



## Sociology of Education

### Designing a Model of Effective Personality Dimensions on the Level of Managers' Communication Skills

Fatemeh Radpour<sup>1</sup>, Behzad Farrokh Seresht<sup>2\*</sup>, Davoud Kiakojori<sup>3</sup>, Hossein Ali Taghipour<sup>4</sup>

1. Ph.D. student in public administration, majoring in organizational behavior, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Chalus Branch, Islamic Azad University, Chalus, Iran.
3. Associate Professor, Department of Public Administration, Chalus Branch, Islamic Azad University, Chalus, Iran.
4. Associate Professor, Department of Educational Management, Chalus Branch, Islamic Azad University, Chalus, Iran.

❖ **Corresponding Author Email:** b.farrokh@iaau.ac.ir

**Receive:** 2023/05/11  
**Accept:** 2023/09/04  
**Published:** 2024/09/19

#### Keywords:

Personality Dimensions,  
Communication Skills, Managers.

#### Article Cite:

Radpour F, Farrokh Seresht B, Kiakojori D, Taghipour H A. (2024). Designing a Model of Effective Personality Dimensions on the Level of Managers' Communication Skills, *Sociology of Education*. 10(1): 21-30.

**Purpose:** The managers' communication skills are one of the most important factors of continued success in any organization, and for this purpose it is important and necessary to know the managers' personality characteristics to improve their communication skills. Therefore, the aim of this study was to designing a model of effective personality dimensions on the level of managers' communication skills.

**Methodology:** This study in terms of purpose was applied and in terms of implementation method was descriptive from type of survey. The research population was managers and assistants of Iran's National Oil Products Distribution Company, which the sample size was determine based on the Krejcie and Morgan table 191 people, but 210 questionnaires were distributed among managers and assistants. The research tools were included the researcher-made questionnaire of managers' personality dimensions (35 questions) and the questionnaire of managers' communication skills (18 questions). Data were analyzed with exploratory factor analysis and structural equation modeling methods in SPSS and Amos software.

**Findings:** The findings showed that 10 questionnaires were excluded from the analysis due to incompleteness and the analysis was done for 200 people. The findings of the exploratory factor analysis showed that 9 questions were removed from the questionnaire of managers' personality dimensions due to low factor loading, and the final form had 26 questions in 6 components of honesty, extroversion, conscientiousness, flexibility, adaptability and responsibility and these six components could explain 80.37% of the total variance. Also, the factor loading of all six components was higher than 0.70, the average variance extracted of all was higher than 0.50, and the reliability of Cronbach's alpha and combination of all was higher than 0.70. In addition, the model of effective personality dimensions on the level of managers' communication skills had a good fit, and in the mentioned model, all six components of honesty, extroversion, conscientiousness, flexibility, adaptability and responsibility had a direct and significant effect on the managers' communication skills ( $P < 0.001$ ).

**Conclusion:** The results of this study indicated the impact of all six components of honesty, extroversion, conscientiousness, flexibility, adaptability and responsibility on the managers' communication skills. Therefore, in order to improve the managers' communication skills it is possible to provide the basis for increasing and promoting the managers' personality dimensions through the improvement of working conditions and training workshops.



<https://doi.org/10.22034/ijes.2021.541983.1184>



<https://dorl.net/dor/20.1001.1.23221445.1401.15.1.1.0>



Creative Commons: CC BY 4.0



## جامعه‌شناسی آموزش و پرورش

### طراحی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران

فاطمه رادپور<sup>۱</sup>، بهزاد فرخ سرشت<sup>۲</sup>، داود کیاگجوری<sup>۳</sup>، حسینعلی تقی پور<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

۴. دانشیار گروه مدیریت آموزشی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

✦ ایمیل نویسنده مسئول: b.farrokhi@iauo.ac.ir

چکیده	مقاله تحقیقاتی
<p><b>هدف:</b> مهارت‌های ارتباطی مدیران یکی از مهم‌ترین عوامل استمرار موفقیت در هر سازمانی است و برای این منظور شناخت ویژگی‌های شخصیتی مدیران برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی آنان مهم و ضروری می‌باشد. بنابراین، هدف این مطالعه طراحی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران بود.</p> <p><b>روش‌شناسی:</b> این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه پژوهش مدیران و معاونین شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران بودند که حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۹۱ نفر تعیین، اما ۲۱۰ پرسشنامه بین مدیران و معاونین توزیع شد. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته ابعاد شخصیتی مدیران (۳۵ سوال) و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران (۱۸ سوال) بودند. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS و Amos تحلیل شدند.</p> <p><b>یافته‌ها:</b> یافته‌ها نشان داد که تعداد ۱۰ پرسشنامه به دلیل ناقص بودن از تحلیل‌ها حذف شدند و تحلیل‌ها برای ۲۰۰ نفر انجام شد. یافته‌های تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که تعداد ۹ سوال به دلیل بار عاملی کم از پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران حذف و فرم نهایی ۲۶ سوال در ۶ مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری داشت و این شش مولفه توانستند ۸۰/۳۷ درصد از واریانس کل را تبیین کنند. همچنین، میزان بار عاملی هر شش مولفه بالاتر از ۰/۷۰ و میزان میانگین واریانس استخراج شده همه آنها بالاتر از ۰/۵۰ و پایایی آلفای کرونباخ و ترکیبی همه آنها بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد. علاوه بر آن، الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران برآزش مناسبی داشت و در الگوی مذکور هر شش مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری بر مهارت‌های ارتباطی مدیران اثر مستقیم و معنی‌دار داشتند (<math>P &lt; 0/001</math>).</p> <p><b>بحث و نتیجه‌گیری:</b> نتایج این مطالعه حاکی از تاثیر هر شش مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری بر مهارت‌های ارتباطی مدیران بود. بنابراین، برای بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران می‌توان از طریق بهبود شرایط کاری و کارگاه‌های آموزشی زمینه را برای افزایش و ارتقای ابعاد شخصیتی مدیران فراهم نمود.</p>	<p><b>دریافت:</b> ۱۴۰۲/۰۲/۲۱</p> <p><b>پذیرش:</b> ۱۴۰۲/۰۶/۱۳</p> <p><b>انتشار:</b> ۱۴۰۳/۰۶/۲۹</p> <p><b>واژگان کلیدی:</b> ابعاد شخصیتی، مهارت‌های ارتباطی، مدیران.</p> <p><b>استناد مقاله:</b> رادپور ف، فرخ سرشت ب، کیاگجوری د، تقی پور ح ع. (۱۴۰۳). طراحی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران، جامعه‌شناسی آموزش و پرورش. ۱۰(۱): ۲۱-۳۰.</p>

