



Personlighet och konfliktbenägenhet i arbetslivet

- Kan konfliktbenägenhet prediceras med agreeableness och neuroticism?

Författare: Kajsa Ekdahl, Matilda Holmquist, Lynn Nakaggwe
Handledare: Prof. Siegbert Warkentin
Examinator: Yvonne Terjestam
2012-01-12

Sammanfattning

Enligt tidigare studier finns det ett samband mellan personlighet och konfliktbenägenhet. Agreeableness antas vara starkt relaterat till konflikter. Neuroticism är ytterligare en personlighetskategori som har kopplats samman med konflikter i tidigare studier. Den här studien vill försöka verifiera tidigare fynd. Det vill säga, kan konfliktbenägenhet prediceras med agreeableness och neuroticism. Studien grundades på självskattningsenkäter som delats ut till 111 arbetstagare inom olika arbetsområden i Kronobergs län. En av våra riktade hypoteser, att hög grad av agreeableness korrelerar med låg grad av konfliktbenägenhet, bekräftades i vårt resultat. Det erhållna resultatet kan bero på flertalet faktorer, exempelvis social önskvärdhet, miljö och antalet deltagare.

Abstract

According to previous studies, there is a correlation between personality and conflict propensity. Agreeableness is assumed to strongly relate to conflicts. Neuroticism is another trait that has been linked to conflicts in previous studies. This study sought to replicate previous findings, can agreeableness and neuroticism predict conflict propensity. The study was based on self-assessment questionnaires distributed to 111 workers in different organisations in Kronoberg. One of the hypotheses, that high levels of agreeableness correlate with a low degree of conflict propensity, was confirmed. The results may be due to several factors, such as social desirability, environment and the number of participants.

Introduktion

Konflikter i arbetslivet

Att vi hamnar i en konflikt kan bero på en mängd olika faktorer men i grund och botten handlar det ofta om våra behov. Vårt behov av en identitet, av att bli erkänd som människa, av stimulans samt behovet av att ha struktur och kontroll. Om en situation hotar ett av våra grundläggande behov, till exempel behovet av en identitet, känner vi att vi måste försvara oss och startar därför en konflikt (Ljungström & Sagerberg, 2004). Arne Maltén (1998, s.145) menar att; ”En konflikt uppstår vid en sammanstötning, en kollision eller annan oförenlighet mellan mål, intressen, synsätt, värderingar, grundläggande behov eller personlig stil”.

Konflikter på arbetsplatsen kan vara en källa till stress hos arbetstagarna. Särskilt påverkbara är unga personer som precis kommit ut i arbetslivet. Att kunna lösa konflikter på arbetsplatsen på ett konstruktivt sätt hjälper till att minska stressen. Det kan även vara viktigt för en persons karriär att ha kunskap om hur man hanterar en konflikt på bästa sätt. Tidigare fynd visar att många nyexaminerade collegestudenter i USA känner sig oförmögna att handskas med konflikter på arbetet (Weitzman P. F. & Weitzman E. A., 2006). Stress orsakad av personliga konflikter på arbetet kan vara avgörande för en persons arbetsförmåga och vara en bidragande riskfaktor för hjärt- och kärlsjukdomar. Det är därför viktigt för arbetstagare att öva på konstruktiv konflikthantering. Tidigare forskning som undersökt hur man ska klara av att lösa konflikter på ett bra sätt har kommit fram till tre grundfaktorer; lyssna aktivt, omformulera problemet och försöka komma på så många olika lösningar på problemet som möjligt (Weitzman P. F. & Weitzman E. A., 2006).

Det råder delade meningar om konflikter inom en organisation är av godo eller ondo. Rahim (2001) menar att nutidens attityd till konflikter generellt är att de delvis är viktiga för att hålla effektiviteten i en organisation på en tillfredställande nivå. Även Dijkstra, van Dierendonck, Evers och De Dreu (2004) nämner detta i sina studier. De menar att konflikter är positiva då de kan bidra till mer kreativitet, nyskapande och lärande i arbetslivet.

