

## تأثیر شخصیت کاری بر تعهد و عملکرد کارکنان بیمه ایران شهر تهران

حمیده خندان بارانی ده امام جمعه (نویسنده مسئول)<sup>۱</sup>، مهدی ملک زاده

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه الزهرا hamidehkhandan82@gmail.com

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز Mahdi.malekzadeh8158@gmail.com

### چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر شخصیت کارکنان بر تعهد و عملکرد کارکنان بیمه ایران در شهر تهران می باشد. این پژوهش به لحاظ طبقه بندی بر مبنای هدف، کاربردی است و به لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این شامل کارکنان شاغل در بیمه ایران در شهر تهران است که تعداد آنها برابر ۱۹۰۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری مورد استفاده تصادفی ساده می باشد. با توجه به فرمول کوکران تعداد نمونه مورد نیاز ۳۲۲ نفر می باشد. داده های گردآوری شده از طریق نرم افزار spss و Smart-PLS مورد تحلیل قرار گرفتند و با کمک مدلسازی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق بررسی شدند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد؛ شخصیت کارکنان بر تعهد شغلی و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. همچنین تعهد شغلی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان مرتبط و تأثیر گذار می باشد.

### واژه های کلیدی

شخصیت کارکنان، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی

#### ۱. مقدمه

یکی از علوم بشری که نقشی اساسی در تبیین رفتار و حالات انسانی دارد، علم روان شناسی است. در روان شناسی مباحث متعددی مطرح می شوند که یکی از مهم ترین آنها شخصیت است؛ زیرا محور اساسی بحث در زمینه هایی مانند یادگیری، انگیزه، ادراک، تفکر، عواطف و احساسات، هوش و مواردی از این قبیل است [4]. مفهوم شخصیت از ابعاد مختلف قابل بررسی است. برخی از روان شناسان این کلمه را تنها در ارتباط با رفتارهای عینی به کار می برند و گروهی آن را مجموعه فردی الگوهای تفکر، انگیزش و عواطف می دانند. با توجه به اینکه واژه شخصیت یک مفهوم انتزاعی است؛ تعریف آن از لحاظ اصطلاحی امری مشکل است. نظر اجمالی به تعاریف شخصیت، حاکی از آن است که تمام معانی شخصیت را نمیتوان در یک نظریه خاص یافت؛ بلکه در حقیقت، تعریف شخصیت به نوع نظریه هر دانشمند علوم رفتاری بستگی دارد. آلپورت به نقل از سیاسی بعد از بررسی تعاریف مختلفی که از شخصیت شده بود، شخصیت را این گونه تعریف می کند: سازمان پویایی از دستگاه های بدنی و روانی فرد است که چگونگی سازگاری اختصاصی وی را با محیط معین می کند. نظریه های شخصیت و سازه ها و مقیاس های حاصل از آن اثر قابل توجهی بر حیطه روان شناسی صنعتی و سازمانی از بعد نظری و کاربردی داشته اند [11]. بر این اساس امروزه استفاده از ویژگی ها و صفات شخصیت در تبیین برخی از رفتارهای سازمانی مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است. یکی دیگر از مولفه های اثر گذار در سازمان ها میزان تعهد سازمانی اعضای سازمان است. تعهد سازمانی عامل مؤثری در رفتار سازمانی کارکنان و بازده سازمان هاست و عبارت از نگرش های مثبت و منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کارند [1].

عملکرد شغلی هر فرد در سازمان بعنوان خروجی فعالیت های او تلقی می شود که این عملکرد به عملکرد سازمانی منتج می شود. عملکرد شغلی تحت تاثیر متغیرهای سازمانی فراوانی قرار دارد و شخصیت به عنوان یکی از پیش بینی کننده های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی اش دارد، زیرا شخصیت فرد انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه ای که فرد به اقتضائات شغلی پاسخ می دهد، مشخص میکند. به نظر ویت شخصیت می تواند برای پیش بینی رفتارها و عملکرد شغلی استفاده شود. شخصیت همچنین به عنوان یک مجموعه ویژگیهای نسبتاً پایدار، می تواند مسائل بین شخصی که برداشت های افراد از سازمان تحت تأثیر آنهاست را معین کند. شخصیت همچنین یکی از عوامل تعیین کننده ای است که هر فردی با چه شغلی سازگارتر است زیرا هر ویژگی شخصیتی دارای شرایطی است که متناسب با شغل خاصی است. با دانستن اینکه کدام ویژگی متناسب با کدام شغل است کمک بسیار زیادی به سازمان ها می شود تا با انتخاب مناسب نیروها، بهره وری سازمانشان را بالا برده، باعث افزایش رضایت شغلی نیروهایشان شوند، هم چنین از زیان های احتمالی انتخاب نامناسب بدین وسیله اجتناب شده و در هزینه های بسیار زیاد اقتصادی که به واسطه انتخاب نامناسب بر آنها تحمیل می گردد نیز صرفه جویی می شود [5].

لوتانز و همکاران اظهار می دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است. تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که به رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می گذارند. همچنین تعهد و پایبندی می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد؛ کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از استخدام افراد با در نظر گرفتن خصوصیات شخصی با شغل مورد نظر، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند [6]. لذا این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال اساسی است که " چه تاثیری ویژگیهای شخصیتی افراد بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی آنان می گذارد " ؟

#### ۲. مرور ادبیات و پیشینه تحقیق

## ۱.۲. شخصیت کارکنان

شخصیت، همان ویژگی های روانی فرد است که به طور همیشگی و منحصر به فرد بر رفتارهای او تأثیر می گذارند [16]. در سطح اجتماع، شخصیت فرد در رفتارهای اجتماعی وی مؤثر است؛ به همین شکل در سازمان نیز شخصیت کارکنان بر چگونگی رفتار فرد در سازمان تأثیرگذار است [9]. نقش شخصیت در پیش بینی رفتارهای آینده کارکنان، در پژوهش های ابتدایی، موضوعی نه چندان مهم تلقی می شد [19]. حال آنکه یافته های پژوهش های اخیر از تأثیرگذاری این عامل بر رفتارهای سازمانی افراد پرده برداشته است. براساس یافته های این پژوهش ها، شخصیت، پیش بینی کننده مناسبی برای رفتارهای سازمانی چون شیوه رهبری، خلاقیت، کارآفرینی، هوش فرهنگی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، استرس شغلی، شیوه مقابله با تعارض و فرسودگی شغلی در تمام گروه های کاری و سطوح مدیریتی است [2]. با مرور پژوهش های اجرا شده درباره تیپ های شخصیتی، مشخص می شود که از مقیاس پنج صفت بزرگ شخصیتی بیش از سایرین استفاده شده است. الگوهای معین و مشخصی از تفکر، هیجان و رفتار است که سبک شخصی فرد را در تعامل با محیط اجتماعی و مادی اش رقم می زند به عبارت دیگر شخصیت شامل ویژگی های نسبتاً با ثبات و پایدار است که در توصیف آن ها از صفاتی همچون زودرنج، مضطرب، پر حرف، درونگرا و برون گرا و غیره استفاده می شود [10].

## ۲.۲. عملکرد شغلی:

عملکرد شغلی عبارت است از ارزش مورد انتظار سازمان ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام میدهند. همچنین می توان گفت که عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار است و نشان دهنده سطحی از دستاورد یک شغل [18]. عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا مؤسسه را اندازه گیری میکند عملکرد سازمان بستگی به توانایی کارکنان دارد و سازمانی که از منابع انسانی توانمند برخوردار باشد، قطعاً با توجه به سهم مهم و عظیم منابع انسانی در بهره وری سازمانی، از عملکرد متفاوتی برخوردار خواهد بود. عملکرد یک سازمان معرف وضعیت بقای آن در محیط بوده و تأکید مدیریت بر نقش کارکنان در ارتقاء عملکرد اهمیت آن را نمایان کرده که میتواند به شکل سرمایه گذاری زیر بنایی در بخش منابع انسانی صورت گیرد [20].

## ۲.۳. تعهد سازمانی:

تعهد در لغت به معنای به کار گرفتن کاری، به عهده گرفتن، نگاه داشتن، عهد و پیمان بستن و در اصطلاح عبارت است از:

۱- عمل متعهد شدن به یک مسئولیت یا یک باور؛

۲- عمل ارجاع یا اشاره به یک موضوع؛

۳- تقبل یا عهده دار شدن انجام کاری در آینده؛

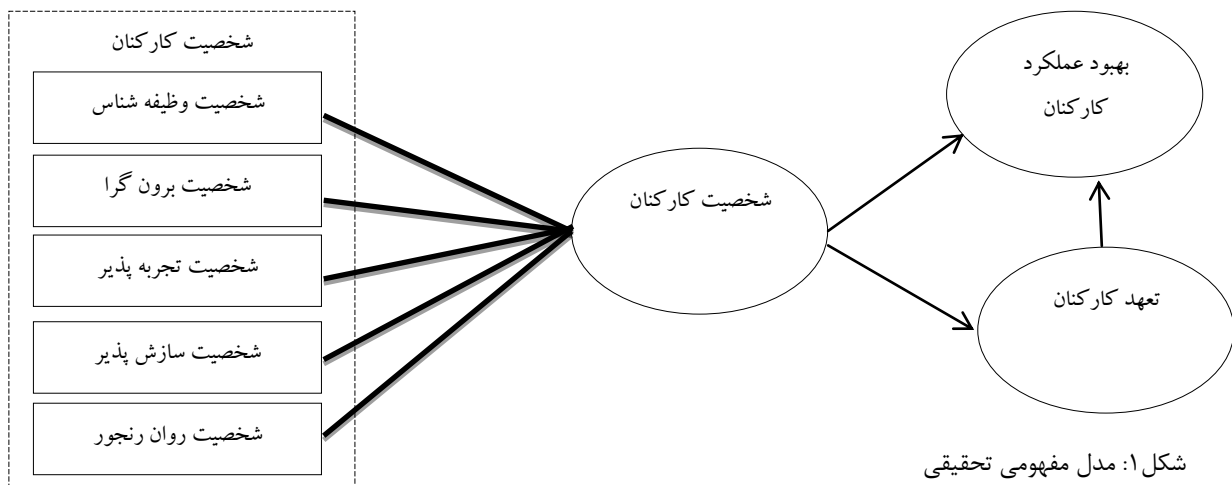
تعهد سازمانی، درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در سازمان است. تعهد سازمانی، تعلق خاطر است هر یک از کارکنان نسبت به سازمانی که در آن مشغول به کار هستند احساس می کند. تعهد سازمانی را می توان با میزان آمادگی افراد یک سازمان به درونی کردن ارزش های سازمان اندازه گیری کرد. علاوه بر این تعهد سازمانی را می توان بر حسب درجه تکمیل مسئولیت ها و وظایف کارکنان مورد ارزیابی قرار داد. اندازه گیری تعهد سازمانی با مشاهده رفتار افراد در محل کار نیز امکان پذیر است [3].

به نظر لوتانز و شاو (۱۹۹۲) تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش اغلب این گونه تعریف شده است: ۱- تمایل قوی به ماندن در سازمان، ۲- تمایل به اعمال تلاش فوق العاده برای سازمان، ۳- اعتقاد قوی به پذیرش ارزش ها و اهداف [1].

اسماعیلی زاده، تحقیقی تحت عنوان « بررسی ارتباط تیپ های شخصیتی کارکنان با عملکرد شغلی آنان جهت بهبود ارتباط درسازمان جهت بهبود ارتباط درسازمان های دولتی شهر بافت» انجام دادند. پژوهش نتایج مطالعه حاکی از آن است که رابطه معنی داری بین سطوح مختلف تیپ های شخصیتی و عملکرد شغلی وجود ندارد به واسطه اینکه انسان ها با شخصیت های مختلف در سازمان ها مشغول به فعالیت هستند می بایست رابطه ای بین شخصیت و عملکرد وجود داشته باشد که در این پژوهش رابطه ای به دست نیامد [1]. در

تحقیقی دیگر معتمدی تحقیقی تحت عنوان «تاثیر ویژگی های شخصیتی و نگرش های مرتبط کاری کارکنان بر عملکرد کاری آنان با اثر تعدیل کننده ی فرهنگ سازمانی» انجام داده اند. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر ویژگی های شخصیتی و نگرش های مرتبط کاری کارکنان بر عملکرد کاری آنان با اثر تعدیل کننده فرهنگ سازمانی در سازمان شهرداری است نتایج پژوهش نشان داد که ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان تاثیر معنی دار و مثبتی ندارد. نگرش های مرتبط کاری تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان سازمان دارد. بعد از بررسی عنصر تعدیل کننده این نتیجه به دست آمد که فرهنگ سازمانی ارتباط بین ویژگی های شخصیتی بر عملکرد کارکنان و همچنین فرهنگ سازمانی ارتباط نگرش های مرتبط کاری با عملکرد کارکنان را تعدیل نمی کند و این مسیر معنادار نمی باشد [7].

ایندارتی و همکاران (۲۰۱۷)، تحقیقی تحت عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عملکرد» انجام داده اند. این تحقیق با هدف شناخت تاثیر رفتار شهروندی سازمانی میان تأثیر شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی انجام شده است. نتایج تحقیق نشان داد که متغیر رفتار شهروندی سازمانی اثر متقابل (اثر غیر مستقیم) بر متغیر عملکرد با نقش شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی خواهد داشت. بنابراین، نشان می دهد که اگر رفتار شهروندی سازمان بین المللی نیز بالاتر باشد، تاثیر زیادی بر روی عملکرد خواهد گذاشت. با توجه به مرور ادبیات و پیشینه تحقیق، مدل مفهومی تحقیق در قالب شکل ۱ آورده شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیقی

با توجه به چارچوب نظری فرضیه های تحقیق به شرح زیر است:

۱. شخصیت کارکنان بر تعهد شغلی کارکنان تاثیر دارد.
۲. شخصیت کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد.
۳. تعهد شغلی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد.

### ۳. روش تحقیق

این پژوهش که به دنبال بررسی نقش شخصیت کارکنان بر تعهد و بهبود عملکرد کارکنان بیمه ایران در شهر تهران می باشد از نظر هدف در زمره پژوهش های کاربردی قرار می گیرد و به لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش، این پژوهش یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است.

جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان بیمه ایران در شهر تهران به تعداد ۱۹۰۰ نفر می باشد. حجم جامعه آماری این تحقیق محدود می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به محدود بودن جامعه آماری به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (نمونه گیری از جامعه محدود) استفاده شده است.

$$n = \frac{\frac{z^2 \times p \times q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 \times p \times q}{d^2} - 1 \right)} \quad n = \frac{\frac{1.96^2 \times .5 \times .5}{.05^2}}{1 + \frac{1}{1900} \left( \frac{1.96^2 \times .05 \times .5}{.05^2} - 1 \right)} = 322$$

با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد و با پذیرش خطای ۵ درصد، تعداد حجم مورد نیاز برابر ۳۲۲ نفر می باشد. به منظور این که حداقل ۳۲۲ پرسشنامه برای تحلیل در اختیار محقق قرار گیرد و با توجه به پیش بینی عدم بازگشت برخی از پرسشنامه ها، حدود ۲۰ درصد بیشتر به تعداد ۳۶۰ عدد پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و ۳۲۲ عدد پرسشنامه قابل تحلیل در اختیار محقق قرار گرفت. بمنظور جمع آوری داده ها در این پژوهش، از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است که روایی آنها به کمک روایی صوری و نظر خبرگان و همچنین روایی محتوا مورد تایید قرار گرفت و پایایی آنها نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد بررسی و تایید قرار گرفت.

جدول ۱. روایی و پایایی ابزار گردآوری داده ها

ضریب آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی محتوا	
۰,۹۲۹	۰,۹۳۹	۰,۵۱۳	شخصیت کارکنان
۰,۹۰۰	۰,۹۲۶	۰,۷۱۴	تعهد سازمانی
۰,۸۱۲	۰,۸۶۹	۰,۵۷۱	عملکرد شغلی
۰,۷۴۸	۰,۸۵۷	۰,۶۷۲	روان رنجوی
۰,۸۵۹	۰,۹۱۴	۰,۷۸۱	برون گرایی
۰,۷۹۱	۰,۸۳۰	۰,۶۲۵	وظیفه شناسی
۰,۷۱۹	۰,۷۵۶	۰,۵۱۲	شخصیت سازش پذیر
۰,۷۱۱	۰,۷۹۴	۰,۵۶۶	شخصیت تجربه پذیر

جدول ۱ شاخص های روایی، پایایی را برای تمامی متغیرهای مکنون تحقیق نیز نشان می دهد. در این تحقیق پایایی مدل های اندازه گیری از سه طریق بارهای عاملی، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ سنجیده شده است. بارهای عاملی بدست آمده نشان می دهد که همه بارهای عاملی بالاتر از ۰,۴۰ است و در سطح معنی داری ۹۵ درصد معنی دار هستند. شاخصهای پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه استفاده می شوند و لازمه تایید پایایی بالاتر بودن این شاخصها از مقدار ۰/۶ می باشد. تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۶ می باشند و نشان از پایا بودن ابزار اندازه گیری می باشند.

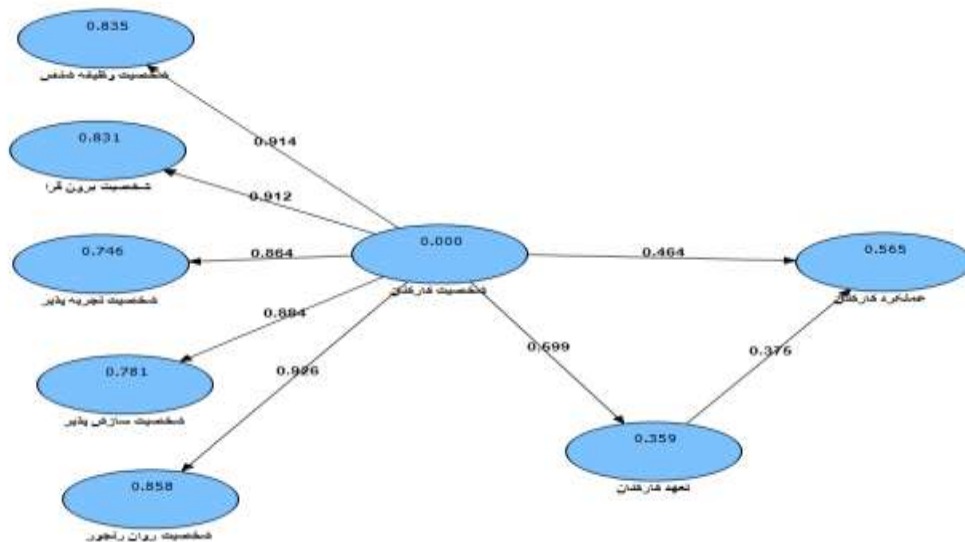
### ۴. تحلیل داده ها

#### ۱.۴. آمار توصیفی

نتایج حاصل از تحلیل داده‌های گردآوری شده نشان داد که از نظر جنسیت، از میان ۳۲۰ نفر پاسخ دهنده، ۲۲۹ نفر مرد و ۹۱ نفر زن بودند. از نظر متغیر سن، در نمونه آماری این تحقیق ۶۹ نفر کمتر از ۳۰ سال؛ ۱۳۵ نفر ۳۱-۴۰ سال؛ ۸۴ نفر ۴۱-۵۰ سال و در نهایت ۳۲ نفر بالای ۵۰ سال سن داشتند. از نظر میزان تحصیلات، در نمونه آماری این تحقیق ۲۶۰ نفر دارای مدرک لیسانس؛ ۳۵ نفر دارای مدرک فوق لیسانس و در نهایت ۲۵ نفر دارای مدرک دکترا بودند. از نظر سابقه خدمات؛ در نمونه آماری این تحقیق ۴۸ نفر دارای سابقه کمتر از ۵ سال، ۱۰۶ نفر دارای سابقه ۵-۱۰ سال، ۷۴ نفر دارای سابقه ۱۰-۱۵ سال؛ ۶۰ نفر دارای سابقه ۱۵-۲۰ سال، ۵۰ نفر دارای سابقه ۲۰-۲۵ سال و ۲۲ نفر سابقه بیشتر از ۲۵ سال داشتند.

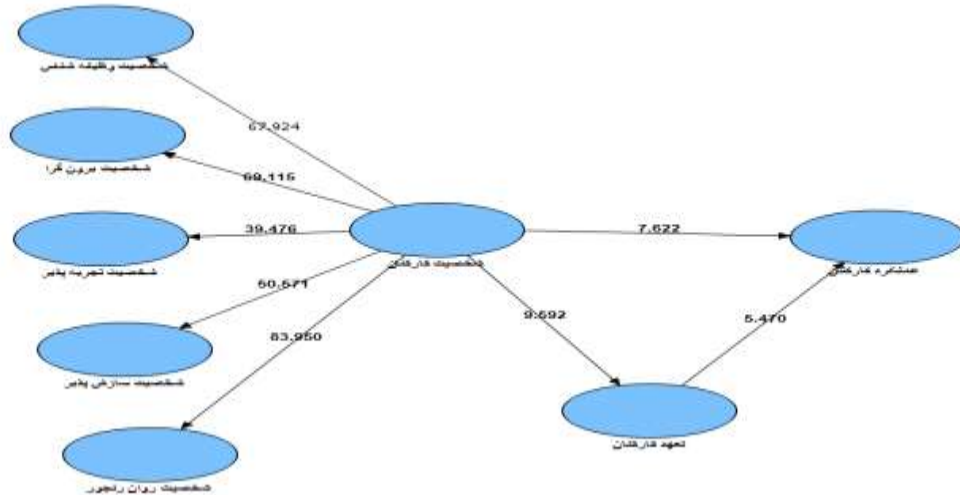
#### ۲.۴. آمار استنباطی

در این تحقیق به منظور تحلیل فرضیه‌های تحقیق از آزمون فرضیات از مدل سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم افزار SmartPLS استفاده شده است. شکل ۲ و ۳ نشان دهنده مدل ساختاری برای ضرایب معنی داری و ضرایب تاثیر است که براساس آن به تایید و رد فرضیه‌ها پرداخته شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق (ضرایب استاندارد)

همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است، بارهای عاملی گزارش شده برای همه سوالات بالاتر از ۰,۴ است. شکل ۳ مدل نظری تحقیق را در حالت ضرایب معنی داری نشان می دهد.



شکل ۳. مدل ساختاری تحقیق (ضرایب معنی داری)

جدول ۲. نتایج فرضیه های تحقیق

نتیجه	معنی داری	ضریب تاثیر	فرضیه
تایید	۹,۵۹۲	۰,۵۹۹	۱. شخصیت کارکنان بر تعهد شغلی کارکنان تاثیر دارد.
تایید	۷,۶۲۲	۰,۴۶۴	۲. شخصیت کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد.
تایید	۵,۴۷۰	۰,۳۷۵	۳. تعهد شغلی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد.

### ۵. نتیجه گیری و پیشنهادات

در پژوهش حاضر، براساس تجزیه و تحلیل صورت گرفته با توزیع پرسشنامه در بین کارکنان بیمه ایران در شهر تهران، فرضیه های پژوهش تأیید شد. فرضیه اول تحقیق بیان می دارد که شخصیت کارکنان بر تعهد شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج بدست آمده نشان داد که ضریب مسیر بدست آمده از نظر آماری معنی داری می باشد. بنابراین فرضیه اول تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد. ضریب مسیر بدست آمده برابر ۰,۵۹۹ است، که بدین معنی است، اگر شخصیت کارکنان به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، تعهد شغلی کارکنان به اندازه ۰,۵۹۹ واحد افزایش می یابد. معناداری این فرضیه این مفهوم را می رساند که زمانی ویژگی های روانی کارمندان همراستا با جو سازمان باشد، کارمندان نسبت به وظایف خود مسئولیت پذیرتر و متعهد تر خواهند بود. فرضیه ۲ تحقیق بیان می دارد که شخصیت کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج بدست آمده نشان داد که ضریب مسیر بدست آمده از نظر آماری معنی داری می باشد. بنابراین فرضیه دوم تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد. ضریب مسیر بدست آمده برابر ۰,۴۶۴ است، که بدین معنی است، اگر شخصیت کارکنان به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، عملکرد شغلی کارکنان به اندازه ۰,۴۶۴ واحد افزایش می یابد. معناداری این فرضیه این مفهوم را می رساند که زمانی ویژگی های روانی کارمندان همراستا با جو سازمان باشد، کارایی و اثربخشی کارکنان در سازمان ارتقا می یابد. در نهایت فرضیه ۳ تحقیق بیان می دارد که تعهد شغلی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج بدست آمده نشان داد که ضریب مسیر بدست آمده از نظر آماری معنی داری می باشد. بنابراین فرضیه ۳ تحقیق مورد تأیید قرار

می‌گیرد. ضریب مسیر بدست آمده برابر ۰,۳۷۵ است، که بدین معنی است، اگر تعهد شغلی کارکنان به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، عملکرد شغلی کارکنان به اندازه ۰,۳۷۵ واحد افزایش می‌یابد. معناداری این فرضیه این مفهوم را می‌رساند که اگر در سازمانی کارمندان مسئولیت‌پذیر و متعهد نسبت به وظایف خود باشند، کارایی و اثربخش در سازمان افزایش می‌یابد. براین اساس پیشنهاد می‌شود:

کارمندانی که در انجام کارهای سازمانی انرژی زیادی صرف می‌کنند و بدون چشم داشت بعضی خدمات را به سازمانتان عرضه می‌کنند، گزینش و تشویق کنید.

به کارمندان اعتماد به نفس بدهید تا بتوانند در امور مهم سازمانی، قاطعیت و جسارت خاصی به خرج دهند و مسائل سازمانی را حل نمایند.

افراد با سلايق و نگرش های مختلف را در یک تیم کاری قرار دهید، زیرا این تعارض می‌تواند مثبت باشد و افراد مکمل همدیگر باشند.

#### منابع

- [1]. اسماعیلی زاده، مرضیه، (۱۳۹۶)، بررسی ارتباط تیپ های شخصیتی کارکنان با عملکرد شغلی آنان جهت بهبود ارتباط در سازمان جهت بهبود ارتباط در سازمان های دولتی شهر بافت، دوازدهمین کنفرانس ملی کیفیت و بهره وری ۲۱ اسفند ماه سال ۱۳۹۶
- [2]. رضایی، زهرا؛ مسلم محمدیان و صید مهدی ویسه، ۱۳۹۴، بررسی تاثیر شخصیت کارکنان بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: آموزش و پرورش استان ایلام)، اولین همایش بین المللی علوم مدیریت پیشرفت ها، نوآوری ها و چالش ها، شیراز، موسسه عالی علوم و فناوری خوارزمی.
- [3]. روستاخیز، ا. (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بهزیستی روان شناختی با تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی در بین کارکنان اداره کل امور مالیاتی زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- [4]. شاملو، سعید (۱۳۹۰)، مکتبها و نظریه‌ها روانشناسی شخصیت. تهران: انتشارات رشد.
- [5]. طاهرلو ثریا؛ فضل زاده علیرضا؛ صنوبر ناصر؛ فاریابی محمد (۱۳۹۶)، تأثیر تناسب شخص- شغل بر تمایل به ترک خدمت و بهبود کیفیت شغلی با تأکید بر نقش دلبستگی شغلی: شواهدی از صنعت کارگزاری، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۶، صفحه ۲۴۹-۲۶۹
- [6]. عراقی، محمود (۱۳۸۵)، بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان مجتمع فولاد اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد
- [7]. معتمدی، نگار و حکیمه نظرخاکی، ۱۳۹۶، تاثیر ویژگی های شخصیتی و نگرش های مرتبط کاری کارکنان بر عملکرد کاری آنان با اثر تعدیل کننده ی فرهنگ سازمانی، سومین کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار، تهران، پژوهشکده مدیریت و توسعه پژوهشگاه فرهنگ و هنر.
- [8]. Allen J. Meyer N. Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of vocational behavior* 1996; 49: 252-276.
- [9]. Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). "Armstrong's handbook of human resource management practice". 13th Edition, Kogan Page, P 99.



- [10]. Barrick, M. R., & Mount, M. K. (2005). Yes, personality matters: Moving on to more important matters. *Human Performance*, 18(4): 359-372.
- [11]. Borman, W.C., Ilgen, D.R. & Kilmoski, R.J. (2003). *Handbook of Psychology*, John Wiley.
- [12]. Brouthers, K.D., Nakos, G. and Dimitratos, P. (2014). "SME entrepreneurial orientation, international performance, and the moderating role of strategic alliances", *Entrepreneurship Theory and Practice*.
- [13]. Chan, K.Y., Uy M.A., Chernyshenko, O.S., Ringo Ho, M.H., & Sam, Y.L. (2015). "Personality and entrepreneurial, professional and leadership motivations". *Personality and individual differences*, 77: pp. 161–166.
- [14] Kazakov, S., (2016). "The impact of market orientation levels on business performance results: The case of the service industry in Russia", *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 8 Iss: 3, pp.296 – 309.
- [15]. Mahmoud, A. M., Blankson, C., Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S., Trang, T. P., (2016). "Market orientation, learning orientation and business performance: The mediating role of innovation", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 Iss: 5, pp.623 – 648.
- [16]. Mayer, J.D. (2015). "The personality systems framework: Current theory and development". *Journal of research in personality*, 56: Pp. 4–14.
- [17]. Muhammad Farrukh, Chong Wei Ying, Shaheen Mansori, (2017) "Organizational commitment: an empirical analysis of personality traits", *Journal of Work-Applied Management*, Vol. 9 Issue: 1, pp.18-34, <https://doi.org/10.1108/JWAM-12-2016-0026>
- [18]. Rus, C. L, Ranas,G, Baban, A. (2012). "An analysis of environmental changes, resources and performance: an internal police organization perspective". *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, Vol.33, PP. 727-731.
- [19]. Schneider, B. (2007). "Evolution of the study and practice of personality at work". *Human resource management*, 46 (4): Pp. 583–610.
- [20]. Solomon, G., & Perry, V. G. (2011). Looking out for the little guy: The effects of technical assistance on small business financial performance. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 5(4), 21-31.
- [21]. Sri Indarti, Solimun Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Wardhani Hakim, "The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction to performance", *Journal of Management Development*, <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2016-0250>