

تاثیر نوع شخصیت بر عملکرد کارکنان؛ مطالعه موردی سازمان تامین اجتماعی شعبه ۱۸ تهران

دکتر محمدرضا ربیعی مندجین - استادیار و عضو هیئت علمی تمام وقت دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران
مرتضی بیاتی* - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

چکیده

در مورد ابعاد شخصیتی افراد، دانشمندان نظرات گوناگون ارائه و تقسیم‌بندی‌های مختلفی کرده‌اند. از جمله این نظرات می‌توان به تحقیق گسترده دو تن از دانشمندان به نام‌های جان اتکینسون و دیوید مک‌کله‌لند اشاره نمود. آنها ضمن مطالعات خود در مورد شخصیت و جنبه‌های مرتبط با آن، افراد را به سه دسته موفقیت‌طلب، قدرت‌طلب و افراد با نیاز به تعلق، تقسیم نموده‌اند. هر یک از این سه دسته شخصیت، به شیوه خاصی رفتار کرده، انتظارات خاصی از کارشان داشته، توانایی و مهارت‌های رفتاری منحصر بفردی داشته و نهایتاً نیازهای متفاوتی نیز دارا هستند. به طور کلی، افراد دارای شخصیت‌های متفاوت، رفتار گوناگون، انتظارات، نیازها و انگیزه‌های مختلفی دارند. از طرف دیگر، سازمان‌ها نیز به رفتار خاصی نیاز دارند. انتظارات، نیازها و انگیزه‌های خاصی را می‌توانند تامین کنند. در نتیجه هر یک از انواع شخصیت با سازمان و مشاغل خاصی سازگاری و سنخیت دارند. این پژوهش در پی آنست که تاثیر شخصیت بر عملکرد کارکنان شعبه ۱۸ سازمان تامین اجتماعی را مشخص نماید و معین کند که با توجه به هر یک از مشاغل سازمان و ماهیت کاری آنها، چه نوع کارکنانی با چه سطح نیازهایی و با چه نوع الگوی شخصیتی از عملکرد بالاتری برخوردار خواهند بود. در نتیجه انجام این مطالعه مشخص خواهد شد که با توجه به هر یک از مشاغل در شعبه ۱۸ سازمان تامین اجتماعی و ماهیت آنها از چه نوع کارکنان سازمان و با چه نیازها یا الگوی شخصیتی می‌توان استفاده نمود تا عملکرد بالاتری برای سازمان و کارکنان سازمان فراهم گردد و چگونه می‌توان مشاغل سازمان را طراحی نمود تا کارکنان عملکرد بهتری داشته باشند؟

واژگان کلیدی: شخصیت، عملکرد کارکنان، سازمان، تامین اجتماعی

The Impact of Personality Type on Employees' Performance (Case Study of Social Security Organization of Tehran Branch No. 18)

Abstract

With regard to the personality dimensions of individuals, scientists have presented various views and divided various categories. Among these, one can point to the extensive research of two scientists, John Atkinson and David McKell Land. In their studies of personality and its related aspects, they classify people into three categories of successful, empowered and those who need to belong. Each of these three groups of personages behave in a special way, have certain expectations of their work, have unique abilities and behavioral skills, and ultimately have different needs. In general, individuals with different characters, different behaviors, expectations, needs, and motivations are different. On the other hand, organizations also need specific behavior. Expectations, needs and motivations can be provided. As a result, each type of personality is compatible with each other and with specific occupations. This research seeks to characterize the impact of personality on the performance of employees of branch 18 of the Social Security Organization and determines that with regard to each organization's occupation and the nature of their work, what type of staff, what level of needs and what kind of personality pattern will have a higher performance. As a result of this study, it will be determined that with regard to each of the occupations in branch no. 18 of the Social Security Organization and their nature, what type of staff of the organization and with what needs or personality pattern can be used to provide a higher performance for the organization and employees of the organization And how can the organization's businesses be designed so that employees can perform better?

Key words: personality, employee performance, organization, social security

یافته و واحدی متشکل از خصوصیات نسبتاً ثابت و مداوم که بر روی هم، یک فرد را از افراد دیگر متمایز می‌سازد. ویژگی‌های شخصیتی افراد به ویژگی‌های منحصر بفرد منحصر بفردشان برمی‌گردد و نتیجه واکنش افراد در محیط‌های گوناگون می‌باشد. با توجه به ویژگی‌های شخصیتی افراد، می‌توان آنان را در پست‌های متناسب با شخصیتشان که دارای بیشترین میزان رضایتمندی از شغل می‌باشند بکار گمارد. بنابراین می‌توان ادعا کرد شخصیت، دارای نیرویی پیش‌بینی کننده می‌باشد. بعلاوه اگر شخصیت فردی با ماهیت کارش متناسب باشد، افراد را قادر خواهد ساخت تا با سودآوری بیشتری کار کنند. این افراد دارای عملکرد شغلی بالاتری بوده و در نتیجه عملکرد سازمان، افزایش خواهد یافت [۵].

عملکرد

از سویی برای عملکرد نیز تعاریف متعددی وجود دارد، از جمله: عملکرد عبارتست از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است [۶]. «پاول هرسی و مارشال گلداسمیت» معتقدند در عملکرد نه تنها لازم است فرد بداند چه کاری باید انجام دهد، بلکه لازم است بطور مستمر بداند که کارها را چقدر خوب انجام دهد. دیگر آنکه نیاز دارد جهت تصمیم‌گیری‌های خود، پشتوانه قانونی داشته باشد. آنها نهایتاً عملکرد را تابعی می‌دانند از تمایل یا انگیزش، توان شناخت سازمانی، حمایت سازمانی، اعتبار و سازگاری محیطی [۷]. عملکرد حاصل یا نتیجه فرآیند و تحقق اهداف می‌باشند. فرآیند بدین معناست: انجام مراحل که باید صورت پذیرد تا کار انجام گیرد و تحقق اهداف نیز بدین معناست که با رعایت و مراحل کاری آن هدف تحقق یابد [۸]. عملکرد عبارتست از آنچه فرد به عنوان وظیفه در شغل انجام می‌دهد [۹].

رابطه میان نوع شخصیتی و عملکرد

هر یک از انواع شخصیت، به شیوه خاصی رفتار می‌کنند، انتظارات خاصی از کارکنانشان دارند، توانایی‌های و مهارت‌های رفتاری منحصر بفردی دارند و نهایتاً نیازهای متفاوتی نیز دارا می‌باشند؛ به عبارت دیگر، افراد دارای شخصیت‌های متفاوت، رفتار گوناگون، انتظارات، نیازها و

همه آدیان از حیث داشتن شخصیت - به معنای وسیع روانشناسی - با یکدیگر همانندند، یعنی هر کس شخصیتی دارد. ولی این شخصیت یا خوشتن، در همه یکسان نیست. بلکه در هر کس، به صورتی خاص می‌باشد که او را از دیگران متمایز می‌سازد. تفاوت‌هایی که افراد با یکدیگر دارند، به حدی است که نمی‌توان از میان آنان حتی دو نفر را پیدا کرد که از هر لحاظ شبیه به هم باشند. هر انسان و رویدادی در نوع خود منحصر به فرد است. با وجود این، بین بسیاری از انسان‌ها و رویدادهای زندگی آنها آنقدر شباهت وجود دارد که بتوان نکات مشترکی را در نظر گرفت و درست همین الگوهای رفتاری است که روانشناسان شخصیت در پی آنند. آن ویژگی که می‌تواند به ما کمک کند تا خود و دیگران را بهتر بشناسیم، در اصطلاح «شخصیت» نامیده می‌شود. شاید کمتر واژه‌ای بتوان یافت که به اندازه شخصیت برای همگان آشنا و در عین حال، معنی‌دار باشد ولی تعریف آن بسیار پیچیده و بغرنج. اصطلاح شخصیت، مفهومی وسیع و گسترده دارد و نمی‌توان تعریف قاطعی از آن ارائه داد. هنگامی که در زندگی روزانه تلاش می‌کنیم تا شخصی را واقعاً بشناسیم، بی‌درنگ با شمار زیادی از صفات و رفتارهای وی روبرو می‌شویم. در مطالعه شخصیت، ناگزیر باید تعدادی از صفات را برگزینیم. چنین گزینشی، بطور مسلم برای هر کس با دیگری متفاوت خواهد بود.

۲. چارچوب نظری تحقیق

نوع شخصیتی

شخصیت، یک ویژگی درون فردی و منحصر بفرد به‌شمار می‌رود. از روی شخصیت افراد، می‌توان رفتار آینده آنان را حدس زد [۲]. نوع رفتاری که افراد در موقعیت‌های مختلف از خود نشان می‌دهند، بیانگر ماهیت ساختاری و پویایی عملکردشان بوده [۳] و تعیین کننده میزان تمایل افراد به سازگاری یا متفاوت بودن نسبت به دیگران می‌باشد [۴]. برخی از تعاریف شخصیت عبارتند از: ۱. خویشتنی سازمان یافته که محور تمام تجربه‌های وجودی افراد است. ۲. مجموعه عواملی درونی که تمام فعالیت‌های فردی را جهت می‌دهد. ۳. رشد انسان از یک سلسله مراحل و وقایع روانی - اجتماعی ساخته شده و شخصیت انسان تابعی از آنهاست. ۴. مجموعه‌ای سازمان

انگیزه‌های مختلفی هستند. از طرف دیگر، سازمان‌ها نیز به رفتار خاصی نیاز دارند؛ انتظارات، نیازها و انگیزه‌های خاصی را می‌توانند تامین کنند؛ در نتیجه هر یک از انواع شخصیت، با سازمان و مشاغل خاصی سازگاری و سنخیت دارد. بدیهی است سازگاری/ناسازگاری بین شخصیت، شغل و سازمان، آثار و تبعات مختلف کارکردی، رفتاری و نگرشی برای فرد و سازمان به دنبال دارد. هرچه تطابق بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، عملکرد بهتر و مثبت‌تری مشاهده شده و هر چه این تطابق و سازگاری کمتر باشد، عملکرد افراد نیز کاهش خواهد یافت [۱۰]. یکی از واقعیات عمده‌ای که شخصیت افراد-سازگاری/ناسازگاری آن با شغل می‌تواند بر روی آن تاثیر بگذارد، عملکرد کارکنان می‌باشد. هر چه این تطابق و سازگاری بین شخصیت، شغل و سازمان بیشتر باشد، طبیعی است که انتظارات افراد برآورده شده و آنان عملکرد بهتری از خود بروز خواهند داد [۱۰]. افراد بر اساس الگوی شخصیتی خود، نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها، توقعات و اهداف خاصی دارند. از طرفی، سازمان‌ها نیز بر حسب اهداف، وظایف و فعالیت‌های جاری خود، نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را ارضا می‌کنند. بنابراین جهت هر یک از انواع شخصیت، محیط شغلی و مشاغل خاصی مناسب است. بر اساس مطالعات انجام‌شده، هر چه سازگاری و تناسب بین شغل و مشاغل بیشتر باشد، عملکرد بیشتری را در پی خواهد داشت و هرچه این سازگاری و همخوانی کمتر باشد، عملکرد کمتری فراهم خواهد بود.

۳- پیشینه تحقیق

این قسمت در چهار بخش تنظیم شده است: الف) بررسی و تحلیل دیدگاه‌ها و نظریات مرتبط با نوع شخصیتی؛ ب) بررسی و تحلیل دیدگاه‌ها و نظریات مرتبط با عملکرد؛ ج) بررسی و تحلیل دیدگاه‌ها و نظریات مرتبط با موضوع در داخل و خارج کشور؛ د) معرفی سازمان مورد مطالعه

۳-۱) شخصیت

همچنان‌که افراد رو به بلوغ می‌گذارند الگوهای عادت‌ی یا پاسخ‌های کلیشه‌ای نسبت به محرک‌های گوناگون نیز در آن‌ها شکل می‌گیرد. جمع این الگوهای عادت‌ی آنگونه که دیگران درک و برداشت می‌کنند شخصیت آنان را

می‌سازد. بنابراین شخصیت جمع عادات است و عادات همان رفتارهای ثابت و مکرر است. همین‌که افراد رفتار را به عنوان شخصیت آن‌ها بشناسند، انتظار معینی از رفتار را از آن‌ها خواهند داشت و حتی رفتار را پیش‌بینی می‌کنند [۱]. سازمان‌های امروزی به راحتی کالاها و مواد اولیه مورد نیاز خود را از سایر سازمان‌ها کشورهای دیگر تامین می‌کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده آل آن قابل مبادله نیست نیروی انسانی است به طوری که می‌توان گفت مهمترین سرمایه رقابتی يك کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است [۱۱]. در جریان سال‌های اخیر روسای کارگزینی و روان‌شناسان مشاور، بیش از پیش به منظور ارزیابی بعضی ویژگی‌های شخصیتی داوطلب در لحظه حساس استخدام، روش‌های کاملاً دقیق و رضایت‌بخشی را الزامی اعلام کرده‌اند. عوامل شخصیت بیش از فقدان مهارت و استعداد به نسبت بسیار زیادی به عنوان عامل اخراج و شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت دخالت می‌کنند. این مطالعات به اخراج کارگران به دلیلی غیر از دلیل فقدان تولید مربوط می‌شود [۱۲]. با توجه به شخصیت افراد می‌توان فرایند استخدام، انتقال و ارتقای آنها را بهتر کرد. از آنجا که ویژگی‌های شخصیتی افراد به عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می‌کنند. می‌توان با شناسایی این ویژگی‌ها برای پیش‌بینی رفتار چارچوبی به دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه‌جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد [۱۲]. لغت شخصیت در لاتین *Personalite* و در انگرساکسون *Personality* خوانده می‌شود ریشه در کلمه لاتیم پرسونا دارد. این کلمه به نقاب یا ماسکی گفته می‌شود که در یونان قدیم بازیگران تئاتر بر چهره خود می‌زدند شاملو (۱۳۸۲) شخصیت متشکل از الگوهای ثابت فکری، احساسی و رفتار است که هر فرد را از افراد دیگر متمایز می‌سازد. بیانگر تمایلات فردی شخص می‌باشد. افراد در مقابل انگیزه‌ها و نیازهای خاص، پاسخ‌های خاصی را از خود نشان می‌دهند و این امر با گذشت زمان تبدیل به عادت می‌شود مجموعه عادت‌های رفتاری که خود در تعامل با دیگران از خود نشان می‌دهد شخصیت افراد را شکل می‌شود [۱۳]. هر

شغل دارای ویژگی‌هایی منحصر به فرد است مثلاً آیا این شغل نیازمند کار فکری است یا جسمی، محیط شلوغ دارد یا خلوت، کار به تنهایی انجام می‌شود یا با گروه، نحوه نظارت چگونه است و بسیاری از مسائل دیگر؛ در مقابل افراد هم دارای ویژگی‌های شخصیتی خود هستند، دوست دارند به تنهایی در گروه کار کنند. شخصیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثرگذار است. یا به عبارت دقیق‌تر شخصیت افراد ترکیبی از ویژگی‌های روانی است که ما برای مشخص کردن جایگاه آن شخص در طبقه بندی به کار می‌بریم [۱۲].

به اعتقاد رایج شخصیت مجموعه راه‌هایی است که یک نفر بدان وسیله در برابر دیگران از خود نشان می‌دهد یا روابط متقابل ایجاد کند. شخصیت متأثر، از عناصر درونی، افکار، ارزش‌ها و خصیصه‌های وراثتی و عناصر (رفتارهای قابل مشاهده) است [۱۴]. زیگموند فروید روانپزشک اتریشی، شخصیت را برابند سه مرحله می‌داند. به عقیده فروید «شکل‌گیری شخصیت مرحله اول «نهاد» نامیده می‌شود که همان روان حیوانی و انگیزه‌های طبیعی انسان است که مبتنی بر غرایز و علایق ذاتی اوست. این انگیزه و خواهش‌های طبیعی انسانی اساس شخصیت را تا حدودی تعیین می‌کند و اغلب در زندگی اجتماعی سرکوب و وا پس زده می‌شود ولی از بین نمی‌رود. مرحله دوم از شخصیت نتیجه محدودیت‌های قانونی موجود در جامعه می‌باشد که اصطلاحاً من نامیده می‌شده است که حالت تکامل یافته نهاد است که باید با موازین اخلاقی و مذهبی و اجتماعی تطابق داشته باشد. در مرحله سوم بعضی اشخاص با پذیرش صفات عالی همگام با وجدان عمل می‌کنند و برای دیگران الگو می‌شوند این مرحله از تشکیل شخصیت در اصطلاح فرویدسم (من برتر) نامیده شده است. به عقیده کمپل شخصیت یعنی منش، خصوصیات و تاحدی الگوهای واکنش قابل پیش‌بینی که هر فردی چه به صورت خودآگاه و چه به صورت ناخودآگاه به عنوان سبک و شیوه زندگی از خود نشان می‌دهد [۱۵]. به عبارت دیگر مجموعه صفات هیجانی رفتاری منشی و خصوصیات که در شرایط معمولی معرف شخص بوده و برای هر فردی نسبتاً ثابت و قابل پیش‌بینی است. شخصیت از دو عامل اصلی تشکیل شده

است: ۱. خصوصیات ارثی؛ ۲. تجارب زندگی به خصوص تجارب سال‌های اولیه زندگی.

«گوردون آلپورت»^۱ شخصیت را سازمان پویایی می‌داند که تابع نظام‌های جسمی؛ روانی درونی فرد است و رفتار و افکار ویژه او را تعیین می‌کند. همچنین او، شخصیت را مجموعه عوامل درونی می‌داند که به تمام فعالیت‌های فردی جهت می‌بخشد [۱۶]. آدامز^۲ معتقد است که هرگاه از واژه «من» استفاده می‌کنیم اگر بدانیم منظورمان دقیقاً از این کلمه چیست و به چه چیزی دلالت دارد شناخت نسبتاً خوبی درباره معنی شخصیت به دست آورده‌ایم [۱۶].

۳-۱-۱) عوامل موثر بر شکل‌گیری شخصیت

عوامل مؤثر بر شکل‌گیری شخصیت به دو دسته معروف «وراثتی» و «محیطی» (غیر وراثتی) تقسیم شده‌اند. عوامل وراثتی عوامل تأثیرگذار پیشینی هستند و خود فرد و محیط پیرامون آن چندان نقشی در آنها ندارد و از طریق ژن‌ها به فرد منتقل می‌گردند. «عوامل محیطی» عواملی هستند که ناشی از محیط پیرامونی فرد بوده و ژن‌ها نقشی در آنها ندارد و عمدتاً پس از تولد فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. عوامل غیر وراثتی را می‌توان به دو دسته کلی تقسیم نمود: عوامل بیرونی و عوامل درونی. «عوامل بیرونی» عواملی هستند که از بیرون بر وجود انسان تأثیر می‌گذارند؛ از قبیل خانواده و همسالان. عوامل درونی عوامل هستند که به درون انسان مربوط می‌شوند و بر او تأثیر می‌گذارند؛ از قبیل اراده، ناهوشیاری [۳].

۳-۱-۲) ویژگی‌های شخصیتی

نظریه ویژگی‌های شخصیت یکی از مهم‌ترین محدوده‌های نظری در مطالعه شخصیت است و بر خلاف سایر نظریه‌های شخصیت مانند نظریه‌های روانکاوانه و انسان‌گرایانه، بر تفاوت‌های بین افراد تمرکز دارد. ترکیب و تعامل ویژگی‌های مختلف است که شخصیت یک فرد را تشکیل می‌دهد و این برای هر شخص، یگانه و منحصر به فرد است. نظریه ویژگی‌های شخصیت بر تعیین و اندازه‌گیری این خصوصیات فردی شخصیت تمرکز دارد. ویژگی‌های شخصیتی شامل ویژگی‌های پایداری است که رفتار یک فرد

1. Gordon Allport
2. Adams

ویژگی‌های غیرمتداول و ترکیب خصوصیات مشترک انجام داد. کاتل سپس نمونه بزرگی از افراد را برای این ۱۷۱ ویژگی مختلف مورد ارزیابی قرار داد. وی آنگاه با استفاده از یک روش آماری به نام «تحلیل عوامل»، ویژگی‌های نزدیک به هم را معین کرد و سرانجام لیست خود را به تنها ۱۶ ویژگی شخصیت کاهش داد. به گفته کاتل، این ۱۶ ویژگی، منبع و منشاء شخصیت تمام انسان‌ها می‌باشند. او همچنین یکی از پرکاربردترین آزمون‌های ارزیابی شخصیت به نام پرسشنامه ۱۶ عامل شخصیت^۵ را طراحی کرد.

سه بعد شخصیت^۶ آیزنک

هانس آیزنک^۷، روان‌شناس انگلیسی، مدلی برای شخصیت، بر پایه تنها سه ویژگی عمومی بنا کرد:

۱. درون‌گرایی/برون‌گرایی^۸: درون‌گرایی مستلزم جهت‌دهی توجه و تمرکز بر روی تجربیات درونی است در حالی که برون‌گرایی به تمرکز و توجه بر سایر مردم و محیط ارتباط دارد. بنابراین، یک فرد درون‌گرا معمولاً فردی ساکت و خوددار است و یک فرد برون‌گرا بیشتر خونگرم و اجتماعی.

۲. تهییج‌پذیری/پایداری هیجانی^۹: این بعد از نظریه ویژگی‌های شخصیت آیزنک به دمدمی مزاجی در مقابل خونسردی و آرامی مربوط است. فرد تهییج‌پذیر، زود ناراحت یا هیجان‌زده می‌شود در حالی که منظور از پایداری هیجانی یعنی از نظر هیجانی، ثابت و یکنواخت باقی ماندن.

۳. روان‌پریشی‌گرایی^{۱۰}: آیزنک بعداً پس از مطالعه افرادی که از بیماری روانی رنج می‌بردند، بعد دیگری از شخصیت را به نظریه خود افزود. او این بعد را روان‌پریشی‌گرایی نامید. کسانی که این ویژگی در آن‌ها برجسته است در برخورد با واقعیت‌ها مشکل دارند و معمولاً جامعه‌ستیز، مخالف، غیرهمدل و عوام‌فریب هستند [۲۰].

۳-۱-۳) نظریه پنج عامل مهم شخصیت

نظریه‌های کاتل و آیزنک موضوع پژوهش‌های بسیاری قرار گرفته است و برخی از نظریه‌پردازان عقیده دارند که کاتل

را تعیین می‌کند. «مک‌کری و کاستا» (۱۹۹۲) ویژگی‌های شخصیتی را به عنوان ابعاد تفاوت‌های فردی در نشان دادن الگوهای پایدار فکر، احساس و عمل تعریف می‌کنند. در اینجا به معرفی چند نظریه ویژگی‌های شخصیتی می‌پردازیم.

نظریه گوردون آلپورت

در سال ۱۹۳۶، گوردون آلپورت، روان‌شناس، متوجه شد که تنها در یک فرهنگ لغات انگلیسی، بیش از ۴۰۰۰ واژه برای توصیف ویژگی‌های مختلف شخصیت وجود دارد [۱۷]. او این ویژگی‌ها را در سه سطح رده‌بندی نمود:

۱. «ویژگی‌های اصلی»: ویژگی‌هایی که بر کل زندگی فرد غالب است، تا جایی که آن شخص معمولاً به خاطر این ویژگی‌ها شناخته می‌شود. در واقع، شنیدن نام فرد، این ویژگی‌ها را به ذهن شونده متبادر می‌کند. به نظر آلپورت، ویژگی‌های اصلی نادرند و در طول زندگی ساخته می‌شوند [۱۸].

۲. «ویژگی‌های مرکزی»: خصیصه‌های عمومی که پایه‌های اصلی شخصیت را شکل می‌دهند. این ویژگی‌های مرکزی، هر چند به نفوذ و اقتدار ویژگی‌های اصلی نیستند، اما خصیصه‌های عمده‌ای هستند که ممکن است برای توصیف یک فرد دیگر به کار آیند. عبارت‌هایی چون هوشمند، امین، کمرو و مضطرب نمونه‌هایی از ویژگی‌های مرکزی هستند.

۳. «ویژگی‌های ثانویه»: ویژگی‌هایی که گاهی به نگرش‌ها یا اولویت‌ها مربوطند و غالباً تنها در وضعیت‌های خاص یا تحت شرایط خاص پدیدار می‌شوند. به عنوان نمونه می‌توان به مضطرب شدن به هنگام صحبت در میان جمع یا بی‌صبری در هنگام انتظار در صف اشاره کرد.

پرسشنامه ۱۶ عامل شخصیت ریموند کاتل

«ریموند کاتل»^{۱۱}، یکی از نظریه‌پردازان ویژگی‌های شخصیت، تعداد ویژگی‌های اصلی شخصیت را از بیش از ۴۰۰۰ مورد که در لیست اولیه آلپورت وجود داشت به ۱۷۱ مورد تقلیل داد [۱۹]. او این کار را عمدتاً از طریق حذف

1. Cardinal Traits
2. Central Traits
3. Secondary Traits
4. Raymond Cattell

5. 16 Personality factors
6. Three dimensions of personality
7. Hans Eysenck
8. Introversion / Extraversion
9. Neuroticism / Emotional Stability
10. Psychoticism

بر روی تعداد زیادی ویژگی تمرکز کرده است و آیزنک بر روی تعداد کمی. در نتیجه، یک نظریه جدید ویژگی‌های شخصیت به نام نظریه پنج عامل شکل گرفت. این مدل پنج عامل شخصیت نشانگر پنج ویژگی اصلی است که در تعامل با یکدیگر، شخصیت انسان را شکل می‌دهند. پژوهشگران پنج بعد اساسی برای شخصیت هر انسان در نظر می‌گیرند. مدارک و شواهد بسیاری برای درستی این نظریه ظرف ۱۰ سال گذشته ارائه شده است. پژوهش در این زمینه ابتدا توسط فیسک (۱۹۹۲) آغاز شد و سپس از طریق پژوهشگران دیگری چون نورمن^۱، اسمیت^۲، گلدبرگ^۳ و مک کری و کاستا^۴ توسعه یافت. این محققان نظیر کاستا و مک کری (۱۹۹۳) مدل پنج عاملی را همانند «درخت کریسمسی» می‌دانند که پایایی، اعتبار، تغییر ناپذیری در بین فرهنگ‌ها و سودمندی در پیش بینی، تزیینات زیبای آن هستند؛ این پنج بعد، رده‌های گسترده خصیصه‌های شخصیت را تشکیل می‌دهند. با وجودی که مقالات بسیار زیادی در تأیید و پشتیبانی از این مدل برای شخصیت وجود دارد، اما پژوهشگران بر سر نام دقیقی برای این ابعاد، اتفاق نظر ندارند و اختلاف کمی در مورد ویژگی‌هایی که هر یک از فاکتورها تعریف می‌کنند وجود دارد. با توجه به تعریف کاستا و مک کری (۱۹۹۲) این پنج رده معمولاً با اسامی زیر عنوان می‌شوند [۲۱]:

۱-۳-۱-۳) برون‌گرایی^۵؛ این بعد به خوشه‌ای از صفات اطلاق می‌شود که فرد تمایل به اجتماعی، احساسی و صمیمی بودن؛ مردم‌گرایی، سطح آسایش، موفقیت در ارتباطات، در جمع بودن و اظهار کننده بودن داشته. این افراد معمولاً با افراد متفاوت بهتر کنار می‌آیند. که شامل ویژگی‌هایی از قبیل تحریک پذیری، مردم‌آمیزی (میل به برقراری روابط بین فردی)، پرحرفی، پراثری، معاشرتی، جسور، فعال، هیجان طلب و دارای شور و شوق، اعتماد به نفس و احساسات مثبت؛ ابراز هیجانانگیز، خونگرمی می‌باشند. افراد برون‌گرا هنگام کار روحیات و حالات مثبت داشته، نسبت به شغلشان احساس رضایت بیشتر و عموماً درباره سازمان و محیط پیرامونی شان احساس بهتری دارند.

1. Norman
2. Smith
3. Goldberg
4. McCrae & Costa
5. Extraversion

۱-۳-۲) دلدیربودن^۶؛ این ویژگی به گرایش افراد به همسان بودن، احترام گذاشتن به دیگران، تمایل به همکاری، مودب بودن و تحمل کردن اشاره دارد و بیانگر درجه‌ای است که فرد به دیگران کمک و در برابر مشکلات دیگران همدردی می‌کند و به معنای اتفاق نظر، اتحاد و همبستگی با یکدیگر؛ مقاومت و سازگاری داشتن با دیگران در انجام امور را گویند و شامل ویژگی‌هایی از قبیل اعتماد، نوع دوستی، احترام به خواسته‌ها و نیازهای دیگران، روراستی، اطاعت، فروتنی، مهربانی، محبت، تطابق‌پذیری، خصیصه از خود گذشتگی، پیروی، متواضع و فروتنی و خوش قلبی و سایر رفتارهای پسندیده اجتماعی می‌باشد. افراد تطابق‌پذیر معمولاً هدایت‌کنندگان تیم‌ها می‌باشند. همچنین آنها برای تدریس، امور روانشناسی، مشاوره، کارها و فعالیتهای اجتماعی مناسبند. از آنجایی که این افراد در پی ایجاد سازگاری و راحت کنار آمدن با افراد هستند، معمولاً از مباحث اختلاف‌زا یا بحث برانگیز اجتناب می‌ورزند.

۱-۳-۳) وجدان^۷؛ وجدان، به درجه‌ای از خودکنترلی و قابلیت اعتماد می‌پردازد. این ویژگی معیار مناسبی برای سنجش عملکرد و قابلیت اطمینان می‌باشد و در بسیاری از موقعیتهای سازمانی، مفید و مهم تلقی شده است. ویژگی‌های متداول این بعد شخصیت شامل شایستگی، نظم و ترتیب، وظیفه شناسی، پیشرفت، تکاپو، انضباط نفس، ژرف اندیشی، سطح بالای تفکر، به همراه کنترل مناسب واکنش‌ها و نیز رفتارهای هدفمند می‌باشد. کسانی که این بعد از شخصیت‌شان برجسته باشد، افراد مثبت؛ با اراده، اهل سازماندهی و جزئی نگر در انجام کارها می‌باشند فرد با وجدان بالا، فردی شایسته، منظم، وظیفه شناس، هدف‌جو، دارای انضباط شخصی، وقت شناس و قابل اتکا (مشاور) است.

۱-۳-۴) ثبات هیجانی^۸؛ این بعد به توانایی فرد در تحمل استرس؛ تمایل به ادراک (شناخت)های منفی، تفکرات بی اراده و واکنش‌پذیری عاطفی مربوط می‌شود و به بررسی ثبات احساسی فرد و کژ سازگاری می‌پردازد. کسانی که این ویژگی در آن‌ها ضعیف باشد، از نظر هیجانی بی‌ثبات، نگران، عصبی، مایوس، ناامید، دارای استرس،

6. Agreeableness
7. Conscientiousness
8. Emotional stability

مضطرب، دمدمی مزاج، آسیب پذیر، شتاب زده، خجالتی و افسرده، خشمگین و پیرو پیشامدها هستند. افراد روان رنجور معمولاً حال و هوای منفی در محیط کار خود داشته و عموماً نگرش منفی نسبت به کار خود دارند.

۳-۱-۳) گشودگی به تجربه^۱؛ این بعد نشانگر زمینه‌های گسترده شخصیت انسان است و میزان علایق و جاذبه‌های تازه در افراد را مورد توجه قرار می‌دهد و بیان می‌کند که چگونه فرد پذیرای تجربه‌های جدید، یادگیری و بینش است و با آغوش باز از آن استقبال می‌کند و نسبت به وجود تجربه‌ها و اندیشه‌ها و رویارو شدن با آنها اضطراب و استرس ندارد. این خصیصه شامل ویژگی‌هایی از قبیل قدرت تخیل، علاقه به جلوه‌های هنری و زیبا شناسی، کنجکاو نسبت به ایده‌های دیگران، با احساسات باز، دارای ایده و بینش است و کسانی که این بعد شخصیت در آن‌ها قوی باشد معمولاً دارای علائق متنوعی می‌باشند. افرادی که گشودگی در پذیرفتن تجربیات دارند، برای مشاغلی که در آنها تحول و تغییر زیاد روی می‌دهد و یا نیاز به نوآوری یا ریسک قابل ملاحظه‌ای دارند، می‌توانند مفید واقع شود. برای مثال کارآفرینان، معماران، عاملان تغییر در سازمان، هنرمندان و دانشمندان تئوری پرداز، عموماً در این ویژگی در سطح بالایی قرار دارند.

۳-۱-۴) شخصیت و پنج عامل مهم شخصیتی

تست‌های شخصیت دهه‌های زیادی است که برای جذب کارمند مناسب در جایگاه مناسب مورد استفاده قرار می‌گیرد [۲۲]. معمولاً از «پنج عامل مهم» برای پیش بینی دقیق مشخصات و منش‌های داوطلبان در محیط کاری استفاده می‌شود این مطالعه بر روی ۵ فاکتور که به نام «پنج عامل مهم» شناخته می‌شود تمرکز دارد و همیشه جزو مدل‌های پر کاربرد در روانشناسی شخصیت است [۲۳]. کاتل (۱۹۴۳) از ۸۰ گروه به عنوان «استانداردهای کم شده حوزه شخصیت» نام برد و ۲۱ زیر گروه تعریف کرد. تحقیقات مشابه‌ای که بعدها انجام شد پایه‌های «پنج عامل مهم» را بوجود آورد. تاییس و کریستا^۲ (۱۹۶۱)؛ روابطی که توسط کاتل اعلام شده بود را مورد بررسی قرار دادند و از ۵

مورد حمایت کردند: سازگاری^۳، وابستگی کاری^۴، فرهنگ^۵، ثبات هیجانی^۶، خروشان^۷. دو سال بعد نورمن (۱۹۶۳) پنج فاکتور با عناوین: سازگاری؛ برونگرایی؛ ثبات هیجانی، فرهنگ، وجدان را بیان کرد. که امروزه با نام پنج عامل مهم نامیده می‌شود. کاستا و مک کری (۱۹۹۲) نشان دادند که «پنج عامل مهم» در بسیاری از اختلافات میان خود رتبه بندی و واکنش موجودی شخصیت حساب می‌شود.

بازبینی جامع دیگمن (۱۹۹۰) بر روی مقالات به سه نتیجه مشابه در مورد ماهیت شخصیت رسیده است: ۱- «پنج عامل مهم» اندیشه‌های یکسانی را در مورد راهایی که افراد با جهان مواجه می‌شوند و واکنش‌هایی که نشان می‌دهند را بیان می‌نماید. ۲- هر چه ویژگی‌هایی که بیشتر در مورد فرد مشخص است معلوم باشد احتمال اینکه فرد رفتاری مرتبط با کردارش نشان دهد بیشتر است. ۳- تحقیقات زیادی نشان داده است که بین رفتارهای مستقل فردی و این ۵ عامل ارتباط قوی وجود دارد.»

۳-۱-۵) شکل گیری شخصیت بر اساس رفتار

برای شناخت طبیعت افراد لازم است به مطالعه رفتار و چگونگی شکل گیری آن در انسان پردازیم. همانطور که قبلاً اشاره شد الگوهای عادت‌ی با پاسخ‌های کلیشه‌ای نسبت به محرک‌های گوناگون و درک و برداشت دیگران از مجموعه این الگوها، شخصیت افراد را تعیین می‌کند.

شخصیت = عادت الف + عادت ب + عادت ج و ... به محض اینکه فرد در شرایط مشابه رفتارهای مشابهی از خود بروز دهد دیگران فرامی‌گیرند که این رفتار به عنوان شخصیت اوست. به تدریج اطرافیان انتظار بروز رفتارهای معین و خاص از فرد مورد نظر داشته و حتی قادر خواهند بود رفتارهای او را از قبل پیش بینی کنند. زمانی که در شرایط خاص رفتار مشخصی از یک فرد بروز می‌کند آن رفتار بصورت ورودی جدید اطلاعات برای تجربیات گذشته فرد محسوب شده و به عنوان یک بازخورد به مجموعه تجربیات قبلی اضافه می‌شود. این حالت در اوایل زندگی تاثیر بیشتری بر رفتار آینده فرد دارد. [۲۴].

3. Agreeableness
4. Dependability
5. Culture
6. Emotional Stability
7. Big five

1. Openness to experience
2. Types and Christa

۳-۱-۶) رفتار

رفتار عبارت است از مجموعه‌ایی از فعالیتهای خاص در رابطه با کاری خاص، از قبیل راه رفتن، صحبت کردن، خندیدن، گریه کردن و غیره که انسان همواره در حال انجام دادن آن است. انسان قادر است بیش از یک رفتار در یک زمان انجام دهد مانند صحبت کردن در هنگام راه رفتن. بخشی از رفتارها نیز در لحن صدا، زبان بدن، حالت چهره شکل می‌گیرد و بیانگر خصوصیات رفتاری آدمی است. [۲۴]. داشتن انگیزه علت بوجود آمدن «چرائی» رفتار است. انگیزه یا نیاز عبارت است از حالتی در درون انسان که او را به انجام فعالیت وادار می‌کند. انگیزه باعث برانگیختن حرکت و فعالیت در فرد شده، به آن تداوم بخشیده و جهت کلی رفتار را تعیین می‌کند و در اصل، موتور اصلی حرکت یا ایجاد رفتار انسان می‌باشد. [۲۴]. رفتار پاسخی است که ارگانسیم به محرک بیرونی می‌دهد. به بیان دیگر رفتار واکنشی است که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سر می‌زند. این رفتار در انسان پیچیده‌تر از سایر موجودات است. دلیل این پیچیدگی فرایندهای ذهنی گسترده و تودر توی انسان است که روی هم رفته موضوع دانش روانشناسی را تشکیل می‌دهد.

۳-۱-۶-۱) رفتارهای درون‌نقشی و فرآنقشی

در ادبیات رفتار شهروندی سازمانی دو مفهوم درون‌نقشی و فرآنقشی ماهیت رفتار شهروندی سازمانی را بیان می‌کنند و همواره مورد توجه و تحلیل دانشمندان و محققان بوده است.

۳-۱-۶-۱) رفتارهای درون‌نقشی؛ درون‌نقشی^۱ به آن دسته از رفتارهای قابل قبول مدیریتی می‌گویند که فرد موظف به انجامش است. و از ابتدا به عنوان شرح وظایف در نمودار سازمانی آمده و فرد در آن جایگاه موظف به انجام آن وظایف می‌باشد.

۳-۱-۶-۲) رفتارهای فرآنقشی؛ فرآنقشی^۲ شامل آن دسته از رفتارهای اخلاقی است که خلاقانه و خودجوش بوده و ماهیتی غیر رسمیت دارد. این رفتارها در نمودار سازمانی و شرح شغل نیست و در حیطه وظایف افراد نمی‌باشد. این افراد در انجام کارها به دیگران کمک می‌کنند و همواره به

منافع سازمان می‌اندیشند. یکی از نمادهای کارمندان با عملکرد فرآنقشی کمک به افرادی است که به تازگی استخدام شدند. آنها به افراد در جذب کمک می‌کنند. کارمندان با رفتارهای فرآنقشی همواره حامی حقوق همکاران و مشتریان می‌باشند. این افراد نه تنها در فعالیت‌های درون‌نقشی موفق هستند بلکه در فعالیت‌های برون‌نقشی نیز عملکرد بسیار مطلوبی دارند. به گفته موریسون^۳ آن دسته از کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را بخشی از شغل‌شان در نظر می‌گیرند در انجام وظایف خود عملکرد بهتری دارند. این افراد در انجام وظایف حیطه درون‌نقشی، پر انرژی، متبسم، صبور و امید بخش‌اند. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرا نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد [۲۵].

۳-۱-۶-۳) رفتار سازمانی. رفتار سازمانی^۴ به مطالعه تاثیر افراد، گروه‌ها و ساختار سازمانی بر رفتار کارکنان می‌پردازد و هدفش بالا بردن مهارتهای مدیران برای شناخت علل، پیش‌بینی و تغییر رفتار افراد در سازمان است. به عبارت دیگر رفتار سازمانی عبارتست از مطالعه منظم اعمال و رفتاری که کارمندان در سازمان از خود نشان می‌دهند. به طور کلی رفتار سازمانی:

۱- تلاشی است سیستماتیک به منظور شناخت و درک رفتار انسان در سازمان.

۲- مطابق با نگرش‌ها و اعمال افراد در سازمان.

۳- مطالعه افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها اتلاق می‌شود [۷].

نظریه شخصیتی - شغلی جان هالند؛ نظریه افتراق‌گرایی هالند صرفاً به نظریه‌های شخصیت مربوط نمی‌شود بلکه به تنهایی یک نظریه جامع شخصیتی است. فرضهای اصلی زیر بنای آن این است که می‌توان مردم را به شش تیپ شخصیتی طبقه بندی کرد. و نیز شش نوع محیط نیز وجود دارد که با انواع تیپهای شخصیتی مطابقت دارد. مردم به دنبال محیطی می‌گردند که با شخصیت آنان هماهنگی داشته باشد چون این هماهنگی به آنان امکان می‌دهد تا ارزشها

3. Morrison

4. Organizational Behavior

1. In - Role

2. Extra - Role

جدول ۱. تناسب شغل با شخصیت؛ ماخذ: پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۹.

نوع شخصیت	ویژگیهای شخصیتی	شغل مناسب
واقع گرا: کارهایی را ترجیح می دهد که به مهارت، قدرت بدنی و هماهنگی نیاز دارند.	کم رو، با فراست، با ثبات، سازشکار و مرد عمل است	مکانیک، متصدی دستگاه حفاری کارگر خط موتناژ، کشاورز
کاوشگر: کارهایی را ترجیح می دهد که به فکر کردن، سازماندهی و درک موضوع نیاز دارند.	تحلیلگر، کنجکاو، مستقل	اقتصاددان، زیست شناس، ریاضی دان، گزارشگر رسانه های گروهی
اجتماعی. کارهایی را ترجیح می دهد که بتوان به دیگران کمک کرد	صمیمی، گرم، دوستانه، دارای روحیه همکاری	مدد کار اجتماعی، روان شناس بالینی، معلم، مشاور
سنت گرا. کارهایی را ترجیح می دهد که مستلزم اجرای قوانین، بدون ابهام و منظم باشد.	سازشکار، کار آرا، مرد عمل، بدون قدرت تخیل، انعطاف ناپذیر	حسابدار، مدیر شرکت، مسئول دایره دریافت و پرداخت بانک، مسئول بایگانی
سوداگر. کارهایی را ترجیح می دهد که جنبه حرف زدن و گفتاری داشته باشد تا بتوان با قدرت بیان خود دیگران را تحت تاثیر قرار دهد.	دارای اعتماد به نفس، جاه طلب و بلند پرواز، پر انرژی، سلطه جو	وکیل (حقوق دان)، مسئول بنگاه معاملاتی، متخصص روابط عمومی، مدیر سازمان کوچک
هنرمند. کارهایی را ترجیح می دهد که مبهم و نامنظم باشد که برای انجام آنها باید دارای ابتکار عمل و خلاقیت بود.	خیال پرداز، درهم ریخته آرمان گرا، پر احساس، اهل حرف (و نه عمل)	نقاش، موسیقی دان، نویسنده تزییناتی

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
ضمیمه شماره ۴۸ پاییز ۱۳۹۶
No.48 Autumn 2017

■ ۲۷ ■

باشد، سعی دارد با سرعت و دستپاچگی در کوتاه ترین زمان، به بیشترین پیشرفت دست یابد و هر گاه ایجاب کند، در برابر گروههای مخالف و هر چیزی که سد راهش باشد به شدت مقاومت و مخالفت خواهد کرد. در فرهنگ آمریکای شمالی برای چنین شخصیتی ارزش زیادی قائل اند و او می تواند در ساله جاه طلبی ها و کسب موفقیت ها به پادشاه های مادی زیادی برسد [۲۷]. شخصیت نوع A دارای ویژگی های زیر است: ۱. همیشه در حال حرکت جنب و جوش و قدم زدن است و غذا را به سرعت می خورد. ۲. نسبت به سرعتی که کارها انجام شود احساس بی صبری می کند. ۳. همیشه می خواهد دو یا چند کار را به صورت همزمان انجام دهد. ۴. نمی تواند از تفریح هیچ استفاده ای برد. ۵. همیشه با عدد و رقم سرو کار داد و دائم در حال محاسبه میزان کارهایی است که انجام داده است [۳].

۳-۱۵-۳ شخصیت نوع B

شخصی که دارای شخصیت نوع B^۲ است، ویژگی هایی دارد که درست بر عکس با شخصیت نوع A است. چنین فردی هیچ گاه سراسیمه نیست، نمی خواهد دست به کارهایی بزند که پایان ندارد، احساس نوعی آرامش

2. 1.Type B Personality

و تواناییهای شخصیت خود را به نمایش گذارند به گفته ی هالند رفتار يك فرد در محیط کار محصول نوع شخصیت وی و تقابل آن با ویژگیهای محیطی است. تواناییها و انگیزه های افراد متفاوت هستند همان گونه که در مشاغل مختلف نیاز به شرایط و انگیزه های متفاوتی است. هنگامی که بین ویژگی های شخصیتی و ویژگیهای مربوط به شغل هماهنگی ضعیفی وجود داشته باشد. عملکرد کارکنان ضعیف خواهد بود. این تناسب در تئوری هالند بیان شده است عموماً هالند بر این عقیده است که تیپ شخصیتی مردم هماهنگ با انتخابات شغلیشان است. و نیز استعداد و تواناییهایشان متناسب با نیازمندی های شغلیشان است. بنابراین این افراد موفق تر و از شغلیشان کلا راضی تر هستند [۲۶]. هدف هالند ارائه نظریه ای جامع درباره مسیر تکاملی و انتخاب شغل بوده است. وی در نظر داشت با استفاده از تمام علوم و نیز توجه به واقعیات زیستی و محیطی انسان، نظریه ای پیشنهاد نماید که دامنه تحقیق را گسترده نماید (جدول ۱).

۳-۱۵-۲ شخصیت نوع A

آیا کسی را می شناسید که بسیار اهل رقابت بوده و همواره سراسیمه باشد؟ اگر چنین است ما او را نمونه ای خوب از شخصیت نوع A^۱ می دانیم کسی که از نظر شخصیت، نوع A

1. Type A Personality

می‌کند و نباید دائم محاسباتی را انجام دهد. شخصیت نوع B دارای ویژگی‌های زیر است: ۱. هرگز سراسیمه نیست و شاهد نتایج حاصل از سراسیمگی هم نخواهد بود. ۲. در خود هیچ گونه احساس نیاز به بحث درباره موفقیتها نمی‌کند مگر اینکه شرایط یا اوضاع ایجاب کند که در این باره حرفی بزند. ۳. به جای به رخ کشیدن مدیریت و مقام خود، ترجیح می‌دهد که با دوستان خود خوش بگذارند. ۴. همیشه در آرامش به سر می‌برد و احساس هیچ نوع کوتاهی یا غفلت نمی‌کند [۲۸].

کسی که از نظر شخصیت در گروه A قرار می‌گیرد همیشه تحت تنش و فشار روانی زیاد است او همیشه احساس می‌کند فرصت کافی ندارد و پیوسته برای کارهای خود وقت خاصی را تعیین می‌کند. وجود این ویژگی‌ها باعث نوعی رفتار ویژه هم می‌شود. برای مثال، کسی که دارای این ویژگی شخصیتی است کارها را به سرعت انجام می‌دهد، زیرا همیشه بر کمیت و کیفیت تاکید می‌کند. چنانچه به پست مدیریت برسد هر روز چندین ساعت اضافه کاری می‌کند و همیشه خود را در وضعی رقابتی می‌بیند و چون به گونه‌ای دستپاچه است یا زیاد عجله به خرج می‌دهد، تصمیمات ضعیف می‌گیرد، به ندرت امکان دارد که خلاق باشد از آنجا که به کمیت و سرعت اهمیت می‌دهد هنگامی که با مساله‌ای روبه‌رو شود به تجربیات گذشته تکیه می‌کند. او وقت زیادی را صرف یافتن راه حلی برای مسائل جدید نمی‌کند، معمولاً واکنش یکسانی در برابر مسائل و مشکلات متفاوت نشان می‌دهد. بنابراین در مقایسه با کسی که از نظر شخصیت در گروه B قرار می‌گیرد، بهتر می‌توان رفتار او را پیش‌بینی کرد [۲۸]. آیا گروه A یا B، کدام یک در سازمان موفق ترند؟ با توجه به سخت‌کوشی گروه A، معمولاً کسی که از نظر شخصیتی در گروه B قرار گیرد، به راس هرم سازمان می‌رسد بیشتر فروشندگان دارای شخصیت از نوع A هستند گروه B پست‌های مدیریت ارشد اجرایی را احراز می‌کنند. چرا؟ در پاسخ باید گفت که کسانی که از نظر شخصیت در گروه A قرار می‌گیرند کیفیت را فدای کمیت می‌کنند معمولاً کسانی می‌توانند در سازمان ارتقای مقام یابند که در کارهای عجله کمتری به خرج داده و امور را به صورت استادانه انجام دهند، خلاق باشند و تنها به رقابت و کارهای با عجله اکتفا نکنند [۲۹].

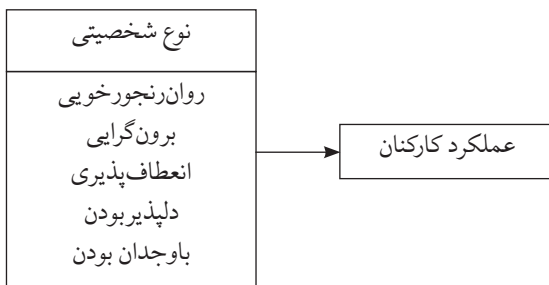
۴. اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

افراد بر اساس الگوی شخصیتی خود، نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها، توقعات و اهداف خاصی دارند. از طرفی، سازمان‌ها بر حسب اهداف، وظایف و فعالیت‌های جاری خود نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را ارضا می‌کنند. بنابراین برای هر یک از انواع شخصیت، محیط شغلی و مشاغل خاصی مناسب است. هرچه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، افراد انگیزه بیشتری برای انجام امور خود داشته و عملکرد بالایی آنان موجب می‌شود تا در مواقعی خاص، نظرات خود را حتی در صورت منتقدانه بودن، مطرح نمایند. هرچه سازگاری و همخوانی شخصیت و شغل بیشتر باشد، آثار و تبعات مثبتی برای افراد و سازمان به همراه خواهد داشت. از این رو، انتخاب شخصیت مناسب، هم می‌تواند عملکرد شغلی افراد را فراهم نماید و هم می‌تواند بر روی نگرش افراد نسبت به شغل و سازمان محل خدمت تاثیرگذار باشد. با توجه به اهمیت عملکرد کارکنان در سازمان، مدیران به دو دلیل اصلی درباره آن نگران می‌باشند و به آن اهمیت ویژه‌ای می‌دهند: اول اینکه اغلب معتقدند عملکرد، رفتارهای کارکنان نظیر تصمیم به ماندن در سازمان و میزان انجام کار را تحت تاثیر قرار می‌دهد. عملکرد مثبت منجر به رفتارهای مثبت می‌شود و بالعکس. دوم اینکه مدیریت، کارکنان را شبیه گروه‌هایی مانند مشتریان، ارباب رجوع و سهامداران فرض می‌کند و همینطور که سعی بر راضی نگه داشتن این گروه‌ها دارد، به عملکرد کارکنان نیز اهمیت می‌دهد. عملکرد به عنوان شهادی دال بر خوش‌رفتاری مدیریت با کارکنان است. با توجه به نکات فوق، ملاحظه می‌شود که عملکرد از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است و مدیران می‌بایست نسبت به این موضوع حساسیت ویژه‌ای داشته باشند.

۵. فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: نوع شخصیت کارکنان بر عملکرد آنان، تاثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی: ۱. ویژگی روان‌رنجورخویی کارکنان بر عملکرد آنان، تاثیر دارد؛ ۲. ویژگی برون‌گرای کارکنان بر عملکرد آنان، تاثیر دارد؛ ۳. ویژگی انعطاف‌پذیری کارکنان بر عملکرد آنان، تاثیر دارد؛ ۴. ویژگی دلبخیر بودن کارکنان



هرسی و بلانچارد، ۱۹۹۶ نصیر و همکاران، ۲۰۱۲

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

بر عملکرد آنان، تاثیر دارد؛ ۵. ویژگی باوجدان بودن کارکنان بر عملکرد آنان، تاثیر دارد.

۶. مدل تحقیق

مدل مفهومی در شکل ۱ برگرفته از پژوهش نصیر^۱ و همکاران (۲۰۱۲) و هرسی و بلانچارد^۲ (۱۹۹۶) می‌باشد. در این مدل، نوع شخصیتی و ابعاد آن شامل روان رنجورخویی، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن و باوجدان بودن به عنوان متغیرهای مستقل و عملکرد نیز به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد.

۷. تعریف متغیرهای تحقیق

شخصیت؛ ۱. شخصیت عبارتست از رفتار، افکار و عقاید منحصر بفرد و نسبتاً ثابتی که فرد از خود نشان می‌دهد [۳۰]. به عبارت دیگر، شخصیت مجموع کل روش‌هایی است که یک فرد واکنش نشان داده و با دیگران تعامل برقرار می‌کند، می‌باشد [۳۱]. ۲. روان رنجورخویی: تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی چون ترس، غم، دستپاچگی، عصبانیت، احساس گناه و نفرت [۲۶]. ۳. برون‌گرایی: تمایل عمومی به جامعه‌گرایی، دوست داشتن مردم، فعال بودن، پرحرف بودن، ترجیح گروه‌های بزرگ و گردهمایی‌ها، سرخوشی و انرژی بالا [۲۱]. ۴. انعطاف‌پذیری: تمایل عمومی به تصور فعال، احساس زیباپسندی، توجه به احساسات درونی، تنوع‌طلبی، کنجکاوای ذهنی و استقلال در قضاوت [۲۱]. ۵. دلپذیر بودن: تمایل عمومی به نوع دوستی، همدردی با دیگران، کمک به دیگران و دریافت کمک [۲۶]. ۶. باوجدان بودن: تمایل عمومی به هدفمند بودن، با اراده و مصمم بودن، کنترل خود، سازماندهی و انجام وظایف محوله به نحو مطلوب [۲۶]. ۷. عملکرد: مجموعه رفتارهایی است که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند [۳۲].

۸. تعیین روش بررسی انجام کار

۸-۱. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
با عنایت به نرمال یا عدم نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری، از آزمون‌های آماری مختلفی استفاده خواهد شد.

1. Naseer
2. Hersey and Blanchard

در صورت عدم نرمال بودن توزیع داده‌ها، برای بررسی رابطه میان نوع شخصیتی و ابعاد آن با عملکرد از آزمون اسپیرمن، برای بررسی تاثیر نوع شخصیتی و ابعاد آن بر عملکرد از آزمون فریدمن، برای رتبه‌بندی ابعاد شخصیت از تکنیک آنتروپی، برای بررسی رابطه میان ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان با عملکرد آنان از آزمون کای دو و برای بررسی سطوح متغیرها نیز از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد. در صورت نرمال بودن توزیع داده‌ها، برای بررسی رابطه میان نوع شخصیتی و ابعاد آن با عملکرد از آزمون همبستگی پیرسون، برای بررسی تاثیر نوع شخصیتی و ابعاد آن بر عملکرد و همچنین رتبه‌بندی ابعاد شخصیت از آزمون رگرسیون، برای بررسی رابطه میان ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان با عملکرد آنان و بررسی سطوح متغیرها نیز از آزمون تی استیودنت استفاده شد. لازم به ذکر است برای بررسی توزیع داده‌ها در جامعه آماری، از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف استفاده شد.

۹. یافته‌ها

در این قسمت، داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های تحقیق، سازماندهی و تلخیص شده و برای تایید یا رد فرضیه‌ها استفاده شده است. در این فصل، داده‌های به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و فرضیه‌ها مورد آزمون قرار می‌گیرند. علاوه بر آن، در ابتدا برای شناخت بیشتر نمونه‌های آماری، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنها با استفاده از جداول در قالب جنسیت، سن، سطح تحصیلات و سابقه خدمت تشریح می‌شود (جدول ۲ و ۳ و ۴).

۳-۴- تحلیل استنباطی

۱-۳-۴- آزمون کولموگروف-اسمیرنف

از این آزمون برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری استفاده شد.

جدول ۵ نشان می‌دهد که مقدار sig برای کلیه متغیرها پژوهش از مقدار خطای پژوهش (۰/۰۵) بیشتر بوده و بنابراین نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری پذیرفته می‌شود. در نتیجه، برای تحلیل داده‌ها از یکسری آمار پارامتریک استفاده شد. بدین منظور برای بررسی رابطه میان نوع شخصیتی و ابعاد آن با عملکرد از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۲. فراوانی مطلق و نسبی توزیع جنسیت در نمونه آماری

جنسیت	فراوانی مطلق	درصد فراوانی نسبی
زن	۳۸	۴۴%
مرد	۴۸	۵۶%
مجموع	۸۶	۱۰۰%

جدول ۳. فراوانی مطلق و نسبی توزیع سنی نمونه آماری

سن	فراوانی مطلق	درصد فراوانی نسبی
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۱۶	۱۹%
بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۲۸	۳۲%
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۲۲	۲۶%
بالای ۵۰ سال	۲۰	۲۳%
مجموع	۸۶	۱۰۰%

جدول ۳. فراوانی مطلق و نسبی توزیع تحصیلات در نمونه آماری

تحصیلات	فراوانی مطلق	درصد فراوانی نسبی
کاردانی و پایین‌تر	۲۲	۲۶%
کارشناسی	۳۷	۴۳%
کارشناسی ارشد	۲۷	۳۱%
دکتر	-	۰%
مجموع	۸۶	۱۰۰%

۲-۳-۴- بررسی تاثیر نوع شخصیتی و ابعاد آن بر عملکرد

۱-۲-۳-۴- تاثیر نوع شخصیتی بر عملکرد

H0: نوع شخصیتی بر عملکرد تاثیر معنادار ندارد.

H1: نوع شخصیتی بر عملکرد تاثیر معنادار دارد.

جهت تأیید فرضیه فوق، از تحلیل رگرسیون به روش Enter استفاده شد. برای اجرای این آزمون، می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجرا شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرض وجود همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته
۲- پیش فرض تبیین مدل در این فرض باید مشخص گردد که آیا متغیر مستقل توانایی تبیین (متوسط اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) متغیر وابسته را دارند؟

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته: که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می‌شود.

جدول ۴. فراوانی مطلق و نسبی توزیع سابقه کار نمونه آماری

سابقه خدمت	فراوانی مطلق	درصد فراوانی نسبی
کمتر از ۵ سال	۱۰	۱۲%
بین ۶ تا ۱۵ سال	۲۱	۲۵%
بین ۱۶ تا ۲۵ سال	۴۱	۴۷%
بیشتر از ۲۵ سال	۱۴	۱۶%
مجموع	۸۶	۱۰۰%

جدول ۵. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون کولموگروف-اسمیرنف

متغیرها	Sig	نتیجه
نوع شخصیتی	۰/۱۱۴	توزیع داده‌ها نرمال است
روان رنجورخویی	۰/۱۲۴	توزیع داده‌ها نرمال است
برون گرایی	۰/۰۵۸	توزیع داده‌ها نرمال است
انعطاف پذیری	۰/۰۷۱	توزیع داده‌ها نرمال است
دلپذیر بودن	۰/۰۶۵	توزیع داده‌ها نرمال است
باوجدان بودن	۰/۰۷۹	توزیع داده‌ها نرمال است
عملکرد	۰/۱۱۹	توزیع داده‌ها نرمال است

۵-۳-۲-۱- همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

جدول ۶. به بررسی همبستگی بین متغیر مستقل با وابسته می‌پردازد. لذا برای آزمون این بخش، از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۶. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون (رابطه میان نوع شخصیتی با عملکرد)

رابطه	خطای آزمون	آماره آزمون	نتیجه
نوع شخصیتی با عملکرد	۰/۰۰۰	۰/۶۹۶	رابطه معنادار

با توجه به جدول فوق مشخص می‌شود که سطح معنی‌داری از خطای آزمون (۰/۰۵) کمتر بوده و بنابراین وجود رابطه معنادار میان متغیر مستقل و وابسته تأیید می‌شود.

تیین مدل

جدول زیر به بررسی میزان تییین مدل رگرسیون در فرضیات پژوهش می‌پردازد.

جدول ۷. تییین مدل رگرسیون در فرضیه اصلی پژوهش

R	R ²	مجذور R تنظیم‌شده
۰/۸۱۹	۰/۶۷۱	۰/۶۷۰

در جدول فوق مشاهده می‌گردد که مجذور R تنظیم‌شده برابر ۰/۶۷۰ می‌باشد؛ به طوری که حدود ۰/۶۷۰ تغییر در متغیر وابسته ناشی از تغییرات در متغیر مستقل می‌باشد. لذا با توجه به اینکه این ضریب بیشتر از ۰/۱۴ می‌باشد، بنابراین مدل مناسب است.

وجود رابطه خطی

جدول ۸ به بررسی رابطه خطی میان متغیر مستقل با متغیر وابسته با استفاده از آزمون آنوا می‌پردازد.

جدول ۸. بررسی رابطه خطی بین متغیر مستقل با متغیر وابسته در فرضیه اصلی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۷۷/۸۳۰	۱	۷۷/۸۳۰	۸۳۹/۵۲۴	۰/۰۰۰
باقیمانده	۳۵/۵۰۷	۸۵	۰/۰۹۳	-	-
مجموع	۱۱۳/۳۳۶	۸۶	-	-	-

همانطور که مشاهده می‌شود سطح معناداری آزمون F کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین دو متغیر مستقل و وابسته رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیره رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن، میزان پیش‌بینی متغیر مستقل را در جهت متغیر وابسته نشان داد و بنابراین جدول زیر در این راستا ضرایب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول ۹. ضرایب رگرسیون در فرضیه اصلی پژوهش

سطح معناداری	آماره t	ضرایب غیر استاندارد		مدل
		Beta	B	
۰/۰۰۰	۹/۱۱۰	-	۰/۰۸۳	مقدار ثابت ۰/۷۵۹
۰/۰۰۰	۲۸/۹۷۵	۰/۶۴۶	۰/۰۲۶	شخصیت ۰/۷۵۵

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می‌گردد و مقدار ثابت بر متغیر وابسته تأثیر گذار است. به طوری که می‌تواند در معادله شرکت کند. همچنین سطوح معناداری آزمون ضریب متغیر نوع شخصیتی کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین برای ورود به معادله مناسب است، یا به عبارتی می‌تواند بر متغیر وابسته اثر بگذارد. حال با توجه به توضیحات فوق، تابع به دست آمده به شرح زیر می‌باشد.

$$Y = (b_1 x_1) + \varepsilon$$

$$\varepsilon + (\text{نوع شخصیتی}) (۰/۶۴۶) = \text{عملکرد}$$

از تابع فوق به این نتیجه می‌رسیم که نوع شخصیتی می‌تواند عملکرد را پیش‌بینی نماید. در حقیقت با افزایش یک انحراف استاندارد در نوع شخصیتی، عملکرد حدود ۰/۶۹۶ انحراف معیار تغییر خواهد کرد که نشان از تأثیر

زیاد نوع شخصیتی بر عملکرد می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که نوع شخصیتی بر عملکرد تاثیرگذار است. لذا فرضیه اصلی پژوهش تائید و فرض صفر رد می‌شود.

تاثیر روان رنجورخویی بر عملکرد

H0: روان رنجورخویی بر عملکرد تاثیر معنادار ندارد.

H1: روان رنجورخویی بر عملکرد تاثیر معنادار دارد.

جهت تائید فرضیه فوق، از تحلیل رگرسیون به روش Enter استفاده شد. برای اجرای این آزمون، می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجرا شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرض وجود همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته پیش فرض تبیین مدل در این فرض باید مشخص گردد که آیا متغیر مستقل توانایی تبیین (متوسط اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) متغیر وابسته را دارند؟

۲- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته: که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می‌شود.

همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

جدول زیر به بررسی همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته می‌پردازد. لذا برای آزمون این بخش، از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۱۰. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون (رابطه میان روان رنجورخویی با عملکرد)

رابطه	خطای آزمون	آماره آزمون	نتیجه
روان رنجورخویی با عملکرد	۰/۱۱۷	۰/۱۸۱	رابطه معنادار

با توجه به جدول فوق مشخص می‌شود که سطح معنی‌داری از خطای آزمون (۰/۰۵) بیشتر بوده و بنابراین وجود رابطه معنادار میان متغیر مستقل و وابسته رد می‌شود. تاثیر برون‌گرایی بر عملکرد

H0: برون‌گرایی بر عملکرد تاثیر معنادار ندارد.

H1: برون‌گرایی بر عملکرد تاثیر معنادار دارد.

جهت تائید فرضیه فوق، از تحلیل رگرسیون به روش Enter استفاده شد. برای اجرای این آزمون، می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجرا شود تا نتایج حاصل از تحلیل

رگرسیون قابل استناد باشند.

- ۱- پیش فرض وجود همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته
- ۲- پیش فرض تبیین مدل در این فرض باید مشخص گردد که آیا متغیر مستقل توانایی تبیین (متوسط اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) متغیر وابسته را دارند؟
- ۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته: که در این پیش فرض از آزمون anova کمک گرفته می‌شود.

همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

جدول زیر به بررسی همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته می‌پردازد. لذا برای آزمون این بخش، از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۱۱. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون (رابطه میان برون‌گرایی با عملکرد)

رابطه	خطای آزمون	آماره آزمون	نتیجه
برون‌گرایی با عملکرد	۰/۰۱۴	۰/۷۲۴	رابطه معنادار

با توجه به جدول فوق مشخص می‌شود که سطح معنی‌داری از خطای آزمون (۰/۰۵) کمتر بوده و بنابراین وجود رابطه معنادار میان متغیر مستقل و وابسته تائید می‌شود.

تبیین مدل

جدول زیر به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیات پژوهش می‌پردازد.

جدول ۱۲. تبیین مدل رگرسیون در فرضیه فرعی دوم پژوهش

R	R ²	مجذور R تنظیم‌شده
۰/۷۵۹	۰/۵۷۶	۰/۵۷۵

در جدول صفحه پیش مشاهده می‌گردد که مجذور R تنظیم‌شده برابر ۰/۵۷۵ می‌باشد؛ به طوری که حدود ۰/۵۷۵ تغییر در متغیر وابسته ناشی از تغییرات در متغیر مستقل می‌باشد. لذا با توجه به اینکه این ضریب بیشتر از ۰/۱۴ می‌باشد، بنابراین مدل مناسب است.

وجود رابطه خطی

جدول ۱۳ به بررسی رابطه خطی میان متغیر مستقل با متغیر وابسته با استفاده از آزمون آنوا می‌پردازد.

جدول ۱۳. بررسی رابطه خطی بین متغیر مستقل با متغیر وابسته در فرضیه فرعی دوم

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۵/۱۷۹	۱	۶۵/۴۸۶	۵۲۴/۱۶۷	۰/۰۰۰
باقیمانده	۸۷/۲۴۰	۲۱۱	۰/۱۲۵	-	-
مجموع	۱۵۲/۴۱۹	۲۱۲	-	-	-

همانطور که مشاهده می‌شود سطح معناداری آزمون F کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین دو متغیر مستقل و وابسته رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیره رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن، میزان پیش‌بینی متغیر مستقل را در جهت متغیر وابسته نشان داد و بنابراین جدول زیر در این راستا ضرایب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول ۱۴. ضرایب رگرسیون در فرضیه اصلی پژوهش

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب غیر استاندارد	آماره t	سطح معناداری
	B	خطای معیار			
مقدار ثابت	۱/۴۹۳	۰/۰۷۴	-	۲۰/۲۵۳	۰/۰۰۰
برون گرایی	۰/۵۱۲	۰/۰۲۲	۰/۶۵۰	۲۲/۸۹۵	۰/۰۱۷

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می‌گردد و مقدار ثابت بر

متغیر وابسته تأثیرگذار است. به طوری که می‌تواند در معادله شرکت کند. همچنین سطوح معناداری آزمون ضریب متغیر برون گرایی کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین برای ورود به معادله مناسب است، یا به عبارتی می‌تواند بر متغیر وابسته اثر بگذارد. حال با توجه به توضیحات فوق، تابع به دست آمده به شرح زیر می‌باشد.

$$Y = (b_1 x_1) + \varepsilon$$

$$\varepsilon + (\text{برون گرایی}) (۰/۶۵۰) = \text{عملکرد}$$

از تابع صفحه پیش به این نتیجه می‌رسیم که برون گرایی می‌توان عملکرد را پیش‌بینی نماید. در حقیقت با افزایش یک انحراف استاندارد در برون گرایی، عملکرد حدود ۰/۶۸۳ انحراف معیار تغییر خواهد کرد که نشان از تأثیر زیاد برون گرایی بر عملکرد می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که برون گرایی بر عملکرد تأثیرگذار است. لذا فرضیه فرعی دوم پژوهش تأیید و فرض صفر رد می‌شود.

تأثیر انعطاف پذیری بر عملکرد

H0: انعطاف پذیری بر عملکرد تأثیر معنادار ندارد.

H1: انعطاف پذیری بر عملکرد تأثیر معنادار دارد.

جهت تأیید فرضیه فوق، از تحلیل رگرسیون به روش Enter استفاده شد. برای اجرای این آزمون، می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجرا شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرض وجود همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

۲- پیش فرض تبیین مدل در این فرض باید مشخص گردد که آیا متغیر مستقل توانایی تبیین (متوسط اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) متغیر وابسته را دارند؟

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته: که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می‌شود.

همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

جدول ۱۵ به بررسی همبستگی بین متغیر مستقل با وابسته می‌پردازد. لذا برای آزمون این بخش، از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۱۵. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون (رابطه میان انعطاف پذیری با عملکرد)

رابطه	خطای آزمون	آماره آزمون	نتیجه
انعطاف پذیری با عملکرد	۰/۰۰۰	۰/۶۷۷	رابطه معنادار

با توجه به جدول فوق مشخص می شود که سطح معنی داری از خطای آزمون (۰/۰۵) کمتر بوده و بنابراین وجود رابطه معنادار میان متغیر مستقل و وابسته تأیید می شود.

تبیین مدل

جدول زیر به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیات پژوهش می پردازد.

جدول ۱۶. تبیین مدل رگرسیون در فرضیه فرعی سوم پژوهش

R	R ²	مجذور R تنظیم شده
۰/۷۷۵	۰/۶۰۱	۰/۶۰۰

در جدول صفحه پیش مشاهده می گردد که مجذور R تنظیم شده برابر ۰/۶۰۰ می باشد؛ به طوری که حدود ۰/۶۰۰ تغییر در متغیر وابسته ناشی از تغییرات در متغیر مستقل می باشد. لذا با توجه به این که این ضریب بیشتر از ۰/۱۴ می باشد، بنابراین مدل مناسب است.

وجود رابطه خطی

جدول ۱۷. به بررسی رابطه خطی میان متغیر مستقل با متغیر وابسته با استفاده از آزمون آنوا می پردازد.

جدول ۱۷. بررسی رابطه خطی بین متغیر مستقل با متغیر وابسته در فرضیه فرعی سوم

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۷۱/۰۵۲	۱	۴۷/۸۷۹	۲۸۰/۱۴۲	۰/۰۰۰
باقیمانده	۶۱/۲۳۳	۱۶۵	۰/۱۷۱	-	-
مجموع	۱۳۲/۲۸۵	۱۶۶	-	-	-

همانطور که مشاهده می شود سطح معناداری آزمون F کمتر از ۰/۰۵ می باشد. لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه

خطی بین دو متغیر مستقل و وابسته رد می گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می گردد.

تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیره رعایت گردید، می بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن، میزان پیش بینی متغیر مستقل را در جهت متغیر وابسته نشان داد و بنابراین جدول زیر در این راستا ضرایب رگرسیون را به نمایش می گذارد.

جدول ۱۸. ضرایب رگرسیون در فرضیه اصلی پژوهش

سطح معناداری	آماره t	ضرایب غیراستاندارد		مدل
		Beta	خطای معیار	
۰/۰۰۰	۱۵/۱۸۲	-	۰/۰۹۹	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱۶/۷۳۷	۰/۵۲۶	۰/۰۳۱	انعطاف پذیری

با توجه به جدول فوق می توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می گردد و مقدار ثابت بر متغیر وابسته تأثیر گذار است. به طوری که می تواند در معادله شرکت کند. همچنین سطوح معناداری آزمون ضریب متغیر انعطاف پذیری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین برای ورود به معادله مناسب است، یا به عبارتی می تواند بر متغیر وابسته اثر بگذارد. حال با توجه به توضیحات فوق، تابع به دست آمده به شرح زیر می باشد:

$$Y = (b_1 x_1) + \varepsilon$$

$$\varepsilon + (\text{انعطاف پذیری}) (۰/۵۲۶) = \text{عملکرد}$$

از تابع فوق به این نتیجه می رسیم که انعطاف پذیری می توان عملکرد را پیش بینی نماید. در حقیقت با افزایش یک انحراف استاندارد در انعطاف پذیری، عملکرد حدود ۰/۵۵۳ انحراف معیار تغییر خواهد کرد که نشان از تأثیر زیاد انعطاف پذیری بر عملکرد می باشد. بنابراین می توان گفت که انعطاف پذیری بر عملکرد تأثیر گذار است. لذا فرضیه فرعی سوم پژوهش تأیید و فرض صفر رد می شود.

تاثیر دلپذیر بودن بر عملکرد

H0: دلپذیر بودن بر عملکرد تاثیر معنادار ندارد.

H1: دلپذیر بودن بر عملکرد تاثیر معنادار دارد.

جهت تأیید فرضیه فوق، از تحلیل رگرسیون به روش Enter استفاده شد. برای اجرای این آزمون، می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجرا شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرض وجود همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

۲- پیش فرض تبیین مدل در این فرض باید مشخص گردد که آیا متغیر مستقل توانایی تبیین (متوسط اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) متغیر وابسته را دارند؟

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته: که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می‌شود.

همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

جدول ۱۹ به بررسی همبستگی بین متغیر مستقل با وابسته می‌پردازد. لذا برای آزمون این بخش، از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

جدول ۱۹. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون (رابطه میان دلپذیر بودن با عملکرد)

رابطه	خطای آزمون	آماره آزمون	نتیجه
دلپذیر بودن با عملکرد	۰٫۰۱۲	۰٫۷۴۴	رابطه معنادار

با توجه به جدول فوق مشخص می‌شود که سطح معنی‌داری از خطای آزمون (۰٫۰۵) کمتر بوده و بنابراین وجود رابطه معنادار میان متغیر مستقل و وابسته تأیید می‌شود.

تبیین مدل

جدول زیر به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیات پژوهش می‌پردازد.

جدول ۲۰. تبیین مدل رگرسیون در فرضیه فرعی چهارم پژوهش	R	R ²	مجذور R تنظیم شده
	۰٫۶۹۹	۰٫۴۸۹	۰٫۴۸۸

در جدول فوق مشاهده می‌گردد که مجذور R تنظیم شده

برابر ۰٫۴۸۸ می‌باشد؛ به طوری که حدود ۰٫۴۸۸ تغییر در متغیر وابسته ناشی از تغییرات در متغیر مستقل می‌باشد. لذا با توجه به اینکه این ضریب بیشتر از ۰٫۱۴ می‌باشد، بنابراین مدل مناسب است.

وجود رابطه خطی

جدول ۲۱ به بررسی رابطه خطی میان متغیر مستقل با متغیر وابسته با استفاده از آزمون آنوا می‌پردازد.

جدول ۲۱. بررسی رابطه خطی بین متغیر مستقل با متغیر وابسته در فرضیه فرعی چهارم

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۵۹٫۳۱۳	۱	۶۴٫۰۵۵	۲۸۹٫۰۰۵	۰٫۰۰۰
باقیمانده	۷۱٫۵۹۳	۳۲۶	۰٫۲۶۳	-	-
مجموع	۱۳۰٫۹۰۶	۳۲۷	-	-	-

همانطور که مشاهده می‌شود سطح معناداری آزمون F کمتر از ۰٫۰۵ می‌باشد. لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین دو متغیر مستقل و وابسته رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیره رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن، میزان پیش‌بینی متغیر مستقل را در جهت متغیر وابسته نشان داد و بنابراین جدول زیر در این راستا ضرایب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول ۲۲. ضرایب رگرسیون در فرضیه اصلی پژوهش

مدل	ضرایب غیراستاندارد		خطای معیار	B	ضرایب غیراستاندارد	آماره t	سطح معناداری
	Beta	B					
مقدار ثابت	۱٫۴۹۴	۰٫۰۷۱	-	۱۷٫۰۵۰	-	۰٫۰۰۰	۰٫۰۰۰
دلپذیر بودن	۰٫۵۰۵	۰٫۰۳۹	۰٫۵۵۳	۱۹٫۱۴۳	۰٫۰۰۰	۰٫۰۰۰	۰٫۰۰۰

با توجه به جدول فوق می توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می گردد و مقدار ثابت بر متغیر وابسته تاثیرگذار است. به طوری که می تواند در معادله شرکت کند. همچنین سطوح معناداری آزمون ضریب متغیر دلدپذیر بودن کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین برای ورود به معادله مناسب است، یا به عبارتی می تواند بر متغیر وابسته اثر بگذارد. حال با توجه به توضیحات فوق، تابع به دست آمده به شرح زیر می باشد:

$$Y = (b_1 x_1) + \varepsilon$$

$$\varepsilon + (\text{دلپذیر بودن}) (۰/۵۵۳) = \text{عملکرد}$$

از تابع فوق به این نتیجه می رسیم که دلپذیر بودن می توان عملکرد را پیش بینی نماید. در حقیقت با افزایش یک انحراف استاندارد در دلپذیر بودن، عملکرد حدود ۰/۵۷۴ انحراف معیار تغییر خواهد کرد که نشان از تاثیر زیاد دلپذیر بودن بر عملکرد می باشد. بنابراین می توان گفت که دلپذیر بودن بر عملکرد تاثیرگذار است. لذا فرضیه فرعی چهارم پژوهش تایید و فرض صفر رد می شود.

تاثیر باوجدان بودن بر عملکرد

H0: باوجدان بودن بر عملکرد تاثیر معنادار ندارد.

H1: باوجدان بودن بر عملکرد تاثیر معنادار دارد.

جهت تایید فرضیه فوق، از تحلیل رگرسیون به روش Enter استفاده شد. برای اجرای این آزمون، می بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجرا شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرض وجود همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته
۲- پیش فرض تبیین مدل در این فرض باید مشخص گردد که آیا متغیر مستقل توانایی تبیین (متوسط اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) متغیر وابسته را دارند؟

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته: که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می شود.

۹-۷-۲- همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته

جدول ۲۳ به بررسی همبستگی بین متغیر مستقل با وابسته می پردازد. لذا برای آزمون این بخش، از آزمون

پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می شود.

جدول ۲۳. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون (رابطه میان باوجدان بودن با عملکرد)

رابطه	خطای آزمون	آماره آزمون	نتیجه
باوجدان بودن با عملکرد	۰/۰۲۷	۰/۷۲۵	رابطه معنادار

با توجه به جدول فوق مشخص می شود که سطح معنی داری از خطای آزمون (۰/۰۵) کمتر بوده و بنابراین وجود رابطه معنادار میان متغیر مستقل و وابسته تایید می شود.

تبیین مدل

جدول زیر به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیات پژوهش می پردازد.

جدول ۲۴. تبیین مدل رگرسیون در فرضیه فرعی پنجم پژوهش

R	R ²	مجدور R تنظیم شده
۰/۶۷۳	۰/۴۵۳	۰/۴۵۲

در جدول فوق مشاهده می گردد که مجدور R تنظیم شده برابر ۰/۴۵۲ می باشد؛ به طوری که حدود ۰/۴۵۲ تغییر در متغیر وابسته ناشی از تغییرات در متغیر مستقل می باشد. لذا با توجه به اینکه این ضریب بیشتر از ۰/۱۴ می باشد، بنابراین مدل مناسب است.

وجود رابطه خطی

جدول ۲۵ به بررسی رابطه خطی میان متغیر مستقل با متغیر وابسته با استفاده از آزمون آنوا می پردازد.

جدول ۲۵. بررسی رابطه خطی بین متغیر مستقل با متغیر وابسته در فرضیه فرعی پنجم

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۵۵/۴۱۷	۱	۵۵/۴۱۷	۳۶۶/۴۵۰	۰/۰۰۰
باقیمانده	۵۷/۹۲۰	۳۸۳	۰/۱۵۱	-	-
مجموع	۱۱۳/۳۳۶	۳۸۴	-	-	-

که با وجدان بودن بر عملکرد تاثیرگذار است. لذا فرضیه فرعی پنجم پژوهش تأیید و فرض صفر رد می‌شود. جدول ۲۷ نتایج نهایی حاصل از آزمون فرضیات را نشان می‌دهد.

جدول ۲۷. نتایج نهایی حاصل از آزمون فرضیات

متغیر مستقل	متغیر وابسته	خطای تحقیق	سطح معنی‌داری	ضریب تاثیر	نتیجه آزمون
عملکرد	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶۴۶	تاثیر مثبت و معنادار
				-	عدم وجود تاثیر معنادار
				۰/۰۱۷	تاثیر مثبت و معنادار
				۰/۵۲۶	تاثیر مثبت و معنادار
				۰/۵۵۳	تاثیر مثبت و معنادار
				۰/۰۱۹	تاثیر مثبت و معنادار

همانطور که در جدول ۲۷ مشاهده می‌شود نوع شخصیتی و ابعاد آن - بجز روان‌رنجورخویی - تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارند.

نتایج حاصل از رتبه‌بندی ابعاد شخصیت نیز در جدول ۲۸ ارائه شده است:

جدول ۲۸. نتایج حاصل از رتبه‌بندی ابعاد شخصیت

رتبه نهایی	ضریب تاثیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
۲	۰/۶۵۰	عملکرد	برون‌گرایی
۴	۰/۵۲۶		انعطاف‌پذیری
۳	۰/۵۵۳		دلپذیر بودن
۱	۰/۷۵۲		باوجدان بودن

جدول ۲۸ نیز نشان می‌دهد باوجدان بودن بیشترین تاثیر را بر عملکرد کارکنان داشته و پس از آن، متغیرهای برون‌گرایی و دلپذیر بودن جای گرفتند.

۱۰- نتایج حاصل از آزمون فرضیات

در ابتدا با بکارگیری آزمون کولموگروف - اسمیرنف، فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری رد و از

همانطور که مشاهده می‌شود سطح معناداری آزمون F کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین دو متغیر مستقل و وابسته رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

تابع مدل

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیره رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن، میزان پیش‌بینی متغیر مستقل را در جهت متغیر وابسته نشان داد و بنابراین جدول زیر در این راستا ضرایب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول ۲۶. ضرایب رگرسیون در فرضیه فرعی پنجم پژوهش

مدل	ضرایب غیراستاندارد	ضرایب استاندارد	آماره t	سطح معناداری	ضرایب استاندارد	
					Beta	B
مقدار ثابت	۳/۷۷۴	۰/۰۷۵	۱۰/۱۲۳	۰/۰۰۰	-	-
باوجدان بودن	۰/۷۲۱	۰/۰۴۶	۱۴/۶۸۲	۰/۰۱۹	۰/۷۵۲	۰/۰۴۶

با توجه به جدول می‌توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۵ بوده و فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می‌گردد و مقدار ثابت بر متغیر وابسته تاثیرگذار است. به طوری که می‌تواند در معادله شرکت کند. همچنین سطوح معناداری آزمون ضریب متغیر باوجدان بودن کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین برای ورود به معادله مناسب است، یا به عبارتی می‌تواند بر متغیر وابسته اثر بگذارد. حال با توجه به توضیحات، تابع به دست آمده به شرح زیر می‌باشد.

$$Y = (b_1 x_1) + \varepsilon$$

$$\varepsilon + (\text{باوجدان بودن}) (۰/۷۵۲) = \text{عملکرد}$$

از تابع فوق به این نتیجه می‌رسیم که باوجدان بودن می‌تواند عملکرد را پیش‌بینی نماید. در حقیقت با افزایش یک انحراف استاندارد در باوجدان بودن، عملکرد حدود ۰/۷۸۱ انحراف معیار تغییر خواهد کرد که نشان از تاثیر زیاد باوجدان بودن بر عملکرد می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت

یکسری آمار ناپارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

آزمون همبستگی پیرسون

در ابتدا با بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون، رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی و ابعاد آن با عملکرد مورد بررسی قرار گرفت:

جدول ۲۹. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون

متغیرهای تحقیق	آماره آزمون	Sig	نتیجه آزمون
ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد	۰/۶۹۶	۰/۰۰۰	رابطه مثبت و معنادار
روان رنج‌خویی با عملکرد	۰/۱۸۱	۰/۱۱۷	عدم وجود رابطه معنادار
برون‌گرایی با عملکرد	۰/۷۲۴	۰/۰۱۴	رابطه مثبت و معنادار
انعطاف‌پذیری با عملکرد	۰/۶۷۷	۰/۰۰۰	رابطه مثبت و معنادار
دلپذیر بودن با عملکرد	۰/۷۴۴	۰/۰۱۲	رابطه مثبت و معنادار
باوجدان بودن با عملکرد	۰/۷۲۵	۰/۰۲۷	رابطه مثبت و معنادار

همانطور که در جدول ۲۹ مشاهده می‌شود میان نوع شخصیتی و ابعاد آن با عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

۱- آزمون فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر اینکه میان ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد رابطه مثبت و معنادار دارد: با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده ($Sig < 0.05$) نشان داد که میان ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد، رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مثبت بودن علامت ضریب همبستگی بدست آمده نیز می‌توان گفت که این رابطه مستقیم می‌باشد. به عبارت دیگر فرضیه اصلی اول تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است.

آزمون فرضیه فرعی اول تحقیق مبنی بر اینکه میان روان رنج‌خویی بر عملکرد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد: با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده ($Sig > 0.05$) نشان داد که بین روان رنج‌خویی و عملکرد، رابطه معناداری وجود ندارد. به عبارت دیگر فرضیه

فرعی اول تحقیق نیز مورد تأیید قرار نگرفته است.

آزمون فرضیه فرعی دوم تحقیق مبنی بر اینکه میان برون‌گرایی با عملکرد رابطه مثبت و معنادار دارد: با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده ($Sig < 0.05$) نشان داد که میان برون‌گرایی با عملکرد، رابطه معناداری دارد. یعنی تمایل افراد به ارتباطات بیشتر با هم‌نوعان خود به سازمان به عملکرد بالاتر آنان منجر خواهد شد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی دوم تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

۴- آزمون فرضیه فرعی سوم تحقیق مبنی بر اینکه میان انعطاف‌پذیری با عملکرد، رابطه مثبت و معنادار دارد: با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده ($Sig < 0.05$) نشان داد که میان انعطاف‌پذیری با عملکرد، رابطه معناداری وجود دارد. یعنی با انعطاف‌پذیری بالاتر افراد، عملکرد آنان نیز بهبود خواهد یافت. به عبارت دیگر فرضیه فرعی سوم تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

۵- آزمون فرضیه فرعی چهارم تحقیق مبنی بر اینکه میان دلپذیر بودن با عملکرد، رابطه مثبت و معنادار دارد: با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده ($Sig < 0.05$) نشان داد که میان دلپذیر بودن با عملکرد، رابطه معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش رفتارهای مناسب افراد با همکاران خود، عملکرد آنان نیز بهبود خواهد یافت. به عبارت دیگر فرضیه فرعی چهارم تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

۶- آزمون فرضیه فرعی پنجم تحقیق مبنی بر اینکه میان باوجدان بودن با عملکرد، رابطه مثبت و معنادار دارد: با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده ($Sig < 0.05$) نشان داد که میان باوجدان بودن با عملکرد، رابطه معناداری وجود دارد. یعنی در نظر گرفتن وجدان کاری در انجام امور، عملکرد آنان را افزایش خواهد داد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی پنجم تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

نتایج حاصل از وجود رابطه مثبت و معنادار میان نوع شخصیتی و ابعاد آن بر عملکرد با نتایج حاصل از پژوهش عالمیان و همکاران (۱۳۹۱) سازگاری کامل دارد. در تحقیق عظیم‌زاده و همکاران (۱۳۸۹)، تنها میان باوجدان بودن و عملکرد رابطه معنادار مشاهده شد. در تحقیق رافضی

(۱۳۹۱)، نیز تنها میان سازگاری، برون‌گرایی و پذیرا بودن نسبت به تجارب با عملکرد رابطه معنادار وجود داشت.

۱۰-۱-۲- آزمون رگرسیون

از این آزمون برای بررسی تاثیر نوع شخصیتی و ابعاد آن بر عملکرد استفاده شد.

جدول ۳۰. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون

متغیرهای تحقیق	آماره آزمون	Sig	نتیجه آزمون
ویژگی‌های شخصیتی بر عملکرد	۰/۶۴۶	۰/۰۰۰	تاثیر مثبت و معنادار
برون‌گرایی بر عملکرد	۰/۶۵۰	۰/۰۱۷	تاثیر مثبت و معنادار
انعطاف‌پذیری بر عملکرد	۰/۵۲۶	۰/۰۰۰	تاثیر مثبت و معنادار
دلپذیر بودن بر عملکرد	۰/۵۵۳	۰/۰۰۰	تاثیر مثبت و معنادار
باوجدان بودن بر عملکرد	۰/۷۵۲	۰/۰۱۹	تاثیر مثبت و معنادار

این امر بیانگر آن است که هنگامی که افراد با همکاران خود در تعامل هستند و از حضور در جمع همکاران، لذت می‌برند، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند. در این راستا می‌توان به پیشنهاداتی از جمله در نظرگرفتن فضای کاری بالا برای قرار دادن چندین فرد در کنار یکدیگر، ایجاد تعاملات بالا میان کارکنان، تشکیل تیم‌های خودگردان و همچنین تشویق کارکنان به ایجاد تیم‌های غیررسمی در سازمان، عملکرد آنان در سازمان را افزایش دهند.

۱۱-۱-۲- انعطاف‌پذیری بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد: سومین عامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، انعطاف‌پذیری می‌باشد. برای بهبود متغیر انعطاف‌پذیری نیز می‌توان به مدیران سازمان پیشنهاد کرد با تشویق کارکنان به یادگیری روش‌های تازه‌ای جهت انجام کار، تشویق به نوآوری و ایجاد اتاق فکر در سازمان جهت آرامش افراد برای تفکر در چگونگی انجام بهتر امور و خلاقیت بیشتر آنان، عملکرد آنان را بهبود بخشند.

نتایج حاصله بیانگر آنست که ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر عملکرد آنان، تاثیرگذار بوده و سهم باوجدان بودن بیش از سایر متغیرها می‌باشد. نتایج حاصل از تاثیر معنادار نوع شخصیتی و ابعاد آن بر عملکرد با نتایج حاصل از رستمی و همکاران (۱۳۸۸) سازگار است. ضمن اینکه در تحقیق خنیفر و همکاران (۱۳۸۸) نیز، متغیر باوجدان بودن به عنوان مهمترین عامل انتخاب شد.

۱۱. نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

پیشنهادهای کاربردی مبتنی بر نتیجه فرضیه اصلی با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، پیشنهادات پژوهش حاضر در دو بخش زیر ارائه می‌گردد:

۱۱-۱- با توجه به تاثیر مثبت و معنادار ویژگی‌های شخصیتی و ابعاد آن (برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن و باوجدان بودن) با عملکرد، راهکارهایی بدین صورت ارائه داد:

۱۱-۱-۱- برون‌گرایی بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد: برون‌گرایی دیگر عامل تاثیرگذار بر عملکرد می‌باشد.

۱۱-۱-۳- دلپذیر بودن بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد: دلپذیر بودن دیگر عامل تاثیرگذار بر عملکرد می‌باشد. مدیران بانک ملت قادر خواهند بود با بکارگیری راهکارهایی از جمله تشویق کارکنان به خوش رفتاری و احترام به یکدیگر، احترام به همه کارکنان و رعایت انصاف و عدالت در برخورد خود با کارکنان (عدالت مرآوده‌ای)، توجه به نیازها و خواسته‌های کارکنان و تلاش در جهت برآوردن و رضای این خواسته‌ها و تاکید بر حفظ اخلاقیات در سازمان، افراد سازمان را به جذاب بودن در محیط کار تشویق نموده و در نتیجه عملکرد آنان را بهبود بخشند.

۱۱-۱-۴- باوجدان بودن بر عملکرد کارکنان تاثیر معنادار دارد: باوجدان بودن دیگر عامل تاثیرگذار بر عملکرد می‌باشد. وجود رابطه معنادار میان باوجدان بودن با عملکرد برای مدیران از اهمیت بالایی برخوردار بوده و به عنوان تاثیرگذارترین عامل بر عملکرد انتخاب

شد. برای بهبود این متغیر نیز می‌توان به پیشنهاداتی از جمله پیاده‌سازی نظام آراستگی محیط کار، تهیه برنامه زمان‌بندی برای انجام کارها به خصوص برنامه‌هایی که ماهیت پروژه دارند، کارسنجی و ارائه زمانی معین برای انجام کار و همچنین تشویق کارکنان به انجام وظایف خود در این زمان مقرر اشاره کرد.

از آنجا که این متغیر، بیشترین تاثیر را بر عملکرد کارکنان دارد، به مدیران سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد می‌شود پیش از بعد دیگری بر «باوجدان بودن» کارکنان خود تاکید داشته تا بدین ترتیب، بتوانند کارکنان خود از طریق بهره‌مندی از وجدانیات و حس وظیفه‌شناسی خود به سوی عملکرد بهتر و بالاتر رهنمون سازند.

۱۲- محدودیت‌های تحقیق

در پژوهش حاضر، برای سنجش شخصیت کارکنان از مدل مک‌کرا و کاستا استفاده شد که دربرگیرنده ۵ بعد روان رنجوخویی، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلپذیری و باوجدان بودن بود. در برخی از پژوهش‌ها، برای سنجش نوع شخصیتی از مدل اتکینسون که دربرگیرنده ابعاد موفقیت‌طلبی، قدرت‌طلبی، عزت نفس و نیاز به تعلق است استفاده کرد. ضمن اینکه برای سنجش عملکرد نیز می‌توان از ابعاد توسعه فردی، تعهد سازمانی، اطلاعات سازمانی، ابتکار فردی و تواضع استفاده کرد.

سایر محدودیت‌های پژوهش را نیز می‌توان به صورت زیر برشمرد:

الف) عدم همکاری لازم و جدی نگرفتن کار پژوهشی از جانب پاسخ‌دهندگان.

ب) عدم اطمینان به پاسخ‌های پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌ها و ناصحیح شدن نتیجه که برای رفع این معضل، پژوهشگر مجبور به چند بار توزیع پرسشنامه‌ها گردید.

۱۳- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهادات زیر برای تحقیقات آتی ضروری به نظر می‌رسد:

۱. استفاده از ابعاد موفقیت‌طلبی، قدرت‌طلبی، عزت نفس و نیاز به تعلق برای سنجش نوع شخصیتی
۲. بکارگیری ابعاد پشتکار و جدیت در کار، رعایت مقررات اداری، رفتار و برخورد مناسب، قابل اعتماد بودن و انعطاف‌پذیری برای سنجش عملکرد
۳. بررسی تاثیر نوع شخصیتی کارکنان بر تعهد آنان
۴. بررسی تاثیر نوع شخصیتی بر موفقیت شغلی
۵. بررسی تاثیر نوع شخصیتی مدیران بر بکارگیری سبک رهبری خدمتگزار
۶. بررسی تاثیر سبک رهبری معنوی بر عملکرد کارکنان
۷. بررسی تاثیر سبک رهبری خدمتگزار بر عملکرد کارکنان

منابع و ماخذ

- [۱] مشبکی، اصغر، (۱۳۷۷) مدیریت رفتار سازمانی (تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار سازمانی)، چاپ اول، نشر ترمه.
- [2] McCrae, R., Costa, P, 1987, validation of the five-factor model of personality across instrument and observers, journal of personality and social psychology, Vol. 52, PP: 81-90.
- [3] Pervin, L. A. & John, O. P. 1997. Personality: Theory and research (7th ed). New York: John Wiley.
- [4] David, V. D., 1989, Personality and Job Performance: Evidence of Incremental Validity, Personnel Psychology, 42, 25-36.
- [5] Tseng, Li-Yu, Lee, Tian-Shang, 2008, A Study of the Relationship among Employee Personality Characteristics, Organizational Culture, Leadership Style, Organizational Commitment, and Task performance- With the High-Tech Industry in Taiwan as an Example, available at: rm.rdo.fju.edu.tw/rdar/uploads/Image/P10.pdf
- [6] Casio. W. F, 1989, Managing Human Resource, Third of work life, profit, new york, Mc graw hill company
- [۷] رضاییان، علی (۱۳۸۰) مدیریت رفتار سازمانی،

- [8] دفت، ریچارد، ال، (۱۳۷۴) تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- [9] ابطحی، حسین (۱۳۸۱) آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران، موسسه اطلاعات و برنامه ریزی و آموزش، سازمان گسترش، چاپ دوم
- [۱۰] مصلح، عبدالمجید (۱۳۷۵) رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی با توجه به ویژگی‌های شغلی (استاندارد بوشهر و واحدهای تابعه)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تربیت مدرس.
- [11] Cascio, W.F., aguinis, H. (2005). Applied psychology in human resource in personality. Position in the organization, and job satisfaction. Vol.14.
- [۱۲] راینز، استیفن پی، دبی سترو و دیویرای (۱۹۹۸) رفتار سازمانی. ترجمه سید محمد امربی، محمدعلی حمید رفیعی، بهروز اسراری ارشاد (۱۳۸۵). تهران انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی: چاپ چهارم.
- [۱۴] شاملو.س؛ (۱۳۸۲) آسیب‌شناسی روانی، ص ۱۴۹، چاپ هفتم ۸۲، انتشارات رشد
- [۱۵] رافضی، زهره، اسکندری، حسین، عباس‌پور، عباس، (۱۳۹۰) رابطه بین رفتار ائتلاف اجتماعی و ابعاد شخصیتی در بین مدیران و کارکنان شرکت هفت الماس و استیل البرز در شهر تهران، فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال دوم، شماره هشتم، صص: ۹-۱۷.
- [۱۶] علوی، سیدامین.ا. (۱۳۷۸) ارزشیابی عملکرد افراد -اصول و روشهای ارزشیابی تهران، انتشارات سازمان مدیریت دولتی، مجموعه شانزدهم.
- [17] Allport, G.W. & Odbert, H.S. (1936). Trait-names: A psycho-lexical study. Psychological Monographs,47(211).
- [18] Boeree, C.G. (2006). Gordon Allport. Personality Theories. Found online at <http://webpace.ship.edu/>
- [19] Cattell, R.B. (1965). The scientific analysis of personality. Baltimore: penguin books.
- [20] Eysenck, H. J. (1992). Four ways five factors are not basic. Personality and individual differences, 13, 667-673
- [21] Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual. Odessa, FL:
- [22] Tett, R. P.: Jackson, D. N.: and Rothstein, M. 1991. « personality measure as predictors of job performance: A meta analytic review." Personal psychology, 44: 703-742.
- [23] Digman, J. M, (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. Annual review of psychology, 41, 417-440
- [۲۴] سید جوادین (۱۳۸۶) رفتار سازمانی؛ انتشارات نگاه دانش.
- [۲۵] مقدمی‌پور، مرتضی، (۱۳۸۲) روانشناسی کار، تهران، موسسه کتاب مهربان نشر
- [26] McCrae, R., Costa, P., 1995, Trait explanations in personality psychology. European Journal of Personality, 9, 231-252.
- [۲۷] حمیدی افسانه، (۱۳۸۳)، بررسی رابطه بین تیپ‌های شخصیتی مدیران و تعهد سازمانی آنان در مدارس ابتدایی شهر بجنورد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، سازمان مدیریت و برنامه ریزی.
- [۲۸] نعمتی، مانا، (۱۳۹۴) بررسی تاثیر نوع شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت بیمه ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز
- [30] Baron, Rober, A., Greenberg, Jerald, 1990, Behavior in organizations, 3rd edition, USA, Prentice-Hall international INC.



[۳۲] مورهد، گریگوری، گریفین، ریکی، (۱۳۷۷) رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید.

[31] Robbins, Stephen, P., 1993, Organizational behavior, 6th edition, USA, Prentice-Hall international INC.



مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
ضمیمه شماره ۴۸ پاییز ۱۳۹۶
No.48 Autumn 2017

■ ۴۲ ■