



## مدل سازی ساختاری ویژگی‌های شخصیتی بر استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخ‌گویی فردی

ابوالفضل قاسم زاده علیشاھی<sup>۱</sup>، میر محمد سید عباس زاده<sup>۲</sup>، محمد حسنی<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 تافق 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 نئو، 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 وجودن بودن با استرس رابطه منفی و معنی‌دار؛ با احساس پاسخ‌گویی رابطه مثبت و معنی‌دار و ویژگی شخصیتی تافق پذیری با عملکرد رابطه مثبت و معنی‌دار و با احساس پاسخ‌گویی رابطه منفی و معنی‌دار دارد. همچنین نتایج نشان داد که رابطه بین با وجودن بودن و استرس شغلی از طریق احساس پاسخ‌گویی میانجی‌گری می‌شود. نقش میانجی پاسخ‌گویی احساسی در رابطه بین ویژگی شخصیتی تافق پذیری و عملکرد شغلی نیز تأیید شد.

**نتیجه گیری:** 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 وجودن و تافق پذیری با استرس و عملکرد شغلی تأکید می‌کند.

**کلید واژه‌ها:** با وجودن بودن، تافق پذیری، استرس شغلی، عملکرد شغلی، پاسخ‌گویی فردی

### مقدمه

هر چند کاربرد واژه استرس در روانپزشکی، سابقه طولانی دارد ولی در سال‌های اخیر ر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متدالو 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 [۱].

مبانی نظری و پژوهشی قابل توجهی نشان دهنده تعامل بین انواع مشخصی از محیط‌های کاری و ویژگی‌های شخصیتی است [۲]. به عنوان مثال

شواهد پژوهشی اخیر نشان دهنده رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، نوع محیط کار و سلامت روانی کارکنان است [۳]. 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 [۴]. در تعریف دیگری استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌گردد. بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می‌آید [۵].

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 وجود بودن و توافق پذیری- 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 Landsbergis و Bruckner از این مساله حمایت کرده‌اند که انواعی از محیط‌های شغلی و نوع شغل فرد می‌تواند بر حالات و نشانه‌های روان آزادگی 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 وجود بودن (conscientiousness) و توافق پذیری (agreeableness) در مطالعات مربوط به رفتار سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. به نظر Witt و همکاران کسانی که بیشتر از وجودشان پیروی می‌کنند، عموماً کارها را بهتر انجام می‌دهند. افراد با وجود قابل اعتماد (مسئول، دقیق و قابل اتکا)، کارا و کوشانده‌اند. آنها آماده‌اند در حل مشکلات ابتکار به خرج دهنده و کارشان را روش‌مند و تمام و کمال به سر انجام برسانند [۹]. افراد با نمرات بالا در این مقیاس دارای هدف‌ها و خواسته‌های نیرومند و از پیش تعیین شده‌اند. با وجود بودن با عملکرد کاری رابطه مثبت و نیرومندی دارد. همچنین این افراد به هنگام شرایط استرس زا، نسبت به افراد با نمرات کمتر با وجود بودن، به احتمال زیاد رفتارهای سالم‌تری از خود بروز خواهند داد [۱۰]. از سویی فتحی آشتیانی [۱۱] بیان می‌دارد که افراد با توافق پذیری 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 شده‌اند.

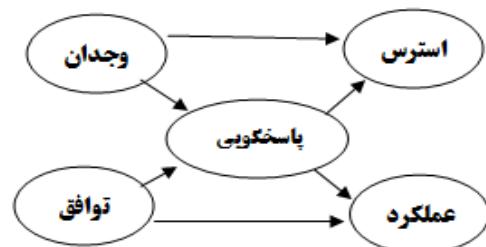
### روش بررسی

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 وجود 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 ۹۱-۹۰ (۵۵۰ نفر) بود. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری وجود سه دانشگاه ۲۵۰ نفر در نظر گرفته شد که کفايت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از  $\alpha = 0.05$  و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی طبقه-ای 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 موقعي 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 یافته‌ند 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 هیات 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 هیات علمی در معرض احساس پاسخ‌گویی بالا و استرس و انجام اقدامات مداخلانه‌گرانه همچون آموزش انواع مهارت‌های مقابله با استرس و تعديل 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 پایایی این ابزار قبلاً توسط شکرکن و ارشدی و صالحی مورد تائید قرار گرفته است [۲۰].

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

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

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

### یافته‌ها

جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد نمرات اعضا ای 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 پاسخ گویی و کمترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین با وجود بودن و پاسخ گویی مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برون‌زا و درون‌زا می‌توان نتیجه گیری کرد که هر گونه افزایش در نمرات ویژگی‌های شخصیتی با وجود بودن و توافق پذیری به ترتیب همراه با افزایش و کاهش احساس پاسخ گویی در بین اعضای هیات علمی نمونه مورد پژوهش بود. همچنین هر گونه افزایش در نمرات ویژگی‌های شخصیتی با وجود بودن و توافق پذیری به ترتیب همراه با کاهش

- پرسشنامه پاسخ گویی: برای اندازه گیری پاسخ گویی 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 ۰/۹۱ تا ۰/۷۳ بدست آمده است [۲ و ۱۵ و ۱۶ و ۱۸]. همچنین تحقیقات قبلی روایی سازه و تک بعدی بودن این سازه را نیز تأیید کرده‌اند [۲].

- پرسشنامه با وجود بودن و پرسشنامه توافق-پذیری: داده‌های مربوط به با وجود بودن و توافق پذیری 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. گروسوی فرشی در زمینه اعتبار این سیاهه ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۵۶ تا ۰/۸۷ را برای عامل‌های اصلی آن گزارش کرده است. گروسوی فرشی روایی سازه این 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 وجود بودن و توافق پذیری 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 نمره گذاری 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- شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد پژوهش

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

جدول ۲- همبستگی بین متغیرهای پژوهش

سازه	با وجودن بودن	با وجودن بودن	توافق پذیری	پاسخگویی	استرس	عملکرد شغلی
با وجودن بودن	۱					
توافق پذیری		۰/۲۲***				
پاسخگویی			۰/۱۴*			
استرس				۰/۱۵***		
عملکرد شغلی					۰/۲۳***	
						۰/۰۵***

\*\*\* &lt; 0/01, \* &lt; 0/05

پاسخگویی اثر مستقیم و معنی‌دار دارد) تائید می‌شود. همچنین مبتنی بر معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین بعد شخصیتی توافق پذیری بر روی عملکرد شغلی و پاسخگویی با ( $\beta = 0/29$ ,  $p < 0/05$ ) چنین نتیجه می‌شود که فرضیه دوم (توافق پذیری همزمان بر روی عملکرد شغلی و پاسخگویی اثر مستقیم و معنی‌دار دارد) تائید می‌شود.

در بررسی فرضیه سوم (با وجودن بودن از طریق پاسخگویی بر روی استرس شغلی اثر غیر مستقیم و معنی‌دار دارد)، با وجودن بودن دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر پاسخگویی دارد با ضریب ۰/۴۰. همچنین پاسخگویی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر استرس شغلی با ضریب ۰/۳۹ می‌باشد؛ بنابراین نقش میانجی پاسخگویی در رابطه بین با وجودن بودن و استرس در مدل تائید می‌شود. با تائید نقش میانجی پاسخگویی، با وجودن بودن دارای اثر غیر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر استرس شغلی با ضریب ۰/۱۵ می‌باشد. همان طور که ملاحظه می‌شود با وجودن بودن دارای اثر منفی روی استرس شغلی می‌باشد؛ یعنی افراد با وجودن، کمتر احساس استرس شغلی دارند. در عین حال با میانجیگری پاسخگویی، با وجودن 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. همان طور که در خروجی نرم افزار 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 ۲/۵ و کوچکتر از مقدار مجاز،<sup>۳</sup> مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۷۸ و کوچکتر از ۰/۰۸ می‌باشد. از دو ویژگی شخصیت‌تأثیر گذار و معنی‌دار بر روی پاسخگویی بیشترین اثر مربوط به با وجودن بودن با ۰/۴۰ است. پس بر اساس معنی‌دار بودن ضریب مسیر با وجودن بودن بر روی استرس شغلی و پاسخگویی با ( $\beta = 0/40$ ,  $p < 0/01$ ) در سطح افراد با وجودن همزمان می‌شود که فرضیه اول (با وجودن بودن همزمان بر روی استرس شغلی و

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

نتیجه	t	ضریب مسیر استاندارد	مسیر فرضیه‌ها
اثر مستقیم دارد	-۲/۹۶	-۰/۲۵	وجودان $\leftarrow$ استرس
اثر مستقیم دارد	۳/۵۲	۰/۲۹	توافق پذیری $\leftarrow$ عملکرد
اثر مستقیم دارد	۴/۲۲	۰/۴۰	وجودان $\leftarrow$ پاسخ‌گویی
اثر مستقیم دارد	-۲/۲۵	-۰/۳۱	توافق پذیری $\leftarrow$ پاسخ‌گویی
اثر مستقیم دارد	۲/۹۵	۰/۳۹	پاسخ‌گویی $\leftarrow$ استرس
اثر مستقیم دارد	۲/۵۱	۰/۲۱	پاسخ‌گویی $\leftarrow$ عملکرد
اثر غیر مستقیم دارد	-	۰/۱۵	وجودان $\leftarrow$ استرس از طریق پاسخ‌گویی
اثر غیر مستقیم دارد	-	۰/۰۶۵	توافق $\leftarrow$ عملکرد از طریق پاسخ‌گویی

$X^t = ۶۱۷/۲۲$  ,  $df = ۲۶۸$  ,  $X^t/df = ۲.۵$  ,  $RMSEA = .۰/۰۷۸$  ,  $CFI = .۹/۸۸$  ,  $GFI = .۹/۸۴$

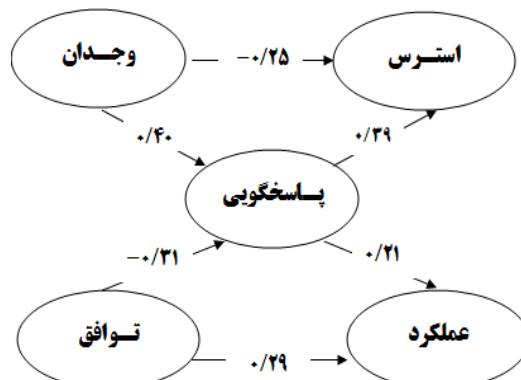
پاسخ‌گویی، توافق پذیری دارای اثر غیر مستقیم، منفی و معنی‌دار بر عملکرد شغلی با ضریب  $-۰/۰۶۵$  - می‌باشد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود توافق پذیری دارای اثر مثبت روی عملکرد شغلی می‌باشد؛ یعنی افراد با ویژگی توافق پذیری بالا، عملکرد شغلی بالایی دارند. در عین حال با میانجی گری پاسخ‌گویی، توافق-پذیری اثر غیر مستقیم و منفی روی عملکرد شغلی دارد. به عبارتی افراد با ویژگی توافق پذیری بالا در شرایط احساس پاسخ‌گویی بالا از خود عملکرد شغلی پایینی نشان می‌دهند.

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

در بررسی فرضیه چهارم (توافق پذیری از طریق پاسخ‌گویی بر روی عملکرد شغلی اثر غیر مستقیم و معنی‌دار دارد). توافق پذیری دارای اثر مستقیم، منفی و معنی‌دار بر پاسخ‌گویی با ضریب  $-۰/۳۱$  - می‌باشد. همچنین پاسخ‌گویی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی-دار بر عملکرد شغلی با ضریب  $۰/۲۱$  می‌باشد؛ بنابراین نقش میانجی پاسخ‌گویی در رابطه بین توافق پذیری و عملکرد در مدل تائید می‌شود. با تائید نقش میانجی

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با وجودن بودن و توافق پذیری با استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثر میانجی رفتار پاسخ‌گویی انجام شد. نظریه شخصیت، به خصوص نظریه پنج عاملی، رابطه مثبت و معنی‌داری را بین با وجودن بودن و توافق پذیری با استرس و عملکرد شغلی را نشان می‌دهد [۲۱]. در عین حال توجه به نقش متغیرهای میانجی و تعديل کننده 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



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

نمرات بالای با وجود بودن هستند در موقعيت‌های تنش زا استرس کمتری را ادراک می‌کنند. پژوهش‌های انجام شده در زمینه رابطه عامل شخصیتی با وجود 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, Lahuis و Aris در پژوهش خود رابطه‌ای غیر خطی را بین با وجود بودن و عملکرد فردی در دو نمونه گزارش نمودند. آنها رابطه‌ای مجانب وار (asymptotic relation) را گزارش کردند به این معنا که با وجود بودن اثری یکسان بر هر عملکردی ندارد. به همین دلیل تبیین نتایج مربوط به نقش عامل با وجود بودن، به عنوان عاملی مستقل به سادگی میسر نیست [۱۰]. افون بر این لازم به ذکر است که هیچ کدام از پژوهشگرانی که به بررسی اثرات عامل با وجود 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 تائید می‌کنند. ملاحظات فزاینده درباره بحث کیفیت دلیلی است که پاسخ‌گویی به عنوان یک ویژگی مطلوب تلقی می‌شود. در عین حال همان طور که Hachwarter و همکاران خاطر نشان می‌سازد، احساس پاسخ‌گویی بالا همیشه مطلوب نیست. این بدليل 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

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

رابطه مثبت معنی‌داری بین ویژگی شخصیتی توافق‌پذیری و عملکرد شغلی دیده شد. این یافته با یافته‌های فراتحلیل Mount و Barrick در امریکا، Vander Walt در افریقای جنوبی، Yoo و Min در کره و Salgado در اروپا [۱۲] و دیگر پژوهش‌های داخلی [۲۳] همسو می‌باشد. همچنین رابطه منفی معنی‌داری بین با وجود 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 و Hart [۲۴] افرادی که دارای



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 تأثید 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 پنج عاملی شخصیت را عده‌ای (همچون Mount Barrick و) 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 وجودان بودن و توافق پذیری با استرس و عملکرد شغلی با استفاده از ابزارهای دیگر پژوهش‌های بیشتری صورت گیرد و نقش دیگر متغیرهای تعديل‌گر 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 بعد در رابطه آن با ویژگی‌های شخصیتی تمرکز نمایند.

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

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 Ferrin و Hall [۲۲] و همکاران [۲]؛ Hachwarter و همکاران [۱۸] می‌باشد.

نتایج حاکی از اثر منفی ویژگی شخصیتی با وجودان 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 وجودان بودن بر استرس، این تأثیر با میانجی‌گری احساس پاسخ‌گویی فردی منجر به استرس در افراد می‌شود. در چنین شرایطی تلاشها در راستای پاسخ‌گویی قرار دادن اعضای هیأت علمی - حتی در افراد با ویژگی شخصیتی با وجودان بودن - بدون نتیجه خواهد ماند و مولفه‌هایی چون عملکرد شغلی به مخاطره خواهد افتاد. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از تأثید 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 و قتنی اعضای هیأت 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 هیأت 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 کوشانند.

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. Shahsavari 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, Perrewe 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 باوجودان بودن و توافق پذیری 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.