستی، همراهی^۸، تواضع و دل‌رحمی^۹ هستند (لانسبری و همکاران، ۲۰۰۵). آخرین رگه، باوجدان بودن، بوده که معادل اراده است. فرد باوجدان، هدفمند، بااراده و مصمم است. از ویژگی‌های افراد با نمره بالا در این رگه، دقت، خوش قولی، قابلیت اعتماد، تلاش برای موفقیت و خودانضباطی^{۱۰} است (آتش‌روز، پاکدامن و عسگری، ۱۳۸۷).

استنباط رابطه و نقش این رگه‌ها در موقعیت‌های شغلی و سازمانی که شرح آن گذشت، می‌تواند در اثربخشی سازمانی نقشی تعیین کننده داشته باشد. یکی از متغیرهای سازمانی، تعارض یا تضاد شغلی^{۱۱} است. تعارض جزئی لاینفک زندگی انسان است. در سازمان‌ها، نیز وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت بروز تعارض را اجتناب ناپذیر کرده است. علل مختلفی منجر به بروز تعارض می‌شوند: مشکلات فردی و شخصیتی، نارسایی سیستم ارتباطات سازمانی، مشکلات مربوط به ساختار سازمانی، کمبود منابع و امکانات، سوء مدیریت‌ها. مع‌هذا در بررسی تعارضات سازمانی آن چه مهم است چگونگی حل و فصل آن‌ها یا مدیریت تعارض است. از طرفی چگونگی برخورد با تعارض در سازمان بر عملکرد

1. Impulsiveness
2. Lounsbury, Saudargas, Gibson & Leong
3. Haren & Mitchell
4. Fantasy
5. Aesthetics
6. Zhang
7. Straight-forwardness
8. Compliance
9. Tender-mindedness
10. Self-discipline
11. Occupation conflict

کارکنان و در نتیجه رضایت شغلی آنان تأثیر به‌سزایی دارد (مؤید، ۱۳۸۲). درباره تضاد شغلی، دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد. دیدگاه اول، دیدگاه نظریه‌پردازان کلاسیک مدیریت است. طرفداران این دیدگاه معتقد بودند هرگونه تضادی بد است و باید از آن جلوگیری نمود. به عقیده این گروه، افراد ناآرامی که در داخل سازمان اندک هستند، تضاد ایجاد می‌کنند، بنابراین باید اخراج شوند. کارشناسان مدیریت علمی نظیر تیلور^۱ عقیده داشتند که تمامی تعارضات در نهایت قدرت و اختیار مدیریت را تهدید می‌کنند بنابراین باید از آن‌ها جلوگیری کرد و یا به سرعت آن‌ها را برطرف نمود (واین، موسیسکا و فلیسون^۲، ۲۰۰۴). دیدگاه دوم، دیدگاه مکتب روابط انسانی است. طرفداران این نظریه، معتقد بودند تضاد اجتناب‌ناپذیر است و نمی‌توان از ایجاد آن جلوگیری کرد، اما می‌توان آن را به حداقل رساند. این گروه به مدیران پیشنهاد کردند که بیاموزند چگونه تعارض را کنترل و با آن زندگی کنند (همان). سومین دیدگاه را تعامل-گرایان^۳ مطرح کردند. تعامل‌گرایان تضاد را نه تنها مخرب، بلکه آن را مفید می‌دانند. این گروه معتقدند، تضاد در حد متوسط، خوب و مقداری از آن برای عملکرد مؤثر ضروری است (رابینز^۴، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۴).

بر اساس دیدگاه‌های مطرح شده، تضاد شغلی امکان بروز در سازمان‌ها را دارد که معلول عوامل مختلفی است. پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه بیشتر عواملی مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی را مد نظر قرار داده‌اند. برای نمونه، گرانت^۵ و همکاران (۲۰۰۱) به بررسی عوامل مؤثر بر قصد ترک شغل در بین نیروهای فروش پرداخته و دریافته‌اند که تعارض شغل بر رضایت شغلی اثر منفی ($b = -0/29$) دارد. سوهی^۶ (۱۹۹۶) نیز با بررسی ۲۳۰ نیروی فروش دریافت که تعارض شغلی بر رضایت شغلی اثر منفی ($b = -0/34$) دارد. بنابراین اگر فرد دچار تعارض شغلی باشد به دلیل عدم توافق انتظارات دیگران نمی‌تواند میزان تلاش و سخت‌کوشی خود را افزایش دهد چرا که سخت‌کوشی تابع انگیزه فرد است و تعارض شغلی این انگیزه را کاهش می‌دهد. منگوچ^۷ (۱۹۹۶) با بررسی ۳۹۲ نیروی فروش دریافت که تعارض شغلی بر تلاش و سخت‌کوشی اثر منفی قوی ($b = -0/7$) دارد. مهربخش (۱۳۸۵) به بررسی رابطه بین مهارت‌های مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی با تضاد شغلی در میان اعضای هیأت علمی گروه مربوطه در دانشگاه

-
1. Taylor
 2. Wayne, Musisca & Fleeson
 3. ntractionisms
 4. Robbins
 5. Grant
 6. Sohi
 7. Menguc

