



پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری شخصی بر اساس سبک‌های پردازش هویت و ویژگی‌های شخصیتی در کارکنان

## خطوط هوایی فرودگاه بین‌المللی امام‌خیمینی

نرگس کریمی پور

گروه روانشناسی، واحد تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

ایمیل: N.Karimipour@aiu.ir

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش پیش‌بینانه سبک‌های پردازش هویت و ویژگی‌های شخصیتی بر مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان خطوط هوایی فرودگاه بین‌المللی امام‌خیمینی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش‌شناسی، در زمره مطالعات همبستگی قرار دارد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شاغل در خطوط هوایی این فرودگاه در سال ۱۴۰۳-۱۴۰۴ بود. از میان آنان، ۲۰۰ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس و داوطلبانه به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه مسئولیت‌پذیری روان‌شناختی کالیفرنیا، پرسشنامه سبک هویت و پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیتی بود. داده‌های به‌دست‌آمده در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس تحلیل گردید. در سطح توصیفی از شاخص‌هایی مانند میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی و در سطح استنباطی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره بهره گرفته شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که سبک‌های پردازش هویت و ویژگی‌های شخصیتی توان پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری شخصی را در کارکنان خطوط هوایی دارند.

**واژه‌های کلیدی:** مسئولیت‌پذیری شخصی، سبک‌های پردازش هویت، ویژگی‌های شخصیتی و کارکنان خطوط هوایی.

### مقدمه

در دهه اخیر، صنعت حمل‌ونقل هوایی به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در رشد و توسعه اقتصادی کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه شناخته شده است. این صنعت نقش مهمی در برنامه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و فناوری ایفا می‌کند (لی و یو، ۲۰۱۸). در دنیای مدرن و پرشتاب امروز، منابع انسانی توانمند به‌عنوان رکن اصلی سازمان‌های پیشرو شناخته می‌شوند. در میان مشاغل حساس، حرفه‌های مرتبط با حمل‌ونقل هوایی



جایگاهی ویژه دارند؛ چرا که هرگونه خطای انسانی یا بی مسئولیتی در این حوزه می تواند تبعات جبران ناپذیری برای جان انسان ها و اعتبار سازمان ها به همراه داشته باشد. بر همین اساس، «مسئولیت پذیری شخصی» به عنوان یکی از مهم ترین شاخص های شایستگی حرفه ای و عاملی برای تضمین عملکرد مطلوب کارکنان، کانون توجه صاحب نظران مدیریت منابع انسانی و روانشناسی صنعتی قرار گرفته است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۸). مسئولیت پذیری شخصی به عنوان یکی از مؤلفه های بنیادین، نقش تعیین کننده ای در عملکرد شغلی و تعاملات سازمانی ایفا می کند، و فراتر از اجرای وظایف شغلی، بیانگر تعهد درونی فرد نسبت به پیامدهای تصمیمات، رعایت اصول اخلاقی و درک نقش خود در مواجهه با چالش ها و تصمیم گیری های حرفه ای است. این ویژگی در محیط های حساس و پرفشار نظیر صنعت هواپیمایی که نیازمند دقت، هماهنگی تیمی و انطباق سریع با موقعیت های غیرمنتظره است، اهمیتی دوچندان می یابد. این ویژگی مهارتی اکتسابی است که در طول زندگی و به تدریج شکل می گیرد (کاظمی خوبان و همکاران، ۱۳۹۵). بر اساس تعریف مرگلر<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)، مسئولیت پذیری شخصی به توانایی مدیریت افکار، احساسات و رفتارها، همراه با تمایل به پذیرش پیامدهای انتخاب های فردی و اجتماعی اشاره دارد (جوکارو همکاران، ۱۳۹۸).

از جمله ویژگی هایی است که نه تنها تحت تأثیر آموزش های محیطی و سازمانی، بلکه متأثر از عوامل روان شناختی عمیق تری همچون ساختار شخصیت و سبک های پردازش هويت قرار دارد. ویژگی های شخصیتی، ابعاد پایدار تفاوت های فردی را شامل شده و الگوهای خاصی از افکار، احساسات و رفتارها را در بر می گیرند (فیست و فیست<sup>۲</sup>، ۱۴۰۲). کاستا و مک کری، مدل پنج عاملی شخصیت را ارائه داده اند که شامل روان رنجورخویی، برون گرایی، گشودگی به تجربه، توافق پذیری و وظیفه شناسی است. هر یک از این ویژگی ها می توانند بر رفتار و عملکرد فرد تأثیر بگذارند (سیدمحمدی، ۱۴۰۲). از منظر روان شناسی شخصیت، افرادی که دارای ویژگی هایی چون وظیفه شناسی، توافق پذیری یا ثبات هیجانی بیشتری هستند، عموماً در محیط های کاری از خود

1 Mergler  
2 Feist



مسئولیت‌پذیری بالاتری نشان می‌دهند. شواهد پژوهشی نشان می‌دهند که افراد با سطح بالاتری از وظیفه‌مداری، نظم‌پذیری، وجدان کاری و خودنظم‌دهی بیشتری دارند و در برابر پیامدهای عملکرد خود پاسخگوترند (جاج<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). به همین ترتیب، روان‌رنجوری بالا ممکن است منجر به اجتناب، شک، و کاهش مسئولیت‌پذیری در شرایط استرس‌زا شود (لاهی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

همچنین، سبک‌های پردازش هویت، که نشان‌دهنده نحوه مواجهه فرد با مسائل هویتی، تصمیم‌گیری و تعهدات فردی است، می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری احساس مسئولیت و رفتار مسئولانه داشته باشد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۸). مسئولیت‌پذیری بخشی از فرآیند شکل‌گیری هویت فرد است (لنزی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). هویت فرآیندی است که شامل ظرفیت مقابله با تنش بین دغدغه‌های اجتماعی و منافع فردی و همچنین توانایی تعادل بین زندگی فردی و پایبندی به تعهدات اجتماعی است (کاراس و سیسیچ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸). هویت به عنوان یک چارچوب داور، پس از شکل‌گیری باورها، مسیر زندگی و تعهدات فرد را تعیین می‌کند (سیزوفسکا<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲). تحقیقات جوکار و همکاران (۱۳۹۳) نشان داده است که سبک‌های مختلف هویتی تأثیر قابل‌توجهی بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی دارند و شکل‌گیری صحیح هویت، موجب افزایش مسئولیت‌پذیری افراد در جامعه می‌شود. علاوه بر این، پژوهش نادری نوبندگانی و همکاران (۱۳۹۳) نشان داده است که بین سبک هویت اطلاعاتی و هنجاری و وظیفه‌شناسی ارتباط مثبتی وجود دارد.

فرودگاه بین‌المللی امام خمینی به عنوان یکی از بزرگ‌ترین و پرتراکم‌ترین فرودگاه‌های ایران، تأثیر زیادی بر تعاملات بین‌المللی و انتقال مسافران دارد. کارکنان این فرودگاه، به‌ویژه در بخش‌های مختلف حمل‌ونقل، نظارت بر پروازها، امنیت و خدمات مسافری، در ایجاد تجربه‌ای مطلوب برای مسافران و ارتقاء ایمنی و نظم در فرودگاه نقش حیاتی ایفا می‌کنند. از این رو، در عصر حاضر که صنعت حمل‌ونقل هوایی به سرعت در حال پیشرفت است، نیاز به شناسایی دقیق‌تر عواملی که بر عملکرد کارکنان در این صنعت تأثیر می‌گذارد بیش از پیش احساس

1 Judg.

2 Lahey

3 Lenzi

4 Karaś &amp; Ciecich

5 Czyżowska



می‌شود. کارکنان فرودگاه‌ها، به‌ویژه در فرودگاه‌های بین‌المللی، با فشارهای کاری متعددی روبه‌رو هستند که مستلزم دقت، توجه به جزئیات و انجام مسئولیت‌های متنوع و گاهی متناقض است. بنابراین در خطوط هوایی، مسئولیت‌پذیری شخصی نه تنها بر عملکرد فردی اثرگذار است، بلکه پیامدهای آن می‌تواند به سلامت و ایمنی مسافران و کارکرد کل سامانه پروازی نیز سرایت کند. کارکنان این بخش اعم از خلبانان، مهمانداران، کارکنان فنی و بخش‌های پشتیبانی باید در شرایطی با فشار روانی بالا، سرعت تصمیم‌گیری زیاد و ضرورت هماهنگی بین‌فردی، مسئولیت رفتار و تصمیمات خود را بپذیرند. با وجود شواهد نظری مبنی بر اهمیت این متغیرها، در محیط‌های پرفشار فرودگاهی که کارکنان با حجم بالایی مراجعات، محدودیت‌های زمانی و الزامات امنیتی مواجه هستند، مطالعات پیشین کمتر به تعامل میان ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های پردازش هویت در پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری شخصی پرداخته‌اند. این کمبود علمی، بیانگر نیاز مبرم به پژوهش‌هایی است که به بررسی جامع این متغیرها و نقش آنها در رفتار مسئولانه کارکنان پردازش و بر اساس یافته‌های آن، راهکارهای عملی برای ارتقای عملکرد ارائه نماید. از این رو، پژوهش حاضر با هدف تحلیل نقش سبک‌های پردازش هویت و ویژگی‌های شخصیتی در پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان خطوط هوایی فرودگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) تدوین شده است تا ضمن پر کردن شکاف‌های موجود، راهکارهایی مبتنی بر شواهد برای ارتقای عملکرد ایمن و حرفه‌ای در صنعت هوانوردی ارائه دهد.

### روش پژوهش

مطالعه حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان شاغل در بخش‌های مختلف (از جمله امنیت، خدمات مشتری، فنی، مهندسی، اداری و ...) در خطوط هوایی مستقر در فرودگاه بین‌المللی امام خمینی در سال ۱۴۰۳-۱۴۰۴ بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری در دسترس و داوطلبانه استفاده شد. به‌منظور تعیین حداقل حجم نمونه، از فرمول پیشنهادی تاباچنیک و فیدل (۲۰۰۷) برای مطالعات همبستگی استفاده گردید. با توجه به اینکه مجموع خرده‌مقیاس‌های متغیرها در این پژوهش برابر با ۱۳ بود، حجم نمونه حداقلی برابر با ۱۵۴ محاسبه گردید. به‌منظور افزایش دقت و قابلیت تعمیم نتایج، حجم نمونه



به ۲۳۰ نفر افزایش یافت. پرسش‌نامه‌ها به صورت الکترونیکی و از طریق سامانه پرس‌لاین طراحی و در بستر مجازی (شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها) توزیع گردید. در نهایت، ۲۰۰ نفر از کارکنان خطوط هوایی شاغل در فرودگاه بین‌المللی امام خمینی، پرسش‌نامه‌ها را به‌طور کامل تکمیل و ارسال کردند.

### ابزار پژوهش

#### الف) پرسشنامه مسئولیت‌پذیری روان‌شناختی کالیفرنیا<sup>۱</sup>

پرسش‌نامه مسئولیت‌پذیری روان‌شناختی کالیفرنیا یکی از زیرمقیاس‌های آزمون روان‌شناختی کالیفرنیا است که با هدف سنجش میزان مسئولیت‌پذیری افراد از سن ۱۲ سال به بالا طراحی شده است. این مقیاس شامل ۴۲ گویه است که آزمودنی‌ها باید به آن‌ها با گزینه‌های «موافقم» یا «مخالفم» پاسخ دهند. نمونه‌هایی از گویه‌ها عبارت‌اند از: «آیا به کار خود حتی اگر برایتان مشکل باشد ادامه می‌دهید؟» و «آیا معمولاً کاری را که شروع کرده‌اید به پایان می‌رسانید؟». این پرسشنامه نخستین بار به وسیله هاریسون گاف در سال ۱۹۵۱ با ۶۴۸ سوال و ۱۵ مقیاس برای سنجش ۵ ویژگی شخصیتی انتشار یافت و سپس در سال ۱۹۵۷ مقیاس‌های آن به‌به و بار دیگر در سال ۱۹۸۷ مورد تجدید نظر قرار گرفت و تعداد سوالات آن به ۱۶۲ و تعداد خرده‌مقیاس‌های آن به ۲۰ خرده‌مقیاس افزایش یافت. گاف (۱۹۸۷) پس از بررسی پژوهش‌های متعدد در مورد پرسشنامه روان‌شناختی کالیفرنیا ۴۲ سوالی نتیجه گرفت که دامنه ضرایب پایایی بازآزمایی و همسانی درونی هر یک از میانه ۰/۰۵۲ تا ۰/۸۱ میان ضرایب اعتبار کلی آن نیز ۰/۷۰ است. مقیاس مسئولیت‌پذیری ۴۲ سوالی به منظور سنجش ویژگی‌های از قبیل وظیفه‌شناسی، احساس تعهد، سخت‌کوشی، جدیت، قابلیت اعتماد، رفتار مبتنی بر نظم و مقررات، منطق و احساس مسئولیت مورد استفاده قرار گرفت. پایایی مقیاس در پژوهش موسوی (۱۳۷۷)، ۰/۷۰ و در پژوهش رضایی (۱۳۷۷)، ۰/۶۵ بدست آمده است. موسوی (۱۳۷۷)، همچنین اعتبار این مقیاس را با استفاده از روش ملاک همزمان معادل ۶۱٪  $R =$  محاسبه نموده است که در سطح  $p < 0.1$  معنی‌دار است. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ محاسبه شد.



### ب) پرسشنامه سبک هویت<sup>۱</sup>

این پرسشنامه برگرفته از مدل برزونسکی (۱۹۹۲) است و دارای ۳۰ گویه و سه مولفه است. زیر مولفه‌های آن عبارتند از: سبک اطلاعاتی، سبک هنجاری و سبک سردرگم-اجتنابی است. در مقابل هر گویه یک طیف ۵ گزینه‌ای مقیاس لیکرت قرار دارد و از گزینه‌ی کاملاً مخالفم (نمره ۱) تا کاملاً موافقم (نمره ۵) را شامل می‌شود. برزونسکی (۱۹۹۲) میزان ضریب آلفای کرونباخ را برای سبک اطلاعاتی ۰/۶۲، سبک هنجاری ۰/۶۶ و سبک سردرگم-اجتنابی ۰/۷۳ گزارش کرد. وایت و همکاران (۱۹۹۸) برای نسخه تجدید نظر شده‌ی پرسشنامه سبک هویت، میزان ضریب آلفای کرونباخ ۰/۵۹، ۰/۶۴ و ۰/۷۸ را برای سبک‌های اطلاعاتی، هنجاری و سردرگم-اجتنابی گزارش کردند. همچنین روایی تاییدی برای این پرسشنامه در پژوهش برزونسکی و همکاران (۲۰۱۳) برای سبک‌های اطلاعاتی (۰/۷۴)، هنجاری (۰/۷۷) و سردرگم-اجتنابی (۰/۷۱) به دست آمد که نشان از روایی مناسب برای این پرسشنامه است. در ایران نیز حجازی و فرتاش (۱۳۸۵) پایایی این پرسشنامه را برای سبک اطلاعاتی (۰/۶۸)، سبک هنجاری (۰/۶۵) و برای سبک سردرگم-اجتنابی (۰/۶۸) بدست آوردند. غضنفری (۱۳۸۳) جهت بررسی روایی پرسشنامه سبک پردازش هویت از روش همبستگی همزمان استفاده نمود و گزارش کرد که پرسشنامه از اعتبار مناسبی برخوردار است. همچنین جوکار و حسین چاری (۱۳۸۰) و فولادچنگ و همکاران (۱۳۸۸) نیز روایی مطلوبی را جهت پرسشنامه سبک پردازش هویت گزارش کردند. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ برای سبک‌های اطلاعاتی ۰/۷۹، هنجاری ۰/۸۱ و سردرگم-اجتنابی ۰/۷۴ به دست آمد.

### ج) پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی

پرسشنامه استاندارد پنج عامل بزرگ شخصیتی<sup>۲</sup> پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیتی توسط کاستا و مک کری (۱۹۹۴) به منظور سنجش ویژگی‌های شخصیتی طراحی و تدوین شده است این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال و ۵

1 Identity Style Inventory( ISI)

2 NEO-FFI



مؤلفه باوجدان بودن (۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰، ۲۵) دلپذیر بودن (۱۴، ۱۹، ۲۴، ۲۹، ۳۴) برونگرایی (۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲) روان رنجوری (۱، ۶، ۱۱، ۱۶، ۲۱) و انعطاف پذیری (۳، ۸، ۱۳، ۱۸، ۲۳) میباشد و براساس طیف لیکرت به سنجش ویژگیهای شخصیتی میپردازد سؤالات، ۸، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۲۰، ۲۲، ۲۴، ۲۳ به صورت معکوس نمره گذاری میشوند دامنه امتیاز این پرسشنامه بین ۲۵ تا ۱۲۵ خواهد بود کاستا و مک کری (۱۹۹۴) در پژوهش خود از روایی همزمان با فرم بلند این پرسشنامه استفاده کردند که از ۷۵/۰ برای صفت وجدان گرایی تا ۰/۸۹ برای صفت روان رنجور خوبی متغیر بود و ضرایب پایایی با روش آلفای کرونباخ برای صفات باوجدان بودن دلپذیر بودن برون گرایی روان رنجور خوبی و انعطاف پذیری به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۷۹، ۰/۷۵، ۰/۸۳ و ۰/۸۰ به دست آوردند. این پرسشنامه توسط گروسی فرشی (۱۳۸۰) بررسی شد که به منظور ارزیابی روایی ملاکی این آزمون از محاسبه همبستگی بین دو فرم گزارشی دهی شخصی و گزارش مشاهده گر استفاده کردند که ضریب حاصل بین ۴۵/۰ تا ۶۶ بود همچنین ضرایب پایایی با روش آلفای کرونباخ این آزمون ۰/۵۶ تا ۰/۸۷ به دست آمده بود در این پژوهش آلفای کرونباخ برای مؤلفه های باوجدان بودن دلپذیر بودن برون گرایی روان رنجور خوبی و انعطاف پذیری به ترتیب ۸۷۰، ۰/۶۸، ۰/۷۳، ۰/۸۶ و ۰/۶۵ به دست آمد.

### یافته ها

برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش، با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ذیل داده شده است.

جدول ۱- ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
باوجدان بودن	۰/۵۲۵	۰/۴۸۸	-۰/۲۹۷	۰/۶۰۲	۰/۵۳۴	۰/۳۶۱	-۰/۲۶۱	۰/۴۰۸
دلپذیر بودن	۱	۰/۴۹۳	-۰/۲۷۹	۰/۵۰۲	۰/۵۱۳	۰/۴۰۸	-۰/۳۰۱	۰/۳۷۷
برونگرایی		۱	-۰/۲۰۰	۰/۵۸۳	۰/۴۶۰	۰/۲۸۹	-۰/۳۱۶	۰/۱۸۱
روان رنجوری			۱	-۰/۱۸۱	-۰/۲۷۴	-۰/۱۸۲	۰/۳۱۶	-۰/۳۱۳



متغیر	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
انعطاف پذیری				۱	۰/۵۶۸	۰/۴۶۱	-۰/۱۹۵	۰/۳۹۹
سبک اطلاعاتی					۱	۰/۶۴۷	-۰/۴۱۴	۰/۴۷۹
سبک هنجاری						۱	-۰/۳۳۴	۰/۴۲۵
سبک سردرگم - اجتنابی							۱	-۰/۳۶۵
مسئولیت پذیری شخصی								۱

همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است. همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

برای پیش بینی مسئولیت پذیری شخصی کارکنان (متغیر وابسته) توسط سبک های پردازش هویت و ویژگی های شخصیتی (متغیرهای مستقل) از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۱ داده شده است.

جدول ۲- خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون مسئولیت پذیری بر متغیرهای پیش بین

گام	مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره F	سطح معناداری	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Δ
۱	رگرسیون	۶۷۱۴/۴۷۶	۱	۶۷۱۴/۴۷۶	۵۸/۹۸۵	۰/۰۰۱	۰/۴۷۹	۰/۲۳۰	۰/۲۳۰
	باقیمانده	۲۲۵۳۹/۱۰۴	۱۹۸	۱۱۳/۸۳۴					
۲	رگرسیون	۷۷۵۳/۲۷۷	۲	۳۸۷۶/۶۳۸	۳۵/۵۲۰	۰/۰۰۱	۰/۵۱۵	۰/۲۶۵	۰/۰۳۶
	باقیمانده	۲۱۵۰۰/۳۰۳	۱۹۷	۱۰۹/۱۳۹					
۳	رگرسیون	۸۴۰۶/۹۲۹	۳	۲۸۰۲/۳۱۰	۲۶/۳۴۷	۰/۰۰۱	۰/۵۳۶	۰/۲۸۷	۰/۰۲۲
	باقیمانده	۲۰۸۴۶/۶۵۱	۱۹۶	۱۰۶/۳۶۰					
۴	رگرسیون	۹۰۱۰/۷۱۴	۴	۲۲۵۲/۶۷۹	۲۱/۷۰۰	۰/۰۰۱	۰/۵۵۵	۰/۳۰۸	۰/۰۲۱
	باقیمانده	۲۰۲۴۲/۸۶۶	۱۹۵	۱۰۳/۸۱۰					
۵	رگرسیون	۹۴۹۴/۹۳۴	۵	۱۸۹۸/۹۸۷	۱۸/۶۴۵	۰/۰۰۱	۰/۵۷۰	۰/۳۲۵	۰/۰۱۷
	باقیمانده	۱۹۷۵۸/۶۴۶	۱۹۴	۱۰۱/۸۴۹					
۶	رگرسیون	۹۹۸۹/۲۳۱	۶	۱۶۶۴/۸۷۲	۱۶/۶۸۰	۰/۰۰۱	۰/۵۸۴	۰/۳۴۱	۰/۰۱۷