<https://doi.org/10.22034/ijes.2021.541983.1184><https://dori.net/dor/20.1001.1.23221445.1401.15.1.1.0>

Creative Commons: CC BY 4.0

## مقدمه

ارتباط یک نیاز ذاتی هر انسانی و عامل رشددهنده و توسعه‌دهنده فرد، گروه، سازمان و کشور است و هر کسی باید راه برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران را چه به صورت کلامی و چه غیر کلامی برای رسیدن به اهداف یادگیری و مورد استفاده قرار دهد (Wolderslund, Kofoed and Ammentorp, 2021). همه افراد بخش عمده‌ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می‌کنند و یا در فکر آن هستند و از آنجایی که انسان موجودی اجتماعی است و نمی‌تواند بدون هم‌نوع‌های خود زندگی کند، لذا به نوعی همه افراد به هم وابسته هستند و به ارتباط با یکدیگر نیاز دارند (Ammentorp, Chiswell and Martin, 2022). ارتباط، تعامل حداقل بین دو نفر است که حاصل آن پیامی می‌باشد که فرستاده و دریافت می‌شود تا هدفی برآورده گردد و این ارتباط یکی از مهم‌ترین ابزارهای جامعه مدرن و مهم‌ترین عوامل توسعه و تعالی انسانی و سازمانی است (Svensberg, Brandlistuen, Bjornsdottir and Sporrang, 2018).

توانایی برقراری ارتباط صحیح یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی است و اهمیت آن در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب‌نظران و کارشناسان پایه و اساس رشد، پیشرفت و آسیب‌های مختلف را در فرآیند ارتباط می‌دانند (Nakagawa, Fischkoff, Berlin, Arnell and Blinderman, 2019). افراد باید مهارت‌های برقراری ارتباط با افراد دیگر را داشته باشند و لازمه ارتباط موثر، آگاهی از هدف فرستنده پیام، محتوای پیام و کانال ارتباطی موثر است تا فرد بتواند بازخورد مناسب بدهد و اگر پیام به طور صحیح درک نشود و بازخورد داده نشود، یعنی در اصل ارتباطی برقرار نشده است (Uzun and Lok, 2022). ارتباط فرآیندی آگاهانه یا ناآگاهانه و خواسته یا ناخواسته است که از طریق آن احساس‌ها و نظرها از طریق پیام‌های کلامی و غیر کلامی ابراز و سپس ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند و در نهایت به آنها بازخورد داده می‌شود (Brown, Yu and Etherington, 2020). موفقیت افراد و سازمان‌های امروزی تا حد زیادی به کارکنان آن وابسته است و بسیاری از کارکنان و مدیران سازمانی نقش مهارت‌های ارتباطی را در موفقیت خود و سازمان بسیار مهم‌تر از مهارت‌های فنی می‌دانند (Ozer, Altun and Avsar, 2023). در واقع، سازمان نمونه‌ای از شبکه ارتباطات است. زیرا بین اجزای مختلف و پراکنده آن همبستگی و پیوند برقرار می‌شود و در صورت فقدان سیستم ارتباطی، مجموعه‌ای منفرد تلقی می‌شود که بین اجزای مختلف و پراکنده آن برای دستیابی به اهداف همبستگی و ارتباط وجود ندارد (Bhatia, Chaturvedi, Datta and Ciraj, 2021).

مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و تعامل‌ها است که موجب تأمین و تحقق نیازهای افراد می‌شود و به‌عنوان یک نیاز انسانی بین انسان‌هایی است که با هم زندگی می‌کنند. بنابراین، افراد باید توانایی و مهارت ارتباط خوب و موثر را داشته باشند تا بتوانند سخنان دیگران را رمزگشایی نموده و نیازهای خود را اعم از عاطفی، اقتصادی، اجتماعی و غیره تأمین کنند. در نتیجه، مهارت‌های ارتباطی یعنی اینکه هر فردی توانایی برقراری ارتباط صحیح و مناسب با باورها و احساس‌های دیگران را داشته باشد (Wynn, Ratcliffe and Hardin, 2023). سه مهارت ارتباطی اصلی شامل مهارت‌های کلامی، شنیداری و بازخورد است؛ به طوری که مهارت کلامی به معنای گفتگو به صورت فردی و گروهی و برگزاری نشست‌ها و جلسه‌های موثر، مهارت شنیداری به معنای توانایی توجه به پیشنهادهای و سوال‌های دیگران و درک آنها و مهارت بازخورد به معنای نوعی اعمال کنترل بر فرآیند ارتباطات است که حاکی از برگشت نتیجه پیام به فرستنده می‌باشد (Barton, 1990).