شهید باهنر کرمان پرداخت. در این تحقیق مشخص شد که میزان تضاد شغل در گروه‌های مختلف آموزشی نیز در حد متوسط بود. هم‌چنین بین مهارت در سبک شهودی، سبک هنجاری و سبک واقع‌گرایی مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی و تضاد شغل در اعضای هیات علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان رابطه وجود داشت در حالی که بین سبک تحلیلی مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی و تضاد شغل رابطه معناداری مشاهده نشد. پیامی بوساری، ابراهیمی، احمدی و عابدی (۱۳۸۷) در پژوهشی کیفی و به شیوه گراند تئوری [نظریه زمینه‌ای]، به تبیین تجارب پرستاران از عوامل مؤثر بر تعارضات شغلی پرداختند. با روش کدگذاری مجدد، قرار گرفتن در شرایط تحمیلی، مواجهه با مخالفت، اختلاف نظر و رفتارهای مخرب عوامل اصلی تعارضات شغلی موجود تشخیص داده شدند. نکوبی مقدم و پیرمرادی بزنجانی (۱۳۸۷) موضوع رابطه تعارض سازمانی (بین فردی) را با ویژگی‌های شخصیتی کارکنان سازمان‌های دولتی مورد تحقیق قرار داده‌اند. نتایج این تحقیق نشان داد رابطه مثبت معنادار آماری بین ویژگی‌های شخصیتی کانون کنترل و قدرت طلبی کارکنان و تعارض سازمانی وجود دارد و بین ویژگی‌های شخصیتی عزت نفس و سازگاری با موقعیت کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) ارتباط منفی معناداری وجود دارد. اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مدیریتی و مدیریت تعارض در یک واحد نظامی پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیدند که سبک آمرانه خیرخواهانه-مشورتی بیشترین سبک رهبری مورد استفاده در بین مدیران ارشد واحد نظامی مورد مطالعه است و ویژگی شخصیت توافق‌پذیر، بیشترین ویژگی شخصیتی مدیران ارشد آن واحد بوده است. هم‌چنین بین ویژگی شخصیت روان‌آزرده‌گرایی با نمره مدیریت تعارض رابطه منفی معنی‌دار وجود داشت.

شواهد رو به رشدی وجود دارد که ارزیابی‌های شخصیتی به طور معناداری با عوامل سازمانی ارتباط دارند (ریان^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). المشان^۲ (۲۰۰۱) و کرکالدی، شپرد و فورنهام^۳ (۲۰۰۲) به نقش کانون کنترل، الگوی رفتاری تیپ A و روان‌رنجوری در رضایت شغلی تأکید کرده‌اند. از طرفی جاج، هلر و مونت^۴ (۲۰۰۲)، ورنیکو^۵ و همکاران (۲۰۰۱) و ویت^۶ (۲۰۰۲) به نقش ابعاد پنجگانه شخصیتی در خشنودی شغلی تأکید کرده‌اند. قراباغی و گروسی فرشی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدل پنج‌عاملی شخصیت و خشنودی شغلی در کارکنان کارخانه تراکتورسازی

1. Ryan
2. Al- Mashaan
3. Kirkcaldy, Shepherd & Furnham
4. Judge, Heller & Mount
5. Veronique
6. Witt

نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش ...

تبریز پرداختند. آزمون فرضیه‌ها نشان داد که ابعاد باوجدان بودن، برونگرایی و دلپذیر بودن همبستگی مثبتی با خشنودی شغلی دارند. اما بعد روان‌رنجوری با خشنودی شغلی رابطه منفی و معنادار داشت. هیچ رابطه معناداری بین بعد انعطاف‌پذیری و خشنودی شغلی به دست نیامد.

بر اساس آنچه در ادبیات و پیشینه تحقیق مورد بررسی قرار گرفت در بروز و تکوین تضاد یا تعارض شغلی، عوامل زیادی دخیل‌اند که پژوهش‌های مختلف هر کدام به جنبه‌ای از آن پرداخته‌اند. دو نکته بسیار مهم این که پژوهش‌های بسیار اندکی در زمینه نقش عوامل شخصیتی به ویژه عوامل پنجگانه در تضاد شغلی انجام شده و دیگر آن که در آموزش و پرورش به عنوان بزرگترین سازمان اداری کشور این موضوع به ندرت مورد توجه قرار گرفته است. لذا پژوهش حاضر با هدف پوشش‌دهی به این کمبودها، در نظر دارد نقش رگه‌های پنج‌گانه شخصیتی در تکوین تضاد شغلی در کارکنان و کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان و ادارات تابعه مورد بررسی قرار دهد. لذا فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

- ۱- بین ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری و تضاد شغلی کارمندان رابطه مستقیم وجود دارد.
- ۲- بین ویژگی شخصیتی برونگرایی و تضاد شغلی کارمندان رابطه معکوس وجود دارد.
- ۳- بین ویژگی شخصیتی گشودگی و تضاد شغلی کارمندان رابطه معکوس وجود دارد.
- ۴- بین ویژگی شخصیتی موافق بودن و تضاد شغلی کارمندان رابطه معکوس وجود دارد.
- ۵- بین ویژگی شخصیتی باوجدان بودن و تضاد شغلی کارمندان رابطه معکوس وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. زیرا پژوهشگر درصدد بررسی رابطه بین عوامل پنج‌گانه شخصیت و رضایت شغلی می‌باشد. به عبارتی هنگامی که پژوهشگر دو یا چند دسته از اطلاعات مختلف مربوط به یک گروه یا یک دسته از دو یا چند گروه را در اختیار دارد و می‌خواهد رابطه‌ی بین آن‌ها را بررسی کند، می‌تواند از روش تحقیق همبستگی استفاده کند، چرا که این روش برای مطالعه میزان تغییرات در یک یا چند عامل در اثر تغییرات یک یا چند عامل دیگر به کار می‌رود (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۸، ص ۴۶). برای اندازه‌گیری میزان رابطه‌ها، آزمون رگرسیون چندمتغیره سلسله مراتبی که روشی برای مطالعه سهم یک یا چند متغیر مستقل در پیش بینی متغیر وابسته است، مورد استفاده قرار گرفت. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه‌ی پرسنل دارای پست سازمانی اداری اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان در سال ۱۳۹۰ که شامل ۲۰۰ نفر بود. به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۳۲ نفر از افراد جامعه انتخاب گردید. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (نقل از سرایی، ۱۳۸۴) استفاده شد. بر اساس