گام	مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره $F$	سطح معناداری	$R$	$R^2$	$R^2 \Delta$
	باقیمانده	۱۹۲۶۴/۳۴۹	۱۹۳	۹۹/۸۱۵					
۷	رگرسیون	۱۰۶۰۰/۷۸۶	۷	۱۵۱۴/۳۹۸	۱۵/۵۸۸	۰/۰۰۱	۰/۶۰۲	۰/۳۶۲	۰/۰۲۱
	باقیمانده	۱۸۶۵۲/۷۹۴	۱۹۲	۹۷/۱۵۰					

بر اساس نتایج مندرج در جدول ۲ می توان نتیجه گرفت که سبک اطلاعاتی، ۲۳ درصد تغییرات مسئولیت پذیری شخصی کارکنان، روان رنجوری ۳/۶ درصد تغییرات، سبک هنجاری ۲/۲ درصد تغییرات، باوجدان بودن ۲/۱ درصد تغییرات، سبک سردرگم - اجتنابی ۱/۷ درصد تغییرات، برونگرایی ۱/۷ درصد تغییرات و انعطاف پذیری ۲/۱ درصد تغییرات را پیش بینی می کنند. میزان  $F$  مشاهده شده برای متغیرهای پیش بین در سطح احتمال ۰/۰۰۱ معنادار است. این یافته نشان می دهد که این متغیرها به صورت معناداری قادر به پیش بینی مسئولیت پذیری شخصی کارکنان می باشند. در جدول ذیل نیز ضرایب رگرسیون استاندارد نشده و استاندارد شده و بررسی معنی داری این ضرایب گزارش شده اند.

جدول ۳- ضرایب رگرسیون گام به گام مسئولیت پذیری شخصی کارکنان روی متغیرهای پیش بین

شاخصها متغیر	$B$	خطای استاندارد $b$	$\beta$	آماره $t$	سطح معناداری
عدد ثابت ( $a$ )	۱۱/۹۷۳	۸/۹۰۸	--	۱۲/۵۷۱	۰/۰۰۱
سبک اطلاعاتی	۰/۳۳۶	۰/۱۷۲	۰/۱۷۵	۲/۰۹۶	۰/۰۴۵
روان رنجوری	-۰/۴۶۵	۰/۲۰۸	-۰/۱۴۰	-۲/۲۳۴	۰/۰۲۷
سبک هنجاری	۰/۲۷۳	۰/۱۶۰	۰/۱۳۲	۲/۰۷۰	۰/۰۴۸
باوجدان بودن	۰/۶۳۲	۰/۳۱۴	۰/۱۵۷	۲/۰۱۵	۰/۰۴۵
سبک سردرگم - اجتنابی	-۰/۴۰۳	۰/۱۳۹	-۰/۱۹۴	-۲/۸۹۹	۰/۰۰۴
برونگرایی	۰/۹۳۰	۰/۳۰۶	۰/۲۲۸	۳/۰۴۳	۰/۰۰۳
انعطاف پذیری	۰/۷۳۶	۰/۲۹۳	۰/۲۱۷	۲/۵۰۹	۰/۰۱۳



با توجه به جدول ۳ رابطه سبک اطلاعاتی با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۱۷۵) می‌باشد. آماره تی این اثر (۲/۰۹۶) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ مثبت و معنادار است. رابطه روان رنجوری با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۱۴۰-) می‌باشد. آماره تی این اثر (۲/۲۳۴-) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ منفی و معنادار است. و رابطه سبک هنجاری با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۱۳۲) می‌باشد. آماره تی این اثر (۲/۰۷۰) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ مثبت و معنادار است. رابطه باوجدان بودن با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۱۵۷) می‌باشد. آماره تی این اثر (۲/۰۱۵) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ مثبت و معنادار است. رابطه سبک سردرگم - اجتنابی با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۱۹۴-) می‌باشد. آماره تی این اثر (۲/۸۹۹-) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ منفی و معنادار است. رابطه برونگرایی با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۲۲۸) می‌باشد. آماره تی این اثر (۳/۰۴۳) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ مثبت و معنادار است. همچنین رابطه انعطاف‌پذیری با مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان (۰/۲۱۷) می‌باشد. آماره تی این اثر (۲/۵۰۹) می‌باشد که در سطح احتمال ۰/۰۵ مثبت و معنادار است.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، تبیین و پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری شخصی کارکنان خطوط هوایی بر اساس سبک‌های پردازش هویت و ویژگی‌های شخصیتی بود. یافته‌های حاصل از تحلیل‌های توصیفی، همبستگی و رگرسیون این پژوهش نشان داد که سبک‌های پردازش هویت و ویژگی‌های شخصیتی توان پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری شخصی را در کارکنان خطوط هوایی دارند. این یافته با یافته پژوهش‌های رنجبر و همکاران (۱۳۹۸)؛ پندار و همکاران (۱۴۰۲)؛ مظفرثانی و همکاران (۱۴۰۳)؛ پیترز و همکاران (۲۰۲۴) و بونو-ده لا فوئنته و همکاران (۲۰۲۵) همسو می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که مسئولیت‌پذیری، به عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در رفتارهای حرفه‌ای، به شدت تحت‌تأثیر ساختارهای پایدار شخصیتی و نیز شیوه‌ای است که فرد هویت خود را سازماندهی و پردازش می‌کند. از نظر روان‌شناختی، سبک‌های هویتی به‌ویژه سبک اطلاعاتی، با تمرکز بر خودآگاهی، بازنگری و



تصمیم‌گیری آگاهانه، نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای مسئولانه ایفا می‌کند. افرادی که از این سبک استفاده می‌کنند، معمولاً در برابر وظایف محوله پاسخگوتر بوده و برای پیامدهای اقدامات خود اهمیت بیشتری قائل هستند.

نتایج نشان داد که «سبک هویت اطلاعاتی» قوی‌ترین پیش‌بین مثبت برای مسئولیت‌پذیری شخصی است. تبیین این یافته در چارچوب نظریه برزونسکی (۱۹۹۲) بدین صورت است که افراد دارای این سبک، با برخورداری از تفکر انتقادی، خودآگاهی بالا و مهارت‌های حل مسئله، در مواجهه با وظایف شغلی به جای استفاده از روش‌های مکانیکی یا اجتنابی، به ارزیابی فعالانه اطلاعات می‌پردازند. در محیط‌های پرفشار هوانوردی، این کارکنان به دلیل درونی‌سازی ارزش‌ها و هدف‌داری، در برابر تصمیمات و پیامدهای عملکرد خود پاسخگوتر هستند. در مقابل، سبک «سردرگم/اجتنابی» به عنوان پیش‌بین منفی ظاهر شد که با یافته‌های موناکیس و همکاران (۲۰۱۶) مطابقت دارد؛ چرا که این سبک با راهبردهای غیرانطباقی، اهمال‌کاری و گریز از مسئولیت در شرایط پر استرس همراه است.

در خصوص ابعاد شخصیتی، نتایج حاکی از آن است که «وظیفه‌شناسی» و «انعطاف‌پذیری» سهم معناداری در پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری دارند. افراد وظیفه‌شناس با دارا بودن ویژگی‌هایی نظیر نظم، تعهد و هدف‌مندی، سازگاری بیشتری با استانداردهای سخت‌گیرانه ایمنی در خطوط هوایی نشان می‌دهند (پیترز و همکاران، ۲۰۲۴). یافته‌های ما همچنین نشان داد که «روان‌رنجوری» تأثیر منفی بر مسئولیت‌پذیری دارد. این موضوع قابل تأمل است؛ زیرا کارکنانی که سطح بالاتری از هیجانات منفی و اضطراب را تجربه می‌کنند، ممکن است در شرایط بحرانی دچار تردید شده و از پذیرش مسئولیت مستقیم اجتناب کنند (لاهی، ۲۰۰۹).

از سوی دیگر، ویژگی‌های شخصیتی به ویژه وظیفه‌شناسی، ثبات هیجانی و سازگاری نیز در پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری نقشی بنیادین دارند. این صفات باعث می‌شوند فرد در شرایط کاری مختلف، نه تنها تعهد بیشتری نسبت به نقش خود احساس کند، بلکه بتواند در مواجهه با چالش‌ها، تصمیم‌های دقیق‌تری بگیرد و نظم بیشتری در اجرای وظایف از خود نشان دهد. در مجموع، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مسئولیت‌پذیری در



خطوط هوایی، محصول تعامل «شناخت هویتی منسجم» و «ساختار شخصیتی باثبات» است. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود در فرآیندهای جذب و گزینش کارکنان خطوط هوایی، علاوه بر مهارت‌های فنی، ارزیابی‌های روان‌شناختی با تمرکز بر «سبک هویت اطلاعاتی» و «ابعاد وظیفه‌شناسی» مورد توجه جدی‌تری قرار گیرد. همچنین برگزاری کارگاه‌های آموزشی با هدف تقویت خودتنظیمی هیجانی (برای کاهش تأثیر روان‌رنجوری) و افزایش مهارت‌های حل مسئله (برای تقویت سبک هویت اطلاعاتی) می‌تواند منجر به ارتقای سطح مسئولیت‌پذیری و در نتیجه افزایش ایمنی پروازها گردد.

بر مبنای نظریه سبک‌های هویت برزونسکی، جایگاه برجسته سبک پردازش اطلاعاتی در پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری نشان‌دهنده آن است که کارکنان با هویت اطلاعاتی، به دلیل تمایل به جست‌وجو، ارزیابی دقیق شواهد و بازنگری در باورهای خود، مسئولیت‌پذیری را نه به عنوان یک اجبار بیرونی، بلکه به عنوان یک انتخاب عقلانی و درونی شده درک می‌کنند. این افراد در محیط پیچیده هوانوردی، با اتکا به خودکارآمدی شناختی، پیامدهای کنش‌های خود را با شفافیت می‌پذیرند که تبیین‌کننده سهم بالای ۲۳ درصدی این متغیر در مدل شماس است.

در چارچوب مدل پنج‌عاملی شخصیت، تبیین دقیق یافته‌ها در تعامل میان ابعاد روان‌رنجوری و باوجدان بودن نهفته است؛ بدین معنا که مسئولیت‌پذیری در این صنعت به شدت تحت تأثیر ثبات هیجانی است. روان‌رنجوری به عنوان یک عامل بازدارنده از طریق کاهش توان تاب‌آوری در برابر فشار شغلی، مانع از ایفای مسئولیت‌های فردی می‌شود، در حالی که ویژگی باوجدان بودن به عنوان هسته اصلی وظیفه‌شناسی و انضباط‌مند بودن، چارچوب روانی لازم برای سازماندهی و هدایت رفتارهای مسئولانه را فراهم می‌آورد و بدین ترتیب اثرگذاری این ویژگی‌ها را در جهت‌دهی به عملکرد شغلی تبیین می‌کند.

از منظر دیدگاه‌های توسعه‌ای هویت، تأثیر سبک‌های هنجاری و سردرگم-اجتنابی نشان می‌دهد که ساختار روانی فرد تا چه حد در پذیرش مسئولیت‌های حرفه‌ای میان «اطاعت‌گرایی ساختارمند» و «گریز از مسئولیت» در نوسان است. سبک هنجاری با تکیه بر درونی‌سازی ارزش‌ها و استانداردهای سازمان، مسئولیت‌پذیری را در قالب انطباق



با پروتکل های سخت گیرانه هوانوردی پیش می برد، در حالی که سبک سردرگم-اجتنابی با دامن زدن به تعلل در تصمیم گیری و طفره روی از مسئولیت، تبیین کننده نوسانات رفتاری کارکنانی است که فاقد یک ساختار منسجم برای تعهد به نقش های شغلی خود هستند.

در نهایت، تبیین نقش انعطاف پذیری و برون گرایی در کنار هم نشان می دهد که مسئولیت پذیری شخصی کارکنان خطوط هوایی، فرآیندی ایستا نیست، بلکه متأثر از ظرفیت سازگاری و تعاملات اجتماعی است. انعطاف پذیری به عنوان یک ویژگی شخصیتی، به فرد اجازه می دهد تا مسئولیت پذیری را در موقعیت های متغیر عملیاتی به طور پویا بازتنظیم کند، و برون گرایی نیز با تسهیل شبکه های ارتباطی در تیم های پروازی و خدماتی، بستر اجتماعی لازم برای تجلی مسئولیت پذیری در کنش های بین فردی را فراهم می سازد که این تبیین در کنار هم، پویایی رفتارهای شغلی این گروه را به دقت ترسیم می کند.

با توجه به محدودیت های این پژوهش در خصوص استفاده از ابزارهای خودگزارشی، پیشنهاد می شود در مطالعات آتی از ارزیابی های ۳۶۰ درجه (نظرات سرپرستان و همکاران) برای سنجش دقیق تر مسئولیت پذیری استفاده شود. همچنین بررسی نقش عوامل سازمانی (مانند فرهنگ ایمنی) به عنوان متغیر تعدیل گر در کنار ویژگی های فردی، می تواند افق های جدیدی را در ادبیات مدیریت منابع انسانی صنعت هوانوردی بگشاید. یکی از چالش های مهم در این پژوهش، عدم تمایل برخی کارکنان خطوط هوایی به مشارکت در پاسخ دهی به پرسش نامه بود. علی رغم طراحی دقیق پرسش نامه در بستر الکترونیکی و تضمین محرمانه بودن اطلاعات، برخی از کارکنان به دلایل مختلف از همکاری خودداری کردند. همچنین زمان بر بودن فرآیند جمع آوری داده: به دلیل پراکندگی زمانی شیفت های کاری، پروازهای داخلی و خارجی، و عدم حضور ثابت کارکنان در یک مکان مشخص، جمع آوری داده ها بسیار زمان بر بود. در نتیجه پیشنهاد می شود که در پژوهش های آینده جامعه آماری گسترش یابد و کارکنان خطوط هوایی در دیگر فرودگاه ها نیز در نظر گرفته شوند تا امکان مقایسه نتایج در شرایط متفاوت فراهم شود. از سویی دیگر پیشنهاد می شود نقش «تاب آوری شغلی»، «فرسودگی شغلی» یا «رضایت شغلی» نیز در کنار ویژگی های شخصیتی بررسی شود تا شناخت جامع تری از عوامل موثر بر مسئولیت پذیری به دست آید.



## منابع

- پندار، زهرا؛ آزاد، احمد؛ سهرابی، فاطمه (۱۴۰۲). تدوین مدل مسئولیت‌پذیری شخصی بر اساس الگوی ارتباطی خانواده در نوجوانان با نقش واسطه‌ای سبک‌های هویتی. *رویش روان‌شناسی*، ۱۲(۲)، ۶۳-۷۲.
- جوکار، بهرام؛ حسین‌چاری، مسعود؛ مهرپور، احمد (۱۳۹۳). پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری اجتماعی براساس سبک‌های هویت در دانشجویان دانشگاه شیراز. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، ۴(۱)، ۲-۴.
- جوکار، حمیده؛ فولادچنگ، محمود؛ انجم‌شعاع، مریم؛ کرهانی، نادر (۱۳۹۸). روایی و پایایی مقیاس مسئولیت‌پذیری شخصی برای نوجوانان. *رویش روان‌شناسی*، ۸(۱۰)، ۱۶۱-۱۷۰.
- رنجبر، امیر؛ بیان‌فر، فاطمه (۱۳۹۸). رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و مسئولیت‌پذیری معلمان با اهمال‌کاری و انگیزش پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان. *پیشرفت‌های نوین در روان‌شناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش*، سال دوم، شماره ۱۷.
- شولتز، دوان پی؛ شولتز، سیدنی آلن (۱۹۶۹). *نظریه‌های شخصیت*. ترجمه یحیی سیدمحمدی. تهران: انتشارات ویرایش، ویراست دهم.
- فیست، جس؛ فیست، گرگوری (۱۴۰۲). *نظریه‌های شخصیت*. ترجمه یحیی سیدمحمدی. تهران: انتشارات روان، ویراست بیست‌وچهارم.
- کاظمی‌خوبان، سید زهرا؛ حکمی، محمد؛ صیرفی، محمدرضا (۱۳۹۵). پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری براساس جهت‌گیری هویت و عملکرد خانواده در نوجوانان. *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۶(۲۱)، ۷۷-۹۰.
- محمدی، سیدعلی؛ شیخ‌الاسلامی، رضا؛ فولادچنگ، محمود (۱۳۹۸). مسئولیت‌پذیری در بزرگسالی در حال ظهور: نقش الگوهای ارتباطی خانواده و ابعاد هویت. *فصلنامه مشاوره کاربردی*، ۹(۱)، ۹.
- مظفرثانی آذر، نسرين؛ هاشمی نصرت‌آبادی، تورج؛ نعمتی سوگلی‌تپه، فاطمه (۱۴۰۳). رابطه سبک‌های اسنادی و هویت با مسئولیت‌پذیری: نقش میانجی ادراک شایستگی. *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۱۴(۵۶)، ۱۷۷-۱۹۵.
- نادری نوبندگان، زهرا؛ مهرآورمونی، جواد؛ حسینیان، سعید (۱۳۹۳). ارائه یک مدل مفهومی جهت تبیین رابطه میان سبک‌های هویتی، ویژگی‌های شخصیتی نئو و کمال‌گرایی. *روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، شماره ۱۶، ۸۵-۹۹.
- Berzonsky M. D. (1992). Identity style and coping strategies. *Journal of personality*, 60(4), 771–788.
- Bueno-de la Fuente, C., Núñez-Rodríguez, S., de la Fuente-Anuncibay, R., & González-Bernal, J. (2025). Relationship Between Leadership, Personality, and the Dark Triad in Workplace: A Systematic Review. *Behavioral Sciences*, 15(3), 297.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1999). A five-factor theory of personality. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 69–89). New York, NY: Guilford Press.
- Czyżowska N. Identity Processing Style and Meaning in Life among Emerging Adults: Mediation Role of Commitment. *Int J Environ Res Public Health* 2022; 19 (11): 6585.



- Judge, T. A., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 797–807.
- Karaś, D., & Ciecuch, J. (2018). The relationship between identity processes and well-being in various life domains. *Personality and Individual Differences*, 121, 111–119. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.09.027>
- Lee, K., & Yu, C. (2018). Assessment of airport service quality: A complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *Journal of Air Transport Management*, 71, 28-44.
- Lenzi, M., Vieno, A., Santinello, M., Nation, M., & Voight, A. (2014). The role played by the family in shaping early and middle adolescent civic responsibility. *The Journal of Early Adolescence*, 34(2), 251-278.
- Mergler, A., & Shield, P. (2016). Development of the Personal Responsibility Scale for adolescents. *Journal of adolescence*, 51, 50–57.
- Monacis, L., De Palo, V., Sinatra, M., & Berzonsky, M. D. (2016). The revised identity style inventory: Factor structure and validity in Italian speaking students. *Frontiers in Psychology*, 7, 883.
- Peters, H., et al. (2024). Big five personality traits of medical students and workplace performance in the final clerkship year using an Entrustable Professional Activity (EPA) framework. *BMC Medical Education*, 24, 1–10.



## Predicting Personal Responsibility Based on Identity Processing Styles and Personality Traits in Imam Khomeini International Airport Airlines Employees

Nargrs Karimipour

Department of Psychology, TeMS.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

Email: N.Karimipour@aiu.ir

### Abstract

The present study was conducted to investigate the predictive role of identity processing styles and personality traits on personal responsibility of Imam Khomeini International Airport Airlines employees. This study is an applied study in terms of purpose and methodology. The statistical population included all employees working in the airlines of this airport in 1403-1404. Among them, 200 people were selected as samples using a convenience and voluntary sampling method. The data collection tools included the California Psychological Responsibility Questionnaire (CPI), the Identity Style Questionnaire (ISI), and the Big Five Personality Factor Questionnaire (NEO-FFI). The data obtained were analyzed at two descriptive and inferential levels using SPSS software. At the descriptive level, indicators such as mean, standard deviation, skewness and kurtosis were used, and at the inferential level, Pearson correlation coefficient test and multivariate regression analysis were used. The research findings showed that identity processing styles and personality traits have the ability to predict personal responsibility in airline employees.

**Keywords:** Personal Responsibility, Identity Processing Styles, Personality Traits and Airline Employees.