

ارائه نقشه شناختی عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجور و پیامدهای آن در مدیران سازمان‌های دولتی با رویکرد نقشه‌برداری شناختی فازی

امیر هوشنگ نظرپوری 

گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

فائزه حسونند 

گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

<https://doi.org/10.22067/tmj.2026.96659.1791>

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه نقشه شناختی فازی عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجور و پیامدهای آن در مدیران سازمان‌های دولتی با روش (FCM) انجام پذیرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از حیث روش گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع پیمایشی است و همچنین از لحاظ نوع‌شناسی در زمره‌ی پژوهش‌های آمیخته می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، شامل مدیران منابع انسانی، اساتید دانشگاه و کارمندان نمونه سازمان‌های دولتی استان لرستان است که ۲۵ نفر از آن‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل کفایت نظری انتخاب شدند. در بخش کیفی ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه نیمه ساختاریافته می‌باشد که روایی و پایایی ابزارها به‌ترتیب با استفاده از روایی محتوایی و آزمون کاپای کوهن مورد تأیید قرار گرفت و ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمی، پرسشنامه می‌باشد که با استفاده از روایی محتوایی و پایایی بازآزمون تأیید شد. همچنین داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA و روش کدگذاری، عوامل و پیامدهای شخصیت روان رنجور شناسایی شدند. در بخش کمی پژوهش با استفاده از روش نقشه شناختی فازی، مدل روابط علی ارائه شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که مهم‌ترین عامل شخصیت روان رنجور، سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار و مهم‌ترین پیامد ضعف در تنظیم هیجان است. به‌صورت کاربردی، این یافته‌ها می‌تواند مبنایی برای برنامه‌های مداخله‌ای در مدیریت منابع انسانی قرار گیرد؛ به‌ویژه در شناسایی زود هنگام مدیران دارای الگوهای ناسازگار، طراحی دوره‌های آموزشی تنظیم هیجان و بهبود فرآیندهای گزینش و ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی.

کلیدواژه‌ها: شخصیت روان رنجور، شخصیت روان رنجور مدیران، نقشه‌شناختی فازی، عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجور، پیامدهای شخصیت روان رنجور.

* نویسنده مسئول: hasanvand.fa@fc.lu.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۱۲/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۹/۰۲

صفحات:

مقدمه

در عرصه پویای مدیریت سازمانی نوین، مدیران با چالش‌های متعددی در زمینه‌های اعتماد به نفس، تصمیم‌گیری و تنظیم هیجانات خود مواجه هستند. این چالش‌ها اغلب در قالب احساسات منفی نظیر گناه، غم، ناامیدی، خشم، حسادت و تحریک‌پذیری بروز می‌یابند و با هوش هیجانی پایین مدیران همبستگی دارند، در واقع، چنین مدیرانی معمولاً در آزمون‌های روان‌شناختی، نمره بالایی در مؤلفه روان‌رنجوری کسب می‌کنند؛ عاملی که با واکنش‌های منفی افراطی و دشواری در بازگشت به حالت هیجانی پایدار پس از تجربه تنش همراه است (Sheikhpour, Norouzi & Kaviani, 2023). شخصیت روان‌رنجور^۱ یکی از پنج عامل بزرگ شخصیت است که با گرایش پایدار به تجربه هیجانات منفی تعریف می‌شود و در طول زندگی بزرگسالی از ثبات نسبتاً بالایی برخوردار است (Rukh, de Ruijter & Schiöth, . pp. 856-867). افراد دارای سطوح بالای روان‌رنجوری معمولاً رخدادهای معمولی محیط کار را تهدیدآمیز تلقی می‌کنند، در تعامل با دیگران ناتوان هستند و اغلب در خلق و خوی منفی به سر می‌برند. در مقابل، افرادی که در این ویژگی نمره پایینی دارند، از ثبات هیجانی برخوردارند، کمتر دچار اضطراب و ناراحتی می‌شوند و سبک هیجانی برون‌گرایانه‌تری دارند (Costa Jr, McCrae & Löckenhoff, . pp. 423-448). با توجه به این ویژگی‌ها و پیامدهای آن، شناسایی عوامل مؤثر بر بروز روان‌رنجوری در محیط سازمانی ضرورتی انکارناپذیر است. این ضرورت در سازمان‌های دولتی از اهمیت دوچندانی برخوردار می‌شود، زیرا این سازمان‌ها به دلیل ماهیت بوروکراتیک، فشارهای سیاسی-اجتماعی و پاسخگویی به عموم شهروندان، محیطی پرتنش برای مدیران فراهم می‌آورند (Hosseini et al., 2023, pp. 4-21). در چنین محیط‌هایی، وجود روان‌رنجوری در مدیران می‌تواند منجر به اختلال در تصمیم‌گیری‌های استراتژیک، کاهش کیفیت خدمات عمومی، افزایش تعارضات بین فردی و تضعیف سلامت روان کارکنان شود. بنابراین، درک عمیق‌تر عوامل بروز و پیامدهای این ویژگی شخصیتی در مدیران سازمان‌های دولتی نه تنها از منظر نظری، بلکه از دیدگاه کاربردی برای ارتقای اثربخشی مدیریت عمومی حیاتی است (Gharib Bolouk, Mikaeili & Basharpour, 2022, 55-63).

¹. Neurotic Personality

در همین راستا، مدیرانی که دارای ویژگی‌های روان‌رنجورانه هستند، با چالش‌هایی جدی در حوزه تحلیل، تفکر انتقادی و مهارت‌های شناختی مواجه‌اند و در مواجهه با تصمیم‌گیری‌های پرمخاطره، به‌طور مداوم احساس اضطراب و نگرانی را تجربه می‌کنند (Nauman Sadiq & Ased Azad Khan, 2019, pp. 1-18).

با توجه به این موضوع مدیران و کارمندان برای موفقیت باید به عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن توجه و عنایت ویژه داشته باشند زیرا مدیران و کارمندانی که به این مقوله بی‌توجه‌اند و از مهارت‌های لازم در این زمینه برخوردار نیستند، به‌سختی قادر خواهند بود ظرفیت‌های دانشی و مهارتی خود را ارتقاء دهند، عملکرد کاری خویش را بهبود بخشند و در برابر چالش‌های محیط کار از خود انعطاف نشان دهند. با وجود اهمیت این موضوع، مرور ادبیات پژوهشی نشان می‌دهد که مطالعات داخلی محدودی به بررسی شخصیت روان‌رنجور در محیط سازمانی پرداخته‌اند. صالحی صدقیانی، کرمی و قربانی‌پاجی (۲۰۱۹) به بررسی تأثیر طردشدگی ادراک‌شده بر رفتارهای انحرافی کارمندان با نقش تعدیل‌گر روان‌رنجوری پرداختند. سپهوند (۲۰۲۱) نقش انعطاف‌پذیری شناختی در اضطراب فراگیر افراد دارای روان‌رنجوری را بررسی کرد. محمدی (۲۰۲۱) رابطه بین ویژگی‌های وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و تجربه مدیران و ساختار سرمایه شرکت‌ها را مورد مطالعه قرار داد و عمادی (۲۰۱۷) به بررسی رابطه روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی و وجدانی بودن با راهبردهای مدیریت تعارض مدیران شرکت‌های خصوصی پرداخت. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، با وجود تلاش‌های پراکنده‌ای که در این حوزه صورت گرفته، هنوز خلأهای قابل توجهی وجود دارد. نخست، هیچ‌یک از پژوهش‌های پیشین به‌طور جامع به شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر بروز شخصیت روان‌رنجور در مدیران سازمان‌های دولتی نپرداخته‌اند. دوم، پیامدهای چندبعدی این ویژگی شخصیتی بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی به‌صورت سیستماتیک بررسی نشده است. سوم، و مهم‌تر از همه، روابط علی و پویای بین عوامل و پیامدهای مختلف روان‌رنجوری با استفاده از روش‌های پیشرفته مدل‌سازی مانند نقشه شناختی فازی (FCM) مورد کاوش قرار نگرفته است که امکان درک عمیق‌تر از پیچیدگی‌های سیستمی و روابط غیرخطی بین متغیرها را فراهم می‌آورد. از منظر کاربردی، این خلأ علمی پیامدهای عملی مهمی دارد. مدیران منابع انسانی و سیاست‌گذاران سازمانی در حال حاضر فاقد چارچوب جامع و مبتنی بر شواهد برای شناسایی، پیشگیری و مدیریت روان‌رنجوری در مدیران هستند. این امر می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری‌های نادرست در فرآیندهای استخدام، ارتقا و توسعه مدیران شود. همچنین، فقدان درک دقیق از پیامدهای روان‌رنجوری،

سازمان‌ها را در طراحی مداخلات اثربخش ناتوان می‌سازد. این پژوهش با ارائه نقشه شناختی فازی جامع، می‌تواند به مدیران اجرایی کمک کند تا اولویت‌بندی مداخلات خود را بر اساس اهمیت نسبی عوامل مختلف و تأثیرات سیستمی آن‌ها انجام دهند. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف پر کردن خلأهای علمی و عملی شناسایی شده، درصدد است تا ضمن غنی‌سازی ادبیات نظری مرتبط با شخصیت روان‌رنجور در بستر مدیریت دولتی، اطلاعات کاربردی در اختیار مدیران اجرایی، برنامه‌ریزان منابع انسانی و سیاست‌گذاران حوزه رفتار سازمانی قرار دهد. هدف اصلی این پژوهش، ارائه نقشه شناختی فازی عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن در مدیران سازمان‌های دولتی با بهره‌گیری از روش FCM است. بدین منظور، سؤال‌های اصلی پژوهش عبارت‌اند از: (۱) عوامل مؤثر بر بروز شخصیت روان‌رنجور در مدیران سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟ (۲) پیامدهای فردی، گروهی و سازمانی روان‌رنجوری در مدیران چیست؟

مبانی نظری

شخصیت روان‌رنجور

روان‌رنجوری به‌عنوان یکی از ابعاد بنیادی شخصیت، نخستین بار در سال ۱۹۴۷ توسط هانس آیزنک معرفی شد. وی این ویژگی را به‌مثابه یکی از ابعاد سه‌گانه شخصیت، در کنار برون‌گرایی و روان‌پریشی‌خو، مطرح ساخت. از منظر آیزنک، روان‌رنجوری دارای بنیانی ژنتیکی پیچیده است و نشان‌دهنده گرایش ذاتی فرد به تجربه عواطف منفی می‌باشد (Fachrudin, Pirzada & Iman, 2022). این ویژگی شخصیتی، که گاه از آن با عنوان اضطراب نیز یاد می‌شود، در اغلب مطالعات تحلیل عاملی شخصیت انسانی، به همراه برون‌گرایی، به‌عنوان ابعادی محوری شناسایی شده و حتی با برخی طبقات تشخیصی سنتی در روان‌شناسی نیز هم‌پوشانی دارد (Sepahvand, 2021). در واقع، افراد دارای سطح بالای روان‌رنجوری، معمولاً از واکنش‌پذیری هیجانی شدید و سوگیری منفی در ارزیابی رویدادها رنج می‌برند؛ این امر آنان را در برابر تنش‌های روزمره آسیب‌پذیرتر می‌سازد (Brandes, Kushner & , pp. 121-138). به بیانی دقیق‌تر، روان‌رنجوری مفهومی است که با حالت‌های عصبی توأم با نگرشی منفی نسبت به خود و محیط پیرامون همراه بوده و معمولاً در قالب تجربه گسترده‌ای از احساساتی نظیر گناه، ناسازگاری، بی‌ثباتی عاطفی، خشم، نفرت و سردرگمی ظهور می‌یابد. چنین افرادی اغلب در برابر