در تعریفی دیگر مهارت کلامی یعنی مهارت در انتقال پیام به صورت کارآمد به دیگران به نوعی که فرد پیام را به درستی و مطابق خواسته و هدف فرستنده پیام رمزگشایی نماید. مهارت شنیداری هنر گوش دادن به دیگران است که یکی از ارکان مهم ارتباط بین افراد می‌باشد. فرآیند کشف، رمز، تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی را به طور فعال، مهارت شنیداری موثر می‌نامند و گوش دادن موثر فعالیتی فعال است، نه منفعل. در گوش دادن منفعل فرد مانند یک ضبط صوت عمل می‌کند و تنها به جذب اطلاعات می‌پردازد، اما در گوش دادن فعال فرد باید کوشش کند تا به جای شنیدن آنچه که خود دوست دارد از کلام گوینده بهره‌گیرد و منظور اصلی را درک نماید. مهارت بازخورد حاکی از آن است که ارتباط فرآیندی دوجانبه است و هر فرد هنگامی که با دیگران ارتباط برقرار می‌کند باید مطمئن شود که طرف مقابل منظورش را متوجه شده یا خیر و از طریق بازخوردی که دیگران دریافت می‌کنند از نتایج ارتباط که موثر بوده یا خیر آگاه می‌شوند (Rao, Heidemann, Morgan, Fitzgerald, Allen, Schiller and Kempner, 2021). از آنجایی که سازمان‌ها محل اجتماع گروهی از افراد برای تحقق مقاصد خاصی با امکانات محدود است، نقش مدیران اثربخشی برای هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به صورت یک شبکه موثر ضروری می‌باشد (Borja-Hart, Spivey and George, 2019). مهارت‌های ارتباطی مدیران ترکیبی از زمینه‌های مختلف مهارت‌های تخصصی شغل، مهارت ارتباط با مشتری، روانشناسی، مدیریت و ارتباطات است و مدیران برخوردار از این مهارت می‌توانند ارتباط مناسبی با یکدیگر برقرار سازند (Avia, Handiyani and Gayatri, 2021). سازمانی که مدیران و کارکنان آن با یکدیگر ارتباط موثر نداشته باشند، نمی‌توانند توانمندی‌های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند. زیرا ارتباط بستر مناسبی برای مبادله اطلاعات، دانش‌ها و تجربه‌ها است (Beenen, Pichler, Livingston and Riggio, 2021).

یکی از عوامل موثر بر مهارت‌های ارتباطی، ابعاد شخصیتی است. شخصیت مجموعه ویژگی‌های تقریباً ثابت و بی‌نظر از ویژگی‌ها و صفات است که ممکن است در موقعیت‌های مختلف تغییر کند (Mededovic, Soljaga, Stojkovic and Gojevic, 2018). به عبارت دیگر، شخصیت از صفات، گرایش‌ها و ویژگی‌هایی تشکیل شده که به تفاوت‌های فردی در رفتار، ثبات رفتار در طول زمان و تداوم رفتار در موقعیت‌های گوناگون می‌انجامد (Uygun, Sakar, 2021). ابعاد شخصیتی افراد می‌تواند الگویی برای پیش‌بینی رفتار و حالت‌های روانی افراد باشد و تفاوت در ابعاد شخصیتی عامل مهمی است که نشان می‌دهد چرا برخی از افراد بهتر از دیگران با شرایط و متغیرهای محیطی کنار می‌آیند و از سطوح مختلف انگیزش، رضایت و سلامت برخوردار می‌باشند (Paul, Gupta and Tyagi, 2023).

برخلاف بسیاری از زیرشاخه‌های روانشناسی که به بررسی موضوع‌های خاصی چون درک، حافظه، احساس و یادگیری می‌پردازند، روانشناسی شخصیت به بررسی کل فرد پرداخته که بر اساس آن شخصیت سازمان‌یافته‌ای از تمایل‌ها، صفات و ویژگی‌ها می‌باشد (Schwanke, Dancy, Neave, Penner, 2022). به‌طور کلی ابعاد شخصیتی شامل شش ویژگی یا صفت صداقت، برون‌گرایی، وجدان‌کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری است. صداقت به معنای انصاف، صمیمیت، فروتنی، حیا و فقدان حرص و طمع است. برون‌گرایی با پر حرفی، جامعه‌پذیری، نیاز به تحریک، ظرفیت تجربه احساس‌های مثبت، معاشرتی و شاد بودن در مقابل خجالت، انفعال و کم‌تحرکی مشخص می‌شود. وجدان‌کاری از صفات سازماندهی، پشتکار، کمال‌گرایی مثبت و احتیاط در کار تشکیل شده است. انعطاف‌پذیری به میزان ثبات هیجانی، تحریک‌پذیری، جستجوی فعال برای بهره‌گیری از تجربه‌های دیگران و کشش فرد به کنجکاوی، عشق به هنر، تخیل، روشنفکری و نوآوری اشاره دارد. سازگاری گرایش افراد برای احترام گذاشتن به دیگران و داشتن توافق و هماهنگی زیاد با آنها است. مسئولیت‌پذیری توانایی افراد در سازماندهی، پایداری، کنترل و انگیزش در رفتارهای هدفمند و گرایش به شایستگی، نظم و ترتیب، کوشش برای پیشرفت، خویشتن‌داری و تأمل می‌باشد (Anglim, Lievens, Everton, Grant and Marty, 2018).