De har även i sin forskning kommit fram till att konflikter påverkar vårt välbefinnande negativt. Särskilt drabbade är personer med låg grad av agreeableness, neurotiska och introverta personer. Deras studie visar samtidigt att i vissa specifika situationer kan individer och grupper tjäna på en konflikt. Konflikter påverkar oss på olika sätt och hur vi handskas med konflikter beror till stor del på individens personlighet (Park & Antonioni, 2007). Enligt

Ljungström och Sagerberg (2004) behövs konflikter på arbetsplatsen för att få ut den fullständiga kompetensen som finns inom en organisation. En del konflikter är nödvändiga för att vi ska fungera ihop och för att vi ska kunna komma fram till bra lösningar för oss själva och organisationen. En konfliktfri organisation indikerar snarare att de aktiva inom organisationen inte är engagerade eller att det råder ett klimat där meningsskiljaktigheter inte accepteras. ”När det finns engagemang och frihet att tänka, tala och reagera uppstår konflikter” (Ljungström & Sagerberg, 2004, s.15).

Förändring, utveckling och konflikter hör samman (Maltén, 1998). Det ställs höga krav på förändring och utveckling idag inom i stort sätt alla yrkesområden. Det gäller att anpassa sig för att överleva. ”Ju mer jag tänker på det, desto mer kommer jag att förstå att konflikter och samarbete inte är skilda ting utan faser i en process som alltid involverar något av båda” (C.H. Cooley citerad i Maltén, 1998, s.151).

Vårt förhållningssätt till konflikter beror på en mängd olika faktorer, några av dem är ålder, kulturell bakgrund och kön. De svenskar som idag är i medelåldern har växt upp med det ”lutherska arvet” som innebär att tåla och lida. Istället för att säga ifrån håller de tyst och hoppas att meningsskiljaktigheter ska gå över. Den yngre generationen hanterar meningsskiljaktigheter mer öppet och det kan därför uppstå krockar. Vår kulturella bakgrund påverkar också vårt förhållningssätt till konflikter (Ljungström & Sagerberg, 2004).

Uttryckssätten skiljer sig åt i olika kulturer och vi reglerar olika på saker och ting. Dock är det inget som den här studien tagit hänsyn till på grund av att kultur är ett väldigt komplext och svårdefinierat begrepp. Enligt Park och Antonioni (2007) påverkar även vårt kön hur vi definierar en konflikt. Kvinnor upplever lättare att de befinner sig i en konflikt än vad män gör.

Maltén (1998) menar att det finns olika typer av konflikter. Enligt honom förekommer konflikter på individnivå, inom individen, på gruppnivå, mellan individer och på organisationsnivå, mellan idé och verklighet. Han menar vidare att det finns två olika beteendemönster i konfliktsammanhang, samarbetsintresse och egointresse. Samarbetsintresse innebär hur viktigt det är för personen ifråga att tillmötesgå motpartens behov. Egointresse innebär hur mycket personen i fråga försöker tillgodose sina egna behov. Även Rahim (2001) anser att konflikter mellan individer löses olika beroende på i hur stor grad man bryr sig om sig själv eller andra. Personliga egenskaper bestämmer delvis vilka intressen som tillåts

dominera, de egna eller motpartens. Därmed påverkas en individs val av konfliktmönster av om personen ifråga är självupptagen eller inriktad på relationer och social samverkan (Maltén, 1998).

Personlighet och konflikter

Personlighet kan definieras som de unika psykologiska särdrag och egenskaper en individ besitter. Dessa drag och egenskaper är relativt stabila över tid och påverkar hur individen kommer att interagera och anpassa sig till omvärlden (Larsen & Buss, 2008). Det finns många olika teorier och modeller som försöker förklara vår personlighet. Den här studien utgår från den så kallade Big Five modellen (Larsen & Buss, 2008) en av de mest använda personlighetsmodellerna.

Big Five består av fem olika personlighetskategorier; Extraversion, Agreeableness, Conscientiousness, Neuroticism och Openness. Extroverta individer är väldigt sociala, öppna, tycker om att stå i centrum och tar gärna initiativet till att liva upp stämningen. Motsatsen till extraversion är introversion. Introverta individer är lågmälda, mer tillbakadragna, hemlighetsfulla och kräver mindre uppmärksamhet. Personer med högre grad av agreeableness är samarbetsvilliga, lugna och positiva, till skillnad från personer med lägre grad av agreeableness som tenderar att vara mer negativa och självcentrerade. Individer med högre grad av conscientiousness är ofta ansvarsfulla, ordningsamma och uthålliga medan personer med lägre grad av conscientiousness är det motsatta. Personer med högre grad av neuroticism blir lätt oroad, är hypokondriska och nervösa. Personer med lägre grad av neuroticism är däremot mer emotionellt stabila. Personer med högre grad av openness tenderar att vara mer artistiska, fantasifulla och öppna för nya upplevelser än personer med lägre grad av openness (Larsen & Buss, 2008).

