Salamat Ijtimai (Community Health) ISSN 2423-4702; Vol. 8 No.1; 2021
http://journals.sbmu.ac.ir/ch

Original Article

The Relationship between Personality Dimensions and Conflict Resolution Styles with Social Support Mediation among the Staff of Iran Football Federation

Ali-Asghar Taj[1], Mohammad-Reza Esmaeili[2*], Jasem Manouchehri[3]

1. Ph.D Candidate in Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran.
2. Associate Professor in Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran.
3. Assistant Professor in Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran.

[*]**Corresponding Author:** Mohammad-Reza Esmaeili, Islamic Azad University. Central Tehran Branch, Tehran, Iran.

Email: moh.esmaili@iauctb.ac.ir

Received: 12 September 2019 **Accepted:** 23 January 2020 **Published:** 6 December 2020

How to cite this article:
Taj AA, Esmaeili MR. Manouchehri J. The Relationship between Personality Dimensions and Conflict Resolution Styles with Social Support Mediation among the Staff of Iran Football Federation. Salamat Ijtimai (Community Health). 2021; 8(1):13-27. DOI: http://doi.org/10.22037/ch.v8i1.27061.

Abstract

Background and Objective: One of the causes of conflict in organizations is the existence of individual and personality differences. The purpose of this research was to determine the relationship between personality dimensions and conflict resolution styles with social support mediation among the staff of Iran Football Federation.

Materials and Methods: This study was conducted using structural equation modeling. Participants included 136 staff of Football Federation who was selected by random sampling. Data were collected via questionnaires of personality dimensions, conflict resolution styles and social support. Data were analyzed using structural equation modeling by Amos Graphics version 20 and SPSS software version 23.

Results: Among participants, 92 (67.7%) were men and 44 (32.3%) women. The mean (SD) personality dimensions were 3.6 (0.4), social support 2.6 (0.7) and 3.5 (0.5) conflict resolution styles. The results showed that the effect of personality dimensions had a direct effect on conflict resolution styles with a factor of 0.34 and an indirect effect on social support with factor of -0.37. In addition, the effect of social support on conflict resolution styles was direct with a factor of 0.17. In personality dimensions, the highest effect was associated with adjustment with factor of 0.80. In social support, the highest effect was related to emotional aspects with factor of 0.94 and in conflict resolution styles the highest effect was related to dominance with factor of 0.78.

Conclusion: The study showed that personality dimensions had a direct effect on conflict resolution styles. There was a significant indirect relationship between personality dimensions and social support. In addition, there was no significant relationship between social support and conflict resolution styles and social support had no mediating role on personality dimensions and conflict resolution styles.

Keywords: Personality Dimensions; Conflict Resolution Styles, Social Support.

Conflict of Interest: None of the authors has any conflict of interest to disclose.
Ethical publication statement: We confirm that we have read the Journal's position on issues involved in ethical publication and affirm that this report is consistent with those guidelines.
Ethical code: IR.IAU.TMU.REC.1398.090.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

مقاله اصیل | **سلامت اجتماعی**، دوره هشتم، شماره ۱، زمستان ۱۳۹۹، صفحات ۱۳ تا ۲۷ http://journals.sbmu.ac.ir/ch

رابطه ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با میانجی گری حمایت اجتماعی کارمندان فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران

علی اصغر تاج[۱]، محمدرضا اسماعیلی[۲*]، جاسم منوچهری[۳]

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت ورزشی، دانشکدهٔ تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاداسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.
۲. دانشیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکدهٔ تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاداسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.
۳. .استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکدهٔ تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

*** نویسنده مسئول:** محمدرضا اسماعیلی، گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه آزاداسلامی واحد تهران مرکزی،تهران ایران.

Email: moh.esmaili@iauctb.ac.ir

تاریخ دریافت: مهر ۱۳۹۸ تاریخ پذیرش: بهمن ۱۳۹۸

چکیده

زمینه و هدف: از علل و عوامل به وجودآورنده تعارض در سازمان ها، وجود تفاوت های فردی و شخصیتی افراد می باشد. این تحقیق با هدف تعیین رابطه ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با میانجی گری حمایت اجتماعی در کارمندان فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران انجام شده است.

روش و مواد: این مطالعه همبستگی با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری انجام شد. جامعه آماری کارمندان فدراسیون فوتبال بودند که ۱۳۶ نفر از آنها به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند و به پرسشنامه های ابعاد شخصیت، سبک های حل تعارض و حمایت اجتماعی پاسخ دادند. داده ها با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) توسط نرم افزار Amos Graphics-20 و SPSS-23 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: کارمندان مرد ۹۲ (۶۷/۷٪) نفر و زن ۴۴ (۳۲/۳٪) نفر بودند. میانگین (انحراف معیار) ابعاد شخصیت (۰/۴) ۳/۶، حمایت اجتماعی (۰/۷) ۲/۶ و سبک های حل تعارض (۰/۵) ۳/۵ بود. نتایج نشان داد که اثرگذاری ابعاد شخصیت بر متغیر سبک های حل تعارض با بار عاملی ۰/۳۴ مستقیم و بر حمایت اجتماعی با بار عاملی ۰/۳۷ غیرمستقیم بوده است. همچنین اثرگذاری حمایت اجتماعی بر سبک های حل تعارض با بار عاملی ۰/۱۷ مستقیم بوده است. در ابعاد شخصیت، بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه سازگاری با بار عاملی ۰/۸۰، در حمایت اجتماعی، بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه هیجانی با بار عاملی ۰/۹۴ و در سبک های حل تعارض بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه سلطه گرانه با بار عاملی ۰/۷۸ بدست آمد.

نتیجه گیری: مطالعه نشان داد که ابعاد شخصیت بر سبک های حل تعارض تأثیر مستقیم دارد، بین ابعاد شخصیت و حمایت اجتماعی رابطه معنادار غیرمستقیم دیده شد، همچنین بین حمایت اجتماعی با سبک های حل تعارض رابطه معناداری مشاهده نشد و حمایت اجتماعی در رابطه با ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض، نقش میانجی نداشت.

واژگان کلیدی: ابعاد شخصیت، سبک های حل تعارض، حمایت اجتماعی.

مقدمه

نیروی انسانی شاغل در سازمان ها امروزه به عنوان سرمایه های اصلی هر سازمان محسوب می شوند. در این راستا، تلاش و کوشش سازمان ها از سویی در جذب توانمندترین و کارآمدترین ها و از سوی دیگر، در حفظ و نگهداری چنین نیروهایی است. نیروهای توانمند، با نشاط و پرانگیزه قادرند بار مسئولیت های سازمان را به دوش بکشند و موجبات ترقی، تعالی و توسعه، در ابعاد مختلف فردی و گروهی را فراهم آورند. در بعد گروهی، تعارض مهم ترین عارضه رفتار گروهی می‌باشد. «تعارض» در لغت مصدری به عنوان متعرض و مزاحم یکدیگر شدن، با هم اختلاف داشتن، معنا شده است (۱). فردی که اصول اساسی تعارض و مذاکره را می‌داند، دارای آمادگی بیشتری خواهد بود تا به طور موفقیت آمیز با این موقعیت های اجتناب ناپذیر، برخورد کند. مدیریت تعارض، شناخت و اداره تعارض به صورتی معقول، منصفانه و کارا است. تعارض می‌تواند با استفاده از مهارت هایی چون ارتباطات مؤثر، حل مسئله و مذاکره مدیریت شود. قبل از هر چیز برای اداره تعارض باید آن را شناسایی و تجزیه و تحلیل کرد و علل ایجاد تعارض را مورد بررسی قرار داد. تعارض را می توان از دیدگاهی مثبت بررسی نمود و نتایج حاصل از آن می تواند در پله های رشد و ترقی سازمان مؤثر باشد (۲).

سبک های حل تعارض با استفاده از اختلاف نظرها، سلیقه ها، فعالیت ها و غیره می تواند شرایطی را مهیّا نماید که در جهت بر طرف کردن نیازها، حفظ روابط مثبت، سود متقابل و تمرکز بر آینده باشد. سبک های حل تعارض به توانایی شخص در ارائه راه حل های برد – برد و سودمند به حال طرفین تعارض می پردازد. Rahim روابط بین فردی را مورد بررسی قرار داد و مدل دو بعدی برای توصیف سبک های مختلف حل تعارض در موقعیت های بین فردی ارائه داد. او بیان کرد که افراد هنگام تعارض، مقدار مشخصی از هر دو بعد اهمیت دادن به خود و اهمیت دادن به دیگران را نشان می دهند. او اهمیت دادن به خود را، به صورت مقدار حمایت شخصی و مقدار استقامتی که فرد در جهت رسیدن به علایقش از خود بروز می دهد، تعریف کرد و همچنین اهمیت دادن به دیگران را توانایی فرد در رسیدگی به دیگران و نیازهای آنها و منطبق شدن با آنها می داند (۳) بعضی از نظریه پردازان معتقدند که اهمیت دادن به خود و دیگران دو بعد مجزایی هستند که می توان آنها را با هم ترکیب نمود و سبک های پنج گانه: ملزم شده، یکپارچگی، اجتنابی، سلطه گرانه و مصالحه گرانه را برای حل تعارض خلق کرد (۴). سبک های ملزم شده و یکپارچگی «بعد سازنده» و سبک های اجتنابی و سلطه گرانه «بعد غیرسازنده» را تشکیل می دهند و سبک مصالحه گرانه حالت بینابین دارد. یادگیری طرز مقابله مؤثر با تعارض و ایجاد تعادل در میزان اهمیتی که برای خود و دیگران یکی از مهم ترین گام های ایجاد روابط توانمند است. به طوری که هیچ یک از سبک های حل تعارض به طور طبیعی بر دیگری برتری ندارد و هر یک در موقعیت های معین و نزد افراد مختلف دارای فواید و مضراتی است. به دلیل اینکه حل تعارض بسیار حیاتی است، بسیاری از درمانگران تلاش شان را بر درک و شرح رویکردهای سودمند و تشخیص موارد دارای پیامد آن متمرکز کرده اند (۵). بنابراین در ارائه این سبک ها نقش فرد و گروه تأثیر گذار می باشد. به طوری که ابعاد شخصیت فرد پیش بینی کننده مهمی برای سبک های حل تعارض هستند و سازگاری و برونگرایی آنها پیش بینی کننده معناداری برای روش سازش و رقابت دارد (۶). همچنین در یک مطالعهٔ میان فرهنگی در میان کارکنان تایوانی و بریتانیایی، حمایت اجتماعی در محل کار اثر تعدیل گر در رابطهٔ تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی و رضایت از خانواده داشت (۷).

