

## نقش با وجدان بودن و کنترل ادراکی بر رضایت و استرس شغلی کارکنان

محمد حسنی<sup>۱</sup>، ابوالفضل قاسم زاده علیشاهی<sup>۲</sup>، مهدی کاظم زاده<sup>۳</sup>\*

۱. دانشیار مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران ۲. استادیار مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، آذرشهر، ایران ۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

\* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۹۳۷۹۸۱۹۳۸۱ فکس: ۰۴۴۱۲۷۵۲۸۴۲ ایمیل: llmehdil@yahoo.com

### چکیده

**زمینه و هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش با وجدان بودن بر رضایت و استرس شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی کنترل ادراکی انجام شده است.

**روش کار:** جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) اعم از پرستاران، پزشکان عمومی و متخصص و کارکنان بخش اداری شهر ارومیه بوده که از میان آنان ۲۴۸ نفر با روش نمونه گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های استاندارد با وجدان کاستا و مک گوری، رضایت شغلی بریفلد و روتس، استرس شغلی هاوس و ریزو و کنترل ادراکی تتریک و لاراکو جمع آوری گردید. به منظور ارزیابی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه‌گیری شده در الگوی مفهومی، از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که در الگوی مورد نظر ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با رضایت و استرس شغلی رابطه مثبت و معنی دار دارد. همچنین نتایج نشان داد که رابطه بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با رضایت شغلی و استرس شغلی از طریق کنترل ادراکی میانجی‌گری می‌شود. در الگوی مورد نظر، تمام وزن‌های رگرسیونی از نظر آماری معنی‌دار بودند.

**نتیجه‌گیری:** این نتایج بر ضرورت بازشناسی نقش میانجی کنترل ادراکی در بررسی رابطه علی ویژگی‌های شخصیتی با وجدان با پیامدهای آن تاکید می‌کند.

**واژه‌های کلیدی:** با وجدان بودن، رضایت شغلی، استرس شغلی، کنترل ادراکی

پذیرش: ۹۱/۱۲/۱۸

دریافت: ۹۱/۸/۱۳

### مقدمه

در سال‌های اخیر، توجه زیادی به رابطه بالقوه میان ویژگی‌های شخصیتی کارکنان سازمان‌ها با پیامدهای کاری و سازمانی صورت گرفته است (۱). پژوهشگران در خصوص مطلوبیت ویژگی‌های شخصیتی در تشریح نتایج چون رضایت شغلی، عملکرد شغلی، اثربخشی مدیریتی، رهبری، رفتار اجتماعی و استرس و فشار روانی به نتایج قابل قبولی رسیده‌اند (۲). با

این حال در پژوهش‌های صورت گرفته، سازه رضایت شغلی و همچنین استرس شغلی و فشار روانی به عنوان یکی از مهمترین پیامدهای سازمانی کمتر مورد توجه بوده است (۳). این فقدان بررسی‌های آکادمیک، درباره اثرات ویژگی‌های شخصیتی بر رضایت شغلی و استرس شغلی بیشتر به چشم می‌خورد. در این راستا، در پژوهش حاضر، با استفاده از ویژگی شخصیتی با وجدان بودن در مطالعه

بیانگر رابطه قوی میان ویژگی‌های شخصیت با توانایی برقراری روابط کاری است. سایر مطالعات نیز نشان می‌دهد بیشتر ابعاد این مدل شخصیت با موفقیت در مسیر شغلی، تمایل به ماندن در سازمان و عملکرد شغلی مرتبط است. با این حال، بسیاری از این سازه‌ها خود به شدت متأثر از رضایت شغلی کارکنان است که البته کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد و پژوهش‌های اندکی در این زمینه دیده می‌شود. همین پژوهش‌های اندک نیز بیانگر ارتباط قوی میان وجدان کاری و رضایت شغلی بوده است (۹). از طرفی همچنان که اشاره شد شواهد پژوهشی اخیر نشان دهنده رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، نوع محیط کار و سلامت روانی کارکنان است. استرس شغلی به عنوان یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های محیط کار، فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می‌آید. واژه استرس مستقیماً از زبان لاتین گرفته شده و به معنی تحمیل، فشار و خسته شدن می‌باشد، این واژه به سرعت فراگیر شده و به یکی از اصطلاح‌های رایج پنج دهه اخیر تبدیل گردیده است. اولین بار روچ این اصطلاح را چنین تعریف کرد که استرس پاسخی غیر اختصاصی از ارگانیسم در مقابل هر تقاضا یا تغییر در شرایط فیزیکی می‌باشد (۱۰).

براساس تعریف NIOSH<sup>۲</sup> فرد زمانی با استرس شغلی مواجه می‌شود که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های وی هماهنگی موجود نباشد. در این تعریف ضمن تأکید بر عدم هماهنگی با توانایی‌ها و قابلیت‌های فرد، به خواسته‌های فردی نیز توجه شده است. کندال و همکارانش استرس را یک تجربه طبیعی و قابل پیش‌بینی در روند زندگی و کار معرفی کرده و تأکید داشته‌اند که همه نتایج استرس منفی نیستند و گاه استرس حالت منفی و گاه نیز پیامدهای مثبتی به همراه دارد (۱۱).

رضایت شغلی و استرس شغلی، به بررسی روابط میان بعد با وجدان بودن ویژگی شخصیتی در محیط بیمارستان و نقش این بعد بر رضایت شغلی و استرس شغلی با توجه به اثرات میانجی کنترل ادراکی پرداخته می‌شود.

شواهد پژوهشی اخیر نشان‌دهنده رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، نوع محیط کار و سلامت روانی کارکنان است. فردلوتانز، رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبت و خوشایند می‌داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او است. وی اضافه می‌کند رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان از آنچه به نظرشان مهم است و شغل آن‌ها را به خوبی فراهم کرده است. از نظر شلی<sup>۱</sup> رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از چگونگی برآورده شدن انتظارات مهم آن‌ها توسط شغل آن‌ها است. آن‌ها دو جنبه مهم برای رضایت شغلی در نظر گرفته‌اند: اول اینکه رضایت شغلی یک پاسخ احساسی به شرایط کار است؛ و دوم اینکه رضایت شغلی را می‌توان از طریق چگونگی دستیابی به اهداف (۴) یا برآورده شدن انتظارات (۵) تعیین کرد. زمانی که می‌گوییم یک فرد رضایت شغلی بالایی دارد، در حقیقت منظور ما این است که او به میزان زیادی شغل خود را دوست داشته، احساسات مثبتی نسبت به آن دارد و از طریق آن توانسته است نیازهای خود را ارضا کند (۶،۵).

رضایت شغلی، زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، عوامل اجتماعی و تأثیر عوامل روانی و فرهنگی است (۷). تحقیقات نشان داده که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت بهتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و ماندگاری کارکنان می‌شود (۸). شواهد تجربی در خصوص ویژگی‌های شخصیتی، اعتبار پیش بین ویژگی‌های شخصیتی در ایجاد پیامدهای شغلی را تایید می‌کند. پژوهش‌ها

<sup>۲</sup> National Institute Occupational Safety and Health

<sup>۱</sup> Shelly

شرایط فیزیکی نامطلوب، خطرات جسمانی، ویژگی‌های شخصیتی، بار کاری، فشار زمان، مسئولیت افراد، ابهام و تعارض نقش، تعارض همکاران و مدیران ارشد با زیردستان، محدودیت‌ها، مشارکت اندک در تصمیم‌گیری، ترفیع یا تنزل شغلی و کمبود امنیت شغلی از استرس‌زاهای شایع مشاغل هستند (۱۲). در این میان نقش عامل شخصیت نیز بسیار حساس می‌باشد. از جمله ویژگی‌های مهم شخصیتی مورد توجه پژوهشگران، مدل پنج عاملی شخصیت می‌باشد به گونه‌ای که امروزه بسیاری از محققان معتقد هستند که بهترین مفهوم سازی از شخصیت، در مدل پنج عاملی تبلور یافته است (۱۳). عموماً پژوهشگران بر اهمیت طبقه بندی پنج گانه اتفاق نظر دارند، زیرا یکی از استوارترین تقسیم‌بندی‌های ویژگی‌های شخصیتی است. همچنین پژوهش‌ها بیانگر این است که مدل عوامل پنج‌گانه، قادر است رفتارهای کاری را در زمان‌ها، محیط‌ها و فرهنگ‌های مختلف پیش‌بینی کند (۱۴). مدل پنج عاملی، شخصیت را بر اساس پنج عامل بزرگ توضیح می‌دهد که در این بین، عامل با وجدان بودن در مطالعات مربوط به رفتار سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. وجدان کاری عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و احساس انجام وظیفه در افراد می‌شود. در سازمان‌ها اصلاح رفتار و طرز برخورد با کارکنان آن سازمان می‌باشد تا تمایل آن‌ها را به رعایت قوانین، مقررات و استانداردهای سازمان بسنجد (۱۵). به عبارت دیگر، وجدان کاری عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و حس انجام وظیفه در افراد می‌شود. وجدان کاری نیرویی است که فرد را متعهد می‌کند یک سری رفتارهای معطوف به هدف را در سازمان انجام دهد و نیز افکار و سلیقه‌های متفاوت را برای شکل‌دهی یک رفتار سازنده همگرا سازد (۱۶). وجدان کاری موجب می‌شود کارکنان نظام اداری و سازمانی کشور، توانمندی‌ها، استعدادها و تخصص‌ها را نه تنها بدون کنترل بلکه به طور داوطلبانه در

جهت تحقق اهداف سازمان قرار دهند که در سایه این وجدان کاری برنامه‌های توسعه پایدار کشور بیمه می‌شوند (۱۷). کارکنان با وجدان کاری بالا سخت‌تر کار می‌کنند، برای سازمان ارزش قائلند و ایراد کمتری در کارشان دیده می‌شود (۱۸). با وجدان بودن با عملکرد کاری رابطه مثبت و نیرومندی دارد، همچنین این افراد به هنگام شرایط استرس‌زا، نسبت به افراد با نمرات کمتر با وجدان بودن، به احتمال زیاد رفتارهای سالم‌تری از خود بروز خواهند داد (۹).

روی هم رفته مطالعات نشان داده اند که بین ویژگی‌های شخصیتی و پیامدهای شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در عین حال رابطه بین این متغیرها در برخی مواقع ناهمخوان و ضعیف گزارش شده است (۱۹). احتمالاً یکی از دلایل وجود رابطه ضعیف، این است که به نقش متغیرهای میانجی در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با پیامدهای شغلی و سازمانی توجه نشده است (۲۰). یکی از متغیرهایی که در این زمینه توجه محققین را به خود جلب کرده است، مفهوم کنترل ادراکی است. منظور از کنترل ادراکی باور فرد به این است که تا چه اندازه توانایی تاثیر بر رویدادها یا موقعیت‌ها را دارد (۲۱). به عبارتی کنترل ادراکی سطحی از کنترل فرد بر محیط و اعمال خودش تعریف می‌گردد. کنترل ادراکی از متغیرهای تعدیل‌کننده‌ای می‌باشد که توسط پژوهشگران مورد توجه قرار گرفته است. کنترل اشاره به توانایی تاثیر فرد بر محیط خود دارد (۲۲). در تحقیقات صورت گرفته، محققان اغلب از مفهوم کنترل ادراکی<sup>۱</sup> به جای کنترل واقعی استفاده می‌کنند. کنترل ادراکی اشاره به باور فرد به توانایی تاثیر بر محیط خود دارد (۲۱). همانند مفهوم کنترل، کنترل ادراکی یک سازه موقعیتی به شمار می‌آید. بطور خاص کنترل ادراکی بیشتر مربوط به ادراک فرد از

<sup>۱</sup> Perceived Control

رضا (ع) ارومیه اعم از پرستاران، پزشکان عمومی و متخصص، کارکنان اداری (۷۰۰ نفر) بود. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و با توجه به جدول مورگان ۲۴۸ نفر در نظر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بود که بر اساس نسبت زن و مرد پرستاران و همچنین نسبت پزشکان عمومی و متخصص و کارکنان اداری محاسبه شده از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری، تعداد نمونه هر یک معین شد.

### ابزارهای اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد.

#### پرسشنامه با وجدان بودن

داده‌های مربوط به با وجدان بودن از طریق اجرای آزمون NEO-PI-R (نسخه ۶۰ سوالی) بدست آمد که توسط کاستا و مک‌گوری و بر اساس نظریه پنج‌عاملی آن‌ها تهیه شده است (۲۶-۲۴). گروسی فرشی در زمینه اعتبار این سیاهه ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۵۶ تا ۰/۸۷ را برای عامل‌های اصلی آن گزارش کرده است. گروسی فرشی روایی سازه این سیاهه را بوسیله تحلیل عاملی محاسبه نموده و عوامل اصلی آن را شناسایی کرده است. در پژوهش حاضر از نسخه هنجاریابی شده فارسی ۶۰ سوالی گروسی فرشی استفاده شد (۲۵). با وجدان بودن دارای ۱۲ سوال می‌باشد. در این آزمون برای هر عبارت پرسشنامه یک مقیاس درجه بندی پنج رتبه‌ای وجود دارد که دارای ارزش صفر تا ۴ است. برای برخی از جمله‌ها این نمره‌گذاری از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم به ترتیب صفر تا ۴ تعلق می‌گیرد و برای برخی دیگر بر عکس.

محیط کارش می‌باشد تا یک ویژگی خصیصه ای مانند منبع کنترل (۲۳).

در مجموع بر اساس آنچه گفته شد فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تنظیم شد.

**فرضیه یک:** با وجدان بودن بر نگرش‌های کارکنان در مورد کنترل ادراکی آنان اثرگذار است.

**فرضیه دو:** با وجدان بودن بر نگرش‌های کارکنان در مورد رضایت شغلی آنان اثرگذار است.

**فرضیه سه:** با وجدان بودن بر نگرش‌های کارکنان در مورد استرس شغلی آنان اثرگذار است.

**فرضیه چهار:** کنترل ادراکی بر نگرش‌های کارکنان در مورد رضایت شغلی آنان اثرگذار است.

**فرضیه پنج:** کنترل ادراکی بر نگرش‌های کارکنان در مورد استرس شغلی آنان اثرگذار است.

**فرضیه شش:** کنترل ادراکی نقش میانجی را در روابط بین با وجدان بودن و رضایت شغلی ایفا می‌کند.

**فرضیه هفت:** کنترل ادراکی نقش میانجی را در روابط بین با وجدان بودن و استرس شغلی ایفا می‌کند.

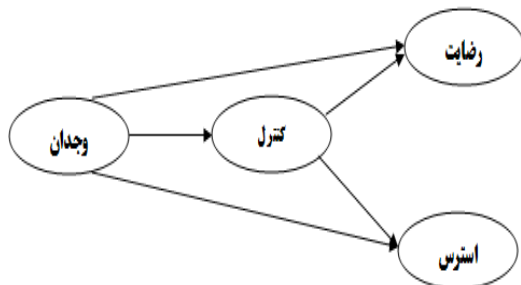
### روش کار

از آنجایی که هدف تحقیق حاضر تعیین روابط ویژگی شخصیتی با وجدان بودن بر رضایت و استرس شغلی با توجه به آزمون نقش میانجی کنترل ادراکی در قالب مدل مفهومی 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 مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> با استفاده از نرم افزار LISREL 8.5 بود. در مدل تحلیلی تحقیق، ویژگی شخصیتی متغیر مستقل، کنترل ادراکی متغیر میانجی و رضایت و استرس شغلی وابسته بودند. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان بیمارستان امام

<sup>2</sup> Structural Equation Modeling

و استرس ۰/۷۰ بدست آمدند. بنابراین هر چهار پرسشنامه پایایی بالایی داشتند. به منظور بررسی روایی پرسشنامه‌های حاضر، با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آنها در پژوهش‌های روانشناسی و مدیریت، در داخل و خارج از کشور، داده‌های حاصل از اجرای این مقیاس در گروه نمونه تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی<sup>۴</sup> به روش مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس انجام شد. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه گیری) برابر با ۰/۸۳ و مقدار خی آزمون کرویت بارتلت ۱۷۹۴/۳ به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنا دار بود و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج حاصل مورد تایید و واریانس تجمعی حدود ۰/۵۸ بدست آمد.

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



شکل ۱. مدل مفهومی و نظری روابط بین متغیرهای پژوهش

### یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که حدود ۳۵ درصد کارمندان را مردان و ۶۵ درصد را زنان تشکیل می‌دادند که بیشتر آنها دارای مدرک کارشناسی (۵۷ درصد) بودند. از نظر گروه سنی، ۷۰ درصد در گروه سنی پایین‌تر از ۴۰ سال و ۲۰ درصد بالاتر از ۴۱ سال قرار داشتند با میانگین سنی ۳۵ سال (البته ۱۰ درصد افراد نیز به این سؤال پاسخ ندادند).

### پرسشنامه رضایت شغلی

برای ارزیابی میزان رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه ۵ سوالی بریفلد و روتس<sup>۱</sup> (۱۹۵۱) استفاده شد (۲۷). این پرسشنامه رضایت اعضای هیئت علمی را بر اساس پیوستاری از رضایت کامل (عدد ۵) تا عدم رضایت (عدد ۱) که در قالب عبارات غیر مستقیم تدوین شده است، ارزیابی می‌نماید. مجموع نمرات بدست آمده میزان رضایت کلی فرد را نشان می‌دهد. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی بروکس و همکاران ۰/۷۴ و ۰/۸۷ و هال و همکاران ۰/۹۰ بدست آمده است (۲۸-۳۰). در نتیجه این پرسشنامه دارای ضرایب پایایی مورد قبولی است.

### پرسشنامه استرس شغلی

استرس شغلی با استفاده از یک ابزار ۶ سوالی که توسط هاوس و ریزو<sup>۲</sup> تهیه شده است، اندازه‌گیری شد. این ابزار با طیف لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم=۵) تنظیم شده است (۳۱). مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات قبلی بروکس مورد تأیید قرار گرفته است (۲۹).

### پرسشنامه کنترل ادراکی

کنترل ادراک شده با استفاده از پرسشنامه تتریک و لاراکو<sup>۳</sup> اندازه‌گیری شد. این ابزار شامل ۶ سوال می‌باشد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (اصلاً = ۱ تا حد زیادی = ۵) پاسخ داده می‌شود. روایی و پایایی این ابزار قبلاً در تحقیقات متعدد مورد تأیید قرار گرفته است (۳۲).

برای برآورد ضرایب پایایی، محاسبه همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایایی پرسشنامه‌های با وجدان بودن ۰/۷۸، کنترل ادراک شده ۰/۸۵، رضایت ۰/۸۲

<sup>۱</sup> Brayfield & Roths

<sup>۲</sup> House & Rizzo

<sup>۳</sup> Tetrick & Larocco

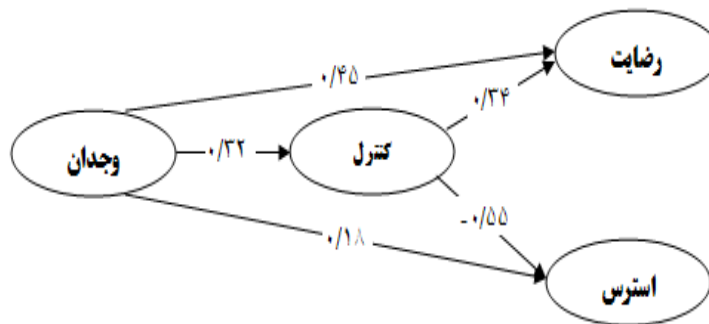
<sup>۴</sup> Exploratory Factor Analysis

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهشی مثبت و معنی‌دار می‌باشند.

جدول ۱. همبستگی بین متغیرهای پژوهش

سازه	با وجدان بودن	رضایت شغلی	استرس شغلی	کنترل ادراکی
با وجدان بودن	۱			
رضایت شغلی	۰/۴۱۷**	۱		
استرس شغلی	۰/۰۰۷	۰/۳۶۹**	۱	
کنترل ادراکی	۰/۲۵۹**	۰/۴۲۷**	۰/۳۱۵**	۱

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



شکل ۲. الگوی تابع ساختاری پس از برازش داده‌ها با الگوی مفروض

جدول ۲. ضرایب تاثیر با وجدان بودن بر رضایت و استرس با نقش میانجی کنترل ادراکی

مسیر فرضیه‌ها	ضریب مسیر فرضیه‌ها	t	معنی داری
وجدان به کنترل ادراکی	۰/۳۲	۳/۹۵	معنی دار
وجدان به رضایت	۰/۴۵	۵/۹۷	معنی دار
وجدان به استرس	۰/۱۸	۲/۰۷	معنی دار
کنترل به رضایت	۰/۳۴	۴/۷۲	معنی دار
کنترل به استرس	-۰/۵۵	-۴/۳	معنی دار
وجدان به رضایت (با میانجی کنترل)	۰/۱۱	-	معنی دار
وجدان به استرس (با میانجی کنترل)	-۰/۱۸	-	معنی دار

$X^2 = 310.37$  ,  $df = 130$  ,  $\chi^2/df = 3.38$  ,  $RMSEA = .079$  ,  $CFI = .93$  ,  $GFI = .87$

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 ۲/۳۸ و کوچکتر از مقدار مجاز ۳، مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۷۹ و کوچکتر از ۰/۰۸ می‌باشد. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود همه تاثیرات مستقیم و غیر مستقیم مدل بر رضایت و استرس شغلی معنی‌دار هستند. تحلیل فرضیات در سطح اطمینان ۰/۰۵ صورت گرفت. رابطه‌ها و

به منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه تاثیرگذاری ویژگی شخصیتی با وجدان بودن بر رضایت و استرس شغلی، تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. یافته‌های حاصل از این تحلیل، موید نتایج و یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر در مدل ساختاری مربوط به فرضیه‌های پژوهش است. همان‌طور که در خروجی نرم افزار LISREL از تخمین‌های استاندارد (نمودار ۲) و نیز اعداد معنی‌داری مربوط به تحلیل مسیر در

وجدان بودن بالا، در شرایط احساس کنترل بالا از خود استرس شغلی کمتری را نشان می‌دهند.

### بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ویژگی شخصیتی با وجدان بودن بر رضایت و استرس شغلی با توجه به نقش میانجی کنترل ادراکی انجام شد. این اولین پژوهشی می‌باشد که نقش میانجی کنترل ادراکی را در رابطه بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با پیامدهای آن در نظر می‌گیرد. نظریه‌های شخصیت، به خصوص نظریه پنج عاملی، رابطه مثبت و معنی‌داری را بین با وجدان بودن و استرس نشان می‌دهد (۱۳). در عین حال توجه به نقش متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده در شناخت بهتر این روابط مورد تاکید محققان می‌باشد.

نتایج بیانگر نقش میانجی کنترل ادراکی در رابطه بین با وجدان بودن بر رضایت و استرس شغلی بود. این یافته‌ها با مطالعات قبلی که در این زمینه صورت گرفته، هماهنگ است. تحقیقات فردریکسون<sup>۱</sup> (۳۳)؛ کافتیوس<sup>۲</sup> (۳۴)؛ رضائیان (۹)؛ و لوین<sup>۳</sup> (۳۵) همسو می‌باشد. طبق نظر فولکمن<sup>۴</sup> مقابله یک فرایند پیچیده و چند بعدی است که به مقتضیات و منابع محیطی نیز وابسته است. بطور خلاصه باور بر این است که داشتن منابع و توانایی در استفاده از منابع روانشناختی و نیز فیزیولوژیک مشکلات و عوامل استرس‌زای روزانه را کاهش می‌دهد. یکی از این منابع مورد نظر احساس کنترل شخصی است. شواهد نشان داده است که جهت‌گیری کنترل بیرونی بیشتر با پیامدهای روانی-اجتماعی منفی نظیر افسردگی و اضطراب ارتباط دارد. همچنین این شواهد بیانگر آن است که احساس کنترل بر بیماری جسمانی با پیامدهای روان شناختی مثبت رابطه دارد. کنترل شغلی اشاره به باور افراد

کمیت‌های  $t$  حاکی از تاثیر مثبت و معنی‌دار وجدان بر کنترل ادراکی ( $\lambda = ۳/۹۵$ ،  $\gamma = ۰/۳۲$ )، وجدان بر رضایت ( $\lambda = ۵/۹۷$ ،  $\gamma = ۰/۴۵$ )، وجدان بر استرس ( $\lambda = ۲/۰۷$ ،  $\gamma = ۰/۱۸$ )، کنترل بر رضایت ( $\lambda = ۴/۷۲$ )،  $\gamma = ۰/۳۴$  و کنترل بر استرس ( $\lambda = -۴/۳۳$ ،  $\gamma = -۰/۵۵$ ) می‌باشد. در ادامه جدول ۳ یافته‌های حاصل از آزمون، نقش میانجی کنترل ادراکی را با استفاده از تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد. یافته‌های حاصل حاکی از نقش میانجی کنترل ادراکی در روابط علی بین وجدان با رضایت و استرس شغلی می‌باشد.

وجدان دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر کنترل ادراکی دارد با ضریب  $۰/۳۲$ . همچنین کنترل ادراکی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر رضایت با ضریب  $۰/۳۴$  می‌باشد. بنابراین نقش میانجی کنترل در رابطه بین وجدان و رضایت در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی کنترل، وجدان دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر رضایت با ضریب  $۰/۱۱$  می‌باشد. به عبارتی وجدان با میانجی‌گری کنترل منجر به رضایت شغلی می‌شود.

وجدان با ضریب  $۰/۳۲$  اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر کنترل ادراکی دارد. همچنین کنترل ادراکی دارای اثر مستقیم، منفی و معنی‌دار بر استرس با ضریب  $-۰/۵۵$  می‌باشد. بنابراین نقش میانجی کنترل ادراکی در رابطه بین وجدان و استرس در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی کنترل، وجدان دارای اثر غیرمستقیم، منفی و معنی‌دار بر رضایت با ضریب  $-۰/۱۸$  می‌باشد. همانطور که در نمودار آمده است، ویژگی شخصیتی با وجدان بودن دارای اثر مثبت روی استرس شغلی می‌باشد ( $۰/۱۸$ ). در عین حال با میانجی‌گری کنترل ادراکی، ویژگی شخصیتی با وجدان بودن اثر غیر مستقیم و منفی روی استرس شغلی می‌گذارد. به عبارتی افراد با ویژگی شخصیتی با

<sup>1</sup> Fredrickson

<sup>2</sup> Kafetsios

<sup>3</sup> Levin

<sup>4</sup> Folkman

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.

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

- لازم است که در زمینه رابطه بین وجدان با استرس و رضایت شغلی با استفاده از ابزارهای دیگر، پژوهش‌های بیشتری صورت گیرد و نقش دیگر متغیرهای تعدیل‌گر و میانجی احتمالی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.
- در پژوهش حاضر یک بعد ویژگی شخصیتی وجدان و توافق‌پذیری مورد بررسی قرار گرفت، لذا پیشنهاد می‌شود محققان بعدی، دیگر ابعاد شخصیتی را نیز در نظر بگیرند.

در مورد اثرگذاری بر محیط کار دارد و لذا ادراکات افراد از محیط کار تاثیر قابل توجهی بر کنترل شغلی اعمال می‌نماید و واکنش‌های آنان به محیط کار را تحت تاثیر قرار می‌دهد (۳۶). علاوه بر این رابطه معنی‌دار بین وجدان و استرس شغلی دیده شد.

همچنین نتایج بیانگر روابط علی بین ویژگی‌های شخصیتی با وجدان بودن با رضایت شغلی بود. در این بین نقش میانجی کنترل ادراکی در رابطه بین ویژگی شخصیتی با وجدان با رضایت و استرس شغلی تایید شد که با یافته‌های کافتیوس، رضائیان و لوین همسو می‌باشد (۹،۳۴،۳۵). نتایج این پژوهش بر ضرورت بازنشاسی نقش میانجی کنترل ادراکی در بررسی رابطه علی ویژگی‌های شخصیتی با وجدان، با پیامدهای آن تاکید می‌کند.

### نتیجه گیری

در پایان باید گفت هم مبانی نظری و پژوهشی و هم پژوهش حاضر تاثیر ویژگی‌های شخصیتی را روی استرس و رضایت شغلی تایید کردند. با وجود این آنچه مهم‌تر است، چگونگی اعتبار ابزارهای بکار گرفته شده برای سنجش متغیرهای شخصیتی، استرس و رضایت شغلی است. اگر چه صفات و الگوی پنج عاملی شخصیت را عده‌ای (همچون بریک و مونت)

### References

- 1- Daus C S, Ashkanasy N M .Basic Behavioral Science Research for Mental Health, a National Investment: Emotion and Motivation. American Psychologist . 2005; 50: 838-845.
- 2-Spector P E, Jex S M, Chen P Y .Relations of Incumbent Affect-Related Personality Traits with Incumbent and Objective Measures of Characteristics of Jobs. Journal of Organizational Behavior . 1995 ; 16: 59-65.
- 3-Van Rooy D L, Viswesvaran C. Emotional Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net. Journal of Vocational Behavior . ( 2004 ) ; 65 (1): 71-95.
- 4- Locke E A , Gray P L .Goal Setting: A Motivational Technique that works, Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall: Inc. 1969.
- 5- Appleton K, House A & Dowell A. A Survey of Job Satisfaction, Sources of Stress and Psychological Symptoms Among General Practitioners in Leeds, Br J Gen Prac. 1998 ; 48: 1059-1063.
- 6- Ford J. Job Satisfaction and Attribution Among School Psychologists . School Psychology. Jacalyn Weissenburger. 2002; 41: 112-119.
- 7- Jenkens M, Thomlinson R. Organizational commitment and job satisfaction as predictor of employee turnover intention. Manag Res. 2000; 15(10):18-22.
- 8- Robins E. Organizational behavior management. Parsaeiyan A, Arabi M, translators. Tehran: Department of Commerce Publication; 1995. [In Persian]
- 9- Rezaeian A J, Nayychy , M. Effects of Emotion variability and personality On job satisfaction A study in Iran 's oil industry. 2009; 33. [In Persian]



- 10- Rosch P. the health effects of job stress. *Bus Health*. (1984) May; 1(6): 5-8.
- 11- Kendall E, Murphy P, O'Neill V, Bursnall S. Occupational stress: Factors that contribute to its occurrence and effective management. Canberra, Australia: Griffith University. [Internet]. 2000 [cited 15 June 2008] Available at: <http://www.workcover.wa.gov.au>.
- 12- Gillies DA. *Nursing Management: a systemic approach*. Philadelphia: W.B Saunders. 1982.
- 13- Barrick M R, Mount M K .The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, .( 1991) 44, 1–26.
- 14- Judge T, Higgins C, Thoresen C, Barrick M R. The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success Across the Life Span. *Personnel Psychology*.1999; 52: 621–652.
- 15- .Abtahi H .Human Resource Management (Course Management) Isfahan: University of Payam Noor. 1995. [In Persian]
- 16- Meyer JP , Herscovitch L. Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*. 2001; 11 (3): 299-326.
- 17- Soltani T. Work ethics Dynamic factor Administrative system of the country, *Community Work*. 1998; 24. [In Persian]
- 18- Mc Kenna S. Organisational Commitment in the Small Entrepreneurial Business in Singapore. *Cross Cultural Management*. 2005; 12(2): 16-20.
- 19- Khakpour A , Yamini M , Pardakhtchy MH .The relationship between the five-factor model of personality characteristics The underlying dimensions of job performance School administrators. *Journal of Applied Psychology* . 2008; 2 and 3. [In Persian]
- 20- Blicke G, Meurs J.A, Zettler I, Solga J, Noethen D, Kramer J, Ferris GR. Personality, political skill, and job performance. *Journal of Vocational Behavior*. 2008 ;72: 377-387.
- 21- Ganster D C, Schaubroeck J. Work stress and employee health. *Journal of Management*.1991; 17:235-271.
- 22- Karasek R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979; 24: 285-306.
- 23- Rotter J B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*. 1966; 80: 580- 609.
- 24- Hagshenas H. Model Five factors Personality characteristics Help interpretation and standardization of test NEO-FFI, NEO-PI-R, Shiraz Publications Medical Sciences University of Shiraz. 2006. [In Persian]
- 25- Grossi Farsi MT. New approaches to personality assessment (Application of factor analysis in personality research) Tabriz: Publication Daniel. 2001. [In Persian]
- 26- PoorSharifi H. *Clinical Psychology*. Tehran: Assessment Publications. 2003. [In Persian]
- 27- Brayfield A , Rothe H F. An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 1951; 35: 307-311.
- 28- Breaux D M , Munyon T P , Hochwarter W A , & Ferris GR. Politics as moderator of the accountability job satisfaction Relationship: Evidence Across three studies. *Journal of Management*. 2009; 35: 370-326.
- 29- Breaux D M , Pamela LP, Hall AT, Frink DD, Hochwarter W A. Time to try a little tenderness? The detrimental effects of accountability when coupled with abusive supervision. *Journal of Leadership & organizational studies*. 2008; 15: 111-122.
- 30- Hall AT, Zinko R, Perryman A A & Ferris GR . Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of leadership and organizational studies*. 2009 ;15: 381-392.
- 31- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- 32- Tetrick L E, Larocco J M. Understanding, prediction, and control as moderators of the relationship between perceived stress, satisfaction, and psychology well-being. *Journal of Applied Psychology*. 1987; 72: 538-543.
- 33- Fredrickson B.L. The effects of locus of control and anxiety on verbal conditioning. *Journal of Personality*. 2001; 41: 417-440.
- 34- Kafetsios K, Loumakou M. A comparative evaluation of the effects of trait emotional intelligence and emotion regulation on affect at work and job. 2007.
- 35- Levin I, Stokes J. Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity. *Journal of Applied Psychology*. 1989; 74: 752-758.
- 36- Bagerian R, Bahrami A, Hadi B, Saneiee, H. Perceived personal control and after depress. *Clinical Psychology Journal*. 2010; 2: 61-70.

## Role of Conscientiousness and Perceived Control on Job Satisfaction and Stress of Employees

Hassani M<sup>1</sup>, Ghasemzadeh A<sup>2</sup>, Kazemzadeh M<sup>3\*</sup>

1. Associate Professor of Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.
2. Assistant Professor of Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Azarbayjan Shahid Madani University, Azar shahr, Iran
3. MSc of Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.

\* *Corresponding Author.* Tel: +989379819381 Fax: +984412752842 E-mail: [llmehdi1@yahoo.com](mailto:llmehdi1@yahoo.com)

Received: 3 Nov 2012 Accepted: 8 Mar 2013

### ABSTRACT

**Background & Objectives:** Present study was conducted to survey the role of conscientiousness on job satisfaction and job stress considering mediating effect of perceived control.

**Methods:** The statistical population of this study consisted all of Imam Reza hospital staff in Urmia, including nurses, GPs, specialists, and administrative staff. A sample of 248 individuals was chosen using stratified random sampling method. Data were gathered through standard questionnaires of; Costa and Mc Crae's conscientiousness, Brayfield & Roth's job satisfaction, House and Rizzo's Job Stress, and Tetrick & Larocco's perceived control. Structural Equation Modeling was applied to evaluate relations between latent and measured variables in a conceptual model.

**Results:** The results showed significant positive relationships between personality trait of conscientiousness and stress and Job Satisfaction. The results also showed that the relationship between personality traits of conscientiousness and Job Satisfaction and job Stress is mediated through perceived control. All regression weights were statistically significant in the concerned model.

**Conclusion:** The results emphasize on necessity of reassessing the mediating role of perceived control on surveying the causal relation among personality traits of conscientiousness and its consequences.

**Keywords:** Conscientiousness; Job Satisfaction; Job Stress; Perceived Control.