این فرمول:

$$r = \frac{Nt^*S^*}{Nd^* + t^*S^*} = \frac{200 \times (1/6)^* \times (-.5 \times -.5)}{200 \times (-.5)^* + (1/6)^* \times (-.5 \times -.5)} = 132$$

انتخاب روش تصادفی ساده آن بود که فهرست افراد جامعه در دست و گسترده‌گی جامعه محدود بود. برای گردآوری اطلاعات لازم، از دو ابزار استفاده گردید: الف- پرسشنامه رگه‌های شخصیت فرم کوتاه (NEO-FFI-60): این مقیاس دارای ۶۰ سوال است که بر اساس تحلیل عاملی نمرات NEO-PI که در سال ۱۹۸۶ اجرا شده بدست آمده است. هر یک از سئوال‌ها نشان دهنده یکی از پنج عامل بزرگ شخصیت مک کرا و کاستا به ترتیب، عامل N روان رنجوری، E برونگرایی، O گشودگی، A موافق بودن و C با وجدان بودن است. در خصوص اعتبار NEO-FFI، نتایج چندین مطالعه حاکی از آن است که زیر مقیاس‌های NEO-FFI، همسانی درونی خوبی دارد. به عنوان مثال کاستا و مک کرا (۱۹۹۲) ضریب آلفای کرونباخ بین ۰/۶۸ (برای موافق بودن) تا ۰/۸۶ (برای روان آزوده گرایی) را گزارش کرده‌اند. پرسشنامه NEO-FFI در ایران توسط گروسی (۱۳۷۷) هنجار یابی شده است. اعتبار این پرسشنامه با استفاده از روش آزمون - آزمون مجدد در مورد ۲۰۸ نفر از دانشجویان به فاصله ۳ ماه به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۹ برای عوامل N، E، O، A، C به دست آمده است. همچنین در تحقیق ملازاده و همکاران (۱۳۸۱) ضرایب اعتبار بازآزمایی در فاصله ۳۷ روز در مورد ۷۶ نفر از فرزندان شاهد به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۸، ۰/۷۳، ۰/۷۹ و ۰/۸۵ برای روان آزوده گرایی، برونگرایی، گشودگی، موافق بودن و با وجدان بودن گزارش شده است. آلفای کرونباخ نیز برای روان آزوده گرایی ۰/۸۶، برونگرایی ۰/۸۳، گشودگی ۰/۷۴، موافق بودن ۰/۷۶، با وجدان بودن ۰/۸۷ و آلفای کل برابر ۰/۸۳ به دست آمده است. در زمینه روایی همزمان این پرسشنامه و پرسشنامه نشانگر ریخت مایرز بریکز، پرسشنامه چند جنبه‌ای شخصیت مینه سوتا، پرسشنامه تجدید نظر شده کالیفرنیا، بررسی مزاج گیلفورد و زاگرم، فهرست رگه‌ها و مقیاس رگه بین فردی رابطه بالایی گزارش شده است (ملازاده، ۱۳۸۱). ب- پرسشنامه تضاد شغلی: این پرسشنامه که در سال ۱۹۸۵ توسط دوهرین^۱ ابداع گردیده دارای ۲۰ ماده می‌باشد و میزان تضاد و تعارض در شغل را اندازه می‌گیرد. عبارات این پرسشنامه به صورت دو گزینه‌ای (عمدتاً موافق-عمدتاً مخالف) مطرح شده است. فرد باید به هر یک از عبارات همان گونه که برای سازمان کاربرد دارد، پاسخ دهد. در این پرسشنامه به هر سوالی که پاسخ عمده‌تاً موافق داده شود یک امتیاز تعلق می‌گیرد. با توجه به تعداد سئوال‌ات حداقل امتیاز صفر و حداکثر امتیاز ۲۰ می‌-

1. DuBrin

نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش ...

باشد. غفورپان و فلامرزبان (۱۳۸۹) پس از اجرای آزمایشی پرسشنامه تعارض بین ۲۰ نفر از کارکنان و اجرای مجدد آن در فاصله زمانی کوتاه، پایایی پرسشنامه را با روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ بدست آوردند.

یافته‌ها

الف- توصیفی: یافته‌های توصیفی این پژوهش شامل شاخص‌های آماری مانند میانگین، انحراف معیار و طیف سؤالات مقیاس‌های مورد استفاده و خرده‌مقیاس‌های آنان می‌باشد که در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار سؤالات مقیاس‌های استفاده شده

متغیر	خرده مقیاس‌ها	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رگه‌های شخصیت	روان رنجوری	۱۸/۲۳	۶/۴۴	۵	۲۸
	برونگرایی	۲۹/۵۵	۵/۷۱	۱۶	۴۶
	گشودگی	۲۴/۲۳	۳/۸۱	۱۵	۳۴
	موافق بودن	۳۰/۷۶	۵/۱۴	۲۰	۴۲
	باوجدان بودن	۳۳/۸۲	۶/۰۲	۱۸	۴۷
تضاد شغلی	-	۶/۰۲	۴/۶۶	۱۹	۰

نمرات مقیاس‌های مورد استفاده، از جمع نمرات هر مقیاس به دست آمد. لذا مقیاس به کار گرفته شده حداقل فاصله‌ای است.

براساس داده‌های جدول ۳، میانگین و انحراف معیار خرده مقیاس‌های شخصیت شامل روان-رنجوری، ۱۸/۲۳ و ۵/۷۱، برونگرایی ۲۹/۵۵ و ۵/۷۱، گشودگی ۲۴/۲۳ و ۳/۸۱، موافق بودن ۳۰/۷۶ و ۵/۱۴ و باوجدان بودن ۳۳/۸۲ و ۶/۰۲ به دست آمد. در متغیر تضاد شغلی، میانگین و انحراف معیار، ۶/۰۲ و ۴/۶۶ بود. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۲ نمایش داده شده است:

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرهای نهفته	(۱)	(۲)	(۳)	(۴)	(۵)	(۶)
(۱) روان رنجوری	۱					
(۲) برونگرایی	-۰/۳۵**	۱				
(۳) گشودگی	-۰/۱۸*	۰/۰۷	۱			
(۴) موافق بودن	-۰/۵۷**	۰/۴۱**	۰/۲۸**	۱		
(۵) باوجدان بودن	-۰/۴۸**	۰/۴۲**	۰/۲*	۰/۴۴**	۱	
(۶) تضاد شغلی	۰/۵۵**	-۰/۴۱**	-۰/۳۴**	-۰/۶۲**	-۰/۵۴**	۱

** P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بیشترین ضریب همبستگی در رگه‌های شخصیتی، بین روان رنجوری و موافقت به دست آمده است ($r = -0/57$ و $p < 0/01$).

تضاد شغلی به عنوان متغیر ملاک بیشترین همبستگی را با موافقت دارد ($r = -0/62$ و $p < 0/01$). از طرفی تضاد شغلی کمترین همبستگی را با گشودگی دارد ($r = -0/34$).

در ماتریس، تنها یک رابطه معنادار نشده که مربوط به ارتباط گشودگی و برونگرایی است ($r = 0/07$).

ب- استنباطی: به منظور آزمون فرضیه‌ها از تحلیل رگرسیون چندمتغیره بر اساس رویه پیش-رونده استفاده گردید. پیش از اجرای رگرسیون، لازم است مفروضات آن بررسی گردند.

الف- مستقل بودن: اشاره به آن دارد که نمرات هر فرد خاص از نمرات تمام افراد دیگر، مستقل باشد. با توجه به شیوه گردآوری داده‌ها و نوع نمونه‌گیری، به گونه‌ای منطقی می‌توان گفت این فرض برقرار است.

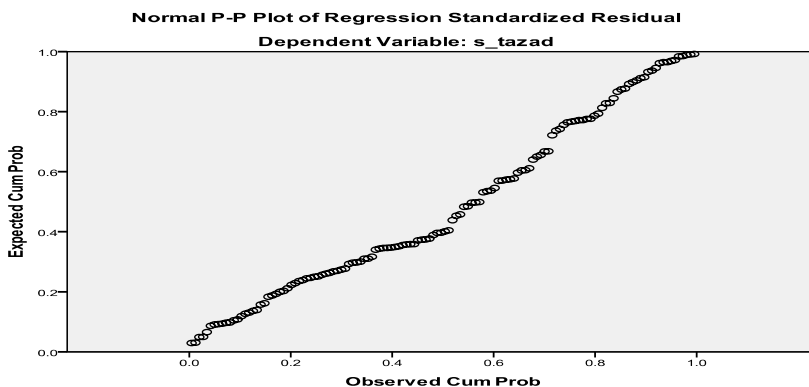
ب- نرمال بودن: در جامعه، برای هر ترکیب ممکن از سطوح متغیرهای X، توزیع نمره‌ها در متغیر وابسته نرمال است.

ج- همگنی پراکنش: در جامعه، واریانس‌های متغیر وابسته، برای هر ترکیب ممکن از سطوح متغیرهای X، یکسان است.

د- خطی بودن: زمانی که تمام متغیرهای مستقل دیگر ثابت نگه داشته می‌شود، رابطه‌ی بین متغیر وابسته و مستقل در جامعه خطی است.

نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش ...

سه مفروضه‌ی اخیر از طریق نمودار پراکنش نمرات Y پیش بینی شده (\tilde{Y}) روی محور افقی و باقی‌مانده‌ها $(Y - \tilde{Y})$ روی محور عمودی، قابل بررسی است. بدین منظور نمودار ۱ ترسیم شده است.



نمودار ۱. نمودار پراکنش نمرات پیش بینی شده و باقی‌مانده‌ها

براساس نحوه‌ی پراکندگی نقاط در نمودار ۱، می‌توان استنباط نمود که مفروضات سه‌گانه‌ی خطی بودن، همگنی پراکنش و نرمال بودن برقرار است زیرا بیشتر نقاط نمودار برای هر سطح از نمره‌ی پیش‌بینی شده، نزدیک و حول مرکز نمودار یا خط رگرسیون است. لذا مفروضات تحلیل رگرسیون برقرارند.

نتایج حاصل از اجرای تحلیل رگرسیون در جدول‌های ۳، ۴ و ۵ آمده است.

جدول ۳. تحلیل واریانس رگه‌های شخصیت

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	مقدار F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۰۹۰/۴۹	۱	۱۰۹۰/۴۹	۸۰/۵۷	۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۷۵۹/۴۸	۱۳۰	۱۳/۵۳		
کل	۲۸۴۹/۹۷	۱۳۱			

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد میزان F مشاهده شده $(۸۰/۵۷)$ در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنادار است. به عبارتی ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش‌بین نشان می‌دهد متغیرهای شخصیتی، واریانس تضاد شغلی را به صورت معنادار تبیین می‌کنند.

جدول ۴. خلاصه مدل متغیرهای شخصیتی تأثیرگذار بر تضاد شغلی بر اساس رویه پیش رونده

آماره‌های تغییر یافته			خطای استاندارد میانگین	مجدور R تعدیل شده	مجدور R	R	شاخص- های مدل
معناداری تغییرات F	تغییرات F	تغییرات مجدور R					
۰/۰۰۱	۸۰/۵۷	۰/۳۸	۳/۶۸	۰/۳۸	۰/۳۸	۰/۶۲	A
۰/۰۰۱	۲۰/۹۲	۰/۰۹	۳/۴۳	۰/۴۶	۰/۴۷	۰/۶۸	B
۰/۰۱۴	۶/۲۴	۰/۰۲	۳/۳۶	۰/۴۸	۰/۴۹	۰/۷۰	C
۰/۰۱۸	۵/۷۶	۰/۰۲	۳/۳۰	۰/۵۰	۰/۵۲	۰/۷۲	D
<p>a. پیش‌بین: موافق بودن</p> <p>b. پیش‌بین‌ها: موافق بودن، باوجدان بودن</p> <p>c. پیش‌بین‌ها: موافق بودن، باوجدان بودن، روان‌رنجوری</p> <p>d. پیش‌بین‌ها: موافق بودن، باوجدان بودن، روان‌رنجوری، گشودگی ملاک: تضاد شغلی</p>							

بر اساس داده های جدول ۴، تغییرات F پس از ورود متغیرهای موافق بودن، باوجدان بودن، روان‌رنجوری و گشودگی در سطح $p < 0/05$ معنادار به دست آمد اما در متغیر برونگرایی معنادار نشد. به عبارتی متغیرهای مذکور اثر معناداری بر تضاد شغلی دارند و در مجموع ۵۲٪ از واریانس تضاد شغلی را تبیین می‌کنند.

جدول ۵. ضرایب تأثیر متغیرهای شخصیتی در معادله رگرسیون

ضریب تحمل	همبستگی‌ها			سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		شاخص مدل
	نیمه تفکیکی	تفکیکی	مرتب‌به صفر			β (بتا)	خطای استاندارد	B	
-	-	-	-	۰/۰۰۱	۱۱/۹۴	-	۱/۹۵	۲۳/۲۸	مقدار ثابت
۱	-۰/۶۲	-۰/۶۲	-۰/۶۲	۰/۰۰۱	-۸/۹۸	-۰/۶۲	۰/۰۶	-۰/۵۶	موافق بودن
-	-	-	-	۰/۰۰۱	۱۳/۴۵	-	۲/۰۷	۲۷/۸۱	مقدار ثابت
۰/۸۰	-۰/۴۲	-۰/۵۰	-۰/۶۲	۰/۰۰۱	-۶/۶۱	-۰/۴۷	۰/۰۶	-۰/۴۳	موافق بودن
۰/۸۰	-۰/۳۹	-۰/۳۷	-۰/۵۴	۰/۰۰۱	-۴/۵۷	-۰/۳۳	۰/۰۵	-۰/۲۵	باوجدان بودن
-	-	-	-	۰/۰۰۱	۶/۳۲	-	۳/۳۵	۲۱/۱۵	مقدار ثابت
۰/۶۴	-۰/۳۱	-۰/۴۰	-۰/۶۲	۰/۰۰۱	-۴/۸۹	-۰/۳۸	۰/۰۷	-۰/۳۵	موافق بودن
۰/۷۲	-۰/۲۳	-۰/۳۱	-۰/۵۴	۰/۰۰۱	-۳/۶۴	-۰/۲۷	۰/۰۶	-۰/۲۱	باوجدان بودن
۰/۶۱	۰/۱۶	۰/۲۲	۰/۵۵	۰/۰۰۱	۲/۵	۰/۲۰	۰/۰۶	۰/۱۵	روان‌رنجوری
-	-	-	-	۰/۰۰۱	۶/۸۶	-	۳/۵۴	۲۴/۳۳	مقدار ثابت
۰/۶۱	-۰/۲۷	-۰/۳۶	-۰/۶۲	۰/۰۰۱	-۴/۴۰	-۰/۳۵	۰/۰۷	-۰/۳۱	موافق بودن
۰/۷۲	-۰/۲۲	-۰/۳۰	-۰/۵۴	۰/۰۱	-۳/۵۰	-۰/۲۵	۰/۰۶	-۰/۲۰	باوجدان بودن
۰/۶۱	۰/۱۶	۰/۲۲	۰/۵۵	۰/۰۱۲	۲/۵۴	۰/۲۰	۰/۰۶	۰/۱۵	روان‌رنجوری
۰/۹۱	-۰/۱۵	-۰/۲۱	-۰/۳۴	۰/۰۱۸	-۲/۴	-۰/۱۵	۰/۰۸	-۰/۱۹	گشودگی

