

## تحلیل روانشناختی شخصیت کارآمد

دکتر احمد ایزدی یزدان آبادی\*

### چکیده

بهره‌وری مهمترین رسالت مدیریت در سازمان‌های مدرن است. در عین حال، مهمترین مشکل سازمانهای ایرانی، سطح پائین نرخ بهره‌وری می‌باشد. اگرچه عوامل مختلفی در میزان بهره‌وری سازمان نقش دارند، لکن مهمترین عامل، نیروی انسانی است. توانایی و انگیزش کارکنان و شرایط محیطی، تعیین‌کننده‌های اصلی کارآمدی نیروی انسانی هستند. مطالعات دسی (۱۹۷۵) و مک کللند (۱۹۶۲) نشان می‌دهد، افراد کارآمد، بیشتر متأثر از انگیزش درونی عمل می‌کنند تا محرک‌های برونی. در این مقاله، که حاصل یک مطالعه تطبیقی می‌باشد، سعی بر آن است تا بر اساس مطالعات و نظریه‌های پژوهشگرانی همچون، بندورا، مک‌کللند، راتر، اسمیت و سایر پژوهشگران پاسخی برای این سؤال‌ها جستجو شود: (۱) منابع انگیزش درونی که در کارآمدی

اشخاص تأثیر دارند کدامند؟ به عبارت دیگر، کدام یک از ویژگیهای شخصیتی، در انگیزش درونی، و در نتیجه کارآمدی مؤثر می‌باشند؟ (۲) آیا بین ابعاد شخصیتی مؤثر در کارآمدی فردی، رابطه وجود دارد؟ (۳) آیا ویژگیهای مشترکی در ابعاد شخصیتی مؤثر در کارآمدی فردی وجود دارد تا بر اساس آن و با اتکا به نظریات قوی روانشناختی الگو یا نیمرخ شخصیت کارآمد را معرفی کرد؟

**کلید واژه‌ها:** بهره‌وری، شخصیت، وظیفه‌شناسی، مرجع کنترل، خودکارآمدی، عزت‌نفس.

#### مقدمه

یکی از عوامل اساسی که سهم زیادی در رقابت‌جویی و بقای سازمان دارد، بهره‌وری<sup>۱</sup> است. این موضوع به این معنا است که مؤسسات غیر بهره‌ور، به سرعت از دور رقابت بازار خارج می‌شوند و به نابودی گرایش پیدا می‌کنند.

از بهره‌وری، که در برگیرنده اثربخشی و کارایی است، به عنوان شاخصی برای سنجش و تحلیل عملکرد استفاده می‌شود. اثربخشی به توانایی نیل به هدفها اشاره دارد، در حالی که کارایی بیانگر توانایی تحقق این اهداف با استفاده از حداقل منابع و دستیابی به حداکثر برون‌داد (بازدهی) می‌باشد (دوروسیوتیس، ۲۰۰۴: ۴۰). به تعبیر "پیتر دراگر" اثربخشی یعنی «انجام کارهای درست»<sup>۲</sup> در حالی که، کارآرایی به معنی «انجام درست کارها»<sup>۳</sup> می‌باشد.

بهره‌وری، هم در سطح سازمان به عنوان یک کل، هم در سطح گروهی یا واحدی و هم در سطح فردی قابل بررسی است (رابینز، ۲۰۰۳).

کارآمدی سازمان به عوامل مختلفی چون ساختار سازمانی، دانش و اطلاعات، منابع فیزیکی و مادی، موقعیت استراتژیک و منابع انسانی بستگی دارد (رضائیان، ۱۳۸۲: ۴۱۵) که در این میان، عامل انسانی مهمترین عنصر به شمار می‌رود. زیرا نیروی انسانی است که می‌تواند سایر عوامل را به نحو بهینه بکار گیرد. بدین سبب، امروزه سازمان‌های مدرن توجه خاصی به نیروی انسانی و نقش آن در بهره‌وری

1 - Productivity

2 - Doing the right things

3 - Doing things right

پیدا کرده‌اند. از این رو سعی می‌کنند از طریق فرایندهای استخدای، نیروی انسانی واجد شرایط و شایسته را به سازمان وارد نمایند و از طریق فرایندهای انگیزشی، تلاش می‌کنند این نیروی شایسته را حفظ و در جهت اهداف سازمان به کار گیرند. بطور کلی سازمان‌های با عملکرد بالا، سازمان‌هایی هستند که کنش‌های منابع انسانی، فرایندهایی که موجب افزایش دانش، مهارت، تعهد و انعطاف‌پذیری کارکنان می‌شوند، و ساختار کار را به صورت بهینه با یکدیگر ترکیب و به کار گیرند. رشد تجربیات، آگاهی، دانش، مهارت و رضامندی شغلی کارکنان، آنها را به افرادی متعهد و معتبر برای سازمان تبدیل می‌کند که در کنار سایر عوامل مذکور، یک سیستم بهره‌ور را بوجود می‌آورند. این سیستم از بخش‌های مرتبط زیادی تشکیل یافته که به صورت مکمل، یکدیگر را در رسیدن به اهدافش یاری می‌رسانند (دوروسیوتیس، ۲۰۰۴: ۴۱).

### نیروی انسانی کارآمد

همانطور که اشاره شد، اگرچه نقش عوامل محیطی را نمی‌توان نادیده گرفت. بر اساس نظر محققان، مهمترین متغیر در افزایش بهره‌وری، عامل انسانی است. به عبارت دیگر، هر چه کارآمدی نیروی انسانی بیشتر باشد، عملکرد سازمان بهتر خواهد بود. سؤال اینجا این است که انسان کارآمد با چه ویژگی‌ها و معیارهایی شناخته می‌شود؟ «پاول مالی»<sup>۱</sup> با یک پیشنهاد عملی به این پرسش، پاسخ داده است. از نظر وی نیروی انسانی کارآمد کسی است که:

- پیشنهادات و ایده‌های خوبی را ارائه می‌کند.
- از زمان به نحو مؤثری استفاده می‌کند.
- پیشاپیش برای کارهای خود برنامه‌ریزی می‌کند.
- نگرش درست و مثبتی نسبت به کار دارد.
- عضو و همچنین رهبر خوبی برای تیم می‌باشد.
- خود انگیزشی به سبب سائقه درونی دارد.
- اطلاع کافی از موقعیت شغل و کار خود دارد.

- به نظرات بهتر گوش فرا می‌دهد.
- روابط خوبی با سایرین دارد.
- در جستجوی انگیزه‌های پولی و غیرپولی است.
- به کار علاقمند است.
- یک شکوه‌کننده دیرینه نیست.
- به دفعات از حد استاندارد تجاوز می‌کند.
- دارای عادات کاری خوبی است.
- سوابق کاری خوبی دارد.
- مطالب را به سرعت می‌آموزد (پوتی، ۱۳۷۱: ۱۲۰ - ۱۱۸)

این چنین کارکنانی که بزرگترین سرمایه سازمان به شمار می‌روند، حاصل فرایندهای دقیق و عملی جذب، گزینش، آموزش، کارآموزی، کسب تجربه، انگیزش و توانمندسازی می‌باشند. در سال‌های اخیر به ویژه به فرایند توانمندسازی<sup>۱</sup> توجه زیادی شده است. فرهنگ سازمانی و جو حاکم بر سازمان‌های اثربخش و با عملکرد بالا، مشوق توانمندسازی کارکنان است. از این طریق، کارکنان اشتیاق بیشتری برای مشارکت در تصمیم‌گیری، هدف‌گذاری و مسئله‌گشایی پیدا می‌کنند که متعاقب آن به عملکرد بهتر و بالاتر نیروی انسانی و سازمان منتج می‌شود (هاریگل و همکاران، ۱۹۹۸)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

### عوامل مؤثر بر کارآمدی نیروی انسانی

بررسی عوامل مختلفی که عملکرد کارکنان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند، موضوع تحقیقات بسیاری بوده است. در این راستا، اغلب صاحب‌نظران بر روی دو عامل توانایی و انگیزش تأکید کرده‌اند (ایران نژاد پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۷۵: ۳۷۶). البته باید تأثیر شرایط محیطی را در این خصوص در نظر داشت. بنابراین، فرمول عملکرد نیروی انسانی به شرح زیر در می‌آید:

(شرایط محیطی، انگیزش، توان) تابع = عملکرد نیروی انسانی

منظور از شرایط محیطی، عوامل سازمانی (نظیر ساختار سازمانی، قوانین و مقررات، خط‌مشی‌ها، فرهنگ سازمانی و غیره) و عوامل برون سازمانی (نظیر شرایط خانوادگی، ارزش‌های فرهنگی مانند فاصله قدرت و جمع‌گرایی و غیره) می‌باشند که عملکرد فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

**توانایی** عبارتست از قابلیت یک فرد برای انجام دادن وظایف گوناگون مربوط به یک شغل؛ و شامل دو نوع، توانایی جسمانی و توانایی ذهنی می‌باشد (ضمن اینکه دانش، تجربه و مهارت نیز توانایی شغلی را بوجود می‌آورند). مشاغل به توانایی‌های متفاوتی نیاز دارند و افراد نیز توانایی‌های گوناگونی دارند. اهمیت این متغیر در رابطه با بهره‌وری به میزان تناسب شغل و شاغل بستگی دارد (دوروسیوتیس، ۲۰۰۴: ۴۴).

**انگیزش** بیانگر خواست و تمایل فرد برای انجام یک کار است. هرسی و بلانچارد در نظریه معروف خود، "سیکل زندگی"، از توانایی و انگیزش تحت عنوان آمادگی<sup>۱</sup> یاد می‌کنند که شامل دو نوع آمادگی شغلی یا توانایی (تجربه، استعداد، دانش و مهارت) و آمادگی روانی یا انگیزش (اعتماد به نفس، تعهد، روحیه و غیره) می‌باشد (هرسی و بلانچارد و جانسون، ۲۰۰۰).

به هر حال، افراد به دو طریق به انجام دادن رفتار یا کار برانگیخته می‌شوند؛ تحت تأثیر عوامل درونی و یا محرک‌های خارجی. یعنی ممکن است فرد به صورت ذاتی و درونی تمایل به انجام دادن رفتاری داشته باشد، یا اینکه بر اثر محرک‌های خارجی (تشویق و تنبیه) به کار وادار شود. نوع اول را «انگیزش درونی» و نوع دوم را «انگیزش برونی» می‌نامند.

رتال جامع علوم انسانی

**منبع انرژی روانی نیروی انسانی کارآمد: درون یا برون**

مک‌کلند<sup>۲</sup> براین باور است که، «بعضی از افراد برای انجام دادن کارها نوعی تمایل ظاهراً ذاتی یا درونی دارند که این تمایل در دیگران مشاهده نمی‌شود» (ساعتچی، ۱۳۶۹: ۳۷۴). دسی<sup>۳</sup> (۱۹۷۵) به عنوان واضع نظریه<sup>۴</sup> «انگیزش درونی» اظهار می‌دارد که ممکن است آدمیان به خاطر جاذبه ذاتی و درونی انجام دادن یک تکلیف یا استفاده از پاداش و تنبیه (تقویت‌کننده‌های بیرونی) برانگیخته شوند؛ اما همزمان نمی‌توانند

1 - Rediness

2 - Mcclelland

3 - Deci

تحت تأثیر هر دو قرار داشته باشند. کسانی که از درون برانگیخته شده‌اند احتمال می‌رود که عمیقاً با کار درگیر شده و مجذوب آن شوند یا چنین به نظر برسد که این فعالیت آنها را مجذوب و غرق در خود ساخته است. کسانی که از بیرون برانگیخته شده‌اند نه به خاطر نفس‌تکلیف، بلکه به خاطر آن چیزی کار می‌کنند که فعالیت مزبور برایشان به ارمغان می‌آورد (پول، تحسین یا ترفیع). افراد برخوردار از انگیزش درونی صرفاً به خاطر انجام دادن تکالیف محول شده احساس خشنودی، یعنی، احساس کفایت و خودمختاری می‌کنند. افرادی که انگیزه بیرونی دارند فقط هنگامی احساس رضایت می‌کنند که تکلیف تمام شده و به پاداش دست یافته باشند (ساپینگتون، ۱۳۸۲: ۲۰۴)

طبق این نظریه که بر اساس رویکرد انسان‌گرایانه وضع شده؛ وقتی منبع پاداش به صورت اثبات، شایستگی یا کفایت و اثبات خود باشد عملکرد مربوط به انجام دادن یک کار بر اساس انگیزش درونی، برانگیخته می‌شود. همانطور که مشخص است، انگیزش درونی ارتباط نزدیکی با نیازهای سطح عالی مزلو (عزت‌نفس و خود شکوفایی) دارد.

منشأ انگیزش درونی برخی از ویژگی‌های برجسته شخصیتی نظیر عزت‌نفس، موفقیت‌طلبی، باورهای خود کارآمدی، مرجع کنترل درونی و مانند آن می‌باشد. همین ویژگی‌ها هستند، که بر پایه یکسری تحقیقات، بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند و منجر به عملکرد بهتر می‌شوند (دوروسیوتیس، ۲۰۰۴: ۴۲).

از نظر هرسی و بلانچارد افرادی که آمادگی روانشناختی (اعتماد به نفس و تعهد) زیادی در یک حوزه و یا یک مسئولیت خاص دارند یعنی در آن جنبه کاری دارای احساس خوب و اعتماد به خویشتن می‌باشند؛ معمولاً برای انجام دادن کار، نیاز چندانی به تشویق و ترغیب ندارند. یک تفسیر از جانب کسی که دارای آمادگی روانشناختی بالا است، ممکن است چنین باشد: «من واقعاً از این جنبه کارم لذت می‌برم لازم نیست کارفرمای من به دنبال من باشد و یا برای کار کردن در آن زمینه به تشویق و ترغیب من بپردازد.» (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲: ص ۲۰۸)

### ویژگی‌های شخصیتی انسان کارآمد

هر یک از افراد دارای ویژگی و روشهای خاص برای نشان دادن احساسات، نگرش‌ها، تفکرات و رفتارها می‌باشند، که روانشناسان از آن به عنوان «شخصیت» یاد

می‌کنند شناخت خصلت‌ها و توانمندیها و ناتواناییها، نگرش و احساسات انسان و نیز درک و فهم علل رفتارهای او و پیش بینی عملکردها و کنش‌هایش از دیر باز مورد توجه و علاقه‌اندیشمندان علوم انسانی مانند روانشناسان، مردم‌شناسان، متفکران تعلیم و تربیت و جامعه‌شناسان بوده است. در این میان پژوهشگران مدیریت و رفتار سازمانی در پی یافتن آن دسته از ویژگیهای شخصیتی هستند که در موفقیت شغلی و کارآمدی کارکنان تأثیر گذارند. قبل از آنکه به نتایج تحقیقات مربوطه پرداخته شود، لازم است مختصراً مفهوم و ماهیت شخصیت توصیف گردد.

تعاریف مختلفی از شخصیت ارائه شده است؛ در اینجا متناسب با بحث به دو تعریف بسنده می‌شود. به نظر «میشل» شخصیت عبارتست از الگوهای مشخص و منحصر به فرد رفتار (شامل تفکرات و هیجانات) که سازگاری فرد را با شرایط مختلف زندگی امکان‌پذیر می‌سازند (میشل ۱۹۸۶، نقل از کاردوسی، ۱۹۹۸: ۴).

به بیان دیگر، شخصیت شامل، مجموعه‌ای از ویژگی‌های جسمانی و روانی پایدار است که هویت منحصر به فردی را برای هر شخص بوجود می‌آورد. این ویژگی‌ها یا صفات - از جمله اینکه فرد چگونه می‌نگرد، چگونه فکر می‌کند، چگونه عمل می‌کند و چگونه احساس می‌کند - حاصل رابطه متقابل وراثت و محیط می‌باشند (کینیکی و کریتنر، ۲۰۰۳: ۱۰۳).

همانطور که از این تعریف و سایر تعاریف ارائه شده از شخصیت بر می‌آید، مفهوم شخصیت دارای سه جنبه است:

- ۱) منحصر به فرد بودن: اکثر تعاریف ارائه شده از شخصیت به گونه‌ای از منحصر به فرد بودن، بی‌همتا و بی‌نظیر بودن شخصیت یک فرد صحبت می‌کنند.
- ۲) ثبات رفتار: روانشناسان شخصیت به‌طور کلی در جاتی از پایداری و استمرار را در شخصیت فرد پذیرفته‌اند.

- ۳) محتوی و فرایند شخصیت، آلپورت در عباراتی گفته است که «شخصیت چیزی است که چیزی را انجام می‌دهد». در این عبارت آلپورت به محتوا و فرایند شخصیت اشاره دارد (کاردوسی، ۱۹۹۸: ۴۵) و اکثر روانشناسان این جنبه از شخصیت را پذیرفته‌اند.

به هر حال، همین جنبه‌های مشترک است که رفتارهای افراد را در موقعیت‌های مختلف و در طول زمان قابل پیش‌بینی می‌کند. به عنوان مثال، اگر شخصی را مورد بررسی قرار دهیم و دریابیم که باوجدان، وظیفه‌شناس، و... می‌باشد، به تناوب،

پیش‌بینی خواهیم کرد که این شخص در آینده نیز واجد صفات مذکور است (مشبکی، ۱۳۷۷: ۱۲۳)

حال سؤال این است که شخصیت چه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی دارد؟ به عبارت دیگر، آیا مطالعه و بحث شخصیت به ما در درک مسائل عملکرد کارکنان در سازمان کمک خواهد کرد؟ با اندکی تأمل خواهیم دید که جواب مثبت است. مطالعات متعدد نشان داده که شخصیت افراد تا حد بسیار زیادی بر چگونگی عملکرد آنان تأثیر می‌گذارد (مشبکی، ۱۳۷۷: ۱۲۴). تحقیقات مختلف ثابت کرده است که عملکرد موفقیت‌آمیز با ابعاد و ویژگی‌های شخصیتی چون احساس مسئولیت، مرجع کنترل، خودکارآمدی، عزت‌نفس و انگیزه پیشرفت ارتباط مستقیم دارد. ذکر این نکته ضروری به نظر می‌رسد که رابطه عملکرد با سایر ویژگی‌های شخصیتی (نظیر برونگرایی، سازگاری، ماکیاول‌گرایی، اقتدارگرایی و غیره) تحت تأثیر موقعیت و نوع شغل قرار می‌گیرد.

#### احساس مسئولیت (وظیفه‌شناسی)

در بررسی نتایج ۱۱۷ تحقیق که به طور کلی مشتمل بر ۲۳۹۹۴ عضو نمونه از بسیاری از حرفه‌ها بودند، مشخص شد، که از میان ابعاد پنجگانه شخصیت (برونگرایی، سازگاری، ثبات عاطفی، احساس مسئولیت و تجربه‌پذیری)، احساس مسئولیت (وظیفه‌شناسی)<sup>۱</sup>، بیشترین همبستگی مثبت را با عملکرد شغلی و عملکرد آموزشی دارد. برطبق نظر پژوهشگران، افرادی که صفاتی همخوان با حس قوی از هدف‌جو بودن، تعهد و پشتکار از خود نشان می‌دهند، معمولاً بهتر از دیگران عمل می‌کنند (کی نیکی و کریتنر، ۲۰۰۳: ۱۰۴).

گلدبرگ<sup>۲</sup> نیز اشاره می‌کند، افرادی که در بعد «احساس مسئولیت» بالا هستند، به قابل اعتماد بودن، مسئول بودن و کارآمد بودن، گرایش بیشتری دارند. آنها معمولاً از افرادی که از نظر «احساس مسئولیت» پایین هستند، نمره‌های بهتری در مدرسه گرفته‌اند (شولتز و شولتز، ۱۳۷۹: ۳۲۶).

1 - Conscientiousness

2 - Goldberg



تحقیقات از گروه‌های تخصصی مختلف (از جمله اساتید دانشگاه، سیاست‌مداران، مدیران، فروشندگان، کارمندان تخصصی و...) و از چندین کشور مختلف عضو اتحادیه اروپا نیز بیانگر این نکته است که درجه بالای احساس مسئولیت و ثبات عاطفی با درجه بالای عملکرد در تمام دسته‌های شغلی و تمام جنبه‌های عملکردی رابطه کامل دارند. همچنین موارد دیگری نیز مشخص شد، از جمله همانطور که انتظار می‌رود، افراد با احساس مسئولیت بالاتر، نسبت به افرادی که احساس مسئولیت کمتری به کار دارند، کمتر از کار غیبت می‌کردند. در حالیکه همین مسئله برای سایر جنبه‌ها نیز صادق می‌باشد. به عنوان مثال، علاقه‌مندی زیاد برای کسب تجربه، منجر به موفقیت بیشتر در دوره‌های آموزشی می‌شود (سال گادو ۱۹۹۷، نقل از سید جوادین، ۱۳۸۳: ۷۶).

لازم به ذکر است که، احساس مسئولیت با ویژگی‌هایی چون وظیفه‌شناسی، موفقیت‌محوری، پیگیر بودن، پشتکار داشتن، کفایت، دقیق بودن، قابل اعتماد بودن، سخت‌کوشی، منظم بودن، ژرف‌اندیشی و خود نظمی همراه است (کینیکی و کریتنر ۲۰۰۳: ۱۰۳؛ پروین، ۱۳۸۱: ۲۲۳؛ شولتز و شولتز، ۱۳۷۹: ۳۲۴).

### مرجع کنترل: درون یا برون

افراد بر حسب اینکه به چه میزان مسئولیت رفتار خود و پیامدهای آن را می‌پذیرند با یکدیگر متفاوت هستند. راتر<sup>۱</sup> (۱۹۶۶)، بعدی از شخصیت که او آن را مرجع کنترل<sup>۲</sup> نامیده است، برای توصیف این تفاوتها تعیین نموده است. او مطرح کرد که آدم‌ها تمایل دارند تا علت‌های اصلی رفتارشان را به خودشان یا به عوامل محیطی نسبت دهند (کینیکی و کریتنر، ۲۰۰۴: ۱۰۴). بر این اساس، افراد به دو دسته تقسیم می‌شوند: افراد با مرجع کنترل درونی (خودمختارپندار) و افراد با مرجع کنترل برونی (خودمجبورپندار). افراد با مرجع کنترل درونی کسانی هستند که احساس می‌کنند بر آینده و سرنوشت خود کنترل دارند. در حالی که افراد با مرجع کنترل برونی بر این باورند که قسمت، شانس و اقبال، نقش اساسی در زندگی آنها بازی می‌کند (دوروسیوتیس، ۲۰۰۴: ۴۲). افرادی که دارای مرجع کنترل درونی هستند به

1 - Rotter

2 - Locus of control

احتمال قوی موقعیت حرفه‌ای خود را به عنوان نتیجه توانایی‌های خود می‌پندارند، در حالی که افراد برون‌نگر، دیگران و شرایط محیطی را در این خصوص مؤثر می‌پندارند (جاج و همکاران، ۱۹۹۶). گروه اول موفقیتها و شکستهای خود را به شخص خود (توانایی و تلاش خود) و گروه دوم به عوامل محیطی بیرون از خود (دیگران، شانس و اقبال) نسبت می‌دهند (کرمی و کامکار، ۱۳۸۰: ۵).

- پژوهشگران تفاوت‌های رفتاری مهمی را بین درونی‌ها و برونی‌ها کشف کرده‌اند،
- درونی‌ها انگیزه بیشتری برای کار کردن از خود نشان می‌دهند.
  - درونی‌ها انتظار بیشتری دارند که کوشش‌های آنها منجر به موفقیت شود.
  - درونی‌ها در انجام دادن کارهایی چون یادگیری و حل مسئله، کارآمدی بیشتری از خود نشان می‌دهند، به ویژه هنگامی که عملکرد منجر به پاداش‌های ارزشمند شود.
  - بین رضایت شغلی و عملکرد درونی‌ها رابطه‌ای قوی‌تر است تا برونی‌ها.
  - درونی‌ها حقوق و امتیازات بیشتری دریافت می‌کنند، و حقوق آنها بیش از برونی‌ها افزایش می‌یابد.
  - برونی‌ها بیش از درونی‌ها اضطراب از خود نشان می‌دهند (کینیکی و کریتنر، ۲۰۰۳: ۱۰۵).

علاوه بر این، درونی‌ها، کنترل بیشتری بر رفتارهای خود دارند، از لحاظ سیاسی و اجتماعی فعال‌ترند و بیش از برونی‌ها در پی یافتن اطلاعاتی در مورد وضعیت خویش‌اند، میل افزون‌تری به تلاش برای تأثیرگذاری بر افراد تأثیرپذیر دارند. ایشان افرادی پیشرفت‌گرایند (اندرسون و کپریانو، ۱۳۷۷: ۸۵). همچنین، درونی‌ها کارآمدتر هستند. آنها نیاز به توانمندسازی دارند، از آنجا که آنها احساس می‌کنند نتایج کار سازمان در حقیقت نتایج اقدامات خودشان است، آنها در مشاغل مدیریتی و حرفه‌ای بهتر عمل می‌کنند (رابینز، ۲۰۰۳).

به هر حال، مطالعات گوناگون نشان داده‌اند که افراد با کنترل درونی نه تنها معتقدند که آنها قدرت اثرگذاری بر پیامدهای رفتاری خود دارند، بلکه هم در موقعیت آزمایشگاهی و هم در موقعیت‌های درسی عملکرد خوبی دارند. فیندلی و کوپر (۱۹۸۳) در بررسی تحقیقات انجام شده در این زمینه، مدارک قوی دال بر اینکه مرجع کنترل درونی ارتباط مثبت با عملکرد خوب در آزمون‌های پیشرفت تحصیلی هنجار شده دارد، کشف کردند. بارتال و بار زهار (۱۹۷۷) رابطه مثبتی بین کنترل درونی و معدل دروس پیدا کرده‌اند. چندین تبیین برای این یافته‌های کلی وجود دارد. کنترل درونی‌ها

در مقایسه با کنترل بیرونی‌ها، کارمدارتر، با پشتکارتر، از لحاظ شناختی، فعال‌تر و قابل انعطاف‌تر و در یادگیری کارآمدتر هستند. علاوه بر این، آنها در صدد جمع‌آوری اطلاعات بیشتری در مقایسه با کنترل بیرونی‌ها هستند و سعی می‌کنند با موقعیت خود سازگار شوند و پیامدها را کنترل کنند (فراهانی، ۱۳۷۹: ۳۷۹).

در نقطه مقابل، برونی‌ها رضامندی شغلی کمتری دارند، غالباً بیشتر غیبت می‌کنند و به میزان کمتری فعالانه در کار درگیر می‌شوند. آنها می‌پندارند که بر نتایج کار سازمان که بسیار برای آنها مهم هستند، کنترل کمی دارند (رابینز، ۲۰۰۳).

### خود کارآمدی

آیا متوجه شده‌اید کسانی که به توانایی‌های خود اطمینان بیشتری دارند، میل به کسب موفقیت بیشتری نیز دارند، حال آنکه اشخاصی که از پیش احساس عجز و ناتوانی می‌کنند، جهت‌گیری‌شان به سمت شکست است؟ این موضوع مربوط به بعد خاصی از عزت‌نفس است که «خود کارآمدی» نامیده می‌شود (کی نیکی و کریتنر، ۲۰۰۳: ۹۴).

برطبق نظر بندورا<sup>۲</sup> (۱۹۷۷)، خود کارآمد پنداری عبارتست از باورها و انتظارات یک شخص در مورد توانایی‌اش برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف یا رفتارهای معین (براون، ۱۹۹۹: ۲). به‌طور کلی، منظور از خود کارآمدی، احساس شایستگی، کفایت و قابلیت در کنار آمدن با زندگی و کار است (شولتز و شولتز، ۱۹۹۸، ۱۳۷۹: ۴۶۶).

افراد دارای خودکارآمدی بالا از جنبه‌های زیر با افراد دارای خود کارآمدی پایین تفاوت دارند:

**الف - هدف‌گزینی:** اهداف پیچیده‌تری را که متضمن تلاش بیشتری است، انتخاب می‌کنند.

**ب - تلاش، پشتکار و عملکرد:** تلاش و پیگیری بیشتری در انجام کارها دارند و در مقایسه با افراد دارای باورهای کارآمدی پایین، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند.

ج - هیجان: در انجام تکالیف از خلق و خوی بهتری بر خوردارند (یعنی اضطراب و افسردگی کمتری را تجربه می‌کنند).

د - مقابله با موقعیت‌های فشارزا: این افراد بهتر می‌توانند با موقعیت‌های فشارزا و نومیدکننده کنار بیایند (پروین، ۱۳۸۱: ۳۸۸).

به‌طور کلی افرادی که به توانایی‌هایشان ایمان دارند، اعتماد به نفس زیادی از خود نشان می‌دهند. در موقعیت‌های دشوار و چالش برانگیز، کارکنانی که به ارزش‌های خود، باور دارند برای برطرف ساختن موانع به سختی کار می‌کنند. علاوه بر این، این‌گونه افراد، از طریق افزایش سطح انگیزه و تلاش خود، در مقابل بازخوردهای منفی به صورت مثبت واکنش نشان می‌دهند (استاجکویس و لوتانز، ۱۹۹۸).

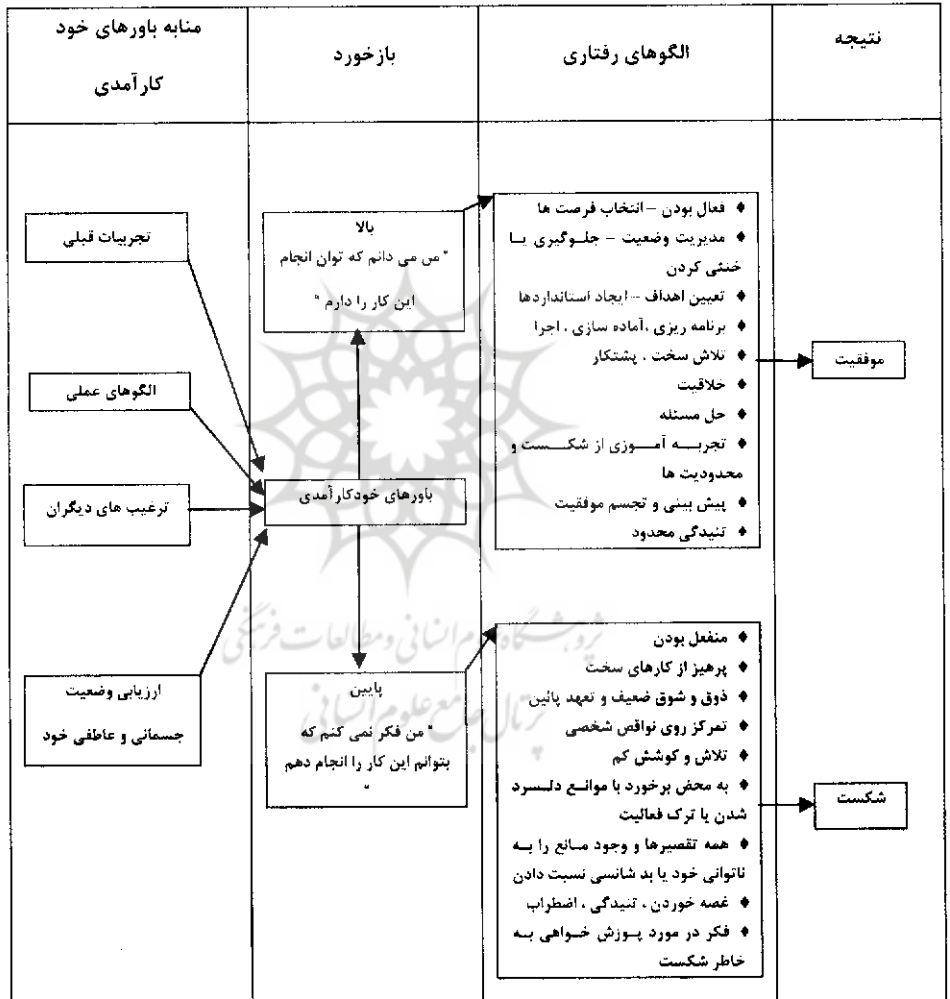
رابطه بین خودکارآمدی و عملکرد، به صورت چرخه‌ای می‌باشد. به این معنا که خود کارآمدی بالا منجر به عملکرد بالا و خودکارآمدی پایین منتهی به عملکرد پایین می‌شود. پژوهشگران رابطه بسیار زیادی بین خودکارآمدی بالا و موفقیت در عملکردهای گوناگون روانی و جسمانی چون کاهش اضطراب، کنترل اعتیاد، تحمل درد و اندوه، درمان بیماری و مانند آن کشف کرده‌اند. بالعکس، کسانی که انتظارات خودکارآمدی پایینی دارند، در این زمینه‌ها، از موفقیت کمتری برخوردار بوده‌اند (کینیکی و کریتر ۲۰۰۳: ۹۵ - ۹۴). در شکل شماره ۱ بر اساس کار بندورا، مکانیزم خود کارآمدی - عملکرد نشان داده شده است.

بررسی تحقیقات منتشر شده بین سال‌های ۱۹۷۷ تا ۱۹۸۸ در مورد خودکارآمدی، مشخص کرد که بین باورهای کارآمدی و پیشرفت دانشگاهی رابطه مثبتی وجود دارد (مایلز، ۲۰۰۴: ۲). علاوه بر این، نتایج این تحقیقات نشان داد که افراد دارای باورهای خود کارآمدی بالا، معمولاً:

- ۱) وظایف چالش برانگیز را بر عهده می‌گیرند؛
- ۲) کوشش بیشتری صرف کار می‌کنند؛
- ۳) به هنگام ظهور موانع پشتکار بیشتری دارند؛
- ۴) میزان کمتری از اضطراب را نشان می‌دهند؛
- ۵) در بکار بستن راهبردهای یادگیری انعطاف‌پذیری بیشتری دارند؛
- ۶) خود تنظیمی بیشتری از سایر افراد دارند؛
- ۷) ارزیابی درست و دقیقی از عملکرد خود دارند؛

۸) علاقمندی ذاتی زیادی به موضوعات علمی دارند؛  
 ۹) عملکرد فکری بهتری دارند (مایلز، ۲۰۰۳: ۳).

شکل ۱ - باورهای خودکارآمدی و موفقیت یا شکست  
 (کی نیکی و کریتنر، ۲۰۰۳: ۹۵)



## عزت‌نفس

اغلب محققان رفتار سازمانی دریافته‌اند که دراندازه‌گیری عملکرد و رفتارهای کاری (در محیط‌کار)، عزت‌نفس<sup>۱</sup> یک متغیر مناسب می‌باشد (جاج و همکاران، ۱۹۹۷: ۱۶۸) در محیط زندگی و اجتماعی نیز این موضوع صادق است.

در اهمیت عزت‌نفس همین بس که رضایت ما از زندگی، شدیداً به احساسات ما در مورد میزان ارزش خویش بستگی دارد. به اعتقاد روان‌شناسان، جامعه‌ای که افراد آن از عزت‌نفس بالائی برخوردار باشند در برابر انواع مسائل و مشکلات زندگی، فشارهای روانی، حوادث و بیماری‌های روانی مقاوم و پایدار خواهند بود و این امر، شکوفایی استعدادهای نهفته، خلاقیت و پیشرفت‌های فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی را به دنبال خواهد داشت (درانی و لواسانی، ۱۳۷۹: ۷۶؛ یاوریان و صمدی، ۱۳۸۲: ۲۲). به‌طور کلی، عزت‌نفس عقیده مثبت یا منفی است که یک فرد در مورد خودش دارد. افرادی که عزت‌نفس بالایی دارند خودشان را دوست دارند (رابینز، ۲۰۰۳) در حالیکه افراد با عزت‌نفس پایین نظر مثبتی در مورد خود ندارند، خود را باارزش نمی‌پندارند و احساس حقارت می‌کنند.

تحقیقات مربوط به عزت‌نفس کارکنان و تأثیر آن بر عملکرد، دو جهت‌گیری عمده را در بر می‌گیرد: عزت‌نفس کلی و عزت‌نفس سازمانی یا عزت‌نفس سازمان محور<sup>۲</sup> (OBSE). در مفهوم کلی، عزت‌نفس، بر ارزیابی افراد در مورد خودشان اشاره دارد (جاج و همکاران، ۱۹۹۷). اغلب محققان پذیرفته‌اند که عزت‌نفس کلی یک ویژگی نسبتاً ثابت است که در انتهای سالهای نوجوانی شکل می‌گیرد و به آسانی نیز قابل تغییر نیست.

عزت‌نفس کلی بیانگر نحوه قضاوت فرد در مورد قابلیت‌های خودش می‌باشد که جهت بسیج انگیزه‌ها، و انجام دادن اقدامات مورد نیاز برای اعمال کنترل بر روی بسیاری از رویدادهای مهم زندگی فردی و به ویژه از نظر چگونگی برخورد چالش‌های زندگی، اهمیت زیادی دارد (جاج و همکاران، ۱۹۹۷: ۱۶۹).

1 - Self - Esteem

2 - Organization – Based self esteem (OBSE)

بنابراین عزت‌نفس عمومی به احتمال زیادی با مشکلات کار و حرفه ارتباط دارد. به علاوه شواهدی در خصوص رابطه مستقیم بین عزت‌نفس عمومی و توان روبرو شدن با تحولات عمده سازمان وجود دارد.

براندن<sup>۱</sup> به عنوان محقق که مطالعات گسترده‌ای در زمینه عزت‌نفس داشته است، عزت‌نفس سالم با ویژگی‌هایی چون خردگرایی، واقعیت‌گرایی، شهودی بودن، خلاقیت، استقلال، انعطاف‌پذیری، توانایی روبرو شدن با تغییرات، تمایل به اذعان و اصلاح اشتباهات، نوع دوستی و علاقه به همیاری و همکاری در ارتباط نزدیک است (براندن، ۱۳۸۲: ۶۹). ساینگتون، به تحقیقاتی چند اشاره می‌کند که بر اساس نتایج آنها، عزت‌نفس بالا با موارد زیر رابطه دارد (ساینگتون، ۱۳۸۳: ۱۷۸):

- ۱) سلامت جسمانی و روانی خوب، و مقاومت در برابر عوارض فشار روانی (کوپر اسمیت، ۱۹۷۶، ترنر و ندرلیپ، ۱۹۸۵؛ واتسون و کلارک، ۱۹۸۹).
- ۲) رضایت از کار، مدرسه و زندگی شخصی (برافی؛ پروین، ۱۹۶۷).
- ۳) اطمینان خاطر از اینکه موفقیت در زمینه‌های گوناگون، پاداشی است برای کوشش‌های شخصی (بندورا، ۱۹۸۶؛ فرز، ۱۹۷۶).
- ۴) فعالیتهایی که احتمال کارکرد مؤثر را افزایش دهند، مانند برنامه‌ریزی، شرکت در بحثها، همکاری با دیگران و سؤال کردن در کلاس (هاماچک، ۱۹۷۸).
- ۵) کفایت و صلاحیت در مدرسه، کار و موقعیت اجتماعی (هاول، و دیپ بوی<sup>۲</sup>، ۱۹۸۶).
- ۶) خلق مثبت و سطوح پایین افسردگی (بندورا، ۱۹۸۶، اس. اپستاین، ۱۹۷۹، لوسکوزیایر، ۱۹۷۷؛ اُبراین و اپستاین، ۱۹۷۴).
- ۷) علاقه به رفاه و بهزیستی دیگران، توانایی و درک نیازهای آنها، و اشتیاق برای کمک به کسانی که دچار دردسر و مشکل هستند (ماسن و ایزنبرگ، ۱۹۷۷).
- ۸) میل به تضاد و اختلاف داشتن با دیگران و سطوح پایین پریشانی در زمانی که از آنها انتقاد می‌شود (ای. آر. کوهن، ۱۹۵۹؛ تامس، و بوردیک، ۱۹۵۴).
- ۹) پایداری و مقاومت بسیار در برابر کوشش‌های متقاعدسازی و فشارهای هم‌رنگی - احتمالاً به خاطر اشتیاق آنها به تضاد داشتن با دیگران (لِسر و اِلسون<sup>۳</sup>، ۱۹۵۴؛ دی. اُ. سیرز، ۱۹۶۷).

مطالعات پیرس<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۹)، مفهوم عزت‌نفس سازمانی را مطرح و گسترش داد. این مفهوم بیانگر ارزش پنداشته شده‌ای است که افراد از خودشان به عنوان اعضای سازمانی، در درون محیط کار پیدا کرده‌اند. به عنوان بخشی از نظام باورهای فردی، اعتقاد بر این است که عزت‌نفس سازمانی در طول زمان نسبتاً ثابت می‌باشد و در افراد ایجاد انگیزه می‌کند تا در انجام رفتارهایی که موجب تقویت ارزش سازمانی شان می‌شود احساس تعهد نمایند (استارک و همکاران، ۲۰۰۰).

تحقیقات نشان می‌دهد افرادی که دارای عزت‌نفس سازمانی بالایی بودند، تمایل داشتند خودشان را مهم، ارزشمند، اثربخش و بامعنا در مجموعه سازمانی که در آن مشغول بودند، بپندارند و چنانچه کارکنان اعتقاد داشتند که سرپرست‌هایشان به‌طور صادقانه به سعادت و رفاه کارکنان علاقمندند، گرایش‌های عزت‌نفس سازمانی افزایش می‌یافت.

ساختارهای سازمانی ارگانیک و انعطاف‌پذیر نسبت به ساختارهای مکانیکی، باعث عزت‌نفس سازمانی بیشتری می‌شوند. مشاغل پچیده و چالش‌برانگیز بیش از مشاغل ساده، تکراری و بی‌اهمیت، باعث پرورش عزت‌نفس سازمانی می‌شوند. این عوامل مشابه، به طور معنی‌داری با انگیزه کاری بالا رابطه دارند. به احتمال زیاد تقویت فعال عزت‌نفس سازمانی، باعث افزایش بهره‌وری و رضایت شغلی خواهد شد.

همانطور که اشاره شد، تحقیقات مختلف اثبات کرده‌اند که بین عزت‌نفس و عملکرد رابطه وجود دارد (جاج و بن، ۲۰۰۱، ای می، ۲۰۰۱، کاسپر و فیش بین، ۲۰۰۲، نقل از یاوریان و صمدی، ۱۳۸۲: ۲۴). کسانی که عزت‌نفس بیشتری دارند، کمتر تحت‌تأثیر دیدگاه‌های دیگران قرار می‌گیرند و هدفهای والاتر را بر می‌گزینند. به عبارت دیگر، عزت‌نفس رابطه‌ای مثبت با کوشش برای دستیابی به هدف‌های تعیین شده فرد دارد، بررسی‌هایی که به تازگی انجام شده است، نشان داده که افراد برخوردار از عزت‌نفس بالا، بیش از کارکنانی که عزت‌نفس کمتری دارند، دستیابی به هدف را مهم می‌پندارند (اندرسون و کپریانو، ۱۳۷۷: ۸۴).

خلاصه اینکه افراد برخوردار از عزت‌نفس بالا مطمئن هستند که کوشش‌هایشان نتیجه خواهد داد و به همین خاطر این کوششها را انجام می‌دهند و کوششها به این



خاطر نتیجه می‌دهند که این افراد معمولاً در گستره‌ای از زمینه‌ها باکفایت بوده و از کارکرد جسمانی و روانی خوبی نیز برخوردارند (سایپنگتون، ۱۳۸۳: ۱۷۸).

### پیشرفت‌گرایی

اگرچه موری<sup>۱</sup> برای اولین بار از انگیزه پیشرفت به عنوان یکی از نیازهای اساسی انسان نام برده است، لکن این موضوع، بیشتر مدیون مطالعات بسیار طولانی مک‌کلند می‌باشد. مک‌کلند در پاسخ به این سؤال که چه انگیزه‌ای باعث می‌شود یک فرد بیش از دیگری کوشش می‌کند و کارها را انجام می‌دهد، و این که آیا می‌توان این انگیزه را در افرادی که ظاهراً فاقد آن هستند، به وجود آورد و آنان را برای فعالیت بیشتر ترغیب کرد، نیاز به پیشرفت را مطرح کرد (ساعتچی، ۱۳۷۶: ۳۷۶).

از نظر مک‌کلند، نیاز به پیشرفت که یک انگیزه اکتسابی می‌باشد، عبارت است «میل و علاقه به تلاش و کوشش برای کسب موفقیت و پیشی گرفتن در جایی که رفتار فرد بر حسب معیارهای عالی قابل ارزیابی باشد». به عبارت دیگر، افراد موفقیت‌طلب آموخته‌اند که چگونه توانایی‌های برترشان را برای دستیابی به اهداف خاص بر اساس معیارهای والا نشان دهند. میل به کسب موفقیت، از طریق سخت‌کوشی و تلاش بیشتر برای انجام عملکرد بهتر، به هنگام مواجهه با کارهای چالش‌برانگیز جدید، به صورت خود انگیخته، تبلور می‌یابد (الیس، ۲۰۰۴: ۱۹۸).

مطالعات اولیه مک‌کلند و اتکینسون و مطالعات بعدی توسط سایر پژوهشگران نشان داده‌اند که بین انگیزه پیشرفت و عملکرد موفقیت‌آمیز، ارتباط وجود دارد. به عبارت دیگر، آنها به این نتیجه رسیده‌اند، کسانی که نمره بالاتری از آزمون انگیزه پیشرفت مک‌کلند می‌گیرند اغلب، عملکرد بهتر و موفقیت‌آمیزتری نسبت به سایرین دارند (الیس، ۲۰۰۴: ۲۰۱). علاوه بر این آنها به این نتیجه رسیدند که افراد واجد نیاز به پیشرفت بالا، موقعیتهای زیر را ترجیح داده و در آنها سخت‌تر به کار می‌پردازند.

**الف - موقعیتهای مشتمل بر مخاطره متوسط:** در مواردی که مخاطره اندک باشد احساسات مربوط به پیشرفت، در حداقل خواهد بود و در مواردی که مخاطره بسیار باشد احتمالاً پیشرفت حاصل نخواهد شد.

ب - موقعیتهائی که در آنها آگاهی از نتایج فراهم می‌شود: شخص واجد انگیزه پیشرفت زیاد، مایل است بداند که آیا به پیشرفت نائل آمده است یا نه.

ج - موقعیتهائی که در آن مسئولیت فردی فراهم می‌شود: شخصی که گرایش به پیشرفت دارد می‌خواهد مطمئن گردد که کسی غیر از او برای پیشرفتش امتیاز نگیرد. از آنجا که این سه گونه موقعیت در نقش‌های کارآفرینی یافت می‌شوند، افرادی که نیاز بسیار برای پیشرفت دارند، به نقش بازرگانان کارآفرین به عنوان حرفه‌ای مادام‌العمر جلب می‌شوند (کورمن، ترجمه شکرکن، ۱۳۷۶: ۸۹). علاوه بر موارد فوق، نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است که افراد پیشرفت‌گرا دارای ویژگی‌های زیر می‌باشند:

وظیفه‌مدار، پر تلاش و دارای پشتکار، تلاش وافر برای انجام بهتر کارها، تمایل به موفقیت‌های شخصی در انجام کارها تا کسب پاداش از دیگران، مسئولیت‌پذیری نسبت به اعمال خود (شکست‌ها یا موفقیت‌ها)، مقاومت زیاد در مقابل فشارهای اجتماعی، تبعیت‌پذیری محدود، سازگار شدن و کنار آمدن با دیگران، علاقه به ممتاز بودن در بین دیگران، استقلال‌جویی (آنها دوست دارند گرداننده کسب و کار خودشان باشند و رئیس خودشان باشند)، انجام کارها و تکالیف به صورت حسابگرانه و سنجیده، ترجیح می‌دهند مسائل مربوط به کار را خود حل کنند تا آنکه آن را به شانس و تقدیر بسپارند، تمایل به آزمودن روش‌های مختلف برای انجام کار، عدم هراس از اشتباه کردن (الیس، ۲۰۰۴: ۲۰۴ - ۱۹۸؛ کریپتزر و کینیکی، ۲۰۰۳؛ کورمن، ۱۳۷۰: ۹۱ - ۸۸، سپانیگتون، ۱۳۸: ۱۹۹ - ۱۹۶؛ سید جوادین، ۱۳۸۳: ۸۶ - ۸۵).

#### رابطه ابعاد شخصیتی انسان کارآمد با یکدیگر

تا اینجای بحث به این نتیجه رسیدیم که برخی از افراد، انرژی روانی و حرکتی خود را برای انجام کار، بیشتر از انگیزاننده‌های درونی می‌گیرند تا انگیزاننده‌های برونی (دسی، ۱۹۷۵، نقل از ساپینگتون، ۱۳۸۲: ۲۰۴). جستجوی منابع این انگیزش درونی، ما را به برخی از ابعاد شخصیتی، یعنی عزت‌نفس، مرجع کنترل درونی، خود کارآمدی، پیشرفت‌گرایی و احساس مسئولیت (وظیفه‌شناسی) هدایت کرد. در جدول شماره ۱، ویژگی‌های مرتبط با هر یک از ابعاد شخصیت مذکور فهرست شده‌اند. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت، انسان کارآمد کسی است که با مساعد بودن شرایط

محیطی واجد حداقل یک یا همه ابعاد شخصیتی مذکور باشد؛ ضمن اینکه اهمیت توانایی‌های شغلی را در این خصوص نمی‌توان نادیده گرفت.

نکته مهم اینجاست که آیا بین ابعاد مذکور رابطه وجود دارد؟ یعنی آیا یک شخصیت پیشرفت‌گرا (دارای انگیزه پیشرفت) از نظر عزت‌نفس، خودکارآمدی، خودمختارپنداری و مسئولیت‌پذیری نیز در سطح بالایی قرار می‌گیرد؟ برخی از پژوهشگران، رابطه محکم و قابل‌توجهی بین هر یک از ابعاد مذکور را شناسایی نموده‌اند که در اینجا به برخی اشاره می‌شود.

- **رابطه مرجع کنترل و احساس مسئولیت:** افراد دارای مرجع کنترل درونی، به هنگام انجام وظایف، احساس مسئولیت بیشتری می‌کنند (رابینز، ۲۰۰۳).
- **رابطه مرجع کنترل و انگیزه پیشرفت:** افراد دارای مرجع کنترل درونی، در جهت کسب موفقیت و تأمین هدف انگیزه بیشتری دارند (رابینز، ۲۰۰۳).
- **رابطه منع کنترل و عزت‌نفس:** افرادی که همواره موفقیت‌های خود را به قابلیت‌های خودشان نسبت می‌دهند (دارای مرجع کنترل درونی هستند)، از عزت‌نفس بالایی برخوردارند (براون، ۱۹۸۶، هدر، ۱۹۸۷، نقل از پورشافعی، ۱۳۷۰: ۱۴۶؛ اپستاین، ۱۹۷۳، نقل از سپهری‌نیا، ۱۳۷۶: ۳۴).
- **رابطه مرجع کنترل و خودکارآمدی:** اگر چه مرجع کنترل و خودکارآمدی از نظر مفهومی و علمی به طور جداگانه مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرند، لکن عملاً با یکدیگر مرتبط هستند (جاج و همکاران، ۱۹۹۷). در تحقیق فراگیری در قبرس مشخص شد که کارکنان کارآمد ضمن اینکه خودکارآمدی بالایی داشتند، واجد مرجع کنترل درونی نیز بودند (دوروسیوتیس، ۲۰۰۴).
- **رابطه عزت‌نفس و انگیزه پیشرفت:** عزت‌نفس رابطه مثبتی با انگیزه پیشرفت دارد (پیرس و همکاران، ۱۹۹۳، نقل از دوروسیوتیس، ۲۰۰۴).
- **رابطه عزت‌نفس و خودکارآمدی:** عزت‌نفس و خودکارآمدی با یکدیگر ارتباط دارند و با درجات مختلفی از تعمیم مفهوم واحدی را می‌رسانند (لایت سی، ۱۹۹۶). افراد با عزت‌نفس بالا (و بر خوردار از مرجع کنترل درونی) در مقایسه با دیگران خود را با کفایت‌تر و توانمندتر ارزیابی می‌کنند (اسمیت، ۱۹۶۷، نقل از پورشافعی، ۱۳۷۰: ۱۴۶).

جدول ۱ - ویژگیهای مرتبط با هر یک از ابعاد شخصیتی

ردیف	پژوهشگران	الگوی انسان کارآمد	ویژگی‌های شخصیتی
۱	بندورا و پژوهشگران بعدی	انسان خودکارآمد پندار (دارای بارهای خودکارآمدی)	احساس شایستگی و کفایت داشتن، احساس تسلط بر سرنوشت خویش داشتن داشتن، انگیزه موفقیت‌طلبی، دارای عملکرد و بازدهی مناسب، استقامت و شکیبایی، تحمل ناکامی‌ها و استرس‌ها، اعتماد به نفس (خویشترن‌پذیری)، پرتلاش و دارای پشتکار بودن، به دنبال اهداف، موقعیت‌ها و تکالیف چالش‌برانگیز بودن، تغییر استراتژی‌ها در صورت لزوم (انعطاف‌پذیری)، انتخاب اهداف منظم و واضح (اهداف حسابگرانه) (شولتز و شولتز، ۱۳۷۹: ۴۶۷ و ۴۶۶. فراهانی، ۱۳۷۸: ۴۵۱ و ۴۰۷)
۲	مک کلند، اکتینسون و پژوهشگران بعدی	انسان پیشرفت‌گرا (دارای انگیزه پیشرفت)	علاقتمند به پیشرفت و کسب موفقیت در کارها، علاقمند به رشد و بهبود (تجربه‌پذیری و کمال‌جویی)، مسئولیت‌پذیری (علاقتمند به موقعیت‌هایی که شخصاً مسئولیت آن را بر عهده داشته باشند)، تمایل به انتخاب هدف‌های چالش‌برانگیز، متوسط و حسابگرانه و قابل حصول، علاقمند به آگاهی از نتایج کار خود، رضایت درونی از کسب موفقیت تا علاقمندی به پاداش‌های برونی، کارمدار، پرتلاش و دارای پشتکار آینده نگر بودن، تمایل به تفکر و صرف وقت برای انجام دادن بهتر کارها، واقعیت‌گرایی، مخاطره‌جویی حسابگرانه و منطقی، احساس آزادی اراده و اختیار، کمک به دیگران، خودگرانی و خودکنترلی (مایلند کنترل کارها را شخصاً بر عهده گیرند)، علاقمند به تکالیف چالش‌برانگیز، عدم همرنگی با هنجارهای اجتماعی، به دنبال روش‌های تازه بودن (خلاقیت) اعتماد به نفس، استقلال‌جویی
۳	راترو پژوهشگران بعدی	انسان خودمختار پندار (دارای منبع کنترل درونی)	احساس آزادی و اختیار و تسلط بر سرنوشت خویش داشتن، عدم اعتقاد به شانس و اقبال، موفقیت‌های خود را متأثر از عوامل درونی (تلاش و کوشش خود) دانستن تا عوامل برونی (شانس و غیره) کارمدار، فعال و دارای عملکرد مناسب بودن، انعطاف‌پذیری، سازگاری، آگاهی و شناخت نسبت به شرایط داشتن، تشریک مساعی و کمک به دیگران، استقلال و عدم تأثیرپذیری از دیگران، مقاومت در مقابل نفوذ و کنترل دیگران، اسناد دادن شکست‌ها به عوامل درونی (نظیر عدم تلاش و کوشش لازم)، کنار آمدن با فشار روانی و ناکامی مسئولیت اعمال خود را پذیرفتن، عزت‌نفس) فراهانی، ۱۳۷۸، صص ۲۸۸ - ۲۷۶ شولتز و شولتز / سید محمدی، ۱۳۷۹)
۴	مک کری، کاستا و پژوهشگران بعدی	انسان مسئولیت‌پذیر و وظیفه‌شناس	مسئولیت‌پذیری، استقلال‌جویی، وظیفه‌شناسی، موفقیت‌محوری، پشتکار داشتن، احساس کفایت، قابل اعتماد بودن، دقیق بودن، ژرف‌اندیش، تلاش زیاد و سخت‌کوش، منظم بودن، عملکرد مناسب، خودانگیزگی و انگیزش درونی، خود نظم‌دهی، پیشرفت، برانگیزنده و پر استقامت، وقت‌شناس (کیپنکی و کرتینر، ۲۰۰۲، ص ۱۰۲، پروین، ۱۳۸۱: ۲۲۳ - ۲۱۸، شولتز و شولتز، ۱۳۷۹: ۲۲۲)
۵	اسمیت و دیگران	انسان خود ارزنده پندار (دارای عزت‌نفس)	اعتماد به نفس و خویشترن‌پذیری، نگرش مثبت نسبت به خود، احساس ارزشمندی، مشارکت در بحث‌ها و فعالیت‌های گروهی، خلاقیت، ابراز وجود، به راحتی تحت‌تأثیر عوامل قرار نگرفتن، استقلال در عمل، مسئولیت‌پذیری، روی آوری به چالش‌های جدید، تحمل ناکامی، ایمان به توانایی‌های خود، هماهنگ و وحدت بین ابعاد مختلف وجود، صداقت و روراستی، تعهد داشتن، پذیرش و احترام به دیگران، نودوستی، ارتباط مناسب با دیگران

## نیمرخ شخصیت کارآمد

در جدول شماره ۲، که بر اساس یافته‌های تحقیقاتی و نظرات پژوهشگران برجسته تهیه شده است، ویژگی‌هایی که در همه یا برخی از ابعاد شخصیتی مزبور وجود دارند، مشخص گشته‌اند. همانطور که مشاهده می‌شود، ویژگی‌های زیر در همه ابعاد شخصیتی ذکر شده (مسئولیت‌پذیری، عزت‌نفس، خود کارآمدی، پیشرفت‌گرایی، مرجع کنترل درونی) دیده می‌شوند:

- مسئولیت‌پذیری و استقلال در عمل و فکر
- وظیفه‌شناسی، تعهد و کارمداری
- پیگیر و دارای پشتکار بودن
- سخت‌کوشی و تلاش زیاد
- احساس تسلط بر سرنوشت خود
- کارآمدی و دارای عملکرد مناسب و موفقیت‌آمیز بودن
- خویشتن‌پذیری (دارای عزت‌نفس و اعتماد به نفس بالا بودن)
- انگیزش درونی

علاوه بر این، یافته‌های تحقیقاتی مذکور نشان می‌دهند که ویژگی‌هایی چون موفقیت‌طلبی، تمایل به بازخورد و اصلاح اشتباهات خود، انعطاف‌پذیری و سازگاری تحمل و استقامت در مقابل ناکامی‌ها و فشارها، و اطمینان به توانایی‌های خود در ۸۰ درصد ابعاد شخصیتی مذکور دیده می‌شود. همچنین، ویژگی‌های کفایت و قابل اعتماد بودن، به دنبال اهداف، موقعیت‌ها و تکالیف چالش برانگیز بودن، خلاقیت، پیش‌بینی، آینده‌نگری و برنامه‌ریزی و نوع‌دوستی، همیاری و همکاری با دیگران در ۶۰ درصد ابعاد مذکور قابل تشخیص است.

البته، ذکر این نکته ضروری است که این نتایج بر اساس یافته‌های تحقیقاتی و منابع موجود و در دسترس حاصل شده‌اند. چه بسا تحقیقات دیگری، نتایج مباین یا همخوان و تقویت‌کننده یافته‌های فوق را تشخیص دهند.

## نتیجه‌گیری

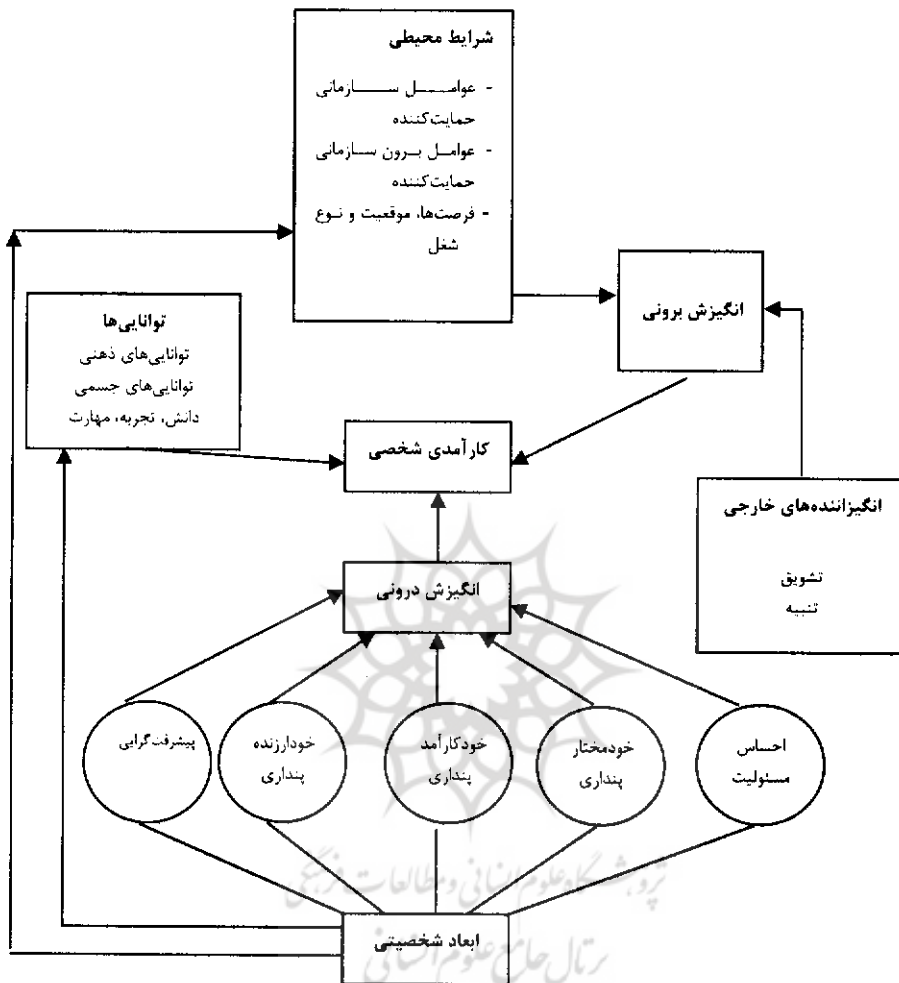
اغلب صاحب‌نظران مدیریت، مهمترین عامل در افزایش بهره‌وری را نیروی انسانی می‌پندارند. کارآمدی نیروی انسانی به عواملی چون میزان توانایی، انگیزش و شرایط

محیط بستگی دارد. اگر چه نمی‌توان تأثیر محرک‌های برونی (تشویق و تنبیه) را در بهبود عملکرد کارکنان نادیده گرفت، اما افراد کارآمد، انرژی روانی و حرکتی خود را برای انجام کار از انگیزه‌های درونی می‌گیرند تا انگیزاننده‌های برونی. جستجوی منابع این انگیزش درونی ما را به برخی از ابعاد شخصیتی، یعنی عزت‌نفس، مرجع کنترل درونی، خودکارآمدی، پیشرفت‌گرایی و احساس مسئولیت (وظیفه‌شناسی) هدایت کرد. تحقیقات مختلف نشان داده است، هر چه این ابعاد شخصیتی در فردی بالاتر باشد، کارآمدی بیشتری را از خود نشان خواهد داد. در شکل شماره ۲ این روابط به صورت یک الگوی فرضی نشان داده شده است. علاوه بر این، شواهد پژوهشی زیادی وجود دارد که وجود رابطه مستقیم بین ابعاد شخصیتی را تأیید می‌کنند. تحلیل محتوایی این ابعاد نیز وجود برخی از ویژگیهای مشترک، یعنی مسئولیت‌پذیری، استقلال‌جویی، وظیفه‌شناسی، پشتکار داشتن، سخت‌کوشی، احساس تسلط بر سرنوشت خود، خویش‌پذیری را در همه این ابعاد اثبات نمود. علاوه بر این، ویژگیهایی چون موفقیت‌طلبی، تمایل به بازخورد و اصلاح اشتباهات خود، انعطاف‌پذیری و سازگاری، تحمل و استقامت در مقابل ناکامی‌ها و فشارها و اطمینان به توانایی خود در ۸۰ درصد ابعاد شخصیتی مذکور دیده می‌شود. براساس این یافته‌ها می‌توان یک الگوی فرضی یا نیمرخ "شخصیت کارآمد" را ترسیم کرد (شکل شماره ۳).

جدول ۲ - جمع‌بندی و مقایسه ابعاد شخصیتی\*

ردیف	شخصیت ویژگی‌ها	شخصیت مسئول و وظیفه شناس	شخصیت خودمختار پندار	شخصیت خودکارآمد پندار	شخصیت خودبازنده پندار	شخصیت پیشرفت‌گرا
۱	مسئولیت‌پذیری و استقلال	*	*	*	*	*
۲	وظیفه‌شناسی و تعهد کارمندی	*	*	*	*	*
۳	موفقیت‌طلبی	*	*	*	*	*
۴	پیگیری و دارای پشتکار بودن	*	*	*	*	*
۵	کفایت و قابل اعتماد بودن	*	*	*	*	*
۶	دقیق بودن	*	*	*	*	*
۷	ژرف‌اندیش و خردگرایی	*	*	*	*	*
۸	تلاش زیاد و سخت‌کوشی	*	*	*	*	*
۹	منظم بودن و خودتنظیمی	*	*	*	*	*
۱۰	احساس تسلط بر سرنویشت خود	*	*	*	*	*
۱۱	تأمیل به بازخود و اصلاح اشتباه	*	*	*	*	*
۱۲	عملکرد مناسب و کارآمد بودن	*	*	*	*	*
۱۳	انعطاف‌پذیری و سازگاری	*	*	*	*	*
۱۴	به دنبال اهداف، موفقیت‌ها و تکالیف چالش‌برانگیز بودن	*	*	*	*	*
۱۵	اطمینان به توانایی‌های خود	*	*	*	*	*
۱۶	خلایقت و تأمیل به استفاده از روش‌های مختلف برای انجام کاری	*	*	*	*	*
۱۷	توان مقابله در موقعیت‌های فشارزا (تحمل ناکامی و استرس)، استقامت داشتن	*	*	*	*	*
۱۸	تجربه‌آموزی از شکست‌ها	*	*	*	*	*
۱۹	پیش‌بینی و آینده‌نگری و برنامه‌ریزی	*	*	*	*	*
۲۰	خویشتن‌پذیری (عزت‌نفس و اعتماد به نفس)	*	*	*	*	*
۲۱	واقفیت‌گرایی	*	*	*	*	*
۲۲	شهودی بودن	*	*	*	*	*
۲۳	نوع‌دوستی، همیاری و همکاری با دیگران	*	*	*	*	*
۲۴	میل به تضاد با دیگران و انتقادپذیری	*	*	*	*	*
۲۵	مقاومت در مقابل با همدنگی با هنجارهای اجتماعی	*	*	*	*	*
۲۶	میل به ممتاز بودن	*	*	*	*	*
۲۷	خودانگیزگی یا انگیزش درونی	*	*	*	*	*
۲۸	علاقه‌مند به رشد و بهبود	*	*	*	*	*

\* ویژگی‌ها و علامت‌های ضربدر (x) براساس یافته‌های جدول شماره (۱) تعیین شده‌اند.

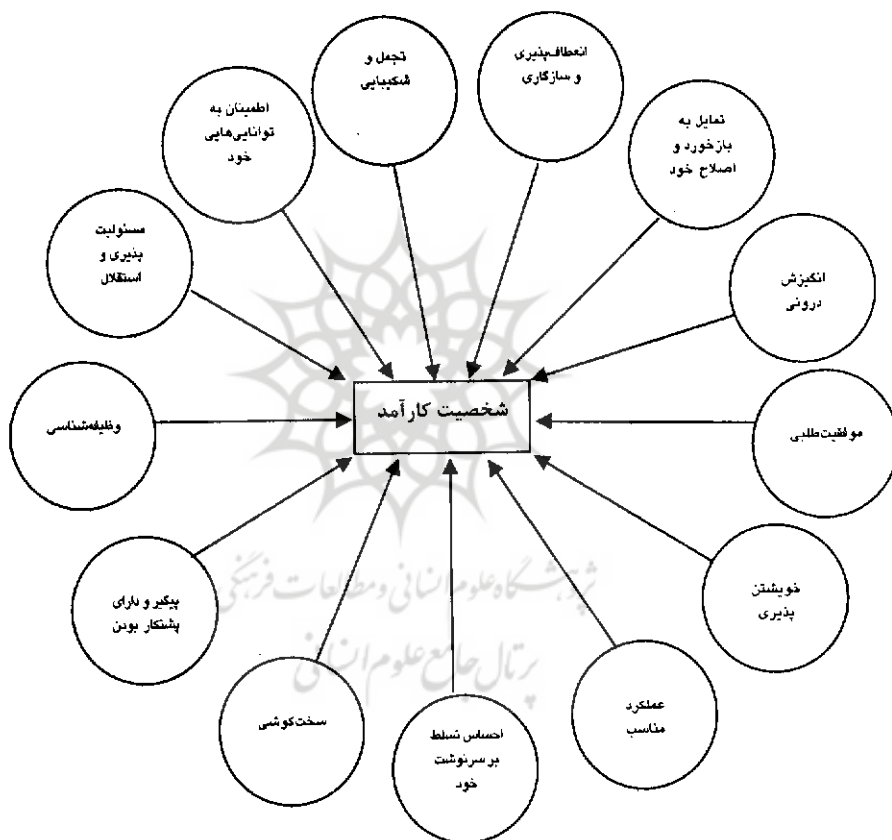


شکل ۲ - عوامل مؤثر بر کارآمدی نیروی انسانی

این نتایج از دو جنبه قابل توجه و مهم می‌باشند: نظری و عملی. از لحاظ نظری، این یافته‌ها چهارچوب نظری جدیدی را جهت مطالعه و تحقیق برای پژوهشگران روانشناختی و مدیریت فراهم می‌سازند. از لحاظ عملی، این نتایج، مواردی را برای دو گروه ذکر می‌کند: مدیران سازمانها و متوالیان تعلیم و تربیت. مدیران باید توجه نمایند که برای افزایش بهره‌وری و در نتیجه توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور، وجود نیروی انسانی کارآمد ضروری است. از این رو باید در جذب و گزینش کارکنان دقت بیشتری نمایند و با استفاده از تست‌های استخدامی که ابعاد



شخصیتی مذکور را اندازه‌گیری می‌کنند، راه را برای ورود اشخاص کارآمد به سازمان خود هموار کنند. نکته دیگر، نحوه رهبری و مدیریت این اشخاص است، مسلماً روش‌های سنتی و بوروکراسی در این مورد پاسخگو نخواهد بود. روش‌های نوینی چون غنی‌سازی شغلی، مدیریت مشارکتی، توانمندسازی کارکنان، رهبری وضعی، گروه‌های مستقل و مانند آن در مورد این اشخاص مؤثرتر خواهد بود.



شکل ۳- الگوی فرضی "نیمرخ کارآمد"

با توجه به اینکه افراد دارای ابعاد شخصیتی مذکور، ضمن اینکه نسبت به سایر افراد در محیط کاری و سازمانی موفق‌تر و کارآمدتر می‌باشند، از سلامت روانی بیشتری برخوردارند و در کنش‌ها و ارتباطات اجتماعی نیز شایستگی بیشتری دارند،

متولیان تعلیم و تربیت لازم است در برنامه‌ها و روش‌های تربیتی خود توجه بیشتری به این مهم مبذول دارند و یکی از اهداف نظام آموزش و پرورش را تربیت انسان کارآمد اعلام نمایند و با ایجاد شرایط لازم، ابعاد شخصیتی مذکور را در کودکان، نوجوانان و جوانان این مرز و بوم، تقویت و تحکیم نمایند.



ژوئیه‌شگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع و مأخذ

### منابع فارسی

- اندرسون، آلن و کپریانو. (۱۳۷۷). رفتار سازمانی اثر بخش، ترجمه علیرضا جباری و همکاران، چاپ اول، تهران: سیم لاکتی فارس.
- ایران‌نژاد پاریزی، مهدی و ساسان‌گهر. (۱۳۷۶). مبانی سازمان و مدیریت، چاپ پنجم، تهران: مؤسسه بانکداری، ۱۳۷۶.
- اینسورث، میوری و ن. اسمیت. (۱۳۷۵). مدیریت کارآمد (عملکرد در کار)، ترجمه غلامرضا خاکی، چاپ اول، تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی.
- براندن، ناتانیل (۱۳۸۲)، روانشناسی عزت‌نفس، ترجمه مهدی قراچه داغی، چاپ سوم، تهران: نخستین.
- پروین، لورنس‌ای، ا. پی. جان (۱۳۸۹)، شخصیت: نظریه و پژوهش، ترجمه محمد جعفر جوادی و پروین کدیور، چاپ اول، تهران: آبیژ.
- پوتی، جوزف. (۱۳۷۱). مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن، ترجمه عین‌الدین علاء، چاپ اول، تهران: مترجم.
- درانی، کمال لواسانی. (۱۳۷۹). رابطه رضایت شغلی، عزت‌نفس و سلامت روانی در مربیان مرکز پیش دبستانی دانشگاه تهران، «مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران»، سال پنجم، شماره ۱.
- رضائیان، علی. (۱۳۸۲). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، چاپ چهارم، تهران: سمت.
- سایپینگتون، اندرو (۱۳۸۲)، بهداشت روانی، ترجمه حمید رضا حسین شاهی برواتی، چاپ دوم، تهران: روان.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۷۰). روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت، چاپ دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سید جوادین، سیدرضا. (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران: نگاه دانش.
- شولتز، دوان و س. ا. شولتز. (۱۳۷۹). نظریه‌های شخصیت، ترجمه یحیی سیدمحمدی، چاپ سوم، تهران: ویرایش.
- فراهانی، محمد تقی. (۱۳۷۸). روانشناسی شخصیت، چاپ اول، تهران: دانشگاه تربیت معلم.

- کرمی، شهرام و منوچهر کامکار. (۱۳۸۰). بررسی ارتباط بین مرجع کنترل و تمایل به انتخاب سبکهای مدیریت لیکرت، نشریه دانش پژوهش، شماره ۱۰، زمستان.
- کورمن، ابراهام. (۱۳۷۶). روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، چاپ دوم، تهران: رشد.
- مشبکی، اصغر. (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران: ترمه.
- میچل، ترنس. (۱۳۷۳). مردم در سازمانها، ترجمه حسین شکر کن، چاپ اول، تهران: رشد.
- هرسی، پل و کنت بلانچارد. (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، چاپ هفتم، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- یاوریان، رویا و حمید صمدی. (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی و عزت نفس معلمان مدارس استثنایی شهرستانهای ارومیه، خوی و مهاباد، فصلنامه اصول بهداشت روانی، شماره ۱۷ و ۱۸، بهار و تابستان.

#### منابع لاتین

- Brown, Bettina, L.(1999), Self – Efficacy Beliefs and career Development, **Eric Digest** , No 205 .
- Carducci , Bernardo I. (1998), **The Psychology of Personality**, Brooks / Cole Publishing Company.
- Droussiotis , Annabel (2004), The profile of High Performing Employees. in **Cyprus The Journal Of Business in Developing Nations** , Vol. 8 .
- Ellis , Steve & P. Dick (2003), **Introduction to Organizational Behavior**, Mcgraw – Hill.
- Hell riegel , D. S. & R. woodman (1998), **organizational Behavior**, 8 th ed. cincinnati , ohio: South – western college Publishing.
- Hersey , Poul , K. Blanchard & D. Johnson (2000), **Management of Organizational Behavior**, Prentice – Hall.
- Hoy , Anita , W (2004), **Self – Efficacy in College Teaching**, Essays on Teaching Excellence: Toward the Best in the Academy, vol. 15 no. 7.
- Judge , T. A, Local , E. A. , & Durtham , C. C. (1997), **The dispositional causes of job satisfaction** ; in L. L. Cummings & B. Straw (Eds.) , research in organizational Behavior, Greenwich , CT: Jal Press .

- Kinicki , Angelo & R. Kreitner (2003), **Organizational Behavior: Key Concepts , Skills & Best Practices**; McGraw – Hill.
- Mills , Nicole (2004), **self – Efficacy of College Intermediate french Students: Relation to Motivation , Achievement , and Proficiency**, Dissertation.
- Robbins , S. P (2003), **organizational Behavior** , 10 th ed. Upper saddle river , New jersey: Prentice – Hall.
- Stajkovic , A. & F. Luthans (1998), **Self – Efficacy and Work – related Performance: A meta – Analysis “** , Psychological Bulletin , 124.
- Stark , E. , L. T. Thomas & P. Poppler (2000), **Can Personality Matter More then Justise ? A study Of Downsizing and lay off Survivors in the use and implications for cross cultural study** , International conference , Prague.





پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی