

## ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی و سبک‌های مقابله‌ای کارکنان □

### The Relationship between Personality-Related Characteristic, Organizational Commitment and Staff Confrontation Methods □

Siyavosh Pooryousef, M.Sc.

Parviz Azadfallah, Ph.D. ✉

سیاوش پوریوسف\*\*

دکتر پرویز آزاد فلاح\*\*

#### Abstract

The present research aims at reviewing the relationship between personality-related characteristics, organizational commitment, and staff confrontation methods. 260 of staff working for an industrial company in Tehran were selected. Participants completed the Five-Factor Inventory: NEO-FFI, the "Meyor and Allen" Organizational Commitment, and the Strategies for Confronting Stress Prepared by Canadian Institute of Strategic Studies (CISS). The results indicated that "Conscientious" contributes to the problem-oriented confrontational method. "Being easily resented" contributes to the sensation-oriented confrontational method, but "Being flexible" does not contribute to sensation-oriented confrontational method. Also "Agreeableness" does not contribute to the problem-oriented confrontational method. The results also indicated that "Conscientious" contributes to organizational commitment of the staff. Organizational commitment contributes to problem-oriented confrontational method of staff. The results of the research indicates that conscientious staff display high level of organizational commitment, and staff with high level of organizational commitment resort to problem-oriented confrontational method when faced with tense conditions.

Keywords: personality-related characteristics, organizational commitment, confrontational methods

#### چکیده

هدف از پژوهش حاضر رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی و سبک‌های مقابله‌ای کارکنان می‌باشد. در این پژوهش ۲۶۰ نفر از کارکنان شاغل یک شرکت صنعتی در شهر تهران با روش نمونه در دسترس، انتخاب سیاهه پنج عاملی شخصیت (NEO-FFI)، تعهد سازمانی ساخته «می‌یر و آلن» و راهبردهای مقابله با تنیدگی (CISS) به کار گرفته شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آماری میانگین، ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد: «ویژگی شخصیتی» با «وجدان بودن» در سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار و «روان‌آزرده‌گرایی» در سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار کارکنان مؤثر است. اما ویژگی شخصیتی «نعطاف‌پذیری» در سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار و «دل‌پذیر بودن» در سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار کارکنان مؤثر نیست. همچنین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن در تعهد سازمانی و «تعهد سازمانی» در سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار کارکنان تأثیرگذار است. نتایج حاکی از آن است که کارکنانی که دارای ویژگی شخصیتی با وجدان بودن می‌باشند از تعهد سازمانی بالاتری برخوردارند و کارکنان با تعهد سازمانی بالا در مواجهه با موقعیت تنیدگی از سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار استفاده می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی، سبک‌های مقابله‌ای

□ Department of Psychology, Tarbiat Modarres University, I.R. Iran.  
✉ Email: azad\_p@modarres.ac.ir

□ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۲/۹ تصویب نهایی: ۱۳۹۱/۲/۲۴  
\* گروه روانشناسی دانشگاه تربیت مدرس.

## ● مقدمه

یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد نیروی انسانی در سازمانها داشتن «تعهد سازمانی»<sup>۱</sup> است. تعهد سازمانی، مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌ای متفاوت تعریف شده است. البته معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند و با نوعی احساس وفاداری به سازمان بیان شده است. (هرسکاوویچ، ۲۰۰۳؛ می‌یر و آلن، ۱۹۹۷).

تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانها، در بسیاری از تحقیقات مورد تأیید قرار گرفته است. (یعقوبی، یار محمدیان و جوادی، ۱۳۸۷) پژوهش‌ها نشان داده است افرادی که دارای تعهد کمتری هستند، خروج از کار آنها بیشتر است. (آلن و می‌یر، ۱۹۹۶) و غیبت از کار در آنها بیشتر است. (انگل و پری، ۱۹۸۱) همچنین برابر تحقیقات متعدد، تعهد سازمانی عاملی مؤثر بر رضایت شغلی نیروی انسانی است. (می‌یر و هرسکاوویچ، ۲۰۰۲) از طرفی افزایش بازده سازمانی با افزایش تعهد در بین نیروی انسانی افزایش می‌یابد. (ماتیو، زجک، ۱۹۹۱؛ کلمن، ۲۰۰۲) همچنین بین عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد و بین عدالت سازمانی و تعهد مدیریتی نیز رابطه معناداری وجود دارد. (کلنداور، ۲۰۰۹). با توجه به این که اولین و مهمترین جزء نظام سازمان، افراد انسانی با شخصیت‌های مختلف می‌باشند، لذا انگیزه‌ها، تواناییها، تمایلات، عقاید و افکار که در واقع از ابزار مهم تشکیل دهنده شخصیت انسان می‌باشند، حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می‌کند. (مامن پوش، ۱۳۸۸).

از آنجا که تیپ‌های مختلف شخصیتی دارای علایق، صلاحیت‌ها و حالات مزاجی متفاوتی هستند، مایلند که خود را با افراد و موضوعات مخصوص احاطه کنند و در جستجوی مسایلی هستند که با علایق و صلاحیت‌ها و طرز تفکرشان نسبت به جهان متجانس باشد (یزدی و حسینیان، ۱۳۷۷). کاستا و مک‌کری (۱۹۸۵)، به نقل از هارن و میشل (۲۰۰۳) با استفاده از تحلیل عاملی به این نتیجه رسیدند که می‌توان بین تفاوت‌های فردی و خصوصیات شخصیتی، پنج بعد عمده را منظور نمود. «روان آزرده‌گرایی»، به تمایل فرد برای تجربه اضطراب، تنش، ترحم جویی، خصومت، زودانگیختگی،

افسردگی و حرمت خود پایین بر می‌گردد. در حالی که «برون‌گرایی»، به تمایل فرد برای مثبت بودن، جرئت طلبی، پرانرژی بودن و صمیمی بودن اطلاق می‌گردد. «انعطاف‌پذیری»، به تمایل فرد برای کنجکاو، عشق به هنر، هنرمندی و خردورزی اطلاق می‌شود. در حالی که دلدیر بودن، با تمایل فرد برای بخشندگی، مهربانی، سخاوت، همدلی، همفکری، نوع دوستی و اعتمادسازی همراه است.

سرانجام «با وجدان بودن»، به تمایل فرد برای منظم بودن، خود نظم بخشی، پیشرفت مداری، منطقی بودن و آرام بودن بر می‌گردد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که درون‌گرایان در مقایسه با برون‌گرایان خوددارترند و از بروز احساسات خود بیشتر جلوگیری می‌کنند. همین‌طور شواهد نشان می‌دهد که درون‌گرایان در یادگیری، بیشتر تحت تاثیر تنبیه قرار می‌گیرند. در حالی که برون‌گرایان بیشتر از پاداش تاثیر می‌پذیرند. (پروین و الیور، ۱۳۸۱) همچنین مطالعات نشان داده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی بر تعهد سازمانی افراد تاثیر می‌گذارند (آزلیا و همکاران، ۲۰۰۹) ویژگی‌های شخصیتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر گذار است. (وهر، ۲۰۱۰)

از دیگر موضوعات مورد بررسی در این پژوهش راهبردهای مقابله‌ای است. در دنیای امروز تنیدگی به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است و اثرات مخرب آن بر زندگی فردی و اجتماعی افراد، به ویژه کارکنان یک سازمان کاملاً مشهود است. افراد سازمان در موقعیتهای تنیدگی از شیوه‌های مقابله‌ای متفاوتی استفاده می‌کنند. (هارن و میشل، ۲۰۰۳)

برای رویارویی با رویدادهای زندگی آگاهی از عوامل شخصیتی بسیار مهم است. زیرا عوامل شخصیتی با این مسئله که یک فرد چگونه دنیا را مشاهده می‌کند و چگونه به عوامل و موقعیتهای تنیدگی‌زا پاسخ می‌دهد ارتباط نزدیکی دارد. (کلینگ، به نقل از گودرزی، ۱۳۸۲) این‌که کدام یک از عوامل شخصیتی در موقعیتهای مختلف کاربردهای مقابله‌ای را تسهیل می‌کند، در تبیین اصلی‌ترین مفهوم روانشناسی در سازش نقش اساسی دارد. امکان تجربه رضایت و خشنودی از عملکرد، زمینه را برای افزایش احتمال استفاده از راهبردهای مقابله موثر آماده‌تر می‌کند (استوبر و همکاران، ۲۰۰۸؛ هریس و همکاران، ۲۰۰۸). با نگرش به تأثیرگذاری برخی از عوامل شخصیتی بر کاربرد راهبردهای مقابله‌ای، مثلاً این‌که، با وجدان بودن، راهبردهای مقابله‌ای سازگارانه

را تسهیل می‌کند و برعکس روان آزرده‌گرایی، راهبردهای مقابله‌ای ناسازگارانه را تسهیل می‌کند و با شناخت هرچه بیشتر و بهتر عوامل شخصیتی می‌توان تعهد سازمانی و راهبردهای مقابله‌ای را پیش‌بینی کرد و با برنامه‌ریزی درست و ارائه آموزشهای مناسب، می‌توان راهبردهای مقابله‌ای افراد را از حالت ناسازگارانه به سازگارانه، تغییر داد تا موجبات رشد و پیشرفت آنان را فراهم آورد. از این رو در این تحقیق سعی بر این است که با استفاده از دیدگاه پنج عاملی کاستا و مک کری و راهبردهای مقابله‌ای و تعهد سازمانی به بررسی روابط بین این سه متغیر در نیروی انسانی شاغل در شرکت صنعتی سازه پردازان پرداخته شود.

#### ● روش

با توجه به ماهیت متغیرها و این‌که محقق در شکل‌گیری آنها سهمی ندارد و متغیرها از پیش تعیین شده‌اند، می‌توان پژوهش حاضر را در مقوله طرح‌های پس‌رویدادی تلقی نمود. در این گستره با توجه به این‌که روابط بین متغیرها در یک گروه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد می‌توان این پژوهش را در قالب طرح‌های همبستگی منظور نمود.

«جامعه‌آماری» این پژوهش را کلیه کارکنان شاغل در شرکت ایران خودرو در بخش‌های مختلف، تشکیل می‌دهند. با توجه به ماهیت طرح تحقیق، در این پژوهش از روش نمونه‌برداری دسترس استفاده شده است. ۲۶۰ نفر، شامل کلیه کارکنان مرد شاغل در شرکت سازه پردازان، که تعداد آنها ۶۴ نفر مجرد و ۱۹۶ نفر متأهل و در بخش‌های مختلف کارگری، فنی، اداری و مدیران مشغول به کار بودند انتخاب شدند. به دلیل اندک بودن تعداد کارکنان زن از مشارکت آنها در تحقیق صرف نظر شد. شایان ذکر است که شرکت مذکور یکی از شرکت‌های اقماری شرکت ایران خودرو می‌باشد که وظیفه تولید قطعات مورد نیاز آن شرکت را بر عهده دارد.

#### ○ ابزار

□ الف. سیاه پنج عاملی جدید شخصیت<sup>۳</sup> (NEOPI) و فرم تجدید نظر شده آن (NEO-FFI-R)، از ابزارهای شخصیتی هستند که توسط مک‌کری و کاستا، در اصل برای جمعیت بهنجار تهیه شده و در طی ربع قرن گذشته بیشترین استفاده در

کاربست‌های پژوهشی و بالینی را داشته است. نسخه اصلی آن در سال ۱۹۸۵ و نسخه کنونی آن در سال ۱۹۹۲ به چاپ رسید (ملازاده، ۱۳۸۱). کاستا و مک‌کری (۱۹۸۵) با استفاده از تحلیل عامل به این نتیجه رسیدند که پنج بعد می‌توان برای تفاوت‌های فردی در خصوصیات شخصیتی منظور کرد. این پنج خصیصه یا عامل عمده عبارتند از: روان‌آزرده‌گرایی (N)، برون‌گرایی (E)، انعطاف‌پذیری یا پذیرش (O)، دلپذیر بودن (A)، با وجدان بودن یا وظیفه‌شناسی (C)، پرسشنامه شخصیتی NEO (که نام آن برگرفته از ۳ عامل اولیه است) به منظور ارزیابی این عوامل اختصاص یافته است. (هارن و میشل، ۲۰۰۳).

فرم اصلی این پرسشنامه ۲۴۰ ماده‌ای است. این آزمون یک مدل مفهومی فراهم می‌سازد که تحقیقات مبتنی بر تحلیل عوامل دهه‌های قبلی را درباره ساخت شخصیت، یکپارچه می‌کند. عواملی که در این آزمون مطرح شده است، توسط ترکیب منطقی و بررسی‌های تحلیل عاملی فراهم شده و موضوع تحقیقات گوناگون بررسی نمونه‌های بالینی و بزرگسالان سالم بوده است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰).

ضریب آلفای گزارش شده توسط کاستا و مک‌کری بین ۰/۷۴ تا ۰/۸۹ با میانگین ۰/۸۱ متغیر بوده است، در حالی که در تحقیق بلانچارد و همکاران در سال ۱۹۹۹ این ضریب در روان‌آزرده‌گرایی ۰/۸۵، در برون‌گرایی ۰/۷۲، در انعطاف‌پذیری ۰/۶۸، برای دلپذیر بودن ۰/۶۹ و در با وجدان بودن ۰/۷۹ به دست آمده است. برآورد کاستا و مک‌کری از روایی سازه این ابزار در سال ۱۹۹۲، ۰/۸۴ بوده است (ملازاده، ۱۳۸۱).

در یک بررسی برای ارزیابی روایی ملاکی آزمون از همبستگی بین دو فرم گزارش شخصی، فرم S و ارزیابی مشاهده‌گر فرم R، استفاده شده است. در بین عوامل اصلی، حداکثر همبستگی به میزان ۰/۶۶ در عامل برون‌گرایی (E) و حداقل آن به میزان ۰/۴۵۵ در عامل دلپذیر بودن (A) وجود داشت. در بین مقیاسها، حداکثر همبستگی به میزان ۰/۷۰ و در مقیاس اعتماد و حداقل آن به میزان ۰/۲۹ در مقیاس انعطاف‌پذیری در احساسها و دل‌رحم بودن دیده شد. (گروسی فرشی، ۱۳۷۷، ص ۹۲).

ضرایب اعتبار (بازآزمایی) برای ۲۰۸ دانشجوی با سه ماه فاصله زمانی به ترتیب ۰/۸۳ روان‌آزرده‌گرایی، ۰/۷۵ برون‌گرایی، ۰/۸۰ انعطاف‌پذیری، ۰/۷۹ دلپذیر بودن و ۰/۷۹ وجدان‌گرایی به دست آمده است. (گروسی فرشی، ۱۳۸۰)

□ ب. پرسشنامه تعهد سازمانی توسط می‌یر و آلن، (۱۹۹۱) طراحی و تدوین شده است. پرسشنامه مذکور متشکل از ۲۴ ماده می‌باشد که برای سنجش تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به کار می‌رود. برای هر یک از ابعاد، تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری ۸ ماده در نظر گرفته شده است. اعتبار پرسشنامه تعهد سازمانی در موارد گوناگون مورد تأیید قرار گرفته است. آلن و می‌یر، (۱۹۹۱) با استفاده از روش آلفای کرونباخ اعتبار تعهد عاطفی را ۰/۸۷، تعهد مستمر، ۰/۷۵ و تعهد هنجاری را ۰/۷۹ گزارش کرده‌اند. ابراهیمی، (۱۳۷۸) نیز پرسشنامه مذکور را در ایران ترجمه و اعتباریابی نموده است. وی اعتبار کلی آزمون را با استفاده از شیوه همسانی درونی (آلفای کرونباخ) محاسبه نموده و آن را ۰/۸۱ گزارش می‌کند.

□ ج. مقیاس راهبردهای مقابله با تنیدگی<sup>۴</sup> (CISS) / اندلر و پارکر، (۱۹۹۵) اقدام به ساختن آزمونی نموده‌اند. این مقیاس سه زمینه اصلی رفتارهای مقابله‌ای را دربر می‌گیرد که عبارتند از: مقابله مسئله‌مدارانه یا برخورد فعال با مسئله در جهت مدیریت و حل آن، مقابله هیجان‌مدارانه یا متمرکز بر پاسخهای هیجانی به مسئله و مقابله اجتنابی یا فرار از مسئله که به دو شکل روی آوردن به اجتماع و فرد دیگر و یا روی آوردن و درگیر شدن در یک فعالیت تازه بروز می‌نماید. (اندلر و پارکر، ۱۹۹۵). ابزار مورد نظر دارای دو فرم بزرگسالان و نوجوانان می‌باشد که در این تحقیق از فرم بزرگسالان استفاده شده است.

الف) شانزده ماده یا عبارت، «رفتارهای مسئله‌مدار»<sup>۵</sup> را می‌سنجد و با حرف مخفف T نشان داده می‌شود.

ب) شانزده ماده یا عبارت، «رفتارهای هیجان‌مدار»<sup>۶</sup> را می‌سنجد و با حرف مخفف E نشان داده می‌شود.

ج) شانزده ماده یا عبارت، رفتارهای اجتنابی را می‌سنجد که با حرف مخفف A نشان داده می‌شود.

رفتارهای اجتنابی دارای دو خرده مقیاس می‌باشد که هشت عبارت، روی آوردن به کارها و فعالیتهای دیگر را بررسی می‌کند که با حرف<sup>۷</sup> D مشخص می‌شود و هشت عبارت دیگر، روی آوردن به اجتماع را بررسی می‌کند که با حرف<sup>۸</sup> S مشخص می‌شود. ضریب اعتبار مقیاس مقابله با بحران به وسیله اندلر و پارکر، (۱۹۹۵) بر روی

نمونه ۳۱۳ نفری (۱۶۱ نفر زن و ۱۵۲ نفر مرد) محاسبه شد. در ایران نیز چندین پژوهش مقیاس مذکور را بر روی نمونه‌های متفاوت محاسبه کرده‌اند. تحقیقات انجام شده در ایران از جمله تحقیقات اکبرزاده در دهه ۱۳۷۱-۱۳۷۶، قریشی ۱۳۷۶، بهرامی ۱۳۷۶، طباطبایی ۱۳۷۷ و تری ۱۳۷۹، نشان می‌دهد که؛ همبستگی درونی آزمون و همبستگی آن در رابطه با متغیرهای متفاوت نسبتاً در حد بالایی می‌باشد که این کیفیت معرف اعتبار آزمون است. به عنوان مثال در تحقیق قریشی ضرایب همبستگی عوامل پرسشنامه مقابله با تنیدگی در بین پاسخهای بازآزمایی در سطح ۰/۹۹ و درجه آزادی ۳ در مسأله‌مداری ۰/۵۸، در هیجان‌مداری ۰/۵۵ و در اجتنابی ۰/۸۳ محاسبه شد (جعفرنژاده، ۱۳۸۲).

#### ● اجرا

روند اجرای تحقیق به این ترتیب بود که ابتدا هر کدام از ابزارهای جمعیت شناختی، پنج عاملی شخصیت، راهبردهای مقابله ای و تعهد سازمانی، در سه نوبت در وقت فراغت از کار، بین آزمودنی‌ها توزیع، و برای همه آنها نحوه تکمیل ابزارها مطابق دستورالعمل توسط محقق توضیح داده شد. سپس از آزمودنی‌ها خواسته شد با رعایت صداقت به سوالات پاسخ دهند. همچنین برای جلب بیشتر اعتماد، به آنها اطمینان داده شد که پاسخهای آنها محرمانه خواهد بود و در صورت تمایل به آگاهی از نتایج، نام و شماره تلفن خود را یادداشت کنند تا در اولین فرصت از نتایج آگاه گردند.

#### ● یافته‌ها

##### ○ توصیف متغیرهای پژوهش

شاخص‌های آماری مانند کمینه، بیشینه، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش افراد نمونه آماری مشتمل بر پنج عامل شخصیت، تعهد سازمانی، راهبردهای مقابله با استرس و خرده مقیاسهای آن در جدول ۱ ارائه شده است. نتایج این جدول نشان می‌دهد بیشترین میزان میانگین مربوط به عامل «دلپذیری» (با میانگین ۶۳/۸۱) و کمترین مربوط به «روان‌آزرده‌گرایی» و با وجدان بودن است که (بامیانگین ۲۰/۶۳) بوده است. همچنین، بیشترین میزان میانگین مربوط به «تعهد هنجاری» با میانگین

(۴۸/۲۰) و کمترین مربوط به تعهد عاطفی با میزان (۲۰/۳۶) بوده است. بیشترین میانگین (۵۳/۷۹) مربوط به سبک مقابله‌ای هیجان مدار و کمترین آن (۳۷/۲۵) مربوط به سبک مقابله‌ای اجتنابی بوده است.

جدول ۱ شاخص‌های آماری متغیرهای تحقیق افراد نمونه آماری n=۲۶۰

متغیر	مقیاسها شاخص	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار
ویژگیهای شخصیتی	روان‌آزرده‌گرایی (N)	۸	۴۰	۲۰/۶۳	۶/۵۸
	برون‌گرایی (E)	۸	۴۰	۲۲/۳۸	۴/۴۳
	انعطاف‌پذیری (O)	۲۸	۴۸۲	۴۸/۲۰	۷/۵۸
	دلپذیری	۳۹	۱۱۲	۶۳/۸۱	۱۱/۰۰
	باوجدان بودن (C)	۸	۴۰	۲۰/۶۳	۶/۵۸
تعهد سازمانی و خرده مقیاسهای آن	تعهد عاطفی	۸	۴۰	۲۰/۶۳	۶/۵۸
	تعهد مستمر	۸	۴۰	۲۲/۳۸	۴/۴۳
	تعهد هنجاری	۲۸	۸۲	۴۸/۲۰	۷/۵۸
	نمره کلی تعهد سازمانی	۳۹	۱۱۲	۶۳/۸۱	۱۱/۰۰
راهبردهای مقابله با استرس	سبک مقابله‌ای مساله مدار	۱۷	۶۲	۴۵/۹۵	۶/۹۰
	سبک مقابله‌ای هیجان مدار	۲۲	۸۸	۵۳/۷۹	۷/۸۳
	سبک مقابله‌ای اجتنابی	۱۴	۵۴	۳۷/۲۵	۶/۰۳

در راستای تحلیل داده‌ها، از مدل‌های آماری ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. در جدول ۲ آمده است. این جدول نشان می‌دهد که میزان ضریب همبستگی بین ویژگی شخصیتی باوجدان بودن با سبک مقابله‌ای مسئله مدار ۰/۲۴۷ است و ۶/۱ درصد از واریانس سبک مقابله‌ای مسئله مدار کارکنان را تبیین می‌کند. و نشان می‌دهد که، ویژگی شخصیتی با وجدان بودن در سبک مقابله‌ای مسئله مدار آنها مؤثر است. از طرف دیگر میزان ضریب همبستگی بین ویژگی شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی و راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار ۰/۱۶۸ است و ۲ درصد از واریانس متغیر راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار کارکنان را تبیین می‌کند. و نشانگر تاثیر ویژگی شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی در سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار کارکنان است.



جدول ۲ ضرائب رگرسیون حاصل از تحلیل‌های رگرسیون چند متغیری برای مولفه‌های پژوهش

متغیر	شاخص‌ها متغیر	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین چند متغیری R (2)	نسبت F	مقدار بتا B	نسبت t	سطح معناداری p	متغیر
راهبردمقابله‌ای مسئله‌مدار	باوجدان بودن	۰/۲۴۷	۰/۰۶۱	۴/۰۱۰	۰/۵۶۲	۳/۱۲۱	۰/۰۰۲	راهبردمقابله‌ای مسئله‌مدار
راهبردمقابله‌ای هیجان‌مدار	روان آزوده‌گرایی	۰/۱۶۸	۰/۰۲۸	۷/۵۱۴	۶۰/۰۳۵	۲۵/۷۹۵	۰/۰۰۰	راهبردمقابله‌ای هیجان‌مدار
راهبردمقابله‌ای هیجان‌مدار	انعطاف پذیری	۰/۰۶۹	۵/۰۰	۱/۲۲۹	۵۸/۷۴۰	۱۳/۰۸۶	۰/۰۰۰	راهبردمقابله‌ای هیجان‌مدار
راهبردمقابله‌ای مسئله‌مدار	دلپذیر بودن	۰/۰۷۶	۰/۰۰۶	۱/۵۱۸	۴۲/۳۶۶	۱۴/۳۹۳	۰/۰۰۰	راهبردمقابله‌ای مسئله‌مدار
تعهد سازمانی	باوجدان بودن	۰/۲۸۲	۰/۰۷۹	۵/۴۰۵	۸۳/۰۲۲	۲۰/۱۰۹	۰/۰۰۰	تعهد سازمانی
راهبردمقابله‌ای مسئله‌مدار	تعهد سازمانی	۰/۱۱۳	۰/۰۱۳	۴/۶۶۱	۴۱/۴۲۰	۱۶/۴۷۵	۰/۰۰۰	راهبردمقابله‌ای مسئله‌مدار

همچنین میزان ضریب همبستگی بین ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری و راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار ۰/۰۶۹ است و تنها ۰/۵ درصد از واریانس متغیر راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار کارکنان را تبیین می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که میزان ضریب همبستگی بین ویژگی شخصیتی دلپذیر بودن با سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار ۰/۰۷۶ است و تنها ۰/۶ درصد از واریانس متغیر سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار کارکنان را تبیین می‌کند که میزان بسیار کمی است.

نتیجه دیگر جدول ۲ حاکی از آن است که، میزان ضریب همبستگی بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با تعهد سازمانی ۰/۲۸۲ است و ۷/۹ درصد از واریانس تعهد سازمانی کارکنان را تبیین می‌کند. و نشان می‌دهد که ویژگی شخصیتی با وجدان بودن در تعهد سازمانی آنها مؤثر است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که میزان ضریب همبستگی بین تعهد سازمانی با سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار ۰/۱۱۳ است و ۱/۳ درصد از واریانس متغیر سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار کارکنان را تبیین می‌کند. و نشانگر تاثیر تعهد سازمانی در سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار کارگران است.

#### ● بحث و نتیجه‌گیری

○ طبق یافته‌های پژوهش بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن و راهبرد مقابله‌ای

مسئله مدار رابطه وجود دارد. بر همین اساس، نتایج پژوهش حاضر، همسو با نتایج پژوهش‌های لی وای و زهانگ جی (۲۰۰۴)، دارمن گرا (۲۰۰۵)، فیگووا.ای (۲۰۰۱)، هرن و میشل (۲۰۰۳)، لطیفیان (۱۳۸۵)، جعفرنژاد (۱۳۸۲)، می‌باشد و نشان می‌دهد،

○ در تبیین نتیجه پژوهش می‌توان گفت، باتوجه به این که افراد با ویژگی شخصیتی باوجدان بودن عمدتاً با دقت، قابل اعتماد، منظم، پر نیرو و سخت‌کوش بوده و علیرغم موانع موجود در رفع مشکل اصرار و پافشاری می‌کنند و با توجه به نظریه پنج عامل شخصیت مک‌کری و کاستا (۱۹۹۲)، می‌توان استنباط نمود، افراد باوجدان (وظیفه‌شناس) که دارای رگه‌هایی از پشتکار، خودانضباطی، و برنامه‌ریزی و نظم می‌باشند، در مواجهه با موقعیت‌های تنیدگی‌زا از سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار استفاده می‌کنند.

○ همچنین یافته دیگر پژوهش، حاکی از رابطه معنادار بین ویژگی شخصیتی روان آزرده‌گرایی و سبک مقابله هیجان‌مدار می‌باشد. نتیجه به دست آمده، همسو با نتایج گزارش شده توسط، هرن و میشل (۲۰۰۳)، پنلی و توماکا (۲۰۰۲) هوکر، فرایزر و موناهاال (۱۹۹۴)، لی وای و زهانگ جی (۲۰۰۴)، دارمن گرا (۲۰۰۵) فیگووا.ای (۲۰۰۱)، لطیفیان (۱۳۸۵) می‌باشد. آنها نیز در یافته‌های خود بیان کردند، افراد با ویژگی شخصیتی روان آزرده در برخورد با موقعیت‌های تنیدگی معمولاً از سبک مقابله‌ای متمرکز بر هیجان استفاده می‌کنند.

○ پنلی و توماکا (۲۰۰۲)، نیز در بررسی خود به بررسی رابطه ابعاد شخصیتی با استفاده از فرایندهای مقابله، شامل ارزیابی‌های شناختی، واکنشهای ذهنی، استفاده از راهبردهای مقابله و عملکردهای تکلیف پرداخته که نتایج نشان داد، روان آزرده‌گرایی با توانایی مقابله‌ای ادراک شده پایین و هیجان منفی بالا به ویژه هیجانانی از قبیل، ترس، اضطراب و خود ملامت‌گری رابطه دارد و روان آزرده‌گرایی با راهبرد مقابله هیجان‌مدار همبستگی مثبتی دارد. که با نتایج تحقیق حاضر هماهنگی دارد. با توجه به نظریه پنج عاملی در الگوی کاستا و مک‌کری، افراد دارای نمره بالاتر در روان آزرده‌گرایی به احتمال بیشتر مشکلاتی نظیر؛ آثار خلق منفی (اضطراب، ترس، افسردگی، بی‌قراری) و علائم جسمانی را تجربه می‌نمایند. نتایج این مطالعات نشان می‌دهند که افراد روان‌آزرده، به طورخاص تحت تاثیر رویدادهای منفی قرار می‌گیرند و آثار خلقی نامطلوبی دارند. بر

این اساس، با نگرش به اینکه افراد روان آزاده‌گرا، گرایش به عصبی بودن، بی‌حوصلگی و دمدمی بودن دارند و معمولاً نگران، نایمن، و بسیار دلشوره‌ای هستند، در مواجهه و برخورد با موقعیتهای استرس‌زا از شیوه مقابله متمرکز بر هیجان استفاده می‌نمایند. در این شیوه مقابله، واکنشها شامل پاسخ‌های هیجانی از جمله مقصر دانستن خود به خاطر هیجانی شدن زیاد، عصبانی شدن، خودشیفتگی و رویارویی شدن می‌باشد.

○ یافته دیگر به دست آمده در این پژوهش وجود رابطه منفی بین ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری و راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار می‌باشد. بر این اساس، نتیجه پژوهش حاضر همسو با نتایج پژوهش فیگووا.ای (۲۰۰۱) و غیر همسو با نتایج پژوهش لطیفیان (۱۳۸۵) می‌باشد. فیگووا.ای، (۲۰۰۱) در مطالعه خود رفتار مقابله‌ای نوجوانان را در ارتباط با ابعاد شخصیتی مورد تحلیل قرار داد و به این نتیجه رسید که ابعاد شخصیتی مورد مطالعه با راهبردهای مقابله‌ای همبستگی داشتند. اما از نظر اهمیت، درجه‌بندی‌های متفاوتی داشتند. مثلاً وجدان‌گرایی، نیرومندترین پیش‌بینی کننده برای راهبردهای مقابله‌ای می‌باشد. و انعطاف‌پذیری و دلبذیربودن ارتباط بسیار ضعیفی با راهبردهای مقابله‌ای دارند.

یافته دیگر پژوهش نشان داد که بین ویژگی شخصیتی دلبذیر بودن و راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار رابطه منفی وجود دارد. به این معنی که از روی ویژگی شخصیتی دلبذیر بودن نمی‌توان سبک مقابله متمرکز بر مسئله را پیش‌بینی کرد. در همین راستا، نتایج پژوهش حاضر همسو با پژوهش فیکووا.ای (۲۰۰۱) و غیر همسو با نتایج پژوهشهای دارمن‌گرا (۲۰۰۵)، و لطیفیان (۱۳۸۵)، می‌باشد. فیکووا.ای، (۲۰۰۱) در مطالعه خود، رفتار مقابله‌ای در نوجوانان را در ارتباط با ابعاد شخصیتی مورد تحلیل قرار داد. نتیجه تحقیق نشان داد که بین انعطاف‌پذیری و دلبذیر بودن با راهبردهای مقابله‌ای ارتباط بسیار ضعیفی وجود دارد. که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد. همچنین، لطیفیان، (۱۳۸۵) در بررسی و مقایسه رابطه عوامل پنج‌گانه شخصیت و راهبردهای مقابله‌ای ۲۴۰ نفر از دانشجویان گروه‌های مختلف، به این نتیجه رسید که بین عامل دلبذیر بودن با راهبردهای مقابله‌ای مسئله‌مدار و اجتنابی رابطه مثبت وجود دارد. که با نتایج تحقیق حاضر مغایر می‌باشد. افراد دارای نمره بالا در دلبذیر بودن، سبک بازخوردپذیر را اتخاذ نموده و دارای روحیه و اعتماد به دیگران، (دلسوز بودن)،

دوست‌داشتنی (خوش‌طینت، بشاش و نجیب) هستند. آنها در زمینه‌های مختلف به ویژه در اموری که نیاز به تلاش گروهی باشد موفقیت بیشتری دارند (گریس و اسکیرل، ۱۹۸۶، به نقل از آقا یوسفی، ۱۳۸۰).

○ نتیجه این مطالعه و دیگر مطالعات نشان می‌دهند با توجه به خصوصیات افراد دلپذیر، (خوش قلب، دلسوز، ساده دل، مؤدب و مهربان) می‌توان استنباط نمود که افراد با ویژگی‌های شخصیتی دلپذیر بودن اساساً به دلیل برخورداری از صفاتی همچون نوع دوستی، خوش‌قلبی و دلسوزی، در مواجهه با موقعیتهای استرس‌زا از سبک مقابله مسئله‌مدار (که عمدتاً تأکید بر مسئله، برنامه‌ریزی و حل مسئله دارد) استفاده نمی‌کنند.

○ همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. یعنی افرادی که دارای ویژگی شخصیتی با وجدان بودن هستند نسبت به دیگر افراد از تعهد سازمانی بیشتری برخوردارند. این نتایج، همسو با مطالعات مامن پوش، (۱۳۸۸) و پروین، (۱۳۸۷) می‌باشد. مامن‌پوش، (۱۳۸۸) در بررسی رابطه تیپ شخصیتی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی تعداد ۹۰ نفر از کارگران ذوب‌آهن اصفهان به این نتیجه رسید که بین تیپ شخصیتی افراد با رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رابطه وجود دارد. در مطالعه‌ای که توسط پروین، (۱۳۸۷) پیرامون بررسی رابطه سازه‌های پنج‌عاملی شخصیت با تعهد سازمانی انجام شد مشخص گردید که بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با تعهد عاطفی و تعهد هنجاری رابطه معنی‌دار وجود دارد. که با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد.

○ در بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار، نتایج پژوهش نشانگر معنادار بودن این رابطه بوده، به این معنا که از روی نمرات تعهد سازمانی می‌توان سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار کارکنان را پیش‌بینی کرد. تحقیقات نیز نشان داده است که تعهد و امکان تجربه رضایت و خشنودی از عملکرد، زمینه را برای افزایش احتمال استفاده از راهبردهای مقابله‌ای مؤثر آماده‌تر می‌کند (استوبر و دیگران، ۲۰۰۸، هریس و دیگران، ۲۰۰۸).

○ در همین راستا در تبیین یافته‌های به دست آمده می‌توان چنین استنباط کرد؛ افرادی که دارای احساس تعلق، امنیت، کامیابی، وفاداری و وظیفه‌شناسی هستند، نسبت به سازمان خود متعهد بوده، در سازمان مشارکت دارند و از عضویت در سازمان لذت

می‌برند. لذا می‌توان نتیجه گرفت که چنین افرادی در زمینه سازگاری و انطباق با شرایط استرس‌زا سعی در کاهش پیامدهای منفی ناشی از منبع تنیدگی می‌نمایند. و بیشتر از سبک مقابله مسئله‌مدار استفاده می‌کنند. و از آنجا که افراد متعهد اساساً افرادی وظیفه‌شناس، منضبط و وقت‌شناس می‌باشند لذا سعی می‌کنند در رویارویی با منبع تنیدگی با تمرکز بر حل مسئله و سازمان‌بندی مجدد ذهنی از مسئله، بر آن غلبه نمایند.

○ اگرچه انطباق بین شخصیت کارکنان با نوع فعالیتشان سختی‌ها و محدودیت‌هایی را در پی دارد، لیکن پیشنهاد می‌گردد، مدیران سازمان‌ها، در گزینش، جذب و انتصاب و به‌کارگیری نیروی انسانی در پست‌های سازمانی، به ویژگی‌های شخصیتی افراد، توجه و اقبال ویژه‌ای بنمایند.



#### یادداشت‌ها

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1- organizational commitment                      | 2 - neuticism                |
| 3 - Neo-Five Factor Inventory (NEO-FFOI)          |                              |
| 4- Canadian Institute of Strategic Studies (CISS) |                              |
| 5- task oriented                                  | 6- emotion oriented          |
| 7- distraction oriented                           | 8- social diversion oriented |

#### منابع

- آقا یوسفی، علیرضا، (۱۳۸۰). نقش عوامل شخصیتی بر راهبردهای مقابله‌ای و تاثیر روش مقابله درمانگر بر عوامل شخصیتی و افسردگی، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس
- ابراهیمی، احمد، (۱۳۷۸). تعهد سازمانی و رابطه آن با رضایت شغلی مدیران و معلمان مدارس دولتی مقطع راهنمایی شهرستان آمل، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی
- پروین، لارنس و جان، اولیور، بی. (۱۳۸۱). «شخصیت، نظریه و پژوهش»، ترجمه محمدجعفر جوادی و پروین کدیور، تهران: انتشارات آیتیر.
- پروین، عزیز، (۱۳۸۷). بررسی رابطه سازه‌های پنج‌عامل شخصیت با تعهد سازمانی در دبیران مقطع راهنمایی و دبیرستان شهر اسلام‌آباد غرب، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان
- جعفرنژاد، پروین. (۱۳۸۲). «بررسی رابطه بین سبک‌های مقابله‌ای و سلامت روان‌شناختی در دانشجویان کارشناسی دانشگاه تربیت معلم در سال تحصیلی ۸۲-۸۱»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت معلم.

- کلینگ، گریس، ال، (۱۳۸۲) رویارویی با چالشهای زندگی و فناوری در سده بیست و یکم، ترجمه محمد گودرزی، تهران: انتشارات رسا
- گروسی فرشی، میر تقی، (۱۳۷۷)، هنجار یابی آزمون جدید شخصیتی نشو و بررسی تحلیل ویژگیها و ساختار عاملی آن در بین دانشجویان دانشگاههای ایران، پایان نامه دکتریف دانشگاه تربیت مدرس
- گروسی فرشی، میر تقی، (۱۳۸۰)، رویکردی نوین در ارزیابی شخصیت، تبریز: نشر دانیال
- لطیفیان، محبوبه، (۱۳۸۵)، بررسی مقایسه رابطه پنجگانه شخصیت و راهبردهای مقابله ای در دانشجویان گروههای مختلف تحصیلی دانشگاه الزهرا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا
- مأمّن پوش، مریم، (۱۳۸۸). «بررسی رابطه تیپ شخصیتی (برونگرا - درونگرا) با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان ذوب آهن اصفهان»، مقاله، سایت راسخون.
- ملا زاده، جواد، (۱۳۸۱) رابطه سازگاری زناشویی با عوامل شخصیت و سبک های مقابله ای در فرزندان شاهد، پایان نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس
- یزدی، سیده منور و حسینیان، سیمین. (۱۳۷۷). «بررسی مقدماتی آزمون رغبت سنجی تحصیلی- شغلی به منظور ارائه نمره گذاری جهت هدایت تحصیلی دانش آموزان سال اول متوسطه نظام جدید»، فصلنامه علمی پژوهشی انجمن مشاوره ایران، شماره ۱، پاییز و زمستان ۱۳۷۷.
- یعقوبی، مریم و همکاران. (۱۳۸۷). «رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستانهای منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، دوره ۱۲، شماره ۳۵.
- Allen N, & Meyer J. (1996) Affective, continuance ,and normative commitment to the organization; An examination of construct validity *Journal of Vocational Behavioral*, 49; 252-76
- Angle N, & Perry. A. (1981) Empirical assessmennt of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*; 26;1-14
- Azalia A. Omar F. & Mastor K. ( 2009) The role of individual differences in jobs atisfaction among Indonesians and Malaysians. *European Journal of Social Science*; 10(4): 496-511.
- Coleman D. (2002) *The new leaders*. London; Little Brown.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). "The five-factor model" of personality and its relevance to personality disorders". *J. of Personality Disorders*. 35, (6), 342-359.
- Darmangara, A.L. (2005). "*The big-five personality model coping strategies and daily stressors of the Indonesian International students studying in Australia*".  
www.Iaansv.org. international.
- Endler, N.D, & Parker, J.D. (1995). "Multidimensional assessment of coping": Acrritical evaluation, *J.of Personality and Social Psychology*. 58, (5). 944-845.
- Farhanghi A.A, Hoseinzadeh, A. (2004) New opinions about organizational commitment .  
*Tadbir Jurnal*;157;15-23 .

- Fichov, A.E. (2001), "Personality, regulators of coping behavior in adolescents". *J.of Studia Psychological*, 43.4.321-328.
- Haren, E, & Mitchell, C.W. (2003). "Relationship between the five-factor personality model and coping styles psychology 8 education." *An Interdisciplinary Journal*, 40.(1), 38-49.
- Harris, P.W., Pepper, C.M., & Maack, D.J. (2008) The relationship between maladaptive perfectionism and depressive symptoms; The mediating role of rumination. *Personality and Individual Differences* 44, 150-160 .
- Herscovitch, L., & Meyer J.P. (2003) Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *J Applied Psych*; 87;474-87
- Hooker, K., Frazier, L.D; & Monahan. D.J. (1994). Personality and coping among caregivers of spouses with dementia. *The Gerontological Society of America* 34, (3), 386-392.
- Klendauer, R.(2009) Organizational justice and managerial commitment in corporate mergers. *Journal of Managerial Psychology*;24 (1);29-45.
- Li.Y.Z., & Zhang, J. (2004). The relationship between personality traits, subjective stress, and coping styles in adolescence. *J. Acta Psychological Sinica*.36, 1, 71-77.
- Mathieu J.E., & Zajac . (1991) A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bull*;108;171-94
- Meyer J.P., & Allen J.N, (1997) *Commitment in the work place* Thousand Oaks, Ca; Sage Publication.
- Meyer J.P., & Allen J.N. (1991) A three component conceptualization of organizational commitment. *Human; Resource Management Review*; 1;61-89
- Meyer J.s, Herscovitch. (2002) I, topolnytsky I. Affective, continuance, and normative commitment to the organization ;A meta-analysis of antecedents, correlate, and consequence. *Jornal of Vocational Behavior*.61;20-52
- Penley, J.A., & Tomaka, J. (2002). Association among the big five-emotional responses and coping with acute stress. *Personality and Individual Differences*", 32, 1215-1228.
- Stoeber, J. Kempe, T., & Keogh, E. J.(2008). Facets of self-oriented and socially prescribed perfectionism and feelings of pride, shame, and guilt following success and failure . *Personality and Individual Differences*, 44, 1506-1516.
- Vohra N.(2010) *Influence of positive characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Indian middle managers*. Submitted to Journal of Psychology for Publication.

