

## تأثیر ابعاد شخصیتی بر روی تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان با توجه به نقش تعدیل کننده فرهنگ سازمانی

علی شجاعی فرد<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۳/۲۵ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۴/۰۱

### چکیده

هدف تحقیق حاضر، بررسی تأثیر ویژگیهای شخصیتی بر روی تحلیل رفتگی شغلی با تعدیل کننده فرهنگ سازمانی کارکنان بود. انسانها مولفه‌ی اصلی سازمانها هستند و فرسودگی شغلی یکی از منابع تهدید این سرمایه ارزشمند است. در تحقیق حاضر از نقطه نظر ویژگیهای شخصیتی کارکنان (۵ عامل بزرگ شخصیت) و اثر مداخله گر فرهنگ سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان مورد توجه قرار گرفت. این تحقیق از نظر هدف خود، کاربردی و از جهت روش، تحقیقی توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری آن، ۱۷۴ نفر کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بودند که با فرمول کوکران تعداد نمونه‌ی آنان ۱۲۰ نفر انتخاب که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده شده پرسشنامه تکمیل شده گردید. ابزار جمع آوری داده‌ها پرسشنامه‌های استاندارد صفات پنج گانه شخصیت (NEO-FFI)، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج<sup>۱</sup> و پرسشنامه فرهنگ سازمانی هافستد<sup>۲</sup> بود. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه، برابر با ۰,۷۱۳ گردید که نشان از پایایی مناسب ابعاد تحقیق می‌باشد. داده‌های تحقیق، با استفاده از تکنیک مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار SMART PLS نسخه دوم مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. براساس نتایج تحقیق، فرضیه‌های اصلی و فرعی تأیید گردید. براین اساس ویژگیهای شخصیتی بر فرسودگی شغلی تأثیری معکوس و معنادار داشته و فرهنگ سازمانی کارکنان نیز این اثر را تشدید می‌ساخت. مطابق نتایج حاصل از فرضیه‌های فرعی نیز مشخص گردید هر یک از مؤلفه‌های صفات شخصیتی نئو شامل برونگرایی، وظیفه شناسی، ثبات عاطفی، گشودگی به تجارب و توافق پذیری بر فرسودگی شغلی تأثیری معکوس و معنادار داشتند.

### چکیده

صفات پنجگانه شخصیت، فرسودگی شغلی، فرهنگ سازمانی، بانک رفاه استان هرمزگان

۱. استادیار گروه مدیریت کارآفرینی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (پست الکترونیکی: [ashojaeifard@yahoo.com](mailto:ashojaeifard@yahoo.com))

## ۱. مقدمه:

انسان‌ها مؤلفه اصلی هر سازمانی هستند و توجه به سلامت و مقابله با فرسودگی کارکنان بسیار حیاتی می‌نماید. انگیزه ورود به مبحث تحلیل رفتگی یا فرسودگی شغلی در تحقیقات حوزه منابع انسانی، شناخت هر چه بیشتر عوامل مؤثر بر چنین فشارهایی است. تحلیل رفتگی شغلی فرایندی از خستگی فیزیکی و روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پیاپی ناشی از درگیری دراز مدت در انسانها ایجاد می‌شود و پژوهش‌های گوناگونی در ارتباط با آن در سراسر جهان انجام گرفته است (طویایی و دیگران، ۱۳۸۸). مسلج و همکاران (۲۰۰۱) فشارهای شغلی عام را ناشی از نگرانی و ترس از دست دادن شغل، کار زیاد و بیشتر از اندازه، محیط کار ناامن، ساعت و برنامه ریزی بی انعطاف بر می‌شمارند. او نشانه‌های تحلیل رفتگی شغلی را به شکل سردرد، بی‌خوابی، افسردگی، تغییرات فشار خون، دردهای ماهیچه‌ای، از دست دادن اشتها، بی‌تفاوتی عاطفی و بی‌قراری می‌داند (Maslach et al., 2001). ساعتچی؛ "عوامل شخصی" را مهمترین عامل تحلیل رفتگی شغلی عنوان نمود. او معتقد بود؛ این افراد هستند که به دلیل عملکرد غیراثربخش، باعث تحلیل رفتگی خود می‌شوند (جابری و همکاران، ۱۳۹۳). فریدنبرگر و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند که تحلیل رفتگی شغلی یک مفهوم سه بعدی است که بعد مرکزی و آشکار آن فرسودگی هیجانی است. وقتی افراد در مورد تحلیل رفتگی خود سخن می‌گویند، بیشتر به بعد خستگی تأکید دارند، در شرایطی که بین ارائه دهنده خدمت و گیرنده آن فاصله ایجاد (و) به آن مسخ شخصیت می‌گویند که بعد دوم تحلیل رفتگی است. بعد فقدان موفقیت فردی بعد سوم تحلیل رفتگی است که در شرایط تحلیل رفتگی کاهش می‌یابد. در حوزه بهداشت و درمان که فرد شاغل ارتباط تنگاتنگی با گیرندگان خدمت دارند، فشارهای زیادی به شخص ارائه‌کننده خدمات وارد می‌شود و از این رو شخص را دچار تحلیل رفتگی شغلی می‌نماید. به اذعان تحقیقات متعددی، تفاوت‌های فردی مانند ویژگی‌های شخصیتی فرد، فاکتوری تعیین‌کننده در تحلیل رفتگی شغلی محسوب می‌شود، است (جلالی و همکاران، ۱۳۹۰).

در سالهای گذشته تحقیقات شخصیت مانند یک چارچوب قابل قبول در جهت توصیف ساختار و ذات شخصیت بوده و در خصوص خصصیه‌های شخصی میان محققین اختلاف نظر وجود داشته (ناصر و همکاران، ۱۳۹۱)، با این وجود مدل پنج‌عاملی شخصیت<sup>۳</sup> که توسط گلدبرگ<sup>۴</sup> معرفی شده که می‌تواند برای توصیف بیشتر جنبه‌های برجسته شخصیت افراد مورد استفاده قرار گیرد. از سویی با توجه به پیشینه داخلی تحقیق، به نظر می‌رسد خلاء تحقیقات داخلی موجود درباره تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر تحلیلی رفتگی شغلی، نبود توجه کافی به عوامل سازمانی و زمینه‌ای حول این رابطه باشد. آنچنان که در پیشینه ادبیات تحقیق مشاهده می‌گردد در بررسی عوامل شخصیتی، توجه بسیاری کمی به سایر عوامل (سازمانی و زمینه‌ای) شده است و جای تحقیقی که به فرم‌بندی چارچوبی جامع‌تر اقدام ورزد خالی است. رابطه بین متغیر مستقل ویژگی‌های شخصیتی با متغیر مستقل تحلیل رفتگی شغلی مورد توجه مدل‌های چندی از تحقیقات

3 Big Five personality traits

4 Goldberg

تجربی بوده است. برای مثال استورم و روتمان در مدل تحقیق خود به نقش عوامل شخصیتی بر عدم رضایت از شغل، کاهش تعادل کار و زندگی و در نتیجه تحلیل رفتگی شغلی اشاره نمودند (Storm & Rothmann, 2003).

ما در تحقیق حاضر با درک خلاء نیاز به توجه به عوامل موثر بر چنین رابطه‌ای (ویژگی شخصیتی با تحلیل رفتگی شغلی)، (در راستای پیشینه ادبیات) ضمن بررسی ویژگی های شخصیتی موثر بر تحلیل رفتگی شغلی، متغیر فرهنگ سازمانی کارکنان را نیز به عنوان متغیر تعدیل گر در مدل مفهومی تحقیق دخیل نموده و رابطه فوق الذکر را گسترش می‌دهیم. نمونه چنین ارتباطی - میان تحلیل رفتگی شغلی و فرهنگ سازمانی - در تحقیق ویلیام و همکاران (۲۰۰۷) وجود دارد (Williams et al., 2007). هر دوی این عوامل، متغیرهای مهمی هستند که به صورت جداگانه در تحقیقات پیرامون تحلیل رفتگی شغلی، مورد توجه بوده‌اند (برای مثال جلالی و همکاران، ۱۳۹۰؛ ناصح و همکاران، ۱۳۹۱؛ محمدی و محمودنیا، ۱۳۸۹). فرهنگ سازمانی به عنوان یک جزء بنیادی در پیکره‌ی سازمان محسوب می‌شود و به مثابه واقعیتی بی‌همتا بین اعضای سازمان شکل می‌گیرد و تحقیقات متعددی، پرداخت به فرهنگ سازمانی را موجب ادراک از موقعیتهایی برشمرده‌اند که باعث ایجاد فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود (راشیدی، فروغان و حسینی، ۱۳۹۱؛ زمینی و همکاران، ۱۳۹۰).

وجود یک فرهنگ سازمانی قوی، کارکنان سازمان را نسبت به ناملازمات محیط کار مقاوم‌تر ساخته و به طبع سستی و تحلیل رفتن آنان را کاهش می‌دهد (ویلیامز و همکاران، ۲۰۰۷). توجه به عوامل فوق در محیطهای کاری صنعتی که تحت شرایط کاری دشواری قرار دارند از اهمیت و توجهی مضاعف برخوردار است. [تا پیش از این گرچه] به طور سنتی سرمایه‌های هر سازمانی شامل پول، تجهیزات، فناوری و زمین می‌شد ولی امروزه منابع انسانی به عنوان بهترین سرمایه مطرح‌اند و نگاه هزینه‌ای به منابع انسانی در حال از بین رفتن است. برای رقابت در جهان امروز، صرفاً کیفیت محصولات و فناوری جدید کفایت نمی‌کند و منابع انسانی به عنوان مزیت رقابتی پایدار مطرح است (قلی‌پور، ۱۳۹۳).

توجه به وضعیت تحلیل رفتگی کارکنان - به عنوان سرمایه‌های اصلی سازمان - و بررسی عوامل موثر بر آن - ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگ سازمانی در این تحقیق - جزو یکی از دغدغه‌های اصلی سازمانهای صنعتی است. انتخاب جامعه آماری تحقیق حاضر، از این حیث انطباق کامل با وجود مسئله و مشکل به صورت حقیقی و بررسی جوانب آن برای ارائه راه حل محسوب می‌گردد. بانک رفاه به عنوان یکی بانک‌های موفق کشور، نقش بسزایی در بهبود بازار مالی و ارائه خدمات متنوع به مردم کشور ایجاد نموده است. بانک رفاه برای ارتقاء و استمرار موفقیت‌های خود نیازمند توجه به مبانی علمی و رهیافتهای مدیریتی در ارتباط با کارکنان خود است. شرایط سخت کار در فضای بانک، توجه به عنصر انسانی را تشدید می‌سازد. براین اساس در مجال تحقیق حاضر، در کنار بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر تحلیل رفتگی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان، تأثیر عوامل فرهنگ سازمانی را بر میزان شدت و ضعف چنین تأثیری بررسی خواهیم نمود. لذا سوال تحقیق این است که ویژگی‌های شخصیتی کارکنان چه تأثیری بر تحلیل رفتگی شغلی

آنان دارد؟ و فرهنگ سازمانی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان، تأثیر ویژگی های شخصیتی بر تحلیل رفتگی شغلی را چگونه متأثر می سازد؟ (میزان تأثیر را تقویت می کند یا کاهش می دهد).

### مبانی نظری و ادبیات پژوهش:

#### شخصیت و ویژگی های شخصیتی

شخصیت حوزه بسیار گسترده ای است، زیرا شخصیت خود موضوعی است پیچیده و دارای ابعاد و جنبه های گوناگونی است. برای شناخت شخصیت انسان، از دیرباز کوشش های فراوانی به عمل آمده که برخی از آنها غیر عملی، بعضی خرافاتی و معدودی دیگر علمی و معتبر است. کاپلان و سادوک، شخصیت را شکل ویژه ای از الگوی واکنش رفتاری می دانند که هر شخصی به عنوان عکس العمل فردی از سازگاری فردی اش با زندگی در خود می داند. در زبان عامه، شخصیت معانی دیگری دارد. مثلاً وقتی گفته می شود که کسی با شخصیت است یعنی اینکه او دارای ویژگیهایی است که می تواند افراد دیگر را تحت نفوذ خود قرار دهد یا متانت و وقار ویژه ای دارد. همین طور در برابر آن بی شخصیت به معنی داشتن ویژگیهای منفی است (طاهری، ۱۳۸۷).

شخصیت یک «مفهوم انتزاعی» است، یعنی آن چیزی مثل انرژی در فیزیک است که قابل مشاهده نیست، بلکه آن از طریق ترکیب رفتار، افکار، انگیزش<sup>۸</sup>، هیجان<sup>۹</sup> و ... استنباط می شود. شخصیت باعث تفاوت<sup>۱۰</sup> کل افراد (انسانها) از همدیگر می شود؛ اما این تفاوتها فقط در بعضی «ویژگیها و خصوصیات» است؛ به عبارت دیگر افراد در خیلی از ویژگیهای شخصیتی به همدیگر شباهت دارند بنابراین شخصیت را می توان از این جهت که «چگونه مردم با هم متفاوت هستند؟» و از جهت اینکه «در چه چیزهایی به هم شباهت دارند؟» بررسی کرد (یابنده، ۱۳۸۹).

از طرف دیگر «شخصیت» یک موضوع پیچیده است ولی از زمانهای قدیم برای شناخت آن کوشش های فراوانی شده است که برخی از آنها «غیرعملی»، بعضی دیگر «خرافات» و تعداد کمی «علمی و معتبر» هستند. این تنوع در دیدگاهها به تفاوت در «تعریف و نگرش از انسان و ماهیت او» مربوط می شود. هر جامعه برای آنکه بتواند در قالب فرهنگ معینی زندگی کرده، ارتباط متقابل و موفقیت آمیزی داشته باشد، گونه های شخصیتی خاصی را که با فرهنگش هماهنگی داشته باشد، پرورش می دهد. در حالی که برخی تجربه ها بین همه فرهنگها مشترک است، بعید نیست که تجربیات خاص یک فرهنگ در دسترس فرهنگ دیگر نباشد (آهنگی و همکاران، ۱۳۸۸).

#### تعاریف فرسودگی شغلی

به نظر فرویدنبرگر (۱۹۷۶) به نقل از مک ویکار، (۲۰۰۳) فرسودگی شغلی به حالتی از خستگی و یا ناکامی در روش زندگی و یا ارتباطاتی که منجر به وصول نتیجه دلخواه نمی شود، اطلاق می گردد. پینز و آروتسون (۱۹۸۱)، به نقل از

6 Behavior  
7 Thoughts  
8 Motivation  
9 Emotion  
10 Difference

دسیلوا، ۲۰۰۹) علائم فرسودگی شغلی را خستگی جسمانی و عاطفی دانسته‌اند که در نتیجه‌ی توسعه‌ی گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن احساس علاقه نسبت به افراد ناشی می‌شود. مازلاک و لایتر (۱۹۹۷، به نقل از لایتر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸) نشانگانی روان‌شناختی می‌داند که ترکیبی است از تحلیل هیجانی، شخصیت زدایی و فقدان موفقیت فردی که در افراد به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد. همچنین آنان در تعریف فرسودگی شغلی می‌نویسند: فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم و در شرایطی طاقت‌فرسا ایجاد می‌گردد. چرنیس<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۰، به نقل از لمبرت<sup>۱۳</sup> و لمبرت<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۸) نشانگان فرسودگی شغلی را این‌چنین تعریف کرد: «کاهش انگیزه در کار، پاسخ به درگیری‌های شدید، عدم رضایت، کناره‌گیری روانی و خستگی عاطفی». وی مدل فرسودگی شغلی را فرآیندی دانست که از مراحل زیر تشکیل یافته است: ۱) یک موقعیت متضاد بین توقع زیاد و توانایی کم در برخورد با مسائل، یعنی یک عدم تعادل بین منابع و درخواست‌ها. ۲) خستگی مفرط. ۳) نوعی رفتار دفاعی که فرد در زمان بروز اتفاق، برای کسب احساس امنیت و از بین بردن تنیدگی از خود بروز می‌دهد. فرویدنبرگر (۱۹۹۷، به نقل از لایتر، ۲۰۰۸) فرسودگی شغلی را حالتی از رنج و محرومیت می‌داند که در اثر روش زندگی و یا روابطی که موفق به کسب ارزش‌های مورد انتظار فرد نمی‌گردد پدیدار می‌شود.

تحلیل رفتگی یکی از عمده‌ترین مسائل حرفه‌ای است و در واقع پیامد نهایی تنش شغلی و فشار روانی ناشی از کار است (کری<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۱). این پدیده یک سندروم (نشانگان) روانی متشکل از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی است که به ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مراجعین می‌انجامد و به شدت روابط فردی، شغلی و سازمانی را در برمی‌گیرد (بحری و همکاران، ۱۳۸۲). تحلیل رفتگی اغلب به شکل غیبت‌های مکرر، تمایل به جابجایی، ترک حرفه و همچنین اضطراب و افسردگی (به‌عنوان بهترین پیشگویی‌کننده این پدیده) همراه می‌شود (اوهلر<sup>۱۶</sup>، ۱۹۹۱). به‌علاوه، فرسودگی شغلی به‌عنوان یکی از مباحث پژوهشی در حیطه توسعه منابع انسانی شناخته می‌شود و در دهه اخیر چشم‌اندازهای نوینی برای شناسایی و ارتقای آن گشوده شده است (فوسیلیر<sup>۱۷</sup> و همکاران، ۱۹۸۷). بسیاری از افراد آن را با فشار روانی شغل یکی می‌پندارند؛ اما همان‌طور که محققانی چون پاینز و آرنسون (۱۹۸۱) اشاره کرده‌اند، فرسودگی شغلی یا از توان افتادگی خود یکی از عمده‌ترین پیامد‌های اجتناب‌ناپذیر فشار روانی شغل است و مادامی که این فشار روانی از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد یافت.

11 Leiter, M.P

12 Chermis, C.

13 Lambert, V.A

14 Lambert, C.E

15 Corey

16 Oehler

17 Fusilier

کاردزو داگرتی<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۱) پس از تحقیقات متعدد خود به این نتیجه رسید که ساخت و اساس پدیده‌ی فرسودگی شغلی به فشار روانی شغل برمی‌گردد و این پدیده پاسخی است به تعاملات مکرر و شدید به محیط فشارزا. عوامل فشارزای محیط کار به‌طور قابل توجهی با سلامتی افراد در ارتباطاند و می‌توانند اختلالات و بیماری‌های مختلف جسمی و روانی را در فرد ایجاد کند.

فشارهای روانی ناشی از شغل از جمله استرس می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شده، سلامت وی را به مخاطره انداخته، اهداف سازمانی را تهدید کرده و به کاهش عملکرد فرد منجر شود (طوسی، ۱۳۷۰). در زندگی همه افرادی که دارای شغل هستند، استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آن‌ها فشار روانی وارد می‌کند. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی، موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نمایند (اعرابی، ۱۳۷۴). آمارها نشان می‌دهد که استرس و عوارض ناشی از آن همه ساله موجب از بین رفتن صدها روز کاری می‌شود و به‌طور متوسط روزانه یک میلیون نفر به علت اختلالات ناشی از حضور در محل کار از رفتن به آن خودداری می‌کنند (کوپر<sup>۱۹</sup>، ۱۹۹۰).

به این ترتیب بیماری‌های روان‌پزشکی ناشی از استرس‌های شغلی و محیط شغلی و همچنین تحلیل رفتگی افراد می‌تواند باعث کاهش کارایی افراد در سازمان گردد. تحلیل رفتگی هم سندرومی است که شامل خستگی و کناره‌گیری از کار می‌شود، استرس‌های شغلی در ایجاد پدیده تحلیل رفتگی و غیبت از محل کار نقش مهمی دارند (علوی و همکاران، ۱۳۸۸).

سعادت در مورد تعریف تحلیل رفتگی چنین اظهار داشت: تنیدگی و فشارهای شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در افراد منجر می‌شود که تحلیل رفتگی نامیده می‌شود، در این حالت کار اهمیت خود را از دست می‌دهد، فردی که دچار تحلیل رفتگی شده دائم خسته است، پرخاشگری دارد، بدگمان و منفی‌باف، بدبین و عصبانی است، زودرنج و بی‌حوصله است و با کوچک‌ترین ناراحتی از کوره در می‌رود، کلافه است و خود را در بن‌بست می‌بیند (اسماعیلی، ۱۳۷۸).

میلر و اسمیت<sup>۲۰</sup> (۱۹۹۷) جریان تحلیل رفتگی را روندی می‌دانند که طی آن فرد به آرامی و به‌صورت غیر محسوس و بدون اینکه خودآگاه باشد به این ورطه کشیده می‌شود.

گیردین<sup>۲۱</sup> و همکاران (۱۹۹۶) او تحلیل رفتگی را به‌عنوان فرسودگی جسمی یا ذهنی بسیار زیاد و فشار روانی طولانی‌مدت، ناشی از دو عامل (جو بروکراسی و کار بیش‌ازحد) تعریف نموده‌اند.

18 Cardez & Dagarty

19 Cooper

20 Miller and smith

21 Girdin

ای گودان<sup>۲۲</sup> و نیوکومب<sup>۲۳</sup> (۲۰۰۳) اظهار می‌دارند، تحلیل رفتگی یعنی تهی شدن فرد و تهی شدن منابع روحی و جسمی به خاطر کوشش‌های افراطی که جهت رسیدن به انتظارات غیرواقعی تحمیلی به وسیله خود شخص یا ارزش‌های اجتماعی تحمیل می‌گردد. تحلیل رفتگی فرایندی است که در آن یک کارمند علاقه‌مند و برانگیخته سرخورده گردیده و دچار احساس بیهودگی شده و در نهایت به سمت ناامیدی حرکت می‌کند (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱-۲).

### فرهنگ سازمانی

فرهنگ سیستمی از معانی پذیرفته شده آشکار و جمعی که در زمانی معین و در گروه معینی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این سیستم، واژگان، شکل‌ها، طبقه‌ها، تصاویر ذهنی و موقعیت گروهی از افراد را نسبت به خود آن‌ها تفسیر می‌کند (آزاده، ۱۳۹۴: ۵). مورگان<sup>۲۴</sup> فرهنگ سازمانی را به عنوان فرایندی از ساخت واقعیت تعریف نموده که به افراد اجازه می‌دهد تا وقایع خاص، فعالیت‌ها، اهداف، نظرات، یا وضعیت را به شیوه‌های متفاوت را مشاهده و درک کنند (لویس<sup>۲۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۳). دیل و کندی<sup>۲۶</sup> فرهنگ سازمانی را چگونگی انجام کارها در سازمان تعریف کرده‌اند. مسلم است چنین تعریفی می‌تواند نحوه تولید کالا در یک کارخانه، چگونگی پرداخت حقوق و دستمزد، چگونگی برخورد با کارکنان و نحوه انجام سایر عملیات سازمان را شامل شود (بدارکار<sup>۲۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۶: ۲۱). ادگار شاین<sup>۲۸</sup> فرهنگ سازمانی را ارزش‌ها و عقاید مشترک بین اعضای سازمان تعریف می‌کند (کوئن<sup>۲۹</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). پیترز و واترمن<sup>۳۰</sup> فرهنگ سازمان را مجموعه‌ای از ارزش‌های مشترک غالب و دارای ارتباط منطقی می‌دانند که با وسایل نمادین مانند داستان‌ها، افسانه‌های اساطیری، نقوش، شعارها، حکایات و کلمات قصار مبادله می‌شوند (مورهد، گریفن، ۱۳۸۶).

بسیاری از صاحب نظران از قبیل ادگار شاین، هافستد و دکتر حسن میرزایی اهرنجانی بر این باورند که فرهنگ لایه‌ها یا سطوح مختلفی دارد. هر سطحی بیانگر درجه‌ای از فرهنگ است که برای مشاهده‌گر قابل مشاهده است. در واقع، سطوح فرهنگ رامی‌توان به شکل یک پیوستار نشان داد که در یک سو، فرهنگ قابل مشاهده، ملموس، عینی و در سوی دیگر غیر قابل مشاهده، ناملموس و عمدتاً ذهنی است. بر اساس نظریه ادگار شاین، فرهنگ سه سطح دارد: مفروضات اساسی، ارزش‌ها و مصنوعات و مظاهر فرهنگ. ملموس‌ترین و آشکارترین سطح فرهنگ، لایه مصنوعات و مظاهر فرهنگ است (زارعی‌متین، ۱۳۸۸). این لایه شامل ساخته‌ها و مصنوعات دست بشر، فناوری، هنر، الگوهای رفتاری، ساختارها و فرایندهای سازمانی قابل مشاهده است. مصنوعات شامل آشکار کردن فیزیکی فرهنگ سازمانی می‌

22 Igdan

23 Newcomb

24 Morga

25 Lewis

26 Deal & Kennedy

27 Bedarkar

28 Edgar shein

29 koen

30 Peters & Waterman

باشد. تغییر مصنوعات نسبت به آن عناصر فرهنگ سازمانی که کمتر قابل مشاهده اند آسان تر است (نیکا<sup>۳۱</sup>، ۲۰۱۳). این سطح فرهنگ همان لایه عینی در دیدگاه دکتر میرزایی است. وی این لایه را به دو بخش تقسیم می کند:

الف) ذهن خودآگاه شامل علائم، نشانه ها، جشن ها و مراسم. ویژگی های مورد نظر شاین در سطوجاول فرهنگ است. از سوی دیگر هافستد، آشکارترین سطح فرهنگ را نمادها و سپس اساطیر و افسانه ها می داند. از نظر وی، نمادها شامل کلمات، تصاویر یا اشیایی است که معنی معینی را بیان می کند. زبان یا اصطلاحات تخصصی مانند پوشش، پرچم و نمادهای موقعیت همگی در این سطح قرار دارد.

ب) از سوی دیگر افسانه ها، اساطیر و تشریفات و مراسم نیز همگی قابل مشاهده ملموس است که معادل سطح مصنوعات و مظاهر فرهنگ (شاین) و لایه عینی (میرزایی) است.

سطح ارزش ها در مدل شاین بخشی از لایه ذهنی را در مدل میرزایی تشکیل می دهد (آزاده، ۱۳۹۴). آن چه که افراد می گویند ارزش است (ارزش های تحمیل شده<sup>۳۲</sup>) از آن چه واقعا ارزش به حساب می آورند (ارزش های مقرر<sup>۳۳</sup>) ممکن است متفاوت باشد. ارزش های تحمیل شده فرهنگ سازمانی را نشان نمی دهند. در عوض تصویر عمومی می سازند که رهبران شرکت ها می خواهند نشان دهند. از طرف دیگر، ارزش های مقرر، ارزش های مورد استفاده هستند، آن ها ارزش هایی هستند که تصمیمات و رفتار افراد را در محل کار هدایت می کنند (پلیو<sup>۳۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). کاهش دادن شکاف میان ارزش های تحمیل شده و مقرر مهم است زیرا آن ها به طور معنا داری بر روی نگرش کارکنان و عملکرد سازمانی تاثیر می گذارند (زارعی متین، ۱۳۸۸). هافستد، سطح ارزشی را عمیق ترین سطح و اساس فرهنگ می داند. مدل هافستد در اینجا چیزی کم دارد زیرا لایه باور ها و مفروضات اساسی از نظر وی نادیده گرفته شده است. مفروضات زیربنای بخش زیرین لایه ذهنی مدل میرزایی را تشکیل می دهد. این لایه بیانگر ذهنیت مشترک، باورها، اعتقادات موجود در ضمیر ناخودآگاه اعضاست (آزاده، ۱۳۹۴). آن ها ارزش های سازمانی هستند که در طی زمان بسیار مورد توجه قرار گرفته اند و تبدیل به مفروضاتی شده اند که رفتار سازمانی را هدایت می کنند؛ بنابراین با مقاومت در برابر تغییر زیادی مواجه اند. جدول ۱ این دیدگاه ها را نشان می دهد.

31 Nica

32 Espused values

33. Enated values

34 Pelieu



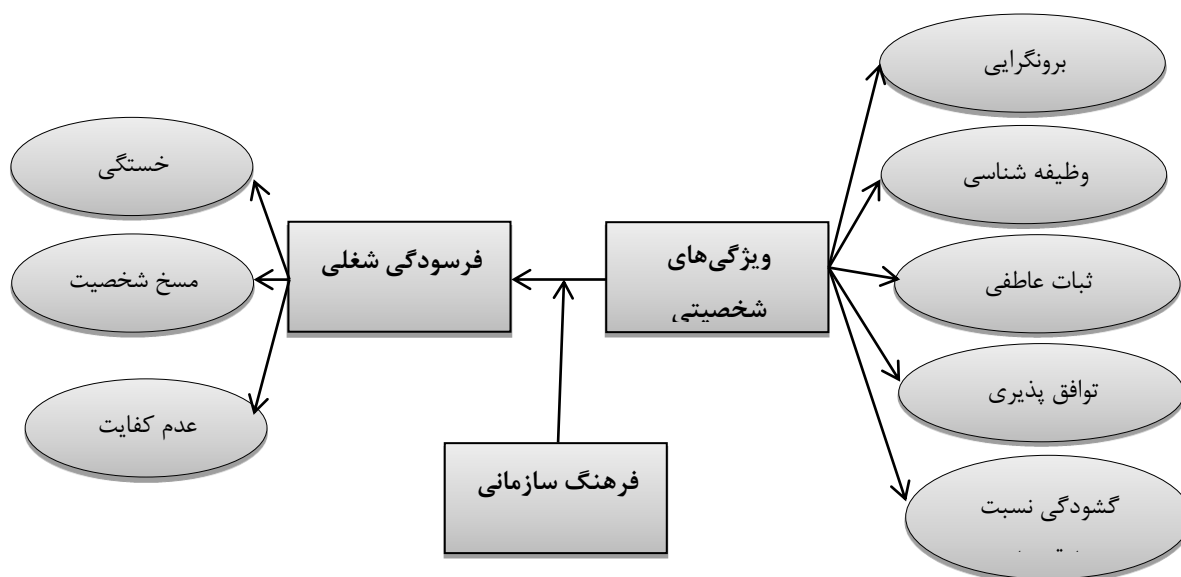
## جدول ۱- مقایسه دیدگاه های مختلف نسبت به فرهنگ سازمانی (آزاد، ۱۳۹۴).

شاین	میرزایی	هافستد
مصنوعات و مظاهر فرهنگ: فناوری، هنر، الگوهای رفتاری، ساختارها و فرایندهای سازمانی	لایه عینی: ذهن خودآگاه: نشانه نمادها، مراسم و تشریفات ذهن ناخودآگاه: هنجارها، نرم ها و الگوهای رفتاری	نمادها: اساطیرها، نمادها و قهرمان ها، شعائر و تشریفات و مراسم
ارزش ها، قابل بررسی در محیط: فیزیکی و یا قابل بررسی بر اساس توافق اجتماعی راهبردها، اهداف و فلسفه های سازمانی	لایه ذهنی ذهن خودآگاه: نگرش ها، ارزش ها، بایدها و نبایدها	ارزش ها
مفروضات اساسی: رابطه انسان با محیط، واقعیت، زمان و مکان، ماهیت وجودی انسان، فعالیت انسانی و ماهیت روابط انسانی، باورها و احساسات	ضمیر ناخودآگاه، باورها، اعتقادات، ذهنیت مشترک و مفروضات اساسی	

## مدل تحقیق

مطالعات بر یک چارچوب مفهومی استوار است که متغیرهای موردنظر و روابط میان آنها را مشخص می کند. این چارچوب مفهومی الگویی است که پژوهشگر بر اساس آن درباره روابط بین عواملی که در ایجاد مسئله مهم تشخیص داده شده اند، نظریه پردازی می کند. این نظریه می تواند ضرورتاً سخن پژوهشگر نباشد و به طور منطقی از نتایج تحقیقات قبلی پیرامون مسئله نشأت گرفته باشد؛ به عبارت دیگر مدل مفهومی ابزاری جهت پالایش کار تحقیق است. کار حاضر به بررسی موضوع فرسودگی شغلی کارکنان و پرداخت تأثیر ویژگی ها و صفات شخصیتی و فرهنگ سازمانی در پیش-بینی تحلیل رفتگی می پردازد. این انتخاب مبتنی بر استناد به مبانی نظری بود. چارچوب کلی تحقیق حاضر توسعه چارچوب تحقیق والرین<sup>۳۰</sup> و همکاران (۲۰۱۶) است که مطابق آن ویژگی های پنج گانه شخصیتی بر فرسودگی

شغلی بررسی شد. در جهت غنی تر نمودن این چارچوب با نظر اساتید محترم و با توجه به تحقیقاتی از جمله هااتالا<sup>۳۶</sup> و همکاران (۲۰۱۵) و گیورکاس<sup>۳۷</sup> و همکاران (۲۰۱۲)، متغیر فرهنگ سازمانی به مدل اضافه شد. متغیرهای تحقیق حاضر به تفکیک شامل، متغیر وابسته فرسودگی شغلی، متغیر مستقل صفات پنجگانه شخصیتی و متغیر تعدیل کننده فرهنگ سازمانی بود. متغیر فرسودگی شغلی شامل سه بعد ثبات خستگی/فرسودگی هیجانی (عاطفی)، مسخ (زوال) شخصیت و عدم کفایت فردی می باشد. متغیر ویژگی ها یا صفات شخصیتی براساس مدل ۵ عامل بزرگ شخصیتی شامل ابعاد برون-گرایی، وظیفه شناسی، ثبات عاطفی/روان رنجوری، توافق پذیری و گشودگی نسبت به تجربه و در نهایت متغیر فرهنگ سازمانی براساس مدل هافستد شامل شش بعد فرهنگ فرایندگرا در مقابل نتیجه گرا، کارمندمحوری در مقابل کار محوری، محلی نگری در مقابل حرفه ای نگری، نظام باز در مقابل نظام بسته، کنترل سهل و آسان در مقابل کنترل سخت و قانون گرایی در برابر عمل گرایی بود. براین اساس با توجه به ادبیات نظری و پیشینه ی تحقیق، مدل مفهومی تحقیق به شکل ارائه شده چارچوب بندی شد.



شکل ۱- مدل تحقیق (آزاده، ۱۳۹۴)

## اهداف تحقیق

براساس موضوع و مدل تحقیق، دو دسته اهداف اصلی و فرعی تحقیق، به قرار زیر خواهد بود:

### ۱-۳-۱ اهداف اصلی

۱. بررسی تأثیر ویژگی های شخصیتی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان
۲. بررسی تأثیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی در ارتباط با تأثیر ویژگی های شخصیتی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان

### ۱-۳-۲ اهداف فرعی

۱. بررسی تأثیر برون‌گرایی کارکنان بر روی تحلیل رفتگی شغلی
۲. بررسی تأثیر وظیفه‌شناسی کارکنان بر روی تحلیل رفتگی شغلی
۳. بررسی تأثیر گشودگی (باز بودن) کارکنان بر روی تحلیل رفتگی شغلی
۴. بررسی تأثیر ثبات عاطفی کارکنان بر روی تحلیل رفتگی شغلی
۵. بررسی تأثیر توافق‌پذیری کارکنان بر روی تحلیل رفتگی شغلی

### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه‌های اصلی

۱. ویژگی‌های شخصیتی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
۲. فرهنگ سازمانی رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان را تعدیل می‌کند.

#### فرضیه‌های فرعی

۱. برون‌گرایی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان تأثیر معنی‌داری دارد.
۲. وظیفه‌شناسی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان تأثیر معنی‌داری دارد.
۳. گشودگی (باز بودن) به تجربه کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان تأثیر معنی‌داری دارد.
۴. ثبات عاطفی (روان‌رنجوری) کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان تأثیر معنی‌داری دارد.
۵. توافق‌پذیری کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان تأثیر معنی‌داری دارد.

### روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و روش پژوهش مورد استفاده در آن، روش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. کاربردی بودن از این جهت است که با استفاده از مدل مفهومی تحقیق، فرسودگی شغلی کارکنان یک مجموعه مالی را ذیل ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگ سازمان شرکت مورد بررسی قرار می‌دهد و از ماحصل آن، بانک می‌تواند برای فهم بهتر شرایط نیروی انسانی سازمان بهره‌برده و در حل مسائل از آن استفاده کند.

آزمون اعتبار نیز در ابتدا بر اساس آزمون آلفای کرونباخ و نظر ۲۵ نفر از کارشناسان بانک رفاه استان هرمزگان محاسبه شد که بر اساس خروجی نرم‌افزار برای ویژگی‌های شخصیتی، فرهنگ سازمان و فرسودگی شغلی به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۸۱ و ۰/۹۴ میزان آلفای کرونباخ بود که برای کل پرسشنامه اعتبار ۰/۸۳ به دست آمد. همچنین در روش حداقل مربعات

جزئی<sup>۳۸</sup> میزان پایایی محاسبه شد که جزئیات آن در بندهای بعدی آورده شده است. فرض نرمال بودن جامعه با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف رد شد. همچنین به خاطر کم بودن نمونه (کمتر از ۲۰۰)، برای برازش مدل و آزمون فرضیات از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد. این روش برای نمونه‌های کمتر از ۲۰۰ و غیر نرمال مناسب است. برای بررسی فرضیات پژوهش، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار PLS ورزن ۸ استفاده شده است. پی ال اس نگرشی مبتنی بر واریانس است که در مقایسه با تکنیک‌های مشابه معادلات ساختاری همچون لیزرل و آموس نیاز به شروط کمتری دارد. مزیت اصلی آن در این است که این نوع مدل‌سازی نسبت به لیزرل به تعداد کمتری از نمونه نیاز دارد. همچنین به عنوان روشی قدرتمند در شرایطی که تعداد نمونه‌ها و آیتم‌های اندازه‌گیری محدود است و توزیع متغیرها می‌تواند نامعین باشد مطرح می‌شود. مدل‌سازی پی ال اس در دو مرحله انجام می‌شود. در اولین مرحله، مدل اندازه‌گیری بایستی از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عامل تأییدی بررسی شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش مدل بررسی شود. جامعه تحقیق حاضر، کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان است که حجمی برابر ۱۷۴ نفر (صف و ستاد کل استان) را شامل می‌شود. با استفاده از روش نمونه‌گیری کوکران حجم نمونه مناسب در سطح خطای ۵ درصد، برابر با ۱۲۰ حاصل می‌گردد که با نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نمونه مورد نظر از جامعه آماری انتخاب می‌گردد. داده‌های تحقیق از سه روش کتابخانه‌ای، جستجو از طریق منابع الکترونیک و مطالعه میدانی به دست آمده است. در مرحله میدانی از پرسشنامه استفاده شده که شامل سه پرسشنامه استاندارد ویژگی‌های شخصی، فرهنگ سازمان و فرسودگی شغلی بوده است. در جدول ۲ تعداد و شماره سؤالات مربوط به هر یک از متغیرها و مؤلفه‌های آنها آورده شده است.

## جدول ۲. متغیرها و مؤلفه‌های مربوط به هر متغیر

ردیف	متغیر	منبع
۱	ویژگی‌های شخصی	کوستا و مک کری <sup>۳۹</sup> (۱۹۹۲)
۲	فرسودگی شغلی	مسلج <sup>۴۰</sup> (۱۹۹۶)
۳	فرهنگ سازمانی	هافستد <sup>۴۱</sup> (۱۹۹۳)

### 38. Partial Least Squares

39 Costa & MacCrae

40 Maslach

41 Hofstede

## یافته ها

## توصیف داده‌های جمعیت شناختی

نتایج یافته های جمعیت شناختی پژوهش در قالب جدول شماره ۳ ارائه شده است. بر این اساس توزیع سن بین ۳۶ تا ۴۵ سال با ۳۳/۶ بیشترین بازه سنی را به خود اختصاص داده است. از لحاظ تحصیلات لیسانس با ۶۰ بیشترین تعداد افراد نمونه را به خود اختصاص داد. در بعد جنسیت مردان با ۸۱/۰ بیشترین میزان جنسیت را به خود اختصاص داده است. در نمونه آماری این تحقیق افراد متاهل با ۷۸/۰ بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده‌اند.

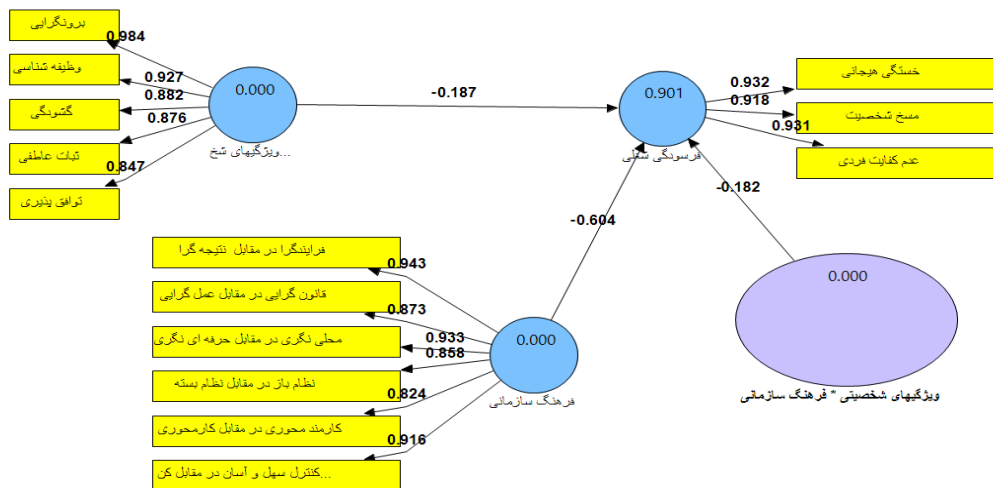
## جدول ۳- یافته‌های جمعیت شناختی پژوهش

متغیر	فراوانی نسبی	فراوانی مطلق
سن		
بین ۲۵ تا ۳۵ سال	۲۰	۲۴
بین ۳۶ تا ۴۵ سال	۳۳/۶	۴۰
بین ۴۶ تا ۵۵ سال	۲۶/۴	۳۲
بزرگتر از ۵۶ سال	۲۰	۲۴
تحصیلات		
دیپلم و پایین تر	۱۰	۱۲
فوق دیپلم	۱۲	۱۴
لیسانس	۶۰	۷۲
فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۲۲
جنسیت		
مرد	۸۱	۹۷
زن	۱۹	۳۳
وضعیت تاهل		
مجرد	۲۲	۲۶
متاهل	۷۸	۹۴

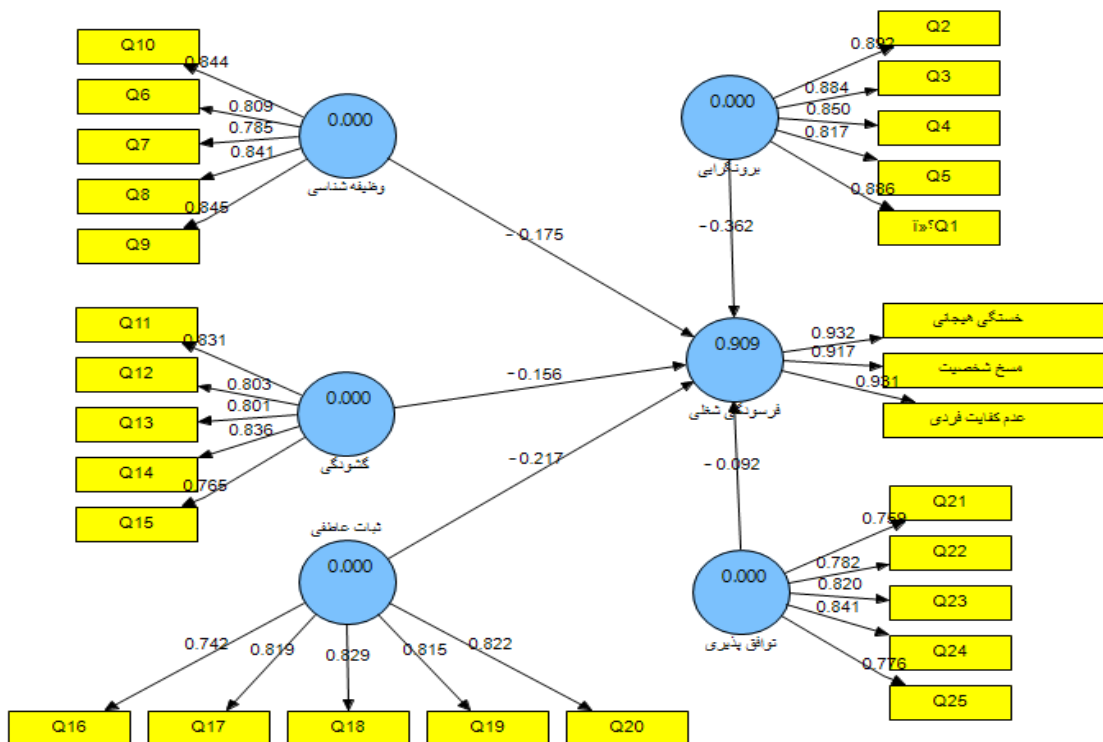
## تحلیل داده‌ها و ارائه یافته‌ها

اولین عاملی که در ارزیابی مدل‌های انعکاسی باید مورد توجه قرار بگیرد تک بعدی بودن شاخص‌هاست. این بدین معنی است که هر شاخصی در مجموع شاخص‌ها باید با یک مقدار بار عاملی بزرگ تنها به یک بعد یا متغیر نهفته بارگذاری گردد. بدین منظور بارهای عاملی بالای ۶۰ درصد قابل قبول معرفی می‌شوند. همان‌طور که در شکل ۲ و ۳ نیز دیده می‌شود اعداد و یا ضرایب به دو دسته تقسیم می‌شوند. دسته اول تحت عنوان معادلات اندازه‌گیری هستند که روابط

بین متغیرهای پنهان (بیضی) و متغیرهای آشکار (مستطیل) می‌باشند. این معادلات را اصطلاحاً بارهای عاملی<sup>۴۲</sup> گویند. دسته‌ی دوم معادلات ساختاری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان و پنهان می‌باشند و برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شوند. به این ضرایب اصطلاحاً ضرایب مسیر<sup>۴۳</sup> گفته می‌شود. با توجه به مدل در حالت تخمین ضرایب می‌توان بارهای عاملی و ضرایب مسیر را برآورد کرد.



شکل ۲- مدل پژوهش در نرم افزار PLS برای فرضیات اصلی



شکل ۳- مدل پژوهش در نرم افزار PLS برای فرضیات فرعی

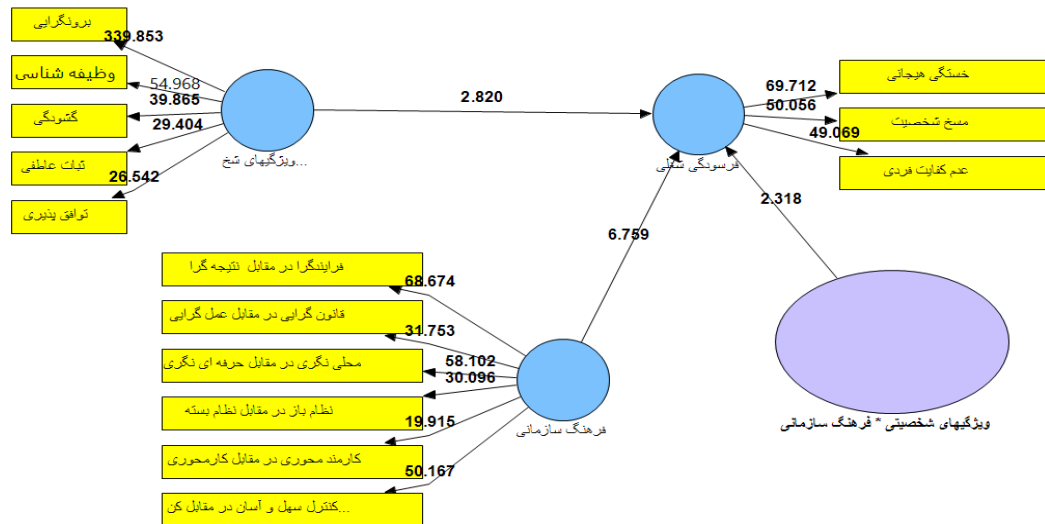
42 Loading factor  
43 Path coefficient

بر اساس بارهای عاملی، شاخصی که بیشترین بار عاملی را داشته باشد، در اندازه گیری متغیر مربوطه سهم بیشتری دارد و شاخصی که ضرایب کوچک تری داشته باشد سهم کمتری در اندازه گیری سازه مربوطه ایفا می کند. در شکل ۲ و ۳ نتایج بارهای عاملی آورده شده است. تمامی ضرایب در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشند؛ بنابراین نتایج حاصله از بارهای عاملی روایی بالای مدل را تأیید می کند. از آنجا که همه مقادیر بزرگ تر از  $0/6$  هستند که نشان دهنده مناسب بودن شاخص های مدل می باشد. در جدول ۴ نیز روایی ها و پایایی مدل با استفاده از حداقل مربعات جزئی نمایش داده شده است.

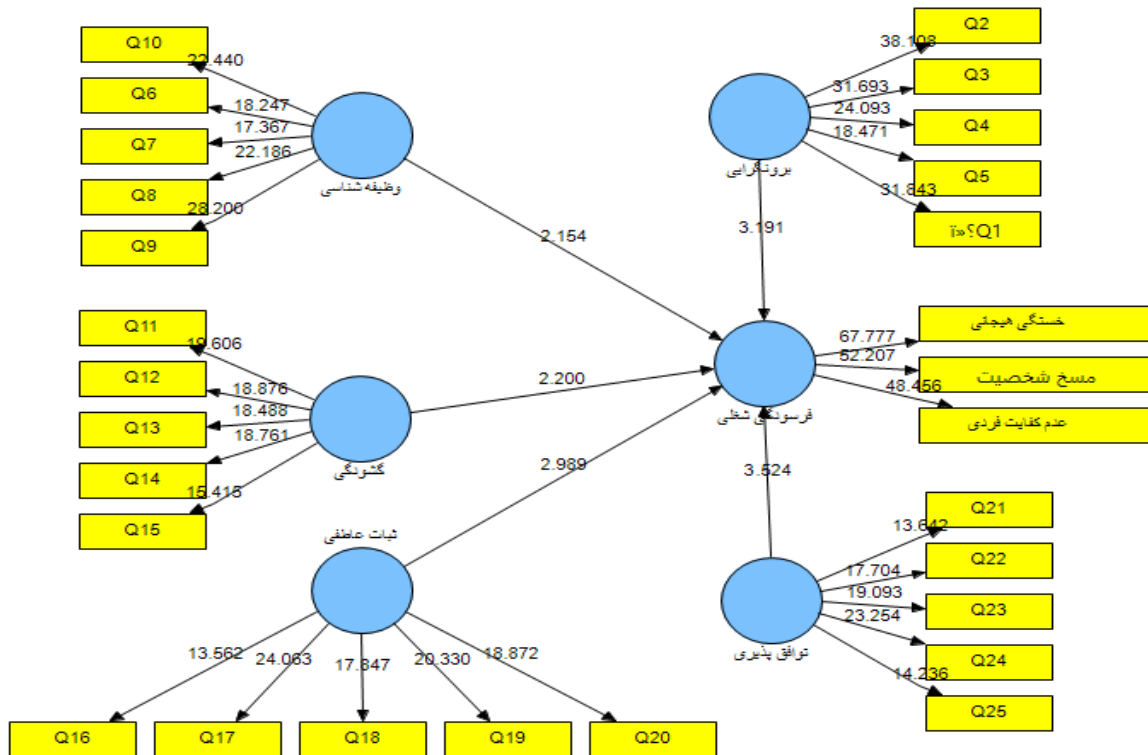
**جدول ۴- روایی و پایایی مدل**

سازه مدل	روایی همگرا (AVE)	روایی واگرا	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب CR
ویژگی های شخصیتی	۰/۵۱۱۹	۰/۷۱۵۴	۰/۸۳۹۶	۰/۸۷۹۴
فرسودگی شغلی	۰/۶۰۳۴	۰/۷۷۶۷	۰/۸۳۴۱	۰/۸۸۳۳
فرهنگ سازمانی	۰/۶۱۰۲	۰/۷۸۱۱	۰/۹۴۳۳	۰/۸۴۸۸

**مرحله دوم: مدل ساختاری<sup>۴۴</sup> و آزمون فرضیه ها بر اساس روش کمترین توان دوم جزئی (PLS)**  
 آزمون الگوی ساختاری که به آزمون فرضیات تحقیق و اثر متغیرهای پنهان بر یکدیگر مربوط است. برای تأیید فرضیه های پژوهش، از فرمان Bootstrapping نرم افزار Smart PLS استفاده شد که خروجی حاصل ضرایب  $t$  را نشان می دهد (شکل ۴ و ۵). وقتی مقادیر  $t$  در بازه بیشتر از  $1/96+$  و کمتر از  $1/96-$  باشند، بیانگر معنادار بودن پارامتر مربوطه و متعاقباً تأیید فرضیه های پژوهش است (اسپوزیتو، وین، چاین، هنسلر و وانگ، ۲۰۱۰). همانگونه که در شکل ۴ و ۵ مشخص است ضرایب  $t$  میان تمامی سازه های پژوهش بزرگتر از  $1/96$  است لذا تمامی فرضیات تأیید می شود.



شکل ۴- خروجی نرم افزار- ضرایب t مربوط به فرضیات پژوهش



شکل ۵- خروجی نرم افزار- ضرایب t مربوط به فرضیات پژوهش



در جدول ۵ نیز می‌توان نتایج کلیه فرضیه‌های پژوهش را نشان داد:

**جدول ۵- نتایج کلیه فرضیه‌های پژوهش**

نوع رابطه	معنی داری	ضریب مسیر استاندارد شده $\beta$	فرضیه‌ها
معکوس	Sig<0.05	۰/۳۷۰	ویژگی‌های شخصیتی ← فرسودگی شغلی
معکوس	Sig<0.05	۰/۰۶۶	ویژگی‌های شخصیتی ← فرسودگی شغلی با اثر تعدیل‌کنندگی فرهنگ سازمانی
معکوس	Sig<0.05	۰/۶۵۸	برون‌گرایی ← فرسودگی شغلی
معکوس	Sig<0.05	۰/۶۸۹	وظیفه‌شناسی ← فرسودگی شغلی
معکوس	Sig<0.05	۰/۱۳۱	گشودگی نسبت به تجربه ← فرسودگی شغلی
معکوس	Sig<0.05	۰/۵۶۳	ثبات عاطفی ← فرسودگی شغلی
معکوس	Sig<0.05	۰/۰۹۶	توافق‌پذیری ← فرسودگی شغلی

### بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اصلی اول تحقیق، به بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان پرداخته شد. با توجه به اینکه میزان آماره T در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تأیید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۱۸۷- شده است. این نتیجه تأیید کننده پژوهشهایی همچون بابامیری و همکاران (۱۳۹۴)، محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳)، محمدی و محمودی‌نیا (۱۳۸۹)، والرین و همکاران (۲۰۱۶)، سانتوس و همکاران (۲۰۱۶) و شمیروتانی و همکاران (۲۰۰۸) می‌باشد که بر نقش عوامل شخصیتی در شکل‌گیری فشارها و تحلیل رفتگی شغلی صحه می‌گذارند. با نظر به مبانی نظری تحقیق، به صورت کلی فرسودگی شغلی کارکنان در سه سطح سازمانی، شغلی و شخصی قابل بررسی است. در سطح سازمانی پژوهشگران اثر محیط روانی سازمانها بر روی فرسودگی شغلی کارکنان را مورد بررسی قرار می‌دهند. در سطح شغلی بر روی خصوصیات تعاملی کارکنان با ارباب رجوع تمرکز می‌کنند. در سطح شخصی که پژوهش حاضر حول آن شکل یافت، تفاوت‌های شخصی مورد بحث قرار می‌گیرد. ساعتچی عوامل شخصی را مهمترین و مشخص‌ترین عامل فرسودگی شغلی می‌داند زیرا معتقد است که این افراد هستند که به دلیل عملکرد غیراثربخش باعث فرسودگی شغلی خود می‌شوند. شخصیت فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی وی دارد، زیرا انگیزش و نگرش وی را نسبت به شغل و شیوه‌ای که فرد به اقتضات شغلی پاسخ می‌دهد،

مشخص می کند (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۰). به عقیده پژوهشگران، شخصیت الگوی از تفکر، احساس و رفتار ناشی از ویژگی های فردی همراه با سازوکارهای روانی پنهان یا آشکار است که در پس آن الگوها قرار دارد (ناصر و همکاران، ۱۳۹۱: ۸۹). در بحث از شخصیت تأکید بر آن است که چگونه تفاوت های شخصیتی افراد در عملکرد و رفتار شغلی آنان اثر می گذارد (جلالی و همکاران، ۱۳۹۰). بر این اساس شخصیت افراد، به عنوان عاملی تبیین کننده در فرایند تحلیل رفتگی شغلی نقشی کلیدی ایفا می کند. اگرچه به نظر می رسد که شخصیت هر فرد هویتی انعطاف پذیر و غیرقابل تغییر می باشد ولیکن سازمان می تواند با تمرکز بر تقویت مثبت و منفی رفتاری و ایجاد فضا و جوی یادگیرنده حتی بر این هویت مستقل نیز اثر گذار باشد.

در فرضیه اصلی دوم، تأثیر ویژگی های شخصیتی بر فرسودگی شغلی با اثر تعدیل کنندگی فرهنگ سازمانی بررسی شد. با توجه به اینکه میزان آماره T در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تایید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۱۸۲- شده است. این یافته در ارتباط با نتایج پژوهش های پیشین همچون راشدی و همکاران (۱۳۹۱)، کوکت و رامارومو<sup>۴۵</sup> (۲۰۱۵) و هاهتالا<sup>۴۶</sup> و همکاران (۲۰۱۵) بود. فرهنگ سازمانی که بصورت مجموعه ای از الگوهای رفتار اجتماعی و اندیشه مشترک اعضای یک سازمان است قادرست که ویژگی های فردی را مورد تأثیر قرار دهد. فرهنگ ماهیتی آموختنی دارد، خصوصیتی غریزی و ذاتی نیست و می تواند به افراد منتقل شود. فرهنگ پدیده ای ذهنی و تصویری است. عاداتی گروهی که فرهنگ از آنها پدید می آید به صورت هنجارها یا الگوهای رفتاری، آرمانی ذهنی می شوند یا در کلام می آیند. کارکنان وقتی که وارد سازمان می شوند به تدریج و در ضمن فرایند اجتماعی شدن در سازمان، ویژگی ها و خصوصیات ممیزه سازمان را در می یابند. فرهنگ سازگاری می یابد، دگرگون می شود و فراگرد دگرگونی آن همراه با تطبیق و سازگاری است. فرهنگ سازمانی ضمن شکل دادن به فضایی که کارکنان با خصوصیات مختلف در آن کار می کنند، همانطور که قادر به ایجاد هماهنگی و هارمونی شود، خواهد توانست اختلال ایجاد نماید. در یک فرهنگ ضعیف حتی کارکنانی با ویژگی های شخصیتی مثبت نیز در طول زمان استهلاک یافته و تحلیل خواهند یافت. در نقطه مقابل آن، فرهنگی که تأکید بر یادگیری و پویایی و انعطاف پذیری دارد حتی افراد متصلب و روان رنجور و بسته را به تکاپو انداخته و عاملی برای تجربه ی بهتر رویدادها و فعالیت های سازمانی و در نتیجه ایجاد بازدهی بهینه تر از عملکرد شغلی که نمود آن رضایت شغلی است، خواهد بود. امری که در نقطه مقابل سکون و تحلیل رفتن فرد در محیط سازمانی می باشد.

