



بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی در شرکت بیمه ایران

بهنام اسماعیلی فر*^۱
نیلوفر شیرازی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۴/۲۵

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» صورت گرفته است. روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، زمینه‌یابی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان «شرکت بیمه ایران» است که در سطح شهر تهران مشغول فعالیت هستند. مدل تحقیق با نمونه‌ای متشکل از ۲۵۰ نفر از کارکنان «شرکت بیمه ایران» و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی موردسنجش قرار گرفت. برای سنجش ویژگی‌های شخصیتی از پرسشنامه NEOPI-FF و تعهد سازمانی از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر استفاده شد. برای بررسی و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون کولموگروف اسمیرنوف، I پیرسون و رگرسیون خطی ساده و آزمون اسپیرمن بهره گرفته شد. نتایج نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی (برون‌گرایی، سازگاری، مسئولیت‌پذیری، عصبیت، پذیرش تجارب جدید) با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و ضعیفی وجود دارد.

واژگان کلیدی: شخصیت، تعهد، تعهد سازمانی، کارکنان، بیمه ایران.

۱. مدرس گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
E-mail: ali.shafiei@live.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

۱. مقدمه

نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است؛ چراکه نیروی انسانی مهم‌ترین منبع هر سازمانی محسوب می‌شود. کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش‌ها و اهداف سازمانی، دارای انگیزه قوی، متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت سازمانی از نیازهای اصلی و بسیار ضروری هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از شرح وظایف متعدد و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند؛ کارکنانی که مایل باشند، بخواهند و بتوانند بیش از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمان، انجام وظیفه کنند. وجود چنین نیرویی در هر سازمانی ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابه‌جایی باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی هر چه بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. پس توجه به این منبع مهم و باارزش، سازمان و در کل جامعه را به اهداف خود نزدیک‌تر می‌سازد و بر این اساس ضرورت دارد، مدیران راه‌کارهای اساسی و لازم برای حفظ، رشد و توسعه منابع انسانی فراهم سازند تا آن‌ها را نسبت به سازمان متعهد کنند.

کارکنان یک سازمان به کالبد بی‌جان سازمان‌ها جان می‌دهند، رفتار کارکنان در بُعد فردی متأثر از عوامل چهارگانه نگرش، شخصیت، ادراک و یادگیری بررسی و تحلیل می‌شود. از آنجاکه ویژگی‌های شخصیتی افراد به‌عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می‌کند، می‌توان با شناسایی آن‌ها برای پیش‌بینی رفتار، چارچوبی به‌دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه‌جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد (فردوسی و همکاران، ۱۳۹۱).

در تحقیق حاضر، پژوهشگر به دنبال پاسخ به این سؤال برآمده که: چه ارتباطی بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت بیمه ایران وجود دارد؟

۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

الف) تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی خصوصاً روان‌شناسی اجتماعی بوده است. تعهد سازمانی عبارت از احساس هویت وفاداری و وابستگی فرد به سازمان است (سیدجوادین، ۱۳۸۳).

به‌طور کلی در اهمیت و ضرورت توجه به تعهد سازمانی می‌توان گفت از طریق سنجش تعهد سازمانی و اندازه‌گیری میزان اثر آن بر رفتارهای شغلی کارکنان نظیر غیبت، جابه‌جایی، ترک کار و غیره می‌توان اطلاعات مناسبی را برای تصمیم‌گیری مدیران، به‌خصوص در بحث منابع انسانی در زمینه انجام وظایفشان از جمله؛ برنامه‌ریزی، نگهداری، بهسازی و ارزشیابی منابع انسانی فراهم آورد (کریم‌زاده، ۱۳۷۸).

در تحقیقات انجام شده درباره سازمان، سه نگرش عمده بیشترین توجه را از سوی محققان به خود جلب کرده است. این سه نگرش عبارت‌اند از: ۱. رضایت شغلی؛ ۲. وابستگی شغلی؛ ۳. تعهد سازمانی^۳. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. بر اساس این شیوه، فرد که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵).

بکر و بیلینگس، با ترکیب افراد متعهد به سطوح پایین سازمان همچون گروه کاری و سرپرست مستقیم و افراد متعهد به سطوح بالای سازمان مثل مدیریت ارشد و سازمان در کل چهار دیدگاه متمایز را مطرح کرده‌اند:

۱. بی تعهد: افرادی که تعهد کمی هم به گروه‌های کاری و سرپرستان و هم به مدیریت ارشد و سازمان دارند که به آن‌ها عنوان بی‌تعهد دادند.

۲. متعهد: افرادی که به هر دو کانون تعهد بالایی را نشان دادند، متعهد نامیده شدند.

۳. متعهد جزئی: افرادی هستند که به سرپرست و گروه کاریشان کاملاً متعهد، اما به مدیریت عالی و سازمان متعهد نیستند که به عنوان افراد متعهد جزئی (محلی) در نظر گرفته می‌شوند.

۴. متعهد کلی (جهانی): کسانی که به مدیریت ارشد و سازمان کاملاً متعهد نیستند که به آن‌ها افراد متعهد کلی (جهانی) می‌گویند.

پورتر و همکاران، تعهد را با دید عاطفی یا نگرشی می‌بیند. افراد خودشان را با سازمان تعیین هویت می‌کنند و با احساس عضویت سازمانی، متعهد به تحقق اهداف سازمان می‌شوند. فرد در این رویکرد با سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (زکی، ۱۳۸۱)؛ به عبارتی تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند. در این تعریف، تعهد سازمانی ۳ عامل زیر را شامل می‌شود (ساروقی، ۱۳۷۸):

۱. اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان؛

۲. تمایل به تلاش شدید در راه سازمان؛

۳. خواست عمیق ادامه عضویت در سازمان.

می‌یر و آلن، مدل سه‌بعدی برای تعهد سازمانی ارائه کردند که ابعاد آن عبارت‌اند از (مقیمی، ۱۳۷۷):

۱. تعهد عاطفی: شامل وابستگی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است.

۲. تعهد مستمر: شامل تعهدی مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می‌شود.

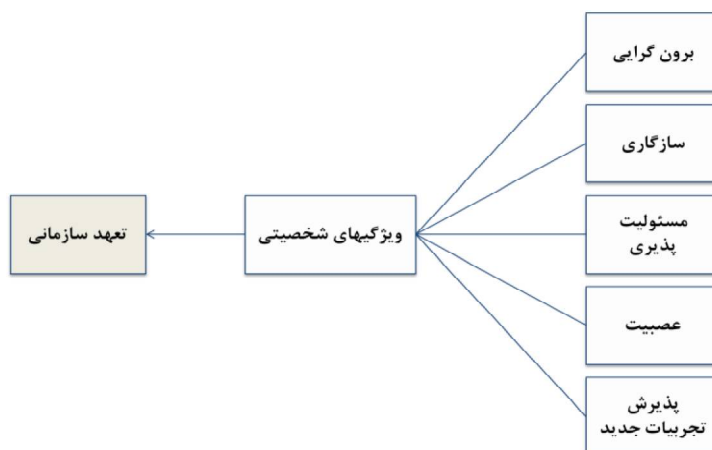
۳. تعهد هنجاری: شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است.

ب) شخصیت

شخصیت عبارت است از: مجموعه‌ای از صفات و ویژگی‌های شخص است که می‌تواند برای مقایسه اشخاص با یکدیگر مورداستفاده قرار گیرد (مورهد و گریفین، ۱۳۸۶). در این تحقیق برای بررسی رابطه بین شخصیت و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» شخصیت در قالب پنج عامل اصلی به شرح زیر در نظر گرفته شده است (صفرزاده و حبیبی بدرآبادی، ۱۳۸۹):

۱. برون‌گرایی؛
۲. سازگاری؛
۳. مسئولیت‌پذیری (یا وظیفه‌شناسی)؛
۴. عصبیت (یا روان‌آزرده‌خویی)؛
۵. پذیرش تجارب جدید.

شخصیت، تفاوت‌های فردی را بیان می‌کند و تصور می‌شود مدیران برای اینکه از عهده انجام وظایف محوله برآیند به صفات شخصیتی خاصی نیاز دارند. هوش و خلاقیت مدیر صفتی است که اغلب از آن‌ها نام برده می‌شود. مدیران همچنین از طریق امکاناتی که برای پیشرفت و توسعه دیگران فراهم می‌آورند شناخته می‌شوند. درحقیقت در یک مقوله سازمانی شخصیت مدیر جدای از موقعیت‌هایی که برای سازمان فراهم می‌کند، تعریف نمی‌شود. این بدان معنا نیست که شناخت خود و اجزای شخصیت در سازمان کار موردعلاقه‌ای است؛ بلکه از آن جهت مهم است که مدیران با این شخصیت درباره دیگران تصمیم می‌گیرند. به هر حال همین شخصیت به مدیران اجازه می‌دهد که درباره سایر مدیران هم تصمیم‌گیری کنند. درحقیقت شخصیت موضوعی است که نقش دربان را به افکار و فعالیت در سازمان می‌دهد. این نظر که شخصیت به معنای یک سلسله رفتارهای مطمئن و در عین حال کمک‌کننده به مدیران است به‌طور طبیعی به این نتیجه‌گیری می‌انجامد که اگر این رفتارهای مؤثر و مطمئن شناسایی شوند، بهترین افراد برای کار و مدیریت در سازمان نیز شناخته می‌شوند؛ بنابراین، اینکه چه کسی به‌عنوان مدیر بالایی انتخاب خواهد شد و چه کسی تا کجای سازمان ارتقا پیدا خواهد کرد با شخصیت به‌خوبی مشخص می‌شود. بر اساس مبانی نظری ذکرشده، مدل مفهومی تحقیق به‌صورت نمودار ۱، است.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق (پاشا و خدادادی اندریه، ۱۳۸۸؛ شریفی و همکاران، ۱۳۸۹؛ پورسلطانی زرنندی و همکاران، ۱۳۸۹)

فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مطالب ذکر شده فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر مطرح می‌شود:
فرضیه اصلی: بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
فرضیه‌های فرعی:

- ۱-۱. بین عامل برون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲-۱. بین عامل سازگاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳-۱. بین عامل مسئولیت‌پذیری (یا وظیفه‌شناسی) و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۴-۱. بین عامل عصبیت (یا روان‌آزرده‌خویی) و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۵-۱. بین عامل پذیرش تجارب جدید و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

۳. روش تحقیق

جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان «شرکت بیمه ایران» هستند که در سطح شهر تهران فعالیت دارند. این کارکنان ۲۰۰۰ نفر بودند و تعداد حجم نمونه، ۲۵۰ نفر برآورد شد؛ بنابراین تعداد ۲۵۰ پرسشنامه در میان کارکنان «شرکت بیمه ایران» در بهار ۱۳۹۵ به صورت تصادفی توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد. به‌طور کلی پرسشنامه اثربخش‌ترین روش برای جمع‌آوری داده‌های تجربی از نمونه‌های بزرگ است (Mc Clland, 1994) و متداول‌ترین روش مورد استفاده برای گردآوری داده محسوب می‌شود (Clarke, 1999)؛ همچنین در مواقعی که محقق با متغیرهای تحقیق آشنایی کاملی دارد، پرسشنامه ابزاری مناسب محسوب می‌شود (Bailey, 1994).

در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد استفاده شد که روایی و پایایی آن مورد تأیید است و برای به دست آوردن نظر کارکنان طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) به کار رفت. مقیاس‌های لیکرت که گاهی به آن مقیاس‌های حاصل جمع^۱ نیز می‌گویند، از یک پاسخ‌دهنده می‌خواهد که میزان موافقت یا عدم موافقت خود را با هر یک از سری گزینه‌های مرتبط با هدف نگرش^۲، مشخص کند (صالح اردستانی، ۱۳۸۸). تعداد گویه‌های پرسشنامه شخصیت‌شناسی ۶۰ گویه و پرسشنامه تعهد سازمانی ۲۱ گویه انتخاب شد.

۴. بررسی و تحلیل نتایج

از دو بخش روش‌های آماری توصیفی و استنباطی برای بررسی و تحلیل استفاده شد. بدین ترتیب در بخش اول برای توصیف پاسخ‌های داده شده به سؤالات پرسشنامه‌های تحقیق حاضر از جدول‌های توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های مربوط به هر یک از سؤالات استفاده شده است. در بخش دوم فرضیه‌های تحقیق بر اساس نتایج بررسی سؤالات با استفاده از آمار استنباطی (آزمون کولموگروف اسمیرنوف، I پیرسون و رگرسیون خطی ساده) مورد آزمون قرار گرفت تا رد یا تأیید شود.

از آنجاکه فرض اساسی برای استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون، نرمال بودن هر یک از متغیرهای مورد مطالعه است. برای این منظور قبل از آزمون فرضیات، نرمال بودن متغیرها باید بررسی شود. به منظور بررسی فرض نرمال بودن مشاهدات، از رسم نمودار توزیع فراوانی متغیر و آزمون کلموگروف - اسمیرنوف استفاده می‌شود؛ در صورتی که نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی، رد نشود برای آزمون کردن رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسن و در غیر این صورت از ضریب همبستگی اسپرمن استفاده می‌شود. در این بخش، متغیرهای تحقیق از مجموع سؤالاتی که برای سنجش شاخص‌های مورد نظر در هر یک از فرضیه‌های تحقیق در پرسشنامه آورده شده است به صورت آمار توصیفی در جدول ۱، مشاهده می‌شود.

1. Summated scales
2. Attitude object

جدول ۱: آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر مستقل تحقیق

متغیرها آماره‌ها	برون‌گرایی	سازگاری	مسئولیت‌پذیری	عصیت	پذیرش تجارب جدید	شخصیت	تعهد سازمانی
تعداد	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰
بدون پاسخ	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
میانگین	۳/۱۷	۳/۲۴	۳/۳۵	۳/۱۸	۳/۳۱	۳/۲۴	۳/۱۷
میانه	۳/۱۴	۳/۳۵	۳/۱۳	۳/۱	۳/۰۸	۳/۱۳	۳/۱
مد	۳/۶۵	۳/۸۹	۳	۲/۵۶	۳/۷۵	۴/۳۳	۴/۶۵
انحراف معیار	۰/۸۱	۰/۷۴	۰/۸۹	۱/۰۶	۰/۸۲	۰/۷۶	۰/۸۸
واریانس	۰/۷۴۸	۰/۶۲۵	۰/۷۱۷	۱/۱۳	۰/۶۷۷	۰/۶۳۴	۰/۶۵۵
حداقل	۱/۰۴	۱/۲۶	۱/۳۴	۱/۳۳	۱/۱	۱/۴۵	۱/۶۳
حداکثر	۴/۶۳	۴/۷	۴/۵	۵	۴/۶۷	۴/۵۷	۴/۱۲

بررسی نرمال بودن داده‌ها

به منظور انتخاب آزمون آماری مناسب برای بررسی و تحلیل داده‌های گردآوری شده لازم است تا نوع توزیع متغیر به لحاظ نرمال بودن پراکندگی آن ارزیابی شود که در این مورد از آزمون کولموگروف-اسمیرنف (K-S test) استفاده شد. این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد انجام می‌گیرد. اگر سطح معناداری در هر یک از متغیرهای یادشده در جدول بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد، با اطمینان ۹۵ درصد، این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند؛ در غیر این صورت نمی‌توان به نرمال بودن داده‌ها اطمینان داشت.

سطح معناداری آزمون برای متغیرهای شخصیت کارکنان و ابعاد پنج‌گانه آن (برون‌گرایی، سازگاری، مسئولیت‌پذیری، عصیت و پذیرش تجارب جدید) و تعهد سازمانی از ۰/۰۵ کوچک‌تر است؛ بنابراین توزیع پراکندگی آن‌ها غیرنرمال است. در نتیجه می‌توان از آزمون‌های ناپارامتریک برای تحلیل همه فرضیه‌های تحقیق حاضر استفاده کرد. در پژوهش حاضر از روش ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

با توجه به بررسی و تحلیل داده‌ها نتایج آزمون فرضیات بدین شرح است:

فرضیه ۱: بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. در سطح معناداری دودامنه‌ای، سطح معناداری آزمون اسپیرمن ۰/۰۰۰ بود و این سطح از حداقل سطح معناداری که ۰/۰۵ است، کوچک‌تر است و ضریب همبستگی بین دو متغیر ۰/۳۳۴ است که نشان‌دهنده رابطه ضعیف و مستقیم بین دو متغیر شخصیت و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» است.

فرضیه ۱-۱: بین عامل برون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

در سطح معناداری دودامنه‌ای، سطح معناداری آزمون اسپیرمن $0/003$ بود و این سطح از حداقل سطح معناداری که $0/05$ است، کوچک‌تر است و ضریب همبستگی بین دو متغیر $0/186$ است که نشان‌دهنده رابطه ضعیف و مستقیم بین دو متغیر عامل برون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» است. فرضیه ۱-۲: بین عامل سازگاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

در سطح معناداری دودامنه‌ای، سطح معناداری آزمون اسپیرمن $0/000$ بود و این سطح از حداقل سطح معناداری که $0/05$ است، بزرگ‌تر است و ضریب همبستگی بین دو متغیر $0/269$ است که نشان‌دهنده رابطه ضعیف و مستقیم بین دو متغیر عامل سازگاری و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» است.

فرضیه ۱-۳: بین عامل مسئولیت‌پذیری (یا وظیفه‌شناسی) و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. در سطح معناداری دودامنه‌ای، سطح معناداری آزمون اسپیرمن $0/000$ بود و این سطح از حداقل سطح معناداری که $0/05$ است، کوچک‌تر است و ضریب همبستگی بین دو متغیر $0/266$ است که نشان‌دهنده رابطه ضعیف و مستقیم بین دو متغیر مسئولیت‌پذیری (یا وظیفه‌شناسی) و تعهد سازمانی «کارکنان شرکت بیمه ایران» است. فرضیه ۱-۴: بین عامل عصبیت (یا روان‌آزرده‌خویی) و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

در سطح معناداری دودامنه‌ای، سطح معناداری آزمون اسپیرمن $0/000$ بود و این سطح از حداقل سطح معناداری که $0/05$ است، کوچک‌تر است و ضریب همبستگی بین دو متغیر $0/294$ است که نشان‌دهنده رابطه ضعیف و مستقیم بین دو متغیر عصبیت (یا روان‌آزرده‌خویی) و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» است.

فرضیه ۱-۵: بین عامل پذیرش تجارب جدید و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

در سطح معناداری امنه‌ای، سطح معنی‌داری آزمون اسپیرمن $0/000$ بود و این سطح از حداقل سطح معناداری که $0/05$ است، کوچک‌تر است و ضریب همبستگی بین دو متغیر $0/306$ است که نشان‌دهنده رابطه ضعیف و مستقیم بین دو متغیر پذیرش تجارب جدید و تعهد سازمانی کارکنان «شرکت بیمه ایران» است.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بر اساس فرضیه ۱، بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. این فرضیه از طریق دو پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی با ۶۰ سؤال و تعهد سازمانی با ۲۱ سؤال موردسنجش قرار گرفت و نشان‌دهنده وجود رابطه ضعیف و مثبتی بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان است. ویژگی‌های شخصیتی انسان به‌عنوان عوامل مهم جدانشدنی از شخصیت انسان در محیط سازمانی انسان تأثیر می‌گذارد؛ زیرا رفتار هر فرد تا حدودی زیادی تحت‌تأثیر شخصیت وی است و تعهد سازمانی به‌عنوان نوعی رفتار سازمانی به‌طور مستقیم تحت‌تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد قرار می‌گیرد. از آنجاکه تعهد سازمانی حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان متبوع خود مشخص می‌کند و نوعی احساس

انطباق و هم‌سازی عاطفی و ذهنی نسبت به ارزش‌ها و آرمان‌های سازمان در فرد به‌وجود می‌آورد، این رفتار سازمانی با حالات و حرکات افراد ارتباط پیدا می‌کند که این خود ریشه در شخصیت آنان دارد.

بر اساس فرضیه ۱-۱، بین عامل برون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. این فرضیه به‌وسیله ۳۳ سؤال اندازه‌گیری شد که ترکیبی از ۱۲ سؤال برای عامل برون‌گرایی و ۲۱ سؤال مربوط به تعهد سازمانی بود و نشان می‌دهد بین عامل برون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و ضعیفی وجود دارد. برون‌گراها، جامعه‌گرا هستند؛ اما توانایی اجتماعی فقط یکی از صفاتی است که حیثه برون‌گرایی دارای آن است؛ علاوه بر آن دوست‌داشتن مردم، ترجیح گروه‌های بزرگ و گردهمایی‌ها، باجرت‌بودن، فعال بودن و پرحرف بودن نیز از صفات برون‌گراها است. مقیاس‌های حیثه برون‌گرایی به‌طور قوی با علاقه به ریسک‌های بزرگ در مشاغل همبسته است. برون‌گرایی، دربرگیرنده مشخصه‌هایی نظیر اجتماعی‌بودن، اطمینان و قاطعیت، جاه‌طلبی، عمل‌گرایی، انرژی زیاد، پرشوری و پرحرارتی و گرایش به سمت مثبت‌نگری و اتخاذ احساسات مثبت نسبت به وقایع، افراد و پدیده‌ها است؛ بنابراین فردی که نمره بالایی در برون‌گرایی می‌گیرد معمولاً بیشتر به دنبال کسب نوعی نقش و موقعیت محوری در محیط کار است؛ چون از این طریق نیاز به جاه‌طلبی و تسلط بر دیگران در وی ارضا می‌شود؛ بنابراین این‌گونه افراد بیشتر با شغل خود عجین می‌شوند. شواهد و مطالعات تجربی نیز وجود رابطه مثبت بین برون‌گرایی و عجین‌شدن با شغل را نشان می‌دهد (احمدی و همکاران، ۱۳۸۹)؛ از این‌رو این افراد می‌توانند تعهد سازمانی بیشتری داشته باشند.

بر اساس فرضیه ۱-۲، بین عامل سازگاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. این فرضیه به‌وسیله ۳۳ سؤال اندازه‌گیری شد که ترکیبی از ۱۲ سؤال برای عامل سازگاری و ۲۱ سؤال مربوط به تعهد سازمانی بود و نشان می‌دهد بین عامل سازگاری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و ضعیفی وجود دارد. همانند برون‌گرایی، سازگاری مقدماً بُعدی از تمایلات بین‌فردی است. یک فرد سازگار اساساً نوع‌دوست است، او نسبت به دیگران همدردی می‌کند و مشتاق به کمک است و باور دارد که دیگران نیز متقابلاً کمک‌کننده هستند؛ در مقابل، فرد ناسازگار ستیزه‌جو، خودمدار و نسبت به دیگران شکاک و رقابت‌جو است تا همکاری‌کننده. ویژگی سازگاری به‌عنوان دوست‌داشتنی بودن یا موردقبول دیگران بودن توضیح داده می‌شود. افرادی که این ویژگی را دارند به‌عنوان اشخاصی باادب، انعطاف‌پذیر، قابل‌اعتماد، خوش‌نیت، همکاری‌کننده، باتحمل و خوش‌قلب توصیف می‌شوند.

بر اساس فرضیه ۱-۳، بین عامل مسئولیت‌پذیری (یا وظیفه‌شناسی) و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. این فرضیه به‌وسیله ۳۳ سؤال اندازه‌گیری شد که ترکیبی از ۱۲ سؤال برای عامل مسئولیت‌پذیری و ۲۱ سؤال مربوط به تعهد سازمانی بود و نشان می‌دهد بین عامل مسئولیت‌پذیری و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و ضعیفی وجود دارد. مسئولیت‌پذیری به‌عنوان ویژگی شخصیتی، دلالت بر سخت‌کوشی، نظم، دقت، پشتکار و وجدان کاری دارد. تمایل این افراد برای دستیابی به موفقیت بیشتر است. وظیفه‌شناسی و مسئولیت‌پذیری (با وجدان‌بودن)، تسهیل‌کننده رفتار تکلیف‌محور و هدف‌محور است. وظیفه‌شناسی

ویژگی‌هایی چون تفکر قبل از عمل، به تأخیراندازی ارضای خواسته‌ها، رعایت قوانین و هنجارها و سازمان‌دهی و اولویت‌بندی تکالیف را دربرمی‌گیرد. کنترل خود، همچنین می‌تواند به مفهوم قدرت طرح‌ریزی خیلی فعال، سازمان‌دهی و انجام وظایف محوله به نحو مطلوب نیز باشد. تفاوت‌های فردی در این موارد اساس باوجدان بودن است. فرد باوجدان هدفمند، بااراده و مصمم است؛ بنابراین طبق مبانی نظری تحقیق افراد با مسئولیت‌پذیری بالا نسبت به سازمان و شغل خودشان متعهد هستند.

بر اساس فرضیه ۱-۴، بین عامل عصبیت (یا روان آزرده‌خویی) و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. این فرضیه به وسیله ۳۳ سؤال اندازه‌گیری شد که ترکیبی از ۱۲ سؤال برای عامل عصبیت و ۲۱ سؤال مربوط به تعهد سازمانی بود و نشان می‌دهد بین عامل عصبیت و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و وضعیفی وجود دارد. بُعد عصبیت یا روان رنجوری به توانایی فرد در تحمل استرس مربوط می‌شود. افراد با ویژگی روان رنجوری دارای ثبات عاطفی پایین هستند. این افراد نگران، عصبی، مأیوس و ناامید، دارای استرس، خجالتی، آسیب‌پذیر و شتابزده هستند. افراد روان رنجور معمولاً حال‌وهوای منفی در محیط کار خود دارند و عموماً نسبت به کار خود نگرش منفی دارند (قدم‌پور و همکاران، ۱۳۹۰).

بر اساس فرضیه ۱-۵، بین عامل پذیرش تجارب جدید و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. این فرضیه به وسیله ۳۳ سؤال اندازه‌گیری شد که ترکیبی از ۱۲ سؤال برای عامل پذیرش تجارب جدید و ۲۱ سؤال مربوط به تعهد سازمانی بود و نشان می‌دهد که بین عامل پذیرش تجارب جدید و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و وضعیفی وجود دارد.

بُعد پذیرش تجارب جدید، میزان علاقه‌ی افراد نسبت به تازگی و کسب تجربه‌های جدید را نشان می‌دهد. افراد با این ویژگی دارای قدرت تخیل، علاقه به جلوه‌های هنری، کنجکاو و نسبت به ایده‌های دیگران، با احساسات باز، دارای ایده و اقدام‌گرا هستند (قدم‌پور و همکاران، ۱۳۹۰)؛ بنابراین به نظر می‌رسد افرادی که دارای ویژگی پذیرش تجارب جدید بالایی هستند به خاطر وجود حس کنجکاوی قوی و تمایل به کشف ایده‌های نو بیشتر با کار خود عجین شوند و زمان بیشتری را صرف کار خود کنند؛ بنابراین می‌توان استدلال کرد افراد با پذیرش تجارب جدید نسبت به شغل و سازمانشان تعهد بالایی داشته باشند.

پیشنهادها

با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی در «شرکت بیمه ایران» ارتباط وجود دارد؛ از این رو برای ارتقای تعهد سازمانی در «شرکت بیمه ایران» پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. در مصاحبه‌های پیش از استخدام متغیر ویژگی‌های شخصیتی افراد را مدنظر قرار دهند و افراد در ابتدای ورود به سازمان کنترل شده و افرادی جذب سازمان شوند که با توجه ویژگی‌های شخصیتی خود بتوانند تعهد بالاتری نسبت به سازمان از خود نشان دهند.

۲. برای آن بخش‌هایی که به‌طور مستقیم با مشتریان مواجه هستند، از جمله کارشناسان خسارت، از افرادی که دارای شخصیت برون‌گرا هستند بیشتر استفاده شود.
۳. احساس آرامش در محیط کار و اطمینان فرد از اینکه شغل خود را از دست نمی‌دهد، باعث افزایش تعهد سازمانی می‌شود. مدیران باید با فراهم کردن سطح قابل‌قبولی از امنیت شغلی و استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، تعهد کارکنان را بیشتر و پایدارتر کنند.
۴. ترویج فرهنگ خودکنترلی در محیط کار با در نظر گرفتن ویژگی مسئولیت‌پذیری افراد می‌تواند در بهبود تعهد سازمانی مفید باشد.

منابع

۱. احمدی، پرویز؛ طهماسبی، رضا؛ باباشاهی، جبار؛ فتاحی، مهدی (۱۳۸۹). «نقش عوامل شخصیتی در شکل‌گیری اعتیاد به کار (مورد مطالعه: اعضای هیئت‌علمی دانشگاه تهران)»، **پژوهش‌نامه مدیریت تحول**، سال دوم، شماره ۳.
۲. پاشا، غلامرضا؛ خدادای اندریه، فریده (۱۳۸۸). «رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن‌ها در سازمان آب و برق اهواز». **یافته‌های نو در روان‌شناسی**، ۵۴-۶۵.
۳. پورسلطانی زرنندی، حسین؛ فرجی، رسول؛ اندام، رضا (۱۳۸۹). «تأثیر ویژگی‌های شخصیتی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی ایران بر تعهد سازمانی آن‌ها». **مدیریت ورزشی**، شماره ۶: ۱۳۷-۱۵۲.
۴. زکی، محمدعلی (۱۳۸۱). «بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهر اصفهان». **فصلنامه مصباح**، شماره ۴۳: ۵۹-۸۸.
۵. ساروقی، احمد (۱۳۷۵). «بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت مدیران و کارشناسان شرکت راه‌آهن (آزمون مدل آلن و می‌یر)». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، دانشگاه تهران.
۶. ساروقی، احمد (۱۳۷۸). **تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت (نگهداری و حمایت نیروی انسانی - مجموعه پانزدهم)**. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ۱۴۴-۱۶۰.
۷. سید جوادین، سیدرضا (۱۳۸۳). **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: انتشارات نگاه دانش، چاپ اول.
۸. صالح اردستانی، عباس؛ سعدی، محمدرضا (۱۳۸۸). **تحقیق بازاریابی - سنجش و روش**، نشر ادبستان، تهران.
۹. صفرزاده، حسین؛ حبیبی بدرآبادی، عباس (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر علی میان پنج عامل اصلی شخصیت و بهبود عملکرد کاری». **پژوهش‌نامه مدیریت تحول**، سال دوم، شماره ۳.
۱۰. فردوسی، محمدحسن؛ مرعشیان، فاطمه؛ طالب پور، مهدی (۱۳۹۱). «رابطه ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی با سلامت در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان خوزستان». **مطالعات مدیریت ورزشی**، شماره ۱۵: ۱۷۳-۱۸۸.
۱۱. قدم پور، عزت‌اله؛ مهرداد، حسین؛ جعفری، حسنعلی (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و هوش فرهنگی کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری استان لرستان». **فصلنامه روانشناسی تربیتی**. سال دوم، شماره اول، پیاپی ۵: ۸۱-۱۰۱.
۱۲. کریم زاده، مجید (۱۳۷۸). **تعهد سازمانی، مجله مدیریت**، شماره ۳۹: ۱۱-۲۰.
۱۳. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۷۷). **سازمان مدیریت رویکرد پژوهشی**، تهران: انتشارات ترمه: چاپ سوم.
۱۴. مورهد/ گریفین (۱۳۸۶). **رفتار سازمانی**، الوانی و معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید، چاپ دوازدهم.
15. Bailey, K. D. (1994). **Methods of Social Research (4th ed.)**. New York: The Fee Press.

16. Clarke, A. (1999). **Evaluation Research: An Introduction to Principles**, Methods and Practice, Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
17. McClland, S. (1994). Training needs assessment data-gathering methods: Part 4, survey questionnaire. **Journal of European Industrial Training**, 18(5): 22-26.