محرک‌های هیجانی حتی با شدت متوسط، واکنش‌های افراطی نشان می‌دهند و از توانایی محدودی در تنظیم احساسات منفی برخوردارند. در نتیجه، سازگاری آنان با موقعیت‌های استرس‌زا و تنش‌آلود نیز اغلب با دشواری مواجه است (Ghazian, 2020, pp. 73-86). افزون بر این، افراد دارای شخصیت روان‌رنجور معمولاً موقعیت‌های خنثی یا عادی را تهدیدآمیز تفسیر کرده و نسبت به تنش‌های جزئی، واکنش‌هایی شدید از خود بروز می‌دهند؛ امری که می‌تواند به‌طور مستقیم بر توانایی آن‌ها در مدیریت بحران‌ها و حفظ آرامش در تیم‌های کاری تأثیرگذار باشد (Widiger, 2009). اما اهمیت روان‌رنجوری در محیط‌های سازمانی، به‌ویژه در میان مدیران سازمان‌های دولتی، چند برابر می‌شود، به‌طوری که این مدیران مستمر با فشارهای سیاسی، محدودیت‌های قانونی، تعارضات بین‌سازمانی و تصمیمات پرریسک مواجه‌اند؛ بنابراین هرگونه ناپایداری هیجانی می‌تواند پیامدهای قابل توجهی برای عملکرد سازمان داشته باشد (Li & , 2020 Xu). به عبارت دیگر، افراد دارای گرایش روان‌رنجور در نقش مدیریتی، معمولاً تهدیدمحور عمل می‌کنند؛ یعنی موقعیت‌های اداری را با بی‌اعتمادی، ترس از شکست، یا نگرانی نسبت به پیامدهای سیاسی و اداری تفسیر می‌کنند. این نگاه تهدیدمحور ممکن است بر شیوه رهبری آنان نیز اثر بگذارد. برای مثال، برخی مدیران روان‌رنجور به دلیل اضطراب مزمن ممکن است به رهبری محافظه‌کارانه، کنترل‌گر یا مستبدانه روی آورند تا احساس امنیت روانی بیشتری پیدا کنند. در مقابل، برخی دیگر در مواجهه با ابهام یا فشار تصمیم‌گیری، تمایل دارند از انتخاب‌های سرنوشت‌ساز اجتناب کنند یا تصمیم‌های خود را مکرراً به تعویق بیندازند (Bass & Bass, 2008).

ویژگی‌های کلیدی شخصیت روان‌رنجور مدیران بر اساس یافته‌های پژوهشی اخیر:

- تمایل به احساسات منفی: این دسته از مدیران عموماً تمایلی وافر به تجربه احساسات منفی از خود نشان می‌دهند. این بدان معناست که آنان به‌طور مکرر و با شدتی قابل توجه، عواطفی نظیر اضطراب، نگرانی، ترس، خشم و اندوه را در درون خود احساس می‌کنند (Costa & McCrae, 1992).
- بی‌ثباتی عاطفی: نوسانات خلقی شدید و واکنش‌های هیجانی تند نسبت به محرک‌های نه‌چندان مهم (John & Srivastava, 1999).

- حساسیت به استرس: حساسیت مفرط در برابر عوامل استرس‌زا در این مدیران به چشم می‌خورد. آنان در مواجهه با موقعیت‌های پرتنش، واکنش‌پذیری بالایی نشان داده و پس از گذر از این شرایط، به دشواری می‌توانند به حالت تعادل و آرامش پیشین بازگردند (Ormel et al., 2013).
 - خودآگاهی و خجالت: این مدیران اغلب در موقعیت‌های اجتماعی احساس ناخوشایندی را تجربه نموده و همواره از مورد قضاوت قرار گرفتن توسط دیگران بیمناک هستند (Watson & Clark, 1984).
 - نگرانی مزمن: نگرانی مزمن نیز به عنوان یک خصیصه پایدار در این مدیران مشاهده می‌شود. آنان تمایل دارند در مورد مسائل گوناگون، اعم از مسائل مهم و کم‌اهمیت، به‌طور مداوم و بیش از حد معمول دچار تشویش و دل‌نگرانی باشند (Barlow, 2002).
 - تفسیر منفی از موقعیت‌ها: این گونه مدیران گرایشی قوی به تفسیر منفی رویدادها و موقعیت‌های خنثی دارند. آنان اغلب موقعیت‌هایی را که ذاتاً نه مثبت و نه منفی هستند، به عنوان تهدید یا امری ناخوشایند تلقی می‌کنند (Mroczek & Almeida, 2004).
 - ناتوانی در تنظیم هیجانات: ضعف در مهار و کنترل احساسات منفی (Gross, 2015, pp. 1-26).
 - احساس گناه مداوم: احساس مسئولیت و گناه نسبت به مسائلی که الزاماً تحت کنترل فرد نیستند (Tangney et al., 2007).
 - کمال‌گرایی منفی: تعیین معیارهای بسیار سخت‌گیرانه برای خود و نارضایتی مداوم از عملکرد شخصی (Flett & Hewitt, 2002).
 - مشکلات در روابط: به دلیل ناپایداری هیجانی و حساسیت بالا، این مدیران در ایجاد و حفظ روابط پایدار با دیگران با دشواری مواجه می‌شوند (Hampel et al., 2007).
- در نتیجه، روان‌رنجوری مدیران می‌تواند یکی از عوامل کلیدی شکل‌دهنده رفتار سیاسی، کیفیت تصمیم‌گیری، سبک رهبری و الگوهای ارتباطی در سازمان‌های دولتی باشد. این ویژگی نه تنها بر سلامت روان مدیر اثر می‌گذارد، بلکه در سطحی وسیع‌تر می‌تواند پیامدهایی برای جو سازمانی، انگیزش کارکنان، کارایی تیم‌ها، میزان تعارض، و موفقیت سیاست‌های عمومی به همراه داشته باشد (Fosse et al., 2024, pp. 675-697). بنابراین، مطالعه نقش روان‌رنجوری در مدیران و بررسی پیامدهای آن در سازمان‌های

دولتی، امری ضروری برای ارتقای کیفیت حکمرانی اداری، پیش‌بینی رفتارهای مدیریتی و طراحی مداخلات مناسب در حوزه رهبری و توسعه منابع انسانی است.

پیشینه پژوهش

روان‌رنجوری به عنوان یکی از ویژگی‌های اصلی پنج‌گانه شخصیت، تأثیر بسزایی بر رفتارهای سازمانی، عملکرد شغلی و سلامت روان کارکنان و مدیران دارد. مطالعات داخلی نشان داده‌اند که این ویژگی شخصیتی نه تنها با تجربه احساسات منفی و اضطراب مرتبط است، بلکه می‌تواند رفتارهای انحرافی و بدبینی سازمانی را نیز تقویت کند. به عنوان مثال، صالحی صدقیانی، کریمی و قربانی‌پاجی (۲۰۱۹) نشان دادند که ادراک طردشدگی در محیط کار رفتارهای انحرافی و بدبینی سازمانی را افزایش می‌دهد و روان‌رنجوری نقش تعدیل‌کننده در این رابطه ایفا می‌کند. سپهوند (۲۰۲۱) دریافت که انعطاف‌پذیری شناختی می‌تواند اضطراب فراگیر افراد روان‌رنجور را تا حدودی پیش‌بینی و تعدیل کند، اما بررسی‌های وی محدود به عوامل فردی بود و اثرات محیط سازمانی لحاظ نشده است. محمدی (۲۰۲۱) نیز رابطه معکوس روان‌رنجوری با ساختار سرمایه شرکت‌ها را نشان داد، اما تمرکز پژوهش بر ویژگی‌های مدیران و پیامدهای سازمانی گسترده‌تر نبود. همچنین عمادی (۲۰۱۷) نشان داد که روان‌رنجوری مدیران با شیوه‌های مقابله‌ای در مدیریت تعارض رابطه دارد، به‌ویژه راهبردهای عدم مقابله و کنترل، اما نمونه محدود به شرکت‌های خصوصی تهران بود و قابلیت تعمیم به سازمان‌های دولتی بررسی نشده است.

تحقیقات بین‌المللی نیز بر اهمیت روان‌رنجوری در محیط کار تأکید دارند. دنگ، ژانگ، ژانگ و گائو (۲۰۲۵) نشان دادند که روان‌رنجوری و سبک‌های مقابله نابالغ در کارکنان سلامت باعث افزایش تجربیات منفی می‌شود، در حالی که سرمایه روان‌شناختی و سبک‌های مقابله بالغ می‌تواند اثرات منفی را کاهش دهد و نقش میانجی جزئی ایفا کند، اما بررسی اثرات در مدیران سازمانی محدود بود. گائو، شاهین و باری (۲۰۲۴) نشان دادند که شایعات محیط کار اثر منفی روان‌رنجوری بر رفتارهای پیش‌گیرانه کارکنان را تقویت می‌کند، با این حال تمرکز مطالعه بر کارکنان بود و مدیران به طور خاص مورد بررسی قرار نگرفتند. لی و شو (۲۰۲۰) نیز نشان دادند که روان‌رنجوری از طریق خستگی هیجانی رفتارهای ابراز نظر کارکنان را کاهش می‌دهد، در حالی که برونگرایی اثر مثبت دارد؛ با این حال، بررسی اثرات عوامل محیطی و زمینه‌های سازمانی محدود بود. یانگ و همکاران (۲۰۲۰) گزارش کردند که افراد دارای سطح بالای روان‌رنجوری توانایی ضعیف‌تری در تنظیم هیجان دارند، اما مطالعه فاقد تحلیل کاربردی برای مدیریت سازمانی بود. از منظر نظری، اسلاتر و کازل (۲۰۰۹) تحلیل کردند که روان‌رنجوری فرآیندهای

شناختی، اجتماعی و رفتاری مرتبط با عملکرد شغلی را تغییر می‌دهد و اثر قابل توجهی بر تصمیم‌گیری، تعاملات بین فردی و شیوه‌های مقابله‌ای کارکنان دارد؛ با این حال، مطالعات تجربی کمی این یافته‌ها را در قالب مدل‌های سازمانی یا روش‌های تحلیلی مدرن مانند نقشه‌برداری شناختی فازی (FCM) بررسی کرده‌اند.

با توجه به مرور این پیشینه، مشخص می‌شود که علی‌رغم اهمیت روان‌رنجوری و پیامدهای آن، پژوهش‌های کمی به بررسی عوامل مؤثر و پیامدهای روان‌رنجوری در مدیران سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند و استفاده از روش‌های نوین تحلیلی مانند FCM در این زمینه هنوز به طور جامع انجام نشده است. این خلأ علمی و عملی ضرورت انجام پژوهشی جامع را که ضمن تحلیل انتقادی پیشینه، به شناسایی عوامل مؤثر و پیامدهای روان‌رنجوری با رویکرد FCM پردازد، آشکار می‌کند و ارزش کاربردی این تحقیق را در بهبود تصمیم‌گیری، مدیریت منابع انسانی و طراحی برنامه‌های مداخله‌ای سازمانی برجسته می‌سازد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر، با رویکردی آمیخته و مبتنی بر پژوهش‌های کیفی و کمی به انجام رسیده است. از نظر هدف، این پژوهش کاربردی محسوب شده و از حیث گردآوری داده‌ها، در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع پیمایشی قرار می‌گیرد. همچنین، از منظر فلسفه پژوهش، این مطالعه در حوزه پژوهش‌های قیاسی-استقرایی جای می‌گیرد. جامعه آماری این تحقیق را خبرگان و صاحب‌نظران آشنا به موضوع مورد مطالعه تشکیل می‌دهند. با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل اشباع نظری، تعداد ۲۵ نفر از این افراد به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. نمونه پژوهش شامل مدیران، اساتید و کارکنان سازمان‌های دولتی استان لرستان بود که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و براساس معیارهای ورود شامل حداقل ۵ سال سابقه کاری، تمایل به مشارکت در پژوهش و داشتن سمت مرتبط انتخاب شدند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه در جدول ۱ ارائه شده است. انتخاب این جامعه و نمونه آماری از آن جهت صورت گرفته است که مفهوم شخصیت روان‌رنجوری دارای مبنای نظری با ریشه در علوم مدیریت و منابع انسانی است و در انتخاب نمونه، می‌بایست به گونه‌ای عمل می‌شد که تمامی ابعاد نظری و عملی این مفهوم توسط نمونه آماری مورد بررسی قرار گیرد. بر این اساس، مجموعه‌ای از خبرگان که دارای شرایطی نظیر دانش مرتبط، تخصص مرتبط، سابقه کاری در حوزه مرتبط و انجام فعالیت‌های مرتبط بوده‌اند، به عنوان اعضای نمونه این پژوهش برگزیده شدند. در بخش کیفی پژوهش، از مصاحبه به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده شده و در بخش کمی، از پرسشنامه بهره گرفته شده است. بدین ترتیب که ابتدا داده‌های کیفی از طریق نظرات ۲۵ نفر از خبرگان و تا رسیدن به اشباع نظری اطلاعات جمع‌آوری گردید و سپس با استفاده

از نرم‌افزار مکس-کیو-دی-ای و روش تحلیل محتوا و کدگذاری، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در پژوهش حاضر، روایی و پایایی ابزارهای گردآوری داده‌ها به شرح زیر بررسی و تأیید گردید:

الف) بخش کیفی (مصاحبه نیمه‌ساخت‌یافته): روایی محتوایی سؤالات مصاحبه توسط ۵ نفر از متخصصان حوزه مدیریت سازمانی و روان‌شناسی سازمانی بازبینی شد تا اطمینان حاصل گردد که تمامی ابعاد عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجوری و پیامدهای آن برای مدیران به‌طور کامل پوشش داده شده است. اصلاحات لازم بر اساس نظرات این متخصصان اعمال گردید. برای بررسی پایایی کدگذاری، داده‌های مصاحبه توسط دو کدگذار مستقل کدگذاری شد و ضریب توافق بین کدگذارها با استفاده از کاپای کوهن محاسبه گردید. مقدار به‌دست‌آمده برابر با $0/84$ بود که طبق معیار لیندیس و کوچ (۱۹۷۷) نشان‌دهنده توافق تقریباً کامل و پایایی بسیار بالای کدگذاری است (جدول ۱).

جدول (۱): کاپای کوهن

Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Measure of Agreement Kappa	.840	.109	4.199	<.001
N of Valid Cases	25			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

در بخش کمی، پرسشنامه توسط سه متخصص منابع انسانی ارزیابی شد و شاخص‌های CVI و CVR برای هر آیت محاسبه و تأیید شدند. (مقادیر CVR بالاتر از $0/62$ و CVI بالاتر از $0/79$ به‌دست آمد). برای بررسی پایایی بازآزمون، پرسشنامه بر روی یک نمونه آزمایشی ۱۰ نفره در دو مرحله با فاصله دو هفته اجرا شد و ضریب همبستگی بین دو مرحله $0/87$ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب و قابل اعتماد ابزار است. داده‌های اصلی پژوهش از ۲۵ نفر جمع‌آوری شد و تحلیل‌ها بر اساس آن‌ها انجام گرفت (جدول ۲).

جدول (۲): پایایی بازآزمون

شماره	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	ضریب همبستگی پیرسون (r)	تفسیر
۱	۳/۸	۳/۷	۰/۸۵	خوب
۲	۴/۱	۴/۰	۰/۸۸	خوب
۳	۳/۵	۳/۶	۰/۸۳	خوب
۴	۴/۰	۴/۱	۰/۸۷	خوب
۵	۳/۹	۳/۸	۰/۸۶	خوب

کل پرسشنامه	۳/۸۶	۳/۸۴	۰/۸۷	خوب
-------------	------	------	------	-----

با این اقدامات، اطمینان حاصل شد که ابزارهای پژوهش از نظر روایی و پایایی مناسب و قابل اعتماد بوده و داده‌های به دست آمده می‌توانند تحلیل دقیق عوامل و پیامدهای شخصیت روان‌رنجور مدیران را پشتیبانی کنند. در مرحله بعد، داده‌های کمی با روش نقشه شناختی فازي تحلیل شده‌اند. نقشه‌های شناختی فازي، نمودارهای جهت‌داری هستند که برای بازنمایی ارتباطات علی میان چند شی یا مفهوم به کار می‌روند. به عبارت دیگر، نقشه شناختی فازي با توصیف سیستم از طریق مدل‌سازی نشانه‌هایی از علیت که نمایانگر رابطه مثبت یا منفی برگرفته از ارزش‌های فازي، توالی و سلسله‌مراتب ارتباط علت و معلولی است، امکان درک دقیق، جامع و آسان سیستم‌های پیچیده را برای تصمیم‌گیران و تحلیل‌گران فراهم می‌آورد.

در راستای تحقق اهداف پژوهش، مراحل ذیل به تفصیل تشریح می‌گردد:

مرحله نخست: شناسایی عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن در مدیران سازمان‌های دولتی. در این گام اولیه، به منظور دستیابی به درکی جامع از ابعاد مختلف شخصیت روان‌رنجوری، از روش تحلیل محتوا بهره گرفته شد. از طریق بررسی منابع نظری و مطالعات پیشین، عوامل مؤثر بر شکل‌گیری و پیامدهای ناشی از این ویژگی شخصیتی استخراج گردید.

مرحله دوم: تدوین و توزیع پرسشنامه مبتنی بر مقایسات زوجی. پس از شناسایی عوامل و پیامدها در مرحله نخست، ابزار گردآوری داده‌ها، یعنی پرسشنامه، طراحی و تنظیم گردید. این پرسشنامه بر مبنای ماتریس مقایسات زوجی تدوین شد، به این نحو که از پاسخ‌دهندگان محترم درخواست گردید تا بر اساس طیف پنج‌گانه لیکرت، شامل گزینه‌های "خیلی زیاد"، "زیاد"، "متوسط"، "کم" و "خیلی کم"، میزان اهمیت و تأثیر هر یک از مؤلفه‌های شناسایی شده را مورد سنجش قرار دهند.

مرحله سوم: تبدیل عبارات کلامی به اعداد فازي و تشکیل ماتریس تصمیم فازي. نظر به اینکه داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه به صورت عبارات کلامی بود، به منظور تسهیل درک و استخراج نتایج دقیق‌تر، این عبارات کلامی با استفاده از اعداد فازي مثلثی متناظر با طیف پنج‌گانه لیکرت جدول (۳)، به مقادیر عددی فازي تبدیل گردیدند. این تبدیل، زمینه را برای تشکیل ماتریس تصمیم فازي فراهم ساخت که در مراحل آتی پژوهش مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

جدول (۳): اعداد فازي مثلثی طیف ۵ تایی لیکرت

متغیر کلامی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدد فازي مثلثی	(۰/۷۵، ۱، ۱)	(۱، ۰/۷۵)	(۰/۷۵، ۰/۵)	(۰/۵، ۰/۲۵)	(۰/۲۵، ۰، ۰)

مرحله چهارم: فازی زدایی و تشکیل ماتریس تصمیم دیفازی: در گام چهارم پژوهش، عملیات فازی زدایی با بهره گیری از روش میانگین فازی و بر اساس روابط مشخص شده، انجام پذیرفت. در این مرحله، مقادیر فازی حاصل از ماتریس تصمیم اولیه به کمک روابط مذکور به مقادیر قطعی تبدیل گردیدند. در این روش، هر مقدار فازی مثلثی $x_i = (l_i, m_i, u_i)$ به مقدار قطعی x_i به صورت زیر محاسبه می شود:

$$x_i = (l_i + m_i + u_i) / 3 \quad , \quad i=1, 2, \dots, n$$

که در آن:

- l_i حد پایین مقدار فازی مثلثی
- m_i مقدار میانی (مرکز مثلث)
- u_i حد بالای مقدار فازی مثلثی
- n تعداد عناصر ماتریس تصمیم است.

پس از محاسبه مقادیر قطعی برای تمامی عناصر ماتریس، ماتریس تصمیم دیفازی شده شکل گرفت و آماده تحلیل های بعدی با استفاده از روش نقشه شناختی فازی گردید. این روش امکان تبدیل مقادیر فازی به مقادیر قطعی را با دقت مناسب فراهم می آورد و پایه لازم برای استخراج روابط علی بین عوامل و پیامدهای شخصیت روان رنجور مدیران را ایجاد می کند.

مرحله پنجم: محاسبه توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و شاخص محوری مؤلفه ها: پس از تکمیل فرآیند فازی زدایی و دستیابی به ماتریس دیفازی شده، توان تأثیرگذاری^۲، ظرفیت تأثیرپذیری^۳ و در نهایت شاخص محوری^۴، هر یک از مؤلفه ها با استفاده از روابط (۳)، (۴) و (۵) محاسبه گردید. این شاخص ها امکان تحلیل دقیق تر جایگاه هر مؤلفه در شبکه روابط میان عوامل را فراهم می سازند.

$$Out_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ik} \quad \text{رابطه (۳)}$$

$$In_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ki} \quad \text{رابطه (۴)}$$

$$Cen_{(C_i)} = In_{(C_i)} + Out_{(C_i)} \quad \text{رابطه (۵)}$$

مرحله ششم: تحلیل داده ها و در نهایت طراحی مدل روابط علی: پس از مشخص شدن توان تأثیرگذاری و ظرفیت تأثیرپذیری و نیز شاخص محوری هر کدام از عوامل، تحلیل شدند و در نهایت شاخص برتری

^۱. Outdegree

^۲. Indegree

^۳. Centrality

مشخص شد. و همچنین با انتقال داده‌های به‌دست‌آمده به نرم‌افزار گفی^۵، که یک نرم‌افزار تحلیل شبکه است، مدل روابط علی ترسیم شد.

یافته‌ها

یافته‌های جمعیت شناختی پژوهش به صورت جدول زیر است.

جدول (۴): ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه

جنسیت	فراوانی	سابقه کاری	فراوانی	تحصیلات	فراوانی	سمت	فراوانی
مرد	۱۶	کمتر از ۱۰ سال	۵	کارشناسی ارشد	۱۰	اساتید	۷
زن	۹	۱۱ تا ۲۰ سال	۱۶	دکتری	۱۵	مدیران و کارمندان	۱۸
		بیش از ۲۰ سال	۴				

یافته‌های بخش کیفی

در بخش کیفی، پس از مصاحبه با خبرگان، داده‌های مدنظر شناسایی شدند که مشتمل بر عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن در مدیران بودند. بخشی از مصاحبه انجام‌شده با یکی از اعضای نمونه در جدول (۵) آورده شده است.

جدول (۵): مصاحبه‌ها

پرسش‌ها	کد استخراجی
تحلیل شما از شخصیت روان‌رنجور در مدیران چیست؟ تحلیل من از شخصیت روان‌رنجور در مدیران این است که این تیپ شخصیتی معمولاً با سطوح بالایی از اضطراب، نگرانی مزمن و حساسیت هیجانی همراه است. چنین مدیری در مواجهه با مسائل روزمره، تهدیدها را بزرگ‌تر از واقعیت ادراک می‌کند و همین موضوع باعث بروز «فاجعه‌سازی» می‌شود. منظور از فاجعه‌سازی این است که فرد در ذهن خود پیامدهای کوچک و قابل مدیریت را به بحران‌های بزرگ و غیرقابل کنترل تبدیل	فاجعه‌سازی

^۱. Gephi

	می‌کند؛ برای مثال یک اشتباه ساده کارمند یا یک نوسان عادی عملکرد، در نگاه او به عنوان نشانه سقوط سازمان، خیانت تیم یا شکست قطعی پروژه تعبیر می‌شود.
رفتار کاری ناسازگار	پیامدهای فردی، گروهی و سازمانی شخصیت روان رنجور در مدیران چیست؟ به‌نظرم شخصیت روان رنجور در مدیران، که با نگرانی مزمن، حساسیت هیجانی و ضعف در تنظیم احساسات همراه است، زمینه بروز رفتار کاری ناسازگار را فراهم می‌کند؛ رفتارهایی مانند بدبینی، واکنش‌های تدافعی، تندخویی یا تصمیم‌گیری‌های عجولانه که با نقش مدیریتی همخوانی ندارند. این مسئله در سطح فردی باعث افت تمرکز، کاهش کیفیت تصمیم‌گیری و فرسودگی شغلی می‌شود؛ در سطح گروهی روابط کاری را مختل کرده و با ایجاد تنش، تضعیف احساس امنیت روانی، افزایش تعارض و کاهش اعتماد، کارایی تیم را تحت فشار قرار می‌دهد.
بازخورد منفی و انتقاد مداوم	مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجور در مدیران کدام‌اند؟ میشه گفت که شخصیت روان رنجور در مدیران تحت تأثیر عوامل فردی و محیطی شکل می‌گیرد و یکی از مهم‌ترین این عوامل، بازخورد منفی و انتقاد است، چرا که قرار گرفتن مداوم در معرض نقدهای غیرسازنده باعث افزایش اضطراب، خودتردیدی و ناپایداری هیجانی می‌شود

پس از بررسی همهٔ مصاحبه‌ها، متن مصاحبه‌ها تحلیل شد. سازوکارها و پیامدهای یادگیری خودتنظیم با استفاده از رویکرد تحلیل محتوا و کدگذاری و با بهره‌گیری از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای شناسایی شدند که فرایند آن به شرح جدول (۶) است.

جدول (۶): انواع مضامین استخراج شده از مصاحبه‌ها

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
اجتناب از مواجهه مستقیم با مشکلات روزمره، فرار از موقعیت‌های ایجادکننده استرس، سرکوب و انکار احساسات منفی به جای پردازش آنها، نشخوار فکری مداوم بر رویدادهای منفی گذشته	راهبردهای اجتنابی راهبردهای هیجان‌مدار ناکارآمد فقدان مهارت حل مسئله سازنده	سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار
بزرگ‌نمایی شدت و اهمیت مشکلات کوچک، تفسیر منفی و بدبینانه رویدادهای خنثی یا حتی مثبت، پیش‌بینی فاجعه‌آمیز نتایج آینده، تمرکز مداوم بر بدترین سناریوهای ممکن	تفکر فاجعه‌آمیز تحریف شناختی منفی سوگیری توجه به تهدیدات	فاجعه‌سازی

احساس بی‌ارزشی شخصی عمیق و پایدار، شک و تردید شدید در توانایی‌ها و شایستگی‌های خود، مقایسه منفی مداوم خود با دیگران	خودپنداره منفی ارزیابی منفی از خود فقدان اعتماد به نفس	عزت‌نفس پایین
فشار کاری مداوم و بدون وقفه روزانه، عدم تعادل بین تعهدات کاری و زندگی شخصی، احساس خستگی جسمی و روانی مزمن، فقدان منابع کافی (زمان، نیروی انسانی، ابزار یا حمایت) برای انجام وظایف	فشار شغلی طولانی مدت فرسودگی شغلی نبود حمایت سازمانی	استرس شغلی مزمن
عدم حمایت عاطفی و عملی از سوی مدیریت، فقدان ارتباطات سالم، باز و سازنده در تیم، رقابت مخرب و غیرسازنده بین همکاران، نبود شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها	محیط کاری سمی ارزش‌های سازمانی منفی فقدان فرهنگ حمایتی	فرهنگ سازمانی نامناسب
سلسله‌مراتب سخت‌گیرانه و غیرمنعطف، فرآیندهای اداری پیچیده، بوروکراتیک و زمان‌بر، نقش‌های شغلی مبهم و نامشخص برای کارکنان	ساختار سازمانی نامناسب، سیستم‌های اداری ناکارآمد فقدان انعطاف‌پذیری سازمانی	ساختارهای سازمانی ناکارآمد
انتظارات غیرواقعی و دست‌نیافتنی از عملکرد کارکنان، استانداردهای بسیار بالا بدون در نظر گرفتن محدودیت‌ها، ترس فراگیر از ارتکاب حتی کوچک‌ترین اشتباه	کمال‌گرایی سازمانی، فرهنگ عدم تحمل خطا انتظارات افراطی	فشار برای عملکرد بی‌عیب و نقص
انتقاد مداوم و پیوسته از عملکرد کارکنان، بازخورد تخریبی و غیرسازنده به جای راهنمایی، تمرکز بیش از حد بر اشتباهات گذشته بدون اشاره به درس‌آموخته‌ها	سبک مدیریتی انتقادی بازخورد غیرسازنده فقدان تقدیر و قدردانی	بازخورد منفی و انتقاد مداوم
رفتار خودسرانه و یک‌طرفه مدیر بدون مشورت، عدم حمایت از رشد حرفه‌ای و شخصی کارکنان، تصمیم‌گیری نابرابر و همراه با تبعیض	سبک رهبری مخرب عدم شایستگی مدیریتی رفتار غیرحمایتی مدیر	مدیریت ناکارآمد مافوق
داشتن استانداردهای شخصی غیرواقعی و افراطی، عدم رضایت مزمن و پایدار از عملکرد	کمال‌گرایی منفی نارضایتی مزمن از خود	کمال‌گرایی ناسالم

و دستاوردها، ترس شدید از شکست و ناکامی در اهداف	استانداردهای سخت گیرانه شخصی	
ناتوانی در کنترل و مهار احساسات منفی، واکنش های هیجانی شدید، غیرقابل پیش بینی و نامتناسب، عدم توانایی در شناسایی دقیق و نام گذاری هیجانات خود	مهارت های تنظیم هیجانی ضعیف آگاهی هیجانی پایین راهبردهای تنظیم هیجان ناکارآمد	ضعف در تنظیم هیجان
نارضایتی عمیق و پایدار از شغل فعلی، احساس بی معنایی و پوچی در انجام وظایف روزانه کاری، فقدان انگیزه، اشتیاق و انرژی برای کار، دلزدگی و خستگی شدید از وظایف تکراری	نگرش منفی به شغل فقدان رضایت شغلی بیگانگی شغلی	کاهش رضایت شغلی
ایجاد تعارض مداوم و تنش با همکاران، بروز رفتارهای پرخاشگرانه کلامی یا غیر کلامی، عدم تمایل به همکاری و کار تیمی	رفتارهای ضدتولیدی اختلال در روابط کاری رفتارهای بین فردی مخرب	رفتار کاری ناسازگار
تردید مداوم و فلج کننده در فرآیند انتخاب، گرفتن تصمیمات عجولانه بدون تفکر کافی، اجتناب کامل از تصمیم گیری در مسائل مهم و حساس	ضعف در فرآیند تصمیم گیری کیفیت پایین تصمیمات اجتناب از مسئولیت تصمیم	تصمیم گیری ضعیف
تاخیر عمدی و غیرموجه در انجام وظایف، تخریب عمدی کار دیگران یا پروژه های تیمی، سرقت وقت سازمان (استفاده شخصی از زمان کاری)، نقض قوانین	رفتارهای انحرافی کاری نقض هنجارهای سازمانی رفتار ضداجتماعی	رفتار انحرافی
عدم اعتماد به همکاران، مدیران و سازمان، احساس ناامنی مداوم و تهدید در محیط کار، ترس شدید از قضاوت شدن توسط دیگران، پنهان کردن نقاط ضعف	فضای کاری ناامن کاهش اعتماد بین فردی محیط کاری تهدیدآمیز	کاهش اعتماد و ایمنی روانی
رفتار توهین آمیز کلامی نسبت به دیگران، بی احترامی آشکار در تعاملات روزمره، استفاده از لحن نامناسب، تحقیرکننده یا طعنه آمیز،	رفتارهای غیرمردمی بی ادبی در محیط کار تخریب احترام متقابل	بی ادبی در محیط کار
عدم احساس تعلق عاطفی به سازمان و تیم، بی تفاوتی کامل نسبت به اهداف و موفقیت های سازمانی، فقدان وفاداری و تعهد عاطفی به	کاهش تعلق سازمانی فقدان وفاداری سازمانی بیگانگی از سازمان	کاهش تعهد سازمانی

سازمان		
ترس شدید از ریسک پذیری و پذیرش عدم قطعیت، تفکر محدود و عدم توانایی خروج از چارچوب های قدیمی، عدم ارائه ایده های جدید یا پیشنهاد های خلاقانه	کاهش خلاقیت رفتار محافظه کارانه مقاومت در برابر تغییر	کاهش نوآوری و خلاقیت
جستجوی فعال و مداوم فرصت های شغلی جدید خارج از سازمان، تمایل شدید و پایدار به ترک شغل فعلی، عدم تعهد به ماندگاری و رشد بلندمدت در سازمان	قصد ترک خدمت گردش شغلی بالا عدم ماندگاری در سازمان	افزایش نرخ ترک خدمت

در بخش کیفی این پژوهش، با بهره گیری از نرم افزار مکس-کیو-دی-ای و از طریق مرحله نهایی کدگذاری، عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجوری و پیامدهای آن شناسایی شدند. نتایج این مرحله به عنوان مبنایی برای طراحی ابزار تحقیق در بخش کمی مورد استفاده قرار گرفت.

جدول شماره (۷): شناسایی عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجوری و پیامدهای آن

عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجوری		پیامدهای شخصیت روان رنجوری	
L1	سبک های مقابله ای ناسازگار	L11	ضعف در تنظیم هیجان
L2	فاجعه سازی	L12	کاهش رضایت شغلی
L3	عزت نفس پایین	L13	رفتار کاری ناسازگار
L4	استرس شغلی مزمن	L14	تصمیم گیری ضعیف
L5	فرهنگ سازمانی نامناسب	L15	رفتار انحرافی
L6	ساختارهای سازمانی ناکارآمد	L16	کاهش اعتماد و ایمنی روانی
L7	فشار برای عملکرد بی عیب و نقص	L17	بی ادبی در محیط کار
L8	بازخورد منفی و انتقاد مداوم	L18	کاهش تعهد سازمانی
L9	مدیریت ناکارآمد مافوق	L19	کاهش نوآوری و خلاقیت
L10	کمال گرایی ناسالم	L20	افزایش نرخ ترک خدمت

یافته های بخش کمی

در مرحله کمی پژوهش، پرسش نامه ای بر اساس یافته های کیفی طراحی و در اختیار اعضای نمونه آماری قرار گرفت. پس از جمع آوری پرسش نامه ها، به منظور تبدیل داده های کیفی به داده های قابل تحلیل، گزینه های کلامی مربوط به طیف لیکرت پنج درجه ای، با استفاده از اعداد مثلثی فازی معادل سازی شدند و

بر این اساس، ماتریس تصمیم فازی تشکیل گردید. با توجه به ماهیت مبهم و غیرقطعی اعداد فازی، گام بعدی تبدیل این مقادیر به اعداد قطعی بود. بدین منظور، از روش میانگین فازی (مطابق با روابط ۱ و ۲) و با بهره‌گیری از نرم‌افزار Excel، عملیات فازی‌زدایی صورت پذیرفت. حاصل این مرحله، تشکیل ماتریس روابطی به ابعاد $[20 \times 20]$ بود جدول (۸)، که سطرها و ستون‌های آن را شناسایی عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن تشکیل می‌دهند.

جدول (۸): ماتریس روابط فازی عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجوری

	L۱	L۲	L۳	L۴	L۵	L۶	L۷	L۸	L۹	L۱۰
L۱	۰	۰/۷۳	۰/۶۱	۰/۷۲	۰/۶۲	۰/۷۵	۰/۶۵	۰/۴۳	۰/۶	۰/۴۸
L۲	۰/۳۳	۰	۰/۷۷	۰/۶۴	۰/۲۴	۰/۲۷	۰/۶۸	۰/۶۶	۰/۴۳	۰/۶۹
L۳	۰/۷۷	۰/۷۱	۰	۰/۶۸	۰/۷۵	۰/۳۹	۰/۷۴	۰/۷۳	۰/۳۹	۰/۲۶
L۴	۰/۶۲	۰/۷۴	۰/۴۸	۰	۰/۴۲	۰/۸۳	۰/۲۶	۰/۴۳	۰/۴۹	۰/۷۱
L۵	۰/۶	۰/۵۸	۰/۴	۰/۵۵	۰	۰/۵	۰/۵۲	۰/۷۷	۰/۷۲	۰/۶۱
L۶	۰/۵۸	۰/۵۸	۰/۵۲	۰/۷	۰/۸	۰	۰/۴۱	۰/۴۳	۰/۵۱	۰/۴۶
L۷	۰/۷۸	۰/۳۴	۰/۷۹	۰/۸۵	۰/۷۵	۰/۷۹	۰	۰/۷۶	۰/۴۷	۰/۳۷
L۸	۰/۴۷	۰/۶۹	۰/۷۳	۰/۷۹	۰/۵	۰/۸۶	۰/۷۹	۰	۰/۴۷	۰/۶۶
L۹	۰/۵۳	۰/۲۶	۰/۳۵	۰/۷۶	۰/۷۹	۰/۷۷	۰/۸۲	۰/۶۹	۰	۰/۷
L۱۰	۰/۵۱	۰/۵	۰/۴۲	۰/۸	۰/۸۴	۰/۶۷	۰/۶۸	۰/۸۴	۰/۸۲	۰

جدول (۹): ماتریس روابط فازی پیامدهای شخصیت روان‌رنجوری

	L۱	L۲	L۳	L۴	L۵	L۶	L۷	L۸	L۹	L۱۰
L۱	۰	۰/۶۵	۰/۸۳	۰/۵۷	۰/۸۱	۰/۷۴	۰/۴۸	۰/۶۷	۰/۸۲	۰/۸۵
L۲	۰/۶۱	۰	۰/۸۷	۰/۵۲	۰/۷۹	۰/۳۵	۰/۵۸	۰/۵۷	۰/۸۳	۰/۸۴
L۳	۰/۷۴	۰/۷۳	۰	۰/۶۹	۰/۶۸	۰/۸۳	۰/۸۴	۰/۹۱	۰/۵۳	۰/۶۳
L۴	۰/۵۲	۰/۴۲	۰/۴۸	۰	۰/۸	۰/۶۹	۰/۷۷	۰/۶۹	۰/۷۹	۰/۴۶
L۵	۰/۸۳	۰/۸۲	۰/۸	۰/۶۶	۰	۰/۷۱	۰/۸	۰/۲۹	۰/۶۲	۰/۶۷
L۶	۰/۶۶	۰/۵۳	۰/۵	۰/۸	۰/۸۱	۰	۰/۳۱	۰/۳۵	۰/۳	۰/۷۷
L۷	۰/۶	۰/۵۲	۰/۸۳	۰/۴۶	۰/۶۶	۰/۳۱	۰	۰/۸	۰/۷۱	۰/۷۳

L۸	۰/۷۸	۰/۴۹	۰/۸	۰/۶۳	۰/۶۳	۰/۶۹	۰/۷۶	۰	۰/۸۱	۰/۶۸
L۹	۰/۴۷	۰/۸۸	۰/۵۸	۰/۸۲	۰/۶۷	۰/۸	۰/۴۷	۰/۶۳	۰	۰/۶۲
L۱۰	۰/۶۴	۰/۵	۰/۶۹	۰/۷۵	۰/۶۱	۰/۸	۰/۶۶	۰/۵۸	۰/۷۴	۰

محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

پس از تشکیل ماتریس نهایی روابط میان مؤلفه‌ها، محاسبه سه شاخص کلیدی شامل ظرفیت تأثیرپذیری (In-degree)، توان تأثیرگذاری (Out-degree) و شاخص مرکزی (Centrality Index) برای هر یک از مؤلفه‌های مدل صورت گرفت. این محاسبات با هدف شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شخصیت روان-رنجور و پیامدهای آن انجام پذیرفت.

ظرفیت تأثیرپذیری

ظرفیت تأثیرپذیری هر مؤلفه، از طریق مجموع مقادیر مربوط به آن در ستون‌های ماتریس روابط به دست آمد. این شاخص بیانگر میزان پذیرش تأثیر از سایر مؤلفه‌هاست. نتایج نشان دادند که در میان عوامل (عزت نفس پایین، فرهنگ سازمانی نامناسب و فاجعه‌سازی) و در میان پیامدها (ضعف در تنظیم هیجان، کاهش رضایت شغلی و تصمیم‌گیری ضعیف) دارای بیشترین ظرفیت تأثیرپذیری بودند.

توان تأثیرگذاری

توان تأثیرگذاری، از مجموع مقادیر ردیف‌های ماتریس روابط برای هر مؤلفه به دست آمد و نشان‌دهنده میزان تأثیرگذاری آن مؤلفه بر سایر مؤلفه‌ها است. در این بخش از میان عوامل (سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار، عزت نفس پایین و فاجعه‌سازی) و از میان پیامدها (ضعف در تنظیم هیجان، رفتار کاری ناسازگار و رفتار انحرافی) دارای بیشترین توان تأثیرگذاری است.

شاخص مرکزی

شاخص مرکزی هر مؤلفه، از طریق جمع دو شاخص پیش گفته یعنی ظرفیت تأثیرپذیری و توان تأثیرگذاری محاسبه شد. این شاخص معیاری برای تعیین اهمیت نسبی هر مؤلفه در شبکه روابط است؛ به این معنا که مؤلفه‌هایی با شاخص مرکزی بالاتر، نقش محوری‌تری در ساختار روابط علی ایفا می‌کنند. نتایج نشان دادند که از میان عواملها (سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار، فاجعه‌سازی و عزت نفس پایین) و از میان پیامدها (ضعف در تنظیم هیجان، کاهش رضایت شغلی و رفتار کاری ناسازگار) به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن شناسایی شد.

جدول (۱۰) نمونه‌ای از محاسبات مربوط به سه شاخص فوق را نمایش می‌دهد.

جدول (۱۰): نمونه محاسبات ظرفیت تأثیر پذیری، توان تأثیر گذاری و شاخص مرکزی

ردیف	نمونه محاسبه
۱	$\text{Out}_{(c1)} = 0/73 + 0/61 + 0/72 + 0/62 + 0/75 + 0/65 + 0/43 + 0/6 + 0/48 + 0/65 + 0/6$ $8 + 0/81 + 0/63 + 0/72 + 0/78 + 0/65 + 0/41 + 0/73 + 0/58 = 12/23$
۲	$\text{In}_{(c1)} = 0/33 + 0/77 + 0/62 + 0/6 + 0/58 + 0/78 + 0/47 + 0/53 + 0/51 + 0/79 + 0/74 +$ $0/83 + 0/53 + 0/5 + 0/8 + 0/84 + 0/81 + 0/69 + 0/85 = 12/57$
۳	$\text{Cen}_{(c1)} = 12/29 + 12/48 = 24/8$

بعد از اینکه شاخص های مرکزیت برای همه مؤلفه ها محاسبه شد، جدول (۱۱) شکل گرفت.

جدول (۱۱): ظرفیت تأثیر پذیری، توان تأثیر گذاری و شاخص مرکزی

کد	عوامل مؤثر بر شخصیت روان رنجوری	تأثیر پذیری	تأثیر گذاری	شاخص مرکزی
L1	سبک های مقابله ای ناسازگار	۱۲/۴۶	۱۳	۲۵/۴۶
L2	فاجعه سازی	۱۲/۸۲	۱۲/۴۱	۲۵/۲۳
L3	عزت نفس پایین	۱۱/۹۴	۱۳/۲۳	۲۵/۱۷
L4	استرس شغلی مزمن	۱۲/۵۷	۱۲/۲۳	۲۴/۸
L5	فرهنگ سازمانی نامناسب	۱۲/۹	۱۱/۶۲	۲۴/۵۲
L6	ساختارهای سازمانی ناکارآمد	۱۲	۱۲/۰۲	۲۴/۰۲
L7	فشار برای عملکرد بی عیب و نقص	۱۲/۳۳	۱۱/۶۲	۲۳/۹۵
L8	بازخورد منفی و انتقاد مداوم	۱۲/۴	۱۱/۴۱	۲۳/۸۱
L9	مدیریت ناکارآمد مافوق	۱۱/۷	۱۲/۳۵	۲۳/۴۲
L10	کمال گرایی ناسالم	۱۱/۲۶	۱۱/۱۷	۲۲/۴۳
کد	پیامدهای شخصیت روان رنجوری	تأثیر پذیری	تأثیر گذاری	شاخص مرکزی
L11	ضعف در تنظیم هیجان	۱۳/۳۸	۱۳/۹۶	۲۷/۳۴
L12	کاهش رضایت شغلی	۱۳/۰۷	۱۳/۰۴	۲۶/۱۱
L13	رفتار کاری ناسازگار	۱۲/۲۸	۱۳/۳۵	۲۵/۶۳
L14	تصمیم گیری ضعیف	۱۲/۵۹	۱۲/۹۱	۲۵/۵
L15	رفتار انحرافی	۱۱/۹۱	۱۳/۳۱	۲۵/۲۲
L16	کاهش اعتماد و ایمنی روانی	۱۲/۱۸	۱۲/۸۲	۲۵
L17	بی ادبی در محیط کار	۱۳/۱	۱۱/۷۶	۲۴/۸۶
L18	کاهش تعهد سازمانی	۱۲/۱۴	۱۲/۴۵	۲۴/۵۹

بر اساس خروجی‌های ترسیم‌شده در شکل‌های ۲ و ۳، «سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار» به‌عنوان مهم‌ترین عامل و «ضعف در تنظیم هیجان» به‌عنوان کلیدی‌ترین پیامد شخصیت روان‌رنجوری در رأس نمودار قرار

گرفتند. این مؤلفه‌ها با دایره‌هایی بزرگ‌تر نسبت به سایر مؤلفه‌ها مشخص شده‌اند و حاکی از وزن بیشتر آن‌ها در شبکه علی هستند. سایر عوامل و پیامدها نیز به تناسب اهمیت‌شان با اندازه‌های کوچک‌تر در نمودار ترسیم شده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

شخصیت روان‌رنجور به عنوان یکی از ویژگی‌های بنیادین شخصیت انسان، با گرایش به نگرانی، اضطراب مزمن، حساسیت هیجانی و تجربه عواطف منفی شناخته می‌شود. در فضای سازمانی، مدیران و کارمندانی که در سطح بالایی از این ویژگی قرار دارند، در صورت فقدان توانایی تنظیم هیجان و مدیریت رفتار، در معرض پیامدهایی نظیر نارضایتی شغلی، تعارضات بین فردی و اختلال در تصمیم‌گیری قرار می‌گیرند. هرچند پژوهش‌ها نشان می‌دهند که در صورت بهره‌گیری از راهبردهای تنظیم هیجان و خودنظم‌دهی رفتاری، بخشی از این پیامدها قابل کنترل است (Fachrudin, Pirzada & Iman, 2022). اما عدم مدیریت آن می‌تواند زمینه‌ساز بروز استرس شغلی مزمن، کاهش عزت‌نفس، و افت اعتماد به نفس مدیریتی گردد (Kootker et al., 2016, pp. 919-928). به علاوه، پیشینه مطالعات نشان می‌دهد که افراد دارای روان‌رنجوری بالا بیشتر به راهبردهای هیجانی ناسازگارانه مانند نشخوار فکری، اجتناب، و کمال‌گرایی افراطی گرایش دارند؛ این در حالی است که کمتر از بازبینی شناختی و ارزیابی مجدد به عنوان شیوه‌های سالم تنظیم هیجان بهره می‌برند. همین الگو سبب افزایش احتمال بروز رفتارهای انحرافی و واکنش‌های ناکارآمد در محیط کار می‌شود (Yang, 2020, pp. 468-474). با توجه به اینکه نقش مدیران و کارکنان در سازمان‌های دولتی، مستقیماً با کارکرد سیستم اداری، کیفیت تصمیم‌گیری و رضایت‌مندی ارباب رجوع در ارتباط است، پرداختن به مفهوم شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای مدیریتی آن ضرورتی پژوهشی و کاربردی دارد. از این رو، شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری و پیامدهای شخصیتی روان‌رنجوری در مدیران می‌تواند سازمان را در پیشگیری از اختلالات رفتاری، بهبود کیفیت عملکرد و افزایش سلامت روان محیط کار یاری رساند.

الگوی سیستمی شخصیت روان‌رنجور

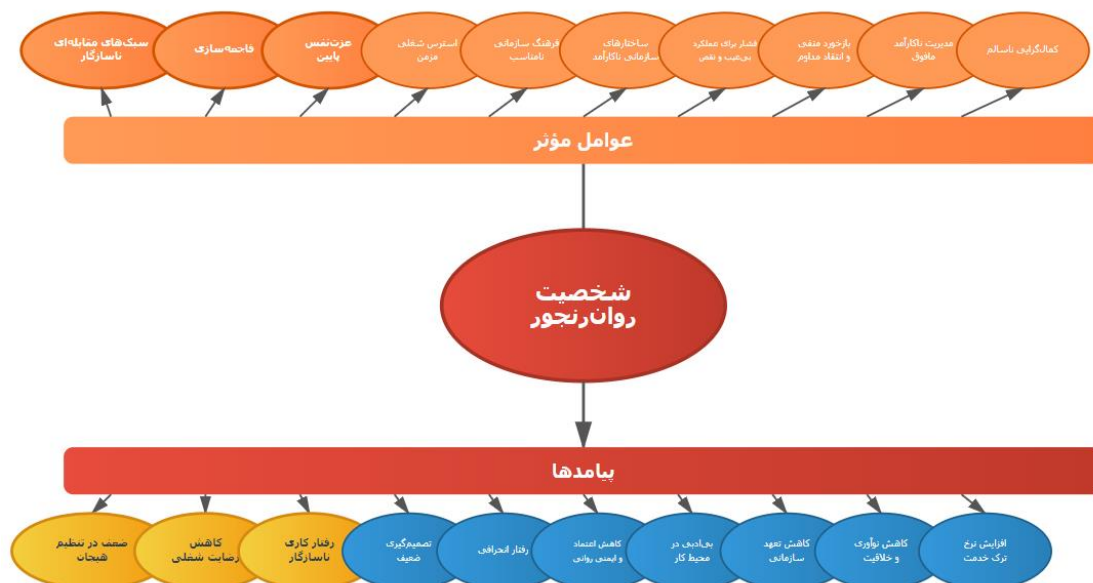
پژوهش حاضر با هدف ارائه نقشه شناختی عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور و پیامدهای آن در مدیران سازمان‌های دولتی، از رویکرد ترکیبی (کیفی و کمی) بهره گرفت و با به کارگیری تکنیک نقشه شناختی فازی (FCM)، ساختار مفهومی دقیقی از این روابط ارائه داد؛ بر اساس یافته‌های این پژوهش، الگوی سیستمی شکل‌گیری و پیامدهای شخصیت روان‌رنجور در مدیران به صورت یک نظام علی سه لایه شناسایی شد که در شکل (۴) به تفصیل ارائه شده است. این الگو نشان‌دهنده یک سیستم پویاست که در

آن عوامل محیطی-سازمانی و فردی-روان‌شناختی در تعامل با یکدیگر، شخصیت روان‌رنجور را تقویت کرده و این امر به نوبه خود منجر به طیف گسترده‌ای از پیامدهای منفی فردی و سازمانی می‌شود. لایه اول - عوامل مؤثر: همان‌طور که در شکل (۴) مشاهده می‌شود، ۱۰ عامل اصلی بر شکل‌گیری شخصیت روان‌رنجور تأثیرگذار بر اساس تحلیل شاخص‌های مرکزیت شناسایی شدند. مهم‌ترین این عوامل به ترتیب عبارتند از: سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار، فاجعه‌سازی، عزت‌نفس پایین، استرس شغلی مزمن، فرهنگ سازمانی نامناسب، ساختارهای سازمانی ناکارآمد، فشار برای عملکرد بی‌عیب و نقص، بازخورد منفی و انتقاد مداوم، مدیریت ناکارآمد مافوق، کمال‌گرایی ناسالم. شکل ۳ روابط علی میان این عوامل و نحوه تأثیرگذاری متقابل آن‌ها را به صورت شبکه‌ای نشان می‌دهد، به‌طوری که اندازه گره‌ها در نمودار متناسب با شاخص مرکزیت هر عامل است. این یافته نشان می‌دهد که مدیرانی که از راهبردهای مقابله‌ای ناسازگار مانند اجتناب، نشخوار فکری، و سرکوب هیجانی استفاده می‌کنند، بیشتر در معرض تجربه روان‌رنجوری و پیامدهای منفی آن قرار دارند.

لایه مرکزی - شخصیت روان‌رنجور: شخصیت روان‌رنجور به‌عنوان متغیر کانونی و میانجی در مرکز الگو قرار دارد. این متغیر از یک سو تحت تأثیر عوامل فردی و سازمانی قرار می‌گیرد و از سوی دیگر، منشأ بروز پیامدهای رفتاری و عملکردی در محیط کار است.

لایه سوم - پیامدهای شخصیت روان‌رنجور: شکل ۲ شبکه علی پیامدهای شخصیت روان‌رنجور را نمایش می‌دهد. بر اساس شکل (۴)، مهم‌ترین پیامدها به ترتیب عبارتند از: ضعف در تنظیم هیجان، کاهش رضایت شغلی، رفتار کاری ناسازگار، تصمیم‌گیری ضعیف، رفتار انحرافی، کاهش اعتماد و ایمنی روانی، بی‌ادبی در محیط کار، کاهش تعهد سازمانی، کاهش نوآوری و خلاقیت، افزایش نرخ ترک خدمت. تحلیل کمی داده‌ها نشان داد که از میان ۲۰ عامل شناسایی شده سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار با بالاترین درجه مرکزیت (۲۸/۸۷)، به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور شناخته شد، و پس از آن فاجعه‌سازی، عزت‌نفس پایین، استرس شغلی مزمن به‌ترتیب از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور می‌باشند. همچنین با توجه به یافته‌های پژوهش، ضعف در تنظیم هیجان با درجه مرکزیت (۲۸)، به عنوان مهم‌ترین پیامد شخصیت روان‌رنجور شناسایی شده است، و پس از آن کاهش رضایت شغلی، رفتار کاری ناسازگار، تصمیم‌گیری ضعیف به‌ترتیب از مهم‌ترین پیامدهای شخصیت روان‌رنجور می‌باشند. روان‌رنجوری به عنوان یکی از ویژگی‌های اصلی پنج‌گانه شخصیت، نقشی تعیین‌کننده در شکل‌دهی رفتارهای سازمانی، کیفیت عملکرد شغلی و وضعیت سلامت روانی مدیران و کارکنان دارد. این یافته حاکی از آن است که ضعف در تنظیم هیجان نه تنها مهم‌ترین پیامد مستقیم شخصیت روان‌رنجور است، بلکه به‌عنوان یک متغیر واسطه‌ای، زمینه‌ساز بروز سایر پیامدهای منفی مانند کاهش رضایت شغلی، رفتار کاری ناسازگار، و تصمیم‌گیری ضعیف نیز می‌گردد.

شکل‌های ۲ و ۳ این روابط را به صورت گراف و شبکه‌ای نمایش می‌دهند، به‌طوری که عوامل و پیامدهای با شاخص مرکزیت بالاتر با گره‌های بزرگ‌تر و در موقعیت محوری‌تر ترسیم شده‌اند. این تصویرسازی امکان درک بهتر مسیرهای علی و نقاط کانونی مداخله را فراهم می‌آورد. و جدول ۷ الگوی سیستمی یافته‌ها را نشان می‌دهد.



شکل ۴: الگو سیستمی عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجوری و پیامدها

در خصوص مقایسه نتایج این پژوهش با دیگر پژوهش‌های صورت گرفته، باید گفت شواهد پژوهشی داخلی نشان می‌دهد که شخصیت روان‌رنجور با تجربه هیجانات منفی، اضطراب، بدبینی و بروز رفتارهای انحرافی همبستگی معنادار دارد. برای نمونه، صالحی صدقیانی، کرمی و قربانی‌پاجی (۲۰۱۹) نشان دادند که ادراک طردشدگی در محیط کار می‌تواند موجب افزایش رفتارهای انحرافی و بدبینی سازمانی شود و روان‌رنجوری در این میان نقشی تعدیل‌گر ایفا می‌کند. این در حالی است که سپهوند (۲۰۲۱) از منظر فردی به موضوع پرداخته و نشان می‌دهد انعطاف‌پذیری شناختی تاحدی قادر است اضطراب فراگیر افراد روان‌رنجور را پیش‌بینی و تعدیل کند، اما اثر عوامل محیطی و ساختار سازمانی در پژوهش وی نادیده مانده است. محمدی (۲۰۲۱) نیز ارتباط معکوس روان‌رنجوری با ساختار سرمایه شرکت‌ها را مطرح می‌کند، اما تمرکز او عمدتاً بر سطح کارکنان بوده و پیامدهای نقش‌آفرینی مدیران در بافت سازمانی گسترده‌تر بررسی نشده است. عمادی (۲۰۱۷) نیز با اشاره به رابطه روان‌رنجوری مدیران و شیوه‌های مقابله‌ای در مدیریت

تعارض، به‌ویژه راهبردهای اجتنابی و کنترلی، نتیجه‌گیری می‌کند؛ با این حال، محدودیت نمونه به شرکت‌های خصوصی تهران امکان تعمیم نتایج به سازمان‌های دولتی را کاهش می‌دهد.

در حوزه بین‌المللی نیز یافته‌ها بر تأثیر روان‌رنجوری بر محیط کار تأکید دارند، اما اغلب تمرکز آن‌ها بر کارکنان است. دنگ، ژانگ و گائو (۲۰۲۵) نشان می‌دهند که روان‌رنجوری همراه با سبک‌های مقابله نابالغ منجر به افزایش تجارب منفی در محیط کار شده و سرمایه روان‌شناختی تنها نقش میانجی نسبی دارد؛ با این وجود، مدیران در این مدل مورد توجه قرار نگرفته‌اند. گائو، شاهین و باری (۲۰۲۴) نیز بر نقش تقویت‌کننده شایعات محیط کار بر پیامدهای منفی روان‌رنجوری تأکید دارند، ولی مطالعه صرفاً بر کارکنان متمرکز است. یافته‌های لی و شو (۲۰۲۰) حاکی از آن است که روان‌رنجوری از طریق ایجاد خستگی هیجانی، ابراز نظر و مشارکت کارکنان را کاهش می‌دهد، در حالی که برون‌گرایی اثر معکوس دارد؛ با این حال، نقش ساختار و الزامات سازمانی در مدل توضیح داده نشده است. نتایج یانگ و همکاران (۲۰۲۰) نیز نشان می‌دهد که افراد دارای سطح بالاتر روان‌رنجوری توانایی ضعیف‌تری در تنظیم هیجان دارند، اما این نتایج فاقد کاربرد مدیریتی مستقیم و مدل‌سازی سازمانی است. از منظر نظری، اسلاتر و کازل (۲۰۰۹) نیز تأثیر روان‌رنجوری بر فرآیندهای شناختی، تعاملات اجتماعی، تصمیم‌گیری و شیوه‌های مقابله‌ای را تبیین کرده‌اند؛ با این تفاوت که این تحلیل‌ها کمتر در قالب مدل‌های علی سازمانی یا روش‌های نوین تحلیل مانند نقشه‌برداری شناختی فازی (FCM) به کار گرفته شده‌اند. همچنین برخلاف پژوهش‌های قبلی (صالحی صدقیانی و همکاران، ۲۰۱۹؛ سپوند ۲۰۲۱؛ دنگ و همکاران ۲۰۲۵؛ گائو، شاهین و باری ۲۰۲۴؛ لی و شو ۲۰۲۰؛ یانگ ۲۰۲۰) که هر یک تنها به بخشی از مسئله پرداخته‌اند، نوآوری پژوهش حاضر به این صورت است: ۱. تغییر سطح تحلیل: تمرکز بر مدیران سازمان‌های دولتی به جای کارکنان؛ بخشی که در پیشینه کمتر بررسی شده بود. ۲. توسعه مدل مفهومی یکپارچه: ترکیب هم‌زمان عوامل فردی، هیجانی، ساختاری و محیطی به جای نگاه تک‌بعدی مطالعات قبلی. ۳. تبیین روابط علی و وزن‌گذاری تأثیرات با استفاده از نقشه شناختی فازی؛ رویکردی که در پژوهش‌های پیشین برای این موضوع به کار نرفته بود. ۴. شناسایی گلوگاه‌های مدیریتی: معرفی «سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار» به عنوان مهم‌ترین عامل و «ضعف تنظیم هیجان» به عنوان نقطه کانونی پیامدها. ۵. حرکت از یافته‌های توصیفی به کاربرد مدیریتی: ارائه مسیرهای علی قابل مداخله جهت بهبود تصمیم‌گیری، کنترل رفتارهای انحرافی و ارتقای سلامت روان سازمانی.

از منظر کاربردی، نتایج این پژوهش صرفاً به شناسایی ابعاد روان‌رنجور شخصیت محدود نمی‌شود، بلکه مسیر عملی برای مواجهه با پیامدهای آن در محیط‌های سازمانی ترسیم می‌کند. بر این اساس، مدیران و کارکنان می‌توانند از یافته‌های مطالعه حاضر به عنوان ابزاری برای خودارزیابی و پایش مستمر وضعیت هیجانی-شناختی استفاده کنند. این امر زمینه را برای طراحی برنامه‌های بهبود مانند کارگاه‌های تنظیم

هیجان، مداخلات کوچینگ فردی، بازطراحی فرایندهای تصمیم‌گیری و تدوین دستورالعمل‌های پیشگیرانه در مواجهه با شرایط استرس‌زا فراهم می‌سازد؛ اقداماتی که در ادبیات قبلی کمتر به صورت نظام‌مند به آن‌ها اشاره شده است.

در خصوص محدودیت‌های پژوهش نیز باید تأکید نمود که این مطالعه عمدتاً بر تحلیل مفهومی و ترکیب نظام‌مند ادبیات متمرکز بوده و فاقد داده‌های تجربی میدانی و تحلیل‌های آماری علی است؛ از این رو امکان تعمیم‌پذیری نتایج به تمامی سازمان‌ها با احتیاط صورت می‌گیرد. همچنین جامعه هدف پژوهش محدود به سازمان‌های دولتی بوده و شرایط ساختاری و فرهنگی سازمان‌های خصوصی، صنعتی یا دانش‌بنیان در نظر گرفته نشده است. افزون بر این، اگرچه تکنیک نقشه شناختی فازی (FCM) در تبیین روابط میان عوامل کارآمد بوده، اما به تنهایی برای آزمون علیت قطعی کفایت ندارد و نیازمند تکمیل با روش‌های تجربی‌تر مانند مدل‌سازی ساختاری فازی، ISM یا DEMATEL است. بنابراین پیشنهاد می‌شود مطالعات آتی با رویکردهای تجربی و میدانی، از جمله پدیدارشناسی، نظریه‌پردازی داده‌بنیاد یا مدل‌سازی ساختاری، به آزمون روابط علی میان متغیرها پرداخته، نقش متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر را شناسایی کرده و زمینه را برای تعمیم‌پذیری بیشتر مدل فراهم سازند.

پیشنهادهای

یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن است که یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور، سبک‌های مقابله‌ای ناسازگار است. این سبک مقابله‌ای می‌تواند به طور جدی به بهره‌وری مدیران و روحیه تیمی آسیب برساند. بنابراین در این راستا پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌های دولتی و کارمندان، به شناسایی و درک این الگوها بپردازند و برای تغییر آن‌ها به اتخاذ سبک‌های مقابله‌ای سالم‌تر و سازنده‌تر مانند افزایش آگاهی، خودکاوی و شناخت طرح‌واره‌ها و تغییر نگرش و باورها روی آورند.

یکی دیگر از عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور، فاجعه‌سازی است. فاجعه‌سازی در شخصیت مدیران به تمایل آن‌ها به بزرگنمایی بیش از حد مشکلات، اشتباهات یا نتایج منفی احتمالی اشاره دارد. این مدیران به طور مداوم بدترین سناریوها را تصور می‌کنند و حتی مسائل کوچک را به بحران‌های بزرگ و غیر قابل حل تبدیل می‌کنند در این خصوص به مدیران و کارمندان پیشنهاد می‌شود که با توسعه مهارت حل مسئله، مدیریت استرس و اضطراب و تمرکز بر تجربیات مثبت این ویژگی مخرب را مدیریت کرده و به رهبران مؤثرتری تبدیل شوند.

نتایج پژوهش حاکی از آن است که یکی دیگر از عوامل مؤثر بر شخصیت روان‌رنجور، کمال‌گرایی ناسالم است. کمال‌گرایی ناسالم در مدیران وضعیتی است که در آن مدیر استانداردهای بسیار بالا، اغلب غیرواقعی و دست‌نیافتنی برای خود و دیگران تعیین می‌کند و به شدت از اشتباه کردن یا نرسیدن به این

استانداردها می‌ترسند. این نوع کمال‌گرایی با ترس از شکست، انتقاد و احساس بی‌کفایتی همراه است و می‌تواند تأثیرات منفی جدی بر عملکرد فردی، تیم و کل سازمان داشته باشد. در این راستا پیشنهاد می‌شود که مدیران و کارمندان با داشتن استانداردهای سالم، محیط کار مثبت و سازنده‌تر به تمرکز بر پیشرفت به جای کمال، تقویت تحمل ابهام، آموزش تفکر واقع‌بینانه و کاهش تفکر "همه با هیچ" بپردازند.

یکی از پیامدهای شخصیت روان‌رنجور، ضعف در تنظیم هیجان است. ضعف در تنظیم هیجان در مدیران به ناتوانی آن‌ها در شناسایی، درک، مدیریت و تعدیل شدت و مدت هیجانات خود به شیوه‌ای سازگارانه و متناسب با موقعیت اشاره دارد. این ضعف می‌تواند منجر به واکنش‌های نامناسب، تصمیم‌گیری‌های عجولانه و آسیب به روابط با کارکنان و سایر ذینفعان شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران و کارمندان با شناخت و برجسب‌گذاری هیجانات، تغییر شناختی، تکنیک‌های آرام‌سازی می‌توانند مهارت‌های لازم برای مدیریت مؤثر هیجانات خود را توسعه داده و به مدیران و کارمندان تأثیر گذارتری تبدیل شوند.

نتایج پژوهش مبین آن است که یکی دیگر از پیامدهای شخصیت روان‌رنجور، رفتار انحرافی است. مدیران با روان‌رنجوری بالا با رفتارهای انحرافی مانند تفسیر منفی از رویدادها، رفتارهای خودتخریبی و احساس ناامنی و بی‌کفایتی از هنجارهای سازمانی و اجتماعی منحرف می‌شوند بنابراین یکی از راه‌کارهایی که در این خصوص به مدیران و کارمندان پیشنهاد می‌شود این است که با مربیگری و مشاوره و همچنین بازخورد ۳۶۰ درجه به تلاش برای مقابله با آن بآیند.

یکی دیگر از پیامدهای شخصیت روان‌رنجور، بی‌ادبی در محیط کار است. بی‌ادبی از سوی مدیران در محیط کار نه تنها یک رفتار غیراخلاقی و غیرحرفه‌ای است، بلکه می‌تواند تأثیرات بسیار مخربی بر سلامت روان و عملکرد تمامی کارکنان، به ویژه افراد با شخصیت روان‌رنجور، داشته باشد. سازمان‌ها باید با آموزش مدیران در زمینه رفتارهای محترمانه، ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت و پاسخگو به شکایات مربوط به بی‌ادبی، از بروز چنین رفتارهایی جلوگیری کنند و محیط کاری سالم و حمایتی را برای همه کارکنان فراهم آورند. بی‌توجهی به این موضوع می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری، افزایش ترک کار و آسیب جدی به سلامت روان کارکنان شود.

برای پژوهش‌های آینده در حوزه روان‌رنجوری سازمانی پیشنهاد می‌شود:

مطالعات طولی و مداخله‌ای برای بررسی مسیر علی بین روان‌رنجوری، سبک‌های مقابله‌ای و پیامدهای رفتاری انجام گیرد.

پژوهش‌های آتی با استفاده از روش‌های آمیخته، پدیدارشناسی یا روایت‌پژوهی انجام شود تا ابعاد عمیق‌تری از تجربه روان‌رنجوری مدیران آشکار گردد.

بررسی نقش متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر مانند رهبری تحول‌آفرین، سرمایه روان‌شناختی، تاب‌آوری هیجانی و فرهنگ سازمانی در رابطه میان روان‌رنجوری و پیامدهای سازمانی پیشنهاد می‌شود.

انجام مطالعات مقایسه‌ای بین بخش دولتی و خصوصی برای بررسی تفاوت‌های ساختاری در بروز و مدیریت روان‌رنجوری ضروری به نظر می‌رسد.

سپاسگزاری

از تمام کسانی که ما را در انجام این پژوهش یاری کرده‌اند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

منابع

- Altuntaş, G., & Semercioz, F. (2024). Silence in the workplace: what do we know from research? *European Journal of Training and Development*, 48(10), 1056–1089. <https://doi.org/10.1108/EJTD-06-2024-0077>.
- Barlow, D. H. (2002). *Anxiety and its disorders: The nature and treatment of anxiety and panic* (2nd ed.). Guilford Press.
- Bass, B. M. (2008). *The bass handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications* (4th ed.). Free Press.
- Brandes, C. M.; Kushner, S. C., & Tackett, J. L. (2018). Negative affect. in developmental pathways to disruptive, impulse control, and conduct disorder (pp. 121–138). *Academic Press*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-811323-3.00005-5>.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI). *Psychological Assessment Resources*. DOI:10.4135/9781849200479.n9.
- Costa, P. T., Jr.; McCrae, R. R., & Löckenhoff, C. E. (2019). Personality across the life span. *Annual Review of Psychology*, 70, 423–448. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-103244>.
- Costa, P. T., Jr.; Terracciano, A., & McCrae, R. R. (2001). Gender differences in personality traits across cultures: robust and surprising findings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(2), 322–331. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.81.2.322>.
- Deng, Z.; Zhang, X.; He, F.; Zhang, S.; Du, R., & Gao, Z. (2025). Mediating role of psychological capital, coping styles between neuroticism and negative experiences in Chinese nurses' second victims: A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jan.16852>.
- Emadi, M. (2017). Investigating the relationship between neuroticism, extraversion and conscientiousness with conflict management strategies of managers of private companies in tehran. *International Conference On Psychology and Social Studies*. (In Persian)
- Fachrudin, K. A.; Pirzada, K., & Iman, M. F. (2022). The role of financial behavior in mediating the influence of socioeconomic characteristics and neurotic personality traits on financial satisfaction. *Cogent Business & Management*, 9(1), article 2080152. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2080152>.

Flett, G. L., & Hewitt, P. L. (2002). Perfectionism and maladjustment: An overview of theoretical, definitional, and treatment issues. In G. L. Flett & P. L. Hewitt (Eds.), *Perfectionism: Theory, research, and treatment* (pp. 5–31). *American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/10458-001>

Fosse, T. H.; Martinussen, M.; Sørli, H. O.; Skogstad, A.; Martinsen, Ø. L., & Einarsen, S. V. (2024). Neuroticism as an antecedent of abusive supervision and laissez-faire leadership in emergent leaders: The role of facets and agreeableness as a moderator. *Applied Psychology: An International Review*, 73(2), 675–697. <https://doi.org/10.1111/apps.12495>.

Gao, C.; Shaheen, S., & Bari, M. W. (2024). Workplace gossip erodes proactive work behavior: anxiety and neuroticism as underlying mechanisms. *BMC Psychology*, 12(1), 464. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01966-5>.

Gharib Bolouk, M.; Mikaeili, N., & Basharpour, S. (2022). The role of neuroticism, dysfunctional beliefs, and emotion regulation in predicting sleep quality in high school adolescents. *Iranian Journal of Psychology and Neuroscience (IJPN)*, 10(1), 55–63. <http://ijpn.ir/article-1-1948-fa.html>.

(In Persian)

Ghazian, M. (2020). Predicting hope for treatment and neuroticism in drug addicts undergoing treatment based on positive thinking. *Quarterly Journal of Psychological Research*, 11(35), 73–86. https://journals.iau.ir/article_706932.html.

(In Persian)

Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>

Hampel, P.; Meier, M., & Kümmel, U. (2008). School-based stress management training for adolescents: Longitudinal results from an experimental study. *Journal of Youth and Adolescence*, 37(8), 1009–1024. [DOI:10.1007/s10964-007-9204-4](https://doi.org/10.1007/s10964-007-9204-4).

Hassan Tehrani, R., & Moharrami, J. (2024). Predicting neuroticism based on attachment styles and psychological well-being through the mediation of intolerance of uncertainty in students. *Journal of Psychological Sciences*, 23(137), 227–209. <http://psychologicalscience.ir/article-1-2246-fa.html>.

(In Persian)

Hosseini, S.; Salehi, M.; Jadidi, M., & Aghili, M. (2023). The mediating role of cognitive emotion regulation in explaining causal relationships between personality traits and fear of cancer recurrence in female breast cancer survivors. *Iranian Breast Diseases*, 16(2), 4–21. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.17359406.1402.16.2.1.4>.

(In Persian)

John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In *Handbook of Personality*.

Kootker, J. A.; van Mierlo, M. L.; Hendriks, J. C.; Sparidans, J.; Rasquin, S. M.; de Kort, P. L., ... & Geurts, A. C. (2016). Risk factors for symptoms of

depression and anxiety one year poststroke: A longitudinal study. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 97(6), 919–928. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2016.01.019>.

Li, J., & Xu, S. (2020). Extraversion, neuroticism, and employee voice: A conservation of resources perspective. *Frontiers in Psychology*, 11, Article 1281. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01281>.

Mohammadi, Q. (2021). Investigating the relationship between conscientiousness, neuroticism, and experience of managers and the capital structure of companies. *Quarterly Journal of Management and Accounting Studies*, 7(2). (In Persian)

Mroczek, D. K., & Almeida, D. M. (2004). The effect of daily stress, personality, and age on daily negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.0022-3506.2004.00265.x>

Nauman Sadiq, M., & Ased Azad Khan, R. (2019). Impact of personality traits on investment intention: The mediating role of risk behaviour and the moderating role of financial literacy. *Journal of Finance & Economics Research*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.20547/jfer1904101>.

Ormel, J.; Jeronimus, B. F.; Kotov, R.; Riese, H.; Bos, E. H.; Hankin, B., ... & Oldehinkel, A. J. (2013). Neuroticism and common mental disorders: Meaning and utility of a complex relationship. *Clinical Psychology Review*. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2013.04.003>

Rukh, G.; de Ruijter, M., & Schiöth, H. B. (2023). Effect of worry, depression, and sensitivity to environmental stress owing to neurotic personality on risk of cardiovascular disease: A Mendelian randomization study. *Journal of Personality*, 91(3), 856–867. <https://doi.org/10.1111/jopy.12782>.

Salehi Sedqiani, J.; Karami, H., & Ghorbani Paji, A. (2019). The effect of perceived exclusion on employees' deviant behaviors with the mediating role of organizational pessimism and the moderating role of neuroticism. *Pazhuhesh-haye Modiriyat Entezami*, 14(2), 195–216. (In Persian)

Sepahvand, T. (2021). The role of cognitive flexibility in generalized anxiety in individuals with neurosis. *Journal of Cognitive Psychology and Psychiatry*, 8(3), 89–100. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.25886657.1400.8.3.9.7>.

(In Persian)

Sheikhpour, A.; Norouzi, Y., & Kaviani, E. (2023). The relationship between quality of life and cognitive emotion regulation in neuroticism of nursing students at Kermanshah Azad University. *Psychology and Behavioral Science Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.30495/psych.2023.1999489.1040>.

(In Persian)

Slaughter, J. E., & Kausel, E. E. (2009). The neurotic employee: Theoretical analysis of the influence of narrow facets of neuroticism on cognitive, social, and behavioral processes relevant to job performance. In J. J. Martocchio & H. Liao (Eds.), *Research in Personnel and Human Resources Management* (28, pp. 265–

341). Emerald Group Publishing. [https://doi.org/10.1108/S0742-7301\(2009\)0000028010](https://doi.org/10.1108/S0742-7301(2009)0000028010).

Tangney, J. P.; Stuewig, J., & Mashek, D. J. (2007). Moral emotions and moral behavior. *Annual Review of Psychology*. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.56.091103.070145>.

Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*. [DOI:10.1037/0033-2909.96.3.465](https://doi.org/10.1037/0033-2909.96.3.465).

Mihura, J. L. (Ed.). (2025). The Oxford handbook of personality and psychopathology. *Oxford University Press*.

Yang, J.; Mao, Y.; Niu, Y.; Wei, D.; Wang, X., & Qiu, J. (2020). Individual differences in neuroticism personality trait in emotion regulation. *Journal of Affective Disorders*, 265, 468–474. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.086>.

