

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
روانشناسی صنعتی سازمانی

نقش میانجی تاب آوری در رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد شیراز

استاد راهنما: دکتر سیروس سروقد

استاد مشاور: دکتر زهرا خدادادی

پژوهشگر: امید صیادی

تابستان ۹۱



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی

نقش میانجی تاب آوری در رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد شیراز

استاد راهنما: دکتر سیروس سروقد

استاد مشاور: دکتر زهرا خدادادی

پژوهشگر: امید صیادی

تابستان ۹۱



صورت جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: امید صیادی در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۲۸ رشته: روانشناسی صنعتی سازمانی از پایان نامه خود با عنوان: نقش میانجی تاب‌آوری در رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیأت داورى سمت امضاء اعضای هیأت داورى

۱. دکتر سیروس سروقد استاد راهنما

۲. دکتر زهرا خدادادی استاد مشاور

۳. دکتر سیده مریم حسینی استاد داور

۴. دکتر عبادالله احمدی استاد داور

مراتب فوق مورد تأیید است.

مدیر/ معاونت پژوهش

مهر و امضاء

تقدیم به همسرم که با حلم و بردباری همواره در راه تحصیل علم و

معرفت پیشیمانم بود

و پسرم سینا و دخترم سینا

به نام خالق یکتا

اساتید گرامی

آقای دکتر سروقد

خانم دکتر خدادادی

آقای دکتر احمدی

خانم دکتر حسینی

خانم دکتر سهرابی

آرزو دارم سوار بر بال اندیشه ام تا اوج پرواز کنم و در دفتر آسمان اسم شما اساتید محترم را ثبت

نمایم.

و بنویسم اگر امروز آزادم و بی هیچ دغدغه ای قلم اندیشه ام را بر صفحات روزگار حرکت می دهم.

به لطف و محبت اساتیدی است که علم و معرفت و راه و رسم یک زندگی شرافتمندانه، صادقانه

زیستن و استفاده از فرصت ها و موقعیتها را به من آموختند.

چکیده:

نقش میانجی تاب‌آوری در رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد شیراز هدف از پژوهش حاضر تبیین نقش میانجی تاب‌آوری در رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی می‌باشد. آزمودنی‌های این پژوهش را ۱۵۲ کارمند تشکیل می‌دهند که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از میان کارکنان اداره‌های زیرمجموعه اداره کل کمیته امداد شیراز انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش مقیاس تاب‌آوری کارنر- دیویدسون (۲۰۰۳)، مقیاس سبک‌های رهبری چندعاملی MLQ (۱۹۸۵)، مقیاس رضایت شغلی J.D.I (۱۹۶۹). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش همبستگی پیرسون، رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده گردید. نتایج نشان داد که بین سبک‌های رهبری با رضایت شغلی رابطه مستقیم و معنادار ($P < 0/01$) وجود دارد. بین تاب‌آوری و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معنی‌دار ($P < 0/01$) وجود دارد. بین رضایت شغلی و سبک‌های رهبری رابطه مستقیم و معنی‌دار ($P < 0/01$) وجود دارد. نتایج نشان داد که در مجموع مدل پژوهش، ۱۶ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط تاب‌آوری رهبری تبدیلی تبیین می‌گردد. سبک رهبری تبادلی قادر به تبیین فوق نمی‌باشد.

کلید واژگان: سبک رهبری تبدیلی، سبک رهبری تبادلی، تاب‌آوری، رضایت شغلی.

« فهرست مطالب »

ج فصل اول طرح تحقیق

۲مقدمه
۵بیان مسئله
۸اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۰اهداف پژوهش
۱۰سؤال‌های پژوهش
۱۱تعریف‌های نظری متغیرها
۱۲سبک‌های رهبری
۱۲تعریف مفهومی واژه‌ها
۱۳تعریف‌های عملیاتی متغیرها
۱۵فصل دوم: ادبیات و پیشینه‌ی پژوهش
۱۶الف) بحث نظری
۱۶۱- تاب آوری
۲۵۲- سبک‌های رهبری
۳۰رهبری تبدیلی
۵۱رهبری تبادلی
۶۳۳- رضایت شغلی

۷۰(ب) تحقیقات پیشین
۷۰تحقیقات خارج از کشور
۸۰تحقیقات داخل کشور
۸۶جمع‌بندی

فصل سوم: روش‌شناسی و پژوهش

د

۸۹طرح کلی پژوهش
۸۹جامعه آماری
۸۹نمونه آماری و روش نمونه‌گیری
۹۰ابزار پژوهش
۹۰الف- متغیر تاب‌آوری
۹۲ب- مقیاس سبک‌های رهبری چندعاملی
۹۳ج- پرسشنامه رضایت شغلی یا شاخص توصیف شغلی
۹۴شیوه اجرای پژوهش
۹۴روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۵یافته‌های جمعیت‌شناسی
۹۷ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم: یافته‌های پژوهشی

۹۹یافته‌های توصیفی
۱۰۰یافته‌های استنباطی
۱۰۰رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی
۱۰۱رابطه سبک‌های رهبری و تاب‌آوری

۱۰۱	رابطه تاب‌آوری و رضایت شغلی
۱۰۲	پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس سبک رهبری
۱۰۳	پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس تاب‌آوری
۱۰۳	فرضیه اصلی پژوهش
۱۰۵	آزمون مدل
	ه
		فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری
۱۰۷	خلاصه تحقیق
۱۰۷	بحث و نتیجه‌گیری
۱۱۲	دستاوردهای پژوهش
۱۱۳	محدودیت‌های پژوهش
۱۱۳	پیشنهاد‌های پژوهش
۱۱۵	منابع فارسی
۱۱۹	منابع خارجی
VIII	چکیده انگلیسی

« فهرست جداول »

9

- جدول ۱-۲ ابعاد رهبران تبدیلی..... ۳۷
- جدول ۳-۲- تفاوت‌های رهبری تبدیلی با رهبری تبادل..... ۵۹
- جدول ۱-۳- طبقات تحقیق..... ۹۰
- جدول ۲-۳- پایایی ابزار پژوهش..... ۹۴
- جدول ۳-۳- ویژگی‌های جمعیت شناختی بتفکیک جنسیت..... ۹۵
- جدول ۴-۳- ویژگی‌های جمعیت شناختی بتفکیک وضعیت تاهل..... ۹۵
- جدول ۵-۳- ویژگی‌های جمعیت شناختی به تفکیک سطح تحصیلات..... ۹۶
- جدول ۶-۳- ویژگی‌های جمعیت شناختی به تفکیک سن..... ۹۶
- جدول ۷-۳- ویژگی‌های جمعیت شناختی بتفکیک شغل..... ۹۷
- جدول ۱-۴- شاخص‌های آماری متغیرهای پژوهش..... ۹۹
- جدول ۲-۴- ماتریس همبستگی متغیرهای مورد مطالعه..... ۱۰۰
- جدول ۳-۴- ماتریس همبستگی سبک‌های رهبری با رضایت شغلی..... ۱۰۱
- جدول ۴-۴- ماتریس همبستگی سبک‌های رهبری با تاب‌آوری..... ۱۰۱
- جدول ۵-۴- ماتریس همبستگی تاب‌آوری با رضایت شغلی..... ۱۰۲
- جدول ۶-۴- تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان برای پیش‌بینی رضایت شغلی از روی سبک‌های رهبری..... ۱۰۲
- جدول ۷-۴- تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی از تاب‌آوری..... ۱۰۳
- جدول ۸-۴- نتایج رگرسیون چندگانه به روش سلسله‌مراتبی برای آزمون نقش واسطه‌گری..... ۱۰۴

جدول ۹-۴- تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان برای پیش بینی تاب‌آوری از روی

سبک‌های رهبری.....۱۰۴

جدول ۱۰-۴- اثر مستقیم و غیرمستقیم سبک‌های رهبری و تاب‌آوری بر رضایت..... ۱۰۵

« فهرست نمودارها »

شکل ۲-۲- مدل رهبری تبدیلی.....۴۴

شکل ۲-۴- خلاصه مدل رهبری تبادلی..... ۶۰

شکل ۱-۴- مدل مفروض نقش واسطه‌گری تاب‌آوری برای متغیرهای سبک‌های رهبری و

رضایت شغلی..... ۱۰۵

« پیوست‌ها »

- II پرسشنامه سبک‌های رهبری.....
ح
- V پرسشنامه تاب‌آوری.....
- VI پرسشنامه رضایت شغلی.....

فصل اول:

طرح تحقيق

مقدمه

سازمان یک ساختار رسمی از کارهای هماهنگ برنامه‌ریزی شده، و مستلزم وجود دو یا چند نفر است تا یک هدف مشترک یا معمولی را تأمین نماید. از ویژگی‌های سازمان وجود سلسله مراتب اختیارات و نوعی تقسیم کار است. بنابراین رفتار سازمانی در برگیرنده رفتار فرد در سازمانهای مختلف تولیدی و خدماتی، خواهد بود. در سازمان‌هایی چون مدرسه، بیمارستان، کلیسا، واحدهای ارتش، سازمان خیریه و سازمان‌های دولتی همین مسئله مطرح است (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۸).

دانشمندان و پژوهشگران نظریات متفاوتی را درخصوص اتخاذ بهترین شیوه یا سبک مدیریت و رهبری ارائه داده‌اند که البته هدف همه آن‌ها افزایش بهره‌وری سازمان مطبوع بوده است (احسانی و حاج‌هاشمی، ۱۳۸۴).

سبک رهبری، بر خط مشی گروه اثر می‌گذارد. تاریخ زندگی، ویژگی‌های جسمی رهبر، تجربه، سن، جنس، سابقه خدمت در سازمان، سطح تحصیلات و هوش او با همین ویژگی‌های اعضا تعامل پیدا می‌کنند و حتی بر توانایی خود رهبر در هماهنگی تلاش‌هایی که اعضا برای پی‌گیری هدف‌های مشترک اختصاص داده‌اند، اثر می‌گذارند (گنجی، ۱۳۸۸).

رهبری یک فراگرد تأثیرگذار است، رهبری عبارت است از اعمال نفوذ توسط رهبر بر رفتار یک یا تعداد بیشتری از مردمان، به بیان دیگر رهبری ضرورتاً شامل کسی است که هوشیارانه سعی دارد دیگران (پیروان) را وادارد تا کارهای مورد نظرش را انجام دهند و یا به عبارت دیگر رهبری عبارت است از هنر یا فرایند نفوذ و تأثیرگذاری بر مردم و نحوی که با میل و اشتیاق و حداکثر توان خود برای دستیابی به اهداف گروهی کوشش نمایند (کوانتز^۱ اودانل^۲، به نقل از عربزاده جعفری، ۱۳۹۰).

^۱- Quantezu

^۲- Odanel

رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارت شغلی است که دارای ابعاد و عوامل گوناگون است: اغلب مدل‌های سنتی که به موضوع رضایت شغلی می‌پردازد بر احساس فرد در مورد شغلش تمرکز دارد. در حقیقت آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد، بیشتر از آنچه به ماهیت شغل مرتبط باشد به انتظاراتی که فرد از آن شغل دارد مربوط می‌شود (لو^۱ و همکاران، ۲۰۰۷).

امروزه سازمان‌ها در همه کشورها به مدیران و کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف تعیین شده در جهت رشد و توسعه همه جانبه کشور دست یابند. موفقیت هر سازمان در تحقق از پیش تعیین شده در گرو چگونگی اعمال مدیریت و سبک‌های مؤثر رهبری، مدیر است. الگوهای رفتاری مناسب مدیر در هر سازمان باعث بوجود آمدن روحیه و انگیزش قوی در کارکنان می‌شود و میزان رضایت آن‌ها را از شغل و حرفه خویش افزایش می‌دهد (احسانی و حاج هاشمی، ۱۳۸۴).

بررسی نظریه‌های صاحب‌نظران علوم روانشناسی فردی و مدیریت منابع انسانی درباره رضایت شغلی از جمله نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو^۲، نظریه دو عاملی بهداشت، انگیزش هرزبرگ^۳، نظریه γ و X مک گرگور^۴، نشان می‌دهد که رضایت شغلی با تحقق مجموعه‌ای از عوامل حاصل خواهد شد که می‌توان این عوامل را در ۵ دسته قرار داد. ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای پیشرفت و ارتقاء، نحوه سرپرستی و روابط همکاران (مقیم، ۱۳۸۰).

در واقع سبک مدیریت و رهبری عامل تسهیل کننده و برانگیزنده کارکنان است که به طور مستقیم و غیرمستقیم بر رضایت شغلی آن‌ها اثر می‌گذارد (احسانی و حاج هاشمی، ۱۳۸۴).

¹ - Lu
² - Mazlu
³ - Herzberg
⁴ - Macgregor

در ابتدای پژوهش روی تاب‌آوری، محققان مطالعات خود را بر فاکتورهای حمایتی که سازگاری مردم با شرایط سخت را مانند بد رفتاری، اتفاقات فاجعه‌بار زندگی یا فقر شهرنشین‌ها اختصاص داده بودند (لوتار^۱، ۱۹۹۹).

تمرکز روی کارهای تجربی سپس به درک فرایندهای اساسی حمایتی انجامید. محققان همچنین تلاش می‌کنند فاکتورهایی که ممکن است در رسیدن به نتایج مثبت همکاری داشته باشند را مشخص کرده تا بهتر بتوانند این سازه را تشریح کنند (مظفری، ۱۳۹۰).

عواملی که سبب سازگاری هر چه بیشتر آدمی با نیازها و تهدیدهای زندگی کردند، بنیادی‌ترین سازه‌های مورد پژوهش این رویکردی باشند، در این میان تاب‌آوری از جایگاه ویژه‌ای در حوزه روانشناسی تحول، روانشناسی خانواده و بهداشت روانی یافته است، به طوری که هر روز بر شمار پژوهش‌های مرتبط با این سازه افزوده می‌شود.

کامپفر^۲ (۱۹۹۹) باورداشت که تاب‌آوری، بازگشت به تعادل اولیه یا رسیدن به تعادل سطح بالاتری (در شرایط تهدیدکننده) است و از این رو سازگاری موفق در زندگی را فراهم می‌کند. در عین حال کامپفر به این نکته نیز اشاره می‌نماید که سازگاری مثبت با زندگی، هم می‌تواند پیامد تاب‌آوری به شمار رود و هم به عنوان پیش‌آیند، سطح بالاتری از تاب‌آوری را سبب شود. وی این مسئله را ناشی از پیچیدگی تعریف و نگاه فرایندی به تاب‌آوری می‌داند. در این زمینه پیامد تاب‌آوری، شماری از پژوهش‌ها به افزایش سطح سلامت روان و رضایتمندی از زندگی اشاره داشته‌اند (ایزدآبادی، ۱۳۸۹).

بررسی رابطه نزدیک سه متغیر مذکور در این تحقیق در جهت پیشرفت سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

¹ - Luthar
² - Kumpfer

بیان مسئله:

عواملی که سبب سازگاری هر چه بیشتر آدمی با نیازها و تهدیدهای زندگی می‌گردند بنیادی‌ترین سازه‌های مورد پژوهش این رویکرد می‌باشند. گارفری^۱ و ماستن^۲ (۱۹۹۱) تاب‌آوری را « یک فرایند، توانایی یا پیامد سازگاری موفقیت‌آمیز با شرایط تهدیدکننده » تعریف نموده‌اند. به بیان دیگر تاب‌آوری، سازگاری مثبت در واکنش به شرایط ناگوار است (والر^۳، ۲۰۰۱). البته تاب‌آوری، تنها پایداری در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدید کننده نیست و حالتی انفعالی در رؤیاری با شرایط خطرناک نمی‌باشد، بلکه شرکت فعال و سازنده در محیط پیرامونی خود است (سامانی، جوکار، صحراگرد، ۱۳۸۶)

نظریه‌های نخستین در مورد تاب‌آوری، بر ویژگی‌های مرتبط با پیامدهای مثبت در مواجهه با مصائب و ناملازمات زندگی تأکید داشتند (راتر^۴، ۱۹۸۵، ورنر^۵، ۱۹۸۴).

نظریه‌های فعلی، تاب‌آوری را سازه‌ای چند بعدی تشکل از متغیرها سرشتی، مانند مزاج و شخصیت همراه با مهارت‌های مخصوص، مثل مهارت حل مسأله، می‌دانند (کمپل^۶، سیلس^۷، کوهان^۸ و استین^۹ ۲۰۰۶). همسو با برداشت‌های عمومی، در مطالعات اولیه این سازه نیز تصور می‌شد که تاب‌آوری خصیصه افراد فوق‌العاده است. اما پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که تاب‌آوری در انحصار افراد فوق‌العاده نیست و افراد مختلف و مطرح متفاوت تحول شامل کودکی، نوجوانی و بزرگسالی مشاهده می‌شود (نلسون^{۱۰}، ۱۹۹۵).

¹ - Gurfery
² - Masten
³ - Vuller
⁴ - Rutter
⁵ - Verner
⁶ - Kampel
⁷ - Silice
⁸ - Kuhan
⁹ - Austin
¹⁰ - Nelson

پژوهشگران رضایت شغلی را از دیدگاه گوناگون تعریف و توجیه نموده‌اند. گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، این عده رضایت شغلی را با استناد به دیدگاه‌های روانی و خصوصیات افراد توجیه می‌نمایند. بنابراین، رضایت شغلی یک عامل روانی قلمداد می‌گردد و نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط آن است؛ یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تضمین نماید، در آن حالت فرد از شغلش راضی می‌شود. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر، رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به سرزنش شغل خود می‌نماید و درصدد تغییر آن بر می‌آید (خدارحیمی، طاهری، ۱۳۸۵).

رضایت شغلی، از شواهد پژوهشی قابل توجهی برخوردار است. رضایت شغلی که از واکنش هیجانی برخاسته از تناسب بین نیازهای مختلف فرد با ارزشهای شغلی - کاری وی در محیط کار است (لوسیر^۱، ۱۹۹۶).

اگر آن چه درون سازمان به عنوان یک ارزش تلقی می‌شود با کامروایی نیازهای روانی، فیزیولوژیکی، اجتماعی افراد همسویی داشته باشد به همان میزان رضایت افراد نیز بالا می‌رود (یارمحمدیان، ۲۰۰۶).

سبک رهبری دارای تعاریف متعددی است، ولی در همه این تعاریف نکته مشترک آن است که رهبر موفق در یک سازمان می‌تواند با جهت‌گیری آینده‌نگر، افراد را در جهت نیل به دیدگاه‌های خود به حرکت درآورد. سبک رهبری، پل میان وضعیت کنونی و آینده یک سازمان است. در این حرکت ارتباطی، رهبر به همکاران خود انرژی می‌دهد، به گونه‌ای که مشارکت روحی و عاطفی آنان را برای دستیابی به هدف بر می‌انگیزند (وارنیکا^۲، ۲۰۰۶).

سبک رهبری سازمان ممکن است بر اساس موقعیت و پست سازمانی یا بر مبنای نفوذ رهبر بر اعضای سازمان تعریف گردد. سبک رهبری انواع متفاوتی دارد و موفق‌ترین رهبران سازمانی

¹ - Lucir

² - Varnica

از سبک تحول‌گرا پیروی می‌کنند که ایجاد تأثیرات آرمانی، انگیزش معنوی، توجه فردگرایانه و برانگیختگی عقلانی، مؤلفه‌های اصلی آن هستند. در حالی که رهبران انسان‌گرا بر مبنای توجه به خواسته‌ها و نیازهای کارکنان سازمان، فرایند دستیابی به هدف را دنبال می‌کنند، ولی رهبران کارکردگرا بیشتر بر دستیابی به هدف و انجام وظایف تأثیر دارند. سرانجام این که سبک رهبری و نوع آن در یک سازمان تابع رسالت سازمان و عوامل فرهنگی حاکم بر آن است (وارینکا، ۲۰۰۶).

به رغم اینکه رضایت شغلی تحت تأثیر ویژگی‌های سرپرستان و مؤلفه‌های سبک رهبری قرار می‌گیرد ولی تردیدی نیست که مؤلفه‌های سبک رهبری سرپرستان نیز با یکدیگر مرتبط هستند (عریض، گل‌پرور، ۱۳۸۸).

سبک‌های مدیریت نماد بیرونی تفکرات، خواسته‌ها و شخصیت مدیران است که به صورت الگوی پایدار در صحنه عمل مورد مشاهده و امتحان همه افرادی که با سازمان سر و کار دارند قرار می‌گیرند. کمیته امداد از جمله سازمانهای خدماتی و حمایتی در جامعه ما می‌باشد که انجام وظیفه صحیح کارکنان آن از یک سو تحت تأثیر تاب‌آوری کارمندان و از سوی دیگر رضایت شغلی آنها و در نهایت تأثیر گرفته از سبک‌های رهبری مدیران می‌باشد. سوق دادن کارکنان به سوی رضایت شغلی و کسب مهارت تاب‌آوری با سبک‌های صحیح و متناسب مدیریتی باعث افزایش بهره‌وری و تعالی این سازمان و در نهایت افزایش کیفیت خدمات رسانی به محرومین می‌باشد.

در این تحقیق نقش میانجی تاب‌آوری در رابطه سبک‌های رهبری و رضایت شغلی کارکنان کمیته امداد شیراز مورد بررسی قرار می‌گیرد. که ابتدا رضایت شغلی خشنودی از ماهیت کار، رضایت از حقوق رضایت از ترفیعات و... و سازه تاب‌آوری و نوع سبک رهبری چند عاملی تبدیلی - تبادلی مورد نظر است.