نتایج مهم‌ترین پژوهش‌ها درباره ابعاد شخصیتی و مهارت‌های ارتباطی در ادامه گزارش می‌شوند. برای مثال نتایج پژوهش Daneshzadeh, Asadzadeh, Mehrinejad and Sotodehasl (2023) نشان داد که روان‌رنجوری با مهارت‌های ارتباطی دانشجویان کارشناسی دانشگاه فرهنگیان رابطه معنادار منفی و برون‌گرایی، گشودگی، سازگار و وجدانی بودن با مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معنادار مثبت داشت. Rahmatzadeh and Rezakhani (2020) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین روان‌رنجوری با مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دختر کارشناسی ارشد رابطه معنادار منفی و برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری و وجدانی بودن با مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معنادار مثبت وجود داشت. همچنین، نتایج پژوهش Hassan, Sumardi and Aziz (2020) حاکی از آن بود که روان‌رنجوری با مهارت‌های ارتباطی دانشجویان سال آخر کارشناسی رابطه معنادار منفی و برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری و وجدانی بودن با مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معنادار مثبت داشت. در پژوهشی دیگر Nguyen and Loan (2020) گزارش کردند که بین برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، گشودگی به تجربه، ثبات هیجانی و سازگاری با مهارت‌های ارتباطی دانشجویان رابطه معنادار مثبت وجود داشت.

مهارت‌های ارتباطی مدیران نقش مهمی در موفقیت سازمانی دارد و بر همین اساس بررسی متغیرهای موثر به آن می‌تواند در شناخت راهکارهایی برای بهبود و ارتقای آن کمک شایانی نماید. بررسی پیشینه پژوهشی حاکی از آن بود که پژوهش‌هایی درباره ابعاد شخصیتی پنج‌گانه و مهارت‌های ارتباطی انجام شده، اما این پژوهش‌ها هم اینکه به بررسی شخصیت شش‌گانه پرداختند و هم اینکه جامعه اکثر آنها دانشجویان بوده است. بنابراین، هم بررسی ابعاد شخصیتی شش‌گانه و هم بررسی نقش این ابعاد در مهارت‌های ارتباطی مدیران مهم و ضروری است و در این زمینه خلا بزرگی توسط پژوهشگران پژوهش حاضر احساس می‌شود و نتایج این مطالعه می‌تواند به متخصصان و برنامه‌ریزان سازمانی در ارائه راهکارهایی برای بهبود مهارت‌های ارتباطی جهت ایجاد مزیت رقابتی کمک شایانی نماید. مهارت‌های ارتباطی مدیران یکی از مهم‌ترین عوامل استمرار موفقیت در هر سازمانی است و برای این منظور شناخت ویژگی‌های شخصیتی مدیران برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی آنان مهم و ضروری می‌باشد. بنابراین، هدف این مطالعه طراحی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران بود.

## روش‌شناسی

این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه پژوهش مدیران و معاونین شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران بودند که حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۹۱ نفر تعیین، اما ۲۱۰ پرسشنامه بین مدیران و معاونین توزیع شد. دلیل توزیع بیشتر پرسشنامه‌ها احتمال ریزش در نمونه‌ها بود. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر خوشه‌ای مرحله‌ای بود که برای این منظور ابتدا تعدادی از استان‌های کشور به روش تصادفی انتخاب شدند، سپس از هر استان تعدادی شهرستان به روش تصادفی انتخاب و همه مدیران و معاونین آن شهرستان‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب و به ابزارهای پژوهش پاسخ دادند.

در این مطالعه علاوه بر فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی از دو ابزار ابعاد شخصیتی مدیران و مهارت‌های ارتباطی مدیران استفاده شد که در ادامه تشریح می‌شوند. پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران: این پرسشنامه محقق‌ساخته دارای ۳۵ سوال بود که شش مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری را اندازه‌گیری می‌کند. برای پاسخگویی به هر سوال از طیف لیکرت پنج درجه‌ای از کاملاً مخالفم با نمره یک تا کاملاً موافقم با نمره پنج استفاده شد و نمره هر مولفه با مجموع نمره سوال‌های آن مولفه محاسبه می‌شود و نمره بالاتر نشان‌دهنده بیشتر داشتن آن مولفه یا ویژگی است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران توسط ۸ نفر از متخصصان و خبرگان تایید و نتایج روایی با روش تحلیل عاملی اکتشافی در بخش یافته‌ها گزارش شد و پایایی کل آن با روش آلفای کرونباخ  $0/89$  به دست آمد. پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی مدیران: این پرسشنامه دارای ۱۸ سوال بود که توسط Barton (1990) طراحی و سه مولفه کلامی، شنیداری و بازخورد را اندازه‌گیری می‌کند. برای پاسخگویی به هر سوال از طیف لیکرت پنج درجه‌ای از کاملاً مخالفم با نمره یک تا کاملاً موافقم با نمره پنج استفاده شد و نمره هر مولفه با مجموع نمره سوال‌های آن مولفه و نمره کل پرسشنامه با مجموع نمره همه سوال‌ها محاسبه می‌شود و نمره بالاتر نشان‌دهنده بیشتر داشتن آن مولفه یا ویژگی و مهارت‌های ارتباطی بالاتر است. Barton (1990) روایی سازه ابزار را با روش تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و نتایج حاکی از وجود سه مولفه کلامی، شنیداری و بازخورد بود و پایایی مولفه‌ها و کل آن را با روش آلفای کرونباخ بالاتر از  $0/70$  گزارش کرد. در ایران، Asgari Geremi, Tajeri and Aghajani (2020) پایایی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی با روش آلفای کرونباخ  $0/88$  به دست آمد.