Enligt tidigare forskning påverkar personligheten en individs reaktion vid en konflikt. Mer specifikt är det de kognitiva och emotionella processerna som påverkas hos en individ i en konflikt (Laursen & Collins, 1994). Därmed kan det skilja sig väldigt mycket i hur ofta olika människor hamnar i konflikter, vilket motiv individen har och sättet de hanterar dem. Fokus i den här studien ligger på personlighetskategorierna agreeableness och neuroticism eftersom de är de personlighetskategorier som främst förekommit i studier gällande konflikter på arbetsplatsen som vi har tagit del av.

Agreeableness och konflikter

Agreeableness relaterar till ett behov av att uppleva och känna närhet från andra människor. Individer med hög agreeableness har ett stort behov av att kommunicera med andra människor, de är oftast godtrogna, bra på att samarbeta, osjälviska och blir lätt rörda av andra. Individer med låg grad av agreeableness är fientliga, tävlingsinriktade, känslolokalla och hänsynslösa (Dijkstra et. al. 2004).

Bland Big Fives personlighetskategorier är det agreeableness som främst är kopplad till konflikter och konflikthantering. Precis som extraversion är agreeableness starkt relaterat till sociala relationer. Skillnaden mellan dem är att individer med hög grad av agreeableness försöker bibehålla positiva relationer, medan individer med hög grad av extraversion fokuserar på det sociala intrycket han/hon gör på andra människor. Följaktligen bidrar individer med hög agreeableness till mindre negativa effekter vid konflikter genom att de fokuserar på förhandling som gynnar båda parter (Antonioni, 1998). Ett exempel på detta är en studie som gjorts på manliga poliser i Nederländerna. Den här studien visade ett positivt samband mellan agreeableness och problemlösande (Van de Vliert & Euwema, 1994). Individer med hög agreeableness har en benägenhet att göra positiva attributioner trots provocerande beteende vid konflikter (Graziano, Jensen Campbell & Hair, 1996). Detta kan bero på skillnader i kognitiva processer hos individer med högre respektive lägre grad av agreeableness (Park & Antonioni, 2007). Enligt Graziano et. al. (1996) reagerar personer med högre grad av agreeableness bättre och mer konstruktivt när de väl hamnar i en konflikt, än personer med lägre grad av agreeableness.

Enligt andra studier, som har gett motsatta resultat, väljer personer med högre grad av agreeableness konfliktstrategier i stället för samarbetsstrategier (Park & Antonioni, 2007). Även Suls, Martins och Davids (1998) studie visar att människor med hög grad av agreeableness upplever mer subjektiv stress än personer med lägre grad av agreeableness när de befinner sig i en konflikt. Liknande resultat visar också Moskovitzs och Cotés (1995) studie.

Neuroticism och konflikter

Enligt Eysenck (1990) tenderar individer med högre grad av neuroticism att överreagera när de hamnar i obehagliga situationer. De känner lätt frustration, är lättirriterade och oroar sig ofta. Av dessa skäl menar Eysenck (1990) att det tar längre tid för neurotiska individer att

återställa sig från en dålig händelse. Därmed kan det antas att dessa karaktärsdrag har en påverkan på individen i en konflikt. Tidigare forskning har visat olika resultat på hur neurotiska personer reagerar vid en konflikt.

Bolger och Schilling (1991) har i sin studie funnit att individer med en högre grad av neuroticism reagerar kraftigare på konflikter och att de är exponerade för konflikter i större utsträckning än individer med lägre grad av neuroticism. De menar att det kan bero på att neurotiska människor ofta väljer att hantera konflikter genom konfrontationer (Bolger och Schilling, 1991). Även Costa och McCrae (1985) går i denna riktning och argumenterar för att neurotiska individer har svårare att kontrollera impulser eftersom de är emotionellt instabila och känner mycket oro, vilket kan vara en annan förklaring till en konfronterande strategi. Individer med högre grad av neuroticism tenderar att vara mer nervösa, emotionellt instabila och känner mer oro och rädsla jämfört med icke-neurotiska individer. Det kan leda till att de har en mer negativ upplevelse av olika händelser. Dessutom gör det att neurotiska personer överlag reagerar starkare på negativa situationer (Komatsu & Ohbuchi, 2009).

