

Biannual Journal of Applied Counseling  
2016, 7(1), 27-46  
Received: 09 Dec 2016  
Accepted: 18 Apr 2017  
DOI: 10.22055/jac.2017.20090.1371

دوفصلنامه مشاوره کاربردی  
۲۷-۴۶، ۷(۱)، ۱۳۹۶  
دریافت: ۹۵/۰۹/۱۹  
پذیرش: ۹۶/۰۱/۲۹

ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیرمنطقی و مهارت‌های ارتباطی به عنوان  
پیش‌بین‌های عملکرد شغلی مشاوران مدرسه<sup>۱</sup>

Personality characteristics, irrational beliefs, and communication  
skills as Predictors school counselors' job performance

Sadegh Nasri  
Razie Heydari Bafghi  
Jamshid Jarare

صادق نصری<sup>۱</sup>  
راضیه حیدری بافقی<sup>۲</sup>  
جمشید جراره<sup>۳</sup>

#### Abstract

Given that human resources are considered as one of the most important assets of any organization, investigation and identification of factors associated with these resources, which can be effective on job performance, have become increasingly important. The purpose of the present study was to predict the counselors' job performance based on their personality characteristics, irrational beliefs and communication skills. Population of the study, was all the counselors working in Tehran schools during the academic year 2016-2017, that among they 283 counselor were selected, using clustering random sampling method and responded to Paterson's Job Performance, NEO Personality, Ahvaz Irrational Beliefs, and Barton G's Communication Skills Questionares. Data were analyzed using Pearson correlation, and regression analysis statistical methods and by SPSS-22 software. The results showed that personality characteristics (conscientiousness and extraversion) and averbal skills are prediction positively counselors' job performance. Results can be used in selection, training programs and empowerment of school counselors.

**Key words:** Communication skills, irrational beliefs, job performance, personality characteristics, school counselors

#### چکیده

با توجه به اینکه منابع انسانی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمان به شمار می‌روند، بررسی و شناسایی عوامل مرتبط با این منابع که می‌تواند بر عملکرد شغلی آنها مؤثر باشد از اهمیت روزافزونی برخوردار شده است. هدف پژوهش حاضر پیش‌بینی عملکرد شغلی مشاوران، بر اساس ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیرمنطقی و مهارت‌های ارتباطی بود. جامعه‌ی پژوهش، تمام مشاوران مشغول به خدمت مدارس شهر تهران، در سال تحصیلی ۹۴-۹۵ بود، که از میان آنها ۲۸۳ مشاور، به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های عملکرد شغلی پاترسون، شخصیتی نتو، باورهای غیرمنطقی اهواز و مهارت‌های ارتباطی بارتون جی، پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه و نرم‌افزار SPSS-۲۲ تحلیل شدند. نتایج نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های کلامی به‌طور مثبت پیش‌بین‌های عملکرد شغلی مشاوران هستند. نتایج می‌تواند در انتخاب، برنامه‌های آموزشی و توانمندسازی مشاوران مدارس مورد استفاده قرار گیرد.

**واژه‌های کلیدی:** عملکرد شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیر منطقی، مهارت‌های ارتباطی، مشاوران مدارس

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره با مجوز پژوهشی شماره ۲۳۳۴۴۶۶ می‌باشد.

\* دانشیار گروه روانشناسی، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی (نویسنده مسئول)  
s.nasri@srttu.edu

\*\* کارشناس ارشد مشاوره مدرسه، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی

\*\*\* استادیار گروه مشاوره، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی

### مقدمه

عملکرد شغلی<sup>۱</sup> از نخستین مسائل مورد توجه محققان رفتار سازمانی است و معتقدند باید جزء اهداف اولیه تحقیقات سازمانی قرار گیرد. زیرا عملکرد شغلی دستاوردها، تأثیرات و بقای سازمان را نشان می‌دهد و از طرفی، این متغیر کلیدی تحت تأثیر خودپنداره و شخصیت کارکنان است که چگونه خود و سازمان را ادراک می‌کنند و به این ادراک پاسخگو هستند (فریز، لیون، براون و پانگ، ۲۰۱۰). آواده و وان اسماعیل<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، به نقل از عبدالغنی، محمدیونس و سیف البحری، (۲۰۱۶) عملکرد شغلی را به عنوان مشارکت کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی تعریف کرده‌اند. عملکرد شغلی با اهداف سازمان همبستگی معنی‌داری دارد و مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها است. عملکرد شغلی با متغیرهای مربوط به کار مانند نگرش نسبت به کار، رضایت شغلی و تعهد به اتمام کار مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین عملکرد شغلی با عوامل بسیاری از جمله انگیزش، توانایی، شناخت شغل، عوامل محیطی و سازمانی مختلف، کانون کنترل و ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط است (اوکانر و پانونن، ۲۰۰۷).

در سازمان آموزش و پرورش در چند دهه اخیر دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت کشور به این نتیجه رسیده‌اند که مشاوره در زمینه‌های گوناگون می‌تواند دانش‌آموزان را در جهت رشد و بالندگی یاری نماید. مشاوره در ناسازگارهای عاطفی و روانی در خانواده، مدرسه و محیط کار روبرو شدن با مشکلات متعدد اقتصادی، خانوادگی، تحصیلی و شغلی و تصمیم‌گیری‌های مهم نظیر انتخاب همسر، انتخاب رشته تحصیلی، انتخاب شغل، بررسی انطباق استعداد و رغبت‌های فرد با رشته تحصیلی یا کار در شغل خود و ده‌ها مشکل دیگر، کمک شایانی می‌کند که دلایل ضرورت امر راهنمایی و مشاوره را نشان می‌دهد (حسینی بیرجندی، ۱۳۹۱).

با توجه به تخصصی بودن فعالیت‌های مشاور مدرسه (لیترل و پاترسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴؛ ترجمه: زهراکار و سامی، ۱۳۹۲)، عملکرد مشاوران از عواملی است که باید مورد توجه قرار بگیرد. عملکرد مشاور شامل سه دامنه مهارت‌های مشاوره، استفاده از دانش مشاوره و ارتباط بین فردی آموزشی می‌شود. توجه به عملکرد مشاوران به این دلیل مهم است که مشاوره برای کمک به افراد است ولی گاهی اوقات، برای افراد مضر است و این زمانی است که مشاوره هیچ مهارتی نداشته باشد (وان جعفر، ۲۰۱۱). پیچیدگی زندگی انسان و نیز تنیده شدن ابعاد شخصیتی با پیامدهای چنین پیچیدگی‌هایی، متخصصان را به این فکر انداخته است که ضمن درک روشن از آن‌ها به بهزیستی و سعادت بشر منجر شود. بسیاری از پژوهش‌ها به بعدی از زندگی انسان که با شغل و جنبه‌های مختلف آن رابطه دارد، پرداخته و ویژگی‌های شخصیتی را عامل مهمی در سعادت و حتی افول زندگی کاری می‌داند (وایل، دی فریتو و فیز، ۲۰۱۳).

از آنجایی که ویژگی‌های شخصیتی، زیر بنای نظام رفتاری افراد را تشکیل می‌دهند و می‌توانند بر چگونگی تشخیص و تفسیر محیط اطراف به‌وسیله افراد اثر بگذارند، هرچه ویژگی‌های شخصیتی و

1. Jop performance
2. Awadh & Wan Ismail
3. Littrell & Paterson

شرایط فکری و روحی افراد با نیازمندی‌های شغلی او سازگارتر باشد، عملکرد فردی و در نهایت عملکرد سازمانی آنان به حدود بهینه و حتی بالاتری می‌رسد (صفری، ۱۳۸۹). مک کری و کاستا<sup>۱</sup> (۱۹۸۷)، به نقل از آدرم و نیک مئش (۱۳۹۰) ویژگی‌های شخصیتی را به عنوان "ابعاد تفاوت‌های فردی در تمایل به نشان دادن الگوهای پایدار فکر، احساس و عمل" تعریف کرده‌اند. شخصیت اغلب اوقات به عنوان نیروی سازمان دهنده‌ی رفتار آدمی در نظر گرفته می‌شود و از این رو همواره جایگاه برجسته‌ای در روانشناسی داشته است. حقیقت این است که موفقیت‌ها، شکست‌ها، انتظارات ما از آینده و حتی بهداشت روانی ما تحت تأثیر شخصیت ما و شخصیت دیگران است (کار و ماتیسوس، ۲۰۰۹).