مراحل اجرایی پژوهش حاضر به این صورت بود که ابتدا پرسشنامه برای اندازه‌گیری ابعاد شخصیتی مدیران طراحی شد و روایی صوری و محتوایی آن توسط ۸ نفر از متخصصان و خبرگان پس از چند دور بررسی، تایید شد. در مرحله بعد اقدام به نمونه‌گیری از میان مدیران و معاونین شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران شد و برای آنان اهمیت و ضرورت پژوهش تشریح و بعد از آنها خواسته شد تا علاوه بر فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی به دو ابزار ابعاد شخصیتی مدیران و مهارت‌های ارتباطی مدیران پاسخ دهند. در نهایت، از آنان به دلیل شرکت در پژوهش تقدیر و تشکر به عمل آمد. در این مطالعه داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS و Amos تحلیل شدند.

## یافته‌ها

بررسی ابزارها نشان داد که تعداد ۱۰ پرسشنامه به دلیل ناقص بودن از تحلیل‌ها حذف شدند و تحلیل‌ها برای ۲۰۰ نفر انجام شد. بنابراین، نرخ مشارکت در پژوهش حاضر  $95/24$  درصد بود. نتایج فراوانی و درصد فراوانی اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش حاضر در جدول ۱ ارائه شد.

جدول ۱. نتایج فراوانی و درصد فراوانی اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش حاضر

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	$22/50$
	مرد	$67/50$
سطح تحصیلات	کارشناسی	$22/00$
	کارشناسی ارشد	$49/00$
	دکتری	$29/00$
	کمتر از ۳۵ سال	$6/50$
سن	۳۶-۴۵ سال	$29/50$
	۴۶-۵۵ سال	$38/50$
	بیشتر از ۵۵ سال	$25/50$
سابقه خدمت	کمتر از ۱۵ سال	$14/50$
	۱۶-۲۰ سال	$20/00$
	۲۱-۲۵ سال	$33/50$
	بیشتر از ۲۵ سال	$32/00$

طبق نتایج جدول ۱، بیشتر نمونه‌های پژوهش حاضر مرد ( $67/50$  درصد) و دارای تحصیلات کارشناسی ارشد ( $49/00$  درصد)، سن ۴۶-۵۵ سال ( $38/50$  درصد) و سابقه خدمت ۲۱-۲۵ سال ( $33/50$  درصد) بودند. بررسی پیش‌فرض‌های تحلیل عاملی نشان داد که شاخص KMO به‌عنوان شاخصی از کفایت نمونه‌گیری با مقدار  $0/71$  و به دلیل بالاتر از  $0/70$  و شاخص کروییت بارتلت با آماره  $5834/61$  و معنی‌داری در سطح کوچک‌تر از  $0/0001$  حاکی از برقراری

پیش فرض‌های روش تحلیل موردنظر بودند. بررسی بار عاملی سوال‌های پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران نشان داد که تعداد ۹ سوال به دلیل بار عاملی کمتر از ۰/۴۰ از پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران حذف شد و فرم نهایی ۲۶ سوال داشت. نمودار سنگ‌ریزه حاکی از وجود شش مولفه برای پرسشنامه مذکور بود که با عناوین صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری نام‌گذاری شدند. نتایج عاملی اکتشافی برای پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران پژوهش حاضر در جدول ۲ ارائه شد.

جدول ۲. نتایج عاملی اکتشافی برای پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران پژوهش حاضر

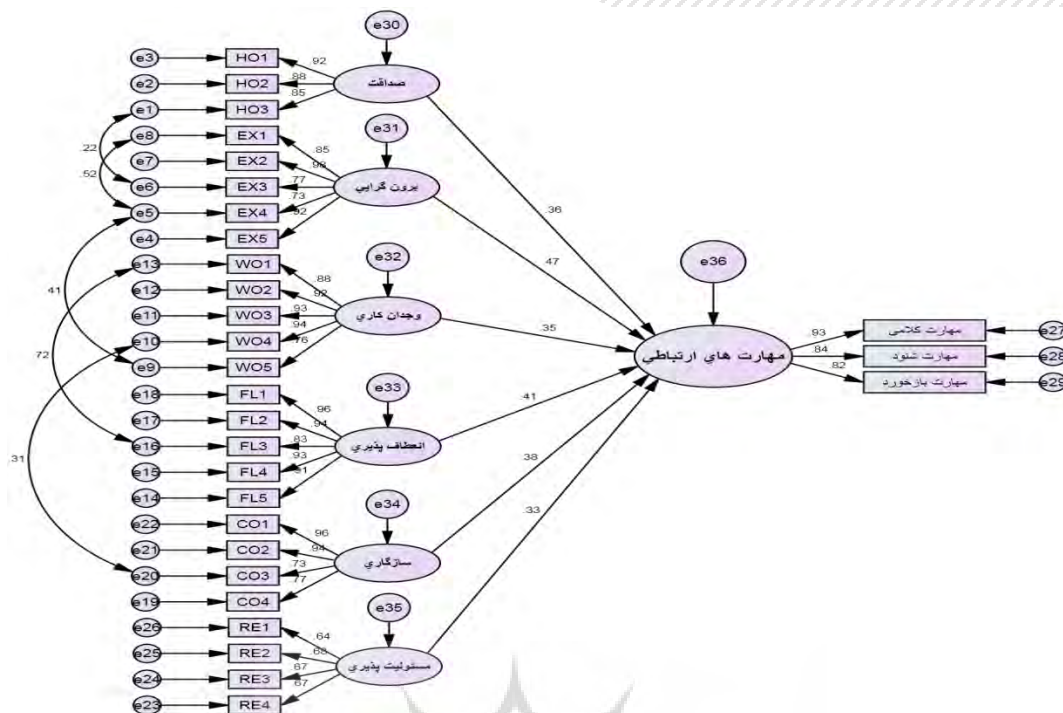
مولفه	تعداد گویه	ارزش ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تراکمی	بار عاملی	(میانگین واریانس استخراج شده)	پایایی کرونباخ	پایایی ترکیبی
صداقت	۵	۴/۳۶	۱۶/۷۷	۱۶/۷۷	-/۱۸۹	-/۱۸۵	۰/۹۱	۰/۹۴
برون‌گرایی	۵	۴/۱۹	۱۶/۱۲	۳۲/۸۹	-/۱۸۸	-/۱۸۰	۰/۹۴	۰/۹۵
وجدان کاری	۵	۴/۰۸	۱۵/۷۲	۴۸/۶۲	-/۱۸۸	-/۱۸۲	۰/۹۴	۰/۹۵
انعطاف‌پذیری	۴	۳/۲۲	۱۲/۴۰	۶۱/۰۲	-/۱۸۶	-/۱۸۵	۰/۹۵	۰/۹۶
سازگاری	۳	۲/۵۶	۹/۸۷	۷۰/۹۰	-/۱۸۸	-/۱۷۸	۰/۹۱	۰/۹۳
مسئولیت‌پذیری	۴	۲/۴۶	۹/۴۶	۸۰/۳۷	-/۱۷۳	-/۱۵۶	۰/۷۶	۰/۸۴

