

رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان^۱

مسعود اسدی^۲، زینب شکوری^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان زن و مرد انجام گرفت. روش پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه معلمان شهرستان البرز بود. نمونه مورد بررسی ۲۴۰ معلم (۱۶۰ زن و ۸۰ مرد) بودند که با روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار پژوهش «پرسشنامه جو سازمانی»، «پرسشنامه کیفیت زندگی کاری» و «پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکوف وهمکاران» بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام انجام شد. از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، متغیر محیط امن کار توانست ۳/۵ درصد از واریانس مربوط به نوع دوستی را تبیین کند. متغیرهای محیط امن کار و پرداخت منصفانه توانستند در دو گام ۵/۴ درصد از واریانس مربوط به وظیفه شناسی را پیش بینی کنند. قانون‌گرایی در سازمان و پرداخت منصفانه توانستند در دو گام ۴/۵ درصد از واریانس مربوط به بردباری را تبیین نمایند. یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان توانستند ۸/۶ درصد از واریانس مربوط به متغیر آداب اجتماعی را پیش بینی کنند. همچنین نتایج ضریب رگرسیون نشان داد از بین مؤلفه‌های جو سازمان رفتار بیگانه معلمان توانست ۱۹ درصد از واریانس مربوط به نوع دوستی را تبیین کند. متغیرهای رفتار بیگانه معلمان، رفتار حرفه‌ای معلمان و رفتار بیگانه معلمان توانستند در سه گام ۴۶ درصد از واریانس وظیفه شناسی را پیش بینی کنند. رفتار حرفه‌ای معلمان، رفتار صمیمی معلمان و رفتار بیگانه معلمان توانستند در سه گام ۲۲ درصد از واریانس بردباری را پیش بینی کنند. رفتار صمیمی معلمان و ممانعت مدیر توانستند در دو گام ۵/۳ درصد از واریانس متغیر احترام را پیش بینی کنند. رفتار حمایتی مدیر نیز توانست ۲/۱ درصد از واریانس متغیر آداب اجتماعی را تبیین نماید. نتایج آزمون t گروه‌های مستقل نشان داد که بین زنان و مردان در هیچ یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنادار وجود ندارد.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، جو سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، معلمان.

^۱ تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۹/۱۲ - تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱/۲۳

^۲ دکتری مشاوره، استادیار گروه علوم تربیتی و روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه اراک، اراک، ایران - m-asadi@araku.ac.ir

^۳ مشاور در آموزش و پرورش

مقدمه

با پیچیده شدن روز افزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس و مهم‌تر می‌شود، به طوری که می‌توان اذعان کرد دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست (محمدی، ۱۳۸۵). امروزه آموزش و پرورش به عنوان یکی از سازنده‌ترین سازمان‌ها و از ارکان اساسی برای توسعه آموزشی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی جامعه مطرح است (نوربخش و علیزاده، ۱۳۸۳). این سازمان، از عناصر مختلفی تشکیل شده است که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن نقش بسزایی ایفا می‌کند. معلم، به عنوان یکی از عناصر، اهمیت خاصی دارد و رضایت او می‌تواند در تحقق اهداف نظام آموزش و پرورش تأثیر بسزایی داشته باشد (هاکانن، باکر و اسشافل^۱؛ ۲۰۰۷؛ گرایسون و آلوازر^۲، ۲۰۰۸). عوامل متعددی در ایفای بهتر وظایف آموزشی معلمان نقش دارند که یکی از آنها، رفتار شهروندی سازمانی^۳ است (داسولت^۴، ۲۰۰۶).

مبانی نظری

رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت است که اگر چه مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی سازمان بازشناخته نمی‌شود، اما در حالت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می‌دهد (پاداسکوف و همکاران^۵، ۲۰۰۰) و می‌تواند بر عملکرد سازمان، به خصوص در شرایط بحرانی، تأثیرگذار باشد. در تعریفی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به آن دسته از رفتارهای اختیاری کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان نشده و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (مور من و بلکلی^۶، ۲۰۰۵). به عبارت دیگر، شرح وظایف رسمی در مدرسه کافی نیست؛ شرح وظایف رسمی معلمان، نمی‌تواند تمام رفتارهای مورد نیاز برای اثر بخشی و تحقق اهداف مدارس را پیش بینی کند (دیپائولا و شانن موران^۷، ۲۰۰۱؛ باگلر و سامچ^۸، ۲۰۰۵). مواجهه

^۱ - Hakanen J., Bakker B., Schaufeli, B.

^۲ - Grayson, L., Alvarez, K

^۳ - Organizational Citizenship Behavior

^۴ - Dussault, M

^۵ - Podsakoff, P.M & et al

^۶ - Moorman, R. H., & Blakely, G. L

^۷ - Dipaola, M. F., & Hoy, W. K

^۸ - Bogler, R., & Somech, A

مؤثر با شرایط و مقتضیات حاکم بر مدارس، به رفتارها و تلاش‌هایی، فراتر از آنچه در قرارداد شغلی ذکر شده است (رفتار شهروندی سازمانی)، نیاز دارد.

رفتار شهروندی کارکنان اقدامات مثبت کارکنان، برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری است (دیگیوس و همکاران^۱، ۲۰۲۰؛ ریکتا^۲، ۲۰۰۴). اورگان و همکاران^۳ (۲۰۱۸؛ ۲۰۰۶) معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله‌ی سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد؛ اول این که این رفتار باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه‌ی از پیش تعیین شده و نه به عنوان بخشی از وظایف رسمی. دوم این که مزایای این رفتار، جنبه‌ی سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد (رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک مفهوم چند بعدی، تمام رفتارهای نسبتاً مثبت افراد در داخل سازمان شامل: ۱- نوع دوستی (کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط)، ۲- با وجدان بودن (رفتارهای اختیاری که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود مثل فردی که بیشتر از زمان معمول در محل کار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند)، ۳- جوانمردی (تمایل به تحمل شرایط سخت بدون ابزار شکایت و ناراحتی)، ۴- گذشت (نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده آل سازمان بدون ابراز شکایت، و ۵- رفتار مدنی (تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان) را در برمی‌گیرد (کرم‌ماز و آرکاسی^۴، ۲۰۰۹؛ یلماز و تاسدن^۵، ۲۰۰۹). با توجه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد سازمان، پرداختن به عوامل مؤثر بر آن حائز اهمیت است. این عوامل را می‌توان در دو دسته عوامل درون‌روانی و عوامل بیرونی و سازمانی مانند کیفیت زندگی کاری^۶ و جو سازمانی^۷ و قرار داد.

¹ - de Geus, C. J & et al

² - Riketta, M

³ - Organ, D. W

⁴ - Korkmaz, T. & Arpaci, E

⁵ - Yilmaz, K. & Tasdan, M

⁶ - Quality of Work Life

⁷ -organization climate

کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارتی صحیح، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم تر از همه ایجاد فضای کار چالش گرانه، مشارکتی، و اقناع کننده است. زندگی کاری با کیفیت عالی از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می آید و عبارت است از به کار گیری کوشش‌هایی در استفاده از زندگی کاری با کیفیت، که خود کوشش‌های منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصت‌های بزرگ‌تری برای اثرگذاری بر کارشان و تشریح مساعی در اثربخشی کلی سازمان می‌دهد (آلام و شایک^۱، ۲۰۲۰؛ تکیور و شارما^۲، ۲۰۱۹؛ جزئی، ۱۳۸۱). کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی و چگونگی بهبود کار فردی منطبق است (حمیدی، جفری و کاترا^۳، ۲۰۱۹) و منجر به پیامدهایی مطلوبی در عملکرد، کسب اهداف، و سودآوری سازمان، و نیز ادراک برابری و اخلاقیات در کارکنان می‌شود، از این رو می‌تواند در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر باشد.

جو سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از حالات و خصوصیات یا ویژگی‌های حاکم بر یک سازمان که آن را قابل اعتماد، غیر قابل اعتماد، ترس آور و یا اطمینان بخش، تسهیل کننده، یا بازدارنده می‌سازد و از عواملی مانند رضایت شغلی، شخصیت، رفتار، سوابق، نوع مدیریت، فرهنگ سازمانی، روحیه یا انگیزش، ساختار، تکنولوژی بوجود می‌آید و سبب تمایز سازمان مشابه از هم می‌شود (امین پور، ۱۳۸۱). جو سازمانی خصوصیات داخلی یک سازمان است که دربروز رفتار سازمانی نیروی انسانی، به خصوص درخود باوری جهت اظهار نظر، مشارکت و انگیزش تأثیر می‌گذارد (پراستاویان و همکاران^۴، ۲۰۲۰؛ عسگریان، ۱۳۷۸). از آنجایی که پژوهش حاضر در سازمان آموزش و پرورش انجام شده است، جو مدرسه مورد توجه قرار گرفته است. جو مدرسه عبارت است از کیفیت نسبتاً پایدار محیط مدرسه که به وسیله معلمان تجزیه می‌شود، رفتار آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و مبتنی بر ادراکات جمعی آنان است. به عبارت دیگر جو سازمانی مدرسه، حاصل روابط و کنش‌های متقابل میان گروه‌های درون مدرسه، یعنی مدیران، معلمان، کارکنان و دانش آموزان است (علاقه بند، ۱۳۷۴).

¹ - Allam, Z., & Shaik, A

² - Thakur, R., & Sharma, D

³ - Karta, W

⁴ - Prastiawan, A & et al

پیشینه پژوهش

رابطه معنادار بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات محبی فر، صفری، جعفری، احدی نژاد و ترکا (۱۳۹۱)، حسینی، کشاورزی، زارع و عربی (۱۳۹۲)، حق شناس کاشانی (۲۰۱۲) مورد تأیید قرار گرفته است. از دیگر عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان، می‌توان به جو سازمانی اشاره کرد. رابطه معنادار بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات رضاتاید^۱ (۲۰۱۰)؛ ثمودی، فرنیاء، وحید فر و زمستانی (۲۰۱۲) و جمالی، پور ظهیر و صالحی (۱۳۸۸) مورد تأیید قرار گرفته است.

