



پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی

علمی-پژوهشی

سال پنجم، شماره‌ی نهم، نیمه‌ی اول ۱۳۹۲

الگوی علی روابط میان رهبری خدمت‌گزار، معنویت در محیط کار و سرمایه‌ی اجتماعی

حسن قلاوندی*

وحید سلطانزاده**

رقیه بهشتی‌راد***

تاریخ پذیرش: ۹۲/۳/۶

تاریخ دریافت: ۹۱/۸/۶

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی الگوی علی روابط میان رهبری خدمت‌گزار، معنویت در محیط کار و سرمایه‌ی اجتماعی انجام شده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است، جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران منطقه‌ی ارومیه است که با استفاده‌ی روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۵۳ نفر به عنوان نمونه‌ی آماری برای مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از سه پرسش‌نامه استاندارد رهبری خدمت‌گزار بر اساس مدل لاب، معنویت در محیط کار بر اساس مدل میلمان و همکاران و سرمایه‌ی اجتماعی بر اساس مدل ناهاپیت و گوشال استفاده شده است. داده‌های تحقیق پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزارهای آماری LISREL, SPSS تحلیل شدند. نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که اثر مستقیم رهبری خدمت‌گزار بر روی سرمایه‌ی اجتماعی (۰/۳۹) مثبت و معنادار است؛ اثر مستقیم معنویت در محیط کار بر روی سرمایه‌ی اجتماعی (۰/۵۸) مثبت و معنادار است. اثر مستقیم رهبری خدمت‌گزار بر روی معنویت در محیط کار (۰/۷۶) مثبت و معنادار است. اثر غیر مستقیم رهبری خدمت‌گزار بر روی سرمایه‌ی اجتماعی با میانجی‌گری معنویت در محیط کار (۰/۲۷) مثبت و معنادار است و اثر کل رهبری خدمت‌گزار بر روی سرمایه‌ی اجتماعی (۰/۷۶) مثبت و معنادار است.

واژه‌های کلیدی: رهبری خدمت‌گزار، معنویت در محیط کار، سرمایه‌ی اجتماعی، کارکنان

* نویسنده مسئول، استادیار مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه (Email: Galavandi@gmail.com)

** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه

*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه

مقدمه

قرن بیست و یکم را نظریه پردازان مدیریت و سازمان، قرن رهبری برای سازمان می دانند و اعتقاد آنان بر این است که عامل اصلی موفقیت سازمان ها و جامعه ی امروزی رهبری است (واشیگتن و فیلد^۱، ۲۰۰۶ و فریدل و همکاران^۲، ۲۰۰۹). در مقابل محیط امروزی سازمان ها، مدیران را با چالش های جدیدی روبه رو می کند و هر روز پویا تر از قبل می شود. رقابت جهانی و انتظارات جوامع در حال تحول، نیاز مالی مدیریتی جدیدی را مطرح می کند (رضاییان، ۱۳۸۷). یکی از موارد مهم و قابل توجه رهبری است. کارکنان به دنبال رهبری هستند که بر اساس انگیزش برونی، بتوانند محرکی را برای ایجاد هماهنگی و سازگاری میان اهداف آنان و اهداف سازمان پدید آورد. در حقیقت کار رهبری در سازمان هر چند به تنوع و ظرافت نوع انسان ها و روان مشغول در درون سازمان است، به تبع اشتراک عقیدتی لازم برای اداره ی اخلاقی و رفتاری انسان ها، وظیفه ای بسیار برتر و فراگیر است (یوسفی سعیدآبادی و همکاران، ۱۳۸۹). فردیکسون معتقد است که مشکل واقعی اداره ی امور عمومی، گسیختگی و گسستگی میان سازمان ها و کارکنانشان است. در نتیجه آن چه باید مورد توجه گیرد آن است که چگونه این سیستم ها می توانند به صورت ارگانیزی برای توسعه ی گروه از طریق همکاری، خادمیت و توازن میان افراد و سیستم عمل کنند. پس می توان رهبری خدمت گزار را به عنوان الگویی ویژه برای مدیران سازمان ها عمومی در نظر گرفت (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸).

به اعتقاد گرین لیف (۱۹۷۷) رهبری خدمت گزار در مرحله ی اول یک خدمت گزار است و بعد همین خدمت گزاری کلیدی برای عظمت اوست. به نظر او، رهبری خدمت گزار با احساس طبیعی از این که رهبری می خواهد خدمت کند، شروع می شود. او ابتدا خدمت می کند، سپس آگاهانه مواردی را که تمایل به هدایت آن ها دارد، انتخاب می کند. او به شدت با فردی که از ابتدا رهبر است فرق دارد و این تفاوت از طریق توجهی که رهبری خدمت گزار برای مطمئن شدن از این که نیازهای ابتدایی سایر افراد برآورد می شود، خود را نشان می دهد. آنان بر خلاف رهبران قدیمی که انگیزه ی ابتدایی آن ها رهبری بود، بیش تر به تمایل برای خدمت کردن برانگیخته

1 - Washington & Field

2 - Fridell et al

می شوند تا تمایل برای رهبری کردن (دنیس و بورکانی^۱، ۲۰۰۵؛ استون و همکاران^۲، ۲۰۰۳ و سالاری و نصرافهانی، ۱۳۸۸).

اندیشمندان در معرفی رهبری خدمت گزار به ده مؤلفه اشاره می کنند که عبارتند از: گوش دادن، همدلی، التیام بخشی، آگاهی، ترغیب، مفهوم پردازی، دوراندیشی، نظارت، تعهد نسبت به رشد افراد و برقراری ارتباط(وینستون^۳، ۲۰۰۴ و فریدل و همکاران، ۲۰۰۹). اساس رهبری توانایی نفوذ در انسان ها است. رهبری کوششی برای تأثیر بر افراد یا گروه بدون اعمال قدرت است(سالاری، ۱۳۸۹). ایده ی رهبری خدمت گزار می تواند در چنین بستری از توجه به دیگران شکل گرفته باشد. رهبری باید در ابتدا نیازهای دیگران را مورد نظر قرار دهد؛ به همین دلیل تمرکز رهبری خدمت گزار بیش تر بر روی دیگران است تا به روی خود. به طور مفهومی خدمت به دیگران، انگاره ی جدیدی که رهبری را انسانی تر می نگرد، ارتقا می دهد. مدل رهبری خدمت گزار ابزار مؤثری برای آزاد کردن افراد از محیط های سنتی و اعمال کنترل توسط رهبران است(پارولینی^۴، ۲۰۰۸). رهبری خدمت گزار بر فلسفه ی خدمت رسانی استوار شده است و رهبران خدمت گزار، توانمند سازی، اعتماد مقابل، روحیه ی همکاری، رفتارهای فرا نقشی (رفتار شهروندی سازمانی)، استفاده ی اخلاقی و ارزش خدمت رسانی به پیروان به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می دهد(قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸). از آن جایی که در این پژوهش تأثیر رهبری خدمت گزار بر سرمایه ی اجتماعی با نقش میانجیگری معنویت در محیط کار بررسی می شود در ادامه به توضیح آن پرداخته می شود.

معنویت در محیط کار

نیازهای کارکنان به لحاظ نوع و حجم تغییر یافته است و سازمان های کنونی در صورتی می توانند موفق باشند که به نیازهای زیستی، اجتماعی، روانی و معنوی کارکنان پاسخ گو باشند. یکی از مفاهیمی که می تواند در ارضای این نیازها مؤثر واقع شود، معنویت در محیط کار است که دربرگیرنده ی مفاهیمی چون سلامت، شادکامی، فروتنی، صداقت، رستگاری، موفقیت و ارضای انجام کار برای کارکنان و سازمان

1 -Dennis & Bocarnea

2 -Stone et al

3 - Winston

4 - Parolini

است (کال و شریواتوف^۱، ۲۰۰۳). این مفهوم برای سازمان در محل کار مزایای فراوانی دارد؛ مزایایی که سازمان با بهره گیری از آن ها به بهبود بهره وری و افزایش عملکرد و بهبود شاخص های مالی خود می پردازد (مقیمی و همکاران، ۱۳۸۶). مهم تر از همه، معنویت در محیط کار می تواند برای سازمان ها انسانیت، برای اجتماع فعالیت و برای محیط مسؤولیت به ارمغان آورد. در بسیاری از سازمان های امروزی، افراد تنها بازوها و مغزهای خود را به کار می گیرند و نه روح خود را (تیشلت^۲ و همکاران، ۲۰۰۲؛ تویگ^۳ و همکاران، ۲۰۰۱). هنگامی که سازمان ها بهتر کار می کنند، مدیران توانایی بیش تری برای بهبود شرایط کاری کارکنان، کیفیت زندگی مشتریان و جامعه پیدا می کنند. در مقابل اگر سازمان ها ضعیف اداره شوند و تنها بر بقای مادی خود تأکید داشته باشند، تحقق لذت و شادی معنوی و کار با مفهوم برای کارکنان به سادگی رخ نمی دهد (رضایی منش و کرمانشاهی، ۱۳۸۹). بنابراین می توان بیان کرد که قلمرو مدیریت و سازمان چه به لحاظ نظری و چه عملی تحت تأثیر نیروی قدرت مند به نام میل به معنویت قرار گرفته است (شیخی نژاد و احمدی، ۱۳۸۷). معنویت در کار، تلاش در جهت ایجاد حساسیت نسبت به ارتباط فرافردی، درون فردی، میان فردی و برون فردی در زندگی کاری به منظور بالندگی شخصی در رسیدن به تعالی انسان است و این مهم ترین وظیفه ای است که جوامع کنونی در هزاره ی سوم با آن روبه روست (عابدی و رستگار، ۱۳۸۶؛ گارسایز مور^۴، ۲۰۰۳). این سازه در برگیرنده ی مفهومی از احساس تمامیت، پیوستگی و درک ارزش های عمیق در کار، ارتباط مؤثر با خویشتن و کار با معنا، احساس یک پارچگی و هم سوایی با ارزش ها است. کار با معنا شامل لذت بردن از کار، کسب نیرو و انرژی از کار می شود و احساس یک پارچگی شامل احساس پیوند و همبستگی با همکاران، حمایت کارکنان از یک دیگر می شود. و هم سوایی با ارزش های سازمان شامل پیوند و همبستگی با اهداف، شناسایی مأموریت و ارزش های سازمان است (اشمس و دوچن^۵، ۲۰۰۰؛ میلیمان^۶ و همکاران، ۲۰۰۳). وجود معنویت در کار

1 - Kale & Shrivastava

2 - Tishlet

3 - Twigg

4 - Garcia-Zamor

5 - Ashmos & Duchon

6 - Milliman

نوعی یک پارچگی میان زندگی بیرونی و درونی در سازمان به وجود می آورد که در نهایت افزایش علاقه، عملکرد و رضایت را در بر دارد (نل و بیبرمن^۱، ۲۰۰۳؛ جرکیویچ و گیاکالن^۲، ۲۰۰۴ و بوسچ^۳، ۲۰۰۹). در این زمینه می یز^۴ (۱۹۹۰) اعتقاد دارد که معنویت در محیط کار، نیروی الهام بخش و برانگیزاننده برای یافتن معنی و هدف در زندگی کاری، درک عمیق و ژرف از ارزش کار، پهنآوری عالم هستی، موجودات طبیعی و نظام باور شخصی است. هم چنین میتروف و دنتون^۵ (۱۹۹۹) معنویت در محیط کار را جست و جوی هدف نهایی در سازمان و عمل کردن بر اساس این هدف معرفی می کنند. در نهایت می توان گفت که معنویت در محیط کار یک تجربه از ارتباط و اعتماد متقابل در میان افرادی است که در یک فرایند کاری مشارکت می کنند که به وسیله ی خوش بینی و حس نیت فردی ایجاد می شود و به ایجاد فرهنگ سازمانی انگیزشی و افزایشی عملکرد کلی منجر می شود و در نهایت تعالی سازمانی پایدار را به همراه دارد) مارکز^۶، ۲۰۰۶).

سرمایه ی اجتماعی

سرمایه ی اجتماعی به عنوان نوش داروی دردهای اجتماعی شناخته شده است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۶). که از ویژگی خوددزایی و خود مولدی برخوردار است؛ به این معنا که با استفاده ی مناسب از آن، زمینه برای تولید و تقویت آن فراهم می شود، در واقع، نوعی تولید اجتماعی قابل مدیریت به حساب می آید (وحیدا و همکاران، ۱۳۸۳ و حضرتی و ابوالحسن تنهایی، ۱۳۸۸). سرمایه ی اجتماعی با بودن در خدمت مردم برای چگونگی ارتباط با دیگران، به نوبه ی خود برای افراد و جوامع نتایج مثبتی از جمله سازگاری با محیط را به همراه داشته است (برین^۷، ۲۰۰۹). سرمایه ی اجتماعی مفهومی مفهومی است که به بویژه با آثار اندیشمندانی چون بوردیو^۸، کلمن^۹ و پاتنام^{۱۰} در چند

1 - Neal & Biberman

2 - Jurkiewicz & Giacalone

3 - Bosch

4 - Myers

5 - Mitroff & Denton

6 - Marques

7 - Brunie

8 - Bourdieu

9- Coleman

10 - Putnam

دهه ی گذشته گسترش یافته است؛ البته دیدگاه های این سه نظریه پرداز، تمایزات آشکاری با هم دارند، باب ادوارز و مایکل فولی^۱ این سه نفر را « سه شاخصه ی نسبتاً متمایز» در پژوهش های سرمایه ی اجتماعی دانسته اند(نوغانی و اصغر پور ماسوله،۱۳۸۶).

از نظر بورديو سرمایه ی در سه شکل بنیادی امکان بروز می یابد؛ به شکل سرمایه ی اقتصادی که قابلیت تبدیل شدن به پول را دارد و ممکن است در شکل حقوق مالکیت نهادینه شود؛ به شکل سرمایه ی فرهنگی که در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه ی اقتصادی را دارد و ممکن است به شکل کیفیت های آموزشی نهادینه شود؛ و به شکل سرمایه ی اجتماعی که از الزامات اجتماعی ساخته شده و در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه ی اقتصادی را دارد و ممکن است به صورت عنوان اشرافی یا اصالت خانوادگی نهادینه شود.

بورديو سرمایه ی اجتماعی را به سنگ دانه همانند می کنند که با شبکه ی ارتباط در سازمان مرتبط است و نهادینه شدن این شبکه به میزان دوام ارتباط میان افراد بستگی دارد.(اسچولز^۲، ۲۰۰۸). کلمن سرمایه ی اجتماعی را فرایندهای اجتماعی می داند که با تسهیل کنش اعضای خود، منافعشان را ارتقا می دهد (برغمدی، ۱۳۸۷؛ جواهری و باقری، ۱۳۸۶). پاتنام، سرمایه ی اجتماعی را دارای مؤلفه هایی می داند از جمله شبکه ها، هنجارهای مشارکت مدنی و اعتماد به سایر شهروندان که این سرمایه ی بر عکس سرمایه ی های متعارف دیگر، یک کالای عمومی است که در مالکیت خصوصی بهره برداران نیست(موهن^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). به نظر پاتنام یک هنجار مؤثر مؤثر مبتنی بر معامله ی متقابل عمومی، احتمالاً با شبکه های انبوهی از مبادلات اجتماعی، مرتبط است. در جوامعی که مردم مطمئن هستند که اعتماد مورد استفاده قرار نمی گیرد، بیشتر به مبادله و معامله می پردازند و این مبادلات خود به توسعه ی هنجارها متقابل عمومی منتهی می شود. کنش های متقابل شخصی، اطلاعاتی را در مورد قابل اعتماد بودن دیگران فراهم می کند که نسبتاً بی هزینه است. روابط اجتماعی مداوم، می تواند انگیزههایی برای قابل اعتماد بودن ایجاد کند(سردارنیا و همکاران،

1- Bob Edvawars & Michael Foley

2- Schultz

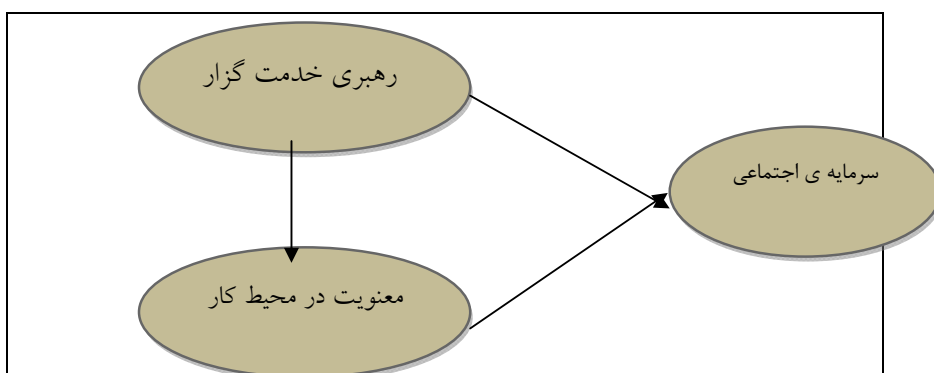
3 - Mohan

۱۳۸۹؛ امیری و رحمانی، ۱۳۸۵ و زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸). سرمایه‌ی اجتماعی به عنوان یک منفعت اجتماعی، توسط اعتماد و مشارکت مدنی توصیف می‌شود (سنگروف^۱ و همکاران، ۲۰۰۹). می‌توان این سرمایه‌ی را، مجموعه‌ی معینی از هنجارها و یا ارزش‌های غیر رسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که تعاون و همکاری میان آن‌ها مجاز است در آن سهیم هستند. مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود باعث سرمایه‌ی اجتماعی نمی‌شود؛ به این دلیل که این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشد. هنجارهایی که سرمایه‌ی اجتماعی تولید می‌کند، اساساً باید شامل ویژگی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشد (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸ و حسینی، ۱۳۸۹). در بیان کلی سرمایه‌ی اجتماعی به عنوان ویژگی‌های سازمان‌های اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها، و اعتماد که برای تسهیل هماهنگی و همکاری برای سود متقابل معرفی شده است که در پرورش جامعه و افزایش مشارکت اجتماعی می‌تواند موثر واقع می‌شود (شود آریا^۲ و همکاران، ۲۰۰۶؛ پورتینگا^۳، ۲۰۰۶؛ کارپینو^۴، ۲۰۰۸؛ فوجی ساوا^۵، ۲۰۰۹).

ناهایپیت و گوشال^۶ (۲۰۰۰) با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه‌ی اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند؛ طبقه‌ی اول عنصر ساختاری اشاره به الگوی کاری تماس‌های میان افراد دارد. ما در این عنصر با جنبه‌هایی از قبیل روابط شبکه‌ای میان افراد، پی‌کرندگی شبکه‌ای، و سازمان مناسب روبه‌رو هستیم. طبقه‌ی دوم، عنصر شناختی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده‌ی مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. طبقه‌ی سوم، به عنصر رابطه‌ای اشاره دارد که به روابط شخصی میان هر یک از اعضای سازمان براساس پیش‌فرض‌هایی که در ذهن بر اساس تعاملات گذشته داشته‌اند (زیرسچ^۷، ۲۰۰۵؛ چانگ و چانگ^۸، ۲۰۰۸ و برین و بوسرت^۱، ۲۰۰۹).

-
- 1 - Snelgrove
 - 2 - Araya
 - 3 - Poortinga
 - 4 - Carpiano
 - 5 - Fujisawa
 - 6 - Ghoshal & Nhabiet
 - 7 - Ziersch
 - 8 - Chuang & Chuang

یکی از اهداف تحقیق حاضر بررسی الگوی علی روابط رهبری خدمت گزار، معنویت در محیط کار و سرمایه ی اجتماعی است. برای نیل به این هدف، و به منظور پیش بینی احتمالی وجود رابطه میان متغیرهای مذکور با توجه به پیشینه ی پژوهش الگویی طراحی شده و تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مذکور سرمایه ی اجتماعی، با ارزیابی روابط میان متغیرها و معنادار بودن روابط کدام و برآورد ضریب برازش الگو، مورد بررسی قرار می گیرد. الگوی مفهومی پژوهش حاضر در شکل شماره ی یک نمایش داده شده است.



شکل شماره ی یک - مدل مفهومی پژوهش

فرضیه های پژوهش

- ۱- رهبری خدمت گزار بر سرمایه ی اجتماعی اثر مستقیم دارد.
- ۲- معنویت در محیط کار بر سرمایه ی اجتماعی اثر مستقیم دارد.
- ۳- رهبری خدمت گزار بر معنویت در محیط کار اثر مستقیم دارد.
- ۴- رهبری خدمت گزار با میانجی گری معنویت در محیط کار بر سرمایه ی اجتماعی اثر غیر مستقیم دارد.

روش پژوهش

روش اجرایی این پژوهش توصیفی (غیرآزمایشی) و طرح پژوهش همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری است. زیر در این پژوهش روابط میان متغیرها در قالب مدل علی مورد بحث قرار می گیرد. جامعه ی آماری این پژوهش شامل ۳۲۰ نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه ی ارومیه است. با توجه به این که برای تحلیل داده ها از طرح مدل معادلات ساختاری و محاسبه ی همبستگی میان متغیرها استفاده می شود، در این پژوهش با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۱۵۳ نفر به عنوان نمونه ی آماری برای مطالعه انتخاب شدند.

ابزار های اندازه گیری

الف- پرسشنامه ی سنجش رهبری خدمت گزار: برای اندازه گیری ویژگی های رهبری خدمت گزار مدیران از پرسش نامه ی لاب (۱۹۹۰) استفاده شد. با کمی تغییرات برای سنجش ویژگی های رهبری خدمت گزار مدیران بر اساس نظر کارکنان سازمان بازنویسی شده است. این پرسش نامه شامل موارد ارزش دادن به افراد، توسعه ی افراد، برقراری روابط دوستانه، نشان دادن اعتماد، فراهم کردن رهبری و به اشتراک گذاشتن رهبری است. پرسش نامه در بر گیرنده ی ۶۰ گویه است و به گونه ی تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت میزان رهبری خدمت گزار را مورد سنجش داده است. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس در پژوهش حاضر به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۸۳، ۰/۷۶، ۰/۸۷، ۰/۷۴ و ۰/۸۱ به دست آمد. علاوه بر آن به منظور تعیین اعتبار سازه ی مقیاس رهبری خدمت گزار از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص های برازش به دست آمده (GFI = ۰/۹۱)، (AGFI = ۰/۹۰)، (RMSEA = ۰/۰۷) نشانه ی برازش مناسب داده ها با مدل اندازه گیری است.

ب- پرسشنامه ی معنویت در محیط کار: برای اندازه گیری ابعاد معنویت در محیط کار از پرسش نامه ی ملیمان و همکارانش (۲۰۰۳) استفاده شد. با کمی تغییرات برای کارکنان توسط پژوهشگران بازنویسی شد. این پرسش نامه شامل موارد کار با معنا، احساس یک پارچگی و هم سوئی با ارزش های سازمان است. پرسش نامه در بر گیرنده ی ۲۰ گویه است و به گونه ی تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت، معنویت در محیط کار را مورد سنجش قرار می دهد. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس در پژوهش حاضر به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۴ و ۰/۷۸ به دست آمد. علاوه بر آن

به منظور تعیین اعتبار سازه ی مقیاس معنویت در محیط کار از روش تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. شاخص های برازش به دست آمده (GFI = ۰/۹۲)، (AGFI=۰/۹۰)، (RMSEA=۰/۰۷۹) نشانه ی برازش مناسب داده ها با مدل اندازه گیری است.

ج- پرسشنامه ی سرمایه ی اجتماعی: برای اندازه گیری عناصر سرمایه ی اجتماعی از پرسش نامه ی ناهاپیت و گوشال (۲۰۰۰) استفاده شد. با کمی تغییرات برای کارکنان توسط پژوهشگران بازنویسی شد. این پرسش نامه شامل موارد عنصر ساختاری، عنصر شناختی و عنصر رابطه ای است. پرسش نامه در برگیرنده ی ۲۰ گویه است و به گونه ی تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت سرمایه ی اجتماعی را مورد سنجش قرار داده است. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس در پژوهش حاضر به ترتیب ۰/۷۴، ۰/۷۸ و ۰/۷۹ به دست آمد. علاوه بر آن به منظور تعیین اعتبار سازه ی مقیاس سرمایه ی اجتماعی از روش تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. شاخص های برازش به دست آمده (GFI = ۰/۹۲)، (AGFI=۰/۹۰)، (RMSEA=۰/۰۷۸) نشانه ی برازش مناسب داده ها با مدل اندازه گیری است.

یافته های پژوهش

ابتدا شاخص های توصیفی (میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی) برای کل نمونه بررسی شده است.

جدول شماره ی یک - شاخص های توصیفی متغیرهای مورد پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
ارزش دادن به افراد	۴/۰۵	۰/۶۱	۰/۲۶	۰/۸۵
توسعه ی افراد	۴/۰۲	۰/۶۱	۰/۱۱	۰/۵۹
برقراری روابط دوستانه	۳/۷۸	۰/۶۸	۰/۱۷	۰/۵۷
نشان دادن اعتماد	۴/۴۱	۰/۷۵	۰/۶۶	۰/۶۴
فراهم کردن رهبری	۴/۴۷	۰/۹۸	۲/۳۲	۰/۶۲
به اشتراک گذاشتن رهبری	۴/۴۰	۱/۲۹	۴/۴۷	۰/۱۳
کار با معنا	۴/۲۷	۱/۱۳	۴/۹۸	۰/۲۵
احساس یک پارچگی	۴/۳۶	۰/۷۴	۱/۱۱	۰/۳۸
هم سوئی با ارزش های سازمان	۴/۲۱	۰/۶۹	۰/۹۹	۰/۷۵
عنصر ساختاری	۴/۱۱	۰/۵۸	۰/۴۵	۰/۲۴
عنصر شناختی	۴/۰۰	۰/۶۹	۰/۷۳	۰/۶۷

الگوی علی روابط میان رهبری خدمت گزار، معنویت در... ۱۱۷

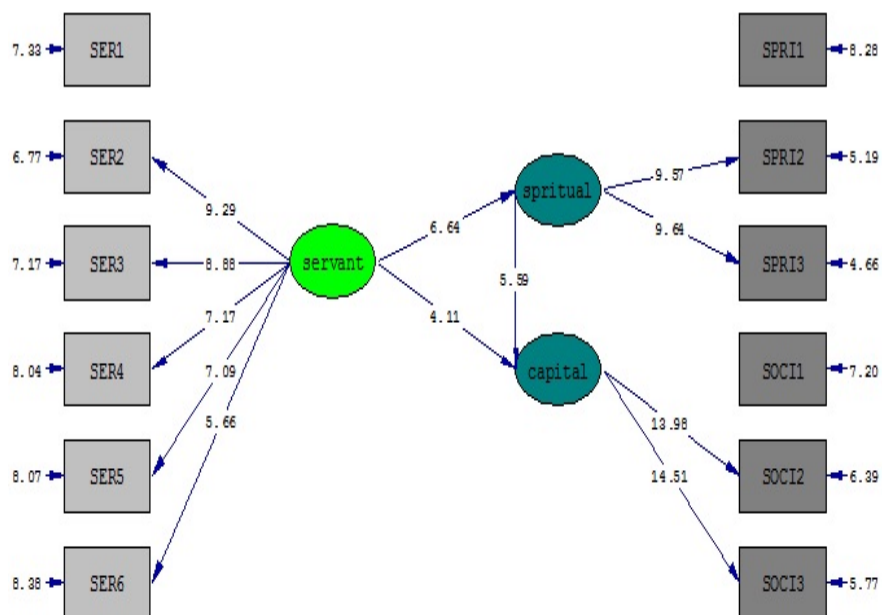
۰/۲۰	۰/۵۶	۰/۷۵	۳/۹۹	عنصر رابطه ای
------	------	------	------	---------------

میانگین و انحراف معیار محاسبه شده در جدول شماره ی یک نشان می دهد که نمره ها از پراکندگی خوبی برخوردارند. نتایج دو آماره ی کجی و کشیدگی نیز حاکی از آن است پراکندگی داده ها در هر متغیر به صورت توزیع نرمال است. با توجه به مبنا بودن تجزیه و تحلیل الگوهای علی، ماتریس همبستگی متغیرهای مورد بررسی در جدول شماره ی دو ارائه شده است.

جدول شماره ی دو - ماتریس همبستگی متغیرهای مورد پژوهش

شماره	متغیر	۱	۲	۳
۱	رهبری خدمت گزار	۱		
۲	معنویت در محیط کار	۰/۷۱**	۱	
۳	سرمایه ی اجتماعی	۰/۷۴**	۰/۶۹**	۱
p<0.01**				

در جدول شماره ی دو مشاهده می شود که رهبری خدمت گزار (۰/۷۴) و معنویت در محیط کار (۰/۶۹) دارای همبستگی بالا با سرمایه ی اجتماعی است.



نمودار شماره ی یک - مدل سازی معادلات ساختاری (در حالت معناداری)

جدول شماره ی چهار - مسیرهای آزمون شده در مدل معادلات ساختاری

متغیرها	اثرات مستقیم	اثرات غیر مستقیم	اثرات کل	واریانس تبیین شده
بر روی سرمایه ی اجتماعی از				۰/۸۳
رهبری خدمت گزار	۰/۳۹**	۰/۳۷**	۰/۷۶	
معنویت در محیط کار	۰/۵۸**	-	-	
بر روی معنویت در محیط کار از				۰/۵۷
رهبری خدمت گزار	۰/۷۶**	-	-	
	p<0.01**			

اثرات مستقیم: طبق داده های جدول اثر مستقیم رهبری خدمت گزار بر روی سرمایه ی اجتماعی (۰/۳۹) مثبت و معنادار است، اثر مستقیم معنویت در محیط کار بر روی سرمایه ی اجتماعی (۰/۵۸) مثبت و معنادار است. اثر مستقیم رهبری خدمت گزار بر روی معنویت در محیط کار (۰/۷۶) مثبت و معنادار است.

اثر غیرمستقیم و کل: اثر غیر مستقیم رهبری خدمت گزار بر روی سرمایه ی اجتماعی با میانجی گری معنویت در محیط کار (۰/۲۷) مثبت و معنادار است و اثر کل رهبری خدمت گزار بر روی سرمایه ی اجتماعی (۰/۷۶) مثبت و معنادار است.

جدول شماره ی پنج- مشخصه های برازندگی انطباق

X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI
۲/۷۶	۰/۰۷۸	۰/۹۳	۰/۹۱	۰/۹۰

همان گونه که داده های جدول نشان می دهد، جذر برآورد واریانس خطا تقریب (RMSEA) به عنوان اندازه ی تفاوت برای هر درجه ی آزادی است، برای مدل های خوب برابر ۰/۰۵ یا کمتر است. مقادیر بالاتر از آن تا حد ۰/۰۸ نشان دهنده ی خطای معقول برای تقریب در جامعه است. مدل هایی که RMSEA آن ها ۰/۱۰ یا بیش تر باشد، برازش ضعیفی دارند. در این پژوهش RMSEA=۰/۰۷ نشانه ی برازش خوب مدل است. در برنامه ی لیزرل، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) و شاخص تعدیل شده برازندگی (AGFI) است. سه شاخص CFI، GFI، AGFI نشان می دهد که مدل تا حدّ نسبت به عدم وجود آن، برازندگی بهتری دارند. بر پایه ی قرارداد، مقدار این سه شاخص باید برابر یا بزرگ تر از ۰/۹ باشد تا مدل مورد نظر پذیرفته شود. همچنین این شاخص تحت تأثیر حجم نمونه است و می تواند برای مدل هایی که به گونه ی ضعیفی فرمول بندی شده اند بزرگ باشد. درباره ی کاربرد آن ها توافق کلی وجود ندارد. شاخص X²/df فاقد یک معیار ثابت برای مدل قابل قبول است؛ اما مقدار کوچک آن، دلالت بر برازش بهتر مدل دارد(اژه ای و همکاران، ۱۳۹۰).

بحث و نتیجه گیری

رهبران می توانند عامل تمایز در سازمان باشند. رهبران، به پیروان خود چنین القا می کنند که راه مطلوب را تشخیص دهند و از آنان می خواهند که در جهت تشخیص رهبر خود و برای رسیدن به وضعیت مطلوبی که وی مشخص کرده است، تلاش کنند که این امر در سبک رهبری خدمت گزار هم قابل مشاهده است. هدف اصلی این سبک، ایجاد بهبودهایی در رهبری سازمان ها و در شرایط محیطی مختلف است. برای این که شخص مدیر ویژگی های خدمت گزاری را داشته باشد، نمی توان چنین ویژگی هایی را

به او دیکته کرد، به این علت پیشنهاد می شود با مدل سازی ویژگی ها و خصوصیات رهبران خدمت گزار می توان به انجام چنین کاری مبادرت کرد. از این رو می توان با الگو سازی صفات و ویژگی ها، این سبک را در میان مدیران و رهبران سازمان ها توسعه داد. تهیه و تدوین برنامه های آموزشی به منظور توسعه و پرورش مهارت های رهبری خدمت گزار و ارائه ی امتیازات ویژه به مدیرانی که بتوانند این دوره ها را با موفقیت پشت سر بگذارند، حائز اهمیت است و می تواند در اثر بخشی مدیران بسیار کارآمد باشد. مدیران با نشان دادن ویژگی های رهبر خدمت گزار باعث به وجود آمدن جو اعتماد، روحیه ی همکاری، مساعدت و ... در سازمان ها می شوند. مدیران می توانند با انجام رفتارهای مانند: رعایت اصول اخلاقی، برقراری روابط خوب، ارزش قائل شدن به تفاوت های فردی و فرهنگی، خود را صادقانه ارزیابی کردن، شنونده و سنگ صبور کارکنان بودن، نیازهای کارکنان را به نیازهای خود مقدم داشتن، برنامه ها و اهداف روشنی برای کارکنان ترسیم کردن، استفاده از روابط دوستانه به جای قدرت رسمی و رفتارهایی از این دسته می توانند موجب حرکت کارکنان در جهت اهداف و اصول سازمان شوند. در مقابل هم معنویت در محیط کار به عنوان یکی از ابعاد انسانیت، شامل خودآگاهی و خودشناسی است. در دهه ی گذشته تحقیقات فزاینده ای در حوزه ی معنویت در محیط کار صورت گرفته است که می توان علت آن را مشاهده ی تأثیر چشمگیر معنویت، در بهبود عملکرد فردی و سازمانی بیان کرد. تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش نشان داد که اثر مستقیم رهبری خدمت گزار بر روی معنویت در محیط کار و سرمایه ی اجتماعی مثبت و معنادار است و اثر مستقیم معنویت در محیط کار بر روی سرمایه ی اجتماعی نیز مثبت و معنادار است. هم چنین اثر غیر مستقیم رهبری خدمت گزار بر روی سرمایه ی اجتماعی با میانجی گری معنویت در محیط کار مثبت و معنادار است و اثر کل رهبری خدمت گزار بر روی سرمایه ی اجتماعی مثبت و معنادار است. با توجه به نتایج به دست آمده می توان بیان کرد که وجود مولفه های رهبری خدمت گزار در سازمان زمینه ساز گسترش و افزایش اعتماد، همسازی و سازش، احترام گذاشتن، رعایت اصول اخلاقی، کار تیمی، انصاف، روابط حسنه، مسؤولیت پذیری، مشارکت، میل یادگیری، توزیع اطلاعات و کاهش اختلافات قومی و نژادی، زور و اجبار، رفتارهای نامناسب در میان کارکنان می شود. هم چنین می توان شاهد بود که

در سازمان، کارکنان از اهداف و مقصد آینده سازمان به چشم انداز مشترکی دست پیدا کرده و در راستای رسیدن به آن برای خود اهداف و برنامه روشن ترسیم کنند. در نتیجه چنین شرایطی در سازمان، در سطح فردی کارکنان به انجام فعالیت هایی می پردازند که معنی بیش تری به زندگی خود و دیگر همکاران می بخشد؛ در سطح گروهی در سازمان ارتباطات ذهنی و معنوی میان کارکنان در گروه های کاری افزایش می یابد و در سطح سازمانی، مدیران و کارکنان به ارزش های مرتبط و یک نوع وجدان قوی دست پیدا می کنند و سازمان نسبت به رفاه کارکنان و هم بستگی آنان میل پیدا می کند. در نهایت می توان شاهد رشد و افزایش سرمایه ی اجتماعی در میان کارکنان بود. قلی پور و همکارانش (۱۳۸۸) در زمینه ی رهبری خدمت گزار و اعتماد سازمانی و توانمند سازی پژوهشی در سازمان های دولتی ایران انجام دادند که نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش بر رابطه ی قوی میان رهبری خدمت گزار، اعتماد سازمانی و توانمند سازی دلالت داشتند. هم چنین در مطالعه ی یوسفی سعید آبادی و همکارانش (۱۳۸۹) که در زمینه ی رهبری خدمت گزار و کیفیت زندگی کاری صورت گرفت مشخص گردید که میان رهبری خدمت گزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد و وجود ویژگی های رهبری خدمت گزار در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر است. لایدن و همکارانش (۲۰۰۸) نیز در بررسی در زمینه ی رهبری خدمت گزار گزارش کردند که رهبری خدمت گزار بر تمامیت شخصی و خدمت به دیگران از جمله کارکنان، مشتریان و جامعه نقش مهمی را ایفا می کند. این یافته ها می تواند نتایج حاصل از تأثیر گذاری مثبت و معنی دار رهبری خدمت گزار بر روی معنویت در محیط کار و سرمایه ی اجتماعی را تایید کنند. هم چنین نادلی و گل پرور (۱۳۹۰) پژوهشی در رابطه با معنویت در محیط کار و وفاداری انجام دادند. نتایج حاکی از آن که میان تمامی مؤلفه های معنویت با وفاداری رابطه ی مثبت و معنا دار وجود دارد. در مطالعه و بررسی رضایی منش و کرمانشاهی (۱۳۸۹) نیز رابطه ی مثبت و معنی دار میان معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی گزارش شد. و در نهایت میلمان و همکارانش (۲۰۰۳) گزارش کردند که معنویت در محیط کار با نگرش های شغلی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، مشارکت شغلی و کاهش ثبات خروج از خدمت رابطه ی مثبت و معنی دار وجود دارد.

این یافته ها می تواند نتایج حاصل از تاثیر گذاری مثبت و معنی دار معنویت در محیط کار بر سرمایه ی اجتماعی را تأیید کند.

پیشنهادهای کاربردی

- مدیران سازمان به دیدگاه ها و نظرهای پرسنل گوش دهند و تا جایی که ممکن است آن ها را در عمل به کارگیرند.
- مدیران سازمان زمینه های لازم برای توسعه ی افراد، از طریق مشارکت دادن افراد در دروه های آموزش ضمن خدمت را فراهم کنند.
- مدیران سازمان بکوشند روابط حسنه با پرسنل ایجاد کنند.
- به مدیران و مسؤولان پیشنهاد می شود اهداف سازمان را به شکل شفاف و قابل فهم برای همه بیان کنند.
- به مسؤولان و مدیران پیشنهاد می شود با اقداماتی مانند برنامه ریزی مسیر شغلی، غنی سازی شغلی، چرخش شغلی، بهبود کیفیت زندگی کاری و توجه به لذت بخش کردن کار، در جهت بهبود ادراک کارکنان از احساس کار با معنا قدم بردارند.
- مدیران و مسؤولان پیشنهاد می شود که با ایجاد جوی صمیمانه مبتنی بر همکاری به جای رقابت، محیط کاری را مملوّ از آرامش و خالی از استرس برای کارکنان گردانند.
- پیشنهاد می شود که بستر و شرایطی در سازمان مهیا کنند تا کارکنان با اهداف، ارزش ها، هنجارها و فرهنگ حاکم سازمان آشنا شوند.

منابع و مأخذ

- Abedi Jafari.H and Rastegar,A.A. (2007)« The emergence of spirituality in organizations», *Journal of Management Sciences*, Iran,2(5).99-121 (In Persian)
- Amiri,m. and Rahmani,T. (2006)« Effects of social capital within the group and outside group on economic growth in Iran», *Journal of Economic Results*,Vol,3.No,6.111-151 (In Persian)
- Araya,R., Dunstan,F., Playle,R., Thomas,H., Palmer,S., and Lewis,G. (2006)« Perceptions of social capital and the built environment and mental health», *Social Science & Medicine*, 62 , 3072–3083.
- Ashmos D. P., and Duchon, D. (2000)« Spirituality at Work: a Conceptualization and Measure», *Journal of Management Inquiry*, 9/2,134- 145.
- Barghamdi,H.,(2008)« Soil degradation of neighborhood poverty on social capital, neighborhood residents, white», *Journal of Social Welfare*, Vol.7.No.28.263-283. (In Persian)
- Bosch,L.(2009)« The inevitable role of spirituality in the workplace», *Business Intelligence Journal*; 2(1). 139-157.
- Brune,N,E. and Bossert,T.,(2009)« Building social capital in post-conflict communities : Evidence from Nicaragua», *Social Science & Medicine* 68, 885–893.
- Brunie,A.,(2009)« Meaningful distinctions within a concept: Relational, collective, and generalized social capital», *Social Science Research*, 38 , 251–265.
- Carpiano,R.M.,(2008)« Actual or potential neighborhood resources and access to them: Testing hypotheses of social capital for the health of female caregivers», *Social Science & Medicine*, 67 , 568–582.
- Chuang,Y.C. and Chuang,K .Y., (2008)« Gender differences in relationships between social capital and individual smoking and

drinking behavior in Taiwan», *Social Science & Medicine* 67 , 1321–1330.

-Dennis,R.S. and Bocarnea, m. ,(2005)« Development of the servant leadership assessment instrument» *,leadership & Organization Development Journal*, 26(8),600-615.

-Ejhee,J., Visani,M.,SiyadatmS. And Khezri Azar,(2011)« Academic motivation and statistics anxiety: Mediating Role of Learning Strategies», *Psychology journals*, Vol.15,No,20.PP: 110-128

-Faghihi,A.,Feyzi,T., (2007)« Social capital in organizations», *Journal of Light herald*, Vol.3,No.3.11-21. (In Persian)

-Fridell, M.; Newcom, R. and Messner, P.E., (2009)« Discriminate analysis gender public school principal servant leadership difference», *leadership & Organization Development Journal*, 30(8), 722-736.

-Fujisawa,Y., Hamano,T., and Takegawa,S.,(2009)« Social capital and perceived health in Japan: An ecological and multilevel analysis», *Social Science & Medicine*, 69 , 500 –505.

-Garcia-Zamor, C. J.(2003) *Workplace Spirituality and Organizational Performance. Public Administration Review*. Retrieved August 21, 2006 from University of Phoenix Library , *Emerald database*..

-Gholipour,A., Pour Ezat, A.A., and Hazrati, M.,(2009)« Effect of servant leadership on organizational trust and empowerment in organizations», *Journal of Public Administration* ,Vol.1,No.2,PP:103-118.

-Hazrati Somee,Z. and Abolhasan Tanhai,H.,(2009)« Theoretical study of social capital research in Iran», *Journal of Behavioral Sciences*, 29-59. (In Persian)

-Hosseni,M.H.. (2010)« The impact of NGO strategies The creation and promotion of social capital», *Journal of Police Management Studies*,Vol.5.No,1.82-100. (In Persian)

- Javaheri,F. and Bagheri,L.,(2008)«The impact of Internet on social capital and human (case study at Tehran University)»,*Journal of Faculty of Engineering*, Vol.15,No.58,59.33-63. (In Persian)
- Jurkiewicz, C. L., and Giacalone, R. A.A (2004)« values framework for measuring the impact of workplace spirituality on organizational performance». *Journal of Business Ethics*.49(2), 129-142.
- Kale, H. S. ; Shrivastava, S.(2003)« The anagram system for enhancing workplace spirituality». *Journal of Management Development*. 22(4). 308-328.
- Liden,R.C., Wayne,S.J., Zhao,H.« and Henderson, D.(2008), Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi - level assessment», *The Leadership Quarterly* ,19. 161-177
- Marques, J.F,(2006)« The spiritual worker», *Journal Of Management Development* ,25(9),884-95.
- Mayer,A. (2008)« Review confirms work Place Counseling Reduces stress». *British medical Journal*. Vol. 322, PP. 637.
- Milliman,J.;Czaplewski,A.J.; and Feruson,J.(2003)« Workplace spirituality and employee work attitude an exploratory empirical assessment», *Journal of Organization Change management*.16(4).426-447.
- Mitroff, I. and Denton, E. (1999) *A Spiritual Audit of Corporate America: A Hard Look at Spirituality*, Religion, and Values in the Workplace. Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Moghimi.S.A.;Rahbar,A.H. and Eslami,H.(2007)« Organizational spirituality and its impact on employee creativity (comparative approach)» , *Journal of Ethics in Technology* ,2(3).89-98.(In Persian)
- Mohan,J., Twigg,L., Barnard,S., Jones,K., (2005)« Social capital, geography and health: a small-area analysis for England», *Social Science & Medicine*, 60 , 1267-1283.
- Nadi,M.A., and Golparver,M.(2011)« Combining elements of spirituality with simple relationships and loyalty in the workplace», *Journal Ethical Issues in Technology*, Vol 6, No.2,pp:1-10.

- Neal, J. and Biberman, J.(2003)« Introduction: the leading edge in research on spirituality and organizations». *Journal of Organizational Change Management*.16(4).363-366.
- Noghani,M. and Asghar Oormasole,A.R.,(2006)« Comparative review of approaches and indicators used to measure social capital», *Proceedings of a Symposium on Social Capital and Development in Iran*, 249-253. (In Persian)
- Parolini, J.,(2008)« Distinguishing between transformational and servant leadership», *leadership & Organization Development Journal*,30 (3), 274- 291.
- Poortinga,W.,(2006)« Social capital: An individual or collective resource for health», *Social Science & Medicine*, 62 , 292–302.
- Rezaeemanesh,B. and Kermanshahi,S.h.,(2010)« Spiritual relationship with organizational commitment in the workplace», *Insight Journal*.17(46).89-112.(In Persian)
- Rezaian, A.,(2008) *Fundamentals of organization and management*, Tehran, samt Publications(In Persian).
- Salari,S. and Nasesfahani,M.,(2009)« Comparison of servant leadership from the perspective of Western theorists and Imam Ali », *Knowledge at the Islamic University*,Vol13.No3, pp:200-212.
- Salari,S.(2010) *The relationship between servant leadership and organizational commitment University Esfahan staff*,M.A. Dissertation, University of Esfahan.
- Sardarniya,K.H.A., Ghodrati,H. and Eslam,A.R.,(2010)« Impact of good governance and social capital on political trust (case study Sabzevar)»,*Journal of Study of political science*,Vol.5,No.1.135-165. (In Persian)
- Schultz,J., O'Brien,A.M., and Tadesse,B., (2008)« Social capital and self-rated health: Results from the US 2006 social capital survey of one community», *Social Science & Medicine*, 67 , 606–617 .

- Shikhinezhad,F. and Ahmadi,G.h.,(2008)« Spirituality in management of radiation», *Journal of Tadbir*,202.49-53. (In Persian)
- Snelgrove,J,W., Pikhart,H., and Stafford,M.,(2009)« A multilevel analysis of social capital and self-rated health: Evidence from the British Household Panel Survey», *Social Science & Medicine*, 68 , 1993-2001.
- Stone, A. G; Russell, R. F and Patterson, K.,(2003)« Transformational versus servant leadership : a difference in leader focus», *leadership & Organization Development Journal*, 25(4), 349-361.
- Tishlet, L. Biberman J. and Mckeage R.(2002)« Linking Emotional Intelligence, Spirituality and their Workplace». *Journal of Managerial Psychology*.17(3). 203-218.
- Twigg, N. and Wyld, D.(2001)« and Brown, G. Quest for fire: a redefinition and reconceptualization of spirituality at work». *Insights to a Changing World Journal*, available at: <http://spiritatwork.com/>.
- Vahida,F.,Kelantari,S. and Fatehi,A.gh.,(2004)« The relationship between social capital and social identities of students: a case study of eleven public universities in Tehran», *Journal of Research in the Humanities University Isfahan*,17(2),59-92. (In Persian)
- Washington, R. and Field. H.S, (2006)« Individual difference in servant leadership: The roles of values and personality», *leadership & Organization Development Journal*, 27(8), 700-711.
- Winston, B.E ,(2004)« servant leadership at Heritage Bile College: a single – case study», *leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 600-611.
- Yosoffi Saeedabadi,R.,Hassanzadeh,R., and Esmaeeltabar,F.,(2010)« Relationship between servant leadership and employee quality of working life in the NHS organizations Tehran», *Journal of Research in Educational Administration*, No.3.PP:32-46.
- Zahedi,M.J.,Shibani,M. and Alipor,P.,(2009)« The relationship between social capital and social welfare», *Journal of Social Welfare*,Vol.9,No.33.109-129. (In Persian)

-Ziersch,A.M.,(2005)« Health implications of access to social capital: findings from an Australian study», *Social Science & Medicine* 61 , 2119–2131.