

شناسایی رابطه بین سبک رهبری مدیران و میزان استرس کارکنان بانک پارسیان

فرهاد قربانی زاده شیرازی^۱ و سمیه فجری^۲

۱ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت نیروی انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق (farhadshirazi58@yahoo.com)

۲ دکترای مدیریت دولتی گرایش نیروی انسانی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد نراق (somayeghajari@gmail.com)

چکیده

تحقیق حاضر با هدف شناخت و بررسی ارتباط بین سبک رهبری مدیر و استرس کارکنان در بانک پارسیان انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده در آن از نظر هدف کاربردی و از نظر روش به دست آوردن داده ها از نوع توصیفی- پیمایشی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان ارشد شاغل در بانک پارسیان شهر تهران می باشند. مدل تحقیق با نمونه ای متشکل از ۱۵۰ نفر از کارکنان بانک پارسیان و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده مورد سنجش قرار گرفت. متغیر مستقل تحقیق ابعاد سبکهای رهبری بوده و متغیر وابسته استرس می باشد. اطلاعات لازم برای تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه استاندارد، جمع آوری شد. نتایج تحقیق نشان می دهد، سبک رهبری با استرس کارکنان ارشد در بانک پارسیان ارتباط همسویی دارد.

واژه‌های کلیدی: سبک رهبری، استرس، بانک پارسیان.

مقدمه

در دنیای امروز استرس^۱ زندگی انسان را به شدت تهدید کرده است و اثرات ویرانگر آن در زندگی فردی و اجتماعی کاملاً نمایان است. نگرانی کارکنان نسبت به کار، انتظارات سازمان، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان از مدیران سازمان همگی سبب می شود که افراد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام آرمیدن شامگاه، همواره دچار هیجان ها، تنش ها، نگرانی ها، بیم ها و امید های گوناگون باشد که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی وی متناسب و سازگار نیست. مجموعه چنین حالت ها و فشار های ناشی از آن در اصطلاح استرس نامیده می شود. (علوی، ۱۳۷۴)

موضوع استرس در روان پزشکی سابقه ای طولانی دارد و سالها است که به سبب تاثیرات مهمی که در رفتار و عملکرد افراد دارد، به عنوان یکی از موضوع های مهم علم مدیریت مورد مطالعه قرار گرفته است. استرس باعث می شود که بدن انسان وظایفی را که در شرایط عادی بسادگی انجام می دهد، در شرایط استرس با دشواری به انجام برساند. بنابراین استرس سبب رسیدن آسیب های فراوان به فرد و سازمان می شود. پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین سبکهای رهبری مدیر و میزان استرس در کارکنان بانک پارسیان شهر تهران می پردازد.

پس از جنگ جهانی دوم تحقیقات متعددی به منظور تعیین الگوها یا شیوه های موثر و مطلوب رهبری به عمل آمد (اقتداری، ۱۳۷۳). شیوه هایی که رهبران برای ایجاد انگیزش اعمال می کنند متفاوت است و نگرش یا شیوه تفکر باعث می شود رهبر بدون تجزیه وتحلیل حقایق در موقع تصمیم گیری عمل نماید (کارن هان و دیگران، ۱۳۷۲)^۲.

رهبران مثبت معمولاً روی استفاده از روش های انگیزش مثبت تکیه می کنند. استفاده از ابزارهای تشویقی و نوید ارضای سایر نیازهای کارکنان انگیزش مثبت تلقی می شوند. مدیری که فراهم آوردن امکانات ارضای نیاز افراد رابه کار تشویق می نماید. به نحوی که در جهت هدفهای سازمان فعالیت نمایند از سبک رهبری مثبت استفاده کرده است و این سبک اساساً بر پاداشهای مادی و معنوی استوار است (وجدانی، ۱۳۷۴).

رهبران منفی به استفاده از روشهای انگیزشی منفی و با استفاده از ابزار تنبیهی و تهدیدی در افراد ایجاد انگیزش می نمایند. رهبران منفی روش سلطه جویی بر کارکنان را اعمال می کنند (ایرانژاد باریزی و ساسان گهر، ۱۳۸۰). آنان برای وادار کردن کارکنان به کار از حربه هایی مانند توبیخ و توهین در حضور دیگران برکناری از خدمت، کسر حقوق برای مدت معین و اخراج از خدمت استفاده می کنند.

پیشینه تحقیق

پیشینه داخلی:

- فرزانه نیک‌بین در تحقیقی به بررسی رابطه بین سبک رهبری و میزان استرس دبیران دبیرستان‌های شهرستان زنجان، کارشناسی ارشد ۱۳۷۹ پرداخته است، نتیجه گیری بین سبک های رهبری مدیران و میزان استرس دبیران رابطه معکوس وجود دارد بدین معنا که هر چه امتیاز سبک رهبری بیشتر شود (مشارکتی) میزان استرس دبیران کاهش مییابد. و هرچه امتیاز سبک رهبری کمتر شود (آمرانه) میزان استرس دبیران افزایش مییابد. در نتیجه هر چه از سبک آمرانه به سبک مشارکتی نزدیکتر شویم میزان استرس دبیران کمتر می شود.

- فاطمه حسن زاده در تحقیقی به بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران، شخصیت و میزان استرس کارکنان بهزیستی استان تهران، مقطع کارشناسی ارشد ۱۳۸۳ پرداخته است. نتیجه کلی اینکه بین اهداف تحقیق رابطه معنی داری وجود دارد، بین دو هدف اصلی تحقیق رابطه مستقیم و دو هدف بعدی آن رابطه معکوس وجود دارد

- نورا... پورعمادی در تحقیقی به بررسی عوامل ایجاد فشارهای عصبی در مدیران و نقش آن بر عملکرد مدیران مراکز آموزش علمی-کاربردی وزارت جهاد کشاورزی، سال ۱۳۸۹ پرداخته است. اهداف اصلی این تحقیق شامل: تعیین مهمترین عوامل

¹Stress

²Carnahan

ایجاد کننده فشارهای عصبی در بین اعضای جامعه مورد بررسی، تعیین تأثیر فشارهای عصبی بر عملکرد مدیران. نتایج پژوهش نشان داد فشارهای عصبی ناشی از امکانات نامناسب بر عملکرد مدیران تأثیر دارد.

پیشینه خارجی :

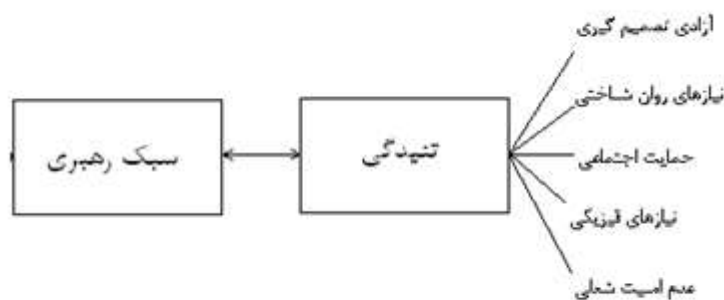
- در سال ۲۰۱۳ میلادی مقاله ای با عنوان "عوامل موثر در فرسودگی و استرس شغلی ماماها" نوشته شد. در این مقاله نویسندگان در صدد بودند ضمن تعیین میزان وجود استرس و فرسودگی شغلی ماماها، عوامل تأثیر گذار در ضعف و شدت این استرس را بیابند. در این پژوهش تمام ماماها شاغل در دو بیمارستان دولتی واقع در منطقه نیو سانت ویلز که حدود ۱۵۲ نفر بودند مورد بررسی قرار گرفتند. پژوهشگران از پرسشنامه فرسودگی شغلی استفاده کردند که میزان استرس شغلی افراد را با توجه به عواملی همچون نوبت کاری، میزان ورزش و ... مورد سنجش قرار میداد. نتایج پژوهش حاکی از این است که یک سوم پرسشگران دچار خستگی عاطفی هستند و یک سوم آنها احساس موفقیت شخصی دارند و یک سوم باقیمانده نیز دچار فرسودگی شغلی میباشند. همچنین تحلیل های آماری حاکی از این بود که ماماهاهایی که سابقه کاری بیشتری دارند و ساعات بیشتری را برای ورزش اختصاصی میدهند از فرسودگی شغلی کمتری برخوردارند (Mollart et :2013)

- در مقاله ای با نام "ارزیابی استرس شغلی در جامعه کارگران ایتالیا" جمع آوری داده از طریق پرسشنامه های استرس تنظیم شده توسط گروه محققین پژوهش مذکور صورت گرفته است. هدف این مقاله آزمودن مقایسه ساختار عامل خطر روانی از طریق تحلیل عامل تاییدی ابتدایی با استفاده از مجموعه داده های مختلط برگرفته از جامعه ۲۰۲۶ نفری از کارکنان ۱۵ کمپانی ایتالیایی است. روش تحقیق این پژوهش آزمون متغیرهای جمعیت شناسی، استرس شغلی، نزاع در محیط، سلامت ذهنی و دیگر ساختارها بوده است. نتایج این پژوهش بیانگر اعتماد و اعتبار راضی کننده مقیاس خطر روانی و علاوه بر آن اندازه دقیقی از استرس شغلی از دیدگاه رهبر و زیردست را دربر داشت (Mucci et al : 2015)

فرضیه تحقیق

بین سبکهای رهبری مدیر و استرس کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

متغیرهای مورد بررسی در قالب یک مدل مفهومی



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق (قونیه و همکاران)

روش تحقیق

انتخاب روش انجام تحقیق بستگی به هدفها، ماهیت موضوع پژوهش، زمان و امکانات اجرایی پژوهش دارد. اغلب در انجام تحقیقات علوم اجتماعی از روش تحقیق توصیفی استفاده می شود. هدف محقق در این روش تحقیق، توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا موضوع است. به عبارت دیگر پژوهشگر در این گونه تحقیقات سعی می کند تا (آنچه هست) را بدون هیچ گونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از واقعیت بگیرد. از آنجایی که در تحقیقات توصیفی ویژگی های جامعه مورد مطالعه از طریق پیمایش بررسی و آزمون قرار می گیرد، تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی می باشد و از نظر زمانی مقطعی در فاصله فروردین الی

شهریور ماه سال ۱۳۹۵ انجام شده است، همچنین با عنایت به اینکه این تحقیق در یک سازمان واقعی، عینی و زنده (پویا) صورت گرفته است و پژوهشگر در شرایط زندگی واقعی سازمان حضور پیدا نموده و خود نیز سابقه کار اجرایی در سازمان مذکور را دارد، این پژوهش در زمره مطالعات میدانی نیز قرار می‌گیرد.

پرسشنامه

در این پژوهش برای سنجش متغیرها از پرسشنامه ساخت یافته استفاده شده است. این پرسشنامه به نحوی تنظیم شده است تا بر اساس داده‌های گردآوری شده، محقق قادر باشد مدل مفهومی تحقیق را آزمون نماید. پرسشنامه با یک مقدمه آغاز می‌گردد و بر اساس آن از کارکنان ارشد بانک پارسیان خواسته می‌شود که پرسشنامه را پر کنند. بعد از مقدمه اطلاعات جمعیت شناختی و توصیفی مورد نیاز این پژوهش در پرسشنامه گنجانده شده است که سوالات سن، جنسیت، میزان تحصیلات را در بر می‌گیرد. ۳۸ سوال دیگر این پژوهش نیز به طور کلی مفاهیم اصلی پژوهش سبک رهبری و استرس را در بر می‌گیرد.

جدول ۱ توزیع سوال ها به تفکیک مفاهیم پرسشنامه

ردیف	مفهوم	تعداد سوال	شماره سوال ها
۱	استرس	۲۰	۱-۲۰
۲	سبک رهبری	۱۸	۲۱-۳۸
جمع		۳۸	

پایایی پرسشنامه

در این پژوهش ضریب پایایی پرسشنامه به تفکیک هر یک از مفاهیم کلی و خرده مقیاس ها در جدول زیر ارایه شده است. میزان آلفای کرونباخ بدست آمده برای تمامی متغیرهای تحقیق بالاتر از 0.7 است که نشان دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه می‌باشد. لازم به ذکر است که طیف ضریب آلفای کرونباخ بین 0 تا 1 می‌باشد و هر چه این ضریب به یک نزدیک تر باشد، نشان دهنده پایاتر بودن گویه‌های پرسشنامه می‌باشد.

جدول ۲ آزمون پایایی

نام مولفه	تعداد پاسخ دهندگان	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب آلفای کرونباخ استاندارد شده
کل پرسشنامه	۱۵۰	۳۸	۰,۹۱۷	۰,۹۲۴
سبک رهبری	۱۵۰	۱۸	۰,۹۰۲	۰,۹۰۳
استرس	۱۵۰	۲۰	۰,۸۸۱	۰,۸۸۲

یافته‌های تحقیق

بررسی جنسیت پاسخ‌گویان

همانطور که جدول زیر نشان می‌دهد بیشترین گروه جنسیتی را مردان به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۳ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۹۹	۶۶
زن	۵۱	۳۴
کل	۱۵۰	۱۰۰

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود ۶۶ درصد افراد مردان و ۳۴ درصد را زنان تشکیل می دهند.
بررسی سن پاسخ گویان
همانطور که جدول زیر نشان می دهد بیشترین گروه سنی را افراد ۳۱ الی ۴۰ سال به خود اختصاص داده اند.

جدول ۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن

درصد	فراوانی	سن	
۰	۰	بین ۱۸ تا ۲۵ سال	۱
۰	۰	بین ۲۶ تا ۳۰ سال	۲
۶۶,۷	۱۰۰	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۳
۳۳,۳	۵۰	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۴
۰	۰	بین ۵۱ تا ۶۰ سال	۵
۰	۰	بیشتر از ۶۰ سال	۶
۱۰۰	۱۵۰	کل	

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود ۶۶,۷ درصد افراد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۳,۳ درصد افراد ۴۱ تا ۵۰ سال میباشند.
بررسی وضعیت تحصیلی پاسخ گویان
همانطور که جدول زیر نشان می دهد بیشترین افراد جامعه آماری را افراد با وضعیت تحصیلی لیسانس به خود اختصاص داده اند.

جدول ۵ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تحصیل

درصد	فراوانی	وضعیت تحصیل	
۰	۰	دیپلم	۱
۰	۰	فوق دیپلم	۲
۷۳,۳۴	۱۱۰	لیسانس	۳
۲۶,۶۶	۴۰	ارشد	۴
۰	۰	دکتر	۵
۱۰۰	۱۵۰	کل	

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود ۷۳,۳۴ درصد افراد را لیسانس و ۲۶,۶۶ درصد افراد را فوق لیسانس تشکیل می دهند.

شاخص های نیکوئی برازش

برازش مدل به این معنی است که ماتریس وارینانس-کوواریانس مشاهده شده یا ماتریس وارینانس-کوواریانس پیش بینی شده توسط مدل باید مقادیری نزدیک به هم داشته باشد یا اصطلاحاً برازش داشته باشند. هر چه مقادیر ما در دو ماتریس به هم نزدیک تر باشند مدل دارای برازش بیشتری است. در مدل یابی معادلات ساختاری هنگامی می توان به برآوردهای مدل اعتماد کرد که مدل دارای برازش کافی باشد.

جدول ۶ شاخص های برازش مدل

مطلوبیت	مقدار	مقدار قابل قبول	نام کامل	شاخص ها
تائید مدل	۰,۰۹	RMSEA<0.10	Root mean square error	RMSEA
تائید مدل	۰,۹۶	NFI>0.9	Normed fit index	NFI
تائید مدل	۰,۹۰	AGFI>0.9	Adjusted goodness of fit index	AGFI
تائید مدل	۰,۹۲	GFI>0.9	Goodness of fit index	GFI

آزمون مدل

فرضیه: بین سبکهای رهبری مدیر و استرس کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون ناپارامتری همبستگی اسپیرمن جهت ارزیابی رابطه بین سبکهای رهبری مدیر و استرس کارکنان:

جدول ۷ همبستگی متغیرهای پژوهش

Correlations				
		استرس		سبک رهبری
Spearman's rho	استرس	Correlation Coefficient	1.000	.452**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	150	150
	سبک رهبری	Correlation Coefficient	.452**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	150	150
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

با توجه به سطح معناداری کوچکتر از ۰,۰۵ و ضریب اسپیرمن ۰,۴۵۲، نتیجه میگیریم بین سبک رهبری و استرس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه تایید می گردد.

نتیجه گیری

نیروی انسانی مهم ترین سرمایه سازمان ها است و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بالاتری برخوردار گردد، موفقیت، بقاء، و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد شد. لذا باید درمورد بهبود کیفی نیروی انسانی و کاهش استرس سعی فراوان نمود چرا که این اقدام هم به نفع سازمان است هم به نفع افراد اما تنها آموزش های تخصصی شامل این اقدام نمی گردد، بلکه بهبود نگرش ها و تعدیل ارزش های افراد را نیز شامل می شود، با توجه به این که هر چه اعضای سازمان، بیشتر ارزش های سازمان را بپذیرند و بیشتر خود را متعلق به سازمان بدانند و خود را ملزم با تلاش در راه نیل به اهداف آن بدانند، احتمال موفقیت سازمان بیشتر خواهد شد و از طرفی یکی از برجسته ترین عوامل موثر بر موفقیت سازمان، رهبری است. لذا می بایست عوامل مرتبط و موثر بر عملکرد کارکنان را شناسایی و تقویت نمود.

رهبری فرآیند نفوذ در پیروان به شکل هدفمند است. بهینه اجرا شدن این فرآیند موجب افزایش نوآوری، توسعه پایدار، آینده نگری، بهره وری و ... میشود. در این بین رهبران کارمند گرا، زیردستان را برای کوشش بیشتر برای اطاعت از مدیر، تلاش بیشتر از حد مشخص شده و بینش بیشتر درباره سازمان تشویق مینمایند. رهبری کارمند گرا الهام بخش، پر فایده و با اثربخشی است و افراد را طوری رهبری مینمایند که بیشتر از توانمندیهای خود در سازمان تالش نمایند. فرهنگ، احترام و وفاداری بی چون و چرای پیروان از رهبری، برانگیختن پیروان به منظور کشف راه حلهای جدید، توجه به تفاوت های فردی

پیروان و ارتباط با تک تک آنها و تحریک آنها از طریق واگذاری مسئولیت برای یادگیری از دیگر ویژگیهای رهبران کارمند گرا است. از آنجا که مدیران بانکی در سازمانهای تحت سرپرستی با مجموعه متنوعی از نیروهای انسانی سر و کار دارند و به همان نسبت که انسانها از نظر شکل ظاهری با یکدیگر تفاوت دارند، از نظر رفتاری و پیچیدگیهای روانی هم بسیار متفاوت میباشند. بر این اساس مدیران بانکی برای هدایت و ایجاد هماهنگی موثر جهت دستیابی به اهداف میبایستی از سبکها و شیوه های رهبری مناسب بهره گیرند. نتایج حاصل از تحقیق حاضر که با استفاده از همبستگی و تحلیل عاملی تأییدی بدست آمده، نشان می‌دهد بین سبکهای رهبری مدیر و استرس کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

پیشنهادات

- با توجه به فرضیه‌های تحقیق، پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد.
- به مدیران پیشنهاد می‌شود نسبت به شناخت ویژگی‌ها، نیازها، علایق و سطح رشد و بلوغ و مسئولیت‌پذیری زیردستان خود اقدام کرده و متناسب با شرایط و مقتضیات سازمانی موجود خود، به انتخاب شیوه و سبک مناسب جهت رهبری و کاهش تنیدگی در کارکنان مبادرت نمایند.
- تقویت تصمیم‌گیریهای گروهی در قالب جلسه جهت ایجاد شرایط کاری متناسب با امکانات و محدودیتهای توصیه می‌گردد.
- با ایجاد تیمی متخصص، وضعیت استرس شغلی پرسنل بصورت دوره ای در سطوح مختلف سازمان ارزیابی شده و بازخورهای لازم ارائه گردد.
- عوامل شخصی اثر گذار بر تنیدگی سازمانی پرسنل مورد بررسی قرار گرفته و علت سطوح مختلف تنیدگی بررسی و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند.
- افراد متعهد در سازمان شناسایی شده و ضمن تشویق، سطوح بالاتری از مسئولیت به آنها واگذار شده و شرایط رقابت سازنده و مثبت برای سایر پرسنل نیز فراهم گردد.
- توجه جدی به تصمیم‌گیری مدیران و محیط شغلی به عنوان مبنایی جهت افزایش کارایی کارکنان
- بهره‌گیری از نظرات تمامی کارکنان در جهت گیری‌های سازمانی برای افزایش رضایت، تعلق خاطر و وفاداری همراه با تعهد کارکنان

پیشنهادات برای انجام تحقیقات آتی

در این تحقیق یک مدل نظری ارائه شده در زمینه رابطه بین سبکهای رهبری مدیران و تنیدگی کارکنان (کاربران) ارشد بانک پارسیان مورد آزمون قرار گرفت و در این مسیر بر اساس توانایی محقق و همکاری بانک مطالعه تحقیقات در سطح محدودی انجام پذیرفت. لیکن در راستای غناء بخشیدن به تحقیقات آتی موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد:

- توسعه جامعه آماری تحقیق به سراسر کشور و انجام نمونه‌گیری در سطح ملی
- افزایش تعداد بانکها برای توسعه جامعه به صنعت بانکی کشور
- انجام تحقیق حاضر در صنایع دیگر با جامعه آماری بیشتر
- اضافه نمودن تعدادی از مؤسسات مالی و اعتباری به جامعه آماری تحقیق و مقایسه این مؤسسات با بانکهای کشور
- بررسی تأثیر سبک رهبری بر وفاداری و رضایت کارکنان

منابع

- علوی سیدمتین ، روانشناسی مدیریت و سازمان ، چاپ اول ، مرکز آموزش مدیریت دولتی ، تهران ، ۱۳۷۴ .
اقتداری علیمحمد ، سازمان و مدیریت ، چاپ پانزدهم ، مولف ۱۳۷۳ .
کارن هان گدک ، هوفمن و شرنی ، بهبود اثر بخشی مدیریت ، ترجمه سیداکبر میرحسینی و بهروز دری ، چاپ اول ، نشر
مردیز . ۱۳۷۲ .
وجدانی فرهاد ، اصول مدیریت بازرگانی ، چاپ اول ، وزارت تعاون ، تهران ، ۱۳۷۴ .
ایرانژاد پاریزی مهدی و پرویز ساسان گهر ، سازمان و مدیریت ، از تئوری تا عمل ، چاپ دوم ، موسسه علوم بانکداری جمهوری
اسلامی ایران ، تهران ۱۳۸۰ .

Choobineh A,Ghaem H,Ahmadinejad P:a study among hospital nurses.East Mediterr Health
J.2011;17(4):335-4