طبق نتایج جدول ۲، پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران ۲۶ سوال در ۶ مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری داشت و این شش مولفه توانستند ۸۰/۳۷ درصد از واریانس کل را تبیین کنند. همچنین، میزان بار عاملی هر شش مولفه بالاتر از ۰/۷۰ و میزان میانگین واریانس استخراج شده همه آنها بالاتر از ۰/۵۰ و پایایی آلفای کرونباخ و ترکیبی همه آنها بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد. نتایج شاخص‌های برازندگی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران پژوهش حاضر در جدول ۳ ارائه شد.

جدول ۳. نتایج شاخص‌های برازندگی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران پژوهش حاضر

شاخص	RMSEA	NFI	CFI	IFI	RFI	PRATIO	PNFI	PCFI
میزان قابل قبول	<۰/۰۵	>۰/۹۰	>۰/۹۰	>۰/۹۰	>۰/۹۰	>۰/۵۰	>۰/۵۰	>۰/۵۰
میزان محاسبه شده	۰/۰۴	۰/۹۵	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۹۱	۰/۶۰	۰/۵۹	۰/۵۱

طبق نتایج جدول ۳، الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران برازش مناسبی داشت. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران پژوهش حاضر در حالت ضرایب استاندارد در شکل ۱ و ضرایب مسیرهای آن در جدول ۴ ارائه شد.



شکل ۱. نتایج ضرایب استاندارد مدل‌سازی معادلات ساختاری الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران پژوهش حاضر

جدول ۴. نتایج ضرایب مسیرهای مدل‌سازی معادلات ساختاری الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران پژوهش حاضر

مسیر	ضریب غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	ضریب استاندارد	معنی‌داری	نتیجه
صداقت <---	۰/۱۷	۰/۰۲	۸/۷۰	۰/۳۶	<۰/۰۰۱	تایید
برون‌گرایی <---	۰/۲۱	۰/۰۱	۱۱/۷۸	۰/۴۷	<۰/۰۰۱	تایید
وجدان کاری <---	۰/۱۶	۰/۰۱	۸/۵۳	۰/۳۵	<۰/۰۰۱	تایید
انعطاف‌پذیری <---	۰/۱۷	۰/۰۱	۱۰/۳۹	۰/۴۱	<۰/۰۰۱	تایید
سازگاری <---	۰/۱۹	۰/۰۲	۸/۷۲	۰/۳۸	<۰/۰۰۱	تایید
مسئولیت‌پذیری <---	۰/۲۲	۰/۰۳	۶/۴۱	۰/۳۳	<۰/۰۰۱	تایید

طبق نتایج شکل ۱ و جدول ۴، در الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران هر شش مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری بر مهارت‌های ارتباطی مدیران اثر مستقیم و معنی‌دار داشتند ( $P < 0/001$ ).

## بحث و نتیجه‌گیری

در میان مجموعه مهارت‌های مدیریتی، مهارت‌های ارتباطی مدیران بیشتر از سایر مهارت‌های یک مدیر می‌تواند موثر باشد و برقراری ارتباط موثر با کارکنان یکی از حیاتی‌ترین و کلیدی‌ترین مهارت‌های مدیریت می‌باشد. مهارت‌های ارتباطی مدیران از اهمیت زیادی برخوردار است و به همین دلیل شناسایی مولفه‌های شخصیتی تاثیرگذار بر روی مهارت‌های ارتباطی مدیران بسیار مهم می‌باشد. در نتیجه، با توجه به نقش و اهمیت ابعاد شخصیتی در مهارت‌های ارتباطی مدیران، هدف این مطالعه طراحی الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران بود. یافته‌های این مطالعه نشان داد که پرسشنامه ابعاد شخصیتی مدیران ۲۶ سوال در ۶ مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری داشت و این شش مولفه توانستند ۸۰/۳۷ درصد از واریانس کل را تبیین کنند. همچنین، میزان بار عاملی هر شش مولفه بالاتر از ۰/۷۰ و میزان میانگین واریانس استخراج‌شده همه آنها بالاتر از ۰/۵۰ و پایایی آلفای کرونباخ و ترکیبی همه آنها بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد. علاوه بر آن، الگوی ابعاد شخصیتی موثر بر میزان مهارت‌های ارتباطی مدیران برآزش مناسبی داشت و در الگوی مذکور هر شش مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری بر مهارت‌های ارتباطی مدیران اثر مستقیم و معنی‌دار داشتند.

با اینکه پژوهشی درباره نقش ابعاد شخصیتی شش‌گانه (صداقت، برون‌گرایی، وجدان‌کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری) بر مهارت‌های ارتباطی مدیران یافت نشد، اما پژوهش‌هایی به بررسی نقش ابعاد شخصیتی پنج‌گانه بر آن پرداختند که نتایج این مطالعه از جهاتی همسو با آنها یعنی پژوهش‌های (Daneshzadeh et al, 2023)، (Rahmatzadeh and Rezakhani, 2020)، (Hassan et al, 2020) و (Nguyen and Loan, 2020) بود. در تفسیر این یافته‌ها می‌توان گفت که شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌هایی است که افراد را از یکدیگر متمایز کرده و بر نحوه ارتباط با دیگران تاثیر می‌گذارد. همچنین، شخصیت نشان می‌دهد که یک انسان چگونه فکر، احساس و عمل می‌کند. از آنجایی که مسائل شخصیتی می‌تواند بر نگرش‌ها و رفتارهای افراد تاثیرگذار باشد، مدیرانی که دارای میزان بیشتری از ابعاد شش‌گانه شخصیت شامل صداقت، برون‌گرایی، وجدان‌کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری هستند مهارت‌های ارتباطی بالاتر و بهتری دارند. زیرا آنان در تعامل‌های اجتماعی راحت‌تر می‌باشند و بیشتر درگیر ارتباط کلامی موثر هستند و فعالانه به دیگران گوش می‌دهند. مدیران با هوش هیجانی، صداقت، برون‌گرایی، وجدان‌کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری بالا توانایی درک و مدیریت احساس‌های خود و دیگران را دارند و این امر آنها را قادر می‌سازد تا با همدلی، درک نشانه‌های غیرکلامی و پاسخ مناسب به موقعیت‌های مختلف ارتباط موثر برقرار سازند. مدیرانی که برای تجربه‌های جدید باز هستند، اغلب کنجکاوتر، خلاق‌تر و سازگارتر هستند و این بعد شخصیتی به آنها اجازه می‌دهد تا با داشتن ذهنی باز پذیرای بازخورد و تمایل به کشف دیدگاه‌های مختلف در ارتباطات باشند. مدیرانی که دارای ترکیبی از صداقت، برون‌گرایی، وجدان‌کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری هستند احتمالاً دارای مهارت‌های ارتباطی سطح بالایی هستند.

این مطالعه دارای محدودیت‌هایی است و بر همین اساس باید در تعمیم نتایج آن دقت لازم مبذول و محدودیت‌های آن مورد توجه قرار گیرد. از محدودیت‌های مهم این مطالعه می‌توان به محدودشدن جامعه پژوهش به مدیران و معاونین شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران، استفاده از ابزارهای خودگزارشی برای گردآوری داده‌ها و عدم بررسی یافته‌ها به تفکیک جنسیت، سطح تحصیلات و غیره اشاره کرد. به‌عنوان محدودیت مهم دیگر این مطالعه که نقطه قوت پژوهش حاضر بود، می‌توان به عدم یافتن پژوهشی درباره ابعاد شخصیتی شش‌گانه موثر بر مهارت‌های ارتباطی اشاره کرد که این امر مانع از مقایسه یافته‌های پژوهش حاضر با آنها شد. بنابراین، انجام پژوهش‌های بیشتر درباره ابعاد شخصیتی شش‌گانه موثر بر مهارت‌های ارتباطی مدیران و حتی سایر ویژگی‌های مدیران مانند اثربخشی آنها پیشنهاد می‌شود. پیشنهاد پژوهشی دیگر انجام مطالعه حاضر به تفکیک جنسیت، سطح تحصیلات و غیره و حتی استفاده از مشاهده یا مصاحبه برای گردآوری داده‌ها اشاره کرد. به‌عنوان آخرین پیشنهاد پژوهشی می‌توان به تکرار این پژوهش بر روی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران یا سایر سازمان‌های غیرآموزشی و آموزشی اشاره کرد. نتایج این مطالعه حاکی از تاثیر هر شش مولفه صداقت، برون‌گرایی، وجدان‌کاری، انعطاف‌پذیری، سازگاری و مسئولیت‌پذیری بر مهارت‌های ارتباطی مدیران بود. بنابراین، برای بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران می‌توان از طریق بهبود شرایط کاری و کارگاه‌های آموزشی زمینه را برای افزایش و ارتقای ابعاد شخصیتی مدیران فراهم نمود.

موازین اخلاقی:

در مطالعه حاضر اهمیت و ضرورت پژوهش برای نمونه‌ها تبیین و به آنان درباره رعایت موازین اخلاقی از جمله رازداری، محرمانه‌ماندن اطلاعات شخصی، تحلیل داده‌ها به‌صورت کلی و غیره اطمینان خاطر داده شد.