از جمله پیش بینی کننده های مهم عملکرد و انطباق شغلی، ویژگی های پنجگانه شخصیت هستند (۸). پنج عامل اصلی شخصیت عبارتند از: برونگرایی، سازگاری، باوجدان بودن، روان رنجورخویی و گشودگی. برونگرایی، بیانگر وجود رویکردی پرانرژی به جهان مادی و اجتماعی در فرد است که ویژگی هایی چون مردم آمیزی، فعال بودن، قاطعیت و جرأت را شامل می شود. سازگاری، نشانگر جهت گیری اجتماعی و جامعه پسند در مقابل بازخورد خصمانه نسبت به دیگران است که ویژگی هایی چون نوع دوستی، خوش قلبی، اعتماد و فروتنی را شامل می شود. باوجدان بودن، توصیف کننده قدرت کنترل برانگیختگی ها، به نحوی که جامعه مطلوب می داند و تسهیل کنندهٔ رفتار تکلیف محور و هدف محور است. این صفت، ویژگی هایی چون تفکر قبل از عمل، به تأخیراندازی ارضای خواسته ها، رعایت قوانین و هنجارها و سازماندهی و اولویت

بندی تکالیف را در برمی گیرد. روان رنجورخویی، به معنی گرایش به تجربهٔ هیجان های منفی (مانند احساس اضطراب، نگرانی، غم و تنش) در مقابل ثبات هیجانی و خونسردی است. این بعد، همچنین شامل حساسیت به داشتن عقاید غیرواقعی، کنترل ضعیف امیال فرد و راهبردهای غیرمؤثر مقابله با استرس است. گشودگی، نیز توصیف کننده گستردگی، عمق، پیچیدگی و خلاقانه بودن زندگی ذهنی و تجربه ای فرد در مقابل داشتن ذهنی بسته است (۹).

همچنین حمایت اجتماعی نقش میانگیری روی مسائل تنش زا در زندگی دارد و در نتیجه تأثیر مثبتی روی بهداشت فیزیکی و روان شناختی دارد. Cohen بیان کرد: وقتی فردی به این باور برسد که در زمان نیاز افرادی وجود دارند که به وی کمک کنند، توانایی آن فرد برای کنار آمدن با فشارهای روانی بهتر می‌شود. حمایت اجتماعی می‌تواند به این صورت تعریف شود: درک در مورد دسترس بودن افرادی که احساس می‌کنیم به ما اهمیت می‌دهند، اطمینان از این که افرادی وجود دارند که بتوان در هنگام نیاز روی کمک آن‌ها حساب کرد، باعث می‌شود که احساس خوبی داشته باشیم. همچنین Cohen حمایت اجتماعی را این گونه تعریف کرد: حمایت اجتماعی یک شبکهٔ اجتماعی است که برای افراد منابع روان شناختی و محسوسی را فراهم می‌کند تا بتوانند با شرایط استرس زای زندگی و مشکلات روزانه کنار بیایند. به طور معمول حمایت اجتماعی سه نوع می‌باشد: وسیله ای، اطلاعاتی و احساسی. حمایت وسیله ای شامل منابع مادی مانند غذا و پول می‌شود، حمایت اطلاعاتی شامل فراهم آوردن اطلاعات و یا پیشنهادات است و فرد را قادر می‌سازد تا با مشکلات و سختی‌ها کنار بیاید و حمایت احساسی دربرگیرندهٔ عشق ورزیدن، اهمیت دادن و درک طرف مقابل است (۱۰). در تحقیقی نشان داده شده است که حمایت اجتماعی روی علائم فیزیکی گزارش شده ناشی از فشارهای زندگی که به صورت مزمن نباشند، نقش تعدیل کننده دارد (۱۱). در تحقیق دیگری نشان داده شده است که ابعاد مختلف حمایت اجتماعی، به ویژه حمایت احساسی، نقش محافظتی برای سلامت روانی دارند. حمایت احساسی و قابل لمس و مدت تماس اجتماعی، تأثیر تعدیل کننده ای روی فشارهای روانی دارد (۱۲). در سازمان هم حمایت اجتماعی نقش بسزایی در تعارض ها دارد و در نظریه حفاظت از منابع که یک نظریه ادغامی از حمایت اجتماعی، ویژگی های شخصیتی و مدیریت تعارض است به آن اشاره شده است. به طوری که در این نظریه، حفاظت از منابع انسانی برای مدیریت تعارض از طریق ویژگی های شخصیتی و حمایت اجتماعی کارمندان بیان شده است (۱۳- ۱۵).

فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران بعنوان متولی سیاست گذاری، برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت در سطح بین المللی، ملی و استان و همچنین به جهت مواجهه زیاد با باشگاه ها، رسانه ها، افزایش انتظارات تماشاگران، تحولات اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در سطح جامعه، با چالش ها و تعارض های مختلفی درگیر می باشد. که یقیناً علاوه بر برنامه‌ریزی های بلندمدت و کوتاه مدت، نیازمند مدیریت صحیح اینگونه تعارض ها است. در این راستا از عوامل تأثیرگذار بر تعارض می توان به شخصیت کارمندان (بعد فردی) و حمایت اجتماعی (بعد اجتماعی) آنان اشاره نمود. لذا هدف تحقیق حاضر تعیین ارتباط بین ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با نقش میانجی حمایت اجتماعی در میان کارمندان فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران، بود.

روش و مواد

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی- پیمایشی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل کارمندان فدراسیون فوتبال بودند که با توجه به برآورد انجام شده، تعداد آنها ۲۱۲ نفر بودند. تعداد نمونه با ضریب اطمینان ۱/۹۶، P= ۰/۰۵ و دقت نمونه گیری ۰/۰۵، ۱۳۶ نفر تعیین شد که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ملاک های ورود به پژوهش شامل کارمندان رسمی و پیمانی فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۹۸ و ملاک خروج از پژوهش عدم همکاری و پاسخ ندادن به تمام سؤال های پرسشنامه بود.

محقق با هماهنگی قبلی در فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران حضور یافت و پس از ارائه توضیحاتی درباره تحقیق و اهداف آن، پرسشنامه را توزیع و پس از تکمیل توسط پاسخ دهندگان در همان محل، آنها را جمع آوری نمود. چنانچه ابهامی برای مشارکت کنندگان وجود داشت، توضیحات لازم ارائه می‌شد. روش اجرا به شیوه فردی بود. کل فرآیند سه ماه به

طول انجامید. ملاحظات اخلاقی پژوهش شامل موارد زیر بود: کلیه افراد به صورت شفاهی اطلاعاتی در مورد پژوهش دریافت کرده و در صورت تمایل در پژوهش مشارکت می نمودند. این اطمینان به افراد داده شد که تمام اطلاعات محرمانه هستند و برای امور پژوهشی مورد استفاده قرار خواهند گرفت. به منظور رعایت حریم خصوصی، نام و نام خانوادگی شرکت کنندگان ثبت نشد.

گرد آوری داده های مورد نیاز از طریق سه نوع پرسشنامه شامل: ابعاد شخصیت، سبک های حل تعارض و حمایت اجتماعی، انجام شد که شرح آن ها در زیر آمده است.

پرسشنامه ابعاد شخصیت: برای سنجش عوامل پنج گانه شخصیتی از پرسشنامه کوتاه شده Neo استفاده شد. این پرسشنامه ۶۰ گویه ای برای ارزیابی پنج رگه اصلی شخصیت شامل: روان رنجورخویی، برونگرایی، باز بودن به تجربه، سازگاری و باوجدان بودن است که Casta و Mac cray آن را ساخته اند و بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق نمره گذاری می شود و نحوه امتیاز دهی آن در جدول زیر آمده است. Saucier ضرایب پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ برای هر یک از پنج رگه روان رنجورخویی، برونگرایی، باز بودن به تجربه، توافق پذیری و باوجدان بودن به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۰، ۰/۷۹، ۰/۷۶ و ۰/۸۳ به دست آورده است (۱۶). Moghanloo & Aguilar-Vafaie ضرایب همسانی درونی را برای هر یک از عوامل روان رنجورخویی، برونگرایی، باز بودن به تجربه، توافق پذیری و با وجدان بودن به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۷۸، ۰/۶۵، ۰/۶۱ و ۰/۸۳ گزارش کرده اند (۱۷). عسگری و همکاران نیز ضرایب پایایی مقیاس های روان رنجورخویی، برونگرایی، باز بودن به تجربه، توافق پذیری و با وجدان بودن Neo را به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۸۷، ۰/۷۸، ۰/۷۴ و ۰/۶۷ گزارش کردند (۱۸). در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ به دست آمد.

پرسشنامه سبک های حل تعارض: پرسشنامه ROCI-II توسط Rahim برای اندازه گیری سبک های حل تعارض ساخته شد. این مقیاس در ایران توسط باباپور ترجمه شده و ماده های آن به صورت لیکرت و در یک طیف پنج درجه ای قرار دارد. پرسشنامه سبک های حل تعارض مکانیزمی برای اندازه گیری پنج شیوه ای است که افراد به تعارض پاسخ می دهند. پنج سبک حل تعارض شناسایی شده ریشه در کارهای Black & Mouton دارد (۱۹). Rahim & Bonoma به صورت گسترده ای از این پرسشنامه استفاده کردند (۲۰). این پرسشنامه دارای ۲۸ ماده و پنج خرده مقیاس می باشد که هر خرده مقیاس یک سبک حل تعارض بین فردی را نشان می دهد. پنج سبک حل تعارض عبارتد از: سبک یکپارچگی (۷ عبارت)، سبک مسلط (۵ عبارت)، سبک ملزم شده (۶ عبارت)، سبک اجتناب کننده (۶ عبارت)، سبک مصالحه (۴ عبارت) می باشد. سه زیر مقیاس کلی این مقیاس عبارتند از: ۱- روش های حل تعارض سازنده: این سبک کلی از مجموع دو سبک ملزم شده و یکپارچه سازی به دست می آید. ۲- روش های حل تعارض غیرسازنده: این سبک کلی از مجموع دو سبک سلطه گرانه و سبک اجتنابی به دست می آید. ۳- شیوه مصالحه گرانه: این شیوه در نقطه میانی توجه به انتظارات دیگران و نیازهای خود قرار دارد و به تقسیم امتیازات بین طرفین اشاره می کند. مطالعات نشان داد که این ابزار را می توان در سایر زمینه های حل تعارض بین فردی مثل خانواده، دوستان به کار گرفت (۲۱).

مقیاس لیکرت در بر گیرنده عبارات کاملاً مخالفم (نمره ۱)، مخالفم (نمره۲)، نظری ندارم (نمره ۳)، موافقم (نمره۴) و کاملاً مخالفم (نمره۵) می باشد. هر یک از ماده ها می تواند نمره یی از ۱ تا ۵ را کسب کند و سپس با توجه به تعداد ماده های هر زیر مقیاس، نمره کلی آن زیر مقیاس به دست می آید. حداقل و حداکثر نمره هر زیر مقیاس نیز با توجه به تعداد ماده های آن از ۱ تا ۵ خواهد بود. بر این اساس، زیر مقیاس یکپارچگی با داشتن ۷ ماده، نمره ای به حداقل ۷ و حداکثر ۳۵ خواهد داشت. نمره نهایی این زیر مقیاس (نمره ۳۵) بر تعداد سوالات آن تقسیم می شود و نمره به دست آمده برابر با پنج خواهد بود. نمره هر زیر مقیاسی که بیشتر باشد نشان دهنده این است که فرد از آن سبک برای حل تعارض خود استفاده می کند. پایایی آزمون-بازآزمون این مقیاس در تحقیقات مختلف از ۰/۷۲ تا ۰/۸۳ گزارش شده است (۲۲). فرم فارسی آن دارای همسانی درونی ۰/۸۱ و روایی ۰/۷۹ است (۲۳). در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۴ به دست آمد.

پرسشنامه حمایت اجتماعی: این مقیاس که میزان حمایت اجتماعی دریافت شده را به وسیله مشارکت کننده می سنجد، شامل ۱۸ ماده حمایت عملکردی است و پنج بعد از حمایت اجتماعی را اندازه می گیرد که عبارت اند از: حمایت هیجانی (بیان عاطفه مثبت، درک همدلانه و ترغیب بیان احساسات)، حمایت اطلاعاتی (پیشنهاد نظر، اطلاعات، راهنمایی یا بازخورد)، حمایت ملموس (تأمین کمک مادی و مساعدت رفتاری)، تعامل اجتماعی مثبت (داشتن فعالیت های لذت بخش و سرگرم کننده با دیگران) و مهربانی (اظهار عشق، عاطفه و دوستی). این مقیاس یک ابزار خود گزارشی است که مشارکت کننده میزان مخالفت یا موافقت خود با هر یک از عبارات در یک مقیاس پنج گزینه ای مشخص می سازد. پایین ترین امتیاز در این آزمون ۱۸ و بیشترین امتیاز ۹۰ است. نمره بالای مشارکت کننده در این مقیاس بیانگر آن است که مشارکت کننده از حمایت اجتماعی مطلوبی برخوردار است. به طوری که نمرات بین ۱۸ تا ۳۶ دارای حمایت اجتماعی کم، نمرات بین ۳۶ تا ۵۴ دارای حمایت اجتماعی متوسط و نمرات بالاتر از ۵۴ دارای حمایت زیاد می باشند. Sherbourne & Stewart ضرایب پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده مقیاس های حمایت هیجانی، حمایت اطلاعاتی، حمایت ملموس، تعامل اجتماعی مثبت و مهربانی و مقیاس کل به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۹۶، ۰/۹۲، ۰/۹۴، ۰/۹۱ و ۰/۹۷ گزارش کرده اند (۲۴). Zandipoor & Jahanbakhshian ضریب پایایی این مقیاس را با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۴ گزارش کرده اند (۲۵). در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ به دست آمد.

به منظور توصیف یافته ها از شاخص های گرایش مرکزی و پراکندگی و برای بررسی برازش مدل از شیوهٔ معادلات ساختاری استفاده شد. روش‌های آماری فوق با استفاده از نرم افزارهای SPSS-23 و AMOS-20 در سطح خطای ۰/۰۵ انجام گردید.

یافته ها

از مشارکت کنندگان ۹۲ (۶۷/۷٪) نفر مرد و ۴۴(۳۲/۳٪) نفر زن بودند. سایر ویژگی های جمعیت شناختی مشارکت کنندگان در جدول شماره ۱ درج شده است.

جدول شماره ۱- ویژگی های جمعیت شناختی مشارکت کنندگان

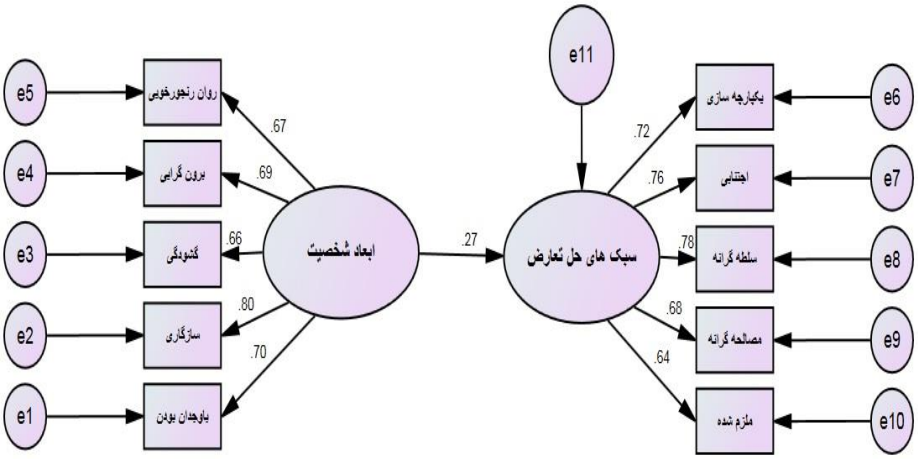
ویژگی جمعیت شناختی	سطوح	(درصد) تعداد
جنسیت	مرد	۹۲ (۶۷/۷)
	زن	۴۴(۳۲/۳)
تأهل	مجرد	۳۹ (۲۸/۷)
	متأهل	۹۷(۷۱/۳)
تحصیلات	دیپلم	۲۳ (۱۶/۹)
	فوق دیپلم	۱۶(۱۱/۸)
	لیسانس	۴۰(۲۹/۴)
	فوق لیسانس و بالاتر	۵۷(۴۱/۹)
	پایین تر از ۲۷ سال	۵ (۳/۷)
سن (سال)	۲۷-۳۵ سال	۷۵ (۵۵/۱)
	۳۶-۴۴ سال	۳۹(۲۸/۷)
	۴۵ سال به بالا	۱۷ (۱۲/۵)

میانگین (انحراف معیار) ابعاد شخصیت (۰/۴) ۳/۶، حمایت اجتماعی (۰/۷) ۲/۶ و سبک های حل تعارض (۰/۵) ۳/۵ بود. میانگین (انحراف معیار) مؤلفه های هر متغیر در جدول شماره ۲ درج شده است.

جدول شماره ۲- شاخص های توصیف متغیرهای پژوهش

متغیر	مؤلفه ها	(انحراف معیار) میانگین
ابعاد شخصیت	روان رنجورخویی	۳/۵ (۰/۶)
	برونگرایی	۳/۵ (۰/۵)
	گشودگی	۳/۳ (۰/۴)
	سازگاری	۳/۶ (۰/۵)
	با وجدان بودن	۴ (۰/۶)
	ابعاد شخصیت	۳/۶ (۰/۴)
حمایت اجتماعی	اطلاعاتی	۳/۱ (۰/۹)
	هیجانی	۲/۶ (۰/۸)
	ملموس	۲/۴ (۰/۶)
	مهربانی	۲/۶ (۰/۹)
	تعامل	۲/۲ (۰/۸)
	حمایت اجتماعی	۲/۶ (۰/۷)
سبک های حل تعارض	یکپارچه سازی	۳/۸ (۰/۷)
	اجتنابی	۳/۳ (۰/۷)
	سلطه گرانه	۲/۸ (۰/۵)
	مصالحه گرانه	۳/۵ (۰/۴)
	ملزم شده	۳/۵ (۰/۶)
	سبک های حل تعارض	۳/۵ (۰/۵)

نرمال بودن توزیع نمرات متغیرهای پژوهش به کمک آزمون کالموگروف – اسمیرنوف بررسی شد. در این آزمون سطح معنی داری برای متغیر ابعاد شخصیت ۰/۰۷، سبک های حل تعارض ۰/۰۶ و حمایت اجتماعی ۰/۰۷ بود که با توجه به اینکه همگی بیشتر از ۰/۰۵ و غیر معنادار هستند، می توان نتیجه گرفت که داده ها توزیع نرمال دارند و آزمون های پارامتریک قابل اجرا هستند. به همین منظور در ادامه رابطه ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با میانجی گری حمایت اجتماعی کارمندان فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران از طریق مدل ساختاری مورد بررسی قرار گرفت.



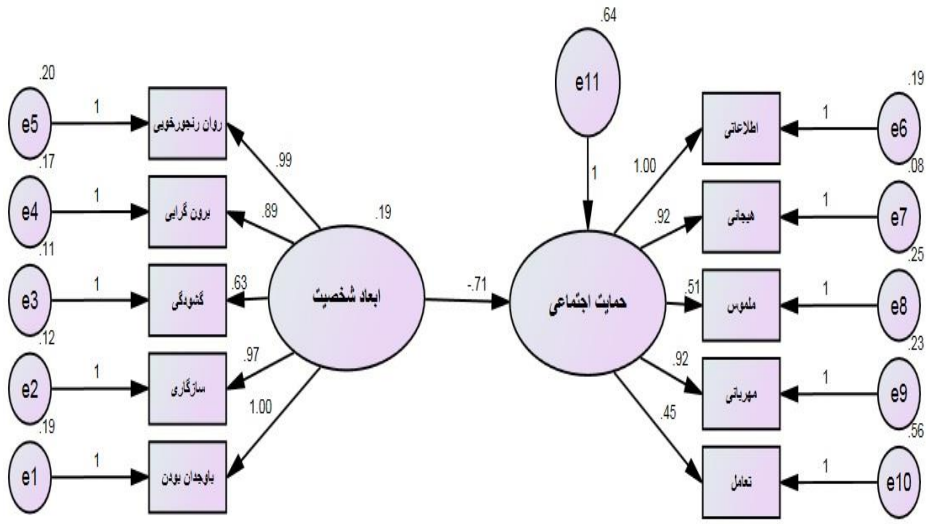
شکل شماره ۱- مسیر معادلات ساختاری (در حالت استاندارد)

در شکل شماره ۱ رابطه بین ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض ملاحظه می گردد که با توجه به ضرایب t-value، ابعاد شخصیت با ضریب t برابر با ۲/۶۲ در سطح خطای ۵٪، رابطه معناداری با متغیر مکنون درون زا یعنی سبک های حل تعارض دارد. مستند به ضرایب استاندارد معادلات ساختاری، اثرگذاری ابعاد شخصیت بر سبک های حل تعارض با بار عاملی ۰/۲۷ مستقیم بوده است. در ابعاد شخصیت، بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه سازگاری با بار عاملی ۰/۸۰ و در سبک های حل تعارض بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه سلطه گرانه با بار عاملی ۰/۷۸ می باشند. مدل معادلات ساختاری فوق حاکی از آن است که سبک های حل تعارض از متغیر ابعاد شخصیت با ضریب تأثیر ۰/۲۷ و خطای کوواریانس ۰/۱۲ و t=۲/۶۲، خطای واریانس ۰/۰۴ و t=۴/۳۵ تأثیر مستقیم و معناداری می پذیرد.

جدول شماره ۳- شاخص‌های برازش مدل

شاخص ها	مقدار قابل قبول	مقدار یافته پژوهش	مطلوبیت
برآورد نسبی خی دو بر درجه آزادی	کمتر از ۳	۲/۷۴۱	تأیید مدل
(RMESA)	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۴	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار اقتصادی (PNFI)	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۱	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۴	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۳	تأیید مدل
شاخص برازش مدل (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۳	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار (NNFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱	تأیید مدل
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴	تأیید مدل
شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴	تأیید مدل
ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)	نزدیک تر به صفر	۰/۰۵۲	تأیید مدل

همان گونه که ملاحظه می شود تمامی شاخص های مدل تأیید و مدل تحقیق دارای برازندگی لازم بوده و کلیت آن مورد تأیید است در شکل شماره ۲ رابطه بین ابعاد شخصیت و حمایت اجتماعی و میزان پیش بینی حمایت اجتماعی در کارمندان فدراسیون نشان داده می شود.



شکل شماره ۲- مسیر معادلات ساختاری (در حالت استاندارد)

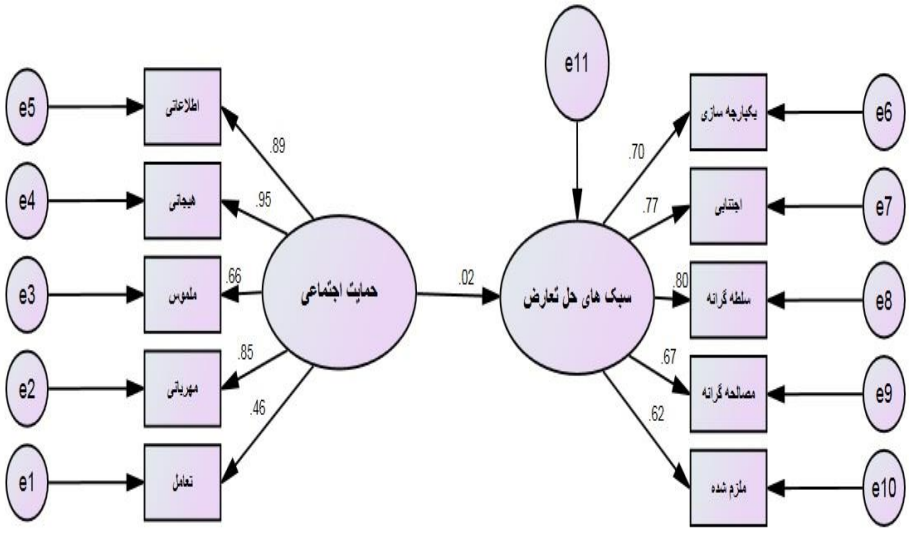
در شکل شماره ۲ رابطه بین ابعاد شخصیت و حمایت اجتماعی ملاحظه می گردد که با توجه به ضرایب t-value، ابعاد شخصیت با ضریب t برابر با ۳/۷۴ در سطح خطای ۵٪، رابطه معناداری با متغیر مکنون درون زا یعنی حمایت اجتماعی دارد.

مستند به ضرایب استاندارد معادلات ساختاری، اثرگذاری ابعاد شخصیت بر حمایت اجتماعی با بار عاملی ۰/۷۱- غیرمستقیم بوده است. یعنی رابطه معنادار معکوس بدست آمد، در ابعاد شخصیت، بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه باوجدان بودن با بار عاملی ۱/۰۰ و در حمایت اجتماعی بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه حمایت اطلاعاتی با بار عاملی ۱/۰۰ می باشند. مدل معادلات ساختاری فوق حاکی از آن است که حمایت اجتماعی از متغیر ابعاد شخصیت با ضریب تأثیر ۰/۷۱- و خطای کوواریانس ۰/۱۹ و t=۳/۷۴، خطای واریانس ۰/۰۴ و t=۴/۴۲ تأثیر غیرمستقیم و معناداری می پذیرد.

جدول شماره ۴- شاخص‌های برازش مدل

شاخص ها	مقدار قابل قبول	مقدار یافته پژوهش	مطلوبیت
برآورد نسبی خی دو بر درجه آزادی	کمتر از ۳	۲/۶۹۳	تأیید مدل
(RMESA)	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۶۹	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار اقتصادی (PNFI)	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۵	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۶	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۳	تأیید مدل
شاخص برازش مدل (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار (NNFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۵	تأیید مدل
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۷	تأیید مدل
شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۷	تأیید مدل
ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)	نزدیک تر به صفر	۰/۰۵۱	تأیید مدل

همان گونه که ملاحظه می شود تمامی شاخص های مدل تأیید و مدل تحقیق دارای برازندگی لازم بوده و کلیت آن مورد تأیید است در شکل شماره ۳ رابطه بین حمایت اجتماعی و سبک های حل تعارض و میزان پیش بینی سبک های حل تعارض در کارمندان فدراسیون نشان داده می شود.



شکل شماره ۳- مسیر معادلات ساختاری (در حالت استاندارد)

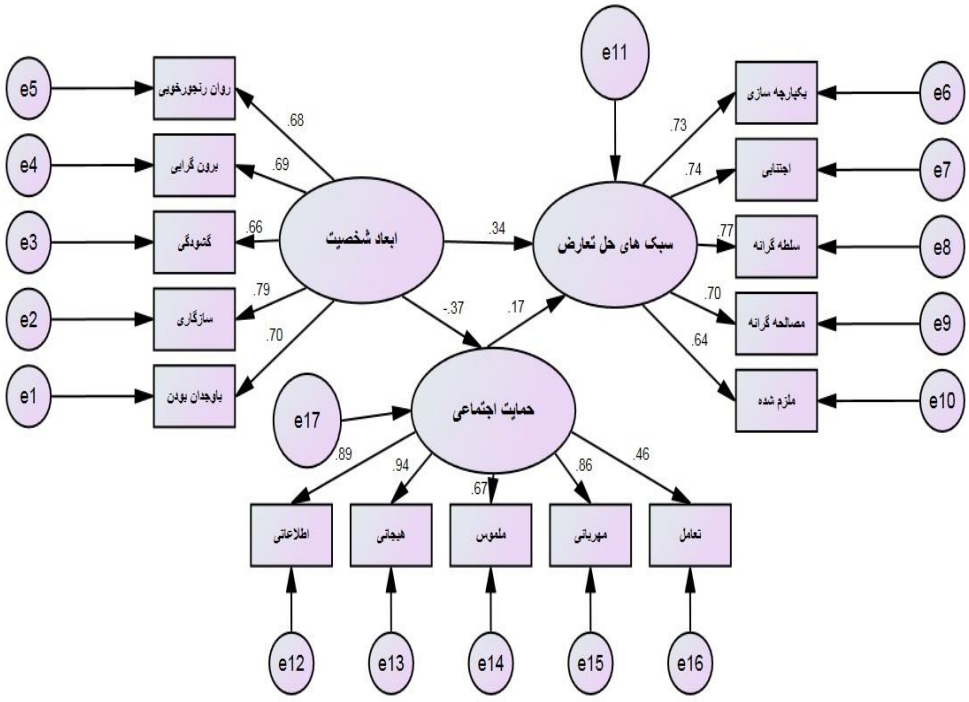
در شکل شماره ۳ رابطه بین حمایت اجتماعی و سبک های حل تعارض ملاحظه می گردد که با توجه به ضرایب t-value، حمایت اجتماعی با ضریب t برابر با ۰/۲۶ در سطح خطای ۵٪، رابطه معناداری با متغیر مکنون درون زا یعنی سبک های حل تعارض ندارد. مستند به ضرایب استاندارد معادلات ساختاری، اثرگذاری حمایت اجتماعی بر سبک های حل تعارض با بار عاملی ۰/۰۲ مستقیم نبوده است. در حمایت اجتماعی، بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه هیجانی با بار عاملی ۰/۹۵ و

در سبک های حل تعارض بیشترین اثرگذاری، مربوط به مؤلفه سلطه گرانه با بار عاملی ۰/۸۰ می باشند. مدل معادلات ساختاری فوق حاکی از آن است که سبک های حل تعارض از متغیر حمایت اجتماعی با ضریب تأثیر ۰/۰۲ و خطای کوواریانس ۰/۱۲ و t=۰/۲۶، خطای واریانس ۰/۰۵ و t=۲/۷۶ تأثیر مستقیم و معناداری نمی پذیرد.

جدول شماره ۵- شاخص‌های برازش مدل

شاخص ها	مقدار قابل قبول	مقدار یافته پژوهش	مطلوبیت
برآورد نسبی خی دو بر درجه آزادی	کمتر از ۳	۲/۸۲۱	تأیید مدل
(RMESA)	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۱	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار اقتصادی (PNFI)	بیشتر از ۰/۵	۰/۵۸	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۶	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۵	تأیید مدل
شاخص برازش مدل (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار (NNFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴	تأیید مدل
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید مدل
شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید مدل
ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)	نزدیک تر به صفر	۰/۰۵۴	تأیید مدل

همان گونه که ملاحظه می شود تمامی شاخص های مدل تأیید و مدل تحقیق دارای برازندگی لازم بوده و کلیت آن مورد تأیید است در شکل شماره ۴ میزان اثرگذاری ابعاد شخصیت با میانجی گری حمایت اجتماعی بر سبک های حل تعارض نشان داده می شود.



شکل شماره ۴- مسیر معادلات ساختاری (در حالت استاندارد)

همان گونه که در شکل شماره ۴ ملاحظه می شود، رابطه بین ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض از طریق حمایت اجتماعی نشان داده می شود. با توجه به ضرایب t-value در سطح خطای ۵٪، ابعاد شخصیت با ضریب (۳/۰۱) t رابطه معناداری با متغیر سبک های حل تعارض و با ضریب t برابر با ۳/۲۰- رابطه معناداری با متغیر حمایت اجتماعی دارد و حمایت اجتماعی با ضریب t مساوی با ۱/۶۱ رابطه معناداری با متغیر سبک های حل تعارض ندارد. با استناد به ضرایب

استاندارد معادلات ساختاری، اثرگذاری ابعاد شخصیت بر متغیر سبک های حل تعارض با بار عاملی ۰/۳۴ مستقیم و بر حمایت اجتماعی با بار عاملی ۰/۳۷-، غیر مستقیم بوده است. همچنین اثرگذاری حمایت اجتماعی بر سبک های حل تعارض با بار عاملی ۰/۱۷ مستقیم بوده است. که با توجه به نتایج فوق، حمایت اجتماعی برای ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض میانجی نمی باشد. بین ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با میانجی گری حمایت اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد. مدل معادلات ساختاری فوق حاکی از آن است که حمایت اجتماعی از متغیر ابعاد شخصیت با ضریب تأثیر ۰/۳۷- و خطای کوواریانس ۰/۱۴ و t=۲/۶۲، خطای واریانس ۰/۰۴ و t=۴/۳۶ تأثیر غیرمستقیم و معناداری می پذیرد.

جدول شماره ۶- شاخص‌های برازش مدل

شاخص ها	مقدار قابل قبول	مقدار یافته پژوهش	مطلوبیت
برآورد نسبی خی دو بر درجه آزادی	کمتر از ۳	۲/۶۷۴	تأیید مدل
(RMESA)	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۰	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار اقتصادی (PNFI)	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۲	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۴	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۳	تأیید مدل
شاخص برازش مدل (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴	تأیید مدل
شاخص برازش نرم دار (NNFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴	تأیید مدل
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید مدل
شاخص برازندگی افزایشی (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶	تأیید مدل
ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)	نزدیک تر به صفر	۰/۰۵۵	تأیید مدل

همان گونه که ملاحظه می شود تمامی شاخص های مدل تأیید و مدل تحقیق دارای برازندگی لازم بوده و کلیت آن مورد تأیید است.

بحث

مطالعه نشان داد که مؤلفه های شخصیت بر انتخاب سبک های حل تعارض افراد تأثیر می گذارد، از بین ابعاد شخصیت، بیشترین اثرگذاری مربوط به سازگاری و از بین سبک های حل تعارض، بیشترین اثرگذاری، مربوط به سبک سلطه گرانه بود. به عبارتی نتایج این پژوهش نشان داد در حل تعارض باید به شخصیت افراد درگیر توجه نمود، همچنین راهبردهای حل تعارض به وسیله ویژگی های شخصیتی تعیین می شود.

یافته های این مطالعه در حیطه رابطه ابعاد شخصیت با سبک های حل تعارض با مطالعه Tenille و همکاران مبنی بر رابطه بین صفات شخصیتی و سبک های حل تعارض همخوان است. آن ها نشان دادند که برخی از صفات شخصیت، ارتباط بین حل مسأله را تعدیل می کنند. برای افراد با سطوح پایین تر در ویژگی های وجدان و روان رنجوری، پیوند مثبت دارد، برای افراد با سطوح بالاتر از وجدان و روان رنجوری، این لینک منفی بود (۲۶).

افرادی که در شاخص روان رنجوری بالا هستند، ثبات عاطفی پایینی دارند و در موقعیت های پیچیده و تعارض ها بیشتر از آنکه به رقابت بپردازند به کناره گیری و اجتناب روی آورده، تمایل کمتری به تشریک مساعی برای حل تعارض نشان می دهند. همچنین بین ویژگی شخصیتی برون گرایی و سبک های تعارض می توان گفت که افراد برون گرا، افرادی اجتماعی هستند و به هنگام بروز تعارض سعی می کنند دلیل اصلی آن را تشخیص داده و از طریق تحلیل و بررسی آن را بر طرف کنند، افراد توافق پذیر در روابط بین فردی به همکاری، اعتماد کردن و حمایت کنندگی تمایل دارند و کمتر خود را در تقابل با دیگران می بینند و افراد با ویژگی با وجدان بودن اغلب افرادی هدفمند دارای اراده و کمتر منزوی هستند و می کوشند با تعارض مقابله کنند.

از بین پنج بعد شخصیتی، سازگاری، مرتبط ترین بعد شخصیت در تحقیقات تعارض است، از ویژگی های افراد سازگار، خونگرمی، خوش بینی و گرایش به پذیرفتن همکاران جدید است. سازگاری به عنوان انگیزش قوی برای ادامهٔ ارتباط مثبت با دیگران شناسایی شده است. در سطح فردی محققان پیشنهاد می کنند که افراد سازگار بهتر خشم و آثار منفی آن را کنترل می کنند و استراتژی عدم مقابله هم این امکان را به آنها می دهد که بتوانند با دیگران ارتباط خود را حفظ کنند. در خصوص تبیین نتیجه ی حاصله باید گفت: اشخاص سازگار، نتایج مثبت تر را در رفتارهای همکاری بیشتر از رفتارهای رقابتی تجربه می کنند و همچنین به دلیل اینکه آنها تمایل زیادی برای ارتباط با دیگران دارند بر روی انتخاب سبک مقابله با تعارض تأثیر داشته است. در پژوهشی Valerie & Paul به پیش بینی روش های حل تعارض در بین افراد از طریق ویژگی های شخصیتی آنان دریافتند که اندازه های شخصیت پیش بینی کننده مهمی برای روش های راه حل تعارض اند. هم سازگاری و هم برون گرایی پیش بینی کننده معناداری برای روش سازش و رقابت هستند و با آن ارتباط مستقیم دارند (۲۷).

همچنین Mei-Liang نشان دادند که کارمندان که ویژگی بالای استقبال از تجربه دارند، از سازش و اجتناب استفاده کرده و کمتر از مصالحه و همکاری استفاده می کنند. کارمندان با وجدان بالا بیشتر از رقابت و سازش و اجتناب و کمتر از روش مصالحه و همکاری استفاده می کنند. کارمندان برونگرا بیشتر از روش سازش و اجتناب و کمتر روش همکاری استفاده می کنند. افراد سازگار از سبک رقابت، سازش و اجتناب و افراد روان رنجور از روش مصالحه و همکاری بیشتر استفاده می کنند که به طور کلی ویژگی های شخصیتی و مدیریت تعارض تا اندازه ای با هم ارتباط دارند (۲۸).

باید توجه داشت زمانی که از ویژگی های شخصیتی فرد صحبت به میان می آید منظور صفاتی است که در طول زمان نسبتاً ثابت هستند و با استفاده از این ویژگی ها می توان رفتار یک فرد را در موقعیت مشخص پیش بینی کرد. وجود تعارض در زندگی شخصی و شغلی بخش اجتناب ناپذیر هستی انسان است. تعارض می تواند بصورت مثبت به کیفیت روابط و هم به رشد تعارض بیانجامد (۲۲). بدین ترتیب داشتن شیوه های حل تعارض منطقی، مانع مؤثری در برابر تعارض های منحل کننده سازمان است. بنابراین نمی توان سبک های حل تعارض را گزینه ایی دانست که یک فرد با توجه به موقعیت و شرایط بوجود آمده از آنها به بهترین شکل و در مؤثرترین حالت استفاده می کند. بلکه در واقع هر فردی معمولاً با توجه به ابعاد شخصیت و شرایطی که دارد روش های خاصی را برای مواجهه با تعارض ها بوجود آمده در محیط کارش به کار می برد.

از دیگر نتایج پژوهش حاضر آن بود که بین ویژگی های شخصیتی و حمایت اجتماعی رابطه معنادار معکوس وجود دارد از بین ابعاد شخصیت، مؤلفه با وجدان بودن و از بین مؤلفه های حمایت اجتماعی، حمایت اطلاعاتی بیشترین تأثیرگذاری را داشته است. بنابراین به هر میزان که ویژگی شخصیتی با وجدان بودن در فرد بیشتر باشد حمایت اطلاعاتی کاهش پیدا می کند. پژوهش ها نشان داده اند که ویژگی های شخصیتی فرد بر تعاملات اجتماعی و ساختار شبکه حمایت اجتماعی وی تأثیر می گذارد و در حمایت اجتماعی فرد نقش مهمی دارد. به طوری که با افزایش سطح روان رنجورخویی و برونگرایی، میزان حمایت ادراک شده در فرد کاهش می یابد (۲۹).

همچنین نتایج نشان داد بین سبک های حل تعارض و حمایت اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد که با پژوهش French و همکاران (۳۰) مبنی بر تجزیه و تحلیل متقابل تعارضات و حمایت اجتماعی همخوانی ندارد. نتایج آن ها نشان داد که حمایت اجتماعی، تعارضات را تعدیل می کند و نتایج حاکی از تأثیر حمایت اجتماعی بر کار، خانواده و درگیری ها در این دو بوده است. به طور کلی، نتایج تحقیق آن ها نشان داد که سازمان ها می توانند با در نظرگرفتن تمهیداتی در زمینهٔ برنامه های حمایتی از کارکنان، حداقل در محیط های کاری برا نهادینه کردن فرهنگ نوع دوستی، همکاری و مشارکت تا حد زیاد تنش ها و استرس ها موجود را کنترل کرده و اثر تعارضات کار- خانواده را بر رضایتمند کارکنان تعدیل کنند. زیرا حمایت های اجتماعی باعث می شود شدت رابطهٔ منفی بین تعارضات و رضایت شغلی کاهش یابد و این اختلاف می تواند بدلیل پایین بودن سطح حمایت اجتماعی از سطح میانگین در تحقیق حاضر باشد.

در آخر یافته های پژوهش نشان داد که ابعاد شخصیت با تعارض های پویا با توجه به نقش واسطه ای حمایت اجتماعی در کارمندان فدراسیون فوتبال تأثیر معناداری ندارد نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشSelvarajan و همکاران (۷) مبنی بر اینکه حمایت اجتماعی، حمایت سرپرست و حمایت همکاران اثر تعارض خانواده کار را تعدیل می کند، همخوان نیست. Selvarajan و همکاران نشان دادند که بین حمایت اجتماعی و سرپرستان با تعارض خانواده ارتباط معنی داری وجود دارد. اگر چه ارتباط معناداری بین سیاست‌های کاری دوستانه و حمایت از خانواده توسط سازمان با تعارض خانواده وجود ندارد. هوشیاری و خوشایندی با حمایت همکاران و تعارض خانواده مرتبط است (۷). این ناهمخوانی می تواند وجود رفتارهای سایشی بسیار زیاد در فدراسیون فوتبال باشد، به طوری که، نتایج پژوهش Dar Ong & Tay (31) نشان داد که کنترل رفتارهای سایشی در محیط کار، با هدف ایجاد حمایت بین کارکنان و کاهش تعارضات بین آن ها بسیار اهمیت دارد. بطوریکه مدیران فدراسیون بهتر است با تقسیم وظایف مدیران منابع انسانی به دوره‌های کوتاه مدت و بلند مدت در مورد افراد و فرآیندها، چهار نقش کلیدی (شریک استراتژیک و قهرمان تغییر، حامی کارکنان، نقش توسعه دهنده سرمایه انسانی و نقش متخصص کارکردی) را به اجرا در آورند. همچنین Reynolds و همکاران (۳۲) نیز معتقد بودند که عواقب شدید عدم حمایت اجتماعی بر روابط بین فردی و تعارضات بین آنها بسیار آشکارتر از زمانی است که فرد از لحاظ جسمی مورد آزار و اذیت قرار گیرد. به طور کلی، نتایج تحقیقات نشان می دهد طراحی مشاغل باید طوری باشد که متناسب با شخصیت کارمندان بوده و کار تا اندازه ای برای آن ها چالشی باشد. همچنین، سرپرست مستقیم و همکاران فرد بتوانند به راحتی با هم ارتباط برقرار کرده و نیازهای همدیگر را درک کنند. به عبارتی، بتوانند حامی و پشتابان یکدیگر باشند و این مستلزم حمایت های اجتماعی در سازمان است. بطوریکه حمایت اجتماعی به معنای ارتباطات بین شخصی و تعاملات اجتماعی است که به فرد برای مقابله با استرس کمک می‌کند. هم کیفیت و هم در دسترس بودن حمایت اجتماعی برای سازگاری و سلامت شخصی مهم است. حمایت اجتماعی تا حد زیادی با احساس سلامت ارتباط دارد. نه تنها در دسترس بودن حمایت، بلکه حتی ادراک آن با رضایت شغلی، کاهش تنش‌های شغلی و کاهش بیکاری ارتباط دارد. به طور کلی حمایت اجتماعی هم تعدیل‌کنندهٔ استرس‌زاها و سلامت روانی است و هم از آنها تأثیر می‌پذیرد.

با توجه به اجتناب ناپذیر بودن تضاد و تعارض از یک طرف و نیاز کارمندان فدراسیون فوتبال به شیوهٔ اثربخش و مناسب در حل اختلافات و تعارض های درون و برون فدراسیون پیشنهاد می گردد مسئولان فدراسیون فوتبال، در برنامه‌ریزی های بلندمدت و کوتاه مدت، در زمینه های آموزشی، استخدام و غیره از نتایج این پژوهش استفاده نمایند. به عنوان نمونه کارمندان را با توجه به ابعاد شخصیت آنان در پست های مربوطه قرار دهند و هنگامی که کارکنان تحت شرایط استرس زای تعارض کار قرار دارند، مدیران میانی و رده بالا سازمان باید سبک رهبر حمایتی را بکار گیرند. از جمله محدودیت های پژوهش این است که نمونه پژوهش به فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران محدود شده و تعمیم پذیری یافته ها به سایر فدراسیون ها را با احتیاط همراه می سازد و متغیرهای فرهنگ سازمانی و جو سازمانی مورد کنترل واقع نشد.

نتیجه گیری

مطالعه نشان داد که ابعاد شخصیت بر سبک های حل تعارض مؤثر بوده و بین ابعاد شخصیت با حمایت اجتماعی رابطه معنادار معکوس بدست آمد، همچنین بین سبک های حل تعارض و حمایت اجتماعی رابطه معناداری وجود نداشته است و در آخر بین ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با میانجی گری حمایت اجتماعی رابطه معناداری مشاهده نشد.

تشکر و قدردانی

از تمامی شرکت کنندگان در پژوهش حاضر کمال تشکر و قدردانی می گردد. این مقاله مستخرج از رساله دکتری نویسنده اول پژوهش می باشد و دارای کد کمیته اخلاق IR.IAU.TMU.REC.1398.090 از دانشگاه علوم پزشکی آزاد اسلامی تهران می باشد.

تعارض در منافع

نویسندگان اظهار می دارند هیچ گونه تعارض منافعی در مورد این مقاله وجود ندارد.

REFERENCES

1- Nekoi Moghadam M, Pirmoradi N. Organizational Conflict and its Management Strategies. Scientific-Research Journal of Tomorrow's Management. 2013; 18 (5): 80 -67. (Full Text in Persian)

2- Humphrey H, Aimeb F, Cushenberyc L, Hillb A, Fairchildd J. Team conflict dynamics: Implications of a dyadic view of conflict for team performance. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 2017; 142: 58–70.

3- Rahim M. A. A measure of styles of handing interpersonal conflict. Academy of management Journal. 1983; 26 (2): 368- 376.

4- Ben A, Hirschberg I. Attachment styles, conflict perception and adolescents, strategies of coping with inter personal conflict , Negotiation Journal, ABI. IN Form global. 2009; 25 (1): 59-82.

5- Rahim M. A. Managing conflict in organization. Journal of Social Psychology. 2002; 126, 79- 86.

6- Lu L, Cooper C. L, Kao S.F, Chang T.T, Spector P.E. Cross cultural difference son work-to-family conflict and role satisfaction: A Taiwanese-British comparison. Human Resource Management. 2010; 49 (1): 67-85.

7- Selvarajan A, Barjinder Singh b, Peggy A. Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. Journal of Vocational Behavior. 2016; 94: 39–56.

8- Salgado JF. The five-factor model of personality and job performance in the European community. J Appl Psychol. 1997; 82: 30-43.

9- John OP, Srivastava S. The big five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. New York: Guilford Press. 1999; 2: 102-138.

10- Cohen, S. Social relationships and health. American Psychologist. 2004: 59: 676-84.

11- Mark C, Andrew S. Social Support, life events and physical symptoms: A prospective study of chronic and recent life in men and women. Psychology, Health & Medicine. 2005; 10 (4): 317-325.

12- Luis M.F, Irina T, Katherine T. Social support, life events, and psychological distress among the Puerto Rican population in the Boston area of the United States. Aging & Mental Health. 2009; 13 (6): 863- 73.

13- Halbesleben J.R, Neveu J.P, Paustian-Underdahl S.C, Westman, M. Getting to the "COR" understanding the role of resources in Conservation of Resources theory. Journal of Management. 2014; (0149206314527130).

14- Hobfoll S.E, Freedy J, Lane C, Geller P. Conservation of social resources: Social support resource theory. Journal of Social and Personal Relationships. 1990; 7 (4): 465–478.

15- Ten Brummelhuis L.L, Bakker A.B. A resource perspective on thework–home interface: The work–home resourcesmodel. American Psychologist. 2012; 67 (7): 545.

16- Saucier G. Replicable item-cluster subcomponents in the neo five- factor inventory. Journal of Personality Assessment. 1998; 70 (2): 263-276.

17- Moghanloo M, Aguilar-Vafaie M. Domain and facets of the five factor model of personality correlates of happiness, mental health and physical health. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2009; 15 (3): 290-299. (Full Text in Persian)

18- Asgari P, Naderi F, Heikal K. Relationship between personality traits and social support with job satisfaction of teachers of Ahvaz. Journal of Woman and Culture. 2009; 1(1): 69-80. (Full Text in Persian)

19- Black R.R, Mouton J.S. The Managerial grid. Houston, Texas: Gulf Publishing. 1964.

20- Rahim A, Bonoma T.V. Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. Psychological Reports. 1979; 44 (1): 122-132.

21- Hammock G.S, Richardson D.R, Pilkington C.J, Ufiey M. Measurement of conflict in social relationships. Personality and Individual Differences. 1990; 11(6): 577-583.

22- Su udy R. Conflict Management Styles of Americans and Indonesians: Exploring the Effects of Gender and Collectivism/Individualism. Submitted to for the degree of Master of Arts. 2009.

23- Babapour Kh. Investigation of the Relationship between Communication and Health Conflict Resolution Practices. Students' Psychology. Tabriz University of Psychology Quarterly. 2006; 4: 27-46.

24- Sherbourne D, Stewart A.L. The MOS social support survey. Sot Science Medicine. 1991; 32 (6): 705-714.

25- Jahanbakhshian N, Zandipoor T. The effectiveness of group consulting on mental health and social support based on Lazarus multidimensional approach with MS patients. Journal of Psychological Studies. 2011; 7 (2): 65-84. (Full Text in Persian)

26- Tenille C, Taggar Sarah M, BannonaJulia F, Hammet T. Personality traits moderate the association between conflict resolution and subsequent relationship satisfaction in dating couples, Personality and Individual Differences. 2019; 139: 281-289.

27- Valerie F.W, Paul A.B. Predicting interpersonal conflict resolution styles from personality characteristics. Personality and Individual Differences. 2008; 45: 126–131.

28- Mei-Liang Ch. The Effects of Personality Traits and Conflict Management on Organizational Commitment - A Case Study of Taiwan Financial Services Personnel. International Journal of Conflict Management. 2009; 19 (2): 112-113.

29- Swickert R.J, Hittner J.B, Foster A. Big five traits interact to predict perceived social support. Personality and Individual Differences. 2010; 48: 736-741.

30- French K.A, Dumani S, Allen T.D, Shockley K.M. A meta-analysis of work–family conflict and social support. Psychological Bulletin. 2018; 144 (3): 284-314.

31- Dar Ong L, Tay A. The effects of co-workers social undermining behaviour on employees work behaviours. Istanbul International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey. 2015.

32- Reynolds K, Seltman H, Helgeson V. Impact of interpersonal conflict on individuals high in unmitigated communion. Journal of Applied Social Psychology. 2009: 36 (7): 595-616.

پرسشنامه ابعاد شخصیتی

تا چه میزان هر یک از گویه های زیر در فدراسیون فوتبال مصداق دارد؟	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم
۱- من اصولا شخص نگرانی نیستم.					
۲- دوست دارم همیشه افراد زیادی دور و برم باشند.					
۳- دوست ندارم وقتم را با خیال پردازی تلف کنم.					
۴- سعی می کنم در مقابل همه مؤدب باشم.					
۵- وسایل متعلق به خود را تمیز و مرتب نگاه می دارم.					
۶- اغلب خود را کمتر از دیگران حس می کنم.					
۷- زود به خنده می افتم.					
۸- هنگامی که راه درست کاری را پیدا کنم؛ آن روش را همیشه در آن مورد تکرار می کنم.					
۹- اغلب با فامیل و همکارانم بگو مگو دارم.					
۱۰-به خوبی می توانم کارهایم را طوری تنظیم کنم که درست سر زمان تعیین شده انجام شوند.					
۱۱- هنگامی که تحت فشارهای روحی زیادی هستم، گاه احساس می کنم دارم خرد می شوم.					
۱۲- خودم را فرد خیلی سر حال و سر زنده ای نمی دانم.					
۱۳- نقش های موجود در پدیده های هنری و طبیعت مرا مبهوت می کند.					
۱۴- بعضی مردم فکر می کنند که من شخصی خود خواه و خود محورم.					
۱۵- فرد خیلی مرتب و منظمی هستم.					
۱۶- به ندرت احساس تنهایی و غم می کنم.					
۱۷- واقعاً از صحبت کردن با دیگران لذت می برم.					
۱۸- فکر می کنم گوش دادن به مطالب متناقض فقط به سردرگمی و گمراهی منجر خواهد شد.					
۱۹- همکاری را بر رقابت با دیگران ترجیح می دهم.					
۲۰- سعی می کنم همه کارهایم را با احساس مسئولیت انجام دهم.					
۲۱- اغلب احساس عصبی بودن و تنش می کنم.					
۲۲- همیشه برای کار آماده ام.					
۲۳- شعر تقریبا اثری بر من ندارد.					
۲۴- نسبت به قصد و نیت دیگران حساس و مشکوک هستم.					
۲۵- دارای هدف روشنی هستم و برای رسیدن به آن طبق برنامه کار می کنم.					
۲۶- گاهی کاملاً احساس بی ارزشی می کنم.					
۲۷- غالباً ترجیح می دهم کارها را به تنهایی انجام دهم.					
۲۸- اغلب غذاهای جدید و خارجی را امتحان می کنم.					
۲۹- معتقدم اگر به مردم اجازه دهید، اکثر آن ها از شما سوء استفاده می کنند.					
۳۰- قبل از شروع هر کاری وقت زیادی را تلف می کنم.					
۳۱- به ندرت احساس اضطراب یا ترس می کنم.					
۳۲- اغلب احساس می کنم سرشار از انرژی هستم.					

