

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان

مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان

محمد رضا پویافر^۱، روح الامین قاسمی^۲، احسان امینیان^۳

تاریخ دریافت: 1395/01/26

تاریخ پذیرش: 1395/02/18

چکیده

موضوع اشتیاق شغلی در میان کارکنان ناجا بسیار حائز اهمیت است، اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی چون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خوشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالایی دارد. از آنجایی که اشتیاق شغلی کارکنان ناجا می‌تواند تحت تاثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی از جمله رهبری باشد، لذا این مقاله در نظر داشته تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان را مورد بررسی قرار دهد. سوال اصلی پژوهش حاضر این بود که آیا رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان ف.ا.استان سمنان تاثیر دارد؟

روش پژوهش حاضر پیمایش و ابزار گردآوری داده‌ها در این پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان ف.ا.استان سمنان (۹۱۴) است که از این بین در نهایت ۳۰۰ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردیدند.

^۱ - استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین

^۲ - کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی از دانشگاه علوم انتظامی امین

^۳ - کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی، دانشگاه تهران

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۷۵

بر اساس یافته‌ها و بر اساس معادله رگرسیون چند متغیره، از مجموع ۴ متغیر مستقل، ۳ متغیر بر روی تغییرات متغیر وابسته اثرگذار بوده و علت اثرگذار بر روی آن محسوب می‌شوند. این ۳ متغیر به ترتیب شدت اثرگذاری عبارتند از: قابلیت اعتماد (بتا: ۰.۴۳۵)، تواضع و فروتنی (بتا: ۰.۱۷۹)، مهرورزی (بتا: ۰.۱۲۴). همچنین مشخص گردید متغیر خدمت رسانی فاقد اثرگذاری بر متغیر اشتیاق شغلی است. میزان واریانس کل نیز ۳۱.۳۳۰ می‌باشد.

واژگان کلیدی: رهبری خدمتگزار، اشتیاق شغلی، پلیس، مدیریت

مقدمه و بیان مسئله

هر سازمان نیازمند یک رهبری خاص است و بی شک همه مدیران می‌دانند که موفقیت آنان به نیروی انسانی موجود در سازمان‌ها بستگی دارد و این اندیشه در آنان موجب شده است تا به دنبال سبک مناسب در اداره امور سازمان‌ها باشند. از طرفی یکی از عوامل موثر در افزایش اثر بخشی کارایی و در نهایت بهره‌وری یک سازمان، سبک رهبری مدیران آن سازمان است. در واقع سبک مدیریت مناسب، یک عامل تسهیل کننده و برانگیزنده کارکنان است که بطور مستقیم و غیر مستقیم بر رفتار آنان تاثیر می‌گذارد. اعمال یک نگرش ویژه و سبک مدیریت خاص و ثابت در سازمان بخصوص در سازمان‌های آموزشی نمی‌تواند ضامن رشد و پیشرفت سازمان گردد.

توجه به موضوع رهبری خدمتگزار در سالهای اخیر، افزایش پیدا کرده است و انواع سازمان‌های تجاری، غیر انتفاعی، آموزشی و نیز سازمان‌های دولتی برای اداره سازمان خود اصول رهبری خدمتگزار را مورد استفاده قرار داده‌اند. رابرت گرین لیف در سال ۱۹۸۷ برای نخستین بار مفهوم رهبری خدمتگزار را در میان تئوری پردازهای مدرن مدیریت بیان نمود. بر اساس گفته گرین لیف، رهبر باید در ابتدا نیازهای دیگران را مورد توجه قرار دهد. علاوه بر گرین لیف، نویسندگان دیگری رهبری خدمتگزار را تئوری معتبر و مدرن در زمینه رهبری سازمان ذکر کرده‌اند. رهبری خدمتگزار برابری انسان‌ها را ارج نهاده و در سازمان به دنبال

توسعه فردی اعضای سازمان می‌گردد (راسل، ۲۰۰۱: ۷۸). رهبران خدمتگزار در ابتدا به خدمت مردم در می‌آیند و سپس رهبری را به عنوان راهی برای گسترش خدمت به افراد و سازمان انتخاب می‌کنند. تاکید بر خدمت به عنوان هدف برتر باعث محبوب شدن این مدل در کلیساها و سازمان‌های مذهبی شده است. در رهبری خدمتگذار محرک و انگیزه اولیه باید مطلوبیت برای خدمت کردن باشد. (گرین لیف ۱۹۹۷، سنگه ۱۹۹۵، بلاک ۱۹۹۳، باتن ۱۹۹۷ و دیگران) سبک رهبری خدمتگزار، وقتی که رهبر خود را در موقعیت خدمت کردن به پیروان و کارکنان زیر دست قرار می‌دهد قابل تصور است. خود خدمتی نباید محرک و انگیزه برای رهبر باشد بلکه او باید بر قله برنامه انگیزشی بالاتر یعنی توجه و تمرکز به نیاز دیگران سعود کند. یک رهبر بزرگ، در ابتدا از طریق خدمت به دیگران کار خود را شروع می‌کند و این حقیقت ساده‌ای است که در بزرگ بودن رهبر وجود دارد. بنابراین رهبری صحیح از تمایل عمیق به کمک کردن دیگران، انجام می‌پذیرد و رهبران بزرگ جهت برآورده کردن نیازهای کارکنان، مشتریان و جامعه همچون خدمتگزار عمل می‌کنند (راسل و استون ۲۰۰۲، ص ۱۴۵).

کارکنان ناجا، یکی از بزرگترین گروه‌های برقرار کننده نظم و امنیت در جامعه هستند و تعامل کاری آنها با مردم خیلی زیاد بوده و نارسایی کار آنها، نتایج غیر قابل جبران به بار می‌آورد. بنابراین همه کشورها برای تحقق اهداف بخش امنیت به پلیس اثر بخش و با انگیزه نیاز دارد. موضوع اشتیاق شغلی در میان کارکنان ناجا بسیار حائز اهمیت است، اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی چون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خوشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالایی دارد کارکنانی که دارای اشتیاق شغلی هستند عملکرد بالاتری از خود نشان می‌دهند، آنها به شغلشان علاقمند بوده و در جهت انجام وظایف شغل خود تلاش کرده و در زمان مواجهه با مشکلات و سختی کار پایداری زیادی دارند و این امر به طور مستقیم بر روند امورات امنیتی و توفیقات آن تاثیر دارد. اگر بتوانیم با بررسی عوامل موثر بر اشتیاق شغلی کارکنان، روحیه و اشتیاق به کار آنان را بهبود بخشیم، موجبات دلگرمی و جدیت بیشتر و ایجاد انگیزه‌ای قوی در بین آنها خواهد بود.

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۷۷

یکی از عوامل تعیین کننده و موثر در اشتیاق شغلی کارکنان رهبری آنها است و همچنین یکی از اساسی ترین عوامل ایجاد انگیزه در کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان افزایش اشتیاق به کار آنها است. از آنجایی که اشتیاق شغلی کارکنان ناجا می تواند تحت تاثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی از جمله رهبری باشد، لذا این مطالعه در نظر دارد تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان را مورد بررسی قرار دهد.

ضرورت و اهمیت تحقیق

رهبری خدمتگزار یک مفهوم پر طرفدار در مجموعه سبک های رهبری است. بررسی این سبک رهبری به منظور توسعه و ایجاد چارچوب تئوریک مقدماتی است که بدین وسیله پایه ای برای طبقه بندی و ارزیابی ویژگی های رهبران خدمتگزار در جهت کمک به مدیران سازمان ها، مورد استفاده قرار می گیرد.

رهبری خدمتگزار زمانی اتفاق می افتد که رهبران در روابط خود با پیروان، موقعیت خدمتگزاری را بپذیرند. خود خواهی و نفع شخصی نباید رهبری خدمتگزار را برانگیزد بلکه به جای آن بایستی در جهت افزایش انگیزش تمرکز و نیازهای دیگران به کار گرفته شود. طبق نظر نایر در سال ۱۹۹۴ تا زمانی که قدرت بر تفکر رهبری ما حاکم باشد ما نمی توانیم به سمت استاندارد بالای رهبری حرکت کنیم. ما بایستی خدمتگزاری را محور قرار بدهیم هر چند که قدرت همیشه با رهبری بوده است ولی تنها استفاده مشروع آن خدمتگزاری است.

آنچه مسلم است ناجا با طیف متنوعی از ماموریت ها مواجه است و کارکنان با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس زا در حرفه های انتظامی و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان این حرفه، بکارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش های مقابله ای، از ملزومات و وظایف مدیران و رهبری در یگانهای ناجا می باشد. بنابراین بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان می تواند در ارتقا کیفی کار و اشتیاق و علاقه مندی بکار کارکنان موثر

باشد.

پیشینه و ادبیات پژوهش تئوری رهبری خدمتگزار

تئوری رهبری خدمتگزار برای نخستین بار بوسیله رابرت گرین لیف در مقاله‌ای تحت عنوان «خدمتگزار در نقش رهبر» وارد ادبیات رهبری شد (Washington et al, 2006: 701). به عقیده گرین لیف سازمان‌ها آن طور که باید و شاید به جوامع خدمت نمی‌کنند. لذا وی هدف خود را از بیان تئوری رهبری خدمتگزار تشویق رهبران به خدمت‌رسانی بیان کرده است. تئوری رهبری خدمتگزار بر اساس تئوری خادمیت بنیان نهاده شده است. این در حالی است که تئوری‌های سنتی رهبری بر مبنای تئوری عاملیت می‌باشند (Horsman, 2001: 27). گرین لیف خلق جامعه خدمتگزار را آرمان و هدف نهایی خود قرار داده است. جامعه‌ای که تمام افراد بتوانند از مزیت‌های چنین جامعه‌ای بهره‌مند گردند. به عقیده وی تنها راه دستیابی به این جامعه، داشتن رهبرانی خدمتگزار در تمامی سازمان‌هایی است که در جامعه حضور دارند (Kuick, 1996: 15). در واقع او جامعه‌ای را تصور می‌کند که خدمتگزاری به دیگران همواره اولین انتخاب باشد. لذا مدل رهبری خدمتگزار، اعضای سازمان را به عنوان افرادی که دارای توانایی‌های کمتری نسبت به مدیر خود هستند توصیف نمی‌کند. بلکه به کارکنان نیز ارزشهایی همانند مدیران سازمان‌ها می‌دهد. اعضای سازمان همگی از شان و منزلت یکسانی برخوردار هستند و همگی به شکلی فعال در مدیریت و تصمیم‌گیری‌های سازمانی مشارکتی فعالیت دارند (Horsman, 2001: 26). او معتقد است که رهبری خدمتگزار بر فلسفه خدمت‌رسانی استوار می‌باشد و رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که خدمت‌رسانی به پیروان، برآوردن نیازهای آنها و همچنین توسعه و پرورش پیروان خود را در اولویت نخست قرار می‌دهند. رهبران خدمتگزار، توانمندسازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، استفاده اخلاقی از قدرت و ارزش خدمت‌رسانی به پیروان را به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می‌دهند (Greenleaf, 1977: 52). در راستای اثربخشی سازمانی مهم این است که همواره رهبران پیروان و کارکنان خود را در دستیابی به ظرفیت‌های بالقوه خودشان حمایت و پشتیبانی کنند و این دقیقاً همان چیزی

تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۷۹

است که رهبران خدمتگزار به وسیله احترام نهادن به شأن افراد، ایجاد اعتماد متقابل و نفوذ در پیروانشان انجام می‌دهند (Liden et al, 2005: 76).

