

رابطه بین سبک مدیریتی روسای شعب بانک سپه با رضایت شغلی کارکنان
Relationship between Managers' Management Style and Employees' Job Satisfaction

Mohammad Sayyah
Allameh Tabatabaeei, Tehran
Alireza Pirkhaefi
Islamic Azad University Garmsar Branch

محمد سیاح
کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبایی.
ایمیل mhd.8824@gmail.com

دکتر علیرضا پیرخانی

استادیار گروه روانشناسی بالینی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
گرمسار، ایران

Abstract

Aim: This research aims to study the relationship between management styles and bank tellers' job satisfaction of Sepah Bank located in the central administrative regions of Tehran. **Method:** The statistical population of this research included 54 branches and 300 bank tellers, out of which a sample of 27 branches and 54 bank tellers were selected using cluster random sampling. The *Blake and Mouton's management styles questionnaire* and *job satisfaction questionnaires* were administered. **Results:** The results of Pearson's correlation test show that managers' management styles are significantly, positively correlated to employees' job satisfaction. Moreover, country club management style and job satisfaction were found to be correlated to one another.

Keywords: Management Style, Job Satisfaction, Managers, Employees.

چکیده:

هدف: تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت با رضایت شغلی کارمندان تحویل‌دار بانک سپه منطقه مرکزی شهر تهران در سال ۱۳۹۱ انجام شد. **روش:** جامعه آماری تحقیق شامل ۵۴ شعبه و ۳۰۰ کارمند تحویل‌دار بود که تعداد ۲۷ شعبه و ۵۴ کارمند تحویل‌دار به روش خوشه‌ای تصادفی انتخاب گردیدند. ابزارهای مورد استفاده پرسشنامه سبک‌های مدیریتی بلیک و موتن و پرسشنامه رضایت شغلی (JDI) بود که پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. داده‌ها از طریق آزمون همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفتند. **نتایج:** نتایج آزمون همبستگی پیرسون حاکی از آنست که بین سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی کارکنان با ۹۵ درصد اطمینان رابطه معنی دار وجود دارد. بین سبک مدیریت باشگاهی با رضایت شغلی نیز در سطح ۹۹ درصد اطمینان رابطه معنی داری دیده شد.

واژه‌های کلیدی: سبک مدیریتی، رضایت شغلی، مدیران، کارکنان.

مقدمه

منابع انسانی در هر سازمان از منابع مادی و سرمایه‌ای آن با ارزش‌تر هستند. به همین دلیل هدایت و رهبری منابع انسانی و به کارگیری به موقع توانایی‌ها و استعدادهای افراد شاغل در نیل به اهداف سازمانی برای مدیران هر مجموعه از چالش‌های مهم مدیریتی به شمار می‌آید (افجه، ۱۳۸۵). همان‌طور که کمان چولو (۱۳۹۰) اظهار می‌کند نیاز است تا مدیران علاوه بر آگاهی از نظریه‌های نوین مدیریت از سبک‌های مدیریتی به عنوان یکی از مهمترین عوامل اثربخش در فرایند کار واقف بوده و در جهت افزایش آن در سازمان خود بکوشند. بی‌توجهی به این مساله باعث خواهد گردید که **رضایت شغلی** در کارکنان با سرعت بالایی از بین برود (کمان چولو، ۱۳۹۰: ۱۱). در واقع رضایت شغلی نشان دهنده رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد (ویلیم و همکاران، ۲۰۰۷). بسیاری از محققان تلاش کرده اند تا ابعاد مختلف رضایت شغلی را مشخص کنند، زیرا اندازه‌گیری هر یک از ابعاد شغلی و بررسی و تأثیر آن بر بهره‌وری کارکنان اهمیت بسیار زیادی دارد (هانگک لو^۲ و همکاران، ۲۰۰۷). درباره رضایت شغلی تعاریف بسیاری ارائه شده است، برخی از این تعاریف بروی خود شغل متمرکز است و تعاریف دیگر شامل عوامل وابسته به شغل هستند (چنگک^۳، ۲۰۰۷). لاک^۴ (۱۹۷۶) رضایت شغلی را به عنوان یک وضعیت خوشایند مثبت ناشی از شغل فرد و تجربه شغلی فرد می‌داند. سینک^۵ (۱۹۹۰) اشاره می‌کند که رضایت شغلی قسمتی از رضایت از زندگی و محیط غیرشغلی فرد است (جین^۶ و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۹۴). عناصر اصلی رضایت شغلی عبارتند از: ۱) بهبود مسیر شغلی ۲) ارتباط با مدیریت ۳) پاداش و مزایا و ۴) محیط کاری (مالویوکس^۷، ۲۰۰۹: ۳).

رضایت شغلی در سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است و یکی از دلایلی که باعث عدم تأمین اثربخشی در سازمان می‌شود ریشه در همین بحث دارد. پائولی^۸ (۱۹۹۷) اظهار می‌دارد که شواهد فراوان حاکی از آنست که شیوع استرس شغلی بالاست و کارکنان فعالیت‌های شغلی خود را در سلامتی شان مؤثر می‌دانند (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین تحقیقات به عمل آمده نشان می‌دهد که افراد زیر دست اطلاعات قابل قبول‌تری از نقاط قوت ضعف و تناقضات فکری یک رئیس دارند و این اطلاعات خیلی بیشتر و دقیق‌تر از اطلاعاتی است که روسا از خودشان دارند. در حقیقت کارکنانی که در شغل خود درگیر می‌شوند و کار خود را هماهنگ با نگرش‌ها، اعتقادات و رفتارهای خود می‌یابند، رضایت بالاتری از خود نشان می‌دهند (اسپریتزر ۱۹۹۷). لیدن و همکارانش (۲۰۰۰)، اعتقاد دارند وقتی کارکنان احساس کنند با انجام وظایفشان در پیامدهای سازمانی اثرگذار هستند تمایل زیادی به مشارکت در فعالیت‌های سازمانی از خود نشان داده و در عین حال رضایت بیشتری از شغل شان نشان خواهند داد. در مقابل کانتی سانو^۹ (۲۰۰۸) اشاره می‌کند که هنگامیکه کارکنان احساس نمایند در تعهدات نسبت به آنها غفلت و کم توجهی می‌شود آنها نیز از نظر قرارداد روانی ادراک شده تضعیف می‌شوند (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۰). هدایتی خواه (۱۳۹۱) معتقد است رضایت شغلی بر اثر عوامل

2. Willem

3. Hong Lu

4. Cheng

5. Locke

6. Singh

7. Jain

8. Julie Malveaux

9. Paoli

10. Cantisano

متعددی حاصل می‌شود. رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی متعددی تاثیر می‌پذیرد. طبق نظر پورتر و استیرز (۱۹۹۶) عوامل اثر گذار بر نگرش‌ها، رفتار و رضایت شغلی کارکنان را می‌توان در چهار گروه متمایز کرد که معرف چهار سطح در سازمان هستند، این چهار سطح عبارتند از: عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت شغل و عوامل محیطی (جعفری، ۱۳۸۷).

وارا^{۱۱} (۱۹۹۹) ادعا می‌کند که محیط کار اثر مهمی بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی افراد دارد (التینوک^{۱۲}، ۲۰۱۱: ۱). به همین دلیل برای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان مدیران باید از سبک‌های مدیریتی خاصی برخوردار باشند. **سبک مدیریت** یعنی رفتارهای نسبتاً پایداری که توسط مدیران در اداره امور و برقراری ارتباط با دیگران به کار گرفته می‌شود و می‌توان آن را به عنوان الگویی متفاوت از یک شخص تا شخص دیگر در نظر گرفت. هر فرد در زندگی خود روش و رفتار ویژه‌ای دارد که او را از دیگران متمایز می‌سازد (میرکمالی، ۱۳۸۸: ۴۳). بررسی‌ها نشان داده است که شیوه مدیریتی مدیران می‌تواند انگیزه‌های کاری را در کارکنان واحدهای تابعه تحت تأثیر قرار می‌دهد (باربوتو^{۱۳}، ۲۰۰۶). اگر این تاثیرات مثبت باشد موجب ایجاد علاقه‌مندی به کار و رضایت شغلی و در نهایت اثربخش بودن سازمان می‌گردد و این امر در سازمان‌های مالی مانند بانکها بیشتر نمود پیدا می‌کند. یاورى (۱۳۸۷) اظهار می‌دارد یکی از دلایلی که باعث عدم تامین اثربخشی در سازمان می‌شود ریشه در اطلاعات نادرستی دارد که مدیران از مجموعه خود دارند. آن‌ها از تأثیری که روی زیردستان خود دارند بی‌خبر، ناآگاه و در برخی مواقع ناآشنا هستند. رابرت بلیک و جان موتن^{۱۴} (۱۹۹۴) شبکه‌ای از رهبری را توسعه و رواج دادند. در این شبکه ۵ سبک مورد بررسی قرار گرفته است. مدیریت وظیفه مدار^{۱۵} (۹-۱): در این سبک به حداکثر رساندن تولید از طریق استفاده از قدرت، اختیار و کنترل متمرکز می‌شود و به نیاز کارکنان توجه نمی‌شود. مدیریت باشگاهی^{۱۶} (۱-۹): در این سبک بر احساسات خوب میان مدیران و زیردستان تاکید دارد و به نیازهای کارکنان توجه می‌شود تا به تولید. مدیریت بی‌تفاوت^{۱۷} (۱-۱): مدیران کمترین تاکید و اهمیت را به کارکنان و تولید دارند. مدیریت بینابینی^{۱۸} (۵-۵): مدیریت توجه متوسطی به تولید و رضایت کارکنان دارد که از طریق متعادل نمودن انجام کار با حفظ رضایت کارکنان حاصل می‌شود. مدیریت تیمی^{۱۹} (۹-۹): مدیران از رویکرد هدف‌مدار برای رسیدن به نتایجی با کیفیت و کمیت بالا از طریق گستره پیچیده‌ای از اعضاء گروه، مشارکت، تعهد و حل تعارض استفاده می‌کنند. یعنی توجه زیادی هم به کارکنان و هم به تولید می‌شود (لونبرگ، اورنستین^{۲۰}، ۲۰۱۲). شبکه بلیک و موتن بر اساس تحقیقات دانشگاه اوهایو و میشیگان، شبکه مدیریت را ارائه نمودند که یک بعد آن توجه به افراد و بعد دیگر توجه به تولید است. روی هر محور ۹ وضعیت وجود دارد که در مجموع یک مدیر می‌تواند ۸۱ سبک رهبری داشته باشد. پژوهشگران فوق بر اساس نتایج خود اذعان می‌کنند، مدیریتی که از نظر رفتار در وضع ۹-۹

11 . Vara

12. Vicdan Altinok

13 . Barbuto

14 .Robert R. Blake et al

15 . Authority-Obedience Management

16 . Country Club Management

17. Impoverished Management

18 . Organization Man Management

19. Team Management

20. Fred C. Lunenburg & Allan C. Ornstein

قرار می‌گیرند بهترین عملکرد را دارند، و آن‌هایی که در وضع ۹-۱، ۱-۱، ۱-۱، ۱-۱ قرار می‌گیرند عملکرد بسیار پایینی دارند. البته هیچ مدرک مستندی وجود ندارد که شیوه مدیریت ۹-۹ برای همه شرایط مختلف بهترین باشد (پارسائیان، اعرابی، ۱۳۷۵).

گیلمور، بیهر و رایدیتر^{۲۱} (۱۹۷۹) بین رفتار مدیر و رضایت شغلی ارتباطی پیدا نکردند، آنها عوامل متعددی را در رضایت شغلی مؤثر می‌دانستند. بالوک^{۲۲} (۱۹۸۶) نیز به این نتیجه رسید که رضایت کارکنان در صورت بهبود سبک مدیریت پیشرفت می‌کند. بنیس^{۲۳} (۱۹۸۹)، برنز^{۲۴} (۱۹۸۶) نیز به این نتیجه رسیدند که مدیران تحول‌گرا به افراد به همان خوبی سازمان توجه می‌کنند. اسنایدر^{۲۵} (۱۹۹۰) نیز رابطه والایی بین رفتار ملاحظه جوی مدیران ورزش و رضایت شغلی زیردستان به دست آورد. باچمن^{۲۶} در مطالعه‌ای در سطح کالج‌های امریکا رفتار مدیران کالج‌ها را بر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی کالج‌ها مؤثر دانست. یانگ و ریگی^{۲۷} (۱۹۹۳) تحقیقی را تحت عنوان ارتباط بین سبک‌های رهبری مدیران مدارس عالی فنی/حرفه ای می‌سی‌سی‌پی و رضایت شغلی معلمان انجام دادند، نشان داد که نوعی همبستگی معنی داری بین سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی آنان بوده است. تحقیق اینینگ و هیسانگ^{۲۸} (۱۹۹۴) با عنوان رابطه بین رضایت شغلی معلمان و ادراکات آنها درباره سبک‌های رهبری مدیران در مدارس تایوان انجام دادند، که مشخص گردید برداشت معلمان در رابطه با سبک‌های مدیران نسبت به سبک مشارکتی از همبستگی بیشتری برخوردار است. دورتی و دانیل چاک^{۲۹} (۱۹۹۶) همبستگی مثبتی بین مدیریت تحول‌گرا و رضایت شغلی در گروه تحت بررسی به دست آوردند، آنها در تحقیق خود مریان را با سبک مشارکتی مدیران راضی تر یافتند. مانینگ^{۳۰} (۲۰۰۲) در تحقیق در شرکت‌های خدمات عمومی آمریکا ارتباط مدیریت تحول‌گرای مدیران زن و مرد و رضایت کاری را تأیید کرد. او به این نتیجه رسید که سبک مدیریت مهمتر از عامل جنسیت در ایجاد رضایت است. جانگ و یامارینو (۲۰۰۰) در تحقیقی بر روی سبک مدیریت تحول‌گرای مدیران و رضایت شغلی آسیایی‌ها و هند اروپایی مقیم آمریکا قوی تر بوده است. والاس و ویز^{۳۱} در تحقیق خود اختلاف معنی‌داری در رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های ورزشی کانادا با مدیران تحول‌گرای سطح بالا و پایین مشاهده نکردند. مانینگ (۲۰۰۲) در تحقیقی در شرکت‌های خدمات عمومی آمریکا ارتباط مدیریت تحول‌گرای مدیران زن و مرد و رضایت کاری را تأیید کرد. او به این نتیجه رسید که سبک مدیریت مهم‌تر از عامل جنسیت در ایجاد رضایت است.

در تحقیقاتی که توسط کمان چولو در (۱۳۹۰) درباره سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی صورت گرفته مشخص شده که میان برخی از سبک‌های مدیریت با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. در تحقیقی که توسط زهری (۱۳۹۰) درباره بررسی سبک رهبری مدیران بانک سپه و بانک پارسیان و اثر آن بر رضایتمندی کارکنان در سطح شهر تهران انجام شد مشخص گردید در هر دو بانک سبک رهبری تبادل‌گرا، بالاترین رتبه را به خود اختصاص داده است. همچنین در پژوهشی که در مدارس منطقه ۳ شمال تهران

21. Gilmore, Beehr & Richter

22. Bullock

23. Bennis

24. Burns

25. Snyder

26. Bachman

27. Young & Ricky

28. Ining & Hisung

29. Doherty & Danyl Chulk

30. Manning

31. Wallace & Weese

توسط حسینی (۱۳۸۳) تحت عنوان بررسی تأثیر شیوه‌های کنترلی مدیران بر رضایت شغلی معلمان زن انجام گرفت، مشخص شد میانگین رضایت شغلی معلمان در شیوه خود کنترلی بیش از میانگین رضایت شغلی سایر شیوه‌های کنترلی جبری و هنجاری است. در تحقیقی دیگر با عنوان بررسی رابطه سبک مدیریت مشارکتی مدیران اجرایی شرکت آب و فاضلاب استان تهران و رضایت شغلی پرسنل تحت سرپرستی آن که توسط شوکت دلیری (۱۳۸۲) انجام شد مشخص گردید، میزان رضایت شغلی کارکنانی که تحت سرپرستی مدیرانی با میزان مشارکت سطح بالا هستند به طور معنی داری بیش از کارکنانی است که تحت سرپرستی مدیران با میزان مشارکت سطح پایین می‌باشند است. اصلانخانی (۱۳۷۵) در بررسی ارتباط بین رضایت شغلی اساتید تربیت بدنی دانشگاه‌های منتخب با سبک مدیریت گروه‌ها، همبستگی مثبت و معنی داری بین سبک مشارکتی و استدلالی رضایت شغلی اساتید، عدم همبستگی بین سبک دستوری با رضایت شغلی و همبستگی معنی دار بین سبک تفویضی و رضایت اساتید به دست آورد.

این پژوهش در پی یافتن رابطه بین سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی می‌باشد و از جمله گروه‌هایی که دارای حساسیت کاری هستند کارکنان بانک‌ها می‌باشند زیرا مستقیماً با مردم سر و کار دارند. بدیهی است که اگر کارمندان از روحیه ای بالا و رضایت مندی مناسبی برخوردار نباشند ضمن آسیب رساندن به فضای کاری خود و ایجاد فرسودگی شغلی به نارضایتی مشتریان خواهند انجامید. بنابراین هدف اصلی این پژوهش تعیین ارتباط بین سبک‌های مدیریت مدیران بانک سپه با رضایت شغلی کارکنان آنان است.

روش

طرح پژوهش

این پژوهش به مطالعه روابط بین متغیرها پرداخته و روش آن همبستگی است.

آزمودنی‌ها:

جامعه پژوهش شامل شعب منطقه مرکزی بانک سپه تهران یعنی ۵۴ شعبه و حدود ۳۰۰ کارمند تحویلدار بود که از این جامعه ۲۷ شعبه و ۵۴ نفر از کارمندان تحویلدار (معادل ۱۸ درصد از کل جامعه) به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

۱- پرسشنامه رضایت شغلی. سوالات آن بر اساس عوامل موثر بر رضایت شغلی شامل عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت کار و عوامل محیطی (شعاری نژاد، ۱۳۷۰: ۷۶۵) طراحی گردیده و برای سنجش آن از شاخص توصیفی JDI استفاده شده است، و شامل ۲۰ سوال بوده که با مقیاس درجه‌بندی لیکرت از خیلی زیاد به خیلی کم درجه بندی شده است. بالاترین امتیاز (۵) و پایین ترین امتیاز (۱) و برای محاسبه ضریب پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن ۰/۷۰ گزارش شده است. این پرسشنامه توسط کمان چولو (۱۳۹۰) پایا شده است.

۲- پرسشنامه سبک‌های مدیریت. این پرسشنامه توسط پژوهشگران دانشگاه اوهایو و میشیگان ساخته شده و توسط کمان چولو، پایا شده است که شامل ۳۰ سوال با مقیاس درجه‌بندی لیکرت است و از خیلی زیاد به خیلی کم درجه بندی می‌شود و شامل سبک‌های آمرانه (وظیفه گرایانه)، باشگاهی، بی‌خاصیت، بینابینی و سبک تیمی می‌باشد. بالاترین امتیاز (۵) معرف مدیری با سبک تیمی و کمترین امتیاز (۱) معرف مدیری با سبک آمرانه می‌باشد. برای محاسبه ضریب پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۹۷ محاسبه گردید.

یافته‌ها

یافته‌های مربوط به آمار استنباطی

جدول ۱: مربوط به جنسیت و تحصیلات نمونه‌ها

| مشخصات | وضعیت | تعداد | درصد |
|-------------|---------------------|-------|------|
| جنسیت | مرد | ۳۱ | ۵۷,۴ |
| | زن | ۲۳ | ۴۲,۶ |
| سطح تحصیلات | دیپلم | ۱۹ | ۳۵,۲ |
| | فوق دیپلم | ۶ | ۱۱,۱ |
| | لیسانس | ۲۷ | ۵۰ |
| | فوق لیسانس و بالاتر | ۲ | ۳,۷ |

و وضعیت پراکندگی نمونه‌ها از نظر تحصیلات به شرح جدول ذیل می‌باشد که ۱۹ نفر (۳۵,۲ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۶ نفر (۱۱,۱ درصد) دارای مدرک فوق دیپلم، ۲۷ نفر (۵۰ درصد) دارای مدرک کارشناسی و ۲ نفر (۳,۷ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد می‌باشند که در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

جدول ۲: یافته‌های توصیفی متغیرهای سبک مدیریت و رضایت شغلی

| متغیرهای پژوهش | میانگین | خطای استاندارد میانگین | انحراف استاندارد | واریانس |
|--------------------|---------|------------------------|------------------|---------|
| سبک اقتدارگرا | ۲۳,۹۳ | ۰,۶۲۰ | ۴,۵۵۴ | ۲۰,۷۷۸ |
| سبک باشگاهی | ۲۱,۰۰ | ۰,۶۹۶ | ۵,۱۱۴ | ۲۶,۱۵۱ |
| سبک تیمی | ۲۲,۴۶ | ۰,۷۵۳ | ۵,۵۳۱ | ۳۰,۵۹۳ |
| سبک مدیریت میانه | ۲۳,۴۱ | ۰,۶۹۴ | ۵,۰۹۷ | ۲۵,۹۸۲ |
| سبک مدیری بی تفاوت | ۲۲,۰۲ | ۰,۶۷۷ | ۴,۹۷۷ | ۲۴,۷۷۳ |
| سبک‌های مدیریت | ۱۱۲,۸۷ | ۳,۲۸۵ | ۲۴,۱۴۲ | ۵۸۲,۸۳۲ |
| عوامل سازمانی | ۱۰,۰۲ | ۰,۲۴۴ | ۱,۷۹۶ | ۳,۲۲۶ |
| عوامل فردی | ۱۶,۲۶ | ۰,۲۴۴ | ۱,۷۹۳ | ۳,۲۱۵ |
| ماهیت کار | ۱۵,۵۷ | ۰,۴۶۳ | ۳,۴۰۱ | ۱۱,۵۷۰ |
| عوامل محیطی | ۱۶,۹۸ | ۰,۳۳۰ | ۲,۴۲۲ | ۵,۸۶۸ |
| رضایت شغلی | ۶۸,۲۸ | ۰,۸۶۹ | ۶,۳۸۲ | ۴۰,۷۳۳ |

جدول شماره ۲ نشان می‌دهد در این پژوهش با توجه به اینکه میانگین همه ی ابعاد سبک مدیریت از نظر کارکنان شعب بانک سپه حدوداً ۲۳ ارزیابی شده است بنابراین می‌توان گفت اکثر آن‌ها میزان برخورداری مدیرانشان را تقریباً «زیاد» ارزیابی کرده‌اند. مولفه ی رضایت شغلی نیز در این پژوهش دارای چهار بعد (عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت کار، عوامل محیطی) می‌باشد که هر بعد آن توسط چهار عبارت در طیف لیکرت (خلی زیاد، زیاد و....) سنجیده می‌گردد، و افراد حداکثر نمره ای که می‌توانستند به هوش هیجانی خود بدهند (۱۰۰) است و میانگینی که به دست آمد (۶۸/۲۸) می‌باشد که برابر است با ۶۸ درصد کارکنان، و این نشان‌دهنده این است که کارکنان از رضایت نسبی برخوردارند.

جدول شماره ۳: همبستگی بین سبک‌های مدیریت با رضایت شغلی و مولفه‌های آن

| متغیرها | رضایت شغلی | عوامل سازمانی | عوامل فردی | ماهیت کار | عوامل محیطی |
|-------------------|------------|---------------|------------|-----------|-------------|
| سبک اقتدارگرایانه | ۰,۳۰۹(*) | ۰,۱۶۸ | ۰,۲۷۷(*) | ۰,۲۰۷ | ۰,۳۰۹(*) |
| سبک باشگاهی | ۰,۳۷۹(**) | ۰,۱۲۵ | ۰,۳۲۵(*) | ۰,۳۳۵(*) | ۰,۳۷۹(**) |
| سبک تیمی | ۰,۳۴۰(*) | ۰,۱۵۹ | ۰,۳۳۰(*) | ۰,۲۲۰ | ۰,۳۷۴(**) |
| سبک بینابینی | ۰,۳۰۳(*) | ۰,۰۶۷ | ۰,۲۷۳(*) | ۰,۲۸۹(*) | ۰,۳۰۸(*) |
| سبک بی تفاوت | ۰,۳۰۰(*) | ۰,۰۲۳ | ۰,۲۲۸ | ۰,۳۰۵(*) | ۰,۳۱۳(*) |

توجه: ضرایب همبستگی که با علامت (*) مشخص شده‌اند در سطح (۰,۰۵) و ضرایبی که با علامت (**) مشخص شده‌اند در سطح (۰,۰۱) معنادار می‌باشند.

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که بین سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه شهر تهران با ۹۵ درصد اطمینان رابطه معنی‌داری وجود دارد و در خصوص سبک دوم (سبک باشگاهی) همانطور که انتظار می‌رفت رابطه قوی‌تری وجود داشت و این سبک با ۹۹ درصد اطمینان با رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار و مثبت دارد. بر اساس جدول می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان (با توجه به سطح معناداری ۰,۰۵) گفت بین سبک اقتدارگرایانه و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه رابطه‌ی مستقیم و مثبت برقرار است. لذا این فرضیه مورد تایید قرار گرفته و فرض صفر رد می‌شود. داده‌های این جدول همچنین حاکی از برقراری رابطه‌ی مثبت و معنادار بین مولفه‌ی سبک اقتدارگرایانه و خرده‌مقیاس‌های «عوامل فردی»، «عوامل محیطی» در سطح معناداری (۰,۰۵) می‌باشد. همچنین می‌توان با ۹۹ درصد اطمینان (با توجه به سطح معناداری ۰,۰۱) گفت بین سبک باشگاهی مدیران و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه تهران رابطه‌ی قوی، مستقیم و مثبت برقرار است. لذا این فرضیه مورد تایید قرار گرفته و فرض صفر رد می‌شود. داده‌های این جدول همچنین حاکی از برقراری رابطه‌ی مثبت و معنادار بین مولفه‌ی سبک باشگاهی و خرده‌مقیاس‌های «عوامل فردی»، «ماهیت کار» در سطح معناداری (۰,۰۵) و خرده‌مقیاس «عوامل محیطی» در سطح معنی‌داری (۰,۰۱) می‌باشد. بر اساس جدول می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان (با توجه به سطح معناداری ۰,۰۵) گفت بین سبک تیمی مدیران و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه تهران رابطه‌ی مستقیم و مثبت برقرار است. لذا این فرضیه مورد تایید قرار گرفته و فرض صفر رد می‌شود. داده‌های این جدول همچنین حاکی از برقراری رابطه‌ی مثبت و معنادار بین مولفه‌ی سبک تیمی و خرده‌مقیاس‌های «عوامل فردی» در سطح معناداری (۰,۰۵) و خرده‌مقیاس «عوامل محیطی» در سطح معنی‌داری (۰,۰۱) می‌باشد. بر اساس جدول شماره ۳ می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان (با توجه به سطح معناداری ۰,۰۵) گفت بین سبک مدیریت میانه مدیران و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه تهران رابطه‌ی مستقیم و مثبت برقرار است. لذا این فرضیه مورد تایید قرار گرفته و فرض صفر رد می‌شود. داده‌های این جدول همچنین حاکی از برقراری رابطه‌ی مثبت و معنادار بین مولفه‌ی سبک مدیریت میانه و خرده‌مقیاس‌های «عوامل فردی»، «ماهیت کار» و «عوامل محیطی» در سطح (۰,۰۵) معنادار می‌باشد. بر اساس جدول شماره ۳ می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان (با توجه به سطح معناداری ۰,۰۵) گفت بین سبک مدیر بی تفاوت مدیران و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه تهران رابطه‌ی مستقیم و مثبت برقرار است. لذا این فرضیه مورد تایید قرار گرفته و فرض صفر رد می‌شود. داده‌های این جدول همچنین حاکی از برقراری رابطه‌ی مثبت و معنادار بین مولفه‌ی سبک مدیر بی تفاوت و خرده‌مقیاس‌های «ماهیت کار» و «عوامل محیطی» در سطح (۰,۰۵) معنادار می‌باشد.

ضریب همبستگی پیرسون که شاخص معتبری برای تعیین رابطه‌ی بین متغیرهاست دارای مفروضاتی به شرح زیر است. ۱. رابطه‌ی بین دو متغیر خطی باشد. ۲. توزیع‌ها دارای شکل مشابه باشند. ۳. نمودار پراکندگی یکسان باشد. (دلاور، ۱۳۸۷، ص ۱۸۸). به منظور آزمون فرضیه‌ها قبل از این که از روش خاصی استفاده کنیم نخست باید ببینیم آیا سه مفروضه‌ی فوق رعایت شده یا خیر. در صورت مثبت بودن پاسخ می‌توان از روش‌های پارامتریک همچون همبستگی پیرسون استفاده نمود و در غیر این صورت باید سراغ روش‌های دیگری رفت. یکی از شرط‌های استفاده از آزمون‌های پارامتریک این است که داده‌ها از توزیع نرمالی برخوردار باشند. برای این منظور می‌توان از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده نمود. در این پژوهش داده‌های مربوط به آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد که پاسخ‌های شرکت کنندگان به دو پرسش نامه‌ی سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی دارای ویژگی توزیع نرمال بوده لذا از روش همبستگی پیرسون می‌توان برای تعیین میزان همبستگی و آزمون آن فرضیه‌ها استفاده نمود.

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت با رضایت شغلی کارمندان تحویل‌دار بانک سپه منطقه مرکزی شهر تهران انجام شده است. در پژوهش حاضر رابطه سبک‌های مدیریت با مؤلفه‌هایی همچون، سبک اقتدارگرایانه، سبک باشگاهی،

سبک تیمی، سبک بینابین و سبک بی تفاوت بر رضایت شغلی با مؤلفه‌هایی از قبیل، عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت کار و عوامل محیطی بررسی گردید. یافته‌های پژوهش حاکی از آنست که بین سبک‌های مدیریت و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه منطقه مرکزی شهر تهران رابطه معنی داری وجود دارد و درخصوص سبک مدیریت باشگاهی همانطور که انتظار می‌رفت رابطه قوی تری وجود داشت. نتایج بدست آمده از فرضیه اول نشان می‌دهد که با ۹۵ درصد اطمینان بین سبک اقتدارگرایانه و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه رابطه ی مستقیم و مثبت برقرار است. همچنین با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین سبک باشگاهی مدیران و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه تهران رابطه ی قوی، مستقیم و مثبت برقرار است. در خصوص فرضیه‌های سوم، چهارم و پنجم این نتیجه حاصل گردید که با ۹۵ درصد اطمینان بین سبک‌های تیمی، بینابینی و سبک بی تفاوت با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک سپه رابطه ی مستقیم و مثبت برقرار است. یافته‌های این پژوهش با نتایج کمان چولو (۱۳۹۰)، زهری (۱۳۹۰)، بالوک (۱۹۸۶)، اسنایدر (۱۹۹۰)، یانگ و ریگی (۱۹۹۳)، اینینگ و هیسانگ (۱۹۹۴) و مانینگ (۲۰۰۲) هماهنگی دارد با نتایج تحقیقات کلیمور، بیهر و رایدیتر (۱۹۷۹) همخوانی ندارد. با توجه به فرضیه‌های تحقیق و نتایج حاصله مشخص گردید که با به کارگیری شیوه مدیریت باشگاهی می‌توان رضایت شغلی کارمندان را افزایش داد و با به کارگیری آموزش‌های ضمن خدمت جهت آشنایی مدیران با روش‌ها و سبک‌های مدیریت و تأثیری که این سبک‌ها مدیریتی در برقراری ارتباط بین آنها و کارمندان با محیط اطرافشان دارد، می‌توان رضایت شغلی را در کارکنان ایجاد کرد. شیوه صحیح مدیریت نیز می‌تواند باعث جلوگیری از بسیاری از مسائل و مشکلات شود، که ممکن است در طول زمان و به طور پنهان رخ دهد، با پیاده‌سازی شیوه‌های نوین مدیریت در سازمان و البته هماهنگی با محیط و فرهنگ سازمان می‌توان گام بزرگی در ارتقاء سطح کیفی و علمی کارکنان برداشت، به همین دلیل یآوری (۱۳۸۷) اظهار می‌دارد یکی از دلایلی که باعث عدم تأمین اثربخشی در سازمان می‌شود ریشه در اطلاعات نادرستی دارد که مدیران از مجموعه خود دارند. آن‌ها از تأثیری که روی زیردستان خود دارند بی‌خبر، ناآگاه و در برخی مواقع ناآشنا هستند. همچنین مدیر شعبه می‌تواند با بهره‌گیری از سیستم پیشنهادات به منظور افزایش دخالت کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری، احساس رضایت بیشتری در آنها بوجود می‌آورد، همانطور که لیدن و همکارانش (۲۰۰۰) اشاره می‌کنند وقتی کارکنان احساس کنند با انجام وظایفشان در پیامدهای سازمانی اثرگذار هستند تمایل زیادی به مشارکت در فعالیت‌های سازمانی از خود نشان داده و در عین حال رضایت بیشتری از شغل‌شان نشان خواهند داد. همچنین مدیران می‌توانند با برگزاری جلسات هفتگی جهت بررسی مسائل و مشکلات به صورت جمعی و استفاده از نظر سایر کارکنان گامی مؤثر در سطح ارتقای رضایت شغلی کارکنان بردارند.

منابع

- استونر، ج.، و فریدمن، ا. (۱۳۷۵). مدیریت. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، جلد اول، تهران: نشر بازرگانی.
- افجه، ع. ا. (۱۳۸۵). مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری رفتار سازمانی. چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت.
- امیری، ح.، میرهاشمی، م.، و پارسا معین، ک. (۱۳۹۰). ارتباط ویژگی‌های شغل و نقش شغلی با تحلیل رفتگی شغل. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۲(۷)، ۵۳-۶۹.
- دلاور، ع. (۱۳۸۷). احتمالات و آمار کاربردی در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: انتشارات رشد.
- جعفری، ص. (۱۳۸۷). بررسی رابطه تعاملی فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با رضایت‌مندی شغلی کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.
- شعاری‌نژاد، ع. ا. (۱۳۷۰). روانشناسی عمومی. تهران: انتشارات توس.

- کمان چولو، ل. (۱۳۹۰). رابطه بین سبک مدیریت با رضایت شغلی معلمان مدارس مقطع متوسطه شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- گل پرور، م.، جوادیان، ز.، و حسین زاده، خ. ا. (۱۳۹۰). الگوی ساختاری قرداد روانی، عدالت سازمانی، رهبری اخلاقی، مبادله رهبر-عضو و حمایت سازمانی. فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۲(۷)، ۲۱-۲۲.
- ماکسول، س. ج. (۱۳۸۷). پرورش کارکنان. ترجمه شمس آفاق یآوری، تهران: انتشارات فرا.
- میرکمالی، س. م. (۱۳۸۸). روابط انسانی در آموزشگاه. تهران: انتشارات یسطرون.
- هدایتی خواه، م. (۱۳۹۱). رویکردهای توانمندسازی کارکنان و مدیران. روزنامه دنیای اقتصاد، ۱۰، ۲۶۳۱.
- Altinok, V. (2011). The Relationship between job satisfaction of academicians and life time satisfaction. *African Journal of Business Management*, 5(7), 2563- 2571.
- Barbuto J., & Xu. Y. (2006). Sources of motivation, inter personal conflict management style, and leadership effectiveness: A structural model. *Psychology rep*, 98, 3-20.
- Chang, Ph., Fei, T., Fang Yen, Y., Chih Hung, L., & Chung Hung, I. (2007). A study on motivating employees learning commitment in the post- downsizing area: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42, 157.
- Fred, C. L., & Allen C. O. (2012). *Educational Administration*. 6th edition, U.S.A: Wadsworth Publication.
- Honglu., E., Alison, K. W., & Barribal, L. (2007). Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in mainland china. *International Journal of Studies*, 44, 574.
- Jain. K. K., Jabeen, F., Mishra, V., & Gupta, N. (2007). Job satisfaction as related to organizational climate and occupational stress: A Case Study of India Oil, *International Review of Business Research Papers*, 3(5), 193- 208.
- Liden, R. C., Waynes, S. J., & Sparrowe, R. T. (2000). An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationship, and work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 85, 407- 416.
- Malveaux, J. (2009). Employee job satisfaction, understanding the factors that make work gratifying; A survey Report by the SHRM (society for human resource management), 1- 46.
- Spreitzer, G. M. A., & Nason, S. (1991). A Dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness satisfaction and strain. *Journal of Management*, 23(5), 679- 704.
- Willem, A., Buelens, A., & Jonghe, I. D. (2007). Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction, *International Journal of Nursing Studies*, 44, 1011-1020.