

فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی
 دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
 سال اول - شماره دوم - زمستان ۸۷
 صص ۱۱۱-۱۳۰

تعیین رابطه ی میان خود کنترلی و استراتژی های حل تعارض در بین کارکنان اداری دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان)

اکبر اعتباریان^۱ ، زینب پورولی^۲

چکیده

هدف از این پژوهش، تعیین رابطه ی میان خودکنترلی (خودنظارتی) و استراتژی های حل تعارض بود. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه ی آماری تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اعم از رسمی و قراردادی (جمعاً ۳۰۳ نفر به غیر از اساتید و کارکنان زیر دیپلم) تشکیل داده که از آن میان، ۱۶۴ نفر به روش تصادفی ساده ، به عنوان نمونه انتخاب شدند . ابزار جمع آوری داده ها ، پرسشنامه ی خودکنترلی اشنایدر و پرسشنامه ی استراتژی های حل تعارض بر اساس الگوی افضل رحیم بود که ضریب پایایی آن از راه شاخص آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۸۲ درصد بدست آمد . داده های جمع آوری شده به وسیله ی نرم افزار SPSS از راه آزمون های آماری t مستقل ، تحلیل واریانس ، ضریب همبستگی پیرسون ، آزمون شفه ، تی هتلینگ و Z فیشر در آمار استنباطی و همچنین آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت . یافته های پژوهش نشان داد که خودکنترلی با استراتژی های حل تعارض رابطه ای معنادار دارد . استراتژی های خدمت رسانی ($r=0/177$ و $p=0/027$) و مصالحه ($r=0/374$) و رابطه ای مستقیم و استراتژی های انسجام ($r=-0/357$ و $p=0/000$) ، تسلط ($r=-0/277$ و $p=0/013$) و اجتناب ($r=-0/198$ و $p=0/013$) رابطه ای معکوس با متغیر خود کنترلی داشتند . سبک غالب حل تعارض در افراد با خود کنترلی بالا سبک خدمت رسانی و سبک کمکی آنها در حل تعارض سبک مصالحه بود و برای افراد با خود کنترلی پایین سبک غالب افراد در حل تعارض سبک خدمت رسانی و سبک کمکی ، تسلط و اجتناب بدست آمد.

کلید واژه ها : خودکنترلی (خودنظارتی)، استراتژی های حل تعارض ، انسجام ، خدمت رسانی ، تسلط ، اجتناب ، مصالحه

¹ - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) etebarian@khuisf.ac.ir

² - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان) z.poorvali@yahoo.com

مقدمه

تعارض^۱ امری طبیعی و پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر در زندگی انسان‌هاست و در اشکال گوناگون بروز می‌کند. اگر چه تعارض به عللی همچون: نارسایی سیستم ارتباطات، سوء مدیریت، نفوذ گروه‌های غیررسمی و ساختار سازمانی رخ می‌دهد، اما در سازمان‌ها، علل شخصیتی بیشتر موجب تعارض می‌گردد، تعارض به علت ماهیتی که دارد اغلب زیان بار و نا کارآمد تلقی می‌شود، اما گاه همین پدیده باعث نمایان شدن مسائل و حل آنها، بهبود تصمیم‌گیری، بهبود عملکرد، ایجاد خلاقیت و روی هم رفته سبب بروز تغییر و تحول می‌شود. یکی از مهمترین مهارت‌ها که مشخصه ی توانایی افراد در حل تعارض است، برخورداري آنها از صفت خودکنترلی (خودنظارتی) است. از آنجا که تعارضات بین فردی نیز در ارتباط نزدیک با هیجان‌هاست و برای کنترل آن باید نخست هیجان‌ها را شناخت و سپس آن را کنترل کرد، پس در این صورت افراد باید هم از ویژگی خودآگاهی^۳ و هم از ویژگی خودکنترلی برخوردار باشند، افرادی که این ویژگی‌ها را دارند می‌توانند نسبت به تعارض آگاهی بیشتری کسب کرده و به این وسیله سریع‌تر و صحیح‌تر تعارض را شناسایی کرده و با اطمینان به هدایت آن بپردازد و به این ترتیب محیطی فراهم آورد که افراد با آگاهی از ارزش‌های شخصی خود از سلامت روانی و کارایی بیشتر برخوردار شوند و بتوانند سبک مناسب تعارض را برای هر موقعیت انتخاب کنند. نخستین گام در کنترل هیجان‌ها، شناخت و تعیین هیجان‌هاست، افرادی که از نظر هیجانی بی‌ثبات هستند، اغلب از تلاش برای کنترل هیجان‌های خود جلوگیری می‌کنند (اسپری^۴، ۱۳۸۳، ص ۶۰). هیجان‌ها جزء ذاتی ساختار هر فرد است. ما نمی‌توانیم هیجان‌ها را از خودمان دور کنیم بلکه باید آنها را به درستی کنترل کنیم (گلمن^۵، ۱۳۸۰). افرادی که می‌توانند هدف‌های واقع‌گرایانه را اولویت‌بندی کنند و در زمان تصمیم‌گیری میان عواطف و عقل تعادل برقرار کنند، خودکنترل هستند (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵).

تفاوت‌های مهم فردی و قابل‌سنجش ویژگی‌های رفتاری را خودکنترلی می‌نامند. خودکنترلی بیانگر میزان مطابقت ویژگی‌های رفتاری خود با شرایط و موقعیت موجود است (کریتر

1- Conflict

2- Self-monitoring

3- Self-awareness

4- Sperry

5- Goleman

و کینیکی^۱، ۱۳۸۴، ص ۱۷۴). همچنین انعکاس تفاوت‌های فردی در تمایلات است که شکل مشخصی در مدیریت احساسات و عواطف به خود می‌گیرد (اشنایدر^۲ ۱۹۷۴ به نقل از تات^۳، ۲۰۰۸). مفهوم خودکنترلی که در سال (۱۹۷۴) توسط اشنایدر گسترش یافت ، به این معنی است که یک شخص در موقعیت خود چه قدر انعطاف‌پذیر یا چه قدر پایدار است (کاشال^۴ و کوانتس^۵، ۲۰۰۶). اشنایدر می‌گوید: مردم در یک بحث کلی به دو دسته تقسیم می‌شوند: افراد با خودکنترلی (خودنظارتی) بالا^۶ و افراد با خودکنترلی (خودنظارتی) پایین^۷ که هر کدام ویژگی‌هایی دارند (کجدال^۸، ۲۰۰۳). برخی از افراد نسبت به موقعیت‌های اجتماعی حساس هستند و ظاهر خود را متناسب با موقعیت رایج تنظیم می‌کنند ، این افراد را با خودکنترلی بالا می‌نامیم . در مقابل افرادی هستند با خودکنترلی پایین که تمایل دارند فکر و احساس خود را بیان نمایند ، تا این که آن را متناسب با موقعیت سازماندهی کنند (اشنایدر، ۱۹۷۴).

چندین مطالعه اثر خودکنترلی را در محل کار بررسی کرده و به این نتیجه رسیده‌اند که افراد با خودکنترلی بالا بیشترین مهارت اجتماعی را دارند، بنابراین کارهایی مثل فروشنده‌گی و پست‌های مدیریت را انتخاب می‌کنند (دای و کیلدوف^۹، ۲۰۰۳). بیشتر پژوهشگران (اشنایدر، ۱۹۸۷؛ استور^{۱۰}، ۱۹۹۵؛ نسلر^{۱۱} و تدسچی^{۱۲} ۱۹۹۲) دریافته‌اند که مردان نسبت به زنان خودکنترلی بالاتری دارند ، اگر چه برخی پژوهشگران مانند (پلیگر^{۱۳}، ۱۹۹۲) تفاوتی را نشان ندادند . اشنایدر (۱۹۸۷) می‌گوید: «بالا یا پایین بودن خودکنترلی در افراد به تفاوت در نگرش ، رفتار و ادراکات و باورها بستگی دارد» (کومر و تامپسون، ۲۰۰۳).

¹- Krietner&Kinicki

²- Snyder

³- Tate

⁴- Kaushal

⁵- Kwantes

⁶- High Self-monitoring

⁷- Low Self-monitoring

⁸- Kjeldal

⁹- Day & Kilduff

¹⁰- Store

¹¹- Nesler

¹²- Tedeschi

¹³- Plidger

پیشینه‌ی پژوهش

بهرامی خوندابی (۱۳۸۳)، در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه‌ی میان خودکنترلی و کیفیت زندگی دانشجویان به این نتیجه رسید که بین خودکنترلی و کیفیت زندگی دانشجویان ارتباط وجود دارد، یعنی هرچه خودکنترلی بالاتر رود کیفیت زندگی بهبود می‌یابد و در مقایسه‌ی خودکنترلی دانشجویان دختر و پسر نشان داد که تفاوتی بین خودکنترلی دانشجویان دختر و پسر وجود ندارد.

بارن^۱ (۱۹۸۹)، در پژوهشی با عنوان شخصیت و سازماندهی تعارض: تأثیر نوع الگوی رفتار و خودکنترلی، اطلاعاتی از تعارض و شیوه‌ی حل آن توسط کارکنان اداری و فنی یک شرکت بزرگ مواد غذایی جمع کرد. سپس با تهیه‌ی پرسشنامه‌هایی، رابطه‌ی دو بعد شخصیت یعنی خودکنترلی و الگوی رفتاری A، ارزیابی شد و همان گونه که پیش‌بینی شده بود افراد با خودکنترلی پایین و افراد با الگوی رفتاری A، بیشترین تعارض را با همکاران خود داشتند و برای حل تعارض، از سبک خدمت‌رسانی به نسبت افراد با خودکنترلی بالا، کمتر استفاده می‌کردند. همچنین زنان نسبت به مردان تعارضی کمتر را نشان دادند و برای حل تعارض سبک انسجام و اجتناب را بکار می‌گرفتند.

بلکلی و همکاران^۲ (۲۰۰۳) در پژوهش خود که آیا افراد دمدمی مزاج شهروندان خوبی هستند؟ به بررسی رابطه‌ی میان خودکنترلی و سازماندهی رفتار شهروندی، بر روی مدیران و متخصصان آزمایشگاه پژوهشی دولت فدرال پرداختند. درجه‌ی سرپرستی از لحاظ سازماندهی رفتار شهروندی زیر دستان جمع‌آوری شد و با خودسنجی ۱۷۲ زیر دست از لحاظ خودکنترلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، حمایت‌های سازمانی و درک مشخصه‌های شغلی باهم مقایسه شدند. سپس یک سال بعد باز درجه‌ی سرپرستی از لحاظ رفتار شهروندی زیر دستان دوباره جمع‌آوری شد، نتایج آنها نشان داد که سرپرستان با خودکنترلی بالا بهتر می‌توانند رفتار شهروندی خود را سازماندهی و زیردستان را هدایت کنند.

کومرو و تامپسون^۳ (۲۰۰۳) در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی میان شناسایی هویت خود و خودکنترلی رفتار از لحاظ سن و جنسیت در بین نوجوانان پرداختند، یافته‌های این پژوهش نشان

^۱- Baron

^۲- Blakely

^۳- Kumru & Thompson

می‌دهد که جنسیت بر خود کنترلی مؤثر است ، مردان نسبت به زنان از خودکنترلی بیشتری برخوردارند ، ولی سن بر خودکنترلی هیچ تأثیری ندارد.

بریک و همکاران^۱ (۲۰۰۵) پژوهشی با عنوان خودکنترلی تعدیل کننده روابط بین پنج عامل بزرگ ویژگی‌های شخصیت و عملکرد میان فردی انجام دادند . یافته‌ها از بین یک نمونه ۱۰۲ نفری از دانشجویان مدیریت اجرایی نشان داد که وقتی خودکنترلی بالاست، روابط بین سه ویژگی از ویژگی‌های پنج عاملی شخصیت یعنی (برون گرایی، استواری هیجانی و گشاده ذهنی) در تجربه و عملکرد میان فردی سرپرستان کاهش می‌یابد. این نتیجه برای گروه همسالان نیز تکرار شد و همان‌گونه که انتظار می‌رفت ، خودکنترلی تعدیل کننده رابطه ی بین ویژگی‌های شخصیت و اجرای فعالیت در گروه همسالان و سرپرستان نیست.

کاشال و کوانتس (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان نقش فرهنگ و شخصیت در انتخاب استراتژی‌های مدیریت تعارض ، به این نتیجه رسیدند که فرهنگ فردگرایی و فرهنگ جمع‌گرایی بر سبک افراد در حل تعارض تأثیر دارد و همچنین متغیر شخصیت که شامل خودکنترلی(خودنظارتی) و هوش هیجانی است ، بر سبک افراد در حل تعارض تأثیر دارد، آنها دانستند که افراد با خودکنترلی بالا برای حل تعارض از سبک مصالحه و تشریک مساعی استفاده می‌کنند و در مقابل افراد با خودکنترلی پایین استراتژی‌های تسلط ، اجتناب و انسجام را بکار می‌گیرند.

پرسش‌های پژوهش

پرسش‌های اصلی

- ۱- آیا بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض رابطه ای معنادار وجود دارد؟
- ۱-۱- آیا بین خودکنترلی و سبک انسجام در حل تعارض رابطه ای معنادار وجود دارد؟
- ۱-۲- آیا بین خودکنترلی و سبک خدمت‌رسانی(هموار سازی) در حل تعارض رابطه ای معنادار وجود دارد؟
- ۱-۳- آیا بین خودکنترلی و سبک تسلط (اجبار) در حل تعارض رابطه ای معنادار وجود دارد؟
- ۱-۴- آیا بین خودکنترلی و سبک اجتناب در حل تعارض رابطه ای معنادار وجود دارد؟

¹ - Burrick etal

۵-۱- آیا بین خودکنترلی و سبک مصالحه در حل تعارض را بطه ای معنا دار وجود دارد؟

پرسش های فرعی

- ۱- آیا متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، مدرک تحصیلی، سابقه کار) بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض تأثیر گذار است؟
- ۲- آیا تفاوتی بین خودکنترلی در کارکنان زن و مرد دیده می شود؟
- ۳- سبک غالب و سبک کمکی افراد با خودکنترلی بالا در حل تعارض کدام بودند؟
- ۴- سبک غالب و سبک کمکی افراد با خودکنترلی پایین در حل تعارض کدام بودند؟

روش پژوهش

با توجه به این که این پژوهش به توسعه ی دانش کاربردی در زمینه ای ویژه توجه دارد ، می توان آن را در زمره ی پژوهش های کاربردی قرار داد و براساس چگونگی به دست آوردن داده های مورد نیاز می توان آن را در زمره ی پژوهش های توصیفی به شمار آورد . از آنجا که در این پژوهش تحلیل رابطه ی میان متغیرها مد نظر است ، روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است .

جامعه ی آماری در این پژوهش ، شامل تمامی کارکنان اداری دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان می باشد و با توجه به آماری که از سوی کارگزینی دانشگاه آزاد خوراسگان در اختیار پژوهشگر قرار گرفت ، ۳۰۳ نفر به عنوان جامعه ی آماری برآورد شد. سپس جهت تعیین نمونه ، ابتدا پیش نمونه ای به حجم ۳۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب و پس از توزیع پرسشنامه بین آنها و جمع آوری و تحلیل داده ها با استفاده از فرمول حجم نمونه، n تعداد نمونه اصلی مشخص شد.

در این فرمول:

$$n = \frac{Nt^2 pq}{(N-1)d^2 pq}$$

n : معرف حجم نمونه پژوهش

N : حجم جامعه آماری

t^2 : تقریب نرمال

P : نسبت تعدادی از افراد نمونه که دارای صفت مورد نظر هستند.

q : نسبت تعدادی از افراد نمونه که دارای صفت مورد نظر نیستند.

d: سطح مطلوب انحراف میانگین نمونه از میانگین جامعه
 ابزار انجام این پژوهش پرسشنامه است. برای متغیر خودکنترلی (خودنظارتی) از پرسشنامه ی خودکنترلی (خودنظارتی) شنایدر استفاده شد که شامل ۱۸ پرسش به صورت درست (T) و نادرست (F) است. در صورتی که افراد به پرسش های پرسشنامه به صورت زیر پاسخ دهند ، یک امتیاز می گیرند در غیر صورت امتیاز آنها صفر است .

جدول (۱)، ارزش عددی گزینه های جواب پرسشنامه خودکنترلی

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸
F	F	F	T	T	T	F	T	F	T	F	T	F	F	F	F	T	T

نمره های از صفر تا نه ، افراد با خودکنترلی پایین و نمره های از ده تا هجده ، افراد با خودکنترلی بالا هستند. برای متغیر استراتژی های حل تعارض از پرسشنامه ای بر اساس الگوی افضل رحیم که شامل ۱۵ پرسش است ، انتخاب شد و پرسش های پرسشنامه به صورت زیر تفکیک شد:

- سبک انسجام: پرسش های ، ۴ ، ۹ ، ۱۲
 - سبک خدمت رسانی: پرسش های ، ۳ ، ۱۱ ، ۱۴
 - سبک تسلط: پرسش های ، ۱ ، ۵ ، ۷
 - سبک اجتناب: پرسش های ، ۶ ، ۱۰ ، ۱۵
 - سبک مصالحه: پرسش های ، ۲ ، ۸ ، ۱۳
- در این پرسشنامه از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است.

جدول (۲)، ارزش عددی گزینه های جواب پرسشنامه افضل رحیم

ارزش عددی	گزینه های جواب
۱	هیچ وقت
۲	به ندرت
۳	گاهی اوقات
۴	بیشتر مواقع
۵	همیشه

با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه‌ها، جهت سنجش روایی، پرسشنامه‌ها در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و آنها روایی پرسشنامه‌ها را تأیید کردند. از روش آلفای کرونباخ^۱ برای اندازه‌گیری قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها استفاده شد. برای محاسبه ی ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیر مجموعه پرسش‌های پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد، سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه نمود (فرهنگی و صفرزاده، ۱۳۸۵، ص ۲۳۴). ضریب اعتبار پرسشنامه استراتژی‌های حل تعارض، ۰/۸۲ و ضریب اعتبار پرسشنامه خودکنترلی، ۰/۸۴ به دست آمد.

$$r_a = \frac{j}{j-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

تجزیه و تحلیل نتایج بدست آمده از این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS^۲ در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام شد که در سطح آمار استنباطی با استفاده از آزمون های t مستقل، تحلیل واریانس، ضریب همبستگی پیرسون، تی‌هتلینگ، Z فیشر و آزمون شفه استفاده شد.

تحلیل یافته‌های پژوهش

- ۱- پرسش اصلی: آیا بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض رابطه وجود دارد؟
 ۱-۱- پرسش نخست پژوهش: آیا بین خودکنترلی و سبک انسجام در حل تعارض رابطه ای معنادار وجود دارد؟

جدول (۳) همبستگی بین خودکنترلی و سبک انسجام

سبک انسجام در حل تعارض			شاخص آماری متغیر
n	p	r	
۱۵۵	۰/۰۰۰	-۰/۳۵۷	خود کنترلی

بر اساس یافته‌های جدول (۳)، ضریب همبستگی بین خودکنترلی و سبک انسجام در حل تعارض در سطح $p \leq 0/01$ معنادار بوده، بنابراین بین خودکنترلی و سبک انسجام در حل تعارض

^۱ - Cronbach's Alph

^۲ - Statistical Pskage Social Sciences

رابطه ی معنادار معکوس وجود دارد . ضریب تعیین ($r^2=0/127$) محاسبه گردید و به معنای این است که ۱۳ درصد خودکنترلی می تواند تغییرات سبک انسجام را تبیین کند.

۱-۲ پرسش دوم پژوهش: آیا بین خودکنترلی و سبک خدمت رسانی (هموار سازی) در حل تعارض رابطه ای معناداری وجود دارد؟

جدول (۴) همبستگی بین خودکنترلی و سبک خدمت رسانی

سبک خدمت رسانی در حل تعارض			شاخص آماری متغیر
n	p	r	
۱۵۵	۰/۰۲۷	۰/۱۷۷	خود کنترلی

بر اساس یافته های جدول (۴) ، ضریب همبستگی بین خودکنترلی و سبک خدمت رسانی در حل تعارض در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده ، پس بین خودکنترلی و سبک خدمت رسانی رابطه معنادار مستقیم وجود دارد . ضریب تعیین ($r^2=0/031$) محاسبه گردید و به معنای این است که ۳ درصد خودکنترلی می تواند تغییرات سبک خدمت رسانی را تبیین کند.

۱-۳ پرسش سوم پژوهش: آیا بین خودکنترلی و سبک تسلط (اجبار) در حل تعارض رابطه وجود دارد؟

جدول (۵) همبستگی بین خودکنترلی و سبک تسلط

سبک تسلط در حل تعارض			شاخص آماری متغیر
n	p	r	
۱۵۵	۰/۰۰۰	-۰/۲۷۷	خود کنترلی

بر اساس یافته های جدول (۵) ، ضریب همبستگی بین خودکنترلی و سبک تسلط در حل تعارض در سطح $p \leq 0/01$ معنادار بوده ، پس بین خودکنترلی و سبک تسلط در حل تعارض رابطه ای معکوس وجود دارد. ضریب تعیین ($r^2=0/076$) محاسبه گردید و به معنای این است که ۸ درصد خودکنترلی می تواند تغییرات سبک تسلط را تبیین کند.

۱-۴ پرسش چهارم پژوهش: آیا بین خودکنترلی و سبک اجتناب در حل تعارض رابطه وجود دارد؟

جدول (۶) همبستگی بین خودکنترلی و سبک اجتناب

سبک اجتناب در حل تعارض			شاخص آماری متغیر
n	p	r	
۱۵۵	۰/۰۱۳	-۰/۱۹۸	خود کنترلی

بر اساس یافته‌های جدول (۶) ضریب همبستگی بین خودکنترلی و سبک اجتناب در سطح $p \leq ۰/۰۵$ معنادار بوده، پس بین خودکنترلی و سبک اجتناب در حل تعارض رابطه ی معنادار معکوس وجود دارد. ضریب تعیین ($r^2 = ۰/۰۳۹$) محاسبه گردید و به معنای این است که ۴ درصد خود کنترلی می تواند تغییرات سبک اجتناب را تبیین کند.

۵-۱ پرسش پنجم پژوهش: آیا بین خودکنترلی و سبک مصالحه در حل تعارض رابطه ی معناداری وجود دارد؟

جدول (۷) همبستگی بین خودکنترلی و سبک مصالحه

سبک مصالحه در حل تعارض			شاخص آماری متغیر
n	p	r	
۱۵۵	۰/۰۰۰	۰/۳۷۴	خود کنترلی

بر اساس یافته‌های جدول (۷) ضریب همبستگی بین خودکنترلی و سبک مصالحه در سطح $p \leq ۰/۰۱$ معنادار بوده، پس بین خودکنترلی و سبک مصالحه در حل تعارض رابطه ی معنادار مستقیم وجود دارد. ضریب تعیین ($r^2 = ۰/۱۳۹$) محاسبه شد و به معنای این است که ۱۴ درصد خودکنترلی می تواند تغییرات سبک مصالحه را تبیین کند.

۲- پرسش های فرعی پژوهش

آیا بین متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، سابقه کار، مدرک تحصیلی) بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض رابطه وجود دارد؟

۲-۱- آیا جنسیت بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض تأثیر گذار است؟

جدول (۸) تأثیر جنسیت بر رابطه بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض

	مصالحه		اجتناب		تسلط		خدمت رسانی		انسجام		
	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	
زن	۰/۰۰۰	۰/۵۱۴	۰/۰۱۴	۰/۲۷۲	۰/۰۷۰	-۰/۲۷۲	۰/۰۹۱	۰/۲۵۵	۰/۰۰۱	-۰/۴۸۱	جنسیت
مرد	۰/۰۰۱	۰/۲۰۴	۰/۱۵۴	-۰/۱۲۷	۰/۰۰۴	-۰/۲۷۱	۰/۱۱۴	۰/۱۵۲	۰/۰۰۱	-۰/۲۰۲	

براساس یافته‌های جدول (۸) در بررسی تأثیر جنسیت بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض ، در زنان این رابطه برای استراتژی‌های انسجام ، اجتناب و مصالحه در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بود که این رابطه بین خودکنترلی و استراتژی انسجام و اجتناب معکوس و بین خودکنترلی و استراتژی مصالحه مستقیم بود ، ولی در مردان این رابطه بین خودکنترلی و استراتژی‌های انسجام ، تسلط و مصالحه در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بود و این رابطه بین خودکنترلی و مصالحه ی مستقیم بود و در انسجام و تسلط معکوس مشاهده شد.

جدول (۹) نبود تفاوت معناداری تأثیر جنسیت بر رابطه ی بین خود کنترلی و استراتژی های حل تعارض

Z فیشر	اختلاف بین ضریب همبستگی
۱/۱۸	زن- مرد (استراتژی انسجام)
۱/۱۷	زن- مرد (استراتژی مصالحه)

نتایج جدول (۹) نشان می‌دهد که Z به‌دست آمده از $1/96$ کوچکتر است ، بنابراین اختلاف بین ضریب همبستگی در کارکنان زن و مرد بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی انسجام ، خودکنترلی و مصالحه معنادار نیست.

۲-۲- آیا تحصیلات بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض تأثیر گذار

است؟

جدول (۱۰)، تأثیر تحصیلات بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض

	انسجام		خدمت رسانی		تسلط		اجتناب		مصالحه	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
دیپلم	-۰/۲۳۷	۰/۸۵	۰/۲۷۹	۰/۰۴۱	۰/۳۳۴	۰/۰۱۴	۰/۰۵۳	۰/۷۰۲	۰/۳۱۰	۰/۰۲۲
فوق دیپلم	-۰/۳۴۸	۰/۱۸۴	-۰/۰۰۷	۰/۹۷۹	-۰/۴۱۰	۰/۱۱۵	-	-	۰/۲۷۱	۰/۳۰۹
لیسانس	-۰/۳۶۸	۰/۰۰۳	۰/۲۳۳	۰/۰۴۴	-۰/۱۷۹	۰/۱۵۷	-	۰/۱۹۱	۰/۳۸۸	۰/۰۰۲
فوق لیسانس	-۰/۴۵۹	۰/۰۰۱	-۰/۰۰۴	۰/۹۷۸	-۰/۳۸۰	۰/۰۹۰	-	۰/۴۷۴	۰/۵۴۵	۰/۰۱۱

بر اساس یافته های جدول (۱۰)، در بررسی تأثیر میزان تحصیلات بر رابطه بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض در بین افراد دیپلم، بین خودکنترلی و سبک های خدمت رسانی، مصالحه و تسلط در سطح $p \leq 0/05$ رابطه ای معنادار وجود دارد و این رابطه بین سبک های خدمت رسانی و مصالحه با خودکنترلی مستقیم و با سبک تسلط معکوس است.

رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض در بین افراد با مدرک تحصیلی فوق دیپلم معنادار نبود و در بین افراد با مدرک لیسانس، خودکنترلی با سبک مصالحه و انسجام رابطه ای معنادار در سطح $p \leq 0/05$ مشاهده شد که این رابطه برای استراتژی مصالحه مستقیم و برای استراتژی انسجام معکوس است. بین خودکنترلی و دیگر سبک هادر حل تعارض در بین افراد با مدرک تحصیلی لیسانس رابطه ای وجود نداشت. در بین افراد فوق لیسانس این رابطه برای استراتژی های انسجام، اجتناب و مصالحه دیده شد که با انسجام و اجتناب رابطه ی معکوس و با مصالحه رابطه به صورت مستقیم بود.

جدول (۱۱) عدم تفاوت معناداری تأثیر تحصیلات بر رابطه ی میان خود کنترلی و استراتژی های

حل تعارض

Z فیشر	اختلاف بین ضریب همبستگی
۰/۹۹	لیسانس- فوق لیسانس (استراتژی انسجام)
-۰/۴۲	دیپلم- لیسانس (مصالحه)
-۰/۹۴	دیپلم- فوق لیسانس (مصالحه)
-۰/۶۹	لیسانس و فوق لیسانس (مصالحه)

نتایج جدول (۴-۱۳) نشان می دهد که Z به دست آمده از ۱/۹۶ کوچکتر است ، بنابراین اختلاف بین ضریب همبستگی در کارکنان بر حسب تحصیلات ، بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی انسجام در بین کارکنان لیسانس و فوق لیسانس ، خودکنترلی و استراتژی مصالحه در بین کارکنان دیپلم و لیسانس ، دیپلم و فوق لیسانس ، لیسانس و فوق لیسانس تفاوتی معنادار ندارد.

۳-۲- آیا سابقه ی کار بر رابطه بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض تأثیر گذار

است؟

جدول (۱۲) تأثیر سابقه خدمت بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض

مصلحه	اجتناب		تسلط		خدمت رسانی		انسجام		سال سابقه کار	
	p	r	p	r	p	r	p	r		
۱-۵	۰/۰۰۰	۰/۶۲۲	۰/۴۵۳	-۰/۱۲۲	۰/۱۱۹	-۰/۲۵۱	۰/۳۰۸	۰/۱۶۵	۰/۰۰۰	-۰/۶۳۹
۶-۱۰	۰/۰۱۷	۰/۳۹۲	۰/۰۱۴	-۰/۴۰۲	۰/۰۴۵	-۰/۳۲۲	۰/۷۷۷	۰/۰۴۸	۰/۵۱۴	-۰/۱۱۱
۱۱-۱۵	۰/۰۰۴	۰/۴۱۸	۰/۰۶۱	-۰/۲۸۱	۰/۳۵۳	-۰/۱۴۲	۰/۰۶۵	۰/۲۷۸	۰/۰۰۳	-۰/۴۳۴
۱۶-۲۰	۰/۹۹۷	۰/۰۰۱	۰/۳۳۴	-۰/۲۴۹	۰/۲۲۹	-۰/۳۰۸	۰/۲۲۶	۰/۳۱۰	۰/۸۰۴	-۰/۰۶۵
۲۱ و بالاتر	۰/۵۰۴	۰/۱۸۷	۰/۱۳۹	۰/۴۰۱	۰/۰۷۲	-۰/۴۷۷	۰/۴۰۹	۰/۲۳۰	۰/۲۷۲	-۰/۳۰۲

بر اساس یافته های جدول (۱۲) ، در بررسی تأثیر سابقه ی خدمت بر رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی های حل تعارض در بین افراد با سابقه کار ۱-۵ سال بین خودکنترلی و سبک مصالحه در سطح $p \leq 0/01$ رابطه ای معنادار وجود دارد و بین خودکنترلی و استراتژی انسجام در سطح $p \leq 0/01$ رابطه ای معکوس وجود دارد و با دیگر استراتژی ها رابطه ای دیده نشد . بین افراد با سابقه کار ۱۰-۶ سال ، بین خودکنترلی و استراتژی های تسلط ، اجتناب و مصالحه در

سطح $p \leq 0/05$ رابطه ای معنادار وجود دارد که این رابطه با تسلط واجتناب معکوس و با مصالحه رابطه ی مستقیم دارد. همچنین در بین افراد با سابقه کار ۱۵-۱۱ سال این رابطه در سطح $0/01$ $p \leq$ با استراتژی های انسجام و مصالحه رابطه داشت که این رابطه نیز با انسجام معکوس و با مصالحه مستقیم بود. در بین افراد با سابقه کار ۲۰-۱۶ و ۲۱ سال و بالاتر رابطه ای دیده نشد.

جدول (۱۳) نبود تفاوت معناداری تأثیر سابقه کار بر رابطه ی میان خود کنترلی و استراتژی های

حل تعارض

Z فیشر	اختلاف بین ضریب همبستگی
۱/۲۷	سابقه ی خدمت (۱-۵) و (۱۱-۱۵) استراتژی انسجام
۱/۳۱	سابقه ی خدمت (۱-۵) و (۱۰-۶) استراتژی مصالحه
۱/۳۵	سابقه ی خدمت (۱-۵) و (۱۱-۱۵) استراتژی مصالحه
-۰/۶۰	سابقه ی خدمت (۱۰-۶) و (۱۱-۱۵) استراتژی مصالحه

نتایج جدول (۱۳) نشان می دهد که Z به دست آمده از $1/96$ کوچکتر است، بنابراین اختلاف بین ضریب همبستگی در کارکنان بر حسب سابقه خدمت، بر رابطه ی بین خود کنترلی و استراتژی انسجام در بین کارکنان، با سابقه کار (۱-۵) و (۱۱-۱۵) و خود کنترلی و استراتژی مصالحه در بین کارکنان با سابقه کار (۱-۵) و (۱۰-۶)؛ (۱-۵) و (۱۱-۱۵)؛ (۱۰-۶) و (۱۱-۱۵) تفاوتی معنادار ندارد.

۴-۲ - بررسی میزان خود کنترلی در کارکنان مرد و زن

جدول (۱۴) بررسی خود کنترلی در کارکنان زن و مرد

p	t	زن		مرد		خود کنترلی
		\bar{x}	s	\bar{x}	s	
۰/۲۲	۱/۵۵	۶/۹۱	۲/۵۳	۷/۶۲	۲/۶۲	

بر اساس یافته های جدول (۱۴)، در بررسی میزان خود کنترلی در کارکنان زن و مرد بر اساس t مشاهده شده معنادار نبوده پس خود کنترلی در زن و مرد تفاوتی ندارد.

۲-۵- آیا بکارگیری هر کدام از استراتژی‌های حل تعارض در افراد به بالا یا پایین بودن خودکنترلی بستگی دارد؟

جدول (۱۵) مقایسه ی استفاده ی افراد با خودکنترلی بالا و افراد با خودکنترلی پایین از استراتژی‌های حل تعارض

p	t	خود کنترلی بالا		خود کنترلی پایین		
		s	\bar{x}	s	\bar{x}	
۰/۰۰۰	۴/۲۶	۲/۲۸	۷/۱۲	۲/۵۹	۹/۲۳	سبک انسجام
۰/۰۰۱	-۳/۳۹	۱/۴۸	۱۲/۱۵	۲/۲۶	۱۱/۰۳	سبک خدمت رسانی
۰/۰۰۱	۳/۲۷	۲/۵۷	۷/۹۰	۲/۶۰	۹/۵۸	سبک تسلط
۰/۰۰۱	۳/۲۷	۲/۳۵	۷/۵۴	۲/۸۸	۹/۵۸	سبک اجتناب
۰/۰۰۰	۴/۰۱	۲/۲۱	۱۰/۲۱	۲/۵۴	۸/۲۶	سبک مصالحه

بر اساس یافته‌های جدول (۱۵) و t مشاهده شده ، به این نتیجه می‌رسیم که رابطه ی بین خودکنترلی و استراتژی‌های حل تعارض در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده و استفاده از استراتژی‌های حل تعارض به بالا یا پایین بودن خودکنترلی افراد بستگی دارد.

