

# مطالعات علوم اسلامی انسانی

مقاله پژوهشی، سال هفتم، شماره ۲۷، پاییز ۱۴۰۰ (ص ۶۴ - ۵۸)  
دریافت: مرداد ماه ۱۴۰۰ پذیرش: مهر ماه ۱۴۰۰

## بررسی رابطه بین مهارت‌های مقابله ای کارکنان با رضایت مشتریان در شعب بانک سپه شهر کرمان

### A Survey of the Relationship between Employees' coping skills with Customer Satisfaction in Branches of SEPAH Bank in Kerman city

حمید تابلی / دانشیار دانشگاه پیام نور، کرمان.  
اعظم راجی زاده / دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان.

Hamid Tabli/ Associate Professor of Payam Noor University, Kerman..

[Azam\\_rajizadeh@yahoo.com](mailto:Azam_rajizadeh@yahoo.com)

Azam Rajizadeh/ Ph.D. student of public administration, Islamic Azad University, Kerman branch.

#### Abstract

**Introduction:** This study has been done to research about the connection between coping skills of employees of the Sepah bank of a Kerman and the satisfaction of its customers by applying the combination of management and psychology. Coping skills applied in the study are driven from coping skills theory of Lazarus and Folkman. This study includes two sides: problem- center and excitability- center.

**Method:** The Sepah bank of Kerman employees in 29 branches of this bank were asked to complete the Lazarus and Folkman questionnaires; and customer's satisfaction was examined by the questionnaires services quality scale which were scattered among 384 people of different branches of this bank. And then our data were analyzed by applying Spss20 Software and Pearson test.

**Results:** Our data show that there's no connection between coping skills and customer's satisfaction.

**Conclusion:** Our findings indicate that respondents weren't able to manage the stressful situations.

**Keyword:** coping skills excite centre skills problem centre skills customer's satisfaction.

#### چکیده

**مقدمه:** این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین مهارت‌های مقابله ای کارکنان بانک سپه شهر کرمان با رضایت مشتریان آن و با ترکیبی از دو زمینه مدیریت و روانشناسی انجام شد. مهارت‌های مقابله ای در این تحقیق بر گرفته از تئوری مهارت‌های مقابله ای لازاروس و فولکمن و شامل دو بعد مساله مدار و هیجان مداری باشد.

**روش:** پرسشنامه مرتبط با آن در بین کارکنان ۲۹ شعبه بانک سپه شهر کرمان و پرسشنامه رضایت مشتریان سروکوال در بین ۳۸۴ نفر مشتریان شعب توزیع و سپس داده ها با کمک نرم افزار spss20 و آزمون پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته ها:** یافته ها بیانگر این بود که هیچگونه رابطه ای بین مهارت‌های مقابله ای و ابعاد با رضایت مشتریان وجود ندارد. نتیجه گیری: نتایج نیز حاکی از آن بود که افراد شرکت کننده در این آزمون قادر نبودند مواقع تنش زا را به خوبی مدیریت نمایند.

**کلیدواژه ها:** مهارت های مقابله ای، مهارت‌های هیجان مدار، مهارت های مساله مدار، رضایت مشتریان.

## مقدمه

امروزه دگرگونی‌های زندگی اجتماعی و خانوادگی، بروز بیماری‌های خطرناک، آلودگی‌های فراگیر زیستی، جنگ، رقابت، و نظایر اینها هر کدام به تنهایی می‌تواند فشار و اضطراب فراوانی بر فرد وارد سازد زندگی در چنین جهانی نیازمند توانایی، مهارت و برنامه‌ریزی شایسته‌ای است که بتواند سازگاری و پایداری فرد در برابر سختی‌ها و درعین حال سلامت او را افزایش دهد [1]. در این راستا و در حوزه مباحث روانی و ارتباطی حضور مهارتی به نام مهارت‌های مقابله‌ای خودنمایی می‌کند، که قادر است فعالیتهای گوناگون رفتاری و شناختی را در مواقع بحرانی کنترل نموده و برغناهی روابط انسانی بیفزاید. بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت و کنترل عواطف است که فقدان آن سبب ایجاد اختلال در برقراری روابط انسانی موثر و مفید خواهد شد [2].

از آنجائیکه محیط کار و شرایط حاکم بر آن نیز از قبیل سختی و زمان کار، سر و صدا، فشردگی و تراکم کار، نوع مراجعان، انتظارات نابجا از فرد و کیفیت رابطه با همکاران که ارتباط تنگاتنگ و نزدیکی با مسائل شغلی دارند، می‌توانند نقش فشارزایی داشته و تأثیرات منفی در افراد بگذارند [1]. و با عنایت بر اینکه موفقیت در سازمان‌های خدماتی نیز مرهون رابطه مثبت و موثر بین کارکنان و مشتریان می‌باشد در حوزه مدیریت پرداختن به مسائلی که مربوط به درک انسانها و سازمانها از یکدیگر می‌باشد، امری اجتناب ناپذیر به شمار رفته و رضایت کلی مشتریان نیز مبتنی بر چگونگی رویارویی و تجربه آنان از سازمانهاست [3].

از آنجائیکه بانکها نیز از جمله مؤسسات خدماتی به شمار می‌روند که بر پایه مشتری و مشتری مداری ارتزاق می‌کنند و از آنجائیکه این مؤسسات در بخش دولتی خدمات تقریباً مشابه‌ای ارائه می‌دهند، رقابت فزاینده آنها به عنوان مهمترین اهرم مالی و اعتباری کشور در کنار ظهور بانکهای خصوصی و بعضاً ورود صندوق‌ها و مؤسسات اعتباری که از نرخ سود پرداختی بانک مرکزی تبعیت نمی‌کنند، سبب از دست رفتن بخشی از سهم بازار برای بانکهای دولتی خواهد شد. بدین منظور باید تمهیداتی اندیشید که به جهت جبران این نقصه از راهکارهای دیگری نظیر نحوه برخورد با ارباب رجوع جهت حفظ مشتریان قدیم و جذب مشتریان جدید به عنوان مهمترین و کلیدی‌ترین منبع در سازمان می‌باشد [4].

از این رو این تحقیق با هدف

تعیین رابطه بین مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان با رضایت مشتریان قصد دارد به بررسی تأثیر مهارت‌های مقابله‌ای با رضایت مشتریان در شعب بانک سپه بپردازد و به این سؤال پاسخ دهد که آیا یک انقلاب رفتاری در تصاحب سهم قابل توجهی از بازار اقتصاد ایران و کسب جایگاهی افزون تر به نفع سازمان مورد نظر میتواند قابل توجه و تأمل باشد؟

## ادبیات موضوع

از آنجائیکه با بدست آوردن اطلاعات جدید از محیط ارزیابی روان شناختی فرد عوض می‌شود [5]. اصطلاح مقابله در دهه ۸۰ به عنوان یک ساختار وارد ادبیات روانشناسی شد و به عنوان عاملی که در ارتباط بین فشار روانی و اختلالات جسمی - روانی میانجی‌گری می‌کند، مورد توجه بسیار واقع شد [6]. و به عنوان شناخت و پاسخ‌های مؤثر استفاده شده به وسیله فرد برای کنترل استرس تعریف شد [7].

لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) از اولین پژوهشگرانی بودند که در یک چارچوب منسجم مهارت‌های مقابله‌ای را بر مبنای کانون مقابله به دو مقوله سبک‌های مقابله‌ای مسئله مدار و سبک‌های مقابله‌ای هیجان مدار تقسیم کردند. مهارت‌های مقابله‌ای مسئله مدار شامل اقدامات سازنده فرد در رابطه با شرایط تنش‌زا است و سعی دارد تا منبع تنیدگی را حذف کرده یا تغییر دهد. مهارت مقابله‌ای هیجان مدار شامل کوشش‌هایی جهت تنظیم پیامدهای هیجانی واقعه تنش‌زا است و تعادل عاطفی و هیجانی را از طریق کنترل هیجانات حاصله از موقعیت تنش‌زا حفظ می‌کنند [8]. بنابراین مشکلات و مسائل مربوط به کار و خانواده، فعالیت مقابله‌ای مساله مدار را آشکار می‌سازد، درحالیکه مشکلات و مسائل مربوط به سلامت و بهداشت روانی فعالیت مقابله‌ای هیجان محور را آشکار می‌کنند [9].

