

February-March 2022, Volume 16, Issue 6

Investigating the Role of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior of Esfarayen School of Medical Sciences Staff in Covid-19 Pandemic Outbreak

Abedikooshki S^{1,2}, Roohafzaei SA^{3*}, Gholami Moghaddam A³

1- Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, Iran.

2- PhD of Educational Administration, Semnan University, Semnan, Iran.

3- Nursing student, Department of Nursing, Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, Iran.

Corresponding author: Roohafzaei, SA, Nursing Student, Department of Nursing, Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, North Khorasan, Iran.

E-mail: 76sharooh76@gmail.com

Received: 22 May 2021

Accepted: 1 Jan 2022

Abstract

Introductions: Iran is one of the countries affected by the health crisis caused by the emerging Covid-19 disease epidemic. In addition to physical effects, Covid 19 disease also has psychological effects that can affect the job dimensions of individuals, so this study was conducted to determine the role of job satisfaction on organizational citizenship behavior in Esfarayen College of Medical Sciences staff during coronary epidemic.

Methods: The present study is a descriptive-analytical cross-sectional study conducted in the second half of 1399 on 147 employees of Esfarayen University of Medical Sciences who were selected by cluster-random sampling. Data collection tools were Minnesota Job Satisfaction Questionnaire and Marcuzzi Citizenship Behavior Questionnaire. The collected data were analyzed using descriptive statistics and Pearson correlation tests in SPSS 26 software.

Results: The results of the study showed that there is a significant inverse relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior of employees ($r = -6.636$) and ($P = 0.000$) and based on the scores performed, the average The job satisfaction score was 76.23 which is evaluated as average and the average score of organizational citizenship behavior is 55.21 which is evaluated as average.

Conclusions: Given the inverse relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior, it is necessary for relevant managers to evaluate the performance of employees and develop management during the corona outbreak, to improve the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior.

Keywords: Covid-19, Job Satisfaction, Citizenship Behavior, Medical staff.

بررسی نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین در شیوع پاندمی کووید-۱۹

سارا عابدی کوشکی^{۲،۱}، شعبانعلی روح افزائی^{۳*}، اسما غلامی مقدم^۳

۱- دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران.

۲- دانش آموخته دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

۳- دانشجوی کارشناسی، گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران.

نویسنده مسئول: شعبانعلی روح افزائی، دانشجوی کارشناسی، گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، خراسان شمالی، ایران.
ایمیل: 76sharoooh@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۳/۱

چکیده

مقدمه: ایران یکی از کشورهایی است که تحت تاثیر بحران سلامت ناشی از همه گیری بیماری نوظهور کووید ۱۹ قرار گرفته است. بیماری کووید ۱۹ افزون بر اثرات جسمانی، دارای اثرات روانی نیز می باشد که می تواند روی ابعاد شغلی افراد تاثیر بگذارد، لذا این مطالعه با هدف تعیین نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین در زمان همه گیری کرونا انجام گرفت.

روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در نیمه دوم سال ۱۳۹۹ بر روی ۱۴۷ نفر از کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین که به صورت خوشه ای-تصادفی انتخاب شدند انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی مارکوزی بود. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از آمار توصیفی و آزمون های همبستگی پیرسون در نرم افزار SPSS 26 مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: یافته های مطالعه نشان داد بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شیوع پاندمی کووید-۱۹ ($r = -0.636$) و ($P = 0.000$) رابطه ای معکوس معنادار وجود دارد. بر اساس نمره بندی های انجام شده میانگین نمره رضایت شغلی ۷۶/۲۳ بود که متوسط ارزیابی شد و میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی ۵۵/۲۱ می باشد که متوسط ارزیابی شد.

نتیجه گیری: در مطالعه حاضر مشخص شد که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی اکثریت کارکنان در شیوع پاندمی کرونا در سطح متوسط قرار داشت. در نتیجه پیشنهاد می شود که در جهت کاهش میزان نارضایتی کارکنان و افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به عنوان ارکان اصلی نظام سلامت، تدابیری از سوی مدیران ذیربط انجام گیرد. همچنین با توجه به ارتباط معکوس میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی لازم است که مدیران مربوطه در دوران شیوع پاندمی کووید-۱۹، از طریق ارزیابی عملکرد کارکنان و تنظیم سیستم های پرداخت منصفانه، در جهت بهبود ارتباط میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان گام بردارند.

کلیدواژه ها: کرونا، رضایت شغلی، رفتار شهروندی، کارکنان علوم پزشکی.

ماه دسامبر سال ۲۰۱۹ زمانی بود برای شیوع بیماری ویروس کرونا، این بیماری از کشور چین و از شهر ووهان مرکز استان هوئی آغاز شد و بزودی به سرعت بسیار زیادی گسترش یافت و افراد و ارگان های سلامت را کاملاً به خود درگیر کرد. پس از آن، ویروس کرونای جدید (به اختصار COVID-19) در سراسر جهان گسترش یافت (۱). شاید پیش بینی این بحران با چنان ابعاد گسترده ای که بعداً مشاهده شد و در کشورهای مختلف دور از انتظار بود، فشار مضاعفی را در افکار عمومی داخل کشور و در عرصه ی بین المللی بر نهادهای حاکمیتی کشور ها به ویژه در بخش سلامت تحمیل می نمود که تصمیم گیری های حساس و خطیر این دوران را که می توانست تبعات پیش بینی نشده ای بر زندگی افراد بر جای بگذارد، دشوارتر می ساخت. کمبودهای تجهیزاتی، دارویی و مواد مصرفی که بخشی از آن ناشی از تحریم های ظالمانه و بخشی ناشی از نیازهای کاذب القایی رسانه ها و یا سودجویی و سوءاستفاده ی برخی از افراد فرصت طلب بود و نیز نبود تمهیدات لازم و کافی برای مواجهه با این معضل در حوزه ی سلامت، از دیگر عوامل دشوارکننده و موانع مدیریت بحران بود (۲). آدام گرانت پروفسور مدیریت و روانشناسی دانشگاه هارتون معتقد است در دوران پسا کرونا، مشاغل تغییرات خوبی خواهند داشت. او اعتقاد دارد که مدیران می توانند از این فرصت استفاده کنند تا به کارکنان خود کنترل بیشتری بدهند و متوجه خواهند شد که می توانند به آن ها اعتماد کنند. در همین حال، احتمال دارد سازمان ها از کار در خانه استقبال کنند و بعد از پایان بحران به روش های مختلفی از آن بهره ببرند. همچنین او اظهار می کند، طبق چند دهه تحقیق در زمینه مدیریت و نظارت می دانیم که وقتی افراد بیش از حد مورد نظارت قرار گیرند، حس بی اعتمادی را منتقل می کند، در حالی که وقتی شما به آن ها اجازه می دهید برخی انتخاب ها را انجام دهند، احساس وفاداری بیشتری می کنند و اعتماد به نفسشان بالاتر خواهد آمد. با توجه به اینکه هم اکنون راه های زیادی برای کنترل افراد نداریم، پس این زمان ایده آلی برای انجام و آزمایش این روش مدیریت است. مسلم است که شغل ها بعد از اتمام بحران کرونا بازنگری خواهند شد و مسلماً شرایط جدید و البته بهتری به وجود می آید (۳). بی تردید کارکرد اثربخش سازمان ها در هر شرایطی، به تلاش کارکنان وابسته است اما تلاشی که صرفاً در یک مرزبندی تعریف شده (شرح وظایف شغلی) انجام نمی شود

و فراتر از آن نیز می رود (۴). تلاش فراتر از انتظار و افزون بر نقش کارکنان، به اندازه ای با اهمیت است که حجم پژوهش های مربوط به آن، به طور عمده با عنوان «رفتارهای شهروندی سازمانی»، به طور مرتب در حال افزایش است. متغیر رفتار شهروندی سازمانی، موج نوینی را در دانش موجود از رفتارهای مزیت بخش سازمانی ایجاد نموده و اهمیت آن در اثربخشی سازمانی آشکار شده است (۵). امروزه سازمان های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت های رسمی بسنده نمی کنند و وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمانشان می کنند. چنین رفتارهای نوع دوستانه ای که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت های سازمانی می شود (۶). این رفتارها (رفتار شهروندی سازمانی) موجب می شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند (۷). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان و همکاران وی در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیش تر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب آنها 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 اثر بخشی سازمان موثر بودند (۸). بی شک یکی از رفتارهای فرا وظیفه ای کارکنان که می تواند باعث تأثیر مثبت بر مشارکت آنان و در نتیجه تأثیر مثبت بر عملکرد سازمان گردد، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) است. رفتار شهروندی سازمانی در واقع رفتارهای خودجوشی هستند که کارکنان را در وضعیتی قرار می دهد که به صورت داوطلبانه، فراتر از انتظارات و وظیفه شرح داده شده در شغل خود عمل نمایند (۹). به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهایی که از فرد سر می زند و صریحاً به وسیله موقعیت های مبتنی بر اراده تعیین نمی شود، اطلاق می گردد. 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 (۱۰). اشنیک معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، به قصد کمک به همکاران و یا سازمان توسط افراد انجام

می شود و البته در حیطه وظایف رسمی و شغلی آنان نیز نمی باشد (۱۱). در سال های اخیر محققان زیادی به شناسایی رفتار شهروندی سازمانی، روابط، پیشینه، عوامل مؤثر بر آن همچون رضایت، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی ادراک شده و نتایجی همچون عملکرد سازمانی و کیفیت و کمیت عملکرد پرداخته اند (۱۲). یکی از متغیرهایی که همواره رابطه بالا و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است «رضایت شغلی» است (۱۳، ۱۴، ۱۵). رضایت شغلی به دلیل ضرورت آن برای متغیرهای مرتبط با شغل از قبیل انگیزش، وابستگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت از زندگی، سلامت ذهنی، عملکرد شغلی و غیره بسیار اهمیت دارد (۱۶). مطالعاتی که در زمینه بررسی ارتباط میان رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است، حکایت از تأثیر و رابطه رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. در این راستا، پین و ارگان در مطالعات خود بیان نمودند که میان رضایت شغلی افراد و رفتار شهروندی در آنها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۱۷). اسپکتور رضایت شغلی را به عنوان «میزانی که کارکنان شغل و جنبه های گوناگون شغلشان را دوست دارند» تعریف کرد (۱۸) که فرد می تواند از یک جنبه شغل خود نسبتاً راضی باشد و از یک یا چند جنبه دیگر ناراضی باشد (۱۹). رابینز رضایت شغلی را به عنوان نگرش کلی نسبت به یک شغل تعریف می کند (۲۰). رضایت شغلی نشان دهنده وضعیت درونی کارمندان نسبت به درجه ای از احساسات مطلوب یا نامطلوب در مورد ارزیابی مؤثر یا شناختی از تجربه شغلی می باشد (۲۱). رضایت شغلی نگرشی است که میزان احساس خشنودی یک کارمند در رابطه با کارش را منعکس می کند (۲۲). احمدی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود به بررسی روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان های آموزشی استان های قزوین و اصفهان پرداخته اند؛ با توجه به یافته ها، نتایج حاکی از آن بود که با افزایش رضایت شغلی، می توان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد (۲۳). زین آبادی و عابدی کوشکی (۲۰۱۷) در پژوهشی دریافتند که رضایت شغلی ذاتی، یک متغیر غالب و برجسته است که به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق نقش واسطه گر و میانجی تعهد سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد (۲۴). شتاج و

مارکوس (۲۰۱۵) با هدف بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی و رضایت شغلی در میان پرستاران یک بیمارستان در کشور فلسطین اعلام کردند که رضایت شغلی می تواند با همکاری بین کارکنان گروه پزشکی و پرستاران قابل پیش بینی باشد و همچنین رفتار شهروندی پیش بینی کننده رضایت شغلی پرستاران است (۲۵). پاوالاچ ایل (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی، رضایت کاری و ویژگی شخصیتی کارکنان» به بررسی رابطه این سه متغیر پرداخته است. نتایج حاکی از آن بود که رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط متوسط یعنی ۰/۳۳ دارد. نتایج رگرسیون نیز نشان داد که رضایت شغلی پیش بینی کننده ضعیفی برای رفتار شهروندی سازمانی است (۲۶). فوت و تانگ نیز رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را معنادار گزارش کردند (۲۷). اما همواره رابطه رفتار شهروندی و رضایت شغلی مثبت و معنادار نیست. برخی از محققان رابطه ی رفتار شهروندی سازمانی را ناشی از رضایت شغلی نمی دانند به طور مثال کوچوکبایراک (۲۰۱۰) به این نتیجه رسید که رضایت به عنوان پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی نمی باشد (۲۸). محبوب و بهوتو (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان، رضایت شغلی به عنوان پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسید که رضایت شغلی یک پیش بینی کننده ی ضعیف از رفتار شهروندی سازمانی است (۲۹). از سوی دیگر، شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می تواند نقش مستقیمی در تحقق آرمان ها، اهداف بلند مدت و وظایف روزمره آنها داشته باشد. مزایای حاصل از رضایت شغلی کارکنان سازمان به تمام افراد جامعه و شهروندان یک کشور خواهد رسید و پرستار راضی، شادی و مسرت را از سازمان به خانه و جامعه منتقل خواهد ساخت (۳۰). به نظر می رسد برای اینکه مدیران بتوانند به اهداف سازمان دست یابند نیاز دارند تا از خواسته ها، انگیزه ها و میزان رضایت کارکنان خود آگاه باشند (۳۱). عوامل مختلفی وجود دارد که رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد. عواملی مثل جو سازمانی، توانمند سازی، استقلال، شناخت، ارتباطات، میزان حرفه ای گرایی شرایط کار، روابط بین شخصی، کارکردن برای سازمان های معتبر، حمایت سرپرست، عاطفه مثبت، امنیت شغلی، محیط کار منعطف، کارکردن در محیط

به سختی کار و خطرات موجود در دوران همه گیری کرونا که تاثیر آن بر کارکنان علوم پزشکی بیشتر از سایر مشاغل می باشد و همچنین عدم وجود پژوهش های کافی در این زمینه در دوران همه گیری کرونا و اهمیت بحث رضایت شغلی و تاثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی بر آن شدیم تا مطالعه ای در این زمینه انجام دهیم، لذا هدف از مطالعه حاضر، بررسی نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین در شیوع پاندمی کووید-۱۹ می باشد.

روش کار

این پژوهش یک مطالعه ی توصیفی-تحلیلی است که به بررسی نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین در شیوع پاندمی کووید-۱۹ می پردازد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بودند که حجم نمونه این پژوهش از طریق جدول مورگان ۱۴۷ نفر از شاغلین دانشکده علوم پزشکی اسفراین شامل (دانشکده، ستاد مرکزی، بیمارستان، مراکز بهداشت، کلینیک تخصصی و...) تعیین شد. روش نمونه گیری خوشه ای-تصادفی می باشد. هر معاونت به عنوان یک خوشه در نظر گرفته شد و حجم نمونه درون آن به صورت تصادفی انتخاب شدند. معیارهای ورود به پژوهش، تمایل و رضایت کامل برای شرکت در مطالعه، داشتن حداقل مدرک دیپلم، حداقل ۶ ماه سابقه کاری، علاقمندی به شرکت در کار پژوهشی بود. ملاک خروج از پژوهش، عدم تمایل کارکنان به شرکت در مطالعه، سابقه کمتر از شش ماه، سابقه دریافت داروهای روانگردان در یک سال گذشته بود. پس از کسب کد اخلاق (IR.ESFARAYENUMS.REC.1399.013)، مجوز لازم جهت انجام این مطالعه از مسئولین مربوطه گرفته شد و پرسشنامه های بی نام پس از بیان توضیحات ضروری توسط پژوهشگر درباره هدف از مطالعه، اختیاری بودن شرکت در پژوهش، چگونگی همکاری و اخذ رضایت مکتوب از کارکنان برای شرکت در این مطالعه، در اختیار آنان قرار گرفت و از شرکت کننده ها درخواست گردید که اگر در خصوص پاسخدهی به سؤالات با مشکلی مواجه شدند از پژوهشگر بخواهند که توضیحات لازم را به آنان بدهد.

تیمی از جمله این عوامل می باشد (۳۲). مطالعه زاهدی و همکاران نشان داد که بیشتر کارکنان در مقیاس سرپرستی، همکاران و ماهیت کار از رضایت شغلی خوبی برخوردار هستند اما در مقیاس های ترفیحات و حقوق ماهیانه نارضایتی شغلی در بیشتر کارکنان وجود داشت (۳۳). علاوه بر آن طبق مطالعه ی اکیچی و همکاران در سال ۲۰۱۷ در ترکیه، مشخص شد که ۳۲٪ پرستاران رضایت شغلی نداشتند، ۵۲٪ رضایت شغلی متوسط و فقط ۱۶٪ رضایت شغلی خوبی داشتند. همچنین نتایج نشان داد، پرستارانی که به دلیل فشار زیاد کار در هماهنگی نقش های خانوادگی و مسئولیت هایشان مشکل دارند، مشاغل کنونی خود را برای کار در سازمان هایی با شرایط کاری بهتر، بار کاری پایین تر و حمایت مدیریتی بیشتر، ترک می کنند (۳۴). رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعه مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می گردد (۳۵). محیط های درمانی ایران نیز شاهد عدم تمایل پرستاران به ادامه کار، انجام شغل دوم غیر مرتبط با پرستاری، تمایل به ترک کار، نارضایتی از مقررات اداری، گرفتن مرخصی های ساعتی مکرر، شکایت از حجم کار زیاد و کمبود نیروی انسانی می باشند (۳۶). بنابراین پرستارانی که از رضایت شغلی مطلوبی برخوردارند، کارایی بیشتری داشته و کمتر حاضر به ترک شغل خویش هستند (۳۷). یافته های عابدی کوشکی و همکاران نشان داد که برداشت ها و نگرش های حرفه ای کارکنان در رابطه با عوامل مختلف سازمانی قرار دارد و اگر فرهنگ سازمانی در راستای ارتقای رضایت شغلی کارکنان باشد، افراد با انگیزه و اشتیاق بیشتری به انجام وظایف شغلی می پردازند (۳۸). از سوی دیگر، بررسی میزان رفتار شهروندی می تواند به عنوان یک شاخص عملکرد سازمانی، تأثیرات مثبت و مستقیمی بر کیفیت خدمات یک سازمان بگذارد. به منظور ارتقای کیفیت خدمات، کارفرمایان باید رویه های ارزیابی عملکرد و ارائه پاداش را بهبود بخشند (۳۹). در مجموع می توان گفت منابع انسانی اساسی ترین واحد در منابع ورودی به سازمان ها هستند و سازمان ها با ایجاد رضایت شغلی در کارکنان خویش می توانند انتظار بروز رفتار شهروندی سازمانی را که به کارایی و عملکرد آن سازمان ها کمک موثری می کند، از جانب کارکنانشان داشته باشند. با توجه

در روند توزیع و جمع‌آوری داده‌های پژوهش بر ضرورت محرمانه ماندن اطلاعات افراد تأکید شد.

جهت جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا و رفتار شهروندی مارکوزی استفاده شد. پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا از ۱۹ گویه و ۶ خرده‌مقیاس نظام پرداخت (۳ سوال)، نوع شغل (۴ سوال)، فرصت‌های پیشرفت (۳ سوال)، جو سازمانی (۲ سوال)، سبک رهبری (۴ سوال) و شرایط فیزیکی (۳ سوال) تشکیل شده است که به منظور سنجش رضایت شغلی به کار می‌رود. نمره گذاری این پرسشنامه بصورت طیف لیکرت می‌باشد. پایایی این پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۲۳ محاسبه کردیم که میزان بالایی به حساب می‌آید. سنجش روایی این پرسشنامه استاندارد بر اساس تحقیقات قبلی بوده و توسط ۹ نفر از اساتید دانشگاه بررسی و تأیید شده است (۳۹). برای بدست آوردن نمره کلی میزان رضایت شغلی حاصل از پاسخگویی به پرسشنامه، امتیازات تمامی گویه‌ها را باهم جمع می‌کنیم و پس از تقسیم نمره کل بر حجم نمونه موجود، عدد به دست آمده نشان دهنده میزان رضایت شغلی می‌باشد. اگر نمره کل به دست آمده ۱۹ تا ۳۸ باشد نشان دهنده رضایت شغلی ضعیف، نمره ۳۸ تا ۵۷ نشان دهنده رضایت شغلی متوسط و نمره ۵۷ بالایی رضایت شغلی بسیار خوب را نشان می‌دهد. آلفای کرونباخ ابعاد نظام پرداخت (۰/۸۵۴)، نوع شغل (۰/۷۵۰)، فرصت‌های پیشرفت (۰/۸۹۲)، جو سازمانی (۰/۸۱۲)، سبک رهبری (۰/۶۶۲) و شرایط فیزیکی (۰/۸۵۵) را محاسبه کردیم.

جهت سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه مارکوزی استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۷ سوال (۴ سوال مربوط به آداب اجتماعی، ۴ سوال مربوط به نوع دوستی، ۵ سوال مربوط به وجدان کاری، ۴ سوال مربوط به هماهنگی متقابل شخصی، ۳ سوال مربوط به محافظت از منابع سازمان، ۳ سوال مربوط به مولفه جوانمردی و ۴ سوال مربوط به نزاکت) می‌باشد و از مقیاس پنج درجه ای لیکرت (از ۱= کاملاً موافقم تا ۵= کاملاً مخالفم) استفاده شده است. برای بدست آوردن نمره کلی میزان رفتار شهروندی سازمانی

حاصل از پاسخگویی به پرسشنامه، امتیازات تمامی گویه‌ها را باهم جمع می‌کنیم و پس از تقسیم نمره کل بر حجم نمونه موجود، عدد به دست آمده نشان دهنده میزان رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. اگر نمره کل به دست آمده ۲۷ تا ۴۵ باشد نشان دهنده رفتار شهروندی سازمانی ضعیف، نمره ۴۵ تا ۹۰ نشان دهنده رفتار شهروندی سازمانی متوسط و نمره ۹۰ بالایی رفتار شهروندی سازمانی بسیار خوب را نشان می‌دهد. آلفای کرونباخ ابعاد آداب اجتماعی (۰/۶۸۵)، نوع دوستی (۰/۹۰۰)، ۵ سوال مربوط به وجدان کاری (۰/۸۷۴)، هماهنگی متقابل شخصی (۰/۷۰۲)، محافظت از منابع سازمان (۰/۹۱۵)، مولفه جوانمردی (۰/۸۸۲) و نزاکت (۰/۸۹۸) که مربوط به پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد را محاسبه کردیم. پایایی پرسشنامه مارکوزی را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۵۶ به دست آوردیم که میزان بالایی می‌باشد. در پژوهش فکوری (۱۳۹۳) برای تعیین روایی پرسشنامه طرح اولیه پرسشنامه تهیه گردید و پس از استفاده از نظریات استاد راهنما و مشاور، در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران جامعه مورد مطالعه قرار داده شده که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید و سرانجام پس از اعمال اصلاحات در پاره‌ای از موارد پرسشنامه نهایی تدوین گردید (۴۰).

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶ و آزمون‌های آماری توصیفی و تحلیلی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. سطح معنی داری در این مطالعه کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

اطلاعات جمع‌آوری شده در این پژوهش مربوط به کارکنان شاغل در دانشکده علوم پزشکی اسفراین در نیمه دوم سال ۱۳۹۹ در دوران همه‌گیری کرونا می‌باشد. اکثریت کارکنان زن (۲۳/۶۱٪)، رسمی (۵۷/۲۸٪) و دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال (۵/۵۸٪) بودند و محل کار اکثر کارکنان در بیمارستان بود. اطلاعات دموگرافیک کارکنان مورد مطالعه در (جدول ۱) آورده شده است.

جدول ۱: اطلاعات دموگرافیک کارکنان مورد مطالعه

جنسیت	مرد	۵۷	درصد فراوانی	۳۸/۷۷
	زن	۹۰		۶۱/۲۳
نوع استخدامی	رسمی	۴۲		۲۸/۵۷
	پیمانی	۲۱		۱۴/۲۸
	قراردادی	۳۶		۲۴/۴۸
	طرحی	۱۲		۸/۱۶
	شرکتی	۳۶		۲۴/۴۸
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	۸۶		۵۸/۵
	۱۱ تا ۲۰ سال	۴۳		۲۹/۲۵
	بیشتر از ۲۰ سال	۳۶		۱۲/۲۵
تاهل	مجرد	۲۳		۱۵/۶
	متاهل	۱۲۴		۸۴/۴
	دیپلم	۸		۵/۴
	فوق دیپلم	۷		۴/۸
مدرک	لیسانی	۹۹		۶۷/۳
	فوق لیسانس	۳۰		۲۰/۴
	دکتری	۳		۲

است. جهت سنجش تاثیر هر بعد رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر میزان کلی آن، از میانگین نمره در هر بعد استفاده شد و مشخص گردید که بعد رضایت از نوع شغل بیشترین تاثیر را در افزایش رضایت شغلی و بعد جو سازمانی بیشترین تاثیر را در کاهش میزان رضایت شغلی کارکنان علوم پزشکی در دوران کرونا داشتند. از سوی دیگر ابعاد وجدان کاری و محافظت از منابع سازمان به ترتیب بیشترین و کمترین تاثیر را در میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان علوم پزشکی در دوران کرونا داشتند یافته های به دست آمده در (جدول ۲) آمده است.

از دیگر یافته های این پژوهش بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی می باشد. طبق یافته های به دست آمده، میزان رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشکده علوم پزشکی شهرستان اسفراین برابر ۷۶/۲۳ بود، مطابق نمره بندی ارائه شده در پرسشنامه مارکوزی، این عدد در محدوده ۴۵-۹۰ بوده که نشان دهنده رفتار شهروندی سازمانی متوسط است. میزان رضایت شغلی محاسبه شده در میان کارکنان ۵۵/۲۱ بود که مطابق نمره بندی ارائه شده این عدد در محدوده ۳۸-۵۷ می باشد، نشان دهنده رضایت شغلی متوسط است که این مقدار به رضایت شغلی بالا بسیار نزدیک

جدول ۲: آمارهای توصیفی ابعاد رضایت شغلی و رفتار شهروندی

انحراف معیار	میانگین	پیشینه	کمینه	ابعاد رضایت شغلی و رفتار شهروندی
۳/۳۵۲۵۹	۸/۹۱۸۴	۱۵	۳	شرایط فیزیکی
۳/۵۴۴۶۵	۱۱/۳۷۴۱	۱۹	۴	سبک رهبری
۲/۳۷۴۲۲	۶/۰۰۶۸	۱۰	۲	جو سازمانی
۳/۵۴۰۲۷	۷/۹۷۲۸	۱۵	۳	فرصت های پیشرفت
۳/۵۱۵۷۸	۱۴/۵۲۳۸	۲۰	۴	نوع شغل
۳/۱۵۷۶۰	۶/۴۱۵۰	۱۵	۳	نظام پرداخت
۴/۳۵۸۴۳	۱۱/۱۷۶۹	۲۰	۴	نزاکت
۳/۲۹۰۴۰	۸/۸۵۰۳	۱۵	۳	جوانمردی
۳/۸۴۹۲۰	۸/۷۵۵۱	۱۵	۳	محافظت از منابع سازمان
۳/۷۴۵۴۷	۱۱/۶۳۲۷	۲۰	۴	هماهنگی متقابل شخصی
۴/۶۵۹۱۵	۱۳/۵۹۸۶	۲۵	۵	وجدان کاری
۴/۰۱۷۹۷	۱۱/۱۱۵۶	۲۰	۴	نوع دوستی
۴/۱۴۲۱۵	۱۱/۱۰۲۰	۲۰	۴	آداب اجتماعی
۴/۳۵۸۴۳	۱۱/۱۷۶۹	۲۰	۴	نزاکت

و رضایت شغلی کارکنان دانشکده علوم پزشکی شهرستان اسفراین همبستگی معکوس معنی دار وجود دارد. سطح معناداری در ۰/۰۵ معنادار می باشد ($p \leq 0/05$).

به منظور بررسی رابطه رفتار شهروندی و رضایت شغلی در میان کارکنان دانشکده علوم پزشکی شهرستان اسفراین از آزمون آماری پیرسون استفاده شد. با توجه به اطلاعات (جدول ۳)، می توان نتیجه گرفت که بین رفتار شهروندی

جدول ۳: تحلیل همبستگی پیرسون بین رفتار شهروندی و رضایت شغلی

رضایت شغلی	رفتار شهروندی
همبستگی پیرسون	۱
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد	۱۴۷

رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد. پس بین دو مولفه ی رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد (۲۳). شتاج و مارکوس (۲۰۱۵) طی مطالعه ای در کشور فلسطین اعلام کردند که رضایت شغلی می تواند با همکاری بین کارکنان گروه پزشکی و پرستاران قابل پیش بینی باشد و همچنین رفتار شهروندی پیش بینی کننده رضایت شغلی پرستاران است که این مطلب بیان کننده رابطه معنی دار بین این دو مولفه است (۲۵). فوت و تانگ نیز رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را معنادار گزارش کردند (۲۷). اما بر خلاف بسیاری از مقالات نام برده شده، رابطه ی رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در میان کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین معکوس می باشد.

بحث

هدف از این پژوهش بررسی نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین در شیوع پاندمی کووید-۱۹ می باشد. نتایج مطالعه نشان داد که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد. وجود ارتباط معنی دار در این پژوهش در مطالعات احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، زین آبادی (۲۰۱۰)، شتاج و مارکوس (۲۰۱۵) و فوت و تانگ (۲۰۰۸) نیز بیان شده است (۲۷،۲۵،۲۴،۲۳) اما با نتایج پژوهش کوچوکبایراک (۲۰۱۰) و محبوب و بهوتو (۲۰۱۲) که عدم رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی را بیان می کنند، منافات دارد (۲۹،۲۸). طبق نتایج مطالعات احمدی و همکاران (۱۳۹۰) می توان با افزایش

کارکنان علوم پزشکی تحمیل شده است، بیشترین تاثیر را در کاهش رضایت شغلی آنان داشته است. طبق نتایج به دست آمده در مطالعه حاضر، وجدان کاری بیشترین نقش را در رفتار شهروندی سازمانی دارد. وجدان شامل رفتارهایی است که از طرف کارمند در انجام وظایف، به شیوه ای فراتر از الزامات تعیین شده در نقش سازمانی، یا آنچه از او انتظار می رود معمول می گردد (۴۵). محافظت از منافع سازمان نیز کمترین تاثیر را در رفتار شهروندی دارد.

مطالعه حاضر دارای محدودیت هایی می باشد. از جمله محدودیت های پژوهش حاضر می توان به جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه و به صورت خود گزارش دهی اشاره کرد که ممکن است برخی از پاسخ دهندگان به طور صادقانه پرسشنامه ها را تکمیل نکرده باشند و نیز با توجه به محدودیت جامعه آماری این پژوهش تعمیم نتایج به تمامی کادر درمان و همچنین کارکنان سایر سازمان ها بایستی با احتیاط صورت گیرد.

نتیجه گیری

یافته های این مطالعه نشان داد که میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد درحالیکه در اکثر مطالعات پیشین، میان این دو مولفه ارتباط مستقیم و معناداری یافت شده است. طبق یافته های پیشین می دانیم که هر چه کارکنان از شغل خود رضایت بیشتری داشته باشند، میل آنان برای پیوستن و ماندن در سازمان بیشتر می شود و به مرور زمان وابستگی عاطفی به سازمان پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه کار در این سازمان می دانند و سلامت جسمی و روحی آنها تضمین شده، روحیه شان افزایش می یابد و در نهایت از زندگی راضی بوده و مهارت های شغلی را به سرعت آموزش می بینند و به تدریج نسبت به سازمان متعهد می گردند. از سوی دیگر، کارکنانی که رضایت شغلی بیشتری دارند، در مقابل رفتار مثبتی (مثل رفتار شهروندی سازمانی) که متوجه منافع سازمان است رفتار بهتری را از خود بروز می دهند. در واقع، علاقمندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل سبب کوشش و تلاش کاری بیشتری شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است (که اصطلاحاً به رفتار شهروندی سازمانی گفته می شود) می گردد (۴۷). در دنیای کنونی نقش رضایت

از آنجایی که جمع آوری داده های این پژوهش، برخلاف سایر پژوهش ها که در شرایط عادی جمع آوری شده اند، در زمان همه گیری بیماری کرونا انجام گرفته و بسیاری از کارکنان علوم پزشکی درگیر خدمت رسانی به مردم در مبارزه با این ویروس بودند، همین موضوع سبب افزایش فشار کاری، خستگی زیاد و به تبع آن خروج کارکنان از فرم عادی کاری خود بود. تمام عوامل ذکر شده را می توان از دلایل نتایج به دست آمده در این پژوهش نام برد.

طبق نتایج به دست آمده در این پژوهش، میزان رفتار شهروندی سازمانی متوسط و میزان رضایت شغلی متوسط رو بالا ارزیابی شد. بوگلر و سومچ (۲۰۰۴) از طریق «بررسی تأثیر توانمند سازی معلمان بر تعهد شغلی، حرفه ای و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس» به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در حد متوسط است (۴۱). که نتایج این پژوهش با نتیجه مطالعه ما همسو است. کیم (۲۰۰۶) نیز با «ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی» بیان می دارد که میزان نوع دوستی که یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می باشد بیش از سطح متوسط بوده و با رضایت شغلی، تعهد عاطفی انگیزش و پذیرش عمومی رابطه ای مستقیم و معنادار دارد (۴۲). میزان رضایت شغلی در این مطالعه متوسط رو به بالا ارزیابی شد. میانگین رضایت شغلی در مطالعه اصغری و همکاران در حد متوسط بود (۴۳) که این موضوع با نتایج مطالعه اکچی که در کشور ترکیه انجام شد تطابق دارد (۳۴). نتایج این مطالعات تا حدودی با نتایج مطالعه ما همسو می باشد. پس می توان دریافت که با توجه به شیوع کرونا و مشغله کاری روز افزون، کارکنان دانشکده علوم پزشکی تمایل چندانی ندارند تا بیش از حد وظایف خود عمل کنند و بر انجام وظایف کاری خود بسنده می کنند.

طبق یافته های به دست آمده در این مطالعه، نوع شغلی که کارکنان دارند بیشترین تاثیر را در رضایت شغلی آنان داشته است که این مطلب نشان دهنده آن است که اکثر کارکنان علوم پزشکی با توجه به علاقه قبلی خود نوع شغل خود را انتخاب کرده و در آن مشغول به کار شده اند و اجباری از بابت انتخاب نوع شغل نبوده است. این موضوع با نتایج مطالعه فرامرزپور و همکاران که ماهیت شغل را مهمترین عامل در افزایش رضایت شغلی می دانند همسو است (۴۴). اما از سوی دیگر جو سازمانی بسیار سنگینی که به علت فشار کاری بالای ناشی از ویروس کرونا بر

سیاسگزاری

از معاونت آموزش و پژوهش دانشکده علوم پزشکی اسفراین که از این طرح تحقیقاتی با کد اخلاق (IRESFARAYENUMS.REC.1399.013) حمایت نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می گردد، همچنین نویسندگان بر خود لازم می دانند که از مسئولین محترم و به ویژه کارکنان شاغل در دانشکده علوم پزشکی اسفراین که برای هماهنگی و جمع آوری اطلاعات کمک شایانی به گروه پژوهشی کردند، تقدیر و تشکر به عمل آورند.

شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی بسیار بالا می باشد. اما با توجه به ارتباط معکوسی که میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در این مطالعه به دست آمده است، مدیران مربوطه می توانند از طریق طراحی سیستم های ارزیابی عملکرد، برنامه های دقیق توسعه مدیریت، تنظیم سیستم های پرداخت منصفانه اقدامات مناسبی را در جهت بهبود رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اتخاذ کنند. بنابراین، ایجاد راه کارهای متناسب با شرایط و موقعیت موجود می تواند شرایطی را به وجود آورد که ارتباط میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش بهبود یابد.

References

1. Singhal T. A Review of Coronavirus Disease-2019 (COVID-19). *Indian J Pediatr* 2020; 87(4): 281-286. <https://doi.org/10.1007/s12098-020-03263-6>
2. Heidari M. The Necessity of Knowledge Management in Novel Coronavirus (COVID-19) Crisis. *Depiction of Health*. 2020; 11(2): 94-97. [Persian] <https://doi.org/10.34172/doh.2020.10>
3. This is How COVID-19 Could Change the World of Work for Good. Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2020/04/here-show-coronavirus-has-changed-the-world-of-work-covid19-adam-grant/>. Accessed April 27, 2020.
4. Rego A, Riberiro N, Cunha MP, Jesunio JC. How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of business research*. 2011; 64: 524- 532. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.04.009>
5. Abedi kooshki S, Zinabadi H, Nave Ebrahim A. Investigating the role of organizational virtuousness in organizational citizenship behavior teachers: The findings of a quantitative study in secondary schools of Karaj city. *Journal of New Approaches in Educational Administration*. 2017; 8(29): 195-208. [Persian]
6. Jahangir N, Akbar M, Al-Haj M. Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, BRAC University Journal. 2004; 1(2): 75-85. [Persian]
7. Yilmaz K, Tasdan M. Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools, *Journal of Educational Administration*. 2009; 47(1): 108-126. <https://doi.org/10.1108/09578230910928106>
8. Bienstock C, Demoranville WC, Smith KR. Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of services marketing*. 2003; 17(4): 357-378. <https://doi.org/10.1108/08876040310482775>
9. Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Mishra P. Effects of organizational citizenship behaviors on selection decisions in employment interviews. *J Appl Psychol*. 2011; 96(2): 310-326. <https://doi.org/10.1037/a0020948>
10. Rogelberg SG. *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*. SAGE Publications. 2007. <https://doi.org/10.4135/9781412952651>
11. Schnak M. Organizational Citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human relations*. 1991; 44(3): 735-759 <https://doi.org/10.1177/001872679104400706>
12. Elamin AM, Tlaiss HA. Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice in the Islamic Saudi Arabian context, *Employee Relations*. 2015; 37(1): 2-29. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2014-0033>
13. Abedi Kooshki, S., Zeinabadi, H., Nave Ebrahim, A., Jafarnejhad, A. Investigating the Role of job satisfaction and organizational commitment in a learning organization. *The Quarterly Management on Police Training*, 2016; 1394(32): 29-38. [Persian]
14. Oplatka I. Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils, and the school. *International Journal of Educational Management*. 2009; 23(5): 379-389. <https://doi.org/10.1108/09513540910970476>
15. Kooshki SA, Zeinabadi H. An investigation into the role of organizational virtuousness in the job attitudes of teachers. *Journal UMP Social*

- Sciences and Technology Management. 2015; 3(1): 563-570. [Persian]
16. Ahmadi P, Forouzandeh S, Kahreh MS. The relationship between OCB and social exchange constructs. Eur J Econ Fin Administ Sci. 2010; 19(1): 107-20. [Persian]
17. Organ DW. Organizational citizenship behavior: Its construct clean-up time. Hum Perform. 1997; 10(2): 85-97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
18. Josias BA. The Relationship Between Job Satisfaction and Absenteeism in a Selected Field Services Section Within an Electricity Utility in the Western Cape, [dissertation] Master of Commerce, University of the Western Cape. 2005.
19. Kritner R, Kinicki A. Organizational behavior management (concepts, skills and applications). Translated by: Farhangi AA, Safarzadeh H. 1th edition, Tehran, winter 2005.
20. Olorunsola EO. Job Satisfaction and Gender Factor of Administrative Staff in South West Nigeria Universities. EABR & ETLC Conference Proceedings, Dublin, Ireland, 2010; 91-95. <https://doi.org/10.19030/cier.v3i10.239>
21. Azadi R, Eydi H. The effects of social capital and job satisfaction on employee performance with organizational commitment mediation role (Case Study, Youth and Sports Ministry). Organizational Behavior Management in Sport Studies. 2015; 8(2): 11-24. [Persian]
22. Griffin RW. Task attributes and long term employee productivity. Academy of Management Proceedings. 1981; 3(3): 176-194. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1981.4976751>
23. Ahmadi AA, Mobaraki H, Yousefi M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. Journal of Qazvin University of Medical Sciences. 2012; (16)2: 71-76. [Persian]
24. Zeinabadi H, Abedi Kooshki S. School virtuous and citizen teacher: Testing a model through the mediating role of teachers' job attitudes in Karaj high schools. Educational Innovations, 2017; 16(2): 43-56. [Persian]
25. Shetach A, Marcus O. Citizenship-behavior, cooperation and job satisfaction of medical and nursing teams in an Israeli hospital. Team Performance Management: An International Journal 2015; 21(3): 181-98. <https://doi.org/10.1108/TPM-11-2014-0058>
26. Pavalache-Ilie M. Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2014; 127(3): 489-493. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.296>
27. Kooshki S, Zeinabadi H. The role of organizational virtuousness in organizational citizenship behavior of teachers: The test of direct and indirect effect through job satisfaction mediating. International Review, 2016; 1(2), 7-21. <https://doi.org/10.5937/intrev1602007K>
28. Kucukbayrak R. An Integrative model of Transformational Leadership organizational Commitment Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. Approval of The Graduate School Of Social Sciences. 2010.
29. Mehboob FA, Bhutto N. Job satisfaction as a predictor of organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes. Interdisciplinary journal of contemporary research in business. 2012; 3(9).
30. Dipaola M, Tschannen-Moran M. Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. J Sch Leadership. 2001; 11(5): 424-447. <https://doi.org/10.1177/105268460101100503>
31. Vanaki Z, Vagharseyyedin SA. Organizational commitment, work environment conditions, and life satisfaction among Iranian nurses. Nurs Health Sci 2009; 11(4): 404-409. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2009.00473.x>
32. Alonderiene R, Majauskaitė M. Leadership style and job satisfaction in higher education institution, International Journal of educational Management. 2016; 30(1): 140-164. <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2014-0106>
33. Zahedi M, Palahang H, Ghafar M. Job satisfaction among health personnel in Chahar Mahal & Bakhtiari province, 1998-99, Shahrekord University of Medical Sciences Journal. 2002; 2(3): 7-33. [Persian]
34. Ekici D, Cerit K, Mert T. Factors That Influence Nurses' Work-Family Conflict, Job Satisfaction, and Intention to Leave in a Private Hospital in Turkey. Hosp Practices Res. 2017; 2(1): 102-118. <https://doi.org/10.15171/hpr.2017.25>
35. Mehdad A. Organization and industrial dustrial

- psychology , Jangal Publication. 2001. [Persian]
36. Sheykhi M. Effect of nurse empowerment plan against job stress in educational - health centers of Gods and Bualisinay of Qazvin, J Qazvin Univ Med Sci. 2008; 12: 38-42. [Persian]
37. Dimeglio K. Group cohesion and nurse satisfaction: examination of a team- building approach. Nurs Admin. 2005; 35(3): 110-120. <https://doi.org/10.1097/00005110-200503000-00003>
38. AbediKooshki S, roohafzaei S, shahdousti H. Relationship between organizational climate, job stress and job satisfaction in nurses of Covid-19 ward of Imam Khomeini Esfarayen hospital. SJNMP. 2021; 7 (2):34-46. [Persian]
39. Samadi Mobarkolaei H, Samadi Mobarkolaei H, Babaei A. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction in the Textile Industry Employees of the Red Crescent Society of the Islamic Republic of Iran. Quarterly Journal of Rescue and Relief. 1394; 8(1): 102-113. [Persian]
40. Fakouri S. The role of organization culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: A case study of Guilan social security organization. 1393. [Persian]
41. Bogler R, somech A. Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in school», Journal of teaching and teacher Education. 2004; 20: 277-289. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2004.02.003>
42. Kim S. Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, International journal of manpower. 2006; 27(8): 714-722. <https://doi.org/10.1108/01437720610713521>
43. Asghari E, Khaleghdoust T, Kazemnejad E. Effective Factors On Nurses Job Satisfaction. Journal of Nursing and Midwifery Guilan. 2010; 20(64): 1-7. [Persian]
44. Faramarzpour M, Borhani F, Bagheri P. Job Satisfaction of Nurses from Clinical Practice in Jirouft University Hospital. Iran Journal of Nursing. 2015; 28(94): 77-86. [Persian] <https://doi.org/10.29252/ijn.28.97.77>
45. Organ DW, Ryan K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, Personnel Psychology. 195; 48: 775-800. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
46. Bahrami Sh, Hosseini M. The Effect of Job Satisfaction on Two Dimensions of Citizenship Organizational Behavior (Individual-Organizational) of the Employees of Sport and Youth Ministry, 2017; 4(13): 11-18. [Persian]