

## نقش ابعاد شخصیت در مهارت‌های ارتباطی دانشجویان

ندا سبزی، کارشناس ارشد روانشناسی (نفر اول)

فریده یوسفی، دانشیار روانشناسی تربیتی دانشگاه شیراز (نویسنده مسئول)

yousefi@shirazu.ac.ir

### چکیده

**مقدمه:** ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند تعیین‌کننده‌ی روابط اجتماعی آن‌ها باشد. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین ابعاد شخصیت و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان بوده است.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع همبستگی و جامعه آماری متشکل از کلیه دانشجویان دختر و پسر مقطع کارشناسی دانشگاه شیراز در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۹۱ بود. نمونه شامل ۳۹۳ نفر (دختر ۲۴۵ و پسر ۱۴۸) دانشجوی بود که بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب گردیدند. شرکت‌کنندگان پرسشنامه‌ی ابعاد شخصیت (گلدبرگ، ۱۹۹۹)، و مهارت‌های ارتباطی (جرابک، ۲۰۰۴) را تکمیل نمودند. داده‌ها با استفاده از روش تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه‌ی همزمان بررسی شدند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد برون‌گرایی پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار تنظیم عواطف و پیش‌بینی‌کننده منفی و معنادار بینش در ارتباط است، همچنین، روان‌رنجوری قادر است درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی و تنظیم عواطف را به‌طور منفی و معنادار پیش‌بینی کند، توافق‌پذیری نیز قادر به پیش‌بینی تمام خرده مهارت‌های ارتباطی به‌طور مثبت و معنادار است، در حالی که وظیفه‌شناسی قادر است درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی و بینش در ارتباط را به‌طور مثبت پیش‌بینی کند و گشودگی، درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی، تنظیم عواطف و گوش دادن را به‌طور مثبت پیش‌بینی می‌کند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاکی از آن است که هریک از خرده مهارت‌های ارتباطی توسط نیمرخ متفاوتی از صفات شخصیتی پیش‌بینی می‌شوند. در همین راستا، مسئولان تعلیم و تربیت اعم از خانواده و نهادهای آموزشی می‌توانند با پرورش ابعاد مثبت شخصیت زمینه ارتقاء مهارت‌های ارتباطی را فراهم سازند.

*کلید واژه‌ها: ابعاد شخصیت، دانشجویان، مهارت‌های ارتباطی.*

## The Role of personality dimensions in communication skills of students

### Abstract

**Introduction:** Personality traits of individuals can determine their social relations. Aim of the present study was to examine the relationship between personality dimensions and communication skills.

**Method:** Research method was correlational and the statistical population was consisted of all undergraduate students of Shiraz University during the 1390-91 academic year. Sample included 393 students (245 female and 148 male) that were selected based on a multistage random cluster sampling method. Participants completed questionnaire on personality dimensions (Goldberg, 1999) and communication skills (Jerabek, 2004). Data was analyzed by simultaneous sequential multiple regression.

**Results:** Results indicates Extraversion was the positive predictor of emotions regulation and negative predictor of aware of communication process. Neuroticism could predict negatively and significantly understanding verbal and nonverbal messages and emotions regulation. Also agreeableness predicts positively and significantly all communications subskills. Whereas, conscientiousness could predict positively understanding verbal and nonverbal messages and aware of communication process and openness positively predicts understanding verbal and nonverbal messages, emotions regulation and listening.

**Conclusion:** Totally, the findings revealed that each communication subskills are predicted by the different profile of personality traits. In this regard, education authorities including the family and educational institutions can promote communication skills via fostering positive personality dimensions.

## مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و باید در بستر اجتماع، با هموعان خود زندگی کند. برای این که از نظر اجتماعی رشد کند و در شرایط گوناگون بتواند با دیگران روابطی سازنده و مناسب داشته باشد، یادگیری مهارت‌های ارتباطی<sup>۱</sup> و اجتماعی امری ضروری است زیرا ضرورت تماس با دیگران امری ذاتی است (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). ارتباط مؤثر یک مهارت است که تأثیر مستقیمی بر نوع رفتار، کنش و واکنش افراد با محیط اطراف خود دارد (رئوف، ۱۳۸۹).

ارتباط ریشه در واژه لاتینی دارد که معنای آن را تفاهم و اشتراک فکر دانسته‌اند (هارجی و دیکسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). بنابراین، می‌توان انتظار داشت، پس از برقراری ارتباط، نوعی اشتراک فکر و تفاهم میان دو منبع که آن‌ها را فرستنده و گیرنده پیام می‌نامند، به وجود آید (اردلان، ۱۳۸۶). روابط اجتماعی، چگونگی برقراری روابط و ابعاد آن، سابقه‌ای بس طولانی دارد، ولی با این حال پژوهش‌های معتبر در این حیطه، از زمان پیدایش رشته‌های جامعه‌شناسی و روانشناسی، انجام گرفت. رشته‌هایی که هر کدام زندگی جمعی و روابط بین فردی انسان را مورد بررسی قرار دادند (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴).

دانشمندان با توجه به دیدگاه‌های خود، تعاریف خاصی از ارتباط ارائه داده‌اند. برخی آن را انتقال اطلاعات و افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر می‌دانند. گروهی دیگر ارتباط را معرف فرآیندی می‌دانند که به وسیله آن یک اندیشه، اندیشه دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد (اگری، آلت و امری<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷، به نقل از شریفی‌راد، رضائیان، جزینی و اعتمادی، ۱۳۸۹). بروکس و هیث<sup>۴</sup> (۱۹۹۳)، به نقل از هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴، مهارت‌های ارتباطی را مهارت‌هایی می‌دانند که افراد در تعامل‌های بین فردی و فرآیند ارتباط، مورد استفاده قرار می‌دهند. دانشمندان علوم اجتماعی ارتباط را به معنی تعامل اجتماعی بکار برده‌اند به طوری که آن را منشأ فرهنگ و عامل ارتقای انسانی قلمداد نموده و فقدان آن را به معنای سکون نسبی در حساسیت انسانی و منابع هر نوع تعالی اجتماعی ذکر کرده‌اند (شریفی راد و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین، پیشرفت بشر مرهون ارتباطات او است. زیرا ارتباطات نزدیک میان فردی، در شخصیت و رشد اجتماعی افراد تأثیری بس شگرف دارد (دنیز، هامارتا و اری<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). ارتباطات میان فردی، بر تمام تماس‌ها و رابطه‌های انسان سایه افکنده است. دیگران فرد را بر اساس مهارت‌های ارتباطی که دارد، می‌پذیرند و یا رد می‌کنند (رزنبوم<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). این مهارت‌ها، مشتمل بر پنج خرده مهارت است که عبارتند از: مهارت درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی<sup>۷</sup>، مهارت تنظیم عواطف<sup>۸</sup>، مهارت گوش دادن<sup>۹</sup>، مهارت بینش در ارتباط<sup>۱۰</sup> و مهارت قاطعیت در ارتباط<sup>۱۱</sup>.

در تعریف خرده مهارت‌های مذکور شایان توجه است که مهارت درک پیام، توانایی است که در دریافت و ارسال پیام واضح ارتباطی، در ارتباطات میان فردی شخص را یاری می‌کند، البته نه تنها دریافت و ارسال پیام به معنای عام، بلکه توانایی کشف معنای حقیقی پیام‌ها نیز حائز اهمیت است (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). مهارت تنظیم عواطف، عبارت است از توانایی ابراز احساسات و مهار آن‌ها و نیز کنار آمدن با هیجان و عواطف دیگران (گلמן، ۱۹۹۵، به نقل از حسین

1. Communication Skills

2. Harigie & Dickson

3. Agree, Ault & Emery

4. Brooks & Heath

6. Deniz, Hamarta & Ari

7. Rosenbaum

8. Understanding verbal and nonverbal messages

9. Emotion regulation

10. Listening

11. Being aware of communication process

12. Assertiveness

چاری و دلاورپور، ۱۳۸۵). مهارت گوش دادن، مشارکت فعال در یک گفت و شنود است، فعالیتی است که گوینده را در انتقال منظور خویش یاری می‌کند (چهارسوقی امین، ۱۳۸۱)، در واقع گوش دادن مؤثر، فرآیند کشف رمز و تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی به طور فعال را گویند. این نوع گوش دادن به توجه شناختی و پردازش اطلاعات نیاز دارد ولی صرف شنیدن نیازی به توجه ندارد (رضائیان، ۱۳۸۹). مهارت بینش در ارتباط، توانایی درک چگونگی تأثیرگذاری در روابط اجتماعی و نیز توانایی فهم دیگران است (حسین چاری و دلاورپور، ۱۳۸۵). مهارت قاطعیت در ارتباط عبارت است از، توانایی فرد در این که بتواند بدون در نظر گرفتن واکنش عاطفی دیگران، از عقاید و نظرات خود دفاع و بر دیدگاه‌های منطقی و معقول خویش پافشاری کند و همچنین توانایی است در ابراز عقاید خود که به رغم معقول بودن گاهی با هنجارهای جامعه همخوانی ندارد (ناپ و هال<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲).

