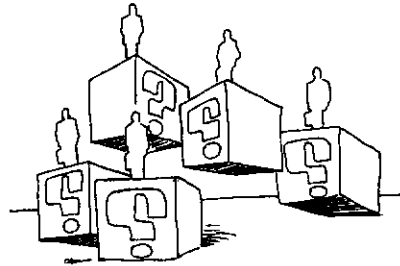


# شناخت شخصیت کارکنان، لازمه مدیریت رفتار سازمانی\*

از: سید محمد مقیمی



سازمانها متشکل از مجموعه‌ای از انسانها هستند که این افراد هر یک دارای شخصیت منحصر به فردی هستند که در تعاملات خود با سازمان و دیگران آنرا بروز می‌دهند.

در اهمیت افراد در سازمان همین بس که مدیریت را عبارت از کارکردن با دیگران دانسته‌اند. مدیران برای آنکه بتوانند با این افراد کار کنند، الزاماً بایستی ویژگیهای شخصیتی افراد تحت سرپرستی خود را بشناسند و مطابق این ویژگیها، افراد را به کار گمارند. چرا که بعضی از مشاغل و فعالیتها با ویژگیهای شخصیتی افراد تطابق ندارد و همین عاملی می‌شود تا سازمان و فرد در رسیدن به هدفهای خود با شکست مواجه شوند. علاوه بر آن افراد در سازمان نیز از تمامی جنبه‌های شخصیتی خود شناخت کافی ندارند که بایستی زمینه‌ای فراهم شود تا افراد نسبت به ویژگیهای شخصیتی خود وقوف یابند و نسبت به تقویت جنبه‌های مثبت و پرهیز از جنبه‌های منفی شخصیتی خود اقدام کنند. عمده مشکلاتی که در سازمان رخ می‌دهد ناشی از درک نکردن متقابل افراد از یکدیگر است. شناخت صفات شخصیتی افراد، مدیر را یاری می‌دهد تا از به وجود آمدن چنین وضعیتی جلوگیری کند و به توانمندی و ظرفیتهای کارکنان پی ببرد. در این مقاله تلاش بر آن است تا ابعاد و ویژگیهای شخصیتی کارکنان در سازمان مورد بحث قرار گیرد تا افراد با مطالعه آن بتوانند تا حدودی به ویژگیهای شخصیتی خود واقف شوند. در پایان مقاله، پرسشنامه‌ای آورده شده تا افراد یکی از جنبه‌های شخصیتی خود را مورد سنجش قرار دهند.

شخصیت، مفهومی است که افراد پیوسته در زندگی روزمره خود از آن استفاده می‌کنند. «سالواتوره مادی» شخصیت را اینگونه تعریف می‌کند:

«شخصیت مجموعه‌ای از ویژگیها و

هم نیستند و هر زیردستی، شخصیتی منحصر به فردی دارد و ممکن است به یک محرک پاسخ دهد یا ندهد (همانند پرداخت پاداش یا توبیه فرد) نهایتاً رفتارهای شخصیتی افراد ناشی از «فشارهای اجتماعی و زیستی» است. به عنوان مثال اگر رئیس از افراد بخواهد که کاری را به روشی مشخص انجام دهد، حتی اگر فرد موافق آن نباشد، آنرا انجام خواهد داد. این یک نوع فشار اجتماعی است و همچنین شما به‌عنوان گرسنگی کار را می‌کنید و برای صرف ناهار و غذاخوری می‌روید که این نیز یک نوع فشار زیستی است. از این رو این رفتارها نیازمند هیچ توضیحی نیست. زیرا علل چنین رفتارهایی به روشنی قابل فهم است.

## عوامل اثرگذار بر شخصیت

دو عامل عمده بر شکل‌گیری و بهبود شخصیت تاثیر می‌گذارند. این عوامل عبارتند از عوامل وراثتی و عوامل محیطی. اینکه کدامیک از این عوامل تاثیر بیشتری بر ساختار شخصیت دارند، جای بحث فراوان دارد. بعضی دانشمندان علوم رفتاری بر این باورند که ویژگیهای شخصیتی ناشی از عوامل وراثتی است و محیط مناسب فقط زمینه را برای بروز آنها فراهم می‌کند. بعضی دیگر معتقدند که تاثر محیط قوی‌تر از عامل وراثت است. طبق نظریه «مایر» (MAIRE) دانش، مهارت و زبان کاملاً اکتسابی هستند که موجب تعدیل رفتار می‌گردد و این ویژگیها به‌وسیله افراد از طریق تجربه شخصی آنها حاصل می‌شود. یک نظریه دیگر عوامل وراثتی و محیطی را تماماً بر شکل‌گیری شخصیت موثر می‌داند. شکل شماره ۱ تاثر عوامل وراثتی و محیطی را بر روی شخصیت نشان می‌دهد:

