



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

موضوع:

**رابطه سبک های مدیریتی و ویژگی های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان بانک
کشاورزی شیراز**

استاد راهنما :

دکتر صدراله فسروی

استاد مشاوره:

دکتر مهت الہ جاویدی

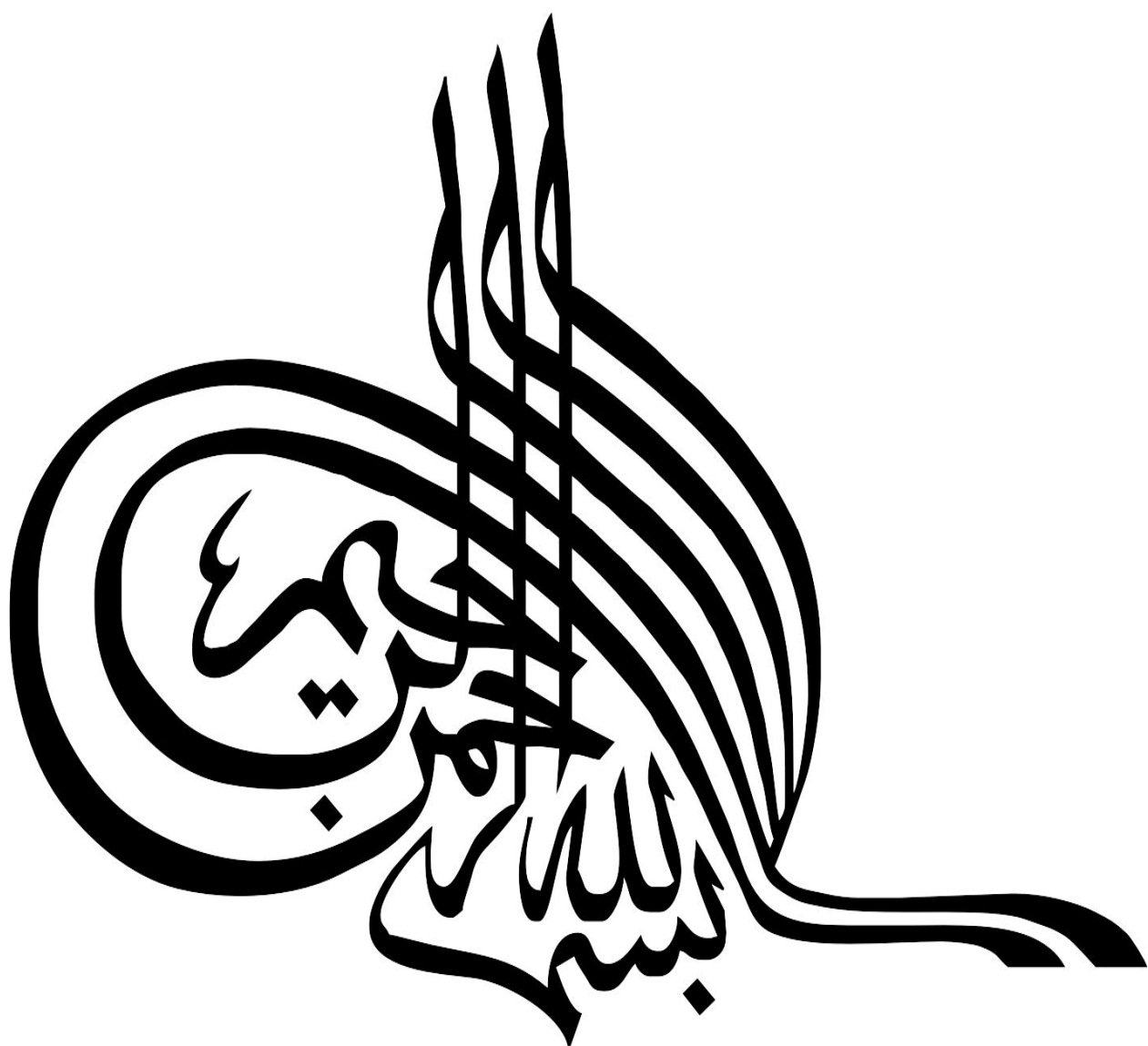
محقق:

محمد شفیعی

شماره دانشجویی:

۸۸۰۸۶۳۶۱۶

بهار ۱۳۹۱



تقدیم به همه آنهایی که دانستن را بر داشتن مقدم می دانند.

و تقدیم به خانواده ای که در گرما گرم آن آموختم.

.....

و با تشکر از کلیه اساتید ممتزم در طول دوران تمصیل به

فصوص آقایان دکتر فسروی استاد راهنما و دکتر جاویدی

استاد مشاوره به فاطر راهنمایی و کلیه عزیزانی که در اتمام

این پایان نامه همکاری و همیاری نموده اند. از جمله کارکنان

بانک کشاورزی شیراز

چکیده:

هدف از این پژوهش تبیین رابطه سبک های رهبری و ویژگی های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۰ بود. روش پژوهش توصیفی - همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک کشاورزی شیراز در سال ۱۳۹۰ بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۴۰ نفر انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه تخصصی نئو (۱۹۸۳) فرم کوتاه ۶۰ سوالی و پرسشنامه سبک های رهبری باردنر و متزکاس (۱۹۶۹) و رضایت شغلی اسمیت کندال و هیدلبن (۱۹۸۲) استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین عصیت و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد ($p < 0/05$) و در صورتی که بین شاخص برونگرایی و باز بودن نسبت به تجربه و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. در صورتی که بین شاخص توافقی و رضایت شغلی رابطه مثبت و وجود دارد ولی به سطح معنی دار نرسیده است. و بین وجدانی بودن و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود ندارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد بین سبک مدیریتی رابطه مدار و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد ولی به سطح معنی دار نرسیده است. بر اساس نتایج می توان نتیجه گرفت برخی از ویژگی های شخصیتی رابطه مثبت و برخی رابطه منفی رضایت شغلی دارد و همین طور شیوه مدیریتی با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد.

کلید واژه: سبک رهبری - ویژگی شخصیتی - رضایت شغلی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۱.....	مقدمه
۴.....	بیان مسئله
۷.....	اهمیت و ضرورت پژوهش
۹.....	اهداف تحقیق
۱۰.....	فرضیه های تحقیق
۱۱.....	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۱.....	تعاریف نظری متغیرها
۱۲.....	تعاریف عملیاتی متغیرها

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۶.....	مبانی نظری رضایت شغلی
۱۷.....	نظریه های رضایت شغلی
۱۸.....	الف) نظریه های محتوایی
۱۸.....	۱. نظریه ی انگیزش بهداشتی (دو عاملی)
۲۰.....	۲. نظریه کامروایی نیاز
۲۱.....	۳. نظریه ی ویژگی شغل
۲۱.....	۴. نظریه سلسله مراتب نیازها
۲۲.....	۵. مدل فراک استارک
۲۳.....	۶. الگوی اسنادهای وظیفه ای ضروری
۲۴.....	ب) نظریه های فرآیندی
۲۴.....	۱. نظریه هدف گذاری
۲۷.....	۲. نظریه ی گروه مرجع
۲۷.....	۳. نظریه ی اختلاف

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۲۹	۴. نظریه ی برابری آدامز
۳۰	۵. نظریه جاذبه - وسیله - انتظار
۳۲	۶. نظریه ی نقش
۳۲	۷. نظریه ی ارزش لاک
۳۳	عوامل موثر بر رضایت شغلی
۴۳	پیامدهای رضایت شغلی
۴۳	۱. کارکرد و رضایت شغلی
۴۳	۲. بهداشت روانی
۴۳	۳. سلامت جسمی
۴۴	۴. کاهش ترک خدمت
۴۴	پیامدهای عدم رضایت شغلی
۴۶	راههای ایجاد رضایت شغلی
۴۸	رضایت شغلی و عملکرد
۴۹	مبانی نظری شخصیت
۵۰	ابعاد شخصیت
۵۳	نظریه های شخصیت
۵۳	رویکرد زیستی
۵۴	رویکرد صفات
۵۷	تیپ های روان شناختی یونگ
۵۸	رویکرد یادگیری اجتماعی
۶۰	رویکرد روانکاوی
۶۲	مبانی نظری نظریه عاملی شخصیت
۶۴	مبانی نظری سبک رهبری
۷۵	پیشینه پژوهش

