

بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارمندان بانک شهر

هستی برقی پور^۱، آزاده نکویی اصفهانی^۲، ملیحه روشن ضمیر^۳

^۱ هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

^۲ هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

^۳ کارشناسی ارشد مهندسی بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست (HSE) دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

چکیده

یکی از جدی‌ترین مشکلاتی که سازمان‌های امروزی با آن روبرو هستند و محققان نیز بر اهمیت آن تاکید بسیاری دارند، عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE است. فرض بر این است که اگر انسان‌ها در یک محیط کار خوب و خلاق کار کنند، بازتاب مثبت آن در عملکرد مالی شرکت نیز منعکس می‌شود. از این‌رو موفقیت بانکداری متکی به تعهد و خدمات اختصاصی کارکنان بانک است که در صورت برآورده شدن نیازها و انتظاراتشان، می‌توانند بهترین خدمات خود را به بانک ارائه دهند. هدف این تحقیق، بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارمندان بانک شهر می‌باشد. در پژوهش حاضر از روش‌شناسی کمی و همچنین روش توصیفی-پیمایشی جهت مطالعه استفاده گردید و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه پنج درجه ای لیکرت گردآوری شد. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ و روایی سازه‌ها با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تاییدی، مورد بررسی قرار گرفت. آزمون فرضیه‌های تحقیق و همچنین بررسی ارتباط میان متغیرهای تحقیق نیز با استفاده از تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری صورت گرفت. نرم افزار آماری SPSS و SMART-PLS برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده بکار گرفته شد. بر طبق نتایج بدست آمده، تأثیر کلیه عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد رتبه‌بندی و مهم‌ترین عامل، فرسودگی عاطفی تشخیص داده شد. همچنین مشخص شد که سبک رهبری بر رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک، تأثیر مثبت و مستقیم می‌گذارد. این در حالی است که سبک رهبری بر استرس شغلی، کم‌درد، فرسودگی عاطفی و رفتارهای ضد تولید کارکنان تأثیر منفی و معکوس دارد. بعلاوه فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی نیز تأثیر معکوسی دارد. با توجه به اهمیت سبک رهبری در بانک، راه‌کارهایی پیشنهاد شد که می‌تواند باعث بهبود عملکرد کارکنان بانک شده و مدیران را یاری رساند تا با برقراری هر چه تمام‌تر تعادل زندگی شغلی-شخصی کارکنانشان، سرمایه‌های اجتماعی و اقتصادی بانک را ارتقا دهند.

واژه‌های کلیدی: HSE، بانک، زندگی شغلی، سبک رهبری، فرسودگی عاطفی

۱- مقدمه

بخش بانکی در نتیجه تغییر در سازمان کار و بحران اقتصادی جهانی دوره بی سابقه‌ای را سپری می‌کند (۴۳). بانکداری مهم‌ترین مؤلفه بخش مالی در هر اقتصادی است. با افتتاح صنعت بانکداری، بانک‌های دولتی با رقابت شدید بانک‌های خصوصی روبرو هستند. بیشتر کارمندان بخش بانکی برای تأمین نیازهای شغلی خود با فشار روانی بالایی روبرو هستند (۱). رهبری جنجالی‌ترین بحث در فضای رقابتی کنونی است که سازمان‌ها به دلیل افزایش تعداد ورودی‌های جدید در رقابت‌های مختلفی قرار دارند (۵).

فرسودگی شغلی نتیجه پیش‌بینی‌نشده‌ای است که باعث مشکلات سازمانی بی‌شماری می‌شود. فرسودگی شغلی در همه جا وجود دارد، اما "متخصصانی که با مردم کار می‌کنند بیشتر در معرض خطر فرسودگی شغلی هستند زیرا احساس مسئولیت در برابر انسان بیشتر از اشیاء می‌باشد" (۳). فرسودگی شغلی دارای ساختاری چند بعدی است که شامل فرسودگی عاطفی، از بین رفتن شخصیت، و خودکارآمدی پایین است (۲).

در ادبیات، تحلیل فرسودگی موضوعی دارای سه بعد فرسودگی عاطفی، شخصی سازی و موفقیت شخصی است (۴). فرسودگی شغلی نه تنها در افسران اجرای قانون، پزشکان، پرستاران و معلمان بلکه در کارمندان بانک نیز شناسایی شده است (۶). بخش بانکی در نتیجه تغییر در سازمان کار و بحران اقتصادی جهانی دوره بی سابقه‌ای را سپری می‌کند (۷).

فرض بر این است که اگر انسان‌ها در یک محیط کار خوب، ایمن، سالم، از نظر اقتصادی متناسب، خلاق و... کار کنند، این عوامل مفید در عملکرد مالی شرکت نیز منعکس می‌شوند (۵). بنابراین، موفقیت بانکداری متکی به تعهد و خدمات اختصاصی کارکنان بانک است که در صورت برآورده شدن نیازها و انتظاراتشان، می‌توانند بهترین خدمات خود را به بانک ارائه دهند. رضایت شغلی یکی از عوامل حیاتی تعیین کننده کارایی و بهره‌وری کارکنان و همچنین یکی از پیش‌بینی کننده‌های رفتار کاری آن‌ها می‌باشد (۴). مطالعات متعددی در این خصوص صورت گرفته که از آن جمله می‌توان به مطالعه رحمان و همکاران در سال ۲۰۱۷ اشاره کردند که رضایت شغلی را مرتبط به وضعیت تاهل، سن، نقش و پاداش، تجربه و محیط دانستند. همچنین سوماسخاران و لموروگان در سال ۲۰۱۹ در مطالعه خود اشاره کرده‌اند که سن، جنسیت، سطح تحصیلات، درآمد، تجربه بانکی، جنبه‌های اقتصادی، شرایط کاری، رشد شغلی، تعادل زندگی کاری، ادغام اجتماعی و روابط بین فردی به طور قابل توجهی بر رضایت شغلی کارکنان بانک تأثیر می‌گذارد.

رضایت شغلی یکی از عوامل حیاتی تعیین کننده کارایی و بهره‌وری کارکنان و همچنین یکی از پیش‌بینی کننده‌های رفتار کاری آنها می‌باشد. مزیت‌های رضایت شغلی برای یک سازمان شامل کاهش شکایات از بانک، کاهش نارضایتی‌های کارکنان، کاهش غیبت، کاهش هزینه‌ی آموزش و غیره می‌شود. در میان عوامل مختلفی که بر رضایت شغلی کارمندان بانک تأثیر می‌گذارد، عوامل مهم باید شناسایی شوند. تنها در این صورت است که می‌توان مداخلات مناسب را بسته به ماهیت تأثیر آنها بر رضایت شغلی، انجام داد (۱).

در این مطالعه، سعی بر آن است تا متغیرهای موثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک شهر شناسایی شود و همچنین تأثیر رضایت شغلی به عنوان یکی از عوامل موثر بر زندگی شغلی کارکنان بانک در ابعاد HSE مورد بررسی قرار گیرد و جایگاه اثر آن مشخص شود. همچنین نقش رهبری تحول آفرین، فرسودگی عاطفی، استرس شغلی و کمردرد بر عملکرد کارکنان در صنعت بانکداری و تعیین اینکه تا چه حدی زندگی کاری و روابط خانوادگی بر مهارت‌های شغلی کارکنان بانک تأثیر می‌گذارد، به عنوان سایر عوامل موثر بر زندگی شغلی کارکنان بانک در ابعاد HSE مورد بررسی قرار می‌گیرد تا تأثیر آن رتبه‌بندی می‌شود. هدف این مقاله بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارمندان بانک شهر است.

مبانی نظری

سیستم مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست (HSE)

در سازمان‌های پیشرو، منابع انسانی محور اصلی توسعه پایدار هستند و سیستم مدیریت HSE به صورت یکپارچه و با چینش هم افزای نیروی انسانی و سایر منابع، سازمان‌ها را در ایجاد محیطی سالم و به دور از حادثه یاری می‌کند، به نحوی که عملکرد آن تأثیر مستقیمی بر عملکرد نهایی سازمان‌ها دارد (۷).

انتظارات از طرف‌های ذینفع خارجی (مشتریان، جوامع، زنجیره‌های تأمین، بیمه‌ها، سازمان‌های دولتی، سازمان‌های غیر دولتی) برای محصولات ایمن سازگار با محیط زیست و فرآیندهای تولید و همچنین سهامداران داخلی (سهامداران، مدیران اجرایی، مدیران، کارگران) برای یک محیط شفاف، پایدار و قوی، اقدامات ایمنی و بهداشتی، سازمان‌های فناوری پیشرفته را به سمت اتخاذ سیستم‌های مدیریت چند بخشی سوق داده است که در واقع همان سیستم‌های مدیریت محیط زیست، ایمنی و بهداشت می‌باشد. اکثر سیستم‌های مدیریتی موجود، طرح‌های مستقل ساختاری ای هستند که به یک مدیریت واحد نیاز دارند (۶).

ارزیابی و رتبه‌بندی ریسک

ارزیابی و رتبه‌بندی ریسک یکی از کلاسیک‌ترین و علمی‌ترین روش‌های ساده سازی پتانسیل مخاطرات با رویکرد مدیریت ریسک می‌باشد. بررسی عوامل و تشخیص نقاط حادثه خیز و خطرآفرین در سازمان به منظور پیگیری از بروز حوادث از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. ریسک در پروژه، رویدادها یا وضعیت‌های ممکن الوقوع نامعلومی هستند که در صورت وقوع، به صورت پیامدهای منفی یا مثبت بر اهداف پروژه موثر می‌باشند. هر یک از این رویدادها یا وضعیت‌ها، دارای علل مشخص و نتایج و پیامدهای قابل تشخیص هستند. پیامدهای این رویدادها مستقیماً در زمان، هزینه و کیفیت پروژه موثر می‌باشند. بنابراین شناسایی ریسک و تعیین میزان پیامدهای مثبت و منفی آن بر اهداف پروژه از اهمیت خاصی برخوردار است. مسأله منابع و محدود بودن آن‌ها بهداشت، ایمنی و محیط زیست را در زمره مسایل مهم سازمانی قرار داده است، به طوریکه جامعه بشری و به ویژه کشورهای در حال توسعه مانند کشور ما ایران با آن روبه‌رو است. شاید در آستانه ورود به قرن بیست و دوم، بتوان حفظ و صیانت از انسان را از جمله مهم‌ترین چالش‌های بشر قلمداد نمود چرا که کاهش خطر پذیری انسان اصلی‌ترین هدف سیستم مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست می‌باشد (۸).

تعادل زندگی شغلی

بهترین تعادل شغل-زندگی برای هر شخصی متفاوت است زیرا افراد زندگی و اولویت‌های مختلفی دارند. یک تعریف مناسب از تعادل زندگی شغلی آن است که افراد در هر چهار قسمت زندگی (خانواده، دوستان، خود فرد و شغل)، موفقیت و لذت معنادار روزانه را دارند. تعادل بین شغل و زندگی مفهومی است که شامل اولویت بندی مناسب بین شغل (حرفه و هدف) و سبک زندگی (سلامتی، لذت، اوقات فراغت، خانواده و رشد معنوی/مراقبه) می‌باشد. تعادل کار و زندگی به معنای وجود تعادل برابر در تمام جنبه‌های زندگی یک فرد نیست. بهترین تعادل شغل-زندگی برای هر فرد متفاوت خواهد بود. در سراسر جهان سازمان‌ها بیشتر بر انگیزه و شناخت کارکنان برای افزایش بهره‌وری تمرکز دارند. نیروی کار کنونی از بسیاری از پدران و مادران شاغل تشکیل شده است. هدف آن‌ها یافتن تعادل بین نقش‌های شغلی و خانوادگی است که مورد توجه آن‌ها و سازمان‌ها می‌باشد (۹).

کارمندان بانک

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده‌نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقاء، توسعه و پیشرفت فراگیر آن‌ها شکل می‌گیرد. در راستای این هدف خطیر، مدیران در پی شناسایی و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آن‌ها،

هزینه ها و زحمات فراوانی دارد. پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه‌های مذکور را به اثر بخش ترین، کارا ترین و بهره ور ترین طرق ممکن به کار گیرند. عمده منابع هرسازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده ی سمت و سوی دیگر سرمایه هاست (۱۰)

یکی از سازمان‌هایی که ارتباط مستقیم با افراد جامعه دارد بانک است. از آنجایی که کارکنان بانک بیشتر زندگی کاری خود را در ارتباط مستقیم با مردم سپری می کنند، داشتن روحیه خدمتگذاری و صبر و حوصله در برخورد با افراد و روحیه همدلی از ضروریات این شغل به حساب می آید، بنابر این داشتن رهبرانی خدمتگزار که نه تنها خود به خدمت به عنوان یک اصل مهم می نگرند بلکه آن را به زیر دستان خود نیز الهام می بخشند، بسیار ضروری به نظر می رسد. بی شک وجود چنین رهبرانی در بخش عمومی می تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی بانک ها ایفا نماید (۱۱) .

بانک شهر

بانک شهر با فعالیت های متنوع مالی، پولی، سرمایه گذاری در بخش‌های مختلف در صنعت بانکداری ایران بوده که در تلاش است در بازار داخلی (سطح کشور) و بین‌المللی حضوری فعال داشته و خدماتی متمایز ارائه دهد. داشتن خدمات متنوع، متمایز و نوآور از ویژگی های این بانک خواهد بود که با ارائه مدل های کسب و کار بانک، اشخاص حقیقی و حقوقی را در داخل و خارج از کشور پوشش خواهد داد تا مشتری مداری در انواع بانکداری ها محقق شود و موجبات چابکی و انعطاف پذیری برای تعالی سازمانی و انجام فعالیت های حرفه‌ای را فراهم کند. سرآمدی در ارائه خدمات و سرعت‌دهی در هر لحظه و مکان با بهره گیری از فناوری اطلاعات و همچنین کاهش هزینه های سازمانی که منافع ذینفعان بانک را تامین و سود آوری پایدار را تضمین می کند، از اهداف بنیادی بانک می باشد. ارتقاء و توانایی سازمان، مدیران، کارکنان در جهت کسب جایگاه برتر در بانک های خصوصی هدف دیگری است که بانک برای تحقق آن در تلاش می باشد.

روش تحقیق

مقصود از روش پژوهش این است که مشخص شود چه روش پژوهشی برای بررسی موضوعات مورد نظر لازم است. نکته ای که در انتخاب روش پژوهش باید مد نظر داشت این است که انتخاب روش پژوهش بستگی به هدف و نوع پژوهش و امکانات اجرایی آن دارد. روش تحقیق در این پژوهش، روش توصیفی - پیمایشی است. روش پژوهش توصیفی است، چرا که هدف، توصیف عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارمندان بانک شهر به عنوان مطالعه موردی می باشد. در پژوهش حاضر از روش‌شناسی کمی استفاده شده است. همچنین از روش پژوهش توصیفی - پیمایشی نیز جهت مطالعه استفاده گردیده است. کاربرد تحقیق پیمایشی در مطالعاتی است که در پی توصیف کمی یک یا چند جنبه از امور هستند. ساده ترین پژوهش پیمایشی با هدف واقعیت‌نمایی صورت می گیرد. همچنین از این روش، جهت دستیابی به واقعیت ها و مقایسه آن ها با یکدیگر استفاده می شود. در این نوع تحقیق محقق سعی دارد بدون هیچ دخالت و هیچ گونه استنتاج ذهنی وضعیت موجود را گزارش کند (۲۰) و از روش مدل معادلات ساختاری برای بررسی رابطه بین متغیرها بهره گرفته می شود.

در این پژوهش روش جمع آوری داده ها بصورت ترکیبی بوده است و از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت گرد آوری اطلاعات استفاده شده است. در روش میدانی و تحقیق توصیفی، اطلاعات توصیفی معمولاً از طریق پرسشنامه، مصاحبه، یا مشاهده جمع آوری می شوند. بخش میدانی این پژوهش نیز شامل توزیع پرسشنامه ی تنظیم شده در میان جامعه آماری تحقیق می باشد.

برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه به صورت بسته استفاده شده است. تهیه و تنظیم پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت انجام خواهد شد. پرسشنامه عبارت است از مجموعه‌ای از پرسش ها که به صورت باز یا بسته (دارای مقیاس) طراحی شده‌اند تا وضعیت نگرش افراد نسبت به یک واقعیت از طریق آن ارزشیابی شود (۱۲) .

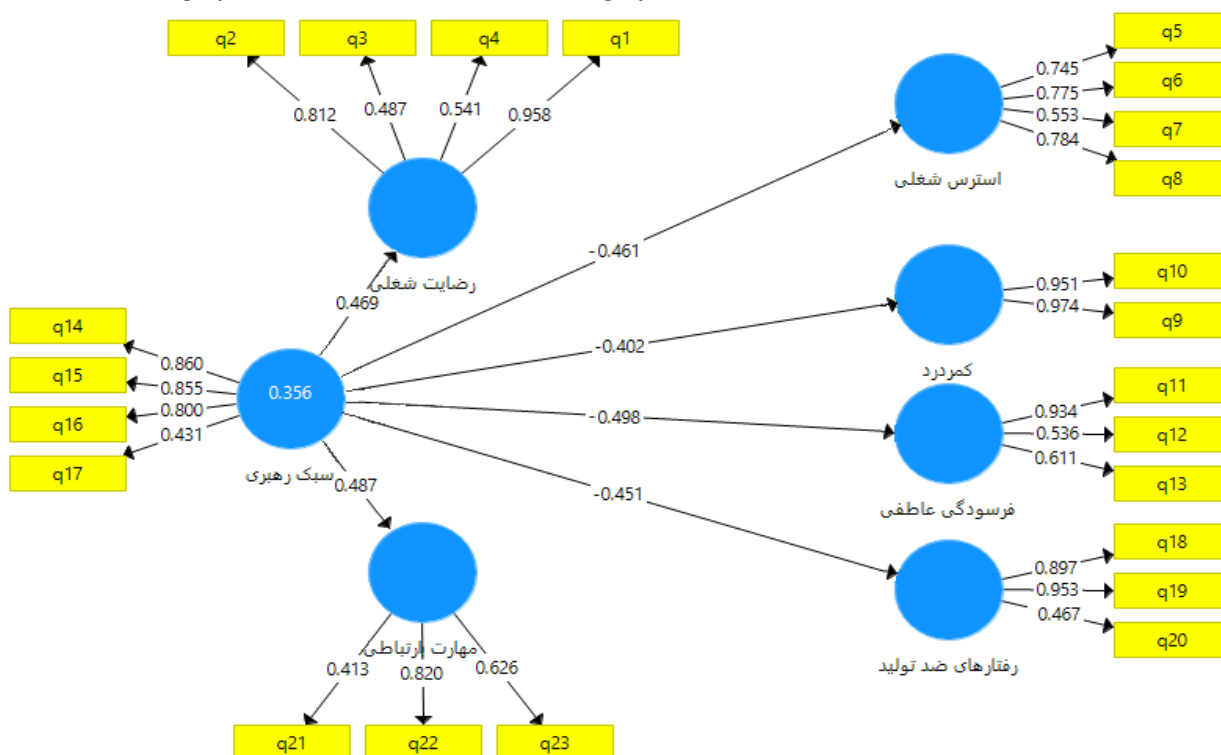
روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش را می‌توان به دو دسته روش‌های آماری استنباطی و روش‌های آماری توصیفی تقسیم کرد. برای بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از روش‌های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده شده است. سپس با استفاده از تحلیل عاملی به بررسی روایی سازه می‌پردازیم و رابطه‌ی میان متغیرهای تحقیق را با استفاده از مدل معادلات ساختاری بررسی می‌کنیم. در ادامه این اصطلاحات به اختصار شرح داده می‌شوند. پس از اعتبارسنجی مدل‌های اندازه‌گیری نوبت به بررسی مدل ساختاری یا دورنی تحقیق می‌رسد. در این قسمت نیز معیارهای اعتبارسنجی مدل ساختاری در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱- معیارهای اعتبارسنجی مدل ساختاری

نوع اعتبار	شاخص	تفسیر شاخص
اعتبار مدل	ضریب تعیین ^۱ (R ²)	واریانس توضیحی یک متغیر درون‌زا را نسبت به واریانس کل آن توسط متغیرهای برون‌زا اندازه‌گیری می‌کند. برای این شاخص مقادیر بزرگتر از ۰.۶۷۰، قوی، بزرگتر از ۰.۳۳۳، متوسط و کمتر از ۰.۱۹۰، ضعیف تلقی می‌شود.
اعتبار مدل	ضرایب مسیر ^۲	ضرایب مسیر بین متغیرهای مکنون باید بر اساس علامت جبری، مقدار و معناداری آنها بررسی شوند.

$|t| > 1.96$ Significant at $P < 0.05$, $|t| > 2.58$ Significant at $P < 0.01$

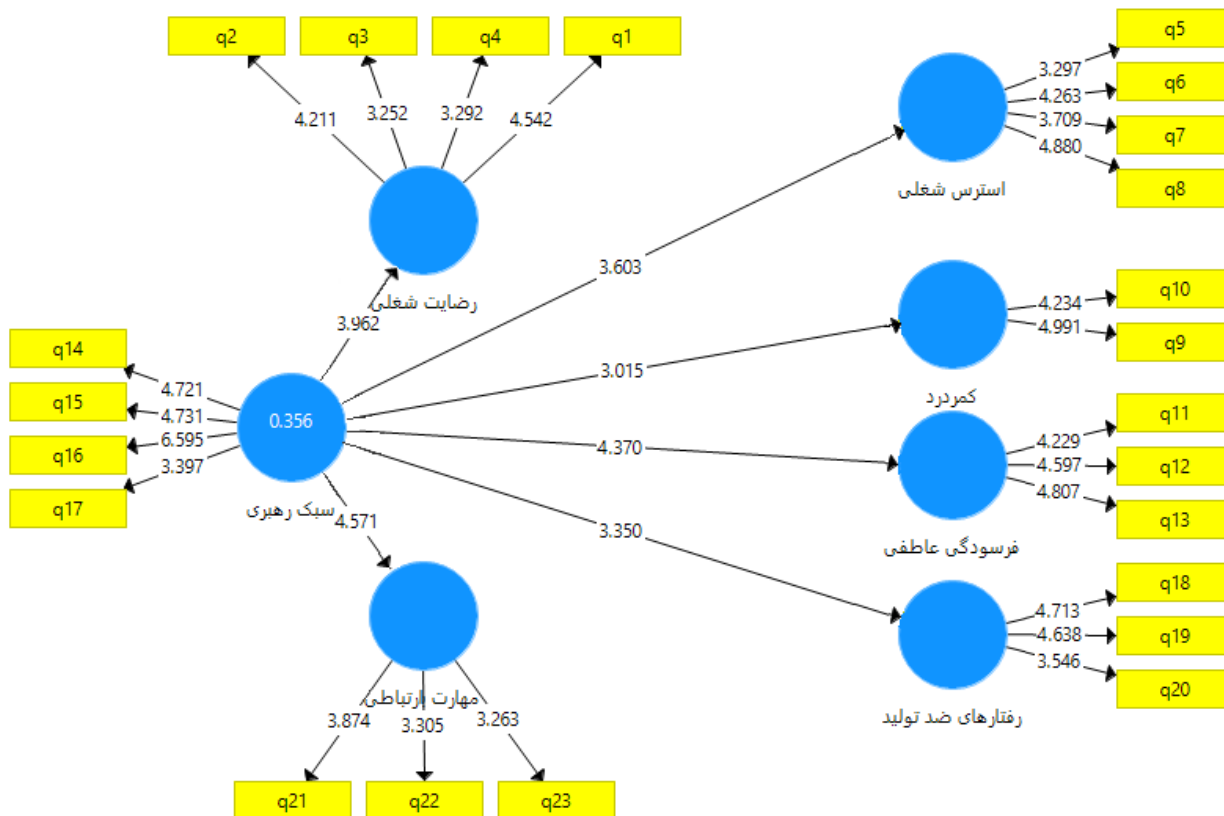


نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد برای بررسی رابطه میان متغیرهای تحقیق

¹ - Coefficient of Determination

² - Path Coefficients

نمودار ۱ مدل معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد مدل اصلی تحقیق نشان می‌دهد. در این مدل سبک رهبری متغیر مستقل و رضایت شغلی، استرس شغلی، کمردرد، فرسودگی عاطفی، مهارت‌های ارتباطی و رفتارهای ضد تولید متغیر وابسته می‌باشد.



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت قدر مطلق معناداری (t-value) برای بررسی رابطه میان متغیرهای تحقیق

نمودار ۲ مدل تحقیق را در حالت قدر مطلق معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات ساختاری رابطه میان متغیرها را با استفاده از آماره t، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل، ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد. بر اساس مدل می‌توان گفت:

۱- سبک رهبری بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.

بر اساس نمودارهای ۱ و ۲ قدرت رابطه میان سبک رهبری و رضایت شغلی برابر ۰/۴۶۹ محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی مطلوب است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز ۳/۹۶۲ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد رضایت شغلی بیشتر می‌شود.

۲- سبک رهبری بر استرس شغلی تأثیرگذار است.

بر اساس نمودارهای ۱ و ۲ قدرت رابطه میان سبک رهبری و استرس شغلی برابر $0/1$ ۴۶- محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی معکوس است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز $3/603$ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری بر استرس شغلی تأثیر منفی و معکوس دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد استرس شغلی کمتر می‌شود.

۳- سبک رهبری بر کمر درد تأثیرگذار است.

بر اساس نمودارهای ۱ و ۲ قدرت رابطه میان سبک رهبری و کمردرد برابر $0/402$ - محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی معکوس است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز $3/150$ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری بر استرس شغلی تأثیر منفی و معکوس دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد کمردرد کمتر می‌شود.

۴- سبک رهبری بر فرسودگی عاطفی تأثیرگذار است.

بر اساس نمودارهای ۱ و ۲ قدرت رابطه میان سبک رهبری و فرسودگی عاطفی برابر $0/498$ - محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی معکوس است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز $4/370$ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری بر فرسودگی عاطفی تأثیر منفی و معکوس دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد فرسودگی عاطفی کمتر می‌شود.

۵- سبک رهبری بر رفتار ضد تولید تأثیرگذار است.

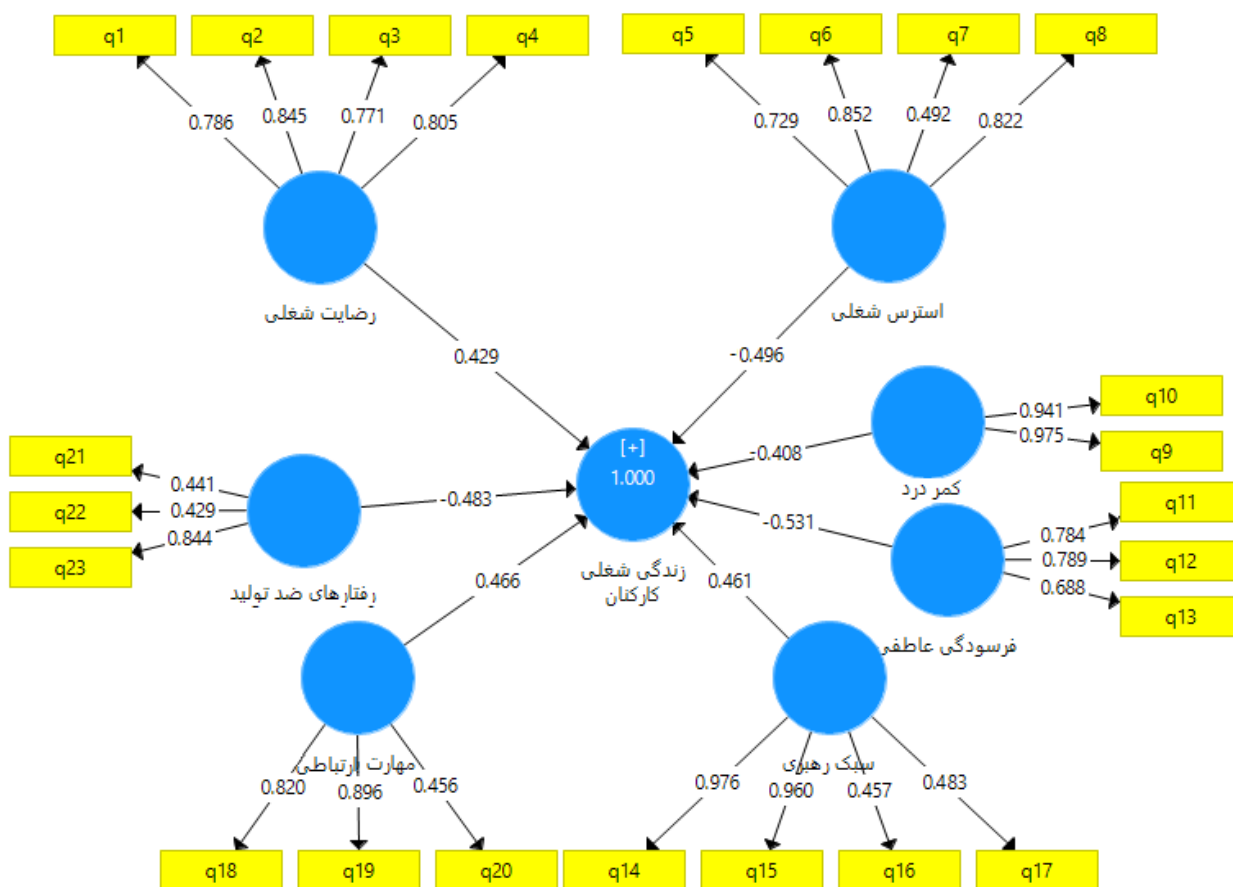
بر اساس نمودارهای ۱ و ۲ قدرت رابطه میان سبک رهبری و رفتار ضد تولید برابر $0/1$ ۴۵- محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی معکوس است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز $3/350$ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری بر رفتار ضد تولید تأثیر منفی و معکوس دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد رفتار ضد تولید کمتر می‌شود.

۶- سبک رهبری بر مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است.

بر اساس نمودارهای ۱ و ۲ قدرت رابطه میان سبک رهبری و مهارت‌های ارتباطی برابر $0/487$ محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی مطلوب است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز $4/1$ ۵۷ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر مثبت دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد مهارت‌های ارتباطی بیشتر می‌شود.

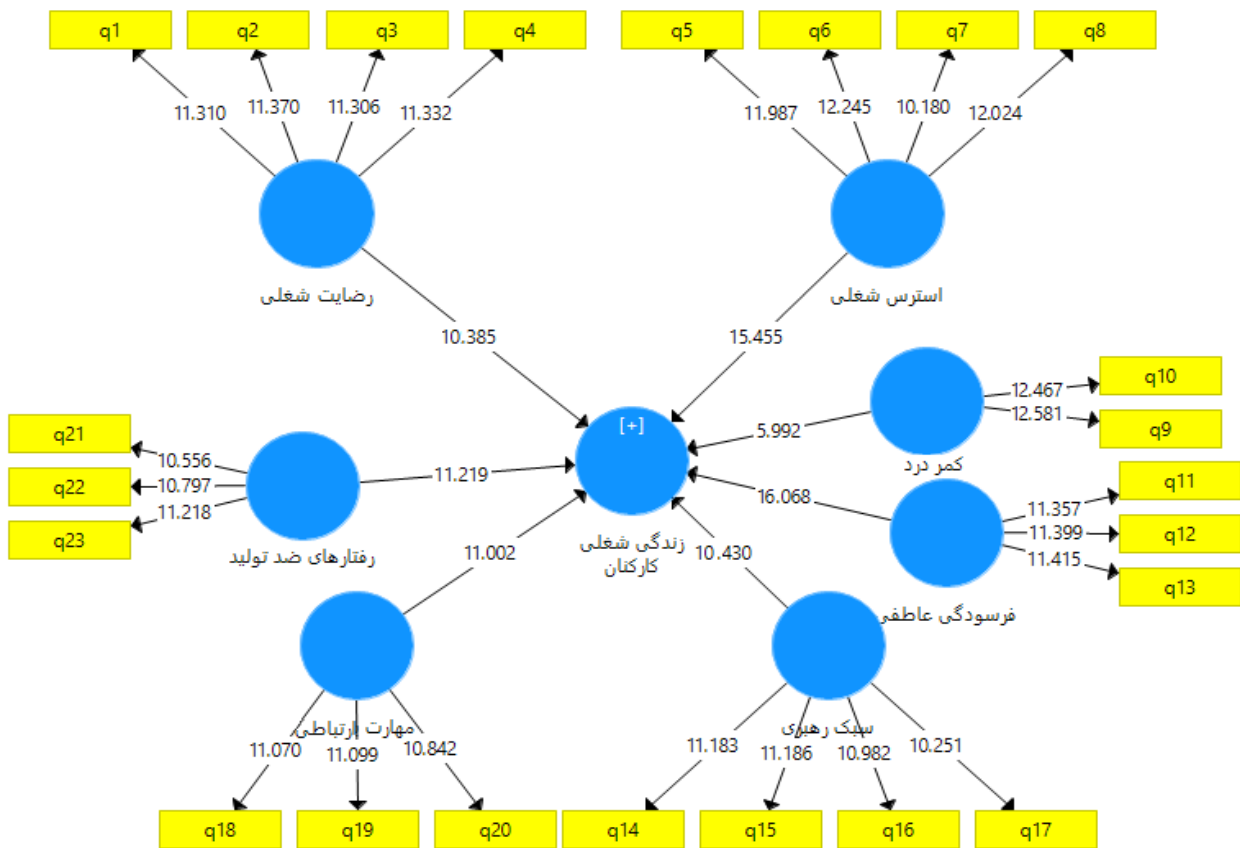
مهم ترین عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد

در مرحله بعدی تأثیر کلیه عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد مورد بررسی قرار می‌گیرد.



نمودار ۳- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد برای رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد

نمودار ۳ مدل معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد مدل تحقیق نشان می‌دهد. در این مدل سبک رهبری، رضایت شغلی، استرس شغلی، کمردرد، فرسودگی عاطفی، مهارت‌های ارتباطی و رفتارهای ضد تولید متغیر مستقل و زندگی شغلی فرد متغیر وابسته می‌باشد.



نمودار ۴- مدل معادلات ساختاری در حالت قدرمطلق معناداری (t-value) برای رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد

جدول ۲- رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد

رتبه	آماره T	بار عاملی	متغیر وابسته	متغیر مستقل
۱	۱۶/۰۶۸	-۰/۵۳۱	زندگی شغلی فرد	فرسودگی عاطفی
۲	۱۵/۴۵۵	-۰/۴۹۶	زندگی شغلی فرد	استرس شغلی
۳	۱۱/۱۹۲	-۰/۴۸۳	زندگی شغلی فرد	رفتار ضد تولید
۴	۱۱/۰۰۲	۰/۴۶۶	زندگی شغلی فرد	مهارت‌های ارتباطی
۵	۱۰/۴۳۰	۰/۱۴۶	زندگی شغلی فرد	سبک رهبری
۶	۱۰/۳۸۵	۰/۴۲۹	زندگی شغلی فرد	رضایت شغلی
۷	۵/۹۹۲	-۰/۴۰۸	زندگی شغلی فرد	کمردرد

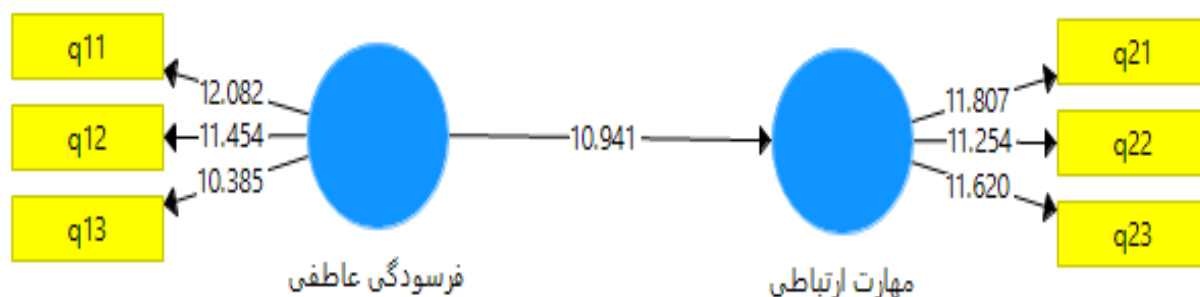
ارتباط فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی در بانک

در مرحله بعدی تأثیر فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی مورد بررسی قرار می‌گیرد.



نمودار ۵- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد برای فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی

نمودار ۵ مدل معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد مدل تحقیق نشان می‌دهد. در این مدل فرسودگی عاطفی متغیر مستقل و مهارت‌های ارتباطی متغیر وابسته می‌باشد.



نمودار ۶- مدل معادلات ساختاری در حالت قدرمطلق معناداری (t-value) برای فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی

بر اساس نمودارهای ۴-۲۸ و ۴-۲۹ قدرت رابطه میان فرسودگی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی برابر ۰/۴۸۷- محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی معکوس است. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز ۹۴ / ۱۰ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱ / ۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی تاثیر معکوس دارد و هر چه فرسودگی عاطفی بیشتر باشد مهارت‌های ارتباطی کمتر می‌شود.

ارتباط ویژگی‌های دموگرافیک بر مهارت‌های ارتباطی

برای بررسی تاثیر ویژگی‌های دموگرافیک بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک، از آزمون t مستقل و تحلیل واریانس استفاده شده است.

تأثیر جنسیت

جهت سنجش معنی داری تفاوت میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس جنسیت در مهارت‌های ارتباطی، از آزمون t مستقل استفاده شده است. خروجی این آزمون توسط نرم افزار SPSS بررسی شده است. در این آزمون فرض H_0 به این صورت تنظیم می‌شود که تفاوت بین میانگین نمره نظرات پاسخگویان زن و مرد معنی دار نیست و H_1 فرض مخالف آن است. نمایش آماری این فرضیه ها به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول ۳- داده های t مستقل بر اساس جنسیت

مقدار معناداری	انحراف معیار	میانگین	جنسیت	
۰۰۰۰	۷۷۷.۰	۱۵۵.۳	مرد	مهارت‌های
	۸۲۴.۰	۲۵۵.۳	زن	ارتباطی

این آزمون نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ صورت گرفته است. بنابراین چنانچه مقدار معناداری آزمون از سطح خطا یا همان $\alpha=0.05$ کوچکتر باشد فرض صفر رد می‌شود. بر اساس یافته‌های آزمون t مستقل مندرج در جدول ۳ در سطح خطای ۵ درصد:

- اختلاف مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان معنادار است و با توجه به مقدار میانگین مهارت‌های ارتباطی مردان بیشتر از زنان می‌باشد.

تأثیر سن پاسخ‌دهندگان

پاسخ‌دهندگان در مطالعه حاضر از نظر بازه سنی به ۴ دسته تقسیم شده‌اند. بنابراین برای مقایسه اختلاف مهارت‌های ارتباطی افراد براساس سن از تحلیل واریانس استفاده شده است. با استفاده از تحلیل واریانس مشخص می‌شود تأثیر سن افراد در مهارت‌های ارتباطی آنها چگونه می‌باشد. تحلیل واریانس نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ بررسی شده است. بیان آماری این آزمون به صورت زیر است:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

جدول ۴- نتایج آزمون تحلیل واریانس برای سن

مقدار معناداری	F	Mean Square	درجه آزادی	جمع مربعات	سن
۰۰۰۳	۰.۱ ۲۸۶	۸۶۴.۰	۳	۵۹۳.۲	میان گروه‌ها
		۶۷۲.۰	۳۴۶	۵۰۴.۲۳۲	درون گروه‌ها
			۳۴۹	۰۹۷.۲۳۵	کل

با توجه به یافته‌های مندرج در جدول و مقدار معناداری محاسبه شده، میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس سن در ۴ گروه سنی مختلف، در خصوص مهارت‌های ارتباطی در سطح خطای ۵٪ دارای تفاوت معنی داری است. بنابراین با اطمینان ۹۵

درصد مهارت‌های ارتباطی پاسخ‌دهندگان در بازه‌های سنی مختلف متفاوت است. بر اساس نتایج آزمون توکی، مهارت‌های ارتباطی سنین مختلف به صورت زیر می‌باشد:

بیشتر از ۵۰ سال < ۴۰ تا ۴۹ سال < ۳۰ تا ۳۹ سال < ۱۸ تا ۲۹ سال

تأثیر وضعیت تأهل

جهت سنجش معنی‌داری تفاوت میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس وضعیت تأهل در خصوص مهارت‌های ارتباطی، از آزمون t مستقل استفاده شده است. خروجی این آزمون توسط نرم افزار SPSS بررسی شده است. در این آزمون فرض H_0 به این صورت تنظیم می‌شود که تفاوت بین میانگین نمره نظرات پاسخگویان مجرد و متأهل معنی دار نیست و H_1 فرض مخالف آن است. نمایش آماری این فرضیه‌ها به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول ۵- داده های t مستقل بر اساس وضعیت تأهل

مقدار معناداری	انحراف معیار	میانگین	تأهل	
۰۰۰ .۰	۷۶۲ .۰	۳۵۳ .۳	مجرد	مهارت‌های
	۸۴۴ .۰	۲۷۴ .۳	متأهل	ارتباطی

این آزمون نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ صورت گرفته است. بنابراین چنانچه مقدار معناداری آزمون از سطح خطا یا همان $\alpha=0.05$ کوچکتر باشد فرض صفر رد می‌شود. بر اساس یافته‌های آزمون t مستقل مندرج در جدول 4 در سطح خطای ۵ درصد: - اختلاف مهارت‌های ارتباطی مجردان و متأهلین معنادار است و با توجه به مقدار میانگین مهارت‌های ارتباطی مجردان بیشتر از متأهلین می‌باشد.

تأثیر سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان

پاسخ‌دهندگان در مطالعه حاضر از نظر بازه سابقه خدمت به ۴ دسته تقسیم شده‌اند. بنابراین برای مقایسه اختلاف مهارت‌های ارتباطی افراد براساس سابقه خدمت از تحلیل واریانس استفاده شده است. با استفاده از تحلیل واریانس مشخص می‌شود تأثیر سابقه خدمت افراد در مهارت‌های ارتباطی آنها چگونه می‌باشد. تحلیل واریانس نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ بررسی شده است. بیان آماری این آزمون به صورت زیر است:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

جدول ۶- نتایج آزمون تحلیل واریانس برای سابقه خدمت

مقدار معناداری	F	Mean Square	درجه آزادی	جمع مربعات	سابقه خدمت
۰۰۵ .۰	۸۶۴ .۰	۵۸۳ .۰	۳	۷۴۹ .۱	میان گروه‌ها
		۶۷۴ .۰	۳۴۶	۳۴۸ .۲۳۳	درون گروه‌ها
			۳۴۹	۰۹۷ .۲۳۵	کل

با توجه به یافته‌های مندرج در جدول و مقدار معناداری محاسبه شده، میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس سابقه خدمت در ۴ گروه سنی مختلف، در خصوص مهارت‌های ارتباطی در سطح خطای ۵٪ دارای تفاوت معنی داری است. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد مهارت‌های ارتباطی پاسخدهندگان در بازه‌های سنی مختلف متفاوت است. بر اساس نتایج آزمون توکی، مهارت‌های ارتباطی سنین مختلف به صورت زیر می‌باشد:

بیشتر از ۵ سال < ۲ تا ۵ سال < ۱ تا ۲ سال < کمتر از ۱ سال

تأثیر ساعت کاری

پاسخ‌دهندگان در مطالعه حاضر از نظر ساعت کاری به ۳ دسته تقسیم شده‌اند. بنابراین برای مقایسه اختلاف دیدگاه افراد بر اساس ساعت کاری از تحلیل واریانس استفاده شده است. با استفاده از تحلیل واریانس مشخص می‌شود؛ تأثیر ساعت کاری افراد در مهارت آن‌ها چگونه می‌باشد. تحلیل واریانس نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ بررسی شده است. بیان آماری این آزمون به صورت زیر است:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

جدول ۷- نتایج آزمون تحلیل واریانس برای ساعت کاری

مقدار معناداری	F	Mean Square	درجه آزادی	جمع مربعات	ساعت کاری
۱۷۹ .۰	۲۳۴ .۰	۱۵۸ .۰	۲	۳۱۷ .۰	میان گروه‌ها
		۶۷۷ .۰	۳۴۷	۷۸۰ .۲۳۴	درون گروه‌ها
			۳۴۹	۰۹۷ .۲۳۵	کل

با توجه به یافته‌های مندرج در جدول و مقدار معناداری محاسبه شده، میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس ساعت کاری در ۳ گروه مختلف، در خصوص مهارت‌های ارتباطی در سطح خطای ۵٪ دارای تفاوت معنی داری نیست. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد مهارت‌های ارتباطی پاسخ‌دهندگان با میزان ساعت کاری مشابه است.

تأثیر توده ی بدنی (BMI)

پاسخ‌دهندگان در مطالعه حاضر از نظر BMI به ۴ دسته تقسیم شده‌اند. بنابراین برای مقایسه اختلاف دیدگاه افراد بر اساس BMI از تحلیل واریانس استفاده شده است. با استفاده از تحلیل واریانس مشخص می‌شود؛ تأثیر BMI افراد در مهارت آن‌ها چگونه می‌باشد. تحلیل واریانس نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ بررسی شده است. بیان آماری این آزمون به صورت زیر است:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

جدول ۸- نتایج آزمون تحلیل واریانس برای BMI

مقدار معناداری	F	Mean Square	درجه آزادی	جمع مربعات	شاخص BMI
۱۰۸ .۰	۵۳۷ .۲	۶۹۴ .۱	۲	۳۸۸ .۳	میان گروه‌ها
		۶۶۸ .۰	۳۴۷	۷۰۹ .۲۳۱	درون گروه‌ها
			۳۴۹	۰۹۷ .۲۳۵	کل

با توجه به یافته‌های مندرج در جدول و مقدار معناداری محاسبه شده، میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس BMI در ۴ گروه مختلف، در خصوص مهارت‌های ارتباطی در سطح خطای ۵٪ دارای تفاوت معنی داری نیست. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد مهارت‌های ارتباطی پاسخ دهندگان با میزان توده بدنی مشابه است.

تاثیر سیگار کشیدن

جهت سنجش معنی داری تفاوت میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس سیگار کشیدن در خصوص مهارت‌های ارتباطی، از آزمون t مستقل استفاده شده است. خروجی این آزمون توسط نرم افزار SPSS بررسی شده است. در این آزمون فرض H_0 به این صورت تنظیم می‌شود که تفاوت بین میانگین نمره نظرات پاسخگویان در زمینه سیگار کشیدن معنی دار نیست و H_1 فرض مخالف آن است. نمایش آماری این فرضیه‌ها به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول ۹- داده های t مستقل بر اساس سیگار کشیدن

مقدار معناداری	انحراف معیار	میانگین	سیگار	
۰.۲۴	۷۴۲.۰	۳۵۷.۳	بله	مهارت‌های
	۸۲۸.۰	۲۹۲.۳	خیر	ارتباطی

این آزمون نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ صورت گرفته است. بنابراین چنانچه مقدار معناداری آزمون از سطح خطا یا همان $\alpha=0.05$ کوچکتر باشد فرض صفر رد می‌شود. بر اساس یافته‌های آزمون t مستقل مندرج در جدول در سطح خطای ۵ درصد: - اختلاف مهارت‌های ارتباطی کسانی که سیگار می‌کشند و کسانی که سیگار نمی‌کشند معنادار است و با توجه به مقدار میانگین مهارت‌های ارتباطی کسانی که سیگار نمی‌کشند بیشتر می‌باشد.

تاثیر ورزش کردن

جهت سنجش معنی داری تفاوت میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس ورزش کردن در خصوص مهارت‌های ارتباطی، از آزمون t مستقل استفاده شده است. خروجی این آزمون توسط نرم افزار SPSS بررسی شده است. در این آزمون فرض H_0 به این صورت تنظیم می‌شود که تفاوت بین میانگین نمره نظرات پاسخگویان در زمینه ورزش کردن معنی دار نیست و H_1 فرض مخالف آن است. نمایش آماری این فرضیه‌ها به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول ۱۰- داده های t مستقل بر اساس ورزش کردن

مقدار معناداری	انحراف معیار	میانگین	ورزش	
۴۲۷.۰	۷۹۳.۰	۲۸۳.۳	بله	مهارت‌های
	۸۶۰.۰	۳۱۷.۳	خیر	ارتباطی

این آزمون نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ صورت گرفته است. بنابراین چنانچه مقدار معناداری آزمون از سطح خطا یا همان $\alpha=0.05$ بزرگتر باشد دلیلی برای رد فرض صفر وجود ندارد. بر اساس یافته‌های آزمون t مستقل مندرج در جدول در سطح خطای ۵ درصد:

- اختلاف مهارت‌های ارتباطی کسانی که ورزش می‌کنند و کسانی که ورزش نمی‌کنند، معنادار نیست. یعنی کسانی که ورزش می‌کنند و کسانی که ورزش نمی‌کنند، مهارت متفاوتی نسبت به این شاخص‌ها ندارند. مقدار معناداری بالای ۰.۰۵ بدست آمده است که از سطح خطا بزرگتر است. بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر یکسان بودن مهارت کسانی که ورزش می‌کنند و کسانی که ورزش نمی‌کنند، می‌باشد.

تاثیر بیمار بودن

جهت سنجش معنی‌داری تفاوت میانگین نمره نظرات پاسخگویان بر اساس بیمار بودن در خصوص مهارت‌های ارتباطی، از آزمون t مستقل استفاده شده است. خروجی این آزمون توسط نرم افزار SPSS بررسی شده است. در این آزمون فرض H_0 به این صورت تنظیم می‌شود که تفاوت بین میانگین نمره نظرات پاسخگویان در زمینه بیمار بودن معنی دار نیست و H_1 فرض مخالف آن است. نمایش آماری این فرضیه‌ها به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

جدول ۱۱- داده‌های t مستقل بر اساس بیمار بودن

مقدار معناداری	انحراف معیار	میانگین	بیمار بودن	
۰.۰۶۰	۶۵۳.۰	۹۵۵.۲	بله	بیمار بودن
	۸۲۵.۰	۳۱۲.۳	خیر	

این آزمون نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ صورت گرفته است. بنابراین چنانچه مقدار معناداری آزمون از سطح خطا یا همان $\alpha=0.05$ کوچکتر باشد فرض صفر رد می‌شود. بر اساس یافته‌های آزمون t مستقل مندرج در جدول در سطح خطای ۵ درصد:

- اختلاف مهارت‌های ارتباطی کسانی که بیماری مزمن داشتند و کسانی که بیماری مزمن نداشتند؛ معنادار است و با توجه به مقدار میانگین مهارت‌های ارتباطی کسانی که بیماری مزمن ندارند، بیشتر می‌باشد.

تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری

در گام اول برای انجام این پژوهش ضمن مطالعات کتابخانه‌ای و مروری بر تحقیق‌های گذشته، نوع پژوهش مشخص شده است و در راستای انجام آن حرکت شده است. این پژوهش از نوع کاربردی می‌باشد و از روش‌شناسی کمی استفاده شده است. همچنین از روش پژوهش توصیفی-پیمایشی نیز جهت مطالعه استفاده گردیده است. در گام دوم متغیرهای تحقیق مشخص شده است. در گام سوم پس از مشخص کردن متغیرهای تحقیق تعداد جامعه و نمونه پرسشنامه مشخص می‌شود. در ادامه در گام چهارم برای تبیین پرسشنامه به گردآوری داده‌ها پرداخته شده است و از پرسشنامه‌های کاغذی و گوگل فرم جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است. در گام پنجم روایی و پایایی پرسشنامه مورد بررسی قرار می‌گیرد. در گام ششم به بررسی روایی سازه و در گام هفتم به بررسی رابطه میان متغیرهای تحقیق پرداخته می‌شود. روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش را می‌توان به دو دسته روش‌های آماری استنباطی و روش‌های آماری توصیفی تقسیم کرد. برای بررسی روایی سازه در گام ششم از روایی سازه بهره گرفته می‌شود در ادامه در گام هفتم به بررسی رابطه میان متغیرهای تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری پرداخته می‌شود.

بحث و نتیجه گیری مدل معادلات ساختاری یک

سبک رهبری متغیر مستقل و رضایت شغلی، استرس شغلی، کمردرد، فرسودگی عاطفی، مهارت‌های ارتباطی و رفتارهای ضد تولید متغیر وابسته می‌باشد.

بر اساس نتایج بدست آمده، مشخص شد که سبک رهبری بر رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک تأثیر مثبت و مستقیم می‌گذارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد، رضایت شغلی و مهارت‌های ارتباطی در بین کارکنان بانک شهر بیشتر می‌شوند.

همچنین مشخص شد که سبک رهبری بر استرس شغلی، کمردرد، فرسودگی عاطفی و رفتار ضد تولید تأثیر منفی و معکوس دارد و هر چه سبک رهبری مناسب تر باشد، این متغیرها کمتر می‌شوند.

بحث و نتیجه گیری مدل معادلات ساختاری دو

سبک رهبری، رضایت شغلی، استرس شغلی، کمردرد، فرسودگی عاطفی، مهارت‌های ارتباطی و رفتارهای ضد تولید، متغیر مستقل و زندگی شغلی فرد متغیر وابسته می‌باشد.

بر طبق نتایج بدست آمده در این مرحله، تأثیر کلیه عوامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد رتبه‌بندی شده است.

مهم ترین عامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد، فرسودگی عاطفی می‌باشد. سپس به ترتیب استرس شغلی، رفتار ضد تولید، مهارت‌های ارتباطی، سبک رهبری، رضایت شغلی و آخرین رتبه عامل تأثیرگذار بر زندگی شغلی فرد مربوط به کمردرد می‌باشد.

لازم به ذکر است که بر اساس نتایج بدست آمده از دومین مدل ساختاری این تحقیق، رتبه ی تأثیرگذاری مهارت‌های ارتباطی کارکنان و سبک رهبری مدیران در بانک بر زندگی شغلی کارکنان بسیار نزدیک به هم می‌باشد و در واقع می‌توان گفت که هر دو فاکتور از اهمیت یکسانی برخوردار می‌باشند.

بحث و نتیجه گیری مدل معادلات ساختاری سه

فرسودگی عاطفی متغیر مستقل و مهارت‌های ارتباطی متغیر وابسته می‌باشد. بر اساس نتایج بدست آمده می‌توان گفت فرسودگی عاطفی بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر معکوس دارد و هر چه فرسودگی عاطفی بیشتر باشد مهارت‌های ارتباطی کمتر می‌شود.

همچنین برای بررسی ارتباط ویژگی‌های دموگرافیک بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک، از آزمون t مستقل و تحلیل واریانس استفاده شده است.

پاسخ به سوالات تحقیق

۱- کدامیک از عوامل موثر بر زندگی شغلی کارکنان بانک در ابعاد HSE بیشترین تأثیر را دارد؟

در این تحقیق با توجه به نتایج بدست آمده از معادلات ساختاری شماره دو و رتبه‌بندی ذکر شده بر اساس بار عاملی متغیرهای مستقل در جدول ، فرسودگی عاطفی، استرس شغلی و رفتارهای ضد تولید، از مهم ترین عواملی می‌باشند که زندگی شغلی کارکنان بانک شهر را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

۲- آیا رهبری تحول آفرین می‌تواند رفتارهای ضد تولید کارمندان را کاهش دهد؟

رابطه میان سبک رهبری مدیران بانک و رفتار ضد تولید کارکنان بانک را نشان می‌دهد که همبستگی بین آن‌ها معکوس می‌باشد. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز نشان می‌دهد که همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت سبک رهبری مدیران بانک بر رفتار ضد تولید کارکنان بانک تأثیر منفی و معکوس دارد و هر چه سبک رهبری متناسب تر و مطابق با شاخص های تحول آفرینی و به دور از رفتارهای مدیریتی خودکامه باشد، رفتارهای ضد تولید کارکنان بانک کمتر می‌شود.

۳- آیا فرسودگی عاطفی باعث کاهش مهارت‌های ارتباطی کارکنان در بانک می‌شود؟

قدرت رابطه میان فرسودگی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک نشان می‌دهد که همبستگی میان این دو عامل، معکوس می‌باشد. مقدار اندازه آماره t آزمون نیز نشان می‌دهد که همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین این فرضیه تحقیق تایید می‌گردد و می‌توان گفت فرسودگی عاطفی کارکنان بانک بر مهارت‌های ارتباطی آن‌ها تاثیر معکوس دارد و هر چه فرسودگی عاطفی کارکنان بانک بیشتر باشد، مهارت‌های ارتباطی آن‌ها کمتر می‌شود.

همچنین در این تحقیق برای بررسی دقیق تر تاثیر عوامل موثر بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک، با استفاده از آزمون t مستقل و تحلیل واریانس، تاثیر ویژگی‌های دموگرافیک بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان بانک مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل شده در این مرحله به قرار زیر می‌باشد:

۱- اختلاف مهارت‌های ارتباطی زنان و مردان معنادار است و با توجه به مقدار میانگین، مهارت‌های ارتباطی مردان بیشتر از زنان می‌باشد.

۲- با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت مهارت‌های ارتباطی پاسخ دهندگان در بازه‌های سنی مختلف متفاوت و به صورت زیر می‌باشد:

بیشتر از ۵۰ سال < ۴۰ تا ۴۹ سال < ۳۰ تا ۳۹ سال < ۱۸ تا ۲۹ سال

۳- اختلاف مهارت‌های ارتباطی مجردان و متأهلین معنادار است و با توجه به مقدار میانگین، مهارت‌های ارتباطی مجردان بیشتر از متأهلین می‌باشد.

۴- با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت مهارت‌های ارتباطی پاسخ دهندگان در بازه‌های سنی مختلف متفاوت و به صورت زیر می‌باشد:

بیشتر از ۵ سال < ۲ تا ۵ سال < ۱ تا ۲ سال < کمتر از ۱ سال

۵- اختلاف مهارت‌های ارتباطی کسانی که سیگار می‌کشند و کسانی که سیگار نمی‌کشند، معنادار است و با توجه به مقدار میانگین، مهارت‌های ارتباطی کسانی که سیگار نمی‌کشند بیشتر می‌باشد.

۶- اختلاف مهارت‌های ارتباطی کسانی که بیماری مزمن داشتند و کسانی که بیماری مزمن نداشتند، معنادار است و با توجه به مقدار میانگین، مهارت‌های ارتباطی کسانی که بیماری مزمن ندارند، بیشتر می‌باشد.

۴- آیا پرسشنامه طراحی شده برای بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارمندان بانک شهر دارای روایی است؟

در تحقیق حاضر، از روش اعتبار یا روایی مفهومی استفاده شده است. با توجه به نظر متخصصان و اساتید از جمله استاد راهنما و مشاور و همچنین مطالعه مقالات علمی متعدد از روایی ابزار اندازه گیری خود، در سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شده است.

۵- آیا پرسشنامه طراحی شده برای بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارمندان بانک شهر دارای پایایی است؟

در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده با استفاده از نرم افزار SPSS، برای کل پرسشنامه برابر ۰.۷۲۷ محاسبه گردید. بنابراین پایایی پرسشنامه بسیار مطلوب ارزیابی گردیده است.

مدیریت بر منابع انسانی موضوع جالبی است و در تمامی موارد بدون توجه به حجم و وسعت کار؛ اصول، مفاهیم، عادت‌ها و مهارت‌های مدیریتی مشابهی باید رعایت شود. حتی موفق ترین مدیران، به اصلاح روش‌های مدیریتی خود احتیاج دارند. هیچ کسی از همه ی جهات در بهترین موقعیت ممکن قرار ندارد. حتی اگر بهترین نتایج را بدست آورد، باز انتظار نتایج بهتری را می‌توان داشت (۱۲).

در زیر مواردی از اقدامات اجرایی و پژوهشی در خصوص عوامل موثر بر زندگی شغلی فرد بر اساس ابعاد HSE در کارکنان بانک ذکر می‌شود. امید است که این راه کارها باعث بهبود عملکرد کارکنان بانک شود و مدیران بانک را یاری رساند تا با برقراری هر چه تمام تر تعادل زندگی شغلی- شخصی کارکنانشان، سرمایه‌های اجتماعی و اقتصادی بانک را ارتقا دهند.

راه کارهای اجرایی

- ۱- مدیران بانک تلاش کنند تا کارکنان، آن‌ها را به عنوان افراد کاریزماتیک بپذیرند. کسانی که ویژگی کاریزماتیک بودن را دارند، در ارتباط با دیگران، چه در تعامل‌های عادی روزمره و چه به عنوان یک الگو و فرد الهام بخش، در لایه‌های عمیق احساسی بر روی دیگران تاثیر می‌گذارند. وقتی مدیران ویژگی کاریزمایی را کسب می‌کنند و از الهام، توجه فردی و برانگیختگی فکری استفاده می‌کنند، واکنش‌های مثبتی را از سوی کارکنان برمی‌انگیزند. انجام دادن چنین ویژگی‌های تحول آفرینی باعث برانگیختگی نیازهای سطح بالاتر کارکنان و منجر به احساس رضایت می‌شود. این یافته توسط سایر محققان در حوضه ی رهبری، پشتیبانی می‌شود (۱۳-۱۴).
- ۲- مدیران بانک در کارکنان خود احساس امنیت خاطر را بهبود بخشند (۱۵).
- سبک رهبری در بانک به گونه ای باشد که مدیران با روی خوش اشتباه‌های کارکنان را ببخشایند و کارکنان را طوری آموزش بدهند تا راه کنار آمدن با دیگران را بیاموزند (۱۶).
- ۳- مدیران بانک می‌بایستی نیاز ستجی کارکنان خود را با در نظر گرفتن تأثیر آموزش بر بهره وری بانک انجام دهند (۱۷). زمانی که مدیران بانک سبک رهبری تحول آفرین را در خصوص نیازسنجی کارکنان خود اتخاذ کنند، منجر به افزایش بهره وری بانک می‌شود.
- ۴- مدیران بانک با کارکنان و مشتریان خود ارتباط موثر را افزایش دهند. مدیران بانک ضمن برگزاری جلسات رفع مشکلات کاری برای نایل شدن به اهداف بانک، به صحبت‌های کارکنان و مشتریان در خصوص مشکلات بانکی و مسایل موجود در بین همکاران و مشتریان به صورت انفرادی نیز توجه داشته باشند. کارکنان را برای برقراری ارتباط راهنمایی کنند (۱۸). مدیر خوب کسی است که به سخنان کارکنان، مشتریان و از همه مهم تر به سخنان خودش توجه داشته باشد (۱۹).
- ۵- سبک رهبری در بانک به گونه ای باشد که مدیران متوجه کار درست و خوب کارکنان خود باشند و به آنها اشاره کنند (۲۰).
- ۶- مدیران بانک تعهد کارکنان خود نسبت به وظایف شغلی را ارتقا دهند. مدیران برای ایجاد احساس تعهد در کارکنان، تا حد امکان به کارکنان خود اجازه ی تصمیم‌گیری بدهند. رئیس خوب کسی است که با تفویض تصمیم‌گیری‌های کوچک شروع می‌کند و به تدریج به سراغ تصمیم‌گیری‌های بزرگ تر می‌رود. بدین گونه قدرت تصمیم‌گیری در اشخاص افزایش می‌یابد (۲۱).
- ۷- مدیران بانک بر مشکلات روانشناختی کارکنان خود نظارت مستقیم داشته باشند. این کار به منظور پشتیبانی مداوم و نظارت پویا، جهت اقدامات لازم برای جلوگیری از فرسودگی عاطفی و افزایش توانبخشی و انگیزه شغلی کارکنان و بهبود تعادل بین تلاش‌ها و پاداش‌ها صورت می‌گیرد (۲۲). بررسی علل اجتماعی که می‌تواند منجر به علائم افسردگی شود بسیار مهم می‌باشد. اگر بتوان محیط‌های اجتماعی و شغلی‌ای که منجر به علائم افسردگی می‌شود را بهبود بخشید، این امر به جلوگیری از افسردگی کمک می‌کند.
- ۸- برای جلوگیری از بروز کمردرد، کارکنان می‌بایستی ضمن رعایت اصول ارگونومی از قبیل موقعیت‌های نشستن و پیچ خوردگی، به ضرورت دوره‌های استراحت منظم، برای بازگرداندن انرژی جسمی و روحی پی‌ببرند. و مدیران بانک در فرهنگ سازی و اجرای این ضرورت همراهی کنند.

راه کارهای پژوهشی

۱- در صورت اتخاذ سبک رهبری تحول آفرین در شعب بانک شهر، پرسشنامه ی تحقیق حاضر، مجدداً توزیع و توسط کارکنان بانک پاسخ داده شود. از مقایسه نتایج قبل و بعد از تغییر سبک رهبری و شیوه های مدیریتی در بانک، می توان کیفیت سبک رهبری را مشخص نمود.

۲- مدیریت بانک برای بهبود تعادل زندگی شغلی - فردی کارکنانی که از لحاظ روحی و روانی در مرحله حساسیت بالاتری هستند؛ برای مثال افراد با خشونت بالاتر در محیط کار یا دارای زمینه های افسردگی و دارای سابقه ی مصرف دارو های آرام بخش ، برنامه هایی را ارائه دهد.

منابع

۱. آبدری، فاطمه و رسولی، کامران و امامی، سید معین. (۱۳۹۶). بررسی رابطه سبک رهبری با انگیزش کارکنان در بانک های خصوصی شهر تهران، هشتمین کنفرانس بین المللی روانشناسی و علوم اجتماعی، تهران.
۲. بهتاش، محبوبه. (۱۳۹۸)، بررسی رابطه سبک های رهبری تحول آفرین، مبادله ای و عدم مداخله با چابکی سازمانی در کلیه شعب بانک های دولتی شهر سیرجان، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، تهران.
۳. حبیبی، آرش.، جواهری، مهدی. (۱۳۹۶)، آموزش کاربردی لیزرل، نشر پایگاه اینترنتی پارس مدیر.
۴. خاتمی فیروز آبادی، سید محمد علی و سجادی، سید خلیل الله. (۱۳۹۳). روشی برای ارزیابی قابلیت اطمینان کاربران شعب بانک، مطالعه موردی: بانک شهر.
۵. فلاح مدواری، روح اله و همکاران. (۱۳۹۹). طراحی و اعتباریابی پرسشنامه بررسی میزان رضایت کارکنان از وضعیت سیستم مدیریت بهداشت حرفه ای، ایمنی و محیط زیست (HSE-MS). مهندسی بهداشت حرفه ای. (۱) ۷، ۲-۴۰.
۶. محسنین شهریار، اسفیدانی محمد رحیم (۱۳۹۷) معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
۷. محمدپور زرنندی، حسین و رحیمیان، حمید و طباطبایی مزدآبادی، سید محسن. (۱۳۹۳). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت تغییر کارکنان بانک شهر. اقتصاد و مدیریت شهری. (۹) ۳، ۲۸-۱۵.
۸. محمدفام، ایرج و شکاری، امیر و خسروجردی، امیرحسین. (۱۳۸۷). آرایه مدلی برای سنجش عملکرد سیستم HSE مبتنی بر مدل تعالی EFQM. علوم و تکنولوژی محیط زیست. (۴) ۱۰، ۱۰۱ -.
9. Awamleh, R. , Evans, J. , & Mahate, A. (2005). A test of transformational and transactional leadership styles on employees' satisfaction and performance in the UAE banking sector. *Journal of comparative international management*, 8(1), 3- 19.
10. Bakker, A. B. , & Oerlemans, W. (20 1 1). Subjective well-being in organizations. *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*, 49, 178- 189.
11. Goyal, K. A. , & Babel, A. A. (20 15). Issues and challenges of work life balance in banking industry of India. *Pacific business review international*, 8(5), 1 13- 1 18.
12. Hossain, M. (20 14). Job satisfaction of bank employees in Bangladesh. *Job Satisfaction of Bank Employees in Bangladesh* (January 3, 20 14).
13. Mbanefo, P. C. , Chigo, D. N. , & Micheal, O. M. (20 19). Effect of job stress on employee performance in selected banks in Nigeria. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 55-62.
14. Morgado, L. , Silva, F. J. G. , & Fonseca, L. M. (20 19). Mapping occupational health and safety management systems in Portugal: outlook for ISO 4500 1: 20 18 adoption. *Procedia manufacturing*, 38, 755-764.
15. Obirih OF. (20 14). Occupational stress and burnout in selected banking institution in Kumasi. *International Journal of Accounting Research (IJAR)*, 2(1 1).
16. Osifo, S. J. , & Lawal, B. A. (20 18). Leadership styles and employee performance: Empirical evidence from selected banks in Edo State. *LEADERSHIP, SECURITY AND NATIONAL DEVELOPMENT*, 136. Hossain, M. (20 14). Job satisfaction of bank employees in Bangladesh. *Job Satisfaction of Bank Employees in Bangladesh* (January 3, 20 14).

17. Özler, D. E. , & Atalay, C. G. (20 1 1). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and management review*, 1(4), 26-38.
18. Suliman, A. , & Al Obaidli, H. (20 13). Leadership and organizational citizenship behavior (OCB) in the financial service sector. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*.
19. Tareque, M. A. (202 1). The role of leadership style for increasing productivity in Bangladesh RMG. *International Journal of Management (IJM)*, 12(5).
20. Waters JA, Ussery W. (2007). Police stress: History, contributing factors, symptoms, and interventions. *International journal of police strategies & management*. 30(2), 169-88.
21. Wong, C. A. , & Laschinger, H. K. S. (20 15). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 52(12), 1824- 1833.
22. Yozgat, U. , Yurtkoru, S. , & Bilginoğlu, E. (20 13). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia-Social and behavioral sciences*, 75, 5 18-524.