این موضوع که بعضی افراد در برقراری روابط با دیگران از مهارت بیشتری برخوردار هستند و از این مهارت به نحو احسن استفاده می‌کنند، باعث شده است تا پژوهش‌های دقیق و گسترده‌ای درباره‌ی ماهیت و کارکرد مهارت‌های ارتباطی و عواملی که بر آن تأثیر می‌گذارد، انجام شود. نتایج، گویای این مطلب است که عوامل بسیاری در ایجاد ارتباط با دیگران نقش دارند. کملمیر، دنیلسون و باستن<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، در تحقیقات خود به این باور رسیدند که هر فرد برای ورود به اجتماع، و در نتیجه رویارویی با موقعیت‌های گوناگون و افراد مختلف، به ابزارهایی مانند ساختارهای روانی و ویژگی‌های شخصیتی مجهز است. در حقیقت رشد شخصیت و بهداشت روانی و جسمی انسان، با توانایی برقراری ارتباط با دیگران رابطه دارد. به عبارتی پیچیدگی‌های شناختی با توانایی‌هایی چون کسب و درک اطلاعات اجتماعی، ایجاد پیام بین‌فردی، درک پیام‌های دیگران و تعامل مؤثر ارتباط دارد (بورلسون و کاپلان<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸).

لذا یکی از عالی‌ترین و مهم‌ترین دستاوردهای انسان در طول زندگی، ارتباط او با افرادی است که دارای شخصیت‌هایی متفاوت هستند، بر همین اساس، یکی از مسائلی که مدت‌ها است ذهن پژوهشگران را به چالش کشیده است، ارتباط بین شخصیت و رفتار اجتماعی است. در همین راستا، بامیستر و تونگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) اذعان می‌دارند، ویژگی‌های شخصیتی قادرند رفتارهای موقعیتی را پیش‌بینی کنند، این ویژگی‌ها با موقعیت‌ها و محیط تعامل دارند و از این طریق، رفتار و چگونگی تعامل با دیگران را تعیین می‌کنند. با توجه به این امر، می‌توان انتظار داشت که چگونگی تعامل و ارتباطی که افراد با دیگران دارند مانند بسیاری از فعالیت‌های دیگر، تحت تأثیر شخصیت آنها قرار گیرد (خرمایی و خیر، ۱۳۸۵).

روانشناسان در بررسی شخصیت، شیوه یکسانی را به کار نمی‌برند. نظریه پردازان شخصیت هم بر مبنای رویکرد نظریه‌ی خود و همچنین نوع داده‌هایی که می‌توانند گردآوری نمایند، از شیوه‌های خاصی برای سنجش شخصیت استفاده می‌کنند (خرمایی، ۱۳۸۵). تا اواخر دهه ۱۹۳۰، در مورد روش‌های ارزیابی و اندازه‌گیری شخصیت، توافق چندانی وجود نداشته است (حسینی و لطیفیان، ۱۳۸۸). پرداختن به زبان طبیعی برای توصیف شخصیت، با کارهای کلاگس<sup>۵</sup> (۱۹۲۶) و باومگارتن<sup>۶</sup> (۱۹۳۳) آغاز گردید. پس از آن‌ها، در سال ۱۹۳۶، آلپورت و ابرت<sup>۷</sup> به بررسی صفات مربوط به شخصیت در فرهنگ لغات جامع انگلیسی پرداختند. در دهه‌ی ۱۹۴۰ بود که پیشرفت‌های مهمی در نظریه‌های شخصیت و روش‌های اندازه‌گیری آن حاصل شد و این امر مرهون توسعه نظریه‌های چندصفتی، روش‌های ارزیابی گروهی و همچنین ارائه ایده‌هایی مانند نظریه‌ی ۱۶ عاملی کتل<sup>۸</sup> و ۳ عاملی آیزنک<sup>۹</sup>، بود (خرمایی، ۱۳۸۵). کتل (۱۹۴۶)، با استفاده از فهرست صفات شخصیت آلپورت

1. Knapp & Hall

2. Kemmelmeier, Danielson & Bastten

3. Burlson & Caplan

4. Baumeister & Twenge

5. Kalagas

6. Baumgarten

7. Allport & Ebert

8. Cattell

9. Eysenck

مدلی چند بعدی از ساختار شخصیت ارائه داد. پس از کار کتل محققان بسیاری به ادامه‌ی کار او علاقه نشان دادند که اکثر آن‌ها به طور پایدار و تکرارپذیری، به پنج عامل دست یافتند (پروین و جان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). نورمن<sup>۲</sup> در سال ۱۹۶۳، ساختار پنج عاملی را دوباره به عنوان پیشنهادی برای ابعاد شخصیت منتشر نمود (دیگمن<sup>۳</sup> ۱۹۹۰). این عامل‌ها در کارهای روانشناسان بعدی نیز تکرار شد و سرانجام به "پنج عامل بزرگ"، شهرت یافتند. واژه‌ی "بزرگ" به وسعت و گستردگی عامل‌ها اشاره دارد. (پروین و جان، ۲۰۰۱). کارهای کاستا و مک کرا<sup>۴</sup> (۱۹۸۵، ۱۹۹۲)، یکی از مهم‌ترین کارها در این زمینه است که سیاهه شخصیتی نئو را تدوین کردند (حق شناس، ۱۳۸۵، گروسی فرشی، ۱۳۸۰)، که به وسیله آن می‌توان ویژگی‌های شخصیت را بر اساس پنج بعد اصلی برون‌گرایی<sup>۵</sup>، روان‌رنجوری<sup>۶</sup>، توافق‌پذیری<sup>۷</sup>، وظیفه‌شناسی<sup>۸</sup> و گشودگی<sup>۹</sup> سنجید.

از جمله ویژگی‌های افراد برون‌گرا، جامعه‌گرایی است و بر اساس علاقه به مردم، ترجیح گروه‌های بزرگ، جرأت، فعالیت و پرحرفی، برانگیختگی جنسی، بشاشیت، خوش بینی، قاطعیت و هیجان‌خواهی، می‌توان این بعد از شخصیت را تعریف کرد (لانس بری، سادارگاس، گیبسون و لئونگ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۵). شخص دارای ویژگی روان‌رنجوری، ناراحت، عصبی، دارای اضطراب، مزاج منفی و مستعد ابتلا به افسردگی است. این افراد از موقعیت‌های تهدیدزا اجتناب می‌کنند و موضوعات آشنا را به موضوعات چالش برانگیز ترجیح می‌دهند (کاستا و مک کرا، ۱۹۹۲). توافق‌پذیری، همانند برون‌گرایی، بعدی از تمایلات بین فردی است. یک فرد توافق‌پذیر نوع دوست است با دیگران همدردی می‌کند و تمایل دارد به آن‌ها کمک کند و باور دارد که دیگران نیز کمک کننده هستند. از ویژگی‌های افراد در این بعد، می‌توان به اعتماد، رک‌گویی، دیگردوستی، همراهی، تواضع و دل‌رحم بودن اشاره کرد (آتش روز، پاکدامن و عسگری، ۱۳۸۷). بهترین توصیف برای وظیفه‌شناسی مفهوم اراده است. فرد با وجدان، هدفمند، بااراده و مصمم است. از دیگر ویژگی‌های افراد در این بعد، دقت، خوش‌قولی، قابلیت اعتماد، تلاش برای موفقیت و منضبط بودن است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰). گشودگی یا پذیرا بودن نسبت به تجارب، توصیف کننده گسترده‌ی عمق، پیچیدگی و خلاقانه بودن زندگی ذهنی و تجربه‌ای فرد در مقابل داشتن ذهنی بسته است (جان و سویراستاوا<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۹، به نقل از اژه‌ای، خداپناهی، فتحی آشتیانی، ثابتی، قنبری و سیدموسوی، ۱۳۸۸). افراد با این ویژگی تنوع‌طلب، دارای کنجکاوی ذهنی و استقلال در قضاوت هستند، از دیگر خصوصیات آن‌ها می‌توان به تخیل و زیباپسندی، اشاره کرد (آتش روز و همکاران، ۱۳۸۷).

اغلب وقتی گفته می‌شود فردی با شخصیت است، درجه کارآیی و جاذبه اجتماعی وی مورد نظر است و وقتی صحبت از پرورش شخصیت می‌شود، سعی بر این است که به شخص برخی مهارت‌های اجتماعی را یاد دهند تا در واکنش به محیط و تعامل با دیگران، شخصیتی با ویژگی‌های مناسب را دارا باشد. به همین دلیل هراس در ارتباط، با دامنه‌ی وسیعی از ویژگی‌های شخصیتی نابهنجار اجتماعی رابطه دارد (مک کراسکی، دالی و سورنسن<sup>۱۲</sup>، ۱۹۷۶). کیل<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۶)، در پژوهشی که در مورد ابعاد پرسشنامه‌ی شخصیت آیزنک و رفتار ضد اجتماعی انجام داد، به این نتیجه دست یافت که، در بین ابعاد شخصیت آیزنک، روان‌پریشی بیشترین ارتباط و برون‌گرایی کمترین ارتباط را با رفتار ضد اجتماعی دارد.

