

## نقش سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی در اشتیاق شغلی پرستاران

عباس نقی زاده باقی<sup>۱</sup>، عادل زاهد بابلان<sup>۲</sup>، پیمان آخربین<sup>۳\*</sup>

۱. استادیار مدیریت و برنامه ریزی در تربیت بدنی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران
  ۲. دانشیار مدیریت آموزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران
  ۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اردبیل، اردبیل، ایران
- \* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۴۵۱ ۵۵۲۲۰۹۶ ایمیل: p.akhar11@yahoo.com

### چکیده

**زمینه و هدف:** یکی از اساسی‌ترین عوامل ایجاد انگیزه در پرستاران افزایش اشتیاق به کار آنها است. از آنجایی که اشتیاق شغلی پرستاران می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی از جمله سبک رهبری مدیران پرستاری و یادگیری سازمانی باشد، لذا این مطالعه در نظر دارد تا رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران دانشگاه علوم پزشکی اردبیل را بررسی نماید.

**روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی است که طی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۱ در بین پرستاران شاغل در مراکز درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل صورت گرفت از میان پرستاران شاغل به کار که تعداد آنها ۹۱۴ نفر بود، تعداد ۲۷۳ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه: سبک رهبری خدمتگزار، یادگیری سازمانی و اشتیاق شغلی بهره برده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (رگرسیون چندگانه به روش گام به گام و ضریب همبستگی پیرسون) در نرم افزار SPSS-16 صورت گرفت.

**یافته‌ها:** نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بین سبک رهبری و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت ( $p \leq 0/01$ )، و سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی دارای میانگین بالاتری نسبت به میانگین مفهومی بودند، همچنین نتایج نشان داد که سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی می‌تواند اشتیاق شغلی را پیش‌بینی نماید.

**نتیجه‌گیری:** بهبود مؤلفه‌های یادگیری سازمانی و سبک رهبری خدمتگزار می‌تواند باعث ارتقا و افزایش اشتیاق شغلی پرستاران گردد.

**واژه‌های کلیدی:** سبک رهبری خدمتگزار، یادگیری سازمانی، اشتیاق شغلی

پذیرش: ۹۲/۱۲/۸

دریافت: ۹۲/۹/۱۶

### مقدمه

پرستاران، یکی از بزرگترین گروه‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی در بخش‌های دولتی و خصوصی هستند و تعامل کاری آنها با بیماران در مقایسه با سایر کارکنان ارائه‌دهنده مراقبت، خیلی زیاد بوده (۱) و نارسایی کار آنها، نتایج غیر قابل جبران به بار می‌آورد (۲). بنابراین همه کشورها

برای تحقق اهداف بخش سلامت به پرسنل پرستاری اثربخش و با انگیزه نیاز دارند. موضوع اشتیاق شغلی در میان پرستاران بسیار حائز اهمیت است، اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی چون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالائی دارد (۳). اشتیاق شغلی، به میزان

رفتار سازمانی سبک‌های مختلفی را برای رهبری ارائه داده اند که این سبک‌ها و روش‌ها در سازمان‌های مختلف دنیا از تنوع و گوناگونی برخوردار بوده و از ویژگی‌های حاکم بر محیط تاثیر می‌پذیرد. یکی از این سبک‌ها که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته، رهبری خدمتگزار<sup>۶</sup> است.

رهبر خدمتگزار تمایل ذاتی به خدمت کردن دارد. ویژگی خدمت به دیگران به این معنا نیست که رهبر خدمتگزار، کارها و وظایف پیروانش را انجام می‌دهد بلکه تمرکز رهبری بر این است که از این طریق شایستگی‌های پیروان را جهت رسیدن به اهدافشان و خدمت به سازمان و جامعه بهبود ببخشد و حس استقلال پیروان را تقویت نماید. رهبری خدمتگزار ریشه در فراهم کردن خدمت به دیگران دارد و این خدمت از احساس طبیعی یا تمایل به خدمت سرچشمه می‌گیرد (۹).

از نظر فریمن<sup>۷</sup> ارزش‌های اخلاقی و معنوی موجود در رهبری خدمتگزار آن را تبدیل به یک سبک رهبری کلیدی و مناسب برای اداره سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های آموزشی در قرن بیست و یکم نموده است (۱۰).

سازمان‌ها در هزاره سوم برای حفظ و افزایش اعتماد به سبکی از رهبری نیاز دارند که علایق، نیازها و آرزوهای افراد را در درجه اول اهمیت قرار دهد. رهبری خدمتگزار یک سبک رهبری مناسب برای نقش چالش برانگیز و جدید مدیران می‌باشد. رهبر خدمتگزار موقعیت مرکزی در گروه ندارد، بلکه منابع برای گروه فراهم می‌آورد و از آنها حمایت می‌کند بدون اینکه انتظار پاداش و قدردانی ویژه‌ای داشته باشد (۱۱). پترسون<sup>۸</sup> رهبران خدمتگزار را رهبرانی می‌داند که به پیروان خود توجه دارند، لذا پیروان از اولویت‌های نخست سازمان به حساب

انرژی و دلبستگی به شغل و اثربخشی حرفه‌ای اشاره داشته و دارای سه بعد جذب<sup>۱</sup>، نیرومندی<sup>۲</sup> و وقف خود<sup>۳</sup> می‌باشد (۴).

پرستارانی 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 به‌طور مستقیم بر روند امورات درمانی و توفیق نظام درمانی تاثیر دارد. اگر بتوانیم با بررسی عوامل موثر بر اشتیاق شغلی پرستاران، روحیه و اشتیاق به کار آنان را بهبود بخشیم، موجبات دلگرمی و جدیت بیشتر و ایجاد انگیزه‌ای قوی در بین آنها خواهد بود. یکی از عوامل تعیین‌کننده و موثر در اشتیاق شغلی پرستاران سبک رهبری مدیران آنها است (۵). اکثر نظریه‌پردازان مدیریت و سازمان، قرن حاضر را قرن رهبری بر سازمان‌ها می‌دانند. رهبری به دلیل نقشی که در اثربخشی فردی و گروهی ایفا می‌کند، عامل بسیار مشهودی در رفتار سازمانی است. رهبر می‌تواند عامل تمایز در سازمان باشد. به زعم رایینز<sup>۴</sup>، رهبری عبارت است از توانایی اعمال نفوذ به گروه و سوق‌دادن آن به سوی هدف‌های مورد نظر. منبع این قدرت یا اعمال نفوذ، جنبه رسمی دارد که همان تکیه بر مسند مدیریت، در یک سازمان است (۶). میرکمالی رهبری را قدرت جذب افراد و تأثیر و نفوذ در آنها آن‌چنان‌که افراد (پیروان) به‌طور داوطلبانه شخصیت و رهبری فردی را در یک شرایط معین بپذیرند، تعریف می‌کند (۷).

لوئیس<sup>۵</sup> سبک رهبری را ترکیبی از صفت‌ها، مهارت‌ها و رفتارهایی می‌داند که مدیر برای تعامل با کارکنان خود از آن استفاده می‌کند (۸). دانشمندان حوزه‌های

<sup>1</sup> Absorption

<sup>2</sup> Vigor

<sup>3</sup> Dedication

<sup>4</sup> Robbins

<sup>5</sup> Lussier

<sup>6</sup> Servant Leadership

<sup>7</sup> Freeman

<sup>8</sup> Patterson

افراد و گروه‌های انسانی در معرض تحولات وسیع و پرشتاب محیطی قرار دارند و به مرور زمان در زمینه اقدامات و فعالیت‌های خود، آموخته‌هایی را کسب می‌کنند. به عبارت دیگر سازمان‌ها نیز مانند افراد دارای توان یادگیری هستند. از این رو، موضوع یادگیری سازمانی در کانون توجه تئوری‌های جدید سازمان و مدیریت قرار گرفته است و می‌توان نتیجه گرفت که یکی از چالش‌های مهم در سطوح مختلف مدیریتی، افزایش توان یادگیری سازمانی است (۱۷). الگرا<sup>۲</sup> و همکاران یادگیری سازمانی را به‌عنوان فرایندی تعریف می‌کنند که سازمان از طریق آن یاد می‌گیرد و این یاد گرفتن به معنی هرگونه تغییر در مدل‌های سازمانی است که منجر به بهبود یا حفظ عملکرد سازمان شود (۱۸).

از آنجایی که اشتیاق شغلی پرستاران متأثر از عوامل مختلف درون و برون سازمانی از جمله سبک رهبری مدیران پرستاری و یادگیری سازمانی دانشگاه است و پرستاران نقشی برجسته در خدمت‌رسانی به مردم دارند، لذا محققین به دنبال پاسخگویی به هدف ذیل بودند:

آیا بین سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی و اشتیاق شغلی پرستاران ارتباطی وجود دارد؟

### روش کار

روش تحقیق به کار رفته توصیفی-تحلیلی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری کلیه پرستاران شاغل به کار (۹۱۴ نفر) در مراکز درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل به تعداد ۱۴ بیمارستان و مرکز درمانی طی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۱ بودند، که حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۷۳ نفر تعیین شد. برای انتخاب حجم نمونه و تعیین نسبت مناسب از حجم نمونه در بین واحدها و شهرستان‌های مختلف استان از روش نمونه‌گیری

می‌آیند. سازه‌های رهبری خدمتگزار طبق نظر پترسون شامل عشق و مهرورزی، تواضع و فروتنی، نوع‌دوستی، قابلیت اعتماد، خدمت‌رسانی و توانمندسازی می‌باشد (۱۲). در تئوری مدیریت خدمتگزار که توسط دنیس ارائه شده است از مهرورزی به‌عنوان عاملی که سبب می‌شود یک رهبر، هر فرد را تنها به عنوان ابزاری برای دستیابی به اهداف در نظر نگیرد، بلکه هر فرد به عنوان یک انسان با نیازها و خواسته‌ها و تمایلات مختلف دیده شود صحبت به میان آمده است (۱۳). تواضع و فروتنی نیز به این معناست که فرد تنها به خودش توجه نداشته بلکه به دیگران نیز توجه نموده و توانایی و استعداد‌های آنها را نیز مورد توجه قرار می‌دهد. نوع‌دوستی به معنی کمک‌کردن و یاری رساندن به دیگران بوده و انگیزه دریافت پاداش خارجی در آن نقشی ندارد. اعتماد؛ اطمینان پایدار مبتنی بر صداقت، توانایی و یا شخصیت فرد می‌باشد. خدمت‌رسانی هسته محوری رهبری خدمتگزار بوده و توانمندسازی عبارت است از واگذاری قدرت به دیگران و برای رهبری خدمتگزار شامل گوش‌دادن موثر، ایجاد احساس همدلی در افراد و تأکید بر کار گروهی می‌باشد (۱۲). از نظرویدال<sup>۱</sup> و همکاران کارکنان رهبران خدمتگزار، افرادی آزاد، صادق و مستقل می‌باشند (۱۴).

ایزدی و همکاران در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سبک رهبری خدمتگزار تأثیر چشمگیری بر عملکرد پرستاران داشته و مدیران و سرپرستانی می‌توانند در کار خود موفق عمل کنند که در اداره بخش خود بطور خاص از این سبک بهره بگیرند (۱۵). سازمان‌ها به‌منظور حفظ وضعیت رقابتی خود از مفهوم کیفیت جامع به سمت مفاهیم یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر در سطح جهانی حرکت می‌کنند (۱۶)، زیرا سازمان‌ها به‌عنوان مجموعه‌ای از

<sup>2</sup> Alegra

<sup>1</sup> Vadell

کردن به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۸۹ و ضریب روایی آن را با استفاده از روش تصادفی ساده استفاده شد. به کارکنان توضیحاتی مبنی بر محرمانه بودن و بدون نام بودن پرسشنامه‌ها داده شد و آزمودنی‌ها با رضایت کامل به سئوال‌ات پرسشنامه پاسخ دادند. برای جمع‌آوری داده‌ها از ۳ پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه سبک رهبری خدمتگزار که توسط قلی‌پور و همکاران ساخته شده و دارای ۲۸ سؤال پنج گزینه‌ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف است و شامل خرده مقیاس‌های مهرورزی، خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی و قابلیت اعتماد و بهبودبخشی است (۱). برای محاسبه همسانی درونی ابزار اندازه‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۸۵۹ به دست آمد. برای اندازه‌گیری یادگیری سازمانی از پرسشنامه چپوا<sup>۱</sup> و همکاران با ۱۴ سؤال پنج گزینه‌ای مبتنی بر ۵ بعد تجربه‌اندوزی، خطرپذیری، تعامل با محیط خارجی، گفت و گو و تصمیم‌گیری مشارکتی استفاده شد (۱۹). چپوا و همکاران، روایی محتوایی و تشخیصی این مقیاس را مورد تأیید قرار داده‌اند (۱۹). در تحقیق حاضر همسانی درونی ابزار اندازه‌گیری با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵۸ به دست آمد. در این پژوهش اشتیاق شغلی به شیوه مستقیم با یک پرسشنامه ۹ سؤالی که توسط سالانوا<sup>۲</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۴ طراحی گردیده، سنجیده شد که دارای ۳ بعد جذب، نیرومندی و وقف خود می‌باشد و پاسخ‌ها در تمام سئوال‌ات طبق مقیاس‌های «هرگز»، «به ندرت»، «گاهی»، «غالباً»، «خیلی اوقات» و «همیشه» از ۱ الی ۶ درجه‌بندی شده‌اند. اعتبار این پرسشنامه در پژوهش حاضر به دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن در دامنه ۰/۷۹ تا ۰/۹۲ به دست آمد. که بیانگر اعتبار مطلوب این ابزار است. در ایران، خسروی ضرایب پایایی این پرسشنامه را به دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه

تصادفی طبقه‌ای و برای انتخاب افراد در داخل واحدها از روش تصادفی ساده استفاده شد. به کارکنان توضیحاتی مبنی بر محرمانه بودن و بدون نام بودن پرسشنامه‌ها داده شد و آزمودنی‌ها با رضایت کامل به سئوال‌ات پرسشنامه پاسخ دادند. برای جمع‌آوری داده‌ها از ۳ پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه سبک رهبری خدمتگزار که توسط قلی‌پور و همکاران ساخته شده و دارای ۲۸ سؤال پنج گزینه‌ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف است و شامل خرده مقیاس‌های مهرورزی، خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی و قابلیت اعتماد و بهبودبخشی است (۱). برای محاسبه همسانی درونی ابزار اندازه‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۸۵۹ به دست آمد. برای اندازه‌گیری یادگیری سازمانی از پرسشنامه چپوا<sup>۱</sup> و همکاران با ۱۴ سؤال پنج گزینه‌ای مبتنی بر ۵ بعد تجربه‌اندوزی، خطرپذیری، تعامل با محیط خارجی، گفت و گو و تصمیم‌گیری مشارکتی استفاده شد (۱۹). چپوا و همکاران، روایی محتوایی و تشخیصی این مقیاس را مورد تأیید قرار داده‌اند (۱۹). در تحقیق حاضر همسانی درونی ابزار اندازه‌گیری با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵۸ به دست آمد. در این پژوهش اشتیاق شغلی به شیوه مستقیم با یک پرسشنامه ۹ سؤالی که توسط سالانوا<sup>۲</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۴ طراحی گردیده، سنجیده شد که دارای ۳ بعد جذب، نیرومندی و وقف خود می‌باشد و پاسخ‌ها در تمام سئوال‌ات طبق مقیاس‌های «هرگز»، «به ندرت»، «گاهی»، «غالباً»، «خیلی اوقات» و «همیشه» از ۱ الی ۶ درجه‌بندی شده‌اند. اعتبار این پرسشنامه در پژوهش حاضر به دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن در دامنه ۰/۷۹ تا ۰/۹۲ به دست آمد. که بیانگر اعتبار مطلوب این ابزار است. در ایران، خسروی ضرایب پایایی این پرسشنامه را به دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه

### یافته‌ها

از میان ۲۷۳ نفر، تعداد ۲۴۲ نفر (۸۹/۵ درصد) آنان را کارکنان زن و ۳۱ نفر (۱۰/۵ درصد) را مردان تشکیل می‌دادند. همچنین بر حسب سطح تحصیلات تعداد ۵ نفر (۱/۸٪) از آزمودنی‌ها را دیپلم بیپاری، ۱۵ نفر (۵/۵٪) فوق دیپلم، ۲۴۸ نفر (۹۰/۸٪) لیسانس، و ۵ نفر (۱/۹٪) دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر بودند. از نظر سابقه کاری؛ تعداد ۱۱۱ نفر (۴۰/۷٪) دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۸۳ نفر (۳۰/۴٪) دارای سابقه کاری ۱۰-۶ سال، ۴۴ نفر (۱۶/۱٪) دارای سابقه کاری ۱۵-۱۱ سال، ۲۷ نفر (۹/۹٪) دارای سابقه خدمتی ۲۰-۱۶ سال و ۸ نفر

<sup>1</sup> Chiva

<sup>2</sup> Salanova

ملاک و مؤلفه‌های سبک رهبری خدمتگزار به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شدند.

جدول ۲. رگرسیون مؤلفه‌های سبک رهبری خدمتگزار

سطح معنی داری	T	ضریب $\beta$	انحراف استاندارد	پیش بین
۰/۴۸۴	-۷۰۱	-۲/۹۵۴	۴/۲۱۲	مقدار ثابت
۰/۵۸۱	۰/۵۵۳	۰/۱۷۰	۳۰۸	مهرورزی
۰/۰۱۶	۲/۴۳۹	۰/۶۰۷	۲۴۹	خدمت‌رسانی
۰/۴۰۲	-۰/۸۴۰	-۰/۰۸۲	۱۰۹۸	تواضع و فروتنی
۰/۰۰۱	۷/۴۶۶	۰/۶۸۴	۱۰۹۲	اعتماد
۰/۰۰۲	۳/۲۰۴	۰/۶۶۸	۲۰۹	بهبود بخشی

نتایج بررسی با توجه به جدول شماره ۲ نشان داد که در بین مؤلفه‌های سبک رهبری خدمتگزار، ابعاد اعتماد، بهبودبخشی و خدمت‌رسانی در سطح معنی‌دار بوده و بعد اعتماد دارای قوی‌ترین رابطه می‌باشد ( $T=7/466$ ). جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که در بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی، ابعاد تصمیم‌گیری مشارکتی و تجربه‌اندوزی ارتباط معنی‌دار وجود داشته ( $p \leq 0/01$ ) و بعد خطرپذیری دارای قوی‌ترین رابطه ( $T=3/420$ ) می‌باشد. همچنین بعد گفتگو از ابعاد یادگیری سازمانی فاقد رابطه معناداری با اشتیاق شغلی می‌باشد.

جدول ۳. رگرسیون مؤلفه‌های یادگیری سازمانی

سطح معناداری	T	ضریب $\beta$	انحراف استاندارد	پیش بین
۰/۸۶۹	۰/۱۶۵	۱/۷۵۹	۱۰۶۷۸	مقدار ثابت
۰/۰۲۱	۲/۳۳۰	۲/۰۳۲	۸۷۲	تجربه اندوزی
۰/۰۰۱	۳/۴۲۰	۳/۱۴۷	۹۲۰	خطر پذیری
۰/۵۵۸	۰/۵۸۶	۰/۲۱۹	۳۷۴	تعامل
۰/۲۲۵	-۱/۲۱۷	-۰/۴۲۲	۳۴۷	گفتگو
۰/۰۰۲	۳/۱۸۹	۱/۰۹۹	۳۴۵	تصمیم‌گیری مشارکتی

### بحث

بر اساس یافته‌های پژوهش مشخص گردید که رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی

(۲/۹٪) دارای سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال بودند. ۸۷ نفر (۳۱/۹٪) دارای رابطه استخدامی رسمی، ۱۲۷ نفر (۴۶/۵٪) پیمانی، ۴۷ نفر (۱۷/۲٪) دارای رابطه استخدامی قراردادی و ۱۲ نفر نیز (۴/۴٪) مشمول طرح نیروی انسانی بودند. میانگین اشتیاق شغلی پرستاران ۴/۱۷ به‌دست آمد که از میانگین مفهومی اشتیاق شغلی (۳/۵) بالاتر بود و آزمون تی‌تست زوجی نشان داد که این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار بود ( $p \leq 0/01$ ). میانگین یادگیری سازمانی آزمودنی‌ها (۲/۶) نسبت به میانگین مفهومی (۲/۵) بالاتر بود که این تفاوت نیز از نظر آماری معنی‌دار بود. همچنین میانگین سبک رهبری خدمتگزار در پرستاران ۲/۹۲ بود که از میانگین مفهومی بالاتر و این تفاوت نیز از نظر آماری معنی‌دار بود ( $p \leq 0/001$ ). جدول شماره ۱ ماتریس همبستگی بین سبک رهبری و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی را نشان می‌دهد. بین سبک رهبری خدمتگزار با یادگیری سازمانی و نیز اشتیاق شغلی همچنین بین اشتیاق شغلی و یادگیری سازمانی با ۹۹ درصد اطمینان رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت ( $p \leq 0/01$ ).

جدول ۱. ماتریس همبستگی بین سبک رهبری و یادگیری سازمانی با

### اشتیاق شغلی

اشتیاق شغلی	سبک رهبری خدمتگزار	یادگیری سازمانی
سبک رهبری خدمتگزار	۱	۰/۸۷۵
یادگیری سازمانی	۰/۱۵۸**	۱
اشتیاق شغلی	۰/۲۸۳**	۰/۳۶۶**

\*\* = ( $p \leq 0/01$ )

برای تعیین اینکه هر یک از مؤلفه‌های سبک‌های رهبری خدمتگزار تا چه اندازه می‌تواند اشتیاق شغلی را پیش‌بینی کند از رگرسیون چندگانه و به‌روش ورود استفاده گردید. اشتیاق شغلی به‌عنوان متغیر

پرستاران دارای رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار بود. اگر سبک رهبری خدمتگزار در بیمارستان‌ها در تعامل با یادگیری سازمانی به کار گرفته شود، بر ارتقاء اشتیاق شغلی تأثیر مثبت خواهد داشت. رهبری خدمتگزار از طریق الگوسازی و توسعه ویژگی‌ها و خصوصیات آن قابل انتقال و توسعه می‌باشد و می‌تواند با گسترش مهارت‌های خدمتگزاری به ارتقاء اشتیاق شغلی کمک نماید. خرم و همکاران نیز در پژوهشی تحت عنوان سبک رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی در سازمان‌های غیردولتی اسلام آباد در پاکستان به این نتیجه رسیدند که سبک رهبری خدمتگزار می‌تواند اشتیاق شغلی را تقویت نموده و این سبک به شدت با رضایت و منافع کاری کارکنان ارتباط دارد (۲۱). اهرهات<sup>۱</sup> در مطالعه خود نشان داد که سبک رهبری خدمتگزار می‌تواند با رشد، توسعه عملکرد و ایجاد اهداف شخصی هم‌راستا به اهداف سازمانی و حمایت از کارکنان در جهت افزایش اشتیاق شغلی کارکنان حرکت نماید (۲۱). همچنین رهبران معمولاً در سطحی از بلوغ حرفه‌ای و شخصیتی قرار دارند که با الگوسازی رفتارهایشان در سازمان به همکاران و کارمندانشان جهت می‌دهند و این خود نشان‌دهنده تناسب سبک رهبری خدمتگزار برای به‌کارگیری در سازمان می‌باشد. از طرف دیگر یکی از مشخصه‌های رهبران خدمتگزار صداقت و راستگویی است و نشان‌دادن این ویژگی‌ها از سوی رهبران و ایجاد یک فرهنگ مبتنی بر شفافیت و راستگویی جو اعتماد را در سازمان توسعه می‌دهد. یافته‌های این بخش با نتایج مطالعات خرم و همکاران و اهرهات مبنی بر تأثیر سبک رهبری خدمتگزار در تقویت اشتیاق شغلی همخوانی دارد.

همچنین نتایج تحقیق حاضر نشان داد که مؤلفه‌های سبک رهبری خدمتگزار به طور مستقیم بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت داشته و رابطه ابعاد (اعتماد، بهبودبخشی، خدمت‌رسانی و تواضع و فروتنی) با

اشتیاق شغلی معنی‌دار بوده و بعد اعتماد دارای قوی‌ترین رابطه بود. در واقع با به‌کارگیری سبک رهبری خدمتگزار در سازمان، دیگر مؤلفه‌ها و متغیرهای سازمانی تحت تأثیر ویژگی‌های رهبری خدمتگزار قرار می‌گیرند و فرهنگ سازمانی تبدیل به یک فرهنگ خدمتگزار می‌شود و وجود یک فرهنگ خدمتگزار در سازمان که به نیازهای کارکنان اهمیت می‌دهد و باعث می‌شود تا رویه‌های منصفانه و عادلانه در سازمان به کار گرفته شود، بر اعتماد افراد نسبت به سازمان تأثیر مثبت می‌گذارد و اشتیاق شغلی را افزایش می‌دهد (۱). نتایج پژوهش ایزدی و همکاران نشان داد که سبک رهبری خدمتگزار تأثیر چشمگیری بر عملکرد پرستاران دارد و مدیران و سرپرستارانی می‌توانند در کار خود موفق عمل کنند که در اداره بخش خود به‌طور مشخص از این سبک بهره ببرند که با نتایج این پژوهش همخوانی دارد (۱۵).

وجود ارتباط بین یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی در این پژوهش با نتایج تحقیق آنالی<sup>۲</sup> همخوانی دارد (۲۳). نهادینه‌شدن فرهنگ یادگیری سازمانی در سازمان‌ها زمینه افزایش دانش و مهارت‌ها و آگاهی مدیران و کارکنان را فراهم ساخته و منجر به رشد حرفه‌ای و توسعه آنان می‌گردد.

به همین دلیل مدیران باید در خدمتگزاری به دیگران اعم از افراد داخل و خارج سازمان همواره پیشتاز بوده و خدمت‌گزاری را از وظایف خود بدانند و منافع دیگران را در اولویت نخست خود قرار دهند تا برای کارکنان الگو باشند و از این طریق کارکنانی بار آورند که خدمتگزاری در آنها نهادینه شده و در ارائه خدمات از هیچ کوششی فروگذار نباشند و شغل، سازمان، همکاران و مشتریان را معرف خود بدانند و از شغل خود و خدمت به دیگران احساس لذت و اشتیاق داشته باشند. ضمن آنکه یادگیری سازمانی به هماهنگ شدن ادراکات جمعی و برانگیختن تعاملات

<sup>۱</sup> Ehrhart<sup>۲</sup> Anally

درون گروهی منجر خواهد شد که به نوبه خود در افزایش اشتیاق شغلی موثر است.

تصمیم‌گیری مشارکتی) در افزایش اشتیاق شغلی پرستاران اردبیل مثمر ثمر باشند.

### نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان داد که بین سبک رهبری، یادگیری سازمانی و اشتیاق شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی می‌تواند اشتیاق شغلی را پیش‌بینی نماید. لذا با توجه به تغییرات امروزی بالادست در محیط‌های مرتبط با پرستاری، مدیران می‌توانند با بهره‌گیری از سبک رهبری خدمتگزار و ابعاد آن (مهرورزی، خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، اعتماد و بهبودبخشی) و یادگیری سازمانی همراه با مؤلفه‌های آن (تجربه‌اندوزی، خطرپذیری، تعامل، گفتگو و

### تشکر و قدردانی

این مقاله منتج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد تحت عنوان «بررسی رابطه بین سبک رهبری و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران دانشگاه علوم پزشکی اردبیل» با کد ۷۲۴۲۱۲۹۱۲۰۰۵ می‌باشد، که در اینجا از مسئولین و پرستاران دانشگاه علوم پزشکی اردبیل که در روند پژوهش حاضر با پژوهشگران همکاری داشتند، کمال تشکر و قدردانی را دارد.

### References

- Gholipour A, Hazrati, M. Explanation of measures servant leadership in organizations. Iranian State. Research Management in the second, third issue; 2009; 2-5. [Persian]
- Banihashemiyani K, Golestan-Jahrumi F, Ghanbary Pirkashani N, Sharafy M. Relationship between general health and manager's leadership style and its effect on staff's job satisfaction in Shiraz University of Medical Sciences. Payavard Salamat. 2013; 6(6): 32-40. [Persian]
- Hakanen J, Bakker AB, Schaufeli W B. Burnout and work engagement among teachers. Journal of school psychology. 2006; 43: 495-513.
- Schaufeli, W.B, Salanova M, González-Romá V, Bakker A.B. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies. 2002; 3: 71-92.
- Adams, SH. The relationships among adult attachment: general self-disclosure and perceived organizational trust. Ph.D. Dissertation. Virginia polytechnic Institute and State University, 2004.
- Robbins SP, Cenzo D. Principles of Management. Translated by Aarabi M, Rafiee MA, Asrari B. 6<sup>th</sup>ed, Tehran: Office of Cultural Research; 2008. [Persian]
- Mir Kamali SM. University as a learning organization and created knowledge. Proceedings of the conference on new approaches in university education, Tehran. 2006: 11-30. [Persian]
- Lussier, R. Human relations in organizations. 5<sup>th</sup> ed, McGraw-Hill companies; 2002.
- Sosik MJJ. The role of personal meaning in charismatic leadership. Journal of leadership studies, 2004; 7(2):1-19
- Freeman A, W. Introduction: Focus on family Involvement as an extension of servant Leadership at Livingstone College". The Negro Educational Review. 2004; 55(1): 7-8.
- Black G. L. A correlational analysis of servant leadership and school climate. Dissertation. International, UMI no, 3309254, 2008.
- Patterson K. Servant leadership: a theoretical model. Ph.D. Dissertation. Philosophy, Regent University. Dissertation Abstracts International, 65(05), 1876. 2003.
- Dennis RR. Servant leadership theory: development of the servant leadership theory assessment instrument. Ph.D. Dissertation. Philosophy, 2004.
- Vadell J, Ewing C. Intrinsic Motivation and Servant Leadership: A Case for Autonomy Supporting Work. International Journal of Humanities and Social Sciences. 2011; 1.1 (19): 249.

15. Izadi Tamh A, Hatmypour KH, Delfan Azeri V, Ghaziani K. Servant leadership style on nurses. *Journal of Family Health*. 2011; 1(1): 6-12. [Persian]
16. Neefe DO. Comparing levels of organizational learning maturity of colleges and university participating in traditional and non-traditional (Academic Quality Improvement Project) accreditation processes. M.S Dissertation. Training and Development, University of Wisconsin-Stone Menomonie, 2001.
17. Mohammadi, M. Employees' empowerment: approaches and processes. *Quarterly Journal of Management*. 2002; 33(2): 175-202. [Persian]
18. Alegria J, Chiva R. Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance: an empirical test. *Technovation*. 2008; 28: 315-326.
19. Chiva R, Alegre J, Lapidra R. Measuring organizational learning capability among the workforce. *International Journal of Manpower*. 2007; 28: 224-242.
20. Naami AZ, Piriaei S. The relationship between dimensions of self-determined work motivation with job engagement in employees of Esfahan Steel Company. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*. 2011; 3(9): 23-41. [Persian]
21. Khorram ZA, Qureshi IW, Sadiya A. 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*. 2012; 1(11): 43-56
22. Ehrhart MG. Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit level organizational citizenship behavior. *Personal Psychology Journal*. 2004; 57(1):61-94
23. Ananil A. The learning organization, towards integrated model. *The Learning Organization*. 2004; 25: 129-142.

# The Role of Servant Leadership Style and Organization Learning in Job Engagement of Nurses

Naghizadeh-Baghi A<sup>1</sup>, Zahed Babolan A<sup>2</sup>, Akharbin P<sup>\*3</sup>

<sup>1</sup>. Assistant Professor of Sport Management, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran

<sup>2</sup>. Associate Professor of Educational Management, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran

<sup>3</sup>. M.Sc. of Educational Management, Islamic Azad University, Sciences and Research Branch, Ardabil, Iran

\**Corresponding author.* Tel: +984515522096 E-mail: p.akhar11@yahoo.com

Received: 7 Dec 2013 Accepted: 27 Feb 2014

## ABSTRACT

**Background & Objectives:** One of the most important motivating factors of nurses is improvement of their job engagement. Since the job engagement can be affected by various factors including the leadership style of nurse managers and organizational learning, this study intended to investigate the relationship between servant leadership method and organizational learning with job engagement of nurses in Ardabil University of Medical Sciences.

**Methods:** This descriptive and correlational study was performed during autumn and winter of 2012 among 914 nurses working in hospitals affiliated to Ardabil University of Medical Sciences; of them 273 nurses were sampled regarding the Krejcie and Morgan table. Three questionnaires were used to gather data: servant leadership style questionnaire, organizational learning and job engagement questionnaire. The data were analyzed using descriptive and inferential statistics with SPSS-18.

**Results:** The results showed that there was a positive and significant relationship between servant leadership method, organizational learning, and job engagement ( $p \leq 0.01$ ), and that, servant leadership method and organizational learning can predict job engagement.

**Conclusion:** Improving of organizational learning and servant leadership method components can improve and increase job engagement of nurses.

**Keywords:** Servant Leadership Style, Organizational Learning, Job Engagement.