



تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار و عناصر آن

نام و نام خانوادگی نویسنده اول

دکتر فریبرز رحیم نیا^۱، استاد دانشگاه فردوسی مشهد
r-nia@um.ac.ir

نام و نام خانوادگی نویسنده دوم

فرشته صادقی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد
fe.sadeghi@stu.um.ac.ir

چکیده

اختلالات روانی بعنوان یکی از مسموم‌ترین انواع ویژگی‌های سه‌گانه سیاه شخصیتی (اختلالات روانی، خودشیفتگی، ماکیاولیسم‌گرایی) در نظر گرفته می‌شود. تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار نیز یکی از سازه‌های اختلالات روانی و ابزاری است که از رتبه‌بندی سایرین برای سنجش ویژگی‌های اختلالات روان‌شناختی در محیط کار استفاده می‌کند. در این مطالعه، اختلالات روانی، تجزیه و تحلیل کسب و کار و عوامل تاثیرگذار بر آن مورد بررسی قرار داده شدند. از این رو با توجه به مطالعات صورت گرفته در این زمینه به بررسی سازه‌های تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار و ارتباط آن با تعارض کار و زندگی، سرپرستی‌آزاردهنده، رضایت شغلی و تمایل به ماندن پرداخته شده و در نهایت مدل مفهومی ارائه شده است.

کلمات کلیدی: اختلالات روانی، تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار، سرپرستی‌آزار دهنده، تعارض کار-خانواده، رضایت شغلی، تمایل به ماندن.

^۱نویسنده مسئول



اختلالات روانی^۱ بعنوان یکی از مسموم‌ترین انواع ویژگی‌های سه‌گانه سیاه شخصیتی (اختلالات روانی، خودشیفتگی^۲، ماکیاولیسم گرای^۳) در نظر گرفته می‌شود. در این زمینه مطالعاتی صورت گرفته است که در ادامه به چند مورد اشاره می‌شود. تحقیقی در مقایسه ویژگی‌های سه‌گانه سیاه نشان داده شد که اختلالات روانی دارای بیشترین عدم صداقت [۲۰]، خیانت [۱۹] و ویرانگری [۱۸] نسبت به دو ویژگی دیگر می‌باشد. جونز و پالهااس (۲۰۱۰) دریافتند که افرادی با اختلالات روان شناختی بالا تمایلات خشونت‌آمیز بیشتری نسبت به افراد خودشیفته یا ماکیاول دارند، حتی وقتی که ترغیب نشوند [۱۱]. بطور مشابه، باگمن، درینگ، گیامارکو و ورنون (۲۰۱۲) در یک مطالعه بر روی زورگویی در بزرگسالان، گزارش دادند که اختلالات روانی به شدت با رفتار قلدرانه همراه بوده، و پس از آن ماکیاولیسم و خودشیفتگی قرار دارد [۵]. متیو و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان نیمه تاریک رهبری: اختلالات روانی سازمان و تاثیر آن بر رفاه و رضایت شغلی کارکنان، با استفاده از تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار^۴، به بررسی اختلالات روانی سازمان، رابطه بین ادراک کارکنان از ویژگی‌های اختلالات روانی در سرپرستان، پریشان‌روان شناختی کارکنان، تعارض کار و زندگی و رضایت شغلی را مورد بررسی قرار دادند. مشارکت‌کنندگان در دو نمونه مختلف (یک سازمان غیرانتفاعی و یک سازمان امور مالی)، سرپرستان را با تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار رتبه‌بندی کرده و مقیاس خودگزارش دهی را برای سنجش پریشانی روان شناختی، تعارض کار و زندگی و رضایت شغلی تکمیل کردند. مدسازی معادلات ساختاری نشان داد که در هر نمونه امتیازات سرپرستان از تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار دارای ارتباط مستقیم و منفی با رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. دو نمونه تا حدودی از نظر نتایج تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار در مورد پریشان‌روان شناختی کارکنان، تعارض کار و زندگی متفاوت بودند. بطور کلی نتایج نشان‌دهنده اثر ویژگی‌های اختلالات روانی ادراک شده در سرپرستان بر رفاه کارکنان و نگرش نسبت به شغل می‌باشد [۱۵]. هوگان و کایسر (۲۰۰۵) مدل خود را بسط دادند تا پیشنهاد کنند که شخصیت، مستقیماً سبک رهبری را تعیین کرده و به نوبه خود بر نگرش کارکنان و کارکرد تیم و عملکرد سازمانی تاثیر گذار است. تحقیقات صورت گرفته در زمینه ماهیت ساختاری، زبانی و ژنتیکی اختلالات روانی، شواهد تجربی و مفهومی قوی مبنی بر اینکه جامعه ستیزی یک جزء از ساختار اختلالات روانی است، ارائه می‌کند [۹]. با این حال قدرت ارتباط بین جامعه ستیزی و دیگر ویژگی‌های اختلالات روانی بطور سیستماتیک کشف نشده است. مطالعه نیومن و همکاران (۲۰۱۴) براساس مطالعات گسترده قبلی در آمریکای شمالی و نیز داده‌های سراسر جهان برای تخمین قدرت و الگوی ارتباط اشکار بین جامعه ستیزی و دیگر قلمروهای اختلالات روانی در مجموعه‌های متفاوتی از نمونه‌ها شکل گرفته است. یافته‌های کلی نشان می‌دهند که به طور کلی بسته به ماهیت نمونه، پیوند متوسط تا قوی بوده و به طور واضح نشان می‌دهد که جامعه ستیزی یک جزء اصلی از ساختار اختلالات روانی است [۱۷]. در یکی از مطالعات اخیر بر روی ۲۰۳ مدیر رده بالا، بابیاک، نومان و هیر (۲۰۱۰) دریافتند که چک لیست اصلاحی اختلالات روانی^۵ (خصوصاً در عناصر بین فردی) ارتباط مثبتی با رتبه‌بندی درون گروهی سبک ارائه‌کاریزما (خلاقیات، تفکر استراتژیک و مهارت‌های ارتباطی) و ارتباطی منفی با رتبه‌بندی عملکرد/مسئولیت‌پذیری (رهبر تیم بودن، مهارت‌های رهبری و مدیریتی و دستاوردهای کلی) دارد. آنها نتیجه‌گیری کردند که توانایی جذب، کار ماهرانه و گول زدن دیگران به رهبران جامعه ستیزانه اجازه می‌دهد که به موفقیت‌هایی آشکار دست یابند علی‌رغم اینکه رفتار و رتبه‌بندی آنها بطور بالقوه برای سازمان و پرسنل مضر است [۴]. سایرین دریافتند که اختلالات روان شناختی ارتباط مثبتی با تصمیم‌گیری غیراخلاقی، شرایط موجود در جهان کسب و کار طی چند سال اخیر، دارند. علاوه بر این، دریافتند که از بین ویژگی‌های سه‌گانه شخصیتی، اختلالات روانی با تاکتیک‌های اعمال نفوذ سخت مرتبط می‌باشد (ابراز وجود و دستکاری مستقیم) در حالی که خودشیفتگی و ماکیاولیسم مرتبط با استفاده از تاکتیک‌های اعمال نفوذ نرم می‌باشند (خودشیرینی و منطق). اگرچه بسیاری از این نتایج حاصل بررسی یک جمعیت عمومی است، این اعتقاد وجود دارد که در محیط کار نیز اعمال می‌شوند [۱۸]. بنابراین با

1 Psychopathy
2 Narcissism
3 Machiavellianism
4 Business Scan 360
5 Hare Psychopathy Checklist-Revised (PCL-R)



توجه به اهمیت موارد ذکر شده و با توجه به اینکه در مطالعات داخلی تا کنون، کمتر به مبحث اختلالات روانی و تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار پرداخته شده است، این مطالعه با هدف معرفی این دو مورد و همچنین عوامل تاثیرگذار بر آن، به دنبال ارائه مدل مفهومی در این زمینه می باشد.

۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱.۲. اختلالات روانی

اختلالات روانی یک ساختار کلینیکی تعریف شده توسط مجموعه ای از ویژگیها و رفتارهای شخصیتی شامل اغراق^۱، خودمحوری^۲، گول زدن^۳، احساسات کم عمق^۴، عدم همدلی یا پشیمانی^۵، بی‌مسئولیتی^۶، تکانشگری^۷، و تمایل به نادیده گرفتن^۸ و یا نقض هنجارهای اجتماعی^۹ می باشد. یک ابزار بسیار پرکاربرد برای ارزیابی اختلالات روانی، PCL-R می باشد که در مطالعات، محیط ها و کشورهای بسیاری مورد تایید واقع شده است (هیر، ۲۰۰۳). اکثر تحقیقات تجربی در مورد اختلالات روانی شامل جمعیت اغلب ارزیابی شده توسط چک لیست اختلالات روانی (PCL-R)، یک مقیاس رتبه‌بندی ۲۰ عامله که ۴ بعد یا فاکتور مربوطه (بین فردی^{۱۰}، اثرگذاری^{۱۱}، سبک زندگی^{۱۲}، ضداجتماعی^{۱۳}) را می‌سنجد و مبتنی بر ساختار فوق العاده اختلالات روانی می باشد، هستند. اخیراً محققان توجه خود را به ماهیت و کاربرد ویژگی های اختلالات روانی در محل کار معطوف داشته اند. تحلیل عاملی تاییدی مجموعه ای بزرگ از داده ها از مدلی که در آن اختلالات روانی متشکل از چهار بعد یا عامل وابسته به شرح زیر هستند حمایت می کند: بین فردی (چرب زبانی^{۱۴}/جذابیت ظاهری^{۱۵}، حس اغراق آمیز نسبت به ارزش شخصی^{۱۶}، دروغ گفتن آسیب شناختی^{۱۷}، صدمه رساندن^{۱۸}/دستکاری^{۱۹})، عاطفی (عدم پشیمانی یا گناه^{۲۰}، اثرگذاری ضعیف^{۲۱}، بی عاطفه^{۲۲}/عدم همدلی^{۲۳}، عدم پذیرش مسئولیت انجام کار^{۲۴})، سبک زندگی (نیاز برای ترغیب^{۲۵}/تمایل به خستگی^{۲۶}، شیوه زندگی انگلی^{۲۷}، عدم وجود اهداف واقع بینانه بلند مدت^{۲۸}، انفعالی^{۲۹}، بی مسئولیتی^{۳۰}) و ضد اجتماعی (کنترل ضعیف رفتاری^{۳۱}، مشکلات رفتاری اولیه^{۳۲}، بزهکاری نوجوانان^{۳۳}، لغو آزادی مشروط^{۳۴}، تطبیق پذیری جنایی^{۳۵}). مدل چهار

- 1 grandiosity
- 2 egocentricity
- 3 deceptiveness
- 4 shallow emotions
- 5 lack of empathy or remorse
- 6 irresponsibility
- 7 impulsivity
- 8 tendency to ignore
- 9 violate social norms
- 10 Interpersonal
- 11 Affective
- 12 Lifestyle
- 13 Antisocial
- 14 glibness
- 15 superficial charm
- 16 grandiose sense of self-worth
- 17 Pathological lying
- 18 conning
- 19 manipulative
- 20 lack of remorse or guilt
- 21 shallow affect
- 22 callous
- 23 lack of empathy
- 24 failure to accept responsibility for actions
- 25 need for stimulation
- 26 proneness to boredom
- 27 parasitic lifestyle
- 28 lack of realistic long-term goals
- 29 impulsivity
- 30 irresponsibility
- 31 poor behavioral controls
- 32 early behavior problems
- 33 juvenile delinquency
- 34 revocation of conditional release
- 35 criminal versatility



عامله‌ی اختلالات روان‌شناختی هیر مبتنی بر PCL-R و مشتقاتش بوده و در مطالعات، محیط‌ها و کشورهای بسیاری مورد تایید واقع شده است. مطالعه اخیر جونز و نریا (۲۰۱۵) بر روی ویژگی‌های سه‌گانه شخصیتی و انواع مختلف خشونت نشان داد که اختلالات روانی دارای همبستگی بالایی با تمایل به خشونت کلامی و فیزیکی، عصبانیت و خصومت می‌باشد. اختلالات روانی خطرناک‌ترین ویژگی سیاه در محل کار است با این حال تاثیر این ویژگی‌ها بر نگرش کارکنان هنوز باید مورد کاوش‌های بیشتری قرار گیرند [۱۵]. در مطالعه‌ی پیرامون PCL-R بر روی ۲۰۳ مدیر رده بالا، بابیاک و همکاران (۲۰۱۰) که اختلالات روان‌شناختی (خصوصاً عناصر بین فردی اش) ارتباطی مثبتی با رتبه‌بندی داخلی سازمان از کاریزما/سبک ارائه (خلاقیت، تفکر استراتژیک و مهارت‌های ارتباطی) و ارتباطی منفی با رتبه‌بندی مسئولیت‌پذیری/عملکرد (بازیگر تیم بودن، مهارت‌های رهبری و مدیریتی و دستاوردهای کلی) دارد. در مطالعه‌ی پیرامون PCL-R بر روی ۲۰۳ مدیر رده بالا، بابیاک و همکاران (۲۰۱۰) که اختلالات روان‌شناختی (خصوصاً عناصر بین فردی اش) ارتباطی مثبتی با رتبه‌بندی داخلی سازمان از کاریزما/سبک ارائه (خلاقیت، تفکر استراتژیک و مهارت‌های ارتباطی) و ارتباطی منفی با رتبه‌بندی مسئولیت‌پذیری/عملکرد (بازیگر تیم بودن، مهارت‌های رهبری و مدیریتی و دستاوردهای کلی) دارد [۴]. در نگاه اول، به نظر می‌رسد افرادی با گرایش‌های اختلالات روان‌شناختی، در طی فرایند استخدام جذاب به نظر می‌رسند و در کوتاه مدت موفق می‌شوند اما استدلال محققین [۶] این است که مثل افراد با گرایش‌های خودشیفتگی، جنبه‌های مخرب شخصیت در بلندمدت ظاهر خواهد شد. یک مانع عمده در پیشبرد ادراک نسبت به اختلالات روانی سازمان‌های بزرگ در دسترس نبودن یک ابزار مناسب به جای تکیه بر ارزیابی‌های بالینی رسمی یا خودگزارش دهی گسترده در ارزیابی اختلالات روان‌شناختی برای ارزیابی ساختار در محیط‌های کسب و کار است [۱۵]. چندین سال پیش بابیاک و هیر شروع به کار کردن بر روی توسعه ابزاری برای رتبه‌بندی ویژگی‌های اختلالات روان‌شناختی در سازمان‌ها و محیط‌های سازمانی کردند. مجموعه اصلی مبتنی بر بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها، و قضاوت (توسط پرسنل منابع انسانی و روانشناسان صنعتی / سازمانی) در طرح‌های جانشینی سازمان‌ها، که همه آن‌ها شاخصی احتمالی از اختلالات روانی نبودند، مسئله ساز در نظر گرفته می‌شدند. نتیجه تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار، صد و سیزده عامله بود که در اینجا بعنوان تجزیه و تحلیل کسب و کار به آن اشاره شده است و بعنوان مقیاس رتبه‌بندی اعضای مختلف سازمان توسط سایرین از جمله سرپرستان، پیشکسوتان و زیردستان طراحی شده است [۲] که در ادامه به آن پرداخته می‌شود.

۲.۲. تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار

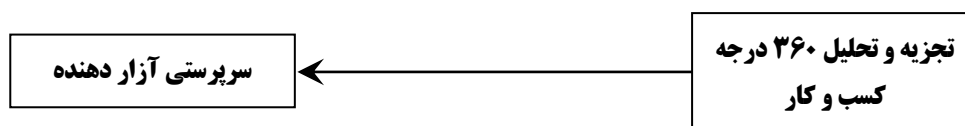
متیو و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه خود بیان کردند که تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار ابزاری است که از رتبه‌بندی سایرین برای سنجش ویژگی‌های اختلالات روان‌شناختی در محیط کار استفاده می‌کند. در این مطالعه نمونه بزرگی از مشارکت کنندگان در یک سیستم پیمایش آنلاین برای رتبه‌بندی سرپرستان شان براساس تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی از روایی ۲۰ عامل، مدل چهارعاملی که متشکل از مدل چهارعاملی PCL-R اختلالات روان‌شناختی می‌باشد، پشتیبانی کرد. اگرچه تحقیقات بیشتری قبل از اینکه تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار در محیط‌های سازمانی مورد استفاده قرار بگیرند، مورد نیاز هستند، آنها معتقد هستند که این نتایج گامی مهم در راستای مطالعه اختلالات روان‌شناختی در سازمان‌ها می‌باشند. آن‌ها نتیجه‌گیری کردند که توانایی جذابیت، کنترل و فریب دیگران به رهبران جامعه ستیز برای رسیدن به موفقیت ظاهری در حرفه خود با وجود رتبه‌بندی عملکرد منفی و رفتارهای بالقوه مضر برای سازمان کمک می‌کند. چون PCL-R بر تخصص ارزیاب که معمولاً یک روانشناس یا روانپزشک است، متکی است، به ندرت برای تحقیقات سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرند. برای تحقیقات تجاری، ابزارهای سنتی کاغذی مبتنی بر خود گزارش‌دهی یا مشاهده، راحت‌تر اجرا می‌شوند [۱۵]. مقیاس خودگزارش دهی اختلالات روانی هیر، آیتم‌هایی را دارد که به لحاظ مفهومی و تجربی مشتق از PCL-R بوده که همان ساختار چهار عامله PCL-R را دارد [۱۳] [۱۶] [۱۹]. بابیاک و هیر (۲۰۱۴) براساس تجربه خود در استفاده از PCL-R در محیط‌های سازمانی و کار آنها با پرسنل کسب و کار، تجزیه و تحلیل کسب و کار را بعنوان ابزاری برای رتبه‌بندی ویژگی‌های مرتبط با اختلالات روانی در سازمان‌ها و محیط‌های سازمانی بسط دادند. تجزیه و تحلیل کسب و کار هم بعنوان مقیاس خود رتبه‌بندی استفاده می‌شود (تجزیه و تحلیل کسب و کار خود) و هم مقیاس رتبه‌بندی سایرین (تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار) که در آن اعضای مختلف سازمان،



همکاران خودشان را متشکل از سرپرستان، بالاسری‌ها و زیردستان رتبه بندی کنند [۳]. مطالعات اولیه نشان دادند که تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار مانند PCL-R همان ساختار چهارعامله را دارد. چهارعامل (مقیاس‌ها) در تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار می‌باشد. تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار بعنوان مقیاس ارزیابی ویژگی‌های اختلالات روانی در محیط‌های صنعتی/سازمان طراحی شدند. ویژگی منحصر به فرد تجزیه و تحلیل کسب و کار این است که اعضای سازمان، دیگران را از جمله سرپرستان، پیشکسوتان و زیردستان در محیط کار رتبه بندی می‌کنند به جای اینکه از ویژگی‌های شخصیتی آنها گزارش دهی نمایند [۱۴]. در ادامه به عوامل تاثیرگذار بر تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار پرداخته می‌شود.

۱.۲.۲. عوامل تاثیرگذار بر تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار ۱.۱.۲.۲. سرپرستی آزار دهنده^۱

سرپرستی آزاردهنده بعنوان "نمایشی پایدار از رفتارهای کلامی و غیر کلامی خصمانه، به استثنای تماس فیزیکی" تعریف می‌شود. سپتور (۲۰۱۱) سرپرستی آزاردهنده را یک شکل از رفتار کار ضد مولد می‌داند که ارائه دهنده مدلی است که در آن صفت خشم، عاطفه منفی و خودشیفتگی بر آغاز رفتار کار ضد مولد تأثیر می‌گذارد. در مرور آنها از سرپرستی آزاردهنده، مارتینکو، هاروی، برس و مکی (۲۰۱۳) پیشنهاد می‌کنند که با پذیرش مدل‌های عمومی تخلف در محل کار تحقیقات قادر به ایجاد مبنای مفهومی قوی برای مدل‌های اختصاصی سرپرستی آزاردهنده خواهند بود. پیش‌نیازهای سرپرستی آزاردهنده، جهت‌گیری تسلط اجتماعی که مرتبط با ارزش‌های سلسله مراتب اجتماعی، پایگاه اجتماعی و قدرت پیگیری علائق شخصی بوده و دارای ارتباط مثبتی با انحراف بین فردی در محیط کار و سرپرستی آزار دهنده می‌باشد (شائو، رسیک و هارگیس، ۲۰۱۱). هادسون، هوگ و مکینز (۲۰۰۹) دریافتند که ویژگی‌های شخصیتی سه گانه سیاه، جهت‌گیری تسلط اجتماعی را پیش بینی کرده و بیشترین همبستگی را با اختلالات روانی دارد. اگرچه اختلالات روانی تا به حال در رابطه با سرپرستی آزاردهنده بررسی شده اند به نظر می‌رسد که پیوندی بین این دو مفهوم وجود دارد [۱۵].

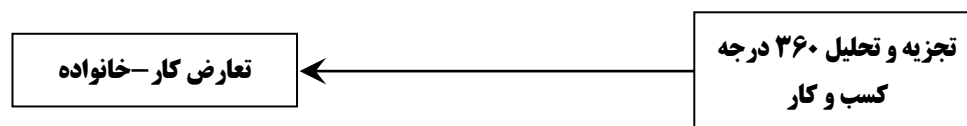


شکل ۱. تاثیر مستقیم تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار بر سرپرستی آزار دهنده

تیبیر (۲۰۰۷) برنامه ای برای تحقیقات آتی در مورد سرپرستی آزاردهنده پیشنهاد می‌کند که شامل توضیح نقش ویژگی‌های شخصیتی سرپرستان می‌باشد. بعنوان مثال او فرض می‌کند که توافق پذیری پایین، پیشینه رفتارهای خشونت آمیز، همچنین خودشیفتگی می‌تواند مرتبط با سرپرستی آزاردهنده باشد [۱۵].

۲.۱.۲.۲. تعارض کار-خانواده^۲

از منظر جونز (۲۰۰۷)، کار و خانواده اجزای اساسی زندگی هر فردی هستند، که هر یک، جنبه ای منحصر به فرد از رفتار انسان را شکل می‌دهد. پس، برقراری تعادل بین این ابعاد برای افراد در زندگی مهم است؛ زیرا در راستای حفظ تعادل ممکن است، افراد دچار تعارض شوند. تعارض کار-خانواده زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در شرایطی قرار بگیرند که باید نقشهای جداگانه را که نیاز به زمان، انرژی و تعهد دارد انجام دهند، و همه این نقش‌ها با همدیگر تداخل پیدا می‌کنند [۱۲]. گلدن (۲۰۱۱) نیز ادعان داشته است که تعارض بین کار و خانواده در طولانی مدت باعث می‌شود تا افراد نتوانند پاسخگوی تقاضای کار و یا خانواده خود باشند که این امر به نوبه خود موجب استرس در بین افراد می‌شود [۱۸].



شکل ۲. تاثیر مستقیم تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار بر تعارض کار-خانواده

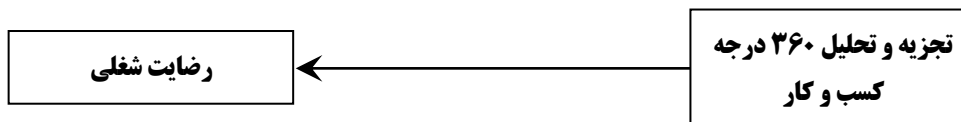
1 Abusive supervision
2 Work-family conflict



داکسبری و هیگینز (۱۹۹۱) نیز خاطرنشان کرده‌اند که تعارض کار-خانواده بر کیفیت زندگی کاری افراد و زندگی خانوادگی آنان تاثیر منفی دارد؛ که این دو نیز به نوبه خود میتوانند رضایت از زندگی فرد را کاهش دهند و اثرات منفی بر روی عملکرد کاری وی داشته باشند [۷]. متیو و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه خود نشان دادند که تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار بر تعارض کار-خانواده تاثیر مستقیم دارد [۱۵].

۳،۱،۲،۲. رضایت شغلی

به دلیل اهمیت رضایت شغلی، دیدگاه‌ها و مفهوم سازی‌های متعدد و گاه متناقض درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. یک نظریه در این خصوص متعلق به "ترز" است. وی از دیدگاه روانشناختی، عواملی را که می‌توانند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده، آنها را مطلوب سازد، شناخته و راه‌های عملی ساختن آنها را تعیین می‌کند. «ترز» در مجموع ۲۲ کلید (عامل) اصلی افزایش رضایت شغلی را مشخص می‌کند. این عوامل عبارتند از: قدردانی، توازن، چالش، بحث و گفتگو، اعتبار سازمان، هدف، هویت فردی، احترام، برقراری ارتباط، غیر رسمی بودن، یکپارچگی، تناسب، رشد شخصی، انعطاف پذیری، نوآوری، برابری، مالکیت، حمایت، خدمات، شرایط ارزشی افراد، قوانین مناسب و مربوط. البته علاوه بر این موارد، عوامل دیگر فردی، سازمانی و محیطی مؤثر بر رضایت شغلی به شرح ذیل می‌باشند: مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها، حقوق، اخلاق رهبری، جو سازی، سبک رهبری، مدیریت، تعارض، ساختار سازمان، تنش، جنسیت، سن، سابقه کار، تعداد وابستگان، شخصیت [۱].

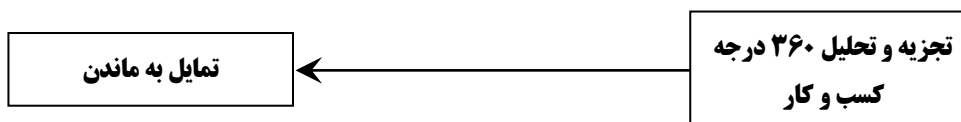


شکل ۳. تاثیر مستقیم تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار بر رضایت شغلی

ویژگی‌های اختلالات روانی عامل زمینه‌ای قوی برای بسیاری از رفتارهای فردی منحرف ارائه شده توسط رهبران ناکارآمد، و علت پریشانی روانی قابل توجهی در کارکنان آنهاست [۳]. با این حال، شیوع و پیامدهای اختلالات روانی در میان رهبران و مدیران در سازمان‌های مختلف و زمینه‌های مالی تنها به تازگی به صورت تجربی بررسی شده است [۱۵]. در بررسی سرپرستان، متیو، نومان، هیر و همکاران (۲۰۱۳) دریافتند که رتبه‌بندی کارکنان براساس ویژگی‌های اختلالات روانی در سرپرست مستقیم، عدم رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کند [۱۰]. بعلاوه متیو و همکاران (۲۰۱۴) گزارش داده‌اند که ویژگی‌های اختلالات روانی در سرپرستان رضایت و انگیزش شغلی کمتر پیش‌بینی می‌کند. به عبارت دیگر اختلالات روانی خطرناک‌ترین ویژگی سیاه در محل کار است با این حال تاثیر این ویژگی‌ها بر نگرش کارکنان هنوز باید مورد کاوش‌های بیشتری قرار گیرند [۱۵].

۴،۱،۲،۲. تمایل به ماندن

یکی از مهمترین موضوعات مطرح در مدیریت مساله ماندگاری و تمایل به ماندن در محل کار سازمانی است. سازمان‌ها هزینه‌های زیادی صرف جذب، آموزش و نگهداری نیروی انسانی متخصص می‌کنند ولی وقتی نتوانند شرایط را برای کار کردن آن‌ها فراهم آورند آنگاه با مشکل ترک سازمان مواجه خواهند شد و این نیروهای ارزشمند به سختی و با نارضایتی سازمان خود را ترک می‌کنند. در مقابل سازمان دیگری نیروی پرورش دیده و متخصص را با کمی تغییر شرایط محیطی جذب می‌کند. این در حالی است که یکی از مسایل مهم در ماندگاری نیروی انسانی، سرپرستی و یا سبک مدیریت مدیران است [۲].



شکل ۴. تاثیر مستقیم تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار بر تمایل به ماندن

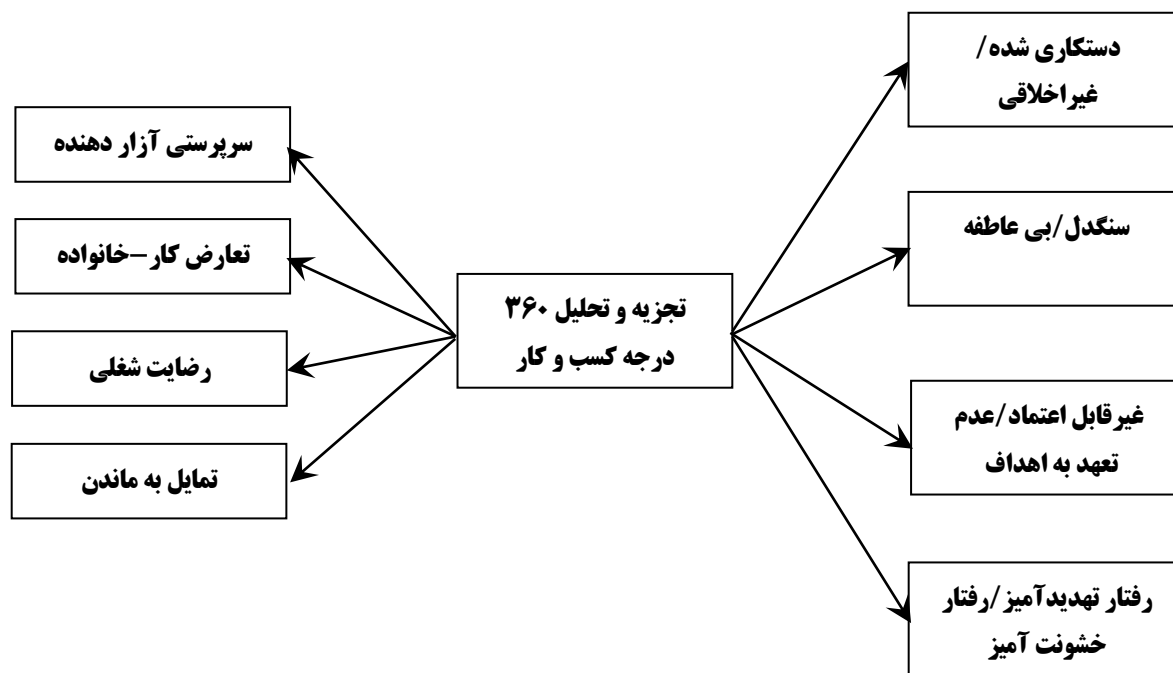
متیو و همکاران (۲۰۱۳) ۹۷ نفر از کارکنان یک سازکان غیرانتفاعی مقیاس سنجش سرپرستی آزردهنده و ویژگی‌های روان‌شناختی را به مانند مقیاس خودگزارش دهی از رضایت شغلی و قصد جا به جایی تکمیل کردند. اختلالات روانی رابطه مثبت و معناداری با سرپرستی آزردهنده و قصد جا به جایی و رابطه ای منفی با رضایت شغلی کارکنان دارد. نتایج حاصل از مدلسازی



معادلات ساختاری نشان می‌دهد که اگرچه تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار تأثیری مستقیم بر قصد جا به جایی دارد، بر رضایت شغلی نیز از طریق رفتار آزردهنده سرپرستی تأثیرگذار است [۱۹]. در حقیقت در حمایت از بحثی متضاد، تیپر و همکاران (۲۰۰۹) رابطه ای مثبت بین گزارش کارکنان از سرپرستی آزردهنده و قصد جا به جایی آنها یافتند. علاوه بر هزینه های ارائه شده در بالا، جا به جایی کارکنان می‌تواند برای عملکرد سازمانی مضر باشد (گلبیک و باکس، ۲۰۰۴) همچنین هزینه های جایگزینی اغلب بسیار بالا هستند [۱۵].

۳. بحث و نتیجه گیری

همانطور که قبلا نیز عنوان شد، اختلالات روانی بعنوان یکی از مسموم ترین انواع ویژگی‌های سه گانه سیاه شخصیتی (اختلالات روانی، خودشیفتگی، ماکیاولیسم گرایی) در نظر گرفته می‌شود. تجزیه و تحلیل کسب و کار با عوامل بین فردی (چرب زبانی/جذابیت ظاهری، حس اغراق آمیز نسبت به ارزش شخصی، دروغ گفتن آسیب شناختی، صدمه رساندن/ دستکاری)، عاطفی (عدم پشیمانی یا گناه، اثرگذاری ضعیف، بی عاطفه/ عدم همدلی، عدم پذیرش مسئولیت انجام کار)، سبک زندگی (نیاز برای ترغیب/تمایل به خستگی، شیوه زندگی انگلی، عدم وجود اهداف واقع بینانه بلند مدت، انفعالی، بی مسئولیتی) و ضد اجتماعی (کنترل ضعیف رفتاری، مشکلات رفتاری اولیه، بزهکاری نوجوانان، لغو آزادی مشروط، تطبیق پذیری جنایی) می‌تواند به عنوان متغیر مستقل یا واسط بر متغیرهای دیگری نیز تأثیرگذار باشد و در مطالعات بعدی مورد استفاده قرار بگیرد.



شکل ۵. مدل مفهومی تحقیق

در این مطالعه، اختلالات روانی، تجزیه و تحلیل کسب و کار و عوامل تأثیرگذار بر آن مورد بررسی قرار داده شدند. از این رو با توجه به مطالعه متیو و همکاران (۲۰۱۴) که به بررسی اختلالات روانی و تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار، نیومن و همکاران (۲۰۱۴) که به بررسی سازه های تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار و ارتباط آن با تعارض کار و زندگی، متیو و بیاباک (۲۰۱۶) که به بررسی ارتباط تجزیه و تحلیل ۳۶۰ درجه کسب و کار با سرپرستی آزردهنده، رضایت شغلی و تمایل به ماندن پرداختند و جمع بندی آن ها می‌توان مدل مفهومی ذیل را ارائه داد.



منابع

- [۱] غلام حسینی، ا.، اسماعیلی، ا. (۱۳۹۰). بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر نگهداشت نیروی انسانی، فصلنامه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا، دوره ۲۳، شماره ششم، ۲۴-۱.
- [۲] جزئی، ن. (۱۳۷۸). مدیریت منابع انسانی، ویرایش دوم، تهران: نشر نی.
- [۳] Babiak, P., & Hare, R. D. (2014). *The B-Scan 360 manual*. Manuscript in preparation.
- [۴] Babiak, P., Neumann, C. S., & Hare, R. D. (2010). Corporate psychopathy: Talking the walk. *Behavioral Sciences & the Law*, 28, 174-193. doi:10.1002/bsl.925
- [۵] Baughman, H. M., Dearing, S., Giammarco, E., & Vernon, P. A. (2012). Relationships between bullying behaviours and the dark triad: a study with adults. *Personality and Individual Differences*, 52(5), 571-575. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2011.11.020>.
- [۶] Campbell, W. K., Hoffman, B. J., Campbell, S. M., & Marchisio, G. (2011). Narcissism in organizational contexts. *Human Resource Management Review*, 21, 268-284.
- [۷] Duxbury, L., & Higgins, C. (1991). Gender differences in work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60-74.
- [۸] Golden, T. (2011). altering the effects of work and family conflict on exhaustion: telework during traditional and nontraditional work hours, *Journal of Bus Psychol*, 8(2), 46-61.
- [۹] Hare, R. D., & Neumann, C. S. (2008). Psychopathy as a clinical and empirical construct. *Annual Review of Clinical Psychology*, 4, 217-246.
- [۱۰] Hare, R. D., Black, P., & Walsh, Z. (2013). The PCL-R: Forensic applications and limitations. In R. P. Archer & E. M. Archer (Eds.), *Forensic uses of clinical assessment instruments* (2nd ed., pp. 266-290). New York, NY: Routledge.
- [۱۱] Jones, D. N., & Paulhus, D. L. (2010). Different provocations trigger aggression in narcissists and psychopaths. *Social Psychological and Personality Science*, 1(1), 12-18. <http://dx.doi.org/10.1177/1948550609347591>.
- [۱۲] Jones, E.; Chonko, L.; Rongarajan, D., & Robert, J. (2007). The role of role overload on job attitudes, turnover intention, and sale person performance, *Journal of Business Research*, 60(7), 663-671.
- [۱۳] Mahmut, M. K., Menictus, C., Stevenson, R. J., & Homewood, J. (2011). Validating the factor structure of the Self-Report Psychopathy Scale in a community sample. *Psychological Assessment*, 23, 670-678. Doi: 10.1037/a0023090
- [۱۴] Mathieu, C., Hare, R. D., Jones, D. N., Neumann, C. S., & Babiak, P. (2013). Factor structure of the B-Scan 360: A measure of corporate psychopathy. *Psychological Assessment*, 25, 288-293. Doi: 10.1037/a0029262.
- [۱۵] Mathieu, C., Neumann, C. S., Hare, R. D., & Babiak, P. (2014). A dark side of leadership: Corporate psychopathy and its influence on employee well-being and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 59, 83-88.
- [۱۶] Neal, T. M. S., & Sellbom, M. (2012). Examining the factor structure of the Hare Self-Report Psychopathy Scale. *Journal of Personality Assessment*, 94, 244-253. Doi: 10.1080/00223891.2011.648294
- [۱۷] Neumann, C. S., & Hare, R. D., Pardini, D. A. (2014). Antisociality and the Construct of Psychopathy: Data From Across the Globe. *Journal of Journal of Personality*, 83(6), 678-692. Doi: 10.1111/jopy.12127.
- [۱۸] Stevens, G. W., Deuling, J. K., & Armenakis, A. A. (2012). Successful psychopaths: Are they unethical decision-makers and why? *Journal of Business Ethics*, 105, 139-149. Doi: 10.1007/s10551-011-0963-1
- [۱۹] Williams, K. M., Paulhus, D. L., & Hare, R. D. (2007). Capturing the four-factor structure of psychopathy in college students via self-report. *Journal of Personality Assessment*, 88, 205-219. Doi: 10.1080/00223890701268074.
- [۲۰] Williams, K. M., Nathanson, C., & Paulhus, D. L. (2010). Identifying and profiling scholastic cheaters: Their personality, cognitive ability, and motivation. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 16, 293-307. <http://dx.doi.org/10.1037/a0020773>.