1. Pervin & John

2. Norman

3. Digman

4. Coasta & McCare

5. Extraversion

6. Neuroticism

7. Agreeableness

8. Conscientiousness

9. Openness

10. Launsbury, Saudargas, Gibson & Leong

11. Svirastava

12. McCroskey, Daly & Sorensen

13. Cale

تحقیقات دیگر نیز نشان می دهند که روان رنجوری، آمادگی فرد را برای تجربه‌ی هیجان‌های منفی و در ماندگی مستعد می‌سازد. این ویژگی فرد را به خصوص در حوزه روابط بین شخصی و اجتماعی، آسیب پذیر می‌سازد (بولگر و شیلینگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱، به نقل از بشارت، ۱۳۸۶). در حالی که برونگرایی فرد را برای تجربه‌ی عواطف مثبت مستعد می‌سازد، این آمادگی‌ها می‌توانند به فرد کمک کنند تا در حوزه‌ی روابط بین شخصی و اجتماعی، کارآمدتر ظاهر شود (بشارت، ۱۳۸۶). برخی تحقیقات نیز بر تأثیر ویژگی‌های شخصیت بر مهارت‌های ارتباطی که لازمه‌ی شرکت در مشاغل و کار گروهی است تأکید دارند، بایدون، امپرادو و نومن<sup>۲</sup> (۱۹۹۶)، بیان داشتند در یک مشارکت گروهی ویژگی‌های شخصیتی افراد گروه، عملکرد و رفتار آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در همین راستا، کاستا، مک کرا و هلند<sup>۳</sup> (۱۹۸۴)، به نقل از باچانان<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) در نتایج نتایج تحقیقات خود، اذعان داشتند سطح بالایی از برونگرایی با رضایت در مشاغلی که به مهارت‌های اجتماعی نیاز دارند رابطه مثبت و معنادار دارد. بنابراین، می‌توان گفت روحیه برونگرایی و توافق‌پذیری، موفقیت در ارتباطات میان فردی را پیش‌بینی می‌کند (کاستا، ۱۹۹۲، پرایدمونت و وینستین<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴، به نقل از باچانان، ۱۹۹۸).

صفرزاده و حبیبی بدرآبادی (۱۳۸۹)، نیز در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر پنج عامل شخصیت و بهبود عملکرد کاری، بیان داشتند که عامل روان رنجوری با عملکرد فروشندگان رابطه‌ی منفی و معنادار و دو عامل برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی رابطه‌ی مثبت و معنادار دارند، در ضمن، بین عوامل گشودگی و توافق‌پذیری با عملکرد فروشندگان و ارتباطات آن‌ها روابط معناداری مشاهده نگردید. در همین مورد، هوانگ، چی و لالر<sup>۶</sup> (۲۰۰۵)، دریافتند که برون‌گرایی و توافق‌پذیری به طور مثبت و معنادار با سازگاری در تعامل رابطه دارند و گشودگی در تجربه نیز با سازگاری شغلی هم‌بسته رابطه را دارد.

در پژوهشی که توسط ژوهاس<sup>۷</sup> (۲۰۱۰) در مورد ابعاد شخصیت و تأثیر آن‌ها بر رفتار و ارتباطات در مشاغل گروهی صورت گرفت، نتایج بیان‌کننده‌ی این است که برون‌گرایی و گشودگی با ارتباطات مؤدبانه و منطقی افراد رابطه مثبت و معنادار دارد اما علی‌رغم انتظار، بعد توافق‌پذیری با این نوع ارتباطات، رابطه‌ی منفی داشت. عملکرد گروهی نیز با ویژگی‌های شخصیت رابطه داشتند یعنی دانش حرفه‌ای فرد و رفتار هماهنگ او با برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی رابطه مثبت و معنادار دارد و عملکرد گروهی هم به عنوان نتیجه فرآیند کار گروهی به طور مستقیم تحت تأثیر برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی قرار می‌گیرد. در پژوهشی هم که آسونیبار<sup>۸</sup> (۱۹۹۶) انجام داد دریافت که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و مهارت‌های ارتباطی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد، و مدیرانی که ویژگی شخصیتی درونگرا دارند، از مهارت‌های ارتباطی پایین‌تری برخوردار هستند.

به دلیل اهمیت مهارت‌های ارتباطی و نقشی که ایفا می‌کنند، این مهارت‌ها یکی از مهم‌ترین پیامدهای آموزش و تعلیم و تربیت، به شمار می‌آیند و از آنجا که مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی قابل یادگیری هستند (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴)، از مسئولین تعلیم و تربیت در خانواده و نهادهای آموزشی انتظار می‌رود که با آگاهی یافتن از عواملی که در شکل‌گیری و گسترش این مهارت‌ها دخیل هستند، رشد اینگونه مهارت‌ها را در پرورش‌یابندگان تسهیل کنند (گرامی‌زاده شیرازی، ۱۳۸۹). پس انتظار می‌رود در کنار سنجش‌های گوناگونی که در تحقیقات به عمل می‌آید، بخشی به سنجش ابعاد شخصیت اختصاص داده شود، تا از این طریق بتوان به دانشجویان و متولیان امر تعلیم و تربیت در خانواده و نهادهای آموزشی در جهت پیشرفت و بهبود مهارت‌های ارتباطی یاری رساند.

1. Bolger & Schilling

2. Baydoun, Emparado & Neuman

3. Costa, Maccera & Holland

4. Buchanan

5. Priedmont & Westein

6. Huang, Chi & Lawler

7. Juhasz

8. Asonibare

در این راستا، هرچند در سال‌های اخیر، در مورد تأثیر عوامل مختلف بر مهارت‌های ارتباطی مطالعات متعددی انجام پذیرفته است و در این زمینه پیشرفت‌های مناسبی به دست آمده است، با این همه، برای رسیدن به نتایج معتبر و دقیق‌تر، به ویژه برای برطرف کردن خلاء موجود میان مطالعات انجام شده در زمینه رابطه ابعاد شخصیت و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان، هنوز به بررسی و پژوهش‌های بیشتری نیاز است تا بتوان بر اساس نتایج حاصل از آن، به تبیین بهتر در این زمینه دست یافت. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی بر اساس مدل پنج عامل شخصیت و مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان است.

از این رو پژوهش حاضر در صدد پاسخگویی به این سؤال کلی است که: آیا می‌توان با توجه به ویژگی‌های شخصیتی دانشجویان مهارت‌های ارتباطی آن‌ها را پیش‌بینی نمود؟

## روش

طرح پژوهش حاضر از نوع توصیفی و همبستگی است که در آن ابعاد شخصیت به عنوان متغیر پیش‌بین و مهارت‌های ارتباطی به عنوان متغیر ملاک مطرح است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، متشکل از کلیه دانشجویان دختر و پسر مقطع کارشناسی دانشگاه شیراز در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ بود. نمونه مورد بررسی شامل ۳۹۳ نفر از دانشجویان دختر و پسر دانشگاه شیراز بود که از این تعداد ۲۴۵ نفر دختر و ۱۴۸ نفر پسر بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای<sup>۱</sup> انتخاب شدند. بدین گونه که از بین دانشکده‌های دانشگاه شیراز به صورت تصادفی، چهار دانشکده شامل: دانشکده‌ی کشاورزی، علوم تربیتی و روانشناسی، علوم پایه و علوم انسانی انتخاب گردید. سپس از هر دانشکده ۳ بخش و از هر بخش ۱ کلاس به صورت تصادفی انتخاب شد و کلیه‌ی دانشجویان حاضر در کلاس‌ها مورد آزمون قرار گرفتند.

## ابزار پژوهش

### ۱. پرسشنامه پنج عاملی شخصیت

گلدبرگ<sup>۲</sup> (۱۹۹۹)، با توجه به مدل کاستا و مک کرا (۱۹۹۶) و با تحلیل پرسشنامه‌های موجود در این زمینه، یک پرسشنامه پرسشنامه ۵۰ گویه‌ای تهیه کرد که در این پژوهش به دلیل اختصار و شاخص‌های روان‌سنجی مطلوب، از آن استفاده شد. در این پرسشنامه، برای ارزیابی هریک از پنج عامل برون‌گرایی، روان‌رنجوری، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی در برابر تجربه ۱۰ گویه‌ی مثبت و منفی وجود دارد که براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت، از کاملاً درست (نمره ۵) تا کاملاً نادرست (نمره ۱) نمره‌گذاری می‌شوند. بنابراین حداکثر نمره هر فرد در هر عامل ۵۰ و حداقل ۱۰ می‌باشد. شایان ذکر است که برخی گویه‌ها به دلیل ماهیت و محتوای آن‌ها به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. گلدبرگ (۱۹۹۹)، شاخص‌های پایایی و روایی پرسشنامه را مطلوب گزارش کرد. در فرهنگ ایرانی نیز خرمایی (۱۳۸۵) این پرسشنامه را ترجمه و در گروهی از دانشجویان دانشگاه شیراز، ویژگی‌های روانسنجی آن را بررسی و تأیید کرده است. در پژوهش حاضر، جهت تعیین روایی، از محاسبه ضریب همبستگی هر گویه با عامل مربوط به خود استفاده شد، که دامنه‌ی ضرایب همبستگی برای ابعاد برون‌گرایی ۰/۴۳-۰/۶۸، روان‌رنجوری ۰/۵۶-۰/۶۷، توافق‌پذیری ۰/۴۸-۰/۷۳، وظیفه‌شناسی ۰/۳۱-۰/۶۵ و گشودگی در برابر تجربه ۰/۴۱-۰/۶۳ به دست آمد. همچنین در این پژوهش، جهت تعیین پایایی عامل‌ها، از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. میزان ضریب آلفا برای ابعاد برون‌گرایی، روان‌رنجوری، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی در برابر تجربه به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۸۰، ۰/۷۲ و ۰/۷۳ به دست آمد و حکایت از پایایی مطلوب پرسشنامه داشت.

1. Multi-Stage Cluster Sampling

2. Goldberg

## ۲. پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی

به منظور سنجش مهارت‌های ارتباطی، از نسخه تجدید نظر شده پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی جرابک<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۴ گویه و پنج خرده مهارت درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی، تنظیم عواطف، گوش دادن، بینش در ارتباط و قاطعیت در ارتباط می‌باشد که پاسخگو میزان انطباق وضعیت فعلی خود را با محتوای آن بر روی طیف پنج درجه‌ای لیکرت از ۱ (هرگز) تا ۵ (برای همیشه) مشخص می‌کند. حاصل جمع نمرات هر فرد در مجموع ۳۴ گویه، یک نمره کلی برای او بدست می‌دهد که مبین مهارت‌های ارتباطی آزمودنی است. بدین ترتیب دامنه نمره محتمل برای هر فرد بین ۳۴ تا ۱۷۰ خواهد بود. البته باید خاطر نشان ساخت که در این ابزار نیز برخی گویه‌ها به دلیل ماهیت و محتوای آن‌ها، در محاسبه نمره به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. جرابک (۲۰۰۴)، ویژگی‌های روانسنجی این ابزار را مطلوب گزارش کرد. در ایران حسین‌چاری و فداکار (۱۳۸۴)، پایایی و روایی این پرسشنامه را بررسی و تأیید کردند. در پژوهش حاضر، جهت بررسی روایی از ضریب همبستگی هر گویه با نمره بعد مربوط به خود استفاده شد، که دامنه‌ی ضرایب همبستگی برای خرده مهارت درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی ۰/۲۷-۰/۵۳، تنظیم عواطف ۰/۳۳-۰/۵۷، گوش دادن ۰/۳۷-۰/۵۹، بینش در ارتباط ۰/۳۴-۰/۶۱ و قاطعیت در ارتباط ۰/۲۸-۰/۶۳ به دست آمد و به منظور بررسی پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و ضریب ۰/۷۲ برای کل آزمون به دست آمد که حاکی از پایایی مطلوب این مقیاس است.

## شیوه اجرای پژوهش

پس از گزینش تصادفی کلاس‌ها در دانشکده‌ها و قبل از ارائه پرسشنامه‌ها، به دانشجویان توضیحات مختصری درباره هدف پژوهش، ضرورت همکاری صادقانه آنها و چگونگی پاسخ‌دهی به سؤالات داده شد. سپس پرسشنامه‌ها با ترتیبی تصادفی توزیع شد و پس از تکمیل، جمع‌آوری گردید. به منظور تجزیه و تحلیل آماری در این پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه متوالی همزمان استفاده شد.

## یافته‌های پژوهش

از تعداد ۳۹۳ شرکت‌کننده، ۲۴۵ نفر (۶۲/۳ درصد) دختر و ۱۴۸ نفر (۳۷/۷ درصد) پسر بودند که ۸۰ نفر از دانشکده‌ی کشاورزی، ۱۰۵ نفر از دانشکده‌ی علوم تربیتی و روانشناسی، ۷۵ نفر از دانشکده‌ی علوم پایه و ۱۳۳ نفر از دانشکده‌ی علوم انسانی در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل بودند.

جدول ۱ نتایج بررسی اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش شامل میانگین، انحراف معیار و دامنه نمرات آزمودنی‌های را نشان می‌دهد.

<sup>۱</sup>. Jerabek

**جدول ۱: یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش**

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	دامنه نمرات
برون‌گرایی	۳۱/۸۷	۶/۰۳	۱۳-۴۸
روان‌رنجوری	۲۸/۸۷	۶/۸۳	۱۱-۵۰
توافق‌پذیری	۳۹/۸۵	۵/۵۷	۱۶-۵۰
وظیفه‌شناسی	۳۴/۹۱	۵/۳۷	۲۰-۴۹
گشودگی در برابر تجربه	۳۵/۰۹	۵/۲۹	۱۵-۵۰
مهارت درک پیام	۳۰/۹۵	۳/۹۰	۱۷-۴۳
مهارت تنظیم عواطف	۲۶/۲۲	۳/۷۰	۱۲-۳۹
مهارت گوش دادن	۲۳/۲۸	۳/۳۸	۱۲-۳۵
مهارت بینش در ارتباط	۱۶/۲۷	۲/۶۴	۹-۲۴
مهارت قاطعیت در ارتباط	۱۶/۴۶	۲/۲۹	۹-۲۳
مهارت ارتباطی (کل)	۱۱۳/۱۹	۱۰/۹۱	۸۰-۱۴۴

در جهت ارائه تصویری آشکارتر از رابطه بین متغیرهای پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون (مرتبه‌ی صفر) استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

**جدول ۲: همبستگی مرتبه صفر بین متغیرهای پژوهش**

متغیر	مهارت درک پیام	مهارت تنظیم عواطف	مهارت گوش دادن	مهارت بینش در ارتباط	مهارت قاطعیت در ارتباط	مهارت‌های ارتباطی (کل)
برون‌گرایی	۰/۰۹	۰/۳۴*	۰/۲۰*	-۰/۲۷*	۰/۰۳	۰/۱۵*
روان‌رنجوری	-۰/۲۷*	-۰/۲۷*	-۰/۰۹	-۰/۰۶	-۰/۰۶	-۰/۲۴*
توافق‌پذیری	۰/۳۱*	۰/۳۳*	۰/۳۶*	۰/۱۸*	۰/۳۳*	۰/۴۵*
وظیفه‌شناسی	۰/۳۹*	۰/۲۹*	۰/۲۵*	۰/۱۹*	۰/۱۹*	۰/۴۰*
گشودگی در برابر تجربه	۰/۳۲*	۰/۴۱*	۰/۳۴*	۰/۰۳	۰/۱۸*	۰/۴۰*

\* $P < 0.01$

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بعد برون‌گرایی با خرده مهارت‌های تنظیم عواطف، گوش دادن و بینش در ارتباط، رابطه‌ی معناداری دارد به طوری که میان بعد برون‌گرایی با مهارت تنظیم عواطف ( $r = 0.34$ ) و گوش دادن ( $r = 0.20$ ) رابطه‌ی مثبت و معنادار و با خرده مهارت بینش در ارتباط ( $r = -0.27$ ) رابطه‌ی منفی و معنادار به دست آمده است. نتایج نیز نشان دهنده رابطه‌ی معنادار بعد روان‌رنجوری با خرده مهارت‌های درک پیام و تنظیم عواطف است به طوری که بین بعد روان‌رنجوری و مهارت درک پیام ( $r = -0.27$ ) و تنظیم عواطف ( $r = -0.27$ ) رابطه‌ی منفی و معنادار وجود دارد. همچنین بعد توافق‌پذیری با هر پنج خرده مهارت درک پیام ( $r = 0.31$ )، تنظیم عواطف ( $r = 0.33$ )، گوش دادن ( $r = 0.36$ )، بینش در ارتباط ( $r = 0.18$ ) و قاطعیت در ارتباط ( $r = 0.33$ ) رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد. بعد وظیفه‌شناسی نیز با هر پنج خرده مهارت درک پیام ( $r = 0.39$ )، تنظیم عواطف ( $r = 0.29$ )، گوش دادن ( $r = 0.25$ )، بینش در ارتباط ( $r = 0.19$ ) و قاطعیت در ارتباط ( $r = 0.19$ ) رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد. همچنین بعد گشودگی در برابر تجربه با خرده مهارت‌های درک پیام ( $r = 0.32$ )، تنظیم عواطف ( $r = 0.41$ )، گوش دادن ( $r = 0.34$ ) و قاطعیت در ارتباط ( $r = 0.18$ ) رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد. شایان ذکر است ضرایب همبستگی در جدول فوق در سطح  $0.01$  معنادار است.