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۷۵ ۱. پژوهش های انجام شده در خارج از ایران
۸۰ ۲. پژوهش های انجام شده در ایران
۸۴ جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی

۸۶ روش پژوهش
۸۶ جامعه آماری
۸۷ نمونه و روش نمونه گیری
۸۹ ابزار گرد آوری پژوهش
۹۱ روش اجرای پژوهش
۹۲ روش تجزیه و تحلیل آماری داده ها
۹۲ ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۹۴ داده های توصیفی
۹۵ یافته های استنباطی

فصل پنجم: نتایج و پیشنهادات

۹۹ بحث و نتیجه گیری
۱۰۲ محدودیت ها

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۰۳	پیشنهادات پژوهش
۱۰۴	پیشنهادات کاربردی
۱۰۵	منابع فارسی
۱۱۰	منابع انگلیسی

پیوست ها

I	پیوست الف « پرسشنامه شخصیتی نئو فرم کوتاه و تجدید نظر شده NEOPI-R »
III	پیوست ب « پرسشنامه شاخص توصیف شغل »
VI	پیوست ج « پرسشنامه سبک رهبری »



فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

امروزه بسیاری از صاحب نظران بر این باورند که از جمله مسائلی که در سازمان ها قابل بررسی است ، مسئله وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می باشد. در واقع اثر بخشی و کارآیی مقصدی است که تمام کوشش های سازمان در راستای رسیدن به آن صورت می پذیرد و نیروی انسانی مهمترین منبعی به شمار می رود که به طور مستقیم در اثربخشی و کارآیی سازمان تأثیر دارد. از طرفی دیگر رضایت شغلی^۱ از فاکتورهای بسیار مهم در اثر بخشی و کارآیی نیروی انسانی است که به طور مستقیم در بهره وری سازمان اثر گذار می باشد.

رضایت شغلی از مهمترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی محسوب می شود و تحقق اهداف سازمانی بدون رضایت شغلی امکان پذیر نمی باشد (شکر کن ، ۱۳۷۳).

نگرش کلی انسان ها نسبت به شغلشان عینیت بخش پدیده ای رفتاری است که از آن به عنوان "خشنودی شغلی" و "رضایت شغلی" تعبیر می شود و نتیجه ای است از باورهای مثبت و منفی فرد نسبت به ابعاد کارش (قلی زاده ، فانی و احمدوند ، ۱۳۸۹).

خشنودی شغلی را به عنوان انعکاس نظرات و احساسات مثبت کارکنان از شغل خود می دانند (شکر کن ، ۱۳۷۳).

^۱.Job satisfaction

گروهی بر این باورند که رضایت شغلی به شدت با عوامل درونی ارتباط دارد. به بیان دیگر، این گروه رضایت شغلی را در درجه نخست از دیدگاه روانی و خصوصیات فردی توجیه می کنند. در رضایت شغلی فرد به شغلش نوعی احساس مثبت دارد که زائیده ی عواملی نظیر: شرایط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی می باشد. لذا می توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی احساسی و روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متأثر است (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

اعتماد اهری بر این باور است که شخصیت یعنی عنصر ثابت رفتار و آنچه همواره با فرد است و موجب تمایز وی از دیگران می شود، این ثبات زمینه ای فراهم می آورد تا رفتار فرد در موقعیت های گوناگون تا اندازه ای قابل پیش بینی باشد. از آنجا که ویژگی های شخصیت همواره در طول زمان ثابت می ماند و اندک تغییری به خود می پذیرد، اگر به گونه ای به رگه های عمیق شخصیت دست یافته شود می توان از آن برای پیش بینی رفتار و آینده ی افراد استفاده شود و شاید بتوان گفت که اگر شخصیت افراد با شغل آنها متناسب باشد و یا شغل افراد به تناسب شخصیت به آنها محول گردد، به دلیل این تناسب، فرد دیرتر خسته شده و کارآیی بیش تری از خود نشان می دهد و از سوی دیگر استعدادهای فرد به دلیل عامل انگیزش بالا بوده و علاقه مندی او سریع تر شکوفا خواهد شد (رضویه، معین، بهلولی اصل، ۱۳۸۹).

بدون شک یکی از مباحث اصلی و بنیادی علم روانشناسی ویژگی های شخصیتی می باشد، از آنجایی که این ویژگی ها زیر بنای نظام رفتاری افراد را تشکیل می دهند، پرداختن به این مقوله می تواند جنبه های خاصی از عملکرد افراد را در زمینه های مختلف روشن سازد. از مصادیق بارز این موضوع، تأثیر ویژگی های شخصیتی افراد بر کارکرد شغلی آنان می باشد (کریمی، ۱۳۷۵).

افراد شاغل در صورتی که بتوانند با توجه به ویژگی های شخصیتی خویش شغلی را انتخاب کنند، می توانند به حسن سلوک و بردباری و بدون تحمل فشار روانی زیاد به کار پردازند و مثمرتر باشند. نیروی انسانی در صورتی می تواند کار مفید و موثر داشته باشد که دارای انگیزه متناسب روحیه مناسب و رضایت و تعهد بالایی باشد.

رضایت شغلی جایگاه ویژه ای را در مطالعات مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی دارا می باشد. زیرا این ساختار می تواند در جهت پیش بینی رفتارهای سازمانی در آینده، نظیر ترک شغلی، تأخیر، کم کاری، غیبت و... موثر باشد و در نهایت بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر به سزایی داشته باشد. با توجه به اینکه اولین و مهمترین جزء سیستم سازمان افراد انسانی با شخصیت های مختلف خود می باشند، لذا انگیزه ها، توانایی ها، و تمایلات، عقاید و افکار که در واقع از اجزاء مهم تشکیل دهنده ی شخصیت انسان می باشد حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین، نسبت به سازمان تعیین می کنند. (مأمن پوش، ۱۳۸۴).

به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت در روان شناسان سازمانی، رضایت شغلی نقش بسزایی در بهبود و پیشرفت سازمان، بهداشت و سلامت نیروی کار ایفا می نماید و از این حیث مسئله رضایت شغلی از مسائل بنیادی هر سازمان به شمار می رود. عوامل متعدد و مختلفی بر رضایت شغلی موثرند می باشد، اما در این میان عامل رهبری با اهمیت ترین و با ارزش ترین عامل است که نقش بسزایی در تحقق رضایت شغلی ایفا می نماید. چرا که اجرای موفقیت آمیز هر برنامه ای مستلزم وجود مدیرانی توانمند و کارا است و اگر مدیران در ایفای نقش و رسالت خود کوتاهی کنند و به اهداف مورد نظر دست نیابند، نتایج زیانبار آن مستقیماً عاید گروه یا سازمانی است که با آن سرو کار دارند. با ارزیابی کارآیی سازمان ها، مدیریت سازمان بر روند امور جاری واقف گشته و به این وسیله فاصله تا هدف را اندازه گیری می نماید. به تبع آن مدیران سازمان ها اغلب به دنبال آن هستند تا بدانند کارکنان آنان چگونه می اندیشند و ارزیابی آنان از نحوه مدیریت چگونه است؟ (قلی زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

در دنیای امروز ضرورت وجود سازمان ها در جوامع یک امر اجتناب ناپذیر است و هدایت و رهبری سازمان ها به علت گوناگونی الگوهای رفتاری و متفاوت بودنشان، بدون شناسایی الگوها و سبک های رهبری در نیل به مقاصد مورد نظر مشکل خواهد بود. رهبری به عنوان یکی از وظایف مهم مدیران علم و هنر نفوذ در افراد به منظور دستیابی به اهداف می باشد. سبک رهبری یا مدیریت تعیین کننده جو، فرهنگ و راهبردهای حاکم بر سازمان است. سبک رهبری مجموعه ای از نگرش ها، صفات و مهارت های مدیران است که بر پایه چهار عامل نظام ارزش ها، اعتماد به کارکنان

، تمایلات رهبری و احساس امنیت در موقعیت های مهم شکل می گیرد. از طرفی سبک رهبری مدیران بیانگر چگونگی تعامل آنها با کارکنان تحت سرپرستی می باشد. (نکویی مقدم، بهشتی فرد ، ۱۳۸۶).

بیان مسئله

نظامهای سازمانی و کاری با شرایط یکسان در نتیجه و بهره وری تفاوت هایی دارند و از متغیرهایی که موجب این تفاوت می گردد وجود نیروی انسانی با تفاوت های فردی است که با خواسته ها، نیازها، نگرش ها و تیپ های شخصیتی متفاوت در یک سازمان مشغول می باشند.

لذا بایستی شرایطی ایجاد گردد تا اینگونه تفاوت های فردی در نتیجه و بهره وری سازمان نه تنها اثر منفی نداشته باشد بلکه شناخت و به کار گیری روشهای صحیح با توجه به تفاوت های فردی ، سازمان را به سمت بهره وری بیشتر و حفظ منابع هدایت نماید.

با توجه به اینکه هر نظام و مجموعه ای سعی می کند برای رشد و توسعه خود و دستیابی به اهداف برنامه ریزی شده اش بیشترین کارآیی را داشته باشد، لذا بایستی تلاشهای بی وقفه ای در راستای توجه به نیروی انسانی و نیازهای آنها داشته باشند تا از پیامدهای نامطلوب ناشی از بی توجهی به نیروی انسانی دوری گزینند (مأمّن پوش ، ۱۳۸۴).

امروزه تمامی صاحب نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه در هر کشور واقفند و بر آن تاکید دارند بنابراین توجه به روحیه و انگیزهای انسانی در هر سازمان در اولویت بالایی برخوردار است زیرا:

۱) مهم ترین سرمایه هر سازمان ، نیروی انسانی آن است.

۲) نیروی انسانی به هنگام پیوستن به سازمان ، مجموعه ایی از خواسته ها ، نیازها و آرزوها یعنی انتظارات شغلی را همراه می آورند.

۳) رضایت شغلی به عنوان مهم ترین نگرش به طرز تلقی یا قضاوتی که کارکنان نسبت به شغل و سازمان خود دارند باز می گردد.

رضایت مشتری و ارباب رجوع در صورتی عملی خواهد شد که تکریم کارکنان و جلب رضایت مادی و معنوی آنها در سرلوحه امور قرار گیرد و مطالبات مدیران و کارکنان به موقع پرداخت شود (مهرابیان، نصیری پور، کشاورز محمدیان، ۱۳۸۴).

بزعم جیکوب و کنزلز^۲، رفتار یک فرد در سازمان نتیجه تأثیر متقابل شخصیت و انتظارات است.

برخی مقامها یا نقشها عمدتاً به وسیله انتظارات پی ریزی و ساخته می شود یعنی به فردی که آن مقام یا نقش را اشغال می کند فرصت بسیار اندکی می دهند که شخصیت فردی خود را به در آن نقش ظاهر سازد. مثلاً می توان گفت رفتار یک سرباز در ارتش تقریباً به طور کامل با انتظارات نقش تطبیق می کند (علاقه بند، ۱۳۸۳).

پژوهش ها و مکاتب مختلف، مدیریت سبک های سرپرستی متفاوتی را آرمانی و مطلوب می دانند، بعضی از کارکنان با توجه به ویژگی های شخصیتی خود از سرپرستی رابطه مدار (توجه روابط انسانی) و بعضی دیگر سرپرستان وظیفه مدار (توجه به وظیفه) و بعضی دیگر از سرپرستانی که در هر دو بعد برجسته و یا در یکی از آنها در مقایسه با بعد دیگر برجسته تر هستند احساس خشنودی بیشتری می نمایند (کمپ^۳، ۱۳۹۰، ترجمه ماهر، ۱۳۷۰).

تحقیقاتی در زمینه تاثیر ویژگیهای شخصیتی و سبکهای رهبری بر رضایت شغلی در ایران انجام شده است به

مانند:

مأمن پوش (۱۳۸۴) در پژوهشی تحت عنوان " بررسی رابطه تیپ شخصیتی (درون گرا - برون گرا) با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان ذوب آهن اصفهان نشان داد که بین تیپ شخصیتی برون گرا و درون گرا با رضایت شغلی تفاوت معنی دار وجود دارد. بدین معنا که میزان رضایت شغلی در افراد درون گرا بیشتر از برون گراست.

نصیری پور و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی تحت عنوان "سبک رهبری مدیران شبکه های بهداشت و شاخص های عملکردی" به این نتیجه رسیدند که بین نوع سبک رهبری با شاخص های عملکردی ارتباط معنی داری مشاهده نشد.

^۲. Jacob & Getzels
^۳.kamp

پایدار (۱۳۷۸) در تحقیقی به نام " رابطه بین سبک مدیریتی آموزش با رضایتش شغلی و ثبات و ماندگاری کارکنان آموزشی " به این نتیجه رسید که رابطه معنی داری بین سبک رهبری و رضایت شغلی و کارآیی کارکنان وجود دارد.

یکی از بزرگترین چالشهای صنایع و سازمان گزینش، آموزش و بکارگیری رهبران کارآمد است، این امر به دو دلیل بسیار مهم است:

۱. کارمند یا کارگری که تحت نظر یک سرپرست یا مدیر انجام وظیفه می کند، سبک رهبری، کارآیی و رضایت او را تحت تأثیر قرار می دهد.

۲. اغلب رهبران سازمان ها امروزه از میان تحصیل کردگان دانشگاهی برخاسته اند که علاقه مند به خدمت در بسیاری از سطوح مدیریت رهبری متفاوت بر زیردستان برای توسعه مستمر یک سازمان، علاقه مندند و ضرورت این است که افراد شایسته در موقعیت هایی از رهبری قرار گیرند تا بتوانند اثربخش باشند و مهارت های خود را به مرحله عمل در آورند. پژوهشگر با توجه به اهمیت نقش شخصیت بر رضایت شغلی و تأثیر نوع رهبری در آن به بررسی رابطه بین سبک های مدیریتی و ویژگی های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی پرداخته است.

اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه رضایت شغلی در سازمان ها و ادارات از جمله موضوعات مهمی است که اغلب مدیران و کارفرمایان در سراسر دنیا برای آن اهمیت زیادی قائلند، اهمیت موضوع آنچنان است که هر سال بیش از یکصد مقاله در ماهنامه های تخصصی به چاپ می رسند مبنی بر آنکه عامل انسانی در همه حیطه ها مهم و موثر است مخصوصاً در گستره ی شغلی و سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است (مأمن پوش، ۱۳۸۴).

بررسی و تحقیق در مورد رضایت شغلی کارکنان بازتاب نیکویی از احساسات و نگرش های کارکنان نسبت به شغل آنها می باشد که در طی ۵۰ سال اخیر جنبه ای مهم از پژوهش های روانشناسی صنعتی و سازمانی به شمار آمده

است، از طرفی بررسی خشنودی شغلی به عنوان یک متغیر مهم در فهم و مطالعه رفتار کارکنان در سازمان ها مورد توجه هزاران روانشناسی صنعتی و سازمانی می باشد. زیرا با وجودی که در حال حاضر پیشرفت های قابل توجهی نسبت به وضعیت کارکنان صورت گرفته است ولی هنوز مشاهده می گردد که بسیاری از کارکنان از شغل خود ناخشنود هستند و نتایج پژوهش ها نشان می دهد که ناخشنودی شغلی از علل اصلی درصد بالای ترک شغل، غیبت، تأخیر، شکایت ها و ناراحتی های جسمی و روانی باشد.

امروزه سازمان ها روی گزینش و آموزش رهبران در تمام سطوح، از سرپرستی سطح اول تا بالاترین سطوح اجرایی تاکید زیادی دارند. روانشناسان صنعتی و سازمانی به این نکته پی برده اند که موفقیت و شکست یک سازمان به طور گسترده به کیفیت رهبران، آن وابسته است. تفاوت اساسی میان یک سازمان موفق و غیر موفق غالباً بر حسب رهبری تعریف می شود، نیمی از موسسه های بازرگانی تازه تاسیس در دو سال اول با شکست مواجه می شود و فقط یک سوم آنان تا پنج سال دوام می آورد. در اکثر موارد شکست بنگاههای تجاری به رهبری ضعیف مربوط است. شگفت آور نیست که حداکثر تلاش سازمان ها معطوف به گزینش توسعه و حمایت از مدیران رده های مختلف اجرایی می گردد و آنان می کوشند که از توانایی های رهبری مدیرانشان به عالی ترین وجه سود ببرند.

روانشناسان صنعتی و سازمانی در پژوهش های قابل ملاحظه ای در مورد رهبران انجام داده اند. آنان دریافته اند که کیفیت و رفتارهای رهبران موفق و ناموفق عبارت است از بکارگیری روشهای مختلف رهبری در مورد زیر دستان و روشهای به حداکثر رساندن توانایی های رهبری. این عوامل موفقیت اقتصادی و آینده سازمان و همچنین کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهند (مهداد، ۱۳۸۷).

امروزه ثابت شده است هر اندازه مدیران سازمان ها نسبت به رضایت شغلی و مسائل کارکنان وقوف بیشتری داشته باشند، بهتر می توانند با برنامه ریزی منطقی علاوه بر افزایش سطح رضایت کارکنان موجبات ارتقاء و بهره وری سازمان را نیز فراهم می آورند. لذا در قلمرو مطالعات انسانی بخش عمده ای از تحقیقات به این امر اختصاص یافته است (قلی زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

مطالعات و انجام پژوهش در زمینه تأثیر سبک های مدیریتی و عوامل شخصیتی در رضایت شغلی ضرورت دارد زیرا می تواند در پاسخ به علت عواملی نظیر بی انگیزگی ، غیبت از کار ، مشکلات روانی ، رفتاری و بی توجهی به نیاز مشتریان ، کارشناسان و روانشناسان صنعتی و سازمانی را یاری دهد تا با استفاده از نتایج آن بتوانند با انتقال اطلاعات و آموزشهای لازم در ایجاد رضایت شغلی بیشتر کارکنان همت گمارند و جامعه نیز از خدمات این قشر زحمت کش در این سازمان به نحو احسن بهره مند گردد (توسلی، ۱۳۷۵).

از آنجا که مدیریت و رهبری از ارکان هر سازمان است و یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان ها شناسایی استعدادها و بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه های رشد و شکوفایی آنان است که زمینه ارتقای بهره وری را فراهم می کند و رضایت شغلی نقش بسزایی در بهداشت روانی و سلامت نیروی کار و در نتیجه در پیشرفت سازمان دارد ضرورت ایجاد می کند تحقیقات در زمینه تأثیر سبک های مدیریتی و ویژگی های شخصیتی بر رضایت شغلی انجام شود.

حال ، کارکنان بانک به عنوان قشری زحمت کش و نیروی انسانی موثر در جامعه طی یک روز کاری باید جوابگوی تقاضاهای مشتریان خود باشند و رضایت و خشنودی شغلی آنان می تواند در جلب ، رضایت و تکریم مشتریان موثر و نتیجه آن رسیدن بانک به اهداف عالی سازمان می باشد. بدون شک رهبری مدیران می تواند در هدایت صحیح کارکنان در جهت اهداف سازمان موثر باشد و مدیران بانک ها می توانند با اتخاذ سبک رهبری مناسب رضایت شغلی کارکنان خود را افزایش داده و در نهایت باعث اثربخش بودن کارکنان و افزایش بهره وری در سازمان خود شوند که این خود سبب می شود کارکنان با رضایت شغلی بالا، به نحو مطلوب تری به مشتریان خود خدمات ارائه دهند و محیطی آرام همراه با شور و اشتیاق کاری برای خود و ارباب رجوع خود ایجاد نمایند.

اهداف تحقیق

هر تحقیقی دارای اهدافی می باشد که محقق باید به وضوح و دقیقاً هدف یا اهدافی را بیان نماید که در تحقیق به دنبال دستیابی به آنهاست. در واقع اهداف تحقیق راهنمای محقق است که او را از ابهام و سردرگمی خارج می کند و مشخص می کند که به دنبال چه می گردد و چرا؟ (ساروخانی، ۱۳۷۵).

هدف های کلی

۱. تبیین میزان ارتباط بین ویژگی های شخصیتی و رضایت شغلی

۲. تبیین میزان ارتباط بین سبکهای مدیریتی و رضایت شغلی

هدف های فرعی

۱. پیش بینی رضایت شغلی کارکنان بر اساس ابعاد ویژگی های شخصیتی

۲. پیش بینی رضایت شغلی کارکنان بر اساس ابعاد سبک های مدیریتی

فرضیه های تحقیق

فرضیه کلی

۱. بین ویژگی های شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

۲. بین سبکهای مدیریتی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه های فرعی

۱. کدام بعد از ابعاد ویژگی های شخصیتی به طور معنادار رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی می کند.

۲. ابعاد سبک های مدیریتی به طور معنی دار رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی می کند.

تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها

تعاریف نظری متغیرها

شخصیت

شخصیت مجموعه ای پایدار از ویژگی ها و گرایش هاست که مشابهت و تفاوت رفتاری روان شناختی افراد (انکار، احساسات و اعمال) را که دارای تداوم زمانی بوده و ممکن است به واسطه فشارهای اجتماعی و زیست شناختی موقعیت های بلاواسطه شناخته شوند و یا به آسانی درک نشوند را مشخص می کند (فرانسیس، لادن و راتلج^۴، ۲۰۰۴).

سبک رهبری

سبک یا شیوه رهبری طریقی است که رهبر از نفوذش برای کسب هدف استفاده می کند، بسیاری از صاحب نظران بر این باورند که سبک رهبری مدیر تحت تأثیر نحوه نگرش وی به نقش خود و کارکنانش قرار دارد (هنری ، ۱۳۷۵).

رضایت شغلی

رضایت شغلی از مهمترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی محسوب می شود که به عنوان انعکاس نظرات و احساسات مثبت کارکنان از شغل خود می دانند (کورمن، ترجمه شکرکن، ۱۳۷۳).

تعاریف عملیاتی متغیرها

ویژگی های شخصیتی

در این پژوهش منظور از ویژگی های شخصیتی میزان نمره ای است که هر فرد از پرسشنامه ویژگی های شخصیتی پنج عاملی نئو NEO^۵ کاستاو مک کری^۶ (۱۹۸۵) به دست می آورد که پنج عامل عبارتند از روان نژندی^۷ (عصبیت)، برونگرایی^۸، باز بودن به تجربه^۹، توافق^{۱۰} (سازگاری) و مسئولیت پذیری و با وجدان بودن^{۱۱}.

^۴.Francis , Ioden & rutledge

^۵. NEO Personality Inventory revised

^۶. Costa & Mac care

^۷. Neuroticism

^۸. Extraversion

^۹. Openness

عصیت (N)

افرادی هستند با احساسات منفی همچون ترس ، غم ، برانگیختگی ، احساس گناه ، کلافگی که مبنای مقیاس عصیت (N) را تشکیل می دهد .

برونگرایی (E)

شامل افرادی است با ویژگیهای دوست داشتن دیگران و تمایل به شرکت به اجتماعات ، افرادی قاطع ، فعال، اهل گفتگو که هیجان و تحرک را دوست دارند و بر آنند که موفقیت را امیدوار باشند. این افراد بازاریاب های موفق کشورهای در حال توسعه و رشد یافته هستند.

بازبودن (O)

عناصر تشکیل دهنده این نوع شخصیت باز بودن تصورات فعال ، حساسیت به زیبایی، توجه به تجربیات عاطفی درونی ، داوری مستقل ، می باشد .

توافق (A)

این اشخاص بر گرایشهای ارتباط بین فردی تاکید دارند. اساساً نوع دوست ، مشتاق کمک و همدردی با دیگران و اعتقاد دارند که دیگران نیز با آنها همین رابطه را دارند. این شاخص به سمت جنبه های مصبت اجتماعی و سلامت بیشتر روانی سوق دارد.

وجدانی بودن (C)

فرد وجدانی دارای هدف و خواسته های قوی و از پیش تعیین شده است. اغلب موسیقی دانان برجسته و قهرمانان ورزشی از این گروه هستند. (حق شناس ، ۱۳۸۵).

^{۱۰}. Agreeableness
^{۱۱}. Conscientiousness