

نقش رهبری خدمتگزار بر پیامدهای رفتاری کارکنان در شهرداری یزد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۱۲

کد مقاله: ۵۷۷۱۷

امیر مهربانی*

چکیده

افزایش اثربخشی و کارایی در سازمان می‌تواند به واسطه کارکنان صورت گیرد. این امر با حمایت رهبر سازمان به بهترین نحو انجام می‌شود. سبک رهبری خدمتگزار به دنبال خدمت به دیگران است و تأکید زیادی بر رشد افراد درون سازمان دارد. از این رو هدف پژوهش حاضر بررسی نقش رهبری خدمتگزار بر پیامدهای رفتاری کارکنان در شهرداری یزد بود. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری آن را کلیه مدیران شهرداری یزد تشکیل دادند که تعدادشان ۱۳۴ نفر بود که همگی آنان به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخت استفاده شد که آلفای کرونباخ آن ۰.۸۲۳ به دست آمد. فرضیه‌های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل آزمون شدند. نتایج نشان داد که؛ قابلیت توانمندسازی افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. اصالت بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. تواضع بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. دیدگاه بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. ارزش قائل شدن برای افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.

واژگان کلیدی: رهبری، رهبری خدمتگزار، پیامدهای رفتاری، کارکنان، شهرداری یزد

در دنیای پرتحول امروزی، کارکنان سازمان‌ها به‌عنوان بزرگ‌ترین و ارزشمندترین سرمایه و منابع سازمانی محسوب می‌شوند. افزایش اثربخشی و کارایی در سازمان می‌تواند به‌واسطه کارکنان صورت گیرد. این امر با حمایت رهبر سازمان به بهترین نحو انجام می‌شود. سبک رهبری خدمتگزار به دنبال خدمت به دیگران است و تأکید زیادی بر رشد افراد درون سازمان دارد. کارکنان رهبران خدمتگزار می‌توانند با توسعه فردی و سازمانی خود به جلب مشتری و افزایش رضایت وی کمک کنند (ستو و ساروس، ۲۰۱۶). یکی از اصول موفقیت سازمان‌ها سطح توانمندی کارکنان آن‌هاست که بی‌شک نوع سبک رهبری حاکم بر سازمان‌ها بر سطح توانمندسازی کارکنان تأثیر می‌گذارد. رهبری خدمتگزار از مفاهیم جدید در حوزه رهبری و رفتار سازمانی محسوب می‌شود. این نظریه آموزه‌های خوبی برای مدیران و مدیریت زیردستان آرایه می‌کند و نقش اساسی در هدایت پیروان و ایجاد جو سازمانی مناسب برای خلاقیت و کارآفرینی دارد (اسکندری و همکاران، ۱۳۹۵). سبک رهبری خدمتگزار به دلیل ویژگی‌های خاص خود مانند پردازش متوازن، توانایی گوش دادن، قوه تخیل، توانایی رد کردن، مقبولیت و یکدلی، بصیرت، دوراندیشی، آگاهی، توانایی ترغیب دیگران، التیام بخشیدن و خدمت‌رسانی و توانایی تشکیل اجتماعات، رویکرد مناسبی جهت افزایش تعهد کارکنان و افزایش رضایتمندی ارباب رجوعان قلمداد می‌شود (لیدن و همکاران، ۲۰۱۴). این رویکرد به‌خصوص در سازمان‌های داخل کشور که به دلیل فقدان دیدگاه‌های نوین مدیریتی و رهبری تا حدود زیادی با مشکلات مدیریتی مواجه‌اند، ضروری‌تر به نظر می‌رسد. به‌عنوان مثال در کمیته امداد استان فارس در برخی مواقع سطح بالایی از نارضایتی مددجویان و ارباب رجوعان به دلیل کیفیت پایین خدمات و یا برخورد‌های مناسب کارکنان مشاهده می‌شود (زینعلی و همکاران، ۱۳۹۲). امروزه رهبران سازمان نقش مؤثری در موفقیت شرکت‌های مختلف تولیدی و خدماتی ایفا می‌کنند. رهبران با شوقی وصف‌ناپذیر می‌توانند تغییر ایجاد کنند. آن‌ها آینده را بهتر پیش‌بینی می‌کنند، تصویری ایده‌آل و منحصر به فرد از آنچه سازمان می‌تواند به آن تبدیل شود ارائه می‌دهند. از طریق ایجاد جاذبه و متقاعدسازی آرام، دیگران را با رویاهای خود درگیر می‌کنند. آن‌ها کسب‌وکار را از طریق چشم‌انداز اعلام‌شده خود به‌پیش می‌برند و کارکنان در هیجان وصف‌ناپذیری به آینده امیدوار می‌شوند. در این میان، سبک رهبری خدمتگزار به‌خصوص در نهادهای اجتماعی و خیریه از تأثیرگذاری بیشتری برخوردارند. رهبران خدمتگزار روحیه گروهی ایجاد می‌کنند، آن‌ها فعالانه خود را درگیر امور دیگران می‌کنند و درک می‌کنند که احترام متقابل چیزی است که منجر به حفظ تلاش‌های فوق‌العاده می‌شود. آن‌ها در ایجاد یک فضای اعتماد و کرامت انسانی کوشش وافر کرده و به کارکنان احساس قدرتمندی، توانایی و انرژی مثبت می‌دهند (زینعلی و همکاران، ۱۳۹۲). این رهبران، مطابق با طریقه رفتار کارکنان خود و نقشه راهی که باید برای رسیدن به چشم‌انداز سازمان دنبال شود، نقشه راه ترسیم می‌کنند. آن‌ها ارزش‌های سازمانی مناسب را اشاعه می‌دهند و به‌عنوان الگوی رفتاری کارکنان تأثیر شگرفی در شخصیت و رفتار کارکنان می‌گذارند (ملک‌محمدی و همکاران، ۱۳۹۴).

از این رو ما در این پژوهش قصد داریم تا به بررسی نقش رهبری خدمتگزار بر پیامدهای رفتاری کارکنان در شهرداری یزد بپردازیم.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- رهبری

رهبری همانند زیبایی است. نمی‌توان آن را تعریف کرد، ولی هنگام دیدن، انسان در می‌یابد که از وجود آن آگاه است و آن را می‌شناسد. صاحب‌نظران مدیریت معتقدند که رهبری، عامل اصلی موفقیت سازمان و جامعه است. تعریفی رایج از رهبری در سازمان عبارت است از: «رهبری، فرایند نفوذ رهبر در پیروان و برانگیختن آنان برای همکاری با یکدیگر در جهت تحقق اهداف سازمانی است». رهبری به دلیل نقشی که در اثربخشی فردی و گروهی ایفا می‌کند، مبحثی مهم در رفتار سازمانی است. محققان رفتار سازمانی ثابت کرده‌اند که رهبران می‌توانند عامل تمایز در سازمان باشند. در واقع رهبران، به پیروان خود چنین القا می‌کنند که راه مطلوب را تشخیص دهند و از آنان می‌خواهند که در جهت تشخیص رهبر خود و برای رسیدن به وضعیت مطلوبی که وی مشخص کرده است، تلاش کنند. محیط‌های کسب و کار امروزی به محیط‌های پرتغییر، پرشتاب، پرقابلیت و پر از ابهام تبدیل شده‌اند که بیش از پیش محیط دریای طوفانی را ترسیم کرده و نقش ناخدا و رهبر و تصمیمات وی برای اداره سازمان را با اهمیت تر جلوه می‌دهند. رهبری، یکی از مفاهیم اصلی در علوم اجتماعی است که اندیشمندان زیادی از علوم مختلف به آن پرداخته‌اند. (آرکلان، ۲۰۱۱). رهبری یکی از پنج وظیفه اصلی مدیران محسوب می‌شود. رهبری یعنی هنر نفوذ بر زیردستان به نحوی که آن‌ها به‌صورت داوطلبانه و از روی رغبت فعالیت‌های از پیش تعیین‌شده‌ای را در چارچوب اهداف معینی انجام دهند. برخی از صاحب‌نظران، رهبری را یکی از وظایف مدیران قلمداد می‌کنند؛ درحالی‌که در مقابل، برخی، رهبری را بسیار فراتر از مدیریت می‌دانند و معتقدند که رهبران سازمان‌ها الزاماً مدیران سازمان‌ها نیستند. فرایندی که مدیریت می‌کوشد با ایجاد انگیزه و ارتباطی مؤثر انجام سایر وظایف خود را در تحقق اهداف سازمانی تسهیل و کارکنان را از روی میل و علاقه به انجام وظایفشان ترغیب کند؛ بنابراین رهبری جزئی از مدیریت است و این وظیفه مانند برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل نیز از وظایف مدیر است (اکبری و همکاران، ۱۳۹۵). مهمترین نکته در رهبری نفوذ و اثر گذاری است. اصولاً قدرت عبارت است از توانایی اعمال نفوذ بر دیگران و نفوذ عبارت از اعمالی است که مستقیم یا غیر مستقیم باعث تغییر در رفتار یا نظرات دیگران می‌شود. نقش رهبری در چگونگی

اداره سازمان‌ها مهم‌ترین مولفه‌ای است که تفاوت‌های بزرگ را بین یک سازمان نسبت به رقبا به وجود می‌آورد. هر سازمان بسته به قدرت رهبری و اینکه او چگونه تصمیم می‌گیرد و چگونه به محیط واکنش نشان می‌دهد، فرآیند شکل‌گیری استراتژی آن شرکت را متفاوت می‌کند (جانستون و مارشال، ۲۰۱۶).

۲-۲- رهبری خدمتگزار

رهبری خدمتگزار، توان و پتانسیل زیادی در جهت بهبود رهبری سازمان داراست. رهبر خدمتگزار، دارای انگیزه بالایی برای تمرکز بر نیازهای پیروان است و خدمت کردن به آنان را در هسته و مرکز امور خود قرار می‌دهد. رهبران خدمتگزار همواره دغدغه تعالی، رشد و توسعه انسانها را دارند. آنان پیروان را به داشتن تعهد، فداکاری، نظم و انضباط، تعالی و بهترین بودن تشویق می‌کنند و ارزش‌های خوب را فراتر از حرف و شعار از طریق نشان دادن در عمل و کردار خود در فرهنگ سازمانی تزریق می‌کنند. (آرکلان، ۲۰۱۱). واژه "رهبری خدمتگزار" توسط رابرت گرین لیف در مقاله‌ای تحت عنوان "خدمتگزار در نقش رهبر" ابداع شد. این سبک از رهبری بیش از آنکه قابل آزمایش و جنبه تئوریک داشته باشد، بیشتر فلسفی است و همچنین به‌عنوان یک رویکرد بلندمدت، به لحاظ ایجاد تغییر و تحول در زندگی و حیطه شغلی به شمار می‌آید. مفهوم رهبری خدمتگزار در اصل از نظریه رهبری کاریزماتیک ناشی می‌شود و طبق نظر بسیاری از صاحب‌نظران، انگیزش اولیه برای رهبری، میل به خدمت است (گرین لیف، ۲۰۰۲). رهبران خدمتگزار روی خدمت‌رسانی به دیگران تأکید می‌کنند و منافع شخصی را فدای منافع دیگران می‌کنند تا افراد از درایت و اختیار و سلامت بیشتری برخوردار شوند و خودشان تبدیل به رهبرانی خدمتگزار شوند. فرآیند رهبری خدمتگزار با یک احساس طبیعی شروع می‌شود که در آن فرد می‌خواهد در ابتدا خدمت‌رسانی کند سپس با یک انتخاب هوشمندانه، مشتاق می‌شود که افراد را رهبری کند. این شخص با کسی که فقط رهبر است فرق دارد و تفاوت آن از اینجا روشن می‌شود که رهبر خدمتگزار در ابتدا به رفع احتیاجات اولیه افراد می‌پردازد (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۵). اساس رهبری خدمتگزار، خدمت‌رسانی، اعتبار، اعتماد دوطرفه و توانمندسازی است. گرین لیف (۱۹۷۷) معتقد است که مهمترین مشخصه رهبر خدمتگزار، خدمت‌رسانی می‌باشد و کسانی که در جهت خدمت به دیگران جامعه رهبری به تن می‌کنند می‌توانند بر پیروانشان تأثیر مثبت بگذارند. (صادقی و همکاران، ۱۳۹۴). مفهوم رهبری خدمتگزار، مفهوم جدیدی نیست و به تعبیر بروئر (۲۰۱۰) شالوده‌های فلسفی رهبری خدمتگزار از هزاران سال پیش وجود داشته است؛ اما با ظهور سازمان‌ها و رواج روش‌های سنتی و استبدادی رهبری در آن‌ها، پژوهشگران روشی نوین برای رهبری در سازمان‌های جدید را پیشنهاد کردند (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲).

