

نقش رهبری خدمتگزار مدیران در پیش‌بینی و تبیین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

نورمحمد یعقوبی*، عباس عرب**، عبدالباسط مرادزاده***

چکیده

هدف از اجرای این پژوهش، بررسی نقش مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار مدیران در پیش‌بینی و تبیین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است. جامعه آماری این پژوهش شامل کل کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر» و بیمارستان‌های تحت پوشش آن در سال ۱۳۹۲ به تعداد ۴۸۳ نفر بود که تعداد ۱۷۰ نفر به روش طبقه‌ای-نسبتی به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. نتایج نشان داد که میزان رهبری خدمتگزار مدیران و رفتار شهروندی کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر» در حد متوسط است. زیرمؤلفه‌های خدمت‌رسانی، قابلیت اعتماد و مهرورزی رابطه مثبت و معناداری با رفتار مدنی و ادب و ملاحظه دارند؛ اما زیرمؤلفه مهرورزی رابطه منفی و معکوس با جوانمردی دارد؛ همچنین زیرمؤلفه تواضع و فروتنی رابطه مثبت و معنادار با ادب و ملاحظه و رابطه منفی و معکوس با وجدان کاری دارد. مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار توانایی پیش‌بینی و تبیین ادب و ملاحظه را به میزان مناسب و رفتار مدنی را به میزان نسبتاً قابل‌قبولی دارند. به‌جز بر حسب جنسیت، تفاوت معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر حسب سن، سابقه کاری و مقطع تحصیلی آن‌ها مشاهده نشد.

کلیدواژه‌ها: رهبری خدمتگزار؛ رفتار شهروندی؛ مدیران؛ کارکنان؛ دانشگاه علوم پزشکی ایرانشهر.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۱/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۸/۶.

* استاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

** دانشجوی دکتری، دانشگاه سمنان.

*** دانشجوی دکتری، دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول).