

تأثیر رهبری خدمتگزار سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی

محمد رضا غریبی^۱، فاطمه رضایی^۲، علی ترکی^۳، احسان حاجی حسینی^۴

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی از دانشگاه آزاد اراک و کارشناس بودجه شهرداری اراک، Mr.gh6565@gmail.com

^۲ کارشناس ارشد آمار از دانشگاه صنعتی امیرکبیر و کارشناس آمار شهردار اراک، Fatemeh.rezaei@aut.ac.ir

^۳ کارشناس ارشد مدیریت آموزش از دانشگاه تهران و کارشناس برنامه ریزی شهرداری اراک، Torki.ali@gmail.com

^۴ کارشناس ارشد مدیریت صنعتی از دانشگاه آزاد اراک و کارشناس برنامه ریزی شهرداری اراک، Ehsan.jobmail@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری اراک صورت گرفته است. برای این منظور، تعداد ۴۵۰ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی شهرداری اراک در قالب یک پژوهش کاربردی و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه رهبری خدمتگزار جیمز لوب که به ارزیابی رهبری خدمتگزار در سطح سازمان می‌پردازد و همچنین پرسشنامه ی اورگان که برای ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده بود، جمع‌آوری شدند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار LISREL و SPSS و کاربرد مدل‌سازی معادلات ساختاری و آزمون t تک نمونه‌ای، تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که ویژگی‌های رهبری خدمتگزار سازمان بر رفتار شهروندی سازمان کارکنان شهرداری اراک، تأثیر مثبت معنی‌داری داشته است.

واژگان کلیدی: رهبری خدمتگزار سازمان، رفتار شهروندی سازمانی، مدل‌سازی معادلات ساختاری، شهرداری اراک.

مقدمه

هر سازمانی برای نزدیک شدن به شتاب رقابتی که بین سازمانهای امروزی در جهان وجود دارد به کارکنانی نیازمند است، که خود را در موفقیت سازمان سهیم بدانند و با استفاده درست از منابع و امکانات به عنوان یک عضو متعهد در شرایط دشوار و غیر قابل پیش‌بینی، آگاهانه و فراتر از وظایف رسمی خود به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌ها سازمان برای رسیدن به اهداف تعیین شده بپردازد، که چنین رفتارهایی را به اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی می‌نامند. پودساکف و همکاران [1]، فضای مشوق رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان را موجبات، افزایش جذب و نگهداری نیروهای شایسته دانسته و افزایش سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان را باعث جذابیت محیط کار می‌دانند، به عبارت دیگر می‌توان ادعا داشت در سازمان‌هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد، می‌توان عملکرد بهتری را مشاهده نمود. بنابراین،

سازمان‌های موفق دارای کارکنانی هستند که فراتر از مسئولیت‌های رسمی و شغلی خود حرکت می‌کنند و بطور اختیاری برای موفقیت در کار محول شده، از وقت و انرژی خود مایه می‌گذارند [2].

اکثر پژوهش‌ها در حوزه رفتار شهروندی سازمانی بر پیش‌بینی عوامل تأثیرگذار بر این رفتارها متمرکز بوده‌اند. در این بین متغیرهای متنوعی تاکنون مورد بررسی محققان واقع شده که سبک رهبری یکی از مؤثرترین عوامل مورد مطالعه بوده است؛ و سبک رهبری خدمتگزار با برخورداری بودن از یک فلسفه غنی و رویکردی اخلاق مدارانه جایگاه ویژه‌ای در ادبیات رهبری سازمانی پیدا کرده است. بطوریکه، برخی از خلاق‌ترین متفکران امروزی در رابطه با رهبری خدمتگزار، به عنوان پارادایم رهبری قرن بیست و یکم سخن می‌گویند [3]. رهبری خدمتگزار راه‌چاره‌ای در برابر مدل قدرت و اختیار سنتی است که هنوز متداولترین مدل رهبری در سازمانهای امروز ما می‌باشد [4]. رهبری خدمتگزار می‌تواند در تقابل با روش‌های سنتی استبدادی، تغییر مثبتی را در سازمانها به ظهور برساند [5].

در این پژوهش، با توجه به اهمیت و ضرورت نهادینه سازی فرهنگ خدمتگزاری و رشد رفتارهای شهروندی کارکنان شهرداری، که یکی پررنگ‌ترین رسالت‌های خدمتگزاری به مردم را به خود اختصاص داده‌اند، به بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری اراک پرداخته شد.

رهبری خدمتگزار سازمان^۱

تئوری رهبری خدمتگزار نخستین بار توسط رابرت گرین لیف با تألیف مقاله‌ای که تحت عنوان " رهبر در نقش خدمتگزار " نامیده شد، ابداع گردید [6]. گرین لیف به رهبری به عنوان یک مسئولیت و وظیفه در خدمت‌رسانی می‌نگریست [7]. او اینگونه بیان داشت که رهبر خدمتگزار در وهله اول کسی است که خادم باشد [8]. (اسپیروز، ۲۰۰۵: ۲). بنابراین، خدمت‌کردن هسته رهبری خدمتگزار است [9]. یک تعداد فزاینده‌ای از شرکتهای رهبری خدمتگزار را به عنوان فلسفه

^۱- Servant Leadership