	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم
۳۳- به ندرت به احساسات و عواطفی که محیط های متفاوت به وجود می آورند؛ توجه می کنم.					
۳۴- اغلب آشنایانم مرا دوست دارند.					
۳۵- برای رسیدن به اهدافم شدیداً تلاش می کنم.					
۳۶- اغلب از طرز برخورد دیگران با خودم عصبانی می شوم.					
۳۷- فردی خوشحال، بشاش و دارای روحیه خوبی هستم.					
۳۸- معتقدم که هنگام تصمیم گیری درباره مسائل اخلاقی باید از مراجع مذهبی پیروی کنیم.					
۳۹- برخی فکر می کنند که من فردی سرد و حسابگر هستم.					
۴۰- وقتی قول یا تعهدی می دهم، همواره می توان برای عمل به آن روی من حساب کرد.					
۴۱- غالبا وقتی کارها پیش نمی روند، دلسرد شده و از کار صرف نظر می کنم.					
۴۲- شخصی با نشاط و خوش بینی هستم.					
۴۳- بعضی اوقات وقتی شعری را می خوانم یا یک کار هنری را تماشا می کنم، یک احساس لرزش و یک تکان هیجانی را حس می کنم.					
۴۴- در روش هایم سرسخت و بی انعطاف هستم.					
۴۵- گاهی آن طور که باید و شاید قابل اعتماد و اتکاء نیستم.					
۴۶- به ندرت غمگین و افسرده می شوم.					
۴۷- زندگی و رویدادهای آن برایم سریع می گذرند.					
۴۸- علاقه ای به تأمل و تفکر جدی درباره سرنوشت و ماهیت جهان یا انسان ندارم.					
۴۹- عموماً سعی می کنم شخصی با ملاحظه و منطقی باشم.					
۵۰- فرد مولدی هستم که همیشه کارهایم را به اتمام می رسانم.					
۵۱- اغلب احساس درماندگی می کنم و دنبال کسی می گردم که مشکلاتم را برطرف کند.					
۵۲- شخص بسیار فعالی هستم.					
۵۳- من کنجکاوی فکری فراوانی دارم.					
۵۴- اگر کسی را دوست نداشته باشم؛ می گذارم متوجه این احساسم بشود.					
۵۵- فکر نمی کنم که هیچ وقت بتوانم فردی منطقی بشوم.					
۵۶- گاهی آنچنان خجالت زده شده ام که فقط می خواستم خود را پنهان کنم.					
۵۷- ترجیح می دهم که برای خودم کار کنم تا راهبر دیگران باشم.					
۵۸- اغلب از کلنجار رفتن با نظریه ها یا مفاهیم انتزاعی لذت می برم.					
۵۹- اگر لازم باشد می توانم برای رسیدن به اهدافم دیگران را به طور ماهرانه ای به کار بگیرم.					
۶۰- تلاش می کنم هر کاری را به نحو ماهرانه ای انجام دهم.					

پرسشنامه سبک های حل تعارض

سبک های حل تعارض	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم
۱-احساس می کنم تعارض و درگیری تجربه ای مثبت است.					
۲-وقتی یک تعارض و درگیری را برطرف می کنم این کار باعث بهبود روابطم می شود.					
۳-از اینکه در یک رویارویی با دیگران وارد شوم، نمی ترسم.					
۴-فکر می کنم فرد در تعارضات و درگیری ها آسیب می بیند.					
۵-وقتی آماده حضور در جلسه ای می شوم که قرار است در مورد یک تعارض و درگیری گفتگو کنیم سعی می کنم زمان و مکان جلسه مورد قبول دوطرف باشد.					
۶-اینکه تعارض در کجا شکل می گیرد، مهم است.					
۷-وقتی با دیگران درباره تعارض یا درگیری ای جلسه ای دارم سعی می کنم کاری کنم که احساس راحتی کنند.					
۸-وقتی درباره تعارض یا درگیری با طرف مقابل شروع به بحث می کنم عبارت آغازین بحثم را به دقت انتخاب می کنم تا بتوانم انتظارات واقع بینانه مثبتی را بنا کنم.					
۹-در زمان تعارض و درگیری، احساسات واقعی ام را بیان می کنم.					
۱۰-در طی تعارض و درگیری سوالاتی می پرسم تا آنچه که درست متوجه نشده ام را روشن کرده و بفهم.					
۱۱-می کوشم از تأثیرات مثبت و منفی برداشت های شخصی ام بر نحوه رویارویی با دیگران در تعارض و درگیری آگاه باشم.					
۱۲-در تعارض و درگیری ها رفتارهایم را بر مبنای این که طرف مقابل درباره من چگونه فکر می کند، شکل می دهم.					
۱۳-احساس می کنم نیازهای من و طرف مقابل اهمیت دارند.					
۱۴-فکر می کنم برای اینکه یک رابطه تا آخر ادامه یابد؛ نیازهای دوطرف باید مدنظر قرار گیرند.					
۱۵-در یک تعارض تلاش می کنم بین نیازهای واقعی با امیال و خواسته ها تفاوت قایل شوم.					
۱۶-برای اینکه به رابطه آسیبی نرسد ممکن است موقتاً برخی از خواسته های شخصی خودم را کنار بگذارم.					
۱۷-نگرش های مثبت خودم را با طرف مقابل در میان می گذارم به این امید که او نیز همین کار را انجام دهد.					
۱۸-فهمیده ام که لازم نیست قدرت خودم را بر دیگران اعمال کنم تا روش مرا قبول کنند.					
۱۹- از این امر آگاهم که ممکن است طرف مقابل نیاز داشته باشد؛ احساس کند که تعارض تحت کنترل است.					
۲۰-در یک تعارض و درگیری معتقد نیستم که نباید دستی بالاتر از دست من وجود داشته باشد.					
۲۱-بخشیدن دیگران برای من آسان است.					
۲۲-در طول یک تعارض جدید مسائل قدیمی را پیش نمی کشم.					
۲۳-هنگامی که وارد یک درگیری جدید می شوم به آینده این ارتباط در دراز مدت می اندیشم.					
۲۴-در طول تعارض سعی نمی کنم بر طرف مقابل مسلط باشم.					
۲۵-با ذهنی باز و پذیرنده به گزینه های دیگر غیر از راه حل خودم گوش می دهم.					
۲۶-احساس می کنم برای هر مشکل چندین راه حل وجود دارد.					
۲۷-وقتی با تعارضی روبرو می شوم از قبل درباره طرف مقابلم تصوراتی ندارم که باعث شود اجازه ندهم زیاد پیش روی کند.					

سبک های حل تعارض	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم
۲۸-می تو انم بپذیرم که دیگران از من انتقاد کنند.					
۲۹-احساس می کنم برنده شدن در جنگ مهم تر از برنده شودن در جر و بحث است.					
۳۰-تلاش می کنم بجای توافق موقتی به دنبال راه حلی بدیع و کامل برای حل تعارض باشم.					
۳۱-در رویارویی با تعارض، فقط یک راه حل از پیش تعیین شده منجر به نتیجه ندارم.					
۳۲-احساس می کنم نباید بر گفتگو مسلط بوده و کنترل را در دست داشته باشم.					
۳۳-از روش های پیش تعیین شده برای برد در اتباطات، استفاده نمی کنم.					
۳۴-هنگام درگیری با دیگران از آنها می خواهم که موقعیت خود را تشریح کنند.					
۳۵-برای حل تعارض و درگیری، چانه نمی زنم.					
۳۶-در پایان درگیری و تعارض برای من اهمیت دارد که نیازهای طرف مقابل نیز به اندازه نیازهای من برآورده شده باشند.					
۳۷-من خشم خود را به روشی سازنده ابراز می کنم.					
۳۸-در موقعیت های متعارض دشوار در خواست می کنم که نفر سومی شرایط را تسهیل نماید.					
۳۹-من از خشم طرف مقابل چشم پوشی می کنم تا روی مسئله واقعی که باعث تعارض و درگیری شده متمرکز شوم.					
۴۰-احساس می کنم که در یک درگیری در مورد مسائل خاص به توافق رسیدن بهتر از مخالفت است.					

پرسشنامه حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم
۱- وقتی شما نیاز دارید که صحبت کنید، به شما گوش داده می شود.					
۲- به شما اطلاعاتی داده می شود که در فهمیدن مسائل کمک شود.					
۳- در مواقع بحرانی، به خوبی راهنمایی می شوید.					
۴- می توانید درباره خودتان یا مشکلاتتان صحبت کنید.					
۵- به شما انرژی مثبت داده می شود.					
۶- می توانید نگرانی ها و ترس های شخصی تان را در میان بگذارید.					
۷- راهکارهایی در مورد نحوه برخورد با مشکلات شخصی تان ارائه می شود.					
۸- مشکلات شما درک می شود.					
۹- وقتی شما مشکلی دارید؛ به شما کمک می شود.					
۱۰- در صورت لزوم به مشکلات شما پرداخته می شود.					
۱۱- بیش از وظایف کاری افراد به شما کمک داده می شود.					
۱۲- در صورت ناتوانی در انجام کارها به شما کمک داده می شود.					
۱۳- به علایق و احساسات شما توجه می شود.					
۱۴- به شما اهمیت داده می شود.					
۱۵- سازمان حامی شما می باشد.					
۱۶- امکان گذراندن اوقات خوش در سازمان وجود دارد.					
۱۷- همکاران مایه آرامش یکدیگر هستند.					
۱۸- انجام فعالیت لذت بخشی در سازمان وجود دارد.					