

ارتقاء کسب و کار با رویکرد رهبری خدمتگزار

وقتی تصمیم می گیرید به عنوان یک رهبر به دیگران خدمت کنید، موفقیت تیم تبدیل به موفقیت شما می شود.

به گزارش سایت خبری پرسون، یک رهبر خدمتگزار به جای خدمت به خود بر خدمت به دیگران متمرکز است. یک رهبر خدمتگزار با کارکنان خود در محلی که حضور دارند و مشغول به کار هستند ملاقات می کند تا بتوانند در کنار هم به قله صعود کنند نه اینکه او جلوتر حرکت کند و آنها به دنبال او. / جان سی ماکسول

مدرسه کار و کسب ؛ دکتر علیرضا داداشی* - جان سی ماکسول، نویسنده شهریه حوزه رهبری کسب و کارها ، معتقد است: تغییر رهبر به سوی رهبری خدمتگزار زمانی اتفاق افتاد که او شروع به تمرکز بر توانمندسازی دیگران می کند. رهبران خدمتگزار نمی خواهند به تنهایی موفق شوند. رهبران خدمتگزار به دنبال ساختن یک تیم هستند نه یک امپراتوری، زیرا می دانند زمانی که تیم را می سازند، موفقیت به دست می آید.

رهبری خدمتگزار چیست؟

رهبری خدمتگزار یک فلسفه رهبری است که بر این باور بنا شده است که مؤثرترین رهبران برای خدمت به دیگران تلاش می کنند نه برای کسب قدرت یا تحت کنترل گرفتن افراد و کسب و کارها.

این اصطلاح در سال ۱۹۷۰ توسط صاحب نظر مدیریت رابرت کی گرین لیف در مقاله ای با عنوان «خدمت به عنوان رهبر» ابداع شد. گرین لیف، گفته ایده ابداع این اصطلاح را از کتاب «سفر به شرق» نوشته نویسنده آلمانی هرمان هسه گرفته است.

این رمان داستان گروهی از افراد برجسته را روایت می کند که در جستجوی «حقیقت غایی» هستند. وقتی خدمتکار فروتنی که وظیفه رسیدگی به نیازهای آنها را بر عهده دارد ناپدید می شود، گروه درگیر مشاجره می شوند و تلاش را رها می کنند. مدت ها بعد، راوی متوجه می شود که خدمتکار فروتن، در واقع، رهبر سازمانی است که از تلاشی که او و همسفرانش موفق به انجام آن نشده اند، حمایت می کرده است.

همانطور که توسط گرین لیف تعریف شده است، رهبران خدمتگزار با جلوه های سنتی قدرت سر و کار ندارند: رهبر خدمتگزار ابتدا خدمتگزار است یعنی می خواهد خدمت کند سپس به آرزوی رهبری می رسد. به شدت با کسی که در وهله اول رهبر است متفاوت است و تفاوت خود را در مراقبت خدمتکارانه ای که انجام می دهد نشان می دهد تا مطمئن شود که نیازهای افراد دیگر برآورده می شود.

رهبری خدمتگزار در مقابل سایر سبک های رهبری

سبک رهبری ارائه شده توسط گرین لیف ساختار قدرت از بالا به پایین را که در بسیاری از کسب و کارها یافت می شود، تغییر می دهد. و این در تضاد کامل با سبک رهبری استبدادی است که رهبران را ملزم به داشتن قدرت تصمیم گیری کامل و کنترل مطلق بر زیردستان خود می کند.

تأکید رهبری خدمتگزار بر مسئولیت پذیری در قبال نیازها و خواسته های دیگران و شبیه رهبری اخلاقی است که رهبران را ترغیب می کند که به ارزش ها و کرامت زیردستان خود احترام بگذارند.

رویکرد گرین لیف همچنین عناصری از سبک رهبری مشارکتی را در خود دارد که رهبران را ملزم می کند که زیردستان را در تعیین اهداف، تشکیل تیم و حل مشکلات مشارکت دهند، و البته تصمیم گیری نهایی را در دستان خود نگه دارند.

موافقان و مخالفان رویکرد رهبری خدمتگزار

طرفداران رهبری خدمتگزار استدلال می کنند که این سبک رهبری مزایایی فراتر از ایجاد رابطه اخلاقی کارمند و رئیس دارد. کارکنانی که با احترام با آنها رفتار می شود، بیشتر به مؤسسه وفادار هستند، خدمات بهتری به مشتریان مؤسسه ارائه می کنند و با ایده ها و نوآوری ها به میدان می آیند.

رویکرد رهبری خدمتگزار زمانی که کسب و کارها به دنبال ساده سازی سازمان خود هستند، به کارمندان و تیم ها برای تصمیم گیری جهت همگام شدن با یک محیط تجاری در حال حرکت، قدرت بیشتری می بخشد.

اما مخالفان این رویکرد استدلال می کنند که رهبری خدمتگزار می تواند منجر به بروز مشکلاتی شود. از جمله این که می تواند اقتدار رهبران را به حداقل

برساند.

به علاوه، رهبری که همیشه برای کمک به کارمندان حاضر است، ممکن است آنها را برای حل مشکلات خود بی انگیزه کند، همان طور که والدینی که برای کودک دخالت می کنند ممکن است مانع بلوغ کودک شوند.

به هر حال، اکثر کارشناسان مدیریت موافقت دارند که رهبری خدمتگزار رویکردی کوتاه مدت نیست و برای موفقیت نیاز به زمان دارد.

ویژگی های رهبر خدمتگزار

بر اساس نوشته های گرین لیف، سایر صاحب نظران مدیریت مجموعه ای از ویژگی ها را برای رهبر خدمتگزار فهرست کرده اند.

۱- گوش دادن. رهبر خدمتگزار مانند همه رهبران باید مهارت های ارتباطی و تصمیم گیری برتری داشته باشد، به علاوه باید مایل باشد که با دقت به دیگران گوش دهد. زیرا او به دنبال شناسایی اراده یک گروه است و به روشن شدن آن اراده کمک می کند.

۲- همدلی. یک رهبر خدمتگزار نیت خیر همکاران را درک می کند و دست رد به سینه آنها نمی زند. حتی زمانی که ممکن است مجبور شود از پذیرش برخی رفتارها یا عملکردهای شان خودداری کند.

۳- التیام بخشی. رهبران خدمتگزار درک می کنند که بخشی از مسئولیت رهبری آنها کمک به بهبود وضعیت کارکنانی است که از نظر روحیه و احساس به هر دلیل در مخاطره هستند. به گفته گرین لیف، از دید رهبران توانا جست و جوی تکامل چیزی است که با کسانی که به آنها خدمت می کنند به اشتراک می گذارند.

۴- آگاهی. گرین لیف می گوید آگاهی تسکین دهنده نیست بلکه بیدار کننده است. رهبران توانا معمولاً به شدت آگاه و بیدار هستند.

۵- اقناع. رهبران خدمتگزار در متقاعد کردن دیگران بر اقناع تکیه می کنند، نه اقتدار موضعی یا اجبار. این عنصر یکی از واضح ترین تمایزات بین مدل سنتی رهبری اقتدارگرایانه و رهبری خدمتگزارانه است.

۶- مفهوم سازی. دیدن یک مشکل از دیدگاه مفهوم سازی مستلزم توانایی «فکر کردن فراتر از واقعیت های روزمره» است. رهبران خدمتگزار باید بین بزرگ اندیشی و مدیریت واقعیت روزمره تعادل برقرار کنند.

۷- آینده نگری. آینده نگری هنوز موضوعی ناشناخته در برخی مطالعات رهبری است. در رهبران خدمتگزار، توانایی درک گذشته و دیدن حال برای پیش بینی آینده یک ویژگی کلیدی است.

۸- مباشرت. سرپرستی دیدگاه گرین لیف را منعکس می کند که مدیران عامل، کارکنان و متولیان همگی مسئولیت دارند که مؤسسه را به شکل یک «امانت» برای خیر بیشتر جامعه نگه دارند.

۹- تعهد به رشد افراد. رهبران خدمتگزار با اعتقاد به ارزش ذاتی افراد، در قبال پرورش و رشد کارکنان احساس مسئولیت می کنند.

۱۰- شبکه ساختن. ماکسول می گوید: رهبری نفوذ است، نه چیزی بیشتر، نه چیزی کمتر. و شبکه سازی و تشکیل جامعه ای از همکاران یکی از الزامات رویکرد رهبری خدمتگزارانه است.

نتیجه گیری:

جان سی ماکسول گفته: قلب رهبری، خدمت به دیگران قبل از خود است.

مشکل بسیاری از سازمان ها و کسب و کارها این است که از یک ساختار رهبری سلسله مراتبی استفاده می کنند. مدیران از نردبان سازمان بالا می روند و وقتی به آن نقطه می رسند، خود را بالاتر از تیم شان می بینند.

گرچه خیلی از افراد رهبری را با خدمتگزاری یکسان نمی دانند و بسیاری از رهبران هم به جای تجسم فروتنی، نفوذ و ملاقات با کارکنان در همان محلی که آنها حضور دارند، فکر می کنند رهبر بودن به معنای قدرت و اقتدار است. ولی با عنایت به موقعیت پرتطرفدار و ویژگی های بر شمرده بالا شکی باقی نمی ماند که این رویکرد به رهبری توانایی فراهم ساختن موجبات رشد و ترقی کسب و کارها، کارکنان و البته خود رهبران را دارد.