Till skillnad från dessa studier menar Antonioni, (1998) och Kato, (2003) att individer med högre grad av neuroticism oftast undviker konflikter. Samarbetsstrategier är psykiskt påfrestande, kräver mycket analys och emotionell stabilitet. Eftersom neurotiska individer har mindre kognitiv kapacitet undviker de i stor utsträckning konflikter (Antonioni, 1998). Det råder således oklarhet kring relationen mellan neuroticism och konflikter.

Vi vill i vår studie därför försöka få en större förståelse för hur relationen ser ut. Dessutom vill vi försöka bekräfta tidigare fynd att det finns ett samband mellan agreeableness och konfliktbenägenhet.

Våra riktade hypoteser är att; 1. Högre grad av agreeableness korrelerar med lägre grad av konfliktbenägenhet, samt 2. Högre grad av neuroticism korrelerar med högre grad av konfliktbenägenhet.

Metod

Deltagare

Deltagarna i denna studie var anställda vid sju företag i olika branscher i Kronobergs län. Deltagarna arbetade inom industri, skolomsorg, äldreomsorg, kundservice och byggbranschen. Deltagarna var mellan 19-59 år. Datainsamlingen har gjorts genom ett icke-

Cronbachs alpha för de två personlighetskategorierna var 0.77 för agreeableness och 0.86 för neuroticism. Mätinstrumentet var ursprungligen på engelska och har därför översatts till svenska.

Del 2 i enkäten användes för att mäta konfliktbenägenhet och baserades på instrumentet ”Work conflict scale” (Johansson & Söderlund, 2008) som är ett etablerat mätinstrument. Det innehöll 21 frågor varav 4 var utfyllnadsfrågor. Maxpoängen var 85 poäng.

Exempel på frågor ifrån del 2:

”Jag undviker helst konflikter.”

Stämmer inte alls 1 2 3 4 5 Stämmer helt

”Jag blir irriterad när jag inte får min vilja igenom.”

Stämmer inte alls 1 2 3 4 5 Stämmer helt

Cronbachs alpha för mätinstrumentet var 0.82. Den enkät som vi konstruerat innehöll även två demografiska frågor, kön och ålder.

Procedur

Enkäterna delades ut och samlades in personligen för att undvika missförstånd men även för att minska eventuellt bortfall. I studien definierades neuroticism och agreeableness som oberoende variabler och konfliktbenägenheten som beroende variabel. Efter insamling av enkäter analyserades resultaten genom en Multipel Regressions Analys (MRA) i SPSS (Statistical Package for the Social Science, version 18) för att få reda på om agreeableness och neuroticism kan predicera konfliktbenägenhet. MRA användes eftersom studien innefattade två kontinuerliga oberoende variabler, prediktorer, och en kontinuerlig beroende variabel. Ytterligare en Multipel Regressions Analys (MRA) gjordes för att kontrollera att deltagarnas kön och ålder inte påverkade resultatet. För att testa korrelationen mellan agreeableness, neuroticism och enskilda påståenden ur del 2, konfliktbenägenhet, användes Pearsons r och Spearman's rho beroende på om parametriska villkor uppfylldes eller inte. För att kontrollera sambandet mellan ålder och kön användes students t-test.

I tabell 2 visas medelvärde och standardavvikelse för agreeableness, neuroticism och konfliktbenägenhet. Vi har valt att använda dessa värden för att bestämma på vilken nivå låg

respektive hög grad av agreeableness, neuroticism och konfliktbenägenhet ska ligga.

Agreeableness definieras som låg mellan 0-39 poäng och som hög mellan 39-50 poäng.

Neuroticism definieras som låg mellan 0-22 poäng och som hög mellan 22-50 poäng.

Konfliktbenägenhet definieras som låg mellan 0-45 poäng och som hög mellan 45-85 poäng.

Tabell 2.

Medelvärde och standardavvikelse för konfliktbenägenhet, agreeableness och neuroticism.

	Konfliktbenägenhet	Agreeableness	Neuroticism
	m/sd	m/sd	m/sd
Män (37)	47,6 / 7,5	36,1 / 5,3	20,4 / 4,5
Kvinnor (69)	43,6 / 8,1	40,3 / 4,5	22,7 / 6,5
Total (106)	45 / 8,1	38,8 / 5,2	21,9 / 5,9