در ادامه جهت پاسخگویی به سؤال پژوهش و بررسی امکان پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی (و مؤلفه‌های آن) از طریق ابعاد شخصیت از تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون ابعاد شخصیت با مهارت‌های ارتباطی

P	t	$\beta$	$R^2$	R	P	F	متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین
N.S	-۰/۹۳	-۰/۰۴						برون‌گرایی
۰/۰۰۱	-۳/۱۹	-۰/۱۵						روان‌رنجوری
۰/۰۰۳	۳	۰/۱۵	۰/۲۲	۰/۴۷	۰/۰۰۰۱	۲۲/۲۹	مهارت درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی	توافق‌پذیری
۰/۰۰۰۱	۴/۲۹	۰/۲۳						وظیفه‌شناسی
۰/۰۰۳	۳/۰۲	۰/۱۶						گشودگی در برابر تجربه
۰/۰۰۰۱	۴/۳۴	۰/۲۰						برون‌گرایی
۰/۰۰۱	-۳/۵۰	-۰/۱۶						روان‌رنجوری
۰/۰۰۶	۲/۷۵	۰/۱۴	۰/۲۷	۰/۵۲	۰/۰۰۰۱	۲۹/۳۷	مهارت تنظیم عواطف	توافق‌پذیری
N.S	۱/۷۲	۰/۰۸						وظیفه‌شناسی
۰/۰۰۰۱	۴/۳۵	۰/۲۲						گشودگی در برابر تجربه
N.S	۱/۲۸	۰/۰۶						برون‌گرایی
N.S	۰/۱۵	۰/۰۰۷						روان‌رنجوری
۰/۰۰۰۱	۴/۴۱	۰/۲۳	۰/۱۸	۰/۴۳	۰/۰۰۰۱	۱۷/۳۲	مهارت گوش دادن	توافق‌پذیری
N.S	۱/۵۳	۰/۰۸						وظیفه‌شناسی
۰/۰۰۰۱	۳/۶۵	۰/۲۰						گشودگی در برابر تجربه
۰/۰۰۰۱	-۶/۹۸	-۰/۳۵						برون‌گرایی
N.S	-۰/۷۸	-۰/۰۴						روان‌رنجوری
۰/۰۰۰۱	۴/۰۷	۰/۲۲	۰/۱۶	۰/۴۰	۰/۰۰۰۱	۱۵/۸۱	مهارت بینش در ارتباط	توافق‌پذیری
۰/۰۰۲	۲/۲۸	۰/۱۲						وظیفه‌شناسی
N.S	۰/۳۱	۰/۰۲						گشودگی در برابر تجربه
N.S	-۱/۳۹	-۰/۰۷						برون‌گرایی
N.S	-۰/۱۶	-۰/۰۰۸						روان‌رنجوری
۰/۰۰۰۱	۵/۴۳	۰/۳۰	۰/۱۲	۰/۳۴	۰/۰۰۰۱	۱۰/۴۴	مهارت قاطعیت در ارتباط	توافق‌پذیری
N.S	۰/۹۸	۰/۰۵						وظیفه‌شناسی
N.S	۱/۲۵	۰/۰۷						گشودگی در برابر تجربه

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقدار آزمون F برای بررسی تأثیر ابعاد شخصیت بر مهارت درک پیام برابر با ۲۲/۲۹ بوده که در سطح ۰/۰۰۰۱ معنادار است. مقدار  $R^2$  نشان می‌دهد که در مجموع ۲۲ درصد از واریانس مهارت درک پیام توسط ابعاد شخصیت تبیین می‌شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون حاکی از آن است که بعد روان‌رنجوری ( $\beta = -۰/۱۵$ ) به‌طور منفی و معنادار و ابعاد توافق‌پذیری ( $\beta = ۰/۱۵$ )، وظیفه‌شناسی ( $\beta = ۰/۲۳$ ) و گشودگی ( $\beta = ۰/۱۶$ ) به‌طور مثبت و معنادار می‌توانند مهارت درک پیام را پیش‌بینی کنند. چنان‌که از داده‌های جدول پیداست مقدار آزمون F برای بررسی تأثیر ابعاد شخصیت بر مهارت تنظیم عواطف برابر با ۲۹/۳۷ بوده که در سطح ۰/۰۰۰۱ معنادار است. مقدار  $R^2$  حاکی از آن است که ۲۷ درصد از واریانس مهارت تنظیم عواطف از طریق ابعاد شخصیت توجیه‌پذیر است. در این ارتباط مقایسه ضرایب نشان می‌دهد که از بین ابعاد شخصیت برون‌گرایی ( $\beta = ۰/۲۰$ )، توافق‌پذیری ( $\beta = ۰/۱۴$ ) و گشودگی ( $\beta = ۰/۲۲$ ) پیش‌بینی کننده مثبت و معنادار و روان‌رنجوری ( $\beta = -۰/۱۶$ ) پیش‌بینی کننده منفی و معنادار مهارت تنظیم عواطف می‌باشند. ادامه بررسی

داده‌ها حاکی از آن است که مقدار آزمون  $F$  برای بررسی تأثیر ابعاد شخصیت بر مهارت گوش دادن برابر با  $17/32$  بوده که در سطح  $0/001$  معنادار است. مقدار  $R^2$  نشان می‌دهد که در مجموع  $18$  درصد از واریانس مهارت گوش دادنتوسط ابعاد شخصیت تبیین می‌شود. لذا نگاهی به ضرایب رگرسیون مبتین این است که از میان ابعاد شخصیت تنها دو بعد توافق‌پذیری ( $\beta=0/23$ ) و گشودگی ( $\beta=0/20$ ) به‌طور مثبت و معنادار مهارت گوش دادن را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مقدار آزمون  $F$  برای بررسی تأثیر ابعاد شخصیت بر مهارت بینش در ارتباط برابر با  $15/81$  بوده که در سطح  $0/001$  معنادار است. مقدار  $R^2$  نشان می‌دهد که در مجموع  $16$  درصد از واریانس مهارت بینش در ارتباطتوسط ابعاد شخصیت قابل تبیین است. در این ارتباط مقایسه ضرایب نشان می‌دهد که از بین ابعاد شخصیت برون‌گرایی ( $\beta=-0/35$ ) پیش‌بینی کننده منفی و معنادار و توافق‌پذیری ( $\beta=0/22$ ) و وظیفه‌شناسی ( $\beta=0/12$ ) پیش‌بینی کننده مثبت و معنادار مهارت بینش در ارتباط می‌باشند. و در نهایت، داده‌های جدول حاکی از آن است که مقدار آزمون  $F$  برای بررسی تأثیر ابعاد شخصیت بر مهارت قاطعیت در ارتباط برابر با  $10/44$  بوده که در سطح  $0/001$  معنادار است. مقدار  $R^2$  نشان می‌دهد که در مجموع  $12$  درصد از واریانس مهارت بینش در ارتباطتوسط ابعاد شخصیت توجیه‌پذیر است. در همین راستا، مقایسه ضرایب رگرسیون مبتین این است که در میان ابعاد شخصیت تنها بعد توافق‌پذیری ( $\beta=0/30$ ) به‌طور مثبت و معنادار قادر است مهارت قاطعیت در ارتباط را پیش‌بینی کند.

### بحث و نتیجه‌گیری

سؤال مطرح شده در این پژوهش عبارت از این بود که آیا ابعاد شخصیت می‌تواند مهارت‌های ارتباطی دانشجویان را پیش‌بینی کند؟ در راستای آزمون این سؤال، نتایج تحلیل رگرسیونی چندگانه به شیوه‌ی همزمان حاکی از این بود که بعد برون‌گرایی، خرده مهارت تنظیم عواطف را به‌طور مثبت و معنادار و خرده مهارت‌های بینش در ارتباط را به‌طور منفی و معنادار پیش‌بینی می‌کند و همچنین قادر به پیش‌بینی سایر خرده مهارت‌ها نبوده است. در تبیین این یافته که بعد برون‌گرایی قادر به پیش‌بینی مثبت و معنادار خرده مهارت تنظیم عواطف است می‌توان ادعان داشت که همسو با نتایج بشارت (۱۳۸۶) می‌باشد، در این راستا می‌توان ویژگی‌های فرد برون‌گرا را مورد توجه قرار داد. کاسپی<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) بیان می‌دارد برون‌گراها به جای اجتناب از تجربه‌های اجتماعی به صورت فعال درگیر آن می‌شوند. کاردوم و کراپیک<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) نیز همسو با نتایج پژوهش حاضر، اشخاص برون‌گرا را دارای انگیزه بالا برای تعامل اجتماعی معرفی می‌کنند و بیان می‌دارند که برون‌گراها وقت بیشتری را برای فرآیند اجتماعی شدن و استفاده از حمایت اجتماعی صرف می‌کنند، لذا باعث می‌شود که کمتر منفعل و ملامت‌گر باشند و اضطراب و تنیدگی را تجربه نمایند (هارن و میشل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). این ویژگی‌ها همبستگی بین برون‌گرایی و مهارت تنظیم عواطف را تسهیل می‌کند. خوش‌بینی فرد برون‌گرا باعث تقویت خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، استقلال، روابط بین فردی و انعطاف‌پذیری می‌شود، بدین ترتیب فرد می‌تواند مهارت بیشتری روی احساسات، عواطف و هیجانات خود داشته باشد (شفیعی تبار، خدایانه‌ی و صدق‌پور، ۱۳۸۷). زلنسکی و لارسن<sup>۴</sup> (۱۹۹۹) در همین راستا ادعان داشتند که برون‌گرایی به‌طور مثبت با خلق مثبت و تا حدی به‌طور منفی با خلق منفی در ارتباط است. برون‌گرایی می‌تواند زمینه‌ساز افزایش تجربه حوادث و عواطف لذت‌بخش و مثبت شود و از این‌رو فرد می‌تواند از توانمندی‌های ارتباطی و شناختی خود در تنظیم عواطف استفاده کند. در ادامه بررسی یافته‌ها مشخص شد که بعد برون‌گرایی خرده مهارت بینش در ارتباط را به‌صورت منفی و معنادار پیش‌بینی می‌کند و قادر به پیش‌بینی خرده

1. Caspi

2. Kardum & Krapic

3. Haren & Mitchell

4. Zelenski & Larsen

مهارت‌های درک پیام و گوش دادن نمی‌باشد. شایان ذکر است که منظور از این سه مهارت، توانایی کشف معنای واقعی پیام‌های کلامی و غیرکلامی است و یا به عبارتی توانایی فهم دیگران است (حسین چاری و فداکار، ۱۳۸۴). حال با توجه به این که از نقاط ضعف طبیعی افراد برون‌گرا این است که به دیگران مجال برای صحبت کردن نمی‌دهند و همین‌طور اغلب قبل از فکر کردن واکنش نشان می‌دهند، در ارتباطات ممکن است منظور واقعی طرف مقابل را درک نکنند و در جریان ارتباط در فهم دیگران ضعیف عمل کنند. فرد برون‌گرا، اغلب رشته کلام را از دست داده و مجال صحبت را نیز به طرف مقابل نمی‌دهد، بنابراین، فرد مخاطب او به دنبال یافتن زمان مناسبی برای ارائه کلام خود است. با این تفاسیر می‌توان گفت، هر چقدر ویژگی برون‌گرایی در شخصیت فرد عمیق‌تر باشد، او در مهارت درک و فهم پیام و بینش در ارتباط و گوش دادن ضعیف‌تر عمل کرده و یا این که از این مهارت‌ها بهره‌مند نخواهد بود. همچنین بررسی یافته‌ها حاکی از این بود که بعد برون‌گرایی قادر به پیش‌بینی خرده مهارت قاطعیت در ارتباط نبوده است. در تبیین این یافته می‌توان به گفته هوگان<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) استناد کرد، او بیان می‌دارد این بعد از شخصیت دو جنبه دارد: جاه طلبی و جامعه‌گرایی. در واقع، فرد برون‌گرا صفاتی چون تکانشی بودن و جاه طلب بودن را هم دارد. می‌توان گفت با توجه به این جنبه از بعد برون‌گرایی، فردی با روحیه‌ی تکانشیدر عقاید خود راسخ نخواهد بود و همین روحیه مانع پرورش مهارت قاطعیت در این افراد می‌شود.

یافته‌ها نشان داد که روان‌رنجوری به‌طور منفی و معنادار خرده‌مهارت تنظیم عواطف و درک پیام را پیش‌بینی می‌کند. صفرزاده و حبیبی بدرآبادی (۱۳۸۹)، بشارت (۱۳۸۶) و مانی (۱۳۸۳)، نیز همین رابطه را بین ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری و توانایی ارتباط با دیگران را گزارش کردند، که این نشان دهنده‌ی همسویی نتایج پژوهش حاضر با آن‌ها است. ویژگی روان‌رنجوری باعث می‌شود فرد حالات عاطفی مطلوبی نداشته باشد. او اغلب احساس ناتوانی در کنترل وقایع و شرایطی که بر زندگی او تأثیر می‌گذارد دارد. احساس پوچی، بیهودگی، غمگینی و آسیب‌پذیری نسبت به رویدادهای فشارزا باعث می‌شود در به دست آوردن پیامدهای مطلوب ناتوان بمانند. لذا این افراد در مهارت‌های اجتماعی محدودیت دارند و از موقعیت‌هایی که نیازمند کنترل است دوری می‌کنند، افراد با ویژگی روان‌رنجوری احساس می‌کنند کنترلی بر موقعیت‌های زندگی ندارند (والزوج و لاندگرن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴)، و در موقعیت‌های اجتماعی نیز قادر نیستند عواطف و هیجانات منفی خود را مدیریت و کنترل کنند و همچنین این عوامل باعث می‌شود در درک پیام‌های طرف مقابل که از ارکان مهم یک ارتباط سالم است موفق نباشند. با توجه به این که یافته‌های پژوهش حاضر عدم قدرت پیش‌بینی کنندگی بعد روان‌رنجوری را برای خرده مهارت‌های گوش دادن، بینش نسبت به ارتباط و قاطعیت در ارتباط را نشان داد این تبیین شایان ذکر است که ویژگی‌هایی چون اضطراب، پرخاشگری، افسردگی، کمرویی و آسیب‌پذیری که افراد روان‌رنجور از آن برخوردار هستند (زارع، پیرخائفی و مبینی، ۱۳۸۹)، امکان ارتباط با دیگران را دشوار می‌کند. این‌گونه افراد از روابط اجتماعی خود انتظار مشخصی ندارند و در روابط هم موفق نیستند. بنابراین، به دلیل فقدان ویژگی‌های مطلوب شخصیتی و ارتباطی، فرصت پرورش مهارت‌های ارتباطی مذکور را در خود نمی‌یابند.

نتایج حاکی از این است که بعد توافق‌پذیری، همه‌ی خرده مهارت‌های ارتباطی را به‌طور مثبت و معنادار پیش‌بینی می‌کند که این نتایج با یافته‌های هوآنگ و همکاران (۲۰۰۵)، کاستا، مک‌کرا و هلند (۱۹۸۴)، به نقل از باچانان، مک کراسکی، دالی و سورنسن (۱۹۷۶)، مانی (۱۳۸۳) همسو می‌باشد. این بعد از شخصیت نشان‌دهنده جهت‌گیری اجتماعی و جامعه‌پسند نسبت به دیگران است (اژهای و همکاران، ۱۳۸۸). لذا این‌گونه افراد سطح بالاتری از قابلیت‌های ارتباطی میان شخصی را نشان می‌دهند و همکاری‌های اثر بخشی با دیگران دارند. در واقع روحیه‌ی سازگار فرد منجر به قدرت تنظیم عواطف او در ارتباطات می‌شود و واکنش‌های دیگران سبب می‌شود او به مرور این توانایی را در خود را تقویت کند. از طرفی، از آن‌جا که فردی با ویژگی توافق‌پذیری به تفاوت‌های فردی توجه می‌کند و با وجود همه‌ی تفاوت‌ها نقطه‌نظرهای خود را بیان کرده، به

1. Hogan

2. Walczuch & Lundgren

صحت‌های طرف مقابل هم گوش می‌دهد و سعی می‌کند منظور و معنای واقعی صحبت‌های او را درک کند تا در آن ارتباط به تفاهم دست یابد و با رعایت صداقت، ادب و تواضع در ارتباط خود با دیگران، سازگاری برقرار می‌کند، بنابراین، می‌تواند مهارت‌هایی همچون گوش دادن که توانایی مشارکت فعال در یک گفت و شنود است، مهارت درک پیام و بینش در ارتباط، که توانایی فهم و درک دیگران است و مهارت قاطعیت در ارتباط را که توانایی بیان چالش‌ها، سؤالات و ابهامات خود بدون در نظر گرفتن واکنش دیگران است را پیش‌بینی کند.

در ادامه، یافته‌ها نشان داد که بعد وظیفه‌شناسی، خرده مهارت‌های درک و بینش در ارتباط را به‌طور مثبت و معنادار پیش‌بینی می‌کند که این یافته‌ها با نتایج پژوهش ژوهاس (۲۰۱۰)، صفرزاده و حبیبی بدرآبادی (۱۳۸۹) همسو می‌باشد. در واقع، بهترین توصیف برای وظیفه‌شناسی مفهوم اراده است. فرد وظیفه‌شناس فردی هدفمند هستند که امور خود را با دقت، خوش قولی و انضباط انجام می‌دهد و برای رسیدن به موفقیت تلاش می‌کند. لذا او در ارتباط با دیگران خود را مسئول می‌داند. مسئولیت این که آیا حرف مستمع را درک کرده است را برعهده می‌گیرد، سعی می‌کند به بهترین نحو از توانایی خود در دریافت و ارسال پیام واضح ارتباطی استفاده کند و این امر را از طریق درک پیام‌ها محقق می‌سازد و سعی می‌کند معنای واقعی پیام‌ها را درک کند. این‌گونه افراد با در اختیار داشتن اراده و هدف، در مقابل احساسات خود نیز حق انتخاب دارند، انتخاب مهارت‌های مختلف در جهت کسب موفقیت در درک احساسات، عواطف و پیام دیگران؛ که یکی از این مهارت‌ها، مهارت درک و بینش در ارتباط است. فرد وظیفه‌شناس سعی می‌کند عضوی سازنده باشد، نیازهای دیگران را درک کند و حداقل با انجام وظایف خود به عنوان یکی از طرفین ارتباط در جهت بهبود آن گامی بردارد. بر اساس تحقیقات پیشین و مفهوم وظیفه‌شناسی انتظار می‌رفت این بعد از شخصیت با خرده‌مهارت گوش دادن رابطه معناداری داشته باشد که این انتظار محقق نشد شایان ذکر است که این امر در پژوهش حاضر، می‌تواند به دلیل عدم دقت آزمودنی‌ها در پاسخگویی به ابزار و یا محدودیت‌های روش‌شناختی باشد. علاوه بر این، بررسی یافته‌ها نیز نشان داد که بعد وظیفه‌شناسی قدرت پیش‌بینی‌خرده مهارت‌های تنظیم عواطف و قاطعیت در ارتباط را ندارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت، فردی با ویژگی وظیفه‌شناسی، خود را مسئول می‌داند تا مطابق اصول وضع شده، پایبندی به نظر و عقاید دیگران و بروز پاسخ‌های معمول و بر طبق انتظار رفتار کند (جوکار، البرزی، ۱۳۸۹)، لذا دور از انتظار نیست که کوشش و خلاقیتی در جهت تنظیم عواطف خود نشان ندهد و همیشه در قالب رفتاری خاصی عمل کند و بدین ترتیب این توانایی را نداشته باشد که در شرایط چالش‌انگیز، احساسات و عواطف منفی خود را کنترل کند و همیشه در مسیر آنچه که از قبل آموخته است گام بر می‌دارد و همچنین این ویژگی باعث می‌شود در بیان احساسات خود، درخواست از دیگران و راسخ بودن در بیان عقاید خود عملکرد کاملاً مؤثر و مطلوبی نداشته باشد.

همچنین نتایج حاکی از این بود که بعد گشودگی، خرده مهارت‌های تنظیم عواطف، درک پیام، و گوش دادن را به‌طور مثبت و معنادار پیش‌بینی می‌کند، که این نتایج نیز با یافته‌های ژوهاس (۲۰۱۰) و هوانگ و همکاران (۲۰۰۵) همسو می‌باشد. فرد دارای این خصوصیت، آماده برای تجربه کردن، دارای قوه‌ی تخیل قوی، خلاق، دارای ذهن باز، باهوش، کنجکاو و به طرز هنرمندانه‌ای حساس است (اسپکتور، زاپ، چن و فرس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). با توجه به این ویژگی‌ها، افرادی که خلاقیت بالاتری دارند به علت آن که می‌توانند راه‌های جدیدی برای خروج از چالش‌ها پیدا کنند در تنظیم عواطف موفق‌تر هستند و کمتر در مواجهه با موقعیت‌های مختلف دچار احساسات ناخوشایند می‌شوند (رضائیان، نائیجی، ۱۳۸۸). در واقع، ویژگی گشودگی، نوعی آمادگی هیجانی برای افرادی است که به دنبال ارائه‌ی پاسخ‌های عاطفی مؤثر و سودمند در ارتباطات هستند. این‌گونه افراد می‌توانند به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنند، به‌طور اثر بخشی صحبت کنند و در این ارتباط چنانچه، در مورد دیگران احساس منفی داشته باشند آن را کنترل کرده و دریافتی محترمانه ابراز می‌کنند. در نهایت، تماس خود با دیگران را با برجای گذاشتن یک احساس مثبت در آن‌ها پایان می‌بخشند. در تبیین پیش‌بینی بعد گشودگی برای

<sup>1</sup> Spector, Zapf, Chen & Frese

خرده مهارت‌های درک پیام و گوش دادن می‌توان بیان داشت که، افراد دارای خصوصیت گوش‌دگی، به دلیل برخورداری از خلاقیت، کنجکاوی، انعطاف‌پذیری و تنوع طلبی، در این دو مهارت که مستلزم درک و فهم مطالب طرف مقابل و همچنین تفسیر و ارزیابی پیام‌های او می‌باشند (هارجی، ساندرز و دیکسون، ۱۳۸۰) عملکرد بهتری دارند. در واقع، ذهن جستجوگر آن‌ها باعث می‌شود در ارتباط به طور فعال و کنجکاوانه به دنبال پاسخ سؤالات ذهنی خود باشند. از سوی دیگر، کسب توفیق در این امر، مستلزم این است که بر پیام‌های دریافتی تمرکز کنند و از مهارت گوش دادن برخوردار باشند.

یافته‌های این پژوهش از دو جنبه نظری و عملی کاربرد دارد. در قلمرو نظری، این پژوهش با ارائه یک رابطه‌ی نظری خاص به عنوان گام آغازین در مطالعه ابعاد شخصیت و مهارت‌های ارتباطی محسوب می‌شود. در عمل نیز، یافته‌های این پژوهش می‌تواند اطلاعات مهمی برای دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت داشته باشد. در همین راستا خانواده‌ها می‌توانند با اعمال تجدید نظرهایی در ارتباطات خود در خانواده و پرورش ابعاد مثبت شخصیت زمینه ارتقاء مهارت‌های ارتباطی را فراهم سازند. یافته‌های این پژوهش نیز، برای مسئولان نهادهای آموزشی که در امر تعلیم و تربیت دخیل هستند، می‌تواند مفید باشد. از آنجا که آموزش و تمرین باعث پیشرفت مهارت‌های ارتباطی می‌شود وجود برنامه‌های آموزشی در این زمینه می‌تواند مؤثر باشد. این مهارت‌ها هم در فرآیند تدریس و هم در فرآیند یادگیری، نقش مهمی را ایفا می‌کنند.

پر واضح است که هر کار تحقیقی با مسائل و دشواری‌هایی همراه است. این تحقیق نیز با محدودیت‌هایی همچون عدم توجه به تفاوت‌های دو جنس در متغیرهای پژوهش و در روابط بین متغیرها مواجه گشت. همچنین شرکت‌کنندگان پژوهش حاضر، صرفاً از دانشجویان مقطع کارشناسی بوده‌اند، لذا در تعمیم نتایج باید جانب احتیاط را رعایت کرد. این پژوهش در قالب یک طرح همبستگی بوده است، از این رو استنباط علی از نتایج باید با احتیاط صورت بپذیرد. به علاقه‌مندان پژوهش در زمینه ابعاد شخصیت و مهارت‌های ارتباطی، تکرار پژوهش‌های مشابه در دیگر دانشگاه‌ها با حجم نمونه بیشتر پیشنهاد می‌گردد. از پیشنهاد‌های دیگر این پژوهش به علاقه‌مندان در زمینه مهارت‌های ارتباطی، بررسی رابطه این متغیر با خلاقیت عاطفی و خلاقیت شناختی می‌باشد.

## منابع

- آتش روز، بهروز؛ پاکدامن، شهلا؛ و عسگری، علی. (۱۳۸۷). ارتباط بین پنج رگه شخصیتی و پیشرفت تحصیلی. *فصلنامه روانشناسان ایرانی*. تابستان، ۴ (۱۶): ۳۷۶-۳۶۷.
- اردلان، الهام. (۱۳۸۶). *بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و سازگاری تحصیلی با نقش واسطه‌ای خودکارآمدی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رشته روانشناسی تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شیراز.
- اژه‌ای، جواد؛ خداپناهی، محمد کریم؛ فتحی آشتیانی، علی؛ ثابتی، آزاد؛ قنبری، سعید؛ و سید موسوی، پریرسا. (۱۳۸۸). تعامل بین شخصیت و سبک فرا انگیزی در عملکرد شغلی. *مجله علوم رفتاری*. ۳ (۴): ۳۱۰-۳۰۱.
- بشارت، محمدعلی. (۱۳۸۶). *بررسی رابطه‌ی ابعاد شخصیت و هوش هیجانی. مطالعات تربیتی و روانشناسی*. ۸ (۲): ۹۴-۷۹.
- جوکار، بهرام؛ و البرزی، محبوبه. (۱۳۸۹). *رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیت با خلاقیت هیجانی و خلاقیت شناختی. مطالعات روانشناختی*. ۶ (۱): ۸۹-۱۰۹.
- چهارسوقی امین، حامد. (۱۳۸۱). *بررسی کارکرد مهارت گوش دادن مؤثر در سازمان. ماهنامه‌ی علمی، آموزشی در زمینه مدیریت* (تدبیر). ۱۳۰، ۶۲-۵۴.
- حسین چاری، مسعود؛ و دلاورپور، محمد آقا. (۱۳۸۵). آیا افراد کمرو فاقد مهارت‌های ارتباطی‌اند؟ *فصلنامه‌ی روانشناسان ایرانی*. ۱۲ (۱۰): ۱۳۵-۱۲۳.
- حسین چاری، مسعود؛ و فداکار، مهدی. (۱۳۸۴). *بررس تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی براساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. مجله دانشور رفتار*. ۱۲ (۱۵): ۳۳-۲۱.

حسینی، فریده السادات؛ و لطیفیان، مرتضی. (۱۳۸۸). پنج عامل بزرگ شخصیت و نیاز به شناخت. *فصلنامه‌ی روانشناسان ایرانی*. ۶ (۲۱)، ۶۱-۶۸.

حق شناس، حسن. (۱۳۸۵). *طرح پنج عاملی ویژگی‌های شخصیت: راهنمای تفسیر و هنجارهای آزمون‌های NEO و NEO PI-R*. FFI انتشارات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی شیراز.

خرمایی، فرهاد. (۱۳۸۵). *بررسی مدل علی ویژگی‌های شخصیتی، جهت‌گیری انگیزشی و سبک‌های شناختی*. پایان‌نامه دکتری. رشته روانشناسی تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز.

خرمایی، فرهاد؛ و خیر، محمد. (۱۳۸۵). *بررسی مدل علی ویژگی‌های شخصیتی، جهت‌گیری انگیزشی و راهبردهای شناختی یادگیری*. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*. ۲۵ (۴): ۷۹-۹۷.

رئوف، مهدی. (۱۳۸۹). *آداب و مهارت‌های ارتباطی بین فردی*. *رشد آموزش علوم اجتماعی*. ۱۴ (۱): ۳۰-۳۷.

رضائیان، علی. (۱۳۸۹). *مبانی مدیریت رفتار سازمانی*. تهران: انتشارات سمت، چاپ دهم.

رضائیان، علی؛ و نائیجی، محمدجواد. (۱۳۸۸). *اثرات هیجان‌پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی، مطالعه‌ای در صنعت نفت ایران*. *چشم انداز مدیریت*. ۸ (۳۳): ۴۹-۶۶.

زارع، حسین؛ پیرخانفی، علیرضا؛ و مبینی، داوود. (۱۳۸۹). *بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های حل‌مسئله بر ارتقاء خلاقیت مهندسی*. *با توجه به سنخ شخصیتی آنان*. *فصل‌نامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی*. ۱ (۳): ۴۹-۵۶.

شریفی‌راد، غلامرضا؛ رضائیان، محسن؛ جزینی، اکرم؛ و اعتمادی، زینت السادات. (۱۳۸۹). *آگاهی نگرش و عملکرد استادان در خصوص مهارت‌های ارتباطی مؤثر در آموزش*. *مجله تحقیقات نظام سلامت*. ۶ (۲): ۲۱۷-۲۲۵.

شفیعی تبار، مهدیه؛ خدایانه‌ی، محمدکریم؛ و صدق‌پور، صالح. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی و عوامل پنج‌گانه شخصیت در دانش آموزان*. *مجله‌ی علوم رفتاری*. ۲ (۲): ۱۷۳-۱۸۲.

صفرزاده، حسین؛ و حبیبی بدرآبادی، عباس. (۱۳۸۹). *بررسی تأثیر علی میان پنج عامل اصلی شخصیت و بهبود عملکرد کاری*. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*. ۲ (۳): ۱۵۲-۱۲۸.

گرامی‌زاده شیرازی، نجمه. (۱۳۸۹). *بررسی رابطه الگوهای ارتباطی خانواده، سبک‌های دلبستگی و مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان*. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. رشته روانشناسی تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز.

گروسی فرشی، میر تقی. (۱۳۸۰). *رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت: کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت*. تبریز، نشر جامعه پژوه.

مانی، آرش. (۱۳۸۳). *بررسی طبقات دلبستگی و ویژگی‌های شخصیتی با احساس شادکامی در بین دانشجویان دانشگاه تبریز*. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. رشته روانشناسی عمومی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تبریز.

یوسفی، فریده. (۱۳۸۱). *الگوی علی هوش عاطفی، رشد شناختی، تنظیم شناختی عواطف و سلامت عمومی*. پایان‌نامه دکتری. رشته روانشناسی تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز.

یوسفی، فریده؛ و خیر، محمد. (۱۳۸۱). *بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارت‌های اجتماعی ماتسون و مقایسه عملکرد دختران و پسران در این مقیاس*. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*. پاییز، ۱۸ (۲): ۱۴۷-۱۵۸.

هارجی، اون؛ ساندرز، کریستین؛ و دیکسون، دیوید. (۱۳۸۰). *مهارت‌های ارتباطی در ارتباط میان فردی*. ترجمه مهرداد فیروزبخت و خشایار بیگی. انتشارات رشد. (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۱۹۹۴).

Asonibare, J. B. (1996). Relationships between Nigerian secondary school principle's personality types and their communication skills. *Nigerian Journal of Sociology of Education*, 5(1): 185-193.

Baumeister, R. F., & Twenge, J. M. (2004). Personality and social behavior. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 11276-11281.

Baydoun, R., Emperado, T., & Neuman, G. (1996). *Assessing the relationship between team member personality and team performance*. Paper presented at annual meeting of the American Psychologist Society, San Francisco, CA.

- Buchanan, L. B. (1998). *The impact of big five personality characteristics of group cohesion and creative task performance*. Doctoral Dissertation. State University.
- Burleson, B. R., & Caplan, S. E. (1998). *Cognitive Complexity*. in J. C. McCroskey, J. A. Daly, M. M. Martin, and M. J. Beatty (eds). *Communication and personality: trait perspectives*: Cresskill, NJ: Hampton.
- Cale, E. M. (2006). A quantitative review of the relations between the Big 5 higher order personality dimensions and antisocial behavior. *Journal of Research in Personality*, 40(3): 250-284.
- Caspi, A. (1998). *Personality Development Across the Life Course*. in W. Damon and N. Eisenberg (eds). Vol. 3, New York: Wiley.
- Coasta, P., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI): Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Deniz, M. E., Hamarta, E., & Ari, R. (2005). An investigation of social skills and loneliness levels of university students with respect to their attachment styles in a sample of Turkish students. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 33(1): 19-32.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five factor model. *Annual Review of the Psychology*, 41(1): 417-440.
- Eysenck, H. J. (1998). *Dimensions of Personality*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: the search for universals in personality lexicons. *Review of Personality and Social Psychology*, 2, 141-165.
- Haren, E., & Mitchell, C. W. (2003). Relationships between the five factor personality model and coping styles. *Psychology and Education*, 40(1): 38-49.
- Harigie, O. H., & Dickson, D. (2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and practice*. New York: Routledge.
- Hogan, R. (1986). *Hogan Personality Inventory: Manual*. Minneapolis: National Computer Systems.
- Huang, T. J., Chi, S., & Lawler, J. J. (2005). The relationship between expatriates' personality traits and their adjustment to international assignments. *International Journal of Human Resource Management*, 16(9): 1655-1670.
- Juhasz, M. (2010). Influence of personality on Teamwork behaviour and communication. *Social and Management Sciences*, 18(2): 63-77.
- Kardum, I., & Krapic, N. (2001). Personality traits, stressful life events, and coping styles in early adolescence. *Personality and Individual Differences*, 30(3): 503-515.
- Kemmelmeier, M., Danielson, C., & Bastten, J. U. (2005). What's in a grade? Academic success and political orientation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(10): 1386-1399.
- Knapp, M. L., & Hall, J. (1992). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 3<sup>rd</sup> edition, New York: Holt Rinehart and Winston.
- 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(6): 707-729.
- Mc Crosky, J. C., Daly, J. A., & Sorensen, G. (1976). Personality correlates of communication apprehension: A research note. *Human Communication Research*, 2 (4): 376-380.
- Pervin, L. A., & John, O. P. (2001). *Personality and Research*. 8<sup>th</sup> edition, New York: Wiley.
- Rosenbaum, T. (2005). *Effective Communication Skills for Highway and Public Works Officials*. New York: Cornell local roads program.
- Spector, P. E., Zapf, D., Chen, P. Y., & Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1): 79-95.
- Walczuch, R., & Lundgren, H. (2004). Psychological antecedents of institution based consumer

trust in e-retailing. *Information and Management*, 42(1): 159-177.

Watson, D., Hubbard, B., & Wiese, D. (2000). General traits of personality and affectivity as predictors of satisfaction in intimate relationships: Evidence from self and partner ratings. *Journal of Personality*, 68(3): 413-449.

Zelenski, J. M., & Larsen, R. J. (1999). Susceptibility to affect: A comparison of three Personality taxonomies. *Journal of Personality*, 67(5): 761-791.



This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.