در جدول ۵ ضرایب تأثیر متغیرهای شخصیتی با توجه به آماره t، نشان داده شده است. متغیر موافق بودن با مقدار $t=-۴/۴۰$ و $P=۰/۰۰۱$ رابطه منفی و معناداری با تضاد شغلی دارد. از این رو فرضیه مربوط به رابطه بین دو متغیر مذکور تأیید می‌شود. فرضیه مربوط با رابطه بین باوجدان بودن و رضایت شغلی با مقدار $t=-۳/۵۰$ و $P=۰/۰۱$ تأیید شد. در متغیر روان‌رنجوری مقدار $t=۲/۵۴$ و $P=۰/۰۱۲$ حاکی از آن است که با تضاد شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد. رابطه گشودگی و تضاد شغلی با مقدار $t=۲/۴$ و $P=۰/۰۱۸$ نیز معنادار به دست آمد. در بین متغیرهای شخصیتی، متغیر برون‌گرایی رابطه معناداری با تضاد شغلی نداشت. ضریب تحمل محاسبه شده، حاکی از پایین بودن میزان هم‌پوشی متغیرهای پیش‌بین است که این خود از مناسب بودن انتخاب متغیرها ناشی می‌شود. هرچه مقدار این ضریب به ۱ نزدیکتر باشد، بهتر است. همبستگی تفکیکی به دست آمده بیانگر آن است که در بین متغیرهای پیش‌بین، موافق بودن بیشترین همبستگی را با تضاد شغلی دارد ($-۰/۳۶$) و پس از آن متغیرهای باوجدان بودن ($-۰/۳۰$)، روان‌رنجوری ($۰/۲۲$) و گشودگی ($-۰/۱۵$) قرار دارند و این همبستگی‌ها معنادارند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط بین رگه‌های پنج‌گانه شخصیتی با تضاد شغلی در کارمندان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان انجام گرفت. به روش تحلیل رگرسیون چندمتغیری و رویه گام به گام روابط موجود آزمون شدند. نتایج نشان دادند بین برونگرایی و تضاد شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های جاج، هلر و مونت (۲۰۰۲)، ورنیکو و همکاران (۲۰۰۱)، ویت (۲۰۰۲)، قرباگی و گروسی فرشی (۱۳۸۸) و اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۰) مغایر است. به عبارت دیگر برونگرایی و تضاد شغل دو مؤلفه موازی با هم هستند که تأثیر معناداری بر یکدیگر ندارند. بر اساس این نتیجه می‌توان چنین استنباط کرد که افراد برونگرا به دلیل روابط مثبت و اجتماعی قوی سعی در حفظ ارتباط مثبت و قوی خود با موقعیت فیزیکی (از آن جمله محیط اداری) دارند. بر این اساس با توجه به تقدم شکل‌گیری ویژگی‌های شخصیتی بر تضاد شغل، نشانه‌های مربوط به تضاد شغل تحت تأثیر شخصیت نادیده انگاشته می‌شوند و همچنین افراد برونگرا بیشتر در فکر حفظ روابط بین فردی با گذر از تعارض‌های بین فردی هستند.

فرضیه‌ی ارتباط مستقیم بین روان‌رنجوری و تضاد شغلی تأیید گردید. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های المشان (۲۰۰۱)، کرکالدی، شپرد و فورنهام (۲۰۰۲)، جاج، هلر و مونت (۲۰۰۲)، ویت (۲۰۰۲)، قرباگی و گروسی فرشی (۱۳۸۸) و اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۰) همسو است. در تبیین این فرضیه چنین می‌توان گفت که روان‌رنجوری در برگزیده آسیب‌های روانی از قبیل اضطراب، خشم، افسردگی، مشکلات بین فردی و... است. بنابراین این عوامل از فاکتورهای زیر ساختی و شکل دهنده تعارض و تضاد هستند. با بالا رفتن روان‌رنجوری می‌توان استنباط کرد که تضاد تعارض در روابط بین فردی رابطه خود را نشان می‌دهد.

فرضیه دیگر پژوهش، ارتباط معکوس بین ویژگی شخصیتی گشودگی و تضاد شغلی کارمندان بود که نتیجه آزمون تحلیل رگرسیون حاکی از وجود رابطه منفی و معنادار بین این دو متغیر بود. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های نکویی مقدم و پیرمرادی بزنجانی (۱۳۸۷) و ورنیکو و همکاران (۲۰۰۱) همسو بود. به عبارت دیگر با افزایش سطح گشودگی به تجربه میزان تعارض شغلی پایین می‌آید و بالعکس با پایین بودن سطح گشودگی به تجربه تضاد شغلی افزایش می‌یابد. در تبیین این رابطه می‌توان چنین برداشت کرد که افراد دارای ویژگی گشودگی به تجربه با توجه به کنجکاو‌های درونی و بیرونی، غنای تجربی با تخیلات زیباپسندی سعی در استقلال با شرایط آرمانی دارند که در صورت مواجهه با تنش در سازمان منجر به بالا رفتن تضاد در روابط بین فردی آن‌ها می‌شود. و همچنین نوع نگرش مثبت آن‌ها در مواجهه با شرایط

نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش ...

سازمانی در مقابله با تضاد شغل همواره اصطکاک را به وجود می‌آورد. پس می‌توان گفت که گشودگی به تجربه با تضاد شغل دارای رابطه منفی و معنادار می‌باشد.

رابطه معکوس بین موافق بودن و تضاد شغلی کارمندان فرضیه‌ی دیگری بود که تأیید شد. قراباغی و گروسی فرشی (۱۳۸۸) نیز به چنین رابطه‌ای دست یافته بودند. نتایج نشان می‌دهند که با بالا بودن سطح عامل موافق بودن میزان تضاد شغل به همان نسبت کاهش می‌یابد و بالعکس با پایین بودن سطح موافق بودن سطح تضاد شغلی افزایش می‌یابد. بر اساس این نتایج می‌توان چنین بیان کرد که افرادی با رگه‌های موافق بودن از قبیل نوع دوستی، همراهی، تمایل به کمک به دیگران و همدردی و دل‌رحمی در روابط سازمانی آن‌ها هنگامی که به تعارض و تضادهای شغلی برخورد می‌کنند با سرمایه‌های ذهن خود (مؤلفه‌های مربوط به این رگه) برای حل مسئله و کاهش تعارض اقدام می‌کنند. بنابراین می‌توان گفت هر زمان که موافق بودن بالاست، تضاد شغلی پایین می‌آید و بدین وسیله فرضیه فوق تبیین می‌گردد.

آخرین فرضیه پژوهش ارتباط معکوس بین باوجدان بودن و تضاد شغلی کارمندان بود که نتایج معنادار بودن این رابطه را تأیید کردند. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های جاج، هلر و مونت (۲۰۰۲)، ویت (۲۰۰۲) و قراباغی و گروسی فرشی (۱۳۸۸) همسو است. به بیان دیگر سطح بالای ویژگی باوجدان بودن باعث کاهش سطح تضاد شغلی می‌شود، همچنین سطح پایین ویژگی باوجدان بودن تضاد شغلی را افزایش می‌یابد. که در تبیین این فرضیه چنین می‌توان گفت که کسب نمرات بالا در رگه باوجدان بودن منجر به داشتن صفات یا مؤلفه‌های هدفمندی، خوش‌قولی، قابلیت اعتماد و... می‌باشد. افرادی که این مؤلفه‌ها را در سیستم شخصیت خود دارند از طریق کنترل‌های درونی به حل مسئله و تعارض می‌پردازند و با مکانیسم‌های خودنظم‌بخشی و خودمدیریتی در روابط سازمانی به حل تضادهای شغلی در تعارضات سازمانی می‌پردازند و برعکس آن کاهش نمرات این رگه منجر به داشتن تعارض و تضاد شغل می‌شود. لذا هرچه نمرات تضاد شغلی کارکنان پایین‌تر باشد میزان باوجدان بودن آنان (خود رهبری، خود نظم‌بخشی، مسئولیت‌پذیری و...) بالا می‌باشد.

ویژگی‌های نوع دوستی، همدردی، کمک به دیگران و سازگاری که نشانگر عامل موافق بودن شخصیت می‌باشند بیشترین ارتباط را با تضاد شغلی و پس از آن ویژگی‌های اراده، هدفمندی، اعتماد و تلاش برای موفقیت تحت عامل باوجدان بودن قرار داشت. در بررسی رگرسیون عوامل شخصیت و تضاد شغل نتایج نشان داد که تضاد شغل به میزان ۵۲ درصد توسط عوامل شخصیت قابلیت پیش بینی پذیری دارد. این نتایج نشان می‌دهند که تضاد شغل به عنوان یک برداشت (یا احساس) از محیط کاری مطرح می‌باشد که میزان تضاد احساس شده رابطه مستقیمی با شخصیت افراد دارد.

در راستای این این پژوهش پیشنهاد می‌شود عوامل شخصیت به عنوان عامل پیش بین سایر ویژگی‌های سازمانی از قبیل رضایت شغلی، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، مدیریت تعارض و... مورد بررسی قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود که عوامل شخصیت به عنوان عامل پیش بین انتخاب شغل‌های دولتی و خصوصی بررسی شود. با توجه به تاثیر رگه‌های شخصیت در تضاد شغلی می‌توان با آموزش رفتار سازمانی در خصوص بینش و آگاهی کارکنان بر رگه‌های خود برای مدیریت و حل تعارض و تضاد سازمانی استفاده لازم را به عمل آورد و اگر نمرات کارکنان در پرسشنامه فوق چالش خیز باشد می‌توان با استفاده از خدمات روان درمانی و مشاوره به بهبود خدمات دولتی توسط آن‌ها نایل شد.

منابع

- آتش‌روز، بهروز، پاکدامن، شهلا و عسگری، علی. (۱۳۸۷). ارتباط بین پنج رگه شخصیتی و پیشرفت تحصیلی. فصلنامه روانشناسان ایرانی، سال چهارم، شماره ۱۶، صص ۳۷۶-۳۶۷.
- ابراهیم زاده، عیسی. (۱۳۸۹). فلسفه تربیت. تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- اسماعیلی، علی اکبر. کرمی نیا، رضا. سلیمی، سید حسن. (۱۳۹۰). ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مدیریتی و مدیریت تعارض در یک واحد نظامی. مجله طب نظامی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۱۱-۱۶.
- بریس، نیکلا و همکاران. (۱۳۸۸). تحلیل داده‌های روانشناسی با SPSS. ترجمه: خدیجه علی آبادی، تهران: نشر دوران.
- پارسا، محمد. (۱۳۸۳). زمینه نوین روانشناسی. تهران: انتشارات بعثت.
- پاشا، غلامرضا و خدادادی اندریه، فریده. (۱۳۸۸). رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن‌ها در سازمان آب و برق اهواز، فصلنامه یافته‌های نو در روانشناسی، ۲ (۶)، صص ۶۵-۵۴.
- پیامی بوساری، میترا. ابراهیمی، حسین. احمدی، فضل الله. و عابدی، حیدرعلی. (۱۳۸۷). تبیین تجارب پرستاران از علل و عوامل مؤثر بر تعارضات شغلی: مطالعه کیفی. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان، دوره ۱۶، شماره ۶۵، صص ۷۶-۶۱.
- رابینز، استیفن، پی. (۱۳۸۴). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه و کاربردها، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی. (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات سمت.
- سرایبی، حسن. (۱۳۸۴). نمونه‌گیری در تحقیق. تهران: سمت.
- شاملو، سعید. (۱۳۸۵). مکتب‌ها و نظریه‌ها در روانشناسی شخصیت. تهران: رشد.
- شریفی، سمانه و همکاران. (۱۳۸۹). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با تعهد سازمانی در مدیران و معلمان مدارس/ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان خوانسار. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی/دوره چهارم/شماره ۱۳/زمستان ۱۳۹۱

نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش ...

آموزشی. دوره چهارم، صص ۱۰۶-۸۱.

غفوریان، هما. فلاهرزی، آمنه. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان. فصلنامه تازه های

روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره ۲، صص ۳۵-۴۹

قرباغی، حسین، و گروسی فرشی، میرتقی. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مدل پنج عاملی شخصیت و خشنودی

شغلی در کارکنان کارخانه تراکتورسازی تبریز، مجله دست‌آوردهای روانشناختی دانشگاه شهید چمران

اهواز، دوره ۴، سال ۱۶-۳، شماره ۲، صص ۱۲۸-۱۱۳.

گروسی فرشی، میرتقی. (۱۳۸۰). رویکرد نوین در ارزیابی شخصیت. تبریز: نشر جامعه پژوه.

گنجی، حمزه. (۱۳۸۴). روانشناسی کار. تهران: انتشارات ساوالان.

مؤید، پیرایه. (۱۳۸۲). بررسی نحوه برخورد مدیران دانشگاه شهید بهشتی با تعارض و ارتباط آن با رضایت

شغلی کارکنان رسمی دانشگاه از دید کارکنان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی،

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

ملازاده، جواد، منصور، محمود، اژه‌ای، جواد. و کیامنش، علیرضا. (۱۳۸۱). سبک‌های رویاروگری و سازگاری

زنانشویی در فرزندان شاهد. مجله روانشناسی، سال ششم، شماره ۳، صص ۲۷۵-۲۵۵.

مهر بخش، زهرا. (۱۳۸۵). بررسی رابطه میان مهارت‌های مذاکره در مدیران گروه‌های آموزشی با تضاد شغل

موجود در بین اعضای هیات علمی گروه مربوطه در دانشگاه شهید باهنر کرمان. پایان نامه دانشجویی

مقطع کارشناسی ارشد. دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه شهید باهنر کرمان.

نادری، عزت‌الله. و سیف‌نراقی، مریم. (۱۳۸۸). روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی.

تهران: ارسباران.

نکویی مقدم، محمود. پیرمرادی بزنجان، نگس. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و

تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان‌های دولتی. نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صص

۱۲۲-۱۰۵.

Al-Mashan, O. (2001). Job satisfaction and job stress and their relation to neuroticism, type A behavior, and locus of control among Kuwaiti personnel. *Psychological Reports, Jun 88 (3)*, 1145-52.

Costa, Jr. P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO five factors Inventory (NEO-FFI) professional manual* Odessa, FE, Psychological Assessment Resources, Inc.

Grant, kent, W. C. David, S. L. George, and C. M. William. (2001). The role of Satisfaction with territory design on the motivation, attitudes, and work outcomes of Salespeople, *journal of the academy of marketing sciences*, vol. 29, pp165-178.

Haren, E., & Mitchell, C. W. (2003). Relationships predictors of academic achievement. *Journal of Research in Personality, 35*, 78-90.

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five factor model of personality and job satisfaction :A meta analysis. *Journal of Applied Psychology, 87 (3)*, 530-41.

Kirkcaldy, B. D., Roy, J., Shephard, A. F., & Furnham. (2002). The influence of type A behavior and occupational health. *Personality and Individual Differences, 33*, 1361-1371.

- Lounsbury, J. W., Saudargas, R. A., Gibson, L. W., & Leong, F. T. (2005). An investigation of broad and narrow personality traits in relation to general and domain-specific life satisfaction of college student. *Research in Higher Education*, 46, 707-729.
- Mengüç, B. (1996). Evidence for Turkish Industrial Salespeople Testing the Applicability of a Conceptual Model for the Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction, *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 1, pp: 33-51.
- Robbins, S. P. (2003). *Essentials of Organizational Behavior*, 7th ed. San Diego State University: Prentice Hall.
- Ryan, Y., Hong Sampo, V., Paunonen, & Heather, P., Slade. (2008). Big Five personality factors and the prediction of behavior: A multi trait- multi method approach. *Personality and Individual Differences*, 45 (2), 160-166.
- Sohi, R. S. (1996). The effects of environmental dynamism and heterogeneity on salespeople's role perceptions, performance and job satisfaction. *European Journal of Marketing*, 30(7), 49-67.
- Veronique, G., & et al. (2001). The psychological profile as determinant of satisfaction among French franchises. *www.elsevier.com*.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation, *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108-130.
- Wilkinson, L., & Chatham, R. (2006). Testing the Accuracy of the Stereotype: Profiling IT Managers Personality and Behavioral Characteristics; *Journal of Information and Management*, vol.43, pp.697-705.
- Witt, L. A. (2002). The Interactive Effects of Extraversion and Conscientiousness on Performance. *Journal of Management*, 28 (6), 835-851.
- Zhang, L. F. (2005). Dose teaching for a balanced use of thinking styles enhance students' achievement? *Personality and Individual Differences*, 38, 1137-1147.