مشارکت نویسندگان:

در مطالعه حاضر نفر اول مسئول گردآوری و تحلیل داده‌ها و سایر نفرها مسئول بررسی و تایید تحلیل‌ها و نگارش، بارگذاری و اصلاح مقاله بودند.

تعارض منافع:

در این مطالعه هیچ‌گونه تضاد منافی وجود نداشت.

## تشکر و قدردانی

در پایان از همه مسئولان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران و مدیران و معاونین شرکت‌کننده در پژوهش حاضر تشکر و قدردانی می‌گردد.



## Reference

- Ammentorp J, Chiswell M, Martin P. (2022). Translating knowledge into practice for communication skills training for health care professionals. *Patient Education and Counseling*, 105(11): 3334-3338.
- Anglim J, Lievens F, Everton L, Grant SL, Marty A. (2018). HEXACO personality predicts counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior in low-stakes and job applicant contexts. *Journal of Research in Personality*, 77: 11-20.
- Asgari Germi M, Tajeri B, Aghajani T. (2020). Comparison of happiness, mental health and communication skills in animals without animals. *Journal of Psychological Sciences*, 19(92): 991-998. (In Persian)
- Avia I, Handiyani H, Gayatri D. (2021). Relationship between nurse case manager's communication skills and patient satisfaction at hospital in Jakarta. *Enfermeria Clinica*, 31(2): 413-418.
- Barton PE. (1990). *Workplace competencies: The need to improve literacy and employment readiness*. United States: University of Michigan Library Publisher.
- Beenen G, Pichler S, Livingston B, Riggio R. (2021). The good manager: Development and validation of the managerial interpersonal skills scale. *Frontiers in Psychology*, 12(631390): 1-18.
- Bhatia JK, Chaturvedi A, Datta K, Ciraj AM. (2021). Enhancing communication skills among residents in India: An interprofessional education approach. *Medical Journal Armed Forces India*, 77(1): 115-121.
- Borja-Hart NL, Spivey CA, George CM. (2019). Use of virtual patient software to assess student confidence and ability in communication skills and virtual patient impression: A mixed-methods approach. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 11(7): 710-718.
- Brown T, Yu MI, Etherington J. (2020). Are listening and interpersonal communication skills predictive of professionalism in undergraduate occupational therapy students? *Health Professions Education*, 6(2): 187-200.
- Daneshzadeh F, Asadzadeh H, Mehrinejad SA, Sotodehasl N. (2023). The mediating role of communication skills in the relationship between personality traits and high-risk use of the internet in Semnan Farhangian university students. *Rooyesh-e-Ravanshenasi Journal*, 11(10): 61-72. (In Persian)
- Hassan N, Sumardi NA, Aziz RA. (2019). The influence of personality traits on communication competence. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(13): 493-505.
- Mededovic J, Soljaga M, Stojkovic A, Gojevic I. (2018). Revealing complex relations between personality and fitness: HEXACO personality traits, life-time reproductive success and the age at first birth. *Personality and Individual Differences*, 129: 143-148.
- Nakagawa S, Fischkoff K, Berlin A, Arnell TD, Blinderman CD. (2019). Communication skills training for general surgery residents. *Journal of Surgical Education*, 76(5): 1223-1230.
- Nguyen TT, Loan LTM. (2020). Personality traits and their influences on communication skills: The case of Khmer students in Vietnam. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(7): 524-540.
- Ozer D, Altun OS, Avsar G. (2023). Investigation of the relationship between internet addiction, communication skills and difficulties in emotion regulation in nursing students. *Archives of Psychiatric Nursing*, 42: 18-24.
- Paul J, Gupta S, Tyagi S. (2023). Theory of dogmatism, personality traits and shopping behavior. *European Management Journal*, 41(2): 302-311.
- Rahmatzadeh E, Rezakhani S. (2020). The prediction of communicational skills based on personality traits and self-concept in female students. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 21(3): 111-121. (In Persian)
- Rao A, Heidemann L, Morgan H, Firzgerald J, Allen B, Schiller J, Kempner S. (2021). Improving interprofessional communication skills for senior medical students pursuing pediatrics. *Academic Pediatrics*, 21(7): 1297-1299.
- Schwanke AJ, Dancy KM, Neave HW, Penner GB, Bergeron R, DeVries TJ. (2022). Effects of concentrate allowance and individual dairy cow personality traits on behavior and production of dairy cows milked in a free-traffic automated milking system. *Journal of Dairy Science*, 105(7): 6290-6306.

- Svensberg K, Brandlistuen RE, Bjornsdottir I, Sporrang SK. (2018). Factors associated with pharmacy students' attitudes towards learning communication skills – A study among Nordic pharmacy students. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(3): 279-289.
- Uygun SD, Sakar M, Erdeve SS, Cetinkaya S. (2021). Effects of subclinical emotional and behavioral problems on metabolic control in adolescents with type 1 diabetes: Role of maternal and adolescent personality traits. *Archives de Pediatrie*, 28(8): 626-631.
- Uzun G, Lok N. (2022). Effect of emotional awareness skills training on emotional awareness and communication skills in patients with schizophrenia: A randomized controlled trial. *Archives of Psychiatric Nursing*, 38: 14-20.
- Wolderslund M, Kofoed PE, Ammentorp J. (2021). The effectiveness of a person-centred communication skills training programme for the health care professionals of a large hospital in Denmark. *Patient Education and Counseling*, 104(6): 1423-1430.
- Wynn ST, Ratcliffe CJ, Hardin L. (2023). Ready, set, woo: Refining nursing students' communication skills. *Teaching and Learning in Nursing*, 18(3): 105-107.