۲-۶- سبک غالب و سبک کمکی حل تعارض در کارکنان با خودکنترلی بالا کدام است؟

جدول (۱۶)، مقایسه ی میانگین به کارگیری استراتژی های حل تعارض در بین کارکنان با خودکنترلی بالا

s	\bar{x}	شاخص آماری متغیرها
۲/۲۸	۷/۱۲	انسجام
۱/۴۸	۱۲/۱۵	خدمت رسانی
۲/۵۷	۷/۹۰	تسلط
۲/۳۵	۷/۵۴	اجتناب
۲/۲۱	۱۰/۲۱	مصالحه

$$t^2=۳۲۴/۰۶ \quad F=۷۳/۴۲ \quad sig=۰/۰۰۰$$

بر اساس یافته های جدول (۱۶)، F مشاهده شده در سطح $p \leq ۰/۰۱$ معنادار بوده، و نشان می دهد که استراتژی غالب افراد با خودکنترلی بالا خدمت رسانی با میانگین (۱۲/۱۵) و استراتژی کمکی آنها مصالحه با میانگین (۱۰/۲۱) است.

جدول (۱۷)، مقایسه ی استراتژی های حل تعارض در افراد با خود کنترلی بالا

سطح معناداری	اختلاف میانگین	
۰/۰۰۰	-۵/۰۳	سبک انسجام - سبک خدمت رسانی
۰/۰۰۰	-۳/۰۹	سبک انسجام - سبک مصالحه
۰/۰۰۰	۴/۲۴	سبک خدمت رسانی - سبک تسلط
۰/۰۰۰	۴/۶۰	سبک خدمت رسانی - سبک اجتناب
۰/۰۰۰	۱/۹۳	سبک خدمت رسانی - سبک مصالحه
۰/۰۰۰	-۲/۳۰	سبک تسلط - سبک مصالحه
۰/۰۰۰	۲/۶۶	سبک اجتناب - سبک مصالحه

بر اساس یافته های جدول (۱۷)، افراد با خودکنترلی بالا در مقایسه دو به دو استفاده از استراتژی های حل تعارض سبک های خدمت رسانی و مصالحه را بیشتر از سبک های اجتناب، تسلط و انسجام به کار می گیرند.

۲-۷- سبک غالب و سبک کمکی حل تعارض در کارکنان با خودکنترلی پایین کدام است؟

جدول (۱۸) ، مقایسه ی میانگین به کارگیری استراتژی های حل تعارض در بین کارکنان با

خودکنترلی پایین

S	\bar{x}	شاخص آماری متغیرها
۲/۵۹	۹/۲۳	انسجام
۲/۲	۱۱/۰۳	خدمت رسانی
۲/۶۰	۹/۵۸	تسلط
۲/۸۸	۹/۵۸	اجتناب
۲/۵۴	۸/۲۶	مصالحه

$$t^2=115/12 \quad F=28/06 \quad sig=0/000$$

بر اساس یافته های جدول (۱۸) $F(18)$ مشاهده شده در سطح $p \leq 0/01$ معنادار بوده و نشان می دهد که استراتژی غالب افراد با خودکنترلی پایین ، خدمت رسانی با میانگین (۱۱/۰۳) و استراتژی کمکی آنها تسلط و اجتناب با میانگین (۹/۵۸) می باشد.

جدول (۱۹) ، مقایسه ی استراتژی های حل تعارض در افراد با خود کنترلی پایین

سطح معناداری	اختلاف میانگین	
۰/۰۰۰	-۱/۷۹	سبک انسجام- سبک خدمت رسانی
۰/۰۰۱	۰/۹۷	سبک انسجام - سبک مصالحه
۰/۰۰۰	۱/۴۵	سبک خدمت رسانی - سبک تسلط
۰/۰۰۰	۱/۴۵	سبک خدمت رسانی- سبک اجتناب
۰/۰۰۰	۲/۷۷	سبک خدمت رسانی- سبک مصالحه
۰/۰۰۰	۱/۳۱	سبک تسلط- سبک مصالحه
۰/۰۰۰	۲/۳۱	سبک اجتناب- سبک مصالحه

بر اساس یافته های جدول (۱۹) ، افراد با خودکنترلی پایین در مقایسه دو به دو استفاده از استراتژی های حل تعارض سبک های اجتناب ، تسلط و انسجام را بیشتر از خدمت رسانی و مصالحه بکار می گیرند.

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس آنچه که در یافته‌ها نشان داده شد، بین خود‌کنترلی و استراتژی‌های حل تعارض رابطه وجود داشت که این رابطه‌ها بین خود‌کنترلی و استراتژی‌های خدمت‌رسانی و مصالحه‌ی مستقیم و بین خود‌کنترلی و استراتژی‌های انسجام، تسلط و اجتناب معکوس بود.

نتایج این پژوهش با پژوهش‌های کاشال و کوانتس (۲۰۰۶) و بارن (۱۹۸۹) هم‌سو بود، آنها نیز به این نتایج دست یافتند که افراد با خود‌کنترلی بالا برای حل تعارض، سبک خدمت‌رسانی و مصالحه را بکار می‌گیرند. در زمینه‌ی میزان بکارگیری خود‌کنترلی در زنان و مردان، به این نتیجه رسیدیم که خود‌کنترلی در زنان و مردان تفاوتی ندارد، نتایج پژوهش با نتایج پلیگر (۱۹۹۲) و بهرامی خوندایی (۱۳۸۳) هم‌سو بود و با پژوهش‌های اشنایدر (۱۹۸۷)، استور (۱۹۹۵) و نسلر و تدسچی (۱۹۹۲) هم‌سو نبود. آنها به این نتیجه رسیدند که مردان در برابر زنان خود‌کنترلی بالاتری دارند. از آنجایی که خود‌کنترلی با استراتژی‌های انسجام، تسلط و اجتناب رابطه‌ی معنادار معکوس و با استراتژی‌های مصالحه و خدمت‌رسانی رابطه‌ی معنادار مستقیم داشت، به این نتیجه می‌رسیم که هرچه خود‌کنترلی افراد بالاتر باشد، از سبک مصالحه و خدمت‌رسانی بیشتر از سبک تسلط، انسجام و مصالحه برای حل تعارض‌ها استفاده می‌کنند.

خود‌کنترلی یک ویژگی شخصیتی بی‌مانند است که در اشخاص گوناگون متفاوت است، یعنی افرادی که خود‌کنترلی بالایی دارند، هر کدام با توجه به این که تا چه حد خود‌کنترلی دارند، واکنش‌های متفاوت نشان می‌دهند و رفتارهای متفاوت دارند. برای استفاده از استراتژی‌های حل تعارض نیز با توجه به میزان بالا یا پایین بودن خود‌کنترلی به کارگیری این استراتژی‌ها متفاوت است. از آنجایی که ۸۸ درصد کارکنان دانشگاه خود‌کنترلی پایین داشتند، به این نتیجه می‌رسیم که فرهنگ در این مورد نقشی بسزای دارد. روان‌شناسی فرهنگی اذعان دارد که افراد در رفتارهایشان به گونه‌ی معمول متفاوتند و می‌توانند به واسطه‌ی رفتارهای ویژه از هم متمایز شوند، برای مثال بیشتر جوامع افرادی را دارای شخصیت خوب می‌دانند که خصلت‌هایش با گروه مستحکم، متحد و یکپارچه باشد و در طول زمان این شخصیت تغییر نکند و در برابر نفوذ مقاومت کند (مارکیز، ۲۰۰۴). افراد با خود‌کنترلی پایین چنین ویژگی‌هایی را دارند و چون عملکردشان بر اساس باور شخصی‌شان است، افرادی متعهد و صادق به نظر می‌آیند، در مقابل، چون افراد با خود‌کنترلی بالا، افرادی غیر متعهد به نظر می‌آیند و به راحتی خودشان را مطابق میل دیگران نشان می‌دهند، (افراد بوقلمون صفت) نامیده می‌شوند (کریتنر و کینیکی، ۱۳۸۴)، بنابراین بیشتر افراد خود‌کنترلی خود را پایین نشان دادند. ما نمی‌گوییم که صفت بالا بودن خود‌کنترلی بهتر

است یا پایین بودن ، ولی می‌توانیم متعادل باشیم . بکارگیری سبک خدمت رسانی به عنوان سبک غالب تمام افراد(خودکنترلی بالا و پایین) نشان از غالب بودن فرهنگ ، ارزش ها ، هنجارهای اجتماعی و ملاحظات اخلاقی بر ویژگی های فردی افراد است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- آقایار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۵). هوش هیجانی، کاربرد هوش هیجانی در محیط کار، یادگیری، ارتباطات، انگیزش، رهبری، سازمانها و بیماریهای روانی اصفهان: سپاهان.
- اسپری، لن (۱۳۸۳). روان در مانی اختلالات شخصیت: رویکردهای شناختی - رفتاری (مترجمان، حسن توزنده جانی، حمید نجات، معصومه موسی آباد). نیشابور: شهر فیروزه.
- بهرامی خوندابی فاطمه (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین خود کنترلی و کیفیت زندگی در بین دانشجویان دختر و پسر دانشگاه اصفهان . دومین سمینار سراسری بهداشت روانی دانشجویان . فرهنگی، علی اکبر، صفرزاده، حسین (۱۳۸۵). روشهای تحقیق در علوم انسانی (بانگرتی بر پایان نامه نویسی). پیام پویا.
- کریتنر رابرت ، کینیکی آنجلو (۱۳۸۴). رفتار سازمانی، (ترجمه: دکتر علی اکبر فرهنگی و دکتر حسین صفرزاده). تهران: پیام پویا.
- گلمن، دانیل (۱۳۸۰). هوش هیجانی. (ترجمه: نسرین پارسا). تهران: رشد.
- Barrick, Murry R and Parks Laura and Mount, Michael k, (2005), "Self-Monitoring as a moderator of the relationships between personality traits and performance". *personality psychology*, vol 58, pp745-765
- Baron, R.A(1989), "Personality and organizational conflict: Effect of the type a behavior pattern and self-monitoring". *Organizational behavior and human Decision processes*. Vol 44, Issue 2, pp 281-296.
- Blakely Gerald L, Andrews Martha C, Fuller Jack(2003). Are chameleons good citizens? A Logitudinal Study of the relationship Between Self-monitoring and Organizational Citizenship. *Journal of Business and Psychology*, Vol, 18, No.2.
- Day DV and Kilduff(2003). "self-monitoring personality and work relationships: individual difference in social network". In Barrick MR, Ryan AM(Eds), *personality and work: reconsidering the role of personality in organizations*(pp.205-228). San Francisco: Jossey- Bass
- Kaushal, Ritu and T.Kwantes, Catherine(2006). "the role of culture and personality in choice of conflict management strategy". *Internatinal Journal Relations*, 30. pp579-603.
- Kjeldal, Sue-Ellen(2003). "Self-Monitoring and Consumer Behavior" *TheQualitative Report* , Volume 8 Number 3, PP 353-376

Kumru Asiye, Thompson, Ross A(2003). "Ego Identity Status and Self Monitoring Behavior in Adolescents", Journal of Adolescent Research, Vol. 18 No.5, pp , 481-495.

Markis, HR.(2004)." Culture and Personality". Brief for an arranged marriage. Journal of Research in personality, 38, pp75-83.

Snyder, (1974). "self-monitoring of expressive behavior". J.personal. Soc. Psycho. 30: 526-527.1974.

Tate,Brian(2008). "A Longitudinal Study of the Relationships Among Self – Monitoring , Authentic Leadership, and Perception ofLeadership". Journal of Leadership&Organizational Studies. Volume15, number1 , August200816-29.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

تاریخ دریافت : ۸۸/۳/۳

تاریخ پذیرش : ۸۸/۵/ ۱۲



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی