

## **Explaining the Effect of Personality Traits on the Performance of Crisis Managers Using Structural Equation Modeling (Case Study: Southeast Provinces)**

**Abolfazl Faghihi<sup>1</sup>, \*Ali Mollah Hosseini<sup>2</sup>**

1-PhD student in Crisis Management, Shahid Bahonar University, Kerman, Iran.

2-Professor, Faculty of Management and Economics, Shahid Bahonar University, Kerman, Iran. (Corresponding Author).Email: a\_mollahosseini@yahoo.com

**Received: 15/07/2020; Accepted: 18/01/2021**

### **Extended Abstract**

#### **Abstract**

One of the most important management issues is the effectiveness of managers' performance. According to the latest research, effective managers have certain personality traits that affect their performance. In this regard, the present study was conducted to explain the impact of effective personality traits on the performance of crisis managers (Case study: southeastern provinces). The present study was descriptive in terms of purpose and applied in terms of results and its statistical population consisted of all members of the Crisis Management Headquarters of the southeastern provinces of the country (Sistan and Baluchestan, Hormozgan, Kerman, South Khorasan and Yazd) whose number in 1398 was approximately Was over 100 people; Formed. Among them, using Morgan and Krejcie sampling table, a sample of 80 members of the crisis management staff was selected by stratified random sampling. Data collection was done in two parts: qualitative and quantitative. In the qualitative part, the method of collecting written information and in the quantitative part, after designing and validating the instrument, the five-factor questionnaire (NEO) was used. The results of the analysis of the research data, while confirming the model of personality traits affecting the proper performance of crisis managers in the southeastern provinces of the country; Showed that there is a significant difference between the personality traits of crisis managers ( $p < 0.05$ ), among which the highest rank is compatibility and then psychoanalysis. According to

the obtained result, it is suggested to pay attention to their personality traits when selecting crisis managers.

### **Introduction**

Today, the main weaknesses of crisis management are lack of coordination and cooperation of organizations, lack of comprehensive rules and regulations, and the obstruction and dispersion and inadequacy of existing laws and regulations and limited financial resources. In this regard, experts believe that the personal philosophy of managers affects their attitudes toward various issues of the organization and employees, issues around them and their activities. In other words, since managers have more power and decision-making power compared to other personnel, their personality and personality traits can influence their decisions and methods,

On the other hand, research in the field of crisis management is relatively new and is still in the early stages of development. It's not done; Therefore, the purpose of this study is to explain the effect of personality traits on the proper performance of crisis managers in the southeastern provinces of the country using structural equation modeling.

### **Case study**

The case study of the present study was the southeastern provinces of the country (Sistan and Baluchestan, Hormozgan, Kerman, South Khorasan and Yazd).

### **Theoretical framework**

Crisis is an accident that occurs naturally or by humans, suddenly or increasingly, and imposes hardships and hardships on human society in a way that requires basic measures to resolve. Extraordinary and crisis management is a practical science that seeks to find tools by systematically observing crises and analyzing them to prevent crises, or if they occur, to reduce them. Its effects were the necessary readiness for quick relief and improvement of the situation (Nudell, 2018: 54).

Personality is a continuous characteristic through which an individual regulates his interaction and adaptation with others and the social environment (Albert & etal, 2006: 426). Costa and McCurry (2000) consider personality to consist of five main factors that cover many personality traits: empiricism, conscientiousness, extraversion, agreement, and neuroticism (Salimi, 2018: 34).

### **Methodology**

The present study is descriptive in terms of purpose and applied in terms of results, which was used by combined or mixed method of exploratory type and was conducted at two levels of quality (foundation data method) and quantitative. In the qualitative part, the statistical population includes all scientific elites in the field of crisis management and in the quantitative part

includes all members of the crisis management staff in the southeastern provinces of the country (Sistan and Baluchestan, Hormozgan, Kerman, South Khorasan and Yazd), whose number in 1398 It is about 100 people (the number of members of the Crisis Management Headquarters in each of the 5 provinces is over 20 people). For sampling in the qualitative part, the sample size was not considered and the number of interviews was so large that the results reached saturation and purposive sampling was used. In the quantitative section, a sample of 80 members of the Crisis Management Headquarters was selected by stratified random sampling using Morgan and Krejcie sampling table. To collect information in the qualitative section, the method of collecting written information and then field methods such as interviews (scientific elite) were used, and in the section shortly after designing and validating the tool, the five-factor questionnaire (NEO) was used. Data analysis was performed using SPSS software version 22 and three tests were performed using AMOS software version 22.

### **Discussion and Results**

The results of the analysis of research data confirmed the model of personality traits affecting the proper performance of crisis managers in the southeastern provinces of the country and showed that there is a significant difference between the personality traits of crisis managers ( $p < 0.05$ ). It has the highest rank compatibility and then psychoanalysis.

Individual variables and personality traits determine whether specific job demands are considered manageable or conflicting. People with different personality traits use different coping strategies to deal with stressful situations such as crisis management. The high level of adaptation among crisis managers causes them to adapt to more working conditions and increase their efficiency. Psychoanalysis, on the other hand, is associated with traits such as emotional exhaustion, which causes psychoanalysts to focus more on the negative aspects of their job and position and to perform poorly in their job.

### **Conclusion**

The results of the present study showed that the personality traits of crisis managers affect their performance; Therefore, it is suggested that when recruiting crisis managers, attention should be paid to their personality traits and separate training courses should be held to improve their conscientiousness, openness and adaptability.

**Keywords :** Personality Traits, Managers' Performance, Crisis.

## تبیین ویژگی‌های شخصیتی موثر بر عملکرد مدیران بحران با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری<sup>۱</sup>

ابوالفضل فقیهی\* - دکتر علی ملاحسینی\*\*

### چکیده

یکی از مهم‌ترین مسائل مدیریتی، میزان اثربخشی عملکرد مدیران است. طبق آخرین پژوهش‌ها، مدیران کارآمد از خصوصیات شخصیتی خاصی برخوردارند که عملکرد آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف تبیین ویژگی‌های شخصیتی موثر بر عملکرد مدیران بحران با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (مطالعه موردی: استان‌های جنوب شرق کشور) انجام شد. پژوهش حاضر از نظر هدف توصیفی و از نظر نتایج کاربردی بود و جامعه آماری آن را کلیه اعضای ستاد مدیریت بحران استان‌های جنوب شرقی کشور (سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خراسان جنوبی و یزد) که تعداد آن‌ها در سال ۱۳۹۸ حدوداً بالغ بر ۱۰۰ نفر بود؛ تشکیل داد. از این بین، با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان و کرجسی، نمونه‌ای با حجم ۸۰ نفر از اعضای ستاد مدیریت بحران به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. گردآوری داده‌ها در دو بخش کیفی و کمی انجام گرفت. در بخش کیفی، از روش جمع-آوری اطلاعات مکتوب و در بخش کمی بعد از طراحی و اعتباریابی ابزار از پرسشنامه پنج عامل (NEO) استفاده گردید. نتایج تحلیل داده‌های پژوهش، ضمن این‌که مدل ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مناسب مدیران بحران استان‌های جنوب شرق کشور را مورد تأیید قرار داد؛ نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران تفاوت معنادار وجود دارد ( $p < 0/05$ ) که در این بین بالاترین رتبه را سازگاری و سپس روان‌نژندی دارد. با توجه به نتیجه به دست آمده، پیشنهاد می‌شود در هنگام گزینش مدیران بحران، به ویژگی‌های شخصیتی آنان توجه شود.

**واژه‌های کلیدی:** ویژگی‌های شخصیتی، عملکرد مدیران، بحران.

<sup>۱</sup> مقاله مستخرج از رساله دکتری آقای ابوالفضل فقیهی می‌باشد.

\* دانشجوی دکتری مدیریت بحران، دانشگاه شهید باهنر، کرمان، ایران.

\*\* نویسنده مسئول - استاد دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه شهید باهنر، کرمان، ایران.

a\_mollahosseini@yahoo.com

## مقدمه

انسان از بدو پیدایش بر روی این کره‌خاکی همواره در معرض تهدید مخاطرات طبیعی ویرانگر بوده است. در عصر جدید و شکوفایی تمدنی و هم‌زمان با افزایش آگاهی‌های مدنی که سطح خواسته‌ها و نیازهای اجتماعی را افزایش داده نیز بحران‌های مختلف بر عرصه‌ی زندگی و حیات سیاسی جوامع سایه افکننده و محدودیت‌ها و الزام‌هایی را در حوزه‌های مختلف روابط اجتماعی و در ساختار نظام تصمیم‌گیری به وجود آورده است (Welai, 2013:34).

بحران در حقیقت یک فشارزایی روانی - اجتماعی بزرگ و ویژه است که باعث در هم شکسته شدن انگاره‌های متعارف زندگی و واکنش‌های اجتماعی می‌شود و با آسیب‌های جانی و مالی، تهدیدها، خطرها و نیازهای تازه‌ای به وجود می‌آورد (Aron, 2017: 188). به عبارتی دیگر، بحران عبارت است از: حادثه‌ای که به طور طبیعی و یا توسط بشر به طور ناگهانی و یا به صورت فزاینده به وجود می‌آید و سختی و مشقتی به جامعه انسانی به گونه‌ای تحمیل نماید که جهت برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق‌العاده باشد (Longman, 2013: 32). از این رو، کنترل و مهار بحران بر اساس یک تفکر نظام‌گرا و یکپارچه و در قالب مدیریت بحران، ضرورتی راهبردی است که با توجه به موقعیت آسیب پذیر کشور ایران در خصوص بلایای طبیعی و همچنین آسیب‌پذیری شهرهای کشور در برابر مخاطرات، لزوم برنامه‌ریزی و مدیریت بحران در شهرها به‌ویژه کلان‌شهرها را دو چندان نموده است (Kovács & Spens, 2017: 512).

نگرش سنتی به مدیریت بحران، بر این باور بود که مدیریت بحران یعنی فرونشاندن آتش؛ به این معنی که مدیران بحران در انتظار خراب شدن امور می‌نشینند و پس از بروز ویرانی، سعی می‌کنند تا ضرر ناشی از خرابی‌ها را محدود سازند. ولی به تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. بر اساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده را کسب کنند؛ بنابراین، مدیریت بحران بر ضرورت پیش‌بینی منظم و کسب آمادگی برای رویارویی با آن دسته از مسائل داخلی و خارجی تأکید دارد که به طور جدی شهرت، سودآوری و یا حیات سازمان را تهدید می‌کنند (Hosseinpour, 2012: 44).

باید توجه داشت که مدیریت بحران با مدیریت روابط عمومی متفاوت است. مدیر روابط عمومی برای خوب جلوه دادن سازمان تلاش می‌کند در حالی که مدیر بحران سعی دارد تا در شرایط دشوار، سازمان را در موقعیت خوب نگه دارد. مدیریت بحران به منزله یک رشته علمی، به طور کلی در حوزه مدیریت استراتژیک قرار می‌گیرد و به طور خاص به مباحث کنترل استراتژیک مرتبط می‌شود (Dave, 2015: 12). به بیانی دیگر، مدیریت بحران علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها در جستجوی یافتن ابزاری است که به وسیله آن‌ها بتوان از بروز بحران‌ها، پیشگیری نمود و یا در صورت بروز آن در خصوص کاهش اثرات آن آمادگی لازم امدادسانی سریع و بهبودی اوضاع اقدام نمود (Nudell, 2018: 54).

امروزه عمده‌ترین نقاط ضعف مدیریت بحران، عدم هماهنگی و همکاری سازمان‌ها، کمبود ضوابط و مقررات جامع و مانع و پراکندگی و ناکافی بودن قوانین و مقررات موجود و محدودیت منابع مالی است (Brent, 2013: 670). در این راستا، متخصصین امر بر این باورند که فلسفه شخصی مدیران، نگرش آن‌ها را نسبت به مسائل مختلف سازمان و کارکنان، مسائل پیرامون آن‌ها و فعالیت‌هایشان تحت تأثیر قرار می‌دهد. به عبارتی دیگر، از آنجایی که مدیران در مقایسه با سایر پرسنل از قدرت و حق تصمیم‌گیری بیشتری برخوردارند، شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی<sup>۱</sup> آنان می‌تواند در تصمیمات و روش‌های آن‌ها تأثیرگذار باشد (Baseri, Moradi, Naini, & Ishraq, 2011: 79).

### پیشینه تحقیق

شخصیت مجموعه‌ای از صفات هیجانی و رفتاری است که فرد را در زندگی روزمره‌اش احاطه و همراهی می‌کند. به عبارت دیگر شخصیت خصوصیات مستمری است که فرد از طریق آن‌ها تعامل و سازگاری خود را با دیگران و محیط اجتماعی تنظیم می‌کند (Albert, Mania, Bergesio & Bogetto, 2006: 426). همچنین شخصیت را می‌توان به صورت مجموعه‌ای با دوام و بی‌نظیر ویژگی‌هایی تعریف کرد که ممکن است در موقعیت‌های مختلف تغییر کند (Parvin & Jan, 2015: 67). کاستا و مک‌کری<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) شخصیت را

1-Personality traits

2-Costa & Mc Crae

متشکل از پنج عامل اصلی می‌دانند که این پنج عامل بسیاری از ویژگی‌های شخصیتی را پوشش می‌دهد، تجربه‌گرایی<sup>۱</sup> گویای تمایل فرد به کنجکاوی، عشق به هنر، انعطاف‌پذیری، خردورزی، مقرراتی یا مبتکر بودن، محتاط یا نترس بودن و محافظه‌کار یا آزاداندیش بودن است. باوجدان بودن<sup>۲</sup> (وظیفه‌شناسی) به خواست فرد برای منظم بودن، کارآمد بودن، خود نظم بخشی، پیشرفت مداری، منطقی بودن، آرام بودن، اعتماد ناپذیر یا قابل اعتماد بودن و بی‌خیال یا مراقب بودن اشاره دارد. برونگرایی<sup>۳</sup> بیانگر تمایل فرد برای مثبت بودن، جرئت طلبی، پرانرژی بودن، صمیمی بودن، گوشه‌گیر یا اجتماعی بودن، ساکت یا پرحرف بودن و خوددار یا خودجوش بودن است. توافق‌پذیری<sup>۴</sup> یا سازگاری به گرایش فرد برای بخشندگی، سخاوت، همدلی، نوع‌دوستی، اعتمادورزی، نامهربانی یا رئوف بودن، کج‌خلقی یا خوش خلق بودن و خودپسندی یا فداکار بودن گفته می‌شود و سرانجام، روان‌رنجوری<sup>۵</sup> به گرایش فرد برای تجزیه اضطراب، تنش، ترحم‌جویی، کینه‌ورزی، تکانش‌وری، افسردگی، عزت نفس پایین، آرام یا نگران بودن و بردبار یا زودرنج بودن اشاره دارد (Salimi, 2018: 34).

شواهد پژوهشی نشان داده‌اند که عوامل شخصیتی می‌توانند نوع عملکرد افراد را در حیطه شغلی و در شرایط بحرانی پیش‌بینی کنند (Ahmadi, Behdani, & Mohammadizadeh, 2018: 21). به عنوان مثال، نتایج پژوهش سعیدی فرحانی (۲۰۱۷) نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و مدیریت بحران همبستگی معناداری وجود دارد. عبدالملکی، نصیری ولیک‌بنی و قنبری (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و ابعاد آن با عملکرد و بهره‌وری شغلی آنان وجود دارد. زارع (۲۰۱۳) در پژوهشی همبستگی معنادار بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و میزان اثربخشی عملکرد آنان را مورد بررسی و تأیید قرار داد. نتایج پژوهش خنیفر و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی مدیران، از عوامل مؤثر بر مدیریت سازمان است. آنیتا و ژای<sup>۶</sup> (۲۰۱۸) از پژوهش خود چنین نتیجه گرفتند که ویژگی‌های

---

1-Openness to experience

2-Conscientiousness

3-Extroversion

4-Agreeableness

5-Neuroticism

6-Martin & Radu

شخصیتی مدیران از عوامل مؤثر بر سبک‌های مقابله با بحران است. مارتین و رادو<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی، وجود ارتباط معنادار بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و سبک‌های مقابله با بحران را به منظور رسیدن به عملکرد مناسب مورد بررسی و تأیید قرار دادند. نتایج پژوهش هورتز و دونوان<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی افراد، عملکرد شغلی آنان را پیش‌بینی می‌کند. سالگادو و رامبو<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که بین ویژگی‌های شخصیت با عملکرد شغلی همبستگی معناداری وجود دارد. بوئورث، فیگانیز، ویتالیانو، مارک<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی نقش ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری را در بروز عملکرد نامطلوب مدیران مورد بررسی و تأیید قرار دادند. باریک، مونت و جاج<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی اهمیت نقش ویژگی‌های شخصیتی را در پیش‌بینی عملکرد شغلی مورد بررسی و تأیید قرار دادند. پژوهش بورمن، پندر، آلن و موتاویدللو<sup>۶</sup> (۲۰۱۰) نشان داد که بین پنج عامل عامل شخصیت با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. آنیتا (۲۰۱۰) نیز در پژوهشی نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران با مقابله با حوادث بحرانی ارتباط معنادار وجود دارد.

بر اساس مندرجات فوق اگر بپذیریم تدبیر در مدیریت بهینه‌ی بحران‌ها به موفقیت در لایه‌های متعددی بستگی دارد؛ شخصیت و رفتار انسان یکی از این لایه‌ها است لذا توجه کافی به این عامل نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت بهینه‌ی بحران‌ها خواهد داشت. به عبارتی دیگر، مدیریت بحران هر چقدر در عوامل تأثیر بحران در لایه‌های مختلف از شناخت و آگاهی بیشتر بر خوردار باشد؛ مسلماً در کنترل و تدبیر بهینه‌ی آن توانمندتر خواهد بود.

از سوی دیگر تحقیقات در زمینه مدیریت بحران نسبتاً جدید است و هنوز در مراحل اولیه توسعه است و پژوهش‌های انجام شده در مورد ویژگی‌های شخصی مدیران بحران به صورت کیفی بودند و همچنین تاکنون پژوهشی مربوط به ویژگی‌های شخصیتی مدیران

---

1-Anita & Zhai,

2-Hurtz & Donovan

3-Salgado & Rumbo

4-Bosworth, Feaganes, Vitaliano, Mark

5-Barrick, Mount & Judge

6-Borman, Penner, Allen & Motowidlo



بحران در ایران انجام نشده است؛ در نتیجه، هدف پژوهش حاضر، تبیین ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مناسب مدیران بحران استان‌های جنوب شرق کشور با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری می‌باشد. در جستجوی این امر محقق حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤالات است که:

- مدل ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مدیران بحران استان‌های جنوب شرق کشور چگونه است؟
- ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مناسب مدیران بحران کدام‌اند؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف توصیفی و از نظر نتایج کاربردی می‌باشد که با روش ترکیبی یا آمیخته از نوع اکتشافی مورد استفاده قرار می‌گیرد که این روش در دو سطح کیفی (روش داده بنیاد) و کمی انجام شد.

### جامعه آماری

از آنجایی که پژوهش حاضر یک نوع پژوهش آمیخته اکتشافی و در دو بخش کیفی و کمی انجام می‌شود؛ در بخش کیفی جامعه آماری شامل کلیه نخبگان علمی در زمینه مدیریت بحران می‌باشد و در بخش کمی برای اجرای پرسشنامه و بررسی تأثیر متغیرها بر یکدیگر از اعضای ستاد مدیریت بحران استان‌های جنوب شرقی کشور (سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خراسان جنوبی و یزد) استفاده گردید؛ بنابراین در بخش کمی جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه اعضای ستاد مدیریت بحران استان‌های جنوب شرقی کشور (سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خراسان جنوبی و یزد) می‌باشد که تعداد آن‌ها در سال ۱۳۹۸ حدوداً بالغ بر ۱۰۰ نفر (تعداد اعضای ستاد مدیریت بحران هر کدام از ۵ استان بالغ بر ۲۰ نفر می‌باشند) می‌باشد.

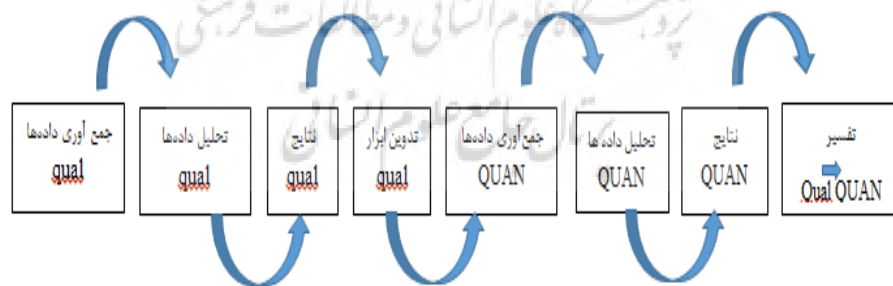
### نمونه و روش نمونه‌گیری

برای نمونه‌گیری در بخش کیفی حجم نمونه مطرح نبوده و تعداد مصاحبه‌ها به اندازه‌ای صورت گرفت که نتایج به حد اشباع رسید و از نمونه‌گیری هدفمند استفاده گردید. در بخش کمی با توجه به حجم جامعه پژوهش حاضر، اعضای ستاد مدیریت بحران استان‌های

جنوب شرقی کشور (سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خراسان جنوبی و یزد) بالغ بر ۱۰۰ نفر) با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان و کرجسی<sup>۱</sup> نمونه‌ای با حجم ۸۰ نفر از اعضای ستاد مدیریت بحران به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. بر این اساس تعداد استان‌های جنوب شرق کشور بالغ بر ۵ استان می‌باشد با توجه به تجانس جغرافیایی به ۵ طبقه تقسیم می‌شوند و از آنجایی که در هر استان تعداد اعضای ستاد مدیریت بحران بالغ بر ۲۰ نفر می‌باشد و تعداد نمونه پژوهش حاضر بر اساس جدول مورگان و کرجسی ۸۰ نفر می‌باشد؛ در نتیجه برای هر طبقه باید تعداد ۱۶ نفر از اعضای ستاد بحران به عنوان نمونه در نظر گرفته شوند به این صورت که از هر طبقه (استان) تعداد ۱۶ نفر به صورت تصادفی انتخاب گردید.

#### ابزار گردآوری داده‌ها و روش اجرا

گردآوری اطلاعات یا داده‌ها در دو بخش کیفی و کمی انجام گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات در بخش کیفی، از روش جمع‌آوری اطلاعات مکتوب و سپس روش‌های میدانی از جمله مصاحبه (نخبگان علمی) استفاده شد و برای جمع‌آوری اطلاعات در بخش کمی بعد از طراحی و اعتباریابی ابزار از پرسشنامه پنج عاملی (NEO) استفاده گردید و پرسشنامه مذکور با نمونه مورد نظر (اعضای ستاد مدیریت بحران استان‌های جنوب شرقی کشور که شامل سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خراسان جنوبی و یزد است) اجرا شد. در واقع روش گردآوری داده‌ها، ترکیبی از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌باشد.



شکل شماره ۱: روش گردآوری داده‌ها (Kiamanesh & Sarai, 2015)

### روایی<sup>۱</sup> (اعتبار) و پایایی<sup>۲</sup>

روایی پرسشنامه از دو روش کمی (شاخص روایی محتوا<sup>۳</sup> و همچنین روایی سازه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید) و کیفی (برای ارزیابی آن از روایی صوری استفاده شد؛ بدین صورت که پرسشنامه به رؤیت تعدادی از نخبگان علمی در زمینه مدیریت بحران رسید تا پس از مطالعه دقیق ابزار، دیدگاه اصلاحی و پیشنهادهای خود را به صورت مبسوط و کتبی ارائه نمایند در صورت وجود اصلاحات، موارد اعمال شد).

پایایی بیرونی (از روش بازآزمون استفاده گردید) و درونی (از روش ضریب همسانی درونی یا آلفای کرونباخ استفاده گردید) پرسشنامه طراحی شده و گردآوری اطلاعات از نمونه مورد نظر انجام پذیرفت؛ در نهایت سنجش مدل استخراج شده مد نظر قرار گرفت. در واقع با استفاده از روش همبستگی-مدلیابی معادلات ساختاری به بررسی ویژگی‌های مدیران بحران استان‌های جنوب شرقی کشور پرداخته می‌شود.

### شاخص‌های پژوهش

انجام هر تحقیق، مستلزم شاخص سازی و تعریف عملیاتی مفاهیم و متغیرها است. منظور از تعریف عملیاتی متغیرها، تبدیل آن‌ها به شاخص‌های قابل مشاهده و بررسی است. در تحقیق حاضر، متغیرهای مورد بررسی، به شرح زیر در جدول شماره ۱ شاخص‌سازی و عملیاتی گردیده‌اند:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

---

1-Validity  
2-Reliability  
3-Content Validity Index

جدول شماره ۱: متغیرها، ابعاد، مؤلفه‌ها و گویه‌ها

| متغیر  | ابعاد  | خرده ابعاد                       | گویه‌ها   |
|--|--|----------------------------------|---|
| ویژگی‌های مؤثر بر عملکرد مدیران<br>ویژگی‌های | ویژگی‌های<br>شخصیتی<br>شخصی-فردی<br>(جسمی -<br>روحي) | ثبات هیجانی                      | ۱ و ۶ و ۱۱ و ۱۶ و ۲۱ و ۲۶ و ۳۱ و ۳۶ و ۴۱ و ۴۶<br>و ۵۱ و ۵۶  |
|  |  | برون‌گرایی- درون‌گرایی           | ۲ و ۷ و ۱۲ و ۱۷ و ۲۲ و ۲۷ و ۳۲ و ۳۷ و ۴۲ و ۴۷<br>و ۵۲ و ۵۷  |
|  |  | گشودگی (اشتیاق به<br>تجارب تازه) | ۳ و ۸ و ۱۳ و ۱۸ و ۲۳ و ۲۸ و ۳۳ و ۳۸ و ۴۳ و ۴۸<br>و ۵۳ و ۵۸  |
|  |  | سازگاری (توافق‌پذیری)            | ۴ و ۹ و ۱۴ و ۱۹ و ۲۴ و ۲۹ و ۳۴ و ۳۹ و ۴۴ و ۴۹<br>و ۵۴ و ۵۹  |
|  |  | وظیفه‌شناسی<br>(مسئولیت‌پذیری)   | ۵ و ۱۰ و ۱۵ و ۲۰ و ۲۵ و ۳۰ و ۳۵ و ۴۰ و ۴۵ و<br>۵۰ و ۵۵ و ۶۰ |

در قسمت آمار استنباطی به بررسی ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش و آزمون فریدمن پرداخته شد. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون بررسی گردید که این آزمون پیش‌نیاز استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری است یعنی در صورت وجود ارتباط بین متغیرهای پژوهش مجوز استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری را خواهیم داشت و از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی هر کدام از شاخص‌های مدل استفاده گردید (جدول شماره ۲). آنالیز داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام پذیرفت و با استفاده از نرم‌افزار AMOS نسخه ۲۲ به بررسی سه آزمون پرداخته شد.

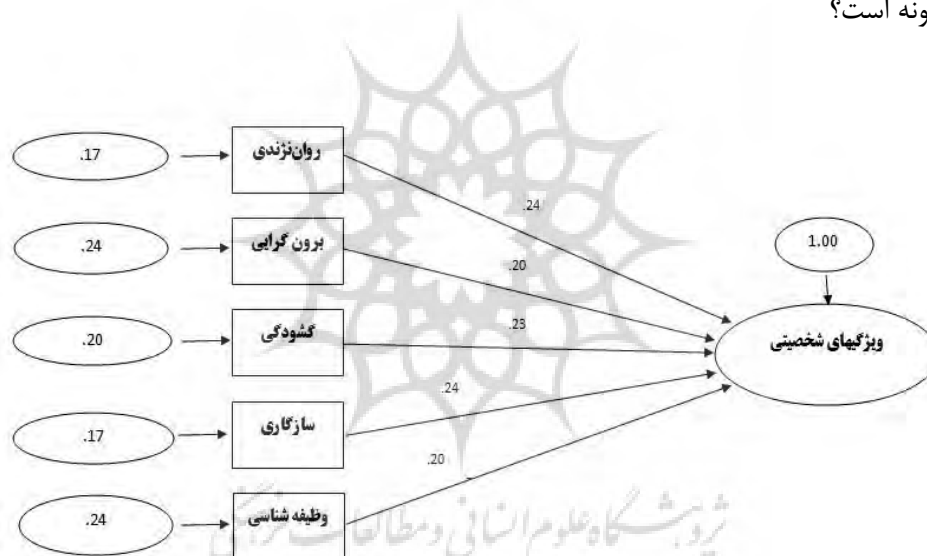
جدول شماره ۲: مقادیر مربوط به پایایی شاخص‌ها

| متغیر            | آلفای کرونباخ | روایی همگرا (AVE) |
|------------------|---------------|-------------------|
| ویژگی‌های شخصیتی | ۰/۶۴          | ۰/۷۴              |
| ثبات هیجانی      | ۰/۷۹          | ۰/۷۹              |
| برون‌گرایی       | ۰/۸۵          | ۰/۸۴              |
| گشودگی           | ۰/۸۷          | ۰/۹۰              |
| سازگاری          | ۰/۸۵          | ۰/۸۸              |
| وظیفه‌شناسی      | ۰/۸۹          | ۰/۸۹              |

## یافته‌ها

افراد مورد مطالعه ۲۲ نفر (۲۷/۵ درصد) کمتر از ۳۵ سال، ۴۴ نفر (۵۵ درصد) ۳۵ تا ۴۰ سال، ۱۱ نفر (۱۳/۸ درصد) ۴۰ تا ۴۵ سال و ۳ نفر (۳/۸ درصد) ۴۵ سال به بالا سن دارند. همچنین از افراد مورد مطالعه ۱۴ نفر (۱۷/۵ درصد) فوق‌دیپلم، ۵۶ نفر (۷۰ درصد) لیسانس، ۱۰ نفر (۱۲/۵ درصد) فوق‌لیسانس می‌باشند. علاوه بر این افراد مورد مطالعه ۲۰ نفر (۲۵ درصد) زیر ۱۰ سال، ۴۴ نفر (۵۵ درصد) ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۶ نفر (۲۰ درصد) بیشتر از ۱۶ سال سابقه‌ی کار دارند.

مدل ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مدیران بحران استان‌های جنوب شرق کشور چگونه است؟



شکل شماره ۲: مدل تحقیق

## جدول شماره ۳: شاخص‌های برازش مدل تحقیق

| شاخص     | توضیحات                            | مقادیر قابل قبول | مقدار به دست آمده |
|----------|------------------------------------|------------------|-------------------|
| $X^2/df$ | کای اسکوئر نسبی                    | < ۳              | ۲/۲۱              |
| RMR      | ریشه‌ی میانگین توان دوم باقی‌مانده | < ۰.۱            | ۰/۰۸              |
| GFI      | شاخص نیکویی برازش                  | > ۰/۹            | ۰/۹۳              |
| NFI      | شاخص برازش نرم‌شده                 | > ۰/۹            | ۰/۹۷              |
| CFI      | شاخص برازش مقایسه‌ای               | > ۰/۹            | ۰/۹۴              |
| IFI      | شاخص برازش افزایشی                 | > ۰/۹            | ۰/۹۱              |
| TLI      | شاخص تاکر-لویز                     | > ۰/۵            | ۰/۷۲              |

جدول شماره ۳ و مقادیر آن نشان می‌دهد که مدل تحقیق تأیید می‌شود. ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مناسب مدیران بحران کدام‌اند؟

## جدول شماره ۴: نتایج آزمون فریدمن

|               |       |
|---------------|-------|
| تعداد         | ۸۰    |
| آماره‌ی خی دو | ۱۲/۳۱ |
| درجه آزادی    | ۴     |
| سطح معناداری  | ۰/۰۲  |

سطح معناداری جدول شماره ۴ نشان می‌دهد بین ویژگی‌های شخصیتی تفاوت معنادار وجود دارد ( $P < ۰/۰۵$ ). حال ویژگی‌هایی که بیشترین تأثیر را دارد در جدول شماره ۵ بررسی می‌شود.

## جدول شماره ۵: نتایج رتبه‌بندی ویژگی‌ها

| رتبه | میانگین رتبه‌ای | ویژگی‌ها    |
|------|-----------------|-------------|
| ۲    | ۳/۱۹            | روان‌نژندی  |
| ۵    | ۲/۷۰            | برون‌گرایی  |
| ۴    | ۲/۷۷            | گشودگی      |
| ۱    | ۳/۴۳            | سازگاری     |
| ۳    | ۲/۹۱            | وظیفه‌شناسی |

جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که بالاترین رتبه را سازگاری دارد. پس از آن روان‌نژندی در رتبه‌ی دوم قرار دارد. رتبه‌ی دیگر ویژگی‌ها نیز در جدول فوق مشخص شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحلیل داده‌های پژوهش، مدل ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مناسب مدیران بحران استان‌های جنوب شرق کشور را مورد تأیید قرار داد.

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر تا حدودی همسو با یافته‌های پژوهش کاوسی و همکاران (۲۰۱۹)، سعیدی فرحانی (۲۰۱۷)، زارع (۲۰۱۳)، هورتز و دونوان (۲۰۱۶)، سالگادو و رامبو (۲۰۱۵)، و بوثورث، فیاگانیز، ویتالیانو، مارک و همکاران (۲۰۱۱) است.

نتایج پژوهش کاوسی و همکاران (۲۰۱۹) حاکی از وجود ارتباط معنادار بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران با عملکرد و سبک‌های مدیریتی آنان بود. سعیدی فرحانی (۲۰۱۷) نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و مدیریت بحران همبستگی معناداری وجود دارد. زارع (۲۰۱۳) در پژوهشی همبستگی معنادار بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و میزان اثربخشی عملکرد آنان را مورد بررسی و تأیید قرار داد. نتایج پژوهش هورتز و دونوان (۲۰۱۶) نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی افراد، عملکرد شغلی آنان را پیش‌بینی می‌کند. سالگادو و رامبو (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیت با عملکرد شغلی همبستگی معناداری وجود دارد. بوثورث، فیاگانیز، ویتالیانو، مارک و همکاران (۲۰۱۱) نیز در پژوهشی نقش ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری را در بروز عملکرد نامطلوب مدیران مورد بررسی و تأیید قرار دادند.

مدیریت صحیح بحران‌ها، نقش اساسی در بهبود و پیشرفت جامعه دارد. این بستر، زمانی فراهم می‌گردد که ویژگی‌های مؤثر بر مدیریت بحران از جمله ویژگی‌های شخصیتی مدیران را شناخته و متناسب با ویژگی‌های ذاتی و مهارتی، وظایف را به مدیران محول نموده و انتظار عملکرد مطلوب را از آن‌ها داشت. چرا که ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر مدیریت بحران به دو طریق بر عملکرد مناسب مدیران بحران اثر می‌گذارند، اول اینکه تمایل افراد را در انجام کارهایی که با ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها همخوانی داشته باشد، جهت می‌دهند و دوم اینکه ویژگی‌های مذکور در انتخاب موقعیت و مکان انجام وظایف محوله به مدیران نیز تأثیر می‌گذارد.

همچنین نتایج تحلیل دیگر داده‌های پژوهش نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران تفاوت معنادار وجود دارد ( $p < 0/05$ ) که در این بین بالاترین رتبه را سازگاری دارد و پس از آن روان‌نژندی در رتبه‌ی دوم قرار دارد.

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر تا حدودی همسو با یافته‌های پژوهش عبدالملکی، نصیری ولیک‌بنی و قنبری (۲۰۱۵)، خنیفر و همکاران (۲۰۰۹)، مارتین و رادو (۲۰۱۸)، باریک، مونت و جاج (۲۰۱۱)، بورمن، پندر، آلن و موتاویدلو (۲۰۱۰) و آنیتا و ژای (۲۰۱۰) است.

عبدالملکی، نصیری ولیک‌بنی و قنبری (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران و ابعاد آن با عملکرد و بهره‌وری شغلی آنان وجود دارد. نتایج پژوهش خنیفر و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که در میان ویژگی‌های شخصیتی مدیران، سازگاری و برون‌گرایی از جمله مؤلفه‌هایی هستند که به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین میانگین را دارند. مارتین و رادو (۲۰۱۸) از پژوهش خود چنین نتیجه گرفتند که بین ویژگی‌های شخصیتی سازگاری و سبک‌های مقابله با بحران به منظور رسیدن به عملکرد مناسب ارتباط معناداری وجود دارد. باریک، مونت و جاج (۲۰۱۱) در پژوهشی اهمیت نقش ویژگی‌های شخصیتی را در پیش‌بینی عملکرد شغلی مورد بررسی و تأیید قرار دادند. پژوهش بورمن، پندر، آلن و موتاویدلو (۲۰۱۰) نشان داد که بین پنج عامل شخصیت با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. آنیتا (۲۰۱۰) نیز در پژوهشی وجود ارتباط معنادار بین ویژگی‌های شخصیتی من جمله سازگاری را با مقابله با حوادث بحرانی مورد بررسی و تأیید قرار داد.

ویژگی‌های شخصیتی به عنوان مجموعه سازمان یافته و واحدی متشکل از خصوصیات نسبتاً ثابت و پایدار در افراد می‌باشد که بر روی هم یک فرد را از فرد یا افراد دیگر متمایز می‌سازد (Parvin & Jan, 2015: 66). در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت: متغیرهای فردی و آمادگی‌های شخصیتی تعیین می‌کنند که تقاضاهای خاص کاری، قابل مدیریت یا تعارض‌زا تلقی شوند. افراد با ویژگی‌های شخصیتی مختلف، راهبردهای مقابله‌ای متفاوتی برای مواجهه با شرایط فشارزایی همچون مدیریت بحران بکار می‌گیرند. به عبارتی دیگر، ویژگی‌های شخصیتی گوناگون در افراد نحوه تفکر فرد را در مورد واکنش به واقعیت‌ها نشان



می‌دهد. در این پژوهش، از میان ویژگی‌های شخصیتی، سازگاری و پس از آن روان‌نژندی بالاترین رتبه را بر عملکرد مناسب مدیران بحران داشتند.

سطح بالای سازگاری در میان مدیران بحران سبب می‌شود تا آنان خود را با شرایط کاری بیشتری وفق دهند و کارایی خود را بالا ببرند. علاوه بر این، افراد با سازگاری بالا دارای میزان اهمال‌کاری پایینی هستند که این مسئله باعث می‌شود تکالیف خود را به موقع انجام داده که این خود موجب افزایش عملکرد مناسب می‌شود. در مقابل روان‌نژندی با صفاتی همانند بی‌ثباتی عاطفی، دلواپسی، عدم وجود امنیت، افسردگی، هراسانی، نگرانی، ترس، گناه، خشم، غم، خجالت، انزجار و عصبی بودن همراه است. مدیرانی که دارای این ویژگی‌ها هستند نمی‌توانند تکانه‌های خود را کنترل و خود را با استرس سازگار کنند و خستگی عاطفی، فردیت‌زدایی و عدم موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند که سبب می‌شود عملکرد نامناسبی در مواجهه با بحران‌ها داشته باشند. به عبارت دیگر، روان‌نژندی تأثیر استرس و تقاضاهای شغلی را بر فرد تشدید می‌کند و افراد روان‌نژند به دلیل خستگی، ترس و اضطراب فراوانی که تجربه می‌کنند در مقایسه با افراد سالم در برابر استرس‌زاهای شغلی واکنش‌های افراطی از خود نشان می‌دهند و در شغل خود بیشتر مضطرب هستند و سطح بالایی از خستگی عاطفی و هیجانی را متحمل می‌شوند؛ خستگی عاطفی سبب می‌شود افراد روان‌نژند بر جنبه‌های منفی شغل و موقعیت خود بیشتر تمرکز کنند و دچار عملکرد نامناسبی در شغل خود شوند.

سطوح بالای وظیفه‌شناسی (تلاش برای موفقیت، خویشتن‌داری، محتاط در تصمیم‌گیری)، گشودگی (زیبایسندی، احساسات، کنش‌ها، ایده‌ها، ارزش‌ها) و برون‌گرایی (گرم بودن، معاشرتی بودن، ابراز وجود، فعال بودن، هیجان خواهی، هیجان مثبت) نیز به ترتیب پس از ویژگی سازگاری و روان‌نژندی در این پژوهش بر عملکرد مناسب مدیران بحران مؤثر بودند.

هر پژوهش دارای محدودیت‌هایی است که پژوهش حاضر نیز از آن مستثنی نبوده است از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان استفاده از ابزار خودگزارش‌دهی و مقطعی بودن و محدودیت به جامعه آماری کلیه اعضای ستاد مدیریت بحران استان‌های جنوب شرقی کشور (سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خراسان جنوبی و یزد) در سال ۱۳۹۸ را نام برد. لذا توصیه می‌گردد که نه تنها پژوهش‌های مشابهی در جوامع آماری مختلف و نیز در

شهرها و سایر نقاط ایران انجام و نتایج مقایسه گردد. بلکه در پژوهش‌های آتی از ابزارهای اندازه‌گیری جدیدتر و یا مصاحبه‌های تشخیصی برای تبیین و ارائه مدل ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر عملکرد مدیران بحران استفاده شود. همچنین با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود در هنگام جذب و گزینش مدیران بحران، به ویژگی‌های شخصیتی آنان توجه شود و دوره‌های آموزشی مجزا برای بهبود توان وظیفه‌شناسی، گشودگی و سازگاری مدیران بحران برگزار گردد.



## References

- 1-Abdul Maleki, S., Nasiri Valikubani, F., & Ghanbari, S. (2015). Investigating the Relationship between Managers' Entrepreneurial Personality Traits and Productivity and Their Job Performance, *Journal of Persian Language and Literature*, 8 (3): 32-45. (In Persian).
- 2-Ahmadi, J., Behdani, S., & Mohammadizadeh, S. A. (2018). The Role of Personality Traits in Job Satisfaction, 11th International Conference on Psychology and Social Sciences, July 1, 2016, Tehran: Mehr Ishraq Conference. (In Persian).
- 3-Anita.M., & Zhai. (2018). Influences of Personality on the Adoption of Conflict – Handling Styles and Conflict Outcomes for Facility Managers. *American Society of Civil Engineers*.
- 4-Anita.M. (2010). Relationships Between the Big Five Personality Factors and Conflict Management Styles, *International Journal of Conflict Management*, 9(4):336-355.
- 5-Aron, R. (2017). What is a theory of international Relations, *Journal of international Affairs*, 21, no2, p. 188.
- 6-Albert, U., Mania, G., Bergesio, C., & Bogetto, F. (2006). Axis I and II comorbidities in subjects with and without nocturnal panic. *Depress Anxiety*, 23(7): 422-428.
- 7-Barrick, M. R. Mount, M. K. & Judge, T. A. (2011). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? *Personality and Performance*, 9,9-30.
- 8-Baseri, A., Moradi, H., Naini, A., & Ishraq, H. (2011). Investigating effective personality traits in selecting and promoting crisis managers (with emphasis on psychometrics), *Military Psychology Quarterly*, 7 (2): 86-77. (In Persian).
- 9-Borman, W. C. Penner, L. A. Allen, T. D. & Motowidlo, S. J. (2010). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69.
- 10-Bosworth, H.B. Feaganes, J.R. Vitaliano, P.P. Mark, D.B. Siegler, I.C. (2011). Personality and Coping with a Common Stressor: Cardiac Catheterization. *Journal of Behavioral Medicine*.24(1):17-31.
- 11-Brent, .. R. ()))) )CCsss , Cries add Diaatters: a ttratggic Arrr och to crisis Management in the TourimmI22222y.. *Tourism Management Journal*. Vol 25. No 6. pp 669-683.
- 12-Dave, R. (5555). iii aattrr maaagemttt ddd mn77g... y re-sponse a comparative study of managerial structures systems and processes in Gujarat Iiii 6 ddd Ca5fr ii a U22 ((Ill iee). Avii 8ble at: <http://hdl.handle.net/10603/48854> [2015/8/31].

- 13-Hosseinpour, D. (2012). Identifying Strategic Factors of Human Resource Management in Crisis Management Headquarters of Tehran Municipality, Master Thesis, Allameh Tabatabai University. (In Persian).
- 14-Hurtz, G. M. & Donovan, J. J. (2016). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- 15-Kavosi, M., Nasr Isfahani, A., & Rashidi, M. (2019). Explaining the Influence of Managers' Personality on Their Management Styles in Crisis Management Process by Presenting a Practical Model (Case Study: Managers and Experts of Crisis Management Headquarters of Khuzestan Province), *Quarterly Journal of Crisis Prevention and Management Knowledge*, 1 (9): 109-90. (In Persian).
- 16-Khanifer, H., Moghimi, M., Jandaghi, G., Taheri, F., & Sayar, A. (2009). Recognizing the personality of managers; Requirements of Organizational Behavior Management (Case Study of Five-Factor Personality Model (5-Big) in Qom University of Medical Sciences), *Journal of Health Management*, 12 (37): 56-49. (In Persian).
- 17-Kiamanesh, A., and Sarai, J. (2015). *Combined Research Methods*, Author: Cresswell, John, & Plaklark, WikiL (2007), Tehran: AIJ, (In Persian).
- 18-Kovács, G. & Spens, K. (2017). Identifying challenges in humanitarian logistics. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 39(6), 506-528. (In Persian).
- 19-Longman, G (2013). *Dictionary of Contemporary English British National Corpus*.
- 20-Martin, R. and Radu, D. (2018). Influences of Personality on the Adoption of Conflict – Handling Styles and Conflict Outcomes for Facility Managers. *American Society of Civil Engineers*.
- 21-Nudell, M. (2018). *The hand book for, Effective Emergency and crisis management*, Lexington Books, USA.
- 22-Parvin, L., & John, O. (2015). *personality psychology; Theory and research*, translated by Mohammad Javadi and Parikh Kadivar, Tehran: Ayesh. (In Persian).
- 23-Saeedi Farhani, M. (2017). Investigating the relationship between managers' personality type and crisis management, *International Conference of HSE Experts in Oil, Gas, Petrochemical, Steel and Cement Industries and Construction Projects*, November 4, 2017, Shiraz: Avina Sanat Avina Industrial Company. (In Persian).
- 24-Salgado, J. F. & Rumbo, A. (2015). Personality and job performance in financial services managers. *International Journal of Selection and Assessment*, 5 (2), 91-100.

25-Salimi, S. (2018). Predicting Job Satisfaction Based on Personality and Family Performance, 6th Scientific-Research Congress on Development and Promotion of Educational Sciences and Psychology in Iran, March 16, 2016, Tehran: Association for Development and Promotion of Basic Sciences and Technologies. (In Persian).

26-Welai, M. (2013). Analysis of effective indicators in crisis management in District 3 of Mashhad Municipality using AHP model, M.Sc. Thesis, Ferdowsi University of Mashhad, (In Persian).

27-Zare, S. (2013). Personality Traits and Effectiveness of Managers' Performance, 2nd Iranian Congress of Social Psychology, February 6, 2014, Tehran: University of Tehran. (In Persian).





پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی