

## بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی (OCB) بر رضایت مندی معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی (مورد بررسی : معلمان ابتدایی شهر املش )

بمانی قربانی کلانکلايه<sup>۱</sup>، مهران پورصفر سادات محله<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> فارغ التحصيل کارشناسی ارشد مدیریت ، گرایش مدیریت آموزشی، موسسه آموزش عالی قدیر لنگرود (نویسنده مسئول)  
<sup>۲</sup> فارغ التحصيل کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گرایش مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

### چکیده

این پژوهش با هدف تعیین تاثیر رفتار شهروندی سازمانی (OCB) بر رضایت شغلی با میانجی گری رهبری معنوی در بین معلمان ابتدایی شهر املش می پردازد. جامعه آماری این پژوهش شامل معلمان ابتدایی شهر املش می باشد که تعداد آن ها برابر ۶۲ نفر می باشد. بر این اساس با توجه به محدود بودن جامعه آماری از جدول مورگان برای تعیین تعداد نمونه استفاده شده است که تعداد نمونه مورد نظر برای این پژوهش ۵۲ نفر می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از جنبه شیوه جمع آوری داده ها و ماهیت توصیفی-پیمایشی است . برای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. پس از جمع آوری اطلاعات داده ها با استفاده از نرم افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی (OCB) تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی با میانجی گری رهبری معنوی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، رهبری معنوی، شهر املش

## ۱. مقدمه

دنیای کنونی با شتاب فزاینده ای در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف پذیری، بهره وری و پاسخ گویی را برای بقا و موفقیت سازمان ها بیشتر می کند. از این رو، روا شناسان تأکید دارند کارکنان سازمان ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. با توجه به تعامل فراوان و رودررو با مشتری و همچنین ماهیت خدمات، این مفهوم در بخش های خدماتی اهمیت بیشتری دارد. یکی از مهارت هایی که می تواند به کارکنان در این راه کمک کند رفتار شهروندی سازمانی است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر اینکه کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می دهند، مستقیم و صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی شوند [۱]. رابینز<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) اظهار داشت که رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> (OCB) و رضایت رهبری برخی از عوامل متعددی هستند که بر رضایت شغلی تأثیر می گذارند. امروزه، سازمان ها و شرکت ها میلیون ها دلار صرف توسعه کارکنان خود کرده اند، که نشان می دهد نگرش ها و عملکرد کلید دستیابی به اهداف برآورد شده هستند [۲]. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی نظیر داوطلب شدن برای انجام تکالیفی که جزء شرح وظایف نیستند، کمک به کارکنان دیگر در انجام کارشان و تعریف و تمجید از سازمان در مقابل افراد برون سازمانی می شود. پژوهش های اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند؛ اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند [۳]. رهبری معنوی شامل آموزش اصول صحیح و به کارگیری روش هایی است که خود - اختیاری<sup>۳</sup> را فعال می سازد. رهبری معنوی از کارمندان پشتیبانی می کند تا نیازهای آینده یک سازمان را با ایجاد اعتماد برآورده کنند و در عین حال بر روی ارزش محبت و دید نوع دوستانه خود تمرکز کنند [۲].

یکی دیگر از مسائل درخور توجه در تمامی عرصه های مدیریت، رضایت شغلی است. رضایت شغلی دربرگیرنده نگرش کارکنان درباره احساسات مثبت و منفی در قبال شغلشان است. کارکنان آموزش و پرورش به منزله سرمایه های انسانی، تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند و درواقع، رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت سازمان به شمار می رود و ازجمله عواملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می شود. معنویت شیوه ای از نگرستن به رهبری است که می تواند ویژگی ها، رفتارها، اثرات بر پیروان و تحقق اهداف را با یکپارچگی رهبری معنوی و با توسعه انسانی و شرایط متغیر و پیچیده کنونی نسبت به سایر سبک های رهبری تطابق بیشتری دهد، کمک می کند تا افراد به صورت درونی برانگیخته و تمام وجود خود را در کار دخالت دهند [۱].

منابع انسانی، اساسی ترین واحد در منابع ورودی به سازمان ها است و سازمان ها با ایجاد رضایت شغلی و رهبری معنوی در کارکنان خویش می توانند انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را که به کارایی و عملکرد آن سازمان ها کمک موثری می کنند، از جانب کارکنان شان داشته باشند. از این رو و با توجه به موارد ذکر شده در این تحقیق به دنبال بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مندی معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی می باشیم [۴].

## ۲. مبانی نظری و پیشینه

بررسی رفتار انسان یکی از زمینه هایی است که همواره مورد توجه صاحب نظران علوم اجتماعی بوده است. رفتار انسان ابعاد مختلفی دارد که علومی چون روانشناسی، جامعه شناسی و مدیریت به بررسی رفتار انسان در محیط های مختلف می پردازد. سنجش نوع رفتار، هدایت و پیش بینی رفتار برخی از اهداف بررسی رفتار هستند که از طریق بررسی متغیرهایی چون انگیزش،

<sup>۱</sup>. Robbins<sup>۲</sup>. Organizational citizenship behavior<sup>۳</sup>. Self-authority

ارزش‌ها و نگرش‌ها، ادراک، شخصیت، احساس و غیره میسر می‌شود. دنیای کنونی با شتاب فزاینده‌ای در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی را برای بقا و موفقیت سازمان‌ها بیشتر می‌کند. ازاینرو، روانشناسان تأکید دارند کارکنان سازمانها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند [۵]. کارمندان همیشه بخش جدایی‌ناپذیر از فرآیند کار بوده‌اند، اما نقش و اهمیت آن‌ها در طول زمان تغییر کرده‌است. در زمان انقلاب صنعتی، آن‌ها تنها به عنوان مکمل به ابزار کار نگریسته می‌شدند، در حالی که امروزه آن‌ها "استعداد و سرمایه‌گذاران رویایی" می‌باشند. یک دسته بسیار ارزشمند و مهم از کارمندان در شرکت‌ها، کارمندانی هستند که دارای سطح بالایی از تخصص، مهارت و نوآوری هستند. چنین کارمندانی می‌توانند به نتایج فوق‌العاده‌ای در کار خود دست یابند، حتی اگر به طور رسمی ملزم به انجام این کار نباشند. این شکل از رفتار در ادبیات به عنوان OCB شناخته می‌شود [۶]. رضایت شغلی به عنوان یکی از نگرش‌های مهمی است که در بررسی‌ها رفتار سازمانی از جایگاه بسیار بالایی برخوردار بوده است. رضایت شغلی به احساسات کلی فرد در مورد شغل او و ارزیابی که در مورد شغل خود انجام می‌دهد، اطلاق می‌شود. رضایت شغلی نوعی زمینه، گرایش، تمایل، علاقه، استعداد، آمادگی برای پاسخ دادن به طرز مطلوب یا نامطلوب یا به طور کلی نوعی نگرش نسبت به محیط کار خود می‌باشد [۳]. به طور کلی می‌توان گفت سرمایه انسانی، اساسی‌ترین واحد در منابع ورودی به سازمان‌ها است و سازمان‌ها با ایجاد رضایت شغلی و شکل‌گیری تعهد سازمانی در کارکنان خویش می‌توانند انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را که به کارایی و عملکرد آن سازمان‌ها کمک‌مؤثری می‌کنند، از جانب کارکنان‌شان داشته باشند [۵]. رهبری معنوی شامل آموزش اصول صحیح به پیروان و اعمال روش‌هایی است که خویش‌اختیاری را فعال می‌سازد. رهبری معنوی از کارمندان پشتیبانی می‌کند تا نیازهای آینده یک سازمان را با ایجاد اعتماد برآورده کنند و در عین حال بر روی ارزش محبت و دید نوع دوستانه خود تمرکز کنند [۲]. می‌توان گفت سرمایه انسانی، اساسی‌ترین واحد در منابع ورودی به سازمان‌ها است و سازمان‌ها با ایجاد رضایت شغلی و شکل‌گیری تعهد سازمانی در کارکنان خویش می‌توانند انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را که به کارایی و عملکرد آن سازمان‌ها کمک‌مؤثری می‌کنند، از جانب کارکنان خود داشته باشند [۵]. زمانی کارکنان یک سازمان می‌توانند با افراد به خوبی تعامل داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی باشند. کارمندانی که احساس رضایت می‌کنند، معمولاً به رفتارهای شهروندی سازمانی متمایل اند [۱]. رهبری معنوی نقش مهمی در درک ارزش‌های معنوی در یک سازمان ایفا می‌کنند. چهار روش کلیدی برای ایجاد یک شخصیت رهبری قوی معنوی به نام‌های (۱) اعتماد به نفس (۲) احترام به دیگران (۳) اعتماد (۴) حفظ عملکرد معنوی وجود دارد. پادایچی<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) بیان نمود که رهبران به طور مؤثر شیوه‌های پرورش و احترام به نیازهای روحی کارکنان را به اجرا در می‌آورند. با این حال، این باعث ایجاد عواقب ناسالم برای افراد، سازمان‌ها و جامعه می‌شود. علاوه بر این، رهبران خوب باید معنویت را با پنج روش رهبری ادغام کنند تا بتوانند فرآیند را به چالش بکشند، یک دیدگاه مشترک را ایجاد کنند، دیگران را قادر به عمل کنند، و قلب را تشویق کنند. براساس پژوهش بون و همکاران، رهبری معنوی بر رضایت مندی کارکنان تأثیر دارد [۲]. نوع برخورد مناسب مدیران سبب ایجاد روحیه قوی در کارکنان می‌شود و میزان خشنودی آن‌ها را در کار و حرفه بالا می‌برد. به طور طبیعی این روحیه‌ی بالا و این میزان خشنودی در کار کارکنان تأثیر بسزایی دارد و موجب دلگرمی آن‌ها می‌شود؛ در نتیجه سبب می‌گردد که کارکنان با جدیت بیشتری فعالیت کنند. مسلماً این امر باعث دلگرمی کارکنان در انجام وظایف محوله خواهد شد و موجب همسویی اهداف فردی و سازمانی می‌شود. کارایی و رضایت شغلی در هر سازمان موردتوجه است هر فرد وقتی وارد سازمان می‌شود با مجموعه‌ای از خواسته‌ها و نیازها، تجربه‌های گذشته که بر روی هم انتظارهای شغلی او را می‌آفرینند به کار می‌پردازد و انتظار دارد اشتغال، نیازها و توقعات او را برآورده سازد و برای او نهایت رضایت را تأمین کند. خشنودی و یا رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساس‌ها و نگرش‌های مثبت است که فرد با آن به کار خود می‌نگرد و عوامل بسیاری در آن مؤثر است؛ در این میان عامل رهبری با اهمیت‌ترین و با ارزش‌ترین عاملی است که نقش بسزایی در تحقق رضایت شغلی ایفا می‌کند. از آنجاکه مدیران به دنبال کسب اهداف سازمان هستند باید موارد

<sup>۴</sup>. Padayachi

بسیاری را در کسب این مهم در نظر بگیرد. یکی از این موارد توجه به رضایت شغلی کارکنان است. مدیران در افزایش رضایت شغلی کارکنان خود نقش بسزایی دارند و یکی از مهم ترین ارکان هر محیط کاری به شمار میروند. اینکه رضایت شغلی چگونه به دست می آید، مسئله ای است که افراد بسیاری با آن دست به گریبان هستند. عوامل متعددی وجود دارد که در کنار هم می توانند رضایت شغلی در افراد ایجاد کنند. چه بسا نبود یک عامل از مجموع این عوامل می تواند از ایجاد رضایت در فرد بکاهد یا حتی او را در زمره افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوه مدیریت در محل کار، عدم تبعیض و میزان آگاهی فرد از شغل خود از مهمترین عوامل ایجاد رضایت شغلی در افراد است [۷].

اکنون به بررسی برخی از تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و رهبری معنوی پرداخته می شود. بهاری و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی بیان نمودند که تحلیل مسیرهای مستقیم حاکی از آن است که هوش هیجانی در رضایت شغلی و OCB تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین تأثیر رضایت شغلی در OCB نیز مثبت و معنادار است. در تحلیل مسیر غیرمستقیم، متغیر هوش هیجانی از طریق نقش واسط رضایت شغلی در OCB تأثیر مثبت و معناداری دارد. در این میان، تأثیر رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی، با بزرگترین ضریب مسیر، به نسبت سایر متغیرها بیشترین تأثیر را دارد [۱]. اردلان و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان نقش عدالت سازمانی در رضایت شغلی با میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی بیان نمودند که متغیر عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی دارای اثر مستقیم، مثبت و معنادار در سطح ۰/۰۵ بر رضایت شغلی بودند؛ عدالت سازمانی با میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی اثر غیرمستقیم، مثبت و معنادار بر رضایت شغلی دارد. متغیرهای عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی قادر به تبیین ۶۰٪ واریانس متغیر رضایت شغلی می باشند [۸]. دردوچ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان رضایت شغلی و OCB کارکنان در شرکت‌ها در جمهوری صربستان بیان نمودند که OCB شکلی از رفتار کارمندان است که در آن کارمندان فراتر از وظایف رسمی خود که با توصیف شغل مورد نیاز است، فراتر می‌روند. نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه مثبتی بین رضایت شغلی پاسخ دهندگان و OCB و نیز تأثیر مثبت رضایت شغلی بر OCB کارکنان وجود دارد [۵]. ثانی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان بررسی تأثیر OCB بر رضایت شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی بیان نمودند که OCB اثر مستقیمی بر رضایت شغلی با رهبری معنوی دارد. عمل OCB توانایی شکل دادن به طرز تفکر زیر دستانی را دارد که همیشه مسئول کار آن‌ها باشد [۲].

### ۳. روش تحقیق

این تحقیق بر اساس طرح تحقیق از نوع توصیفی - تحلیلی است. تحقیق حاضر توصیفی است، زیرا به جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه یا پاسخ به سوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مورد مطالعه می‌پردازد و از نظر هدف کاربردی می باشد. همچنین این تحقیق از نوع همبستگی می باشد زیرا به دنبال رابطه بین دو متغیر هستیم و اگر این رابطه وجود دارد اندازه و حد آن چقدر است. در انجام این تحقیق از مطالعات کتابخانه ای و میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است و از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات بهره گرفته شده است. جامعه ی آماری این تحقیق شامل کلیه معلمان ابتدایی شهر املش می باشد که پس از بررسی های صورت گرفته و تحقیقات میدانی بر اساس آمار اداره آموزش و پرورش شهر املش تعداد آن ها برابر ۶۲ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه مناسب برای جامعه ای با اندازه ۶۲ نفر، برابر ۵۲ نمونه می باشد. با توجه به اینکه ممکن بود برخی از پرسشنامه ها برگشت داده نشود، به میزان ۱۰ درصد پرسشنامه بیشتر توزیع گردید که از بین پرسشنامه های برگشتی تعداد ۵۵ پرسشنامه انتخاب گردید.

## ۴. نتایج

برای آزمون فرضیه های این تحقیق از روش های آماری استفاده شد. نتایج پردازش اطلاعات نشان می دهد که مردان با ۲۹ نفر ۵۲/۷ درصد و زنان با ۲۶ نفر و ۴۷/۳ درصد نمونه مورد مطالعه را تشکیل می دهند که از این بین افراد ۴۶ تا ۵۰ سال با ۲۷/۳ درصد بیشترین فراوانی را دارند. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده افراد لیسانس با ۳۲ نفر و ۵۸/۲ درصد دارای بیشترین فراوانی و پس از آن افراد فوق لیسانس و بالاتر با ۱۱ نفر (۱۹ درصد)، فوق دیپلم با ۹ نفر (۱۶/۴ درصد) و افراد دیپلم با ۳ نفر (۵/۵) درصد اعضای نمونه را شامل می شدند. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده متغیر رفتار شهروندی سازمانی دارای میانگین ۵۸/۸۵ و انحراف معیار ۶/۱۰ می باشد. متغیر رهبری معنوی دارای میانگین ۶۲ و انحراف معیار ۷/۵۶ و متغیر رضایت مندی نیز دارای میانگین ۷۷/۸۷ و انحراف معیار ۵/۹۰ می باشد. در فرضیه اول به بررسی رابطه رفتار شهروندی و رضایت شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی پرداخته شد. به توجه به اطلاعات به دست آمده از آزمون رگرسیون ضریب غیر استاندارد شده و خطای استاندارد بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و رهبری معنوی به ترتیب برابر ۰/۵۵۴ و ۰/۱۵۲ و برای دو متغیر رهبری معنوی و رضایت شغلی به ترتیب برابر ۰/۴۶۵ و ۰/۰۸۶ بوده که با استفاده از آزمون سوبل شدت رابطه بین دو متغیر رفتار شهروندی و رضایت شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی ۳/۰۲۲۲ به دست آمد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم که به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی و رهبری معنوی با استفاده از آزمون پیرسون پرداخت نشان داد که مقدار سیگما برابر ۰/۰۰۱ بوده که بیان می کند بین دو متغیر رفتار شهروندی و رهبری معنوی رابطه ی معناداری وجود داشته و مقدار این رابطه نیز برابر ۰/۴۴۷ بوده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم و چهارم نشان داد که بین دو متغیر رهبری معنوی و رضایت شغلی رابطه ی معناداری با شدت ۰/۵۹۶ و بین دو متغیر رفتار شهروندی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنا دار با مقدار ۰/۷۷۵ وجود دارد.

## ۵. بحث و نتیجه گیری:

در این پژوهش به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مندی معلمان با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی در شهر املش پرداخته شد. با توجه به نتایج به دست آمده و تایید رابطه بین رفتار شهروندی و رضایت شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رهبری معنوی می توان بیان کرد که مدیران آموزش و پرورش می توانند با تقویت عوامل موثر بر رفتار شهروندی شامل کمک به همکاران در انجام وظایف، وقت شناسی در کار، حضور در جلسه های سازمان، مشورت یا همکاری و ... و همچنین در نظر گرفتن مواردی چون تعهد به چشم انداز های سازمان، صادق بودن سازمان با کارکنان، درک کارکنان توسط سازمان، توجه به کیفیت کار در سازمان و ... میزان رضایت شغلی را افزایش دهند. همچنین مدیران آموزش و پرورش می توانند با تقویت عوامل موثر بر رفتار شهروندی شامل کمک به همکاران و همکاری با آن ها در انجام دادن وظایف، رعایت نظم و انضباط در محیط کار، متعهد بودن نسبت به سازمان و ...، میزان رضایت شغلی را در بین کارکنان افزایش دهند. به علاوه مدیران آموزش و پرورش می توانند با تقویت عوامل موثر بر رفتار شهروندی همچون کمک به همکاران در انجام وظایف، وقت شناسی در کار، حضور در جلسه های سازمان، مشورت یا همکاری و ...، میزان رضایت مندی را در بین کارکنان آموزش و پرورش افزایش دهند.

## ۶. پیشنهادات

اهمیت و ضرورت رفتار شهروندی سازمانی در این است که رفتار شهروندی در سازمان ها و بالا بردن سطح فعالیت و عملکرد نیرو های خود باید عوامل مربوط و مؤثر بر تعهد سازمانی (مانند: برخورد همراه با احترام، باوقار بودن و مؤدبانه بودن سرپرستان با زیردستان خود، تناسب بین حقوق و دستمزد و میزان مشارکت به کارکنان و همکاری کارمندان در جمع آوری اطلاعات صحیح برای تصمیم گیری) را در سازمان ها پررنگ تر کند تا بتوان به این شکل باعث هرچه بیشتر بروز کردن رفتارهای شهروندی در سازمان شد. با توجه به مطالب ذکر شده و با در نظر گرفتن نتایج به دست آمده پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می گردد.

پیشنهاد می گردد که مدیران آموزش و پرورش با پرداختن به موضوعاتی نظیر کمک به همکاران در انجام وظایف ، وقت شناسی در کار ، حضور در جلسات سازمان ، مشورت یا همکاران و ... که منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می شود و همچنین در نظر گرفتن تعهد به چشم انداز های سازمان ، صادق بودن سازمان با کارکنان ، درک کارکنان توسط سازمان ، توجه به کیفیت کار در سازمان نسبت به افزایش احساس خشنودی در کارکنان ، افزایش صداقت و اعتماد در بین کارکنان ، شکوفا شدن استعداد ها و توانایی های کارکنان که همگی از مصادیق رضایت شغلی در بین آن ها می باشد بکوشند. پیشنهاد می گردد که مدیران آموزش و پرورش با پرداختن به موضوعاتی چون حضور در جلسات سازمان ، مشورت یا همکاران و ... که منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می شود نسبت به بهبود مواردی همچون احساس رضایت از شغل ، اعتماد به سایر کارکنان ، برخورد مناسب با کارکنان و سرپرستان ، رضایت از محیط کار و ... کمک نمایند.

## منابع و مراجع

۱. بهاری، جعفر؛ محمدی، سمیرا؛ بذله، مرجان؛ بهاری، شهلا. (۱۴۰۰). بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل های شهر تبریز). گردشگری و توسعه، ۲۵۷-۲۷۲، (۱)۱۰.
۲. Sani et al ., (۲۰۲۰), The Effect of Organizational Citizenship Behavior on Job Satisfaction Mediated with Spiritual Leadership, International Journal of Business and Society, Vol. ۲۱No. ۲, ۲۰۲۰, ۷۴۸-۷۳۷
۳. اسپهبدی ، علیرضا ؛ ایوبی ، هادی (۱۳۹۹) ، رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، نشریه علمی دانش انتظامی مازندران ، دوره ۱۳۹۹، شماره ۴۰، صفحه ۹۱-۱۰۱
۴. اعتدادی ، محمد ؛ سخایی ، غلامحسن ؛ پور رجب ، معصومه ؛ کیانی ، مهدی (۱۳۹۹)، اجرای طرح آموزش و یادگیری آنلاین در مدارس استان اصفهان در دوران شیوع بیماری کووید ۱۹ ، مجله پیشرفت های نوین در علوم رفتاری ، دوره پنجم، شماره چهل و چهارم ، صص ۱۲-۲۴
۵. اسپهبدی ، علیرضا ؛ ایوبی ، هادی (۱۳۹۹) ، رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، نشریه علمی دانش انتظامی مازندران ، دوره ۱۳۹۹، شماره ۴۰، صفحه ۹۱-۱۰۱
۶. Dordevic et al ., (2021), Job satisfaction and organizational citizenship behaviour of employees in companies in the Republic of Serbia STRATEGIC MANAGEMENT, Vol. 26 (2021), No. 3, pp. 061-071
۷. صالحی صدقیانی، جمشید، اخوان خرازیان، مریم، بهرامزاده، مهدی، حسنزاده، کاظم، سهرابی، آرزو. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر ابعاد رهبری معنوی بر رضایت شغلی کارکنان بانکی. مدیریت کسب و کار، ۷(۲۶)، ۹-۳۶.
۸. اردلان ، محمد رضا ؛ معجونی ، حسین (۱۴۰۰) ، نقش عدالت سازمانی در رضایت شغلی با میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روانشناختی ، مدیریت بر آموزش سازمان ها ، سال دهم ، شماره ۱، صص ۷۳-۱۰۸