

بررسی اثر سبک رهبری خدمتگزار سرپرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با میانجی‌گری معنویت در کار: مورد مطالعه بیمارستان های آموزشی شهر رشت

حسن رضا زین آبادی^۱، علی یاسینی^{۲*}، لیلا میرهادیان^۳

(۱) گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
(۲) گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران
(۳) گروه پرستاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی رشت، رشت، ایران

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۰/۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۲/۱۱

چکیده

مقدمه: هدف نهایی هر سیستم بهداشتی-درمانی ارتقاء کیفیت خدمات مراقبتی است که پرسنل بیمارستان و به طور خاص پرستاران، نقش مهمی در جهت پیشبرد آن دارند. بهبود عملکرد پرستاران تابع عوامل و شرایط درون سازمانی و برون سازمانی متعددی است که مهم ترین آن سبک رهبری حاکم بر سازمان است. از مهم ترین سبک های تاثیرگذار بر بهبود عملکرد، بروز رفتارهای سازمانی مثبت و ایجاد معنویت در کار، سبک رهبری خدمتگزار است. تعیین تاثیر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی معنویت در کار هدف اصلی پژوهش حاضر است.

مواد و روش ها: پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده ها، توصیفی از نوع همبستگی است که به طور خاص از الگویابی علی استفاده شده است. جامعه آماری شامل تمامی پرستاران و سرپرستاران مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی گیلان بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای و به کمک جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۵۲ پرستار و ۵۷ سرپرست به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده ها با استفاده از سه پرسش نامه استاندارد سبک رهبری خدمتگزار، رفتار شهروندی سازمانی و معنویت در کار گردآوری و از طریق روش های آمار توصیفی، استنباطی و الگویابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته های پژوهش: نتایج پژوهش حاکی از آن است که وضعیت سبک رهبری خدمتگزار برای سرپرستاران و وضعیت معنویت در کار و رفتار شهروندی سازمانی برای پرستاران در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. اثرات مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی ($t=1.35, \beta=0.08$)، رهبری خدمتگزار بر معنویت در کار ($t=2.05, \beta=0.18$) و معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی ($t=10.02, \beta=0.75$) به لحاظ آماری معنادار می باشند. هم چنین اثر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری معنویت در کار ($t=6.21, \beta=0.6$) به لحاظ آماری معنادار و قوی است.

بحث و نتیجه گیری: با توجه به نتایج پژوهش، مدیران پرستاری می توانند با به کار گیری سبک رهبری خدمتگزار موجب افزایش معنویت در کار و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاری شوند که به نوبه خود ارتقای کیفیت خدمات مراقبتی ارائه شده به بیماران را به همراه دارد.

واژه های کلیدی: رهبری خدمتگزار سرپرستاران، رفتار شهروندی سازمانی پرستاران، معنویت در کار، بیمارستان های آموزشی شهر رشت

*نویسنده مسئول: گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

مقدمه

نیروی انسانی در مدیریت یکی از سرمایه های ارزشمند قلمداد می شود. بی گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد از کلیدی ترین ابزارها برای رسیدن به اهداف سازمان است که تأثیر شگرفی بر اثربخشی سازمان دارد (۱،۲). عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش های کارکنان معمولی حاصل نمی شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان های بزرگ می شود این است که آن ها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می نمایند (۳). مراکز بهداشتی و درمانی نیز از این قاعده مستثنی نیستند و نیروی انسانی پایه و اساس نظام های بهداشتی - درمانی را تشکیل می دهند (۴،۲۷). پرستاران به عنوان یکی از منابع انسانی این سازمان نقش به سزایی در ارتقاء سلامت جامعه دارند (۵) و فعالیت آنان در بیمارستان با بیماران در ارتباط است. مراکز ارائه دهنده خدمات درمانی از نظر کیفیت خدمات بسیار حائز اهمیت بوده (۶)، زیرا بخش درمان در هر کشوری از طریق ارائه خدمات درمانی به مراجعین خود نقش مهمی در ارتقای سلامت و بهبود آحاد جامعه دارد؛ از این رو مهارت ها، نگرش ها و رفتار کارکنان بخش های درمانی همواره مورد تأیید قرار گرفته است. از مهم ترین عوامل که می تواند رفتارها، نگرش ها و تعاملات آنان را در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات به کار گیرد، رفتار شهروندی سازمانی می باشد (۶،۷).

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان شامل افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیر نمودن آن ها در فعالیت های سازمانی است که دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل نموده و عملکرد سازمان را ارتقاء می دهد (۸). علاوه بر این موجب افزایش همکاری و بهره وری مدیریتی، کاهش نیاز به نظارت و کنترل بر اجرا، تسهیل هماهنگی فعالیت ها در بین اعضای تیم و گروه های کاری، خوشایند نمودن محیط کار، افزایش عملکرد سازمانی، کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری و افزایش توانایی سازمان در تطبیق با تغییر محیطی می گردد (۹).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار در سال ۱۹۸۰ توسط باتمان و ارگان به دنیای علم معرفی

شد. طبق تعریف آن ها، رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری هستند که بخشی از وظایف رسمی فرد قلمداد نمی شوند، اما با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقش های سازمان می شوند. ارگان هم چنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است و با وجود این که در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شوند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گیرند، باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شوند (۱۰،۱۱).

پرکاربردترین طبقه بندی متعلق به ارگان (۱۹۸۸) است که رفتار شهروندی سازمانی را به پنج بعد، شامل «نوع دوستی» (کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیر معمول)، «وجدان کاری یا وظیفه شناسی» (انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از آن چه انتظار می رود)، «جوانمردی» (تأکید بر جنبه های مثبت سازمان بجای جنبه های منفی آن)، «فضیلت شهروندی» (مستلزم حمایت از عملیات اداری سازمان است)، «ادب و نزاکت یا احترام و تکریم» (مشورت با دیگران قبل از اقدام عمل، اطلاع دادن قبل از عمل و رد و بدل کردن اطلاعات) تقسیم کرده است (۳،۱۰،۱۲).

یکی از چالش های اساسی مدیریت راهبردی، جلب روحیه همکاری داوطلبانه در سازمان است. این امر میسر نخواهد شد مگر آن که عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها فراهم شود (۳). پنج عامل عمده موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: سبک رهبری مدیران، نوع ساختار سازمانی، ویژگی های شخصیتی کارکنان، فرهنگ سازمانی و عوامل ارزشی - فرهنگی (۱۱).

یافته های پژوهش زارعی متین و همکاران (۱۳۸۹) حاکی از آن است که ویژگی های شخصیتی و سبک رهبری بیشترین تأثیر را بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند (۱۳). یکی از جدیدترین شیوه های رهبری، سبک رهبری خدمتگزار می باشد. رابرت گرین لیف برای نخستین بار مفهوم رهبری خدمتگزار را در

سال ۱۹۸۷ بنا نهاد. وی معتقد است رهبر باید در ابتدا نیازهای دیگران را مورد توجه قرار دهد. رهبری خدمتگزار، برابری انسان ها را ارج نهاده و در سازمان به دنبال توسعه فردی اعضای سازمان می گردد. بنا بر این رهبری خدمتگزار عبارت است از درک و عمل رهبر به گونه ای که منافع دیگران را بر تمایل و علاقه شخصی خود مرجح می داند (۱۰). رهبران خدمتگزار به عنوان افرادی شناخته می شوند که همواره نوع دوست هستند. به شان و مقام پیروان احترام می گذارند، تفویض اختیار می کنند، به توسعه فردی و رشد زیردستان اهمیت می دهند، و در پی به حداکثر رساندن ظرفیت کارکنان هستند (۱۴). هم چنین رهبران خدمتگزار تلاش می کنند تا با ایجاد روابط بلند مدت و گرفتن بازخورد از کارکنان، رویکردی جامع نگر نسبت به کار بر پایه تصمیمات اشتراکی بنا نهند (۱۵). مهم ترین سازه های رهبری خدمتگزار بر اساس نظریات پاترسون (۲۰۰۳) عبارتند از: «عشق الهی»، «تواضع و فروتنی»، «نوع دوستی»، «قابلیت اعتماد»، «چشم انداز»، «خدمت رسانی»، «توانمندسازی» (۱۶، ۱۴).

اکثر پژوهش ها در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و بر پیش بینی عوامل ایجادکننده این رفتارها متمرکز بوده اند. در این زمینه متغیرهای گوناگونی هم چون انواع سبک رهبری، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی و... به عنوان عامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده اند. یکی از متغیرهایی که تاکنون در این زمینه مورد غفلت واقع شده است، معنویت در کار می باشد که دارای توان بالقوه فراوانی جهت اثرگذاری بر متغیرهای سازمانی و احتمالاً رفتار شهروندی سازمانی می باشد (۱۷). با توجه به اهمیت بالایی مطالعه رفتار انسان در محیط کار، بسیاری از پژوهشگران علوم رفتاری به مطالعه تأثیر معنویت محیط کار بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند. با توجه به پژوهش های این حوزه، به نظر می رسد نبود احساس معنویت محیط کار به بروز رفتارهای کم کاری در سازمان، حتی ترک کار منجر شود (۱۷).

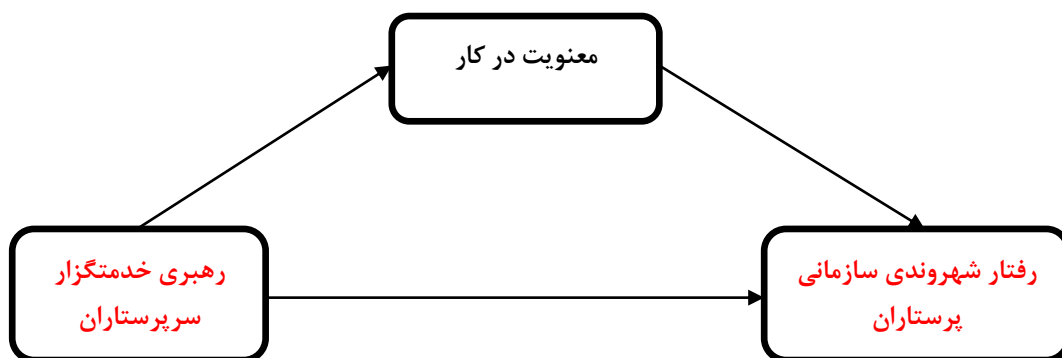
معنویت برای افراد مختلف، معانی متفاوتی دارد. بنا بر این تعاریف زیادی در ادبیات از این موضوع وجود

دارد که ناشی از دیدگاه های متفاوت می باشد. در سال ۲۰۰۰، میتروف معنویت را تمایل به جستجوی هدف نهایی در زندگی و زیستن بر اساس این هدف تعریف کرد (۱۸) و در سال ۲۰۰۳، میلین و همکاران سه بعد متناظر برای معنویت در محیط کار شامل «احساس همبستگی در سطح گروهی» و «همسویی با ارزش های سازمان در سطح سازمانی»، و «کار با معنا در سطح فردی» تعریف نموده اند (۱۸). در نهایت در سال ۲۰۰۳، فرای اذعان داشت که معنویت در کار شامل ارزش ها، گرایش ها و رفتارهای لازم برای ایجاد انگیزش درونی رهبر و پیروان است تا از راه شغل و عضویت در گروه احساس بقای معنوی داشته باشند (۱۹).

در گذشته هم چون معنویت محیط کاری، به رفتارهای فراتر از وظیفه کارکنان مانند رفتارهای شهروندی سازمانی نیز توجه چندانی نمی شد ولی امروزه آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر آن ها بر اثربخشی عملیات سازمان زیاد است، مورد توجه بسیاری از مدیران و محققان می باشد ولی اغلب آنان فقط به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند و کمتر از دو دهه است که میان عملکرد درون نقشی و عملکرد فرا نقشی، تفاوت قائل شده اند. منظور از عملکرد فراتر از نقش، رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان است که معمولاً از سوی سیستم های رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شوند. رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم سازی متداول از عملکرد فرانقشی می باشد. تعدادی از مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، متمرکز بر پیش بینی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی از جمله معنویت در محیط کار بوده است (۱۸).

نکته دیگر در پشتیبانی از رابطه معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی این است که معنویت در کار از عوامل ایجادکننده نگرش های شغلی است که به نوبه خود از عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی می باشد. بنا بر این می توانیم این گونه نتیجه بگیریم که معنویت در محیط کار به طور غیر مستقیم و از طریق نگرش های کارکنان نیز بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می گذارند (۱۸، ۱۹). در نهایت می توان

- ۲- وضعیت مولفه معنویت در کار در حد مطلوب است.
 - ۳- وضعیت مولفه رفتار شهروندی سازمانی در حد مطلوب است.
 - ۴- رهبری خدمتگزار با معنویت در کار رابطه مثبت و مستقیم دارد.
 - ۵- رهبری خدمتگزار بر معنویت در کار تاثیر معناداری دارد.
 - ۶- معنویت در کار با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم دارد.
 - ۷- رهبری خدمتگزار از طریق معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر غیرمستقیم دارد.
 - ۸- الگوی مفروض پژوهش با داده های گردآوری شده برازش مطلوبی دارد.
- با توجه به فرضیه های پژوهش، الگوی مفروض پژوهش به شرح الگوی شماره ۱ خلاصه شده است:



الگوی شماره ۱. الگوی مفروض پژوهش

برخی از مهم ترین آن ها را بررسی نماید و هدف اصلی پژوهش بررسی الگویی از پیامدهای رهبری خدمتگزار است. به بیان دقیق تر هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر مستقیم رهبری خدمتگزار سرپرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران و هم چنین اثر غیر مستقیم این رابطه از طریق معنویت در محیط کار است.

مواد و روش ها

نوع مطالعه: مطالعه حاضر از آن جا که به مدیران پرستاری در جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی

افزود که رفتارهای شغلی کارکنان افزون بر این که از سبک رهبری خدمتگزار تأثیر می پذیرند از عواملی چون معنویت در کار هم متأثر می شوند. بنا بر این قابل پیش بینی است که رهبران و مدیران سازمان ها می توانند با به کار گیری سبک رهبری خدمتگزار علاوه بر این که به طور مستقیم بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اثر می گذارند، قادر هستند تا از طریق افزایش معنویت در کار کارکنان موجب عملکرد بهتر کارکنان شوند. بر اساس مطالب عنوان شده، در پژوهش حاضر به بررسی اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی و بررسی اثر غیر مستقیم این رابطه از طریق معنویت در کار پرداخت می شود. بنا بر این فرضیه های پژوهش حاضر عبارتند از:

- ۱- وضعیت مولفه رهبری خدمتگزار در حد مطلوب است.

رهبری خدمتگزار را می توان دیدگاهی با قدمت طولانی به شمار آورد که به تدریج احیاء گردید و در نهایت به صورت یک رویکرد ایده ال و انقلابی در راستای پاسخ به نیازهای روزافزون توسعه منابع انسانی در محیط کار متغیر، مطرح شده است. با توجه به تغییرات وسیعی که در جوامع و بالطبع آن در سازمان ها رخ داده است، رهبری خدمتگزار می تواند نقش مهم و حیاتی در آینده رهبری سازمان ها و جوامع ایفاء کند (۱۴). از آن جا که این سبک رهبری، نتایج فردی و سازمانی مثبتی در پی دارد، پژوهش حاضر قصد دارد

پرستاران کمک می نماید، به لحاظ هدف یک پژوهش کاربردی است و به لحاظ نحوه گردآوری داده ها، در زمره پژوهش های توصیفی از نوع همبستگی است که به طور خاص از الگویابی علی استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری پژوهش را پرستاران (۴۳۸ نفر) و سرپرستاران (۱۰۳) شاغل در بیمارستان های آموزشی شهر رشت تشکیل می دهند که با استفاده از فرمول کوکران و شیوه نمونه گیری تصادفی خوشه ای متناسب با حجم، ۱۵۲ نفر از پرستاران و ۵۷ نفر از سرپرستاران بخش های محل خدمت آنان به عنوان نمونه های پژوهش انتخاب شدند. در ابتدا هر بیمارستان و بخش های مربوطه به عنوان خوشه در نظر گرفته و نمونه ها به صورت تصادفی از بین خوشه ها انتخاب شدند. سپس با کسب اجازه از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی گیلان و ارائه معرفی نامه رسمی به مدیریت بیمارستان های آموزشی شهر رشت و پس از توضیح اهداف پژوهش و جلب همکاری افراد مورد مطالعه، از آنان خواسته شد تا با پاسخ به پرسش های ابزار گردآوری داده ها در پژوهش مشارکت نمایند.

ابزارهای پژوهش: در این پژوهش برای اندازه گیری متغیرهای ۳ گانه از سه فرم پرسش نامه استفاده شده است:

۱) پرسشنامه سبک رهبری خدمتگزار: جهت سنجش سبک رهبری خدمتگزار از پرسش نامه رهبری خدمتگزار تیلور (۲۰۰۲) که ابزاری ۲۴ سوالی خودسنجی است، استفاده شده است. ابزار فوق دارای چهار زیر مقیاس عشق اجتماعی (۶ سوال)، نوع دوستی (۶ سوال)، بینش (۶ سوال)، و توانمندسازی (۶ سوال) بوده به نحوی که متوسط نمره سوالات ۱-۳-۸-۹-۱۱-۱۵ بیانگر متغیر عشق اجتماعی، متوسط نمره سوالات ۴-۶-۱۰-۱۲-۲۱-۲۲ بیانگر متغیر نوع دوستی، متوسط نمره سوالات ۷-۱۷-۱۹-۲۰-۲۳-۲۴ بیانگر متغیر بینش، و متوسط نمره سوالات ۲-۵-۱۳-۱۴-۱۶-۱۸-۲۰-۲۱-۲۲ بیانگر متغیر توانمندسازی است. افراد مورد مطالعه، در یک مقیاس ۵ درجه ای لیکرت، با انتخاب یکی از اعداد: ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ (از کمترین تا بیشترین میزان، میزان موافقت خود را با هر ۱۱ گویه اعلام داشته اند.

تیلور (۲۰۰۲) برای تعیین روایی پرسش نامه ۲۴ گویه ای، با مقایسه تحلیل های ابزار اصلی ۹۹ گویه ای با ابزار تغییر یافته ۲۴ گویه ای، نشان داد که همبستگی مثبتی با نمره کل ۰/۹۵ بین دو ابزار وجود دارد. هم چنین انسجام درونی پرسش نامه تغییر یافته ۲۴ گویه ای را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ گزارش نمود. در پژوهش نادای و قهرمانی (۱۳۹۰) هم پایایی این پرسش نامه ۰/۸۶ برآورد شده است. در این پژوهش نیز ضرایب پایایی کل و خردمقیاس ها بالاتر از ۰/۷ محاسبه شده است. در بررسی روایی سازه، با توجه به این که هر یک از خرده مقیاس ها به عنوان یک متغیر نهفته در الگوی پژوهش مدنظر قرار گرفته اند، تحلیل عاملی تأییدی برای هر یک از آن ها جداگانه انجام شد و مشخص شد که گویه ها با توان بالا و با برازش مناسب متغیر نهفته رهبری خدمتگزار را اندازه گیری می کنند (جدول شماره ۱).

۲) پرسش نامه معنویت در کار: جهت سنجش متغیر معنویت در کار از پرسش نامه استاندارد ۲۱ سوالی میلیمن و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شده است. ابزار فوق سه بعد معنادار بودن کار (۶ گویه)، احساس همبستگی (۷ گویه) و همسویی با ارزش های سازمان (۸ گویه) را می سنجد. این سه خرده مقیاس به ترتیب معنویت در سطوح فردی، گروهی و سازمانی را اندازه گیری می کنند. افراد مورد مطالعه، در یک مقیاس ۵ درجه ای لیکرت، با انتخاب یکی از اعداد: ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ (از کمترین تا بیشترین میزان)، میزان معنویت در کار را ارزیابی کرده اند. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه بالاتر از ۰/۷۰ محاسبه شده است. در بررسی روایی سازه، تحلیل عاملی تأییدی انجام شد و مشخص شد که گویه ها با توان بالا و با برازش مناسب این متغیر را اندازه گیری می کنند (جدول شماره ۲).

۳) پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی: به منظور سنجش متغیر رفتار شهروندی سازمانی از پرسش نامه ۲۴ سوالی پادساکف و مک کنزی (۱۹۹۹) استفاده شد. ابزار مذکور رفتار شهروندی سازمانی را در چهار بعد وظیفه شناسی (۵ سوال)، نوع دوستی (۴ گویه)، رفتار مدنی (۴ گویه)، ادب و نزاکت (۶ گویه)، جوانمردی (۵

گویه) اندازه گیری می کند. لازم به ذکر است که گویه های ۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲ به صورت معکوس نمره گذاری شده اند. افراد مورد مطالعه، در یک مقیاس ۵ درجه ای لیکرت، با انتخاب یکی از اعداد: ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ (از کمترین تا بیشترین میزان)، میزان رفتار شهروندی سازمانی را ارزیابی کرده اند. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه بالاتر از ۰/۷۰ محاسبه شده است. در بررسی روایی سازه، تحلیل عاملی تأییدی انجام شد و مشخص شد که گویه ها با توان بالا و با برازش مطلوب این متغیر را اندازه گیری می کنند (جدول شماره ۳).

روایی و پایایی ابزارهای سنجش: در این پژوهش برای بررسی ویژگی های روان سنجی ابزارها از روش آلفای کرونباخ (برای بررسی پایایی) و تحلیل عاملی تأییدی (برای بررسی روایی سازه) استفاده شده است.

روش های آماری: هم چنین برای پاسخ به فرضیه های ۱ تا ۳ پژوهش از آزمون t تک نمونه ای استفاده شده است. قبل از کاربست این آزمون در پاسخ به این فرضیه ها، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها استفاده شده است. هم چنین در پاسخ به این فرضیه، از طیف چهارگانه نانلی (۱۹۶۷) (میانگین تا ۱/۹۹ نامطلوب، میانگین ۲ الی ۲/۹۹ نسبتاً نامطلوب، ۳ الی ۳/۹۹ نسبتاً مطلوب، و میانگین ۴ الی ۵ مطلوب) برای قضاوت در خصوص وضع موجود متغیرها و گویه ها استفاده شده است (۲۰). هم چنین میانگین وضع موجود متغیرها و گویه ها با عدد ۳ (به عنوان میانگین جامعه) مقایسه شده است. در نهایت برای پاسخ به سوال ۵ و ۶ (با رعایت مفروضه ها) از «الگویابی معادلات ساختاری» استفاده شده است. قبل از انجام الگویابی معادلات ساختاری، مفروضه های این روش بررسی شده است. جهت بررسی وجود رابطه خطی میان متغیرها از ماتریس همبستگی، جهت بررسی استقلال خطاها از آماره دوربین واتسون و هم چنین جهت بررسی همخطی چندگانه، از شاخص وضعیت، مقادیر ویژه، ضرایب تولرانس و عامل تورم واریانس استفاده شده است. لازم به ذکر است که در مرحله تحلیل عاملی تأییدی و

بررسی چگونگی برازش الگوی پژوهش از شاخص های خي دو (به شرط عدم معناداری)، خي دو تقسیم بر درجه آزادی (کمتر از ۲)، برازش مقایسه ای (بین ۰/۹ تا ۱)، نیکویی برازش (بین ۰/۹ تا ۱)، نیکویی برازش انطباقی (بین ۰/۹ تا ۱) و تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (کمتر از ۰/۰۶) استفاده شده است. نرم افزار مورد استفاده PASW Statistic 18 و LISREL بوده است.

یافته های پژوهش

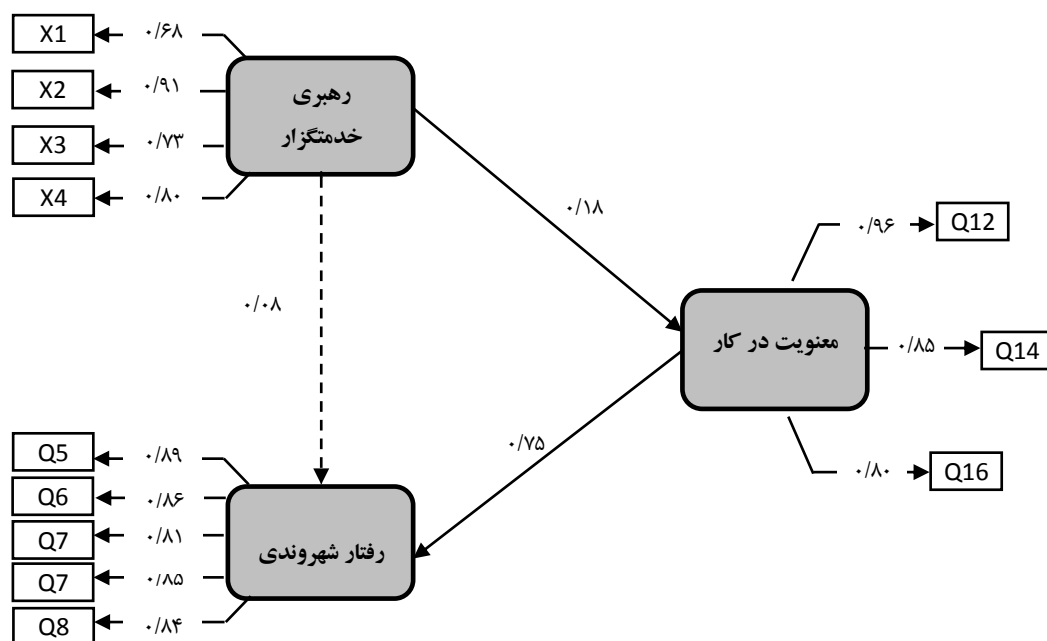
میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۴ توصیف و گزارش شده است. هم چنین نرمال بودن توزیع داده ها بررسی شده است. جهت بررسی توزیع داده های با حجم پایین از آزمون شاپیرو-ویلک استفاده شده است. همان گونه که در جدول شماره ۴ ملاحظه می شود، میانگین مربوط به مولفه های هر یک از متغیرهای پژوهش گزارش شده است. بیشترین میانگین مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی ($X=3.89$) و کمترین میانگین مربوط به متغیر رهبری خدمتگزار ($X=3.60$) است. در بین مولفه های رهبری خدمتگزار بیشترین میانگین مربوط به مولفه بینش ($X=4.05$)، در بین متغیرهای رفتار شهروندی بیشترین میانگین مربوط به مولفه وظیفه شناسی ($X=4.09$) و در بین مولفه های معنویت در کار بیشترین میانگین مربوط به مولفه همسویی با ارزش ها است ($X=3.90$). ستون آخر این جدول نشان می دهد که توزیع داده ها در تمامی متغیرهای پژوهش با سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ نرمال می باشد. لازم به ذکر است که برای آزمون نرمالیتی روی نمونه های بین ۱ تا ۲۰۰۰ تایی از آزمون شاپیرو-ویلک و برای نمونه های با حجم بیشتر از بالای ۲۰۰۰ از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده می شود (۲۱).

در ادامه وضعیت متغیرهای پژوهش از طریق آزمون t تک نمونه ای به شرح جدول شماره ۵ محاسبه شده است. همان گونه که در جدول شماره ۵ ملاحظه می شود، وضع موجود مولفه های چهارگانه متغیر رهبری خدمتگزار و هم چنین وضع موجود نمره کل این متغیر به طور معناداری بالاتر از میانگین مورد انتظار ارزیابی

موجود این متغیر و گویه های مربوطه در سطح «نسبتاً مطلوب» قرار دارد. هم چنین برای بررسی همسانی درونی بین متغیرهای پژوهش از ماتریس همبستگی به شرح جدول شماره ۶ استفاده شد. ماتریس همبستگی در جدول شماره ۶ نشان می دهد که همبستگی بین متغیرها ضمن معناداری بین ۰/۲۰ و ۰/۷۵ می باشد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر ۱/۸۸ بوده و مناسب است. عامل تولرانس کمتر از ۱ و عامل تورم واریانس بیشتر از ۱۰ محاسبه شده است. هیچ کدام از مقادیر شاخص های وضعیت بالاتر از ۱۵ محاسبه نشده است. بنا بر این تمامی مفروضه ها رعایت شده است. پس از بررسی مفروضه ها الگوی پژوهش به ترتیب نمایش داده شده در الگوی شماره ۲ برآزش یافت.

شده است. اما در بخش قضاوت، مشخص می شود که وضع موجود این متغیر و گویه های مربوطه در سطح «نسبتاً مطلوب» قرار دارد.

وضع موجود مولفه های پنج گانه متغیر رفتار شهروندی سازمانی و هم چنین وضع موجود نمره کل این متغیر به طور معناداری بالاتر از میانگین مورد انتظار ارزیابی شده است. اما در بخش قضاوت، مشخص می شود که وضع موجود این متغیر و گویه های مربوطه در سطح «نسبتاً مطلوب» قرار دارد. در نهایت وضع موجود مولفه های سه گانه متغیر معنویت در کار و هم چنین وضع موجود نمره کل این متغیر به طور معناداری بالاتر از میانگین مورد انتظار ارزیابی شده است. اما در بخش قضاوت، مشخص می شود که وضع



الگوی شماره ۲. الگوی ساختاری پژوهش پس از برآزش

بالاتر از ۰/۹ و نهایتاً شاخص برآزش مقایسه ای برابر ۰/۹۷ و بالاتر از ۰/۹، می باشند. بنا بر این شاخص های مذکور نشان دهنده مناسب بودن الگوی برآزش یافته هستند.

جدول شماره ۷ به بررسی «نقش میانجی معنویت در کار در ارتباط بین رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی» پرداخته شده است. همان گونه که

شاخص های برآزش بدین شرح محاسبه شد: شاخص خی دو معنادار شد. در چنین شرایطی به شاخص های جایگزین توجه می شود. نسبت خی دو بر درجه آزادی برابر با ۲/۷۵ و کمتر از ۳، تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا برابر با ۰/۴۹ و کمتر از ۰/۱۰، شاخص نیکویی برآزش برابر ۰/۹۴ و بالاتر از ۰/۹، شاخص تعدیل شده نیکویی برآزش برابر ۰/۹۲ و

قوی است. در مجموع اثر کل متغیرها بر رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۶۸ می باشد یعنی در مجموع الگوی پژوهش به میزان ($R^2=0.47$) تغییرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی را تبیین معنادار کرده است.

در جدول شماره ۷ مشخص است، تمامی اثرات مستقیم و غیر مستقیم معنادار است. در بین اثرات مستقیم، اثر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی ($t=10.02$, $\beta=0.75$) بیشترین است و اثر غیر مستقیم ($t=6.21$, $\beta=0.60$) به لحاظ آماری معنادار و

جدول شماره ۱. پارامترهای الگوی اندازه گیری مولفه های متغیر رهبری خدمتگزار در تحلیل عاملی تأییدی

متغیرها	گویه ها	β	t	شاخص های برازش
رفتار شهروندی	سرپرستار بخش صادقانه به من به عنوان فردی قابل اعتماد، علاقمند است (Q1).	۰/۷۴	*۱۰/۶۳	خی دو (۴۷۸/۹۸)
	سرپرستار خواستار گسترش فرهنگی مبتنی بر استانداردهای بالای اصول اخلاقی در بخش است (Q3).	۰/۷۹	*۱۱/۶۹	درجه آزادی (۲۴۸)
	سرپرستار با دلگرمی و تشویق کردن پرستاران، حمایت خود را نسبت آن ها نشان می دهد (Q8).	۰/۶۰	*۸/۱۶	خی دو بر درجه آزادی (۱/۹۶)
	سرپرستار با اقداماتی که برای پرستاران بخش انجام می دهد، دلسوزی و شفقتاش را به آن ها نشان می دهد (Q9).	۰/۷۷	*۱۱/۱۳	برازش مقایسه ای (۰/۹۶)
	سرپرستار تلاش می کند که پرستاران در بخش احساس اهمیت کنند (Q11).	۰/۵۰	*۶/۵۷	نیکویی برازش (۰/۹۲)
	سرپرستار دائماً نشان می دهد که نگران پرستاران است (Q15).	۰/۴۴	*۵/۶۹	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۰)
	سرپرستار، کمالات و فضایل مطلوبی دارد و دوست دارد این ویژگی ها را در پرستاران بخش نیز ایجاد کند (Q4).	۰/۸۴	*۱۲/۶۵	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۴۷۸/۹۸)
	سرپرستار بخش، توانایی ها و شایستگی هایش را دست بالا نمی گیرد (Q6).	۰/۷۹	*۱۱/۴۵	درجه آزادی (۲۴۴)
	سرپرستار به خودستایی علاقه ای ندارد (Q10).	۰/۱۳	*۲/۵۵	خی دو بر درجه آزادی (۱/۹۹)
	سرپرستار زمانی که نیاز به مشورت در مورد امور بخش داشته باشد، با فروتنی کامل با پرستاران مشورت می کند (Q12).	۰/۵۶	*۷/۳۹	برازش مقایسه ای (۰/۹۲)
رفتار شهروندی	سرپرستار همواره نظر کارکنان را در مورد آینده و هدف بخش جویا می شود (Q21).	۰/۶۹	*۹/۵۲	نیکویی برازش (۰/۹۰)
	سرپرستار بر روی فضائل و کمالات خود تأکید نمی کند (Q22).	۰/۷۶	*۱۰/۸۸	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۳۰)
	سرپرستار، به دیدگاه و نظرات پرستاران در مورد بخش اهمیت می دهد (Q7).	۰/۶۹	*۹/۴۴	خی دو (۴۷۸/۹۸)
	سرپرستار و پرستاران یک دستورالعمل گویا و روشن در مورد وظایف بخش در اختیار دارند (Q17).	۰/۸۴	*۱۲/۴۶	درجه آزادی (۲۴۷)
	سرپرستار در جهت گسترش یک دیدگاه مشترک در بین پرستاران آن ها را تشویق به همکاری می کند (Q19).	۰/۸۱	*۱۱/۸۵	خی دو بر درجه آزادی (۱/۹۳)
	شیوه رفتار و برخورد سرپرستار، آمیخته با نوعی فروتنی و تواضع است (Q20).	۰/۸۵	*۱۲/۸۱	برازش مقایسه ای (۰/۹۴)
	سرپرستار تمایل دارد که دیدگاه ها و نظرات پرستاران را در تعیین اهداف و تصمیم گیری های بخش اعمال کند (Q23).	۰/۸۰	*۱۱/۶۳	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۰)
	سرپرستار تلاش می کند تا با گسترش یک دیدگاه مشترک در پرستاران، تعهد آن ها را نسبت به بخشی که در آن شاغل اند، جلب نماید (Q24).	۰/۷۹	*۱۱/۳۷	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۴۶)
	سرپرستار علاقه دارد تا توانایی رهبری من و همکارانم توسعه یابد (Q2).	۰/۸۸	*۱۲/۶۳	خی دو (۴۷۸/۹۸)
	سرپرستار برای گسترش حس مسئولیت پذیری پرستاران بخش، به آن ها اجازه تصمیم گیری می دهد (Q5).	۰/۸۵	*۱۲/۹۱	درجه آزادی (۲۴۸)
توانمندسازی	سرپرستار به پرستاران در جهت انجام کارها اختیار کامل را می دهد (Q13).	۰/۵۲	*۶/۹۰	خی دو بر درجه آزادی (۱/۹۶)
	سرپرستار برای توسعه مسئولیت پذیری بیشتر در پرستاران، بسیاری از کنترل های بی مورد را حذف کرده است (Q14).	۰/۴۹	*۶/۴۰	برازش مقایسه ای (۰/۹۳)
	سرپرستار از طریق ایجاد فرصت برای پرستاران، توانمندسازی را در آن ها ایجاد می کند (Q16).	۰/۵۸	*۷/۸۴	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۱)
	سرپرستار تصمیم گیری ها را به پرستاران واگذار می کند (Q18).	۰/۶۳	*۸/۶۰	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۴۹)

*P<0.05

جدول شماره ۲. پارامترهای الگوی اندازه گیری مولفه های متغیر معنویت در کار در تحلیل عاملی تأییدی

متغیرها	گویه ها	β	t	شاخص های برازش
مشارکت در کار	احساس می کنم که در این بخش عضوی از یک خانواده هستم (Q1).	۰/۸۸	۱۳/۵۲*	خی دو (۶۸۹/۸۰)
	سرپرستار این بخش از رشد فردی من حمایت می کند (Q2).	۰/۹۲	۱۴/۷۰*	درجه آزادی (۱۸۶)
	تجارب زیادی در کارم دارم که منجر به رشد فردی من می شود (Q3).	۰/۵۶	۱۳/۴۱*	خی دو بر درجه آزادی (۳/۷۵)
	اگر در بخش در ارتباط با موضوعی شک و نگرانی داشته باشم، تشویق می شوم که در مورد آن صحبت کنم (Q4).	۰/۸۷	۹/۸۴*	برازش مقایسه ای (۰/۹۱)
	اگر نگرانی خاصی داشته باشم، آن را با فرد مناسبی در بخش محل کارم، در میان می گذارم (Q5).	۰/۷۱	۱۲/۸۰*	نیکویی برازش (۰/۹۲)
	در این بخش برای برطرف کردن تعارض، به شیوه مناسبی همکاری و تعامل می شود (Q6).	۰/۸۵	۸/۴۴*	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۵۲)
احساس همبستگی	در این بخش ارزیابی عادلانه ای از من می شود (Q7).	۰/۸۶	۱۳/۲۵*	خی دو (۷۶۳/۸۲)
	در این بخش برای ریسک کردن در کار ترغیب می شوم (Q8).	۰/۷۶	۱۰/۸۲*	درجه آزادی (۱۹۳)
	در این بخش از من بخاطر آن شخصی که هستم، قدردانی می شود (Q9).	۰/۸۹	۱۳/۸۲*	خی دو بر درجه آزادی (۳/۹۵)
	از کارم لذت می برم (Q10).	۰/۸۹	۱۳/۹۹*	برازش مقایسه ای (۰/۸۹)
	اعتقاد دارم که کار من بر لذتی که دیگران نیز از کارشان می برند، اثر دارد (Q11).	۰/۸۳	۱۲/۳۳*	نیکویی برازش (۰/۹۱)
	روح و روان من از کار کردنم انرژی می گیرد (Q12).	۰/۸۰	۱۱/۸۰*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۱)
همسویی با ارزش های سازمان	کاری که انجام می دهم با آن چه که فکر می کنم در زندگی مهم ترین است، ارتباط دارد (Q13).	۰/۸۰	۱۱/۸۶*	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۴۴)
	مشتاقانه منتظرم تا روزهای بیشتری را کار کنم (Q14).	۰/۵۱	۶/۵۳*	خی دو (۸۱۱/۲۷)
	کارم را به عنوان یک خدمت اجتماعی بزرگ می دانم (Q15).	۰/۷۶	۱۰/۷۳*	درجه آزادی (۱۹۹)
	آن چه که به کارم معنای خاص و ویژه ای می دهد را درک می کنم (Q16).	۰/۸۲	۱۲/۰۷*	خی دو بر درجه آزادی (۴/۰۷)
	به زندگی امیدوار هستم (Q17).	۰/۸۰	۱۱/۵۳*	برازش مقایسه ای (۰/۹۵)
	ارزشهای معنوی من در تصمیم هایی که می گیرم تأثیر دارند (Q18).	۰/۸۱	۱۱/۸۸*	نیکویی برازش (۰/۹۷)
	خودم را یک فرد معنوی می دانم (Q19).	۰/۷۳	۱۰/۲۸*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۳)
	نماز و نیایش امر مهمی در زندگی من است (Q20).	۰/۷۵	۱۰/۵۱*	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۳۲)
	به سلامت معنوی همکارانم اهمیت می دهم (Q21).	۰/۸۰	۱۱/۶۶*	

*P<0.05

جدول شماره ۳. پارامترهای الگوی اندازه گیری مولفه های متغیر رفتار شهروندی سازمانی در تحلیل عاملی تأییدی

متغیرها	گویه ها	β	t	شاخص های برازش
رهبری خدمتگزار	سعی می کند زودتر از زمان معمول سر کار خود حاضر باشد (Q1).	۰/۸۷	۱۳/۵۰*	خی دو (۰/۶۹/۹۰)؛ درجه آزادی (۲۴۲)
	سعی دارد در حین انجام وظیفه استراحت اضافی داشته باشد (Q2).	۰/۹۰	۱۴/۱۳*	خی دو بر درجه آزادی (۴/۴۲)
	از قوانین و مقررات بخش حتی زمانی که کسی مراقب او نیست، اطاعت می کند (Q3).	۰/۹۴	۱۵/۵۱*	برازش مقایسه ای (۰/۹۷)
	یکی از وظیفه شناس ترین پرستاران است (Q4).	۰/۹۵	۱۵/۷۶*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۱)
	به این اعتقاد دارد که در مقابل حقوق روزانه، باید به همان اندازه کار انجام داد (Q5).	۰/۸۸	۱۳/۶۸*	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۴۰)
رفتار شهروندی سازمانی	به افرادی که کارشان سنگین است کمک می کند (Q16).	۰/۸۰	۱۱/۵۲*	خی دو (۸۷/۲۱)؛ درجه آزادی (۲۴۰)
	به کارکنان جدید کمک می کند حتی اگر از وی درخواست نشده باشد (Q17).	۰/۸۳	۱۲/۲۹*	خی دو بر درجه آزادی (۳/۶۴)
	با میل خود وقتش را جهت کمک به کسانی که مشکلات زیادی دارند، صرف کند (Q18).	۰/۹۰	۱۳/۹۴*	برازش مقایسه ای (۰/۹۴)؛ نیکویی برازش (۰/۹۲)
	همیشه آماده کمک به اطرافیان می باشد (Q19).	۰/۵۰	۶/۳۵*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۳)
فرایند تغییرات سازمانی	در جلساتی که اجباری نیستند، اما حائز اهمیتند شرکت می کند. (Q6)	۰/۳۹	۴/۹۸*	خی دو (۸۸۷/۱۴)؛ درجه آزادی (۲۳۹)
	در اموری که اجباری نیستند، جهت بهبود وجهه بخش در آن ها مشارکت می کند (Q7).	۰/۹۵	۱۵/۸۲*	خی دو بر درجه آزادی (۳/۷۱)
	در مقابل تغییرات سازمانی مقاومت نمی کند و تابع آن ها است (Q8).	۰/۹۳	۱۵/۱۵*	برازش مقایسه ای (۰/۹۶)؛ نیکویی برازش (۰/۹۰)
	اطلاعه ها، بخشنامه ها و دستورالعمل ها... را مطالعه می کند و با آن ها همگام است (Q9).	۰/۹۲	۱۴/۸۶*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۱)
فرایند تغییرات اجتماعی	وقت زیادی را صرف گلايه از مسائل پیش پا افتاده می کند (Q20).	۰/۹۹	۱۷/۳۶*	خی دو (۰/۶۹/۹۰)؛ درجه آزادی (۲۴۲)
	اغلب از کاه کوه می سازد (Q21).	۰/۸۹	۱۳/۹۶*	خی دو بر درجه آزادی (۴/۴۲)
	به جای پرداختن به جنبه های مثبت قضایا، بر اشتباهات و خطاها تأکید می کند (Q22).	۰/۸۳	۱۲/۶۸*	برازش مقایسه ای (۰/۹۱)
	اغلب در هر چیزی که در بخش انجام می شود، نقص پیدا می کند (Q23).	۰/۹۳	۱۷/۳۶*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۲)
فرایند تغییرات سازمانی	همواره احساس خستگی می کند و مداوم نیازمند توجه بیشتری می باشد (Q24).	۰/۸۹	۱۳/۹۶*	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۲۱)
	برای جلوگیری از بروز مشکل با دیگران قدم های مثبتی بر می دارد (Q10).	۰/۵۹	۷/۸۵*	خی دو (۰/۳۲/۹۰)؛ درجه آزادی (۲۴۶)
	مراقب نحوه تأثیری که رفتارش بر کار دیگران می گذارد، هست (Q11).	۰/۹۵	۱۵/۶۱*	خی دو بر درجه آزادی (۴/۱۹)
	در صورت امکان سعی دارد از حق دیگری به نفع خود استفاده کند (Q12).	۰/۹۷	۱۶/۳۰*	برازش مقایسه ای (۰/۹۳)
	تلاش می کند تا از ایجاد مشکل برای همکارانم اجتناب نماید (Q13).	۰/۷۳	۱۰/۳۶*	نیکویی برازش (۰/۹۱)
	مراقب تأثیر اعمال خود بر همکاران می باشد (Q14).	۰/۸۶	۱۳/۲۶*	نیکویی برازش انطباقی (۰/۹۰)
	به افرادی که غیبت داشته اند کمک می کند تا کارهای عقب افتاده شان را انجام دهند (Q15).	۰/۷۴	۱۰/۶۸*	تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۴۹)

*P<0.05

جدول شماره ۴. توصیف آماری متغیرهای پژوهش و بررسی نرمال بودن آن ها

متغیرهای پژوهش	مولفه های هر متغیر	\bar{X}	St.d	مقدار آماره شاپیرو - ویک
رهبری خدمتگزار	عشق اجتماعی	۳/۳۹	۰/۵۰۸	۹۶/۳
	نوع دوستی	۳/۳۶	۰/۶۰۱	۹۷/۲
	بیش	۴/۰۵	۰/۷۷۱	۱۷/۲
	توانمندسازی	۳/۳۵	۰/۵۳۹	۸۸/۳
نمره کل رهبری خدمتگزار				
رفتار شهروندی سازمانی	وظیفه شناسی	۴/۰۹	۰/۷۴۶	۸۸/۲
	نوع دوستی	۳/۶۹	۰/۷۱۲	۸۰/۱
	رفتار مدنی	۳/۹۲	۰/۷۵۲	۹۶/۱
	جوانمردی	۳/۹۱	۰/۸۳۲	۲۲/۱
نمره کل رفتار شهروندی سازمانی	ادب و نزاکت	۳/۸۲	۰/۷۶۳	۳۹/۱
	معناداری در کار	۳/۸۹	۰/۶۸۲	۹۵/۲
	احساس همبستگی	۳/۷۶	۰/۷۳۴	۷۴/۲
	همسویی با ارزش ها	۳/۵۸	۰/۸۰۴	۶۲/۲
نمره کل معنویت در کار				
نمره کل معنویت در کار	معنویت در کار	۳/۹۰	۰/۵۸۲	۱۴/۱
	معنویت در کار	۳/۷۵	۰/۶۳۰	۹۷/۲
df: 152 *P<0.05 میانگین				

جدول شماره ۵. ارزیابی وضع موجود متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	مولفه های هر متغیر	\bar{X}	St.d	SEM	t	قضایوت
رهبری خدمتگزار	عشق اجتماعی	۳/۳۹	۰/۵۰۸	۰/۰۴۱	۶۳/۹*	نسبتاً مطلوب
	نوع دوستی	۳/۳۶	۰/۶۰۱	۰/۰۴۸	۴۳/۷*	نسبتاً مطلوب
	بینش	۴/۰۵	۰/۷۷۱	۰/۰۶۲	۸۱/۱۶*	مطلوب
	توانمندسازی	۳/۳۵	۰/۵۳۹	۰/۰۴۲	۲۶/۸*	نسبتاً مطلوب
نمره کل رهبری خدمتگزار		۳/۶۰	۰/۵۳۵	۰/۰۴۳	۹۱/۱۳*	نسبتاً مطلوب
رفتار شهروندی سازمانی	وظیفه شناسی	۴/۰۹	۰/۷۴۶	۰/۰۶۰	۰۸/۱۸*	مطلوب
	نوع دوستی	۳/۶۹	۰/۷۱۲	۰/۰۵۸	۹۱/۱۱*	نسبتاً مطلوب
	رفتار مدنی	۳/۹۲	۰/۷۵۲	۰/۰۶۱	۲۲/۱۵*	نسبتاً مطلوب
	جوانمردی	۳/۹۱	۰/۸۳۲	۰/۰۶۷	۱۳۴/۹*	نسبتاً مطلوب
نمره کل رفتار شهروندی سازمانی	ادب و نزاکت	۳/۸۲	۰/۷۶۳	۰/۰۶۱	۳۳/۱۳*	نسبتاً مطلوب
		۳/۸۹	۰/۶۸۲	۰/۰۵۵	۱۶/۱۷*	نسبتاً مطلوب
	معناداری در کار	۳/۷۶	۰/۷۳۴	۰/۰۵۹	۷۷/۱۲*	نسبتاً مطلوب
	احساس همبستگی	۳/۵۸	۰/۸۰۴	۰/۰۶۵	۰۱/۹*	نسبتاً مطلوب
معنویت در کار	همسویی با ارزشها	۳/۹۰	۰/۵۸۲	۰/۰۴۷	۱۴/۱۹*	نسبتاً مطلوب
		۳/۷۵	۰/۶۳۰	۰/۰۵۱	۸۲/۱۴*	نسبتاً مطلوب
نمره کل معنویت در کار						
\bar{X} : میانگین نمونه SEM: خطای استاندارد میانگین μ : میانگین مورد انتظار جامعه: ۳ df: 152 *P<0.05						

جدول شماره ۶. ماتریس همبستگی و شاخص های تعیین کننده مناسب بودن متغیرهای الگوی معادله ساختاری

متغیرهای پژوهش	ماتریس همبستگی			آماره های مشخص کننده همخطی		
	۱	۲	۳	عامل تورم واریانس	شاخص تورلانس	شاخص وضعیت
۱) رهبری خدمتگزار	۱	۰/۲۲*	۰/۱۹*	۱/۳۳	۰/۷۱	۱۰/۰۶
۲) رفتار شهروندی سازمانی	-	۱	۰/۷۳*	۲/۳۸	۰/۶۵	۱۱/۴۴
۳) معنویت در کار	-	-	۱	۴/۱۴	۰/۳۴	۹/۶۳
*P<0.05						

جدول شماره ۷. پارامترهای اثرات مستقیم و غیرمستقیم در الگوی پژوه

اثرات	مسیرها	β	SE	t	تفسیر
مستقیم	اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی	۰/۰۸	۰/۰۸۶	۱/۳۵	خی دو (۱۳۲/۲۴)؛ درجه آزادی (۴۸)؛ خی دو
	اثر رهبری خدمتگزار بر معنویت در کار	۰/۱۸	۰/۰۷	۲/۰۵	بر درجه آزادی (۲/۷۵)؛ برازش مقایسه ای
	اثر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۵	۰/۰۵	۱۰/۰۲*	(۰/۹۷)؛ نیکویی برازش (۰/۹۴)؛ نیکویی
غیرمستقیم	اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی با میانجیگری معنویت در کار	۰/۶۰	۰/۰۶	۶/۲۱*	برازش انطباقی (۰/۹۲)؛ تقریب ریشه میانگین مجزورات خطا (۰/۰۴۹)
β : پارامتر استاندارد		SE: خطای استاندارد		*P<0.05	

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی حاضر پژوهش، بررسی الگویی از پیامدهای رهبری خدمتگزار است. این پژوهش در پی بررسی اثر رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی هم به طور مستقیم و هم به طور غیر مستقیم از طریق اثر واسطه ای معنویت در کار است. رفتار شهروندی سازمانی از مباحثی است که مورد توجه

سازمان ها قرار گرفته است زیرا واجدین چنین رفتاری، اقدامات داوطلبانه بیشتری انجام می دهند که این امر برای پرستاران که نماد اقدامات داوطلبانه و فراتر از شرح وظایف هستند، بیشتر جلوه می کند. یافته های این پژوهش اثر مثبت رهبری خدمتگزار بر معنویت در کار را تأیید نمودند. این یافته با نتایج دیگر پژوهش ها همسو و هماهنگ است (۲۲، ۲۳).

مدیران با نشان دادن ویژگی های رهبر خدمتگزار مانند رعایت اصول اخلاقی، برقراری روابط خوب، ارزش قائل شدن به تفاوت های فردی و فرهنگی، شنونده و سنگ صبور کارکنان بودن، استفاده از روابط دوستانه به جای قدرت رسمی و... موجب حرکت کارکنان در جهت اهداف و اصول سازمان شوند. در مقابل معنویت در کار، به عنوان یکی از ابعاد انسانیت، شامل خودآگاهی و خودشناسی است و مطالعات انجام شده در این حوزه حاکی از تأثیر چشمگیر معنویت در بهبود عملکرد فردی و سازمانی می باشد (۲۲).

یافته های پژوهش حاضر اثر مثبت رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی را تأیید نمودند. این یافته ها با نتایج دیگر پژوهش ها همسو و هماهنگ است (۱۴، ۲۴، ۲۶). رهبران خدمتگزار، الگوهای نقشی مورد قبول و مشروعی هستند که توجه کارکنان را به نوع دوستی و رفتار مناسب جلب می کنند. رهبران خدمتگزار در این زمینه خود را الگویی برای برخورد با اجتماع قرار می دهند و پیروان نیز با این گونه رهبران همانندسازی کرده و رفتارهای آن ها را سرمشق خود قرار می دهند (۲۵). بنا بر این یک رهبر، الگویی نقشی برای پیروانش بوده و رفتار شهروندی سازمانی پیروان تحت تأثیر این الگوها قرار می گیرد. افراد با مشاهده رفتار دیگران می آموزند و از آن چه می بینند، الگوبرداری می نمایند (۲۶).

هم چنین یافته های پژوهش حاضر اثر مثبت معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی را نیز تأیید نمود که این یافته با نتایج پژوهش های مشابه همسو می باشد (۱۸، ۲۶). که معتقدند معنویت در کار یک حس عمیق معنا و مقصود در کار است و باعث می شود که کارکنان توانایی های بالقوه خود را شکوفا کنند که این باعث ارتقای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می شود. از این رو می توان چنین نتیجه گرفت که اقداماتی چون چرخش شغلی، غنی سازی شغلی و توانمندسازی کارکنان و توجه به لذت بخش نمودن کار می تواند معنویت در کار را در میان کارکنان بهبود بخشد (۱۸).

با توجه به اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر معنویت در کار و رفتار شهروندی سازمانی و نیز اثرات واسطه

ای منتج از آزمون مسیرهای غیرمستقیم، می توان چنین بیان نمود که رهبری خدمتگزار می تواند به واسطه افزایش معنویت در کار کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی آنان را افزایش دهد. یافته های پژوهش بر این دلالت دارند که اثر غیرمستقیم رهبری خدمتگزار با میانجی گری معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی، بیش از اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر رفتار شهروندی سازمانی است. بر این اساس یکی از راه های ایجاد رفتار شهروندی سازمانی، تقویت معنویت در محیط کار می باشد. لذا سرپرستاران و مدیران پرستاری باید به نیازهای معنوی پرستاران توجه داشته باشند و هم باید جهت ایجاد یک جو سازمانی پویا و انگیزاننده تلاش نمایند. با چنین اقداماتی می توان امید داشت که کارکنان از انجام دادن وظیفه در سازمان لذت می برند و رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری انجام می دهند. بدین منظور مدیران پرستاری می توانند با در پیش گرفتن سبک رهبری خدمتگزار به عنوان الگوهای نقشی، رفتار شهروندی سازمانی را در میان پرستاران تشویق نمایند. هم چنین در مرحله استخدام از طریق فرآیندهای گزینشی دقیق تر، پرستارانی را استخدام نمایند که بیشتر به دنبال رفتارهای گروهی و همکارانه باشند، زیرا این رفتارها زمینه ساز بروز رفتار شهروندی سازمانی خواهند بود و دستیابی به اهداف سیستم بهداشت و درمان را امکان پذیر می نماید.

با توجه به یافته های پژوهش پیشنهاد های کاربردی زیر ارائه می شود:

۱- مدیران سازمان به دیدگاه ها و نظرهای پرسنل گوش دهند و تا جایی که ممکن است آن ها را در عمل به کار گیرند.

۲- مدیران سازمان زمینه های لازم برای توسعه افراد، از طریق مشارکت دادن افراد در دروه های آموزش ضمن خدمت را فراهم کنند.

۳- مدیران سازمان بکوشند روابط حسنه با پرسنل ایجاد کنند.

۴- به مدیران و مسئولان پیشنهاد می شود اهداف سازمان را به شکل شفاف و قابل فهم برای همه بیان کنند.

۷-پیشنهاد می شود که بستر و شرایطی در سازمان مهیا کنند تا کارکنان با اهداف، ارزش ها، هنجارها و فرهنگ حاکم سازمان آشنا شوند.

سپاسگزاری

از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی گیلان و مسئولین محترم مراکز آموزشی درمانی شهر رشت و تمامی مدیران و کارکنان پرستاری که پژوهشگران را در گردآوری داده های این مطالعه یاری کردند، تشکر و قدردانی می شود.

۵-به مسئولان 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.

۶-مدیران و مسئولان پیشنهاد می شود که با ایجاد جوی صمیمانه مبتنی بر همکاری به جای رقابت، محیط کاری را مملو از آرامش و خالی از استرس برای کارکنان گردانند.

References

1. Ostovar S, Amirzadekhatooni M. Investigation into the relationship among emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment of a private company personnel. *Q J New App Edu Adm* 2008; 3:23-38.
2. Robbins SP. Principles of organizational behavior. 3th ed. Tehran Samt Publications. 2005; P.23-40.
3. Sanoobari M. Organizational citizenship behavior concepts, definitions dimensions and affecting factors. *Bimonth J PHD* 2008; 16:79-99.
4. Sangari AR. Educational administrators job commitment. *J Edu Manage* 1996; 14:38-40.
5. Heroabadi SH, Marbaghi A. Management of nursing and midwifery. 1th ed. Tehran Uni Med Sci Publications. 1996; 3:47-59.
6. Rahimnia F, Mirzaei V. Evaluation of predictive conceptual model organizational citizenship behavior in nurses based on their lifestyle and organizational commitment. *Q J Nurs Manage* 2014; 3:5-29.
7. Esmailigivi M, Abbasi R, Esmaili H. Role of personality traits, organizational commitment and trust in organizational citizenship behavior. *J Modern Ind Org* 2011; 4: 29-38.
8. Chu C, Lee M, Hsu H, Chen I. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior: an example from a Taiwan regional hospital. *J Nurs Res* 2005; 3:313-24.
9. Dehghani M, Hayaviehaghghi M, Kianpory S, Sheibani B. Relationship between social capital, organizational citizenship behavior and job satisfaction among nursing staff. *Q J Nurs Manage* 2014; 3:35-44.
10. Mohammadi SM, Mazarei S, Majidi Kh. Organizational citizenship behavior and leadership styles. *J Disciplin Knowl Booshehr* 2012; 8:21-41.
11. Bienstock C, Carol D, Smith W, Rachel K. Organizational Citizenship behavior and service quality. *J Serv Mark* 2003; 17:357-78.
12. Senoobary M, Rezai AM. The relationship of job characteristics and organization citizenship behavior: job satisfaction rmediation effect. *Police Hum Dev* 2010; 7:85-104.
13. Zareimatin H, Alvani SM, Jandaghi GH, Ahmadi F. Comprehensive model of affecting factors on organizational citizenship behavior development case study about the staff of Irans national oil company. *J Gov Manage* 2010; 2:39-56.
14. Montakhabyeganeh M, Bashlide K, Baharlu M. The effect of servant leadership on organizational citizenship behavior: mediation effect of psychological empowerment organizational justice and job satisfaction. *Q J Org Behave Stud* 2014; 4:63-87.
15. Zehir C, Akyuz B, Eren MS, Turhan G. The indirect effects of servant leadership behavior on organizational citizenship behavior and job performance organizational justice as a mediator. *Int J Bus Soc Sci* 2013; 3:1-13.
16. Gholipur A, Hazrati M. Explanation of measurement instrument of servant leadership in governmental organizations in Iran. *J Manage Stud* 2009; 3:5-28.

17. Salimi G, Hamrahi F. The use of structural equation modeling and the effect of spirituality in workplace on organizational citizenship behavior at Shiraz University of medical sciences. *J Health Manage* 2014; 18:15-33.
18. Nikpur A, Manzaritavakoli A, Hoseinnejad SM. [Relationship between spirituality at workplace and organizational citizenship behavior in Bonyad organizations staff in Kerman]. *J Faraso Modir* 2011; 6: 155-172. (Persian)
19. Freeman GT. Spirituality and servant leadership: a conceptual model and research proposal. *Eme Lead J* 2011;4:120-40 .
20. Yasini A. Diagnosis of police personnel empowerment in Ilam. *J TPS* 2009;1:31-44.
21. Forogh nezhad, H., Moradi Joz, M. An investigation of the affecting factors of slots bid and buying stock as a measure of information asymmetry. *J Edu Mange* 2013;3:25-40.
22. Ghalavandi H, Soltanzade V, Beheshtirad R. Casual model of relationships between servant leadership, spirituality at workplace and social capital. *Bull Exe Manage* 2013; 9:107-29.
23. Zeinabadi H, Behrangi M, Shafie N. The role of servant leadership style principals on spirituality at work and organizational commitment of teachers in girls junior high schools in Tehran. *Teach Train Eth Sci Psychol* 2013;4:13-30.
24. Vondey M. The relationship among servant leadership, organizational citizenship behavior, person-organization fit and organizational identification. *Int J Lead Stud* 2010;6:3-27.
25. Piccolo RF, Greenbaum R, Hartog D, Folger R. The relationship between ethical leadership and core job characteristics. *J Org Behave* 2010;31:259-78.
26. Farhangi A, Fattahi M, Vasegh B. The role of spirituality at workplace in improvement of organizational citizenship behavior. *J Manage Cul* 2006;13:5-36.
27. AliKhani, M., Emrani, A., Zangeneh, M., Nafisi, A., Delpasand, M., AshrafiHafez, A., Bastami, M. R., Managers' Personality and their leadership style five factor personality model. *J Ilam Med Sci Uni* 2012;7: 4-23.



The Effect of Supervisors Servant Leadership Style on Organizational Citizenship Behavior of Nurses through Mediating Role of Spirituality at Work: The Case Study of Training Hospitals of Rasht

Zeinabadi H¹, Yasini A^{2*}, Mirhadian L³

(Received: January 12, 2016

Accepted: March 1, 2016)

Abstract

Introduction: Servant leadership is one of factors that influence organizational citizenship behavior. On the other hand, spirituality at work develops organizational citizenship behavior which can improve the performance of nurses and the quality of caring services provided by them. This study aimed to determine the direct effect of servant leadership on organizational citizenship behavior as well as the indirect effect of servant leadership on organizational citizenship behavior through mediation effect of spirituality.

Materials & methods: This is a descriptive correlative study based on path analyzing among 152 nurses and 57 head nurses of training hospitals in Rasht. Samples were randomly selected by cluster sampling. Data were collected using servant leadership, organizational citizenship behavior and spirituality at work standard questionnaires and were analyzed using descriptive and inferential statistics and structural equation modeling.

Findings: The results indicated that the status of servant leadership style for head nurses and the status of spirituality at work and organizational citizenship behavior for nurses are relatively desirable. The direct effects of servant leadership on organizational citizenship behavior ($t=1.35$, $\beta=0.08$), servant leadership on spirituality at work ($t=2.05$, $\beta=0.18$) and spirituality at work on organizational citizenship behavior ($t=10.02$, $\beta=0.75$) are all significant. The indirect effect of servant leadership on organizational citizenship behavior through the mediation effect of spirituality at work ($t=6.21$, $\beta=0.6$) is statistically significant.

Discussion & conclusions: According to the findings, by servant leadership, nursing managers can enhance the spirituality at work and organizational citizenship behavior among nursing staff improving the quality of care provided for patients.

Keywords: Servant leadership, rganizational citizenship behavior, Spirituality at work, Nursing staff, Hospital

1. Dept of Educational Management, Faculty of Management, Kharazmi University, Tehran, Iran

2. Dept of Management, Faculty of Literature and Humanities, Ilam University, Ilam, Iran

3. Dept of Nursing, Faculty of Nursing, Rasht University of Medical Sciences, Rasht, Iran

* Corresponding author Email: A_yas1363@yahoo.com