لاری اسپیرز، مدیر فعلی موسسه گرین لیف، پس از مطالعه و بررسی مقالات و نوشته‌های متعدد گرین لیف، ۱۰ ویژگی را برای رهبران خدمتگزار برشمرده است که عبارتند از (Omoh, 2007:15): ۱: گوش دادن ۲: همدلی ۳: شفافبخشی ۴: آگاهی ۵: متقاعد سازی ۶: مفهوم سازی ۷: آینده نگری و درواندیشی ۸: خادمیت و سر پرستی ۹: تعهد به رشد افراد ۱۰: ایجاد گروه.

گوش دادن: در ادبیات رهبری گوش دادن شامل فرآیندی است که در آن رهبر قادر است تفکرات درونی پیروانش را تشخیص داده و نظرات و ایده‌های آن‌ها را مورد توجه قرار دهد و از آن‌ها آگاهی کامل داشته باشد. رهبران به وسیله گوش دادن می‌توانند احترام و قدردانی خود را به دیگران نشان دهند (Nix, 1997: 132). گرین لیف معتقد است که یک رهبر خدمتگزار در صورتی می‌تواند پاسخگوی مشکلات باشد که ابتدا یک شنونده خوب باشد. زیرا بدین وسیله یک رهبر می‌تواند تیم کاری خود را تقویت کرده و کارهایی را که بایستی انجام گردد را برنامه ریزی و سازماندهی کند. اسپیرز گوش دادن را به این شکل تعریف می‌کند: توجه محترمانه به آن چه که گفته می‌شود و یا گفته نمی‌شود (Omoh, 2007:39).

همدلی: یک رهبر خدمتگزار خودش را به جای پیروانش قرار می‌دهد. او این کار را بوسیله همدلی انجام می‌دهد. همدلی واکنشی آگاهانه است که سبب می‌گردد رهبران نقاط ضعف و مشکلات پیروان را درک کرده و همواره تلاش کنند که آن مشکلات را برطرف نمایند.

رهبران خدمتگزار ضعف پیروان را پذیرفته و همواره درصدد یافتن راه حلی برای این ضعف‌ها می‌باشند. رهبر خدمتگزار روحیه پیروان خود را بوسیله همدلی به سمت تعالی هدایت می‌کند او از این طریق روحیه اعضای تیم خود و تمایل آن‌ها را برای همکاری با خودش بالا می‌برد (Omoh, 2007: 39; Washington et al, 2006:702).

شفا بخشی: شفا بخشی کیفیت ویژه‌ای است که از آن طریق یک رهبر می‌تواند دیدگاه‌های مخالف و تعارضات به وجود آمده میان پیروان خود را به شکلی اثربخش حل و فصل کند. او آن‌ها را با هم یکی کرده و روابط بین فردی سالمی را میان آن‌ها تشویق و تقویت می‌کند. زمانی که یک رهبر بتواند محیطی عاطفی و التیام بخش را برای پیروانش ایجاد کند. پیروان نیز به وی اطمینان کرده و زمانی که با مشکلی روبرو می‌شوند از کمک و مشورت او استفاده خواهند کرد (Omoh, 2007:41).

آگاهی: اسپیرز آگاهی را به دومقوله آگاهی عمومی و خود آگاهی تقسیم می‌کند. وی معتقد است که هر دوی این، خصوصاً آگاهی از خود باعث تحکیم و تقویت رهبر خدمتگزار می‌گردد. رهبرانی که از این ویژگی بهره‌مند هستند، در مورد مسیر و هدف خود نیز از شناخت بیشتری برخوردار هستند و آن بدین دلیل است که خصوصیت آگاهی در رهبران به آنها این توانایی را می‌دهد که بتوانند آن چه را ممکن است رخ دهد پیش بینی کرده و خود را برای رویارویی با آن وقایع آماده کنند (Omoh, 2007:42-43).

متقاعد سازی: رهبر خدمتگزار از طریق متقاعد سازی، اجماع را در میان پیروان خود ایجاد می‌کند. رهبر خدمتگزار به جای اجبار، کارکنان خود را متقاعد می‌سازد که نقطه نظرات و تصمیمات وی را بپذیرند. گرین لیف معتقد است آن چه که در این رابطه مهم است، این است که پاسخ‌های زیردستان کاملاً اختیاری می‌باشد (Greenleaf, 1977: 53). به عقیده گرین لیف متقاعدسازی یکی از مهارت‌های مهم و اساسی در رهبری خدمتگزار به شمار می‌رود. رهبر خدمتگزار با هوش و زیرکی خود در زیر دستان نفوذ کرده و آن‌ها را نسبت به راهی که بایستی پیموده شود به جای آن که با اجبار با آن‌ها برخورد کند متقاعد می‌سازد (Omoh, 2007:43-44).

مفهوم سازی: مفهوم سازی به معنای برخورداری از دیدی وسیع نسبت به آینده، مسائل را به عنوان یک کل دیدن و یادگیری از تجربیات گذشته می‌باشد. رهبری که از این ویژگی برخوردار باشد به فرآیندهای نوآورانه معتقد است. زیردستان به او اعتقاد دارند، زیرا آنها

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان — ۸۱

می‌دانند که او یک رهبر بصیر می‌باشد و نسبت به آینده آگاهی و شناخت لازم را دارا می‌باشد (Omoh, 2007: 44).

آینده نگری: آینده نگری حدسی درست و زیرکانه نسبت به چیزی است که ممکن است در آینده روی دهد و رهبر خدمتگزار از این طریق ابزار و مهمات لازم را برای استفاده و بهره‌برداری از موقعیت‌ها را بدست می‌آورد. رهبرانی که ویژگی آینده نگری را دارا می‌باشند، از وسعت و دامنه دید وسیع تری نسبت به پیروان خود برخوردار می‌باشند. یک رهبر خدمتگزار قادر به پیش بینی آینده و همچنین پیش بینی نتایج تصمیمات خود می‌باشد و این مزیتی بزرگ برای او محسوب می‌گردد، توانایی‌ای که ممکن است در سایر رهبران کمتر دیده شود و یا اصلاً وجود نداشته باشد (Omoh, 2007:45).

خادمیت و سرپرستی: قسمت اساسی و عمده خدمتگزاری سرپرستی و خادمیت است (Nix, 1997: 146). خادمیت شامل توانمندسازی است که نشان می‌دهد رهبران بایستی خادم و کارگزار پیروان خود باشند. خادمیت و سرپرستی به عنوان تعهد به خدمت رسانی تعبیر می‌گردد. خدمت رسانی به دیگران و توجه به نیازهای سازمان می‌باشد. بلاک (۲۰۰۲) حرکت به سمت خادمیت و سرپرستی را پارادایمی جدید در رهبری قلمداد می‌کند. رهبر خدمتگزار خادمی محسوب می‌گردد که نیازهای سایرین را مقدم بر نیازها و خواسته‌های خود قرار می‌دهد. یک رهبر خدمتگزار، خدمت رسانی را ترویج کرده و پیروان را تشویق می‌کند که ایده‌ها و نظریات خود را برای رشد سازمان و ایجاد تغییرات اثربخش ارائه دهند (Omoh, 2007: 46).

تعهد به رشد افراد: تعهد به رشد افراد، جنبه دموکراتیک رهبری خدمتگزار محسوب می‌گردد. رهبر خدمتگزار پیروان خود را پرورش می‌دهد تا بتوانند حداکثر ظرفیت بالقوه خود را بدست آورند و آن‌ها را به خلاقیت و تلاش بیشتر تشویق می‌کند. چالش رهبران قابل اعتماد، توجه به رشد و پیشرفت پیروانشان می‌باشد (Covey, 1990: 28). رهبر خدمتگزار ذهنیتی

مثبت به پرورش و بهبود کارکنانش دارد. رهبر خدمتگزار معتقد است که پیروانش از دارایی‌های با ارزش سازمان محسوب می‌شوند. او پیروان خود را در تمامی جنبه‌ها پرورش می‌دهد و همواره بهترین‌ها را برای آن‌ها فراهم می‌آورد و آموزش‌های لازم را برای مشاغل فعلی و همچنین آموزش‌های کاربردی مورد نیاز را برای احراز پست‌های بالاتر، مهیا می‌کند (Ston et al, 2004: 35-43).

ایجاد گروه: این خصوصیت در رهبری خدمتگزار مستلزم این است که رهبر فرهنگ احترام به شان و مقام انسانی را در سازمان پرورش دهد. زمانی که رهبر خدمتگزار ارزش‌های مشارکت کارکنان را در محیط کاری ترویج می‌دهد، در واقع او قصد دارد که روح جمعی را در بین کارکنانش ترویج دهد. نتیجه آنست که پیروان نیز در زمانی که در نقش رهبر ظاهر می‌شوند، همین کار را انجام خواهند داد (Omoh, 2007: 48-49).

تئوری رهبری خدمتگزار پترسون

پترسون (۲۰۰۳) تئوری کارکردی در زمینه رهبری خدمتگزار را ارائه کرد. وی در این تئوری با تعریف ارزش‌های رهبری خدمتگزار، ارزش‌هایی که او آنها را سازه‌های رهبری خدمتگزار نامید، زمینه ساز تحقیقات بسیاری در این زمینه بوده است. از دیدگاه پترسون، تئوری‌های معمولی در زمینه رهبری مانند رهبری تحول آفرین و رهبری تبادل، به اندازه کافی به توصیف ارزش‌ها نپرداخته‌اند. طبق نظرات پترسون و راسل (۲۰۰۴) رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که به پیروان خود توجه دارند. لذا به موجب آن پیروان از اولویت‌های نخست سازمان به حساب می‌آیند و ملاحظات سازمانی در درجه دوم اهمیت قرار می‌گیرند. سازه‌های رهبری خدمتگزار طبق نظریات پترسون عبارتند از: ۱: عشق الهی ۲: تواضع و فروتنی ۳: نوع دوستی ۴: قابلیت اعتماد ۵: چشم انداز ۶: خدمت رسانی ۷: توانمند سازی (Patterson, 2003: 11-26). این‌ها، هفت سازه‌های هستند که مدل رهبری خدمتگزار پترسون بر آن اساس قرار دارد.

علاوه بر دو مدل فوق‌الذکر، کاوی (۱۹۹۴) معتقد است که رهبر خدمتگزار نیازمند

تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۸۳

فروتنی، تواضع و شایستگی های کلیدی می باشد. وی سه قدم اساسی ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد؛ تنظیم پیمان ها و قراردادهای عملکردی به شکل روابط برد - برد؛ و کمک و یاری رساندن به دیگران را برای رهبران اجرایی پیشنهاد می کند. کاوی رهبری خدمتگزار را به عنوان یکی از روش هایی می داند که رهبران بدان وسیله می توانند خود را با پیروان پیوند دهند. او این ایده را با اقتدار خیرخواهانه پیوند می دهد. از دیدگاه کاوی رهبر تا زمانی منبع اقتدار محسوب می گردد که اهداف تنظیم کردند و بعد از آنست که نقش رهبر خدمتگزار ظاهر می گردد. میلارد (۱۹۹۵) رهبری خدمتگزار را به عنوان یک فلسفه و رویکرد جدید به رهبری و روش زندگی قلمداد می کند. به نظر وی رهبری خدمتگزار دارای دیدگاهی می باشد که رهبران سنتی از آن بهره مند نیستند. در این سبک رهبری برخلاف سبک های سنتی، به افراد تنها زمانی که برای سازمان و در دستیابی به اهداف سازمانی ضروری می باشند خدمت نمی گردد بلکه خدمتگزاری به شکل یک فرهنگ درمی آید.

رهبران خدمتگزار ویژگی های خدمتگزاری را نشان می دهند، زیرا این ویژگی ها با ارزش های ذاتی آنها سازگاری و تطابق دارد (Matteson and Irving, 2006: 1307).

پیتر سنکه (۱۹۹۰) با معرفی سازمان یادگیرنده به شهرت دست یافت. او معتقد است سازمان های یادگیرنده پویا با کمک رهبران خدمتگزار ایجاد می گردند. او ادعا می کند که این شکل از رهبری، برخلاف رهبری سلسله مراتبی به صورت جمعی و مشارکتی می باشد. زیرا تنها با حمایت، پشتیبانی، بصیرت و دوستی می توان با خطراتی که موقعیتهای یادگیری به همراه دارند مواجه گردید.

شوارتز (1998) بر این باور است که سبک های قدیمی رهبری را نمی توان برای عصر حاضر نیز بکار برد. گونه جدیدی از رهبران مورد نیاز می باشند که خود را عضوی از یک تیم به حساب آورده و بین اهداف سازمانی و نیازهای کارکنان تعادل ایجاد می کنند. شوارتز ویژگی های زیر را برای رهبران خدمتگزار عنوان کرده است: توجه داشتن به دیدگاه مشارکتی

در تصمیم‌گیری‌ها و رهبری سازمان؛ هدایت و راهنمایی پیروان؛ فراهم آوردن محیطی مناسب برای فعالیت کارکنان؛ اتخاذ تصمیماتی درست و بی‌عیب و نقص؛ و توجه به آینده (Laub, 1999: 17-30).

فردریکسون (۱۹۹۷) نیز معتقد است که مشکل واقعی که اداره امور عمومی با آن روبرو می‌باشد، گسیختگی و گسستگی بین سازمان‌ها و کارکنانشان می‌باشد. لذا بایستی به چیزی فراتر از اداره سیستم‌های بوروکراتیک اندیشید. پس مفهوم رهبری خدمتگزار می‌تواند به عنوان الگویی ویژه برای مدیران سازمان‌های عمومی در نظر گرفته شود (Brayant, 2003: 4). گراهام نیز در نوشته‌هایش به ابعاد معنوی، اخلاقی و الهام بخش در رهبری خدمتگزار پرداخته است (Barbuto and Wheeler, 2006: 301-302).

تئوری اشتیاق شغلی

بر اساس نظریه لیتر (۱۹۷۷) اشتیاق شغلی به انرژی، درگیری و کفایت حرفه‌ای اشاره دارد. این ابعاد یک رابطه منفی مستقیم با ابعاد فرسودگی شغلی شامل خستگی، بدگمانی، و کاهش کفایت حرفه‌ای دارد. در این تعریف سه مؤلفه اشتیاق شغلی، نقطه مقابل سه مؤلفه فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است و با پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش اندازه‌گیری می‌شود (باغبان سیچانی، ایران و همکاران، ۱۳۸۶).

طبق مدل اشتیاق شغلی باکر و دمروتی (۲۰۰۸) برخی از منابع شغلی، و شخصی در محیط کار موجب ایجاد اشتیاق شغلی در کارکنان می‌گردند و متعاقباً اشتیاق شغلی نیز به پیامدهای مثبت در محیط کار منجر می‌شود. حمایت همکاران و سرپرست، بازخورد عملکرد، تنوع وظیفه، و استقلال و فرصت‌های یادگیری از جمله این منابع هستند که اشتیاق شغلی کارکنان را افزایش می‌دهند. منابع شخصی، جنبه‌هایی از خود فرد هستند که عموماً با رواداری همراه هستند و بیانگر احساس افراد از توانایی کنترل و اثرگذاری موفقیت‌آمیز بر محیط‌شان می‌باشند. رواداری، خود کفایی، خوشبینی و عزت نفس از مهمترین منابع شخصی که بر اشتیاق شغلی اثر مثبت دارند. بنابراین منابع شغلی و شخصی می‌توانند با اثرگذاری بر اشتیاق

تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۸۵

شغلی بر پیامدهای مهمی در محیط کار اثر بگذارند (هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل و همکاران، ۱۳۹۱).

شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) اشتیاق شغلی را به عنوان یک حالت راضی کننده و مثبت مرتبط با کار دانسته‌اند که با انرژی، فداکاری و شیفتگی حرفه‌ای مشخص می‌شود (باغبان سیچانی، ایران و همکاران، ۱۳۸۶). طبق مدل شوفلی و همکاران اشتیاق شغلی دارای سه بعد به شرح ذیل می‌باشد:

جذب: به تمرکز کامل و غرق شدن در کار اشاره دارد، به طوری که زمان در حین کار برای فرد خیلی سریع می‌گذرد و برای فرد سخت است که از کارش جدا شود (باغبان سیچانی، ایران و همکاران، ۱۳۸۶). در این حالت فرد سرسختانه درگیر کار خود می‌شود چراکه تجربه کاری برای او بسیار لذت بخش است. افراد برای قرار گرفتن در چنین شرایطی حاضر به پرداختن بهایش نیز هستند (نعامی، عبدالزهرا و پیریایی، صالحه، ۱۳۹۰). بعضی از نویسندگان بیان کرده‌اند که تجربه جذب در کار شبیه تجربه شور و شیدایی است. شور و شیدایی به عنوان حالت ذهنی تعریف شده است که طی آن فرد قویاً در شغلش درگیر می‌شود و هر چیز دیگری جز انجام کار، برای او مهم به نظر نمی‌رسد (نوری، ابوالقاسم و همکاران، ۱۳۸۹).

نیرومندی: به سطح بالایی از انرژی و انعطاف پذیری ذهنی در حین کار کردن، میل به تلاش زیاد در کار، و پایداری در وضعیت‌های دشوار اشاره دارد (باغبان سیچانی، ایران و همکاران، ۱۳۸۶). کارکنانی که از توان بالایی برخوردارند، بیشتر به واسطه کار خود برانگیخته می‌شوند و در هنگام وقوع مشکلات و بروز تعارضات بین فردی مقاومت بیشتری از خود نشان می‌دهند. این مؤلفه از لحاظ مفهومی شبیه به مفهوم انگیزش درونی است. انگیزش درونی اشاره به نیاز یک فرد برای انجام فعالیتی خاص دارد، به این علت که این فعالیت به او خشنودی درونی می‌دهد و این پاداش دهی درونی فعالیت، هیچ هدف بیرونی‌ای را در بر نمی‌گیرد (نوری، ابوالقاسم و همکاران، ۱۳۸۹).

وقف خود: به تجربه یک احساس مهم بودن، رغبت، شهود، افتخار و چالش در کار اشاره دارد. این بعد اشتیاق شغلی با درگیری شدید روانی کارکن در کار مشخص شده و ترکیبی از احساس معنی‌داری، اشتیاق و چالش است. این بعد با مفهوم دلبستگی شغلی وجه مشترک بسیاری دارد و به درجه‌ای که فرد از لحاظ روانی خود را وابسته به شغل خود می‌داند، اطلاق می‌شود. این مؤلفه از نظر مفهومی شبیه به دلبستگی شغلی و تعهد شغلی است. که به عنوان درجه‌ای تعریف می‌شود که یک فرد از لحاظ روان شناختی به خوبی با شغلش ارتباط برقرار کند (نوری، ابوالقاسم و همکاران، ۱۳۸۹).

پیشینه پژوهش

تحقیقات انجام شده خارجی

مرور مطالعات در مفهوم رهبری خدمتگزار فراتر از مرزهای نظری رفته و بر روی مشخص ساختن درون مایه‌ها یا ابعاد و ویژگی‌هایی که می‌توانست به عملیاتی ساختن این مفهوم کمک کند متمرکز شد. جدول زیر ابعاد رهبری خدمتگزار را از دیدگاه نظریه پردازان و محققان مذکور نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱: جمع بندی پیشینه پژوهشی خارجی مرتبط با رهبری خدمتگزار

ابعاد	نظریه پرداز	
الهام ساز، اخلاق مدار	گراهام (۱۹۹۱)	به نقل از اندرسون (۲۰۰۹)
گوش دادن، همدردی، شفابخشی، آگاهی، متقاعد سازی، مفهوم سازی، بینش و تعهد	اسپیرز (۱۹۹۶)	
خود هویتی، ظرفیت مقابله به مثل، رابطه سازی و آینده نگری	بوچن (۱۹۹۸)	
چشم انداز، نفوذ، اعتبار، اعتماد و خدمت	فارلینگ (۱۹۹۹)	

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۸۷

احترام، رشد، صداقت و مشارکت	لاب (۱۹۹۹)	
چشم انداز، اعتبار، اعتماد، خدمت، الگوسازی، پیشگامی، قدردانی و توانمند سازی	راسل (۲۰۰۱)	
گوش دادن، همدردی، سلامت، آگاهی، ترغیب، مفهوسازی، دور اندیشی، تعهد و گرو هسازی	بسابوتو و ویلبر (۲۰۰۲)	
توانمند سازی، رشد دیگران ف قدرت و غرور، خدمت، صراحت، مشارکت، شجاعت و آینده نگری	ونگ و پیچ (۲۰۰۳)	
محبت اخلاقی، تواضع، نوع دوستی، اعتماد، قدرتمند سازی و خدمت	پترسون (۲۰۰۳)	
چشم انداز، خدمت رسانی، پیش گامی، توانمند سازی، اعتماد، الگو بودن، قدردانی، صداقت و انصاف		راسل و استون (۲۰۰۲)
کار گروهی، ساخت های عملی، تصدیق، دوستی، فردیت، انعطاف و شفا		میلارد به نقل از آدامسون (۲۰۰۹)
نگرش، اعتماد، مشارکت، یادگیری، تنوع، خلاقیت، درستی و گروه.		روزن به نقل از پاتر (۲۰۰۹)

در بحث پیشینه تجربی مرتبط با اشتیاق شغلی نیز می توان به موارد زیر اشاره نمود:

چاین (۲۰۰۶) در مطالعه خود نشان داد اشتیاق شغلی باعث افزایش تعهد سازمانی شده و در نتیجه انتظار می رود در اثر افزایش اشتیاق شغلی تمایل به ترک خدمت کارکنان کاهش یابد. پارک و گورسی (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که اشتیاق شغلی برای حفظ کارکنان مهم است. برک و ال کوت (۲۰۱۰) نیز در تحقیقات خود نشان دادند که میان اشتیاق شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. سو و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود نشان دادند که میان غنی سازی شغلی و اشتیاق شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

مطالعه ناتهان (۲۰۱۴) نشان داد که با افزایش به کارگیری مولفه های سبک رهبری

خدمتگذار، به طور معناداری هم اشتیاق شغلی کارکنان و هم بهره‌وری محیط کار افزایش می‌یابد. سلرک و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهش خود دریافتند که رهبری خدمتگذار به طور چشمگیری اشتیاق شغلی کارکنان را به ویژه در تجانس اهداف و گسترش تعاملات اجتماعی افزایش می‌دهد. مطالعه قدی و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که هم سبک رهبری و هم اشتیاق شغلی می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تاثیر خود قرار دهد. مطالعه خرم و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که سبک رهبری خدمتگذار می‌تواند اشتیاق شغلی را تقویت نموده و این سبک به شدت با رضایت و منافع کاری کارکنان ارتباط دارد. مطالعه باتیستاتران و همکاران (۲۰۰۹) نیز نشان داد که سبک رهبری می‌تواند در میزان اشتیاق کارکنان نقش مثبت و معناداری داشته باشد.

تحقیقات انجام شده داخلی

در پژوهش‌های داخلی مرتبط با رهبری خدمتگذار نیز می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

آرین قلی پور و محمود حضرتی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «تبیین ابزار سنجش رهبری خدمتگذار در سازمان‌های دولتی ایران»، با توجه به ادبیات تحقیق و ویژگی‌های ارائه شده توسط نویسندگان و نظریه پردازان مختلف، ابزاری به منظور سنجش رهبری خدمتگذار ارائه گردید. به منظور استخراج عامل‌ها از روش تحلیل عاملی استفاده شد. نهایتاً نیز چهار عامل (خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی) برای رهبری خدمتگذار استخراج شد. آرین قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش با عنوان «بررسی تاثیر رهبری خدمتگذار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان‌های دولتی»، از این رو رابطه متقابل رهبری خدمتگذار با اعتماد سازمانی و توانمند سازی از طریق تحلیل تحقیق همبستگی مورد بررسی قرار گرفته، نتایج حاصله بر وجود رابطه ای قوی میان رهبری خدمتگذار، اعتماد سازمانی و توانمندسازی دلالت دارند. همچنین یافته‌های تحقیق بیانگر آنند که تفاوت معناداری میان ادراک کارکنان و مدیران از رهبری خدمتگذار وجود دارد. ابوالقاسم دلخوش کسمایی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش با عنوان «الگوی رهبری خدمتگذار، در دانشگاه علوم انتظامی» به بررسی

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۸۹

شاخص‌های رهبری خدمتگزار با استفاده از روش دلفی پرداخته‌اند. پس از احصا سه شاخص عمده در این حوزه نتایج نشان می‌دهد که الگوی رهبری خدمتگزار در دانشگاه علوم انتظامی از پذیرش و مقبولیت چشم‌گیری برخوردار می‌باشد. پیمان‌آخربین و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران»، این مطالعه از نوع توصیفی و مقطعی بوده و در بین پرستاران شاغل در مراکز درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل صورت گرفته است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین سبک رهبری، یادگیری سازمانی و اشتیاق شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود داشته و سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی دارای میانگین بالاتری نسبت به میانگین مفهومی می‌باشند. همچنین سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی می‌تواند اشتیاق شغلی را پیش‌بینی نماید.

در پژوهش‌های داخلی مرتبط با اشتیاق شغلی نیز می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

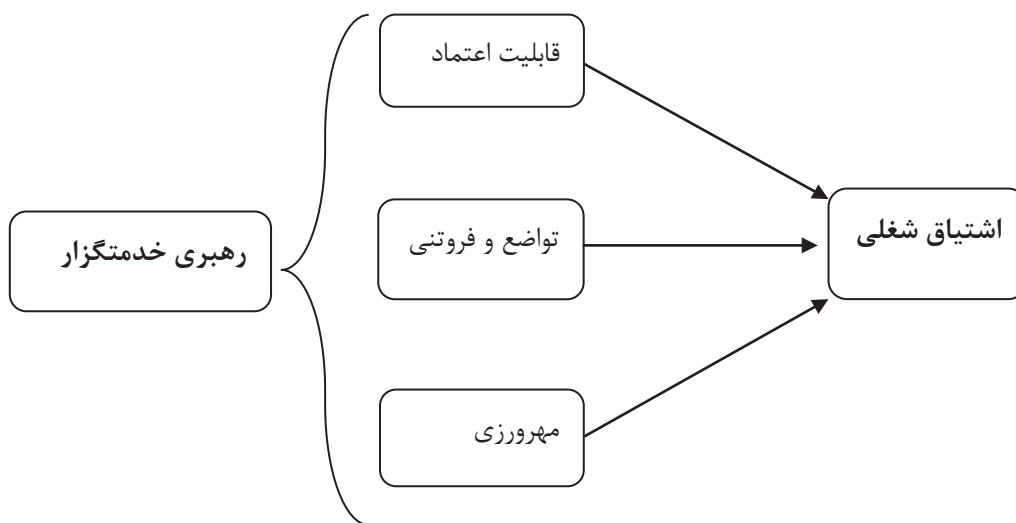
یافته‌های مطالعه کیوان‌آرا و همکاران (۱۳۹۳) نشان‌دهنده اثرات مستقیم و غیرمستقیم تحقق هدف‌های شغلی و فردی در رابطه بین عدالت سازمانی با اشتیاق شغلی و رفتار سازمانی مثبت بود. مطالعه پورعباس و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که شرکت در کارگاه‌های خودکارآمدی حرفه‌ای بر افزایش اشتیاق شغلی کارکنان به طور معناداری موثر بوده است. مطابق نتایج مطالعه ضیاءالدینی و رضانی قوام‌آبادی (۱۳۹۲) بین غنی‌سازی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان با اشتیاق شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. مطالعه ملایی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که بین معنویت در محیط کار، انگیزه درونی و اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. مطالعه میرحیدری و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد رابطه معناداری بین یادگیری سازمانی و اشتیاق کاری مدیران وجود دارد.

فرضیات پژوهش

در یک جمع بندی نهایی و بر اساس پیشینه تجربی و مبانی نظری بیان شده، فرضیات زیر استخراج گردیده است:

- ۱- مهرورزی تاثیر معناداری بر اشتیاق شغلی کارکنان دارد
- ۲- خدمت رسانی تاثیر معناداری بر اشتیاق شغلی کارکنان دارد
- ۳- تواضع و فروتنی تاثیر معناداری بر اشتیاق شغلی کارکنان دارد
- ۴- قابلیت اعتماد تاثیر معناداری بر اشتیاق شغلی کارکنان دارد

مدل نظری پژوهش



روش پژوهش و ابزار جمع آوری اطلاعات

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت، پیمایشی مقطعی در مورد مطالعه بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان است. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه است. این پرسشنامه از سه بخش تشکیل گردیده است. بخش نخست شامل ۲۸ گویه بوده به سنجش متغیر رهبری خدمتگزار و ابعاد چهار گانه آن می‌پردازد. در بخش دوم که شامل ۱۷ گویه بوده به سنجش متغیر اشتیاق شغلی و ابعاد آن می‌پردازد. در بخش آخر نیز اطلاعات جمعیتی و زمینه‌ای پاسخگویان مورد پرسش قرار گرفته است.

جمعیت و نمونه آماری

جمعیت آماری هر تحقیق مجموعه‌ای از افراد یا واحدهایی است که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند (سرمد و دیگران، ۱۳۸۰: ۱۷۷). جمعیت آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان ف.ا.به تعداد ۹۱۴ نفر است.

شیوه نمونه گیری و حجم نمونه

اهداف و طرح تحقیق، تعیین کننده نمونه مقتضی است (بیکر، ۱۳۸۶: ۱۹۱). در تحقیق حاضر به دلیل وجود طیف درجات کارکنان (درجه داران، افسران جز، افسران ارشد) و ناهمگون بودن جامعه از نظر برخی از خصوصیات، از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده می‌گردد. در این راستا، از همه یگان‌ها و پرسنل مشغول به کار در شهرستان‌ها متناسب با تعداد پرسنل، نفراتی به عنوان نمونه انتخاب شدند. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان ف.ا.استان سمنان شامل ۹۱۴ نفر می‌باشد. از این بین با استفاده از فرمول کوکران و با نظر استاد راهنما حجم نمونه مشتمل بر ۳۰۰ نفر تعیین گردید.

تعریف نظری و عملیاتی متغیرهای عمده پژوهش

تعریف نظری

رهبری خدمتگزار: رهبری خدمتگزار عبارت است از درک و عمل رهبر به گونه ای که منافع دیگران را بر تمایل و علاقه شخصی خویش مرجح می‌داند (لوب، ۲۰۰۴: ۸). رهبری خدمتگزار بر افراد که پیروان او هستند تاکید و تمرکز دارد (استون و دیگران، ۲۰۰۴: ۳۵۹).

اشتیاق شغلی: اشتیاق شغلی که خود میزان اشتیاق و دلبستگی و درگیری مطلوب با شغل است به تعبیر دیگر از نظر باکرولیتز (۲۰۰۹) حالتی از سلامت شغلی است که مثبت، خشنودکننده و برانگیزاننده می‌باشد و براین اساس کارکنان مشتاق انرژی زیاد داشته، بیشتر درگیر شغل می‌شوند و شدیداً با حرفه خود هم ذات‌پنداری می‌کنند.

تعریف عملیاتی متغیرهای اصلی پژوهش:

جدول شماره ۲: تعریف عملیاتی متغیر رهبری خدمتگزار

متغیر	ابعاد	گویه
متغیر مستقل: رهبری خدمتگزار	خدمت رسانی	مدیر من، معتقد است خدمت به کارکنان از وظایف اصلی و مهم مدیر سازمان می‌باشد
		مدیر من، برای دیگران الگویی می‌باشد که از این طریق بتوانند خدمات بهتری ارائه دهند
		مدیر من، در خدمت به دیگران به دنبال پاداش و قدردانی از آنها نمی‌باشد
		مدیر من، بیشتر مایل است که خدمت کند تا اینکه دیگران به او خدمت کنند

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۹۳

مدیر من، علاقمندی خودش را به من بوسیله تشویق کردن نشان می دهد		
مدیر من، از طریق الگو بودن در خدمت رسانی، دیگران را نیز به این کار تشویق می کند		
مدیر من، با مخالفان خود با تندی و پرخاش برخورد می کند	تواضع و فروتنی	
مدیر من، برای تمام کارکنانش احترام قائل است		
مدیر من، قدرت و اقتدار خودش را با هیچکس به اشتراک نمی گذارد		
مدیر من، به افراد سازمان کمک می کند حتی اگر منافع خود را فدای منافع آنها کند		
مدیر من، به دیگران کمک می کند، حتی اگر برای او نفعی نداشته باشد		
مدیر من، به تعریف و تمجید از خودش بسیار علاقمند است		
مدیر من، با غرور و تکبر رفتار می کند		
مدیر، به من اجازه می دهد تصمیماتی را بگیرم که باعث افزایش مسئولیت های من می گردد		قابلیت اعتماد
مدیر، به افراد اجازه می دهد که ایده جدید خود را پیاده کنند حتی اگر نتایج خوبی نداشته باشد		
مدیر من، هیچ تمایلی به گنجاندن چشم انداز کارکنان درون چشم انداز سازمان ندارد		
مدیر من، چشم انداز دقیق و روشنی برای سازمان خود ندارد		
مدیر من، بوسیله الگو و نمونه بودن در کارها، کارکنانش را هدایت و راهنمایی		

می کند		
مدیر، من را به عنوان یک عامل اثرگذار در آینده سازمان می بیند		
مدیر، به من در راز نگهداری اعتماد و اطمینان دارد.		
مدیر من، با اعتمادی که به من دارد باعث افزایش تعهد من به سازمان می شود		
مدیر من، به همه کارکنانش احترام می گذارد		
مدیر، اعتماد و اطمینانش را به من بوسیله دریافت نظرات من نشان می دهد		
مدیر من، محبت و دلسوزی خودش را به من در رفتارهایش نشان می دهد	مهرورزی	
مدیر، نسبت به من بی توجه است		
مدیر من، در آشفتگی و ناراحتی ها با خونسردی و تدبیر عمل می کند		
مدیر من، هیچ حمایتی از حقوق کارکنانش در سازمان نمی کند		
مدیر من، شخصی مهربان و رنوف می باشد		

(قلی پور، آرین و حضرتی، محمود، ۱۳۸۸).

جدول شماره ۳: تعریف عملیاتی متغیر اشتیاق شغلی

متغیر	ابعاد	گویه
متغیر وابسته:	انرژی حرفه ای (توانایی)	هنگام کار کردن سرشار از انرژی هستم.
		هنگام کار کردن احساس قدرت و انرژی می‌کنم.
		صبح که از خواب بر می‌خیزم تمایلی به رفتن به سر کار ندارم.
		می‌توانم مدت زمان طولانی را بدون وقفه کار کنم.
		سرکار از لحاظ کاری خیلی مقاوم هستم.
		در کارم همیشه پشت کار دارم حتی اگر اوضاع خیلی خوب نباشد.
اشتیاق شغلی	جهت‌سنجش فداکاری حرفه ای (وقف خود)	کاری که انجام می‌دهم را کاملاً معنی دار و هدفمند می‌دانم.
		به کاری که انجام می‌دهم اصلاً علاقه ندارم
		شغلم به من دلگرمی می‌دهد.
		به کاری که انجام می‌دهم افتخار می‌کنم.
		کارم مرا به تلاش وا می‌دارد.
شیفتگی حرفه ای (جذب)		هنگام کار کردن زمان خیلی دیر می‌گذرد.
		وقتی کار می‌کنم هر چیز دیگری را فراموش می‌کنم

کنم.		
هنگامیکه شدیداً کار می‌کنم احساس شادی می‌کنم.		
در کارم غرق می‌شوم.		
وقتی کار می‌کنم از خود بی خود می‌شوم.		
جدا شدن از کارم برایم خیلی آسان است.		

(شوفلی و همکاران، ۲۰۰۱ به نقل از ویزیناه، زهره، ۱۳۹۱)

روایی و پایایی پرسشنامه:

به منظور تامین روایی ابزار سنجش، پرسشنامه اولیه مورد بازبینی و نظر کارشناسی متخصصان و صاحب نظران حوزه مدیریت و علوم اجتماعی قرار گرفت و پس از انجام اصلاحات و تایید کارشناسان، روایی صوری پرسشنامه تامین گردید.

همچنین به منظور تامین پایایی ابزار سنجش، از روش پایداری درونی و تکنیک آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج بدست آمده در پیش آزمون با ۳۵ نمونه مورد بررسی به شرح زیر است:

جدول شماره ۴: ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
رهبری خدمتگزار	۰.۹۲
اشتیاق شغلی	۰.۸۹

بر اساس جدول فوق باید بیان داشت ضریب آلفای کرونباخ هر دو متغیر اصلی پژوهش به

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۹۷

دلیل اینکه نزدیک به ۹۰٪ و بالاتر از آن می باشند، در نتیجه پرسشنامه مورد بررسی از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

توزیع فراوانی متغیرهای زمینه‌ای

جدول شماره ۵: فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس

متغیر	طبقات	فراوانی	درصد معتبر	شاخص های آمار توصیفی
جنس	مرد	۲۹۳	۹۷.۷	نما: مرد
	زن	۷	۲.۳	
سن	۲۰-۳۰	۱۱۶	۳۸.۷	میانگین: ۳۲.۹۸ نما: طبقه ۲، سن: ۳۵
	۳۰-۴۰	۱۵۱	۵۰.۳	واریانس: ۴۰.۶۷ میانه: ۳۳
	۴۰-۵۰	۳۳	۱۱	حداقل: ۱۸ حداکثر: ۵۰
تاهل	مجرد	۳۸	۱۲.۷	نما: متاهل
	متاهل	۲۶۲	۸۷.۳	
درآمد	۱ میلیون و پایین تر	۳۸	۱۲.۷	میانگین: ۱۵۲۸۰۰۰ نما: ۱۶۰۰۰۰۰
	۱ میلیون تا ۲ میلیون	۲۴۵	۸۱.۷	واریانس: ۱۵۲۲۰۰۰ حداقل: ۷۰۰۰۰۰
	۲ میلیون تا ۳ میلیون	۱۷	۵.۷	حداکثر: ۳۰۰۰۰۰۰

تحصیلات	دیپلم و پایین تر	۹۴	۳۱.۳
	فوق دیپلم	۸۴	۲۸
	لیسانس	۱۰۶	۳۵.۳
	فوق لیسانس	۱۶	۵.۳
درجه	افسر ارشد و کارمندان همپراز	۴۱	۱۳.۷
	افسر جزء و کارمندان همپراز	۱۶۷	۵۵.۷
	درجه دار و کارمندان همپراز	۹۲	۳۰.۷
سابقه خدمت	۱-۸	۹۷	۳۲.۳
	۸-۱۵	۱۳۷	۴۵.۷
	۱۵-۲۲	۵۱	۱۷
	۲۲-۲۹	۱۵	۵

بر اساس جدول فوق، بیش از ۹۷٪ پاسخگویان مرد و تنها ۲٪ از آنان زن هستند. ۱/۲ پاسخگویان در رده سنی ۳۰ الی ۴۰ سال قرار داشته و حدود ۳۹٪ در رده سنی ۲۰ الی ۳۰ سال قرار دارند. همچنین نزدیک به ۹۰٪ پاسخگویان متأهل بوده و مابقی مجرد هستند. یافته‌ها نشان می‌دهد میانگین درآمد پرسنل نیروی انتظامی استان سمنان ۱۵/۲۸۰/۰۰۰ ریال بوده که از این بین بیش از ۸۰٪ پاسخگویان درآمد ماهانه خود را بین ۱ تا ۲ میلیون تومان ارزیابی کرده‌اند. در بحث تحصیلات نیز بیشتر پاسخگویان (۳۵.۳٪) دارای مدرک لیسانس بوده و پس از آن افراد دارای مدرک فوق دیپلم با فراوانی ۳۱.۳٪ قرار دارند. درجه پاسخگویان نیز نشان دهنده آن است که بیش از ۵۰٪ پاسخگویان افسر جز و کارمند همپراز آن می‌باشند. در

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۹۹

انتها می‌باید بیان داشت نزدیک به $1/2$ پاسخگویان دارای سابقه خدمت ۸ الی ۱۵ سال بوده و پس از آن افراد دارای سابقه خدمت ۱ الی ۸ سال با ۳۲٪ فراوانی هستند.

توزیع فراوانی متغیر رهبری خدمتگزار و ابعاد چهارگانه آن

جدول شماره ۶: توزیع فراوانی متغیر مستقل پژوهش: رهبری خدمتگزار

انحراف معیار	میانگین رتبه ای (۱ تا ۱۰۰)	درصد فراوانی تجمعی	درصد معتبر	فراوانی	طیف
۱.۹۱	۶۹.۹۲	۲.۳	۲.۳	۷	خیلی کم
		۱۱	۸.۷	۲۶	کم
		۴۳	۳۲	۹۶	متوسط
		۸۸	۴۵.۳	۱۳۶	زیاد
		۱۰۰	۱۱.۷	۳۵	خیلی زیاد
		-	۱۰۰	۳۰۰	مجموع

بر اساس یافته‌های فوق می‌توان بیان داشت که ۵۷٪ از پرسنل فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان، میزان رهبری خدمتگزار در سازمان را زیاد و خیلی زیاد دانسته، ۳۲٪ متوسط و تنها ۱۱٪ آن را کم و خیلی کم ارزیابی نموده‌اند. میانگین رتبه ای ۶۹.۹۲ از ۱۰۰ نمره، میزان رهبری خدمتگزار در فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان را تقریباً زیاد نشان می‌دهد.

جدول شماره ۷: توزیع فراوانی ابعاد متغیر رهبری خدمتگزار

متغیر	ابعاد	طیف (به درصد)					میانگین رتبه ای (۱ تا ۱۰۰)	مجموع
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد		
رهبری خدمتگزار	خدمت رسانی	۳.۳	۱۱	۳۵.۷	۹.۳	۱۰.۷	۶۸.۹۳	%۱۰۰
	تواضع و فروتنی	۲۰.۲	۱۰	۳۳.۷	۰.۷	۱۳	۶۷.۶۲	%۱۰۰
	قابلیت اعتماد	۳		۳۴.۷	۰.۳	۱۴	۶۹.۴۸	%۱۰۰
	مهر ورزی	۵.۳	۰.۳	۳۱	۴	۱۹.۳	۷۰.۸۴	%۱۰۰

اولین بعد از ابعاد متغیر رهبری خدمتگزار، «خدمت رسانی» است. توزیع فراوانی این بعد نشان می دهد که $\frac{1}{2}$ از پاسخگویان میزان خدمت رسانی در سازمان خود را توسط مدیر سازمان، زیاد ارزیابی می کنند. نزدیک به ۳۶ درصد متوسط و تنها ۱.۸٪ میزان خدمت رسانی را ضعیف می دانند. میانگین رتبه ای ۶۸.۹۳ از ۱۰۰ میزان فراوانی متغیر فوق را تقریباً زیاد نشان می دهد. دومین بعد از ابعاد متغیر رهبری خدمتگزار، «تواضع و فروتنی» است. یافته ها نشان می دهد بیش از $\frac{1}{2}$ از پاسخگویان میزان تواضع و فروتنی مدیر سازمان را، زیاد ارزیابی می کنند. ۴۶٪ متوسط و تنها ۱.۵٪ میزان تواضع و فروتنی را ضعیف می دانند. میانگین رتبه ای ۶۷.۶۲ از ۱۰۰ میزان فراوانی متغیر فوق را متوسط رو به بالا نشان می دهد. در بحث بعد «قابلیت اعتماد» باید بیان داشت بیش از $\frac{1}{2}$ از پاسخگویان میزان قابلیت اعتماد به مدیر سازمان را، زیاد ارزیابی می کنند. ۳۵٪ متوسط و تنها ۱.۱٪ میزان قابلیت اعتماد را ضعیف می دانند. میانگین رتبه ای ۶۹.۴۸ از ۱۰۰ میزان فراوانی متغیر فوق را تقریباً زیاد نشان می دهد. آخرین بعد متغیر

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان — ۱۰۱

رهبری خدمتگزار، «مهرورزی» است. بر اساس یافته‌ها، بیش از $\frac{1}{2}$ از پاسخگویان میزان مهرورزی مدیر سازمان را، زیاد ارزیابی می‌کنند. ۳۱٪ متوسط و تنها ۱۶٪ میزان مهرورزی را ضعیف می‌دانند. میانگین رتبه ای ۷۰.۸۴ از ۲۵ میزان فراوانی متغیر فوق را زیاد نشان می‌دهد.

توزیع فراوانی متغیر اشتیاق شغلی و ابعاد آن

جدول شماره ۸: توزیع فراوانی متغیر وابسته پژوهش: اشتیاق شغلی

انحراف معیار	میانگین رتبه ای (۱ تا ۱۰۰)	درصد فراوانی تجمعی	درصد معتبر	فراوانی	طیف
۱.۱۶	۶۵.۸۲	۱.۳	۱.۳	۴	خیلی کم
		۱۵.۷	۱۴.۳	۴۳	کم
		۵۲	۳۶.۳	۱۰۹	متوسط
		۹۱	۳۹	۱۱۷	زیاد
		۱۰۰	۹	۲۷	خیلی زیاد
		-	۱۰۰	۳۰۰	مجموع

بر اساس یافته‌های جدول فوق درباره توزیع فراوانی متغیر اشتیاق شغلی می‌توان بیان داشت که ۴۸٪ از پرسنل فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان، دارای اشتیاق شغلی زیاد و خیلی زیاد، ۳۶٪ متوسط و ۱۶٪ نیز کم و خیلی کم می‌باشند. میانگین رتبه ای ۶۵.۸۲ از ۱۰۰ نمره میزان اشتیاق شغلی را متوسط رو به بالا نشان می‌دهد.

جدول شماره ۹: توزیع فراوانی ابعاد متغیر اشتیاق شغلی

متغیر	ابعاد	طیف (به درصد)					میانگین رتبه ای (۱ تا ۱۰۰)	مجموع
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد		
اشتیاق شغلی	انرژی حرفه ای	۴.۳	۳.۷	۳۶.۳	۳.۷	۱۲	۶۶.۴۰	%۱۰۰
	فداکاری حرفه ای	۴.۷	۱۰	۲۷.۷	۶.۷	۲۱	۷۱.۲۴	%۱۰۰
	شیفتگی حرفه ای	۲.۳	۸.۳	۵۴.۷	۱.۳	۳.۳	۶۰.۷۰	%۱۰۰

بر اساس جدول فوق، حدود ۴۶٪ از پاسخگویان میزان انرژی حرفه‌ای خود را، زیاد ارزیابی می‌کنند. ۳۶٪ متوسط و تنها ۱۸٪ میزان انرژی حرفه‌ای خود را ضعیف می‌دانند. میانگین رتبه‌ای ۶۶.۴ از ۱۰۰ میزان فراوانی متغیر فوق را متوسط رو به بالا نشان می‌دهد دومین بعد از ابعاد متغیر اشتیاق شغلی، «فداکاری حرفه‌ای (وقف خود)» است. توزیع فراوانی این بعد نشان می‌دهد که حدود ۵۸٪ از پاسخگویان میزان فداکاری حرفه‌ای خود را، زیاد ارزیابی می‌کنند. ۲۸٪ متوسط و تنها ۱۵٪ میزان فداکاری حرفه‌ای خود را ضعیف می‌دانند. میانگین رتبه‌ای ۷۱.۲۴ از ۱۰۰ میزان فراوانی متغیر فوق را تقریباً زیاد نشان می‌دهد. توزیع فراوانی بعد شیفتگی حرفه‌ای (جذب) بیان‌کننده آن است که حدود ۲۴٪ از پاسخگویان میزان شیفتگی حرفه‌ای خود را به کار، زیاد ارزیابی می‌کنند. ۵۵٪ متوسط و ۲۱٪ میزان شیفتگی حرفه‌ای خود را به کار ضعیف می‌دانند. میانگین رتبه‌ای ۶۰.۷۰ از ۱۰۰ میزان فراوانی متغیر فوق را متوسط نشان می‌دهد.

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۱۰۳

یافته های استنباطی

لازم به ذکر است به دلیل نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای اصلی پژوهش بر اساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، در بحث تحلیل روابط از آزمون‌های پارامتریک استفاده شده است.

روابط همبستگی

جدول شماره ۱۰: رابطه همبستگی متغیرهای مستقل با اشتیاق شغلی

متغیر وابسته: اشتیاق شغلی پرسنل پلیس		متغیر مستقل
سطح معنی داری	میزان همبستگی (پیرسون)	
۰.۰۰۱	-۰.۳۱۱	سن
۰.۰۰۰	-۰.۴۵۲	سنوات
۰.۰۰۰	۰.۵۷۵	رهبری خدمتگزار
۰.۰۰۰	۰.۴۶۱	خدمت رسانی
۰.۰۰۰	۰.۴۹۹	تواضع و فروتنی
۰.۰۰۰	۰.۵۷۸	قابلیت اعتماد
۰.۰۰۰	۰.۵۲۴	مهرورزی

بر اساس داده‌های جدول فوق با توجه به سطح معناداری همه روابط که کمتر از ۰.۰۵ می باشد می توان بیان داشت که متغیرهای سن و سنوات با متغیر وابسته اشتیاق شغلی پرسنل نیروی انتظامی دارای رابطه معکوس و معنادار است. به این معنا که با افزایش میزان

سن و سابقه خدمت کارکنان، اشتیاق شغلی نیز در بین پرسنل کاهش پیدا کرده و بلعکس. میزان همبستگی متغیر سن با اشتیاق شغلی ۰.۳۱۱- بوده که شدت آن متوسط ارزیابی می‌شود و میزان همبستگی متغیر سنوات با اشتیاق شغلی نیز ۰.۴۵۲- بوده که شدت آن متوسط رو به بالا می‌باشد.

متغیر مستقل رهبری خدمتگزار با متغیر وابسته اشتیاق شغلی پرسنل نیروی انتظامی دارای رابطه مستقیم و معنادار است. به این معنا که با افزایش میزان رهبری خدمتگزار در فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان، اشتیاق شغلی نیز در بین پرسنل افزایش پیدا کرده و بلعکس. میزان همبستگی نیز ۰.۵۷۶+ بوده که شدت آن تقریباً زیاد ارزیابی می‌شود. همچنین روابط هر چهار بعد متغیر رهبری خدمتگزار (خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی) با متغیر اشتیاق شغلی معنادار و مستقیم می‌باشد. یعنی با افزایش هر یک از ابعاد چهارگانه متغیر رهبری خدمتگزار میزان اشتیاق شغلی کارکنان نیز افزایش پیدا کرده و بلعکس. شدت هر ۴ رابطه بالا متوسط رو به بالا ارزیابی می‌شود.

تحلیل رگرسیون چندگانه (با روش اینتر) تأثیر متغیرهای مستقل بر اشتیاق شغلی

هدف از کاربرد تحلیل رگرسیون چند متغیره، پیش بینی و تبیین تغییرات و واریانس متغیر وابسته از طریق متغیرهای پیش بین (مستقل) است. در این پژوهش نیز اشتیاق شغلی پرسنل ناجا از عوامل متعددی تاثیر می پذیرد. هر یک از این متغیرهای پیش بین عاملی برای برآورد جنبه های متفاوتی از متغیر ملاک (وابسته) به شمار می رود.

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۱۰۵

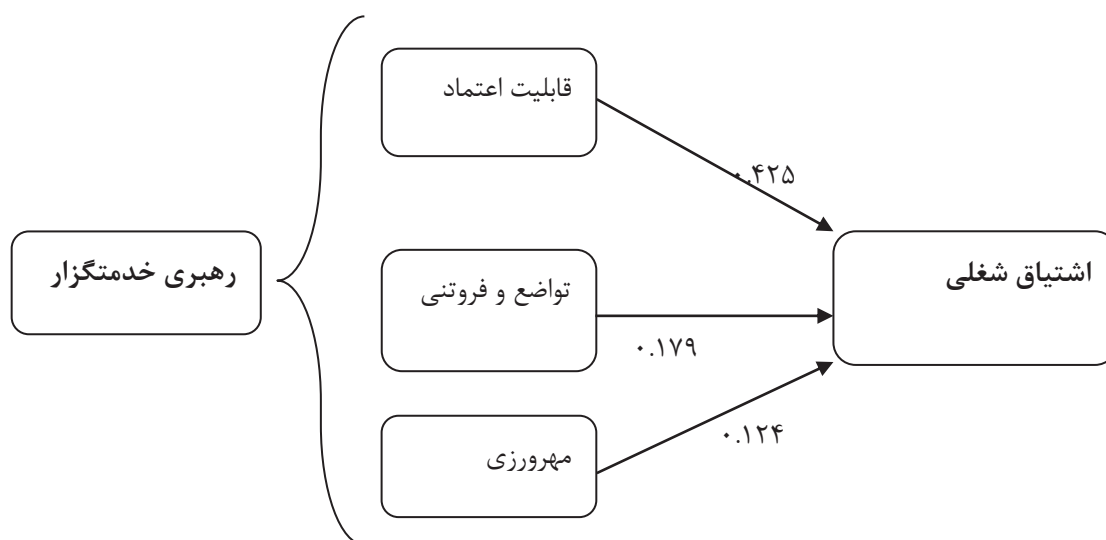
جدول شماره ۱۱: رگرسیون چندمتغیره (متغیر وابسته اشتیاق شغلی)

متغیرها	ضریب رگرسیون استاندارد نشده (b)	ضریب رگرسیون استاندارد (Beta)	T	سطح معنی داری
مقدار ثابت	۲۲.۴۲۲	-	۷.۷۷۱	۰.۰۰۰
قابلیت اعتماد	۰.۷۱۷	۰.۴۳۵	۴.۳۶۵	۰.۰۰۰
خدمت رسانی	-۰.۰۲۰۷	-۰.۰۱۱	-۰.۱۳۴	۰.۸۹۳
تواضع و فروتنی	۱.۰۸۰	۰.۱۷۹	۲.۸۵۷	۰.۰۰۵
مهرورزی	۱.۰۱۶	۰.۱۲۴	۲.۴۷۱	۰.۰۱۴
تحلیل واریانس: ۳۱.۳۳۰ معناداری: ۰.۰۰۰				
ضریب تعیین: ۰.۴۸۰ ضریب تعیین تعدیل شده: ۰.۴۶۳				

بر اساس یافته‌های جدول فوق، از مجموع ۴ متغیر مستقل، ۳ متغیر بر روی تغییرات متغیر وابسته اثرگذار بوده و علت اثرگذار بر روی آن محسوب می‌شوند. این ۳ متغیر به ترتیب شدت اثرگذاری عبارتند از: قابلیت اعتماد (بتا: ۰.۴۳۵)، تواضع و فروتنی (بتا: ۰.۱۷۹)، مهرورزی (بتا: ۰.۱۲۴). همچنین مشخص گردید متغیر خدمت رسانی فاقد اثرگذاری بر متغیر اشتیاق شغلی است.

تحلیل واریانس معادله رگرسیون با مقدار ۳۱.۳۳۰ و سطح معناداری ۰.۰۰۰ نشان دهنده معنادار بودن معادله رگرسیونی فوق بوده و ضریب تعیین تعدیل شده این معادله با مقدار ۰.۴۶۳ نشان دهنده آن است که ۴۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته اشتیاق شغلی را ۳ متغیر مستقل قابلیت اعتماد، تواضع و فروتنی و مهرورزی پیش بینی می‌کند.

مدل تجربی پژوهش



بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی در پژوهش حاضر بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار و ابعاد چهارگانه آن بر اشتیاق شغلی پرسنل فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان می باشد. کارکنان ناجا، یکی از بزرگترین گروه های برقرار کننده نظم و امنیت در جامعه هستند و تعامل کاری آنها با مردم خیلی زیاد بوده و نارسایی کار آنها، نتایج غیر قابل جبران به بار می آورد. یکی از عوامل تعیین کننده و موثر در اشتیاق شغلی کارکنان رهبری آنها است و همچنین یکی از اساسی ترین عوامل ایجاد انگیزه در کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان افزایش اشتیاق به کار آنها است. از آنجایی که اشتیاق شغلی کارکنان ناجا می تواند تحت تاثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی از جمله رهبری باشد، لذا در این مطالعه سعی شد تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان سمنان مورد بررسی قرار گیرد.

رهبری خدمتگزار بر فلسفه خدمت رسانی استوار می باشد و رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که خدمت رسانی به پیروان، برآوردن نیازهای آنها و همچنین توسعه و پرورش پیروان

تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۱۰۷

خود را در اولویت نخست قرار می دهند. رهبران خدمتگزار، توانمندسازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، استفاده اخلاقی از قدرت و ارزش خدمت رسانی به پیروان را به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می دهند (Greenleaf, 1977: 52). در راستای اثربخشی سازمانی مهم این است که همواره رهبران پیروان و کارکنان خود را در دستیابی به ظرفیت های بالقوه خودشان حمایت و پشتیبانی کنند و این دقیقاً همان چیزی است که رهبران خدمتگزار به وسیله احترام نهادن به شأن افراد، ایجاد اعتماد متقابل و نفوذ در پیروانشان انجام می دهند (Liden et al, 2005: 76).

در بحث روش پژوهش باید بیان داشت که روش مورد استفاده پیمایش و تکنیک جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان ف.ا.ا. استان سمنان بوده (۱۵۰۰ نفر) که از این بین ۳۰۶ نفر بر اساس فرمول کوکرال و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

خلاصه یافته ها و نتیجه گیری:

یافته های توصیفی نشان می دهد بیش از ۹۷٪ پاسخگویان مرد و تنها ۲٪ از آنان زن هستند. ۱/۲ در رده سنی ۳۰ الی ۴۰ سال قرار داشته و حدود ۳۹٪ در رده سنی ۲۰ الی ۳۰ سال قرار دارند. همچنین نزدیک به ۹۰٪ پاسخگویان متاهل بوده و مابقی مجرد هستند. بر اساس یافته ها، میانگین درآمد پرسنل نیروی انتظامی استان سمنان ۱۵/۲۸۰/۰۰۰ ریال بوده که از این بین بیش از ۸۰٪ درآمد ماهانه خود را بین ۱ تا ۲ میلیون تومان ارزیابی کرده اند. در بحث تحصیلات نیز بیشتر پاسخگویان (۳۵.۳٪) دارای مدرک لیسانس بوده و پس از آن افراد دارای مدرک فوق دیپلم با فراوانی ۳۱.۳٪ قرار دارند. نزدیک به ۱/۲ نیز دارای سابقه خدمت ۸ الی ۱۵ سال بوده و پس از آن افراد دارای سابقه خدمت ۱ الی ۸ سال با ۳۲٪ فراوانی هستند.

اطلاعات توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش نیز نتایج زیر را نشان داد:

۵۷٪ از پرسنل فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان، میزان رهبری خدمتگزار در سازمان را زیاد و خیلی زیاد دانسته، ۳۲٪ متوسط و تنها ۱۱٪ آن را کم و خیلی کم ارزیابی نموده‌اند. میانگین رتبه‌ای ۹۶.۵۰ از ۱۴۰ نمره، میزان رهبری خدمتگزار در فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان را متوسط رو به بالا نشان می‌دهد. همچنین درباره توزیع فراوانی متغیر اشتیاق شغلی می‌توان بیان داشت که ۴۸٪ از پرسنل فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان، دارای اشتیاق شغلی زیاد و خیلی زیاد، ۳۶٪ متوسط و ۱۶٪ نیز کم و خیلی کم می‌باشند. میانگین رتبه‌ای ۵۵.۹۹ از ۸۵ نمره میزان اشتیاق شغلی را متوسط نشان می‌دهد.

در بحث یافته‌های استنباطی نیز مشخص گردید متغیر مستقل رهبری خدمتگزار با متغیر وابسته اشتیاق شغلی پرسنل نیروی انتظامی دارای رابطه مستقیم و معنادار است. به این معنا که با افزایش میزان رهبری خدمتگزار در فرماندهی نیروی انتظامی استان سمنان، اشتیاق شغلی نیز در بین پرسنل افزایش پیدا کرده و بلعکس. میزان همبستگی نیز ۰.۵۷۶ بوده که شدت آن متوسط ارزیابی می‌شود.

نتایج حاصل از رگرسیون چند متغیره نیز نشان داد از مجموع ۴ متغیر مستقل، ۳ متغیر بر روی تغییرات متغیر وابسته اثرگذار بوده و علت اثرگذار بر روی آن محسوب می‌شوند. این ۳ متغیر به ترتیب شدت اثرگذاری عبارتند از: قابلیت اعتماد (بتا: ۰.۴۳۵)، تواضع و فروتنی (بتا: ۰.۱۷۹)، مهرورزی (بتا: ۰.۱۲۴). همچنین مشخص گردید متغیر خدمت رسانی فاقد اثرگذاری بر متغیر اشتیاق شغلی است. تحلیل واریانس معادله رگرسیونی فوق بوده و ضریب تعیین معناداری ۰.۰۰۰ نشان دهنده معنادار بودن معادله رگرسیونی فوق بوده و ضریب تعیین تعدیل شده این معادله با مقدار ۰.۴۶۳ نشان دهنده آن است که ۴۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته منطلت اجتماعی را ۳ متغیر مستقل قابلیت اعتماد، تواضع و فروتنی و مهرورزی پیش بینی می‌کند.

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۱۰۹

پیشنهادها:

- سبک رهبری خدمتگزار به عنوان یک نظریه نوین به منظور توسعه و ایجاد چارچوب تئوریک برای طبقه‌بندی و ارزیابی ویژگی‌های رهبری در جهت کمک به مدیران سازمان در رده‌های متفاوت مدیریتی مورد استفاده قرار گیرد.
- به مدیران پیشنهاد می‌شود که کارکنان را به انجام کار گروهی تشویق و روحیه همکاری در سازمان را احیا کند.
- به مدیران پیشنهاد می‌گردد زمینه بروز نوآوری در کارکنان را با دادن استقلال و آزادی عمل فراهم کنند، تا آنها بتوانند استعدادهای بالقوه خود را به فعلیت برسانند.
- توصیه می‌شود در راستای تقویت اشتیاق شغلی کارکنان، به فرایند جامعه‌پذیری پرسنل اهتمام بیشتر شده و در آن تامل و دقت شود، در این خصوص باید افراد در مرحله اول با نقش خود و در مرحله بعدی با دیگر نقش‌ها و اهمیت آنها با یکدیگر آشنا شوند.
- پیشنهاد می‌گردد مدیران وقت بیشتری را صرف تبدیل و تفسیر چشم‌انداز به اهداف کلی و جزئی کنند، همچنین باید ابهامات کارکنان در خصوص اهداف سازمانی را شناسایی و مرتفع نمایند.
- توجه به مدیریت اسلامی که برخاسته از معرفت و آموزه‌های دینی است می‌تواند مدیران را در مستحکم کردن پایه‌های رهبری خدمتگزار در سازمان توانمند سازد.
- پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آینده رهبری خدمتگزار در سازمان‌ها با ساختار نزدیک به هم، مورد مطالعه قرار گیرد تا نتایج حاصله از استحکام بیشتری برای اجرا برخوردار شود. مثلاً نیروی انتظامی با سپاه و ارتش.
- پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی رابطه رهبری خدمتگزار با سایر عوامل و

متغیرهای حوزه سازمانی مانند فرهنگ سازمانی، روابط بین رده‌های مختلف مدیریتی، فرسودگی شغلی، استرس شغلی و .. مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد.

منابع فارسی

- آخربین، پیمان و همکاران (۱۳۹۳) رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران، مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامائی، بهار و تابستان ۱۳۹۳، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۹۱-۹۸
- اسماعیل لو، سجاد (۱۳۷۸) سبک رهبری خدمتگزار، نشریه: سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۵۳.
- بیکر، ترز (۱۳۸۶) نحوه انجام تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایی، تهران: نشر نی
- پورعباس، علی، عابدی، محمدرضا، باغبان، ایران (۱۳۹۲) اثربخشی کارگاه‌های خودکارآمدی حرفه‌های بر اشتیاق شغلی کارکنان بخش اداری دانشگاه اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۵، ۳۷-۵۰
- دلخوش کسمایی، ابوالقاسم و همکاران (۱۳۹۰) الگوی رهبری خدمتگزار در دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال ۶، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۰.
- سرمد، غلامعلی، کریم زاده، صمد، کولیوند، معصومه (۱۳۸۰) بررسی منزلت اجتماعی معلمان از دیدگاه دانش آموزان دوره‌های راهنمایی تحصیلی و متوسطه، فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۱، تابستان.
- باغبان سیچانی، ایران، علی پور، عباس و عابدی، محمدرضا (۱۳۸۶) اشتیاق شغلی مفهوم جدید در مشاوره شغلی، مجموعه مقالات هفته پژوهش.

تأثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی کارکنان مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان سمنان—۱۱۱

- ضیالالدینی، محمد؛ رضانی قوام آبادی، سکینه. (۱۳۹۲). الگوی غنی سازی و اشتیاق شغلی برای سنجش میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان. مجله مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۵۱، صص ۱۹۹-۱۷۷.
- قلی پور، آرین و حضرتی، محمود (۱۳۸۸) تبیین ابزار سنجش رهبری خدمتگزار در سازمان های دولتی ایران، فصلنامه پژوهش های مدیریت، سال دوم، شماره سوم، بهار ۱۳۸۸، صص ۵-۲۷
- قلی پور، آرین، پور عزت، علی اصغر، حضرتی، محمود (۱۳۸۸) بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان های دولتی، مدیریت دولتی : بهار و تابستان ۱۳۸۸، دوره ۱، شماره ۲، از صفحه ۱۰۳ تا صفحه ۱۱۸.
- کیوان ارا، محمود، شاهپوری اصل، سمیرا، عریضی، حمیدرضا (۱۳۹۳) رابطه عدالت سازمانی با اشتیاق شغلی و رفتار سازمانی مثبت پرستاران با نقش میانجی اهداف شغلی فردی آنان، مرکز تحقیقات مراقبتهای دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۲۷، ۲۲-۳۳
- ملایی، مریم، مهداد، علی، گل پرور، محسن (۱۳۹۳) رابطه معنویت در محیط کار، انگیزه درونی اشتیاق شغلی با عملکرد وظیفه، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۵، ۴۷-۵۵.
- میرحیدری، اشرف، سیادت، سیدعلی، هویدا، رضا، عابدی، محمدرضا (۱۳۹۱) رابطه یادگیری سازمانی خودکارآمدی مسیر شغلی با اشتیاق کاری مدیران، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳، ۱۳۹-۱۵۴.
- نعامی، عبدالزهرا و پیریایی، صالحه (۱۳۹۰) رابطه ابعاد انگیزش شغلی خودتعیین کنندگی با اشتیاق شغلی در کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان، مشاوره شغلی و

سازمانی، ۹، ۲۳-۴۱.

- نوری، ابوالقاسم، عریضی، حمیدرضا، زارع، راضیه و بابامیری، محمد (۱۳۸۹) ارتباط مؤلفه های اشتیاق شغلی با ابعاد تعهد سازمانی. تازه های روانشناسی صنعتی/ سازمانی، ۵، ۹-۱۵.

- وزیر پناه، زهره. (۱۳۹۱). بررسی رابطه میزان اشتیاق شغلی و ابعاد نگرش های کارکنان در دستگاه های اجرایی شهرستان کاشمر (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان

- هاشمی شیخ شبانی، سیداسماعیل، اصلانیور جوکندان، محمد و نعیمی، عبدالزهره (۱۳۹۱) نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان شناختی و خودارزشیابی های محوری با عملکرد وظیفه ای و قصد ترک شغل، مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۱

- Barbuto,E.,and Wheeler,W.(2006). "Scale development and construct clarification of servant leadership",Group organization management,31/3:300-326.
- Batista-Taran LC., Shuck MB., Gutierrez CC., & Baralt S.(2009). The role of leadership style in employee engagement, In M. S. Plakhotnik, S. M. Nielsen, & D. M. Pane (Eds.), Proceedings of the Eighth Annual College of Education & GSN Research Conference (pp. 15-20).
- Bryant,R.S.(2003). "Servant leadership and public managers", A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy in organizational leadership. Regent university.
- Birkenmeier.B.,Carson.P.P.,and carson.K.D.(2003). "The father of europe: An analysis of supranational servant leadership on Jean

monnet", International journal of organization theory and behavior. 6/3:374

- Buchen, I.H. (1998). "Servant leadership: A model for future faculty and future Organizations", *Journal of Leadership Studies*, 15/5:125-136.
- Cardona, P. (2000). "Transcendental leadership". *The Leadership and Organization Development Journal*, 21/4, 201-206.
- Chin-Chin, H. (2006) A study of the relationships between work values, job involvement and organization commitment among taiwanese nurses.
- Covey, S.R. (1990). "Principle centered leadership", Firesidebook. Simon and Schuster, New York, NY.
- Dennis, R.S. (2004). "Servant leadership theory: Development of the servant leadership theory assessment instrument ". A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy
- Ghadi, M.Y., Fernando, M., Caputi, P., 2013, Transformational leadership and work engagement: The mediating effect of meaning in work, *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6):532-50.
- Graham, J.W. (1991). "Servant leadership in organizations: inspirational and moral", *Leadership quarterly*, 2, 105-119.
- Greenleaf, R.F. (1977). "Servant leadership: A journey into nature of legitimate power and greatness". Paulist press, Mahwah, NT.
- Horsman, J.H. (2001). " Perspectives of servant leadership and spirit in organization", A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy. ,Gonzaga

university.

- Humphreys, J.H. (2005). "Contextual implications for transformational and servant leadership: A historical investigation", *Management Decision*, 43/10, 1410-1431.
- Khorram ZA., Qureshi IW., Sadiya A. (2012). The Effective Leadership Style in NGOs: Impact of Servant leadership Style on Employees' work Performance and mediation effect of work motivation, *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1 (11):43-56.
- Kuick, Van. (1996). "The meaning of servant leadership". A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy, Manitoba university.
- Liden, R.C., Wayne, S.J., Zhao, H., and Henderson, D. (2005). "Development of multidimensional measure of servant leadership". *Management association*, Charleston, SC.
- Laub, J.A. (1999). "Assessing the servant organization: Development of Servant Organization Leadership Assessment (SOLA) instrument". A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy
- Matteson, J.A., and Irving, J.A. (2006). "Exploring servant versus self-sacrificial leadership: A research proposal for assessing the commonalities and distinction of two follower-oriented leadership theories", *Proceedings of the American Society of Business and Behavioral Sciences*, 13/1, 1305-1319.
- Nathan RM. (2014) *Impact of Servant-Leadership on Employee Engagement and Workplace Productivity*, Argosy University.
- Omoh, Oshioke. (2007). "Analysis of servant leadership characteristics: A case study of community college president", A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for

the degree Doctor of Philosophy.,capella university.

- Park, J., & Gursoy, D. (2011) Generation effect on the relationship between work engagement, satisfaction, and turnover intention among US hotel employees, <http://scholarworks.umass.edu>.
- Patterson,K.(2003)."servant leadership: A theoretical model ". A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy,Regent university.
- Russell F. Robert(2001) The Role of Values in Servant Leadership, Leadership and Organization development Journal, Vol 22. NO2, PP76-83
- Russell F. Robert, A. Gregory Stone (2002) A Review of Servant Leadership Attributes: Developing a Practical Model, Leadership and Organization development Journal, Vol 23. NO 3, PP145- 157
- Schaufeli, W., Marfitnez, I., Gonzalez-Roma, V., Salanova, M., & Bakker, A. (2001). The measurement of engagement and burnout : A two sample confirmatory factor analytic approach, Jr happiness Stud, 3, 71 - 92.
- Seonghee Cho and Misty M. Johanson(1995). Moderating Effect of Work Status in Restaurant Employees Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance: A Moderating Effect of Work Status in Restaurant Employees, Journal of Hospitality & Tourism Research2008; 32, p5.
- Siu, O., et.al. (2010) Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement, Journal of Vocational Behavior, doi: 10.1016/j.jvb.2010.06.007
- Spears,L.(1996). "Reflections on Robert K. Greenleaf and servantleadership".Journal of Leadership & Organization

Development,7/7, 33-35.

- Stone,A.G.,Rossell,R.F.,and Patterson,K.(2004)."Transformational versus servant leadership: A difference in leader focus",The Leadership & Organization Development Journal, 25/4,349-361.
- Washington,R.R.,Sutton,C.D.,and field,H.S.(2006)."Individual difference in servant leadership: The roles of values and personality",The Leadership and Organization Development Journal,27/8,700-716.