

## بررسی رابطه عوامل شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان بانک سپه شهر تبریز

دکتر رحیم بدری گرگری<sup>۱</sup>

دکتر غلامرضا گل محمد نژاد<sup>۲</sup>

رحمان عباس پور<sup>۳</sup>

### چکیده

رضایت شغلی یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارآیی سازمان است. هدف پژوهش حاضر، تعیین نقش عوامل شخصیتی موثر بر رضایت شغلی کارمندان بانک بود. در قالب پژوهشی توصیفی-تحلیلی، ۲۵۰ نفر از کارکنان بانک سپه تبریز از طریق نمونه‌گیری تصادفی، به‌عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور اندازه‌گیری رضایت شغلی و عوامل شخصیتی به ترتیب پرسشنامه JDI و پرسشنامه NEO-FFI استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که ابعاد انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن، برون‌گرایی و مسئولیت‌پذیری همبستگی مثبتی با رضایت شغلی دارد و بعد روان‌رنجورخویی یک همبستگی منفی معنادار با رضایت شغلی داشت. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که یک ترکیب خطی از ابعاد انعطاف‌پذیری و روان‌رنجورخویی ( $R^2_{adj} = 17\%$ ) رضایت شغلی کارکنان بانک را پیش‌بینی می‌نماید.

### واژه‌های کلیدی:

رضایت شغلی، انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن، برون‌گرایی و مسئولیت‌پذیری و روان‌رنجورخویی

۱. عضو هیات علمی (استادیار) دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران Badri\_rahim@yahoo.com

۲. عضو هیات علمی (استادیار) دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، واحد تبریز، تبریز، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

## مقدمه

رضایت شغلی را به‌عنوان واکنش‌های شناختی، درونی و ارزیابی‌کننده افراد نسبت به شغل‌شان تعریف می‌نمایند (دیویس و نیواسترام، ۱۹۹۵ به نقل از قراباغی، ۱۳۸۲). در تعریفی دیگر، رضایت شغلی به مفهوم لذت روحی ناشی از ارضای نیازها، تمایلات و امیدها که فرد از کار خود به دست می‌آورد گفته می‌شود (رابینز، ۱۳۷۷).

فلدمن و آرنولد (به نق از فرنچ شاو-درگ، ۱۳۷۱) رضایت شغلی را مجموعه گرایش‌های مثبت افراد نسبت به شغل دانسته و معتقدند وقتی گفته می‌شود یک فرد از شغل خود رضایت بالایی دارد در حقیقت منظور این است که وی به‌طور کلی به میزان زیاد شغلش را دوست دارد و توانسته است از طریق شغلش نیازهای خویش را تأمین نماید و در نتیجه احساسات مثبتی به آن دارد. علی‌رغم هزاران مطالعه و بررسی انجام شده در مورد رضایت شغلی هنوز چگونگی تکوین آن به‌طور واضح روشن نیست.

نظریه ارزش، مدعی است رضایت شغلی به وسیله این پدیده تبیین می‌شود که آیا شغل، به فرد امکان حفظ ارزشهای خصوصی و شخصی را می‌دهد یا خیر. همچنین براساس نظریه سوپر، اولین عامل موثر در تعیین مسیر تکاملی انتخاب شغل و حرفه، پندار و عقیده انسان درباره خویش است (عابدی و مزروعی، ۱۳۸۹).

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها در چهار گروه قابل طبقه‌بندی است: الف- عوامل سازمانی، ب- عوامل محیطی، ج- ماهیت کار و د- عوامل فردی (گنجی، ۱۳۷۸). یکی از عوامل فردی که بر رضایت شغلی می‌تواند موثر باشد، شخصیت فرد است. شخصیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانی-اجتماعی است که در فرد به‌صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثرگذار است (نریمانی، خانابازاده و فرزانه، ۱۳۸۶). هر چه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری را در پی خواهد داشت و هر چه این سازگاری و هم‌خوانی کمتر باشد رضایت شغلی کمتر بوده، آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به دنبال خواهد داشت. از این رو انتخاب شخصیت مناسب، می‌تواند عملکرد شغلی بهتری را برای سازمان فراهم آورده و بر روی نگرش کارکنان نسبت به کارشان تاثیر گذاشته و رضایت شغلی مطلوبی را در برداشته باشد (نریمانی و همکاران، ۱۳۸۶).

در سال های اخیر، تأکید بر عوامل پنج گانه اصلی شخصیت، در مطالعات سازمانی افزایش چشم گیری داشته است (کارور و شیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱) و عموماً پژوهشگران بر اهمیت طبقه بندی پنج گانه اتفاق نظر دارند، زیرا یکی از استوارترین تقسیم بندی های ویژگی های شخصیتی است. همچنین پژوهش ها بیانگر این است که مدل عوامل پنج گانه، قادر است رفتارهای کاری را در زمان ها، محیط ها و فرهنگ های مختلف پیش بینی کند (باریک، مانت و پیوتروویسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). بنابراین طبقه بندی پنج عاملی به پژوهشگران شخصیت اجازه می دهد، مقیاس های مختلف شخصیتی را ترسیم کنند و نتایج تجمعی تحقیقاتشان را به گونه ای سیستماتیک و معنی دار با یکدیگر تلفیق نمایند (کوستا و مک کرا<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵). این پنج بعد شخصیت عبارتند از:

دلپذیر بودن: افراد بادل پذیری بالاتر، عموماً رفتار دوستانه تر، همکاری مناسب تر، قلب رئوفتر، و خصومت کمتری دارند و کمک کننده، مؤدب و منعطف هستند (باریک، نیوبرت، و استوارت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). کارکنان دلپذیر، سطوح بالاتری از قابلیت های ارتباطی میان شخصی را در محیط های کاری به نمایش می گذارند و زمانی که اقدام جمعی نیاز است همکاری اثربخش تری از خود نشان می دهند (مانت، بارنیک و استوارت<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸).

با وجدان بودن (مسئولیت پذیری): کسانی که بیشتر از وجدانشان پیروی می کنند، عموماً کارها را بهتر انجام می دهند افراد با وجدان، قابل اعتماد، مسئول، دقیق و قابل اتکا، کارا، با برنامه، منظم، وقت شناس، سخت کوش، مصر، پراورزی و توفیق طلب هستند. آنها آماده اند در حل مشکلات ابتکار به خرج دهند و کارشان را روش مند و تمام و کمال به سرانجام برسانند (ویت، کلارک و الیوت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲).

ثبات عاطفی: افرادی که ثبات عاطفی بالاتری دارند، عموماً آرام و خوش خلق هستند و احساسات زیادی از خود بروز نمی دهند و به اضطراب، افسردگی، عصبانیت، برآشفستگی، نگرانی و نااطمینانی کمتری دچارند. روان رنجورخویی نقطه

<sup>1</sup>. Carver, and Scheier

<sup>2</sup>. Barrick, Mount, and Piotrowski

<sup>3</sup>. Costa, and McCrae

<sup>4</sup>. Barrick, Neubert and Stewart

<sup>5</sup>. Mount, M. K. Barrick, M. R., and Stewart

<sup>6</sup>. Witt, Clark and Elliott

مقابل ثبات عاطفی است یعنی کسانی که اختلال عصبی زیادی دارند، کمرو و بسیار خود ارزیاب هستند و رفتارشان به راحتی تحریک پذیر است (وانز، ویسوسواران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶).

برون گرایی: افرادی که برونگرایی بالایی دارند، اجتماعی، خوش مشرب، مصمم، فعال، شجاع، پرنرزی و بی پروا هستند. در مقابل افراد درونگرا، کمرو، سر به زیر، نامطمئن، ساکت و بازدارنده هستند (گولدرگ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲).

آمادگی تجربه کردن (انعطاف پذیری): آخرین جنبه از ابعاد پنج گانه شخصیت، آمادگی تجربه کردن است. در ادبیات نظری مدل پنج عاملی شخصیت، این بعد کمتر شناخته شده است. فرد آماده برای تجربه کردن، دارای قوه تصور قوی، خلاق، مبتکر، دارای ذهن باز، باهوش و به طرز هنرمندانه ای حساس است (دیگمن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰). برخلاف سایر عوامل پنج گانه، اغلب آمادگی تجربه کردن را با پیامدهای کاری مرتبط نمی دانند. با این حال، برخی پژوهش گران، این آمادگی را با خلاقیت در محیط کاری مرتبط دانسته اند (اسپکتور، زاپف، چن، و فریز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰).

مطالعه فروغی (۱۳۷۵) نشان می دهد که بین ویژگیهای شخصیتی مثل بی ثباتی هیجانی با رضایت شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد. مطالعه پرداختچی (۱۳۷۴) نشان داد دبیرانی که دارای تیپ هستند نسبت به آنهایی که دارای تیپ B شخصیتی هستند رضایت شغلی بیشتری دارند.

المشان اوس<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) تحقیقی با عنوان استرس شغلی و رضایت شغلی و ارتباط آنها با نوروتیسم تیپ A رفتار و کانون کنترل در بین کارمندان کویتی ( $n=189$ ) انجام داد نتایج این پژوهش نشان داد که میزان استرس شغلی، روان رنجورخویی و کانون کنترل بیرونی در زنان بیشتر از مردان است در حالی که مردان به طور معناداری نمرات بالاتری در رضایت شغلی کسب کردند. همچنین همبستگی مثبتی بین روان رنجورخویی

<sup>1</sup> . Ones, and Viswesvaran

<sup>2</sup> . Goldberg

<sup>3</sup> . Digman

<sup>4</sup> . Spector, Zapf, Chen, and Frese

<sup>5</sup> . Al- mashanos

و کانون کنترل افراد با استرس شغلی و همبستگی منفی بین رضایت شغلی با کانون کنترل بیرونی به دست آمد. همچنین رضایت شغلی فقط با رفتار تیپ A زنان همبستگی داشت. در نهایت یک همبستگی منفی بین استرس شغلی و رضایت شغلی به دست آمد. کیرکالدی، شپرد و فورنهام<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای که با عنوان تاثیر تیپ A رفتار و کانون کنترل بر رضایت شغلی و بهداشت حرفه‌ای بر روی ۳۲۲ نفر از مدیران انجام دادند. نتایج نشان داد که بین تیپ A رفتار و کانون کنترل بیرونی با استرس شغلی همبستگی مثبت و با رضایت شغلی و بهداشت جسمانی و روانی همبستگی منفی وجود دارد. همچنین تیپ شخصیتی B و کانون کنترل درونی با رضایت شغلی بالا همراه بود. شواهد تجربی درخصوص مدل پنج عاملی، اعتبار پیش بین شخصیت در ایجاد پیامدهای شغلی را تأیید می کند (هاگ، اتون و دنتو و دیگران<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰). و پژوهش‌ها بیانگر رابطه قوی میان مدل پنج گانه شخصیت با توانایی برقراری روابط کاری است (باس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲). سایر مطالعات نیز نشان می دهد بیشتر ابعاد این مدل شخصیت با موفقیت در مسیر شغلی، تمایل به ماندن در سازمان و عملکرد شغلی مرتبط است (وانز، ویسوسواران، ۱۹۹۶). با این حال، بسیاری از این سازه‌های مربوط به شغل خود به شدت متأثر از رضایت شغلی کارکنان است که البته کمتر مورد توجه قرار می گیرد و پژوهش‌های اندکی در این زمینه دیده می شود. لذا پژوهش حاضر در صدد بررسی این مسأله بود که:

آیا بین عوامل پنج گانه شخصیت و ابعاد مختلف رضایت شغلی کارکنان شعبه‌های مختلف بانک سپه تبریز رابطه وجود دارد؟

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در شعب بانک سپه شهر تبریز می‌باشد که براساس آخرین آمار به دست آمده از دایره کارگزینی بانک سپه تبریز تعداد کل جامعه آماری در سال ۱۳۸۹، ۵۵۰ نفر می‌باشد از این تعداد ۲۳۰ نفر بر اساس جدول مورگان

<sup>۱</sup> - Kirkaldy, Sheperd, Furuham

<sup>۲</sup> . Hough, Eaton, Dunnette & et al.

<sup>۳</sup> . Buss

(ظهوری ۱۳۷۵) به عنوان نمونه آماری تحقیق در نظر گرفته شدند. با توجه به این که کارکنان مورد مطالعه در واحدهای صف و ستاد از نظر تعداد ناهمگن بودند و از طرفی محقق قصد مقایسه این زیر گروه‌ها را داشت از این رو از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. و تعداد ۴۶ نفر کارمند ستادی و ۱۸۴ کارمند صف به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

### ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات

به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است:

#### الف- پرسشنامه شخصیتی NEO- FFI

پرسشنامه شخصیتی NEO- PI-R پنج عامل اصلی شخصیت و شش خصوصیت در هر عامل را می‌سنجد این دو جنبه یعنی پنج عامل اصلی و ۳۰ رویه آن ارزیابی جامعی از شخصیت بزرگسال ارائه می‌دهد. در این تحقیق با توجه به جامعه مورد تحقیق و ماهیت آن از فرم NEO- FFI استفاده شده است. این پرسشنامه در ایران توسط گروهی فرشی به زبان فارسی ترجمه و بر روی دانشجویان ایران هنجاریابی شده است (گروسی، ۱۳۸۰). پایایی بازآزمون آن به فاصله دو هفته برای مقیاس‌های آن از ۸۶٪ تا ۹۰٪ و دامنه ضریب همسانی درونی آن ۶۸٪ تا ۸۶٪ گزارش شده است (کوستا و مک‌کری ۱۹۹۲). در ایران نیز ضریب پایایی به دست آمده برای عوامل پنج‌گانه C, A, O, E, N به ترتیب ۸۳٪ و ۷۵٪ و ۸۰٪ و ۷۹٪ و ۷۹٪ بوده است (گروسی ۱۳۸۰).

#### ب) مقیاس احساس فرد نسبت به شغل<sup>۱</sup>

این پرسشنامه که توسط اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۹۶) به نقل از قراباغی، (۱۳۸۲) ساخته شده است یکی از رایج‌ترین و دقیق‌ترین ابزارهای سنجش رضایت شغلی است. این ابزار فهرستی از پنج جنبه مختلف رضایت شغلی را ارزیابی می‌کند برای هر جنبه تعدادی معیار وجود دارد تا احساسات فرد نسبت به شخصیت را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه در ایران توسط شکرشکن ترجمه شده و جنبه‌های نوع کار، سرپرست یا مدیر، همکاران، ارتقاء در سازمان، حقوق و مزایا را اندازه‌گیری می‌کند.

<sup>۱</sup> . Job Descriptive Index (JDI)

مطالعات انجام شده توسط کندال و هیولین ۱۹۹۶ به نقل از قره باغی، (۱۳۸۲) ضریب پایایی آن را ۹۲٪ تا ۸۹٪ و برای خرده آزمون‌ها بین ۵۹٪ تا ۹۲٪ گزارش کرده‌اند. پایایی این ابزار در ایران نیز رضایت بخش است. قراباغی (۱۳۸۲) در پژوهش بروی کارکنان کارخانه تراکتورسازی ضریب پایایی کل را ۹۴٪ و خرده آزمون‌ها را بین ۸۴٪ تا ۹۵٪ به دست آورد.

### یافته‌ها

فرضیه: بین ابعاد مختلف شخصیت و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول (۱): آزمون همبستگی اسپیرمن برای رضایت شغلی و برون‌گرایی

	رضایت از نوع کار	رضایت از سرپرست	رضایت از همکاران	رضایت از بقا	رضایت از حقوق و مزایا	رضایت شغلی	
برون‌گرایی	ضریب همبستگی	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۶۹۸۱۰)	(**)(۰۰۸۸۱۰)	(**)(۰۰۸۸۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	
مسئولیت‌پذیری	ضریب همبستگی	(**)(۰۰۶۳۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۶۳۱۰)	
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	
دلبستگی	ضریب همبستگی	(**)(۰۰۸۸۱۰)	(**)(۰۰۶۹۸۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۶۹۸۱۰)	(**)(۰۰۶۳۱۰)	
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	
انعطاف‌پذیری	ضریب همبستگی	(**)(۰۰۶۳۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۵۸۱۰)	(**)(۰۰۶۳۱۰)	(**)(۰۰۶۳۱۰)	
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	
روان‌نژندی	ضریب همبستگی	(**)(۰۰۶۳۱۰)	(**)(۰۰۶۹۸۱۰)	(**)(۰۰۶۹۸۱۰)	(**)(۰۰۶۳۱۰)	(**)(۰۰۶۳۱۰)	
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	

\*p< ۰/۰۱ \* p</ ۰۰

با توجه به ضرایب همبستگی و سطوح معنی‌داری آزمون نتیجه می‌گیریم که بین ابعاد برون‌گرایی، مسئولیت‌پذیری، دلپذیربودن، انعطاف‌پذیری شخصیت و شاخص‌های رضایت شغلی رابطه مثبت و روان‌نژندی و شاخص‌های رضایت شغلی رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد.

سؤال پژوهشی: سهم هر یک از ابعاد پنج‌گانه شخصیت در تبیین رضایت شغلی چقدر است؟

جدول (۲): جدول همبستگی و دوربین-واتسن رابطه ابعاد شخصیتی با رضایت شغلی

مدل	متغیر وارد شده به مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار برآورد	دوربین-واتسن
۱	انعطاف‌پذیری	۰/۳۸۹	۰/۱۵۲	۰/۱۴۸	۰/۶۳۹۲۵	
۲	انعطاف‌پذیری، روان‌نژندی	۰/۴۳۰	۰/۱۸۵	۰/۱۷۷	۰/۶۲۸۰۷	۱/۷۸۸

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد ابتدا متغیر انعطاف‌پذیری وارد مدل شده و ضریب تعیین برابر ۰/۱۵۲ است. سپس متغیر روان‌نژندی نیز در مدل وارد می‌شود. ضریب تعیین برابر ۰/۱۸۵ است. یعنی با وارد کردن متغیر روان‌نژندی ضریب تعیین افزایش می‌یابد. سایر متغیرها به دلیل معنی‌دار نبودن، در مدل وارد نشده‌اند.

جدول (۳): آزمون معنی‌داری رابطه خطی بین ابعاد شخصیتی و رضایت شغلی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱	۱۶/۵۶۹	۴۰/۵۴۷	** ۰/۰۰۱
	باقیمانده	۲۲۷	۰/۴۰۹		
	کل	۲۲۸			
۲	رگرسیون	۲	۲۰/۱۸۱	۲۵/۵۸۰	** ۰/۰۰۱
	باقیمانده	۲۲۶	۰/۳۹۴		
	کل	۲۲۸			

\*\*p < ۰/۰۱ \* p < ۰/۰۵



با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون معنی‌داری رابطه خطی کمتر از  $0/05$  است نشان می‌دهد که بین متغیر وابسته و متغیرهای مستقل وارد شده در مدل رابطه خطی معنی‌داری وجود دارد. (جدول ۳).

جدول (۴): جدول ضرایب رگرسیون رابطه ابعاد شخصیتی با رضایت شغلی

سطح معنی‌داری	t	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		ضرایب استاندارد شده Beta (بتا)	خطای معیار B	
$0/001^{**}$	۸/۹۵۰		$0/۲۰۰$	۱
$0/001^{**}$	۶/۳۶۸	$0/۳۸۹$	$0/۰۴۳$	انعطاف‌پذیری
$0/001^{**}$	۹/۲۵۷		$0/۲۳۶$	۲
$0/001^{**}$	۹/۹۵۱	$0/۳۶۲$	$0/۰۰۷$	انعطاف‌پذیری
$0/001^{**}$	$-۳/۰۲۶$	$-0/۱۸۴$	$0/۰۰۶$	روان‌نژندی

$0/05 < p < 0/01^{**}$

ضرایب استاندارد نشده و ضرایب استاندارد شده همراه با سطوح معنی‌داری‌شان در جدول (۴) ارائه شده است. با توجه به جدول نتیجه می‌گیریم که ابعاد شخصیتی روان‌نژندی و انعطاف‌پذیری بر رضایت شغلی دارای تاثیر معنی‌داری می‌باشند. همچنین بعد انعطاف‌پذیری با ضریب استاندارد شده  $0/۳۶۲$  بیشترین تاثیر را بر رضایت شغلی دارد.

## بحث

این پژوهش با هدف تعیین نقش ویژگی های مختلف شخصیت در رضایت شغلی کارکنان بانک سپه تبریز انجام گرفت. یکی از نتایج این پژوهش نشان داد بین ابعاد برون گرایی، مسئولیت پذیری، دلپذیر بودن، انعطاف پذیری شخصیت و شاخص های رضایت شغلی رابطه مثبت و بین روان نژندی و شاخص های رضایت شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر کارکنانی که ویژگی های اجتماعی، خوش مشربی داشته و هم چنین کارکنانی که دارای رفتار دوستانه تر، همکاری مناسب تر، قلب رئوف تر، و خصومت کمتری بودند و افراد با وجدان، قابل اعتماد، مسئول، دقیق و قابل اتکا و بالأخره آنهایی که دارای قوه تصور قوی، خلاق، مبتکر، دارای ذهن باز، باهوش بودند، گرایش های مثبتی نسبت به شغل خود داشته اند و به طور کلی به میزان زیادی شغلشان را دوست داشته و توانسته اند از طریق شغلشان نیازهای خویش را تأمین نمایند و در نتیجه احساسات مثبتی به آن دارند. و از طرف دیگر کارکنانی که دارای اضطراب، افسردگی، عصبانیت، برآشفتگی، نگرانی و نااطمینانی بیشتری بودند، لذت روانی کمتری از شغل خودشان تجربه نمودند. یافته های مختلف پژوهشی مانند جاج و لارسن<sup>۱</sup> (۲۰۰۱)، ریموس و تیموتی<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، جاج، هلر و مونت<sup>۳</sup> (۲۰۰۲)، تحقیقات فروغی (۱۳۷۵)، المشان اوس (۲۰۰۱)، فورنهام، پتریدز و جکسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) در تأیید یافته های پژوهش حاضر است.

نتایج دیگر این پژوهش نشان داد از بین ابعاد مختلف شخصیت تنها دو متغیر انعطاف پذیری و روان نژندی توانستند ۱۷ درصد رضایت شغلی کارکنان بانک را تبیین نمایند. به عبارت دیگر کارکنانی که سطوح بالاتری از قابلیت های ارتباطی میان شخصی را در محیط های کاری به نمایش می گذارند و زمانی که اقدام جمعی نیاز است همکاری اثربخش تری از خود نشان می دهند به همان میزان شغلشان را دوست داشته و توانسته اند از طریق شغلشان نیازهای خویش را تأمین نمایند و در نتیجه احساسات مثبتی نسبت به شغل خود دارند. و از طرف دیگر کارکنانی که اختلال عصبی زیادی

<sup>1</sup> . Judge, and Larsen

<sup>2</sup> . Remus & Timoty.

<sup>3</sup> . Judge, Heller, & Mount

<sup>4</sup> . Furnham, Petrides, & Jackson

دارند، کمرو و بسیار خودارزیاب هستند و رفتارشان به راحتی تحریک پذیر است، همان میزان نگرش منفی تری نسبت به شغل خود دارند.

نتایج مطالعه نریمانی و همکاران (۱۳۸۶) نشان داد که متغیرهایی چون تمایل به عصبی بودن، سلطه جویی-سلطه پذیری توانایی پیش بینی رضایت شغلی را در کارکنان دانشگاه ها دارند. تحقیقات فروغی (۱۳۷۵) نیز نشان داد که بین ویژگی های شخصیتی بی ثباتی هیجانی یعنی عصبی بودن با رضایت شغلی رابطه منفی معنی دار دارد. نتایج رضائیان و نائیجی (۱۳۸۸) نیز بیانگر آن است که ابعاد سازگاری، آمادگی تجربه کردن و وجدان پیش بین کنندگان رضایت شغلی کارکنان صنعت نفت ایران بوده است. یافته های نجار پوراستادی، اسمخانی اکبری نژادی و لیوارجانی (۱۳۸۹) با یافته های پژوهش حاضر همخوانی ندارد. یافته های آنها بیانگر آن است که هیچ یک از متغیرهای شخصیت، پیش بینی کننده رضایت شغلی کارکنان شرکت مخابرات نیست.

در تبیین یافته های کنونی بر اساس مدل تناسب شخص و محیط (دی وجرینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) می توان گفت افرادی که دارای بعد شخصیتی انعطاف پذیری هستند عموماً رفتار دوستانه تر، همکاری مناسب تر، و خصومت کمتری دارند و کمک کننده، مؤدب و منعطف هستند، چنین ویژگی های شخصیتی به آنها ظرفیتی می بخشد که، سطوح بالاتری از قابلیت های ارتباطی میان شخصی را در محیط های کاری به نمایش بگذارند و زمانی که اقدام جمعی نیاز است همکاری اثربخش تری از خود نشان می دهند و در نتیجه رضایت بیشتری از شغل خود داشته باشند و بر عکس کارکنانی که از ثبات احساسی کمتری برخوردار بوده و احساسات زیادی از خود بروز می دهند و به اضطراب، افسردگی، عصبانیت، برآشفستگی، نگرانی و ناطمینانی بیشتری دچارند، براساس گرایش درونی خود تحت فشار روانی زیاد قرار گرفته، و رضایت کمتری را از شغل خود دارند.

علیرغم سودمندی این تحقیق در شناسایی روابط درونی متغیرهای شخصیت و رضایت شغلی که می تواند در انتخاب کارکنان جدید در حوزه فعالیت های مالی موثر باشد و یا در ارتقاء شغلی کارکنان از آن بهره گرفته شود، دو محدودیت نتایج تحقیق را تحت تأثیر قرار می دهد. نخست این که کارکنانی که به عنوان نمونه پژوهشی انتخاب شدند از کارکنان بانک های دولتی بودند و لذا تعمیم نتایج آن برای کارکنان بانک های

<sup>۱</sup> . Day, & Jreige

خصوصی می تواند تردید هایی را به همراه داشته باشد و دوم این که ابزار گرد آوری اطلاعات خودسنجی بوده است که اعتبار داده های بدست آمده را در مقایسه با سایر روش ها کمتر می نماید. در پایان پیشنهاد برای پژوهشگران علاقه مند، جهت بررسی های بیشتر، این است که از سایر روش های ارزیابی شخصیت برای بررسی های بیشتر رضایت شغلی استفاده نمایند.

## منابع:

- پرداختچی، محمدحسن (۱۳۷۴). بررسی رابطه ویژگیهای فردی و شخصیتی با رضایت شغلی در بین مدارس راهنمایی شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی تهران.
- رایبیز، استیفنز، پی (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، نشر موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- رضائیان، علی، نائیجی، محمد جواد (۱۳۸۸)، اثرات هیجان‌پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی مطالعه ای در صنعت نفت ایران، چشم انداز مدیریت، ۳۳، ۴۶-۴۹.
- ظهوری، قاسم (۱۳۷۵)، کاربرد روش تحقیق در علوم اجتماعی، تهران، انتشارات میر.
- عابدی، لطفعلی و مزروعی، حسین (۱۳۸۹)، عوامل فردی موثر بر رضایت شغلی نیروهای نظامی، مجله طب نظامی، ۱۲، ص ۴۹-۴۵.
- فرنج وشاؤد -درگ، هیثر(۱۳۷۱)، فرهنگ مدیریت، ترجمه محمدصائبی .تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- فروغی، سعید(۱۳۷۵)، بررسی ارتباط بین انواع تیپ های پرستاران یا میزان رضایت شغلی آنان در بیمارستانهای شهر خرم آباد، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- قرباغی، حسین (۱۳۸۲)، بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان کارخانه تراکتورسازی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز.
- گروسی فرشی، میرتقی (۱۳۸۰)، رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت، تبریز، نشر جامعه پژوه.
- گنجی، حمزه (۱۳۷۹)، روان‌شناسی کار، تهران، نشر ارسباران.
- نجارپور استادی، سعید، اسمخانی اکبری نژاد، هادی، لیوارجانی، شعله (۱۳۸۹)، بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و باورهای غیرمنطقی با رضایت شغلی، در بین کارکنان شرکت سهامی خاص مخابرات استان آذر بایجان شرقی، فراسوی مدیریت، ۵۸، ۱۳-۳۹.
- نریمانی، محمد؛ خانبازاده، مژگان، فرزانه، سعید (۱۳۸۶)، بررسی ویژگی های شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه های اردبیل، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۸۳- ۷۷.

- 
- AI-Mashan os (2003), Associations among job satisfaction, optimism, pessimism, and psychosomatic symptoms for employees in the government sector inkowait. Psychological Reports. Aug: 93(1): 17-26.
  - Barrick, M. R., Mount, M. K. and Piotrowski, M. (2002), "Negative Affectivity: The Disposition to Experience Aversive Emotional States", Psychological Bulletin, 96, 465\_490.
  - Barrick, M. R., Neubert M. J., and Stewart, G. L. (2003), "Appraised Changeability of a Stressor as a Modifier of the Relationship between Coping and Depression: A Test of the Hypothesis of Fit", Journal of Personality and Social Psychology, 59, 582- 592.
  - Buss, D. M. (1992), "Manipulation in Close Relationships: five Personality Factors in Interactional Context", Journal of Personality, 60, 477-99.
  - Carver, C. S., and Scheier, M. F. (2000), "Factors Influencing Consumer Response to Product recalls: A Regression Analysis Approach", In K. Moore (Ed.), Advances in Consumer Research, 8, 405-407.
  - Costa, P. T. Jr., and McCrae, R. R. (1995), "Primary Traits of Eysenck's P-E-N System: Three and Five-Factor Solutions", Journal of Personality and Social Psychology, 69, 308-317.
  - Day, A. L. & Jreige, S. (2002). Examining Type A behavior Pattern to explain the relationship between job stressors and psychosocial outcomes. Journal of Occupational Health Psychology, 7: 109 - 120.
  - Digman, J.M. (1990), "Personality Structure: Emergence of the five-factor Model", Annual Review of Psychology, 41, 417-440.

- 
- Furnham, A.K.V., Petrides, C.J., & Jackson, T. (2002), DO personality factor can predict job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 1,453-459.
  - Goldberg, L.R. (1992), "Factors Influencing Consumer Response to Product Recalls: A Regression Analysis Approach", In K. Moore (Ed.), *Advances in Consumer Research*, 8, 405-407.
  - Hough, L. M., Eaton, N. K., Dunnette, M. D., Kamp, J. D. and McCloy, R.A. (1990), "Criterion-related Validities of Personality Constructs and the Effect of Response Distortion on Those Validities", *Journal of Applied Psychology*, 75, 581-95.
  - Judge, T.A., and Larsen Randy. J. (2001), Dispositionnal affect and Job satisfaction: A review and theoretical extention. *Organization Behavior and Human Decision processes*. Vol 86(1):67-98.
  - Judge, T.A., Heller, D., & Mount MK (2002), five factor model of personality and job satisfaction: A Meta analysis. *Journal of Applied Psychology*. Jun: 87(3): 530-41.
  - Mount, M. K. Barrick, M. R., and Stewart, G. L. (1998), "Basic Behavioral Science Research for Mental Health, a National Investment: Emotion and Motivation", *American Psychologist*, 50, 838-845.
  - Ones, D. S., and Viswesvaran, C. (1996), "Bandwidth-fidelity Dilemma in Personality Measurement for Personnel Selection", *Journal of Organizational Behavior*, 17, 609-626.
  - Remus, I., & Timoty, A.J. (2002), Underastanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience sampling syudy. *Organizational behavior and Human Decision processes*, 89, 1119-1139.
  - Schmitt, N. & Beldeian, A.G. (1988), A comparison of Leasrel and two-stage least squares analysis of a hypothesized life-job

- 
- satisfaction relationship. *Journal of applied psychology*. 67, 806-817.
- Spector, P. E., Zapf, D., Chen, P. Y., and Frese, M. (2000), "Don't Throw Out the Baby with the Bath Water: The Role of Negative Affectivity in Reports of Job Stressors and Strains", *Journal of Organizational Behavior*, 21, 79-95.
  - Witt, J. C., Clark L. A., and Elliott, S. N. (2002), "Cognitive-Affective Stress Response: Effects of Individual Stress Propensity on Physiological and Psychological Indicators of Strain", *Psychological Reports*, 88, 768\_784