## ابعاد شخصیت سازمانی

مهمترین ابعاد شخصیتی که با رفتارها و سازمانی و روابط متقابل شخصی ارتباط نزدیکی دارند، عبارتند از:

شخصیت اقتدارگرا: این‌گونه افراد تمایل به پذیرش کورکورانه قدرت دارند. افراد قدرت‌طلب اعتقاد به اطاعت و فرمانبرداری از قدرت دارند؛ شخصیت دیوانسالار: شخص دیوانسالار همانند فرد قدرت‌گراست، اما تنها تفاوتی که بین این دو شخصیت وجود دارد آن است که احترام شخص دیوانسالار به قدرت کورکورانه نیست و عمد مبتنی بر قوانین و مقررات سازمانی است؛

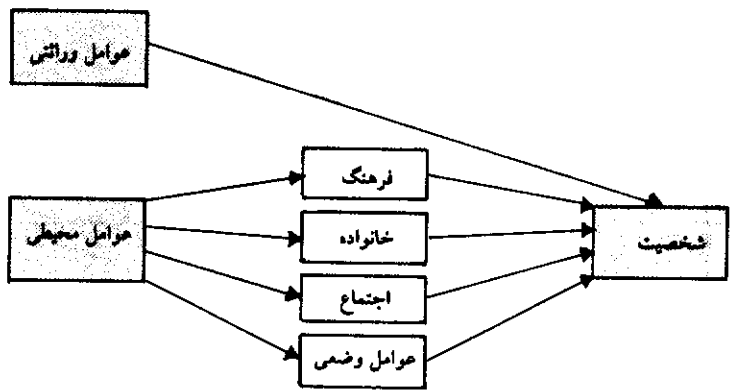
تمایلات نسبتاً پایدار است که مشترکات و تفاوتها در رفتار روانی (تفکرات، احساسات و اقدامات) افراد را که دارای استمرار زمانی است، مشخص می‌سازد و ممکن است در همان لحظه به‌آسانی به‌عنوان پیامد مجرد فشارهای اجتماعی و زیستی درک نشود.»

اولین جنبه شخصیت مطابق تعریف فوق عبارت است از: «مجموعه ویژگیهای نسبتاً پایدار»، این ویژگیها به‌عنوان الگوهای ثابت رفتار مطرحند، اگر شخصیت افراد به‌طور کلی و ناگهانی تغییر کند، توانایی پیش‌بینی صفات مشخصه شخصیتی وجود نخواهد داشت. به‌عنوان نمونه اگر باور داریم که شخصی دارای شخصیت گرم و دوستانه است، در حالی که همین شخص بعضی اوقات گرم و دوستانه و بعضی اوقات سرد و خصومت‌آمیز رفتار کند، پس ما نمی‌توانیم نتیجه بگیریم که شخصیت او گرم و دوستانه است. بنابراین وقتی شخصیت یک فرد را ارزیابی می‌کنیم بایستی ویژگیهای نسبتاً ثابت را بجوییم و یا ویژگیهایی که در دوره زمانی بلندمدت خیلی آرام تغییر می‌کند. دومین جنبه عبارت است از: «نقاط مشترک و تفاوتها» در رفتار افراد.

هر شخصی جنبه‌های مشخصی دارد:

- شبیه دیگر افراد است.
- شبیه برخی افراد است.
- شبیه هیچ فردی نیست.

مدیر بایستی بداند که تمامی زیردستان شبیه



شکل شماره (۱)

برایشان دست‌یافتنی است. تحقیقات نشان می‌دهد که این افراد از اعتماد به نفس بالایی برخوردارند و به دنبال موقعیتی هستند که بتوانند از حکمت و جدیت خود برای حوادث آینده استفاده کنند و نتایج را کنترل کنند. این‌گونه افراد مشاغل سطح بالایی را اشغال می‌کنند، سریعتر مسیر ترقی خود را طی می‌کنند و همچنین به پادشاهای درونی همچون احساس موفقیت بهای بیشتری می‌دهند. در مقابل افراد با کانون کنترلی بیرونی، شخصیتی دارند که به پادشاهای بیرونی اهمیت بیشتری می‌دهند و به مشاغلی که از امنیت شغلی بالاتری برخوردار است، گرایش دارند.

شکل شماره ۲ نتایج حاصله از این دو شخصیت متفاوت را در عملکرد سازمانی نشان می‌دهد:\*

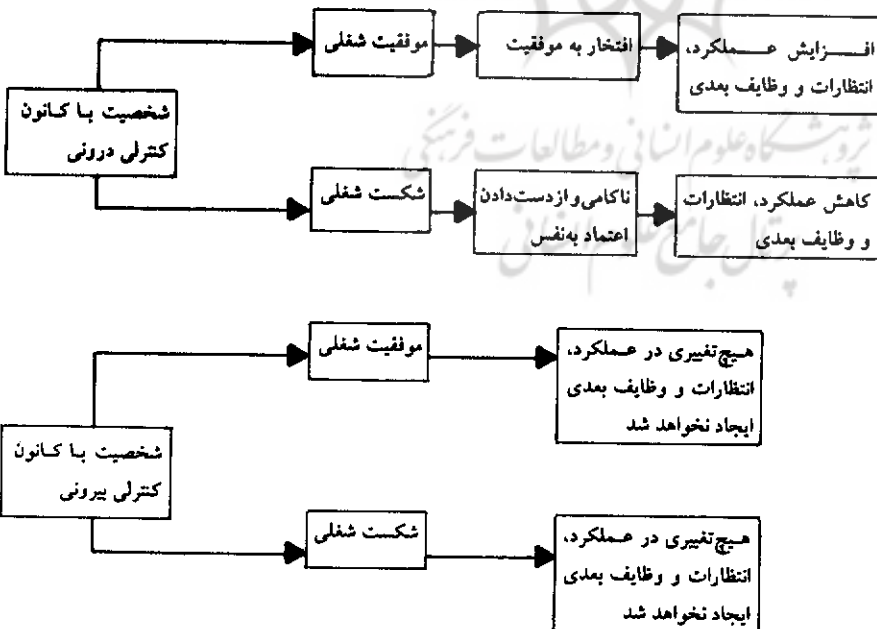
در پایان مقاله پرسشنامه‌ای آورده شده است که به وسیله آن افراد می‌توانند کانون کنترلی خود را بسنجند و با استفاده از این ابزار میزان خودکنترلی را در شخصیت خود ارزیابی کنند. شخصیت درونگرا و بیرونگرا: افراد بیرونگرا خجالتی بوده، در برقراری ارتباط با دیگران مشکل دارند و ترجیح می‌دهند تنها باشند. افراد بیرونگرا به میان مردم می‌روند، در ارتباطات خوب عمل می‌کنند و رفتاری تهاجمی دارند. برطبق نظر «مورس» (L.W. MORRIS) افراد درونگرا از نظر رفتاری افرادی آرام، خویشتن‌نگر، هوشمند، منظم، احساسی، ارزشمدار (ارزشگرا)

د. سبک تفکری - شهودی: این افراد، خلاق، جدی و مخترع هستند و مشاغلی که از جهت طراحی و تجزیه و تحلیل چالشی هستند را دوست دارند، مشاغلی همچون طراحی سیستم، تحقیق و توسعه و مدیریت عالی برای این‌گونه افراد مناسب است. کانون کنترل: تعدادی از افراد باور دارند که بر زندگی خود کنترل دارند و بعضی دیگر بر این باورند که نیروهای خارجی زندگی آنها را کنترل می‌کنند و این نیروها خارج از کنترل آنها هستند. شخصی که دارای کانون کنترلی درونی است، حوادث مرتبط با زندگی خود را کنترل می‌کند و صفات مشخصه درونی فرد تعیین می‌کند که در یک موقعیت چه اتفاقی خواهد افتاد. چنین افرادی معتقدند که هرچه آنها بخواهند با استعانت به ذات مقدس پروردگار

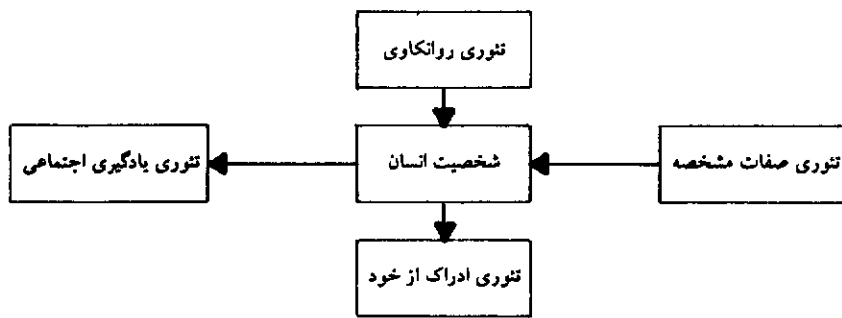
ماکیاولیستی: تفکر و شخصیت ماکیاولیستی برگرفته از نظریه نیکولوماکیاولی نویسنده قرن شانزدهم میلادی است. ماکیاولی معتقد بود که هدف وسیله را توجیه می‌کند. افرادی که دارای این نوع شخصیت هستند، همواره در سازمان در پی به دست آوردن کنترل بر روی دیگران هستند تا صرفاً به هدفهای شخصی خود نائل شوند و از هر وسیله‌ای برای کسب قدرت سود می‌جویند. سبک حل مساله: بعضی افراد خیلی دقیق، ریزبین و تفصیل‌گرا هستند و بعضی دیگر دارای قوه تحرک سریع ذهنی بوده و به آسانی به طرف چیزی که به نظر روشن می‌آید، سوق داده می‌شوند. سبک حل مساله دارای دو بعد است. یکی از بعد جمع‌آوری اطلاعات است که شامل جمع‌آوری و سازماندهی داده‌هاست و دیگری از جنبه ارزیابی داده‌ها و تصمیم‌گیری است. وقتی این دو بعد با هم ترکیب شوند چهار سبک حل مساله به وجود می‌آید:

الف. سبک احساسی - عاطفی: افرادی اجتماعی، وابسته و صمیمی هستند و حقایق را با توجه به افراد می‌سنجند. آنها اشخاصی عملگرا و روشمند بوده و مشاغلی که با مردم ارتباط دارد را دوست دارند. مشاغلی همچون روابط عمومی، تدریس، فروشنده‌گی و...

ب. سبک تفکری - احساسی: افرادی عملگرا، منطقی، قاطع و حساس به جزئیات هستند و سازمان بوروکراتیک را ترجیح می‌دهند. آنها در روابط متقابل شخصی مهارت زیادی ندارند و بیشتر برای مشاغلی همچون تولید، حسابداری، مهندسی و برنامه‌ریزی کامپیوتر مناسب هستند. ج. سبک احساسی - شهودی: این افراد با حرارت، انسانگرا، کریزماتیک و مثرثمر هستند. مشاغلی که با این سبک تناسب دارند عبارتند از: روابط عمومی، تبلیغات، امور سیاسی و پرسنلی.



شکل شماره ۲



شکل شماره ۳

است که برای درک رفتار فرد بهترین موضع چارچوب درونی خود فرد است. یک فرد خودش مرکز تجربه است و تصور خود فرد از اینکه به خود چگونه می‌نگرد و اینکه دیگران به او چگونه می‌نگرند، برای شناخت شخصیت فرد می‌تواند مرجع خوبی باشد. این ادراک از خود نتیجه تعامل فرد با محیطش است. وقتی فرد از دیگران باخبر مثبت می‌گیرد، ادراک از خود به‌طور مثبت تقویت می‌شود. از نقطه نظر رفتار سازمانی، مدیران باید بدانند که هر فرد دارای ادراک از خود منحصر به فردی است و به‌کارگیری شیوه‌های متعدد انگیزشی، غنی‌سازی شغل و شبکه‌های رهبری تاثیرات مختلفی بر روی افراد مختلف خواهد داشت. بنابراین اگر کارمندی ادراکش از خود بدین صورت است که فردی هوشمند، مستقل و متکی به خود است، امکان ندارد که در جستجوی فنون تقویتی همچون پاداشهای مالی، امنیت شغلی یا سرپرستی مستقیم باشد. بلکه چنین فردی به دنبال محیطی چالشی است که مسئولیت‌پذیری، موفقیت و مطرح شدن او را به دنبال داشته باشد.

۴ - نظریه یادگیری اجتماعی<sup>(۴)</sup>: نظریه یادگیری اجتماعی متفاوت از نظریه روانکاوی است. اولاً این نظریه باور دارد که بهبود شخصیت بیشتر نتیجه متغیرهای اجتماعی است تا انگیزه‌های زیستی و ثانیاً انگیزه‌ها ناشی از نیازهای شناخته شده و خودآگاه هستند و نه تمایلات نهانی و ناخودآگاه. بنابراین نظریه یادگیری اجتماعی شخصیت را عبارت از مجموعه چیزهایی که شخص آموخته، می‌داند. این نظریه از شیوه تقویت و تنبیه برای درک شخصیت استفاده می‌کند. رفتار و محیط خارجی دارای تعامل متقابل هستند. به این ترتیب که رفتار بخشی از محیط شخص را خلق می‌کند و محیط نیز بر رفتار شخص تاثیر می‌گذارد.

به‌عنوان مثال ناکامی ایجاد شده به‌وسیله

است که برای ایجاد یک شخصیت سالم بایستی بین سه عنصر نهاد (ID)، من (EGO) فرامن (SUPEREGO) توازن ایجاد شود. در مباحث بهبود بازسازی سازمانی، تکنیک تجزیه و تحلیل تعاملی به‌منظور بهبود مهارت‌های ارتباطی، می‌تواند در قالب مفاهیم روانکاوی تشریح شود.

۲ - نظریه صفات مشخصه<sup>(۲)</sup>: این نظریه شخصیت را به‌عنوان بازتابی از صفات مشخصه فردی قلمداد می‌کند. «کاتل (CATTELL)» برای تشریح ساختار شخصیت، صفات مشخصه را در دو گروه اصلی طبقه‌بندی می‌کند:

الف. صفات مشخصه باطنی.

ب. صفات مشخصه ظاهری.

به‌عنوان نمونه لکننت زبان یک صفت مشخصه ظاهری است که حاصل صفت مشخصه باطنی خجالتی بودن است.

بعضی از صفات مشخصه ظاهری عبارتند از: دانایی یا نادانی، خوش مشربی یا منزوی، صادق یا کاذب و امثال آن.

بعضی از صفات مشخصه باطنی عبارتند از: بااعتماد یا مشکوک، رک‌گو یا زیرک، منعطف یا بدون انعطاف، غالب یا مغلوب، بشاش یا دلتنگ و امثال آن.

۳ - نظریه ادراک از خود<sup>(۳)</sup>: افراد به فعالیت‌هایی که با تصورات آنها درباره خودشان سازگاری داشته باشد، تمایل دارند. «کارل راجرز» معتقد

**\* سازمانها مجموعه‌ای از افرادی هستند که هریک دارای شخصیت منحصر به فردی هستند.**

**\* مدیران بایستی ویژگیهای شخصیتی کارکنان زیردست خود را بشناسند.**

**\* عمده مشکلاتی که در سازمان رخ می‌دهد ناشی از درک نکردن متقابل افراد از یکدیگر است.**

و ناتوان در بیان مقصود هستند. همچنین شرکت در گروه‌های کوچک که دوستان صمیمی در آن حضور دارند را ترجیح می‌دهند، در حالی که افراد برون‌گرا، افرادی خوش‌مشرب، پرتحرک، کاوشگر در چیزهای جدید و بدون دلبستگی هستند که مقصود خود را با بیانی رسا اظهار می‌کنند. از نقطه نظر سازمانی، بیشتر مدیران که نقش مدیر را در کارکردن با او به‌وسیله دیگران انجام می‌دهند، مدیرانی برون‌گرا هستند و مدیرانی که تنها در یک دفتر آرام و بدون تاثیر عوامل خارجی کار می‌کنند، مدیرانی درون‌گرا هستند.

عزت نفس: درجه‌ای از احترام شخص به‌خود است. عزت نفس معیار اتکاء به‌نفس و احترام به تواناییها و انگیزه‌های فردی است. عزت نفس ارتباط مثبتی با قاطعیت، خلاقیت و استقلال دارد و در سلسله مراتب نیازهای مازلو در سطح بالایی قرار دارد.

