

## بررسی عوامل اثرگذار بر رضایت و کیفیت زندگی خانواده (مورد مطالعه: شعب بانک ملت در شهر تهران)

سعیده ترک<sup>۱</sup>، یگانه شیخ رستم آبادی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی، مدیریت بیمه، دانشگاه علمی و کاربردی بیمه ایران، تهران، ایران

<sup>۲</sup> کارشناسی، مدیریت بیمه (شاخه اشخاص)، دانشگاه علمی و کاربردی شرکت سهامی بیمه ایران، تهران، ایران

### چکیده

پژوهش حاضر به بررسی اثرات ادراک کارکنان از رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی بر رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی با در نظر گرفتن نقش خودشیفتگی پرداخته است. روش این تحقیق جزء تحقیقات توصیفی و از حیث گردآوری داده‌ها از شاخه پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شعب بانک ملت در شهر تهران است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با ۳۷ سؤال با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» تنظیم شد. روایی صوری با استفاده از نظر اساتید گروه مدیریت و روایی سازه پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی و نیز پایایی متغیرهای پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. پس از اطمینان از روایی و پایایی، این پرسشنامه به صورت حضوری در جامعه آماری توزیع گردید و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS28 و Smart PLS3 انجام شد. نتایج نشان داد که رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی بر خودشیفتگی تأثیر مثبت و معنی داری دارد. تأثیر مثبت و معنی دار خودشیفتگی بر رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی نیز مورد تأیید قرار گرفت.

**واژه‌های کلیدی:** رهبری خدمتگزار، حمایت اجتماعی شغلی، رضایت خانواده، کیفیت زندگی خانوادگی، خودشیفتگی.

## ۱- مقدمه

سه دهه گذشته شاهد افزایش علاقه تحقیقاتی به ارتقای رفاه (به عنوان مثال، رضایت خانواده) کارکنان بوده و این امر این تعجب آور نیست؛ زیرا رفاه برای بهره‌وری سازمانی و کارکنان بسیار مهم است. اخیراً، تحقیقات در زمینه عوامل اثرگذار بر رفاه، کارکنان محققان مدیریت منابع انسانی را به خود جلب کرده است. با مطالعه ادبیات تحقیق می‌توان بیان نمود که ادراک کارکنان از رهبری خدمتگزار توسط سرپرستان و حمایت اجتماعی شغلی از سوی سرپرستان و همکاران به غنی‌سازی زندگی خانوادگی کارکنان کمک می‌کند (ژانگ، کوان، اورت، و جیان، ۲۰۱۲). تمرکز اصلی رهبری خدمتگزار بر برآوردن نیازهای پیروان برای رشد، توسعه و پیشرفت است. لیدن، وین، ژائو و هندرسون (۲۰۰۸) مقیاسی برای رهبری خدمتگزار شامل ابعادی مانند «رفتار اخلاقی» و «کمک به رشد و موفقیت زیردستان» ایجاد کردند. علی‌رغم این یافته‌های امیدوارکننده، اطلاعات کمی در مورد اینکه چگونه و چرا رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی اثرات متقاطع بر اعضای خانواده کارکنان دارد موجود است؛ اما شواهدی وجود دارد که تجربیات مثبت در محیط کار می‌تواند رفاه اعضای خانواده را ارتقا دهد. برای درک اثرات رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی بر خانواده یک کارمند، این مطالعه رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی تجربه شده توسط کارکنان را روشن می‌کند. رضایت خانواده به میزان رضایت افراد و داشتن احساسات مثبت و پاسخ‌های عاطفی در حوزه خانواده اشاره دارد (میشل و هارگیس، ۲۰۰۸). کیفیت زندگی خانوادگی بیانگر احساس تناسب بین اعضای خانواده و محیط خانواده آنهاست و فرآیند مبادله بین اعضای خانواده را از نظر حمایت متقابل، مراقبت، ارتباط باز و حل مسئله نشان می‌دهد (سامرز و همکاران، ۲۰۰۵). تحقیقات نشان داده است که رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی شاخص‌های مهم رفاه هستند. در حالی که رضایت خانواده بر ادراکات شخصی تأکید دارد، کیفیت زندگی خانوادگی دیدگاه کل اعضای خانواده را در نظر می‌گیرد؛ از این رو، بررسی اینکه آیا رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی برای هر دو شاخص مفید هستند یا خیر، مطلوب است. علاوه بر این، ادبیات کار-خانواده مدتهاست که پیشنهاد کرده است که پیوند کار-خانواده باید به طور کامل آزمایش شود، از جمله مکانیسم‌های میانجی آن، تا پیچیدگی‌های رابط کار و خانواده را از بین ببرد. مطابق با نظریه غنی‌سازی کار-خانواده، که نشان می‌دهد عزت نفس یک منبع روانشناختی مهم برای توضیح این است که چگونه و چرا تجربیات مثبت در محیط کار می‌تواند زندگی خانوادگی را غنی کند. از آنجایی که افراد از طریق استنباط‌هایی که از نحوه رفتار و درک دیگران با آنها گرفته می‌شود، ادراک خود را ایجاد می‌کنند، نحوه برخورد با آنها در سازمان برای نحوه دیدن و درک آنها بسیار مهم است. از آنجایی که رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی نشان‌دهنده رفتار مثبت سرپرستان و همکاران است، کارکنانی که سطوح بالایی از رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی را درک می‌کنند، احتمالاً دارای درجه بالایی از خودشیفتگی هستند. علاوه بر این، نظریه غنی‌سازی کار-خانواده نشان می‌دهد که خودشیفتگی با تمرکز بیرونی توجه در حوزه خانواده همراه است. از این رو، کارمندان با خودشیفتگی بالا احتمالاً بر روابط خانوادگی خود تمرکز می‌کنند و تلاش بیشتری را برای انجام مسئولیت‌های خانوادگی خود انجام می‌دهند. این تمرکز و تلاش به نوبه خود می‌تواند رضایت خانواده و کیفیت زندگی را برای همسرانشان بهبود بخشد (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸). لذا هدف اصلی این مطالعه بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار، حمایت اجتماعی شغلی و خودشیفتگی بر رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی می‌باشد.

## ۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### ۲-۱- خودشیفتگی

خودشیفتگی منعکس کننده "ارزش خود ادراک شده ای است که افراد از خود به عنوان اعضای سازمان که در چارچوب سازمانی عمل می کنند" دارند. کارکنان با خودشیفتگی بالا معتقدند که به عنوان اعضای سازمانی توانا، قابل توجه و شایسته هستند. تحقیقات نشان داده است که یک محیط کاری مطلوب یک پیش بینی کننده مهم خودشیفتگی است (بولینگ و همکاران، ۲۰۱۰). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس یانگ و همکاران (۲۰۱۸) و ۱۰ گویه استفاده شده است.

### ۲-۲- رهبری خدمتگزار

رهبری خدمتگزار افزوده جدیدی به تئوری های رهبری سنتی است که دیدگاهی نوظهور در تحقیقات رفتار سازمانی ارائه می دهد. رهبری خدمتگزار که به عنوان "فرا تر رفتن از منافع شخصی" شناخته می شود، بر رفتار اخلاقی ناشی از قبول مسئولیت موفقیت توسعه کارکنان تأکید می کند. رهبری خدمتگزار به جای اولویت بندی سازمان، مانند انگیزه دادن به کارکنان برای دستیابی به عملکرد فرا تر از انتظارات، با نیازهای کل نگر زیردستان مشغول است (سنجایا و پکرتی، ۲۰۱۰). رهبری خدمتگزار نیز با اخلاق، فضایل و اخلاق مرتبط است. یکی از مضامین رهبری خدمتگزار «رفتار اخلاقی» است، که استنباط می کند که رهبران خدمتگزار باید به طور منصفانه و صادقانه با پیروان تعامل داشته باشند. علاوه بر این، رهبری خدمتگزار بر گوش دادن، همدلی، ارتباط و توسعه شخصی تمرکز می کند، نگرانی واقعی را برای کارکنان ایجاد می کند و بر توسعه مهارت‌ها، شایستگی و توانایی‌های کارکنان در یک حوزه متقن تأکید می کند، ارائه نشانه های موقعیتی که کارکنان در محیط سازمانی خود درک می کنند. رهبری خدمتگزار به ایجاد یک محیط قابل اعتماد و توانمند کمک می کند که در آن کارکنان به جای طرد شدن و طرد شدن، احساس پذیرش و ارزش کنند (پاریس و پیچی، ۲۰۱۳). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس یانگ و همکاران (۲۰۱۸) و ۱۴ گویه استفاده شده است.

### ۲-۳- حمایت اجتماعی شغلی

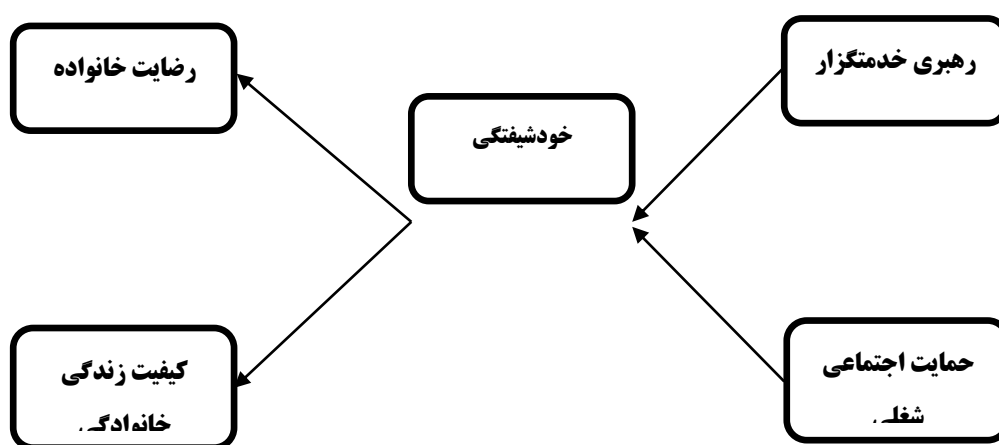
حمایت اجتماعی شغلی ممکن است از منابع مختلفی مانند سرپرستان و همکاران باشد. نشان داده شده است که حمایت اجتماعی شغلی به طور مثبت با دستیابی به هدف، کاهش استرس و رضایت شغلی یک فرد مرتبط است (باکر و دمروتی، ۲۰۰۸). پریمو، ادکینز و ماشوولدر (۲۰۰۷) استدلال می کنند که نتایج مثبت حمایت اجتماعی شغلی، مانند رضایت شغلی و دستیابی به هدف موفق، یک محیط حمایتی برای حالات روان شناختی مثبت از جمله پذیرش خود ایجاد می کند. همچنین استدلال می شود که وقتی افراد درک می کنند که از نظر اجتماعی در محل کار مورد حمایت قرار می گیرند، به احتمال زیاد در سازمان خود احساس «مرکز، شامل، ارزش و احترام» می کنند که ممکن است منجر به ارتقای خود شود. علاوه بر این، حمایت اجتماعی شغلی ممکن است محیط کاری مثبت تری ایجاد کند که در آن کارکنان بیشتر احساس ارزشمندی و ارزشمندی می کنند. یک مطالعه فراتحلیلی نشان داده است که حمایت اجتماعی سرپرست و همکار ارتباط مثبتی با خودشیفتگی دارد (بولینگ و همکاران، ۲۰۱۰). در این مطالعه به منظور سنجش این متغیر از مقیاس یانگ و همکاران (۲۰۱۸) و ۴ گویه استفاده شده است.

## ۲-۴- کیفیت و رضایت خانواده

«کیفیت خانواده و رضایت خانواده بر اساس نظریه غنی سازی کار-خانواده، تجربیات افراد در زمینه کاری می تواند عملکرد و کیفیت زندگی آنها را در زمینه خانواده، از طریق یک مسیر ابزاری یا عاطفی، افزایش دهد. علاوه بر این، کارلسون و همکاران (۲۰۱۴) از دیدگاه بسط و ساخت که توسط فردریکسون (۲۰۰۱) ایجاد شد برای توضیح بیشتر اینکه چگونه تجربیات مثبت با افزایش احساسات مثبت که تمایل به گسترش رپرتوار فکر-عمل فرد را دارند و کاهش احساسات منفی که تمایل به محدود کردن دارند به رضایت کمک می کند، استفاده کرد. کارنامه فکر-عمل فرد پیشنهاد کردند که این مجموعه فکری-عملی گسترده می تواند به افراد کمک کند خلاقیت و انعطاف پذیری خود را بهبود بخشند و از منابع شخصی خود در اقدامات خود استفاده کنند. افراد مبتلا به خودشیفتگی بالا نسبت به خود احساس مثبتی دارند و از عملکرد کاری خود در سازمان اطمینان دارند، که می تواند کارنامه فکری-عملی آنها را گسترش دهد و منابعی را برای استفاده در عملکرد آنها در حوزه خانواده فراهم کند. از این رو، آنها ممکن است توجه خود را به اعضای خانواده افزایش دهند و انرژی و تلاش خود را برای انجام مسئولیت های خانوادگی، مانند ارائه مراقبت، گرما، و ایمنی به اعضای خانواده خود صرف کنند» (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸). در این مطالعه به منظور سنجش متغیر رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی از مقیاس یانگ و همکاران (۲۰۱۸) و به ترتیب از ۳ و ۶ گویه استفاده شده است.

## ۲-۲- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به بررسی تحقیقات گذشته، هر یک از متغیرهای این مدل، تشریح و تعریف گردیدند. در ادامه این بخش نقش هر یک متغیرهای موجود در مدل فوق تعیین می گردد. متغیرهای اصلی موجود در این مدل، پنج متغیر به نام های رهبری خدمتگزار، حمایت اجتماعی شغلی، رضایت خانواده، کیفیت زندگی خانوادگی و خودشیفتگی می باشد. متغیرهای رهبری خدمتگزار، حمایت اجتماعی شغلی و خودشیفتگی که در سمت راست مدل قرار دارند متغیرهای مستقل تحقیق هستند. رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی متغیرهای وابسته تحقیق می باشد. لذا مدل مفهومی تحقیق با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیق و با توجه به مطالعه یانگ و همکاران (۲۰۱۸) به صورت ذیل مورد آزمون قرار گرفته است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق برگرفته شده از یانگ و همکاران (۲۰۱۸)

## فرضیه‌های تحقیق

- ۱- رهبری خدمتگزار بر خودشیفتگی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۲- حمایت اجتماعی شغلی بر خودشیفتگی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۳- خودشیفتگی بر رضایت خانواده تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۴- خودشیفتگی بر کیفیت زندگی خانواده تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

## ۵- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از بعد روش، پیمایشی-تحلیلی و مبتنی بر تحلیل ماتریس کوواریانس با استفاده از الگوی مدل یابی معادله ساختاری (SEM) است. جامعه آماری این پژوهش شعب بانک ملت در شهر تهران است. برای جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، از آنجا که روش شناسی مدلیابی معادلات ساختاری تا حدود زیادی با برخی از جنبه‌های رگرسیون چند متغیری شباهت دارد، می‌توان از اصول تعیین حجم نمونه در تحلیل رگرسیون چند متغیری برای تعیین حجم نمونه در مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده نمود. در تحلیل رگرسیون چند متغیری نسبت تعداد نمونه (مشاهدات) به متغیرهای مستقل نباید از ۵ کمتر باشد. در غیر این صورت نتایج حاصل از معادله رگرسیون چندان تعمیم پذیر نخواهد بود. نسبت محافظه‌کارانه‌تر ۱۰ مشاهده به ازای هر متغیر مستقل را هالینسکی و فلورت (۱۹۷۰) و میلر و کانس (۱۹۷۳) پیشنهاد نموده‌اند. از دیدگاه جیمز استیونس حتی در نظر گرفتن ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر پیش بین در تحلیل رگرسیون چندگانه با روش معمولی کمترین مجذورات استاندارد، یک قاعده سر انگشتی خوب به حساب می‌آید. پس به‌طور کلی در روش شناسی مدلیابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه گیری شده تعیین شود (هومن، ۱۳۹۱). لذا با در نظر گرفتن این موضوع و با توجه به اینکه تعداد سؤالات پرسشنامه، ۳۷ سؤال (متغیر رهبری خدمتگزار شامل ۱۴ گویه، متغیر حمایت اجتماعی شغلی شامل ۴ گویه، متغیر خودشیفتگی شامل ۱۰ گویه، متغیر رضایت خانواده شامل ۳ گویه و متغیر کیفیت زندگی خانواده شامل ۶ گویه برگرفته شده از یانگ و همکاران (۲۰۱۸)) می‌باشد؛ حجم نمونه ۱۸۵ نفر تعیین شد؛ بنابراین، ۲۲۰ پرسشنامه توزیع و ۲۰۷ پرسشنامه برگشت داده شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه نهایی با بهره‌مندی از متخصصان مدیریت به تأیید رسید. روایی سازه‌های پرسشنامه با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی در نرم افزار Smart PLS ارزیابی شد و معناداری گویه‌ها به سازه‌های مد نظر به تأیید رسید. ابتدا برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شد. با توجه به اینکه مقدار شاخص KMO برای تمام متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۵ و سطح معنی داری در آزمون بارتلت کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب هستند. همچنین با توجه به اینکه مقدار بارهای عاملی برای تمام متغیرهای آشکار بالای ۰/۳ بود هیچ کدام از گویه‌ها کنار گذاشته نشدند. همچنین انسجام درونی ابزارهای استفاده شده نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که نتایج آن نیز در جدول ۱ گزارش شده است. با توجه به جدول ۲، همه مقادیر محاسبه شده از ۰/۷ بیشترند که می‌توان نتیجه گرفت ابزار پایایی لازم را دارد.

## جدول ۱: پایایی متغیرهای تحقیق

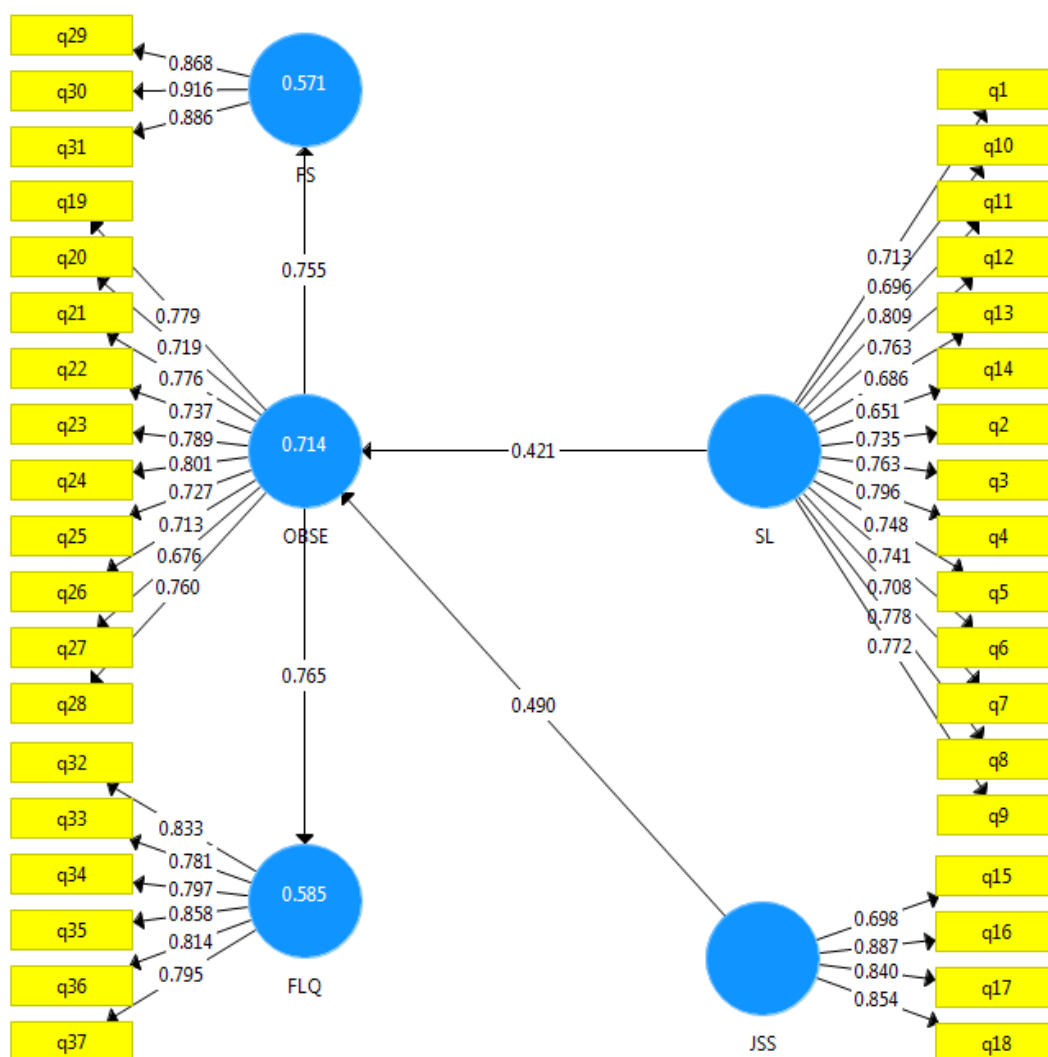
متغیر/بعد	نام متغیر آشکار در مدل	ضریب آلفای کرونباخ
رهبری خدمتگزار	SL	۰/۹۳۶

۰/۸۳۷	JSS	حمایت اجتماعی شغلی
۰/۹۱۲	خودشیفتگی	خودشیفتگی
۰/۸۶۸	FS	رضایت خانواده
۰/۸۹۷	FLQ	کیفیت زندگی خانواده

شایان ذکر است که همه سنجها با استفاده از مقیاس لیکرت پنج‌تایی و در محدوده‌ای از ۱ = کاملاً مخالف تا ۵ = کاملاً موافق سنجیده شدند. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های مختلف تحلیل آماری، نظیر تحلیل همبستگی پیرسون (برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه صفر)، مدل یابی معادلات ساختاری (برای بررسی برازش الگوی معادله ساختاری با داده‌های جمع‌آوری‌شده) بهره برده شده است. تحلیل‌های مد نظر به کمک نرم‌افزارهای Smart PLS3 و SPSS صورت گرفت.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

**آمار توصیفی:** نتایج ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان داد که ۸۰/۷ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۱۹/۳ درصد پاسخ‌گویان زن هستند. ۲۳/۷ درصد افراد حداقل ۳۰ سال، ۳۱/۹ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۹/۱ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵/۳ درصد نیز بالای ۵۰ سال سن دارند. همچنین نشان داده شد که ۴/۸ درصد افراد زیر دیپلم، ۱۲/۶ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۱۳/۵ درصد لیسانس، ۳۹/۶ درصد فوق لیسانس و ۲۹/۵ درصد دکتری هستند.

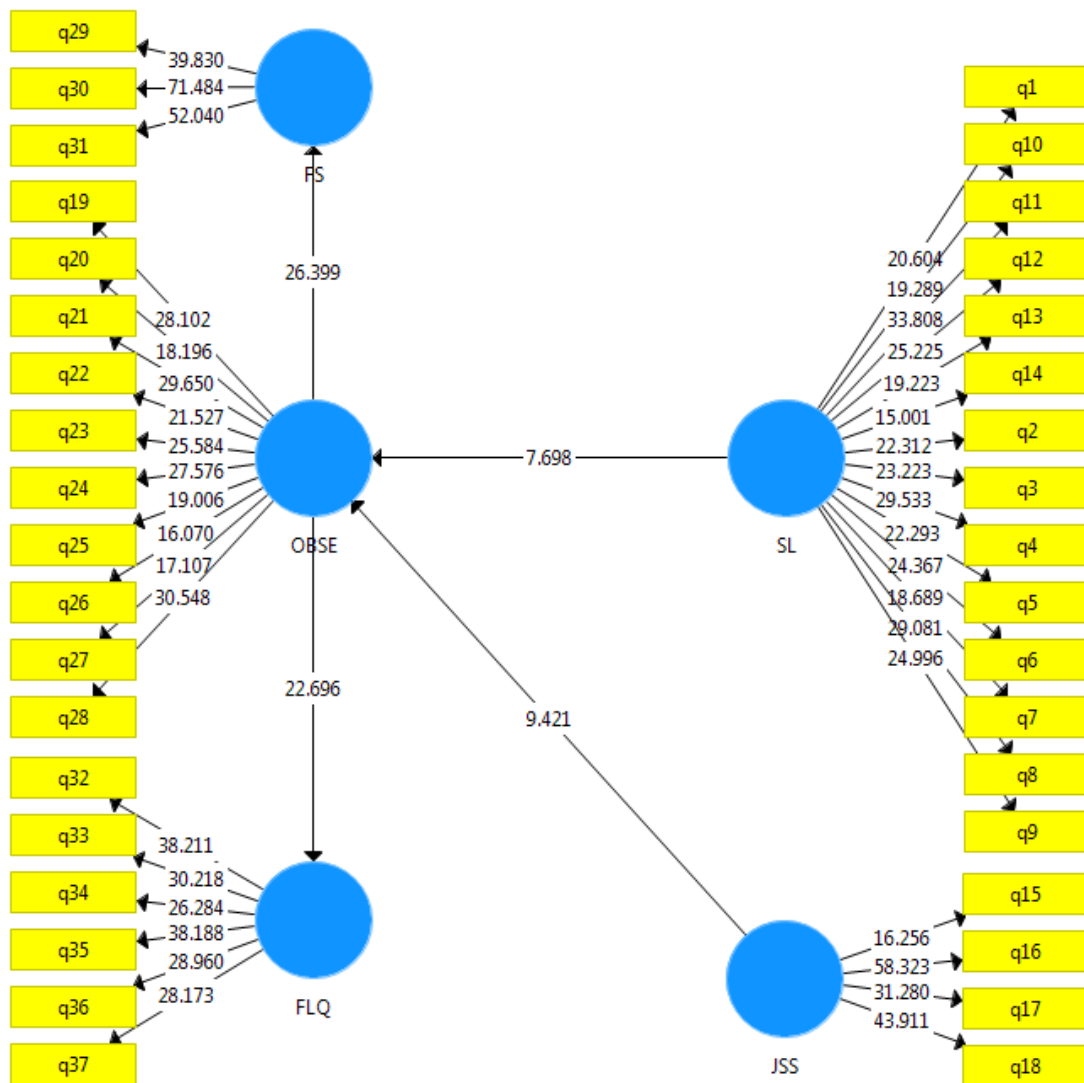


شکل ۲: مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

آمار استنباطی: در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> و روش حداقل مربعات جزئی<sup>۲</sup> جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده شده است. در شکل ۲ مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد و در شکل ۳ مدل پژوهش در حالت معنی‌داری پارامترها آورده شده است.

1 Structural Equation Modeling (SEM)

2 Partial least Squares (PLS)



شکل ۳: مدل پژوهش در حالت معنی داری پارامترها

با توجه به مقدار احتمال (p-value) که از سطح معنی داری ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد، در واقع عدد معنی داری بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد (شکل ۳). لذا می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است، یعنی فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که حدود ۷۰ درصد از تغییرات مربوط به خودشیفتگی توسط متغیرهای مستقل تحقیق، ۵۷ تغییرات مربوط به رضایت خانواده و ۵۸ درصد تغییرات مربوط به کیفیت زندگی خانواده توسط متغیرهای تحقیق تبیین می‌گردد (شکل ۲).

برای بررسی کیفیت یا اعتبار مدل از شاخص ارزیابی برای ارتباط پیش بینی اعتبار متقابل مدل مسیر یعنی  $Q^2$  استفاده شده است. مقادیر مثبت این شاخص، نشانگر کیفیت مناسب و قابل قبول مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌باشد. در جدول ۲، مقادیر هر یک از شاخص‌های مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته آورده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود شاخص‌ها مثبت و بزرگتر از صفر می‌باشد؛ بنابراین، اعتبار مدل و نتایج مستخرج شده از آن مورد تأیید می‌باشد.



## جدول ۲: شاخص Q2

متغیر	Q2
خودشیفتگی	۰/۳۹۵
رضایت خانواده	۰/۴۴۸
کیفیت زندگی خانواده	۰/۳۷۸

همان طور که مشاهده می‌گردد تمامی فرضیه‌های مورد آزمون مورد تأیید قرار گرفتند. در جدول شماره ۴، خلاصه نتایج حاصل از فرضیه‌های تحقیق آورده شده است.

## جدول ۳. خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه‌های مستقیم پژوهش

ارتباط متغیرهای مکنون	ضرایب استاندارد	عدد معنی داری	p-value	نتیجه
رهبری خدمتگزار بر خودشیفتگی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	۰/۴۲۱	۷/۶۹۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
حمایت اجتماعی شغلی بر خودشیفتگی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	۰/۴۹۰	۹/۴۲۱	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
خودشیفتگی بر رضایت خانواده تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	۰/۷۵۵	۲۶/۳۹۹	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
خودشیفتگی بر کیفیت زندگی خانواده تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	۰/۷۶۵	۲۲/۶۹۶	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

## ۵- نتیجه گیری و پیشنهادها:

وقتی سازمان‌های معاصر برای رهبری مثبت و مؤثر فریاد می‌زنند، رهبری خدمتگزار به دلیل مفهوم اساسی مراقبت از منافع و رفاه کارکنان مطرح می‌شود و نتایج مثبت آن مانند خودشیفتگی، رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی همانطور که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفت، پشتیبانی تجربی از این رویکرد را فراهم می‌کند. این مطالعه دو عامل پیش بینی کننده خودشیفتگی، رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی و دو متغیر پیامدی جدید یعنی رضایت خانواده و کیفیت زندگی خانوادگی را شناسایی کرده است. این‌ها را می‌توان با تئوری غنی‌سازی کار-خانواده و نظریه بسط و ساخت توضیح داد، که در آن کارکنان منابع روان‌شناختی مثبتی را توسعه می‌دهند که می‌تواند عملکرد آنها را در حوزه خانواده از طریق یک مجموعه فکری-عملی گسترده افزایش دهد. نتایج ما یافته‌های تجربی قبلی تحقیقات غنی‌سازی کار-خانواده را تأیید می‌کند، یعنی اینکه احساس حمایت واقعی و توسعه منابع روان‌شناختی مثبت در محل کار به نفع زندگی خانوادگی کارکنان است (تانگ، سیو، و چونگ، ۲۰۱۴). از طرفی، توسعه سریع اقتصادی و رقابت فزاینده برای کار در جامعه، نقش افراد را هم در محل کار و هم در خانواده تغییر می‌دهد. این تغییرات منجر به ساعات کار طولانی تر، وظایف رقابتی بیشتر و وظایف سخت تر می‌شود

که کیفیت زندگی خانوادگی و رضایت خانواده را تضعیف می‌کند. علاوه بر این، افزایش زوج‌های با درآمد دوگانه و کارگران تک‌والد، همراه با تعهدات عظیم مراقبت از سالمندان تک‌فرزندانی که اکنون بالغ هستند، مسائل مهم و پیچیده‌ای را برای متخصصان منابع انسانی ایجاد می‌کند که در تلاش برای حفظ کارایی نیروی کار بالا و تعادل کار و خانواده هستند. برای کارمندان از آنجایی که رضایت کارکنان به دلیل ارتباط آن با نتایجی مانند فرسودگی شغلی، ترک خدمت و عملکرد بسیار مهم است؛ حل این مسائل از اولویت بالایی برخوردار است (یانگ و همکاران، ۲۰۱۸).

در این تحقیق با توجه به ادبیات پژوهش و مدل‌های موجود در این زمینه، مدل مفهومی مورد آزمون قرار گرفت و فرضیات پژوهش بر اساس روابط فرض شده، در مدل مورد آزمون قرار گرفتند که نتایج تجزیه و تحلیل‌ها به شرح زیر می‌باشد:

در راستای تایید فرضیه‌های شماره ۱ و ۲ می‌توان بیان نمود که مدیریت سازمان می‌تواند انگیزه‌ای برای یافتن راه‌حل برای این مسائل ایجاد کنند. این مطالعه دو راه حل عملی را برای شعب بانک ملت در عملکرد مدیریتی ارائه می‌دهد: ارائه رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی در محل کار. اولاً، سازمان‌ها و مدیران باید رفتارهای کلیدی رهبری خدمتگزار را شناسایی و اجرا کنند، مانند تمرکز اولیه بر نیازهای کارکنان، ارائه پشتیبانی شخصی برای توسعه آنها، و گوش دادن و درمان مشکلات عاطفی آنها. دوم، سازمان‌ها و مدیران باید رویکردهای منابع انسانی را اجرا کنند و شیوه‌های رسمی و غیررسمی محل کار را برای ایجاد یک محیط حمایتی اجتماعی اجرا کنند.

در راستای تایید فرضیه‌های شماره ۳ و ۴ می‌توان بیان نمود که در جهت توسعه خودشیفتگی از طریق رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی، گسترش فزاینده‌ای از اثرات و منابع مثبت به حوزه خانواده در قالب افزایش رضایت و کیفیت زندگی برای خانواده‌های کارکنان وجود دارد. بنابراین، چشم‌انداز غنی‌سازی برآمده از این مطالعه، دیدگاه غالب رابط کار-خانواده را به‌عنوان یک منطقه درگیری تکمیل می‌کند و مکانیسم‌های جدیدی را برای تقویت منابع انسانی و بهبود زندگی خانوادگی تأیید می‌کند. دانش عملی ارائه شده توسط این مطالعه می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا از طریق شیوه‌های رهبری و سیستم‌های حمایت اجتماعی، محیطی مطلوب را ایجاد کنند.

علیرغم مشارکت و پیامدهای آن، مطالعه حاضر دارای چندین محدودیت قابل توجه است. اول، رهبری خدمتگزار ممکن است با رفاه همه اعضای خانواده مرتبط باشد. بنابراین تحقیقات آتی باید شامل رتبه بندی سایر اعضای خانواده از جمله همسر باشد. دوم اینکه هر متغیر تنها یک بار با این فرض که رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی به شدت در یک دوره کوتاه تغییر نخواهد کرد، رتبه‌بندی شد، اما ارزیابی ثبات رهبری خدمتگزار و حمایت اجتماعی شغلی مطلوب است. در نهایت اینکه نمونه مورد مطالعه از یک جامعه آماری یعنی شعب بانک ملت در تهران بود که منجر به این نگرانی شد که یافته‌های ما ممکن است قابل تعمیم به سایر جوامع آماری نباشد، از این رو، برای بررسی تعمیم پذیری نتایج به یک طرح پژوهشی با جامعه آماری گسترده تر نیاز است.

## منابع

۱. هومن، حیدرعلی. (۱۳۹۱). مدل یابی معادلات ساختاری با رویکرد نرم افزار لیزرل، انتشارات سمت، چاپ دوم.
2. Bakker, A. B. , & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*.
3. Bowling, N. A. , Eschleman, K. J. , Wang, Q. , Kirkendall, C. , & Alarcon, G. (2010). A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *Journal of occupational and organizational psychology*, 83(3), 601-626.
4. Liden, R. C. , Wayne, S. J. , Zhao, H. , & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *The leadership quarterly*, 19(2), 161-177.
5. Michel, J. S. , & Hargis, M. B. (2008). Linking mechanisms of work-family conflict and segmentation. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 509-522.
6. Parris, D. L. , & Peachey, J. W. (2013). A systematic literature review of servant leadership theory in organizational contexts. *Journal of business ethics*, 113(3), 377-393.
7. Bowling, N. A. , Eschleman, K. J. , Wang, Q. , Kirkendall, C. , & Alarcon, G. (2010). A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *Journal of occupational and organizational psychology*, 83(3), 601-626.
8. Premeaux, S. F. , Adkins, C. L. , & Mossholder, K. W. (2007). Balancing work and family: a field study of multi-dimensional, multi-role work-family conflict. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(6), 705-727.
9. Sendjaya, S. , & Pekerti, A. (2010). Servant leadership as antecedent of trust in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*.
10. Summers, J. A. , Poston, D. J. , Turnbull, A. P. , Marquis, J. , Hoffman, L. , Mannan, H. , & Wang, M. (2005). Conceptualizing and measuring family quality of life. *Journal of intellectual disability research*, 49(10), 777-783.
11. Yang, Z. , Zhang, H. , Kwan, H. K. , & Chen, S. (2018). Crossover effects of servant leadership and job social support on employee spouses: The mediating role of employee organization-based self-esteem. *Journal of Business Ethics*, 147(3), 595-604.
12. Zhang, H. , Kwong Kwan, H. , Everett, A. M. , & Jian, Z. (2012). Servant leadership, organizational identification, and work-to-family enrichment: The moderating role of work climate for sharing family concerns. *Human Resource Management*, 51(5), 747-767.