یکی از رویکردهای موجود در زمینه ویژگی‌های شخصیتی، نظریه پنج عامل بزرگ می‌باشد. الگوی پنج عاملی بر این اساس است که شخصیت از پنج ویژگی اصلی تشکیل یافته است که عبارتند از روان رنجوری<sup>۲</sup>، برون‌گرایی<sup>۳</sup>، تجربه‌پذیری<sup>۴</sup>، توافق‌گرایی<sup>۵</sup> و وجدانی بودن<sup>۶</sup> (مک کری و کاستا، ۲۰۰۴). نیوبرت و تاگر (۲۰۰۴) بیان می‌کنند که رابطه خطی بین عملکرد شغلی و پنج بعد شخصیت بیشتر نتیجه ابعاد اجتماعی محیط کار هست تا توانایی کارکنان. این بدین معناست که سازمان باید برداشت مثبت کارکنان از خودشان را در آنها افزایش دهد. در زمینه نقش ویژگی‌های شخصیتی در عملکرد شغلی تحقیقات زیادی صورت گرفته است. باریک و مونت<sup>۷</sup> (۱۹۹۱)، به نقل از لی، رابینز، هالند، سواو، آلییز و ستریک، (۲۰۱۱) معتقدند که افراد باوجدان، با توجه به مسئولیت‌پذیری‌شان و افراد دارای روان رنجوری پایین، با توجه به آرامش و امنیت بالا، عملکرد حرفه‌ای بالایی دارند.

رشید، محمد مساح، محمد عارفین، عبدالغنی و محمد یونس (۲۰۱۶) نشان دادند که ویژگی‌های شخصیتی روان رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌گرایی و وجدانی بودن در عملکرد شغلی تأثیر دارند. لی و همکاران (۲۰۱۱) دریافته‌اند که بین ویژگی‌های شخصیتی وجدانی بودن و روان رنجوری با ابعاد عملکرد شغلی (عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد. اهم و زاچر (۲۰۱۵) نشان دادند که توانایی ذهنی و ویژگی‌های شخصیتی وجدانی بودن و توافق‌گرایی پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی هستند. وسلندر و ویگینز (۱۹۷۹) نشان دادند که بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی موفق مشاوران همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. اریکسن و مک اولیف<sup>۸</sup> (۲۰۰۶)، به نقل از دوگانه‌ای فرد، شفیع آبادی و شریفی، (۱۳۸۷) نشان دادند که ویژگی‌های شخصیتی و رشد اخلاقی موفقیت شغلی مشاوران را پیش‌بینی می‌کنند. خادمی (۱۳۹۲) دریافت که بین ویژگی‌های شخصیتی وجدانی بودن و برون‌گرایی و عملکرد شغلی رابطه معنادار وجود

1. McCrae & Costa
2. neuroticism
3. extroversion
4. openness
5. agreeableness
6. conscientiousness
7. Barrick & Mount
8. Ericksen & Mc-Oliffe

دارد. ابراهیمی، فرحبخش، اسمعیلی و سلیمی بجنستانی (۱۳۹۴) نشان دادند که عوامل درون فردی بیشتر از عوامل بین فردی و فرافردی، آسیب‌پذیری فعالیت‌های مشاوره از جمله عملکرد را پیش‌بینی می‌کند. ارشدی و پیریائی (۱۳۹۳) دریافته‌اند که ویژگی شخصیتی وجدانی بودن تعدیل‌کننده رابطه بین فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی است. نعامی و پیریائی (۱۳۹۴) گزارش دادند که موفقیت شغلی ادراک شده در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی مؤثرند. اصلانی، امان‌الهی، سعیدی و سرداری نسب (۱۳۹۲) نشان دادند که اشتیاق کاری و مدیریت در تعارض کار-خانواده پیش‌بین‌های فرسودگی شغلی هستند.

به هر حال در مورد مشاوران می‌توان گفت که مشاوره علم، هنر و شخصیت است و اگر کسی ویژگی‌های شخصیتی لازم برای این کار را نداشته باشد، هرچند همه‌ی دانش مشاوره را هم به او آموزش دهیم، زیاد مؤثر نخواهد بود. یکی از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای مشاور این است که نوع دوست باشد و بتواند خوب ارتباط برقرار کند. بعضی‌ها نمی‌توانند ارتباط برقرار کنند و بنابراین برای کار مشاوره مناسب نیستند. در مشاوره، هنر و دانش با شخصیت مطلوب مشاور همراه می‌شوند و شخصیتی خردمند و کاریزماتیک را می‌سازند که می‌تواند در مدرسه، تسهیل‌کننده جریان رشد باشد (سلیمی بجنستانی، ۱۳۹۲).

از سوی دیگر، باورهای غیرمنطقی<sup>۱</sup> می‌توانند احتمالاً به عنوان پیش‌بینی کننده عملکرد شغلی در نظر گرفته شوند. طبق نظریه عقلانی-عاطفی-رفتاری<sup>۲</sup> (REBT) تفکر اصلی در فرایند منطقی و غیرمنطقی در رفتار بشر این است که انسان دارای خواسته‌ها، اهداف و ترجیحات اساسی متعددی هست که به آنها کمک می‌کند به این شکل تفکر کنند. بنابراین در این نظریه پیشنهاد می‌شود که انسانها زمانی بهتر و مؤثرتر زندگی می‌کنند که از حس خودکارآمدی و یا تسلط برخوردار باشند (رضایت از خود)، در هدف‌گذاری موفق باشند (هدف و تحقق رضایت)، تأیید شوند و عدم تأیید کمتری از طرف افرادی که برایشان مهم هستند داشته باشند (عشق و تأیید رضایت) و صحیح و سالم باشند (رضایت از سلامت) (الیس، فلت و هویت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲، به نقل از واسیل، ۲۰۱۲). باورهای غیرمنطقی راه‌حل‌های نامناسبی هستند که فرد برای مشکلات شخصی خود به کار می‌برد. این باورها در ذهن فرد رخ می‌دهد و زندگی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. باورهای غیرمنطقی در دو شرایط منفی رخ می‌دهد در حالت نخست، رویدادهای خاصی که در زندگی فرد در حال وقوع است با اختلال‌های رفتاری و عاطفی همراه می‌شود و به عنوان باور غیرمنطقی در زندگی فرد استقرار می‌یابد. در حالت دوم، یک باور غیرمنطقی جدید پدیدار شده در برابر یک رویداد منفی، ناشی از باور غیرمنطقی قبلی است. منظور این است که باورهای غیرمنطقی، ممکن است در محیط‌های منفی که خود فرد با تجارب خودش ساخته است یا در مجاورت با رویدادهای منفی که رخ داده است، پدیدار شوند. دیوید و دی جیو سپ<sup>۴</sup> (۲۰۱۰، به نقل از اوزر و آگان، ۲۰۱۵) بیان می‌کنند که محیط اجتماعی و فرهنگی فرد زیربنای باورهای غیرمنطقی است. به عبارت دیگر، چارچوب

1. Irrational beliefs
2. rational-emotive-behavioral theory
3. Ellis, Flett, & Hewitt
4. Daivid & De Gibosep

ذهنی فرد، به‌وسیله اطلاعات دریافتی از محیط زیست، شکل گرفته است. باورهای غیرمنطقی پایه‌ای برای بسیاری از رفتارهای ناکارآمد و بسیاری از شکست‌ها است. همچنین، باورهای غیرمنطقی طولانی می‌تواند به الگوهای زندگی، رفتار و در برخی موارد، به آسیب تبدیل شوند. باورهای منطقی و غیرمنطقی به خودباوری شخص مربوط می‌شود و هر چقدر فرد باورهای غیرمنطقی بیشتری داشته باشد خودباوری او معمولاً کاهش خواهد یافت. یک مطالعه به این نکته اشاره می‌کند که بین باورهای غیرمنطقی و سطح معلومات فرد رابطه وجود دارد و در این زمینه واضح است که با افزایش سطح معلومات باورهای غیرمنطقی کاهش می‌یابد (واسیل، ۲۰۱۲).

باورهای حرفه‌ای می‌تواند آرمان‌ها و عملکرد افراد را در رابطه با شغلشان در دو مسیر مثبت و منفی قرار دهد. از آنجا که باورهای غیرمنطقی ادراکاتی را که افراد از خودشان و دنیای شغلی‌شان دارند، تحت تأثیر قرار می‌دهد باعث افزایش هیجاناتی منفی در رابطه با تصمیم‌گیری برای انتخاب یک شغل می‌شود (سامسون، پاترسون، لنز، ریدران و ساندرسن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸، به نقل از لقاء و فرحبخش، ۱۳۹۲).

با توجه به عقیده نظریه پردازان در زمینه رشد حرفه‌ای، افراد در دوره‌های مختلف رشد حرفه‌ای باید برخی وظایف حرفه‌ای را انجام دهند. چنانچه افراد وظایف مربوط به رشد حرفه‌ای را با موفقیت انجام ندهند، ممکن است به این دلیل باشد که تصمیم‌گیری‌های حرفه‌ای آنها درست و منطقی نباشد. اخیراً، بسیاری از محققان در مقالات مربوط به راهنمایی حرفه‌ای به افکار و باورهای مرتبط به شغل پرداخته‌اند (اوز کمالی، کسارگلو، حمامسی، بوگا و چگیگ، ۲۰۱۳). هاپرش کلارک، ماتیبوز و ویلیام (۲۰۰۳) نشان دادند افرادی با باورهای غیرمنطقی اضطراب و عملکرد ضعیفی دارند. تحقیقات کانپ<sup>۲</sup> (۲۰۰۳، ماستر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳ و فروگات<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲، به نقل از پور شایگان، حسینیان و یزدی، ۱۳۸۴) نشان دادند که باورهای فرد می‌تواند در برداشت از عملکرد شغلی‌اش، محیط کارش و شرایط آن مانند همکاران و سرپرست مؤثر باشد. همچنین وارن و دودن (۲۰۱۲) دریافتند معلمانی با باورهای غیرمنطقی نگرانی، اجتناب از مشکل و توقع تأیید از دیگران را دارند و توانایی کمتری برای انجام وظایف خود دارند. کریمی (۱۳۹۲) نشان داد که باورهای غیرمنطقی مانند نیاز به تأیید دیگران، اجتناب از مسایل و مشکلات، تمایل به سرزنش خود، توان پیش‌بینی عملکرد شغلی را دارند.

از طرفی مهارت‌های ارتباطی خوب اساس تمام خدمات و کارهای اجتماعی را تشکیل می‌دهند. بدون آن، مجریان فعالیت‌های اجتماعی قادر به شکل‌دهی روابط، تأثیرگذاری، پشتیبانی، حمایت و یا حل مشکل نیستند. برخلاف برخی از مهارت‌ها که ممکن است نسبتاً ساده به دست آید، مانند تایپ، یادگیری چگونگی برقراری یک ارتباط خوب، یک فرآیند پیچیده است که ضروری است یادگیری در آن به‌طور همزمان در چندین سطح رخ می‌دهد (استنیفورد، ۲۰۱۵). فرهنگساز (۱۳۹۰) معتقد است که موفقیت یک

1. Sampson, Paterson, Lenz, Ridden, & Sanderson
2. Kanp
3. Master
4. Frogat

فرد بستگی فراوانی به مهارت‌های ارتباطی او دارد و اگر مهارت‌های ارتباطی بیشتر از توانایی‌های فنی و عملی مورد توجه نباشد، کمتر از آنها نیست. به نظر می‌رسد مهارت‌های کلامی، گوش دادن و بازخورد (بارتون جی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۰، به نقل از نظری، قاسمی و سهرابی، ۱۳۹۴) در فرایند ارتباطات هنوز نقش قابل انکاری دارند. مهارت کلامی عبارت است از به کارگیری آگاهانه نمادهای کلامی به منظور ترغیب دیگران به انجام کار. گوش دادن مؤثر توانایی در توجه به پیشنهادها، نظرات یا سؤال‌های دیگران و درک آنهاست. و مهارت بازخورد عبارت است از برگشت نتیجه پیام به طوری که فرستنده از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک آن آگاه گردد (مرتضوی و مهربان ۱۳۸۳). شفیع آبادی (۱۳۹۰) نشان داد که مهارت‌های ارتباطی یکی از ویژگی‌های شخصیتی مشاوران است. بلاچر<sup>۲</sup> (۲۰۰۰، به نقل از حسینیان، ۱۳۹۱) اشاره می‌کند که یک مشاور حرفه‌ای باید دارای صلاحیت و ویژگی‌هایی مانند تعاملات مؤثر در ارتباط با دانش‌آموز، اولیاء، مدیران و دیگر اشخاص باشد. علاوه بر آن مشاوره یک رابطه تعریف می‌شود، یعنی، اگر مشاوره یک رابطه یاورانه است، مشاور باید در شروع مصاحبه اقدام به ایجاد شرایطی کند که نتیجه آن احترام و اعتماد متقابل، ارتباط باز و آزاد، تفاهم کلی در محتوای فرایند مشاوره باشد (میشل و گیسون<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴)، ترجمه: ثنایی ذاکر، ۱۳۸۶).

توان برقراری ارتباط یک توان ذاتی و ویژگی شخصیتی است، یعنی، بخش زیادی از آن به توانایی ذاتی ما مربوط است. بخش دیگر این مهارت یاد گرفتنی است. می‌توان مسئله‌ای مانند گوش دادن به سخن دیگران را یاد گرفت که مهارتی عمیق و حرفه‌ای است. بنابراین بخشی از آن قابل آموزش است. ملاک‌های ارتباطی مانند پیش داوری نکردن، وجود همدلی، نگاه محبت‌آمیز و جویده حرف زدن هم از موضوعاتی است که باید رعایت شود. در واقع باید به این نکته اساسی توجه کرد که: «ترجیح مشاوران گوش دادن است و اجبار شغلی‌شان حرف زدن است» (سلیمی بجستانی، ۱۳۹۲). این امر مهم که مشاوره یک فرایند برقراری ارتباط حرفه‌ای برای کمک به کاهش مشکلات است باید مورد توجه قرار گیرد.

دیویوجل (۲۰۱۵) دریافت که آموزش مهارت‌های ارتباطی اگرچه به تنهایی برای مقابله با مشکلات اساسی وجدی کافی نیست ولی با ترکیب با دیگر مهارت‌ها می‌تواند یک شیوه شخصی و خلاق بوجود آورد. وان جافر (۲۰۱۱) نشان داد که عملکرد مشاور شامل سه دامنه مهارت‌های مشاوره، استفاده از دانش مشاوره و ارتباط بین فردی درمانی می‌باشد. در مورد مهارت‌های ارتباطی مشاوران، شوئبل، کار و اسلوتکین<sup>۴</sup>، ۱۹۹۱، به نقل از خاکپور، ۱۳۷۴ معتقدند که خصوصیت و ویژگی ضروری برای هر مشاور داشتن حوصله فراوان جهت ایجاد رابطه با دیگران است. همچنین ال ورث<sup>۵</sup> (۱۹۶۳، به نقل از خاکپور، ۱۳۷۴) نشان داد که بین توان مشاور برای ایجاد رابطه با دیگران و توان او برای ارتباط با مراجع، همبستگی بالایی وجود دارد.

1. Bartongi
2. Blucher
3. Mitchell & Gibson
4. Shoal, Karr & Slotekin
5. Allworth

بنابراین با توجه به مطالب بیان شده، و تأثیری که ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیرمنطقی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند بر عملکرد شغلی داشته باشند؛ پژوهش حاضر، در صدد بررسی این مسئله بود که آیا ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیرمنطقی و مهارت‌های ارتباطی مشاوران پیش‌بین‌های عملکرد شغلی می‌باشند؟

## روش

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر توصیفی همبستگی است. جامعه‌ی این پژوهش، شامل کلیه مشاوران زن و مرد مدارس متوسطه دوره اول و دوم شهر تهران اعم از دولتی، غیرانتفاعی و بزرگسالان مشغول به خدمت در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ بود (بالغ بر ۹۸۰ مشاور). برای نمونه‌گیری ابتدا از هر ۵ منطقه جغرافیایی شهر تهران (شمال، جنوب، مرکز، شرق و غرب) یک منطقه آموزش و پرورش به صورت تصادفی که شامل مناطق ۲، ۴، ۷، ۱۰ و ۱۶ بود انتخاب شد. سپس ۳۰۰ نفر از مشاورانی که در این مناطق ذکر شده مایل به همکاری بودند به صورت داوطلبانه برگزیده شدند. در نهایت ۱۷ پرسشنامه به صورت ناقص از کل نمونه کنار گذاشته شدند که حجم نمونه به ۲۸۳ نفر تقلیل یافت.

### ابزار اندازه‌گیری

**پرسشنامه عملکرد شغلی<sup>۱</sup>**. پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی توسط پاترسون<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۰ ساخته شده و شامل ۱۵ سؤال است، که هر سؤال در یک طیف لیکرت چهار درجه‌ای همیشه (۴)، اغلب (۳)، گاهی (۲) و بندرت (۱) مرتب شده است. حداکثر و حداقل نمره در این پرسشنامه به ترتیب ۶۰ و ۱۵ می‌باشد. اصلان‌پور جوکندان، شهبازی و ملکی (۱۳۹۱) ضرایب پایایی آلفای کرونباخ و تصنیف این پرسشنامه را به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۷۹ و ضریب روایی آن را با همبسته کردن با یک سؤال کلی  $r = 0/61$  ( $p < 0/001$ )؛ نصیری و لیک نبی (۱۳۹۳) ضریب پایایی آلفای کرونباخ ۰/۸۵ و قره، فردوسی و مرعشیان (۱۳۹۱) ۰/۸۹ را گزارش کردند. در پژوهش حاضر، ضریب پایایی آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۹ بدست آمد.

**پرسشنامه شخصیتی نئو<sup>۳</sup> (FFI-NEO)**. پرسشنامه شخصیتی نئو توسط کاستا و مک کری (۱۹۸۵)، به نقل از حق‌شناس (۱۳۸۳) تهیه شده و دارای ۶۰ ماده ۵ عامل اصلی شخصیت (بی‌ثباتی هیجانی یا روان رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌گرایی و وجدانی بودن) و هر عامل از ۱۲ ماده تشکیل شده است. نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه در یک طیف لیکرت ۵ رتبه‌ای از ۱ (کاملاً موافقم) تا ۵ (کاملاً مخالفم) مرتب شده است. کاستا و مک کری (۱۹۸۵) ضرایب پایایی آلفای کرونباخ پنج عاملی

1. Job Performance Questionnaire
2. Paterson
3. Neuroticism Extraversion Openness Five Factor Inventory

شخصیتی را از ۰/۷۴ تا ۰/۸۹ گزارش نمودند. در مطالعه‌ای ضرایب پایایی ضرایب آلفای کرونباخ ویژگی‌های شخصیتی روان رنجوری ۰/۸۵، برون‌گرایی ۰/۷۲، تجربه‌پذیری ۰/۶۸، توافق‌گرایی ۰/۶۹ و وجدانی بودن ۰/۷۹ (بنچارد<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹، به نقل از حق‌شناس ۱۳۹۰)، و انیسی، مجدیان، جوشن‌لو و گوهری کامل (۱۳۹۰) این ضرایب از ۰/۳۹ تا ۰/۸۳ گزارش دادند. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی آلفای کرونباخ ویژگی‌های شخصیتی روان رنجورخویی ۰/۶۹، برون‌گرایی ۰/۷۹، تجربه‌پذیری ۰/۷۴، توافق‌گرایی ۰/۷۰ و وجدانی بودن ۰/۸۰ بدست آمد.

**آزمون باورهای غیرمنطقی اهواز<sup>۲</sup> (IBT- A).** آزمون باورهای غیرمنطقی اهواز بر اساس نظریه الیس در سال ۱۹۶۲ و سپس در سال ۱۹۶۹ توسط جونز<sup>۳</sup> تدوین شد. شیوه‌ی نمره‌گذاری آزمون ۴۰ ماده‌ای باورهای غیرمنطقی اهواز در یک طیف پنج درجه‌ای لیکرت از به شدت مخالفم=۰ تا به شدت موافقم=۴ صورت می‌گیرد. عبادی و معتمدین (۱۳۸۴) ضرایب پایایی آلفای کرونباخ و تصنیف این ابزار را به ترتیب برای کل آزمون ۰/۷۵ و ۰/۷۶ و برای عامل‌های درماندگی در برابر تغییر ۰/۸۰ و ۰/۸۲، توقع تأیید دیگران ۰/۸۱ و ۰/۸۴، اجتناب از مشکل ۰/۷۳ و ۰/۷۴ و بی‌مسئولیتی هیجانی ۰/۷۵ و ۰/۷۲ گزارش داد. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی آلفای کرونباخ عامل‌های درماندگی در برابر تغییر ۰/۷۵، توقع تأیید دیگران ۰/۸۷، اجتناب از مشکل ۰/۷۳ و بی‌مسئولیتی هیجانی ۰/۶۵ و برای کل آزمون ۰/۸۷ بدست آمد.

**پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی<sup>۴</sup>.** پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی توسط بارتون جی. ای در سال ۱۹۹۰ ساخته شده و شامل شامل ۱۸ ماده و ۳ خرده‌مقیاس مهارت کلامی (۶ ماده)، مهارت شنود (۶ ماده) و مهارت بازخورد (۶ ماده) است. ماده‌های این پرسشنامه در یک طیف لیکرت ۵ رتبه‌ی (کاملاً مخالفم = ۱، تا حدودی مخالفم = ۲، مطمئن نیستم = ۳، تا حدودی موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) مرتب شده‌اند. برون (۱۳۹۲) ضریب پایایی آلفای کرونباخ این ابزار را ۰/۷۴ و نظری، احسانی، گنجویی و قاسمی (۱۳۹۱) ۰/۸۱ گزارش کردند. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی آلفای کرونباخ مؤلفه‌های مهارت بازخورد ۰/۶۹، مهارت شنود ۰/۷۱ و مهارت کلامی ۰/۷۵ و کل پرسشنامه ۰/۸۵ بدست آمد.

### روند اجرای پژوهش

پس از نهایی شدن طرح پیشنهادی و آماده‌سازی ابزارهای اندازه‌گیری و پس از نمونه‌گیری تصادفی از مناطق، مجوز اجرای پژوهش از اداره کل امور تربیتی و مشاوره آموزش و پرورش شهر تهران اخذ شد. جهت دریافت اطلاعات در مورد زمان برگزاری جلسات ماهانه مشاوران، با مسئولین هسته‌های مناطق مذکور هماهنگی‌های لازم صورت گرفت و با حضور در جلسات ماهانه مشاوران، مشاورانی که

1. Benchard
2. Ahwaz Irrational Beliefs Test
3. Jonze
4. Communication Skills Inventory



تمایل به شرکت در این مطالعه داشتند انتخاب شدند. ضمناً در کلیه مراحل پژوهش ملاحظات اخلاق پژوهشی مورد توجه قرار گرفت.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای پاسخ به سؤال تحقیق از روش‌های آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار و استنباطی مانند ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-۲۲ استفاده شد.

### یافته‌ها

جدول ۱

میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	متغیر M	انحراف معیار SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
روان رنجوری	۱۷/۷۵	۶/۷۳	-	-.۰۴۸**	۰/۰۱	-.۰۴۱**	-.۰۴۶**	۰/۵۶**	-.۰۲۷**	-.۰۲۹**
برون‌گرایی	۳۱/۴۱	۵/۲۱	-	-	۰/۰۳	۰/۳۸**	۰/۵۰**	-.۰۲۲**	۰/۱۹**	۰/۳۳**
تجربه‌پذیری	۲۵/۵۳	۴/۴۶	-	-	-	-.۰/۰۰۱	-.۰/۰۳	-.۰/۰۳	۰/۰۷	-.۰/۰۳
توافق‌گرایی	۳۲/۹۸	۵/۶۰	-	-	-	-	۰/۵۴**	-.۰/۳۱**	۰/۲۰**	۰/۲۸**
وجدانی بودن	۳۵/۸۹	۶/۰۸	-	-	-	-	-	-.۰/۲۱**	۰/۲۸**	۰/۴۷**
باورهای غیرمنطقی	۶۱/۸۶	۲۲/۰۶	-	-	-	-	-	-	-.۰/۱۱*	-.۰/۱۹*
مهارت‌های ارتباطی	۶۲/۶۴	۵/۶۱	-	-	-	-	-	-	-	۰/۲۴**
عملکرد شغلی	۵۳/۰۳	۵/۴۳	-	-	-	-	-	-	-	-

\* $P < 0.05$

\*\* $P < 0.01$

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بین کلیه متغیرهای پژوهش به جز در چند مورد همبستگی معنادار مثبت و منفی در سطح آماری  $p < 0.05$  و  $p < 0.01$  دیده می‌شود.

نتایج آزمون نرمال بودن کولموگروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup> نشان داد که متغیرهای این پژوهش همگی از توزیع نرمال برخوردارند ( $P > 0.05$ ). نتایج ضرایب تحمل نشان می‌دهد که بین متغیرهای مستقل همبستگی و هم خطی بودن چندگانه کمی دیده می‌شود. همچنین به منظور تشخیص هم خطی بودن نیز از دو آزمون ضریب تحمل (T) و شاخص تورم واریانس (VIF) استفاده شد که تحمل نسبی از یک متغیر است که توسط سایر

1- Kolmogorov-Smirnov test

متغیرهای مستقل تبیین نمی‌شود و عامل‌های تورم واریانس (VIF) متغیرهای مورد مطالعه از عدد ۲ بیشتر نیستند و میزان هم‌خطی بودن کمتر را نشان می‌دهند (ریجی، ۱۳۹۴).  
جدول ۲ معنی‌داری مدل رگرسیون متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک را نشان می‌دهد.

جدول ۲

خلاصه مدل رگرسیون

مدل	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد	مقدار F	سطح معناداری
۱	۰/۴۹	۰/۲۴	۰/۲۳	۰/۳۶	۶/۱۹	<۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۲، همبستگی چندگانه متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک  $R=0/49$  و مجذور آن  $R^2$  برابر با ۰/۲۴ نشان می‌دهد، که متغیرهای پیش‌بین ۲۴ درصد از واریانس عملکرد شغلی را به عنوان متغیر ملاک پیش‌بینی می‌کنند.

جدول ۳

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه (Entry method) متغیر عملکرد شغلی به عنوان متغیر ملاک و متغیرهای ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیرمنطقی و مهارت‌های ارتباطی متغیرهای پیش‌بین

متغیرهای پیش‌بین	ضرایب غیراستاندارد		t	p	هم‌خطی بودن چندگانه	
	B	خطای استاندارد			ضریب تحمل	عامل تورم واریانس
مقدار ثابت	-	-	--	۶/۰۵	۰/۰۰۱	-
برون‌گرایی	۰/۱۲	۰/۰۵	۰/۱۳	۲/۱۴	۰/۰۳۳	۰/۷۲
تجربه‌پذیری	-۰/۰۳	۰/۰۶	-۰/۰۲	-۰/۵۲	۰/۵۹	۰/۹۵
توافق‌گرایی	۰/۰۷	۰/۰۵	۰/۰۸	۱/۲۸	۰/۲۰۱	۰/۶۶
روان‌رنجوری	-۰/۰۴	۰/۰۵	-۰/۰۶	-۰/۸۰	۰/۴۲	۰/۵۰
وجدانی بودن	۰/۳۰	۰/۰۶	۰/۳۳	۴/۸۱	۰/۰۰۱	۰/۵۳
باورهای غیرمنطقی	-۰/۰۸	۰/۰۴	-۰/۱۴	-۱/۹۷	۰/۰۴۹	۰/۵۴
مهارت‌های ارتباطی	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۰۸	۱/۱۱	۰/۲۶۵	۰/۵۲
مهارت‌های کلامی	۰/۱۰	۰/۰۵	۰/۱۵	۲/۰۶	۰/۰۴۲	۰/۷۶
مهارت‌های شنود	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۰۶	۱/۱۸	۰/۲۳	۰/۹۵
مهارت‌های بازخورد	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۳	۰/۵۷	۰/۵۶	۰/۸۳

جدول ۳ نتایج تحلیل رگرسیون همزمان پیش‌بینی عملکرد شغلی مشاوران را به عنوان متغیر ملاک از طریق ویژگی‌های شخصیتی، باورهای غیرمنطقی و مهارت‌های ارتباطی به عنوان متغیرهای پیش‌بین نشان می‌دهد.

مطابق نتایج جدول ۳، از میان متغیرهای پیش‌بین ویژگی‌های شخصیتی وجدانی بودن ( $t=4/81$ )،  $t=0/33$  ( = ) و برون‌گرایی ( $t=2/14$ )،  $t=0/13$  ( = ) و مهارت‌های کلامی به‌طور مثبت ( $t=2/06$ )،  $t=0/15$  ( = ) به صورت مثبت در پیش‌بینی متغیر ملاک (عملکرد شغلی مشاوران) نقش دارند.

### بحث

عملکرد شغلی از نخستین مسائل مورد توجه محققان رفتار سازمانی است که معتقدند باید جزء اهداف اولیه تحقیقات سازمانی قرار گیرد. زیرا عملکرد شغلی دستاوردها، تأثیرات و بقای سازمان را نشان می‌دهد و از طرفی، طبق نظر فریز و همکاران (۲۰۱۰) این متغیر کلیدی تحت تأثیر خودپنداره و شخصیت کارکنان می‌باشد که چگونه خود و سازمان را ادراک می‌کنند و به این ادراک پاسخگو هستند. همانطور که ملاحظه گردید بین عملکرد شغلی با ویژگی‌های شخصیتی وجدانی بودن و برون‌گرایی رابطه مثبت و معناداری مشاهده گردید، که پژوهش باریک و مونت (۱۹۹۱)، سالگادو (۱۹۹۷)، یو و مین (۲۰۰۲)، کارک، شمیر و چن (۲۰۰۳)، مورفی و دزیوس زینسکی (۲۰۰۵)، روبرتز، چرنیچنکو، استارک و گلدبرگ (۲۰۰۵)، لی و همکاران (۲۰۱۱)، لنت و شوارتز (۲۰۱۲)، اهم و زاجر (۲۰۱۵)، محمد رشید و همکاران (۲۰۱۶) باریک و مونت (۱۹۹۱)، به نقل از کریمی، (۱۳۸۸)، تابع بردبار، کاظمی و رنجبران (۱۳۸۹)، خادمی (۱۳۹۲)، علیرضایی، مساح و اکرمی (۱۳۹۲)، همسو و با نتایج بلیکل، میورس، وپهلر، ایون، مرکل و میسفلد (۲۰۱۵) ناهماهنگ می‌باشد.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان بیان کرد که مشاوران با وجدان کاری بالا، سخت‌تر کار می‌کنند و کار کم‌عیب و نقص‌تری ارائه می‌دهند و عملکرد شغلی بالاتری دارند. هر اندازه افراد وظیفه‌شناس‌تر باشند، نسبت به عملکرد شغلی خود، احساس مسئولیت بیشتری دارند و خود را مسئول می‌دانند. در واقع فردی که دارای ویژگی قابلیت اتکا است، فردی قابل اطمینان، قانون مدار و منظم است که توانایی دارد از قوانین، خط‌مشی‌ها و ملاک‌های تعیین شده برای کیفیت کار تبعیت کند و از فشارهایی که از سوی همکاران و یا حتی خود فرد برای انجام کار بی‌کیفیت و صرفاً از سر رفع تکلیف وجود دارد، مقابله کند و عملکرد خود را به سطحی عالی و در خور ستایش برساند. با توجه به یافته‌های پژوهش، افراد اجتماعی، خوشرو و معاشرتی مستعد روابط انسانی و اجتماعی اثربخش هستند به عبارت دیگر، افرادی که برون‌گرایی بیشتری دارند، مهارت انسانی قویتری دارند و به تبع آن روابط انسانی اثربخش می‌توانند عملکرد شغلی فرد را بهبود بخشند. در چنین شرایطی افراد دارای ویژگی وجدانی بودن بالا کاهش عملکرد کمتری و تنش و اضطراب کمتری را تجربه خواهند کرد. از سوی دیگر، در الگوی پنج‌عاملی شخصیت کاستا و مک کری، وجدانی بودن با ویژگی‌هایی همچون کفایت، تلاش برای موفقیت، نظم و ترتیب، خویشتن‌داری و احتیاط در تصمیم‌گیری در افراد مشخص می‌شود. افراد با نمره بالا روی ویژگی وجدانی بودن، بسیار دقیق، خوش قول و مطمئن هستند؛ همچنین نمره بالا در این مقیاس با موفقیت شغلی و تحصیلی همراه است و کسانی که در این مقیاس نمره پایینی کسب می‌کنند، اغلب در به

کارگیری اصول اخلاقی دقیق نبوده و تلاش چندانی برای رسیدن به اهداف خود انجام نمی‌دهند (پورصادق ۱۳۹۱، به نقل از ارشدی و پیریائی، ۱۳۹۳). بنابراین، با توجه به این که شخصیت فرد انگیزش و نگرش وی را نسبت به یک شغل و شیوه‌ای که او به اقتضائات شغلی‌اش پاسخ می‌دهد، مشخص می‌کند، هنگام گزینش کارکنان، باید در هر سازمان یا موسسه‌ای ویژگی‌های شخصیتی افراد را چه به صورت رسمی با استفاده از آزمون‌های شخصیت، و چه غیررسمی لحاظ کرد.

باریک و مونت (۱۹۹۱) معتقدند که افراد باوجدان، با توجه به مسئولیت‌پذیری‌شان و افراد دارای ثبات هیجانی، با توجه به آرامش و امنیت بالا، عملکرد حرفه‌ای بالایی دارند. بر اساس دیدگاه کارک و همکاران (۲۰۰۳) وجدانی بودن نیرومندترین رابطه را با عملکرد شغلی دارد. مورفی و (۲۰۰۵) فرض ضمنی رابطه بین عملکرد شغلی و شخصیت را مورد سؤال قرار دادند و معتقدند که برخی ویژگی‌های شخصیتی به‌ویژه وجدانی بودن به احتمال زیاد رابطه مستقیم با عملکرد شغلی دارد. همچنین روبرتز و همکاران (۲۰۰۵) دریافتند که وجدانی بودن بیشترین رابطه را با عملکرد شغلی دارد. سالگادو و همکاران (۱۹۹۷) نشان دادند که ویژگی شخصیتی وجدانی بودن از میان پنج عامل شخصیتی مهمترین متغیر در پیش‌بینی عملکرد شغلی است و متغیر شخصیتی توافق‌گرایی فاقد پیش‌بینی لازم است.

محمد رشید و همکاران (۲۰۱۶) دریافتند که همه ابعاد ویژگی‌های شخصیت (روان رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌گرایی و وجدانی بودن) با عملکرد شغلی در ارتباطند. اهم و زاچر (۲۰۱۵) نشان دادند که مؤلفه‌های توانایی ذهنی، وجدانی بودن و توافق‌پذیری پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی هستند. پژوهش لنت و شوارتز (۲۰۱۲) نشان داد با توجه به عوامل شخصیتی، مشاورانی که روان رنجوری پایین، برون‌گرایی بالا، توافق‌گرایی و وجدانی بودن بیشتری دارند عملکرد شغلی بالاتر و مسخ شخصیت و خستگی هیجانی کمتری را تجربه می‌کنند. لی و همکاران (۲۰۱۱) به این نتیجه دست یافتند که بین ویژگی‌های شخصیتی از جمله وجدانی بودن و روان رنجوری با ابعاد عملکرد شغلی، یعنی، عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. خادمی (۱۳۹۲) دریافت که در بین ویژگی‌های شخصیتی، وجدانی بودن و برون‌گرایی با عملکرد شغلی رابطه معنادار دارد و فقط ویژگی شخصیتی وجدانی بودن به‌طور معنی‌دار قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی است. علیرضایی و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند که بین ابعاد وجدانی بودن (قابلیت اتکا و موفقیت‌مداری) با عملکرد شغلی (عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای) رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. پژوهش تابع بردبار و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که برون‌گرایی و وجدانی بودن به ترتیب بیشترین رابطه مثبت را بر عملکرد شغلی دارد و روان رنجوری نیز عملکرد شغلی را به‌طور معناداری کاهش می‌دهد. همچنین کریمی (۱۳۸۸) دریافت که از میان پنج عامل شخصیتی، وجدانی بودن بیشترین رابطه را با عملکرد شغلی دارد، و برون‌گرایی و روان رنجوری پایین نیز باعث عملکرد شغلی بهتر می‌شوند.

همچنین نتایج نشان داد که بین عملکرد شغلی و مهارت‌های ارتباطی رابطه وجود دارد و از میان مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (کلامی، شنود و بازخورد) مهارت ارتباطی کلامی پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار عملکرد شغلی مشاوران است، که با پژوهش‌های تیموتی (۲۰۱۲)، وان جافر (۲۰۱۱)، نوچیان

(۱۳۹۴)، اسکوهی، موحد محمدی و رضوانفر (۱۳۹۳)، رحمانزاده و نجفی نیاسر (۱۳۹۲)، جاوید نسب (۱۳۹۱)، طاهری زاده، سلیمی و صالحی زاده (۱۳۹۰) همسو است. نوچیان (۱۳۹۴) و جاوید نسب (۱۳۹۱) دریافتند که همه‌ی مؤلفه‌های مهارت ارتباطی از جمله مهارت ارتباطی کلامی با عملکرد شغلی رابطه معنی‌دار دارد. اسکوهی و همکاران (۱۳۹۳) نشان دادند که بین مهارت‌های ارتباطی (مهارت گوش دادن مؤثر، مهارت نوشتاری، مهارت ارتباط شفاهی و مهارت کار با همکاران)، با عملکرد آموزشی - پژوهشی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین طاهری زاده و همکاران (۱۳۹۰) گزارش کردند که بین مهارت‌های کلامی با مهارت تدریس رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. رحمانزاده و نجفی نیاسر (۱۳۹۲) دریافتند که بین ارتباط کلامی به عنوان یکی از مهارت‌های ارتباطی با اثربخشی گروه‌های علمی رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر، هر اندازه مهارت‌های ارتباط کلامی اساتید بیشتر تقویت شود، اثربخشی گروه‌های علمی افزایش می‌یابد. با توجه به پژوهش تیموتی (۲۰۱۲) می‌توان گفت مشاوران با استفاده از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی در چارچوب خاصی جهت تعامل با مشورت جو عمل می‌کنند، و در این صورت امنیت عاطفی، خواسته‌های مشترک و رابطه مثبت ایجاد می‌شود. بنابراین تلاش برای برقراری ارتباط بین فردی احتمال حل مشکل را به‌طور مؤثر افزایش می‌دهد.

مشاوران با استفاده از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی در چارچوب خاصی جهت تعامل با مشورت جو عمل می‌کنند و در این صورت امنیت عاطفی، خواسته‌های مشترک و رابطه مثبت ایجاد می‌شود. تلاش برای برقراری ارتباط بین فردی قوی احتمال حل مشکل را به‌طور مؤثر افزایش می‌دهد (تیموتی، ۲۰۱۲). بنابراین با توجه به اینکه اندیشه و زبان به بشر امکان می‌دهد فرد با مسائل و مشکلات به نحو سازنده‌ای برخورد کند و عواطف و احساساتش را شناسایی، متمایز و بازسازی نماید و با هم‌نوع خود برای حل اختلاف، همکاری و درک متقابل به گفتگو بپردازد، پس می‌توان گفت، یادگیری روش‌های مؤثر گفتگو و مهارت‌های ارتباطی از جهاتی دارای اهمیت. برخی افراد و مشاغل هستند که مهارت‌های ارتباطی آنها باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد (به عنوان مثال، مدیران، پزشکان، معلمان، روان‌شناسان و مشاوران، تجار) چراکه برقراری ارتباط اثربخش در نحوه عملکرد آنها اثر مستقیمی دارد. از طرفی، ناتوانی در برقراری ارتباط سازنده یکی از مؤلفه‌های اساسی اختلال‌ها و ناراحتی‌های روانی است. مهارت‌های ارتباطی مشاوران از دو جهت دارای اهمیت است؛ از جهتی سازمان آموزشی هنگامی موفق است که در آن افراد به خوبی با همدیگر ارتباط برقرار نموده و به شکل مؤثری در جهت رسیدن به هدف مشترک همکاری کنند و این هماهنگی و تلاش جز در برقراری یک نظام ارتباطی مناسب امکان‌پذیر نخواهد بود و این میسر نمی‌شود مگر با بکارگیری مهارت‌های مؤثر ارتباطی. از طرفی دیگر ارتباط مؤثر یکی از وجوه اشتراک همه نظریه‌های مشاوره است و هسته اصلی و مرکزی مشاوره قلمداد می‌شود، بنابراین مشاوران باید در تقویت مهارت‌های ارتباطی خود تلاش نمایند. به نظر وان جافر (۲۰۱۱) عملکرد مشاور شامل سه دامنه مهارت‌های مشاوره، استفاده از دانش مشاوره و ارتباط بین فردی درمانی می‌شود. در نتیجه با توجه به پژوهش تیموتی (۲۰۱۲) می‌توان گفت مشاوران با استفاده از مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی در چارچوب خاصی جهت تعامل با مشورت جو عمل می‌کنند، و

در این صورت امنیت عاطفی، خواسته‌های مشترک و رابطه مثبت ایجاد می‌شود. بنابراین تلاش برای برقراری ارتباط بین فردی قوی احتمال حل مشکل را به‌طور مؤثر افزایش می‌دهد.

### نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه با افزایش رشته‌های تحصیلی، حرفه‌ها و مشاغل جدید از یک‌سو، و مسائل و مشکلات فراوان و پیچیده دانش‌آموزان از سوی دیگر، حضور و نقش مشاوران در مدارس از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این نتایج می‌تواند در جهت تقویت عملکرد شغلی مشاوران، راه‌گشا باشد. ویژگی‌ها و خصوصیات وجدانی بودن و برون‌گرایی در عملکرد شغلی دخالت دارند لذا ضروری است که کلاس‌هایی برای آموزش این دو بعد منفی و مثبت برای مشاوران برگزار شود. با توجه به نقش ویژگی شخصیتی وجدانی بودن در عملکرد شغلی، مسئولان آموزش پرورش باید از طریق شناسایی و تشویق مشاوران وظیفه‌شناس، در جهت تقویت این ویژگی اهتمام لازم را ایجاد نمایند. از آنجایی که نتایج پژوهش‌ها حاکی از اهمیت مهارت ارتباطی کلامی در عملکرد شغلی می‌باشد به منظور آشنایی با فرایند ارتباط و عوامل مرتبط به آن، برگزاری کارگاه‌های آموزشی مؤثر می‌باشد و در گزینش مشاوران، مسئولان آموزش و پرورش، ویژگی‌های شخصیتی و میزان مهارت ارتباطی مشاوران را ارزیابی کرده و آموزش لازم را به آنها بدهند. همچنین پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت نقش مشاوران و عملکرد شغلی آنها در مدارس، باید پژوهش‌های مشابه در زمینه شناخت دیگر متغیرها و عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی مشاوران انجام شود. از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به پراکندگی جامعه آماری، خطاهای احتمالی در نمونه‌گیری و همچنین محدود بودن نمونه به مشاوران مدارس شهر تهران و تصادفی نبودن نمونه اشاره کرد.

### منابع

- ابراهیمی، کیومرث؛ فرحبخش، کیومرث؛ اسمعیلی، معصومه و سلیمی بجستانی، حسین (۱۳۹۴). الگوی توانمندسازی مشاوران مدرسه. *دوفصلنامه مشاوره کاربردی*، (۱)، ۲۲-۵.
- ارشدی، نسرین و پیریائی، صالحه (۱۳۹۳). نقش تعدیل‌کننده ویژگی شخصیتی وجدانی بودن در رابطه بین فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی. *دوفصلنامه مشاوره کاربردی*، (۲)، ۳۶-۴، ۱۹.
- اسکوهی، فاطمه؛ موحد محمدی، سید محمد و رضوانفر، احمد (۱۳۹۳). رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی - پژوهشی اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری. *فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*، ۳۰، ۸۹-۹۹.

اصلان‌پور جوکندان، محمد؛ شهبازی، فاطمه و ملکی، رضا (۱۳۹۱). رابطه نیرومندی در کار با سلامت و عملکرد شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی اهواز. *یافته‌های نو در روانشناسی*، ۷(۲۱)، ۶۵-۷۳.

اصلانی، خالد؛ امان الهی، عباس؛ سعیدی، زهره و سرداری نسب، کبری (۱۳۹۲). رابطه اشتیاق، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار-خانواده، حمایت خانواده و حمایت همکاران با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی شهر اهواز. *دوفصلنامه مشاوره کاربردی*، ۲(۹۲)، ۳-۷۹.

انیسی، جعفر؛ مجدیان، محمد؛ جوشن لو و محسن گوهری کامل، زهرا (۱۳۹۰). بررسی اعتبار و روایی فرم کوتاه پرسشنامه پنج عاملی نئو در دانشجویان. *مجله علوم رفتاری*، ۵(۴)، ۱۷-۱۸.

برون، رسول (۱۳۹۲). ارزیابی مهارت‌های ارتباطی مدیران بر اساس رویکرد سیستمی در شرکت خدمات رفاهی نفت. *کنفرانس مدیریت چالش‌ها و راهکارها*. دی‌ماه ۱۳۹۲.

پورشایگان، مهرانداخت؛ حسینیان، سیمین و یزدی، سیده منور (۱۳۸۴). رابطه باورهای غیرمنطقی با میزان رضایت شغلی مشاوران دبیرستان‌های شهر تهران. *مجله تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره*، ۴(۱۴)، ۶۸-۵۵.

تابع بردبار، فریبا؛ کاظمی، سلطانعلی و رنجبران، جبار (۱۳۸۹). پیش‌بینی سلامت روان و عملکرد شغلی بر اساس ویژگی شخصیتی معلمان دوره ابتدایی. *مجله روش‌ها و مدل‌های روانشناختی*، ۱(۲)، ۱۳-۲۴.

جاوید نسب، یونس (۱۳۹۱). مقایسه ارتباطات میان فردی و عملکرد شغلی در کارکنان خط و ستاد شرکت سایپا. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

حسینی بیرجندی، سید مهدی (۱۳۹۱). *راهنمایی و مشاوره تحصیلی و تاریخیچه راهنمایی و مشاوره در ایران*. ویرایش چهارم، چاپ هفتم، تهران: نشر رشد.

حق شناس، حسن (۱۳۹۰). *روانشناسی شخصیت*. شیراز: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی شیراز.

خادمی، مرتضی (۱۳۹۲). *رابطه‌ی بین ویژگی‌های شخصیتی و استرس شغلی با عملکرد شغلی دبیران دوره متوسطه شهرستان رستم*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.

خاکپور، رضا (۱۳۷۴). *ویژگی‌ها و صلاحیت‌های شخصیتی مشاوران و روان‌درمانگران*. مجموعه مقالات اولین سمینار راهنمایی و مشاوره، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی

دوگانه‌ای فرد، فریده؛ شفیق آبادی، عبدالله و شریفی، حسن پاشا (۱۳۸۷). ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت شناختی مشاوران موفق از دیدگاه جامعه‌ی مشاوران. *مجله اندیشه و رفتار در روان شناسی بالینی*، ۳(۱۰)، ۳۳-۴۶.

- ۴۲ دوفصلنامه مشاوره کاربردی، دانشگاه شهید چمران اهواز (دوره ۷، سال هفتم، بهار و تابستان ۹۶ شماره ۱)
- ربیعی، محمد (۱۳۹۴). بایستگی تحصیلی: نقش عوامل پایدار و ناپایدار روانشناختی. *دو فصلنامه مشاوره کاربردی*، ۵(۲)، ۵۶-۳۷.
- رحمانزاده، سیدعلی و نجفی نیاسر، طاهره (۱۳۹۲). مطالعه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشکده فنی دختران تهران ولی عصر با اثربخشی آموزشی. *فصلنامه مطالعات رسانه‌ای*، ۸(۲۳)، ۱۸۵-۱۹۸.
- سلیمی بجستانی، حسین (۱۳۹۲). چالش‌های پیش روی مشاوران مدارس. *مجله رشد مشاور مدرسه*، ۳۱، ۱۸-۲۲.
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۹۰). *مقدمات راهنمایی و مشاوره، مفاهیم کاربردها*. تهران: انتشارات پیام نور.
- صفری، شهربانو (۱۳۸۹). بررسی منابع قدرت مدیران و رابطه آن با جو سازمانی از دیدگاه دبیران مدارس. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۱(۳)، ۴۱-۴۸.
- طاهری زاده، زینب؛ سلیمی، قربانعلی و صالحی زاده، سعید (۱۳۹۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه با مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۵(۲)، ۹۵-۱۱۶.
- عبادی، غلامحسین و معتمدین، مختار (۱۳۸۴). بررسی ساختار عاملی آزمون باورهای غیرمنطقی جونز در شهر اهواز. *مجله دانش و پژوهش در علوم تربیتی*، ۲۳، ۷۳-۹۲.
- علیرضایی، نفیسه؛ مساح، هاجر و اکرمی، ناهید (۱۳۹۲). رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۸(۲)، ۱-۱۱.
- قره، محمدعلی؛ فردوسی، محمدحسن و مرعشیان، فاطمه سادات (۱۳۹۱). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی در مدیران تربیت بدنی و هیأت‌های ورزشی شهر اهواز. *نشریه پژوهش‌های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش*، ۲، ۷۳-۸۰.
- کریمی، داوود (۱۳۸۸). بررسی رابطه‌ی بین ویژگی‌ها شخصیتی و عملکرد شغلی نیروهای پلیس. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۲۵-۴۱، ۶(۲۴).
- کریمی، ستار (۱۳۹۲). *رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی (پنج عاملی)، باورهای غیرمنطقی و خودکارآمدی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی معلمان دوره‌ی ابتدایی شهر کرمانشاه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه رازی، پژوهشکده علوم اجتماعی.
- کیانی، اردشیر (۱۳۹۲). *اخلاق حرفه‌ای مشاوران*، چاپ دوم، تهران: نشر ورای دانش.



لقاء، فرخنده و فرحبخش، کیومرث (۱۳۹۲). مقایسه باورهای غیرمنطقی انتخاب شغل در فارغ‌التحصیلان شاغل و غیرشاغل مراجعه کننده به اداره کار شهرستان برازجان. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۵ (۱۴)، ۲۷-۴۵.

لیترل، جان و پترسون، جین (۲۰۰۴). *مشاوره مدرسه* (توصیف یک الگوی ممتاز و جدید برای مشاوران مدارس). ترجمه: کیانوش زهراکار و عباس سامی (۱۳۹۲). چاپ اول، تهران: نشر روان.

مرتضوی، سعید و مهربان، حمید (۱۳۸۳). بررسی رابطه‌ی بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران: *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی*، ۴ (۱۶)، ۱۲۳-۱۴۴.

میشل، ماریان؛ و گیسون، رابرت (۱۹۹۴). *زمینه مشاوره و راهنمایی*. ترجمه: باقر ثنائی ذاکر، سید احمد احمدی، سیمین حسینیان، حسن پاشا شریفی و ستیلا علاقبند (۱۳۸۶)، تهران: انتشارات رشد.

نصیری ولیک بنی، فخرالسادات (۱۳۹۳). رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده مدیریت شهری با مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری همدان. *فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری*، ۸، ۹۷-۱۰۸.

نظری، رسول؛ قاسمی، حمید و سهرابی، زهرا (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی، سبک‌های رهبری فرهنگ سازمانی و اثربخشی مدیران در سازمان‌های ورزشی: مدل‌سازی معادلات ساختاری. *پژوهشنامه‌ی مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، ۱۱ (۲۱)، ۹۳-۱۰۲.

نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ اشرف گنجویی، فریده قاسمی، حمید (۱۳۹۱). اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. *نشریه مطالعات مدیریت ورزشی*، ۱۶، ۱۷۴-۱۵۷.

نعامی، عبدالزهرا و پیریائی، صالحه (۱۳۹۲). نقش موفقیت شغلی ادراک شده در پیش‌بینی تعارض کار-خانواده و عملکرد شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، *دو فصلنامه مشاوره کاربردی*، ۳ (۱)، ۶۱-۵۲.

نوچیان، فردین (۱۳۹۴). *بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی مرکز تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

Abdul Ghani, N. M., Mohammad Yunus, N. N., & Saiful Bahry, N. (2016). Leader's personality traits and employees job performance in public sector, Putrajaya. *Procedia Economics and Finance*, 37, 46-51.

- Barrick. M. R., & Mount M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Journal of Personal Psychol*, 44, 1-26.
- Blickle, G., Meurs, J., Wihler, A., Ewen, C., Merkl, R., & Missfeld, T. (2015). Extraversion and job performance: How context relevance and bandwidth specificity create a non-linear, positive, and asymptotic relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 87, 80–88.
- Corr, P. J., & Matthews G. (2009). *The Cambridge Handbook of Personality Psychology*. Cambridge University Press.
- Daniels, K., Wimalasiri, V., Beesley, N., & Cheyne, A. (2012). Affective well-being and within-day beliefs about job demands' influence on work performance: An experience sampling study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85, 666–674.
- Deveugele, M. (2015). Communication training: Skills and beyond. *Journal of Patient Education and Counseling*, 98, 1287–1291.
- Ferris, D. L., Lion, H., Brown, D. J., Pang, F. J., & Keeping, L. M. (2010). Self- esteem and job performance: The moderating role of self-esteem contingencies. *Journal of Personnel Psychology*, 63, 561-593.
- Hirsch, C. R., Clark, D. M., Mathews, A., & Williams, R. (2003). Self-images play a causal role in social phobia. *Journal of Behavior Research and Therapy*, 41, 909-921.
- Kark, R., Shamir, B., & Chen, G. (2003). The two faces of transformational leadership: Empowerment and dependency. *Journal of Applied psychology*, 80(2), 255-296.
- Le, H., Robbins, S.B., Holland, E., Sue Oh, I., Ilies, R., & Westrick, P. (2011). Too much of a good thing: Curvilinear relationships between personality traits and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 113-133.
- Lent, J., & Schwartz, R. (2012). The impact of work setting, demographic characteristics, and personality factors related to burnout among professional counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 34(9), 355-372.

- Mccrae, R. R., & Costa, P. T. (2004). A contemplated revision of NEO Five Factor Inventory. *Journal of Personality and Individual Differences*, 36, 587-596.
- Mohammad Rashid, N., Mohammad Sah, N. F., Mohammad Ariffin, N., Abdul Ghani, W. S., & Mohammad Yunus, N. N. (2016). The influence of Bank's Frontlines' personality traits on Job performance. *Procedia Economics and Finance*. 37, 65-72.
- Murphy, K. R., & Dzieweczynski, J. L. (2005). Why don't measures of broad dimensions of personality perform better as predictors of job performance? *Journal of Humman Performance*, 18, 343-358.
- Neubert, M., & Taggar, S. (2004). The impact of poor performance on team outcomes: an empirical examination of attribution theory. *Journal of Personal Psychology*, 57, 935-968.
- O'Connor, M. C., & Paunonen, S. V. (2007). Big Five personality predictors of postsecondary academic performance. *Personality and Individual Differences*, 43, 971-990.
- Ohme, M., Zacher, H. (2015). Job performance ratings: The relative importance of mental ability, conscientiousness, and career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 87, 161-170
- Ozer, E. A., & Akguna, O. E. (2015). The effects of irrational beliefs on academic motivation and academic self-efficacy of Candidate teachers of computer and instructional technologies education department. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 197, 1287 – 1292
- Ozkamali, E., Cesuroglu, S. G., Hamamci, Z., Buga, A., & Cekic, A. (2013). The investigation of relationships between vocational maturity and irrational career beliefs. *Journal of Procedia Social and Behavioral Sciences*, 116, 3072 – 3074.
- Roberts, B. W., Chernyshenko, O.S., Stark, S., & Goldberg, L.R. (2005). The structure of conscientiousness: An empirical investigation based on Seven Major Personality Questionnaires. *Journal of Personnel Psychology*, 58(1), 103-40.
- Salgado, J. F. (1997). The five-factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30-43.

- Staniforth, B. (2015). Communication skills in Social work. *Journal of International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*, 4, 284–290.
- Timothy, N. M. (2012). *The impact of consultation models on interpersonal relationships during problem solving*. ProQuest LLC, Ph.D. dissertation, Walden University.
- Vasile, C. (2012). Rational/irrational beliefs dynamics in adults. *Journal of Procedia Social and Behavioral Sciences*, 69, 2108 – 2113.
- Wan Jaafar, W. M. (2011). The counseling performance among trainee counselor in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 30, 512 – 516.
- Warren, J. M., & Dowden, A.R. (2012). Elementary school teachers' beliefs and emotions: implications for school counselors and counselor educators. *Journal of School Counseling*, 10 (9). 1-32
- Wille, B., De Fruyt, F., & Feys, M. (2013). Big- five traits and intrinsic success in the new career Era: A 15-year longitudinal study on employability and work–family vonflict. *The Journal of Applied Psychology*, 62 (1), 124-156.
- Yoo, T. Y., & Min, B. M. (2002). *A meta-analysis of the Big Five and performance in Korea. Paper presented at the annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, Toronto.