حضرت علی (ع) در نامه‌ای خطاب به امام حسن (ع) که در نهج‌البلاغه به چاپ رسیده می‌فرماید:

«نفس خود را گرامی بدار از اینکه مبادا دچار پستی‌ها شود. زیرا اگر از نفس خود چیزی را از دست دادی، هیچ چیز دیگری نمی‌تواند جای آن را پر کند.»

افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند، خیلی صمیمی و با محبت هستند و بیان‌کننده نقاط مثبت در دیگرانند و افرادی که از عزت نفس پایینی برخوردارند، معمولاً از دیگران انتقاد می‌کنند، دیگران را مورد سرزنش قرار می‌دهند و به‌علت ایراداتی که دارند، دیگران را دلتنگ می‌کنند.

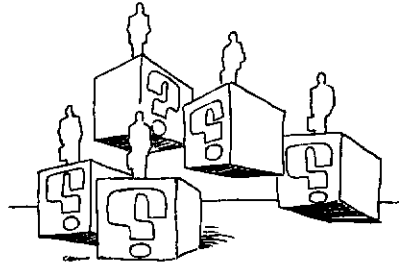
از نظر سازمانی، افرادی که دارای عزت نفس بالا هستند دارای عملکرد عالی هستند و افرادی که از عزت نفس پایین برخوردارند دارای عملکردی ضعیف هستند که به نوبه خود باعث تضعیف عزت نفس در آنها می‌شود.

#### نظریه‌های شخصیت

متغیرهای شخصیت شامل الگوهای رفتاری هستند که در طبقات مشخصی قابل طبقه‌بندی هستند. زمانی که الگوهای رفتاری شناخته شوند، رفتارها قابل پیش‌بینی خواهند بود.

#### شکل شماره ۳

۱ - نظریه روانکاوی<sup>(۱)</sup>: این نظریه مبتنی بر نظریات «زیگموند فروید» (FREUD) از ضمیر خودآگاه و ناخودآگاه انسان است. فروید معتقد



محیط خارجی سبب رفتار تهاجمی به عنوان صفت مشخصه شخصیتی در فرد می شود و یا رفتار خوب از طرف جامعه پاداش داده می شود که این به نوبه خود رفتار خوب را تقویت می کند. یادگیری می تواند به سادگی از مشاهده به جای تعامل با محیط ایجاد شود. شخص رفتار دیگران را مشاهده می کند و از آن درس می گیرد و نهایتاً در رفتارهای خود آن را بروز می دهد.

امام علی (ع) در نهج البلاغه در بخش پایانی نامه پنجاه و سوم خود به مالک اشتر، الگوگیری از پیامبر (ص)، و فرمانروایان دادگر را به مالک توصیه می فرمایند:

و تو را باید از دادگری فرمانروایان و از ستمهای نیکو که پیش از فرمانروایی تو روی داده است و یا خبری که از پیامبر (ص) نقل کرده اند و یا فریضه ای از کتاب خدای را که برپا داشته اند، یاد کنی و آنچه از آن امور دانی که ما به کار بسته ایم از آن پیروی کن.»

### پرسشنامه ارزیابی کانون کنترل افراد

هدف: این ابزار تمایل فرد به کنترل بیرونی و درونی را مورد سنجش قرار می دهد. (۵) فرد با پاسخگویی به سئوالهای این پرسشنامه میزان خودکنترلی در شخصیت خود را ارزیابی خواهد کرد. نحوه تکمیل پرسشنامه: با کشیدن دایره به دور الف یا ب، نشان دهید که با کدامیک از دو گزینه موافقت می کنید.

الف: ترفیعات از طریق سخت کوشی و مداومت در کار به دست می آید.

ب: ترفیعات علائم پول زیاد درآوردن است.

الف: به تجربه دریافته ام که معمولاً ارتباط مستقیمی میان میزان سخت کوشی در مطالعه و گرفتن نمره وجود دارد.

ب: بیشتر اوقات به نظر می رسد که واکنش معلمان نسبت به من برحسب تصادف است.

الف: تعداد طلاقها نشان می دهد که اکثر افراد در انتخاب همسر حداکثر تلاش خود را به عمل نمی آورند.

ب: ازدواج عمدتاً یک ریسک است.

الف: وقتی حق با من است، می توانم دیگران را متقاعد کنم.

ب: این فکر احمقانه ای است که اگر کسی فکر کند، واقعاً می تواند نگرشهای اساسی اشخاص دیگر را تغییر دهد.

الف: در جامعه ما، قدرت درآمدزایی آتی افراد بستگی به توانایی آنها دارد.

**\* وقتی فرد از دیگران بازخور مثبت می گیرد، ادراک از خود به طور مثبت تقویت می شود.**

**\* رفتارهای شخصیتی کارکنان ناشی از فشارهای اجتماعی و زیستی است.**

**\* عوامل وراثتی و محیطی بر شکل گیری و بهبود شخصیت موثرند.**

مقدمه:

ب: ارتقاء یافتن، واقعاً حاکی از خوش شانسی است.

الف: اگر شخصی چگونگی رفتار با افراد را بداند، واقعاً افراد به آسانی قابل هدایت هستند.

ب: من نفوذ کمی بر روی افراد دیگر دارم.

الف: گروههای شغلی را که به دست آورده ام، نتیجه تلاشهایم بوده است و هیچ شانسی در این زمینه برای من وجود نداشته است.

ب: بعضی اوقات احساس می کنم، گروههای شغلی که می گیرم، بیش از استحقاق من است.

الف: اگر ما خودمان را باور کنیم، افرادی همانند من می توانیم امور جهانی را تغییر دهیم.

ب: این تنها به صورت یک آرزو باقی خواهد ماند که کسی بتواند واقعاً در آنچه که در جامعه اتفاق افتاده نفوذ کند.

الف: من بر سر نوشت و تقدیر خودم مسلط هستم.

ب: بیشتر حوادثی که برای من اتفاق می افتد، احتمالاً ناشی از شانس و اقبال است.

الف: با افراد سرکردن یک مهارتی است که نیاز به ممارست دارد.

ب: آن تقریباً غیرممکن است که انسان روشی را در پیش گیرد که بعضی افراد خوشنود راضی شوند.

نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج:

برای هرگزینه یک امتیاز اختصاص دهید و امتیاز گزینته های الف را جمع ببندید و نتیجه را در اینجا

ثبت کنید: IC = (INTERNAL CONTROL) IC  
سپس امتیاز گزینه های ب را جمع ببندید و نتیجه حاصله را در اینجا ثبت کنید:

EC = (EXTERNAL CONTROL) EC  
۱) اگر امتیاز «IC» بیشتر از ۵ شود، حاکی از آن است که فرد به کنترل سرنوشت خود باور دارد و اهمیت زیادی به «خود کنترلی» می دهد. (کنترل درونی).

۲) اگر امتیاز «EC» بیشتر از ۵ شود، فرد عقیده دارد که آنچه اتفاق می افتد عمدتاً در دست نیروهای بیرونی است. این گونه افراد کمتر آسوده هستند و اهمیت زیادی برای کنترلهای خارجی در محیط کار خود قائلند (کنترل بیرونی).<sup>(۶)</sup>

پانویسها:

1 - PSYCHOANALYTICAL THEORY

2 - TRAIT THEORY

3 - SELF - CONCEPT THEORY

4 - SOCIAL LEARNING THEORY

۵ - این پرسشنامه توسط «جولیان روتر» ابداع گردیده و منبع اصلی آن شرح ذیل است:

JULIAN P. ROTTER, "EXTERNAL CONTROL & INTERNAL CONTROL", PSYCHOLOGY TODAY, (JUNE 1971), P. 42.

6 - JOHN R. SCHERMERBORN, MANAGEMENT FOR PRODUCTIVITY, TORONTO: JOHN WILEY & SONS, 1993, P. 640.

# عمده مطالب این مقاله از منبع ذیل اقتباس شده است:

JIT S. CHANADAN, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, NEW DELHI UBS PUBLISHERS, DISTRIBUTORS LTD, 1997. PP 144-157.

\*\* این شکل توسط ریچارد ام. استیرز (RICHARD M. STEERS) ارائه شده است.

● سید محمد مقیمی: عضو هیات علمی دانشگاه تهران (مجتمع آموزش عالی قم) و دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران.