



## مدل سازی ساختاری ویژگی‌های شخصیتی بر استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثرات

### میانجی رفتار پاسخ‌گویی فردی

ابوالفضل قاسم زاده علیشاهی<sup>۱</sup>، میر محمد سید عباس زاده<sup>۲</sup>، محمد حسینی<sup>۳</sup>، تورج هاشمی<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۱/۰۸/۱۴

تاریخ ویرایش: ۹۱/۰۸/۰۳

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۱/۲۵

#### چکیده

**زمینه و هدف:** از آن جا که اعضای هیات علمی از مهم‌ترین سرمایه‌های مراکز آموزش عالی به شمار می‌روند، بررسی و شناسایی عوامل مرتبط با این منابع که می‌توانند بر عملکرد و استرس شغلی آنها موثر باشند، از اهمیت روز افزونی برخوردار شده است. بر این اساس هدف پژوهش حاضر بررسی اثر میانجی رفتار پاسخ‌گویی فردی در روابط علی وجدان و توافق پذیری با استرس و عملکرد شغلی اعضای هیات علمی بود.

**روش بررسی:** به منظور انجام این مطالعه نمونه‌ای به حجم ۲۵۰ نفر عضو هیات علمی به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از سه دانشگاه دولتی انتخاب شدند. داده‌ها از طریق مقیاس پنج عامل بزرگ شخصیت نتو، پرسشنامه استرس، عملکرد شغلی و پرسشنامه پاسخ‌گویی فردی جمع‌آوری گردید. به منظور ارزیابی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه‌گیری شده در الگوی مفهومی، از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با استرس رابطه منفی و معنی‌دار؛ با احساس پاسخ‌گویی رابطه مثبت و معنی‌دار و ویژگی شخصیتی توافق پذیری با عملکرد رابطه مثبت و معنی‌دار و با احساس پاسخ‌گویی رابطه منفی و معنی‌دار دارد. همچنین نتایج نشان داد که رابطه بین با وجدان بودن و استرس شغلی از طریق احساس پاسخ‌گویی میانجی‌گری می‌شود. نقش میانجی پاسخ‌گویی احساسی در رابطه بین ویژگی شخصیتی توافق پذیری و عملکرد شغلی نیز تأیید شد.

**نتیجه‌گیری:** بر اساس یافته‌های پژوهش، پاسخ‌گویی فردی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با استرس و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این نتایج بر ضرورت بازشناسی نقش میانجی پاسخ‌گویی فردی در بررسی رابطه علی ویژگی‌های شخصیتی وجدان و توافق پذیری با استرس و عملکرد شغلی تأکید می‌کند.

**کلید واژه‌ها:** با وجدان بودن، توافق پذیری، استرس شغلی، عملکرد شغلی، پاسخ‌گویی فردی

#### مقدمه

هر چند کاربرد واژه استرس در روانپزشکی، سابقه طولانی دارد ولی در سال‌های اخیری استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده و به سبب رایج بودن آن در زندگی اجتماعی افراد، بخشی از مباحث سازمانی به استرس اختصاص یافته است. ارتقاء بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها در چند دهه اخیر، توجه محققان زیادی را در ایران و جهان به خود جلب کرده است [۴].

مبانی نظری و پژوهشی قابل توجهی نشان دهنده تعامل بین انواع مشخصی از محیط‌های کاری و ویژگی‌های شخصیتی است [۱]. به عنوان مثال

شواهد پژوهشی اخیر نشان دهنده رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، نوع محیط کار و سلامت روانی کارکنان است [۱]. استرس شغلی (Job stress) به عنوان یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های محیط کار، فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می‌آید [۲]. در تعریف دیگری استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌گردد. بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می‌آید [۳].

۱- (نویسنده مسئول)، استادیار دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. ghasemzadee@yahoo.com

۲- استاد دانشگاه ارومیه، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ارومیه، ایران.

۳- دانشیار دانشگاه ارومیه، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ارومیه، ایران.

۴- دانشیار دانشگاه تبریز، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، تبریز، ایران.

وجود رابطه ضعیف، این است که به نقش متغیرهای میانجی در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با پیامدهای شغلی و سازمانی توجه نشده است [۱۳].

یکی از متغیرهایی که در این زمینه توجه محققین را به خود جلب کرده است، مفهوم پاسخ‌گویی احساسی (felt accountability) است. پاسخ‌گویی در اصل پاسخگو بودن افراد در قبال تصمیمات و کارهایشان می‌باشد. متأسفانه تحقیقات در موضوع پاسخ‌گویی فردی به اندازه اهمیت آن صورت نگرفته است. به ویژه در مراکز آموزشی درباره پیامدهای این سازه مهم آگاهی کمتری داریم [۱۴]. مطالعات صورت گرفته در خصوص نقش پاسخ‌گویی فردی در ادراک استرس نشان داده‌اند که افراد برخوردار از ادراک پاسخ‌گویی فردی در حد متوسط، استرس کمتری را نسبت به افراد با احساس پاسخ‌گویی بالا تجربه می‌کنند [۲]. بدلیل اینکه کارکردهای متداول هر سیستم اجتماعی، پاسخ‌گویی برای رفتارهای فردی مطلوب و نامطلوب را ملزم می‌دارد [۱۴] به عنوان یک جزء اصلی در محیط کار به شمار می‌آید؛ بنابراین منطقی به نظر می‌رسد که نتیجه بگیریم عوامل فشارزا برای افرادی که دارای احساس پاسخ‌گویی بالایی هستند - حتی در افراد با ویژگی‌های شخصیتی با وجدان بودن و توافق‌پذیری - تهدید آمیز باشد؛ زیرا پاسخ‌گویی شامل انتظاری است که فرد از طرف دیگران مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. این باور می‌تواند منجر به استرس شود [۲].

در مورد رابطه پاسخ‌گویی با استرس و عملکرد شغلی علاقه فزاینده‌ای در ادبیات مدیریت و روانشناسی دیده می‌شود، اگر چه ضرورت پاسخ‌گویی روشن به نظر می‌رسد، با این حال تحقیقات محدودی برای تعیین تأثیرات مثبت و منفی پاسخ‌گویی روی کارکنان صورت گرفته است [۲ و ۱۵ و ۱۶]. در این راستا Breaux و همکاران [۱۶] به مطالعه اثرات تعاملی نظارت نامناسب بر رابطه بین پاسخ‌گویی و پیامدهای شغلی پرداختند. آنها به این نتیجه رسیدند که افزایش پاسخ‌گویی زمانی به افزایش استرس شغلی منجر خواهد شد که کارکنان سطح بالایی از نظارت

یافته‌های Bruckner و Landsbergis از این مساله حمایت کرده‌اند که انواعی از محیط‌های شغلی و نوع شغل فرد می‌تواند بر حالات و نشانه‌های روان‌آزردگی و عزت نفس فرد تأثیر قاطع داشته باشد [۵ و ۶]. از جمله ویژگی‌های مهم شخصیتی مورد توجه پژوهشگران، مدل پنج عاملی شخصیت می‌باشد [۷]. به گونه‌ای که امروزه بسیاری از محققان معتقد هستند که بهترین مفهوم‌سازی از شخصیت، در مدل پنج عاملی تبلور یافته است [۸]. مدل پنج عاملی، شخصیت را بر اساس پنج عامل بزرگ توضیح می‌دهد که در این بین، دو عامل با وجدان بودن (conscientiousness) و توافق‌پذیری (agreeableness) در مطالعات مربوط به رفتار سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. به نظر Witt و همکاران کسانی که بیشتر از وجدانشان پیروی می‌کنند، عموماً کارها را بهتر انجام می‌دهند. افراد با وجدان قابل اعتماد (مسئول، دقیق و قابل اتکا)، کارا و کوشا هستند. آنها آماده‌اند در حل مشکلات ابتکار به خرج دهند و کارشان را روش‌مند و تمام و کمال به سر انجام برسانند [۹]. افراد با نمرات بالا در این مقیاس دارای هدف‌ها و خواست‌های نیرومند و از پیش تعیین شده‌اند. با وجدان بودن با عملکرد کاری رابطه مثبت و نیرومندی دارد. همچنین این افراد به هنگام شرایط استرس‌زا، نسبت به افراد با نمرات کمتر با وجدان بودن، به احتمال زیاد رفتارهای سالم‌تری از خود بروز خواهند داد [۱۰]. از سویی فتحی آشتیانی [۱۱] بیان می‌دارد که افراد با توافق‌پذیری بالا اساساً نوع دوست هستند، با دیگران احساس همدردی می‌کنند و مشتاق کمک به آنان هستند. اعتقاد دارند که دیگران نیز با آنها همین رابطه را دارند. این شاخص به سمت جنبه‌های مثبت اجتماعی بیشتر سوق دارد.

روی هم رفته مطالعات نشان داده‌اند که بین ویژگی‌های شخصیتی و پیامدهای شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد [۱ و ۹ و ۲۱ و ۲۳]. در عین حال رابطه بین این متغیرها در برخی مواقع ناهمخوان و ضعیف گزارش شده است [۱۲]. احتمالاً یکی از دلایل

امروزه توصیه برخی از پژوهشگران سازمانی به سوی استفاده از روشهای بررسی مدل‌های علی (مانند تحلیل مسیر) بوده است. چنین توصیه‌ای را محققان دیگر نیز نموده‌اند؛ زیرا مطالعات قبلی بیشتر از نوع همبستگی بوده است [۲]. در مجموع بر اساس آنچه بیان گردید، الگوی مفهومی و نظری ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی با دو پیامد استرس و عملکرد شغلی با نقش میانجی پاسخ‌گویی به شرح زیر تنظیم شده اند.

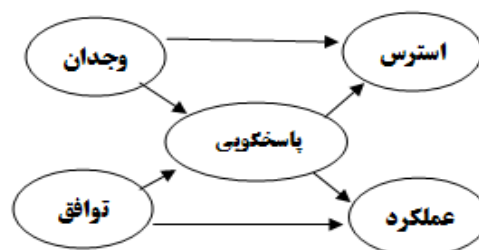
### روش بررسی

از آنجائیکه هدف تحقیق حاضر تعیین روابط علی میان ویژگی‌های شخصیتی، پاسخ‌گویی و پیامدهای شغلی (عملکرد و استرس شغلی) در قالب مدل مفهومی (نمودار ۱) بود، لذا پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی - کمی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و بطور مشخص مبتنی بر مدل یابی معالات ساختاری (Structural Modeling Equation) بود. در مدل تحلیلی تحقیق، با وجدان بودن و توافق پذیری متغیرهای مستقل، پاسخ‌گویی متغیر میانجی و عملکرد و استرس شغلی متغیر وابسته بودند. جامعه آماری این تحقیق کلیه اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های دولتی ارومیه، صنعتی ارومیه و پیام نور استان آذربایجان غربی در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ (۵۵۰ نفر) بود. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و وجود سه دانشگاه ۲۵۰ نفر در نظر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود که بر اساس دانشگاه‌ها و نسبت محاسبه شده از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری، تعداد نمونه هر یک از دانشگاه‌ها معین شد.

به منظور گردآوری داده‌ها در این پژوهش، از چهار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد:

نامناسب را گزارش کنند. Ferris و Fandt [۱۷] در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند در مواقعی که احساس پاسخ‌گویی در سازمانی بالا باشد به طبع آن کاربرد فنون تأثیر بیشتر خواهد بود. Hachwarter و همکاران [۱۸] در پژوهشی روی دو مطالعه جداگانه به این نتیجه دست یافتند که بین پاسخ‌گویی فردی و استرس شغلی در افراد با عواطف منفی پائین رابطه غیر خطی وجود دارد. در حالی که رابطه بین این دو متغیر در افراد با عواطف منفی بالا خطی و مثبت است.

توجه به عامل انسانی در سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های آموزشی گزینه‌ای است که به تازگی در علم مدیریت منابع انسانی و روانشناسی مورد توجه قرار گرفته است [۱۹]. این نظام از عناصر مختلفی تشکیل شده که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند. اعضای هیأت علمی به عنوان یکی از عناصر مهم، اهمیت خاصی در نظام آموزشی عالی دارد. توجه به ویژگی‌های شخصیتی، شرایط پاسخ‌گویی، عملکرد و استرس آنها می‌تواند در تحقق اهداف نظام آموزش عالی تأثیر بسزایی داشته باشد. نتایج چنین مطالعاتی می‌تواند از طریق افزایش آگاهی و اطلاع رسانی به اعضای هیأت علمی در معرض احساس پاسخ‌گویی بالا و استرس و انجام اقدامات مداخلانه‌گرانه همچون آموزش انواع مهارت‌های مقابله با استرس و تعدیل احساس پاسخ‌گویی در آنها، در کاهش احتمال آسیب روانی اعضای هیأت علمی و افزایش عملکرد شغلی آنان، نقش مؤثری ایفا نماید.



نمودار ۱- مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

موافقم = ۵) پاسخ داده شد. روایی صوری و محتوایی و پایائی این ابزار قبلاً توسط شکرکن و ارشدی و صالحی مورد تأیید قرار گرفته است [۲۰].

- پرسشنامه استرس شغلی: استرس شغلی با استفاده از یک ابزار ۶ سوالی که توسط House و Rizzo تهیه شده است، اندازه گیری شد. این ابزار با طیف لیکرت (۱ = کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم = ۵) تنظیم شده است [۲].

برای برآورد ضریب پایائی محاسبه همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایائی پرسشنامه‌های پاسخ‌گویی، با وجدان بودن، توافق‌پذیری، استرس و عملکرد شغلی به ترتیب: ۰/۷۰، ۰/۷۳، ۰/۸۱، ۰/۷۶ و ۰/۸۹ بدست آمد؛ بنابراین همه پرسشنامه‌ها پایایی داشتند.

در پژوهش حاضر به منظور ارزیابی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه‌گیری شده در الگوی مفهومی، از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد.

### یافته‌ها

جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد نمرات اعضای هیأت علمی را در هر یک از متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد.

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۲ ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش معنی‌دار هستند. بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین استرس با پاسخ‌گویی و کمترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین با وجدان بودن و پاسخ‌گویی مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برون‌زا و درون‌زا می‌توان نتیجه‌گیری کرد که هر گونه افزایش در نمرات ویژگی‌های شخصیتی با وجدان بودن و توافق‌پذیری به ترتیب همراه با افزایش و کاهش احساس پاسخ‌گویی در بین اعضای هیات علمی نمونه مورد پژوهش بود. همچنین هر گونه افزایش در نمرات ویژگی‌های شخصیتی با وجدان بودن و توافق‌پذیری به ترتیب همراه با کاهش

- پرسشنامه پاسخ‌گویی: برای اندازه‌گیری پاسخ‌گویی فردی از یک مقیاس تک بعدی که دارای ۸ سوال می‌باشد، استفاده شد. این ابزار توسط Hachwarter و همکاران [۱۸] تهیه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) پاسخ داده می‌شود. نمرات هر ۸ گویه مقیاس جمع شده و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس در نظر گرفته می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی در دامنه‌ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ بدست آمده است [۲ و ۱۵ و ۱۶ و ۱۸]. همچنین تحقیقات قبلی روایی سازی و تک بعدی بودن این سازه را نیز تأیید کرده‌اند [۲].

- پرسشنامه با وجدان بودن و پرسشنامه توافق‌پذیری: داده‌های مربوط به با وجدان بودن و توافق‌پذیری از طریق اجرای آزمون NEO-PI-R (نسخه ۶۰ سوالی) بدست آمد که توسط McCrae و Costa و بر اساس نظریه پنج عاملی آنها تهیه شده است. گروسی فرشی در زمینه اعتبار این سیاهه ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۵۶ تا ۰/۸۷ را برای عامل‌های اصلی آن گزارش کرده است. گروسی فرشی روایی سازی سیاهه را به وسیله تحلیل عاملی محاسبه نموده و عوامل اصلی آن را شناسایی کرده است. در پژوهش حاضر از نسخه هنجاریابی شده فارسی ۶۰ سوالی NEO-PI-R استفاده شد. هر کدام از ابعاد با وجدان بودن و توافق‌پذیری دارای ۱۲ سوال می‌باشند. در این آزمون برای هر عبارت پرسشنامه یک مقیاس درجه‌بندی پنج رتبه‌ای وجود دارد که دارای ارزش صفر تا ۴ است. برای برخی از جمله‌ها این نمره‌گذاری از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم به ترتیب صفر تا ۴ تعلق می‌گیرد و برای برخی دیگر بر عکس [۱۱].

- پرسشنامه عملکرد شغلی: پرسشنامه ۱۵ سوالی عملکرد شغلی، توسط Paterson تهیه و تدوین گردیده و در سال ۱۳۶۹ نیز توسط شکرکن و ارشدی در ایران ترجمه شده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً

جدول ۱- شاخص های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد پژوهش

شاخص ها	پاسخگویی	با وجدان بودن	توافق پذیری	استرس شغلی	عملکرد شغلی
میانگین	۴/۷	۳/۴۱	۲/۵۷	۲/۷	۴/۵۲
انحراف استاندارد	۱/۲	۰/۵۵	۰/۷۱	۰/۸۳	۰/۴۵

جدول ۲- همبستگی بین متغیرهای پژوهش

سازه	با وجدان بودن	توافق پذیری	پاسخگویی	استرس	عملکرد شغلی
با وجدان بودن	۱				
توافق پذیری	۰/۲۲**	۱			
پاسخگویی	۰/۱۴*	-۰/۱۵*	۱		
استرس	-۰/۱۵**	-۰/۲۵**	-۰/۲۶**	۱	
عملکرد شغلی	-۰/۲۳**	-۰/۲۱**	-۰/۱۹*	-۰/۲۰**	۱

\*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$ 

پاسخ‌گویی اثر مستقیم و معنی‌دار دارد) تأیید می‌شود. همچنین مبتنی بر معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین بعد شخصیتی توافق‌پذیری بر روی عملکرد شغلی و پاسخ‌گویی با ( $\beta = -0.31$ ,  $\beta = 0.29$ ) در سطح  $p < 0.05$  چنین نتیجه می‌شود که فرضیه دوم (توافق‌پذیری همزمان بر روی عملکرد شغلی و پاسخ‌گویی اثر مستقیم و معنی‌دار دارد) تأیید می‌شود.

در بررسی فرضیه سوم (با وجدان بودن از طریق پاسخ‌گویی بر روی استرس شغلی اثر غیر مستقیم و معنی‌دار دارد)، با وجدان بودن دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر پاسخ‌گویی دارد با ضریب  $0.40$ . همچنین پاسخ‌گویی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر استرس شغلی با ضریب  $0.39$  می‌باشد؛ بنابراین نقش میانجی پاسخ‌گویی در رابطه بین با وجدان بودن و استرس در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی پاسخ‌گویی، با وجدان بودن دارای اثر غیر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر استرس شغلی با ضریب  $0.15$  می‌باشد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود با وجدان بودن دارای اثر منفی روی استرس شغلی می‌باشد؛ یعنی افراد با وجدان، کمتر احساس استرس شغلی دارند. در عین حال با میانجیگری پاسخ‌گویی، با وجدان بودن اثر

احساس استرس و افزایش عملکرد شغلی بود. به منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه تأثیرگذاری ویژگی‌های شخصیتی بر پاسخ‌گویی و دو پیامد احتمالی شغلی، تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. یافته‌های حاصل از این تحلیل، موید نتایج و یافته‌های حاصل از ضرایب همبستگی مربوط به فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌طور که در خروجی نرم‌افزار از تخمین‌های استاندارد (نمودار ۲) و نیز اعداد معنی‌داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه‌های پژوهش (جدول ۳) مشاهده می‌شود، مقادیر شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است و مقدار نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با  $2/5$  و کوچک‌تر از مقدار مجاز  $3$ ، مقدار RMSEA برابر با  $0.078$  و کوچکتر از  $0.08$  می‌باشد. از دو ویژگی شخصیت‌تأثیر گذار و معنی‌دار بر روی پاسخ‌گویی بیشترین اثر مربوط به با وجدان بودن با  $0.40$  است. پس بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر با وجدان بودن بر روی استرس شغلی و پاسخ‌گویی با ( $\beta = -0.25$ ,  $\beta = 0.40$ ) در سطح  $p < 0.01$  چنین نتیجه می‌شود که فرضیه اول (با وجدان بودن همزمان بر روی استرس شغلی و

جدول ۳- ضرایب تأثیر مستقیم و غیر مستقیم با وجدان بودن و توافق پذیری بر روی عملکرد و استرس از طریق پاسخ‌گویی

