

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار و خودکارآمدی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی متغیرهای اشتراک دانش و اعتماد است. این تحقیق بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس روش اجرا، توصیفی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر تمامی مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی در شهر اهواز بوده که مطابق آمار زمان توزیع پرسشنامه تحقیق در حدود ۱۳۰۰ نفر بوده است. حجم نمونه براساس جدول مورگان ۲۹۷ نفر تخمین زده شده، که بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش با استفاده از چهار پرسشنامه رهبری خدمتگزار لیدن و همکاران (۲۰۱۵)، خودکارآمدی بندورا (۱۹۹۷)، عملکرد شغلی مندور و همکاران (۲۰۱۹)، اشتراک دانش و اعتماد کادروسمن و بنیامین (۲۰۲۱) در زمینه متغیرهای تحقیق می‌باشد. روایی پرسشنامه توسط خبرگان و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اموس استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهند که خودکارآمدی و رهبری خدمتگزار مستقیماً عملکرد شغلی کارکنان، اعتماد و اشتراک دانش را پیش‌بینی می‌کند. اعتماد و اشتراک دانش روابط بین خودکارآمدی، رهبری خدمتگزار و عملکرد شغلی کارکنان را واسطه قرار می‌دهد. رهبری خدمتگزار و خودکارآمدی باعث افزایش اعتماد کارکنان به رهبران و سازمان‌ها می‌شود و فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش را برای افزایش عملکرد شغلی کارکنان تحریک می‌کند.

کلمات کلیدی: رهبری خدمتگزار، خودکارآمدی، عملکرد شغلی، اعتماد، اشتراک دانش

فصل اول

کلیات تحقیق

سازمان‌های موفق به رهبرانی نیازمند هستند که با دیدگاهی عمیق، جهت مناسب و مسیر آینده سازمان را ترسیم سازند، کارکنان را به آن مسیر هدایت کنند و انگیزه ایجاد تحول را در آنان به وجود آورند. دیدگاه رهبری خدمتگزار اولین بار توسط گرین لیف^۱ در سال ۱۹۷۷ مطرح شده است، نقطه قوت تئوری رهبری خدمتگزار در این است که با توجه به تغییرات زیادی که در جوامع و به تبع آن در سازمان‌ها رخ داده، این تئوری می‌تواند نقشی مهم و حیاتی در آینده رهبری سازمان‌ها و جوامع ایفا کند. پژوهشگران اعلام می‌کنند که رهبری خدمتگزار نه تنها سبکی بشر دوستانه و بر پایه مبانی اخلاقی است، بلکه حتی پیش‌بینی می‌شود برای افزایش نیروی روانی و رضایت از شغل و بهره‌وری در سازمان مفید باشد (کومار^۲، ۲۰۱۸). سبک رهبری خدمتگزار بعنوان رویکردی نو ممکن است از نظر ارتقای عملکرد اعضای سازمان از طریق پرورش نگرش‌ها و رفتارهای کاری آنان مانند عملکرد شغلی برای رهبران سازمان‌ها سودمند باشد. این سبک رهبری نه تنها سبکی بشر دوستانه و بر پایه‌ی مبانی اخلاقی است، بلکه حتی پیش‌بینی می‌شود برای افزایش نیروی روانی و بهره‌وری در سازمان مفید باشد (لیائو^۳ و همکاران، ۲۰۲۱).

نیروی انسانی ماهر و کارآمد، پربهاترین و ارزنده‌ترین سرمایه هر سازمان است. بسیاری از سازمان‌ها با وجود برخورداری از منابع مادی سرشار، به دلیل فقدان نیروی انسانی شایسته، لایق و مناسب، توان استفاده از منابع خود را ندارند. موفقیت‌های بزرگ سازمان‌ها جز از رهگذر داشتن کارکنانی که عملکرد شغلی بالایی داشته باشند و موجب بهبود و افزایش عملکرد گروهی و سازمانی گردند، حاصل نخواهد شد. سازمان‌های امروز تحت تاثیر عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود زیر فشارهای زیادی قرار دارند. برای این‌که سازمان‌ها بتوانند به اهداف خود دست پیدا کنند، کارکنان باید عملکرد خویش را به سطحی اثربخش و کارا برسانند (بخشی و همکاران، ۱۳۹۶). این موضوع هم در رابطه با سازمان‌های دولتی که در آن‌ها عملکرد ضعیف به منزله‌ی شکست در ارائه‌ی خدمات عمومی تلقی می‌گردد و هم در رابطه با شرکت‌های خصوصی که در آن‌ها عملکرد ضعیف، به معنای ورشکستگی تلقی می‌گردد صادق است.

¹ Grein Lif

² Kumar

³ Liao

پژوهش‌ها به طور مداوم نشان داده است که علاوه بر دانش، مهارت‌ها و استعدادها، شخصیت یکی دیگر از خصوصیات است که پیش‌بینی‌کننده معتبری از عملکرد شغلی بویژه عملکرد زمینه‌ای و تعامل فرد سازمان است (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰). خودکارآمدی از نظریه شناخت اجتماعی آلبرت بندورا روانشناس مشهور مشتق شده است که به باورها، قضاوت‌های افراد به توانایی‌های خود در انجام وظایف، تکالیف و مسئولیت‌ها اشاره دارد. نظریه شناختی اجتماعی مبتنی بر الگوی عملی سه جانبه رفتار، محیط و فرد می‌باشد. خودکارآمدی را به عنوان باور فردی به انجام عمل مطلوب در کنار آمدن با موقعیت می‌داند. بر اساس تئوری شناختی اجتماعی بندورا، کارکنان برای رسیدن به سطح مطلوبی از عملکرد شغلی، باید برای انجام وظایف شغلی خود باورهای خودکارآمدی قوی داشته باشند. بررسی‌ها نشان می‌دهد هر چه احساس خودکارآمدی بیشتر باشد، فرد دامنه امکانات شغلی وسیع‌تری برای خود فراهم می‌کند و علاقه بیشتری به شغل خود نشان می‌دهد. در مقابل، احساس خودکارآمدی ضعیف ممکن است دامنه فعالیت‌های شغلی را محدود کند و در نهایت، به بلاتکلیفی در قبال وظایف شغلی منجر شود (جی و یوون^۱، ۲۰۲۱).

همچنین یکی از مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان برقراری اعتماد در بین آن‌ها و مدیر می‌باشد. شایان ذکر است که یکی از مسائل مهم و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است، از طرفی در سازمان‌هایی، بویژه سازمان‌های دولتی، شکاف قابل ملاحظه‌ای بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. مهم‌ترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها می‌باشد. همچنین، دستیابی به اعتماد سازمانی قوی، به پدید آوردن و پایدار ماندن پیوند روانی و تعهد افراد به سازمان بستگی دارد (میراحمدی و همکاران، ۱۴۰۰). به این دلیل که سازمان تأمین اجتماعی یکی از نهادهای مهم و اساسی در هر جامعه‌ای می‌باشد، مطالعه در مورد عملکرد شغلی کارکنان این سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

۲-۱- بیان مسئله

سازمان‌هایی که به استراتژی توسعه خود می‌اندیشند می‌دانند توسعه باید از رهبران و منابع انسانی آغاز شود. رهبری خدمتگزار، یک مدل رهبری است که همیشه دیگران را در تصمیم‌گیری دخیل می‌کند، بر رفتار اخلاقی تأکید دارد و بدنبال بهبود توسعه کارمندان و در نتیجه بهبود کیفیت سازمان می‌باشد (گو و لو^۲، ۲۰۱۴). باس(۲۰۰۰)، استدلال می‌کند که رهبری خدمتگزار، به استقلال یادگیری و رشد زیردستان اهمیت می‌دهد. این

¹ Ji & Yoon

² Goh & Low

سبک رهبری، دارای دیدگاه منحصر بفردی است که خدمات خاصی را ارائه می‌دهد. انتظار می‌رود رهبری خدمتگزار، توانایی اطرافیان را برای تداوم توسعه و خدمت‌رسانی افزایش داده و پاسخ‌دهی به نیازهای آن‌ها را بعنوان انگیزه اصلی در نظر بگیرد تا اعتماد زیردستان را بدست آورد. همچنین انگیزه کارمندان در رهبری خدمتگزار، برای کار بهتر افزایش یافته و ورودی لازم را برای بهترسازی امور به رهبری ارائه می‌دهند یا توصیه و کمک‌های لازم را برای انجام کار در اختیار همکاران قرار داده و این سبک رهبری اشتیاق به کار را افزایش می‌دهد.

انتظار می‌رود رهبری خدمتگزار، یک سبک موثر در ایجاد اشتیاق در زیردستان باشد؛ طوریکه کارمندان بتوانند برای اشتراک و تولید دانش مربوط به فعالیت‌های کاری، همکاری کرده و میل به تداوم اشتراک دانش، افزایش یابد. رهبری خدمتگزار بر توجه و حضور کارمندان در تصمیم‌گیری بمنظور کسب دانش کاربردی و مدیریتی تاکید دارد. انتظار می‌رود کارمندانی که به آن‌ها توجه شده و در تصمیم‌گیری‌ها حضور دارند، به سهم شدن در سازمان اشتیاق داشته باشند که این امر پاسخی به کنش سازمانی دریافتی است و عملکرد کارمندان را بهبود می‌دهد (کوروپاگ و گریگار^۱، ۲۰۱۷). کارمندان با عملکرد بالا، پیوسته بدنبال رسیدن به اهداف شخصی بوده و در این مسیر، دانش را بکار برده، فرا می‌گیرند و به اشتراک می‌گذارند. کارمندانی که در گرفتن تصمیم، حضور داشته و بدنبال کسب دانش بیشتر از دیگران هستند، میل بیشتری هم به اشتراک دانش خود با دیگر اعضا دارند. عملکرد اشخاص و سازمان‌ها، بطور کلی تحت تاثیر تمایل هر شخص به اشتراک دانش قرار دارد. اشتراک دانش بین اعضای تیم، یک شاخص معتبر برای سنجش عملکرد تیمی محسوب می‌شود. همکاری بین کارمندان از طریق اشتراک دانش، باعث بهترسازی عملکرد اشخاص می‌شود (سیال^۲ و همکاران ۲۰۱۴). تمرکز بر دیگر اعضا، ویژگی اصلی رهبری خدمتگزار بشمار می‌رود. وقتی اعضای سازمان احساس کنند که رهبر، خدمتگزار آنهاست، به وی و سازمان اعتماد می‌کنند. اعتماد به رهبر و سازمان، می‌تواند اشتیاق کارمندان را افزایش دهد، و به بهبود بیشتر عملکرد کارمندان منجر شود. شرومن^۳ و همکاران (۲۰۰۷)، یادآور شدند که اعتمادسازی، یکی از کارکردهای رهبری است. رهبران، اعتماد را خلق می‌کنند و آنرا حفظ می‌نمایند. اعتماد در صورتی رشد می‌کند که کارمندان حس کنند رهبر آن‌ها، صادق است و همیشه اهمیت زیادی به سازمان و کارمندان می‌دهد. افزایش اعتماد، باعث افزایش رضایت می‌شود و بالعکس، کمبود اعتماد به نارضایتی کارمندان و در نهایت افت عملکرد سازمان و کارمندان آن منجر می‌شود (رضائی و همکاران، ۲۰۱۲). کارمندانی که به

¹ Kuruppuge & Gregar

² Sial

³ Schoorman

مدیریت ارشد و مدیران اعتماد دارند، تعهد بالایی به سازمان داشته، کار سخت‌تری می‌کنند و زمان و انرژی بیشتری صرف کار خود می‌نمایند. اعتماد به سازمان، به ایجاد وضعیت روانی مثبت در اعضا، کمک کرده و به کار آن‌ها معنی بخشیده و حس امنیت در آن‌ها ایجاد می‌کند که این حس عامل پیش‌بینی عملکرد فردی محسوب می‌شود (کادروسمن و بنیامین^۱، ۲۰۲۱).

در واقع، مدیران برای افزایش خودکارآمدی کارکنان باید انواع اطلاعات را برای زیردستان خود فراهم آورند. همچنین مدیران نمی‌توانند زیردستان خود را مجبور به اشتراک‌گذاری دانش کنند؛ بلکه برای به اشتراک گذاشتن داوطلبانه تجربیات خود به نگرش مثبت بیشتری نیاز است. تعداد زیادی از مطالعات همچنین استدلال می‌کنند که خودکارآمدی کارکنان می‌تواند قصد آن‌ها را برای به اشتراک گذاشتن دانش پیش ببرد، زیرا یک کارمند مایل است زمانی که معتقد است مشارکت او برای دیگران ارزشمند است، دانش خود را به اشتراک بگذارد.

در این پایان‌نامه درصدد می‌باشیم تا ارتباط رهبری خدمتگزار و خودکارآمدی را بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اهواز با توجه به عامل‌های اشتراک دانش و اعتماد بعنوان میانجی مورد بررسی قرار دهیم.

با توجه به جایگاه خودکارآمدی و رهبری خدمتگزار در عملکرد شغلی کارکنان و نقش میانجی اشتراک دانش و اعتماد در بین این دو، سؤال اصلی این پایان‌نامه این است که آیا خودکارآمدی و رهبری خدمتگزار با توجه به نقش میانجی اشتراک دانش و اعتماد، بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

رهبری، یکی از عوامل اصلی در اجرای فعالیت‌های سازمانی و راندن چرخ سازمان‌های خصوصی و دولتی به سمت موفقیت بشمار می‌رود. هر رهبر، می‌تواند دارای مشخصات و سبک‌های متفاوت رهبری باشد. در نتیجه شخصیت و سبک رهبری، می‌تواند عملکرد کارمندان را با تغییر سطوح قوت، افزایش یا کاهش دهد. اکثر نظریه‌پردازان مدیریت و سازمان، قرن بیست و یکم را قرن رهبری برای سازمان می‌دانند. رهبران خدمتگزار، خود را خدمتکاران مورد اعتماد برای توسعه و قدرتبخشی زیردستان و رساندن آن‌ها به پتانسیل کامل می‌بینند. توانایی قدردانی و دعوت اعضای سازمان و توجه به ایجاد فرصت‌های برابر برای همه اعضا، جزئی از مشخصات رهبری خدمتگزار محسوب می‌شوند. بر اساس نظر سایل و همکاران (۲۰۱۴)، رهبری خدمتگزار می‌تواند تأثیر چشم‌گیری بر نگرش کارمندان برای اشتراک دانش داشته باشد و به مشارکت اعضای سازمان

¹ Kadarusman & Bunyamin

کمک کند و مشوق اعضا برای انجام آزمایش و ریسک‌پذیری در انجام کار، باشد. نتایج تحقیق نوباری^۱ و همکاران (۲۰۱۴)، هیچ تأثیر معناداری بین رفتار رهبری سازمانی و روحیه متعالی کارمندان نشان نداد. این شکاف تحقیقی، انگیزه‌ای شد تا از متغیرهای اعتماد و اشتراک دانش بعنوان متغیرهای میانجی در بررسی اثر رهبری خدمتگزار بر عملکرد شغلی استفاده شود. رهبری خدمتگزار، اعضای سازمان را در تصمیم‌گیری‌ها شریک کرده و توجه بیشتری به آن‌ها دارد، در نتیجه اعضا تجربه و دانش در هر دو بعد عملی و مدیریتی کسب می‌کنند. انتظار می‌رود اعضای سازمانی که تجربه و دانش دارند، میل به تداوم مشارکت در فعالیت‌های سازمانی از طریق اشتراک دانش بین اعضا داشته باشند. اشتراک دانش بین اعضای سازمان، می‌تواند ارتباطات متقابل اعضای سازمان را بهبود داده و باعث شده کارمندان در انجام سریع‌تر و بهتر کارها، به یکدیگر کمک کنند. این شرایط، باعث ارتقای توانایی‌های اعضای سازمان می‌شود که انتظار می‌رود افزایش عملکرد شغلی اعضا را همراه داشته باشد. رهبری خدمتگزار، بر طرفین دیگر سازمان هم تمرکز داشته و اعضای سازمان را در همه فعالیت‌ها مشارکت می‌دهد. انتظار می‌رود مشارکت اعضای سازمان در همه رویدادها، باعث افزایش اعتماد آنها به سازمان و افزایش عملکرد شغلی می‌شود.

خودکارآمدی را به عنوان اعتقاد به توانایی فردی در سازماندهی و اجرای یک اقدام برای رسیدن به هدف مورد نیاز توضیح می‌دهد. برای تسهیل محیط اشتراک دانش، یک موسسه نیاز به ایجاد، گسترش و اتخاذ دانش دارد. بنابراین تخصیص منابع توسط مدیران برای انتشار تجربه حساس با کارکنان موجود و بالقوه، به مقدار قابل توجهی از ویژگی‌های خودکارآمدی نیاز دارد. به همین دلیل است که مدیران هر بخش ممکن است فرصت کافی را برای توسعه دانش خود از طریق گرفتن از دیگران و کسب مهارت‌های جدید با مشاهده دیگران فراهم کنند.

¹ Nobari