

## تبیین نقش رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی در پیش‌بینی اشتقاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران

زهره شاکری زاده<sup>۱</sup>، رضا حیدری فرد<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانش آموخته کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، مؤسسه آموزش عالی باختر ایلام

<sup>۲</sup> استادیار و عضو هیئت علمی گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، مؤسسه آموزش عالی باختر ایلام (نویسنده مسئول)

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف تبیین نقش رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی در پیش‌بینی اشتقاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران انجام گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و به لحاظ روش گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی می‌باشد، جامعه آماری پژوهش را کلیه معلمان مرد و زن مدارس ابتدایی شهرستان مهران در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ که تعداد آن‌ها، ۱۵۹ نفر بود، تشکیل داده است. در پژوهش حاضر، به منظور تعیین حجم نمونه، با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، تعداد ۱۱۳ نفر معلم، که به علت جلوگیری از افت نمونه و عدم عودت پرسشنامه‌ها و ... ده درصد بیشتر یعنی ۱۲۴ نفر با توجه به دو گروه مرد و زن بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی متناسب با حجم انتخاب گردید. ابزار اندازه‌گیری داده‌ها شامل، پرسشنامه سبک رهبری خدمتگزار قلی‌پور و حضرتی (۱۳۸۸)، پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگر (۱۹۸۶)، پرسشنامه هویت سازمانی چتی (۱۹۸۳) و پرسشنامه اشتقاق شغلی سالانوا و شوفلی (۲۰۰۱) بود. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و مدل رگرسیون ساده و رگرسیون چندگانه گام به گام، به کمک نرم افزار spss استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد که بین رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی با اشتقاق شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در نتیجه بهبود مؤلفه‌های سبک رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی می‌تواند باعث ارتقا و افزایش اشتقاق شغلی معلمان گردد.

**واژه‌های کلیدی:** سبک رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی، هویت سازمانی، اشتقاق شغلی

## مقدمه و بیان مسأله:

آموزش و پرورش رکن اساسی جامعه و یکی از اهداف عمده آن آموزش و پرورش کودکان و نوجوانان توسط معلمان و مدیران است و تحقق این هدف مستلزم داشتن معلمانی با انگیزه و مشتاق در مدارس است. چنین افرادی جذب کار خود شده و تکالیف شغلی خود را به بهترین شکل انجام می دهند (هیلتون و شرمن<sup>۱</sup>؛ ۲۰۱۵). مطالعات زیادی نشان می دهند که اشتیاق شغلی<sup>۲</sup> با متغیرهای مهمی مانند خروجی های سازمان، ترک سازمان و تعهد نسبت به سازمان، عملکرد تحصیلی کارکنان، کیفیت خدمات در ارتباط با مشتریان و عملکرد شغلی ارتباط دارد. به طوری که کارکنان مشتاق به طور کامل با سازمان یکی می شوند و سازمان را هویت خود می پندارند و شکست و موفقیت سازمان را شکست و موفقیت خود می پندارند (مرادی مقدم و همکاران، ۱۳۹۶). اشتیاق شغلی یک حالت ذهنی مثبت نسبت به شغل است که با ویژگی های نیرومندی، وقف کار شدن و جذب توصیف می شود (کوری و مانگس<sup>۳</sup>؛ ۲۰۱۶). از جمله متغیرهایی که می توانند با اشتیاق شغلی مرتبط باشند و در این پژوهش به آن پرداخته می شود رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی است. یکی از عوامل مرتبط با اشتیاق شغلی، رهبری خدمتگزار<sup>۴</sup> است (کلین<sup>۵</sup>؛ ۲۰۱۴). رهبران خدمتگزار، توانمندسازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، استفاده اخلاقی از قدرت و ارزش خدمت رسانی به پیروان را به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می دهند (جینانی<sup>۶</sup>؛ ۲۰۰۷) کاردوسمان و بنیامین<sup>۷</sup> (۲۰۲۰)، نشان می دهد که عملکرد شغلی به طور مستقیم تحت تأثیر رهبری خدمتگزار بوده است. اعتماد و به اشتراک گذاری دانش به عنوان متغیرهایی ثابت شده اند که تأثیر بین رهبری خدمتگزار را واسطه می کنند. خدمت به رهبری باعث افزایش اعتماد کارکنان به رهبران و سازمان ها می شود و فرهنگ به اشتراک گذاری دانش را برای افزایش عملکرد شغلی کارکنان تحریک می کند. نتایج می تواند مبنایی برای مطالعات بیشتر در زمینه مدیریت، به ویژه مطالعات مرتبط با رهبری خدمتگزار و به عنوان ماده ای برای درک عملی برای رهبران در زمینه های مختلف باشد. مطالعه دیویا و سوگانتی<sup>۸</sup> (۲۰۱۸)، نشان داد بینشی منحصر به فرد از نحوه تعامل دو سبک رهبری محبوب - رهبری تحول آفرین و رهبری خدمتگزار در هنگام مواجهه با فرسودگی شغلی ارائه می دهد. یک مدل میانجی گری تعدیل شده با رهبری تحول آفرین فرموله شده است. تعدیل تأثیر غیرمستقیم رهبری خدمتگزار بر فرسودگی شغلی کارکنان از طریق عدالت سازمانی. این مدل به صورت تجربی آزمایش و اثبات شده است، یک شرکت فناوری اطلاعات نتایج مدل را پشتیبانی می کند و راه های جدیدی را برای تحقیقات رهبری با ارائه بینشی منحصربه فرد در مورد اینکه چگونه سبک های مختلف رهبری می توانند با هم مؤثر باشند، ارائه می کنند. مفاهیم عملی این مطالعه و جهت گیری ها برای تحقیقات آتی مورد بحث قرار می گیرد یکی از عوامل دیگر مرتبط با اشتیاق شغلی حمایت سازمانی<sup>۹</sup> است (نیوجو کیتینی و همکاران<sup>۱۰</sup>؛ ۲۰۱۵). حمایت سازمانی به معنای باور کارکنان درباره میزان ارزش

<sup>۱</sup>. Hilton & Sherman<sup>۲</sup>. Job passion<sup>۳</sup>. Cory & Mangs<sup>۴</sup>. Servant Leadership<sup>۵</sup>. clean<sup>۶</sup>. Jenani<sup>۷</sup>-Kadarusman & Bunyamin<sup>۸</sup>-Divya & Suganthi<sup>۹</sup>. Organizational support

قائل شدن سازمان برای تلاش‌ها و مشارکت‌های شغلی آنان و میزان تلاش سازمان برای رفاه و آسایش آنها می‌باشد. ادراک حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قائل است. تحقیقات انجام گرفته توسط چانگ، چین<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)، سن، خندلول<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، سینوستی<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) به نقل از اینگوسکی<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) نشان دهنده رابطه معنادار بین تعالی شغلی با ادراک حمایت سازمانی است. یکی دیگر از عوامل مرتبط با اشتیاق شغلی هویت سازمانی است (امین بیدختی و همکاران، ۱۳۹۵). هویت سازمانی ادراک یکی بودن با سازمان است و در واقع زمانی است که افراد یک سازمان خودشان را بر اساس خصوصیات آن سازمان تعریف می‌کنند (وان دیک و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). چنی<sup>۶</sup> (۱۹۸۳) و داوتن و همکاران<sup>۷</sup> (۱۹۹۴) تحقیقات نشان می‌دهد کارکنانی که هویت یکسانی با سازمان خود داشته اند تفکر مثبت و رفتارهای مفیدی نسبت به محیط کار خود دارند و از اشتیاق بالایی نیز در محیط کار خود برخوردارند (مهدی پور و بازمانده، ۱۳۹۴). مختاری و شهامت (۱۳۹۹)، نشان دادند هویت سازمانی می‌تواند بین امنیت شغلی و اشتیاق شغلی نقش میانجی را ایفا کند. امنیت شغلی و ابعاد آن با هویت سازمانی آنها رابطه معنادار دارند. هویت سازمانی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی آنها رابطه معنادار دارند. امنیت شغلی معلمان به طور معناداری قادر به پیش بینی هویت سازمانی آنها می‌باشد. هویت سازمانی معلمان به طور معناداری قادر به پیش بینی اشتیاق شغلی آنها می‌باشد. در هزاره سوم منابع انسانی و کارکنان ماهر و کارآمد یکی از اصلی ترین ابزارها برای رسیدن به اهداف سازمانی به شمار می‌روند؛ زیرا منابع انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره وری نهاد یا سازمان دارا هست؛ یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و تجهیزات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و باانگیزه باشد و همچنین فاقد دانش و مهارت لازم و کافی برای ایجاد تعامل در درون و برون سازمان باشد، به سرآمد و هدف خود نخواهند رسید. یکی از مهمترین مسائلی که ذهن مسئولان سازمان‌ها را به خود مشغول می‌سازد، اشتیاق شغلی کارکنان و شیوه‌های ارتقای آن می‌باشد. اولین گام برای ارتقای اشتیاق شغلی، شناسایی عوامل مرتبط و مؤثر بر اشتیاق شغلی می‌باشد و پژوهش حاضر با چنین هدفی طراحی شده است. با توجه به مطالب مطرح شده در بالا این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی است که آیا بین سبک رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان رابطه وجود دارد؟ همچنین آیا متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی معلمان می‌توانند اشتیاق شغلی معلمان را پیش بینی نماید؟

### اهمیت و ضرورت انجام پژوهش :

پیشرفت یک کشور در اولین مرحله به نظام آموزشی آن وابسته است و در نظام آموزشی موفق معلمان نقش حیاتی دارند. امروزه آموزش و پرورش به معلمانی علاقمند و مشتاق به شغل خود احتیاج دارد. اشتیاق شغلی به معنای اشتیاق و دلبستگی و

<sup>۱</sup>: NewJockenety et al

<sup>۱۱</sup>: Chang, Chin

<sup>۱۲</sup>: Sen& Khandlull

<sup>۱۳</sup>: Sinosti

<sup>۱۴</sup>: Ingusky

<sup>۱۵</sup>: Corporate identity

<sup>۱۶</sup>: Wan Dick et al

<sup>۱۷</sup>: Cheney

<sup>۱۸</sup>: Dutton et al

درگیری مطلوب با شغل است (شوفلی و سلنوا<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۷). اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبتی همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل رابطه منفی بالایی دارد. افزایش اشتیاق شغلی در کارکنان، موجب عملکرد شغلی مطلوبتر و رضایت بیشتر می شود (هاکانن و همکاران، ۲۰۱۲). اولین گام برای ارتقای اشتیاق شغلی، شناسایی عوامل مرتبط و مؤثر بر آن می باشد، پژوهش حاضر با چنین هدفی طراحی شده است. در راستای اثر بخشی سازمان مهم این است که همواره رهبران، کارکنان را برای دستیابی به ظرفیتهای بالقوه خودشان حمایت و پشتیبانی کنند. حمایت سازمانی سبب افزایش بهره وری سازمان می شود و هنگامی که کارکنان احساس کند که سازمان آنها را مورد حمایت قرار می دهد با توجه به نگرش های مناسب در سازمان ایفای نقش می کنند تا اعمال آنان در راستای منافع سازمان باشد. هویت سازمانی به معنای ادراک یکی بودن ارزشهای فرد با سازمان یا تعلق داشتن به سازمان می باشد. (ویرو و ریوارد، ۲۰۱۳). هر چه افراد هویت بیشتری از سازمان کسب کنند باورهای مطلوب و مثبت نسبت به سازمان و شغل خود خواهند داشت. در بحث اهمیت و ضرورت این پژوهش می توان به چند نکته اشاره کرد. یکی اینکه مطالعات چندانی در خصوص اهمیت این مسأله در بخش آموزش و پرورش صورت نگرفته است و دیگر این که یکی از نارسایی های اصلی پژوهش های قبلی عدم توجه به نقش همزمان رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی در پیش بینی اشتیاق شغلی می باشد. هنگامی که همه متغیرهای مذکور در یک مدل در نظر گرفته شوند، درک جامع و کامل تری از موضوع حاصل می شود و نتایج حاصل از آن در بهبود وضعیت تعلیم و تربیت دانش آموزان، رضایت و خرسندی شغلی معلمان و توسعه کیفی نظام آموزشی منطقه مورد مطالعه را در پی خواهد داشت.

### مبانی نظری و پیشینه تجربی پژوهش

#### الف) اشتیاق شغلی

اولین ایده درباره اشتیاق شغلی را شوفلی و همکاران در سال ۲۰۰۱ مطرح کردند. آنها اشتیاق شغلی را به عنوان یک وضعیت رضایت بخش و مثبت در ارتباط با حرفه و کار بیان کردند؛ که این تعریف با سه مؤلفه انرژی شغلی، فداکاری شغلی و شیفتگی شغلی مشخص می شود. انرژی شغلی با سطح بالایی از انرژی و انعطاف پذیری ذهنی در موقع کار کردن، تمایل به تلاش و مقاومت در مقابل مشکلات مشخص می شود. فداکاری، درگیر شدن کامل در شغل و تجربه، یک احساس مهم بودن، افتخار، رغبت و چالش در کار می باشد. در نهایت بعد سوم اشتیاق شغلی شیفتگی می باشد که با تمرکز کامل و غرق شدن در کار بیان می شود، به گونه ای که گذر زمان در هنگام کار به سرعت می گذرد و برای فرد مشکل است از کار خود دل بکند (میرحیدری و همکاران، ۱۳۹۱). اشتیاق شغلی یکی از مفاهیم روان شناسی مثبت گرا در حوزه شغل است و دراصل به عنوان برجسته ترین مفهوم سازمانی، به ویژه در میان مشاوران سازمانی مطرح شده است. با ظهور روان شناسی مثبت نگرا، این امر جای تعجب ندارد که جنبه های مثبت بهداشت و سلامت در روان شناسی، سلامت شغلی طرفداران بیشتری به دست آورد. یکی از این جنبه های مثبت که اشتیاق شغلی هست، متضاد و نقطه مقابل فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است. برخلاف کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می برند، افرادی که مشتاق به شغل خود هستند یک حس نیرومندی و ارتباط مؤثر با فعالیت های کارشان دارند و خودشان را به عنوان افرادی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می دانند (باکر و همکاران، ۲۰۰۳). همچنین

<sup>۱۱</sup> Shuffle & Selena

<sup>۲۰</sup> Hakanen et al

<sup>۲۱</sup> Vieru & Rivard

<sup>۲۲</sup> Shofli

<sup>۲۳</sup> Baker et al

اشتیاق شغلی، خود میزان دل‌بستگی و اشتیاق و درگیری مثبت با شغل است. به بیان دیگر حالتی از سلامت شغلی است که مثبت و خشنود کننده و برانگیزاننده می‌باشد و بر این منوال کارکنان مشتاق انرژی فراوانی دارند و بیشتر درگیر شغل خود می‌شوند (باکر و همکاران، ۲۰۱۱). کارکنانی که اشتیاق به کار کردن دارند، با مشکلات روان رنجوری پایین، انعطاف پذیری زیاد و برونگرایی بالا مشخص می‌شوند. افرادی که با این شرایط و در محیط‌های کاری با اشتیاق به فعالیت خود، دست به ابتکار عمل و خلاقیت می‌زنند و در برابر کنش‌ها، واکنش از خود نشان می‌دهند و باوجود اشتیاق در شغل، خودکارآمدی در این افراد افزایش پیدا می‌کند و در نتیجه سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری خواهند کرد (لورنس و همکاران، ۲۰۰۷).

### ابعاد اشتیاق شغلی:

شور و شوق در کار: در یک مکان کاری شور و شوق به وسیله سطوحی از نشاط روانی، انرژی و انعطاف پذیری بیان می‌شود و برای دست یافتن به موفقیت در رقابت‌ها و مبارزه‌ها، از عناصر حیاتی به حساب می‌آید. مشارکت بالای کارکنان، می‌تواند میزان شور و شوق افراد را در انجام کار افزایش دهد. پشتکار در کار: کارکنان پرتلاش مایل به فعالیت بیشتری در انجام وظیفه خود هستند. پشتکار به وسیله‌ی جدیت و مصمم بودن در انجام کار عنوان می‌شود. کارکنان دارای انگیزه و پشتکار در زمان روبرو شدن با مشکلات نیز بر انجام کار خود به شیوه صحیح پافشاری می‌کنند. غرق شدن در کار: غرق شدن در کار نوعی درگیری ادراکی است که شامل توجه مزمین و مداوم بوده و محو کار شدن را در پی دارد. غرق شدن در شغل نشان دهنده این موضوع است که چگونه فرد در شغل خود فرو می‌رود و به طور کامل درگیر کار خود می‌شود. کارکنانی که غرق شغل خود شده‌اند، شدیداً بر انجام وظیفه خود متمرکز می‌شوند و هوشیاری خود را نسبت به محیط پیرامون و اطراف از دست می‌دهند؛ بنابراین در زمان انجام کار، زمان برای این افراد به سرعت می‌گذرد. جدا شدن کارکنان از کاری که انجام می‌دهند، برایشان بسیار دشوار است. این افراد فراتر از وظایف خود عمل می‌کنند و به نتایجی بیشتر از حد انتظار دست پیدا می‌کنند (بسناجر، ۲۰۰۷). با توجه به مؤلفه‌های فوق می‌توان به این نتیجه رسید که افراد می‌توانند به طور ارادی و خودکار به انجام وظیفه و مسئولیتی که به آنها محول شده است، بپردازند و بدون نیاز حضور سرپرست وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند. تعامل میان بعدهای اشتیاق شغلی افراد، از بعد شور و شوق در کار شروع می‌شود که اشاره به دیدگاه کارکنان نسبت به محیط کار خود دارد. پس از آن بنا به همبستگی بالای سطوح شور و شوق در کار و توانایی افراد در آزادی عمل برای تصمیم‌گیری، تلاش افراد برای کار بیشتر می‌شود و باعث ایجاد علاقه مندی زیادی به شغل و غرق شدن بیشتر کارکنان برای انجام وظیفه می‌شود (چوگتای و باکلی، ۲۰۱۲).

**ب) رهبری خدمتگزار:** تئوری رهبری خدمتگزار نخستین بار توسط رابرت گرین لیف با تألیف مقاله‌ای که با عنوان خدمتگزار در نقش رهبر نامیده شد، معرفی شد (اسپارز، ۱۹۹۶). او به رهبری به عنوان یک مسئولیت و وظیفه در خدمت رسانی می‌نگریست (اندرسون، ۲۰۰۸). گرین لیف در تعریفی رهبری خدمتگزار را این گونه شرح می‌دهد (فارلینگ و همکاران، ۱۹۹۹). رهبری خدمتگزار در وهله اول خدمتگزار است. آن با یک احساس طبیعی در کسی که می‌خواهد خدمت کند شروع می‌شود، که نخست خدمت کند. سپس این انتخاب آگاهانه باعث می‌شود که شخص اشتیاق به رهبری پیدا کند. تفاوت در مراقبتی است که در خدمتگزاری بروز پیدا می‌کند نخست مطمئن می‌شود که اولی‌ترین و بالاترین نیازها برآورده بشوند. بهترین آزمون و بیشترین دشواری در رهبری عبارتست از: آیا آن‌هایی که مورد خدمت واقع شدند اشخاص رشد یافته

<sup>۲۴</sup> Lawrence et al

<sup>۲۵</sup> Joghtae & Bakle

<sup>۲۶</sup> Anderson

<sup>۲۷</sup> Farling et al

ای شده اند؟ آیا آن هایی که مورد خدمت واقع شده بودند به افرادی سالم تر، خردمندتر، آزادتر، مستقل تر و به افرادی خدمتگذار تبدیل گشته اند؟ لاوب (۲۰۰۴)، نیز در تعریفی رهبری خدمتگذار را به عنوان یک درک و تجربه از رهبری می‌داند که در آن جایگاه منافع پیروان در ورای منفعت شخصی رهبر است. همچنین اسپیرز (۱۹۹۶)، مدیر مرکز رهبری خدمتگذار رابرت گرین لیف، به طور مختصر رهبری خدمتگذار را این گونه تعریف می‌کند: «یک نوع جدید از الگوی رهبری یک الگویی که خدمت کردن به دیگران را در رتبه نخست اولویت قرار می‌دهد. رهبری خدمتگذار تأکید فزاینده ای بر خدمت رسانی به دیگران، یک رویکرد مقدس به کار، ترویج یک حس همگرایی و مشارکت در قدرت تصمیم گیری دارد. به طور کل، اساس رهبری خدمتگذار عبارت از رهبری است که به دنبال خدمت کردن باشد، و این خدمت کردن عنصری ذاتی از رهبر است (پاترسون، ۲۰۰۳). رهبری خدمتگذار ایده‌های توانمندسازی، کیفیت فراگیر، کار تیمی، مدیریت مشارکتی و اخلاق خدمت کردن را در فلسفه رهبری وارد کرده است (پیچ و وون، ۲۰۰۴). آزمون واقعی رهبر خدمتگذار در رشد مثبت افرادی خواهد بود که او رهبری می‌کند (لاوب، ۱۹۹۹). همچنین، رهبری خدمتگذار این پتانسیل را دارد تا عملکرد سازمانی را در زمینه‌های مختلفی همچون بهره وری، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد، اثربخشی تیمی، اثربخشی سازمانی، عملکرد مالی و توانمندسازی را تحت تأثیر قرار داده و بهبود بخشد (بروئر، ۲۰۱۰). رهبری خدمتگذار، دارای استنباطها و ویژگی هایی است که غالب نظریه پردازان بر آنها اتفاق نظر دارند. مفهوم رهبری خدمتگذار با این ویژگی‌ها در اذهان شکل می‌گیرد. لاری اسپیرز (۱۹۹۸)، مدیر بنیاد رهبری خدمتگذار گرین لیف بر اساس نوشته‌های گرین لیف، ۱۰ ویژگی زیر را برای رهبری خدمتگذار ذکر می‌کند: شنود مؤثر، همدلی، بهبود بخشی، آگاهی، اقناع، مفهوم سازی، دور اندیشی و آینده نگری، نظارت، تعهد به رشد و پیشرفت دیگران، شکل دهی. در ادبیات رهبری خدمتگذار این ۱۰ ویژگی به عنوان صفات‌های عملی رهبر خدمتگذار عنوان شده است. این صفات‌های لازم، مشخصات و ویژگی‌های عملیاتی هستند که متعلق به رهبر بوده و از رفتار رهبر در محیط کار قابل مشاهده است. این ویژگی‌ها مشخصه‌های اثربخشی یک رهبر خدمتگذار است که دیگران را مورد تأثیر قرار می‌دهد.

### ج) حمایت سازمانی

حمایت سازمانی ادراک شده ادراک کارکنان در رابطه با میزان ارزشی که سازمان، برای مشارکت، سلامتی و رفاه آن‌ها ارزش قائل است اشاره دارد (آیزنبرگر و همکاران، ۲۰۱۵). کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت شان قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد (کاسپر و همکاران، ۲۰۱۳). به طور کلی، ادراک از حمایت سازمانی، عبارت است از باور کلی فرد، مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است (حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۱). انسان‌ها دوست دارند همان طور که آنها با سایرین رفتار می‌کنند، دیگران نیز در قبال آنان همان گونه رفتار کنند. اگر رفتار سرپرستی با کارمندش منصفانه باشد، کارمند نیز برای جبران این رفتار، سعی در ارتقای عملکرد خود دارد (دعایی و همکاران، ۱۳۸۹). هنگامی که ادراک افراد از حمایت سازمانی افزایش پیدا می‌کند، آنها برای عملکرد بهتر نه تنها انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و سخت تر کار می‌کنند، بلکه ادراک آنها از عوامل تهدید کننده و تنش زا نیز کاهش پیدا می‌کند؛ چرا که آنها سازمان را به عنوان حامی خود، قادر به رویارویی با شرایط و عوامل آسیب رسان می‌بینند؛ این در حالی است که خود توان مقابله با چنین عواملی را به تنهایی ندارند (گایو و یو آن، ۲۰۱۳).

<sup>۶۵</sup> Patterson

<sup>۶۹</sup> Larry Spears

<sup>۷۰</sup> Eisenberger et al

<sup>۷۱</sup> Casper et al

<sup>۷۲</sup> Gauo & Yo an

آیزنبرگر و همکارانش حمایت سازمانی ادراک شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌دانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد. محققان، حمایت سازمانی ادراک شده را نمود عملیاتی تئوری مبادله اجتماعی می‌دانند؛ در حقیقت، تبادل اجتماعی، هسته فرایند روان شناختی نهفته در حمایت سازمانی ادراک شده است (چو و تردوی، ۲۰۱۳). حمایت سازمانی ادراک شده کیفیت تبادلات اجتماعی را که بین کارمند و کارفرما اتفاق می‌افتد، منعکس می‌کند که در حین برقراری تعامل اجتماعی مجموعه‌ای از عقاید و تفکرات بین طرفین رد و بدل می‌شود. بر مبنای رفتارهای دو جانبه کارکنانی که حمایت سازمانی را درک می‌کنند نه فقط به همکاران خود کمک می‌کنند بلکه موجب افزایش رضایت شغلی خود نیز می‌شوند و مشارکت بیشتری در فعالیت‌های سازمان دارند و غیبت شغلی کمتری نیز دارند (زینجون یان، ۲۰۱۶). بر اساس رویکرد مبادله‌ی اجتماعی، حمایت سازمانی ادراک شده موجبات افزایش بهره‌وری، عملکرد، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهدسازمانی و رفتار شهروندی سازمان را فراهم می‌کند (ابراهیمی، ۱۳۹۰). حمایت سازمانی ادراک شده نشان دهنده کیفیت تبادلات اجتماعی بین کارکنان و کارفرمایان نیز است. کارکنان زمانی بیشتر تمایل به پیروی از قوانین و اصول سازمانی دارند که آنها درک عادلانه‌ای از باورها، افکار و رفتارهای کارفرمایان خود داشته باشند (محسن ترکی، ۲۰۱۵). زمانی که کارکنان با محیط‌های فشارزا و تقاضای بالای شغلی رو به رو می‌شوند، (حمایت مادی و معنوی از سوی سازمان مورد نیاز است حمایت سازمانی ادراک شده، استرس، فشارهای شغلی و پیامدهای ناشی از آنها را نیز کاهش می‌دهد.

#### (د) - هویت سازمانی

آلبرت و وتن<sup>۵</sup> (۱۹۸۵)، بر این باور هستند که هویت سازمانی (الف) آن چیزی است که توسط افراد سازمان به عنوان ویژگی اصلی سازمان پذیرفته شده است؛ (ب) که موجب می‌شود سازمان از دیدگاه کارکنان نسبت به سازمان‌های دیگر متمایز و در نتیجه منحصر به فرد باشد؛ (ج) توسط افراد سازمان ادراک شده است که بدون توجه به تغییرات هدف در محیط‌های سازمانی پایدار و ثابت باشند. سه ویژگی ذکر شده بالا نشان می‌دهد که سازمان‌های با یک هویت مستحکم، دارای صفات عمده و اصلی متمایز از سایر سازمان‌ها هستند و برای مدت زمان طولانی تری باقی می‌مانند (آلبرت و همکاران، ۲۰۰۰<sup>۶</sup>). هویت سازمانی به عنوان پایه‌ای برای هویت یابی کارکنان با سازمان دیده می‌شود (هاتچ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰). هویت سازمانی را یک اصطلاح عاطفی-هیجانی که مبنای جذابیت و تمایل به حفظ رضایتمندی می‌باشد، تعریف کرده است (صادقیان سورکی، ۱۳۸۹). از دیدگاه مارکویک و فیل<sup>۸</sup> (۱۹۹۷)، بیان می‌دارند که هویت سازمانی به معنای معرفی سازمان به ذی‌نفعان و ابزاری است که به وسیله آن خود را از دیگران متمایز می‌کند. به زعم این نویسندگان هویت یعنی، سازمان چیست؟ چه کارهایی انجام می‌دهد؟ چگونه آنها را انجام می‌دهد؟ و اینکه راهبردی را که برای خود انتخاب کرده است، چگونه اجرا می‌کند؟ (مارکویک و فیل، ۱۹۹۷). هویت سازمانی به طور گسترده به این مطلب اشاره دارد که افراد در مورد سازمان چه فکر و احساسی دارند. این نکته برای تمایز بین هویت شخصی و هویت سازمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. معنی دیگری که از این واژه استنباط می‌شود این است که افراد در مورد خود و سازمان چه فکر می‌کنند. هویت سازمانی یک استعاره ناظر بر این مطلب است که اعضای سازمان

<sup>۳۵</sup>Cho & Trdoy

<sup>۳۶</sup>Zenjon yan

<sup>۳۷</sup>Albert & Wetton

<sup>۳۸</sup>Albert et al

<sup>۳۹</sup>Hatch

<sup>۴۰</sup>Markwick and Phil

چه درک و احساس و نظری در مورد خود و سازمان خود دارند و دارای ارتباط کمی با هویت شخصی آنها می باشد (پر اسکال<sup>۳۹</sup>، ۲۰۰۴).

#### الف) پژوهش های داخلی

شاطری و داودی (۱۴۰۰)، پژوهشی با عنوان «تحلیل روابط بین سبک رهبری تعامل آفرین با مسئولیت پذیری و اشتیاق به کار» انجام داده اند. نتایج به دست آمده نشان داد که بین سبک رهبری تعامل آفرین با مسئولیت پذیری و اشتیاق به کار رابطه وجود دارد و میزان تاثیرگذاری سبک رهبری تعامل آفرین بر مسئولیت پذیری ۷۸ درصد و بر اشتیاق به کار ۶۵ درصد است.

مختاری و شهامت (۱۳۹۹)، پژوهشی تحت عنوان «نقش واسطه ای هویت سازمانی در ارتباط با امنیت شغلی و اشتیاق شغلی معلمان» انجام داده اند. نتایج نشان داد که هویت سازمانی می تواند بین امنیت شغلی و اشتیاق شغلی نقش میانجی را ایفا کند. امنیت شغلی و ابعاد آن با هویت سازمانی آنها رابطه معنادار دارند. امنیت شغلی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی آنها رابطه معنادار دارد. هویت سازمانی و ابعاد آن با اشتیاق شغلی آنها رابطه معنادار دارند. امنیت شغلی معلمان به طور معناداری قادر به پیش بینی هویت سازمانی آنها می باشد. هویت سازمانی معلمان به طور معناداری قادر به پیش بینی اشتیاق شغلی آنها می باشد.

موسوی پور و جعفرزاده (۱۳۹۹)، پژوهشی تحت عنوان «پیش بینی اشتیاق کاری براساس تعارض کار- خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده و اخلاق حرفه ای در معلمان ابتدایی شهرستان باوی» انجام داده اند. تحلیل داده ها نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده، اخلاق حرفه ای و تعارض کار - خانواده قادر به پیش بینی اشتیاق کاری در معلمان ابتدایی شهرستان باوی می باشد. دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معنی دار، اما تعارض کار خانواده با اشتیاق کاری رابطه منفی و معنی دار داشتند. همچنین متغیرهای پیش بین بطور ترکیبی ۳۵ درصد از تغییرات اشتیاق کاری را پیش بینی می کنند.

کردی و ناستی زایی (۱۳۹۷)، پژوهشی تحت عنوان «رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی» انجام داده اند. یافته ها نشان داد هم رهبری خدمتگزار و هم یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی رابطه مثبت و معناداری دارند. همچنین نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که مؤلفه های خدمت رسانی، تواضع و فروتنی و مهرورزی (از مؤلفه های سبک رهبری خدمتگزار) و مؤلفه های تجربه اندوزی، گفت و گو و تصمیم گیری مشارکتی (از مؤلفه های یادگیری سازمانی) قابلیت پیش بینی اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی را دارند. بنابراین به منظور افزایش اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی کاربست سبک رهبری خدمتگزار و نهادینه کردن فرهنگ یادگیری سازمانی در مدارس استثنایی پیشنهاد می گردد.

پژوهش تاجی و مهداد (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان «بررسی پیش ادراک خودکارآمدی و اشتیاق شغلی از طریق تعالی یابی شغلی و ادراک حمایت سازمانی» انجام شده است. نتایج تحلیل همبستگی پیرسون نشان داد که بین تعالی یابی شغلی با اشتیاق شغلی و خودکارآمدی، ادراک حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی و خودکارآمدی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که طی گام اول تعالی یابی شغلی ۸/۲ درصد و طی گام دوم ادراک حمایت سازمانی ۲/۶ درصد از واریانس ادراک خودکارآمدی و همچنین ادراک حمایت سازمانی ۴۳/۷ درصد و تعالی یابی شغلی ۸/۵ درصد از واریانس اشتیاق شغلی را توانستند تبیین کنند.

#### ب) پژوهش های خارجی

ساونسون و همکاران (۲۰۲۲)، پژوهشی تحت عنوان بررسی «پیشرو برای رفاه کارکنان ورزشی چند بعدی: نقش رهبری خدمتگزار و کار تیمی» انجام دادند. تحلیل های مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که رهبری خدمتگزار پیش بینی کننده رضایت از زندگی کارکنان و کار گروهی است، که دومی تأثیر رهبری خدمتگزار را هم بر رضایت از زندگی و هم بر سلامت

<sup>۳۹</sup> - Per Scalen



جسمانی میانجی‌گری می‌کند. از این پس یک رویکرد جامع به رهبری برای رفاه چند بعدی همراه با مفاهیم مدیریتی برای ایجاد محیط‌هایی که کارکنان ورزشی بتوانند در داخل و خارج از محل کار رشد کنند، پیشنهاد می‌شود.

جان و همکاران (۲۰۲۱)، پژوهشی تحت عنوان بررسی « رفتار کاری نوآورانه خدمات در شرکت‌های هتلداری: نقش رهبری خدمتگزار و اشتیاق هماهنگ » انجام دادند. داده‌ها از کارمندان شاغل در هتل‌های چهار و پنج ستاره پاکستان با نمونه ۲۲۰ شرکت کننده جمع آوری شد. یافته‌های پژوهش توجیهی برای اثر واسطه‌ای اشتیاق هماهنگ برای ارتباط IWB رهبری خدمتگزار-خدمت ارائه می‌کند، علاوه بر این، رابطه بین اشتیاق هماهنگ و خدمات IWB تا حدی تقویت شد که کارکنان پرشور هماهنگ خودکارآمدی خلاقانه‌تری نشان دادند.

آناستاسیا و همکاران (۲۰۲۱)، پژوهشی تحت عنوان بررسی « تأثیر رهبری خدمتگزار بر پیامدهای رفتاری کارکنان هتل: مشارکت کاری در مقابل رضایت شغلی » انجام دادند. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که تأثیر مثبت رهبری خدمتگزار بر درگیری کاری قوی تر از رضایت شغلی است. همان طور که فرض شد، مشارکت کاری میانجی بین رهبری خدمتگزار و رضایت شغلی است. تأثیر میانجی‌گری درگیری کاری در پیوند بین رهبری خدمتگزار و غیبت بیشتر از تأثیر میانجی‌گری رضایت شغلی است. کاردوسمان و بنیامین<sup>۴</sup> (۲۰۲۰)، پژوهشی تحت عنوان بررسی «نقش تسهیم دانش، اعتماد به عنوان میانجی بر رهبری خدمتگزار و عملکرد شغلی» انجام دادند. نتایج نشان داد که عملکرد شغلی به طور مستقیم تحت تأثیر رهبری خدمتگزار بوده است. اعتماد و به اشتراک گذاری دانش به عنوان متغیرهایی ثابت شده اند که تأثیر بین رهبری خدمتگزار را واسطه می‌کنند و عملکرد شغلی با ماهیت میانجیگری کامل. خدمت به رهبری باعث افزایش اعتماد کارکنان به رهبران و سازمان‌ها می‌شود و فرهنگ به اشتراک گذاری دانش را برای افزایش عملکرد شغلی کارکنان تحریک می‌کند. نتایج می‌تواند مبنایی برای مطالعات بیشتر در زمینه مدیریت، به ویژه مطالعات مرتبط با رهبری خدمتگزار، و به عنوان ماده ای برای درک عملی برای رهبران در زمینه‌های مختلف باشد.

### روش پژوهش:

در این پژوهش هدف اصلی، تبیین نقش رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی در پیش بینی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران است. از این رو، روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ بوده که براساس آمارهای دریافتی از آموزش و پرورش شهرستان ۱۵۹ نفر (۴۵ مرد و ۱۱۴ زن) می‌باشند. در این پژوهش روش نمونه گیری، معلمان با توجه به دو گروه مرد و زن بر اساس روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبتی متناسب با حجم در پژوهش مشارکت داده شدند. در نهایت، بعد از دریافت پرسشنامه و به دلیل مخدوش بودن تعدادی از آنها، تعداد ۱۱۵ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل نهایی قرار گرفت.

<sup>۴</sup>-Kadariusman& Bunyamin

**ابزار پژوهش شامل: الف) پرسشنامه اشتیاق شغلی:** در این پژوهش پرسشنامه اشتیاق شغلی سالانوا و شوفلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) به کار گرفته شد که مشتمل بر ۱۷ گویه است و درجه بندی آن به صورت طیف لیکرت پنج درجه ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) است. پرسشنامه اشتیاق شغلی مشتمل بر زیر مقیاس های انرژی حرفه ای (۶)، فداکاری حرفه ای (۵) و شیفتگی حرفه ای (۶) است. اعتبار این مقیاس توسط بیدختی و همکاران (۱۳۹۶) به روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای زیر مقیاس های انرژی حرفه ای (۰/۹۰) فداکاری حرفه ای (۰/۹۰) و شیفتگی حرفه ای (۰/۹۱) و کل مقیاس (۰/۹۵) محاسبه شده است. روایی همگرا نیز به ترتیب برای زیر مقیاس های انرژی حرفه ای (۰/۵۵۲) فداکاری حرفه ای (۰/۵۳۱) شیفتگی حرفه ای (۰/۵۴۱) محاسبه شده است. پایایی مرکب نیز به ترتیب برای زیر مقیاس های انرژی حرفه ای (۰/۷۶۲) فداکاری حرفه ای (۰/۷۷۱) و شیفتگی حرفه ای (۰/۷۸۱) است که نشان دهنده روایی و پایایی مناسب این پرسشنامه است. در پژوهش حاضر، میزان پایایی مقیاس اشتیاق شغلی سالانوا و شوفلی (۲۰۰۱) و مؤلفه های آن در بین معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ بدست آمده است.

**ب) پرسشنامه رهبری خدمتگزار:** این پرسشنامه توسط قلی پور و حضرتی در سال ۱۳۸۸ ساخته شده است که با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت (۱ خیلی کم تا ۵ خیلی زیاد) نمره گذاری می شود. این پرسشنامه دارای ۲۸ سؤال می باشد که چهار زیرمقیاس خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی را می سنجد. سؤالات ۱ تا ۶ مربوط به زیرمقیاس خدمت رسانی، سؤالات ۷ تا ۱۳ مربوط به زیرمقیاس تواضع و فروتنی، سؤالات ۱۴ تا ۲۳ مربوط به زیرمقیاس قابلیت اعتماد و سؤالات ۲۴ تا ۲۸ مربوط به زیرمقیاس مهرورزی می باشد. لذا دامنه نمرات بین ۲۸-۱۴۰ می باشد. نمره این ابزار با مجموع نمره گویه ها به دست می آید و نمره بالاتر به معنای رهبری خدمتگزار بیشتر می باشد. قلی پور و حضرتی (۱۳۸۸) روایی محتوای ابزار را تأیید و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۴ گزارش کردند. در پژوهش حاضر، میزان پایایی مقیاس رهبری خدمتگزار قلی پور و حضرتی (۱۳۸۸) و مؤلفه های آن در بین معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۰ بدست آمد.

<sup>۱</sup> Salanova and Shuffle

ج) **پرسشنامه حمایت سازمانی:** برای سنجش ادراک حمایت سازمانی از پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران<sup>۴۲</sup> (۱۹۸۳) استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه بدون مؤلفه و دارای دو فرم بلند و کوتاه به ترتیب ۳۶ و ۱۶ گویه می باشد و مجدداً از داخل همان پرسشنامه ۳۶ سوالی یک پرسشنامه ۸ آیتمی نیز برای سنجش این متغیر معرفی کرده است. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه پنج درجه ای لیکرت (کاملاً موافقم ۵ تا کاملاً مخالفم ۱) است. سوالات (۲-۳-۵-۷) دارای نمره گذاری معکوس می باشند. نمره بالا در پژوهش حاضر نشان دهنده سطح بالایی از ادراک حمایت سازمانی است و بالعکس. روایی محتوایی پرسشنامه حاضر در بیش از ۷۳ پژوهش علمی مورد تأیید قرار گرفته است (نصیری و لیک بنی و خدایاری، ۱۳۹۵). شاخص آلفای کرونباخ برای بررسی میزان پایایی ابزار تحقیق میان مدیران و معلمان به ترتیب ۰/۸۷۵ و ۰/۸۶۷ محاسبه شده و این میزان در بین آزمودنی های مرد و زن به ترتیب ۰/۹۰ و ۰/۷۸ گزارش شده است (زکی، ۱۳۸۵). در پژوهش حاضر، میزان پایایی مقیاس حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) در بین معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بدست آمده است.

د) **پرسشنامه هویت سازمانی:** در این پژوهش پرسشنامه هویت سازمانی چتی<sup>۴۳</sup> (۱۹۸۳) با ۱۸ گویه به کار گرفته شد که به صورت طیف لیکرت پنج درجه ای از کاملاً مخالفم ۱ تا کاملاً موافقم ۵ درجه بندی شده است. پرسشنامه هویت سازمانی مشتمل بر زیر مقیاس های عضویت (۶)، وفاداری (۶) و شباهت (۶) است. اعتبار این مقیاس توسط کوشازاده و عزیزآبادی (۱۳۹۳) به روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای زیر مقیاس های عضویت (۰/۸۶) وفاداری (۰/۹۳) شباهت (۰/۷۸) و کل مقیاس (۰/۸۸) محاسبه شده است. روایی همگرا نیز به ترتیب برای زیر مقیاس های عضویت (۰/۵۵۶) وفاداری (۰/۵۶۱) و شباهت (۰/۵۳۲) محاسبه شده است. پایایی مرکب نیز به ترتیب برای زیر مقیاس های عضویت (۰/۷۷۴) وفاداری (۰/۷۱۶) و شباهت (۰/۷۱۸) است که نشان دهنده روایی و پایایی مناسب این پرسشنامه است. در پژوهش حاضر، میزان پایایی مقیاس هویت سازمانی چتی (۱۹۸۳) و مؤلفه های آن در بین معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ بدست آمده است.

#### یافته ها:

قبل از تحلیل استنباطی فرضیه های پژوهش، لازم است که آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف بررسی شود که نتایج آن در جدول (۱) زیر ارائه شده است.

جدول (۱): خلاصه نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیر	مؤلفه ها	آماره آزمون Z	خطای آزمون (Sig.)	نتیجه
اشتیاق شغلی	انرژی حرفه ای	۰/۹۲۱	۰/۱۰۴	تأیید
	فداکاری حرفه ای	۰/۹۶۶	۰/۶۷۶	تأیید
	شیفتگی حرفه ای	۰/۹۳۹	۰/۲۲۷	تأیید
	اشتیاق شغلی	۰/۹۲۴	۰/۱۱۹	تأیید
رهبری خدمتگزار	خدمت رسانی	۰/۹۴۶	۰/۳۰۴	تأیید
	تواضع و فروتنی	۰/۹۷۵	۰/۸۵۱	تأیید
	قابلیت اعتماد	۰/۹۴۲	۰/۲۶۳	تأیید
	مهرورزی	۰/۹۷۶	۰/۸۶۶	تأیید
رهبری خدمتگزار	رهبری خدمتگزار	۰/۹۱۱	۰/۰۶۸	تأیید
	عضویت	۰/۹۲۳	۰/۱۱۱	تأیید

<sup>۴۲</sup> Eisenberger et al

<sup>۴۳</sup> Cheti

وفاداری	۰/۸۹۱	۰/۸۸	تأیید
شباهت	۰/۹۳۱	۰/۱۶۵	تأیید
هویت سازمانی	۰/۹۲۴	۰/۱۱۹	تأیید
حمایت سازمانی	۰/۹۶۹	۰/۷۲۳	تأیید
سطح قابل قبول و مطلوب	>۰/۰۵		

نتایج جدول (۱) نشان می‌دهد که تمام متغیرهای پژوهش (رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی، هویت سازمانی و اشتیاق شغلی معلمان) و مؤلفه‌های آنها دارای مقدار خطای آزمون نرمال بزرگ‌تر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می‌باشند. بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد توزیع این متغیرها نرمال بوده و لذا از آزمون‌های پارامتری برای تحلیل داده‌های و فرضیه‌های پژوهش می‌توان استفاده کرد.

**فرضیه ویژه ۱. بین رهبری خدمتگزار با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه وجود دارد.** برای تحلیل این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مدل رگرسیونی استفاده شد.

جدول (۲): نتایج تحلیل همبستگی پیرسون بین رهبری خدمتگزار با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ( $P < 0/05$ )

متغیر	شاخصها	رهبری خدمتگزار
اشتیاق شغلی	میزان همبستگی	۰/۴۲۶**
	خطای آزمون (Sig)	<۰/۰۱
	سطح معنی داری	۰/۰۵
	نتیجه	تأیید

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد میزان همبستگی بین رهبری خدمتگزار با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران برابر با ۰/۴۲۶ و میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می‌باشد، در نتیجه بین رهبری خدمتگزار با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به علامت مثبت مقدار همبستگی نتیجه گرفته می‌شود که در سطح معنی داری ۰/۰۵ بین رهبری خدمتگزار با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

جدول (۳): نتایج تحلیل رگرسیونی رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ( $P < 0/05$ )

نتایج آزمون همزمان ضرایب مدل رگرسیونی					
منبع تغییرات	مجموع مجذورات (SS)	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات (MS)	آماره آزمون F	Sig.
رگرسیون	۶/۴۸۳	۱	۶/۴۸۳	-----	-----
باقیمانده	۲۹/۱۸۷	۱۱۳	۰/۲۵۸	۲۵/۱۰۰	<0/01
کل	۳۵/۶۷۰	۱۱۴	-----	-----	-----
نتایج آزمون تک تک ضرایب مدل رگرسیونی					
متغیر مستقل	برآورد ضرایب	خطای استاندارد برآورد ضرایب	ضرایب استاندارد	آماره آزمون T	ضریب تعیین چندگانه
ثابت	۲/۸۳۸	۰/۲۴۸	-----	۱۱/۴۶۰	<0/01
رهبری	۰/۳۲۳	۰/۰۶۵	۰/۴۲۶	۵/۰۱۰	<0/01

خدمتگذار					
----------	--	--	--	--	--

نتایج در جدول (۳) نشان می‌دهند که برآورد همزمان ضریب مدل رگرسیونی رهبری خدمتگذار روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران نمی‌تواند صفر باشد زیرا مقدار خطای معناداری بدست آمده ضریب همزمان مدل رگرسیونی با استفاده از آزمون  $F$  کمتر از سطح معنی داری  $0/05$  می‌باشد. به همین ترتیب، برآورد تک تک ضریب مؤلفه ی مدل رگرسیونی (رهبری خدمتگذار) با استفاده از آزمون  $T$  با توجه به مقدار معناداری به دست آمده از سطح معنی داری  $0/05$  کمتر می‌باشد، نمی‌توانند صفر باشند. بنابراین، با توجه به برآورد در جدول (۳)، مدل رگرسیونی خدمتگذار ( $X$ ) روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ( $Y$ ) عبارت است از:

$$Y=2/838+0/323X \quad (2)$$

با توجه به مدل رگرسیونی (۲)، برآورد ضریب رهبری خدمتگذار با مقدار مثبت  $0/323$  نشان می‌دهد با بالا بودن (پایین بودن) میزان رهبری خدمتگذار، میزان اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. به همین ترتیب، با توجه به مقدار ضریب تعیین در جدول (۳) نتیجه گرفته می‌شود که مؤلفه ی رهبری خدمتگذار بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران براساس رهبری خدمتگذار، به میزان  $18/2$  درصد تأثیر دارد. به عبارتی، اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران براساس رهبری خدمتگذار، به میزان  $18/2$  درصد پیش بینی می‌شود.

**فرضیه ویژه ۲. بین حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه وجود دارد.** برای تحلیل این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مدل رگرسیونی استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴) و (۵) ارائه شده است.

جدول (۴): نتایج تحلیل همبستگی پیرسون بین حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان

مهران ( $P<0/05$ )

متغیر	شاخصها	حمایت سازمانی
اشتیاق شغلی	میزان همبستگی	$0/391^{**}$
	خطای آزمون	$<0/01$
	سطح معنی داری	$0/05$
	نتیجه	تأیید

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد میزان همبستگی بین حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران برابر با  $0/391$  و میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری  $0/05$  می‌باشد، در نتیجه بین حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به علامت مثبت مقدار همبستگی نتیجه گرفته می‌شود که در سطح معنی داری  $0/05$  بین حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

جدول (۵): نتایج تحلیل رگرسیونی حمایت سازمانی بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ( $P<0/05$ )

نتایج آزمون همزمان ضرایب مدل رگرسیونی					
منبع تغییرات	مجموع مجذورات (SS)	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات (MS)	آماره آزمون F	Sig.
رگرسیون	۵/۴۴۹	۱	۵/۴۴۹	-----	-----
ن					

باقیمانده	۳۰/۲۲۱	۱۱۳	۰/۲۶۷	۲۰/۳۷۳	<0/01
کل	۳۵.۶۷۰	۱۱۴	-----	-----	-----
نتایج آزمون تک تک ضرایب مدل رگرسیونی					
متغیر مستقل	برآورد ضرایب	خطای استاندارد برآورد ضرایب	ضرایب استاندارد	آماره آزمون T	خطای آزمون (Sig.) ضریب تعیین چندانگانه
ثابت	۳/۰۸۹	۰/۲۱۹	-----	۱۴/۰۷۹	<0/01
حمایت سازمانی	۰/۲۶۷	۰/۰۵۹	۰/۳۹۱	۴/۵۱۴	<0/01

نتایج در جدول (۵) نشان می‌دهند که برآورد همزمان ضریب مدل رگرسیونی حمایت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران نمی‌تواند صفر باشد زیرا مقدار خطای معناداری بدست آمده ضریب همزمان مدل رگرسیونی با استفاده از آزمون F کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می‌باشد. به همین ترتیب، برآورد تک تک ضریب مؤلفه ی مدل رگرسیونی (حمایت سازمانی) با استفاده از آزمون T با توجه به مقدار معناداری بدست آمده از سطح معنی داری ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، نمی‌توانند صفر باشند. بنابراین، با توجه به برآورد در جدول (۵)، مدل رگرسیونی حمایت سازمانی (X) روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران (Y) عبارت است از:

$$Y=3/089+0/267X \quad (3)$$

با توجه به مدل رگرسیونی (۳)، برآورد ضریب حمایت سازمانی با مقدار مثبت ۰/۲۶۷ نشان می‌دهد با بالا بودن (پایین بودن) میزان حمایت سازمانی، میزان اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. به همین ترتیب، با توجه به مقدار ضریب تعیین در جدول (۵) نتیجه گرفته می‌شود که مؤلفه ی حمایت سازمانی بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران به میزان ۱۵/۳ درصد تأثیر دارد. به عبارتی، اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران براساس حمایت سازمانی، به میزان ۱۵/۳ درصد پیش بینی می‌شود.

**فرضیه ویژه ۳. بین هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه وجود دارد.** برای تحلیل این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مدل رگرسیونی استفاده شد که نتایج آن در جدول (۶) و (۷) ارائه شده است.

جدول (۶): نتایج تحلیل همبستگی پیرسون بین هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان

مهران ( $P<0/05$ )

متغیر	شاخصها	هویت سازمانی
اشتیاق شغلی	میزان همبستگی	۰/۴۳۴**
	خطای آزمون	<۰/۰۱
	سطح معنی داری	۰/۰۵
	نتیجه	تأیید

نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد میزان همبستگی بین هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران برابر با ۰/۴۳۴ و میزان خطای آزمون کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می‌باشد، در نتیجه بین هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به علامت مثبت مقدار همبستگی نتیجه گرفته

می شود که در سطح معنی داری ۰/۰۵ بین هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

جدول (۷): نتایج تحلیل رگرسیونی هویت سازمانی بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ( $P < 0/05$ )

نتایج آزمون همزمان ضرایب مدل رگرسیونی					
منبع تغییرات	مجموع مجذورات (SS)	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات (MS)	آماره آزمون F	Sig.
رگرسیون	۶/۷۰۷	۱	۶/۷۰۷	-----	-----
باقیمانده	۲۸/۹۶۳	۱۱۳	۰/۲۵۶	۲۶/۱۶۷	<0/01
کل	۳۵/۶۷۰	۱۱۴		-----	-----
نتایج آزمون تک تک ضرایب مدل رگرسیونی					
متغیر مستقل	برآورد ضرایب	خطای استاندارد برآورد ضرایب	ضرایب استاندارد	آماره آزمون T	خطای آزمون (Sig.)
ثابت	۲/۶۶۸	۰/۲۷۵		۹/۶۸۸	<0/01
حمایت سازمانی	۰/۳۷۹	۰/۰۷۴	۰/۴۳۴	۵/۱۱۵	<0/01

نتایج در جدول (۷) نشان می دهند که برآورد همزمان ضریب مدل رگرسیونی هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران نمی تواند صفر باشد زیرا مقدار خطای معناداری بدست آمده ضریب همزمان مدل رگرسیونی با استفاده از آزمون F کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد. به همین ترتیب، برآورد تک تک ضریب مؤلفه ی مدل رگرسیونی (هویت سازمانی) با استفاده از آزمون T با توجه به مقدار معناداری بدست آمده از سطح معنی داری ۰/۰۵ کمتر می باشد، نمی توانند صفر باشند. بنابراین، با توجه به برآورد در جدول (۷)، مدل رگرسیونی هویت سازمانی ( $\bar{X}$ ) روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ( $\bar{Y}$ ) عبارت است از:

$$Y = 668/2 + 0/379X \quad (۴)$$

با توجه به مدل رگرسیونی (۴)، برآورد ضریب هویت سازمانی با مقدار مثبت ۰/۳۷۹ نشان می دهد با بالا بودن (پایین بودن) میزان هویت سازمانی، میزان اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران نیز افزایش (کاهش) می یابد. به همین ترتیب، با توجه به مقدار ضریب تعیین در جدول (۷) نتیجه گرفته می شود که مؤلفه ی هویت سازمانی بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران به میزان ۱۸/۸ درصد تأثیر دارد. به عبارتی، اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران براساس هویت سازمانی، به میزان ۱۸/۸ درصد پیش بینی می شود.

**فرضیه ویژه ۴. مؤلفه های رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی، اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران را پیش بینی می نمایند.**

برای تحلیل این فرضیه از تحلیل مدل رگرسیونی ساده و چندگانه استفاده شد. بدین صورت که ابتدا مدل رگرسیون تک تک متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران پرازش و تحلیل شد و سپس با استفاده از مدل رگرسیون چند متغیره تأثیر همزمان کلیه متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران مطالعه و بررسی شده است.

جدول (۸) نتایج برآورد و آزمون ضرایب استاندارد و تعیین (برای تعیین سهم هر بعد) مدل رگرسیونی ساده تک تک متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران را نشان می دهد.

جدول (۸). نتایج تحلیل ضریب تعیین مدل رگرسیونی ساده تک تک متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت

سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران

متغیر وابسته: اشتیاق شغلی						
متغیر مستقل:	ضرایب استاندارد شده (Beta)	ضریب تعیین ( $R^2$ )	آماره آزمون F	خطای آزمون (Sig.)	سطح معناداری	نتیجه
رهبری خدمتگزار	۰/۴۲۶	۰/۱۸۲	۲۵/۱۰۰	<۰/۰۱	۰/۰۵	تأیید
حمایت سازمانی	۰/۳۹۱	۰/۱۵۳	۲۰/۳۷۳	<۰/۰۱	۰/۰۵	تأیید
هویت سازمانی	۰/۴۳۴	۰/۱۸۸	۲۶/۱۶۷	<۰/۰۱	۰/۰۵	تأیید

در جدول (۸) مشاهده می شود که در سطح معنی داری ۰/۰۵، کلیه برآورد ضرایب استاندارد شده رگرسیونی متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران معنادار بوده و با توجه به علامت مثبت ضرایب استاندارد شده نتیجه گرفته می شود که کلیه متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی دارای تأثیر مثبت (مستقیم) و معناداری روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران می باشند. که در این میان، مؤلفه "هویت سازمانی" با مقدار ضریب استاندارد ۰/۴۳۴ و مؤلفه "حمایت سازمانی" با مقدار ضریب استاندارد ۰/۴۲۶ به ترتیب دارای بیشترین و کمترین تأثیر روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران می باشند. به همین ترتیب، نتایج آزمون ضرایب تعیین در جدول (۴-۲۲) نشان می دهد که کلیه ضرایب تعیین متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران معنادار می باشند، زیرا خطای آزمون F کلیه ضرایب کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. در نتیجه، با توجه به نتایج مقادیر ضریب تعیین در جدول (۸) مشاهده می شود که میزان سهم (تأثیر) متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران به ترتیب؛ ۱۸/۲، ۱۵/۳ و ۱۸/۸ درصد می باشد که مؤلفه "هویت سازمانی" با مقدار ۱۸/۸ درصد دارای بیشترین سهم و مؤلفه "حمایت سازمانی" با میزان ۱۵/۳ درصد دارای کمترین سهم روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران می باشند.

جدول (۹)، نتایج ضریب تعیین چندگانه مدل رگرسیونی چندگانه گام به گام جهت بررسی تأثیر همزمان کلیه متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران را نشان می دهد.

جدول (۹) نتایج ضریب تعیین چندگانه مدل رگرسیونی چندگانه جهت بررسی تأثیر همزمان کلیه متغیرهای رهبری

خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران

نتایج هم خطی			
متغیرهای مستقل	رهبری خدمتگزار	حمایت سازمانی	هویت سازمانی
Tolerance	۴/۶۲۱	۴/۰۰۳	۱/۴۹۳
VIF	۰/۲۱۶	۰/۲۵۰	۰/۶۷۰
آماره دوربین واتسون	ضریب تعیین چندگانه ( $R^2$ )	آماره آزمون F	Sig.
۱/۷۶۸	۲۳/۸	۱۱/۵۷۳	<0/01



نتایج آزمون دوربین-واتسون در جدول (۹) نشان دهنده عدم وجود خود همبستگی (از مفروضات مدل رگرسیونی) بین باقیمانده‌ها در مدل رگرسیونی چندگانه همزمان مؤلفه های رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران می باشد، زیرا مقدار آماره آزمون دوربین واتسون بین ۲/۵ تا ۱/۵ می باشد (۱/۷۶۸). به همین ترتیب، ارزیابی نتایج شاخصهای هم خطی چندگانه در مدل رگرسیونی چندگانه نشان می دهد که برای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی، مقادیر تلورانس (Tolerance) مدل بزرگتر از یک و مقادیر VIF نیز بزرگتر از ۰/۱۰ می باشند. در نتیجه، نتایج این دو شاخص گواهی بر عدم وجود همخطی در مدل رگرسیونی چندگانه همزمان رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران می باشد. همچنین، نتایج آزمون ضرایب تعیین چندگانه جدول (۹) نشان می دهد که ضریب تعیین چندگانه متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی روی اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران معنادار می باشند، زیرا دارای خطای آزمون F کمتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ است. در نتیجه با توجه به نتیجه مقدار ضریب تعیین چندگانه در جدول (۹)، میزان سهم یا تأثیر همزمان کلیه متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی بر اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران ۲۳/۸ درصد است. به عبارتی، همزمان کلیه متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت سازمانی و هویت سازمانی به میزان ۲۳/۸ درصد، تغییرات اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران را بیان می کنند.

**بحث و نتیجه گیری:** با توجه به یافته های حاصل از داده ها و شرح جداول در بخش قبل در ادامه به ترتیب فرضیه ها به مقایسه یافته های هر فرضیه با پژوهش های قبلی و تبیین های مربوط به آن پرداخته شده است.

**فرضیه ۱. بین رهبری خدمتگزار با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه وجود دارد.** نتایج این فرضیه در برخی از ابعاد و مؤلفه ها، با یافته های جالسیان و همکاران (۱۳۹۹)، کردی و ناستی زایی (۱۳۹۷)، صفروپوردهکردی و همکاران (۱۳۹۷) و نقی زاده باقی و همکاران (۱۳۹۲) مطابقت دارد و همسو است. در تبیین یافته های فرضیه می توان گفت: رهبری خدمتگزار از سه طریق می تواند موجبات رضایت و اشتیاق شغلی کارکنان را فراهم سازد: الف) رهبری خدمتگزار یا سازمان خدمتگزار نیازهای کارکنان را در اولویت نخست قرار می دهد و بدین طریق موجب رضایت و اشتیاق شغلی کارکنان می شود. چرا که، رهبرانی که نقش محوری در ارضای نیاز کارکنان داشته باشند، پیشرو در رضایت اشتیاق شغلی هستند (کریتنر و کینیکی، ۲۰۱۰). ب) رشد دادن افراد، ارزش نهادن به افراد، اجتماع سازی، نمایش اعتماد و اعتبار، فراهم کردن رهبری و شریک ساختن افراد در فرایند رهبری، همگی ویژگی های رهبران خدمتگزار هستند که بستر بسیار مناسبی برای اشتیاق شغلی کارکنان فراهم می کند. ج) در حالت سوم، رهبری خدمتگزار موجب خلق فرهنگ خدمتگزاری می شود که دیگران را نیز به رهبرانی خدمتگزار تبدیل می کند که این امر علاوه بر تأثیری که فرهنگ خدمتگزاری بر روی نوع نگاه کارکنان و انگیزش آنها در محیط کار می گذارد، ناشی از این است که بسیاری از افراد از کار در مشاغل احساس رضایت می کنند که به آنها فرصت خدمت به دیگران بدهد (خرازی و دیگران، ۱۳۹۰). معلمان مدارس وقتی سبک رهبری خدمتگزار را در مدرسه خود مشاهده می کنند تشویق می شوند که خودشان نیز در خدمت به دانش آموزان و والدین آنها تمام تلاش خود را به کار ببرند و زمانی که احساس می کنند که می توانند به آنها خدمت بهتری ارائه دهند احساس رضایت می کنند که این به نوبه خود باعث می شود که علاقه و اشتیاق بیشتری به حرفه خود داشته باشند. چنانچه شغل فرد موجب انزوای وی شود و انجام خدمت و ارائه کمک به دیگران را مشکل سازد، و در بهترین شرایط از کارکنان انتظار داشته باشند که تنها به فعالیت های مشورتی و هدایتگرانه بپردازد و از تلاش های دیگری که ممکن است موجب ارتقاء افراد و خدمت به آنان باشد اجتناب کند، آنگاه کار برای افراد معنا و مفهوم خود را از دست می دهد و منجر به بروز بی میلی و نارضایتی می شود (هومن، ۱۳۸۱).

**فرضیه ۲. بین حمایت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه وجود دارد.**

نتایج این فرضیه در برخی از ابعاد و مؤلفه ها با یافته های موسوی پور و جعفرزاده (۱۳۹۹)، ناجی و مهداد (۱۳۹۷)، صفرپور دهکردی و همکاران (۱۳۹۷) و فقیه آرام و خادمی (۱۳۹۶) مطابقت دارد و همسو است. در تبیین یافته های پژوهش می توان بیان نمود که اشتیاق شغلی، نتیجه تعاملات مختلف میان تقاضای شغلی، منابع شغلی و شخصی است. میسرا و اسپرتیزر (۱۹۹۸) معتقدند که حمایت سازمانی نقش انگیزشی دارد و تأکید بر نظریه محافظت از منابع (هابفول، ۲۰۰۱) بیان می کند انسان به طور ذاتی گرایش به خلق، حفظ و انباشت منابع حمایتی دارد. همین طور حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان یکی از منابع شخصی رابطه مثبتی با اشتیاق شغلی دارد و می تواند به عنوان یک منبع مثبت موجب ارتقای اشتیاق شغلی کارکنان گردد. چرا که حمایت سازمانی ادراک شده تغییرات گسترده ای در نگرش کارکنان نسبت به شغلشان ایفا می کند و در نتیجه پیامدهای رفتار سازمانی مثبتی را با خود به همراه دارد. چنانچه کارکنان احساس کنند که درگیری و پشتکار آنها نسبت به شغلشان مورد توجه و حمایت قرار گیرد اشتیاق شغلی بیشتری به شغل خود نشان خواهند داد.

**فرضیه ۳. بین هویت سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران رابطه وجود دارد.**

در مقایسه یافته های این فرضیه با پژوهش های قبلی می توان گفت: نتایج این فرضیه در برخی از ابعاد و مؤلفه ها با یافته های مختاری و شهامت (۱۳۹۹)، بیدختی و همکاران (۱۳۹۵) مطابقت دارد و همسو است. در تبیین یافته های فرضیه می توان گفت: طبق نظریه هویت اجتماعی و سازمانی افراد خود را با سازمان یکی می دانند و خود را بر اساس سازمان خود تعریف می کنند و نسبت به سازمان خود نوعی احساس مالکیت دارند. همچنین احساس روان شناختی آنان باعث می شود که در راستای اثربخشی و کارایی اهداف و آرمان های سازمان اشتیاق شغلی بیشتری را از خود بروز دهند. در دیدگاه چنین کارکنانی شکست اهداف سازمانی منافاتی با شکست اهداف فردی ندارد و موفقیت سازمان همانا موفقیت خودشان تلقی می شود. بدین منظور سعی بر این دارند کار خود را به طور مناسب انجام دهند که این خود سبب اشتیاق شغلی بالا در زمان انجام دادن کار خواهد بود. هویت سازمانی سبب احساس انسجام و تعلق افراد سازمانی با سازمان می گردد، در صورتی که افراد نسبت به سازمان خود احساس تعلق کنند از عضویت در آن نیز احساس غرور و افتخار می کند و در واقع همین احساس تعلق و غرور سبب می شود که کارکنان از نیرومندی و اشتیاق بالایی در محیط کاری خود برخوردار باشند و علاوه بر اینکه از انرژی بالایی هنگام کار کردن برخوردار خواهند بود بلکه به دلیل راضی بودن از عضویت خود در سازمان بیشتر در شغل خود درگیر می شوند و احساس می کنند که از نقش مهمی در سازمان برخوردارند و همچنین به دلیل احساس شباهتی که بین اهداف خود در سازمان و اهداف دیگر معلمان در سازمان می بینند از تعهد بیشتری به آن اهداف برخوردار می شوند و در راه رسیدن به آن اهداف اشتیاق بیشتری دارند و از خود نیرومندی و تلاش بیشتری نشان می دهند.

**فرضیه ۴: مؤلفه های رهبری خدمتگزار، حمایت و هویت سازمانی، اشتیاق شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهران را پیش بینی می نمایند.**

در تبیین یافته های این فرضیه می توان گفت: این رهبران با استفاده از شیوه رهبری و نوع رفتار خود، استانداردهای خدمت دهی را تعیین می کنند. آنها برای خلق و حفظ یک سیستم خدمت دهی مؤثر و مناسب الزامی هستند. در واقع این رهبران نه تنها خود را مسئول دستیابی به اهداف سازمانی و توسعه منابع انسانی می دانند بلکه خود در برابر ذینفعان سازمان نیز مسئول حس می کنند (اسلامی و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین می توان بیان نمود که تشویق ها، پاداش ها و حمایت های معنوی، گرفتن تأیید و بازخورد مثبت، پذیرفته شدن و احساس اطمینان و امنیت یافتن از سوی مدیران، همکاران، زیردستان، گروه کاری رسمی و غیر رسمی، شبکه ده های اجتماعی در سازمان همان منبع ترغیب های کلامی یا اجتماعی است که خود منجر به افزایش اشتیاق شغلی می گردد. در صورتی که حمایت سازمانی که در واقع باور به تعامل دو سویه بین کارکنان سازمان مبنی بر نیاز سازمان به ایفای نقش کارکنان از یک سو و اهمیت شرایط زندگی کارکنان برای سازمان از سوی دیگر است. جزیی از

فرهنگ باشد آنگاه می توان گفت که الگو برداری های دوطرفه نیز بین مدیران و کارکنان به یک فرهنگ سازمانی بدل شده که اشتیاق شغلی مدیران و کارکنان سازمان را به صورت فزاینده ای افزایش خواهد داد.

### پیشنهادهای کاربردی

- به سیاست گذاران و تصمیم گیرندگان سازمانی، پیشنهاد می شود تا در جهت ارتقاء سطح اشتیاق شغلی، سبک رهبری خدمتگزار را به عنوان سازه ای پویا و انعطاف پذیر، با استفاده از آموزش و انتخاب درست مدیران مد نظر قرار داده و آن را تقویت نمایند.
- برگزاری دوره های آموزشی جهت آشنایی مدیران با سبک رهبری خدمتگزار و مؤلفه های آن و توانمندسازی آنان در این راستا.
- رهبران خدمتگزار در جهت بهبود کارایی و افزایش اشتیاق شغلی به نظرات کارکنان و اعمال سلاقی آنها توجه داشته باشند.
- رهبران و مدیران مدارس دانش و مهارت های لازم سبک رهبری خدمتگزار را کسب نمایند و از این سبک رهبری جهت خدمت رسانی به معلمان و کارکنان مدرسه و برآورده کردن نیازها و همچنین توسعه و پرورش توانمندی های معلمان را سرلوحه کار خویش قرار دهند.
- مدیران بایستی مؤلفه های کلیدی اشتیاق شغلی معلمان را شناسایی و طراحی نمایند و با دادن استقلال در تصمیم گیری، اشتیاق شغلی آنان را افزایش دهند.
- دادن مهارت و آموزش کافی به معلمان جهت ایجاد انگیزه و اشتیاق شغلی توسط رهبران اثربخش و خدمتگزار.
- مدیران و رهبران مدارس بایستی ادراک کارکنان از حمایت های سازمانی را افزایش دهند تا افراد انگیزه و عملکرد بهتری داشته باشند.
- تمرکز کردن مدیران بر برنامه های آموزشی و ابتکار و نوآوری در قلمرو مدیریت منابع انسانی جهت ارتقای حس هویت سازمانی در معلمان و کارکنان.
- دادن پاداش و ترفیعات متناسب با عملکرد و انصاف در ارزیابی های شغلی معلمان موجب تقویت و شناسایی هویت یابی آنان می گردد.
- رهبران و مدیران مدارس جهت افزایش اشتیاق شغلی معلمان با حمایت سازمانی مطلوب، احساس و باورهای ارزشمند معلمان را ارج نهاده و نسبت به همکاری، مساعدت و حمایت آنان از اهداف و مأموریت های مدرسه ارزش قائل شوند و آنها را در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها مشارکت دهند.
- فراهم نمودن و ایجاد فضای اعتماد و اطمینان و عدالت سازمانی در مدرسه توسط رهبران و مدیران مدارس جهت تقویت حمایت سازمانی .
- مدیران و رهبران مدارس به نحوی برنامه ریزی و اقدام نمایند تا ارزش های فردی معلمان با ارزش های سازمانی آنها یعنی اهداف متعالی مدرسه همسو باشد و با این احساس و ادراک یکی بودن ارزش های فردی و سازمانی هویت سازمانی آنها شکل بگیرد و احساس تعلق سازمانی آنها افزایش یابد.
- مدیران و رهبران مدارس در راستای اشتیاق و دلبستگی شغلی و نیز درگیری مطلوب معلمان با شغل و حرفه خود جو سازمانی مساعدی را تدارک ببینند تا معلمان از شغل خود احساس خشنودی شغلی مضاعف نموده و انرژی بیشتری را در زمان حضور خود در مدرسه و انجام فعالیت های آموزشی و پرورشی مصروف بدارند.
- مدیران و رهبران مدارس جهت افزایش اشتیاق شغلی معلمان برنامه های توانمندسازی حرفه ای یعنی آموزش فنون و مهارت های تخصصی، عمومی و تربیتی حرفه معلمی را با استفاده از کارشناسان خبره و متخصص در مدارس اجرا نمایند.

- مدیران و رهبران مدارس با تشکیل و ایجاد تیم های خود مدیریتی و پاسخگو بودن زمینه را برای مشارکت، افزایش سطح سلامتی و رفاه معلمان نموده و زحمات و تلاش های آنها را برای ارتقای سطح حمایت سازمانی فراهم نمایند.

## منابع:

## الف) فارسی

- اشرف، احمد (۱۳۸۱). **بحران هویت قومی و ملی در ایران**. به نقل از حمید احمدی، ایران، هویت ملیت و قومیت.
- اغبان سیچانی، ایران؛ علی پور، عباس؛ عابدی، محمد رضا (۱۳۸۶). **اشتقاق شغلی**. مجموعه مقالات هفته پژوهش. اصفهان، ۵۶-۶۸، (۴)۵.
- امیری، بهنام؛ قلی پور، آراین (۱۳۸۸). **تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی؛ بررسی چالش های هویتی در تیم های مجازی و تأثیر آن بر رفتار اعضای تیم**. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، ۱(۲)، ۱۰۳-۱۱۸.
- امین بیدختی، علی اکبر؛ جعفری، سکینه و مرادی مقدم، مجید. (۱۳۹۵). **رابطه جامعه پذیری سازمانی و اشتقاق شغلی معلمان با نقش میانجی هویت سازمانی**. مجله مدیریت سرمایه اجتماعی، ۳(۴)، ۵۶۳-۵۸۲.
- براتی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا؛ دری، بهروز (۱۳۹۳). **تعهد به تغییر: نقش حمایت، اعتماد، عدالت و عاطفه**. پژوهش های مدیریت منابع انسانی، ۴(۲)، ۵۵-۶۳.
- پور عباس، علی؛ عابدی، محمدرضا، باغبان، ایران (۱۳۹۲). **اثر بخشی کارگاه های خودکارآمدی حرفه ای بر اشتقاق شغلی کارکنان بخش اداری دانشگاه اصفهان**. فصل نامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۵(۱۷)، ۳۷-۵۰.
- تاجی، هاله؛ مهداد، علی. (۱۳۹۸). **پیش بینی ادراک خودکارآمدی و اشتقاق شغلی از طریق تعالی یابی شغلی و ادراک حمایت سازمانی**. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۱(۳۹)، ۸۹-۱۱۲.
- جلال منش، امین (۱۳۸۷). **بررسی هویت دینی و ملی ورزشکاران جوان کشتی گیر و فوتبالیست شهر تهران**. دانشگاه پیام نور تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.
- حاجی کریمی، عباسعلی؛ رضائیان، علی؛ عالم تبریزی، اکبر؛ سلطانی، مرضیه (۱۳۹۱). **مدلی میان سطحی برای تبیین ارتباط ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از احترام سازمانی و مشارکت در تصمیم گیری با تعهد سازمانی؛ مطالعه موردی: اعضای هیئت علمی دانشگاه های تهران**. اندیشه مدیریت راهبردی، ۶(۲)، ۱۷۷-۲۰۰.
- دانائی فرد، حسن؛ اسلامی، آذر (۱۳۹۰). **نظریه بی تفاوتی سازمانی در عمل، کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل**. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- دعایی، حبیب الله؛ برجعلی لو، شهلا (۱۳۸۹). **بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شد با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت**. چشم انداز مدیریت دولتی، ۳(۹)، ۵۲-۶۳.
- رجایی، فرهنگ (۱۳۸۳). **هویت ایرانیان امروز: ایفای نقش در عصر یک تمدن و چند فرهنگ**. تهران: نشرنی.
- رحیم نیا، فریبرز؛ نیکخواه، زهرا (۱۳۹۰). **تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشندگان**. فصلنامه اخلاق در علوم فناوری، ۱(۵)، ۱۸-۳۱.
- رستگار، عباسعلی؛ جانقلی، محمود؛ حیدری، فائزه؛ حیدری، حامد (۱۳۹۱). **بررسی نقش رهبری معنوی در هویت یابی سازمانی**. پژوهش های مدیریت عمومی، ۵(۱۶)، ۳۹-۶۳.
- رضاییان، علی (۱۳۸۳). **مبانی سازمان و مدیریت**. انتشارات سمت.
- رضائیان، علی (۱۳۹۰). **مبانی سازمان و مدیریت**. تهران: سمت.

- زرگران مقدم، صدیقه (۱۳۹۰). تأثیر منابع و تقاضاهای شغلی بر فرسودگی و اشتیاق شغلی کارکنان فولاد مبارکه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۹). روان شناسی کاربردی برای مدیران. تهران، انتشارات ویرایش.
- سلمانی، داوود؛ رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی: نشریه مدیریت دولتی، ۱(۳)، ۵۱-۶۸.
- شاطری، بهزاد و محمد داوودی، امیرحسین. (۱۴۰۰). تحلیل روابط بین سبک رهبری تعامل آفرین با مسئولیت پذیری و اشتیاق به کار. فصلنامه مطالعات مدیریت و رهبری در سازمان های آموزشی، ۱(۲)، ۱۵-۲۸.
- صفرپور دهکردی، سپیده؛ جعفری، پریوش و قورچیان، نادرقلی. (۱۳۹۷). نقش حمایت سازمانی، رهبری خدمتگزار و هویت سازمانی در پیش بینی اشتیاق شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۲(۱)، ۹۹-۱۱۳.
- عریضی، حمیدرضا؛ گل پرور، محسن (۱۳۹۰). الگوی حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه ای و سازمانی. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی پرتال جامع علوم انسانی.
- عسکری، غلامرضا؛ مقبل باعرض، عباس؛ محمدی، داریوش (۱۳۸۷). بررسی و شناسایی عناصر هویت ساز در سازمان های ایرانی، پیام مدیریت، ۲۷(۵)، ۱۵۵-۱۷۸.
- عسگری باجگرانی، محبوبه (۱۳۹۰). تعیین تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر درگیری عاطفی - ذهنی کارکنان شهرداری اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.
- فقیه آرام، بتول و خادمی، محسن. (۱۳۹۶). رابطه حمایت سازمانی و جو سازمانی نوآورانه با اشتیاق شغلی کارکنان وزارت علوم تحقیقات و فناوری. مجله مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۱۱۰(۱)، ۱۳۳-۱۴۶.
- کردی، الهه؛ ناستی زایی، ناصر. (۱۳۹۴). رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۷(۲۳)، ۶۸-۹۱.
- کریتنر، رابرت. کینیک، آنجلو (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده. چاپ دوم، انتشارات و پخش کتاب پویش.
- کمالیان، سعید (۱۳۸۵). رهبری کاریزماتیک. پایگاه مقالات مدیریت.
- گل پرور، محسن؛ غفوری، محمدرضا؛ نصری، مرجان (۱۳۹۰). پیش بینی حمایت و تعهد سازمانی از طریق ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده مریبان آموزشگاه های استثنایی.
- گل محمدی، احمد (۱۳۸۳). جهانی شدن، هویت. تهران: نشرنی
- اللهیاری، محبوبه؛ حمیدی، مهرزاد؛ همتی نژاد، مهرعلی؛ اللهیاری، فاطمه (۱۳۸۹). رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی - جمعیت شناختی با رفتار شهروند سازمانی در ورزش. پژوهش در علوم ورزشی، ۹(۱۲)، ۹۲-۱۱۲.
- مختاری، علی و شهامت نادر. (۱۳۹۹). نقش واسطه ای هویت سازمانی در ارتباط با امنیت شغلی و اشتیاق شغلی معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه مدیریت آموزشی. دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت.
- مرادی مقدم، مجید؛ جعفری، سکینه و نبوی، سیده مریم. (۱۳۹۶). روابط ساختاری سبک رهبری اصیل با اشتیاق شغلی و رفتار سازمانی مثبت معلمان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۱(۲)، ۶۷-۸۴.

موسوی پور، طاهره السادات؛ جعفرزاده، محمد رحیم. (۱۳۹۹). پیش بینی اشتیاق کاری بر اساس تعارض کار خانواده، حمایت سازمانی ادراک شده و اخلاق حرفه ای در معلمان ابتدایی شهرستان باوی. پایان نامه کارشناسی ارشد. گروه روان شناسی. دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه پیام نور بهبهان.

مهدی پور رابر، احسان و بازمانده، طاهره. (۱۳۹۴). بررسی قدرت پیش بینی اشتیاق شغلی بر پایه متغیرهای هویت سازمانی، انگیزش کار راه و مالکیت روان شناختی. دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی، موسسه آموزش عالی مهراروند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.

میر حیدری، اشرف. سیادت، سید علی. هویدا، رضا. عابدی، محمد رضا (۱۳۹۱). رابطه یادگیری سازمانی و خودکارآمدی مسیر شغلی با اشتیاق شغلی مدیران. فصل نامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳ (۲)، ۱۳۹-۱۵۴.

میرزاده، حمیده (۱۳۹۲). اشتیاق شغلی دریچه ای به سوی نشاط اجتماعی. مقالات علوم اجتماعی. ۵ (۶۲)، ۶۲-۷۰.

میرساردو، طاهره؛ کاووسی، اسماعیل؛ ابراهیم زاده، رمضان (۱۳۸۷). بررسی عوامل اجتماعی- فرهنگی مؤثر بر بحران هویت جوانان. پژوهش نامه علوم اجتماعی، ۲ (۱)، ۷۷-۱۰۰.

میرکمالی، سید محمد (۱۳۸۰). رفتار و روابط در سازمان و مدیریت (چاپ سوم). تهران: نشر یسطرون.

نعمی، عبدالزهرا؛ تقی پور، آذین؛ نیسی، عبدالکازم (۱۳۹۰). رابطه فرهنگ سازمانی با انگیزش شغلی، اشتیاق شغلی و رفتارهای نوآورانه با میانجیگری توانمندسازی روان شناختی. مجله علوم رفتاری، ۴ (۵)، ۳۲۵-۳۳۳.

نقی زاده باقی، عباس؛ زاهد بابلان، عادل و آخرین، پیمان. (۱۳۹۲). نقش سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی در اشتیاق شغلی پرستاران. مجله سلامت و مراقبت، ۱۵ (۴)، ۷۱-۷۹.

نوری، ابوالقاسم. عریضی، حمیدرضا. زارع، راضیه. بابامیری، محمد (۱۳۸۹). ارتباط مؤلفه های اشتیاق شغلی با ابعاد سازمانی. تازه های روان شناسی، ۱ (۵)، ۹-۱۵.

ودادی، احمد؛ رضائی زاده، محمود؛ میرهاشمی، علی؛ نجفی، حسین علی (۱۳۹۲). بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان (مطالعه موردی). فصلنامه آینده پژوهی مدیریت، ۲ (۲)، ۱۷-۳۵.

الوداری، حسن؛ فیضی، طاهره؛ امیرخانی، امیرحسین؛ علی نجفی، زینب (۱۳۹۴). شناسایی عوامل مؤثر بر سازمان حمایت گرا، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۴ (۴)، ۱۷۳-۲۰۰.

هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل. اصلانپور جوکندان، محمد. نعمی، عبد الرضا (۱۳۹۱). نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه جو روان شناختی و خود ارزشیابی های محوری با عملکرد وظیفه ای و قصد ترک شغل. مجله ی مشاوره شغلی و سازمانی، ۵ (۱۱)، ۱۳-۳۲.

منابع لاتین.

Anderson, J. (2008). **The writings of Robert K. Greenleaf: An interpretive analysis and the future of servant leadership**. Servant Leadership Research Roundtable – May. Regent University.

Augusto, J., Helena, M. & Gonçalves, V (2013). **Social value and organizational performance in non-profit social organizations: Social entrepreneurship, leadership, and socioeconomic context effects**. Journal of Business Research, 66(10), pp. 2139-2146. Available online at <http://www.ijssjournal.com>.

Bakker, A. B., & Xanthopoulou, D. (2012). **The crossover of daily work engagement: Test of an actor– partner interdependence model**. Journal of Applied Psychology, 94(6), 1562.



- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). **Key questions regarding work engagement**. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). **Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency**. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341-356.
- Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2008). **Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement**. *Human Relations*, 65(10), 1359-1378.
- Bal, P. M., Dan, S. C. & Paul, G. W. J. (2010). **Psychological contract breach and workperformance**. *Journal of Managerial Psychology*, 25, no3.
- Balmer, M.T, Gray, e, r. (2001). **corporate identity and corporate communications: between identity, image and culture in organizations, the expressive organization**, new york: Oxford university press, pp11-35.
- Bhatnagar, J. (2007). **Talent management strategy of employee engagement in Indian ITES employees: key to retention**. *Employee relations*, 29(6), 640-663.
- Bickerton, D. (2001). **Corporate reputation versus corporate branding the realist debate, corporate communication**. *An international journal of qualitative methods*, Vol5, No1, pp.42-48.
- Brewer, C. (2010). **Servant leadership: A review of literature**. *Online Journal of Workforce Education and Development*, Volume IV, Issue 2. Retrieved from <http://www.opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008>.
- Casper, wendy Jean. Harris, Christopher, Bianco, Amy Taylor and day Wayne, Julie Holli (2011). **Work – family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals**. *Journal of vocational behavior*, in Press, corrected proof, available online 5 may 2011.
- Cheney, G. (1983). **The rhetoric of identification and study of organizational communication**. *Quarterly Journal of Speech*, 69(2), 143-158.
- Cheng jui, chen, chien. (2016). **Job crafting and job outcome" the moderating role of perceived organizational support**. *Journal of Management perspective*, Vol 20. Pp29-19.
- Cho, Jeewon., Treadway, Darren, C. (2011). **Organizational identification and perceived organizational support as mediators of the procedural justice citizenship behavior relationship Across-cultural constructive replication**. *European Journal of work and organizational psychology*, 20(5), 631-653.
- Clercq, D. D., Bouckennooghe, D., Raja, U., & Matsyborska, G. (2014). **Servant leadership and work engagement: the contingency effects of leader–follower social capital**. *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 183-212.
- Corey, A., & Manges, S. (2016). **Shared governance and work engagement in the emergency nurses: reality or perception**. *Journal of Emergency Nursing*, 42(6), 469- 470.
- DeConinck, B, James (2010). **The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees'level of trust**. *Journal of business research*, Vol. 63, Issue 12, PP: 1349-1355.
- Dhalla, R.(2007).**The construction of organization identity: key contributing academia:Balaching structure and identity organization science**, 12(3):312-30
- Divya, S. and Suganthi, L. (2018) **Influence of transformational-servant leadership styles and justice perceptions on employee burnout: a moderated mediation model**. *Int. J. Business Innovation and Research*, 15(1)119–135.

- Driscoll, P., Pierce, L. J., Ann, M. & Arie, Coghlan. (2006). **Group & Organizational management thousand oaks**: 31(3), 88-26.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M. & Harquail, C. V. (1994). **Organizational images and member identification**. Administrative Science Quarterly, 39(2), 239-263.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T.E., Gonzalez-Morales, M. and Gloria, Steiger Mueller, M., (2010). **Leader-member exchange and affective organizational commitment: The contribution of supervisor's organizational embodiment**. Journal of applied Psychology, 95, pp. 1085-1103.
- Eisenberger, Robert Michael T. Ford, Louis C. Buffardi, Kathleen A. Stewart, Hassan, S., ul Hassan, M., & Shoaib, M. (2015). **Measuring the Impact of Perceived Organization Support, Psychological Empowerment and Rewards on Employees' Satisfaction: Testing the Mediating Impact of Employee Engagement**. World Applied Sciences Journal, 30(5), ۶۵۲-۶۶۰.
- Elsbach, K.D, Bhattacharya, C.B, (2001). **Defining who you are by what you are creating a complete advantage**, Industrial and commercial training.
- Empson, L. (2004). **Organizational identity change: managerial regulation and European journal of marketing**, Vol.31, No.5/6, PP.396-409.
- Gao Y. & Yuan Sh .(2012). **A Study on the mediating role of organizational support between job stressor and stress reaction** . International Conference on Technology and Management Lecture Notes in Information Technology, 21, 103-107.
- Ge, J., Su, X. & Zhou, Y.(2010). **Organizational socialization, organizational identification and organizational citizenship behavior: An empirical research of Chinese high-tech manufacturing enterprises**. Nankai Business Review International, 1(2), 166-۱۷۹.
- Giallonardo, L. M., Wong, C. A., & Iwasiw, C. L.(2010). **Authentic leadership of preceptors: predictor of new graduate nurses' work engagement and job satisfaction**. Journal of nursing management, 18(8), 993- 1003.
- Guo Yongxing<sup>1</sup>, Du Hongfei<sup>2</sup>, Xie Baoguo<sup>3</sup> and Mo Lei<sup>1</sup> (2017). **Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support**. anales de psicología. 33(3)708-713.
- Hakanen, J., Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2012). **How dentists cope with their job demands and stay engaged: the moderating role of job resource**, European Journal of Oral Science, 1(113). 479-487.
- Hatch, M, J, Schultz, M. (2000). **Scaling the tower of babel: relational differences external and intra-organizational factors**, corporate reputation review, 10(4):245-260.
- Hilton, N., & Sherman, R. O. (2015). **Promoting work engagement: one medical center's journey**. Nurse Leader, 13(6), 52-57.
- Ingusci, E., Callea, A., Chirumbolo, A. (2016). **Job crafting and job satisfaction in a sample of Italian teachers: the mediating role of organizational Support**. Electronic journal of applied statistical Analysis, vol: 090(04) 686-675.
- Kadarusman Kadarusman and Bunyamin Bunyamin (2021). **The role of knowledge sharing, trust as mediation on servant leadership and job performance**. Management Science Letters 11 (2021) 1509–1520.
- Klein, N.D. (2014). **The relationship between servant leadership and employee engagement: The mediating roles of trust and fit**. Omaha, NE: Creighton University.



- Labianca, G., Fritank, J. F., Thomas, J. B., Gioia, P. (2001). **Emulation in member identification in an accounting firm actuation**: Accounting, organization and society, 29:759-781.
- Laub, J. A. (1999b). **Assessing the servant organization: Development of the servant organizational leadership assessment (SOLA) instrument**. Doctoral dissertation. Florida Atlantic University.
- Llorens, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2006). **Testing the robustness of the job demands-resources model**. International Journal of Stress Management, 13(3), 378.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). **The meaning of employee engagement**. Industrial and organizational Psychology, 1(1), 3-30.
- Markwich N Fill c. (1997). **Towards a framework for managing corporate identity member identification in an accounting firm actuation**: Accounting, organization and society, 29:759-781.
- Mignonac, Karim; Herbach, Olivier; Guerrero, Sylvie (2006). **The interactive effects of perceived external prestige and need for organizational identification on turnover intentions**. Journal of vocational behavior, 5(3)147-155.
- Mohsen Torky, Reza Sokhandan (2015). **The relationship between perceived organizational support and organizational behavior of the employees in youth and sports administration of Ghazvin province**. International Journal of Sport Studies.
- Nathan R. M. (2014). **Impact of Servant-Leadership on Employee Engagement and Workplace Productivity**, Argosy University.
- Naujokaitiene, J., Tereseviciene, M., & Zydziunaite, V. (2015). **Organizational support for employee engagement in technology-enhanced learning**. SAGE Journals, 5(4), 1-9.
- Nielsen, K., Randall, R., Yarker, J., & Brenner, S. O. (2008). **The effects of transformational leadership on followers' perceived work characteristics and psychological well-being: A longitudinal study**. Work & Stress, 22(1), 16-32.
- Page, Don & Wong, Paul T. P. (2003). **A conceptual framework for measuring servant-leadership**, Earn a master's degree in leadership at Trinity Western University: [www.twu.ca/Leadership](http://www.twu.ca/Leadership).
- Park, J., & Gursoy, D. (2012). **Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees**. International Journal of Hospitality Management, 31(4), 1195-1202.
- Patterson, K. (2003). **Servant leadership: A theoretical model**. Servant Leadership Research Roundtable, August 2003, Regent University.
- Richman, A. (2006). **Everyone wants an engaged workforce how can you create it**. Workspan, 49(1), 36-9.
- Riketta Michel; van dick Rolf (2004). **Foci for attachment in organizations : A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus not: Organizational misidentification and the national rifle association**. Organization science, 12(4):393-413.
- Russell .F. & Stone A.G. (2002). **A review of servant leadership attributes: Developing a practical model**. Leadership & Organization Development Journal, 23/3, 145-157.
- Saks, A. M. (2006). **Antecedents and consequences of employee engagement**. Journal of managerial psychology, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2008). **Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study**. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293-315.

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). **The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study.** Educational and psychological Measurement, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W.B. & Salanova, M. (2007). **Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations.** In S.W.
- Gilliland, D.D. Steiner & D.P. Skarlicki (Eds.), **Research in social issues in management: organizational identification and commitment.** Journal of vocational behavior, ۶۷. ۵.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2003). **Positive psychology: An introduction.** *Journal of American Psychologist*, (55), 5-14.
- Sen Chandrani, Khandelwal R. (2017). **Workplace well-being: the role of job crafting perceived, organizational support and perceived autonomy support.** The international journal psychology. vol3. issue3. no100.
- Sendjaya, S. & Sarros, J. C. (2002). **Servant leadership: Its origin, Development, And application in organizations.** Journal of Leadership & Organizational Studies, 9(2), 57-64.
- Shamir, Boas; Kark, Ronit (2004). **A single-item graphic scale for measurement of organizational identification.** Journal of occupational and organizational psychology, 77.
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Binnewies, C., & Scholl, A. (2008). **Being engaged at work and detached at home: A week-level study on work engagement, psychological detachment, and affect.** Work & Stress, 22(3), 257-276.
- Spears, L.C. (1996). **Reflections on Robert K. Greenleaf and servant leadership.** Leadership & Organization Development Journal, 17/7, 33-35.
- Spears, L.C. (2010). **Character and Servant Leadership: Ten characteristics of effective, Caring leaders,** The Journal of Virtues & Leadership, 1, 25-30.
- Strauser, D. R., O'Sullivan, D., & Wong, A. W. (2012). **Work personality, work engagement, and academic effort in a group of college students.** Journal of Employment Counseling, 49(2), 50-61.
- Ukerichjant, M, Brian, R, Stephen, M. (2002). **Beatty is in the eye of the beholder: the impact of organizational identification, identity, and image on the cooperative behaviors of physicians.** Administrative science quarterly, 47:507-533.
- Vieru, D. , Rivard, S. , (2014) .**Organizational Identity Challenges in a Post-Merger Context: A Case Study of an Information System Implementation Project,** International Journal of Information Management, 26: 386-381.
- Wilkens, U. & Nermerich, D. (2011). **Love it, change it, or leave it''-Understanding Highly-skilled Flexible Workers' Job Satisfaction from a Psychological Contract Perspective.** Management Review, vol22, 65-82.
- Winston, B.E. (2003). **Extending patterson's servant leadership model: Explaining how leaders and followers interact in a circular model.** Servant Leadership Research Roundtable – August 2003. Regent University.