



# Correlation between Servant Leadership Style and Job Excitement with Organizational Effectiveness in Hospitals of Zahedan University of Medical Sciences

Mehrnoosh Jafari <sup>1,\*</sup>, Esmail Moghadam <sup>2</sup>, Seyed Mojtaba Hosseini <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Assistant Professor, Department of Health Services Management, School of Management and Social Science, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran

<sup>2</sup> MSc, Department of Health Services Management, School of Management and Social Science, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran

\* **Corresponding author:** Mehrnoosh Jafari, Assistant Professor, Department of Health Services Management, School of Management and Social Science, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran. E-mail: mehr\_j134@yahoo.com

**Received:** 26 Apr 2016

**Accepted:** 20 Jun 2018

## Abstract

**Introduction:** The style of leadership and employee interest in their work in hospitals are effective in achieving organizational goals. The aim of this study is to determine the correlation between servant leadership style and job passion with organizational effectiveness in hospitals affiliated to Zahedan University of Medical Sciences.

**Methods:** This research is a descriptive-correlational study. Using Morgan's table of 250 people, 148 managers of hospitals affiliated to Zahedan University of Medical Sciences were selected by simple random sampling method. To collect data, three questionnaires "Servant Leadership Style", "Schaufeli et al Job Enthusiasm", "Parsons Organizational Effectiveness Questionnaire". Validity of questionnaires were confirmed by content validity and reliability by Cronbach's alpha method. Data analysis was performed with SPSS 19..

**Results:** There is a positive and significant correlation between servant leadership style and job enthusiasm ( $r = 0.763$ ,  $P < 0.000$ ). There is a positive and significant correlation between job enthusiasm and organizational effectiveness ( $r = 0.617$ ,  $P < 0.000$ ). In addition, there is a positive and significant correlation between servant leadership and organizational effectiveness ( $r = 0.700$ ,  $P < 0.000$ ).

**Conclusions:** Applying leadership style in hospitals will increase job enthusiasm and facilitate hospitalization. It is suggested that hospital managers, by implementing the style of service leader, promote the enthusiasm and willingness to work in the organization and facilitate and expedite the achievement of the goals of community health.

**Keywords:** Leadership, Hospital, Work Engagement



## همبستگی سبک رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی با اثربخشی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

مهرنوش جعفری<sup>۱\*</sup>، اسماعیل مقدم<sup>۲</sup>، سید مجتبی حسینی<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> کارشناس ارشد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد تهران شمال، تهران، ایران  
 \* نویسنده مسئول: مهرنوش جعفری، استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران. ایمیل: mehr\_j134@yahoo.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۳۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۴/۰۷

### چکیده

**مقدمه:** سبک رهبری و علاقه کارکنان به کارشان در بیمارستانها در دستیابی به اهداف سازمانی اثرگذار است. پژوهش حاضر با هدف تعیین همبستگی سبک رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی با اثربخشی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شد.

**روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی است. با استفاده از جدول مورگان از جامعه ۲۵۰ نفری، ۱۴۸ نفر از مدیران بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه "سبک رهبری خدمتگزار" (Servant Leadership Style)، "اشتیاق شغلی شائوفلی و همکاران" (Schaufeli et al) و "پرسشنامه اثربخشی سازمانی پارسونز" (Parsons Organizational Effectiveness Questionnaire) استفاده شد. روایی محتوای پرسشنامه‌ها با روش قضاوت خبرگان و پایایی پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ بدست آمد. تحلیل داده‌ها با نرم افزار اسپس اس اس نسخه ۱۹ صورت گرفت.

**یافته‌ها:** بین سبک رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد ( $r = 0/763, P < 0/000$ ). بین اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد ( $r = 0/617, P < 0/000$ ). بعلاوه، بین رهبری خدمتگزار و اثربخشی سازمانی ( $r = 0/700, P < 0/000$ ) همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** به کارگیری سبک رهبری خدمتگزار در بیمارستانها، باعث افزایش اشتیاق به شغل شده و تحقق اهداف بیمارستانی را تسهیل می‌نماید. پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان‌ها با اجرای سبک رهبری خدمتگزار، اشتیاق و میل به کار را در سازمان ارتقا داده و تحقق اهداف مربوط به سلامت جامعه را تسهیل و تسریع نمایند.

**واژگان کلیدی:** رهبری، بیمارستان، اشتیاق شغلی

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

### مقدمه

سازمان‌های بهداشتی درمانی و به طور ویژه بیمارستان‌ها، در حال گذار و تغییر مدیریت خود از شیوه سنتی به شیوه‌های جدید هستند. در این گذار تاکید بر استفاده از رهبری و البته سبک‌های نوینی از رهبری است (۴). رهبری در نظام سلامت به جهت ارتقا کیفیت خدمات و ارائه درمان مناسب امری ضروری است (۵). چالش‌های متعددی در رهبری نظام بهداشت و درمان وجود دارد، از جمله استعداد، مهارت، صلاحیت، رفتارهای مقبول رهبران، سبک‌هایی که نظام بهداشت و درمان با آن رهبری می‌شود، تأثیر رهبری بر نظام سلامت، تلاش‌هایی که برای