ویژگی‌های سبک رهبری خدمتگزار: ویژگی‌های خاص رهبری خدمتگزار به شرح زیر می‌باشند (لیدن و همکاران، ۲۰۱۴):

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ۱. پردازش متوازن | ۶. دوراندیشی |
| ۲. توانایی گوش دادن | ۷. آگاهی |
| ۳. قوه تخیل، توانایی رد کردن | ۸. توانایی ترغیب دیگران |
| ۴. مقبولیت و یکدلی | ۹. التیام بخشیدن و خدمت‌رسانی |
| ۵. بصیرت | ۱۰. توانایی تشکیل اجتماعات |

۲-۳- رهبری خدمتگزار و رفتارهای کارکنان

از آنجا که در سازمان، مهمترین و حساسترین نقش‌ها را مدیران بر عهده دارند، اهمی‌ت جایگاه و نقش رهبری در سازمان بر کسی پوشیده نیست. رهبری همواره به‌عنوان نیاز اساسی در جوامع انسانی و سازمان‌ها مطرح بوده است. با تغییر و تحولاتی که در محیط کار روی داده است، الگوهای سنتی رهبری دیگر پاسخگوی نیازها در عصر حاضر نیست و سبک رهبری سنتی در هزاره سوم، ادامه حیات نخواهد یافت و نیاز به مدل جدید رهبری بیش از هر زمان دیگری احساس «رهبری خدمتگزار» می‌شود. یکی از شکل‌های رهبری که به رابطه بین رهبر و پیروان توجه دارد است. رهبری خدمتگزار، توان زیادی برای بهبود رهبری سازمان داراست. رهبر خدمتگزار دارای انگیزه بالایی برای تمرکز بر نیازهای پیروان است و خدمت کردن به آنان را در هسته و مرکز امور خود قرار می‌دهد. رهبری خدمتگزار با عملکرد کاری بالاتر و نگرش‌های کارکنان نظیر: اعتماد به رهبران، رضایت شغلی، تعهد سازمانی/تیمی و وفاداری مرتبط می‌باشد. (پارولیتی و همکاران، ۲۰۰۹). رهبران خدمتگزار به خاطر سبک رهبری خاص خودشان منحصر به فرد نیستند، بلکه نحوه نگاه آنان به دنیای اطرافشان است که آن‌ها را از سایر رهبران متمایز می‌کند. از این رو، دیدگاه مثبت رهبران و مدیران به خدمت‌رسانی را می‌توان پرورش داد و در سازمان به کار گرفت. یکی از ویژگی‌های رهبری خدمتگزار صداقت و راستگویی است. مدیران و رهبران می‌توانند با نشان دادن این صفات و ویژگی‌ها و تشویق کارکنان به آن، فضای اعتماد را در سازمان توسعه دهند. آن‌ها بایستی همواره سعی کنند تا با مشارکت دادن کارکنان از یک سو به کارکنان خود کمک کنند و از سوی دیگر روحیه همکاری و مساعدت را در سازمان گسترش دهند؛ زیرا مشارکت کارکنان در جریان هدف‌گذاری، تصمیم‌گیری و فعالیت‌های سازمان، باعث تقویت فضای اعتماد می‌شود. سازمان‌هایی که به سوی داشتن رهبری خدمتگزار پیش می‌روند معمولاً کارکنان‌شان از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند. (چهرازی و همکاران، ۱۳۹۴).

رهبران خدمتگزار، الگوهای نقشی مورد قبول و مشروعی هستند که توجه کارکنان را بر نوع دوستی و رفتار مناسب جل می کنند. رهبران خدمتگزار در این زمینه خود را الگویی برای برخورد با اجتماع قرار می دهند و پیروان نیز با این گونه رهبران همانندسازی کرده و رفتارهای آن ها را سرمشق خود قرار می دهند (زهیر و همکاران، ۲۰۱۳)؛ بنابراین یک رهبر، الگویی نقشی برای پیروانش بوده و رفتار شهروندی سازمانی پیروان تحت تأثیر این الگوها قرار می گیرد. افراد با مشاهده رفتار دیگران می آموزند و از آن چه می بینند، الگو برداری می نمایند (زین آبادی و همکاران، ۱۳۹۵).

۳-۲- پیشینه های پژوهش

دلخوش کسمانی و فرحبد (۱۳۹۹) رابطه بین رهبری خدمتگزار با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات آموزش و پرورش شهرستان های غرب استان گیلان با میانجی گری اعتماد به رهبری را بررسی کردند. نتایج نشان داد که بین رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. بین رهبری خدمتگزار و اعتماد کارکنان به رهبر رابطه مثبت وجود دارد. خداداد حسینی و همکاران (۱۳۹۷) تأثیر رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بررسی کردند. نتایج نشان دهنده اینست که رهبری خدمتگزار و مولفه های مرتبط با آن، بر توانمندسازی کارکنان پلیس اطلاعات و امنیت عمومی فرماندهی انتظامی استان همدان، تأثیر مثبت و معناداری داشت. پیرایش و همکاران (۱۳۹۵) مطالعه ای با عنوان رابطه ادراک از رهبری اخلاقی و رفتارهای انحرافی سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد بین انصاف و رفتارهای انحرافی و بین شفاف سازی نقش و رفتارهای انحرافی رابطه معنی دار وجود داشت ملک محمدی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اثربخشی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی شهرستان ملکشاهی پرداختند. یافته های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS نشان داد که رهبری خدمتگزار دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری بر اثربخشی سازمانی کارکنان است. ولی بعدتواضع و فروتنی به تنهایی تأثیر معنی داری بر اثر بخشی سازمانی ندارد. عباس پور و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر سبک رهبری اخلاقی بر رفتار کارکنان پرداختند. نتایج نشان داد که مسیر سبک رهبری اخلاقی به رفتار شهروندی سازمانی و تعامل رهبر عضو معنادار و به رفتار انحرافی محیط کار معنادار نبود. ده نوی و همکاران (۱۳۹۳) مطالعه ای با هدف بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار و رضایت مشتری در بانک انصار استان تهران انجام انجام دادند. براساس یافته های تحقیق، رابطه معناداری بین رهبری خدمتگزار و رضایت مشتریان وجود دارد. $p < 0.05$ بر این اساس میتوان باافزایش رهبری خدمتگزار، رضایت مشتریان را افزایش داد. زینعلی و همکاران (۱۳۹۲) مطالعه ای با عنوان رابطه رهبری خدمتگزار با قصد ترک خدمت کارکنان کمیته امداد فارس با نقش واسطه اعتماد سازمانی انجام دادند. کلیدی ترین نتایج پژوهش عبارتست از اینکه، از میان ابعاد متغیر اعتماد سازمانی (شایستگی، تعیین هویت، صراحت/آزادی، اهمیت دادن و قابلیت اطمینان)، شایستگی بیشترین اثر مستقیم و منفی را بر روی قصد ترک خدمت داشته است. از میان اثر غیر مستقیم و منفی هر چهار بعد رهبری خدمتگزار شامل روابط دوستانه، بهبود عاطفی، دانایی و نظارت سازمانی بر قصد ترک خدمت، دانایی و نظارت سازمانی بیشترین اثر غیرمستقیم و منفی را بر قصد ترک خدمت داشتند. کیم و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی رابطه بین سبک رهبری بر رفتارهای انحرافی و عملکرد کارکنان با توجه به نقش میانجی خودکارآمدی و تسلط روحی پرداختند. نتایج این تحقیق با استفاده از تکنیک مدلیابی معادلات ساختاری نشان داد سبک رهبری به شکل معنی داری باعث افزایش رضایت مددجویان می شود و در مقابل عملکرد کارکنان را به شکل مثبت و معناداری بهبود می بخشد. دی کانیک و همکاران (۲۰۱۷) مطالعه ای با هدف بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار، عملکرد کارکنان و رضایت مشتریان انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که سبک رهبری خدمتگزار به شکل معنی داری باعث افزایش رضایت مشتریان می شود. همچنین مشخص شد که عملکرد کارکنان نیز بر افزایش رضایت مشتریان تأثیر معنی داری می گذارد. در نهایت مشخص شد که عملکرد کارکنان نقش میانجی را در رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و رضایت مشتریان ایفا می کند. چن و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار و رضایت مشتریان در موسسات خدماتی پرداختند. بر اساس یافته های این تحقیق، محققان نتیجه گیری کردند که رهبری خدمتگزار تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت مشتریان دارد.

۳-۳- چارچوب پژوهش

۳-۱- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری آنرا کلیه مدیران شهرداری یزد تشکیل دادند که تعدادشان ۱۳۴ نفر بود که همگی آنان به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخت استفاده شد که آلفای کرونباخ آن ۰٫۸۲۳ بدست آمد. فرضیه های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل آزمون شدند.

۳-۲- فرضیه های پژوهش

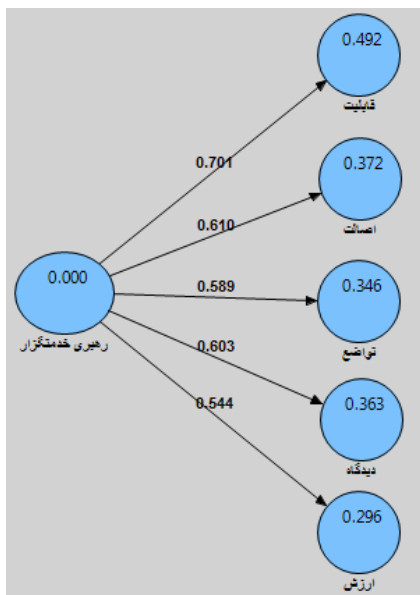
فرضیه اصلی: رهبری خدمتگزار بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیر گذار است.
فرضیه های فرعی:

- قابلیت توانمندسازی افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است
- اصالت بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.
- تواضع بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است
- دیدگاه بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.
- ارزش قائل شدن برای افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.

۴- تحلیل یافته

آزمون فرضیه ها با استفاده از روابط ساختاریافته خطی:

در این مرحله به منظور ارزیابی مدل مفهومی تحقیق و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای تحقیق و بررسی تناسب داده های مشاهده شده با مدل مفهومی تحقیق، فرضیه های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری نیز آزمون شدند. نتایج آزمون فرضیه ها در نمودار منعکس شده اند.



شکل (۱): نمودار اندازه گیری مدل کلی و نتایج فرضیه ها در حالت استاندارد

نتیجه بدست آمده از تحلیل آماری

همانطور که در قسمت قبلی ثابت کردیم، از آنجایی که توزیع ما نرمال تشخیص داده شد (نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف) با استفاده از نرم افزار لیزرل، همبستگی متغیرها آزمون شده است. برای بررسی رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته و تایید کل مدل از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر در این پژوهش با استفاده از نرم افزار لیزرل انجام شده است. جدول زیر ضریب معناداری و نتایج فرضیه های مطرح شده را به طور خلاصه نشان می دهد.

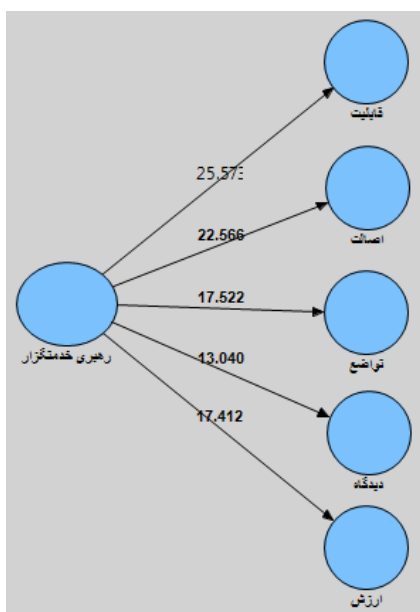
در فرضیه شماره ۱ پژوهش ادعا شده بود که قابلیت توانمندسازی افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد.

در فرضیه شماره ۲ پژوهش ادعا شده بود که اصالت بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد.

در فرضیه شماره ۳ پژوهش ادعا شده بود که تواضع بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد.

در فرضیه شماره ۴ پژوهش ادعا شده بود که دیدگاه بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد.

در فرضیه شماره ۵ پژوهش ادعا شده بود که ارزش قائل شدن برای افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد.



شکل (۲): نمودار اندازه گیری مدل کلی و نتایج فرضیه ها در حالت معنی دار

جدول (۱): نتایج فرضیه ها

نتیجه	معناداری	استاندارد	فرضیه ها
تایید	۲۵,۵۷	۰,۷۰	قابلیت توانمندسازی افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است
تایید	۲۲,۵۶	۰,۶۱	اصالت بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.
تایید	۱۷,۵۲	۰,۵۸	تواضع بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است
تایید	۱۳,۰۴	۰,۶۰	دیدگاه بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.
تایید	۱۷,۴۱	۰,۵۴	ارزش قائل شدن برای افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است

۵- نتیجه گیری

اهمیت موضوع رهبری در گذر زمان، باعث شد که اندیشمندان و محققان بسیاری رهبری را در قالب تئوریها و الگوهای ابداعی مختلفی تشریح و توصیف کنند. از جمله سبک های رهبری که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است سبک رهبری خدمتگزار است که اساس این تئوری ارج نهادن به برابری انسانها و تمرکز بر رفع نیازهای پیروان آنهاست. رهبری خدمتگزار یک مفهوم پرتطرفدار در مجموعه سبک های رهبری است هرچند که این مفهوم جذاب است ولی هنوز به طور نظام مند تعریف نشده و هنوز از طریق تحقیقات تجربی مورد حمایت کافی قرار نگرفته است. رهبر خدمتگزار تاکید زیادی بر رشد افراد دارد و با توسعه رفتار شهروندی می تواند به جلب مشتری و افزایش رضایت وی کمک کند. با توجه به اینکه کمیته امداد جزء سازمانهای خدماتی بوده و مشتری گرای و رضایت مشتری جزء اولویت های بانک ها محسوب می شود، رهبری خدمتگزار می تواند به تحقق رضایت مشتری منجر شود. رهبران خدمتگزار روحیه گروهی ایجاد می کنند، آنها فعالانه خود را درگیر امور دیگران می کنند و درک می کنند که احترام متقابل چیزی است که منجر به حفظ تلاش های فوق العاده می شود. آنها در ایجاد یک فضای اعتماد و کرامت انسانی کوشش وافری کرده و به کارکنان احساس قدرتمندی، توانایی و انرژی مثبت می دهند این رهبران، مطابق با طریقه رفتار کارکنان خود و نقشه راهی که باید برای رسیدن به چشم انداز سازمان دنبال شود، نقشه راه ترسیم می کنند. آنها ارزش های سازمانی مناسب را اشاعه می دهند و به عنوان الگوی رفتاری کارکنان تأثیر شگرفی در شخصیت و رفتار کارکنان می گذارند. ما در این پژوهش به بررسی نقش رهبری خدمتگزار بر پیامدهای رفتاری کارکنان در شهرداری یزد پرداختیم. نتایج به شرح زیر بدست آمد: قابلیت توانمندسازی افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. اصالت بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. تواضع بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. دیدگاه بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است. ارزش قائل شدن برای افراد بر پیامدهای رفتاری کارکنان تأثیرگذار است.

در ادامه پیشنهادهای زیر برای بهبود پژوهش ارائه شدند:

۱. توجه رهبر به توانمندتر نمودن کارکنان و استفاده از برنامه های آموزشی در جهت توانمند تر بودن آنان می تواند به کارایی و اثربخشی کارکنان کمک کرده و رضایت شغلی آنان را افزایش دهد.
۲. اصالت رهبر و به خوبی شناخته شدن وی باعث افزایش اعتماد کارکنان به وی شده و تعهد آنان به سازمان را افزایش خواهد داد.
۳. تواضع و فروتنی رهبر می تواند به برقراری ارتباطات دوستانه بین کارکنان با رهبر منجر شده و به اعتماد هرچه بیشتر کارکنان منجر شده و تعهد و وفاداری آنان نسبت به سازمان را افزایش دهد.
۴. دیدگاه مثبت رهبر نسبت به کارکنان و تشویق کارکنان حتی هنگام انجام وظایف کوچک بدرستی باعث می شود کارایی و اثربخشی کارکنان افزایش یافته و عملکرد بهتری داشته باشند.
۵. ارزش قائل شدن رهبر برای افراد، حس ارزشمند بودن را برای آنان ایجاد نموده و تعهد و وفاداری آنان نسبت به سازمان را افزایش می دهد.

منابع

۱. اکبری، مرتضی؛ بهروز پورولی، مژگان دیبانی، معصومه محمدی، نیلوفر رضایی. (۱۳۹۵). رهبری اصیل و سرمایه روان شناختی: تأثیر متغیر میانجی اعتماد و نقض قرارداد روان شناختی. مدیریت دولتی. صص ۵۱۱-۵۳۲.
۲. پیرایش، اعظم؛ بدری شاه طالبی و غلامرضا رسولی. (۱۳۹۵). رابطه ادراک از رهبری اخلاقی و رفتارهای انحرافی سازمانی، همایش بین المللی مدیریت نوین در افق ۱۴۰۴، تهران. پژوهشکده دولت اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق
۳. خرازی، سید کمال؛ میرکمالی، سید محمد و ترکی، علی. (۱۳۹۲). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، چشم انداز مدیریت دولتی. ۱۴. صص ۱۱۶-۸۷.
۴. خدادادحسینی، سیدحمید؛ مینائی، مهدی؛ داودی دهقانی، ابراهیم. (۱۳۹۷). تأثیر رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان پلیس اطلاعات و امنیت عمومی استان همدان). فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی. ۱(۳). صص ۴۸۵-۵۰۴.

۵. چهرازی، سامان؛ قلی پور، آرین و پیران نژاد، علی. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان. *مطالعات رفتار سازمانی* ۲(۴). پیاپی ۱۳. صص ۹۹-۱۱۸.
۶. دلخوشی کسمانی، علی اکبر و فرحید، فرزین. (۱۳۹۹). رابطه بین رهبری خدمتگزار با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات آموزش و پرورش شهرستان های غرب استان گیلان با میانجی‌گری اعتماد به رهبری. *ششمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران*.
۷. ده‌نوی، ثریا؛ مصطفی دستجردی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه رهبری خدمتگزار با رضایت مشتری مورد مطالعه: بانک انصار استان تهران. *کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی*
۸. زینعلی، الناز؛ علیرضا موعلی، احمد رستگار. (۱۳۹۲). رابطه رهبری خدمتگزار با قصد ترک خدمت کارکنان کمیته امداد فارس با نقش واسطه اعتماد سازمانی. *رساله کارشناسی ارشد؛ دانشگاه پیام نور استان فارس - دانشکده ادبیات و علوم انسانی*
۹. زین‌آبادی، حسن رضا؛ یاسینی، علی و میرهادیان لیلا. (۱۳۹۵). بررسی اثر رهبری خدمتگزار سرپرستان بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت: بررسی نقش میانجی معنویت در کار بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*. ۲۴ (۵). صص ۱۶۵-۱۵۱
۱۰. سلطانی، علی؛ حاجیه‌رجبی فرجاد، محمدجواد کاملی. (۱۳۹۵). تأثیر ویژگی‌های رهبری خدمتگزار در مدیران و فرماندهان بر توانمندسازی کارکنان نیروی انتظامی. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*. صص ۵۷۷-۵۵۲.
۱۱. صادقی، امیر؛ گهرلو ارکواز، عسکر؛ چراغی، فاطمه و مقیم بیگی، عباس. (۱۳۹۴). رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار سرپرستان و رضایت شغلی پرستاران. *فصلنامه مدیریت پرستاری*. ۴ (۱). صص ۲۸-۳۸.
۱۲. عباس پور، عباس، زندیان، هادی، قادرمربی، حبیب‌الله. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار کارکنان: نقش واسطه‌ای تعامل رهبر - عضو. *مطالعات رفتار سازمانی*. ویژه‌نامه رهبری. (پیاپی ۱۶). صص ۷۳-۵۱.
۱۳. ملک‌محمدی، محمدرضا؛ کرم‌خلیلی، صادق جهانی، اسماعیل ریزه‌وند. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اثربخشی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی شهرستان ملکشاهی. *اولین همایش علمی پژوهشی علوم مدیریت و برنامه‌ریزی، آموزش و استاندارد سازی ایران*.
14. Arklan, Ümit. (2011). Intra-organizational communication and leadership: An interactive approach. *African Journal of Business Management*. 5.Pp. 10294-10302.
15. Chen, Z., Zhu, J., & Zhou, M. (2015). How does a servant leader fuel the service fire? A multilevel model of servant leadership, individual self-identity, group competition climate, and customer service performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 511.
16. De Coninck, J., & De Coninck, M. B. (2017). The Relationship between Servant Leadership, Perceived Organizational Support, Performance, and Turnover among Business to Business Salespeople. *Archives of Business Research*, 5(10).
17. Greenleaf, R. K. (2002). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
18. Johnston, M. W., & Marshall, G. W. (2016). *Sales force management: Leadership, innovation, technology*. Routledge.
19. Kim, M., & Beehr, T. A. (2017). Self-Efficacy and Psychological Ownership Mediate the Effects of Empowering Leadership on Both Good and Bad Employee Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 1548051817702078.
20. Parolini J. L. (2009). *Investigation the distinctions between transformational and servant leadership: Doctoral dissertation thesis; Regent University. Virginia Beach, VA*,
21. Seto, S., & Sarros, J. C. (2016). Servant Leadership Influence on Trust and Quality Relationship in Organizational Settings. *International Leadership Journal*, 8(3).
22. Zehir C, Akyuz B, Eren MS, Turhan G. (2013). The indirect effects of servant leadership behavior on organizational citizenship behavior and job performance organizational justice as a mediator. *International Journal of Business Social Science*. 3.Pp.1-13.