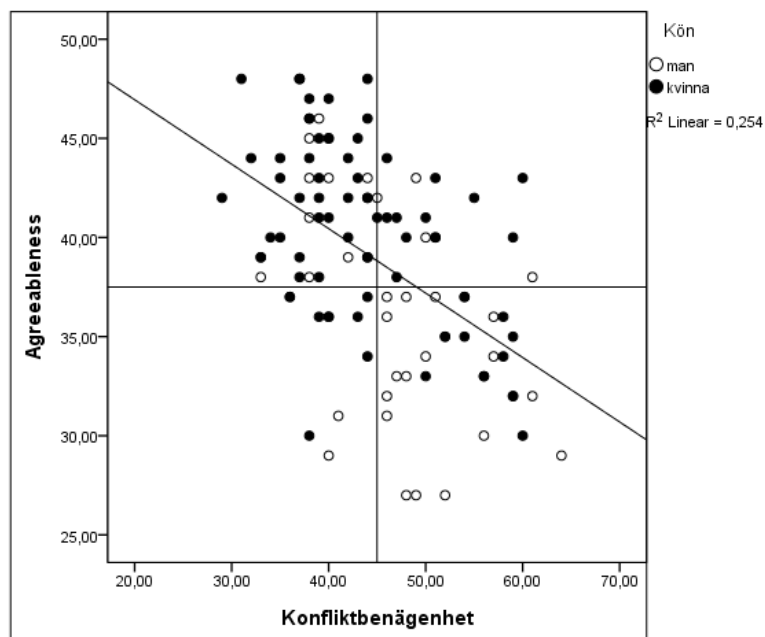
m=medelvärde, sd=standardavvikelse

Resultat

Demografiska data för undersökningsgruppen ses i Tabell 1. Man kan här se ett större antal kvinnliga än manliga deltagare (ej signifikant), att medelåldern för deltagarna låg på 36,7 år samt att standardavvikelsen var 11,7 år. Man kan även se att medelåldern var signifikant högre för kvinnor än för män ($p=0,009$).

Studien visar ett klart signifikant samband mellan agreeableness och graden av konfliktbenägenhet ($p<0,001$). Detta samband illustreras även i Figur 1. Sambandet visar att en högre grad av agreeableness samvarierar med en lägre grad av konfliktbenägenhet. Resultatet är relativt jämt fördelat i figuren. Konfliktbenägenhet kan till 24,3% prediceras av agreeableness. Agreeableness t-värde indikerar ett negativt samband mellan agreeableness och konfliktbenägenhet ($t=-5,964$), vilket innebär att högre grad av agreeableness korrelerar med lägre grad av konfliktbenägenhet. Inget signifikant samband sågs mellan neuroticism och konfliktbenägenhet ($p=0,520$).

I figur 1 framgår även att det finns en tendens till att män har lägre agreeableness och högre konfliktbenägenhet än kvinnorna.

Figur 1. Deltagarnas grad av agreeableness och konfliktbenägenhet.

Figuren visar att ju högre grad av agreeableness desto lägre grad av konfliktbenägenhet ($p < 0,001$).

Studien visar att kön och ålder inte påverkar sambandet mellan agreeableness, neuroticism och konfliktbenägenhet. Inga signifikanta samband påträffades ($p = 0,765$, $p = 0,988$).

Ett signifikant positivt samband hittades mellan påståendet ”jag undviker helst konflikter” och agreeableness ($p = 0,032$, $t = 0,209$, Tabell 3). Det här sambandet innebär att ju högre grad av agreeableness en person har ju mer undviker han eller hon konflikter.

Ett signifikant samband hittades även mellan påståendet ”Jag har ofta känslan av att inte få tillräckligt med uppskattning av mina arbetskamrater” och neuroticism ($p = 0,006$, $\rho = 0,267$) samt mellan påståendet ”Jag känner mig obekvämt vid förändringar på min arbetsplats” och neuroticism ($p = 0,015$, $\rho = 0,236$, Tabell 3). De här sambanden innebär att ju högre grad av neuroticism en person har desto oftare upplever han/ hon en känsla av att inte får tillräckligt med uppmärksamhet från sina arbetskamrater samt känner sig obekvämt vid förändring på arbetsplatsen. Dock har dessa påståenden relativt låg tillförlitlighet.

Tabell 3.

Sambandet mellan enskilda påståenden och agreeableness och neuroticism.

	Agreeableness p/r (a)	Neuroticism p/rho (b)
”Jag undviker helst konflikter”	0,032 / 0,209	
”Jag har ofta känslan av att inte få tillräckligt med uppskattning av mina arbetskamrater”		0,006 / 0,267
”Jag känner mig obekvämt vid Förändringar på min arbetsplats”		0,015 / 0,236

p=signifikansvärde

a) Pearsons r

b) Spearmans rho

Den egna itemanalysen av påståendena gällande personlighet i enkäten gav ett Cronbachs alpha på 0,76 för agreeableness och 0,83 för neuroticism, vilket är helt jämförbart med 0,77 respektive 0,86 från den engelska originalversionen.

