

« فراسوی مدیریت »

سال ششم - شماره ۲۱ - تابستان ۱۳۹۱

ص ص ۲۲-۷

## 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 اندازه گیری رضایت شغلی و عوامل شخصیتی به ترتیب پرسشنامه JDI و پرسشنامه NEO-FFI استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که ابعاد انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن، برون گرایی و مسئولیت پذیری همبستگی مثبتی با رضایت شغلی دارد و بعد روان رنجورخویی یک همبستگی منفی معنادار با رضایت شغلی داشت. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که یک ترکیب خطی از ابعاد انعطاف‌پذیری و روان رنجورخویی ( $R^2_{adj} = 17\%$ ) رضایت شغلی کارکنان بانک ها را پیش بینی می نماید.

### واژه های کلیدی:

رضایت شغلی، انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن، برون گرایی و مسئولیت پذیری و روان رنجور خویی

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

۲. عضو هیأت علمی (استادیار) گروه روانشناسی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد گروه روانشناسی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

## 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، خانبازاده 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، 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، پرانرژی 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 لیوت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۲).

<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

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 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، پرانرژی 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 نورو تیسم تیپ A رفتار و کانون کنترل در بین کارمندان کویتی ( $n = 189$ ) انجام

1. Ones, and Viswesvaran

2. Goldberg

3. Digman

4. Spector, Zapf, Chen, and Frese

5. Al- mashanos

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 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

1 - Kirkaldy , Sheperd, Furuham

2 . Hough, Eaton , Dunnette& et al.

3 . Buss

این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در شعب بانک سپه شهر تبریز می‌باشد که براساس آخرین آمار به‌دست 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 (ظهوری ۱۳۷۵) به‌عنوان نمونه آماری تحقیق در نظر گرفته شدند. با توجه به این‌که 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 به‌عنوان 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 به‌فاصله 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 به‌دست 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

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

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 اندازه گیری می‌کند. 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 بر روی 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	(**).۵۳۱/۰	(**).۲۰۸/۰	(**).۱۹۹/۰	(**).۱۸۱/۰	(**).۵۳۱/۰
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
مسئولیت‌پذیری	ضریب همبستگی	(**).۲۶۱/۰	(**).۲۰۸/۰	(**).۲۰۸/۰	(**).۲۶۱/۰	(**).۲۶۱/۰
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
دلبندگی	ضریب همبستگی	(**).۳۸۱/۰	(**).۳۸۱/۰	(**).۳۸۱/۰	(**).۳۸۱/۰	(**).۳۸۱/۰
	سطح معنی‌داری	۳۳/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
انعطاف‌پذیری	ضریب همبستگی	(**).۲۶۱/۰	(**).۲۶۱/۰	(**).۲۶۱/۰	(**).۲۶۱/۰	(**).۲۶۱/۰
	سطح معنی‌داری	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰

روان نژندی	ضریب همبستگی	۰/۳۴۹ (***)	۰/۷۰۹ (***)	۰/۷۸۴ (***)	۰/۷۰۱ (***)	۰/۳۸۱ (***)	۰/۸۰۳ (***)
سطح معنی داری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

$$**p < 0/01 \quad *p < 0/05$$

با توجه به ضرایب همبستگی و سطوح معنی داری آزمون نتیجه می گیریم که بین ابعاد برون گرایی، مسئولیت پذیری، دلپذیر بودن، انعطاف پذیری شخصیت و شاخص های رضایت شغلی رابطه مثبت و روان نژندی و شاخص های رضایت شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد.

سؤال پژوهشی: سهم هر یک از ابعاد پنج گانه 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	انعطاف پذیری	۰/۳۸۹	۰/۱۵۲	۰/۱۴۸	۰/۶۳۹۲۵	
۲	انعطاف پذیری، روان نژندی	۰/۴۳۰	۰/۱۸۵	۰/۱۷۷	۰/۶۲۸۰۷	۱/۷۸۸

نتایج جدول (۲) نشان می دهد ابتدا متغیر انعطاف پذیری وارد مدل شده و ضریب تعیین برابر ۰/۱۵۲ است. سپس متغیر روان نژندی نیز در مدل وارد می شود. ضریب تعیین برابر ۰/۱۸۵ است. یعنی با وارد کردن متغیر روان نژندی ضریب تعیین افزایش می یابد. سایر متغیرها به دلیل معنی دار نبودن، در مدل وارد نشده اند.

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

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
۱	رگرسیون	۱	۱۶/۵۶۹	۴۰/۵۴۷	** ۰/۰۰۱
	باقیمانده	۲۲۷	۰/۴۰۹		
	کل	۲۲۸	۱۰۹/۳۳۲		



** ۰/۰۰۱	۲۵/۵۸۰	۱۰/۰۹۱	۲	۲۰/۱۸۱	رگرسیون	۲
		۰/۳۹۴	۲۲۶	۸۹/۱۵۱	باقیمانده	
			۲۲۸	۱۰۹/۳۳۲	کل	

\*\*p < ۰/۰۱ \* p < ۰/۰۵

با توجه به این که سطح معنی داری آزمون معنی داری رابطه خطی کمتر از ۰/۰۵ است نشان می دهد که بین متغیر وابسته و متغیرهای مستقل وارد شده در مدل رابطه خطی معنی داری وجود دارد. (جدول ۳).

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

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		Beta (بتا)	خطای معیار	B	
** ۰/۰۰۱	۸/۹۵۰		۰/۲۰۰	۱/۷۸۹	مقدار ثابت (عرض از مبدا)
** ۰/۰۰۱	۶/۳۶۸	۰/۳۸۹	۰/۰۴۳		انعطاف پذیری
** ۰/۰۰۱	۹/۲۵۷		۰/۲۳۶	۲/۱۸۵	مقدار ثابت (عرض از مبدا)
** ۰/۰۰۱	۹/۹۵۱	۰/۳۶۲	۰/۰۰۷	۰/۰۴۰	انعطاف پذیری
** ۰/۰۰۱	-۳/۰۳۶	-۰/۱۸۴	۰/۰۰۶	-۰/۰۱۹	روان نژندی

\*\*p < ۰/۰۱ \* p < ۰/۰۵

ضرایب استاندارد نشده و ضرایب استاندارد شده همراه با سطوح معنی داری شان در جدول (۴) ارائه شده است. با توجه به جدول نتیجه می گیریم که ابعاد شخصیتی روان نژندی و انعطاف پذیری بر رضایت شغلی دارای تاثیر معنی داری می باشند. همچنین بعد انعطاف پذیری با ضریب استاندارد شده ۰/۳۶۲ بیشترین تاثیر را بر رضایت شغلی دارد.

## بحث

این پژوهش با هدف تعیین نقش ویژگی های مختلف شخصیت در رضایت شغلی کارکنان بانک سپه تیریز 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 باوجدان، 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، برآشفستگی، 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

1. Judge, and Larsen

2. Remus & Timoty.

3. Judge, Heller, & Mount

4. 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>)، 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، برآشفنگی، نگرانی و نااطمینانی 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>1</sup> . Day, & Ireige

---

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.

## References

Abedi, L. A., & Mazrooei, H. (2010). Individual Factors Affecting on the Job Satisfaction of Military Forces. *Journal of military medicine*, 12, 45-49, (In Persian).

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.

Faranj, Sh., & Shaoud-Dargh, H. (1971). *Culture of Management*. Translated by: M. Sahebi, Tehran: Central Publications Public Administration, (In Persian).

Foroughi, S. (1996). Investigating the Relationship between Types of Nurses' Types or Their Job Satisfaction in Khorramabad Hospitals. Master Thesis, Tehran: Tarbiat Modares University, (In Persian).

---

Furnham, A.K.V., Petrides, C.J., & Jackson, T. (2002), DO personality factor can predict job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 1,453-459.

Ganji, H. (2000). *Work Psychology*. Tehran: Arasbaran Publishing, (In Persian).

Gharabaghi, H. (2003). Investigating the Relationship between Personality Factors and Job Satisfaction among Tractor Plant Manufacturing Staff. Master's Thesis, Tabriz: University of Tabriz, (In Persian).

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.

Grossi Farshi, M. (2001). *New Approaches to Personality Evaluation*. Tabriz: Publication of Sociology, (In Persian).

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.

Najarpoor Estadi, S., Esmkhani Akbari, N., & Liavarzhani, Sh. (2010). Investigating the Relationship between Personality Traits and Irrational Beliefs with Job Satisfaction among Employees of the Special Telecommunications Company of Azar-e-Bajjan Province. *Productivity Management*, 13, 39- 58, (In Persian).

Narimani, M. Kh., & Mozghan, F. (2007). A Survey on Personality Characteristics and Job Satisfaction among Ardabil University Students. *Journal of Ardabil University of Medical Sciences*, 83, (In Persian).

Ones, D. S., and Viswesvaran, C. (1996), "Bandwidth-fidelity Dilemma in Personality Measurement for Personnel Selection", *Journal of Organizational Behavior*, 17, 609-626.

Pardakhtchi, M. H. (1995). Investigating the Relationship between Individual and Personality Characteristics and Job Satisfaction among the Secondary Schools of Isfahan. Master Thesis, Tehran: Shahid Beheshti University, (In Persian).

Rabbins, Stevens, P. (1995). Organizational Behavior Management. Translated by: A. Parsaeian & S. M. Arabi, Tehran: Publication of the Institute for Business Studies and Research, (In Persian).

Remus, I., & Timoty, A.J. (2002), Understanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience sampling study. *Organizational behavior and Human Decision processes*, 89, 1119-1139.

Rezaian, A., & Naji, M. J. (2009). Effects of Excitement and Personality on the Job Satisfaction Study in Iranian Oil Industry. *Management Perspective*, 33, 66-49, (In Persian).

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

Zohuri, Q. (1996). Application of Research Method in Social Sciences. Tehran: Mir Publication, (In Persian).