مدیریت برآموزش سازمانها سال سیزدهم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۳ شماره صفحه ۱۷۳-۱۵۳

تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده کارکنان: نقش میانجی انرژی احساسی

مریم اسلامی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

***حسن قلاوندی**، استاد گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

محمد حسنی، استاد گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی انجام شد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها توصیفی – همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری کارکنان غیر هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران به تعداد ۱۷۹۳۳ نفر بودند. نمونه‌گیری با روش تصادفی طبقه‌ای انجام و حجم نمونه نهایی با توجه به فرمول کوکران ۴۰۳ نفر در نظر گرفته‌شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد رهبری خدمتگزار، اشتیاق شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده و انرژی احساسی استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۷، ۰/۹۵، ۰/۹۲ و ۰/۹۶ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک‌شده کارکنان تاثیر مثبت دارد. انرژی احساسی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی نقش میانجی دارد (t-value=5/19). اما نقش انرژی احساسی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی ادراک‌شده به عنوان میانجی تایید نشد (t-value=1.82). بر اساس نتایج، رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی (t-value=6/10)، حمایت اجتماعی ادراک‌شده (t-value=4/32) و انرژی احساسی (t-value=5/18) تاثیر مثبت دارد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران در موسسات و سازمان‌های آموزشی به دلیل نقش و وظیفه‌های خاصی که در خدمت، تربیت، و افزایش کارآمدی جامعه ایفا می‌کنند از ویژگی‌های رهبری خدمتگزار مانند همدلی و درک نیازها، گوش‌دادن فعال، توسعه حرفه‌ای، ایجاد محیط حمایتی، توجه به رفاه اجتماعی، تشویق به همکاری، شفافیت و صداقت، پاسخگویی به نیازهای جامعه و ایجاد انگیزه برخوردار باشند و این ویژگی‌ها را به عنوان یک الگوی مطلوب برای خدمت به کارکنان و افزایش انگیزش و عملکرد آنان به کار گیرند.

واژگان کلیدی: اشتیاق شغلی، انرژی احساسی، حمایت اجتماعی ادراک شده، رهبری خدمتگزار.

* نویسنده مسئول: galavandi@gmail.com

دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۲/۱۷ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۴/۱۰

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

Managing Education in Organizations Vol.13/No.2/ Summer 2024 Page 153-173

The effect of servant leadership on job engagement and perceived social support of employees: the mediating role of emotional energy

Maryam Eslami, PhD student in Higher Education Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.
*__Hassan Ghalavandi,__ Professor of Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.
Mohammad Hassani, Professor of Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.

Abstract
This research was conducted with the aim of investigating the effect of servant leadership on job engagement and perceived social support of employees, taking into account the mediating role of emotional energy. The current research is a structural equation model in terms of applied purpose and in terms of descriptive-correlation data collection. The statistical population was 17933 non-faculty employees of Tehran University of Medical Sciences. Sampling was done by stratified random method and the final sample size was considered to be 403 according to Cochran's formula. To collect research data, the standard questionnaires of servant leadership, job engagement, perceived social support and emotional energy were used. The validity of the questionnaires was confirmed using confirmatory factor analysis and their reliability was obtained using Cronbach's alpha 0/97, 0/95, 0/92 and 0/96 respectively. SPSS and SmartPLS software were used to analyze information. The findings showed that servant leadership has a positive effect on job engagement and perceived social support of employees. Emotional energy plays a mediating role in the relationship between servant leadership and job engagement (t-value=5/19). But the role of emotional energy in the relationship between servant leadership and perceived social support as a mediator was not confirmed (t-value=1/82). Based on the results, servant leadership has a positive effect on job engagement (t-value=6/10), perceived social support (t-value=4/32) and emotional energy (t-value=5/18). Therefore, it is suggested that managers in educational institutions and organizations, due to the special roles and duties they play in serving, educating, and increasing the efficiency of the society, have characteristics of servant leadership such as empathy and understanding needs, active listening, professional development, creating a supportive environment, paying attention to social welfare, encourage cooperationcooperation, transparency and honesty, respond to the needs of society and motivate and use these characteristics as a good model to serve the employees and increase their motivation and performance.

Keywords: Emotional energy, Job engagement, perceived social support, servant leadership.

* Corresponding author: galavandi@gmail.com
Receiving Date: 6/5/2024 Acceptance Date: 30/6/2024

[Downloaded from journalieaa.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

مقدمه

در حال حاضر، سازمان‌ها نقش بسیار حیاتی در اقتصاد، فرهنگ، اجتماع و اداره امور جامعه دارند. این سازمان‌ها کارکردهای اساسی را در ایجاد و توسعه جوامع انجام می‌دهند. بدون سازمان‌های کارآمد و پویا، افراد قادر به دستیابی به اهداف شخصی و جمعی خود نخواهند بود و نیازهای مختلف خود را برآورده نخواهند ساخت. در سازمانها، منابع ارزشمندی وجود دارد که هر یک از آنها، نقش مهمی در موفقیت آن سازمانها ایفا می‌کنند؛ اما نقش نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه هر سازمان، پر رنگ تر از سایر منابع است (Abtahi,1995).

با توجه به شواهد قوی از اثرات مثبت و مزایای مشارکت کارکنان برای کارکنان و سازمان ها و مزیت رقابتی بالقوه ای که می تواند از داشتن نیروی کاری بسیار متعهد حاصل شود، بزرگترین نگرانی برای سازمان ها این است که چگونه مشارکت کارکنان را بهبود بخشند و افزایش دهند (Saks, 2022). استفاده بهینه از نیروی انسانی در سازمان‌ها یک چالش اساسی است که در صورت مواجهه با مشکل، تحقق اهداف سازمانی را مختل کرده و باعث بروز مشکلات جدی در کارکرد سازمان می‌شود. به همین دلیل، به کارگیری نیروی انسانی مناسب در جایگاه مناسب در سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این امر در زمینه‌های آموزشی به خصوص آموزش عالی و دانشگاه دارای جایگاه بسیار اساسی است. زیرا موفقیت و پیشرفت دانشگاه تا حد زیادی به نیروی انسانی آن بستگی دارد (Aboramadan et al., 2020). در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، سرمایه انسانی به عنوان یکی از عناصر کلیدی در پیشبرد اهداف سازمانی نقش مهمی دارد و همراهی با اهداف راهبردی به سرمایه گذاری در بخش نیروی انسانی شاغل و جذب بهترین گزینه ها نیاز دارد (Dimitriou & Georgiou, 2021).

دانشگاهها به عنوان یکی از نهادهای اصلی و مؤسسات کلان جامعه، مسئولیت برآورده کردن نیازها و تقاضاهای متنوع جامعه را برعهده دارند، دانشگاهها با داشتن بهترین نیروها و متخصص‌ترین افراد در جامعه، به تربیت نخبگان و متخصصان تعهد دارند. از یک سو، آنها مسئولیت آموزش و ارتقاء دانش و تخصص را بر عهده دارند و از سوی دیگر، با غنی‌سازی فرهنگ جامعه و کمک به رشد و توسعه آن، نقش بسیار مهمی در پیشبرد جوامع دارند. در این فرآیند، رهبران دانشگاهی نقش اساسی ایفا می‌کنند و بستر مناسب برای تغییر و پذیرش تحول در اعضای هیئت علمی و کارکنان به وجود آورده و ایشان را به سوی توسعه و پیشرفت هدایت می‌کنند. (Yazdkhasty et al., 2009).

رهبری به عنوان عامل اصلی در کیفیت بخشیدن به مراکز آموزش عالی با موفقیت آنها ارتباط مستقیم دارد. در مدیریت آموزش عالی، توجه به نقش رهبری نیازمند توانایی ایجاد تغییرات، رعایت استانداردهای اخلاقی، شخصیت قوی، دانش فنی به‌روز و مهارت‌های اساسی است. در هدایت دانشگاه‌ها در عصر حاضر و آینده، رهبران می‌بایست توانمندی‌های گوناگونی داشته باشند. در حال حاضر، نقش رهبری به عنوان مهمترین عامل موفقیت دانشگاه‌ها در ایجاد محیط آموزشی پر از اطمینان، ترویج کار گروهی و ایجاد

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

اشتیاق برای پیشرفت و توسعه در نظر گرفته می‌شود. رهبران در این سازمان‌ها توانمندی‌هایی نظیر کاهش ترس از تغییرات، ایجاد ارتباطات قوی، و تقویت قدرت تصمیم‌گیری در سطوح مختلف را به ارمغان می‌آورند. این نقش رهبری نه تنها به کاهش میزان ترس از تغییر کمک می‌کند بلکه ارتباطات را بهبود می‌بخشد و در نهایت قدرت تصمیم‌گیری در تمامی سطوح سازمانی را تقویت می‌کند (Tanaomi, 2017).

به دلیل تاثیر چشمگیری که رهبری بر انگیزش، عملکرد، و دستیابی به اهداف سازمانی دارد، مطالعه و تحقیق در مورد ماهیت رهبری در طول دوره‌های دانشگاهی همواره موضوعی جذاب و حائز اهمیت بوده است. این موضوع باعث جلب توجه پژوهشگران و صاحب نظران معتبر در این حوزه شده و به دلیل تأثیر گسترده رهبری در سازمان‌ها، از اهمیت بالایی برخوردار است. تحقیقات در زمینه رهبری و مدیریت نشان می‌دهد که تفاوت‌های متمایزکننده‌ای در شیوه‌های مدیریت و رهبری وجود دارد. الگوهای نوین و نوآورانه در حال ظهور هستند که می‌توانند شیوه‌های بهتری در مدیریت و اداره سازمان‌های قرن بیست و یکم ارائه کنند. تحقیق و پژوهش در زمینه شیوه‌های جدید رهبری به تولید تئوری‌ها و الگوهای پیشرفته در حوزه رهبری منجر شده‌اند که برخی از این تئوری ها و مدل ها عبارتند از: رهبری کاریزماتیک، رهبری تحولی، رهبری بوروکراتیک و رهبری خدمتگزار (Van Dierendonck, 2011).

الگوی رهبری دانشگاه به عنوان یکی از تاثیرگذارترین سازمان‌ها در توسعه اجتماعی، موضوعی بسیار مهم است که بررسی و تحقیق در آن به غنای ادبیات مرتبط با دانش مدیریت در حوزه رهبری می‌افزاید. این مطالعات می‌توانند به بهبود ادبیات مدیریت و رهبری، به ویژه در آغاز هزاره سوم، کمک بسزایی کنند. دانشگاهها و مراکز آموزش عالی با عنایت به نقشها و رسالتهای جدید، بدون رهبری و مدیریت اثربخش، قادر نخواهند بود پاسخگوی مسئولیتهای فزاینده خویش باشند. الگوی رهبری خدمتگزار به عنوان یکی از نظریه‌های نوین در حوزه مدیریت و رهبری مطرح است. این الگو بر پایه فلسفه خدمت به پیروان تأکید دارد و با ارجح دانستن خدمت به پیروان نیازهای آنان را برآورده می‌کند و به رشد، توسعه، و پرورش آنها توجه می‌نماید. در این الگو، استفاده اخلاقی از قدرت یکی از مهمترین جنبه‌هاست که باعث ارتقاء شیوه‌های نوین در رهبری می‌شود. با توجه به مطالب ذکر شده و به دلیل وظایفی که دانشگاه در خدمت، تربیت، و افزایش کارآمدی جامعه ایفا می‌کند به نظر می‌رسد الگوی رهبری خدمتگزار الگوی مناسبی برای دانشگاهها و مراکز آموزش عالی باشد.

رهبری خدمتگزار دیدگاه پویایی را برای ادبیات رهبری سازمانی به طور عام و رهبری سازمانهای دولتی به طور خاص ارائه می‌دهد (Patterson, 2003). در سبک رهبری خدمتگزار پتانسیل فراوانی برای بهبود رهبری سازمانی وجود دارد. رهبر خدمتگزار انگیزه بالایی برای تمرکز بر نیازها و ارائه خدمات به پیروان دارد و این مسئله را در مرکز امور و مسئولیت‌های خود مد نظر قرار می‌دهد. رهبران خدمتگزار همیشه به رشد و پیشرفت انسان‌ها اهمیت می‌دهند. این رهبران از طریق عمل و کردار خود، ارزش‌های

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

مانند تعهد، فداکاری، نظم و انضباط را به جامعه و فرهنگ سازمانی منتقل و بهترین بودن را ترویج می‌کنند. (Gharaeipour, 2008). این سبک رهبری نه تنها به عنوان یک سبک بشردوستانه و با مبانی اخلاقی شناخته می‌شود، بلکه پیش‌بینی می‌شود برای افزایش نیروی روانی، رضایت از شغل و بهبود بهره‌وری در سازمان نیز مفید باشد (Wong & Page, 2003). برای رهبران، کارمندان و بخش های منابع انسانی ضروری است که اهمیت نقش های رهبری و نتایج شغلی را نادیده نگیرند. رهبری خدمتگزار نقش مهمی در ایجاد یک محیط کاری حمایتی دارد. رهبر می‌تواند برنامه های توسعه طراحی کند تا شرایط کاری را بهبود بخشد و کارکنان را به طور مثبت در وظایف خود مشارکت دهد. کارکنان متعهد عملکرد کلی را افزایش می دهند. از آنجایی که آینده سازمانی به رفتار مثبت کارکنان بستگی دارد، مقامات بالاتر باید فضایی از اعتماد متقابل ایجاد کنند و کارکنان را توانمند سازند تا بهترین کار را انجام دهند (Zhou et al., 2022)

یکی از عوامل بسیار حیاتی در موفقیت سازمان، عملکرد موثر و اشتیاق شغلی کارکنان است. امروزه، سازمان‌ها به دنبال کارکنانی با انرژی و اشتیاق هستند؛ افرادی که نسبت به شغل خود اشتیاق و علاقه فراوان دارند. کارکنان مشتاق به طور کامل درگیر شغل خود می‌شوند و تکالیف شغلی خود را به نحو مطلوبی انجام می‌دهند. اشتیاق شغلی به میزان علاقه، دلبستگی، و درگیری مطلوب فرد با شغل خود اشاره دارد. به تعبیر دیگر، از نظر بیکر و لیتر، اشتیاق شغلی به وضعیتی از سلامت شغلی اشاره دارد که مثبت، خشنودکننده و الهام‌بخش است. در این حالت، کارکنان با انرژی زیادی مشغول به کار می‌شوند و به شدت با حرفه خود همزاد پنداری می‌کنند (Bakker & Leiter, 2010). مطالعات متعدد نشان می‌دهد که ر هبری خدمتگزار تاثیر مثبتی بر رفتار کارکنان و در نتیجه رضایت شغلی دارد. بر اساس مطالعه جانز (۲۰۰۶) و ارهارت (۲۰۰۴) رابطه معنادار بین رهبران و پیروان رابطه قابل توجهی وجود دارد که به نفع بهبود عملکرد سازمانی است. به علاوه، رهبری خدمتگزار ارتباط قابل توجهی با رضایت کارکنان دارد (Alemayehu, 2021).

از سوی دیگر در مواقع تنش‌زا، حمایت و توجهی که از سوی نزدیکان دریافت می‌شود، به عنوان یکی از منابع اصلی سازگاری مطرح می‌شود. حمایت اجتماعی به معنای برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک است که از سوی افراد یا گروه‌هایی نظیر خانواده، دوستان و دیگران دریافت می‌شود (Huang et al., 2019). حمایت اجتماعی ادراک شده به ارزیابی ذهنی افراد درباره روابط و رفتارهای حمایتی اشاره دارد (Chadwick & Collins, 2015) و از مهمترین عوامل پیش بینی کننده سلامت جسمی و روانشناختی افراد از کودکی تا بزرگسالی به شمار می‌رود. تعداد زیادی از پژوهشها نشان داده اند که متغیرهایی مانند سبک رهبری بر حمایت اجتماعی ادراک شده افراد تاثیر گذارند. با توجه به تغییر و تحولاتی که در محیط کار رخ داده، مشخص گردیده که الگوهای سنتی رهبری دیگر قابلیت پاسخگویی به نیازهای عصر حاضر را ندارند. این واقعیت نیاز به توسعه الگوهای جدید رهبری را بیش از

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

هر زمان دیگر به یک ضرورت اجتناب ناپذیر تبدیل کرده است. رهبران بـه عنـوان نقش‌آفرینـان کلیـدی، دارای توانمندی بالقوه‌ای برای تأثیرگذاری بر محیط و جو سازمانی، بهبـود عملکـرد نیـروی کـار، و ارتقـاء کلیت سازمان هستند (Zehir et al., 2011). در نتیجه می‌توان گفت رهبران نقـش بسـیار مهمـی در تاثیرگذاری بر رفتارها، نگرش‌ها و ذهنیات پیروان خود به منظور دستیابی به اهداف سازمانی ایفـا می‌کننـد (Glen, 2002).

استفاده از سبک رهبری خدمتگزار به عنوان یک رویکرد نوآورانه می‌تواند اثربخش باشـد و بـه ارتقـاء عملکرد اعضای سازمان از طریق پرورش نگرش‌ها و رفتارهای کاری، افزایش انگیـزش و تعهـد سـازمانی کمک کند (Washington, 2007). با توجه به اهمیت احساسات در رفتار و عملکرد کارکنان، نبایـد از تاثیر انرژی احساسی بر انگیزش ایشان غافل بود. انرژی احساسی با تاکید بر نقش سازماندهی ارتباطـات و چگونگی تاثیر آن در پویایی ارتباطات بر تجارب احساسی افراد تاثیرگذار است. انرژی احساسی توانایی یک فرد برای انجام یک رفتار یا اجرای یک کار خاص بوده و نمایانگر ظرفیت ذهنی برای انجام آن کـار اسـت (Baker, 2019). انرژی احساسی به عنوان نیروی اخلاقی یا شور و شوقی تعریف می‌شود که افـراد در حین مشارکت در تعاملات اجتماعی آن را به دست می‌آورند و این انـرژی انگیـزه لازم را بـرای حرکـت و پیشرفت به سمت اهداف فراهم می‌کند. انرژی احساسی شخصیت فردی را شکل می‌دهد و میزان معاشرت پذیری، فعالیت یا انفعال افراد را تعیین می‌کند (Collins, 2004). بنـابراین انـرژی احساسـی بـه طـور مستقیم بر تمایل به صرف تلاش در انجام کار و برقراری ارتباط عمیق و دلبستگی به کـار ارتبـاط دارد. در این حالت، اشتیاق شغلی در کارکنان شغل را جذاب، معنی‌دار و انگیزاننده تداعی می‌کند. این اشتیاق باعـث می‌شود که کارکنان به سرمایه‌گذاری وقت و انرژی در کار خود بپردازند و درنتیجه تمایل بـه بهتـر انجـام دادن و پیشرفت در حرفه خود داشته باشند (Cheung, 2019).

نکته‌ای که در بخش منابع انسانی (کارکنان) سازمان باید به آن توجه کرد، مسـاله چگـونگی افـزایش اشتیاق شغلی و بهبود عملکرد کارکنان است. کارکنان از استعداد، انگیزه و نیروی نهفته زیادی برخوردارند و بهره‌مندی از این تمامی نیروهای نهفته و بالقوه می‌تواند باعث تحول و شکوفایی سـازمان در مسـیر رشـد گردد. عدم توجه به منابع انسانی می‌تواند سبب انحراف سازمان از مسیر پیشرفت و تعـالی شـود. ایـن امـر زمانی ممکن خواهد بود که رهبران توانمند و آگاه به سبک‌های رهبری مؤثر و کارآمـد در سـازمان وجـود داشته باشند. در دنیای جدید که سازمان‌ها باید به صورت مداوم تغییر کننـد و در رقابت‌هـای فعلـی موفـق باشند، اصول سنتی رهبری و مدیریت مانند دیوانسالاری، فرمانـدهی و کنتـرل جایگـاهی ندارنـد. در ایـن محیط، نیروی انسانی نیازمند آزادی عمل است تا بتواند استعدادها و خلاقیت‌های خود را بـروز دهـد و بـه بهترین شکل ممکن از توانمندی‌های خود بهره‌مند شود. در واقع، آزادی عمل می‌تواند به نیروهای انسـانی این امکان را بدهد تا به بهترین نحو ممکن به حل مسائل و مشکلات سازمانی بپردازد (Abdollahi &

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

.(Navehebrahim, 2007

با توجه به مطالب ذکر شده برای ایجاد اشتیاق شغلی در کارکنان و بهره‌مندی از تمامی استعدادها و توانمندی‌های آنان در محیط کار، لازم است که سازمان از رهبرانی بهره ببرد که از سبک‌های ویژه رهبری آگاهی داشته باشند. همان گونه که شرح داده شد یکی از سبکهای مهم رهبری، رهبری خدمتگزار است که می‌تواند بر اشتیاق شغلی کارکنان تاثیر بگذارد. به علاوه، برخی پژوهشها نیز رابطه رهبری خدمتگزار با متغیرهای مختلف را بررسی کردند که در ادامه به تعدادی از پژوهشهای انجام شده در ایران و سایر کشورها که به موضوع پژوهش حاضر نزدیک می‌باشند اشاره می‌شود:

پژوهش‌های مشابه زیادی در ارتباط با متغیرهای این پژوهش انجام شده اما از آنجا که پژوهشی که به صورت مستقیم به این متغیرها بپردازد یافت نشد در ادامه به مواردی از پژوهشهای نزدیک به موضوع پژوهش اشاره می‌شود:

Sepahvand & Bagherzadeh Khodashahri (2021) در پژوهش خود به بررسی نقش میانجی انرژی احساسی در تاثیر رفتار شوخ طبعانه بر اشتیاق شغلی پرداخته و نتایج نشان داد رفتار شوخ طبعانه، متغیرهای انرژی احساسی و اشتیاق شغلی کارکنان را به طور مثبت و معنی‌داری تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین انرژی احساسی بر اشتیاق شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. در نهایت نقش میانجی این متغیر در تاثیر رفتار شوخ‌طبعانه بر اشتیاق شغلی کارکنان مورد تایید قرار گرفت. یافته‌های پژوهش Mehrizi et al. (2020) که با هدف تعیین ارتباط اشتیاق شغلی پرستاران با حمایت اجتماعی ادراک شده صورت پذیرفت نشان داد بین حمایت اجتماعی ادراک شده از جانب خانواده و اشتیاق شغلی پرستاران رابطه ضعیفی وجود دارد. Jafari et al. (2018) در پژوهش خود که با هدف تعیین همبستگی سبک رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی با اثربخشی سازمانی در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام گرفت به این نتیجه رسیدند که بین سبک رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی و بین اشتیاق شغلی و اثربخشی سازمانی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بین رهبری خدمتگزار و اثربخشی سازمانی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج پژوهش Safarpour Dehkordi et al. (2018) بیانگر آن بود که حمایت سازمانی، رهبری خدمتگزار و هویت سازمانی با اشتیاق شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت و معنی دار داشتند. Tahmasebi et al. (2017) در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند؛ رهبری خدمتگزار بر بروز متغیرهای عجین شدن با شغل، امید، عزت نفس سازمانی، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی‌دار و بر قصد ترک خدمت اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه زنجان اثر منفی و معنادار می‌گذارد. Rezaei Manesh & Sedighi (2017) پژوهشی با هدف بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر انگیزش و عملکرد کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که رهبری خدمتگزار بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبتی دارد و بین انگیزش و عملکرد آنان رابطه مستقیمی وجود

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

دارد. در پژوهش Piri & Zeinali (2016) با عنوان که با هدف بررسی رابطه برخی از متغیرهای روانشناختی همچون حمایت اجتماعی ادراک شده، سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی با فرسودگی شغلی پرستاران طراحی و اجرا شد؛ نتایج حاکی از آن بود که حمایت اجتماعی ادراک شده، سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معکوس و معنی دار داشتند. در پژوهش Kordi & Nastiezaee (2015) با عنوان که با هدف بررسی رابطه رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان مدارس استثنایی انجام شد، یافته ها نشان داد هم رهبری خدمتگزار و هم یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی معلمان رابطه مثبت و معناداری دارند. Bao & Jolly (2023) در پژوهش خود که با هدف بررسی نقش انرژی احساسی به عنوان یک واسطه در رابطه بین رهبری تحول آفرین و اشتیاق شغلی انجام شد به این نتیجه دست یافتند که بین رهبری تحول آفرین و اشتیاق شغلی با میانجی گری انرژی احساسی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. پژوهش Zhou et al. (2022) با استفاده از تئوری تبادل اجتماعی، تاثیر سبک‌های رهبری کارکنان را بر اشتیاق شغلی بررسی نمود. علاوه بر این، نقش کاهش دهنده اعتماد به رهبران را نیز در نظر گرفت. داده های اولیه از کارکنان آموزشی و غیر آموزشی گروه علوم و آموزش مدیریت بازرگانی در دانشگاه های مختلف جمع آوری شد. یافته ها نشان داد رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی تاثیر می‌گذارد. به طور مشابه، اعتماد به یک رهبر تاثیر مستقیمی بر اشتیاق شغلی دارد. علاوه بر این، نقش تعدیل کننده اعتماد به رهبر در پیوند بین رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی نیز مورد بررسی قرار گرفت و نقش تعدیل‌کننده تایید شد. مطالعه نشان داد که اعتماد به رهبران باعث افزایش اشتیاق شغلی می شود. در پژوهش Nadeem et al. (2022) که با هدف این مطالعه تحلیل کارکرد رهبری خدمتگزار در افزایش اشتیاق شغلی و بهزیستی روانی کارکنان با مسئولیت میانجی سرمایه روانشناختی انجام شد، یافته ها نشان داد که قدرت دادن رهبران به رهبری تاثیر قابل‌توجهی بر سرمایه روانشناختی و اشتیاق شغلی دارد. علاوه بر این، سرمایه روانشناختی یک همبستگی مطلوب با بهزیستی روانی کارکنان دارد اما بین اشتیاق شغلی و سرمایه روانشناختی رابطه وجود ندارد. همچنین مشخص شد که رهبری خدمتگزار با سرمایه روانشناختی ارتباط منفی دارد، علیرغم اینکه تاثیر فوری بر اشتیاق شغلی دارد. نتایج پژوهش Kayed & Kazemian Moghadam (2021) نشان داد که مسیرهای مستقیم ویژگی‌های شخصیتی، بهزیستی روان‌شناختی و حمایت اجتماعی ادراک شده به کیفیت زندگی کاری و همچنین ویژگی‌های شخصیتی و بهزیستی روان‌شناختی به حمایت اجتماعی ادراک شده از نظر آماری معنادار بودند. ضمنا رابطه غیرمستقیم بین ویژگی‌های شخصیتی و بهزیستی روانشناختی از طریق حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی کاری معنادار است. در مجموع با توجه به نتایج به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری از عوامل بسیاری از جمله ویژگی‌های شخصیتی، بهزیستی روانشناختی و حمایت اجتماعی ادراک شده تاثیر می‌پذیرد.

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

باید خاطر نشان کرد که تاکنون درباره تأثیر رهبری خدمتگزار و ابعاد آن و ارتباط آن با متغیر اشتیاق کاری و دیگر متغیرها تحقیقات زیادی صورت گرفته است، اما در مورد تأثیر رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده و انرژی احساسی کارکنان مخصوصا در مراکز آموزش عالی تحقیقات کمی انجام شده و ضرورت این پژوهش در راستای پر کردن بخشی از خلا موجود در این حوزه مشهود می‌باشد. به همین دلیل این پژوهش با هدف بررسی تاثیر ویژگی های رهبری خدمتگزار بر اشتیاق کاری و حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان دانشگاه با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی انجام گردید. بر این اساس فرضیه های پژوهش به صورت زیر ارائه شد:

فرضیه اول: رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی اثر مستقیم دارد.

فرضیه دوم: رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده اثر مستقیم دارد.

فرضیه سوم: رهبری خدمتگزار بر انرژی احساسی اثر مستقیم دارد.

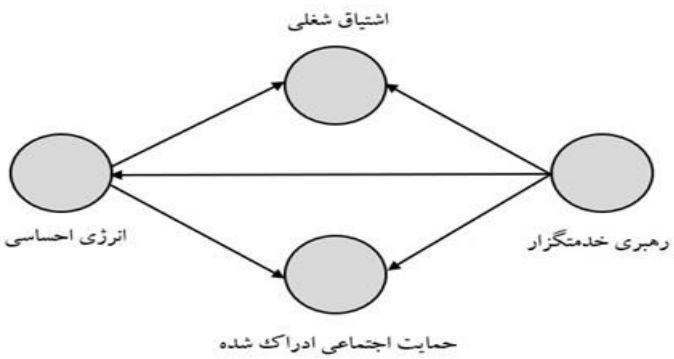
فرضیه چهارم: انرژی احساسی بر اشتیاق شغلی اثر مستقیم دارد.

فرضیه پنجم: انرژی احساسی بر حمایت اجتماعی ادراک شده اثر مستقیم دارد.

فرضیه ششم: رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی اثر غیر مستقیم دارد.

فرضیه هفتم: رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی اثر غیر مستقیم دارد.

همچنین برای نمایش و بیان چگونگی ارتباط متغیرها با یکدیگر مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ طراحی شد. در این مدل رهبری خدمتگزار به عنوان متغیر مستقل، اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده به عنوان متغیرهای وابسته و انرژی احساسی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده‌اند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده های پژوهش توصیفی – همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری می‌باشد که به منظور بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی انجام شد. با توجه به این نکته که این پژوهش به منظور توصیف یک جامعه تحقیقی در زمینه توزیع یک پدیده معین انجام گردیده توصیفی و به دلیل اینکه روابط میان متغیرها در قالب الگوی علی بررسی شده است همبستگی از نوع معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان غیر هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران شامل کارکنان ستاد مرکزی، تمامی دانشکده‌ها، بیمارستان‌ها و پژوهشکده‌های زیر مجموعه دانشگاه به تعداد ۱۷۹۳۳ نفر بودند. با توجه به جامعه آماری با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، نمونه ای به حجم ۳۷۷ نفر با توجه به فرمول کوکران پیشنهاد شد. در ادامه برای اطمینان بیشتر به اعتبار داده‌ها تعداد ۴۲۰ پرسشنامه در اختیار پاسخ دهندگان قرار گرفت و نتایج پس از اطمینان بخشی از امانت داری در حفظ اطلاعات و ارائه دستورالعمل پرسشنامه و جلب مشارکت داوطلبانه از شرکت کنندگان جمع آوری شد. در این میان ۴۰۳ پرسشنامه به طور کامل بازگردانده شد بنابراین حجم نمونه نهایی ۴۰۳ نفر در نظر گرفته شد. جهت سنجش متغیرهای پژوهش حاضر (رهبری خدمتگزار، اشتیاق شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و انرژی احساسی) از پرسشنامه استاندارد مختص هر متغیر استفاده شده است. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها قبلا آزمون شده است، لیکن به علت تغییرات احتمالی ناشی از بومی‌سازی برخی از این پرسشنامه‌ها، روایی و پایایی آنها مجددا سنجیده شد که در جدول ۱ گزارش شده است. پرسشنامه مورد استفاده دو بخش دارد: الف) بخش مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی و ب) بخش مربوط به سوالات تخصصی که مجموعا دارای ۷۷ گویه است. برای جمع آوری اطلاعات درباره رهبری خدمتگزار که شامل ابعاد خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی بود از پرسشنامه پترسون (۲۰۰۳) استفاده شد. برای بررسی میزان اشتیاق شغلی دارای زیرمقیاسهای توانایی، وقف خود و جذب پرسشنامه شاوفلی و همکاران (۲۰۰۲) مورد استفاده قرار گرفت. جهت ارزیابی حمایت اجتماعی ادراک شده (دریافت شده از سوی خانواده، دوستان و افراد خاص دیگر) از مدل زیمت و همکاران (۱۹۸۸) بهره گیری شد. متغیری که در این پژوهش نقش آن به صورت میانجی بررسی شد انرژی احساسی (دارای بعد مثبت و بعد منفی) بود که جهت سنجش آن از پرسشنامه ون کاتویک و همکاران (۲۰۰۰) استفاده گردید. کلیه این پرسشنامه ها در طیف پنج امتیازی لیکرت مورد سنجش قرار گرفته است. داده های حاصل از پرسشنامه ها پس از تحلیل های توصیفی و جمعیت شناختی و بررسی کفایت نمونه و طبیعی کردن داده ها با نرم افزار SPSS، برای بررسی روایی و پایایی و بارهای عاملی پرسشهای پرسشنامه ها و تحلیل مربعات جزئی، بوت استرپینگ و بررسی

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

ضرایب و معناداری مسیرها و نیز برازش مدل نهایی، با نرم افزار SmartPLS مـورد تجزیه و تحلیل قـرار گرفت که نتایج در بخش یافته های پژوهش گزارش شده است.

جدول ۱. پایایی و روایی سازه

متغیر	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی همگون	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده (روایی همگرا)
اشتیاق شغلی	۰/۹۵۶	۰/۹۶۰	۰/۹۶۰	۰/۵۸۶
انرژی احساسی	۰/۹۶۸	۰/۹۷۱	۰/۹۷۰	۰/۶۱۹
حمایت اجتماعی ادراک شده	۰/۹۲۹	۰/۹۳۵	۰/۹۳۹	۰/۵۶۱
رهبری خدمتگزار	۰/۹۷۴	۰/۹۷۵	۰/۹۷۶	۰/۵۸۸

با توجه به داده های موجود در جدول ۱، ضرایب پایایی کلیه پرسشنامه های پژوهش، بالاتر از ۰/۷ بـوده و نتایج نشانگر پایایی مناسب ابزارهای مطالعه می‌باشد. همچنین میانگین واریانس استخراج شـده یـا روایـی همگرای ابزارها نیز بالاتر از ۰/۵ هستند که نشان می‌دهد ابزارها از روایی مطلـوب برخـوردار بـوده انـد. ضمنا نتایج حاصل از بررسـی شاخص نسبت خصیصه تک ارزشی بـه خصیصه چند ارزشی (HTMT) نیـز بـه عنـوان معیاری برای سنجش روایی واگرای مقیاسها در جدول ۲ گزارش شده اسـت کـه بـا توجـه بـه مقادیر پایین تر از ۰/۹ برای کلیه متغیرها روایی واگرای مطلوب را نشان می‌دهد.

جدول ۲. نسبت خصیصه تک ارزشی بـه خصیصه چند ارزشی (HTMT)

متغیر	اشتیاق شغلی	انرژی احساسی	حمایت اجتماعی ادراک شده	رهبری خدمتگزار
اشتیاق شغلی				
انرژی احساسی	۰/۷۰۰			
حمایت اجتماعی ادراک شده	۰/۲۲۹	۰/۱۷۶		
رهبری خدمتگزار	۰/۴۴۶	۰/۲۸۶	۰/۲۴۹	

یافته ها

یافته های پژوهش نشان داد از ۴۰۳ پاسخ دهنده ۲۹۲ نفر (۷۲/۵ درصد) زن و ۱۱۱ نفر (۲۷/۵ درصد) مرد بودند. همچنین بر اساس آمار، ۱/۵ درصد پاسخ دهندگان تا ۲۵ سال، ۲۵/۵ درصد ۲۶ تـا ۳۵ سـال، ۴۳/۷ درصد ۳۶ تا ۴۵ سال، ۲۵/۳ درصد ۴۶ تا ۵۵ و ۴ درصد بالای ۵۵ سال سـن داشـتند. ۶/۵ درصـد شـرکت

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

کنندگان دارای مدرک دیپلم و پایین تـر، ۴/۵ درصـد دارای مـدرک کـاردانی، ۳۴/۵ درصـد دارای مـدرک کارشناسی، ۵۰ درصد دارای مدرک کارشناسی‌ارشد و ۴/۵ درصـد دارای مـدرک دکتـری بودنـد. همچنـین ۱۲/۹ درصد پاسخ دهندگان تا ۵ سال، ۴۰/۴ درصد ۶ تـا ۱۵ سـال، ۳۲/۸ درصـد ۱۶ تـا ۲۵ سـال و ۱۳/۹ درصد بالای ۲۵ سال سابقه کار داشتند.

برای بررسی توصیفی داده ها، از آماره های توصیفی استفاده شد و مطابق بـا جدول ۳ میانگیـــن، انحـراف معیار، کمینه و بیشینه نمرات و شاخصهای چولگی و کشیدگی و نیز نتیجـه آزمـون KMO قابـل مشـاهده است.

جدول۳. شاخص های توصیفی و KMO

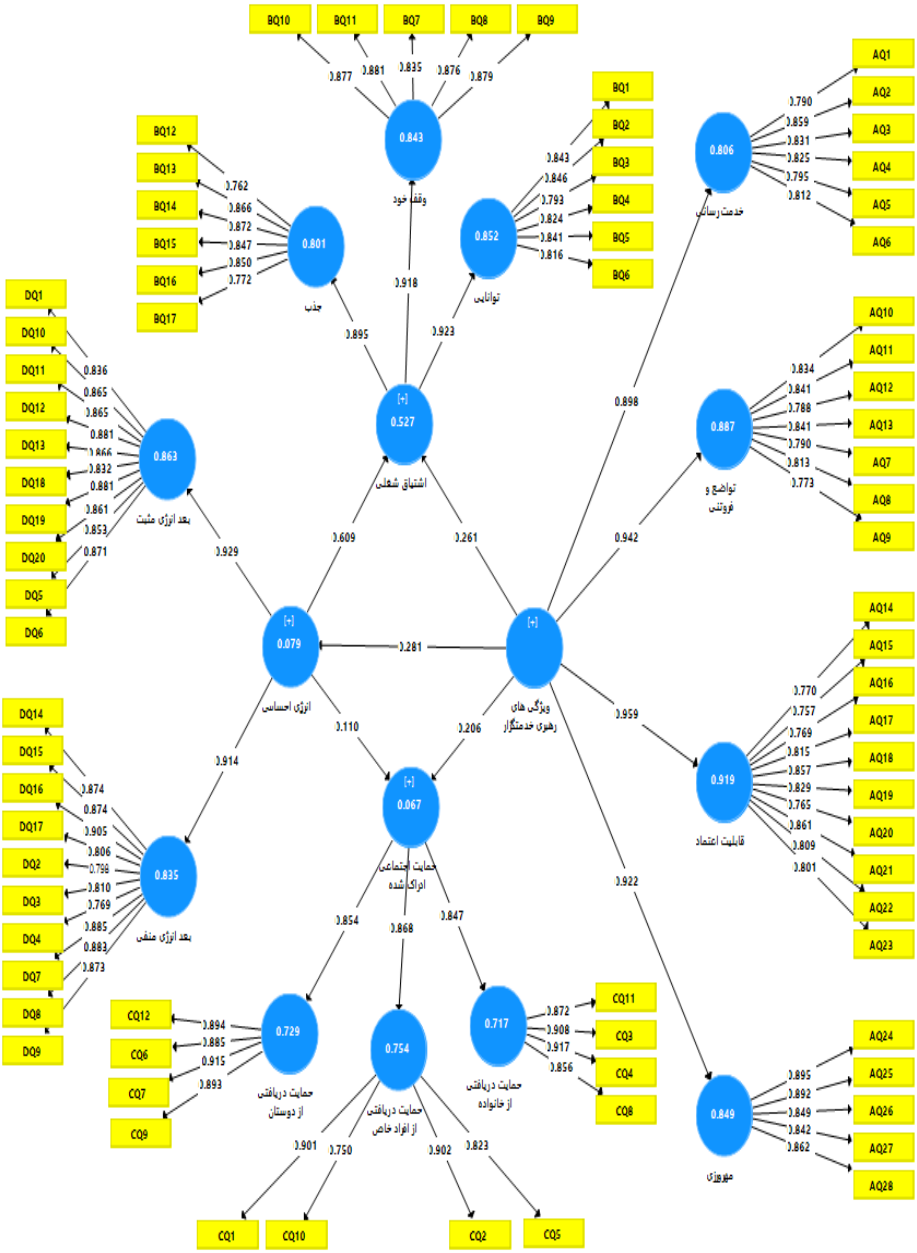
متغیر	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	KMO
اشتیاق شغلی	۱۷	۸۵	۵۸/۶۳	۱۲/۷۷	-۰/۲۸	۰/۰۸	۰/۹۴
انرژی احساسی	۲۲	۱۰۱	۶۶/۱۵	۱۵/۸۲	-۰/۳۱	-۰/۳۷	۰/۹۵
حمایت اجتماعی ادراک شده	۱۸	۶۰	۴۴/۴۸	۷/۴۴	-۰/۳۱	۰/۴۱	۰/۸۷
رهبری خدمتگزار	۲۸	۱۴۰	۹۶/۲۰	۲۲/۹۵	-۰/۴۳	-۰/۰۷	۰/۹۷

شاخصهای میانگین و انحراف معیار متغیرها نشانگر پراکندگی مطلوب داده ها بوده و با توجه به بررسی چولگی و کشیدگی متغیرهای پژوهش، نتایج حاکی از تحقق فرض طبیعی بودن در پژوهش داشت. توضیح آنکه برای تحقق فرض طبیعی بودن داده ها، قدر مطلق چولگی و کشیدگی متغیرها نبایـد بـه ترتیـب از ۳ و ۱۰ بیشتر باشد و از همین جهت و همچنین با توجه به ماهیت اکتشافی پژوهش که نیازمند به کـارگیری رویکرد واریانس محور در تحلیل داده هاست روش حداقل مربعات جزئی در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت.

جهت بررسی برازش کلی مدل از شاخص SRMR یا همان شاخص ریشه میانگین مربعـات باقیمانـده استاندارد استفاده شد. این شاخص به عنـوان تفـاوت میـان میـزان همبسـتگی مشـاهده شـده و مـاتریس همبستگی مدل ساختاری می باشد. اگر میزان شاخص از ۰/۰۸ کوچک تر باشد نشان از برازش مناسـب و صحیح مدل می باشد. از این شاخص می توان به عنوان جایگزین معیار نیکویی بـرازش (GOF) اسـتفاده کرد. نتیجه حاصل از محاسبه شاخص SRMR برای مدل پژوهش حاضر نشان می‌دهد ایـن مقـدار برابـر ۰/۰۶۲ بوده است، بنابراین می‌توان گفت که مدل پژوهش از برازش مناسب برخوردار است.

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

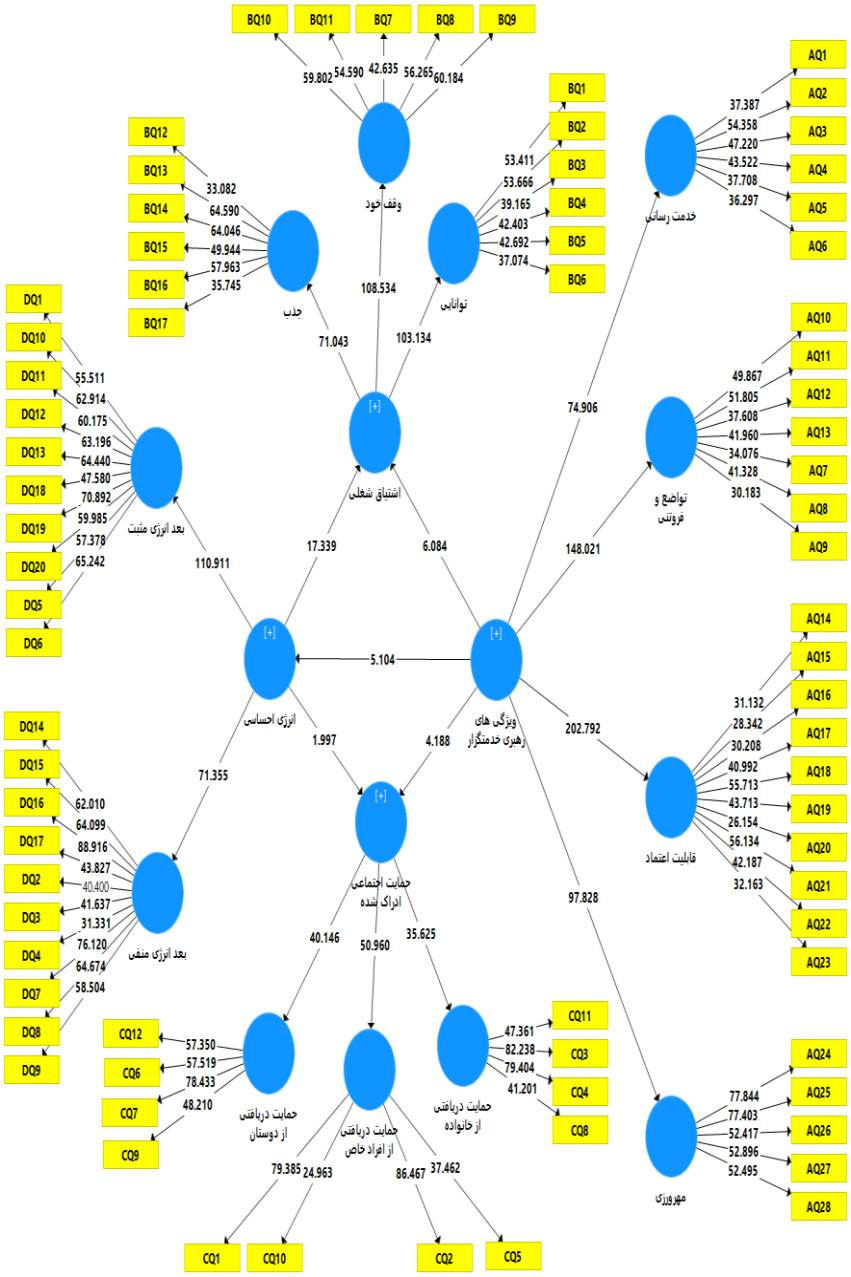
[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]



شکل۲. ضرایب مسیر و ضرایب تبیین مدل پژوهش

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]



شکل۳. مقادیر معناداری t آماری پژوهش

[Downloaded from journalieaa.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

در شکل ۲ خروجی نرم افزار SmartPls روی مدل مفهومی پژوهش نشان داده شده است. مقادیر روی خطوط بیانگر ضرایب مسیر و مقادیر درون متغیرها بیانگر ضرایب تبیین می‌باشند. در شکل ۳ نیز مقادیر معناداری t آماری پژوهش قابل مشاهده است.

پس از بررسی روایی و پایایی متغیرهای پژوهش، برازش کلی مدل و خروجی مدل پژوهش در ادامه به بررسی و آزمون فرضیات پژوهش می‌پردازیم.

جدول٤. نتایج آزمون فرضیات پژوهش (ضرایب تاثیر مستقیم متغیرها)

فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه آزمون
۱. رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی اثر مستقیم دارد.	۰/۲۵۷	۶/۱۰۸	تایید
۲. رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده اثر مستقیم دارد.	۰/۲۱۴	۴/۳۲۶	تایید
۳. رهبری خدمتگزار بر انرژی احساسی اثر مستقیم دارد.	۰/۲۸۹	۵/۱۸۷	تایید
۴. انرژی احساسی بر اشتیاق شغلی اثر مستقیم دارد.	۰/۶۲۵	۱۸/۶۰۷	تایید
۵. انرژی احساسی بر حمایت اجتماعی ادراک شده اثر مستقیم دارد.	۰/۱۱۳	۱/۹۶۵	تایید

جدول۵. نتایج آزمون فرضیات پژوهش (ضرایب تاثیر غیرمستقیم یا نقش میانجی متغیرها)

فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه آزمون
۶. رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی اثر غیر مستقیم دارد.	۰/۱۸۱	۵/۱۹۶	تایید
۷. رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی اثر غیر مستقیم دارد.	۰/۰۳۳	۱/۸۲۹	عدم تایید

با توجه به نتایج مندرج در جداول ۴ و ۵ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد (با توجه به اینکه آماره t بیشتر از ۲/۵۷ می‌باشد) فرضیات اول، دوم، سوم، چهارم و ششم پژوهش و در سطح اطمینان ۹۵ درصد (با توجه به اینکه آماره t بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد) فرضیه پنجم پژوهش تایید شده و معنادار می‌باشند. همچنین در سطح اطمینان ۹۵ درصد (با توجه به اینکه آماره t کمتر از ۱/۹۶ می باشد) فرضیه ششم پژوهش معنادار نمی‌باشد و تایید نمی‌شود.

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی انجام شد. برای رسیدن به این هدف بر اساس پیشینه نظری و تجربی یک مدل مفهومی (شکل ۱) طراحی شد و داده ها در قالب مدل علی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بدست آمده نشان داد مدل دارای برازش کلی مناسب بوده و در نهایت فرضیه های اول، دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم پژوهش تایید شدند و فرضیه هفتم تایید نگردید.

فرضیه اول پژوهش با عنوان رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی اثر مستقیم دارد، پس از تجزیه و تحلیل داده ها تایید شد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت این سبک رهبری با تمرکز بر خدمت به پیروان، ارتقاء رشد و توسعه آنان، و استفاده از قدرت به شکل اخلاقی، می‌تواند اشتیاق شغلی را افزایش داده و مشارکت کارکنان را ترویج دهد. این نتیجه با نتایج پژوهشهای ژو و همکاران (۲۰۲۲)، ندیم و همکاران (۲۰۲۲)، جعفری و همکاران (۱۳۹۷)، صفرپور دهکردی و همکاران (۱۳۹۷)، کردی و ناستی زایی (۱۳۹۴) همسو می‌باشد.

در خصوص فرضیه دوم که عنوان می‌کرد رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده اثر مستقیم دارد، داده ها نشان داد رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با نتایج پژوهش های کاید و کاظمیان مقدم (۲۰۲۱)، طهماسبی و همکاران (۱۳۹۶)، و پیری و زینالی (۱۳۹۵) همسو می‌باشد. بر این اساس و با توجه به اینکه حمایت اجتماعی و میزان آن تابع روابط اجتماعی است که فرد در قالب پیوند با دیگران یا عضویت در گروهها و اجتماعات دارد می‌توان گفت وجود ویژگی‌های رهبری خدمتگزار در رهبران سازمان بر افزایش حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان تاثیر گذاشته و باعث بهبود عملکرد آنان می‌گردد.

در مورد فرضیه سوم نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش نشان داد رهبری خدمتگزار بر انرژی احساسی تاثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با پژوهش رضایی منش و صدیقی (۱۳۹۵) همسو است. بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که اگر شیوه رهبری خدمتگزار در سازمان رواج داشته باشد کارکنان ضمن مشارکت در تعاملات اجتماعی، انرژی و انگیزه لازم را برای حرکت سازمان به سمت اهداف فراهم می‌کنند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها در خصوص فرضیه چهارم نشان داد انرژی احساسی بر اشتیاق شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که با نتیجه پژوهش سپهوند و باقرزاده خداشهری (۱۴۰۰) همسو می‌باشد. دلیل این امر انرژی احساسی است که نقش محرک را برای کارکنان ایفا می‌کند و باعث می‌شود کارکنان با شغل خود ارتباط برقرار کرده و کار خود را به صورت اثربخش و مفید انجام دهند. بنابراین رهبران باید سطوح انرژی احساسی کارکنان خود را زیر نظر داشته باشند و سعی کنند از کاهش انرژی جلوگیری کنند.

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

فرضیه پنجم با عنوان انرژی احساسی بر حمایت اجتماعی ادراک شده اثر مستقیم دارد پس از تجزیه و تحلیل داده ها تایید شد که با نتیجه پژوهش مهریزی و همکاران (۱۳۹۸) همسو نمی‌باشد. نتیجه به دست آمده به این معنی است که میزان انرژی احساسی کارکنان (نیروی اخلاقی یا شور و شوق) که میزان معاشرت پذیری، فعالیت یا انفعال یا و کناره گیری افراد را تعیین می کند بر حمایت اجتماعی ادراک شده آنان (منابع حمایتی که موجب می‌شود فرد احساس مراقبت، مورد علاقه بودن، عزت نفس و ارزشمند بودن کند) تاثیر دارد.

فرضیه ششم پژوهش یعنی بررسی اثر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی پس از تجزیه و تحلیل داده ها تایید گردید. بنابراین انرژی احساسی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و اشتیاق شغلی نقش میانجی دارد. نتیجه به دست آمده با نتیجه پژوهش بائو و جولی (۲۰۲۳) همسو می‌باشد.

و در نهایت فرضیه هفتم پژوهش که عنوان می‌نمود رهبری خدمتگزار بر حمایت اجتماعی ادراک شده با در نظر گرفتن نقش میانجی انرژی احساسی اثر غیر مستقیم دارد پس از بررسی و تحلیل داده ها تایید نشد و مشخص گردید انرژی احساسی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی ادراک شده نقش میانجی ندارد.

به طور کلی می‌توان گفت موسسات و سازمان‌های آموزشی به دلیل نقش و وظیفه‌های خاصی که در خدمت، تربیت، و افزایش کارآمدی جامعه ایفا می‌کنند، جایگاه ویژه‌ای دارند، بنابراین هر گونه تلاشی که توسط سازمان‌های آموزشی برای بهسازی و ارتقاء اثربخشی انجام می‌شود، به نحوی زمینه را برای خدمت بهتر و موثرتر به جامعه و محیط اطراف خود فراهم می‌کند. پس سازمان‌های آموزشی باید تلاش کنند که از طریق توسعه توانمندی ها، ارتقاء سطح سلامت سازمانی و افزایش اثربخشی، نقش خود را در تحقق کارایی خوب و پاسخگویی به محیط ایفا کنند. به عبارت دیگر سازمان های آموزشی برای انجام وظایف و پاسخ به نیازهای محیط پیرامون خود که هر لحظه با تغییر و تحول روبرو است ناچار هستند به توسعه شیوه رهبری بپردازند. با توجه به مفهوم مطرح شده، ضروری است مدیران و رهبران در حوزه‌های آموزشی، با بهره گیری از سبک رهبری خدمتگزار که با اهداف و مأموریت مراکز آموزشی هماهنگی بیشتری دارد، برای رسیدن به این اهداف تلاش نمایند.

باتوجه به اثرات مثبت رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و انرژی احساسی و به منظور افزایش این اثرات مثبت پیشنهاد می‌شود مدیران ویژگی‌های رهبری خدمتگزار را به عنوان یک الگوی مطلوب در جهت خدمت به کارکنان به کار گیرند و با استفاده از روش‌های متنوع، انگیزش و عملکرد آنان را افزایش دهند. همچنین مدیران به منظور حمایت از کارکنان، می‌توانند اقدامات مختلفی را انجام دهند. این اقدامات می‌توانند شامل تشویق به مشارکت فعال در تصمیم‌گیری‌ها، ایجاد فضای کاری محیطی دوستانه و ارتقاء احساس ارتباط مثبت با همکاران باشند. ارائه فرصت‌های آموزشی و

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

توسعه حرفه‌ای، افزایش انعطاف‌پذیری در سازمان، و ارتقاء ارتباط با پرسنل به عنوان یک تیم می‌تواند به افزایش احساس وظیفه و تعلق کمک کند. این اقدامات، احترام به نیازها و اراده کارکنان را تقویت کرده و حمایت اجتماعی ادراک شده آنان را بهبود خواهد بخشید. از آنجا که انرژی احساسی برای کارکنان دانشگاه حیاتی است توسعه یک محیط صمیمی و رهبری مثبت در محیط کار می‌تواند به بهبود انرژی احساسی و افزایش اشتیاق شغلی کارکنان منجر شود. در نهایت، به منظور حرکت در راستای ارتقاء منابع انسانی و برطرف کردن موانع ممکن، پیشنهاد می‌شود در سازمان کارگاه‌های آموزشی برگزار گردد. این کارگاه‌ها می‌توانند به مدیران دانشگاه کمک کنند تا ویژگی‌های رهبری خدمتگزارانه را تقویت کرده و به بهترین شکل ممکن از منابع انسانی استفاده نمایند.

در کلیه پژوهشها محدودیت‌هایی وجود دارد که این پژوهش نیز از آن مستثنی نیست. یکی از این محدودیتها استفاده از پرسشنامه است که ممکن است تمامی جوانب یک متغیر سنجیده نشود. محدودیت دیگر مربوط به قلمرو جغرافیایی و اجرای پژوهش فقط در بین کارکنان غیر هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشد. و در آخر یکی از محدودیت های مهم عدم وجود پیشینه هایی بودند که تمام ابعاد پژوهش حاضر را مورد پوشش قرار دهند و از این رو تطبیق نتایج پژوهش با پیشینه های محدود موجود با مشکل مواجه گردید.

تعارض منافع/حمایت مالی

این پژوهش برگرفته از رساله دکتری مدیریت آموزش عالی نویسنده اول مقاله با کد اخلاق IR.URMIA.REC.1401.027از دانشگاه ارومیه با عنوان الگوی علی روابط ویژگی‌های رهبری خدمتگزار بر اشتیاق شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده با تاکید بر نقش میانجی انرژی احساسی و انعطاف پذیری شناختی می‌باشد. نویسندگان هیچگونه تعارض منافعی ندارند و پژوهش بدون حمایت مالی انجام شده است.

تقدیر و تشکر

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از همکاری و مساعدت همه عزیزانی که ما را در انجام این پژوهش یاری نموده اند تشکر و قدردانی نمایند.

منابع

- Abdollahi. B., & Navehebrahim. A (2007). *Empowering employees: the golden key of human resource management*. Tehran: Virayesh Publications. [In Persian]
- Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., & Dahleez, K. A. (2020). Human resources management practices and organizational commitment in higher education:

[Downloaded from journaliea.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

The mediating role of work engagement. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 154-174.

- Abtahi, S. H. (1995). *Training and human resource development*. Tehran: Industrial Development and Renovation Organization of Iran Publications. [In Persian]
- Alemayehu, E. (2021). Gender and leadership in Ethiopian higher education: Challenges and opportunities: The case of Addis Ababa University. *Academy of Educational Leadership Journal*, *25*(2), 1-22.
- Baker, W. E. (2019). Emotional energy, relational energy, and organizational energy: toward a multilevel model. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 373-395.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research. Psychology press.*
- Bao, S., & Jolly, P. M. (2023). Engaging employees through transformational leadership: the mediating role of emotional energy. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*.
- Chadwick, K. A., & Collins, P. A. (2015). Examining the relationship between social support availability, urban center size, and self-perceived mental health of recent immigrants to Canada: A mixed-methods analysis. *Social Science & Medicine*, 128, 220-230.
- Cheung, R. C. M. (2019). *Counselor humor and the working relationship* (Doctoral dissertation, Arizona State University).
- Collins, R. (2004). *Interaction ritual chains*. Princeton university press.
- Dimitriou, V. A., & Georgiou, A. C. (2021). Introduction, analysis and asymptotic behavior of a multi-level manpower planning model in a continuous time setting under potential department contraction. *Communications in Statistics-Theory and Methods*, 50(5), 1173-1199.
- Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel psychology*, *57*(1), 61-94.
- Gharaeipour, R. (2008). Servant Leadership. *Automobile industry magazine*, 124. [In Persian]
- Glen, P. (2002). *Leading geeks: How to manage and lead the people who deliver technology* (Vol. 10). John Wiley & Sons.
- Huang, J., Wang, X., Li, W., & An, Y. (2019). The relationship between conscientiousness and posttraumatic stress disorder among young Chinese firefighters: The mediating effect of perceived social support. *Psychiatry research*, 273, 450-455.
- Jafari, M., Moghadam, E., & Hosseini, S. M. (2018). Correlation between Servant Leadership Style and Job Excitement with Organizational Effectiveness in Hospitals of Zahedan University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management* (JHPM), 4(7), 47-54. [In Persian]
- Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of management review*, 31(2), 386-408.

[Downloaded from journalieaa.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

- Kayed, H., & Kazemian Moghadam, K. (2021). Causal relationship between personality traits and psychological well-being with quality of working life through perceived social support in nurses. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 23(6), 433-442.
- Kordi, E., & Nastiezaee, N. (2015). The Relationship between Servant Leadership Style and Organizational Learning with Teachers' Job Engagement in Zahedan Exceptional Schools. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 7(23), 68-91. [In Persian]
- Mehrizi, Z., Nasiri, A., & Irandoost, A. (2020). The Work Engagement of Nurses and Its Correlation with Perceived Social Support. *Iran Journal of Nursing*, 32(120), 55-64. [In Persian]
- Nadeem, A., Nawaz, M., & Rashid, H. (2022). Impact of Servant Leadership on Psychological Well-being and Job Engagement with Mediating Role of Psychological Capital. *Journal of Development and Social Sciences*, 3(3), 716-726.
- Patterson, K. A. (2003). *Servant leadership: A theoretical model. Regent University*.
- Piri, Y., & Zeinali, A. (2016). Relationship between Perceived Social Support, Social Capital and Quality of Life with Job Burnout among Nurses. *Iran Journal of Nursing*, 29(103),13-23. [In Persian]
- Rezaei Manesh, B., & Sedighi, R. (2017). The effect of servant leadership on employee motivation and performance. *Public Administration Mission Quarterly*, 7(24), 51-66. [In Persian]
- Safarpour Dehkordi, S., Jafari, P., & Ghourchian, N. (2018). The Role of Organizational Support, Servant Leadership and Organizational Identity in Predicting Job Passion of Academic Faculty Members of Fars Islamic Azad University. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration*, 12(1), 99-113. [In Persian]
- Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human resource management review*, *32*(3), 100835.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Sepahvand, R., & Bagherzadeh Khodashahri, R. (2021). The Impact of Humorous Behavior on Employee Work Engagement with the Mediating Role of Emotional Energy. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 10(1), 155-178. [In Persian]
- Tahmasebi, R., Abbasi, D., Fattahi, M., & Yousefi Amiri, M. (2017). Investigating the organizational effect of servant leadership on the job behavior of faculty members and employees of Zanjan University. *Organizational Culture Management Quarterly*, 15 (1), 165-186. [In Persian]
- Tanaomi, M. (2017). *Management of universities and higher education institutions: recognition and implementation of inclusive quality*. Tehran: Samt Publications. [In Persian]
- Van Dierendonck, D. (2011). Servant leadership: A review and synthesis. *Journal of*

[Downloaded from journalieaa.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]

management, 37(4), 1228-1261.

- Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 219-230.
- Washington, R. R. (2007). *Empirical relationships among servant, transformational, and transactional leadership: Similarities, differences, and correlations with job satisfaction and organizational commitment. auburn university.*
- Wong, P. T., & Page, D. (2003). An opponent-process model of servant leadership and a typology of leadership styles. *Servant Leadership Roundtable at Regent University, Virginia Beach*, VA, on Oct, 16, 2003.
- Yazdkhasty, A., Rajaiepour, S., & Moolavi, H. (2009). A Study of the Relationship between Types of Organizational Culture and the Acceptability of the Total Quality Management at the Iranian Public niversities. *Journal of Applied Sociology*, 20(2), 175-188. [In Persian]
- Zehir, C., Ertosun, Ö. G., Zehir, S., & Müceldili, B. (2011). The effects of leadership styles and organizational culture over firm performance: Multi-National companies in İstanbul. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 1460-1474.
- Zhou, G., Gul, R., & Tufail, M. (2022). Does servant leadership stimulate work engagement? The moderating role of trust in the leader. *Frontiers in Psychology*, 13, 925732.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of personality assessment*, 52(1), 30-41.

[Downloaded from journalieaa.ir on 2026-11-24]

[DOI: 10.61186/meo.13.2.153]