امروزه، نظام سلامت شرایط نامطمئن را در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه تجربه می‌کند. این شرایط در کشورهای در حال توسعه به دلیل ناپایداری مالی و عدم تدوین و دستیابی به استانداردهای سلامت و در کشورهای پیشرفته به دلیل عدم دستیابی به اهداف توسعه هزاره ایجاد شده است (۱). در این میان بیشتر سازمان‌ها توجه خود را به رهبران سازمانی معطوف داشته‌اند (۲). رهبری برای تمام سازمان‌ها جهت رسیدن به اهداف لازم است و موضوعی اساسی جهت دستیابی به اثربخشی سازمانی و موفقیت سازمانی است (۳). در سه دهه اخیر،

رابطه منفی دارد (۲۰). افراد با اشتیاق شغلی بالا عملکرد بهتری دارند، به شغلشان علاقمند بوده و در جهت انجام وظایف خود تلاش می‌نمایند و در زمان مواجه با مشکلات و سختی کار، پایداری زیادی دارند و بر روند امورات درمانی و توفیق نظام درمانی تأثیر دارند. یکی از عوامل تعیین کننده اشتیاق شغلی سبک رهبری مدیران است (۷).

اثربخشی سازمانی از سال ۱۹۸۰ معرفی شد و با موضوعاتی مانند توانایی سازمان برای دسترسی و جذب منابع و در نتیجه تحقق اهداف مرتبط است و شاخصی برای دستیابی به اهداف سازمانی است (۲۱). اثربخشی سازمانی که به مفهوم تحقق اهداف سازمانی است، یکی از مهمترین عوامل در حوزه تجارت و آموزش معرفی شده است (۲۲). برخی پژوهش‌ها به نقش رهبری خدمتگزار در افزایش اشتیاق شغلی کارکنان در حوزه‌های دیگری به غیر از بخش سلامت اشاره داشته‌اند. Carter & Baghurst به نقش رهبری خدمتگزار بر افزایش اشتیاق شغلی کارکنان در رستوران‌ها اشاره کرده‌اند (۲۳). مطالعه Clercq و همکاران نشان داد، رهبری خدمتگزار باعث افزایش اشتیاق شغلی در مدیران و کارکنان شرکت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌شود (۲۴). مطالعه Xu & Thomas نشان داد، رهبری باعث افزایش اشتیاق شغلی در کارکنان سازمان بیمه در نیوزیلند می‌گردد (۲۵). برخی پژوهش‌ها نیز به نقش رهبری خدمتگزار در نظام سلامت پرداخته‌اند: Johanson در پژوهشی با عنوان ایجاد رسالت‌های مؤثر در حوزه پزشکی با کمک رهبری خدمتگزار، نشان داد استفاده از سبک رهبری خدمتگزار باعث ایجاد فضای کاری مشارکت جویانه، ایجاد چشم انداز، تداوم و پایداری ایجاد اهداف مناسب در کوتاه مدت می‌شود (۲۶). Penny در پژوهشی با عنوان خدمت کردن، پیگیری و رهبری در نظام بهداشت و درمان ابراز داشته‌اند، افرادی که در نظام بهداشت و درمان کار می‌کنند باید خدمات درمانی را به بیماران بهتر ارائه دهند و این کار از طریق خدمت کردن و اجرای سبک رهبری خدمتگزار مقدور است (۲۷). در ایران پژوهش‌های چندی در خصوص رهبری خدمتگزار در حوزه سلامت صورت گرفته است. نقی زاده باقی و همکاران (۲۸) به نقش رهبری خدمتگزار در اشتیاق شغلی و یادگیری سازمانی پرستاران شاغل در مراکز درمانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اردبیل پرداخته‌اند که نتایج پژوهش آن‌ها نشان داده است، رهبری خدمتگزار باعث افزایش اشتیاق شغلی پرستاران می‌شود. ناد و قهرمانی (۲۹) به نقش رهبری خدمتگزار بر افزایش اعتماد در پرستاران پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داده است رهبری خدمتگزار باعث افزایش اعتماد پرستاران می‌گردد. خالصی و همکاران (۳۰)، در پژوهشی نشان دادند که رهبری خدمتگزار باعث افزایش مشارکت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی می‌شود.

طبق بررسی پژوهشگر در پایگاه‌های اطلاعاتی مربوط به پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور پژوهش‌های چندی در خصوص رهبری خدمتگزار در حوزه سلامت صورت گرفته است. در پژوهش ایزدی طامه و همکاران بر نقش رهبری خدمتگزار در توسعه منابع انسانی در نظام سلامت تأکید شده است (۳۱)، در پژوهش صادقی و همکاران به نقش سبک رهبری خدمتگزار بر افزایش رضایت شغلی پرستاران پرداخته شده است (۳۲). اسدپور و همکاران به نقش رهبری خدمتگزار بر افزایش شغلی پرستاران پرداخته‌اند (۳۳). طبق بررسی پژوهشگر، پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص رهبری خدمتگزار به نقش و

رهبران در نظام سلامت باید صورت بگیرد و بررسی روند رهبری در نظام بهداشت و درمان و حرکتان به سمت رویکرد سیستماتیک، همکاری جویانه و میان فرهنگی برخی از این چالش‌ها هستند (۱). رهبری جز مهمی از کیفیت خدمات و نیاز فوری نظام سلامت است. رهبری مؤثر، پیامدهای مثبتی برای سازمان ایجاد می‌کند و امکان نظارت همه جانبه و هماهنگ در نظام سلامت را ایجاد می‌کند. سبک رهبری مناسب باعث افزایش رضایت بیمار، کاهش خطاهای پزشکی، اثربخشی سازمانی بالاتر، عدالت سازمانی بیشتر شده و سازمان را ایمن تر می‌سازد (۴). مسئولیت رهبران برای اداره سازمان‌های بهداشتی و درمانی امروز تحت تأثیر نیازهای مشتریان و محدودیت‌های سازمانی است. این رهبران بایستی به نحو مؤثری از سبک رهبری خدمتگزار برای موفقیت در جو پرچالش امروز و ایجاد تعادل در تقاضاهای رقابتی استفاده کنند (۷).

ریشه پژوهش‌ها در خصوص رهبری خدمتگزار در پژوهش‌های مربوط به پزشکی و نظام بهداشت و درمان است (۸). بهترین و موثرترین سبک رهبری برای برطرف کردن چالش‌های نظام بهداشت و درمان، سبک رهبری خدمتگزار است. به جهت ماهیت خدماتی نظام سلامت و ارائه درمان مناسب، مناسب‌ترین سبک رهبری در نظام سلامت، سبک رهبری خدمتگزار است (۹). Greenleaf در سال ۱۹۶۹ نظریه رهبری خدمتگزار را ارائه داد، که پنج دهه تلاش خود را در سازمانهای تجاری، بهداشتی و درمانی، آموزشی و مذهبی در قالب نظریه خدمتگزار ارائه داد. او معتقد بود، رهبر خدمتگزار باعث می‌شود، کارکنان سازمان عاقل تر، آزادتر، مستقل تر باشند (۱۰). رهبری خدمتگزار استراتژی مناسبی برای ارتقا عملکرد سازمانی است (۱۱). رهبران خدمتگزار به پیروان خود حس و تمایل به خدمت به دیگران را القا می‌کنند (۱۲). رهبران خدمتگزار با ایجاد چشم انداز و استراتژی مناسب، استفاده از رویه‌های ساده شده و استاندارد، جهت دهی خلاقانه به مشتریان، ایجاد اطمینان مداوم برای رشد و توسعه، اشتراک قدرت و اطلاعات، داشتن نیروی کاری با کیفیت، سازمان‌ها را اداره می‌کنند (۱۳). در نظریه رهبری خدمت‌گزار، پیروان دارای ارزش بالایی هستند. رهبری خدمت‌گزار طبق نظر Patterson شامل عشق و مهرورزی، تواضع و فروتنی، نوع دوستی، قابلیت اعتماد، خدمت رسانی و توانمندسازی می‌باشد (۱۴). سبک رهبری خدمت‌گزار بر عملکرد پرستاران تأثیر دارد و مدیران و سرپرستانی موفق باید در اداره بخش خود به طور خاص از این سبک بهره بگیرند (۱۵). الگوهای رفتاری مناسب مدیر باعث به وجود آمدن روحیه و انگیزش قوی در کارکنان می‌شود و میزان رضایت آن‌ها را از شغل و حرفه‌شان افزایش داده و در نهایت به اثربخشی سازمانی منجر خواهد شد. یکی از عوامل مهم برای موفقیت هر سازمان در تحقق اهداف از پیش تعیین شده، چگونگی اعمال مدیریت و سبک‌های مؤثر رهبری است (۱۶). با وجود چالش‌های فراوان در مدیریت نظام بهداشت و درمان در کشورهای در حال توسعه، مطالعات صورت گرفته در کشورهای مذکور اندک است (۱۷). کارکنان مشتاق به کار، در موفقیت هر سازمانی مؤثر هستند و سازمان‌های کارا، کارکنانی مشتاق دارند (۱۸). کارکنان مشتاق باعث افزایش ایمنی بیمار و بالارفتن رضایت بیمار می‌شوند (۱۹). اشتیاق شغلی عاملی مهم در عملکرد مدیران و پرستاران است و با پیامدهایی مانند تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و با قصد ترک شغل

پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از افراد متخصص از جمله مدیر بیمارستان، مترون، ۳ نفر از پرستاران، استاد راهنما، استاد مشاور، ۳ نفر پژوهشگر که در این زمینه پژوهش انجام داده‌اند، قرار گرفت که تأیید شد. پایایی پرسشنامه با اجرای مقدماتی در ۵۰ نفر از افراد نمونه، با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ بدست آمد و تأیید شد.

"پرسشنامه اثربخشی سازمانی پارسونز" (Parsons Organizational Effectiveness Questionnaire) (۵۱) در سال ۱۹۶۹ طراحی و بوسیله فرخ نژاد (۳۵) در سال ۱۳۸۶ ترجمه شده است و دارای ۲۸ عبارت و چهار بعد تحقق یا کسب هدف سؤالات (۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰)، انطباق سؤالات (۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰)، تداوم یا حفظ الگوها سؤالات (۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰) می‌باشد و در مجموع ۲۸ سؤال دارد. نمره گذاری "پرسشنامه اثربخشی سازمانی پارسونز" بر اساس یک مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت صورت گرفته است که نمره‌ها به شرح زیر است. خیلی کم (۱)، کم (۲)، تا حدودی (۳)، زیاد (۴)، خیلی زیاد (۵). بنابراین، بیشترین نمره این پرسشنامه ۱۴۰ و کمترین نمره آن ۲۸ می‌باشد (۳۵). در پژوهشی، روایی محتوایی "پرسشنامه توسط ۱۰ نفر شامل استاد راهنما، استاد مشاور، ۶ نفر از مدیران ادارات مالی استان اصفهان، ۲ نفر پژوهشگر که در حوزه مدیریت و سازمان پژوهش انجام داده‌اند، تأیید شد (۵۲). ضرایب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ توسط ۷۲ نفر از مدیران ادارات مالیاتی استان اصفهان ۰/۷۹ برای کل پرسشنامه، تحقق هدف ۰/۶۸، انطباق ۰/۷۱، انسجام ۰/۶۶، تداوم ۰/۸۱ گزارش شد (۵۲). در پژوهش حاضر، جهت اندازه گیری روایی محتوایی "پرسشنامه اثربخشی سازمانی پارسونز" از روش قضاوت خبرگان استفاده شد. به این ترتیب که پرسشنامه در اختیار ده نفر از افراد متخصص از جمله مدیر بیمارستان، مترون، سه نفر از پرستاران، استاد راهنما، استاد مشاور، سه نفر پژوهشگر که در این زمینه پژوهش انجام داده‌اند، قرار گرفت و تأیید شد و پایایی آن با اجرای مقدماتی در ۵۰ نفر از افراد نمونه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ تأیید شد. بعد از تأیید روایی و پایایی ابزارهای پژوهش، پرسشنامه‌ها از طریق ایمیل و حضوری برای نمونه ارسال و توزیع شد. داده‌ها در طی یک ماه و نیم گردآوری شد. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های همبستگی استفاده شده است. تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با نرم افزار اسپس پی اس اس نسخه ۲۱ استفاده شد.

## یافته‌ها

نتایج بررسی مدرک و سن و سابقه کار نمونه مورد بررسی در جدول زیر نشان داده شده است (جدول ۱). نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد، بین سبک رهبری خدمت‌گذار و اشتیاق شغلی، سبک رهبری خدمت‌گذار و اثربخشی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین بین اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی همبستگی معناداری وجود دارد، بنابراین، بین سبک رهبری خدمت‌گذار و اشتیاق شغلی با اثربخشی سازمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی زاهدان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد (جدول ۲).

نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد، رابطه معناداری بین مؤلفه‌های سبک رهبری خدمت‌گذار و اثربخشی سازمانی وجود دارد (جدول ۳).

اهمیت این سبک رهبری در حوزه سلامت پرداخته‌اند. همچنین تأثیر این سبک رهبری را بر مدیریت و توسعه منابع انسانی نشان داده‌اند (۳۴-۴۲). تعداد پژوهش‌های داخلی که در خصوص اثربخشی سازمانی در حوزه سلامت پرداخته‌اند خیلی نادر هستند (۴۳-۴۶) پژوهش نشان داده است، سبک رهبری و مدیریت بر اثربخشی سازمانی در حوزه سلامت تأثیر گذار است (۴۵). با این وجود هیچکدام از این پژوهش‌ها نقش رهبری خدمت‌گذار را بر ارتقا اثربخشی سازمانی حوزه سلامت مورد بررسی قرار نداده‌اند، لذا این پژوهش با هدف تعیین همبستگی سبک رهبری خدمت‌گذار و اشتیاق شغلی با اثربخشی سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شد.

## روش کار

این پژوهش توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری شامل ۲۵۰ نفر مدیران و پرستاران پنج بیمارستان شهرستان زاهدان، بیمارستان امام خمینی شهرستان خاش، بیمارستان رازی شهرستان سراوان و بیمارستان امام علی (ع) چابهار وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بودند. نمونه ۱۴۸ نفره با کمک جدول مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند انتخاب شدند. مدیران بیمارستان مشتمل بر رئیس بیمارستان، مدیر بیمارستان و مترون بودند با روش نمونه‌گیری غیر تصادفی هدفمند انتخاب شدند. پرستاران با روش نمونه‌گیری تصادفی منظم به صورت متناسب و بر اساس نسبت موجود در جامعه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از ابزار پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد.

پرسشنامه "سبک رهبری خدمت‌گذار" (Servant Leadership Style) (۱۹)، شامل ۲۰ سؤال است و چهار عامل خدمت‌رسانی (سؤالات ۱ تا ۵)، تواضع و فروتنی (سؤالات ۶ تا ۱۰)، قابلیت اعتماد (۱۱ تا ۱۵) و مهرورزی (۱۶ تا ۲۰) را می‌سنجد. روایی محتوایی این پرسشنامه از طریق قضاوت خبرگان سنجیده شد، به این ترتیب که پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از افراد متخصص از جمله مدیر بیمارستان، مترون، سه نفر از پرستاران، استاد راهنما، استاد مشاور، سه نفر پژوهشگر که در این زمینه پژوهش انجام داده‌اند، قرار گرفت و تأیید شد. پایایی پرسشنامه با اجرای مقدماتی در ۵۰ نفر از افراد نمونه از طریق آلفای کرونباخ بررسی و با عدد ۰/۸۷ مورد تأیید قرار گرفته است.

در این مطالعه از "پرسشنامه شائوفلی و همکاران" (Schaufeli et al Job Enthusiasm) (۲۰) برای سنجش اشتیاق شغلی استفاده شد. این ابزار در سال ۲۰۰۲ در دانشگاه Utrecht هلند ساخته شد و شامل ۱۷ عبارت و سه خرده مقیاس: ۱- شوق داشتن در کار (سؤالات ۱ تا ۶) ۲- وقف کار شدن (سؤالات ۷ تا ۱۳) و ۳- جذب در کار (سؤالات ۸ تا ۱۷) می‌باشد. نمره گذاری پرسشنامه بر مبنای مقیاس هفت گزینه‌ای لیکرت می‌باشد. هرگز (یک)، تقریباً هرگز، دو، به ندرت، سه، گاهی اوقات، چهار، بیشتر اوقات، پنج، غالباً، شش، همیشه، هفت می‌باشد. بیشترین نمره این پرسشنامه ۱۱۹، و کمترین نمره ۱۷ می‌باشد. روایی پرسشنامه در پژوهش‌های خارجی به کرات مورد تأیید قرار گرفته است و با روش‌های روایی محتوایی و صوری تأیید شده است (۴۷-۵۰). پایایی پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۵ بدست آمده است (۴۷). در پژوهش حاضر جهت اطمینان بیشتر روایی محتوایی پرسشنامه باروش قضاوت خبرگان مجدداً تأیید شد. به این ترتیب که

وجود دارد (جدول ۴).

با توجه به یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن بین مؤلفه‌های اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی رابطه مثبت و معنادار

جدول ۱: نتایج اطلاعات جمعیت شناختی جامعه مورد بررسی

مدرك	سن	سابقه كار
ديپلم و فوق ديپلم (۱۵ نفر)	۳۰ سال و كمتر (۱۳)	كمتر از ۵ سال (۱۱)
كارشناسي (۸۵)	۳۱-۴۰ (۶۲)	۵-۱۰ سال (۲۰)
كارشناسي ارشد (۴۸)	۴۱-۵۰ سال (۵۳)	۱۰-۱۵ سال (۴۲)
-	۵۱ سال و بالاتر (۲۰)	۱۵-۲۰ سال (۴۰)
-	-	۲۰ سال و بالاتر (۳۱)

جدول ۲: نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین سبک رهبری خدمت‌گذار و اشتیاق شغلی با اثربخشی سازمانی

سبک رهبری خدمت‌گذار	اشتیاق شغلی	اثربخشی سازمانی
سبک رهبری خدمت‌گذار		
همبستگی (R)	**۰/۷۶۳	**۰/۷۰۰
P value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
اشتیاق شغلی		
همبستگی (R)	**۰/۷۶۳	**۰/۶۱۷
P value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
اثربخشی سازمانی		
همبستگی (R)	**۰/۷۰۰	**۰/۶۱۷
P value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

\*\* همبستگی‌ها در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنادار هستند.

جدول ۳: آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین مؤلفه‌های سبک رهبری خدمت‌گذار و اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی

خدمت‌رسانی	تواضع و فروتنی	قابلیت اعتماد	مهرورزی
اشتیاق شغلی			
همبستگی (R)	**۰/۸۲۵	**۰/۳۹۲	**۰/۸۲۵
P value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
اثربخشی سازمانی			
همبستگی (R)	**۰/۵۷۲	**۰/۶۳۳	**۰/۵۷۲
P value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

\*\* همبستگی‌ها در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنادار هستند.

جدول ۴: آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین مؤلفه‌های اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی

اثربخشی سازمانی	شوق داشتن	وقف کار شدن	جذب داشتن
همبستگی (R)	**۰/۵۷۷	**۰/۴۵۰	**۰/۵۲۲
P value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

برای ارائه خدمات در نظام بهداشت و درمان سبک رهبری خدمت‌گزار معرفی شده است، بدلیل اینکه باعث تقویت گروه‌های کاری، افزایش اعتماد و برآورده کردن نیازهای کارکنان می‌شود و دستیابی به اهداف بیمارستان را که تأمین رضایت و سلامت بیماران است تأمین می‌نماید، که با نتیجه این پژوهش همراستاست. نتایج پژوهش آخرین و همکاران (۵۵) نشان داده است، سبک رهبری خدمت‌گزار باعث افزایش اشتیاق شغلی کارکنان می‌گردد که با نتایج این پژوهش همخوانی دارد. خرم و همکاران (۵۶) هم در پژوهشی تحت عنوان سبک رهبری خدمت‌گزار و اشتیاق شغلی در سازمان‌های غیردولتی اسلام آباد در پاکستان به این نتیجه رسیدند که سبک رهبری خدمت‌گزار اشتیاق شغلی را تقویت نموده و باعث بالارفتن رضایت و منافع کاری کارکنان می‌شود، که با نتایج این پژوهش همراستاست. Harld Aij&Rapsaniotis (۵۴) ابراز داشته است، برای ایجاد بیمارستان ناب باید از راهکارهای مدیریت

## بحث

نتایج پژوهش نشان داد سبک رهبری خدمت‌گزار باعث افزایش اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی می‌گردد. لذا رهبری خدمت‌گزار (مهرورزی، خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، اعتماد و بهبودبخشی) باعث افزایش اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی می‌گردد. سبک رهبری خدمت‌گزار فرهنگ سازمان را تبدیل به فرهنگ خدمت‌گزار می‌نماید. فرهنگ خدمت‌گزار در سازمان باعث می‌شود مدیران به نیازهای کارکنان اهمیت دهند و رویه‌های منصفانه و عادلانه در سازمان به کارگرفته شود، بر اعتماد افراد نسبت به سازمان تأثیر مثبت می‌گذارد و اشتیاق شغلی آن‌ها را افزایش می‌دهد. نتایج پژوهش با Trastek و همکاران (۵۳)، Harld Aij&Rapsaniotis (۵۴)، Carter& Baghurst (۲۳)، همراستاست. در پژوهش Trastek و همکاران (۵۳)، بهترین سبک

### نتیجه گیری

به کارگیری سبک رهبری خدمتگزار در بیمارستان‌ها، باعث افزایش اشتیاق به شغل شده و تحقق اهداف بیمارستانی را تسهیل می‌نماید. مدیران بیمارستان‌ها بایستی با ایفای نقش رهبری خدمتگزار، اشتیاق و میل به کار را در سازمان ارتقا داده و تحقق اهداف مربوط به سلامت جامعه را تسهیل و تسریع نمایند. محدودیت‌های پژوهش خودگزارشی بودن و شرایط روحی-روانی شرکت کنندگان بود که از عهده پژوهشگران خارج بود.

### سپاسگزاری

این مقاله منتج از پایان نامه کارشناسی ارشد در گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال دانشجو اسماعیل مقدم و استاد راهنما خانم دکتر مهرنوش جعفری با کد ۹۵۳/۱۸ مورخ ۱۵۷۲۱۲۱۳۹۳۲-۲۲، انجام شد. از مسئولین بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و همچنین از مدیران دانشگاه علوم پزشکی زاهدان که در روند پژوهش حاضر با پژوهشگران همکاری داشتند، قدردانی می‌شود.

### References

- Lega F, Prenestini A, Rosso M. Leadership research in healthcare: A realist review. *Health Serv Manage Res.* 2017;30(2):94-104. doi: 10.1177/0951484817708915 pmid: 28539081
- Khoshnejad Firouz N, Faraji Khiavi F, Zahednejad S, Haghghi Zadeh M. [The correlation between transformational leadership and organizational justice from perspective of personnel of rehabilitation clinics in Ahvaz hospitals]. *J Health Promot Manage.* 2015;4(4):64-74.
- Atashzadeh Shoorideh F, Afshar A, Naderi M, Alavi Majd H. [Correlation of head nurses leadership style from nurses' perspective and nurses' job stress]. *Health Promot Manage Q.* 2015;4(1):72-80.
- Sarto F, Veronesi G. Clinical leadership and hospital performance: assessing the evidence base. *BMC Health Serv Res.* 2016;16 Suppl 2(S2):169. doi: 10.1186/s12913-016-1395-5 pmid: 27230873
- Vanderpyl T. Servant leadership: a case study of a Canadian health care innovator. *Journal of Healthcare Leadership.* 2012;9. doi: 10.2147/jhl.s28810
- Sfantou DF, Laliotis A, Patelarou AE, Sifaki-Pistolla D, Matalliotakis M, Patelarou E. Importance of Leadership Style towards Quality of Care Measures in Healthcare Settings: A Systematic Review. *Healthcare (Basel).* 2017;5(4):73. doi: 10.3390/healthcare5040073 pmid: 29036901
- Hakanen JJ, Bakker AB, Schaufeli WB. Burnout and work engagement among teachers. *J Sch Psychol.* 2006;43(6):495-513. doi: 10.1016/j.jsp.2005.11.001
- McCann JT, Graves D, Cox L. Servant Leadership, Employee Satisfaction, and Organizational Performance in Rural Community Hospitals. *Int J Busin Manage.* 2014;9(10). doi: 10.5539/ijbm.v9n10p28
- McCann JT, Graves D, Cox L. Servant Leadership, Employee Satisfaction, and Organizational Performance in Rural Community Hospitals. *Int J Busin Manage.* 2014;9(10). doi: 10.5539/ijbm.v9n10p28
- Schwartz RW, Tumblyn TF. The power of servant leadership to transform health care organizations for the 21st-century economy. *Arch Surg.* 2002;137(12):1419-27; discussion 27. pmid: 12470112
- Zentner A. Applied Servant Leadership Strategies: A Case Study on SAS. *SSRN Electron J* 2016. doi: 10.2139/ssrn.2760692
- Lacroix M, Pircher Verdorfer A. Can Servant Leaders Fuel the Leadership Fire? The Relationship between Servant Leadership and Followers' Leadership Avoidance. *Adm Sci* 2017;7(1):6. doi: 10.3390/admsci7010006
- Coetzer M, Bussin M, Geldenhuys M. The Functions of a Servant Leader. *Adm Sci* 2017;7(1):5. doi: 10.3390/admsci7010005
- Patterson KA. Servant leadership: A theoretical model. Virginia, USA: Regent University; 2003.
- Amestoy SC, Trindade LdL, Silva GTRd, Santos BPD, Reis VRdSS, Ferreira VB. Leadership in nursing: from teaching to practice in a hospital environment. *Escola Anna Nery.* 2017;21(4). doi: 10.1590/2177-9465-ean-2016-0276
- Mohammadi M. [Employees' Empowerment, Approaches and Processes]. *J Manage Stud* 2001;33:175-202.
- Ghiasi-pour M, Mosadeghrad AM, Arab M, Jaafari-poooyan E. [Leadership challenges in health care organizations: The case of Iranian hospitals]. *Med J Islamic Republic Iran.* 2017;31:96.
- Lowe G. How employee engagement matters for hospital performance. *Healthc Q.* 2012;15(2):29-39. pmid: 22688203



19. Coots N. The effect of employee's engagement in the health care industry. Pittsburgh: University of Pittsburgh; 2013.
20. Schaufeli WB, Salanova M, González-romá V, Bakker AB. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Stud* 2002;3(1):71-92. doi: [10.1023/a:1015630930326](https://doi.org/10.1023/a:1015630930326)
21. Tahsildari A, Shahnaei S. Enhancing Organizational Effectiveness by Performance Appraisal, Training, Employee Participation, and Job Definition. *Eur J Busin Manage* 2015;7(12):56-63.
22. Ashraf G, Bte Abd Kadir S. A Review on the Models of Organizational Effectiveness: A Look at Cameron's Model in Higher Education. *Int Educ Stud* 2012;5(2). doi: [10.5539/ies.v5n2p80](https://doi.org/10.5539/ies.v5n2p80)
23. Carter D, Baghurst T. The Influence of Servant Leadership on Restaurant Employee Engagement. *J Busin Ethics*. 2013;124(3):453-64. doi: [10.1007/s10551-013-1882-0](https://doi.org/10.1007/s10551-013-1882-0)
24. De Clercq D, Bouckennooghe D, Raja U, Matsyborska G. Servant Leadership and Work Engagement: The Contingency Effects of Leader-Follower Social Capital. *Hum Resour Dev Q*. 2014;25(2):183-212. doi: [10.1002/hrdq.21185](https://doi.org/10.1002/hrdq.21185)
25. Xu J, Cooper Thomas H. How can leaders achieve high employee engagement? *Leadersh Organ Dev J* 2011;32(4):399-416. doi: [10.1108/01437731111134661](https://doi.org/10.1108/01437731111134661)
26. Johanson L. Building Effective Medical Missions with Servant Leadership Skills. *J Christ Nurs*. 2017;34(2):122-6. doi: [10.1097/CNJ.0000000000000372](https://doi.org/10.1097/CNJ.0000000000000372) pmid: [28257355](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28257355/)
27. Penny SM. Serving, Following, and Leading in Health Care. *Radiol Technol*. 2017;88(6):603-17. pmid: [28900047](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28900047/)
28. Naghizadeh Baghi A, Zahed Babolan A. [The role of servant leadership style and organization learning in job engagement of nurse]. *Treat Health J*. 2013;15(4):71-9.
29. Nadi MA, Ghahremani N. [The association between components; servant leadership, leader trust, organizational trust, and community citizenship behavior among nurses in public training hospitals in Shiraz province]. *Hosp J*. 2011;10(3):1-10.
30. Khalesi N, Salehi M, Moradi F, Ahadinezhad B, Mohammadi R, Rohani B. [The Relationship between Servant Leadership and Job Involvement of staff in Teaching Hospitals Affiliated to Kurdistan University of Medical Sciences: 2011]. *J Health Adm* 2012;15(47).
31. Izadi Tameh A, Hatamipour K, Delphan Azari V, Ghaziani K. [Servant leadership style on nurses' performance]. *Fam Health Q Sari Islamic Azad Univ*. 2011;1(1):6-12.
32. Sadeghi A, Goharloarkavaz A, Cheraghi F, Moghimbaeigi A. [Relationship between head nurses servant leadership style and nurses job satisfaction]. *Nurs Manage Q J Nurs Manage*. 2015;4(1):28-38.
33. Asadpour AA, Shafizadeh H, Abdollahi M, Pirzad A, Momayez S. [Predicting nurses job enthusiasm based on creative organizational climate and perceived organizational support and servant leadership]. *Nurs Manage Q* 2017;7(7):51-61.
34. Zeinabadi H, Yasini A, Mirhadadin L. [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]. *Ilam Med Sci Res J*. 2016;24(5):150-65.
35. Delkhosh A, Jafari M. [Servant leadership in hospitals Management: A focus on NAJA Vali-e-Asr Hospitals as a case study]. *J Police Med*. 2013;1(3):162-9.
36. Mirseyfian H. [The relative impact of quantum management on job engagement dimensions in employees of physical education departments of Iranian Medical Sciences Universities]. *Health Inf Manage*. 2016;13(1):1-6.
37. Alipour Birgani S. [The relationship of work Engagement and work stress with satisfaction from daily lives of nurses in Ahvaz governmental hospitals]. *Jundishapur J*. 2013;4(2):141-50.
38. Nastiezaie N, Jenaabadi H. [The relationship of organizational justice with positive organizational behavior and work engagement from viewpoint of faculty members of Zahedan University of medical sciences]. *Res Educ Med Sci J*. 2016;8(1):12-22.
39. Purabbas A, Abedi M, Baghban I. [Effect of career self-efficacy work shop on work engagement of Esfahan university staffs]. *Q J Career Organ Counsel*. 2014;5(17):37-50.
40. Rezaiee Ahvanuiee M, Abbasi M, Dargahi S. [The role of work-family conflict and job stress in the prediction of job engagement of nurses]. *Alborz Univ Med Sci J*. 2018;7(2):98-106.
41. Keyvanar M, Shahpouri S, Oreyzi HR. Relationship among Organizational Justice, Work Engagement and Positive Organizational Behavior of Nurses via Mediation of their Personal Career Goals. *Iran Journal of Nursing*. 2014;27(88):22-33. doi: [10.29252/ijn.27.88.22](https://doi.org/10.29252/ijn.27.88.22)
42. Hashem Matoori H. [Investigating the relationship between psychological capital and perceived organizational support with work engagement among nurses]. *Iran J Psychiatr Nurs*. 2017.
43. Moadab N, Mohamadi E, Keshtkaran V. [Relationship between Organizational effectiveness and position of control in managers of staff in Shiraz University of medical sciences]. *Sadra Med Sci*. 2013;1(2):87-94.
44. Sadeghi N, Alavi A. [Relation of organizational health indicators and organizational effectiveness in health system]. *Health Syst Res J*. 2014;10(3):548-57.
45. Tofighi S, Chaghary M, Amerion A, Karimi Zarchi A. [Effect of organizational changes on organizational health indicators and its relationship with organizational effectiveness]. *Iran J Mil Med*. 2011;13(3):173-9.
46. Zamani A, Pouratashi M, Jahanseirkajani F. [The relationship between management styles and organizational effectiveness at the offices of the talented students of medical universities in Iran]. *Teb-va-Tazkieh*. 2017;26(2):129-44.

47. Schaufeli WB, Shimazu A, Hakanen J, Salanova M, De Witte H. An Ultra-Short Measure for Work Engagement. *Eur J Psychol Assess* 2017;1-15. doi: [10.1027/1015-5759/a000430](https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430)
48. Sonnentag S. Research on work engagement is well and alive. *Eur J Work Organ Psychol*. 2011;20(1):29-38. doi: [10.1080/1359432x.2010.510639](https://doi.org/10.1080/1359432x.2010.510639)
49. Schaufeli W. Work engagement: What do we know and where do we go? *Romanian J Appl Psychol* 2012;14(1):3-10.
50. Petrovic IB, Vukelic M, Cizmiciu S. Work Engagement in Serbia: Psychometric Properties of the Serbian Version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES). *Front Psychol*. 2017;8:1799. doi: [10.3389/fpsyg.2017.01799](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01799) pmid: 29085319
51. Salancik GR, Pfeffer J. A social information processing approach to job attitudes and task design. *Adm Sci Q*. 1978;23(2):224-53. pmid: 10307892
52. Farokhnejad I. Assessing the quality of work life on organizational effectiveness in Department of Economic Affairs and Finance of Isfahan province. *Occup Organ Counsel Q*. 2006;3(9):33-41.
53. Trastek VF, Hamilton NW, Niles EE. Leadership models in health care - a case for servant leadership. *Mayo Clin Proc*. 2014;89(3):374-81. doi: [10.1016/j.mayocp.2013.10.012](https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2013.10.012) pmid: 24486078
54. Aij KH, Rapsaniotis S. Leadership requirements for Lean versus servant leadership in health care: a systematic review of the literature. *J Healthc Leadersh*. 2017;9:1-14. doi: [10.2147/JHL.S120166](https://doi.org/10.2147/JHL.S120166) pmid: 29355240
55. Akharbin P, Naghizadeh-Baghi A, Zahed Babolan A. [The role of Servant Leadership Style and organization learning in job engagement of nurses]. *J Health Care*. 2013;15(4):71-9.
56. Khorram Z, Qureshi I, Sadiya A. [The effective leadership style in NGOs: impact of servant leadership style on employees' work performance and mediation effect of work motivation]. *Int J Econom Manage Sci*. 2012;1(11):43-56.
57. Linuesa-Langreo J, Ruiz-Palomino P, Elche-Hortelano D. New Strategies in the New Millennium: Servant Leadership As Enhancer of Service Climate and Customer Service Performance. *Front Psychol*. 2017;8:786. doi: [10.3389/fpsyg.2017.00786](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00786) pmid: 28559873