و براین اساس دو کارکرد عمده برای آن قائل شده‌اند:

۱- تغییر مداوم ارتباط فرد - محیط (مقابله متمرکز بر مسئله)

۲- کنترل هیجانات فشار آور و یابرانگیختگی فیزیولوژیکی (تعدیل هیجانی) [10].

باتوجه به اینکه آموزش ابعاد مهارت‌های مقابله‌ای در کاهش اختلالات روانی و رویارویی با مشکلات زیستی موثر می‌باشد اخوت و صادقی موحد نیز در تحقیقات خود بر این مهم صحه گذاردند. با استناد به تحقیقات انجام شده و از آنجائیکه فراگیری موارد برشمرده شده فرد را قادر می‌سازد تا در ارتباط با سایر انسانها، جامعه، فرهنگ و محیط خود مثبت و سازگارانه عمل کرده [11]. و این سازگاری سبب ایجاد رضایت در مشتریان خواهد شد [12]. این مهم به عنوان بنیان نهایی در بازاریابی مدرن تلقی شده، و موفقیت سازمان در گرو شناسایی و ارضای رضایت بخش نیازها و خواسته‌های مشتریان به نحوی برتر از رقباست [13]. زیرا رضایت مشتری حاصل یک بخش شناختی و یک بخش عاطفی (احساسی) از ارزیابی یک فرایند مصرف می‌باشد که هر دو آنها در مدل سازی رفتار مصرف کننده در طراحی خدمات، با ارزش و ضروری است پس از بررسی روابط بین سازمان و مشتری و بعد از احساس نیازی که سازمانها به کسب رضایت مشتری کردند، رابرت اف. لاتربرن (۱۹۹۳) مدل 4c(customer) را که بر پایه مشتری مداری بود، جایگزین مدل 4p (product) (محصول محور) کرد. روشی برای تجزیه و تحلیل اجزای تجربه مشتری به شمار میرود که شامل:

- ۱- کیفیت مهارت‌های انسانی ۲- کیفیت محصول ۳- نحوه ارائه خدمات فیزیکی
- ۴- فرایندها: فرایندهای مبتنی بر مشتری گرایی [14].

به جهت سنجش میزان رضایتمندی مشتریان نیز از مهارت‌های رفتاری کارکنان مناسبترین مدلی که عوامل رفتاری را مورد آزمون قرار میدهد مدل کیفیت خدمات سروکوال می‌باشد. این مدل تحقیقی در چهار بخش خدماتی: بانکها، شرکت های کارتهای اعتباری، شرکت های عرضه کننده سهام و شرکت های تعمیراتی توسط پاراسورمن ابداع و مورد مطالعه قرار گرفت [15].

مقیاس کیفیت خدمات دارای ۲۲ مولفه استاندارد شده است که برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان درباره ابعاد مهم کیفیت بکار می‌رود. ۵ بعد اساسی این مقیاس به شرح زیر است:

- ۱- عوامل محسوس (وضعیت فیزیکی ۲- اطمینان ۳- پاسخگویی
- ۴- تضمین ۵- همدلی [16]. [17].

از جمله این بررسی ها می توان به تحقیق جمال و ناصر [18] اشاره کرد که رضایت مشتریان را با توجه به مدل سروکوال مورد بررسی قرار داده و مولفه های آن همچون مؤلفه همدلی، اطمینان خاطر، قابلیت اعتماد و عوامل محسوس رامثبت و معنادار یافتند.

## روش تحقیق

جامعه آماری این تحقیق ۱۹۲ نفر پرسنل قسمت صف ۲۹ شعبه بانک سپه شهر کرمان و کلیه مشتریان این شعب بودند. جدول مورگان برای جامعه ای به حجم ۱۹۲ نفر تعداد ۱۲۷ را پیشنهاد می کند. پرسشنامه استاندارد موس و بیلینگز در بین کارکنانی که به صورت تصادفی انتخاب شدند، توزیع شد.

از آنجائیکه به دست آوردن آمار دقیق تعداد مشتریان به دلیل متغیر بودن میزان مرادوات بانکی و بعضا محرمانه بودن اطلاعات بانکی در دسترس نیست بالاترین حد جدول مورگان، عدد ۳۸۴ جهت تعیین حجم جامعه نمونه در قسمت مشتریان انتخاب و پرسشنامه استاندارد سروکوال در میان آنان توزیع شد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و در نهایت پس از مرحله ریزش تعداد ۱۱۶ پرسشنامه در بخش کارکنان و تعداد ۳۷۴ پرسشنامه در بخش مشتریان قابل محاسبه تشخیص داده شد. علیرغم اینکه پرسشنامه مهارت‌های مقابله ای و رضایت مشتریان استاندارد بوده اما به جهت به روز رسانی، روایی پرسشنامه های مذکور مجددا توسط ۷ نفر از اساتید گروه مدیریت و روانشناسی تایید شد.

پایایی پرسشنامه های مذکور پس از توزیع ۳۰ پرسشنامه و آنالیز داده های آن با کسب آلفای کرونباخی معادل ۰/۷۸ برای پرسشنامه مهارت‌های مقابله ای و ۰/۸۶ برای پرسشنامه رضایت مشتریان برآورد شد.

این تحقیق به صورت کاربردی و پیمایشی انجام شد. نرم افزار spss20 و آزمون پیرسون نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها این تحقیق را به صورت زیر گزارش کرده است:

## یافته ها

این تحقیق فرضیاتی با عناوین زیر را مورد بررسی قرار داد:

بین مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان با رضایت مشتریان رابطه وجود دارد  
 بین مهارت‌های مساله مدار کارکنان با رضایت مشتریان رابطه وجود دارد  
 بین مهارت‌های هیجان مدار کارکنان با رضایت مشتریان رابطه وجود دارد  
 فرضیه اصلی که به بررسی رابطه بین مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان و رضایت مشتریان پرداخته نشان داد (جدول ۱) این فرضیه توسط  
 آزمون پیرسون با میانگین ۲.۷۲، ضریب همبستگی ۰.۰۶۶ و در سطح معنی داری ۰/۴۸۰ مورد تایید واقع نشده است نتایج تحقیقاتی  
 که در زمینه مهارت‌های مقابله‌ای و در حوزه‌های دیگر انجام شد، مطالعاتی بود که توسط امینی خوبی و همکاران [9]. فرزین راد و  
 همکاران [19]. صادقی موحد و همکاران [20]. هرشین و یانگ تان [21] آتیکان و کرافورد [22]. انجام شده و تاثیرات قابل  
 توجهی را در زمینه بکارگیری مهارت‌های مقابله‌ای و آموزش آن به کارکنان را مورد تاکید قرار داده است.  
 رابطه بین مهارت‌های مقابله‌ای مساله مدار با رضایت مشتریان در سطح معنی داری ۰/۷۱۳ و ضریب همبستگی ۰.۰۳۵ بدون معنی  
 گزارش شده و نتوانسته است هیچ میزانی از تغییرات در رضایتمندی مشتریان را پوشش دهد. ضریب همبستگی ۰.۰۹۴ در سطح  
 معنی داری ۰.۳۱۷ و با میانگین ۲.۸۹ نشان از عدم رابطه بین مهارت‌های مقابله‌ای هیجان مدار و رضایت مشتریان دارد و نتوانسته  
 هیچ سهمی در پیش بینی رضایتمندی مشتریان را از آن خود سازد. نتایج این بخش توسط تحقیقات امینی خوبی [9]. فرزین  
 راد [19]. و نریمانی و همکاران [23]. مورد حمایت قرار گرفت.

مهارت های مقابله ای هیجان مدار	مهارت های مقابله ای مسئله مدار	مهارت های مقابله ای	رضایتمندی مشتریان
۰.۰۹۴	۰.۰۳۵	۰.۰۶۶	۱
**۸۹۱۰.	**۰.۹۳۴	۱	۰.۰۶۶
**۰.۶۷۰	۱	**۰.۹۳۴	۰.۰۳۵
۱	**۰.۶۷۰	**۸۹۱۰.	۰.۰۹۴

	میانگین	انحراف معیار
مهارت های مقابله ای	2.7241	0.47714
مهارت های مقابله ای مسئله مدار	2.5698	0.55360
مهارت های مقابله ای هیجان مدار	2.8956	0.48582
رضایتمندی مشتریان	4.0174	0.47189

## بحث و نتیجه گیری

این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین ابعاد مهارت‌های مقابله‌ای کارکنان با رضایت مشتریان انجام شد در کلیه فرضیه‌ها رابطه بدون  
 معنا را گزارش کرد.

نتایج منفی به دست آمده حاکی از آن است که کارکنان در مواقع بحرانی و استرس زا قادر نبودند در برخورد با مشتریان از راهکارهای  
 منطقی و قابل قبولی استفاده نمایند و موقعیت متشنج توسط کارکنان به خوبی مدیریت نشده است. بنابراین در موقعیت‌هایی که  
 مشکلی از طرف مشتریان و یا سازمان و کارکنان وجود داشته و طرفین قادر به درک و تفهیم موقعیت نبوده‌اند، بخشی از رضایت  
 مشتریان از دست رفته است. در پژوهش‌های انجام شده نیز تحقیقی که رابطه این متغیر را با متغیرهایی در زمینه مدیریت مورد  
 سنجش قرار داده باشد، مشاهده نشد.

بعد مساله مدار این تحقیق نشان داد کارکنان بانک سپه در مواقعی که تعاملات بین آنان با مشتریان با درگیری مواجه شده، قادر  
 نبودند راه حل منطقی برای حل بحران موجود بیابند. کارکنان در نظر سنجی که در این خصوص از آنان انجام شد در بعد رفتاری از  
 قدرت حل مسئله کمی برخوردار بوده‌اند و بنابراین بعد مورد نظر نتوانسته سهمی از رضایت مشتریان را به خود اختصاص دهد. با

توجه به خستگی و فرسودگی شغلی زود هنگامی که کارکنان بانک با آن درگیرند، لازمه اصلاح وضعیت موجود، برقراری امکانات عاطفی و روانی برای این گروه می باشد، که بایستی در دستور کار موسسات خدماتی و منجمله بانکها که هدف این تحقیق می باشد، قرار گیرد.

### پیشنهادات

در زمینه مهارتهای مقابله ای مسأله مدار، مولفه ای به نام تفکر خلاق وجود دارد که نشان دهنده این است که افراد خلاق می توانند در برخورد با رویدادهای تنش زا، با استفاده از قدرت تفکر و خلاقیت خود، موقعیت استرس آور را مدیریت کرده و اینگونه کارکنانی رضایت بیشتری را برای مشتریان فراهم می آورند..

محیط فیزیکی و همسانی کارکنان از لحاظ رفتاری و در صورت امکان نظر خواهی از کارکنان جهت حضور در شعبه دلخواه، ضمن ایجاد آرامش روانی برای کارکنان، طبعاً رضایت بیشتری را برای مشتریان فراهم خواهد آورد.

مدیریت شعب می تواند با پی بردن به جنبه های روانشناختی کارکنان، مسئولیتی متناسب با شخصیت و روحیات کارکنان به آنها محول کند.

### محدودیت ها

در زمینه مهارتهای مقابله ای به دلیل اینکه از زمان ظهور و پیدایش این عامل در حوزه روانشناسی زمان زیادی نمی گذرد و تحقیقات زیادی راجع به این مساله صورت نگرفته، این تحقیق با مشکل در امر گردآوری ادبیات موضوع روبرو شد.

جدید ونوپا بودن این متغیر سبب شد که با بررسی های انجام شده در منابع داخلی و خارجی، رابطه این مقوله با هیچیک از متغیر های حوزه مدیریت مشاهده نشود و بنابراین جهت مقایسه نتایج، از نتایج تحقیقاتی که در حوزه علوم رفتاری صورت گرفته، استفاده شد.

## منابع

1. Akhevat L, kaviani H, Shafiabadi, A, The effect of education methods on reducing staff's stress. (2002); Year4:N4: 21-25 . [Persian]
2. Gahanshahi R, [ examin the connection between excitability brain and Controotive skills on selfefficacy of students in Piamnur of si rjan university] . M.A.Project of Marvdasht Azad university; (2011). [Persian]
3. Law a.k. y , Hui y. V , Zhao X.. Modeling repurchase Frequency and Customer satisfaction For fast food outlets, international Journal of Quality and Reliability management. (2004); Vol,21: N5.
4. Ranjbrarian B and Barari M, "communication-based marketing, Examination of customers satisfaction Improvement", MBA research, (2009); year9. N63:12. [persion]
5. Soltani M [Examin the Connction between creativity and controotive mechantsms in high school students in isfahan again st the stress]. M.a.project.isfahan university. (2002). [Persian]
6. Shoa kazemi M . analyzing and comparing controotive method and different points of view about using addictive material in addicts ,human science and cultural study research centre . (2002). [Persian]
7. Folkmans and moskout Z.J.T , " coping pitfalls and promise Annual Review of psychology " (2007): vol .55
8. Mac, Caun. C, fog arty, G , Zeidner, M, Roberts, R , Coping mediates the relationship between emotional intelligence(ET) and academic achievement coutem porory educational psychology. (2011): Vol. 36.
9. Amini khoree N, sheikhiani M , fakuri Z ,(1390)the connection between controotive skills and psychological headth among female teacher's students.research-scientific of women second year-seconudumber.(2010);103-128 .[Persian]
10. valizade Sh, Davoodifar A , Bardi ozani Duji R , Alaae Z . the effects of contrastive skills on amounts ofstress and disappointment inmental handicapped children's mother. Research magazine about extraordinary children.thet oth year , (2010);N3. 237-244 .[Persian]
11. Cline, Greade,all , complete collection of skills contraotive skills against lonliness,anxiety and stress. Editor.mohamad khani Sh.Tehran, professional Mediams publication . (2012)[Persian]
12. Goode, M.H, L. Moutinho, C. Chien, Structural equation modeling of overall ۱۲ satisfaction and full use of services for ATM's. *International Journal of Bank Marketing*; (1996),14:7: 4-11.
13. Vazirzanjani H , Motamani A, Mosavi delaziani H, "The Evaluation of customer's satisfaction about the combined Elements of Marketing After salesservices in the Heavy vehicles industry – (Road Transportation)", commercial investigation magazine, (2010); N40: 75-80. [Persian]
14. Shimizu koichi,advertising the or yond strategies 16 th edition, souseisha book company. (2009). (japane)
15. Hosini M, Ahmadinejad M, Ghaderi S , Investigation and Evaluation of service Quality and its Relationship with the customers satisfaction InTejarat Bank. commercial Investigation Magazine, (2010); N42: 88 – 97. [Persian]
16. Maleki A, Darabi M "Different methods of Evaluation of customer's satisfaction", Industrial Automobile Engineering , First year . (2008); N3. [persion]
17. Lovelock, C., L. Right, "Essentials of service marketin۱۷ Translated by A. Tajzadeh, Samt Publishing; (2003). (inPersian)
18. Jamal A, Naser K, " Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction inertial banking European Journal of Marketing (2002); 20/4.
19. Farzin rad B, Assgharnejad A, Yekeh yazdandost R, Habibi Asgarabad M. Comparing between controotive ways and personality styls in upset students and others . behavioral science magazine,forth scaoon .(2008);N1: 17-21.[Persian]

20. M.Narimani,F.sadeghimovahed ,Rajabi,suron,1387 , the study of the effect ok learning controotive on hea lth situation of student's psych. Scientific-research of medical sciece university of Ardabil.Eighth season.(2008); N3: 261-269. [Persian]
21. Hshiuug Tsaor. Ya- yun Tang . Job stress and well-being of Female employees in hospitality: the role of regulatory leisure coping styles international Journal of hospitality management. (2012)
22. Aitken, Alicia and craw ford, yun, (2007), "Coping with stress Dispositional coping strategies of project managers", international Journal of project management .(2007); Vol25: 666-673
23. N.Narmani .the cstudy of connection between Communication skills of managers and their achievemvt in extraordinwty schools. Zanzan in educational year of.(2002); 80-81 .[Persian]