Diskussion

Agreeableness och konflikter

Syftet med studien var att undersöka om konfliktbenägenhet kan förklaras av personlighetsfaktorer som agreeableness och neuroticism. Enligt tidigare forskning (Antonioni, 1998; Graziano et. al 1996; Van de Vliert & Euwema, 1994) reagerar personer med högre grad av agreeableness mer positivt och konstruktivt i konfliktsituationer än personer med lägre grad av agreeableness. Personer med högre grad av agreeableness vänder ofta provocerande situationer till positiva (Graziano et. al 1996). Vår studie bekräftar hypotesen att högre grad av agreeableness korrelerar med lägre grad av konfliktbenägenhet. Detta överensstämmer även med tidigare fynd.

Enligt Maltén (1998) och Rahim (2001) möter vi konflikter på olika sätt. En del personer möter konflikter genom att arbeta tillsammans och fokusera på andras behov, medan andra personer möter konflikter genom att fokusera enbart på sig själva. Personer med högre grad av agreeableness är bra på att samarbeta, är osjälviska (Dijkstra et. al. 2004) och strävar efter att bibehålla positiva relationer (Antonioni, 1998). De här egenskaperna kan göra att personer med högre grad av agreeableness möter konflikter genom att samarbeta. Därmed antar vi att det påverkar graden av konfliktbenägenhet. Detta samband bekräftades även i enskilda

påståenden, som exempelvis ”jag undviker helst konflikter” som korrelerade positivt med agreeableness. Det innebär att ju högre grad av agreeableness en individ har ju mer undviker han eller hon konflikter. För personer med högre grad av agreeableness är det viktigt att skapa goda relationer till sina arbetskolligor (Antonioni, 1998). Det kan enligt oss vara en bidragande faktor till att dessa personer helst undviker konflikter.

Enligt tidigare forskning (Rahim, 2001; Dijkstra et. al. 2004) är konflikter viktiga för en organisations utveckling. Konflikter stimulerar kreativitet och nyskapande. Därmed behöver den låga graden av konfliktbenägenhet inte vara av godo för personer med högre grad av agreeableness då konflikter behövs i en organisation. Även Ljungström och Sagerberg (2004) menar att en organisation fri från konflikter tyder på dåligt engagemang från arbetstagarna och mindre öppet klimat. Enligt oss är personer med högre grad av agreeableness eftertraktade på arbetsmarknaden eftersom de är samarbetsvilliga och bryr sig om andra (Dijkstra et. al. 2004). Vårt resultat visar dock att personer med högre grad av agreeableness helst undviker konflikter i arbetslivet. Tidigare studier (Rahim, 2001; Dijkstra et. al. 2004; Ljungström & Sagerberg, 2004) har visat att allt för låg grad av konfliktbenägenhet kan hämma organisationers utveckling. Vi anser därför att det är viktigt att en organisation består av individer med olika personligheter för att skapa en bra balans.

Enligt Weitzman P. F. och Weitzman E. A. (2006) är det trots allt inte det viktigaste hur ofta vi hamnar i konflikter utan att vi hanterar konflikter i arbetslivet på ett konstruktivt sätt.

Det finns forskning som visar att konflikter på arbetsplatsen kan orsaka stress och sjukdomar (Weitzman P. F. & Weitzman E. A., 2006). För individer med högre grad av agreeableness minskar därför risken för stress och sjukdomar då de sällan befinner sig i konflikter enligt vår studie. Om de trots allt hamnar i en konflikt menar Suls et. al (1998) att personer med högre grad av agreeableness påverkas mer negativt än personer med lägre grad av agreeableness.

Neuroticism och konflikter

Bolger & Schilling, (1991); Costa & McCrae, (1985); Komatsu & Ohbuchi, (2009) menar att neurotiska personer är mer utsatta och befinner sig oftare i konflikter än emotionellt stabila

individer. Antonioni, (1998) och Kato, (2003) anser att samarbetsstrategier är psykiskt påfrestande och kräver bland annat emotionell stabilitet vilket leder till att neurotiska personer ofta undviker konflikter. Inget av dessa samband bekräftades i vår studie. Vi har kommit fram till att det inte finns något samband mellan konfliktbenägenhet och neuroticism.

Dock korrelerade påståendet ”Jag har ofta känslan av att inte få tillräckligt med uppskattning av mina arbetskamrater” positivt med neuroticism, vilket tyder på att personer med högre grad av neuroticism ofta har en känsla av att inte få tillräckligt med uppmärksamhet från sina kollegor. Likaså fanns ett positivt samband mellan påståendet ”Jag känner mig obekväma vid förändringar på min arbetsplats” och neuroticism, vilket indikerar att personer med högre grad av neuroticism ofta känner sig obekväma vid en förändring på arbetsplatsen. Förändring, utveckling och konflikter hör samman (Maltén, 1998). Enligt oss kan en person som känner sig alltför obekväma med förändringar lätt sätta käppar i hjulet för en organisations utveckling. Personer med högre grad av neuroticism och därmed även högre grad av att känna sig obekväma vid förändring på arbetsplatsen kan kanske därför förhindra positiv utveckling och förändring inom en organisation.

Metoddiskussion

Forskare som har kommit fram till signifikanta korrelationer mellan neuroticism och konflikt har använt sig av andra metoder än vad vi har använt oss av. Bland annat har Antonioni (1998) kommit fram till att neurotiska individer undviker konflikter, något som vi inte kunnat verifiera. Hans metod skiljer sig från vår i antalet deltagare, fördelningen mellan män och kvinnor, miljö samt i antalet frågor per egenskap. Vår studie omfattade 106 deltagare, vilket är betydligt färre än 471 deltagare som Antonioni (1998) använde sig utav. Fler deltagare hade kunnat ge ett signifikant samband mellan neuroticism och konfliktbenägenhet. Han hade även en relativt jämn fördelning mellan män och kvinnor. Vår könsfördelning var något skev, en jämnare fördelning hade kanske även det påverkat studiens resultat. I vår studie delades enkäterna ut i en arbetsmiljö med mycket människor och enkätfrågorna bestod av 10 påståenden per personlighetskategori. Hade deltagarna fått möjlighet att besvara enkäten i en mer privat och enskild miljö som i Antonionis (1998) studie hade vi kunnat få ett annorlunda resultat. Vårt val att använda oss av 10 påståenden istället för 20 kan även det ha påverkat resultatet i denna studie.

I vår studie påverkar inte deltagarnas kön och ålder resultatet signifikant. Enligt Ljungström

och Sagerberg (2004) bör unga personer hamna i konflikter oftare än äldre. Detta är inget som bekräftas signifikant i vår studie. Orsaken kan vara studiens relativa höga medelålder. Kvinnor upplever lättare än män att de befinner sig i en konflikt (Park & Antonioni, 2007). Det här är inte heller något som vår studie bekräftar signifikant men vi kan se en tendens till skillnad i agreeableness och konfliktbenägenhet mellan män och kvinnor. Figur 1 indikerar att män har lägre grad av agreeableness samt högre grad av konfliktbenägenhet än kvinnor. Denna tendens hade eventuellt kunnat bli signifikant vid ett större antal deltagare. Mäns tendens till låg grad av agreeableness och hög grad av konfliktbenägenhet kan bero på den signifikanta ålderskillnaden mellan könen. Det vill säga att skillnaden i graden av agreeableness och konfliktbenägenhet inte beror på kön utan på ålder, då männen i den här studien var signifikant yngre än kvinnorna.

Eftersom vår studie grundas på en självskattningsmetod och inte observationer kan social önskvärdhet ha påverkat resultatet och studiens validitet. Agreeableness är enligt oss en önskvärd egenskap medan neuroticism inte är det. Frågorna i neuroticism formuläret är enligt oss väldigt personliga och kan upplevas som inkräktande på privatlivet. Det kan ha påverkat deltagarna till att rapportera halvsanningar om sig själva. Till skillnad från vår studie visar Park och Antonionis (2007) forskning att personer med högre grad av agreeableness fokuserar på konfliktstrategier i stället för samarbetsstrategier. En orsak till deras resultat kan vara att de i sin studie bett deltagarnas rumskamrater att utvärdera personerna i frågas grad av agreeableness. Social önskvärdhet påverkar troligtvis inte deras resultat lika mycket som i vår studie.

Ytterligare ett hot mot validiteten är svarsalternativet ”stämmer inte alls” i enkäten. Alternativet gjorde att det i vissa fall blev dubbla negationer, till exempel vid påståendet ”Jag känner mig sällan nere”. Det kan ha förvirrat deltagarna till att svara fel. Enligt oss kunde svarsalternativet ”Tar helt avstånd” varit ett bättre alternativ. Översättningen av påståendena från engelska till svenska i del 1 i enkäten kan ha påverkat enkätens tillförlitlighet. Till exempel påståendet ”I cut others to pieces” översattes till ”Jag trycker ner andra människor”.

Studiens resultat är svårt att generalisera på andra grupper och miljöer då ett ickeslumpmässigt urval gjordes. Vi har gett alla samma information vilket kan ge en viss kontroll för eventuella felkällor.

Vår studie har visat att konfliktbenägenhet i viss mån kan prediceras av agreeableness (effektstorlek=24,3%). Agreeableness har ingen stor effekt på konfliktbenägenhet. Det finns förmodligen andra faktorer som påverkar konfliktbenägenhet i större utsträckning. Förslag på fortsatt forskning skulle därför kunna vara att testa ytterliggare personlighetsdrag mot konfliktbenägenhet. Exempelvis; extraversion, openness och conscientiousness. En annan intressant studie skulle vara att undersöka skillnader i konfliktbenägenhet i olika yrkesgrupper och skillnader i kulturell bakgrund.

Referenser

- Antonioni, D. (1998). Relationship between big five personality factor and conflict management styles. *The International Journal of Conflict Management*, 9, 336-355.
- Bolger, N., & Schilling, E. A. (1991) Personality and the Problems of Everyday Life: The Role of Neuroticism in Exposure and Reactivity to Daily Stressors. *Journal of Personality*, 59 355-386.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). *The NEO personality inventory manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Dijkstra, M. T. M., van Dierendonck, D., Evers, A. & De Dreu, C. K. W. (2004). Conflict and well-being at work: the moderating role of personality. *Journal of Managerial Psychology*, 20, 87-104.
- Eysenck, H. J. (1990). Biological dimensions of personality. In R. J. Larsen (Ed.) *Personality Psychology: Domains of Knowledge About Human Nature* (pp. 442-446) New York: McGraw Hill.
- Graziano, W. G., Jensen-Campbell, L. A., & Hair, E. C. (1996). Perceiving interpersonal conflict and reacting to it: the case for agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 820–835.
- Kato, T. (2003). Styles of handling interpersonal conflict, personality and, mental health in undergraduated students. *Japanese Journal of Social Psychology*, 18, 78-88. (In Japanese).
- Komatsu, S. & Ohbuchi, K-I. (2009) A Personality Approach to Japanese Preference of Avoiding Conflict: Neuroticism and Its Interaction with the Situation. *Tohoku Psychologica folia*, 68, 7-16.
- Larsen, R. J., & Buss, D. M. (2008). *Personality Psychology: Domains of Knowledge About Human Nature*. New York: McGraw Hill.
- Laursen, B., & Collins, W. (1994). Interpersonal conflict during adolescence. *Psychological Bulletin*, 115, 197-209.
- Ljungström, K & Sagerberg, T. (2004). *Konflikter på jobbet? Om vardagslivets konflikter på arbetsplatsen och hur de kan hanteras*. Uppsala: Konsultförlaget.
- Maltén, A. (1998) *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Moskowitz, D. S. & Cote, S. (1995). Do Interpersonal Traits Predict Affect? A Comparison of Three Models. *Journal of Personality and Social Psychology*, 0022-3514/95/S3.00.

- ORI Community and Evaluation Services International. (1992). *Personality Item Pool*. Hämtad 2011-11-06, från <http://ipip.ori.org/>.
- Park, H. & Antonioni, D. (2007). Personality, reciprocity, and strength of conflict resolution strategy. *Journal of Research in Personality*, 41, 110-125.
- Rahim, M. Afzalur. (2001) *Managing conflict in organizations*. Westport: Quorum books.
- Suls, J., Martin, R. & David, J. P. (1998) Person–environment fit and its limits: Agreeableness, neuroticism, and emotional reactivity to interpersonal conflict. *Personality and Social Psychology Bulletin* 24, 88-98.
- Van de Vliert, E., & Euwema, M. C. (1994). Agreeableness and activeness as components of conflict behaviour. *Journal of personality and social psychology*, 66, 674-687.
- Weitzman P. F. & Weitzman E. A. (2006). Brief Report: Promoting Postformal Thinking on the Job: A Protocol for Interpersonal Conflict Resolution Training. *Journal of Adult Development*, Vol. 13, No.1.