علی‌رغم اهمیت و نقش حساس رفتار شهروندی سازمانی در تمام سازمان‌ها، آن‌طور که شواهد موجود نشان می‌دهد، در مدارس، کمتر به آن توجه شده است. دلایل این امر از دو جهت قابل بررسی است؛ اول آنکه نقش مهم این متغیر، هنوز به طور کامل و گسترده درک نشده، و دیگر اینکه ممکن است بدیع بودن و بومی نشدن آن در مدارس، انگیزه‌های پژوهشی زیادی را ایجاد نکرده باشد. همچنین علی‌رغم درک اهمیت و روند رو به رشد پژوهش‌ها و نیاز آشکار مدارس به معلمان با رفتار شهروندی سازمانی بالا، هنوز به این متغیر در ایران و در سطح مدارس، توجه نمی‌شود. از آنجا که این مسئله از ضعف دانش و غفلت پژوهشگران نیز ناشی می‌شود، ضروری است این متغیر، مورد بررسی قرار بگیرد. علاوه بر آن پژوهش در مورد رفتار شهروندی سازمانی معلمان، ظرافت مهمی از نقش و شیوه تأثیر آن بر اثر بخشی مدارس را مشخص می‌کند و درک بهتر آن، به ایجاد شرایط حمایت کننده از رفتار شهروندی سازمانی معلمان و متعاقب آن اثر بخشی مدارس، کمک خواهد کرد (دیپئولا و هوی، ۲۰۰۵). با توجه به تمهیدات یاد شده، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین دبیران انجام شده است. بر این اساس، پرسش‌های پژوهش حاضر عبارتند از:

۱- رابطه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی) با رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن (نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، احترام، آداب اجتماعی) چگونه است؟

¹ - RazaTayed,A

۲- رابطه مؤلفه‌های جو سازمانی (رفتار هدایتی مدیر، رفتار ممانعتی مدیر، رفتار حمایتی مدیر، رفتار حرفه‌ای معلمان، رفتار صمیمی معلمان، رفتار بیگانه معلمان) با رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن چگونه است؟

۳- هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به چه میزان واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند؟

۴- هر یک از مؤلفه‌های جو سازمانی به چه میزان واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند؟

۵- آیا بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در بین مردان و زنان تفاوت معنی داری وجود دارد؟.

روش

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر در چارچوب یک طرح غیرآزمایشی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان شاغل در مقطع متوسطه شهرستان البرز استان قزوین (بالغ بر ۶۵۰ نفر) بودند. نمونه مورد نظر شامل ۲۴۰ معلم (۱۶۰ زن و ۸۰ مرد) بود که به شیوه نمونه‌گیری در دسترس، انتخاب شد. بدین صورت که ابتدا چند مدرسه به طور تصادفی انتخاب شدند و سپس از هر مدرسه تعدادی از معلمین زن و مرد را که در مدرسه حضور داشته و حاضر به همکاری بودند، مورد آزمون قرار گرفتند. میانگین سن معلمان زن ۳۶ سال و میانگین سن معلمان مرد ۳۵ سال بود. میانگین سابقه کار معلمان زن و مرد ۱۳ سال بود. ۱۰/۴ درصد از آزمودنی‌ها مجرد و ۸۹/۶ درصد از آزمودنی‌ها متأهل بودند. ۴/۶ درصد از آزمودنی‌ها دارای مدرک فوق دیپلم، ۷۹/۲ درصد لیسانس و ۱۶/۳ درصد فوق لیسانس بودند. ۹۲/۱ درصد از آزمودنی‌ها از نظر وضعیت استخدامی، رسمی و ۷/۹ درصد پیمانی بودند. لازم به ذکر است که پیش از تکمیل پرسشنامه‌های مورد نظر توسط آزمودنی‌ها، توضیحاتی در زمینه هدف پژوهش و شیوه تکمیل مقیاس‌های استفاده شده توسط پژوهشگران، برای آزمودنی‌ها ارائه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون^۱، رگرسیون گام به گام^۲ و آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شد.

^۱ - Pearson correlation

^۲ - stepwise regression

ابزار پژوهش

۱. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکوف وهمکاران (۱۹۹۰): این پرسشنامه که توسط پادساکوف وهمکاران (۱۹۹۰) بر اساس ابعاد پنج‌گانه اوارگان (۱۹۸۸) ساخته شده دارای ۲۴ گویه است. پرسشنامه پنج مولفه نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، احترام و آداب اجتماعی را در مقیاس طیف لیکرت هفت‌گزینه‌ای از نمره یک (خیلی کم) تا نمره هفت (خیلی زیاد) می‌سنجد. پایایی آن در تحقیقات گوناگون از جمله در پژوهش‌های شکرکن و همکاران (۱۳۸۵)، شکرکن و نعمی (۱۳۸۰)، هویدا و نادری (۱۳۸۸) برای کل پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۸، ۰/۹۲ و ۰/۸۹ گزارش شده است. همچنین پایایی آزمون با ضریب آلفا کرونباخ برای نوع دوستی ۰/۸۵، وظیفه‌شناسی ۰/۸۲، بردباری ۰/۸۵، احترام ۰/۸۵ و آداب اجتماعی ۰/۷۰ گزارش شده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ۰/۵۶ به دست آمد.

۲. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: این پرسشنامه توسط قلاوندی، رجایی پور، مولوی و شریف (۱۳۸۹) بر اساس مدل ریچارد والتون (۱۹۷۳) ساخته شد و شامل ۶۰ سوال در مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای از «خیلی کم» تا «خیلی زیاد» است. این پرسشنامه دارای ۸ مؤلفه است که عبارتند از: پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی. نتایج تحلیل عاملی مؤلفه‌های این پرسشنامه را مورد تأیید قرار داد. روایی آن نیز توسط متخصصان و اساتید حوزه علوم تربیتی و مدیریت تأیید و پایایی آن به روش کرونباخ ۰/۹۳ مشخص گردید. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد.

۳. پرسشنامه جو سازمانی: در پژوهش حاضر برای اندازه‌گیری جو سازمانی از نسخه مقطع متوسطه پرسشنامه هالپین و دان کرافت (۱۹۶۳) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۷ گویه در مقیاس طیف لیکرت ۴‌گزینه‌ای از «همیشه» تا «بندرت» است. پرسشنامه شش بُعد رفتار مدیر مدرسه و معلمان را مورد سنجش قرار می‌دهد. این ابعاد عبارتند از: رفتار هدایتی مدیر، رفتار ممانعتی مدیر، رفتار حمایتی مدیر، رفتار حرفه‌ای معلمان، رفتار صمیمی معلمان، رفتار بیگانه معلمان. روایی و پایایی آن توسط احقر (۱۳۸۶) مورد تأیید قرار گرفت. بدین شکل که روایی محتوایی پرسشنامه از طریق بررسی پرسش‌ها توسط ۶ نفر از اساتید رشته مدیریت، روان‌شناسی و مشاوره که در زمینه پژوهش از تجارب کافی برخوردار بودند، مطالعه شد و بر اساس

نظر آنها اصلاحات لازم انجام و مورد تأیید قرار گرفت. ضریب پایای پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش باز آزمایی به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۷ مشخص گردید. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ۰/۸۰ به دست آمد.

یافته ها

سؤال اول پژوهش: «رابطه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چگونه است؟»

جدول شماره ۱: ضرایب همبستگی بین نمرات مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی

سازمانی

مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی					متغیر
آداب اجتماعی	احترام	بردباری	وظیفه شناسی	نوع دوستی	
۰/۰۷۰	۰/۰۰۳	-۰/۰۶۹	-۰/۱۰۸	۰/۰۱۲	پرداخت منصفانه
۰/۰۵۴	۰/۰۰۷	۰/۱۲۳	۰/۱۶۱*	۰/۱۸۸**	محیط کار ایمن
۰/۱۵۰*	۰/۰۴۰	۰/۱۲۳	۰/۱۰۲	۰/۱۷۰**	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم
۰/۲۲۰**	۰/۰۷۱	۰/۱۵۷**	۰/۱۰۰	۰/۱۱۸	قانون گرایی در سازمان
*۰/۱۴۹	-۰/۰۱۵	۰/۰۳۸	-۰/۰۳۸	۰/۰۵۲	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۰/۲۳۶**	-۰/۰۴۴	۰/۱۱۴	۰/۰۴۹	۰/۰۸۵	فضای کلی زندگی
۰/۲۳۹**	-۰/۰۱۰	۰/۰۶۳	۰/۰۵۳	۰/۰۸۰	یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان
۰/۲۱۷**	-۰/۰۲۲	۰/۰۴۷	-۰/۰۱۴	۰/۲۹	توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی
۰/۲۳۸**	۰/۰۰۹	۰/۱۱۳	۰/۰۷۶	۰/۱۴۲*	نمره‌ی کلی کیفیت زندگی کاری

N=۲۴۰ . *P<۰/۰۵ . **P<۰/۰۱

نتایج آزمون همبستگی در جدول ۱ نتایج نشان می‌دهد که محیط امن کار با نوع دوستی، و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنادار دارد. تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم بانوع دوستی و آداب اجتماعی همبستگی مثبت معنادار دارد. قانون‌گرایی در سازمان با بردباری و آداب اجتماعی همبستگی مثبت معنادار دارد. وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی با آداب اجتماعی همبستگی مثبت معنادار دارند.

سؤال دوم پژوهش: رابطه مؤلفه‌های جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن چگونه است؟

جدول شماره ۲: ضرایب همبستگی بین نمرات جو سازمانی مدرسه و رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی					متغیر	میانگین و انحراف معیار
آداب اجتماعی	احترام	بردباری	وظیفه شناسی	نوع دوستی		
-۰/۰۶۹	۰/۱۰۰	۰/۲۱۰**	۰/۲۷۹**	۰/۲۳۱**	رفتار هدایتی مدیر	۳۰/۱۱۸ ۳/۱۱۸
-۰/۱۱۸	-۰/۰۶۳	۰/۰۳۹	۰/۰۵۴	۰/۰۴۴	رفتار ممانعتی مدیر	
-۰/۱۴۶*	۰/۱۰۵	۰/۱۴۷*	۰/۱۸۳**	۰/۱۳۴*	رفتار حمایتی مدیر	
-۰/۱۱۷	۰/۱۴۱*	۰/۳۹۹**	۰/۴۱۴**	۰/۳۳۳**	رفتار حرفه‌ای معلمان	
-۰/۱۲۳	۰/۱۶۳*	۰/۱۰۵	۰/۱۴۹*	۰/۱۹۷**	رفتار صمیمی معلمان	
-۰/۰۷۳	-۰/۰۶۸	-۰/۲۵۲**	-۰/۲۳۴**	-۰/۳۳۴**	رفتار بیگانه معلمان	

$N=240$. * $P<0.05$. ** $P<0.01$

نتایج آزمون همبستگی در جدول ۲ نتایج نشان می‌دهد که رفتار هدایتی مدیر با نوع دوستی، وظیفه شناسی و بردباری همبستگی مثبت معنادار دارد. رفتار حمایتی مدیر بانوع دوستی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنادار و با آداب اجتماعی همبستگی منفی معنادار دارد. رفتار حرفه‌ای معلمان با نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری و احترام همبستگی مثبت معنادار دارد. رفتار صمیمی معلمان با نوع دوستی، وظیفه شناسی و احترام همبستگی مثبت

معنادار دارد و رفتار بیگانه معلمان با نوع دوستی، وظیفه شناسی و بردباری همبستگی منفی معنادار دارد.

سؤال سوم پژوهش: «هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به چه میزان واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند؟».

جدول شماره ۳: خلاصه مدل رگرسیون گام به گام کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	F	R	R ²	B	SE	β	T	P
نوع دوستی	محیط امن کار	۸/۷۱	۰/۱۸۸	۰/۰۳۵	۰/۰۷۳	۰/۰۲۵	۰/۱۸۸	۲/۹۵	۰/۰۰۳
وظیفه شناسی	محیط امن کار+پرداخت منصفانه	۶/۸۰	۰/۲۳۳	۰/۰۵۴	-۰/۱۵۲	۰/۰۵۷	-۰/۱۷۷	-۲/۶۶	۰/۰۰۸
بردباری	قانونگرایی در سازمان+پرداخت منصفانه	۵/۵۷	۰/۲۱۲	۰/۰۴۵	-۰/۱۷۳	۰/۰۷۷	-۰/۱۵۴	-۲/۲۳	۰/۰۲۶
آداب اجتماعی	یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان	۲۲/۲۹	۰/۲۹۳	۰/۰۸۶	۰/۰۷۶	۰/۰۱۶	۰/۲۹۳	۴/۷۲	۰/۰۰۰

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که متغیر محیط امن کار توانست نوع دوستی را بیش بینی کند و ۳/۵ درصد واریانس مربوط به نوع دوستی به وسیله متغیر محیط امن کار تبیین می‌شود. متغیرهای محیط امن کار و پرداخت منصفانه توانستند وظیفه شناسی را بیش بینی کنند و ۵/۴ درصد واریانس مربوط به وظیفه شناسی به وسیله این دو متغیر تبیین می‌شود. قانون-گرایی در سازمان و پرداخت منصفانه توانستند بردباری را بیش بینی کنند و ۴/۵ درصد واریانس مربوط به بردباری به وسیله این دو متغیر تبیین می‌شود. همچنین نتایج ضریب رگرسیون نشان داد که یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان توانست متغیر آداب اجتماعی را بیش بینی کنند و ۸/۶ درصد واریانس مربوط به متغیر آداب اجتماعی به وسیله یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان تبیین می‌شود. متغیر احترام به وسیله‌ی هیچ یک از متغیرهای پیش بین (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی)، تبیین نگردید.

سؤال چهارم پژوهش: «هر یک از مؤلفه‌های جو سازمانی به چه میزان واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کنند؟».

جدول شماره ۴: خلاصه مدل رگرسیون گام به گام جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	متغیر	F	R	R ²	B	SE	β	T	P
نوع دوستی	رفتار بیگانه معلمان+ رفتار حرفه ای معلمان	۲۹/۲۸	۰/۴۴۵	۰/۱۹۸	۰/۱۵۶	۰/۰۳۱	۰/۲۹۷	۵/۰۶	۰/۰۰۰
وظیفه شناسی	رفتار حرفه ای معلمان+ رفتار بیگانه معلمان+ رفتار صمیمی معلمان	۲۲/۲۴	۰/۴۶۹	۰/۲۲۰	-۰/۱۸۲	۰/۰۸۷	-۰/۱۶۷	-۲/۰۹	۰/۰۳۷
بردباری	رفتار حرفه ای معلمان+ رفتار صمیمی معلمان+ رفتار بیگانه معلمان	۲۳/۲۲	۰/۴۷۷	۰/۲۲۸	-۰/۳۹۷	۰/۱۴۶	-۰/۱۶۲	-۲/۸۳	۰/۰۰۰
احترام	رفتار صمیمی معلمان+ رفتار ممانعت مدیر	۶/۶۱	۰/۲۳۰	۰/۰۵۳	-۰/۲۳۷	۰/۰۹۲	-۰/۱۸۵	-۲/۵۶	۰/۰۱۱
آداب اجتماعی	رفتار حمایتی مدیر	۵/۱۶	۰/۱۴۶	۰/۰۲۱	-۰/۰۸۹	۰/۰۳۹	-۰/۱۴۶	-۳/۲۷	۰/۰۲۴

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که رفتار بیگانه معلمان توانست نوع دوستی را بیش بینی کنند و ۱۹ درصد از واریانس مربوط به نوع دوستی به وسیله رفتار بیگانه معلمان تبیین می‌شود. متغیرهای رفتار بیگانه معلمان، رفتار حرفه‌ای معلمان و رفتار بیگانه معلمان توانستند وظیفه شناسی را بیش بینی کنند و ۲۲ درصد از واریانس مربوط به وظیفه شناسی به وسیله این سه متغیر تبیین می‌شود. رفتار حرفه‌ای معلمان، رفتار صمیمی معلمان و رفتار بیگانه معلمان توانستند بردباری را بیش بینی کنند و ۲۳ درصد از واریانس مربوط به بردباری به وسیله این دو متغیر تبیین می‌شود. همچنین نتایج ضریب رگرسیون نشان داد که رفتار صمیمی معلمان و ممانعت مدیر توانست متغیر احترام را بیش بینی کنند و ۵/۳ درصد از واریانس مربوط به متغیر احترام به وسیله این دو متغیر تبیین می‌شود. متغیر آداب اجتماعی نیز توسط رفتار حمایتی مدیر تبیین گردید و میزان تبیین ۲/۱ درصد بود.

سؤال پنجم پژوهش: «آیا بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری، احترام و آداب اجتماعی) در بین مردان و زنان تفاوت معنی داری وجود دارد؟».

جدول شماره ۵: نتایج آزمون t گروه های مستقل برای مقایسه میانگین نمرات مردان و زنان از نظر مؤلفه‌های رفتار شهرونی سازمانی

p	t	df	زنان	مردان	متغیرها
			میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	
۰/۲۱۶	-۱/۲۴	۲۳۸	(۲/۲۷)۱۰/۸۱	(۲/۱۸)۱۰/۴۳	نوع دوستی
۰/۰۶۵	-۱/۸۵	۲۳۸	(۲/۵۷)۱۰/۹۵	(۲/۲۲)۱۰/۳۲	وظیفه شناسی
۰/۳۷۴	-۰/۸۹۰	۲۳۸	(۳/۱۷)۱۸/۴۴	(۳/۳۴)۱۸/۰۵	بردباری
۰/۵۶۵	۰/۵۵۷	۲۳۸	(۲/۶۰)۱۰/۰۱	(۱/۸۱)۱۰/۲۰	احترام
۰/۱۲۱	-۱/۵۵	۲۳۸	(۱/۳۲)۱۵/۲۹	(۱/۴۹)۱۵	آداب اجتماعی

نتایج آزمون t گروه‌های مستقل در جدول ۵ نشان می‌دهد که بین زنان و مردان در هیچ یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنادار وجود ندارد ($P > 0/05$).

بحث و نتیجه گیری

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای آگاهانه و داوطلبان ای از جانب کارمندان است که به طور مستقیم سطح اثربخشی سازمانی را صرف نظر از چگونگی بهره وری کارمندان، افزایش خواهد داد. کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان، افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثر گذاری بر عوامل درون سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیر گذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی هم چون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود با توجه به اهمیت این سازه پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان انجام گرفت. نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد که از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بین محیط امن کار با نوع دوستی، و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنادار وجود دارد. بدین معنی که هر مقدار که معلمان در محیط کار خود

امنیت بالاتری را تجربه کنند، صمیمیت، همدلی و مسئولیت پذیری بیشتری را نشان خواهند داد. تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم بانوع دوستی و آداب اجتماعی همبستگی مثبت معنادار دارد. بدین معنی که هر قدر که معلمان فرصتهای رشد شغلی بیشتری داشته باشند و امنیت شغلی را به طور مستمر تجربه نمایند، همدلتر خواهند بود و در زندگی اجتماعی سازمانی بیشتر مشارکت خواهند کرد. قانون‌گرایی در سازمان با بردباری و آداب اجتماعی همبستگی مثبت معنادار دارد. بدین معنی که هر میزان که عملکرد سازمان مبتنی بر قوانین مورد توافق کارکنان باشد، معلمان در زمینه انتقاد شکیب‌تر و مشارکت بیشتری در امور سازمانی خواهند داشت. بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و بین انسجام اجتماعی در سازمان، توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی و آداب اجتماعی همبستگی مثبت معنادار وجود دارد. بدین معنی که هر قدر کارکنان بتوانند قابلیت‌های فردی را بیشتر توسعه دهند، انسجام بیشتری را در سازمان مشاهده نمایند و فضای کلی سازمان را رضایت بخش ببینند، مشارکت بیشتری را در امور مرتبط با سازمان نشان خواهند داد.

در زمینه میزان پیش بینی پذیری رفتار شهروندی سازمانی از طریق ابعاد کیفیت زندگی، آزمون آماری رگرسیون گام به گام نشان داد که $7/3$ درصد از واریانس مربوط به نوع دوستی به وسیله متغیر محیط امن کار تبیین می‌شود. متغیرهای محیط امن کار و پرداخت منصفانه توانستند $5/4$ درصد از واریانس وظیفه شناسی را پیش بینی کنند. قانون‌گرایی در سازمان و پرداخت منصفانه توانستند $4/5$ درصد از واریانس بردباری را پیش بینی کنند

نتایج ضریب رگرسیون نشان داد که یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان توانست $8/6$ درصد از واریانس متغیر آداب اجتماعی به وسیله متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان تبیین می‌شود. متغیر احترام به وسیله‌ی هیچ یک از متغیرهای پیش بین پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی، تبیین نگردید. این یافته‌ها به نوعی با نتایج مطالعات حق شناس (۲۰۱۲)، محبی فر، صفری، جعفری، احدی نژاد و ترکا (۱۳۹۱) حسینی، کشاورزی، زارع و عربی (۱۳۹۲) همسو است. در تبیین احتمالی این یافته‌ها می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، برای کارکنان فراهم می‌شود. بنابر این افزایش فرصت‌هایی که در آن کارکنان بتوانند

قابلیت‌های کاری خود را ارتقا دهند و امنیت شغلی بیشتری را تجربه کنند و عملکرد سازمان را در محور قانون ببینند، رفتار شهروندی سازمانی بهتری را خواهند داشت، بدین معنی که همدلتر، صمیمی‌تر خواهند بود و مشارکت بیشتری در امور سازمانی را خواهند داشت، بنابر این این یافته‌ها دور از انتظار نیستند.

همچنین نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که از بین مؤلفه‌های جو سازمانی، رفتار هدایتی مدیر با نوع دوستی، وظیفه شناسی و بردباری همبستگی مثبت معنادار دارد. رفتار حمایتی مدیر بانوع دوستی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنادار و با آداب اجتماعی همبستگی منفی معنادار دارد. بدین معنی که هر قدر رفتار و عملکرد مدیر در قبال معلمان هدایتگرانه باشد به همان میزان معلمان از نظر نوع دوستی صمیمی و همدل تر می شوند، از نظر وظیفه شناسی، مسئولیت پذیر تر و از نظر بردباری به شکیبایی برای تحمل‌پذیری انتقاد و عدم عیب جویی از سازمانو ترجیح افراد شایسته به خود راغبتر خواهند بود. رفتار حرفه‌ای معلمان با نوع دوستی، وظیفه شناسی، بردباری و احترام همبستگی مثبت معنادار دارد. رفتار صمیمی معلمان با نوع دوستی، وظیفه شناسی و احترام همبستگی مثبت معنادار دارد و رفتار بیگانه معلمان با نوع دوستی، وظیفه شناسی و بردباری همبستگی منفی معنادار دارد. بدین معنی که اگر معلمان در رابطه با همکاران خود در محیط مدرسه رفتار صمیمانه و حرفه ای تری داشته باشند، همدلی، صمیمت، مسئولیت پذیری واحترام به همکاران بیشتر خواهد بود و در سوی دیگر هر قدر که معلمان در قبال همکاران خود رفتار حاکی از بیگانه بودن داشته باشند، صمیمت، همدلی، مسئولیت پذیری و شکیبایی برای تحمل انتقاد نیز کاهش می‌یابد.

در زمینه میزان پیش بینی پذیری رفتار شهروندی سازمانی از طریق ابعاد جوسازمانی، آزمون آماری رگرسیون گام به گام نشان داد که رفتار بیگانه معلمان توانست نوع دوستی را پیش بینی کنند و ۱۹ درصد واریانس مربوط به نوع دوستی به وسیله رفتار بیگانه معلمان تبیین می‌شود. متغیرهای رفتار بیگانه معلمان، رفتار حرفه‌ای معلمان و رفتار بیگانه معلمان توانستند در سه گام وظیفه شناسی را پیش بینی کند و ۰/۴۶ واریانس مربوط به وظیفه شناسی به وسیله این سه متغیر تبیین می‌شود. حرفه‌ای معلمان، رفتار صمیمی معلمان و رفتار بیگانه معلمان توانستند بردباری را پیش بینی کنند و ۲۲ درصد از واریانس مربوط به بردباری به وسیله این دو متغیر تبیین می‌شود. همچنین نتایج ضریب رگرسیون نشان داد که رفتار صمیمی معلمان و ممانعت مدیر توانست متغیر ۵/۳ درصد از واریانس مربوط به متغیر احترام را پیش بینی کنند. متغیر آداب اجتماعی نیز توسط رفتار حمایتی مدیر تبیین گردید و میزان

تبیین ۱/۲ درصد بود. این یافته‌ها به نوعی با نتایج مطالعات رضاتاید (۲۰۱۰) ثمودی، فرنیا، وحید فر و

زمستانی (۲۰۱۲) و جمالی، پور ظهیر و صالحی (۱۳۸۸) همسو است. در تبیین احتمالی این یافته‌ها می‌توان گفت جو سازمانی به ادراک معلمان از محیط عمومی کار در مدرسه اطلاق شده و متأثر از سازمان رسمی و غیر رسمی به شخصیت افراد و رهبری سازمان است (عباس زاده (۱۳۷۱) و می‌تواند فضای گرم، قابل اعتماد، عشق به کار و علاقه مندی به یکدیگر به وجود آورد و یا بالعکس محیطی سرد، غیر قابل اعتماد، گریزان از محل کار را دشته باشد. هرچه جو سازمانی گرمتر و صمیمی تر باشد برقراری ارتباط انسانی آسانتر و عشق به محیط کار بیشتر و سازندگی و پویایی از سرعت بیشتری برخوردار خواهد بود. جو سرد موجب جدایی، نفرت افراد از یکدیگر و کاهش بازده کاری و بی رغبتی از کار به دنبال خواهد داشت. از طرف دیگر، اعتقاد، پشتیبانی و حمایت، صبر و تحمل مدیران و رهبران، مهمترین مشخصه موفقیت الگوها و رویکرد های نوین سازمانی است (۱۳۸۸)، لذا همان طور که نتایج مشخص می‌کند رفتارهای حاکی از هدایت، حمایت، صمیمیت از طرف مدیر و معلمان، نتایجی شامل همدلی، مسئولیت پذیری، شکیبایی برای تحمل پذیری انتقاد را به دنبال خواهد داشت و بیگانه بودن با معلمان نیز با کاهش همدلی و صمیمیت و مسئولیت پذیری همراه خواهد بود. بنابراین این نتایج دور از انتظار نیست.

نتایج آزمون t گروه‌های مستقل نشان داد که بین زنان و مردان در رفتار شهروندی سازمانی تفاوت نتایج معنادار وجود ندارد. بر اساس یافته‌های بدست آمده می‌توان با برگزاری کارگاه های آموزشی برای معلمان زن و مرد و همچنین مدیران، ضمن روشن ساختن رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، جهت افزایش کارایی کارکنان اقدام کرد. بدین شکل که به مدیران مهارت‌های لازم رفتاری را جهت، ارائه رفتار حمایتی و هدایتی آموزش داده شود و به معلمان نیز مهارت‌های لازم در خصوص ارائه رفتار صمیمانه و حرفه‌های و همچنین امتناع از رفتار بیگانه به منظور ایجاد و بهبود جو سازمانی مناسب که منجر به ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی گردد، آموزش داده شود. با توجه به نتایج تحقیق و تأیید نقش موثر ابعاد کیفیت زندگی کاری در رفتار شهروندی سازمانی معلمان، پیشنهاد می‌شود در جهت تقویت بنیادهای کیفیت زندگی کاری در مدارس، مدنظر قرار دادن الویت بندی ارائه شده از تأثیر مولفه های کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه مدیران و برنامه ریزان شرکت قرار گیرد.

منابع و ماخذ

- جزنی، نسرين. (۱۳۸۱). *مدیریت منابع انسانی*، چاپ دوم، انتشارات نی، تهران
- جمالی، پور ظهیر و صالحی (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضای هیات علمی واحد های منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۳(۲)، ۸۷-۱۰۶.
- حسینی، سید احمد؛ کشاورزی، علی حسین؛ زارع فرجام و عربی، امین. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان فارس. *مجله راهبردهای بازرگانی*، ۱(۵۰)، ۳۴۵-۳۵۸.
- شکر کن، حسین و نعمی، عبدازهرآ. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چند گانه‌ی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه اهواز*، ۳(۱۳)، ۹۲-۷۹.
- علاقه بند، علی. (۱۳۸۴). *مدیریت عمومی*. تهران: نشر روان.
- قدسی، احقر. (۱۳۸۶). بررسی نقش جو سازمانی مدرسه در استرس شغلی مشاوران دوره متوسطه شهر تهران. *مجله پژوهش های مشاوره*، ۶(۲۳): ۲۵-۴۰.
- کلدی، علی و عسگری، گیتا. (۱۳۸۲). بررسی رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران. *مجله روان شناسی و علوم تربیتی*، ۳۱(۱)، ۱۰۳-۱۲۰.
- محمدی، شهناز. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و سلامت روان شناختی در دبیران. *فصلنامه روان شناسان ایرانی*، ۳(۹)، ۱۵-۲۳.
- نادری، ناهید و هویدا، رضا. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان. *پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی*، ۹(۱)، ۱۱۸-۱۰۳.
- نوربخش، مهوش و علیزاده، محمود. (۱۳۸۳). بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهرستان اهواز. *فصلنامه حرکت*، ۲۲. ۱۷۱-۱۸۹.
- Allam, Z., & Shaik, A. (2020). A study on quality of work life amongst employees working in the Kingdom of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, 10(6), 1287-1294.
- Bogler, R., & Somech, A. (2005). Organizational citizenship behavior in school: How does it relate to participation in decision making? *Journal of Educational Administration*, 43(5), PP. 420-438.

- de Geus, C. J., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. K. (2020). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259-270.
- Dipaola, M. F., & Hoy, W. K. (2005b). Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *The High School Journal*, 88, PP. 35- 44.
- Dussault, M. (2006). Teachers' self-efficacy and organizational citizenship behaviors. *Psychological reports*, 98(2): PP. 427-432.
- Grayson, L., Alvarez, K. (2008). School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model. *Journal of Teaching and Teacher Education*. 24, 1349-1363.
- Haghshenas, F. (2012). A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(9)9523-9531
- Hakanen J., Bakker B., Schaufeli, B. (2007). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School psychology*. 43, 495-513.
- Hamidi, H., Jufri, A. W., & Karta, W. (2019). The effect of quality of work life on teacher job satisfaction. *Erudio Journal of Educational Innovation*, 6(1), 19-29.
- Korkmaz, T. & Arpaci, E. (2009) Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 1, pp. 2432-2435.
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (2005). Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16:127-142.
- Organ, D. W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 80, 295-306.
- Organ, W. P., Podsakoff, M. P.; and Mackenzie, B. S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior, is Nature, Antecedents, and Consequences*. India: A Sage Publication Series. India. (Series in Applied Paperback: 360 pages).
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 26, 513-63.
- Prastiawan, A., Gunawan, I., Putra, A. P., Dewantoro, D. A., Cholifah, P. S., Nuraini, N. L. S., ... & Surahman, E. (2020, December). Organizational

Climate in School Organizations: A Literature Review. In *1st International Conference on Information Technology and Education (ICITE 2020)* (pp. 725-728). Atlantis Press.

- RazaTayed,A. (2010). Relationship between Organizational Climate and Performance of the maquiladora, international journal of quality & reliability management, (25)8, 793- 808.
- Riketia, M. (2005). Organizational Identification: A Meta Analysis, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358-384.
- Ryu, K. (2020). The Impact of Organizational Ethical Climate on Organizational Commitment and Job Performance. *Springer Books*.
- Samudi. M., Farnia.M.A., Vahidifar.A.,& Zemestani.G. (2012). Investigation of the Organizational Citizenship Behavior Based ontheOrganizational Climate in Schools. *Journal of Basic and Applied Research*, 2(6)5765-5772.
- Thakur, R., & Sharma, D. (2019). Quality of Work Life and its Relationship with Work Performance-A Study of Employees of Himachal Pradesh Power Corporation Limited. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 8(3), 45.

