



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته : مدیریت آموزشی

عنوان :

" رابطه رهبری خدمتگزار و فرهنگ سازمانی با اعتماد سازمانی اعضای هیأت علمی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت "

استاد راهنما :

مژگان امیریان زاده

استاد مشاور :

محمد خیر

نگارش :

سارا رضائیان

۱۳۹۱

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

تقدیم به

پدر عزیزم که حضور پر مهرش را در لحظه لحظه زندگیم احساس می کنم ؛

و به مادرم که همیشه پناهم است ؛

و به همسرم که همواره مشوق و پشتیبانم بوده است .

از استاد راهنما سرکار خانم دکتر مژگان امیریان زاده و استاد مشاور جناب آقای پروفیسور محمد خیر که با صبر و حوصله ای ستودنی در تمام مراحل این پایان نامه مرا یاری نمودند ، و همچنین سرکار خانم دکتر زهرا خدادادی که در انجام امور آماری از هیچگونه کمکی دریغ نکردند ، سپاسگزارم و آرزوی موفقیت روزافزون این عزیزان را از خداوند بزرگ خواستارم !

چکیده :

هدف از پژوهش حاضر تبیین رابطه رهبری خدمتگزار و فرهنگ سازمانی با اعتماد سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد واحد مرودشت می باشد. این پژوهش به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهش را کلیه اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد واحد مرودشت در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ به تعداد ۲۱۱ نفر تشکیل دادند. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی ساده بود و حجم نمونه مورد پژوهش بر اساس جدول مورگان ۱۳۶ نفر انتخاب شد. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد رهبری خدمتگزار، فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی بهره گرفته شد و برای تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آماری میانگین و انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد و نتایج حاکی از آنست که بین رهبری خدمتگزار، فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین تمامی ابعاد رهبری خدمتگزار بجز رشد دادن افراد و همچنین بین تمامی ابعاد فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. رهبری خدمتگزار از طریق مؤلفه اجتماع سازی و فرهنگ سازمانی از طریق مؤلفه مأموریت میتوانند اعتماد سازمانی را پیش بینی کنند.

کلید واژه ها: رهبری خدمتگزار، فرهنگ سازمانی، اعتماد سازمانی، اعضای هیأت علمی.

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات طرح پژوهش

مقدمه	۲
بیان مسأله	۴
اهمیت و ضرورت پژوهش	۸
اهداف پژوهش	۱۳
فرضیه های پژوهش	۱۴
سوالات پژوهش	۱۴
تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها	۱۴

فصل دوم : ادبیات و پیشینه پژوهش

الف) مبانی نظری	۱۹
تعریف اعتماد سازمانی	۱۹
مزایای اعتماد سازمانی	۲۱
تئوری های اعتماد سازمانی	۲۳
اعتماد در سازمانهای آموزشی	۳۰
تعریف رهبری خدمتگزار	۳۲
رهبری خدمتگزار از نگاه گرینلیف	۳۴
رهبری خدمتگزار بعد از گرینلیف	۳۷
مدلهای رهبری خدمتگزار	۴۲
تعریف فرهنگ سازمانی	۴۸
مدل های فرهنگ سازمانی	۵۱

۶۳.....	رابطه تئوریکی بین مؤلفه ها.....
۶۸.....	ب) پیشینه پژوهش
۷۸.....	جمع بندی

فصل سوم : روش پژوهش

۸۱.....	روش پژوهش
۸۱.....	جامعه آماری
۸۱.....	حجم نمونه
۸۱.....	روش نمونه گیری
۸۱.....	ابزار جمع آوری داده ها و روایی و پایایی آنها
۸۶.....	روش اجرای پژوهش
۸۷.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸۷.....	ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم : یافته های پژوهش

۸۹.....	داده های توصیفی
۹۳.....	یافته های استنباطی

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۱۰۱.....	خلاصه پژوهش
۱۰۱.....	بحث و نتیجه گیری
۱۰۹.....	محدودیت های پژوهشی

۱۰۹.....	پیشنهادهای مبتنی بر پژوهش
۱۱۱.....	پیشنهاداتی برای پژوهشهای آتی
۱۱۲.....	منابع
۱۱۳.....	منابع فارسی
۱۱۶.....	منابع لاتین
۱۳۴.....	پیوستها
۱۳۶.....	- پرسشنامه رهبری خدمتگزار
۱۳۹.....	- پرسشنامه فرهنگ سازمانی
۱۴۱.....	- پرسشنامه اعتماد سازمانی
۱۴۴.....	چکیده انگلیسی

فهرست جداول و نمودارها

عنوان	صفحه
جدول (۲-۱) متغیرهایی که رابطه آنها با رهبری خدمتگزار	۴۱
جدول (۴-۱) ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه به تفکیک جنسیت	۸۹
جدول (۴-۲) ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه به تفکیک سالهای تجربه	۹۰
جدول (۴-۳) میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه	۹۰
جدول (۴-۴) میانگین و انحراف معیار ابعاد رهبری خدمتگزار	۹۱
جدول (۴-۵) میانگین و انحراف معیار ابعاد فرهنگ سازمانی	۹۲
جدول (۴-۶) ماتریس همبستگی متغیرهای مورد مطالعه	۹۳
جدول (۴-۷) ماتریس همبستگی ابعاد رهبری خدمتگزار و اعتماد سازمانی	۹۴
جدول (۴-۸) ماتریس همبستگی ابعاد فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی	۹۵
جدول (۴-۹) نتایج تحلیل رگرسیون اعتماد سازمانی از روی ابعاد رهبری	۹۶
جدول (۴-۱۰) نتایج تحلیل رگرسیون اعتماد سازمانی از روی ابعاد فرهنگ	۹۷
جدول (۴-۱۱) نتایج تحلیل رگرسیون اعتماد سازمانی از روی رهبری	۹۸
جدول (۴-۱۲) نتایج تحلیل رگرسیون اعتماد سازمانی از روی ابعاد فرهنگ	۹۹
نمودار (۴-۱) مقایسه متوسط ابعاد رهبری خدمتگزار	۹۱
نمودار (۴-۲) مقایسه متوسط ابعاد فرهنگ سازمانی	۹۲

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۵۷	شکل (۲-۱) مدل پویایی فرهنگی هیچ
۵۹	شکل (۲-۲) مدل فرهنگ سازمانی کمرون و فریمن
۶۲	شکل (۲-۳) مدل فرهنگ سازمانی گوفی و جونز

فصل اول

کلیات طرح پژوهش

در هزارهٔ جدید سازمانهای آموزشی با محیطی سرشار از رقابت روبرو بوده و همواره با تغییراتی مواجه میشوند که به منظور حفظ ثبات خود در چنین محیطی باید خلاق و نوآور بوده و سعی کنند راههایی جدید برای باقی ماندن در این فضای رقابتی بیابند تا علاوه بر ادامهٔ حیات، قادر به حفظ سرمایه های خود نیز باشند. سرمایه اجتماعی به صورت شبکه های روابط جمعی انسجام بخش میان انسان ها و سازمان ها تعریف شده است بطوریکه میتوان آن را به عنوان مجموعه ای از مفاهیم از جمله اعتماد^۱، هنجارها و شبکه ها دانست. اعتماد در ایجاد انسجام میان انسان ها و سازمان ها نقش مهمی ایفا می کند و دارای جایگاه ویژه ای می باشد (جعفری و کرمی، ۱۳۸۹). اعتماد، از جمله مفاهیمی است که مکرراً، در بحث های مربوط به رهبری، تغییر، روابط انسانی، و مشارکت فعال افراد مورد نظر بوده است. در عصری که روابط بین افراد و گروهها شکننده و به سرعت در حال تغییر است، اعتماد موضوع محوری سازمانها به منظور مدیریت کارآمد و اثربخش می باشد که رشد و حیات آنها را تضمین می نماید. با توجه به ضرورت پاسخگویی سریع به تحولات محیط متلاطم، ایجاد تیم های کاری هماهنگ یکی از وظایف مهم رهبران در سازمانها می باشد که در واقع به معنی فرایند تزریق تدریجی و تشویق اعتماد در سازمان می باشد (زارعی متین، ۱۳۸۸). وجود جو اعتماد و حاکم بودن آن بر روابط انسانی در میان افراد، یکی از آرزوهایی است که از دیر باز وجود داشته است. اعتماد از آنرو دارای اهمیت است که مدیران به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان ها می باشند و در این میان اعتماد عاملی کلیدی است چراکه همکاری را بوجود می آورد (تیلور^۲، ۲۰۰۰). نظر به اینکه وجود جو اعتماد موجب تقسیم اطلاعات، تعهد به تصمیمات، رفتار شهروندی سازمانی، بهبود روحیه کارکنان و افزایش نوآوری می شود و به مدیریت اثربخش سازمان ها کمک می کند؛ از اینرو اندیشمندان مدیریت، اعتماد را عامل مهمی در همکاری و تعارض، تغییر و بالندگی سازمانی، مشارکت، ارتباطات و قراردادهای اجتماعی می دانند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). در دههٔ گذشته اعتماد به عنوان عنصری حیاتی در موفقیت سازمانها در کانون توجه مطالعات

^۱-Trust

^۲-Tyler

سازمانی قرار گرفته است. عده ای معتقدند که افزایش چشمگیر تحقیقات در زمینه اعتماد ناشی از این واقعیت است که سازمانها از کمبود اعتماد در بین مدیران و کارکنان خود رنج می برند. فردریکسون^۱ (۲۰۰۷) نیز معتقد است که مشکل واقعی اداره امور عمومی، گسیختگی و گسستگی بین سازمانها و کارکنانشان است. اعتماد کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می رود. سطح پایین اعتماد باعث می گردد که کارکنان جریان اطلاعات در سازمان را منحرف کنند و سؤزن و بدگمانی در بین کارکنان رواج پیدا کند و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان از کیفیت مطلوبی برخوردار نباشد. در نتیجه آنچه که باید مورد توجه قرار بگیرد اینست که چگونه این سیستمها می توانند به صورت ارگانیزمی برای توسعه گروه از طریق همکاری، خادمیت و توازن بین افراد و سیستم عمل کنند. در این میان رهبری خدمتگزار^۲ الگویی است که میتواند برای مدیران سازمانهای آموزشی از جمله دانشگاهها در نظر گرفته شود. رهبران ایده آل رهبرانی هستند که همواره به خدمت رسانی به پیروان و احترام به شأن و مقام آنها متمایل بوده، به رشد و پیشرفت سازمان و حداکثرسازی ظرفیت کارکنان خود اهمیت می دهند (هامفریز^۳، ۲۰۰۵). رویکردهای سنتی به رهبری باعث ایجاد موانعی در پرورش کارکنان مولد در سازمانها می شدند و این در حالی است که در رویکردهای جدید به رهبری، بخصوص رهبری خدمتگزار، تعهد، توانمندسازی، فرهنگ سازمانی^۴ و جو اخلاقی عواملی محوری و اساسی به شمار می روند (دی کونینک^۵، ۲۰۱۰). البته باید توجه داشت که رهبری خدمتگزار در دوران ابتدایی شکل گیری مفهومی خود قرار دارد، با این وجود بسیاری از محققان آن را به منزله یک نظریه معتبر در زمینه رهبری سازمان مطرح می کنند. به عنوان مثال باس^۶ (۲۰۰۰) نقطه قوت نظریه رهبری خدمتگزار را در این می داند که در صورت توسعه پژوهشها می تواند نقشی مهم و حیاتی در آینده رهبری سازمانها و جوامع ایفا کند. از سوی دیگر اعتماد سازمانی^۷ که از طریق برقراری تعامل با دیگران شکل می گیرد، چه در سطح

^۱-Fredrickson

^۲-Servant Leadership

^۳-Humphreys

^۴-Organizational Culture

^۵-DeConinck

^۶-Bass

^۷-Organizational Trust

سازمانی(اعتماد سیستمی^۱) و چه در سطح فردی(اعتماد بین فردی^۲) تحت تأثیر ارزشها و فرهنگ حاکم بر جامعه و سازمان قرار دارد . صاحب‌نظران عنوان می کنند که تعریف اعتماد غالباً بین فرهنگی است و ایجاد اعتماد و گرایش به اعتماد از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است (اریتورک^۳، ۲۰۰۸) . سلایم و بونتیس^۴(۲۰۰۹) عنوان می کنند که اعتماد ذاتاً در یک جامعه به وسیله فرهنگ آن جامعه شکل می گیرد، بنابراین تمایل افراد به اعتماد می تواند یکی از کارکردهای فرهنگ باشد. مطالعات رفتار سازمانی نشان می دهد که ارزشها و فرهنگ ، نفوذ قوی بر رفتارهای فردی دارند و ابعاد فرهنگی ممکن است ادراک افراد از اعتماد را تحت تأثیر قرار دهد . رهبر خدمتگزار نیز به نوبه خود بر فرهنگ سازمان تأثیر گذار است و این تأثیرگذاری از طریق الگو و نمونه بودن ؛ نحوه تخصیص منابع سازمانها ؛ معیارهایی که به وسیله آن به استخدام ، ترفیع یا اخراج کارکنان اقدام می کنند ؛ و آنچه به آن توجه داشته و آنچه به آن اهمیت و پاداش می دهند، صورت می گیرد . جو اعتماد زمانی بوجود می آید که مدیران آنچه که متعهد به انجام آن بوده اند را انجام دهند و رفتارشان قابل پیش بینی باشد (گرینلیف^۵، ۲۰۰۵) . گرینلیف همچنین معتقد است که رهبری خدمتگزار را می توان هم مقدمه و هم میوه و ثمره اعتماد سازمانی به شمار آورد. راسل^۶(2001) نیز معتقد است که اعتماد جوهره رهبری خدمتگزار است . پژوهش حاضر بر آنست که ضمن معرفی نظریه های گوناگون موجود در خصوص رهبری خدمتگزار ، فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی ، به تبیین رابطه این سه پردازد .

بیان مسأله

سازمانها از شالوده های اصلی اجتماع امروزی هستند و مدیریت مهمترین عامل در حیات ، رشد و بالندگی یا نابودی سازمانها است . بطور کلی مدیریت صحیح در سازمانها ، هدایت سازمان و روند حرکت از وضع موجود به سوی وضعیت مطلوب است . با توجه به گسترش دامنه فعالیت‌های سازمانهای آموزشی ، توجه به

¹-System Trust

²-Interpersonal Trust

³-Eriturk

⁴-Seleim & Bontis

⁵-Greenleaf

⁶-Russel

این سازمانها بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است. در سازمانهای آموزشی مهمترین و حساس ترین نقش ها را مدیران بر عهده دارند. اگر مدیران بتوانند شرایطی را فراهم آورند که نیروهای بالقوه کارکنان را بالفعل کنند، مسلماً عملکرد این سازمانها بهبود خواهد یافت. به منظور اینکه مدیران سازمانها از جمله سازمانهای آموزشی بتوانند بخوبی به وظایف و فعالیتهای خود بپردازند بایستی کارکنان این احساس را داشته باشند که مدیران آنها قابل اعتماد هستند. افول اعتماد در سازمانها یکی از مسائلی است که باعث ایجاد کارکنانی بی انگیزه و بی تفاوت می شود (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸).

اعتماد برای ایجاد روابط انسانی مؤثر، برقراری و بهبود ارتباط سازمانی، اعمال رهبری مردمی و تحوّل، تشکیل گروه و کار گروهی، ایجاد همکاری و ایجاد تغییر سازمانی موفقیت آمیز، بسیار ضروری و لازم است و میتوان گفت یکی از متغیرهای کلیدی که میتواند به سازمانهای قرن بیست و یکم کمک کند اعتماد سازمانی است. هاف و کلی^۱ (۲۰۰۳) معتقدند که اعتماد بعنوان یکی از اجزای سازنده و حیاتی برای افزایش اثربخشی سازمان و مزیت رقابت شغلی، رضایت شغلی و نگهداشت دائمی اعضای سازمانها معرفی میشود. همینطور اعتماد در درون سازمانها بطور مستقیم بر سودآوری، نوآوری و اثربخشی آنها تأثیر می گذارد. فلیپس^۲ (۱۹۹۷) نیز اظهار میدارد سازمانهایی که ارزش کارمندان خود را نمی دانند و در فرهنگ آنها اعتماد متقابل بین اعضای سازمانی و مدیریت وجود ندارد، دارای عملکرد سازمانی پائینی می باشند. همچنین سطوح بالای اعتماد سازمانی میتواند هزینه های دعاوی، تعارض های مخرب بالقوه و هزینه های اداری کنترل بروکراتیک را کاهش دهد (جعفری و کرمی، ۱۳۸۹). بر همین اساس تحقیقات تجربی بیانگر اینست که یک جو سازمانی مبتنی بر اعتماد کارکنان را به بیان آزادانه ایده ها و احساساتشان تشویق می کند تا به عنوان یک منبع یادگیری از آن استفاده کنند درحالیکه در سازمانهای با اعتماد پائین کارکنان تمایل دارند عقایدشان را به جای به مشارکت گذاشتن با دیگران برای خود حفظ کنند (جردن^۳، ۱۹۹۹).

عامل دیگری که توجه به بحث اعتماد در سازمانهای آموزشی را ضروری میسازد مبحث سرمایه اجتماعی

^۱-Huff & Kelly

^۲-Philips

^۳-Jordan

است. امروزه در سازمانها، کارکنان به مثابه سرمایه اجتماعی نگریده می‌شوند که می‌توانند با تشکیل شبکه های اجتماعی گسترده نقش مهمی در موفقیت یا شکست سازمانی داشته باشند و واقعیت امر اینست که روابط مبتنی بر اعتماد، بخش جدایی ناپذیر سرمایه اجتماعی سازمان و تعیین کننده اصلی کارکرد سازمان می باشد (کولمن^۱؛ لینا و ون بورن^۲، ۱۹۹۹). همچنین اعتماد بین فردی سرمایه اجتماعی سازمان را تقویت نموده و بر اثربخشی سازمانهای آموزشی تأثیر مثبت می گذارد (برک و اشنايدر^۳، ۲۰۰۳؛ گودارد^۴، ۲۰۰۳؛ هارگریوز^۵، ۲۰۰۱). گفته می‌شود که بدون اعتماد روابط باقی نخواهند ماند، انتظارات افراد باعث بوجود آمدن رفتارهای سازمانی بر اساس نقشها، روابط، تجربیات و همبستگی متقابل خواهد شد (شاکلی-زالاباک^۶، ۲۰۰۰) و نشان داده شده است که اعتماد سازمانی با بروندهای سازمانی مطلوب از جمله رضایت شغلی فزاینده، بهره وری و تعهد سازمانی رابطه مثبت و همچنین با غیبت از کار و دست از کار کشیدن رابطه عکس دارد (هاپکینز و ویتینگتون^۷، ۲۰۰۶؛ پری و مانکین^۸، ۲۰۰۷). هوی و تارتر^۹ (۲۰۰۴) بر این باورند که تعهد سازمانی بدون اعتماد امکانپذیر نیست. گزارش شده است افرادی که تعهد آنها رفتارهای بیطرفانه ای را منعکس می کند، سطح بالایی از گرایش به همکاری با سازمان و همکاران را از خود نشان می دهند (دلور، ۲۰۱۱).

تحقیقات ژینگوارت و بارونه^{۱۰} (۱۹۹۳) نیز نشان میدهد که علیرغم اهمیت اعتماد در سازمانها، شکاف اعتماد بین مدیران و کارمندان آنها دائماً افزایش یافته است. همگام با پژوهشهای فوق که در سازمانهای دولتی و صنعتی صورت گرفته است نتایج تحقیقات در سازمانهای آموزشی نیز نشان دهنده این است که امروزه رهبری آموزش عالی باید تحول پیدا کند چراکه عدم راحتی و ترس بالقوه در محیط کار، سبب درهم شکستن روح افراد میشود و کارکنان را از برخورد با محبت و اعتماد نسبت به یکدیگر باز

¹-Coleman

²-Van Buren & Leana

³-Bryk & Schneider

⁴-Goddard

⁵-Hargreaves

⁶-shaklee & Zalabak

⁷-Hopkins & Weathington

⁸-Perry & Mankin

⁹-Hoy & Tarter

¹⁰-Jeanquart & Barone

میدارد(اسپیرز^۱، ۲۰۰۲). بهمین علت شناسایی عواملی که میتوانند موجب ارتقاء اعتماد در سازمانها شوند ضروری بنظر میرسد. ژوزف و وینستون^۲ (2005) نیز بیان میدارند که ادراکات رهبری خدمتگزار با اعتماد به رهبر و سازمان همبسته هستند و سازمانهایی که رهبرانشان خدمتگزار هستند از اعتماد رهبر و اعتماد سازمانی بیشتری برخوردارند. بررسی ادبیات پژوهش نشان می دهد که متغیرهای زیادی هستند که میتوانند بر اعتماد در سازمانها تأثیرگذار باشند. از جمله این متغیرها میتوان به ویژگیهای فردی ، ویژگیهای شغل ، تجربه های کاری، فرهنگ و اندازه سازمان ،سبک رهبری(فیوریتو^۳ ، ۲۰۰۷؛ لاکاماتیبولا^۴، ۲۰۰۴) و عدالت و تعهد سازمانی(وینستون^۵، ۲۰۰۳) اشاره نمود.

به اعتقاد گوفی و جونز^۶ (۲۰۰۱) سطوح مختلف عملکرد سازمان به نوع فرهنگ سازمان مرتبط میشود و همچنین فرهنگ سازمانی میتواند به عنوان منبعی برای ایجاد مزیت های رقابتی پایدار عمل کند زیرا برخی از فرهنگ ها به راحتی قابل تقلید توسط رقبا نیستند . فرهنگ را میتوان به عنوان زنجیری مستحکم تعبیر کرد که موجبات پایداری سازمان را فراهم می کند(کورت^۷، ۲۰۰۷). فرهنگ سازمانی بر تمام جنبه های سازمان تأثیر می گذارد . مطالعات و تحقیقات نشان میدهد که فرهنگ بر تدوین اهداف ، استراتژی ، رفتار فردی ، عملکرد سازمانی ، انگیزش و رضایت شغلی ، خلاقیت و نوآوری ، نحوه تصمیم گیری و میزان مشارکت کارکنان در امور، میزان فداکاری و تعهد ، سخت کوشی و مانند آنها تأثیر شگرفی دارد(ایران زاده و محمودی اشان ، ۱۳۸۹) . برک و اشنايدر (۲۰۰۳) در مورد اهمیت فرهنگ سازمانی بیان میدارند که بالندگی سازمان به عنوان یک فرایند برنامه ریزی شده ، با دگرگونی فرهنگ سازمانی برابر می باشد ، در واقع هرگونه دگرگونی در سازمان بدون توجه به فرهنگ سازمانی مؤثر واقع نمیشود . اگر مدیران در صدد تغییر عملکرد سازمان باشند باید به عوامل متشکله فرهنگ سازمانی و تغییر آنها توجه داشته باشند.

رهبری خدمتگزار که سبکی از رهبری است بنا به تحقیقات مختلف میتواند در مؤسسات آموزشی نقش

^۱-Spears

^۲-Joseph & Winstonz

^۳-Fiorito

^۴-Laka-Mathebula

^۵-Winston

^۶-Goffee & Jonse

^۷-Kurt

مثبتی را ایفا کند . به زعم باس^۱ (۲۰۰۰) رهبری خدمتگزار در سازمانهای آموزشی هزاره جدید جایگاه خاصی دارد چراکه سبک آن بر پایه کار گروهی و اجتماعی، مشارکت دیگران در تصمیم گیری، رفتار اخلاقی و افزایش رشد افراد در سازمان قرار دارد . مزیت‌های رهبری خدمتگزار میتواند ارتباط افرادی که با یکدیگر کار می کنند را بهبود بخشد و اجازه دهد مشکلات بیشتری را حل و فصل نماید . در کنار سبک رهبری ، متغیر فرهنگ سازمانی(کوفواد^۲، ۱۹۹۹) نیز میتواند بر اعتماد در سازمانها تأثیرگذار باشد . تحقیقات متعددی در مورد رابطه بین فرهنگ سازمانی و ابعاد آن با اعتماد سازمانی صورت گرفته است . وینستون (۲۰۰۳) و کوفواد(۱۹۹۹) نشان داده اند که فرهنگ سازمانی بر اعتماد تأثیر گذار است .

مبانی نظری و تحقیقاتی که تاکنون انجام شده اند بر وجود رابطه بین متغیرهای رهبری خدمتگزار ، فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی اشاره کرده اند (برای مثال سندجایا^۳، ۲۰۱۰ ، اریتورک، ۲۰۰۸ ؛ چیاپورا^۴، ۲۰۰۶ ؛ وینستون، ۲۰۰۴؛ کوفواد، ۱۹۹۹) . با توجه به تحقیقات انجام شده از سوی محقق رابطه بین این متغیرها و رابطه بین ابعاد آنها در یک پژوهش واحد انجام نشده است ، حال آنکه بنا به مطالب ذکر شده، توجه به سبک رهبری خدمتگزار در کنار فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی میتواند باعث اعتلا و بالندگی سازمان شده و همچنین مانع از بروز بسیاری مشکلات که بقا و حیات سازمان را به مخاطره می اندازند ، شود . با توجه به مطالب بیان شده و نقش مهم اعتماد در عملکرد سازمانی این تحقیق برآنست تا به تبیین رابطه رهبری خدمتگزار و فرهنگ سازمانی با اعتماد سازمانی اعضاء هیأت علمی دانشگاه آزاد واحد مرودشت بپردازد . به عبارتی این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال است که کدامیک از ابعاد رهبری خدمتگزار و فرهنگ سازمانی با اعتماد سازمانی رابطه دارند و بر اساس کدامیک از ابعاد رهبری خدمتگزار و فرهنگ سازمانی میتوان اعتماد سازمانی را پیش بینی کرد ؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

بسیاری از سازمانهای امروز در جستجوی راههایی برای بهبود اثربخشی و عملیات سازمانی خود به منظور

¹-Bass

²-Cufaude

³-Sendjaya

⁴-Chiaburu

بدست آوردن و نگهداری یک مزیت رقابتی برای زندگی در اقتصاد پویای هزاره سوم می باشند. هاف و کلی (۲۰۰۳) نشان داده اند که اعتماد نقشی مهم و حیاتی در حمایت از تعداد زیادی از فرایندهای بیرونی و درونی و فعالیتهایی دارد که برای سازمانها مزیت رقابتی ایجاد می کند. سازمانهایی که جو قوی اعتماد درون سازمانی دارند و به راحتی روابط مبتنی بر اعتماد با شرکای بیرونی را توسعه می دهند، نسبت به سازمانهایی با اعتماد پائین تر، موفق تر و بهتر عمل می کنند. سازمانهایی با عملکرد بالا، از اعتماد در بین کارکنان و مدیران برخوردار بوده و سعی در توانمند سازی کارمندانشان دارند. بدون اعتماد، افراد احساس می کنند که باید خودشان از خودشان حمایت کنند و رویه های دفاعی اتخاذ می کنند و همه اینها مانع یادگیری است. اگرچه پژوهشهای متعددی نشان دهنده اهمیت و ضرورت اعتماد سازمانی در سازمانهای قرن بیست و یکم است و از اعتماد بعنوان پایه ای برای نظم اجتماعی درون و بین سازمانها در یک محیط رقابتی متغیر و پیچیده نام برده میشود و همچنین از اعتماد بعنوان بخشی از سرمایه اجتماعی سازمانهای آموزشی که میتواند اثربخشی آنها را تقویت کند یاد میشود، اما شواهد مختلف نشان میدهد که اعتماد هم در سازمانهای دولتی و هم خصوصی برای دهه های متوالی رو به زوال است (کوزنر^۱، ۲۰۰۹). آریبی^۲ (۲۰۰۲) بیان می کند که رهبران سازمانی اغلب در برابر وجود سطوح پائین اعتماد در سازمانشان با بی میلی رفتار می کنند. چنین رهبرانی ممکن است از این واهمه داشته باشند که سطوح پائین اعتماد به عنوان نتیجه رهبری نامناسب آنها نگریسته شود. اگرچه متغیرهای زیادی هستند که بر اعتماد درون سازمانها تأثیر می گذارند اما بدون شک یکی از مهمترین این متغیرها با توجه به گفته آریبی (۲۰۰۲)، سبک رهبری است. سازمانهای هزاره سوم برای حفظ و افزایش اعتماد به سبکی از رهبری نیاز دارند که علایق، نیازها و آرزوهای افراد را در درجه اول اهمیت قرار دهد. محققان قرن بیست و یکم رهبری خدمتگزار را بعنوان یک حرکت برتر از ماهیت تحولی و مناسب برای سازمانهای هزاره سوم معرفی کرده اند.

صاحب نظران عنوان می کنند که اعتماد برای موفقیت سازمانها عاملی حیاتی است به این دلیل که همکاری منابع انسانی را برای اجرای استراتژی های سازمانی تضمین می کند (مک آلیستر^۳، ۱۹۹۵). به زعم مک

^۱-Cosner

^۲ Aryee

^۳-McAllister

آلیستر(۱۹۹۵) روابط مبتنی بر اعتماد متقابل ، بطور گسترده ای به عنوان یکی از مهمترین عوامل موفقیت در سازمانها و شرکتهای موفق شناخته می شود . مطالعات صورت گرفته ، اهمیت اعتماد در کار تیمی را نشان می دهند و یافته های پژوهش ها نشان از افزایش عملکرد در گروههایی با سطح اعتماد بالاتر دارند (شاو^۱، ۲۰۰۷). اعتماد ، روح تیمی را ایجاد کرده و از آن محافظت می کند ضمن آنکه ستاده های تیم و سازمان را بطور مستقیم و غیر مستقیم تحت تأثیر قرار می دهد . در مجموع ، اعتماد به عنوان نیروی مثبت تسهیل کننده همکاری در نظر گرفته می شود(اریتورک، ۲۰۰۸). رابینز^۲ (۲۰۰۵) نیز ذکر می کند که اعتماد ، داشتن این انتظار مثبت است که دیگران چه با کلمات ، چه در اعمال و چه در تصمیمات ، فرصت طلبانه عمل نمی کنند ، در نتیجه زمان زیادی لازم است تا این اعتماد بوجود آمده و نهادینه شود . هرچه شناخت ما بیشتر و روابط ما گسترده تر گردد ، به توانایی خود در ایجاد یک انتظار مثبت اطمینان بیشتری پیدا می کنیم.

پژوهشها نشان می دهد که وجود اعتماد در سازمان موجب بهبود کار تیمی، اثربخشی رهبری ، تدوین مطلوب اهداف ، ارتقای عملکرد و افزایش رضایت و تعهد کارکنان میشود(مک آلیستر، ۱۹۹۸؛ جونز و جورج^۳، ۲۰۰۰؛ شاکلی و زالاباک، ۲۰۰۰) . شاکلی و زالاباک (۲۰۰۰) اظهار میدارند که سازمانهای با سطوح بالاتر اعتماد ، موفق تر، منعطف تر و خلاق تر از سازمانهایی هستند که در آنها سطح اعتماد پایین تر است یا عدم اعتماد وجود دارد . به عبارتی اعتماد می تواند از طریق کاهش هزینه های معاملاتی ، افزایش انعطاف پذیری و کارایی ، و کمک به طراحی صحیح تر استراتژی های آینده ، به شرکت ها و سازمانها سود برساند(نوتبوم^۴، ۲۰۰۳).

مطالعات نشان می دهد که همراستایی ارزشها نیز در شکل گیری اعتماد مؤثر است. اگر تصور شود که ارزشهای سازمان بطور اخلاقی ، اجتماعی، زیست محیطی و سیاسی متناسب است باعث ایجاد و داشتن حس اعتماد می شود(کازیر و همکاران^۵، ۲۰۰۷). اندیشمندان مدیریت ، اعتماد را عامل مهمی در همکاری ، سبک رهبری پیش فرضهای مدیریتی نسبت به کارکنان ، برآوردن نیازها ، بالندگی سازمانی ، مشارکت و

^۱-Shaw

^۲-Robbins

^۳-Jones & George

^۴-Nooteboom

^۵-Cazier et al