

## بررسی ویژگی‌های شخصیتی موثر در انتخاب و ارتقای مدیران بحران (با تأکید بر روان سنجی)

### *The study effective personality characteristics in the selection and promotion of crisis managers( with emphasis on psychometrics)*

احمد باصری\*، حجت اله مرادی\*\*، علی محمد نانینی\*\*\*، حمید رضا اشراق\*\*\*\*

#### Abstract

**Introduction:** crisis management task is related to immediate and effective decision-making based on accurate information in order to reduce losses and rapid control of crisis. The purpose of this study is to identify effective personal characteristics of crisis managers in crisis and provide instruments to measure these characteristics.

**Methods:** The method of this study is Descriptive and its tool is of type of "psychometric". The population of the study is the collection of crisis managers who are working in the provinces. Sample includes 144 crisis managers from the 15 provinces. Researcher-made questionnaires, Milon psychological tests, California personality inventory (C.P.I), and Eysenck preferences test were used.

**Results:** The results showed that the validity of the measurement scales to assess personal characteristics of crisis managers are at a appropriate level. Moreover, the results showed the high level of self-esteem and responsibility of managers and it is necessary to take appropriate actions in the context of development of their communication skills and control of their obsessions in decision-making.

**Discussion:** The prepared psychological instruments can be used in selecting crisis managers, and they usually encounter different environmental, social, and cultural crisis. Further, these tools can be used to identify strengths and weaknesses of current crisis managers, and therefore, taking necessary actions to improve their abilities.

**Keywords:** crisis management, personality disorders, affection stability

#### چکیده

**مقدمه:** وظیفه مدیریت بحران، اتخاذ تصمیمات فوری و موثر براساس اطلاعات صحیح در جهت کاهش خسارات و کنترل سریع بحران است. تحقیق حاضر با هدف شناسایی ویژگی‌های شخصیتی موثر مدیران بحران و تهیه و هنجاریابی ابزارهای اندازه‌گیری این خصوصیات اجرا گردید.

**روش:** روش تحقیق توصیفی و به لحاظ ساخت ابزار، از نوع «روان‌سنجی» است. جامعه آماری این مطالعه، مجموعه مدیران بحران شاغل در استان‌های کشور می‌باشند. نمونه آماری برابر 144 نفر از مدیران بحران 15 استان کشور بودند و از پرسشنامه‌های محقق ساخته و آزمون‌های روانشناختی میلون، آزمون شخصیتی کالیفرنیا (C.P.I) و آزمون ترجیحات آیزنک استفاده شد.

**نتایج:** نتایج تحقیق نشان داد که اعتبار مقیاس‌های اندازه‌گیری برای ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران در حد مناسبی است. همچنین نتایج حاکی از آن است که میزان عزت نفس و مسئولیت‌پذیری مدیران بحران در حد بالایی بوده و لازم است در حوزه توسعه مهارت‌های ارتباطی آنان و کنترل اختلالات وسواسی در تصمیم‌گیری مدیران بحران اقدام لازم صورت گیرد.

**بحث:** ابزارهای روانشناختی تهیه شده می‌تواند در انتخاب افراد مورد نیاز برای تصدی مشاغل مدیریتی در زمان بحران و مشاغلی که معمولاً با بحران‌های مختلف طبیعی، اجتماعی و فرهنگی مواجه هستند مورد استفاده قرار گیرد. همچنین با استفاده از این ابزارها می‌توان نقاط قوت و ضعف مدیران فعلی بحران را شناسایی و در راستای ارتقای توانمندی‌های آنان اقدام نمود.

**کلید واژه:** مدیریت بحران، اختلالات شخصیتی، ثبات عاطفی.

## مقدمه

در عصر حاضر با رشد صنعتی، به‌ویژه رشد فن‌آوری‌های صنعتی، استفاده از ابزارها، فنون و آزمون‌های دقیق برای گزینش، انتصاب و انتقال کارکنان، ضروری می‌باشد. به همین سبب، تعداد متناهی از روان‌شناسان شاغل در سرویس‌های سازمانی به روان‌سنجی روی آوردند و شعبه جدیدی به نام «روان‌سنجی سازمانی» بناگردید. از دیدگاه باکر<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) منابع و مبانی این ارزیابی در حوزه‌های ارزشیابی روانپزشکی شامل ارزشیابی برای تشخیص‌های بالینی و آسیب‌شناختی روانی افراد و ارزشیابی شخصیتی شامل تهیه و تدارک مقیاس‌های سنجش ابعاد و فرآیند شخصیت و افزایش داده‌های مربوط به تفاوت‌های فردی می‌باشد. در این نوع ارزیابی‌ها از یک سو افکار، نگرش‌ها، گرایش‌ها و ترجیحات مدیران بحران با استفاده از مقیاس‌های عینی و استاندارد شده مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد. و از سوی دیگر به ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی، سندرم‌های بالینی، نشانه‌های روان‌شناختی (سمپتوم) و امثال آن می‌پردازند.

ارزشیابی بالینی مدیران بعد از جنگ جهانی دوم رایج شد. در آن زمان روان‌شناسان در سطح گسترده‌ای به ارزیابی ابعاد و ویژگی‌های شخصیتی، آسیب‌پذیری‌های روان‌شناختی، روحیه و ... نظامیان پرداختند (رت و مک کارول<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱). در سال ۱۹۴۱ توجه زیادی معطوف به ارزیابی شخصیت گردید و برای اولین بار، سیاهه چند وجهی مینه سوتا (MMPI) و چند آزمون دیگر به صورت آزمایشی مورد استفاده قرار گرفت (اهلانر، ۱۹۷۷). در سال‌های پایانی جنگ نیز یک دستورالعمل نظامی موسوم به M8-۲۴۲+ برای روان‌شناسان نظامی تهیه گردید تا براساس آن به ارزیابی بالینی مدیران بحران بپردازند. این دستورالعمل شامل بخش‌هایی از مقیاس‌های هوشی و کسلر، آزمون

اندریافت موضوع، آزمون رور شاخ و چند آزمون دیگر بود (توماس<sup>۳</sup>، ۱۹۸۲).

از سوی دیگر ارزیابی استعدادها و توانمندی‌های عمومی افراد نظیر هوش و خلاقیت مورد توجه قرار گرفت. هوش از جمله سازه‌هایی است که پیش از سایر سازه‌ها توسط روان‌شناسان، مورد تحقیق و سنجش و اندازه‌گیری قرار گرفته است. مثلاً، پس از آن که در سال ۱۹۱۷ روان‌شناسی نظامی در ارتش امریکا بنا نهاده شد، کمیته‌ای متشکل از چند روان‌شناس و روان‌سنج مبادرت به تهیه آزمون‌های هوشی آلفا و بتا نمودند. این آزمون‌ها، که براساس آزمون هوش بینه - سیمون ساخته شده بودند، بر روی بیش از ۱/۷ میلیون سرباز و ۴۲۰۰۰ افسر ارتش امریکا اجراء شدند (گال و منگلسدرف، ۱۹۹۱). آنان همچنین از مقیاس‌های هوشی ریون، آزمون کتل، و آزمون هوش سیال راخائل برای سنجش هوش مدیران بحران استفاده نموده‌اند (وسیکاف، ۱۹۸۹). از دیدگاه کروگر<sup>۴</sup> (۱۹۸۹) ارزیابی توانمندی‌های ذهنی به ویژه خلاقیت و هوش از جمله مهم‌ترین روش‌های مورد استفاده برای انتصاب و ارتقاء مدیران بحران می‌باشد.

در سال‌های اخیر جایابی، انتصاب و آموزش مبتنی بر آزمونگری مورد استقبال سازمان‌های مدرن قرار گرفته است. به صرفه بودن اقتصادی این نوع انتصاب و آموزش در تحقیقات مختلف تایید شده است. برای مثال، استیک و فربتشیر (۲۰۰۵) روش‌های انتخاب برای آموزش و انتصاب در آلمان را مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های آنان حاکی است که در سال ۲۰۰۱، حدود ۹۲ درصد از انتصابات و آموزش‌ها در آلمان مبتنی بر سنجش استعدادهای کارکنان بوده است. همچنین ۸۸ درصد از کسانی که انتخاب آنان برای گذراندن دوره‌های آموزشی، براساس سنجش استعداد صورت گرفته است، آموزش موفقیت‌آمیز داشته‌اند. در حالی که، در گروهی که انتخاب آنان براساس سنجش استعداد نبوده، این میزان حدود ۷۰ درصد بوده است.

خصوصیات اقدام نموده و وضع موجود آن را در مدیران بحران نشان دهد.

### مراحل اجرای تحقیق

۱- شناسایی ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران: در این مرحله با بررسی تحقیقات مشابه داخلی و خارجی و بررسی شرح وظایف مدیران بحران، ویژگی‌های شخصیتی موثر در انجام وظایف مدیران بحران احصا شده و با برگزاری گروه‌های کارشناسی با حضور متخصصان روانشناسی، مدیریت و اساتید گروه مدیریت بحران دانشکده علوم اجتماعی و فرهنگی دانشگاه جامع امام حسین(ع) و اساتید کارگاه آموزشی مدیریت بحران وزارت کشور، ویژگی‌های شخصیتی احصا شده مورد بحث و بررسی قرار گرفته و اولویت هر یک از آنها مشخص شد. در این مرحله تعداد هشت ویژگی شخصیتی که بیشترین اولویت را به دست آورده بودند، انتخاب گردید.

۲- انتخاب و تهیه آزمون‌های روانشناختی برای ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی تأیید شده:

در این مرحله متناسب با شاخص‌ها و معیارهای به دست آمده در بررسی شرایط احراز و شرایط مطلوب برای انجام وظایف شغلی و سازمانی مدیران بحران، ابتدا شاخص‌های روانشناختی لازم تعریف گردیده و سپس با استفاده از آزمون‌های روانشناختی موجود و تهیه سوالات مورد نیاز برای ویژگی‌های شخصیتی که آزمون تعریف شده‌ای برای آنها وجود نداشت، ابزارهای اولیه جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز هر یک از ویژگی‌ها تهیه گردید.

۳- تامین ملاک‌های روایی و اعتبار آزمون‌ها:

شرط بدست آوردن داده‌های خوب و مناسب برای تجزیه و تحلیل و پاسخگویی به سؤالات تحقیق آن است که شیوه اندازه‌گیری و پرسش‌نامه‌های مطرح شده، دارای روایی و اعتبار کافی باشد. به منظور حصول اطمینان از روایی پرسشنامه‌های تهیه شده، آزمون‌های فوق از نظر صوری و محتوایی مورد بررسی کارشناسی توسط متخصصین روانشناسی قرار گرفت. سنجش اعتبار آزمون با اجرای پرسشنامه در گروه

ساراسون و ساراسون (۱۹۹۸) میزان شیوع اختلالات شخصیتی را مورد بررسی قرار داده اند و وجود اختلال شخصیتی و سواسی را بالا گزارش کرده اند (۳ درصد) به باور آنان کسانی که دچار این اختلال هستند نباید در مناصب مدیریتی به کار گمارده شوند، چون عرصه را به شدت بر دیگران تنگ می کنند.

با توجه به سابقه طولانی استفاده از این روش برای انتخاب افراد در سازمان‌های مختلف در دنیا، این رویکرد در کشور ما از سابقه دیرینه و عمیقی برخوردار نمی‌باشد. اگر چه به صورت پراکنده در سازمان‌های صنعتی و نظامی از ارزیابی‌های روانشناختی برای استخدام افراد استفاده شده است، اما این سوال جدی وجود دارد که مدیران بحران در کشور برای انجام بهینه وظایف شغلی خود از چه ویژگی‌ها و خصوصیات شخصیتی باید برخوردار باشند؟ ابزارهای لازم برای ارزیابی این خصوصیات کدام است؟ بر این اساس هدف اصلی این مقاله ارائه شاخص‌ها و مقیاس‌های عینی و منظم برای انتخاب و انتصاب افراد برای مشاغل است که به طور مستقیم به مدیریت بحران در کشور می‌پردازند. در این مقاله دو دسته ویژگی‌های منش‌شناسی مورد نیاز مدیران بحران و اختلالات شخصیتی که به طور موثر بر عملکرد مدیران بحران تاثیرگذار است مورد مطالعه قرار گرفته است. ویژگی‌های منش‌شناسی موثر در عملکرد مدیران بحران شامل درونگرایی- برونگرایی، ثبات عاطفی، قدرت نفوذ در دیگران، مسئولیت اجتماعی و عزت نفس می‌باشد. همچنین اختلال شخصیت پارانوئید، اختلال شخصیت و سواسی - اجباری، اختلال شخصیت اسکیزوئید، سه نوع اختلالی که به شدت بر عملکرد مدیران تاثیرگذار می‌باشد، مورد بحث بررسی قرار گرفته است.

### روش

این تحقیق از نوع توصیفی است و تلاش دارد ویژگی‌های شخصیتی مورد نیاز مدیران بحران کشور را شناسایی کرده و با استفاده از فن «روان‌سنجی» نسبت به تهیه و آماده‌سازی ابزارهایی برای ارزیابی این

تجدید نظر اساسی قرار گرفته و متناسب با جامعه ایرانی و جامعه آماری این تحقیق بازنویسی گردیده بود، استفاده شد.

از آنجا که شرط بدست آوردن داده‌های خوب و مناسب برای تجزیه و تحلیل و پاسخگویی به سؤالات تحقیق آن است که شیوه اندازه‌گیری و آزمون‌های مطرح شده دارای روایی و اعتبار کافی باشد. برای سنجش اعتبار آزمون‌های تهیه شده و ارزیابی سؤالات هر یک از مقیاس‌های مورد نظر، پرسشنامه‌های تهیه شده، برای نمونه‌ای برابر ۱۴۴ نفر از مدیران بحران اجرا شد و به وسیله ضریب آلفای کرونباخ، ضرایب همابستگی درونی مقیاس‌ها و سهم هر سوال در ضریب اعتبار هر شاخص مورد سنجش قرار گرفت. این ضریب معمولاً در مورد آزمون‌های شخصیتی و مقیاس‌های نگرش‌سنج که برای سؤالات آزمون، پاسخ‌های درست یا غلط وجود ندارد و پاسخ آزمودنی‌ها بر روی پیوستاری از موافقت تا مخالفت قرار دارد، مورد استفاده قرار می‌گیرد. طیف نمرات ضریب آلفای کرونباخ بین صفر تا یک می‌باشد. پاشا شریفی (۱۳۷۳) ضریب اعتبار بین ۰/۷۰ تا ۰/۸۰ را برای آزمون‌های فوق مناسب و کافی ارزیابی می‌نماید.

#### نتایج

نتایج تحقیق با توجه به معیارهای روان‌سنجی، سنجش اعتبار و پایایی مقیاس‌ها و سهم هر سؤال در افزایش اعتبار آزمون از طریق آزمون ضریب آلفای کرونباخ و آزمون‌های توصیفی آماری مانند: میانگین، میانه، مد، انحراف استاندارد، کجی، کشیدگی، کمترین نمره، بیشترین نمره و صدک‌های آماری شاخص‌ها مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

#### الف - ویژگی‌های منش شناختی

در این قسمت، ویژگی‌های روانسنجی شاخص‌های پنج‌گانه درونگرایی - برونگرایی، ثبات عاطفی، قدرت نفوذ در دیگران، مسئولیت اجتماعی و عزت نفس از طریق آزمون ضریب آلفای کرونباخ و آزمون‌های توصیفی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

نمونه‌ای از مدیران بحران شرکت کننده در یک دوره کارگاه مدیریت بحران وزارت کشور انجام گرفت.

۴- توصیف وضع موجود خصوصیات روانشناختی مدیران بحران:

برای این منظور آزمون‌های تهیه شده روی یک نمونه ۲۰۰ نفری از مدیران شرکت کننده در کارگاه‌های مدیریت بحران کشور اجرا و نتایج آن توصیف گردید.

#### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این مطالعه، مجموعه مدیران بحران شاغل در استان‌های کشور شامل اعضای شورای تامین استان، فرمانداران، فرماندهان نیروهای نظامی و انتظامی، اورژانس، آتش‌نشانی و ... می‌باشد. نمونه آماری مورد مطالعه در این تحقیق افراد شرکت کننده در سه دوره کارگاه آموزشی مدیریت بحران بودند که از ۱۵ استان کشور در این کارگاه‌ها شرکت کرده‌اند.

#### ابزارهای اندازه‌گیری

در این پژوهش، ضمن استفاده از آزمون‌های روانشناختی موجود، متناسب با نیازهای تحقیق از پرسشنامه‌های محقق ساخته در راستای ارزیابی شاخص‌های هشت‌گانه خصوصیات شخصیتی مورد نظر استفاده گردید. این پرسشنامه‌ها بر مبنای شاخص‌های تعریف شده برای ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران تهیه گردید. تنظیم گزینه‌های پرسشنامه‌ها در قالب مقیاس لیکرت و سؤالات چند گزینه‌ای صورت گرفته است.

در این پرسشنامه‌ها، با توجه به تنوع شاخص‌های تحقیق، ویژگی‌های مثبت منش شناختی (درونگرایی - برونگرایی، ثبات عاطفی، قدرت نفوذ در دیگران، مسئولیت اجتماعی و عزت نفس) و اختلالات شخصیتی (اختلال شخصیت پارانویید (دارای سؤظن)، اختلال شخصیت وسواسی - اجباری، اختلال شخصیت اسکیزوئید (منزوی) از آزمون‌های روانشناختی موجود مانند آزمون ارزیابی شخصیتی میلون، آزمون شخصیتی کالپرنیا (C.P.I) و آزمون ترجیحات آیزنک که مورد

## جدول ۱- شاخص‌های توصیفی مقیاس‌های

## ویژگی‌های مثبت منش‌شناسی

شاخص	ثبات عاطفی	برون‌گرایی	قدرت نفوذ	عزت نفس	مسئولیت اجتماعی
میانگین	۶۸/۳۴	۵۹/۳۰	۵۳/۷۲	۸۳/۶۵	۶۳/۰۳
میانه	۷۲/۹۱	۶۱/۹۰	۵۳/۸۴	۸۷/۵۰	۶۳/۶۳
مد	۷۹/۱۷	۶۶/۶۷	۶۱/۵۴	۹۱/۶۷	۶۳/۶۴
انحراف استاندارد	۱۹/۲۱	۱۴/۶۹	۱۳/۱۲	۱۵/۶۳	۱۲/۳۳
کجی	-۰/۷۶۵	-۰/۹۴۹	-۰/۱۲۱	-۱/۴۵	-۰/۱۰۸
کشیدگی	-۰/۰۴۷	۱/۲۸	۰/۳۵۶	۲/۷۳۲	-۰/۰۵۷
کمترین	۱۲/۵۰	۴/۷۶	۲۳/۰۸	۲۰/۸۳	۲۷/۲۷
بیشترین	۱۰۰	۸۵/۷۱	۸۹/۷۴	۱۱۶/۶۷	۹۳/۱۸
درصدها	۱۰	۳۷/۵۰	۳۵/۱۲	۶۲/۵۰	۵۰
	۲۰	۵۰	۴۱/۰۲	۷۵	۵۲/۲۷
	۳۰	۵۸/۳۳	۵۲/۳۸	۷۹/۱۶	۵۶/۸۱
	۴۰	۶۶/۶۶	۵۷/۱۴	۸۳/۳۳	۵۹/۰۹
	۵۰	۷۲/۹۱	۶۱/۹۰	۸۷/۵۰	۶۳/۶۳
	۶۰	۷۹/۱۶	۶۶/۶۶	۹۱/۶۶	۶۵/۹۰
	۷۰	۷۹/۱۶	۶۶/۶۶	۹۱/۶۶	۶۸/۱۸
	۸۰	۸۳/۳۳	۷۱/۴۲	۹۵/۸۳	۷۵
	۹۰	۹۱/۶۶	۷۶/۱۹	۹۵/۸۳	۷۹/۵۴
	۱۰۰	۱۰۰	۸۹/۷۴	۱۱۶/۶۷	۹۳/۱۸

میزان درون‌گرایی و برون‌گرایی مدیران بحران می‌باشد.

ضریب اعتبار این مقیاس در اجرای روی گروه نمونه ۱۴۴ نفری از مدیران بحران برابر  $\alpha=0/699$  برآورد گردید و نشان داد که توانایی مناسبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران را دارد.

ثبات عاطفی: برای سنجش میزان ثبات عاطفی مدیران بحران از آزمون تجدید نظر شده آیزنک که متناسب با نیازهای شغلی مدیران بحران تهیه شده است، استفاده گردید. هدف این آزمون اندازه‌گیری میزان ثبات عاطفی مدیران بحران می‌باشد. ضریب اعتبار این مقیاس با اجرا روی گروه نمونه‌ای از مدیران بحران برابر  $\alpha=0/750$  برآورد گردیده و نشان داد که توانایی مناسبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران دارد.

قدرت نفوذ در دیگران: برای سنجش این شاخص از عامل سلطه‌گری آزمون ۱۶ عاملی کتل که مورد تجدید نظر قرار گرفته همراه با بخش‌هایی از آزمون آیزنک که متناسب با نیازهای شغلی مدیران بحران تهیه شده است، استفاده گردید. هدف این آزمون اندازه‌گیری میزان قدرت نفوذ و تحت تاثیر قراردادن دیگران می‌باشد. ضریب اعتبار این مقیاس در اجرای روی گروه نمونه ۱۴۴ نفری از مدیران بحران برابر  $\alpha=0/731$  برآورد گردید و نشان داد که توانایی مناسبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران را داراست.

مسئولیت اجتماعی: برای سنجش این شاخص از عامل کفایت اجتماعی آزمون بلوغ اجتماعی راتو که مورد تجدید نظر قرار گرفته و سوالات دیگری متناسب با ویژگی‌های جامعه آماری مدیران بحران تهیه شده بود، استفاده گردید. هدف این آزمون اندازه‌گیری میزان مسئولیت‌پذیری، تعهد حرفه‌ای و اجتماعی مدیران بحران می‌باشد. ضریب اعتبار این مقیاس در اجرای روی گروه نمونه ۱۴۴ نفری از مدیران بحران برابر  $\alpha=0/749$  برآورد گردیده و نشان داد که توانایی مناسبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران را دارد.

درون‌گرایی - برون‌گرایی: برای سنجش میزان درون‌گرایی و برون‌گرایی افراد، آزمون‌های مختلفی وجود دارد که در این مطالعه، از مقیاس درون‌گرایی - برون‌گرایی آیزنک استفاده گردیده است. لازم به توضیح است که متناسب با نیازهای جامعه آماری، برخی از آیتم‌های آزمون مورد تجدید نظر قرار گرفته، و به صورت بومی و ویژه مدیران بحران مجدداً آماده‌سازی گردیده است. هدف این آزمون اندازه‌گیری

جدول ۲ - شاخص‌های توصیفی مقیاس‌های

اختلالات شخصیتی

شاخص	شخصیت اسکیزوئید	شخصیت پارانوئید	شخصیت وسواسی
میانگین	۳۲/۶۹	۵۴/۶۵	۶۴/۱۳
میانه	۲۹/۱۶	۵۵/۵۵	۶۵
مد	۲۵	۵۹/۲۶	۹۰
انحراف استاندارد	۱۵/۰۲	۱۲/۰۹	۱۱/۵۶
کجی	۱/۰۶	-۰/۷۴	-۱/۲۰
کشیدگی	۱/۳۳	۲	۱/۷
کمترین	۸/۳۳	۱۱/۱۱	۲۰
بیشترین	۸۳/۳۳	۸۸/۸۹	۱۰۰
درصدها	۱۰	۱۶/۶۶	۴۲/۵۹
	۲۰	۲۰/۸۳	۴۸/۱۴
	۳۰	۲۵	۵۱/۸۵
	۴۰	۲۵	۵۱/۸۵
	۵۰	۲۹/۱۶	۵۵/۵۵
	۶۰	۳۳/۳۳	۵۹/۲۵
	۷۰	۳۷/۵۰	۵۹/۲۵
	۸۰	۴۱/۶۶	۶۲/۹۶
	۹۰	۵۴/۱۶	۶۶/۶۶
	۹۵		

نتایج ارائه شده در جدول فوق نشان می‌دهد که به طور کلی میزان ویژگی شخصیت اسکیزوئید در مدیران بحران در حد کمتر از متوسط می‌باشد و سه شاخص گرایش مرکزی میانگین برابر ۳۲/۶۹، میانه برابر ۲۹/۱۶ و نما برابر ۲۵ نشانگر این وضعیت می‌باشند. پراکندگی نمرات حول میانگین برابر ۱۵/۰۲ می‌باشد که نشانگر توزیع نسبی نمرات مقیاس حول میانگین بوده و با حداقل نمره ۸/۳۳ و حداکثر ۸۳/۳۳ و شاخص‌های کجی برابر ۱۰/۰۶ و کشیدگی ۱/۳۳ می‌توان نتیجه‌گیری نمود که مقیاس دارای توزیع نرمال، با کشیدگی کمتر از توزیع نرمال می‌باشد. رتبه‌های درصدی نمرات ارائه شده امکان مقایسه نمرات افراد گروه را فراهم نموده و می‌توان جایگاه هر فرد را در گروه مشخص و تعریف نمود. به عنوان مثال، اگر فردی در این مقیاس نمره ۲۶

عزت نفس: در این بررسی از آزمون عزت نفس کوپر اسمیت برای سنجش میزان عزت نفس مدیران بحران استفاده شد. ضریب اعتبار این مقیاس برابر  $\alpha=0/774$  برآورد گردیده و نشان داد که توانایی خوبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران را دارد. همچنین همبستگی کلیه سؤالات با نمره کل مقیاس مثبت و معنادار می‌باشد.

ب - اختلالات شخصیتی

در این قسمت اختلال شخصیت پارانوئید، اختلال شخصیت وسواسی - اجباری، اختلال شخصیت اسکیزوئید (منزوی)، سه نوع اختلالی که به شدت بر عملکرد مدیران تاثیرگذار می‌باشد، مورد بحث بررسی قرار می‌دهیم. برای سنجش اختلالات شخصیت در این مطالعه از شاخص‌های مقیاس اختلالات شخصیتی میلون استفاده شده است. لازم به توضیح است که متناسب با نیازهای جامعه آماری برخی از آیتم‌های آزمون مورد تجدید نظر قرار گرفته و به صورت بومی و ویژه مدیران بحران مجدداً آماده سازی گردید.

اختلال شخصیت پارانوئید: ضریب اعتبار این مقیاس در اجرای روی گروه نمونه مورد مطالعه برابر  $\alpha=0/710$  برآورد گردیده و نشان داد که توانایی مناسبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران را دارد. همچنین همبستگی کلیه سؤالات با نمره کل مقیاس، مثبت و معنادار می‌باشد.

اختلال شخصیت وسواسی - اجباری: ضریب اعتبار این مقیاس در اجرای روی گروه نمونه معادل  $\alpha=0/753$  برآورد گردید و نشان داد که توانایی بالایی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران را داراست.

اختلال شخصیت اسکیزوئید(منزوی): ضریب اعتبار این مقیاس در اجرای روی گروه نمونه معادل  $\alpha=0/801$  برآورد گردیده و نشان داد که از توانایی مناسبی برای سنجش این ویژگی مدیران بحران برخوردار است. همبستگی کلیه سؤالات با نمره کل مقیاس مثبت و معنادار می‌باشد. بدین معنا که هر سؤال نقش مثبتی در نتیجه افزایش ضریب هماهنگی درونی مقیاس دارد.

افراد گروه نمونه دارای ویژگی‌های شخصیت و سواسی- اجباری بیشتری می‌باشد و اخذ نمره ۹۵ یا بالاتر حاکی از آن است که فرد جزء ۱۰ درصد افراد بالای توزیع که دارای بیشترین میزان ویژگی شخصیت و سواسی- اجباری می‌باشند، قرار دارد.

### جدول ۳- خلاصه نتایج مقیاس‌های روانشناختی

#### مدیران بحران

مقیاس اندازه‌گیری	میانگین	ضریب اعتبار
برون‌گرایی	۶۸/۳	۰/۶۹۹
ثبات عاطفی	۵۹/۳	۰/۷۵۰
قدرت نفوذ در دیگران	۵۳/۷	۰/۷۳۱
عزت نفس	۶۳	۰/۷۷۴
مسئولیت اجتماعی	۸۳/۶	۰/۷۴۹
شخصیت اسکیزوئید	۶۴/۱	۰/۸۰۱
شخصیت پارانوئید	۵۴/۶	۰/۷۱۰
شخصیت و سواسی	۶۴/۵	۰/۷۵۳

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی و عمده هر سازمان آن است که میزان اثربخشی عملکرد نیروهای خود را، به ویژه در زمان بحران، به حداکثر ممکن برساند. این هدف کلان و اساسی تنها زمانی محقق خواهد شد که «هر کس در جایگاه واقعی و تخصصی خویش قرار گیرد» و افرادی که از توانایی مدیریت بحران برخوردار می‌باشند مورد شناسایی قرار گرفته و در زمان‌های بحرانی مورد استفاده قرار گیرند. تحقق این مقصود روحیه کارکنان را تعالی می‌بخشد، رضایت شغلی آنان را افزایش می‌دهد و روابط اجتماعی و شغلی کارکنان را بهبود می‌بخشد، این پیامدهای مطلوب به نوبه خود عملکرد کارکنان را به سطح بهینه و مطلوب افزایش می‌دهند (کروکر، ۱۹۸۹). اما، کارکنان زمانی در «جایگاه واقعی خویش» قرار می‌گیرند که انتخاب و گزینش، جایابی و انتصاب، و ترفیع و آموزش آنان براساس ارزشیابی‌های دقیق، عینی و روشمند (سیستماتیک) صورت گیرد (جاگر، ۱۹۸۸).

بدست آورده باشد، می‌توان نتیجه‌گیری نمود که حداقل از ۴۰ درصد افراد گروه نمونه، دارای ویژگی‌های شخصیت اسکیزوئید بیشتری می‌باشد و اخذ نمره ۵۵ یا بالاتر حاکی از آن است که فرد جزء ۱۰ درصد افراد بالای توزیع که دارای بیشترین میزان ویژگی شخصیت پارانوئیدی می‌باشند، قرار دارد.

میزان ویژگی شخصیت پارانوئیدی در مدیران بحران در حد متوسط می‌باشد و سه شاخص گرایش مرکزی میانگین برابر ۵۴/۶۵، میانه برابر ۵۵/۵۵ و نما برابر ۵۹/۲۶ نشانگر این وضعیت می‌باشند. پراکندگی نمرات حول میانگین برابر ۱۲/۰۹ می‌باشد که نشانگر توزیع نسبی نمرات مقیاس حول میانگین بوده و با حداقل نمره ۱۱/۱۱ و حداکثر ۸۸/۸۹ و شاخص‌های کجی برابر ۰/۷۴- و کشیدگی ۲ می‌توان نتیجه‌گیری نمود که مقیاس دارای توزیع نرمال با کشیدگی اندکی کمتر از توزیع نرمال می‌باشد. رتبه‌های درصدی نمرات ارائه شده امکان مقایسه نمرات افراد گروه را فراهم نموده و می‌توان جایگاه هر فرد را در گروه مشخص و تعریف نمود. به عنوان مثال، اگر فردی در این مقیاس نمره ۵۲ بدست آورده باشد، می‌توان نتیجه‌گیری نمود که حداقل از ۴۰ درصد افراد گروه نمونه دارای ویژگی‌های شخصیت پارانوئیدی بیشتری می‌باشد و اخذ نمره ۶۶ یا بالاتر حاکی از آن است که فرد جزء ۱۰ درصد افراد بالای توزیع که دارای بیشترین میزان ویژگی شخصیت پارانوئیدی می‌باشند، قرار دارد.

میزان ویژگی شخصیت و سواسی- اجباری در مدیران بحران در حد متوسط می‌باشد و سه شاخص گرایش مرکزی میانگین برابر ۶۴/۱۳، میانه برابر ۶۵ و نما برابر ۹۰ نشانگر این وضعیت می‌باشند. پراکندگی نمرات حول میانگین برابر ۱۱/۵۶ می‌باشد که نشانگر توزیع نسبی نمرات مقیاس حول میانگین بوده و با حداقل نمره ۲۰ و حداکثر ۱۰۰ و شاخص‌های کجی برابر ۱/۲۰- و کشیدگی ۱/۷ می‌توان نتیجه‌گیری نمود که مقیاس دارای توزیع با کجی منفی و کشیدگی کمتر از توزیع نرمال می‌باشد. رتبه‌های درصدی نشان می‌دهد اگر فردی در این مقیاس نمره ۶۵ بدست آورده باشد، می‌توان نتیجه‌گیری نمود که حداقل از ۴۰ درصد

است. استوگدیل (۱۹۴۸)، من (۱۹۵۹)، لرد، دوادر و ایلینگر (۱۹۸۶) مبادرت به انتشار زمینه‌یابی‌هایی نموده‌اند که به ارزشیابی اعتبار ویژگی‌های روانشناختی و شخصیت، همانند پیش‌بینی صلاحیت رهبری، پرداخته‌اند. پیشینه مربوط به اعتبار آزمون‌های شخصیت نیز توسط اشمیت و هانتز (۱۹۸۱)، گیسلی (۱۹۷۳)، ریلی و چو (۱۹۸۲)، و ویک (۱۹۸۶) منتشر شده است. در تشخیص‌های مرسوم روان‌شناختی، اغلب برای پیش‌بینی رفتار فرد از ویژگی‌های شخصیت استفاده شده است. این پیش‌بینی تقریباً در هر مورد با یک رویکرد کاملاً شخصی‌گرایانه انجام شده است. اما روندهای پژوهشی جدید، و نیز مباحث مربوط به «تعامل‌گرایی» (ایندلر و مگنسون، ۱۹۷۶ a, b و ۱۹۷۸) و «موقعیت‌گرایی» مورد توجه رفتارگرایانی نظیر واتسون (۱۹۲۴) و اسکینر (۱۹۵۳) تحولاتی را در این زمینه ایجاد نموده است.

آزمون‌های ویژگی‌های روانشناختی و شخصیتی از حیث مشخصات روان‌سنجی همانند آزمون‌های استعداد و هوش هستند. تفاوت آنها در نوع ویژگی‌های مورد اندازه‌گیری و شیوه تولید داده‌ها است. در روش‌های سنجش عملکرد و آزمون‌های استعداد و هوش، تکالیف عینی انجام می‌شوند و برون‌داد عملکرد واقعی ثبت می‌گردد، در حالی که داده‌های آزمون‌های روانشناختی و شخصیتی، عمدتاً مبتنی بر خود ارزشیابی هستند. در این آزمون‌ها، فرد به ارزشیابی خود و ارزشیابی تجارت و فعالیت‌های شخصی خویش می‌پردازد و داده‌ها براساس انبوهی از شرایط تعمیم داده می‌شوند.

از سوی دیگر باید اذعان داشت که مدیریت صحیح بحران‌های اجتماعی، فرهنگی و طبیعی، نقش اساسی در بهبود و پیشرفت جامعه به‌عهده دارند. این بستر، زمانی فراهم می‌گردد که استعدادها، توانمندی‌ها و مهارت‌های مدیران بحران را شناخته و متناسب با ویژگی‌های ذاتی و مهارتی، وظایف را به آنها محول نموده و انتظار عملکرد مطلوب را از آنها داشت.

بعد از جنگ جهانی دوم (۴۵-۱۹۳۹) در کشورهای صنعتی (به‌ویژه در آمریکا، انگلستان، سوئیس، آلمان غربی سابق و...) این گونه ارزشیابی‌ها به روان‌شناسان سپرده شده است (استیج، فریشر، ۱۹۹۱). البته روان‌شناسان این نقش را، در مقیاس محدودتری در جنگ جهانی اول (۱۸-۱۹۱۴) نیز بر عهده داشتند. در سال ۱۹۱۷، یعنی سال ورود آمریکا به جنگ، رئیس انجمن روان‌شناسان آمریکا، دکتر رابرت یرکز، پیشنهاد کرد که در جنگ از روان‌شناسی نیز بهره گرفته شود. پیشنهاد او بلافاصله پذیرفته شد و کمیته‌ای متشکل از روان‌شناسان را مأمور کرد تا مبادرت به تأسیس «یگان روان‌شناسی نظامی» نمایند. این یگان به زودی اقدامات فراگیری انجام داد و یکی از آن اقدامات تهیه آزمون‌های آلفا و بتای ارتش بود.

جاگر (۱۹۸۸) با بررسی تاریخ تحول روان‌سنجی کاربردی و روش‌های ارزشیابی سه منبع عمده این تحول را شناسایی کرده است. از نظر او نخستین منبع ارزشیابی روانپزشکی است. در این نوع ارزشیابی برای تشخیص سندرم‌های بالینی روانپزشکی در بین کارکنان از مدل پزشکی بیماری‌ها و مدل‌های علوم طبیعی استفاده شده است. در این زمینه کریپلین، روانپزشک، و یاسپرس، فیلسوف و روانپزشک، رویکرد روان‌شناختی نوینی را، تحت عنوان «رویکرد بالینی» معرفی کرده‌اند. در این رویکرد، نشانه‌های آسیب‌شناختی روانی از زاویه دید پدیدارشناختی مورد بررسی قرار می‌گیرند.

منبع دوم روان‌شناسی آزمایشی است. مک‌کین کتل و مانستربرگ (شاگردان وونت) اولین کسانی هستند که این منبع را در مقیاس وسیع مورد استفاده قرار داده‌اند. این منبع، تأثیر زیادی بر رشد روش‌های تشخیصی و ارزشیابی در سازمان‌ها برجای نهاد. این منبع موجب ترویج استفاده از روش‌های آزمایشگاهی و الگوهای آماری و ریاضی در ارزشیابی کارکنان شد. سومین منبع روان‌سنجی کاربردی، از نظر جاگر، روان‌شناسی افتراقی و شخصیت است. این منبع نیز نقش پراهمیتی در شناسایی تفاوت‌های فردی، و رگه‌های شخصیت داشته است.

یکی از ابعاد ارزیابی منابع انسانی در مدیریت بحران ارزیابی ویژگی‌های روانشناختی و خصوصیات شخصیتی



۱۸- عابدی، جمال (۱۳۷۲). خلاقیت و شیوه‌ای نو در اندازه‌گیری آن، نشریه پژوهش‌های روان‌شناختی، دوره ۲، شماره ۱ و ۲.

۱۹- عسکریان، مصطفی (۱۳۷۰). مدیریت نیروی انسانی. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.

۲۰- علوی، سیدامین‌الله، (۱۳۹۰) ارزشیابی عملکرد مدیران بحران نظریه‌ها، اصول و روش‌های ارزشیابی، مجله علمی کاربردی مدیریت دولتی، شماره دهم، ص ۳۴

۲۱- کبیری، قاسم، مترجم، (۱۳۷۱). مدیریت رفتار سازمانی (نوشته پاول هرسی). تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.

۲۲- کیت دیویس و نیواستورم، (۱۳۷۰). رفتار انسانی در کار مترجم محمدعلی طوسی، مرکز آموزش دولتی.

۲۳- مارتیت، آلن شارل، (۱۳۷۱) دسته‌بندی تصمیمات در مدیریت- ترجمه دکتر شمس- مجله دانش مدیریت- شماره ۱۸.

۲۴- مهدویان، اکبر، (۱۳۸۶) تصمیم‌گیری در مدیریت، مجله مدیریت دولتی، دوره جدید شماره ۱۱.

۲۵- هومن، حیدرعلی، مترجم، (۱۳۶۹). روان‌سنجی کاربردی (نوشته رابرت ژنلانک). تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

26- Bloon, W. (1977). Relevant MMPI norms for young Air Force trainee. *Journal of Personality Assessment*, 41, 505-510.

27- Bloxom, B. (1989). Adaptive testing: A review of recent results. London: Routledge and Keganpaul.

28- Cascio, W.F. (1987). *Applied Psychology in Personel Management*. Englewood Cliffs: PrenticeHall.

29- Cooper, L.N.(1996). Stress, Coping and mental disorders. *Journal of Psychology*, 11,28-34.

30- Edwards.H.F. (1965). *Psychological evaluation of the Army a viator*.CA: Letterman ArmyMedical center.

31-E.Kast and james E.Rosenzweig. *organization and Managment; Asystems Fremont andcontingance Approach*, 4th, eh. McGraw - Hill. 1985, pp. 464-466. Many ofter works cited heve are from this sovrce.

32- Eisenberg, B.N.(1987). reasoning about Prosocial Morale Conflicts. *Journal of child development*, 50, 356-363.

33- Eyesenck,H.J. (1969). *Personality and Motivation Structure and Measurement*. London:Routledge and Kegan paul.

34- Feist, J.(2001). *Health Psychology*. Wadsworth.

35- Fred,L. (1974). *The practice and Management*. McGraw-Hill ine.

## منابع

۱- الماسی، حسن ( ۱۳۷۴ ) مقاله: «نگرشی جدید در مدیریت منابع انسانی» از ارزیابی عملکرد تا مدیریت عملکرد. نشریه تدبیر، شماره ۵۶، ص ۲۶.

۲- امیدوی، تورج (۱۳۶۹) سیستم ارزشیابی مدیران بحران سازمان. مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۳- پاشا شریفی، حسن (۱۳۷۴). اصول روان‌سنجی و روان‌آزمایی. تهران: انتشارات رشد.

۴- پاشا شریفی، حسن، مترجم، (۱۳۷۴). راهنمای سنجش روانی (نوشته گری مارنات). تهران: انتشارات رشد.

۵- تونس آر. میچل، (۱۳۷۳) مردم در سازمان‌ها، زمینه رفتار سازمانی، ترجمه دکتر حسین شکرکن، انتشارات رشد.

۶- جزنی، نسرین (۱۳۷۵) مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی، ص ۱۹۴

۷- جوادی، محمدجعفر، و کدیور، پروین، مترجمین، (۱۳۷۲). روان‌شناسی شخصیت (نظریه و تحقیق) (نوشته لارنس پروین). تهران: انتشارات رسا.

۸- حاضر، منوچهر (۱۳۷۳) تصمیم‌گیری در مدیریت، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، -تهران.

۹- دلاور، علی، مترجم، (۱۳۷۴). مقدمه‌ای بر نظریه‌های اندازه‌گیری (روان‌سنجی). (نوشته مری آلن و وندی سن). تهران: انتشارات سمت.

۱۰- دادستان، پریرخ (۱۳۷۶). روان‌شناسی مرضی تحولی. تهران: انتشارات سمت.

۱۱- رضوانی، احمد، مترجم، (۱۳۷۵). نظریه‌های شخصیت (نوشته چارلز کارور و مایکل شی.یر). تهران: انتشارات آستان قدس رضوی.

۱۲- سعادت، اسفندیار، فرهنگی، علی‌اکبر (۱۳۷۳) تصمیم‌گیری گروهی - دومین کارگاه آموزشی مدیریت آموزش عالی.

۱۳- سیدمهدی، یحیی (۱۳۷۶). انگیزش و هیجان (نوشته مارشال ریو). تهران: مؤسسه نشر ویرایش.

۱۴- سیدمحمدی، یحیی، مترجم، (۱۳۷۶). انگیزش و هیجان (نوشته جان ریو). تهران: انتشارات ویرایش.

۱۵- شعاری‌نژاد، علی‌اکبر (۱۳۶۴). فرهنگ علوم رفتاری. تهران: انتشارات امیرکبیر

۱۶- شفیعا، محمدعلی و همکاران (۱۳۷۴). سنجش بهره‌وری نیروی انسانی و ارائه مدل‌گزینه پرسنل. پروژه تحقیقی دانشگاه علم و صنعت ایران.

۱۷- شکرکن، حسین، مترجم (۱۳۷۳). مردم در سازمان‌ها (نوشته ترنس میچل). تهران: انتشارات رشد.

- 36- Hambleton, R.K. (1989). Principles and selected applications of item response theory. New York: MacMillan publication.
- 37- Jager, R. (1988). Psychological diagnosis. New York: prager.
- 38- Johnson, E. (1991). Toward an advanced Military assessment. New York: prager.
- 39- Jorrance, E.P. and Golf, N. (1989). A quiet revdution. Journal of creative Benavior, 23(2), 136-142.
- 40- Kast and tosensweig, of cit, p. 464. Kroeker, L.P. (1989). Personal Classification/ assignment Models. New York: prager.
- 41- Myers, D.G. (2001). Social Psychology. New York: Mc Graw-Hill.
- 42- Pelle grino, J.W. (1988). Mental Models and Mental tests. Hillsdale Erlbaum.
- 43- Pikel, J. (1997). depression: Patholog and therapy. Journal of Psychology, 18, 311, 323.
- 44- Rath, F.H. and and McCarroll, J.E. (1991). Clinical Psychological assessment. Handbook of Military Psychology. John Wiley and sons Ltd.
- 45- Reber, A.S. (1985). Dictionary of Psychology. New York.
- 46- Reilly, R.R. and Chao, G.T. (1982). Validiry and Fairmes of some alternative employee selection procedures. Personnel Psychology, 32, 1-62.
- 47- Rosenban, D.I. and Sligman, M.E.P. (2001) Abno rmal Psychology. London: North and company.
- 48- Sarason, I.G. and Sarason, B.R. (1998). introducton to Psych, Pathology. New York: McGraw-Hill.
- 49- Samson, G.E. etal. (1984). Academic and occupational performance. Journal of American Educational Research. 21, 311-321.
- 50- Sefert, N. (2002). Personality disorders : thearies and application. Journol of Psychiatry, 13, 151-105.
- 51- Selye, H. (1983). Stress and Stresors. New York: Mc Graw-Hill.
- 52- Schratz, M.K and Ree, M.J. (1989). Enlisted selection and classification. New York: prager.
- 53- Steege, F. (1991). Psychological assessment of Military Personnel. New York: John wiley and sons.
- 54- Stephen, R. (2005). Organizational Behavior. Englewood Cliffs.
- 55- Wenek, K.W. (1986). Using personality tests for pilot selection. Journal of occupational psychology, 56, 130-142.
- 56- Wiskoff, M.F. and Schratz, M.K. (1989). Computerized adaptive testing of Vocational aptitude battery. New York: prager.