مسیر فرضیه ها	ضریب مسیر استاندارد	t	نتیجه
وجدان ← استرس	-۰/۲۵	-۲/۹۶	اثر مستقیم دارد
توافق پذیری ← عملکرد	۰/۲۹	۳/۵۲	اثر مستقیم دارد
وجدان ← پاسخگویی	۰/۴۰	۴/۳۳	اثر مستقیم دارد
توافق پذیری ← پاسخگویی	-۰/۳۱	-۳/۲۵	اثر مستقیم دارد
پاسخگویی ← استرس	۰/۳۹	۳/۹۵	اثر مستقیم دارد
پاسخگویی ← عملکرد	۰/۲۱	۲/۵۱	اثر مستقیم دارد
وجدان ← استرس از طریق پاسخگویی	۰/۱۵	-	اثر غیر مستقیم دارد
توافق ← عملکرد از طریق پاسخگویی	۰/۰۶۵	-	اثر غیر مستقیم دارد

$\chi^2=617/33$  ,  $df=268$  ,  $\chi^2/df=2.5$  ,  $RMSEA=0.078$  ,  $CFI=0.87$  ,  $GFI=0.84$

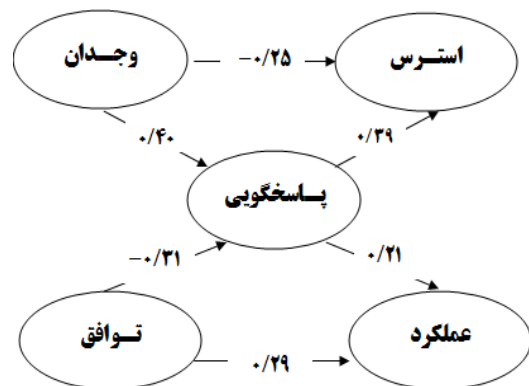
پاسخ‌گویی، توافق‌پذیری دارای اثر غیر مستقیم، منفی و معنی‌دار بر عملکرد شغلی با ضریب  $-0.065$  می‌باشد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود توافق‌پذیری دارای اثر مثبت روی عملکرد شغلی می‌باشد؛ یعنی افراد با ویژگی توافق‌پذیری بالا، عملکرد شغلی بالایی دارند. در عین حال با میانجی‌گری پاسخ‌گویی، توافق-پذیری اثر غیر مستقیم و منفی روی عملکرد شغلی دارد. به عبارتی افراد با ویژگی توافق‌پذیری بالا در شرایط احساس پاسخ‌گویی بالا از خود عملکرد شغلی پایینی نشان می‌دهند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با وجدان بودن و توافق‌پذیری با استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثر میانجی رفتار پاسخ‌گویی انجام شد. نظریه شخصیت، به خصوص نظریه پنج‌عاملی، رابطه مثبت و معنی‌داری را بین با وجدان بودن و توافق‌پذیری با استرس و عملکرد شغلی را نشان می‌دهد [۲۱]. در عین حال توجه به نقش متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده به ویژه نقش تأثیرات بافت در شناخت بهتر این روابط مورد تأکید محققان می‌باشد [۲۲]. اخیراً از سوی برخی محققان بررسی تأثیرات پاسخ‌گویی بر پیامدهای شغلی مورد نظر قرار گرفته

غیر مستقیم و مثبت روی استرس دارد. به عبارتی افراد با وجدان در شرایط احساس پاسخ‌گویی بالا از خود استرس شغلی نشان می‌دهند.

در بررسی فرضیه چهارم (توافق‌پذیری از طریق پاسخ‌گویی بر روی عملکرد شغلی اثر غیر مستقیم و معنی‌دار دارد)، توافق‌پذیری دارای اثر مستقیم، منفی و معنی‌دار بر پاسخ‌گویی با ضریب  $-0.31$  می‌باشد. همچنین پاسخ‌گویی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر عملکرد شغلی با ضریب  $0.21$  می‌باشد؛ بنابراین نقش میانجی پاسخ‌گویی در رابطه بین توافق‌پذیری و عملکرد در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی



نمودار ۲- الگوی تابع ساختاری پس از برازش داده‌ها با الگوی مفروض

شده است [۱۵ و ۱۶ و ۱۷]. تعدادی از محققان به طور جداگانه به مطالعه رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد و استرس شغلی پرداخته‌اند؛ اما این اولین پژوهشی می‌باشد که نقش میانجی پاسخ‌گویی احساسی را در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با استرس و عملکرد شغلی در نظر می‌گیرد؛ بنابراین دو دلیل وجود دارد که چرا بررسی این روابط مهم هستند: اولاً یک پیوند نظری و مفهومی بین ویژگی‌های شخصیتی با پاسخ‌گویی وجود دارد. دوماً شرایط پاسخ‌گویی جزء ویژگی‌های مهم سیستم‌های سازمانی و آموزشی هستند که شناخت آن در درک تفاوت‌های فردی مفید می‌باشد [۱۴].

در پژوهش حاضر اعضای هیأت علمی خود را دارای احساس پاسخ‌گویی بالاتر از میانگین گزارش کردند. این گویای این موضوع است که -حداقل در نمونه پژوهشی حاضر- اعضای هیأت علمی پاسخگوی استانداردهای حرفه‌ای خود هستند. اعضای هیأت علمی در پژوهش حاضر از عملکرد شغلی مطلوبی نیز برخوردار بودند.

نتایج بیانگر نقش میانجی پاسخ‌گویی در رابطه بین با وجدان بودن و استرس شغلی بود. همچنین نتایج بیانگر روابط علی بین ویژگی‌های شخصیتی با وجدان بودن و توافق‌پذیری با استرس و عملکرد شغلی بود. در این بین نقش میانجی پاسخ‌گویی در رابطه بین توافق‌پذیری و عملکرد شغلی نیز تأیید شد.

رابطه مثبت معنی‌داری بین ویژگی شخصیتی توافق‌پذیری و عملکرد شغلی دیده شد. این یافته با یافته‌های فراتحلیل Barrick و Mount در امریکا، Vander Walt در آفریقای جنوبی، Yoo و Min در کره و Salgado در اروپا [۱۲] و دیگر پژوهش‌های داخلی [۲۳] همسو می‌باشد. همچنین رابطه منفی معنی‌داری بین با وجدان بودن و استرس شغلی دیده شد. در تحقیق مشابه، ثمری و لعلی فاز [۱] بین ویژگی‌های شخصیتی (تیپ A و B) با استرس رابطه معنی‌داری را گزارش کرده‌اند. بر طبق پژوهش Griffin، Miller و Hart [۲۴] افرادی که دارای

نمرات بالای با وجدان بودن هستند در موقعیت‌های تنش‌زا استرس کمتری را ادراک می‌کنند. پژوهش‌های انجام شده در زمینه رابطه عامل شخصیتی با وجدان بودن و واکنش‌های فردی به طور عام نتایج یک دست ندارند؛ زیرا ارتباط این عامل با عملکرد فردی معمولاً به شکل خطی نیست. به عنوان مثال Martin و Aris در پژوهش خود رابطه‌ای غیر خطی را بین با وجدان بودن و عملکرد فردی در دو نمونه گزارش نمودند. آنها رابطه‌ای مجانب وار (asymptotic relation) را گزارش کردند به این معنا که با وجدان بودن اثری یکسان بر هر عملکردی ندارد. به همین دلیل تبیین نتایج مربوط به نقش عامل با وجدان بودن، به عنوان عاملی مستقل به سادگی میسر نیست [۱۰]. افزون بر این لازم به ذکر است که هیچ کدام از پژوهشگرانی که به بررسی اثرات عامل با وجدان بودن چه به شکل کلی و چه به شکل خاص به ویژه به عنوان کاهنده استرس پرداخته‌اند، به شکل خاص و با نقش میانجی پاسخ‌گویی فردی (مانند پژوهش حاضر) به بررسی اثر این عامل شخصیتی نپرداخته‌اند. به نظر می‌رسد عمل این عامل شخصیتی به میزان زیادی تحت تأثیر تعامل متقابل بین فرد و محیط پیرامونی وی باشد.

بر اساس نتایج پژوهش حاضر رابطه مثبت معنی‌داری بین دو متغیر پاسخ‌گویی ادراکی و استرس شغلی دیده شد. این یافته با مطالعات قبلی که در این زمینه صورت گرفته هماهنگ است. یافته‌های Breaux و همکاران [۱۶]؛ Hachwarter و همکاران [۱۸] و Hall و همکاران [۲] این یافته را تأیید می‌کنند. ملاحظات فزاینده درباره بحث کیفیت دلیلی است که پاسخ‌گویی به عنوان یک ویژگی مطلوب تلقی می‌شود. در عین حال همان‌طور که Hachwarter و همکاران خاطر نشان می‌سازد، احساس پاسخ‌گویی بالا همیشه مطلوب نیست. این بدلیل تأثیرات منفی است که پاسخ‌گویی می‌تواند بر کارکنان داشته باشد. این پژوهشگران سطح متوسطی از پاسخ‌گویی را پیشنهاد می‌کنند که منجر به ارتقاء رفتارهای مطلوب

در کارکنان شود [۱۸]. تجزیه و تحلیل داده‌ها همچنین نشان داد که بین پاسخ‌گویی و عملکرد شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. این نتایج نیز هماهنگ با یافته‌های Frink و Ferris [۲۲]؛ Hall و همکاران [۲]؛ Hachwarter و همکاران [۱۸] می‌باشد.

نتایج حاکی از اثر منفی ویژگی شخصیتی با وجدان بودن بر استرس شغلی بود. نکته جالبی که در این زمینه می‌توان اشاره کرد، وجود نقش میانجی پاسخ‌گویی بین این دو متغیر می‌باشد؛ یعنی با وجود تأثیر کاهنده با وجدان بودن بر استرس، این تأثیر با میانجی‌گری احساس پاسخ‌گویی فردی منجر به استرس در افراد می‌شود. در چنین شرایطی تلاشها در راستای پاسخ‌گو قرار دادن اعضای هیات علمی - حتی در افراد با ویژگی شخصیتی با وجدان بودن - بدون نتیجه خواهد ماند و مولفه‌هایی چون عملکرد شغلی به مخاطره خواهد افتاد. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از تأیید نقش میانجی پاسخ‌گویی در رابطه بین ویژگی شخصیتی توافق‌پذیری با عملکرد شغلی بود. با وجود تأثیر مثبت توافق‌پذیری بر عملکرد شغلی، این تأثیر با میانجی‌گری پاسخ‌گویی احساسی در افراد منجر به تأثیر منفی این ویژگی شخصیتی بر عملکرد شغلی می‌شود؛ یعنی طبق این یافته وقتی اعضای هیات علمی در معرض شرایط پاسخ‌گویی بالایی قرار می‌گیرند حتی با وجود دارا بودن ویژگی شخصیتی توافق‌پذیری که رابطه مثبتی با عملکرد شغلی دارد، از خود عملکرد شغلی پائینی را نشان می‌دهند. این نتایج بر ضرورت بازشناسی نقش میانجی پاسخ‌گویی فردی در بررسی رابطه علی ویژگی‌های شخصیتی، استرس و عملکرد شغلی تأکید می‌کند. با توجه به یافته‌های تحقیقات که ذکر آنها به میان آمد، مدیران دانشگاه‌ها جهت افزایش کارایی در اثربخشی اعضای هیات علمی در دانشگاه و نیز افزایش عملکرد شغلی و کاهش استرس شغلی آنها در راستای تحقق بخشی به اهداف سازمان، باید در ایجاد محیط کاری برخوردار از شرایط پاسخ‌گویی در حد متوسط کوشا باشند.

در پایان باید گفت هم مبانی نظری و پژوهشی و هم پژوهش حاضر تأثیر ویژگی‌های شخصیتی را روی استرس و عملکرد شغلی با نقش میانجی پاسخ‌گویی فردی تأیید کردند. با وجود این آنچه مهم‌تر است، چگونگی اعتبار ابزارهای به کار گرفته شده برای سنجش متغیرهای مورد پژوهش است. اگر چه صفات و الگوی پنج‌عاملی شخصیت را عده‌ای (همچون Mount و Barrick) پیشرفت عمده‌ای در پژوهش‌های شخصیت در محیط کار می‌دانند ولی اولاً این رویکرد تنها یکی از رویکردهای موجود در مطالعه شخصیت بوده، ثانیاً تعاریف عملیاتی این رویکرد می‌تواند از فرهنگی به فرهنگ دیگر متغیر باشد.

علی‌رغم محدودیت‌های فوق، در این تحقیق یک حوزه مطالعاتی جدید و عالی و در حال رشد گشوده شده است. سازه پاسخ‌گویی فردی اولین بار است که در حوزه مدیریت و روانشناسی در داخل مطرح می‌شود. در این راستا، برخی موضوعات در چارچوب این مقاله برای تحقیقات آتی قابل شناسایی است. پیشنهادات زیر می‌تواند برای غنای تحقیقات بعدی در این زمینه بیفزاید:

- لازم است که در زمینه رابطه بین با وجدان بودن و توافق‌پذیری با استرس و عملکرد شغلی با استفاده از ابزارهای دیگر پژوهش‌های بیشتری صورت گیرد و نقش دیگر متغیرهای تعدیل‌گر و میانجی احتمالی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

- استرس و عملکرد شغلی سازه‌هایی هستند که دارای مؤلفه‌های چندگانه هستند. لذا پیشنهاد می‌شود محققان بعدی پژوهش‌های خود را بر بررسی عمیق این ابعاد در رابطه آن با ویژگی‌های شخصیتی تمرکز نمایند.

- در پژوهش حاضر دو بعد ویژگی شخصیتی با وجدان بودن و توافق‌پذیری مورد بررسی قرار گرفت، لذا پیشنهاد می‌شود محققان بعدی دیگر ابعاد شخصیتی را نیز در نظر بگیرند.



5. Bruckner A. Personality factors, self-esteem and work place. *Journal of applied Rehabilitation counseling*; 1998, Vol 28, p 30-35.

6. Landsbergis P. The changing organization of work and the safety and health of working people. *Journal of Occupational Environment*; 2003, Vol 45, p 61-62.

7. Digman, JM. Personality structure: emergence of the five factor model. *Annual Review of the Psychology*; 1990, Vol 21, p 417-440.

8. Hosseini F, Latifian M. The prediction of goal orientation by five factors model of personality. *Journal of Psychological Studies*; 2009, Vol 5, p 73-94 [Persian].

9. Rezaeian A, Naeiji M. Effects of affectivity and personality on job satisfaction. *Journal of Management*; 2009, Vol 33, p 49-66 [Persian].

10. Shahsavarani AM, Rasoolzade SK, Allahyari AA, Ashayeri H, Sattari K. The effects of stress on visual selective attention regarding conscientiousness. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*; 2010, Vol 16, p 203-219 [Persian].

11. Fathi-Ashtiani A. Psychological tests: personality and mental health, 1<sup>st</sup> ed, Tehran: Besat Press; 2009, p 44 [Persian].

12. Khakpour A, Yamani M, Pardakhtchi M.H. Study of relationship between five factor model personality and job performance. *Journal of Applied Psychology*; 2008, Vol 2, p 564-579 [Persian].

13. Blickle G, Meurs JA, Zettler I, et al. Personality, political skill, and job performance. *Journal of Vocational Behavior*; 2008, Vol 72, p 377-387.

14. Frink DD, Klimoski RJ. Advancing accountability theory and practice. *Human Resource Management Review*; 2006, Vol 11, p 87-99.

15. Laird MD, Perryman AA, Hochwarter WA, Ferris GR, Zinko, R. The moderating effects of personal reputation on accountability-strain relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*; 2006, Vol 11, p 87-99.

16. Breaux DM, Munyon TP, Hochwarter WA, Ferris GR. Politics as moderator of the accountability job satisfaction relationship. *Journal of Management*; 2009, Vol 35, p 320-326.

17. Fandt PM, Ferris GR. The management of information and impression. *Organizational Beh & Human Deci Processes*; 1990, Vol 45, p 140-158.

18. Hachwarter WA, Perrew PL, Hall AT, Ferris GR. Negative affectivity as a moderator of

## پیشنهادهای اجرایی

• ملاحظات فزاینده درباره بحث کیفیت آموزشی دلیلی است که پاسخ‌گویی به عنوان یک ویژگی مطلوب تلقی می‌شود. به استناد مبانی نظری و پژوهشی مؤسسات آموزشی می‌بایست در طراحی و اجرای مکانیسم‌های پاسخ‌گویی خود به این پیامدها توجه داشته باشند.

• با توجه به تأثیرات ویژگی‌های شخصیتی باوجدان بودن و توافق‌پذیری در میزان احساس پاسخ‌گویی اساتید، پیشنهاد می‌شود این یافته مورد نظر دانشگاه‌ها قرار بگیرد.

• توجه به پیامدهای مثبت پاسخ‌گویی و ایجاد مکانیسم‌هایی برای افزایش احساس پاسخ‌گویی از طریق پیشایندهای آن.

## تقدیر و تشکر

بدین وسیله، از همکاری کلیه اعضای هیات علمی دانشگاه‌های ارومیه، صنعتی ارومیه و پیام نور استان که با همکاری صمیمانه، امکان اجرای این پژوهش را فراهم نمودند، سپاسگزاری می‌کنیم.

## منابع

1. Samari A, Lalifaz A. Study of relationship between personality traits and job stress in work environment. *Journal of Fundamentals of Mental Health*; 2004, Vol 21, p 19-28 [Persian].
2. Hall AT, Royle MT, Brymer RA, et al. Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions. *Journal of Occupational Health Psychology*; 2006, Vol 11, p 87-99.
3. Kendall E. Measurement of occupational stress among Australian workers, 2003; Available at: [www.workcover.wa.gov.au](http://www.workcover.wa.gov.au). Accessed May 5 2011.
4. Yazdi SM, Jafari S. Interaction between dimension of job stress and job satisfaction. *Journal of Psychology studies*; 2010, Vol 6, p 35-52 [Persian].



the from and magnitude of the relationship between felt accountability and job tension. *J of Org Beh*; 2005, Vol, 26, p 517-534.

19. Mirkamali SM, Narenji Sani F. A study on the relationship between the quality of work life and job satisfaction. *Journal of Res & Plan in Higher Edu*; 2008, Vol 48, p 71-101 [Persian].

20. Moghimi, SM. *Organization and management: research approach*, Tehran: Termeh Press; 2002, p 125-130 [Persian].

21. Barrick MR, Mount MK. The big five personality dimensions and job performance: A meta analysis. *Personnel Psychology*; 1991, Vol 44, p 1-26.

22. Frink DD, Ferris GR. The moderating effects of accountability on the conscientiousness-performance relationship. *Journal of Business and Psychology*; 1999, Vol 13, p 515-524.

23. Ejeei J, Khodapanahi MK, Fathi-Ashtiani A, Sabeti A, Ghanbari S, Seyed Mosavi PS. Interactive between personality and meta motivational styles in job performance. *J of Beha Sciences*; 2009, Vol 3, p 301-310 [Persian].

24. Miller RL, Griffin, MA, Hart PA. Personality and organizational health, the role of conscientiousness. *Work and Stress*; 1999, Vol 13, p 7-19.



## Structural modeling of personality traits on stress and job performance considering the mediating effects of individual accountability

A. Ghasemzadeh<sup>1</sup>, M. Abbaszadeh<sup>2</sup>, M. Hassani<sup>3</sup>, T. Hashemi<sup>4</sup>

Received: 2012/04/13

Revised: 2012/10/24

Accepted: 2012/11/04

### Abstract

**Background and aims:** since faculty members are among the most important assets of higher education institutes, surveying and identifying factors associated with these sources which can be effective on their performance & stress, have gained increasing importance. Accordingly, the aim of this study was surveying the mediating effect of individual accountability in causal relations among conscientiousness, agreeableness, and stress and job satisfaction of faculty members.

**Methods:** To conduct this study a sample consisting of 250 faculty members in three state universities were chosen using random stratified sampling. The data were gathered through NEO big five factor inventories and stress, job satisfaction and individual accountability questionnaires. To evaluate the relations among latent variables, measured in conceptual model, the structural equation modeling was used.

**Results:** The results showed that the personality trait of conscientiousness bears a negative and significant relation with stress, a positive and significant relation with felt accountability, and the personality trait of agreeableness bears a positive and significant relation with satisfaction and a negative and significant relation with accountability. The results also showed that the relation between conscientiousness and job satisfaction is mediated through felt accountability. The mediating role of the felt accountability in the relation between the personality trait of agreeableness and job satisfaction was confirmed.

**Conclusion:** According to the results, individual accountability affects the relation among personality traits, stress and job satisfaction of faculty members. The results put emphasis on the necessity of reassessing the mediating role of individual accountability in surveying the causal relation among personality traits of conscientiousness, agreeableness, and stress and job satisfaction.

**Keywords:** conscientiousness, agreeableness, job performance, job stress, individual accountability

1. (**Corresponding author**) Assistant Professor in Shahid Madani University, Tabriz, Iran. ghasemzadee@yahoo.com
2. Professor in Urmia University, Urmia, Iran.
3. Associate Professor in Urmia University, Urmia, Iran.
4. Associate Professor in Tabriz University, Tabriz, Iran.