

نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی در رابطه بین سبک رهبری خدمت‌گزار و توسعه سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: معلمان شهرستان دلجان)

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۲۴

زهرا صالحی^۱، حمید رحیمی^۲

از صفحه ۱۰۹ تا ۱۳۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی در رابطه بین سبک رهبری خدمت‌گزار و توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان شهرستان دلجان است. نوع پژوهش از نظر روش، توصیفی هم‌بستگی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه‌آماری شامل معلمان شهرستان دلجان است که از طریق فرمول کوکران و به روش تصادفی طبقه‌ای، ۲۸۲ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه رهبری خدمت‌گزار پترسون (۲۰۰۳)، پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و تاب‌آوری سازمانی کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) استفاده شده است. اعتبار پرسش‌نامه‌ها به‌صورت محتوایی و سازه تأیید شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ برای رهبری خدمت‌گزار ۰/۹۳، سرمایه اجتماعی ۰/۸۰ و تاب‌آوری سازمانی ۰/۹۱ برآورد شد. تحلیل داده‌ها در سطوح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار Spss و Amos گرافیک انجام شد. یافته‌ها نشان داد میانگین سبک رهبری خدمت‌گزار، سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری سازمانی در سطح خطای ۰/۰۵، بالاتر از حد متوسط بود. ضرایب رگرسیون نشان داد سبک رهبری خدمت‌گزار و تاب‌آوری سازمانی قابلیت پیش‌بینی توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان را دارند. همچنین اثر معنادار تاب‌آوری سازمانی به‌عنوان میانجی رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و توسعه سرمایه اجتماعی بین معلمان تأیید شد.

کلمات کلیدی

رهبری خدمت‌گزار، تاب‌آوری سازمانی، سرمایه اجتماعی، معلمان، آموزش و پرورش.

۱- کارشناسی‌ارشد، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران (zhrrslh.99@gmail.com)

۲- دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران (رایانامه نویسنده مسئول:

(dr.hamid.rahimi@kashanu.ac.ir)

مقدمه

سازمان‌های امروزی به لحاظ تحولات سریع و روزافزون، سعی در سبقت گرفتن از رقبای خود هستند. برای این‌که سازمان‌ها به این اهداف خود دست‌یابند باید عوامل زیادی را مورد توجه قرار دهند. مسئله‌ای که در حال حاضر، بیش‌تر توجه سازمان‌ها را به خود معطوف کرده است موضوع مدیریت منابع انسانی است که پایه و اساس سرمایه واقعی یک سازمان را شکل می‌دهند و به وسیله این عامل حیاتی و مهم، سازمان موجودیت پیدا می‌کند. نکته‌ای که در حوزه منابع انسانی سازمان‌ها نیز باید به آن توجه کرد پدیده سرمایه اجتماعی است. بهبود و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان و در بین کارکنان، به عوامل مهم و زیادی بستگی دارد. از جمله این عوامل می‌توان به نوع سبک رهبری و مدیریت در سازمان اشاره کرد (سینثیا^۱، ۲۰۱۳: ۵۶؛ چن، ژنگ، یانگ و بای^۲، ۲۰۱۶: ۸۴۵؛ بیل هوبرگالی و استیونز^۳، ۲۰۱۱: ۲۶). هم‌چنین وجود سازه‌هایی مانند تاب‌آوری سازمانی بین کارکنان ممکن است به بهبود و ارتقای این پدیده کمک کند (لینن‌لوکه و گریفیث^۴، ۲۰۱۲: ۹۳۶).

هر سازمانی و از جمله سازمان آموزش و پرورش، نیاز به سرمایه‌های متعددی دارد و یکی از مهم‌ترین آن‌ها سرمایه اجتماعی سازمان است که سازمان را در جهت رسیدن به اهداف سوق می‌دهد. سرمایه اجتماعی، زمانی ارزش محسوب می‌شود که ناشی از روابط بین‌فردی درون سازمانی، مشارکت و اعتماد اجتماعی باشد (عباس‌زاده، علیزاده و اسلامی، ۱۳۹۱: ۱۵۲). زمانی اعتماد و مشارکت در یک سازمان به هر دو صورت وجود دارد که مدیریت سازمان به‌عنوان یک رهبر خدمت‌گزار در خدمت کارکنان و سازمان باشد و مناصب و سلسله‌مراتب در روند کار و خدمت‌رسانی تأثیری نداشته باشد (کازس و پوسنر^۵، ۲۰۰۳: ۴۷). اگر این چنین باشد، می‌توان گفت این سازمان حتی در موقعیت‌های بحرانی و تهدیدات وارده بر سازمان، میزان تاب‌آوری بسیاری را از خود بروز خواهد داد و با مشارکت همگانی، فرصت‌هایی را برای تحقق اهداف و رسیدن به موقعیت عادی کار ایجاد خواهد کرد. حال این‌که در یک جامعه بزرگ که دارای سازمان‌های متعددی هستند این پژوهش می‌تواند بسیاری از سؤال‌های ما و مدیران و کارکنان را پاسخ دهد.

1- Cynthia

2- Chen, Zheng, Yang & Bai

3- Bilhuber Galli & Stewens

4- Linnenluecke & Griffiths

5- Kouzes & Posner

با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده، به نظر می‌رسد که پدیده رهبری خدمت‌گزار و تاب‌آوری در اکثر سازمان‌ها به‌ویژه در سازمان‌های آموزشی از جمله مواردی است که اگر به‌خوبی در سازمان‌ها و نظام آموزشی به‌کار گرفته شوند پیامدهای مثبت بسیار زیادی را نصیب سازمان خواهد کرد چرا که اگر رهبری خدمت‌گزار در داخل سازمان، اداره امور را به‌دست گرفته و بتواند با نگاه و هدف خدمت‌گزاری که به سازمان و امور مختلف دارد سازمان را به‌سمت جلو حرکت دهد بدون شک در خیلی از موارد می‌تواند موفق عمل کرده و سازمان را به‌خوبی اداره کند و حال آن‌که اگر این فرد خدمت‌گزار که رهبری سازمان را برعهده دارد دارای تاب‌آوری بالایی نیز باشد به‌طوری‌که انتقادپذیر بوده و در تنگناها و مشکلات مختلف، خود را نبازد و از تمام نیروهای مجموعه با هم‌فکری و مشارکتی که دارد استفاده کند، موفقیت‌ها و پیروزی‌ها در داخل محیط سازمان دوچندان خواهد شد. حال با توجه به مطالب گفته شده به‌نظر می‌رسد وجود رهبری خدمت‌گزار، سازمان‌ها را قادر به افزایش توان مقابله با چالش‌های پیرامونی می‌سازد و تاب‌آوری کارکنان در قبال مسائل و چالش‌های پیش رو را افزایش داده و در نتیجه موجب توسعه سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری و در نهایت تعالی سازمانی می‌شود. بر همین اساس این پژوهش به دنبال بررسی رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و تاب‌آوری سازمانی با توسعه سرمایه اجتماعی است که این‌که چه رابطه‌ای بین این سه متغیر وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

منطقی، توکلی، نظری و کاملی (۱۳۹۵) در پژوهش خود نشان دادند که اثر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد نوآورانه، توانمندسازی و تاب‌آوری، مستقیم و معنی‌دار و هم‌چنین اثر تاب‌آوری بر توانمندسازی، مستقیم و معنی‌دار است. موسوی میرکربلایی (۱۳۹۴) در پژوهش خود دریافت رهبری خدمت‌گزار و ابعاد آن بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارند و از بین ابعاد رهبری خدمت‌گزار، تواضع و فروتنی، مهم‌ترین و توانمندسازی، کم‌اهمیت‌ترین ابعاد بودند. قنبری و نویدی (۱۳۹۴) در بررسی ادراک وضعیت رهبری خدمت‌گزار و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی کارکنان بانک کشاورزی همدان، نشان دادند که ادراک از رهبری خدمت‌گزار و ابعاد آن، در وضعیت نسبتاً مطلوبی است. رابطه بین رهبری خدمت‌گزار با سرمایه اجتماعی، مثبت و معنی‌دار است. صادقی تیرآبادی (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان داد رهبری خدمت‌گزار و ابعاد آن بر انگیزش کارکنان تأثیر معناداری دارند. غلامی پور (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان

«رابطه رهبری آموزشی خدمت‌گزار با اثربخشی و انگیزش معلمان» دریافت که بین سه سازه مورد نظر، رابطه معناداری وجود دارد. جوکار (۱۳۸۶) در پژوهشی دریافت که تاب‌آوری از طریق کاهش مشکلات هیجانی و بالا بردن سطح سلامت‌روانی، باعث بهبود رضایت از زندگی در افراد می‌شود.

فاندینو، فرمیگا و منزس^۱ (۲۰۱۸) در بررسی درک رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی، تاب‌آوری و نوآوری کارگران، دریافتند که سرمایه اجتماعی سازمانی میانجی بین مقاومت و نوآوری در پویایی سازمان است و وجود سرمایه اجتماعی به افزایش تاب‌آوری کارگران نیز کمک می‌کند. منیپر، ناچه و آنیانو^۲ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان مدیریت استعداد و تاب‌آوری سازمانی در شرکت‌های فعال تولیدی دریافتند که مدیریت استعداد تأثیر قابل توجهی بر تاب‌آوری سازمان دارد. زهیر و نارسیکارا^۳ (۲۰۱۶) در بررسی تأثیر تاب‌آوری روی بهره‌وری تحت رهبری اصیل، دریافتند که رهبری اصیل روی تاب‌آوری و به‌دنبال آن روی بهره‌وری فردی و سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. ییلدیز و ییلدیز^۴ (۲۰۱۵) در بررسی نقش میانجی حمایت‌سازمانی ادراک‌شده در رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و مالکیت روان‌شناختی، دریافتند بین این دو سازه، رابطه مثبت وجود دارد و زمانی که حمایت سازمانی ادراک‌شده در سطح بالایی باشد، این رابطه قوی‌تر می‌شود. هارویکی^۵ (۲۰۱۳) در پژوهش خود دریافت رهبری خدمت‌گزار بر فرهنگ سازمانی، انگیزش و عملکرد کارکنان تأثیر معنادار دارد ولی این رابطه با رفتار شهروندی سازمانی معنادار نیست. کاپلان^۶ (۲۰۰۲) در پژوهش با عنوان تاب‌آوری و توسعه: سازگاری مثبت زندگی، اعتقاد دارد که اشخاص تاب‌آور از مشارکت در فعالیت‌های روزانه استقبال کرده، از چالش لذت برده و تغییر را بر ثبات ترجیح می‌دهند.

با توجه به نتایج پژوهش‌های گفته‌شده، می‌توان گفت سبک رهبری خدمت‌گزار در کنار تاب‌آوری سازمانی می‌تواند روی توسعه سرمایه اجتماعی مؤثر باشد. در بررسی‌های انجام شده، پژوهشی که هم‌زمان به بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار و تاب‌آوری سازمانی بر توسعه سرمایه اجتماعی بپردازد یافت نشد. به‌عبارت دیگر، ارتباط این سه متغیر مورد نظر بدین صورت

1- Fandino, Formiga & Menezes
 2- Mieniper, Nwuche & Anyanwu
 3- Zehir & Narcikara
 4- Yildiz & Yildiz
 5- Harwiki
 6- Kaplan

تاکنون بررسی نشده است. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی در رابطه بین سبک رهبری خدمت‌گزار و توسعه سرمایه اجتماعی طراحی شده است و درصدد است میزان تحقق سرمایه اجتماعی در معلمان و نقش سبک رهبری خدمت‌گزار و تاب‌آوری سازمانی را در میزان تحقق آن شناسایی کرده و با ارائه راه‌کارها و پیشنهادهایی، به افزایش تحقق و بهبود آن کمک کند. هم‌چنین با توجه به این‌که آموزش و پرورش از دیگر سازمان‌ها و نهادهای دیگر جامعه جدا نیست و در ارتباط با یکدیگر می‌باشند، از این‌رو نتایج حاصل از این پژوهش برای سایر سازمان‌ها نیز قابل استفاده خواهد بود.

مبانی نظری

الف) سرمایه اجتماعی: امروزه در سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های آموزشی همراه با منابع انسانی، اقتصادی و مالی، به سرمایه اجتماعی نیز توجه شده است. این مفهوم به ارتباطات و پیوند بین یک شبکه به‌عنوان یک منبع ارزشمند اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، باعث تحقق اهداف سازمان و اعضای سازمان می‌شود. وجود اصطلاح اجتماعی در این ترکیب، بر این واقعیت تأکید دارد که این منابع، دارایی فردی و شخصی نیست و در شبکه‌ی روابط قرار دارند (درانی و رشیدی، ۱۳۸۷: ۱۱). مفهوم سرمایه اجتماعی به‌عنوان مفهومی چندبُعدی در علوم اجتماعی و اثرگذار در بسیاری از حوزه‌های جامعه مطرح است، به‌گونه‌ای که برخی آن را حلقه‌ی گمشده‌ی توسعه می‌دانند، با این استدلال که افرادی که سرمایه اجتماعی بالاتری دارند، به زندگی سالم و شاداب‌تر و شرکت در فعالیت‌های اجتماعی، تمایل بیشتری دارند (ویل، لی و شیهاده^۱، ۲۰۱۱: ۱۱۳). سرمایه اجتماعی از ویژگی‌های سازمان‌های اجتماعی همانند سازمان آموزش و پرورش است که برای همکاری و هماهنگی در جهت رسیدن به سود متقابل مطرح شده است و در پرورش جوامع گوناگون و مشارکت اجتماعی می‌تواند مؤثر باشد. در متون مدیریتی، سرمایه اجتماعی به دو صورت سرمایه اجتماعی عمودی و افقی مطرح است. سرمایه اجتماعی افقی، همان روابط بین افراد و گروه‌ها است که به صورت مشارکت در شبکه‌های اجتماعی رسمی و سطح اعتماد بین فردی نمایان است و ممکن است باعث بهبود وضعیت سلامت و ترویج رفاه شود. سرمایه اجتماعی عمودی ناشی از ارتباط افراد و گروه‌ها با قدرت‌های مختلف، منابع و موقعیت‌های اجتماعی است که در درجه اول، سلامت مردم را تحت

1- Weil, Lee & Shihadeh

تأثیر قرار می‌دهد و شامل شاخص‌های رفتاری برای توصیف سلامت افراد است (اینگستروم، متسون، یاربرگ و هالکوئیست^۱، ۲۰۰۸: ۲۲۷۱).

از جمله مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، مشارکت، تعلق، انسجام و اعتماد اجتماعی است که هریک از این مؤلفه‌ها دارای معرف‌هایی هستند. اعتماد از طریق اعتماد بین فردی، درون گروهی و بین گروهی اندازه‌گیری می‌شود. مشارکت اجتماعی از طریق شاخص‌هایی مانند فعالیت مشترک، شرکت در تصمیم‌گیری‌ها و هم‌فکری با همدیگر سنجیده می‌شود. انسجام اجتماعی اشاره به توافق و هماهنگی میان اعضا، نظم و انضباط فردی دارد. تعلق اجتماعی همان تعلق به جامعه، خانواده، دوستان، همکاران و سایرین است (فوکویاما^۲، ۱۹۹۷: ۷۹). در غیاب سرمایه اجتماعی، دیگر سرمایه‌ها، اثربخشی و کارایی خود را از دست داده و بدون آن، پیمودن مسیر توسعه و تکامل، ناهموار و مشکل می‌شود (اندیشمند، ۱۳۸۸: ۱۴). توسعه سرمایه اجتماعی همیشه از مهم‌ترین اهداف پیش روی سازمان‌ها و از جمله سازمان آموزش و پرورش است که این سرمایه بی‌ظنیر، تنها در پرتو رهبری اثربخش می‌تواند در مسیر تحقق اهداف سازمان قدم بردارد؛ زیرا اندیشمندان مدیریت و سازمان، قرن جدید را قرن رهبری سازمان‌ها می‌دانند و اعتقاد آن‌ها بر این است که رهبری، عامل اصلی موفقیت سازمان‌ها است (فریدل، نیوکام و مسنر^۳، ۲۰۰۹: ۷۲۵). هم‌چنین با توجه به این که امروزه سازمان‌ها در محیط‌های پیچیده، مبهم و متلاطم، فعالیت می‌کنند، به‌نظر می‌رسد که به منظور رسیدن به ثبات و رشد و توسعه در محیط خود، به نوعی رهبری نیاز دارند تا بتوانند مقوله سرمایه اجتماعی که باعث بهبود اعتماد و روابط متقابل بین اعضای سازمان و نیز بهبود روابط با افراد خارج از سازمان می‌شود را در سازمان فراهم کنند.

رهبران، نقش آفرینان کلیدی هستند که قدرت تأثیرگذاری بر محیط و جو سازمانی، عملکرد نیروی کار و سازمان را دارا می‌باشند (گروچین، رسیک، دیکسون و اسمیث^۴، ۲۰۰۴: ۲۳۱، زهیر، ارتوسان، زهیر و موسلدیلی^۵، ۲۰۱۲: ۱۴۵۲). بنابراین می‌توان گفت که رهبران، عاملان مهمی برای تأثیر روی رفتارها، نگرش‌ها و ذهنیات پیروان خود در جهت اهداف سازمانی

1- Engstrom, Mattsson & Jarleborg & Hallqvist

2- Fukuyama

3- Fridell, Newcom & Messner

4- Grojean, Resick, Dickson & Smith

5- Zehir, Ertosun, Zehir & Muceldili

هستند (گلن^۱، ۲۰۰۳: ۷۷). اگر مسئولان و مدیران سازمان‌ها و از جمله سازمان آموزش و پرورش، قادر به رهبری شایسته منابع انسانی و حمایت‌سازمانی از کارکنان و معلمان خود نباشند، در جهت انجام وظایف و مسئولیت‌های خود با چالش روبه‌رو می‌شوند. هم‌چنین سازمان‌هایی که بر روی راهبرد توسعه خود تمرکز دارند می‌دانند که توسعه باید از رهبران و منابع انسانی شروع شود. زیرا انسان‌ها، سرمایه‌اصلی و مهم سازمان‌ها محسوب می‌شوند. در این بین سازمان‌هایی کامیابند که رهبران آن‌ها بتوانند این سرمایه‌های با ارزش را بسیج کرده و شایستگی و قابلیت‌های آنان را شکوفا کنند (دنیس^۲، ۲۰۰۴: ۷۳). یکی از این سبک‌های رهبری و مدیریتی جهت تحقق این امر، سبک رهبری خدمت‌گزار است.

ب) رهبری خدمت‌گزار: رهبری خدمت‌گزار به‌عنوان یک سبک مطلوب رهبری، در پاسخ به نیاز روزافزون کارکنان در زمینه‌های شغلی، خلاقیت و تسهیم آن در بین همکاران، هم‌چنین به‌عنوان یک تقاضای اجتماعی به‌منظور گسترش رفتار اخلاقی در سازمان‌ها، ظهور کرد که مشخصه اصلی آن، ترویج صداقت، کمک به دیگران و استفاده حداکثری از توانایی‌های کارکنان بود (لایدن، واین، میوسر، جونفنگ و لیائو^۳، ۲۰۱۵: ۴۷). رهبری خدمت‌گزار، ارزش‌ها، توسعه و مصلحت افراد را در نظر می‌گیرد و رهبر قابلیت اعتماد، تواضع و فروتنی و خدمت‌رسانی می‌باشد (رستگار، ۱۳۹۲: ۵۱). سان و اندرسون^۴ (۲۰۱۲) ویژگی‌های رهبران خدمت‌گزار را در شنیدن مؤثر، هم‌دلی، آگاهی، اقناع، خادمیت، دوراندیشی و آینده‌نگری، تعهد به رشد و توسعه افراد، تأکید و تمرکز بر افراد و برقراری ارتباط می‌دانند. استون و راسل^۵ (۲۰۰۲) نیز با مفهوم‌سازی از رهبری خدمت‌گزار، ابعادی چون: بینش، صداقت، اعتماد، خدمت‌رسانی، تقدیر از دیگران و توانمندسازی را از عناصر اصلی مدل خود بر می‌شمارند. قلی‌پور و حضرتی (۱۳۸۸) بر اساس مدل پترسون (۲۰۰۳)، چهار بُعد را جهت سنجش رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌های ایرانی ارائه کردند. این ابعاد عبارت هستند از: الف) خدمت‌رسانی: به معنای تلاش در راستای خدمت کردن و رفع نیازهای دیگران است. رهبر خوب، فردی است که به دیگران خدمت کرده تا این که دیگران به او خدمت کنند، ب) تواضع و فروتنی: به معنای اولویت دادن به دیگران نسبت به خود و احترام قائل شدن به دیگران است. در واقع حالتی است که فرد نه خود را برتر

1- Glen

2- Dennis

3- Liden, Wayne, Meuser, Junfeng & Liao

4- Sun & Anderson

5- Stone & Russell

از دیگران و نه کم‌تر از آن‌ها می‌داند، ج) قابلیت اعتماد: اطمینان پایدار بر اساس صداقت، قابلیت و یا شخصیت فرد است، د) مهرورزی یا نوع‌دوستی: کمک، یاری و منفعت رساندن و توجه کردن داوطلبانه به دیگران بدون هیچ چشم‌داشتی است. رابطه پیرو و رهبر خدمت‌گزار بر طبق مهرورزی پایه‌ریزی شده است.

یکی از وظایف اصلی رهبران و به‌ویژه رهبران خدمت‌گزار، شکل‌دادن سیستمی است که طی آن مسئولیت‌های مشخص سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های آموزشی به نحو احسن انجام شوند. در این بین آن‌چه که کمک می‌کند رهبران سازمان‌های آموزشی را به اهداف مدنظر خویش برساند، منوط به فراهم آوردن بستر مناسب، از جمله وجود شبکه‌هایی گسترده از روابط مثبت و مشارکتی بین ذی‌نفعان آموزشی است که از آن به‌عنوان سرمایه اجتماعی یاد می‌شود. در واقع سرمایه اجتماعی یکی از مؤلفه‌های کمک‌رسان رهبران آموزشی در انجام این وظیفه خطیر است. سرمایه اجتماعی به‌عنوان ذخیره حس مشارکت، اعتماد و همکاری بین افراد یک گروه یا جامعه است که شبیه یک عامل ارتباطی مؤثر اجتماعی، اعضای یک گروه یا اجتماع را به هم پیوند داده و در عین حال، مانند یک مایع اجتماعی، تبادلات بین آن‌ها را سریع، راحت و کم‌هزینه می‌کند (رنانی و معیدفر، ۱۳۸۷: ۴۱). در کنار رهبری خدمت‌گزار، وجود تاب‌آوری سازمانی نیز می‌تواند به توسعه سرمایه اجتماعی سازمان کمک کند (لنین‌لوک و گریفیث، ۲۰۱۲: ۹۳۶).

ج) تاب‌آوری سازمانی: تاب‌آوری سازمانی، جزئی از سرمایه روان‌شناختی است و مفهومی است که برای مقابله سازمان با مخاطرات محیطی و موقعیت‌های چالشی مفهوم‌سازی می‌شود. این مفهوم می‌تواند همانند سبک رهبری خدمت‌گزار باعث تقویت نگرش‌ها و رفتارهای سازنده شود. رزنیک^۱ (۲۰۱۰) تاب‌آوری را قابلیت بازگشت از چالش‌های اجتماعی، احساسی یا مالی به تعادل مجدد تعریف کرده و مبین قابلیت فرد برای سازگاری مجدد در برابر غم، ضربه و شرایط نامساعد است. تاب‌آوری سازمانی به‌عنوان توانایی سازمان در پیش‌بینی و شرایط‌سنجی، آسیب‌پذیری‌های کلیدی و قابلیت انطباق‌پذیری در برابر تغییرات محیطی می‌باشد. این توانایی، ترکیبی از ظرفیت‌سازمانی برای بازگرداندن کارایی پس از اختلال و ایجاد قابلیت‌های لازم قبل از پاسخ به بحران است (برنارد، بهامرا و تسینوپولوس^۲، ۲۰۱۸: ۱۷) که این ترکیب، سازنده دو

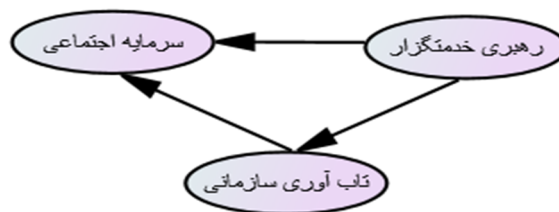
1- Resnick

2- Burnard, Bhamra & Tsinopoulos

نوع تاب‌آوری سازمانی است. تاب‌آوری سازمانی می‌تواند فعال یا انفعالی باشد. تاب‌آوری انفعالی، بعد از وقوع حوادث نشان داده می‌شود و منعکس می‌کند که چطور یک سازمان به سرعت بدون تحمل خسارت، آسیب یا از هم‌گسستگی، به حالت اولیه خود باز می‌گردد. تاب‌آوری فعال، بیان‌گر یک چالش آگاهانه برای بهتر شدن توانایی برای مقابله با سختی‌های آینده است که شامل شناسایی خطرات بالقوه، توسعه سیستم‌های هشداردهنده خطر و انجام اقدامات فعال است (ساوالها^۱، ۲۰۱۵: ۶). بر طبق پژوهش کانتر و سی^۲ (۲۰۱۵)، تاب‌آوری سازمان، در یک ساختار سه‌بعدی گسترش پیدا کرده است. بعد اول سرسختی، دلالت بر ظرفیت سازمان جهت مقاومت و بازیابی به موقعیت اولیه در شرایط نامساعد دارد. بعد دوم چابکی، همان قابلیت سازگاری سریع است و در نهایت بعد یکپارچگی که انسجام کارکنان در مواجهه با شرایط نامساعد است. کانر و دیویدسون^۳ (۲۰۰۳) ابعاد شایستگی، اعتماد به‌غرایز شخصی، استحکام شخصی، تحمل عواطف منفی، پذیرش مثبت عواطف، روابط ایمن و معنویت را برای تاب‌آوری ارائه کردند.

الگوی مفهومی

در پژوهش حاضر، رهبری خدمت‌گزار بر اساس مدل پترسون (۲۰۰۳) در چهار مؤلفه خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی سنجیده می‌شود. سرمایه اجتماعی بر اساس مدل (فوکویاما، ۱۹۹۷: ۷۹) در قالب مؤلفه‌های مشارکت، تعلق، انسجام و اعتماد اجتماعی بررسی می‌شود. تاب‌آوری سازمانی نیز به‌صورت کلی و با تکیه بر الگوی کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) ارزیابی می‌شود.



شکل شماره ۱: الگوی مفهومی پژوهش (منبع: پژوهش‌گر ساخته)

1- Sawalha
2- Kantur & Say
3- Conner & Davidson

- هم‌چنین با توجه به مبانی نظری و تجربی پژوهش، الگوی (شکل شماره یک) طراحی شد و بر مبنای الگوی طراحی شده، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر ارائه شدند:
- سبک رهبری خدمت‌گزار بر توسعه سرمایه اجتماعی اثر معنادار دارد.
 - تاب‌آوری سازمانی بر توسعه سرمایه اجتماعی اثر معنادار دارد.
 - اثر میانجی تاب‌آوری سازمانی در تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر توسعه سرمایه اجتماعی، معنادار است.

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به موضوع پژوهش، نوع پژوهش از نظر رویکردی، کمی، از نظر اجرا، توصیفی هم‌بستگی و از نظر افق زمانی، مقطعی است. جامعه‌آماري پژوهش شامل کلیه معلمان شهرستان دلیجان به تعداد 366 نفر در سال تحصیلی 99-98 بودند که حجم نمونه از طریق فرمول کوکران و به روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، 282 نفر برآورد شد. از آن‌جا که جامعه‌آماري زیاد گسترده نبود و از نظر جنسیت، وضعیت‌استخدامی و سابقه خدمت، نامتجانس بودند از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شد. حجم نمونه برآورد شده 282 نفر بود که بعد از توزیع پرسش‌نامه‌ها، حدود 273 پرسش‌نامه برگشت داده شد. با توجه به این‌که نرخ بازگشت پرسش‌نامه‌ها حدود 97 درصد و بالای 80 درصد بود؛ بر این اساس، تحلیل‌های آماری روی 273 معلم انجام گرفت. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استفاده شد:

الف): رهبری خدمت‌گزار: پرسش‌نامه استاندارد سبک رهبری خدمت‌گزار با 27 گویه (پترسون، 2003: 117) در طیف 5 درجه‌ای لیکرت بود. جعفری‌نیا (1397) پایایی پرسش‌نامه حاضر را 0/93 برآورد کرد، ب) سرمایه اجتماعی: پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی با 22 گویه (ناهاپیت و گوشال¹، 1998: 251) در طیف پنج درجه‌ای لیکرت که دیانی و همکاران (1391) پایایی پرسش‌نامه را 0/97 برآورد کردند، ج) تاب‌آوری سازمانی: پرسش‌نامه تاب‌آوری سازمانی با 20 گویه (کانر و دیویدسون، 2003: 79) در طیف پنج درجه‌ای لیکرت که کفاش و ضامنی (1397) پایایی پرسش‌نامه را 0/87 گزارش کردند.

در پژوهش حاضر، به منظور تعیین اعتبار پرسش‌نامه‌ها، از روایی محتوایی (تأیید ده نفر از کارشناسان حوزه مدیریت و روان‌شناسی) و روایی سازه (تحلیل‌عاملی تأییدی) استفاده شد. از

طریق تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد در متغیر سبک رهبری خدمت‌گزار، مؤلفه تواضع و فروتنی با ۰/۹۶، در سرمایه اجتماعی، مؤلفه تعلق اجتماعی با ۰/۸۱ و در تاب‌آوری سازمانی، گویه ۱۷ (می‌توانم احساسات ناخوشایندی چون غم، ترس و خشم را کنترل کنم) با ۰/۸۱ دارای بیش‌ترین وزن و بار عاملی بودند. پایایی پرسش‌نامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ برای رهبری خدمت‌گزار ۰/۹۳، سرمایه اجتماعی ۰/۸۰ و تاب‌آوری سازمانی ۰/۹۱ برآورد شد. تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی) و در سطح استنباطی (تی تک نمونه‌ای، ضریب هم‌بستگی پیرسون، ضریب رگرسیون و مدل معادلات ساختاری) با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و Amos گرافیک انجام شد.

یافته‌ها

تحلیل توصیفی گروه نمونه نشان داد ۴۵ درصد معلمان، مرد و ۵۵ درصد معلمان، زن هستند. بیش‌ترین تعداد نمونه یعنی ۳۴/۸ درصد معلمان با سابقه بین ۲۱ تا ۳۰ سال و کم‌ترین تعداد نمونه یعنی ۳۲/۳ درصد معلمان با سابقه بین ۱۱ تا ۲۰ سال هستند. بیش‌ترین تعداد نمونه در وضعیت استخدامی رسمی به میزان ۵۴/۹ درصد و کم‌ترین آن‌ها در وضعیت استخدامی قراردادی به میزان ۱۱ درصد بود. جهت بررسی نرمال‌بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف، شاپیرو، ضریب چولگی و ضریب کشیدگی استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر، از ضریب چولگی و کشیدگی استفاده شد.

جدول شماره ۱: توزیع نرمال متغیرها

متغیر	کجی	خطای کجی	کشیدگی	خطای کشیدگی
رهبری خدمت‌گزار	-۰/۱۳۷	۰/۱۴۷	۰/۵۵	۰/۲۹
سرمایه اجتماعی	۰/۰۱	۰/۱۴۷	۱/۸	۰/۳۰
تاب‌آوری سازمانی	۰/۵۷	-۰/۴۳	۰/۳۸۷	۰/۲۹

جدول شماره یک نشان داد با توجه به این که مقدار کجی و کشیدگی هر سه متغیر و خطای استاندارد آن‌ها در بازه ۲- تا ۲+ قرار دارد بنابراین توزیع داده‌ها، نرمال است.

جدول شماره ۲: مقایسه میانگین مولفه‌های رهبری خدمت‌گزار، سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری سازمانی

متغیر	تعداد	میانگین	نمره ملاک	t	P
رهبری خدمت‌گزار	۲۷۳	۱۱۰/۱۱ ± ۱۶/۱۹	۸۱	۲۹/۷۰	۰/۰۰۱
سرمایه اجتماعی	۲۷۳	۹۱/۳۵ ± ۱۰/۱۳	۶۶	۴۱/۳۲	۰/۰۰۱
تاب‌آوری	۲۷۳	۸۲/۳۴ ± ۹/۴۹	۶۰	۳۸/۹۱	۰/۰۰۱

طبق جدول شماره دو، میانگین سبک رهبری خدمت‌گزار (۱۱۰/۱۱) بزرگ‌تر از نقطه برش ۸۱، میانگین سرمایه اجتماعی (۹۱/۳۵) بزرگ‌تر از نقطه برش ۶۶ و میانگین تاب‌آوری سازمانی (۸۲/۳۴) بالاتر از حد متوسط و نقطه برش ۶۰ است. آزمون تی-تک نمونه‌ای نشان داد این تفاوت در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است.

جدول شماره ۳: ماتریس هم‌بستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	رهبری خدمت‌گزار	سرمایه اجتماعی	تاب‌آوری
رهبری خدمت‌گزار	۱		
سرمایه اجتماعی	۰/۵۵	۱	
تاب‌آوری	۰/۶۳	۰/۵۹	۱

طبق جدول شماره سه، ماتریس هم‌بستگی نشان داد بین همه متغیرهای پژوهش، هم‌بستگی مثبت، مستقیم و معنادار وجود دارد. با عبارتی با افزایش رهبری خدمت‌گزار و بهبود تاب‌آوری سازمانی بین معلمان، میزان توسعه سرمایه اجتماعی بین آن‌ها نیز بیش‌تر می‌شود.

جدول شماره ۴: ضرایب رگرسیون جهت تبیین رابطه بین متغیر رهبری خدمت‌گزار و سرمایه اجتماعی

متغیر	B	خطای استاندارد	Beta	t	P
مقدار ثابت	۵۳/۶۱	۳/۵۴	-	۱۵/۱۴	۰/۰۰۱
رهبری خدمت‌گزار	۰/۳۴	۰/۰۳۲	۰/۵۵	۱۰/۷۷	۰/۰۰۱

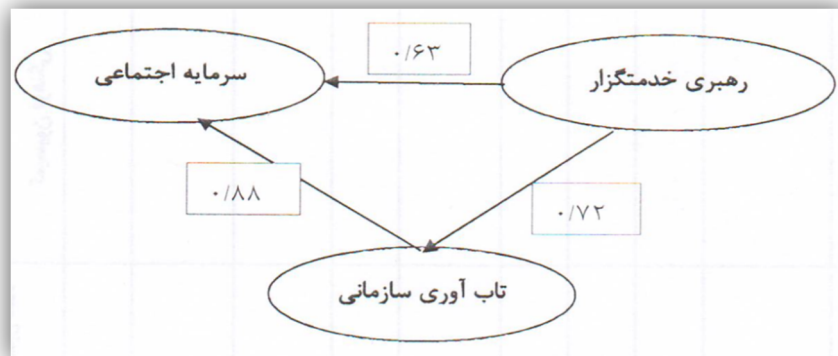
جدول شماره چهار نشان داد سبک رهبری خدمت‌گزار با بتای (۰/۵۵) قابلیت پیش‌بینی توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان را دارد و می‌تواند در مدل رگرسیونی قرار گیرد.

جدول شماره ۵: ضرایب رگرسیون جهت تبیین رابطه بین تاب‌آوری و سرمایه اجتماعی

متغیر	B	خطای استاندارد	Beta	t	P
مقدار ثابت	۳۹/۴۹	۴/۳۴	-	۹/۰۹	۰/۰۰۱
تاب‌آوری	۰/۶۳	۰/۰۵۲	۰/۵۹	۱۲/۰۱۷	۰/۰۰۱

جدول شماره پنج نشان داد تاب‌آوری سازمانی با بتای (۰/۵۹) قابلیت پیش‌بینی توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان را دارد و می‌تواند در مدل رگرسیونی قرار گیرد. هم‌چنین نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی در تأثیر رهبری خدمت‌گزار روی توسعه سرمایه اجتماعی بین معلمان، از طریق آزمون سوپل، مثبت و معنادار شد. با استفاده از دو روش ضرایب رگرسیون و خطای استاندارد و روش آماره تی، می‌توان مقدار آماره آزمون سوپل را به‌دست آورد. در پژوهش حاضر از ضرایب رگرسیون استفاده شد. از آن‌جا که ضرایب رگرسیون رابطه

بین متغیر مستقل و میانجی (۰/۳۴)، ضرایب رگرسیون رابطه بین متغیر وابسته و میانجی (۰/۵۹)، خطای استاندارد رابطه بین متغیر مستقل و میانجی (۰/۰۳۳) و خطای استاندارد رابطه بین متغیر وابسته و میانجی (۰/۰۵۲) بود مقدار آماره آزمون برابر با ۷/۷۲ شد که از مقدار ۱/۹۶ بیش‌تر است و در نتیجه اثر میانجی تاب‌آوری سازمانی، مثبت و معنادار شد.



شکل شماره ۲: تحلیل مسیر رابطه بین متغیرها

جدول شماره ۶: خلاصه نتایج برازش مدل

شاخص	CMIN	IFI	CFI	NFI	RMSEA
مقدار به‌دست آمده	۲/۱۷	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۹۵	۰/۰۵۳
حداقل قابل پذیرش	کمتر از ۳	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۰۸

بر اساس نتایج جدول شماره شش، مدل آزمون‌شده مطالعه حاضر با مدل مفهومی و داده‌های گردآوری شده، برازش مناسبی دارد.

جدول شماره ۷: اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل استاندارد شده

شاخص	مستقیم		غیر مستقیم		اثر کل
متغیر	رهبری خدمت‌گزار	تاب‌آوری	تاب‌آوری	رهبری خدمت‌گزار	تاب‌آوری
تاب‌آوری	۰/۷۲	-	-	-	-
سرمایه اجتماعی	۰/۶۳	۰/۸۸	-	۰/۶۳	۰/۸۸

با توجه به نتایج، نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی در تأثیر رهبری خدمت‌گزار روی توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان تأیید شد.

بحث و نتیجه‌گیری

به‌منظور توسعه سبک رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌های آموزشی متناسب با شرایط و اقتضائات محیطی، باید آمادگی را در بین نیروی انسانی سازمان فراهم کرد. ایجاد آمادگی مناسب در میان مدیران و رهبران آموزشی می‌تواند نقش مهمی در پیش‌برد موفق و تحقق آسان‌تر نظریه رهبری خدمت‌گزار در گستره موردنظر ایفا کند. هم‌چنین باید دیدگاه مفهومی صحیح و مشترک درباره رهبری خدمت‌گزار و ویژگی‌ها و جوانب مختلف آن در رهبران سازمان توسعه یابد و سازوکارهای ساختاری لازم برای تحقق آن فراهم شود، تا بدین وسیله زمینه لازم برای شکل‌گیری یک رهبری اثربخش در سازمان‌های آموزشی فراهم شود؛ زیرا وجود یک رهبری اثربخش مانند رهبری خدمت‌گزار در کنار تاب‌آوری سازمانی در بین اعضای سازمان، منجر به منافع زیادی مانند گسترش و توسعه سرمایه اجتماعی در سطح سازمان می‌شود. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی در رابطه بین سبک رهبری خدمت‌گزار و توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان بود. یافته‌ها نشان داد وضعیت رهبری خدمت‌گزار از دیدگاه معلمان بالاتر از حد متوسط و در سطح نسبتاً مطلوبی بود. بر این اساس می‌توان گفت که در زمینه رهبری خدمت‌گزار، اکثر معلمان بر این باورند که مدیران سازمان به رفتارهای اعضاء نسبتاً توجه دارند، قدرت و اقتدار خود را با دیگران تا حدودی به اشتراک می‌گذارند، از ایده‌های جدید استقبال می‌کنند، در تصمیم‌گیری‌ها از معلمان نظرخواهی می‌کنند، به آن‌ها اعتماد دارند و به آن‌ها احترام می‌گذارند، متواضع هستند و مشوق اعضاء می‌باشند، اکثراً رفتارهای مدیران‌شان از روی تواضع و فروتنی است و در جاهای زیادی از حقوق اعضاء حمایت می‌کنند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج توکلی، رحیمی و داوودی (۱۳۹۵) که وضعیت رهبری خدمت‌گزار را در سطح دانشگاه‌های پیام‌نور استان اصفهان و قنبری و نویدی (۱۳۹۴) که وضعیت رهبری خدمت‌گزار را از دیدگاه کارکنان بانک کشاورزی همدان، مطلوب ارزیابی کردند، هم‌سویی و مطابقت دارد.

طبق نتایج، وضعیت سرمایه اجتماعی بین معلمان در ابعاد مشارکت، انسجام، اعتماد و تعلق اجتماعی، بالاتر از حد متوسط و در سطح نسبتاً مطلوبی بود. این نشان می‌دهد که معلمان از رفتار و برخورد سایر معلمان رضایت دارند، فعالیت‌های مشترک میان آن‌ها وجود دارد، با هم در ارتباط با مسائل و مشکلات کاری به نسبت هم‌فکری صورت می‌گیرد، میزان مشارکت‌شان در فعالیت‌های صنفی معلمان و فعالیت‌های گروهی مانند درس‌پژوهی و اقدام‌پژوهی بالاست، میان

اعضاء انسجام و هماهنگی وجود دارد، روابط بین افراد مبتنی بر صداقت و اعتماد متقابل است و اکثر فعالیت‌هایشان را به صورت تیمی و گروهی انجام می‌دهند، به دوستان، مدیران، خانواده، بستگان و سایر همکاران، نسبتاً اعتماد دارند، به پدر و مادر، دوستان خود، بستگان، مدرسه و درس، همشهری‌ها و همکاران تعلق خاطر دارند و اخلاق شهروندی، ارزش‌های اخلاقی، مسائل قومی و مذهبی، نظم و انضباط و قانون را در مدرسه رعایت می‌کنند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش قیصریان و سپیدنامه (۱۳۹۳) که وضعیت سرمایه اجتماعی و شاخص‌های آن در بین معلمان استان ایلام، زارع شاه‌آبادی، اسلامی و مهدی‌پور (۱۳۹۷) که وضعیت سرمایه اجتماعی و شاخص‌های آن در بین معلمان استان یزد، یارمحمدزاده و داداش‌زاده (۱۳۹۴) که وضعیت سرمایه اجتماعی معلمان ابتدایی شهرهای شمالی استان آذربایجان غربی را بالاتر از حد متوسط ارزیابی کردند هم‌سوئی و مطابقت دارد.

هم‌چنین یافته‌ها نشان داد وضعیت تاب‌آوری سازمانی در معلمان بالاتر از حد متوسط و در سطح نسبتاً مطلوبی بود. این نتایج، بیان‌گر این است که معلمان مورد مطالعه معتقدند، وقتی تغییری رخ می‌دهد می‌توانند خودشان را با آن سازگار کنند، می‌توانند برای هر چیزی که سر راهشان قرار می‌گیرد، چاره‌ای بیندیشند، باور دارند که وجود مشکلات باعث قوی‌تر شدن آن‌ها می‌شود، معتقدند که با وجود موانع، می‌توانند به اهدافشان دست یابند و حتی وقتی که امور ناامیدکننده می‌شوند، مأیوس نمی‌شوند، در لحظات استرس و بحران، می‌دانند که برای کمک گرفتن به کجا مراجعه کنند، اگر شکست بخورند به راحتی دلسرد نمی‌شوند، می‌توانند احساسات ناخوشایندی چون غم، ترس و خشم را کنترل کنند، در صورت لزوم می‌توانند تصمیم‌های دشوار و غیرمنتظره‌ای بگیرند و بدون در نظر گرفتن موانع پیش رو برای رسیدن به اهدافشان تلاش می‌کنند. در همین راستا حمزه‌ای تهرانی، سجادی، دیندار فرکوش و زمانی‌مقدم (۱۳۹۵) میزان تاب‌آوری سازمانی مدیران ارشد و میانی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر رشت و مهدیه و درویشی (۱۳۹۶) میزان تاب‌آوری پرستاران بیمارستان‌های کرمانشاه را بالاتر از حد متوسط ارزیابی کردند.

نتایج نشان داد بین سبک رهبری خدمت‌گزار و توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و سبک رهبری خدمت‌گزار قابلیت پیش‌بینی توسعه سرمایه اجتماعی در بین معلمان را دارد. به عبارتی می‌توان گفت که هر چه ادراک معلمان از سبک رهبری خدمت‌گزار در سازمان آموزش و پرورش بیشتر شود به همان اندازه، امکان گسترش ابعاد

سرمایه اجتماعی بین معلمان نیز بیش‌تر می‌شود. در واقع رهبران سازمان‌های آموزشی می‌توانند با اتخاذ سبک رهبری خدمت‌گزار و سرمایه‌گذاری روی معلمان از طریق ایجاد اعتماد بین خود و معلمان؛ خدمت‌رسانی به آنان و فداکردن منافع شخصی در برابر منافع سازمان و معلمان؛ گوش دادن به خواسته‌های معلمان، مشارکت دادن آنان در امور تصمیم‌گیری و مأموریت‌های سازمان؛ رشد دادن افراد از طریق تغذیه روحی و روانی؛ درگیر کردن معلمان در امور سازمانی؛ دادن مسئولیت همراه با اختیار به معلمان و متعهد و ثابت قدم بودن خود، به ارتقای سرمایه اجتماعی کمک کرده و از این راه علاوه بر بهره‌مندی از افرادی با سرمایه انسانی بالا، از مزیت گسترش سرمایه اجتماعی سازمان خود نیز بهره‌مند شوند؛ چرا که نقش سرمایه اجتماعی، به منزله یک عامل قدرتمند برای تشریح موفقیت‌های سازمانی، تأیید شده است. هم‌چنین رهبری خدمت‌گزار این توانایی را دارد تا از طریق اعتمادسازی و اخلاق‌مداری، ارتباطات کارکنان، روابط گروه‌های سازمانی و روابط کارکنان با همدیگر را بهبود بخشد. این توانمندی رهبری خدمت‌گزار علاوه بر اینکه ارتباطات سازمانی را افزایش می‌دهد می‌تواند کارکنان را ترغیب کند تا نظرها، دیدگاه‌ها و ادراک خود را آشکار کنند و به‌صورت خدماتی نوین عرضه دهند.

بنابراین، مدیران و رهبران سازمان‌های آموزشی می‌توانند با استفاده از سازوکارهای رهبری خدمت‌گزار، تبادلات اجتماعی کارکنان را افزایش داده و روابط اجتماعی واحدهای سازمانی را توسعه داده، اعتماد بین کارکنان و مدیران را افزایش داده، همکاری و همیاری را بیش‌تر کرده و جوی سرشار از احترام، اعتماد، مهرورزی، خدمت‌رسانی و صداقت را به‌وجود آورند. پیامدهای این فرایند، توسعه سرمایه اجتماعی سازمان خواهد بود. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش صادقی تیرآبادی (۱۳۹۳)، غلامی‌پور (۱۳۹۳)، موسوی میرکربلایی (۱۳۹۴)، قنبری و نویدی (۱۳۹۴)، منطقی و همکاران (۱۳۹۵)، دهقانان و شجاعی (۱۳۹۶)، حسین شجاعی، زرنندیان و اسماعیلی (۱۳۹۷)، هارویکی (۲۰۱۳)، رمداس و پاتریک^۱ (۲۰۱۹) و پرانیتاساری^۲ (۲۰۲۰) که اثرات رهبری خدمت‌گزار را روی سازه‌هایی مانند سرمایه اجتماعی، مثبت ارزیابی کردند هم‌سویی و مطابقت دارد.

1- Ramdas & Patrick

2- Pranitasari

هم‌چنین نتایج نشان داد بین تاب‌آوری سازمانی و توسعه سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و تاب‌آوری سازمانی قابلیت پیش‌بینی توسعه سرمایه اجتماعی معلمان را دارد. زیرا تاب‌آوری باعث می‌شود که افراد در شرایط دشوار و چالش‌زا از ظرفیت‌های موجود خود در دست‌یابی به موفقیت خود استفاده کنند و از چالش‌ها و آزمون‌ها به‌عنوان فرصتی برای توانمند کردن خود بهره‌جویند و از آن‌ها سربلند بیرون آیند. تاب‌آوری به قابلیت تطابق انسان در مواجهه با فشارهای استرس‌زا، غلبه یافتن و حتی تقویت‌شدن به‌وسیله آن تجارب اطلاق می‌شود و هم‌چنین فردی که خود را توانمند در انجام وظایف و مسئول نتایج اعمال خود می‌داند و نیز خود را قادر به دفاع از عملکرد کاری خود می‌بیند، روحیه مثبت‌تری نسبت به کار و محیط کاری پیدا کرده و نیز انگیزش لازم را برای ایفای نقش خود، فراتر از حدود قانونی مصوب را دارد و روحیه کمک به همکاران و سایر افراد در وی بیش‌تر جلوه‌گر خواهد بود. از این‌رو می‌توان گفت تاب‌آوری سازمانی، می‌تواند به گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان کمک کند. هم‌چنین نقش میانجی تاب‌آوری سازمانی روی توسعه سرمایه اجتماعی تأیید شد و به نوعی رهبری خدمت‌گزار می‌تواند از طریق تاب‌آوری سازمانی نیز به توسعه سرمایه اجتماعی نیز کمک کند. زیرا اگر معلمان احساس کنند که سازمان به آن‌ها توجه دارد، به منافع آن‌ها می‌اندیشد، برای خواسته‌های آن‌ها اولویت قائل است، در راستای منافع آن‌ها عمل می‌کند، به کار آن‌ها ارزش و اهمیت می‌دهد، کارهای مثبت آن‌ها را نادیده نمی‌گیرد، خواهان موفقیت آن‌هاست و خلاصه آن‌که مورد حمایت سازمان هستند، به سازمان اعتماد می‌کنند، در شرایط سخت و بحرانی سازمان، خود را با شرایط انطباق می‌دهند و کم‌تر لب به شکایت و اعتراض می‌کنند، به اهداف سازمان وفادار می‌مانند و انگیزه درونی آن‌ها برای کار بیش‌تر افزایش می‌کند. نتیجه چنین فرایندی، افزایش انسجام اجتماعی، گسترش مشارکت اجتماعی در سازمان، ارتقای اعتماد اجتماعی در همه سطوح سازمان، افزایش تعلق اجتماعی بین اعضاء و به طور کلی توسعه سرمایه اجتماعی در سطح سازمان است. در همین راستا کاپلان (۲۰۰۲) نشان داد که اشخاص تاب‌آور از مشارکت در فعالیت‌های روزانه استقبال کرده، از چالش لذت برده و تغییر را بر ثبات ترجیح می‌دهند. زهیر و نارسیکارا (۲۰۱۶) دریافتند که رهبری اصیل روی تاب‌آوری و به‌دنبال آن روی بهره‌وری فردی و سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. منطقی و همکاران (۱۳۹۵) نشان دادند که اثر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد نوآورانه،

توانمندسازی و تاب‌آوری، مستقیم و معنی‌دار و هم‌چنین اثر تاب‌آوری بر توانمندسازی، مستقیم و معنی‌دار است.

پیشنهادها

بر این اساس و با توجه به اثرات رهبری خدمت‌گزار و تاب‌آوری سازمانی روی افزایش سرمایه اجتماعی، به مدیران آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود:

- به‌منظور افزایش تاب‌آوری سازمانی معلمان خود بسترهایی فراهم شود تا جو سازمانی دوستانه برای کاهش استرس‌های شغلی معلمان فراهم شود، از خلاقیت و نوآوری حمایت شود، مهارت‌های حل مسائل معلمان با تشکیل کارگاه‌های آموزشی تقویت شود، به معلمان برای افزایش مهارت‌های اجتماعی آموزش داده شود، احترام به کارکنان و ارزش قائل شدن به خدمات و کار آن‌ها بیش‌تر شود و پایبندی به ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی بیش‌تر شود؛
- پیشنهاد می‌شود مدیران در جهت چگونگی استفاده از رهبری خدمت‌گزار در سازمان و تأثیرش روی توسعه سرمایه اجتماعی، صفاتی هم‌چون صداقت و راست‌گویی، روحیه مشارکت و کارگروهي، تواضع و فروتنی، شفافیت در امور روزانه، وفای به عهد، عمل به تعهدات، قابل اعتماد بودن، محبت و دلسوزی و مهرورزی، قدردانی از زحمات کارکنان، خوش‌رویی و مهم‌تر از همه خدمت‌رسانی را مد نظر قرار دهند؛
- به‌منظور تقویت سرمایه اجتماعی باید روابط را افزایش داد. جنبه اعتماد یکی از اصلی‌ترین عناصر سرمایه اجتماعی است که به‌دلیل حساسیت بالا همیشه در معرض تخریب قرار دارد و عنصری است که روابط اجتماعی و سایر ابعاد سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهد و زمینه‌ساز مشارکت، تعلق و انسجام است.

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه کاشان است. نویسندگان از تمام مدیران و معلمان آموزش و پرورش شهر دلیجان که در پژوهش حاضر همکاری‌های لازم را انجام دادند تشکر و قدردانی می‌کند.

منابع

- اندیشمند، ویدا. (۱۳۸۸). شناسایی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها به منظور ارائه مدلی جهت ارتقاء آن. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۲، ۹-۳۴.
- توکلی، راحله؛ رحیمی، حمید و داوودی، امیرحسین. (۱۳۹۵). تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اعتماد در کار تیمی در دانشگاه‌های پیام نور استان اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی.
- جوکار، بهرام. (۱۳۸۶). نقش واسطه‌ای تاب‌آوری در رابطه بین هوش هیجانی و هوش عمومی با رضایت از زندگی. فصلنامه روان‌شناسی معاصر، ۲(۲)، ۱۹-۲۷.
- جعفری‌نیا، سعید. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اعتماد سازمانی. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۸ (۲۷)، ۱۰۳-۱۲۸.
- حمزه‌ای طهرانی، مهشید؛ سجادی، سیدعبداله؛ دیندارفرکوش، فیروز و زمانی مقدم، افسانه. (۱۳۹۵). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی در مواجهه با بحران در میان بیمارستان‌های رشت. تهران: دومین کنفرانس بین‌المللی پارادایم‌های نوین مدیریت، نوآوری و کارآفرینی.
- درانی، کمال و رشیدی، زهرا. (۱۳۸۷). بررسی تعاریف، مفاهیم و چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی (با تأکید بر اعتماد اجتماعی)، ماهنامه مهندسی فرهنگی، ۱۵، ۸-۱۹.
- دهقانان، حامد و شجاعی، محمدحسین. (۱۳۹۶). نقش تعدیل‌گری رهبری تحول‌آفرین در رابطه میان جو اخلاقی ادراک‌شده و رفتارهای کاری مخرب. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۲(۴۴)، ۹۷-۱۴۰.
- دیانی، محمدحسین؛ پریخ، مه‌ری و محمودی، حسن. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و علوم پزشکی مشهد. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵ (۲)، ۹۱-۱۱۷.
- رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۲). رابطه هوش معنوی و رهبری خدمت‌گزار (مورد مطالعه: بانک شهر). فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۱ (۴)، ۴۶-۶۰.
- رنایی، محسن و معیدفر، رزیتا. (۱۳۸۷). سرمایه اجتماعی و عملکرد اقتصادی: بررسی مقایسه‌ای استان‌های ایران. فصلنامه مدیریت و توسعه، ۶۸، ۳۷-۵۵.
- زارع شاه‌آبادی، اکبر؛ اسلامی، بهروز و مهدی‌پور، ملیحه. (۱۳۹۷). تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان شهر یزد. فصلنامه خانواده و پژوهش، ۴۲، ۸۳-۹۲.
- حسین شجاعی، محمد؛ زرندیان، ندا و اسماعیلی، سعیده. (۱۳۹۷). تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتارهای نوآورانه کارکنان: با نقش میانجی رهبر-عضو و استقلال شغلی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۳(۴۸)، ۱۳۱-۱۵۰.
- صادقی تیرآبادی، محسن. (۱۳۹۳). بررسی سبک رهبری خدمت‌گزار بر انگیزش کارکنان شرکت بیمه آسیا. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- عباس‌زاده، محمد؛ علیزاده، محمدباقر و اسلامی، سیدرضا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و انومی اجتماعی. فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۱(۱)، ۱۴۵-۱۷۲.

- غلامی پور، علی. (۱۳۹۳). رابطه رهبری آموزشی خدمت‌گزار با انگیزش و اثربخشی معلمان، کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱. تهران: مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا.
- قلی‌پور، آریین و حضرتی، محمود. (۱۳۸۸). تبیین ابزار سنجش رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت، ۲(۳)، ۵-۲۷.
- قنبری، سیروس و نویدی، پرویز. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و معنویت در محیط کار با سرمایه اجتماعی. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۸ (۲)، ۳۵-۴۸.
- قیصریان، اسحاق و سپیدنامه، بهروز. (۱۳۹۳). بررسی میزان سرمایه اجتماعی معلمان مقاطع سه‌گانه تحصیلی استان ایلام. فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۵ (۱۹)، ۱۱۲-۱۵۸.
- کفاش، مهدی و ضامنی، فرشیده. (۱۳۹۷). ارائه مدلی جهت تبیین تأثیر رهبری معنوی و تاب‌آوری بر تعالی سازمانی بر اساس دیدگاه اعضای هیأت‌علمی دانشگاه‌های آزاد اسلامی خراسان رضوی. فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۲، ۴۸۹-۵۰۷.
- منطقی، منوچهر؛ توکلی، غلامرضا؛ نظری، یونس و کاملی، علیرضا. (۱۳۹۵). نقش میانجی‌گری تاب‌آوری و توانمندسازی کارکنان در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد نوآورانه. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۵ (۱)، ۴۴-۶۳.
- موسوی میرکر بلایی، سیدعیسی. (۱۳۹۴). تأثیر سبک رهبری خدمت‌گزار بر عملکرد کارکنان ستاد مرکزی تأمین اجتماعی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- مهدیه، امید و درویشی، سعیده. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین استرس شغلی و تاب‌آوری پرستاران. فصلنامه پرستار و پزشک در رزم، ۵ (۱۴)، ۱۷-۲۲.
- یارمحمدزاده، پیمان و داداش‌زاده، مجید. (۱۳۹۴). بررسی نقش هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی در سازگاری شغلی معلمان: آزمون نقش میانجی سرمایه اجتماعی. فصلنامه رویکردهای نوین آموزشی، ۱۰ (۱)، ۴۱-۶۶.
- Bilhuber Galli, E., & Müller-Stewens, G. (2011). How to build social capital with leadership development: Lessons from an explorative case study of a multi business firm. *The Journal of Leadership*, 23(1), 176-201.
- Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinopoulos, C. (2018). Building organizational resilience: four configurations. *IEEE Transactions on Engineering Management Journal*, 65(3), 1-42.
- Chen, L., Zheng, W., Yang, B., & Bai, S. (2016). Transformational leadership, social capital and organizational innovation. *Leadership & Organization Development Journal*, 37 (7), 843-859.
- Conner, M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale, The Conner Davidson scale. (CD-RISC). *Depression and Anxiety Journal*, 18, 76-82.
- Cynthia, R. (2013). Building social capital through leadership development. *Journal of Leadership Education*, 12 (1), 54-73.

- Dennis, R. S. (2004). Servant leadership theory: Development of the servant leadership theory assessment instrument. A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy.
- Engstrom, K., Mattsson, F., Jarleborg, A. & Hallqvist, J. (2008). Contextual social capital as risk factor for poor self-rated health: A multilevel analysis. *Social Science & Medicine Journal*, 66, 2268-2280.
- Fandino, A., Formiga, N., & Menezes, R. M. (2018). Organizational social capital, resilience and innovation validation of a theoretical model for specialized workers. *Journal of Strategy and Management*, 12(14), 12-41.
- Fridell, M., Newcom, R. & Messner, P. E. (2009). Discriminate, analysis gender public difference. *Leadership and Organization Development Journal*, 30(8), 722-736.
- Fukuyama, F. (1997). Social capital and the modern capitalist economy: creating a high trust work place. *Stern Business Magazine*, 4(1), 76-92.
- Glen, P. (2003). *Leading geeks: how to manage and lead people who deliver technology*. Sun Francisco: Josses Bass.
- Grojean, M. W., Resick, C. J., Dickson, M. W., & Smith, D. B. (2004). Leaders, values, and organizational climate: examining leadership strategies for establishing an organizational climate regarding ethics. *Journal of Business Ethics*, 55 (3), 223-241.
- Harwiki, W. (2013). Influence of servant leadership to motivation, organization culture, organizational citizenship behavior (OCB), and employee's performance in outstanding cooperatives east Java Province, Indonesia. *Journal of Business and Management*, 8(5), 50-58.
- Kantur, D., & Say, A. I. (2015). Measuring organizational resilience: a scale development. *Journal of Business & Finance*, 4(3), 456-472.
- Kaplan, H. B. (2002). Toward the understanding of resilience: A critical review of definitions and models, in MD Glantz and JL Johnson (eds), *resilience and development: positive life adaptations*. Plenum, New York.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2003). *The leadership practices inventory: theory and evidence behind the five practices of exemplary leaders*. Available from: www.leadershipchallenge.com.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Meuser, J. D., Junfeng, W., & Liao, C. (2015). Servant leadership: validation of a short form of the SL-28. *The Leadership Quarterly*, 26 (2), 254-269.
- Linnenluecke, M. K., & Griffiths, A. (2012). Assessing organizational resilience to climate and weather extremes: complexities and methodological pathways. *Climatic Change Journal*, 113(3-4), 933-947.
- Mieniper, A., Nwuche, C. A., & Anyanwu, S. A. C. (2016). Talent management and organizational resilience in manufacturing firms in Port Harcourt. *The International Journal of Business & Management*, 4(3), 135-145.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and organizational Advantage. *The Academy of Management Review Journal*, 23(2), 242-266.
- Pranasari, D. (2020). The influence of effective leadership and organizational trust to teachers work motivation and organizational commitment. *Media Economy & Management Journal*, 35 (1), 75-91.

- Patterson, K. (2003). Servant leadership: a theatrical model. A dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy, Regent University.
- Ramdas, S. K., & Patrick, H. A. (2019). Positive leadership behavior and flourishing: the mediating role of trust in information technology organizations. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 6 (2), 51-70.
- Resnick, B. (2010). The relationship between resilience and motivation. In Rensick, B. Gwyther, L. P., & Roberto, K. A. (Eds), *Resilience in aging: Concepts, research and outcomes*. (199-215). New York: Springer.
- Sawalha, I. H. S. (2015). Managing adversity: understanding some dimensions of organizational resilience. *Management Research Review Journal*, 38(4), 1-15.
- Stone, G. A., & Russell, R. F. (2002). Transformational versus servant leadership: a different in leader focus. *Leadership & Organization Development Journal*, 25 (3-4), 349-361.
- Sun, P. Y. T., & Anderson, M. H. (2012). Civic capacity: building on transformational leadership to explain successful integrative public leadership, *The Leadership Quarterly*, 23, 309-323.
- Weil, F., Lee, M. R., & Shihadeh, E. S. (2011). The burdens of social capital: how socially-involved people dealt with stress after hurricane Katrina. *Science Research Journal*, 41(1), 110-119.
- Yildiz, B., & Yildiz, H. (2015). The effect of servant leadership on psychological ownership: The moderator role of perceived organizational support. *Journal of Global Strategic Management*, 9(2), 65-77.
- Zehir, C., Ertosun, Ö. G., Zehir, S., & Müceldili, B. (2012). The effects of leadership styles and organizational culture over firm performance: multi-national companies in İstanbul. *Procedia-Social and Behavioral Sciences Journal*, 24, 1460-1474.
- Zehir, C., & Narcikara, E. (2016). Effects of resilience on productivity under authentic leadership, 12th International Strategic Management Conference, ISMC 2016, 28-30 October 2016, Antalya, Turkey.