در بررسی فرضیه فرعی اول تحقیق که مطابق با آن تأثیر برون گرایی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان سنجیده می شد. با توجه به اینکه میزان آماره T در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تایید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۳۶۲- شده است. اسویدر (۲۰۱۰)، در پژوهشی با استفاده از

45 Koko & Ramarumo

46 Huhtala

روش فراتحلیل به ارائه مدلی در زمینه ارتباط بین شخصیت و فرسودگی شغلی پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که سطوح بالاتر ویژگی برون‌گرایی با سطوح پایین‌تر فرسودگی عاطفی و سطوح بالاتر موفقیت فردی در ارتباط است ولی با بعد زوال شخصیت از فرسودگی ارتباطی ندارد. این یافته همسو با نتایج تحقیقات داخلی‌ای همچون بابامیری و همکاران (۱۳۹۴)، وحدانی و همکاران (۱۳۹۱)؛ و تحقیقات خارجی همچون سانتوس<sup>۴۷</sup> و همکاران (۲۰۱۶)، کوکت و رامارومو<sup>۴۸</sup> (۲۰۱۵) و باکر<sup>۴۹</sup> و همکاران (۲۰۱۰) بود. البته این نتیجه توافقی کلی در بین نتایج تحقیقات نیست و به عنوان مثال در تحقیق والرین<sup>۵۰</sup> و همکاران (۲۰۱۶) اثر برون‌گرایی بر فرسودگی شغلی آتش‌نشان فرانسوی مورد تأیید قرار نگرفت. همچنین یافته‌های محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) نشان داد که رابطه معناداری از نظر آماری میان بروگرایی و ابعاد فرسودگی وجود ندارد. برونگرایی شامل کمیت و شدت تعامل با افراد دیگر و میزان اجتماعی بودن یک شخص است (پروین و کارونو<sup>۵۱</sup>، ۲۰۱۰). این بعد به راحت بودن فرد در روابط دلالت دارد (قلی‌پور، ۱۳۸۸). از این جهت می‌توان انتظار داشت تا هرچه تعاملات اجتماعی فرد بیشتر گردد، تنش‌هایی که در محیط کار بر او وارد گردد، تحت تأثیر قرار گیرد. فراهانی (۱۳۸۸) معتقد است که افراد برون‌گرا آمادگی بیشتری برای تطابق و سازگاری با محیط پیرامونی خود دارند. افراد برونگرا نسبت به افراد درونگرا تجربه بیشتری از احساسات مثبت دارند که می‌تواند آنان را به عملکرد کاری آینده‌شان امیدوار کند. در نقطه مقابل در فرسودگی شغلی فرد احساس عدم کفایت می‌نماید و از درون خالی می‌گردد این وضعیت توضیحی منطقی برای چنین نتیجه‌ای را دربردارد. علاوه بر نفی جنبه‌های تحلیل رفتگی، مطالعات جدیدتر تاکید بر جنبه‌های مثبتی همچون شاد بودن، پرشور و حرارت، مطمئن، فعال و پرنرژی، در میان افراد برون‌گرا دارد و مدعی است که افراد برون‌گرا در پی به دست آوردن جایگاه‌های برتری در جامعه‌ی خویش بوده و دارای عملکرد خوبی در جامعه می‌باشند، آنها برخلاف درون‌گراها (که احتمال بیشتری بر بروز تحلیل رفتگی در میان آنها وجود دارد) خودشان را در جامعه موثر و مفید دانسته و درصدد آن هستند تا هر چه بیشتر از زندگی لذت ببرند (فراهانی، ۱۳۸۸: ۶۳).

در بررسی فرضیه فرعی دوم تحقیق که مطابق با آن تأثیر وظیفه‌شناسی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان سنجیده می‌شد. با توجه به اینکه میزان آماره T در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تایید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۱۷۵- شده است. گروپاد<sup>۵۲</sup> و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهش خود بر روی استادان دانشگاه‌های آمریکا نشان داد که بین ویژگی وظیفه‌شناسی و مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی آنان رابطه منفی وجود دارد. بعد وظیفه‌شناسی به قابل اعتماد بودن فرد دلالت می‌کند. افراد با وجدان و وظیفه‌شناس

47 Santos

48 Kolt &amp; Ramarumo

49 Bakker

50 Vaulerin

51 Pervin &amp; Cervone

52 Ghorpade

مسئولیت پذیر، پایدار، ساختاریافته و قابل اعتمادند (قلی پور، ۱۳۸۸). از خصوصیات این افراد است که کار دیگران را بر دوش می گیرند، همدرد و هم حس دیگران هستند، دارای سطح بالایی از استدلال های منطقی و اخلاقی هستند و همیشه در مقابل دیگران و خود احساس مسئولیت می کنند (فراهانی، ۱۳۸۸). در مقابل افراد کم وجدان تر یعنی کسانی که در این بعد نمره ی پایینی می گیرند، غیرساختارمند، غیرقابل اعتماد و پریشان احوالند (باصری و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۰). در تفسیر این نتیجه و بحث پیرامون آن نباید از نظر دور داشت؛ از آنجا که این افراد (واجدین و ویژگی وظیفه شناسی) با وجدان و مسئولیت پذیر، سختکوش و با پشتکار فراوان هستند ممکن است در معرض بعد فرسودگی عاطفی قرار گیرند البته شکی در این وجود ندارد که افراد سختکوش و وظیفه شناس موفقیت فردی بیشتری دارند (نقطه مقابل عدم کفایت فردی) و با بهره گیری فراوان از تلاش و پشتکار و انگیزه مثبت کاری، می توانند شخصیت خود را به گونه ای قابل اعتماد و با وجدان بشناسانند و در نتیجه سطوح مسخ شخصیتی شان کاهش یابد که تا حدود زیادی با نتایج تحقیقات گروپاد (۲۰۰۷)، اسویدر (۲۰۱۰) و شیمیزوتانی<sup>۵۳</sup> و همکاران (۲۰۰۸) همسوست.

در بررسی فرضیه فرعی سوم تحقیق که مطابق با آن تأثیر گشودگی نسبت به تجربه کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان سنجیده می شد. با توجه به اینکه میزان آماره T در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تایید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۱۵۶- شده است. این نتیجه همسو با تحقیقات بابامیری و همکاران (۱۳۹۴)، محرم زاده و همکاران (۱۳۹۳)، شیمیزوتانی و همکاران (۲۰۰۸)، اسویدر (۲۰۱۰) و عظیم (۲۰۱۰) بود ولی با تحقیق گروپاد (۲۰۰۷) مغایرت داشت. گروپاد در پژوهش خود بر روی استادان دانشگاه به این نتیجه رسید که بین گشودگی به تجارب و فرسودگی عاطفی ارتباطی مثبت وجود دارد. عناصر تشکیل دهنده گشودگی نسبت به تجربه، تصورات فعال، حساسیت به زیبایی، توجه به تجربه های عاطفی درونی و داوری مستقل دارند. افراد باز انسانهایی هستند که در باروری تجربه های درونی و دنیای پیرامون کنجکاو بوده و زندگی آنها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه های جدید و ارزشهای غیرمتعارف هستند و در مقایسه با افراد بسته احساسات مثبت و منفی بیشتری دارند. همین طور که ذکر شد، افرادی که دارای سطوح بالایی از گشودگی هستند، تمایل دارند با کنجکاوی و خلاقیت بیشتر با محیطشان در ارتباط باشند؛ بنابراین در مورد کارشان هیچ عدم اطمینان یا ابهام مخفی و در نتیجه پریشانی و اضطراب نخواهند داشت؛ بنابراین اشخاص با گشودگی به تجارب بالا کمتر دارای فرسودگی ناشی از اضطراب خواهند شد. زمانی که آنان تفکر می کنند به خوبی قادر خواهند بود از موقعیتهای کاری آینده شان ایفای تعهد کنند.

در بررسی فرضیه فرعی چهارم تحقیق که مطابق با آن تأثیر ثبات عاطفی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان سنجیده می شد. با توجه به اینکه میزان آماره T در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تایید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۲۱۷- شده است. مبتنی بر این نتیجه که بیانگر رابطه نسبتاً قوی و معنادار بین ویژگی ثبات عاطفی/روان رنجوری با تمامی ابعاد فرسودگی شغلی است با نتایج تحقیق مسلچ (۲۰۰۱)،

گروپاد (۲۰۰۷)، شیمیزوتانی (۲۰۰۸)، عظیم (۲۰۱۰) همخوانی دارد. در تفسیر و بحث پیرامون این نتیجه نکات ذیل قابل توجه است: به دلیل وجود علائمی مانند اضطراب، نامطئنی، ناامنی و عصبانیت در شرایط کاری و غیرکاری در افراد با سطوح بالای روان رنجوری می توان انتظار داشت که این افراد دارای سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی باشند؛ بنابراین با توجه به گرایش این افراد به احساسات منفی، می توان پیش بینی کرد که افراد روان رنجور (در مقابل افرادی با خصوصیت ثبات عاطفی) از سطوح بالاتری از فرسودگی عاطفی برخوردار باشند (محرم زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۰۸). این افراد معمولاً تمایل دارند برجسته های منفی و تاریک یک موقعیت تمرکز کنند و بیشتر دوست دارند پس از آن موقعیت یادآور اطلاعات منفی حاصله شوند. در نتیجه می توان گفت که افراد روان رنجور از سطح بالاتری از زوال شخصیت به عنوان یکی از ابعاد فرسودگی شغلی برخوردارند. از طرف دیگر، دیدگاه منفی و نامطمئن این افراد سبب می شود که ارزیابی های منفی از سطح اختیارشان داشته باشند و این موجب کاهش و نقصان موفقیت های فردی در آنان می شود؛ بنابراین آنچه از یافته این تحقیق و نتایج تحقیقات گذشته می توان فهمید این است که سطوح بالای روان رنجوری می تواند میزان فرسودگی شغلی را در کارکنان افزایش دهد که این نیز می تواند مشکلات شخصی و سازمانی زیادی را به همراه آورد؛ بنابراین با توجه به اینکه شخصیت افراد بر دو پایه عامل محیط و ژنتیک شکل می گیرد، مدیران بایستی در زمان استخدام یا سازماندهی چنین ویژگی شخصیتهای را مد نظر داشته باشند. ضمن آنکه با فراهم آوردن شرایط محیطی مساعد و جو سازمانی مناسب برای کارکنان روان رنجور خود، بتوانند سطح روان رنجوری آنان را کاهش دهند و گامی مهمی در کاهش فرسودگی شغلی آنان ایجاد کنند.

در بررسی فرضیه فرعی پنجم تحقیق که مطابق با آن تأثیر توافق پذیری کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان بر تحلیل رفتگی شغلی آنان سنجیده می شد. با توجه به اینکه میزان آماره  $T$  در باز ۱/۹۶ و ۱/۹۶- قرار نگرفته است این فرضیه تایید شده است. از سویی میزان ضریب بتا در این تحقیق ۰/۱۸۷- شده است. توافق پذیری میزان توافق در اندیشه، احساسات و عمل نسبت به دیگران را نشان می دهد. افراد توافق پذیر دارای روحیه همکاری، صمیمی و قابل اعتمادند؛ بنابراین ادراک آنها از عملکرد کاری آینده شان نباید عامل به وجود آوردن شرایط روان شناختی منفی مانند فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت شود. در نتیجه این ارتباط به صورت معکوس خواهد بود؛ یعنی افرادی که سازگاری کمتری دارند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند. این نتیجه با تحقیق گارسیا (۲۰۰۶) همخوانی دارد که بیان کرد افرادی که سطح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیتهای روزانه، احساس کنترل به و پذیرا بودن تغییرات) را نشان می دهند، نمرات بالایی در فرسودگی شغلی دارند. فرد سازگار اساساً نوع دوست است، با دیگران احساس همدردی می کند و مشتاق به کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. در مقایسه، شخص ناسازگار خود محور بوده و به قصد و نیت دیگران مظنون است و بیشتر اهل رقابت با همکاران می باشد. با توجه به این ویژگی ها منطقی است که فرسودگی آنان کمتر باشد. نتایج حاصل از فرضیه تحقیق تا حدودی با نتایج گروپاد (۲۰۰۷)، اسویدر (۲۰۱۰)، عظیم (۲۰۱۰) همخوانی دارد. ضمن اینکه افراد توافق پذیر دیدگاه مثبتی از کارشان دارند، زیرا حتی با جنبه های منفی

محیط کار به تفاهم رسیده‌اند. در نتیجه معتقدند که در کار خود صلاحیت و لیاقت دارند که خود انگیزه کافی و لازم را در راستای موفقیت‌های فردی به وجود آورند.

### منابع

۱. آزاده، سعید (۱۳۹۴)، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و نوآوری محصول (مورد مطالعه: شرکت ساپکو)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
۲. بابامیری، محمد؛ ظهیری، آرزیتا؛ طهماسبی، رضا؛ مروتی، ذکراالله؛ یوسفی افراشته، مجید و یوسف دهقانی (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه‌ای کرمان، مجله ارگونومی فصلنامه تخصصی انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، جلد ۳، شماره ۴، صص ۳۹-۴۸.
۳. جلالی فراهانی، مجید؛ سجادی، سیدنصرا...؛ علی دوست قهفرخی، ابراهیم و اسلامی، یوسف (۱۳۹۰)، ارتباط بین ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی معلمان مرد تربیت بدنی شهرزنجان، پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، سال اول، شماره ۱، صص ۳۷-۴۸.
۴. راشدی، وحید؛ فروغان، مهشید و حسینی، محمد علی (۱۳۹۱)، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران، مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۵-۲۲.
۵. زمینی، سهیلا؛ حسینی نسب، داود و زارعیف پروین (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمان با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۸، شماره ۱، صص ۳۰-۴۰.
۶. طویایی، شهین؛ دقیق افکار، مریم و حق شناس، حسن (۱۳۸۸)، رابطه فرسودگی شغلی با سطح بهداشت روان و ویژگی‌های شخصیتی دندانپزشکان، جمله داندانشکی علوم پزشکی شیراز، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۳۴۸-۳۵۶.
۷. قلی پور، آ: (۱۳۹۳)، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). انتشارات سمت، تهران.
۸. محرم زاده، مهرداد؛ وحدانی، محسن؛ قهرمانی، جعفر و میرحسن عامری (۱۳۹۳)، رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان، نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۶، شماره ۴، صص ۶۹۷-۷۱۱.
۹. محمدی، شهناز و محمودنیا، علیرضا (۱۳۸۹)، رابطه بین پنج عامل اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی در میان مشاوران، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۴، صص ۹۷-۱۱۴.
۱۰. ناصح، مهتاب؛ جلیلود، جمشید و وحدانی، محسن (۱۳۹۱)، ارتباط بین ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی پرستاران، فصلنامه علمی-پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی علوم پزشکی بیرجند، دوره ۹، شماره ۲، صص ۸۷-۹۴.

11. Azeem, Seyed M. (2010). personality hardiness. job involvement and job burnout among teachers, international journal of vocational and technical education vol, pp 36-40.
12. Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of social psychology, 146*(1), 31-50.
13. Bedarkar, M., Pandita, D., Agarwal, R., & Saini, R. (2016). Examining the Impact of Organizational Culture on Customer Centricity in Organizations: An Analysis. *Prabandhan: Indian Journal of Management, 9*(2), 19-28.
14. Ghorpade J., Lackritz J, Singh G. (2007). Burnout and Personality: Evidence from Academia, *Journal of Career Assessment, 15*(2):240-256.
15. Györkös, C., Becker, J., Massoudi, K., de Bruin, G. P., & Rossier, J. (2012). The impact of personality and culture on the job demands-control model of job stress. *Swiss Journal of Psychology.*
16. Huhtala, M., Tolvanen, A., Mauno, S., & Feldt, T. (2015). The associations between ethical organizational culture, burnout, and engagement: A multilevel study. *Journal of Business and Psychology, 30*(2), 399-414.
17. Kokt, D., & Ramarumo, R. (2015). Impact of organisational culture on job stress and burnout in graded accommodation establishments in the Free State province, South Africa. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27*(6), 1198-1213.
18. Nica, E. (2013). Organizational culture in the public sector. *Economics, Management and Financial Markets, 8*(2), 179-189.
19. Pelieu, I., Djadi-Prat, J., Consoli, S. M., Cariou, A., Guidet, B., You-Harada, C., ... & Hennequin, M. (2013). Impact of organizational culture on preventability assessment of selected adverse events in the ICU: evaluation of morbidity and mortality conferences. *Intensive care medicine, 39*(7), 1214-1220.
20. Pervin, L & Cervone D (2010). Personality Theory and research, *John Wiley & Sons.*
21. Santos, A., Mustafa, M., & Chern, G. T. (2016). The Big Five personality traits and burnout among Malaysian HR professionals: The mediating role of emotion regulation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration, 8*(1), 2-20.
22. Shimizutani M, Odagiri Y., Ohya Y., shimomisu T, Maruta T & Limori (2008). relationship of nurse Burnout with personality characteristics and coping behaviors. *Industrial health, 46*:326-335.
23. Storm, K., & Rothmann, S. (2003). The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group. *SA Journal of Industrial Psychology, 29*(4), p-35.
24. Vaulerin, J., Colson, S. S., Emile, M., Scoffier-Mériaux, S., & d'Arripe-Longueville, F. (2016). The Big Five Personality Traits and French Firefighter Burnout: The Mediating Role of Achievement Goals. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 58*(4), e128-e132.
25. Williams, E. S., Manwell, L. B., Konrad, T. R., & Linzer, M. (2007). The relationship of organizational culture, stress. *Health care management review, 32*(3), 203-212.

# The effect of personality dimensions on job analysis of Hormozgan Province Welfare Bank employees according to the moderating role of organizational culture

Ali Shojaeifard<sup>1</sup>

Date of Receipt: 2020/06/14 Date of Issue: 2020/06/21

## Abstract

The aim of the present study was to investigate the effect of personality traits on job loss analysis with adjustment of employees' organizational culture. Humans are a key component of organizations, and burnout is a source of threat to this valuable asset. In the present study, from the point of view of staff personality traits (5 major personality factors) and the effect of organizational culture intervention, the burnout of employees of Hormozgan Province Welfare Bank was considered. This research was applied in terms of its purpose and descriptive-survey research in terms of method. Its statistical population was 174 employees of Hormozgan Province Welfare Bank, with the Cochran's formula the number of samples was 120, and the completed questionnaire was collected using simplified random sampling method. Data collection tools were standard five-character personality questionnaires (NEO-FFI), Muslech's burnout questionnaire, and Hoffstead's organizational culture questionnaire. Cronbach's alpha of the whole questionnaire was 0.713, which indicates the appropriate reliability of the research dimensions. The research data were analyzed using SMART PLS structural equation modeling software. Based on the results of the research, the main and sub-hypotheses were confirmed. Accordingly, personality traits had a significant inverse effect on burnout, and the organizational culture of employees also exacerbated this effect. Based on the results of sub-hypotheses, it was found that each of the components of neo-personality traits including extroversion, conscientiousness, emotional stability, openness to experiences and agreement on job burnout had the opposite and significant effect

## Keywords

Five personality traits, burnout, organizational culture, Hormozgan Welfare Bank

1. Assistant Professor of Entrepreneurship Management Department, Payame Noor University, Tehran, Iran. (Email: ashojaeifard@yahoo.com)