Journal of Nurse and Physician within War/Winter 2024/ Eleventh Year

ISSN: 2645-3940 DOI: 10.29252/npwjm.11.41.22

Investigating effective factors in organizational empathy and its role in organizational citizenship behavior in army hospitals in Tehran

Majid Vahedi[1]

Zahra Asadi Lamea Dasht[2*]

Abstract

Introduction: Empathy plays an essential role in improving communication between people and has a positive and constructive nature and causes cooperation and unity within the organization. The purpose of this research was to investigate the effective factors in organizational empathy and its role in organizational citizenship behavior in Tehran military hospitals.

Method: The present study is survey research that was conducted in 2023 in Tehran. The statistical population included all employees and personnel of the hospitals in Tehran, and the sample size estimated 335 which was calculated based on Cochran's formula. The subjects were selected by stratified random method. Descriptive statistics, t-test and Cronbach's alpha coefficient were used to analyze the findings.

Finding: 74% of the 335 participants in the test were male and 26% were female. The largest age group was in the range of 31 to 40 years and the highest level of education was associate and bachelor's degrees. The results of the research showed that organizational factors have a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. But environmental factors have no significant effect on organizational citizenship behavior. Also, managerial factors have a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, and finally, the results of the fifth hypothesis test showed that ethical factors do not have a significant effect on organizational citizenship behavior.

Discussion and conclusions: The biggest asset of any organization is its human resources. Occurrence of unusual anti-citizen behaviors such as lack of work, aggression, bullying, stubbornness, and intimidation affect the performance of organizations and interpersonal relationships and the spirit of employee cooperation. Organizational citizenship behavior is an important variable in predicting employee behavior. Appropriate organizational citizenship behavior can replace behavioral regulations and guidelines in many organizations.

Keywords: organizational empathy, organizational citizenship behavior, organizational factors, environmental factors, ethical factors

Affiliations

1) Department of Educational Sciences, Educational Management, Payam Noor University, Tehran, Iran

2) Department of Educational Management, Payam Noor University, Tehran, Iran province. Corresponding Author. E-mail: gisouasadi@gmail.com.

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

فصلنامه پرستار و پزشک در رزم/ زمستان ۱۴۰۲ / سال یازدهم

ISSN: 2645-3940 DOI: 10.29252/npwjm.11.41.22

بررسی عوامل موثر در همدلی سازمانی و نقش آن در رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستانهای ارتش در شهرتهران

چکیده

مجید واحدی[۱]
زهرا اسدی لمعه دشت [۲*]

مقدمه: همدلی نقشی اساسی در بهبود ارتباطات میان انسان‌ها داشته و دارای ماهیتی مثبت و سازنده است. و باعث شکل‌گیری همکاری و اتحاد درون سازمان می‌شود. هدف این پژوهش بررسی عوامل موثر در همدلی سازمانی و نقش آن در رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستانهای ارتش تهران بوده است.

روش کار: مطالعه حاضر یک پژوهش پیمایشی است که در سال ۱۴۰۲ در شهر تهران انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان و پرسنل بیمارستانهای وابسته به ارتش در شهر تهران بود و جامعه مورد مطالعه که بر اساس فرمول کوکران محاسبه شد، تعداد ۳۳۵ نفر از پرسنل بیمارستان های نظامی بود که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. برای آنالیز یافته ها از آمار توصیفی، تست تی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد.

یافته ها: از مجموع ۳۳۵ فرد شرکت کننده در آزمون ۷۴درصد مذکر و ۲۶درصد مونث بودند. بیشترین گروه سنی در محدوده ۳۱ تا ۴۰ سال و بیشترین سطح تحصیلات در مقاطع کاردانی و کارشناسی بود. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که عوامل سازمانی، بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. اما عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری ندارد. همچنین عوامل مدیریتی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد و در نهایت نتایج آزمون فرضیه پنجم نشان داد که عوامل اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری ندارد.

بحث و نتیجه گیری: بزرگترین و اصلی ترین سرمایه هر سازمان نیروی انسانی آن است. بروز رفتارهایی نامتعارف ضد شهروندی از قبیل کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی و ارعاب برعملکرد سازمانها و روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تاثیر می گذارند. رفتار شهروندی سازمانی متغیر مهمی در جهت پیش بینی رفتار کارکنان است. رفتار شهروندی سازمانی مناسب می تواند جایگزین مقررات و دستورالعمل های رفتاری در بسیاری از سازمان ها باشد.

کلیدواژه ها: همدلی سازمانی،رفتار شهروندی سازمانی، عوامل سازمانی، عوامل محیطی، عوامل اخلاقی

وابستگی سازمانی نویسندگان

۱- گروه علوم تربیتی، مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور ، تهران ، ایران

۲-گروه علوم تربیتی، مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. نویسنده مسئول.

پست الکترونیک: gisouasadi@gmail.co

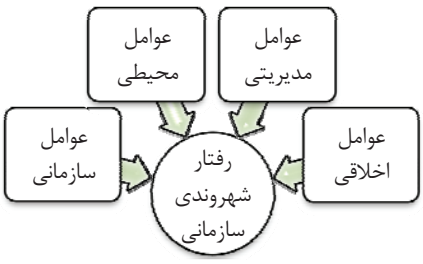
[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

مقدمه

دستیابی به موفقیت سازمانی در هر تشکیلاتی ازجمله آرشیو، تلاش مدیران و اعضای سازمان برای فراگیری و به‌کارگیری اصول و مهارت‌های خاص لازم می‌باشد که از آن مهارت‌ها می‌توان به همدلی سازمانی، تبیین خط‌مشی ها و هدف‌های سازمانی، جایگاه سازمانی مناسب و بالاخره رفتار شهروندی سازمانی اشاره نمود. تحقیقات متعددی نشان داده است که میان همدلی، نوع‌دوستی، مسئولیت اجتماعی رابطه‌ای معنی‌دار وجود دارد و همدلی عاطفی را در تقویت نوع‌دوستی و مراقبت از دیگران مؤثر شناخته‌اند(۱). همدلی مفهومی پیچیده و چند بعدی می‌باشد که دارای مؤلفه‌های عاطفی(توانایی، تجربه و شناسایی عواطف) اخلاقی(انگیزه درونی برای ایفای نقش همدلی) شناختی (توانایی شناسایی و درک تجربه بیمار) و رفتاری توانایی انتقال درک همدلی به بیمار می‌باشد؛ که از بین این مؤلفه‌های شناختی و رفتاری به‌عنوان آسان‌ترین مؤلفه‌ها برای برنامه‌ریزی اجرای مداخلات آموزشی محسوب می‌شود(۲). همچنین همدلی یکی از مهارت‌های اصلی کارکنان حوزه سلامت بوده به طوری که مراقبان و درمانگران با کمک مهارت‌های همدلی قادر به درک و برقراری ارتباط حمایتی خواهد بود(۳). ضمناً انجمن پزشکی آمریکا همدلی را به‌عنوان یکی از ۱۳ شایستگی بالینی برشمرده که باید در دانشکده‌های پزشکی و پیراپزشکی آموزش داده شود(۴). همدلی بر هریک از ابعاد مرتبط با رفتار شهروندی همکاران می‌تواند مؤثر باشد به نظر می‌رسد اگر افراد همدل باشند می‌توانند به دیگران نیز اهمیت بیشتری قائل باشند، از طرفی همدلی در ارتباط با نوع‌دوستی(یکی از ابعاد رفتار شهروندی)، تأثیر دوگانه بر افراد دارد. بدین‌صورت که کارمند وقتی با همکار خود همدل می‌شود، باید طوری رفتار کند که به‌طور اثربخش ارتباط برقرار شود(۵)؛ و بعضی مواقع در همدلی باید طوری رفتار شود که به‌طور اثربخش ارتباط برقرار شود. همچنین گاهی اوقات در همدلی باید از تعاملات اثربخش با همکاران جلوگیری گردد چراکه فرد کمک‌کننده، خودش درگیر احساسات می‌شود یعنی تأثیر همدلی بر رفتار شهروندی ممکن است معکوس باشد یعنی شخصی که در اثر ارتباطات عاطفی، احساساتش بیشتر برانگیخته می‌شود، نسبت به شخص دیگر که این خصوصیت را ندارد، بیشتر دچار استرس می‌شود. همچنین رفتار شهروندی سازمانی همانند همدلی در دهه اخیر موردتوجه ویژه قرارگرفته است، به‌طوری‌که از حوزه‌ی بخش خصوصی وارد حوزه‌ی عمومی‌شده است، این مفهوم برای اولین بار به وسیله باتمن در سال ۱۹۸۳ مطرح گردیده است(۶). رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار فراتر از قوانین سازمانی است که اگرچه کارکنان آن را انجام می‌دهند، اما ساختار رسمی‌سازمان آن را شناسایی و موردحمایت قرار نمی‌دهد و همچنین رفتاری می‌باشد که تأثیر زیادی بر بهبود عملکرد سازمانی دارد(۷). چراکه همه سازمان‌ها خصوصاً بیمارستان‌ها خواهان گسترش سطح مشارکت کیفیت خدمات خود هستند. راهکار مطمئن در ارتقای سطح مشارکت کارکنان توجه به رفتار شهروندی سازمان می‌باشد(۸).

$$n=\frac{\frac{z^2pq}{d^2}}{1+\frac{1}{n}\left[\frac{z^2pq}{d^2}-1\right]}=\frac{\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}}{1+\frac{1}{46000}\left[\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}-1\right]}=335$$

تصویر ۱: مدل مفهومی بکار رفته در مطالعه



[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

جدول ۱: وضعیت سنی افراد شرکت کننده در طرح

سن	فراوانی	درصد
کمتراز۳۰سال	۲۴	۷.۲
بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۱۵۰	۴۴.۸
بین ۴۱ تا۵۰ سال	۱۴۴	۴۳
بیشتر از ۵۰ سال	۱۷	۵.۱
جمع	۳۳۵	۱۰۰

جدول ۲: جدول شماره توصیف نمونه آماری برحسب تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم و زیردیپلم	۲۷	۸.۱
کاردانی و کارشناسی	۲۶۰	۷۷.۶
کارشناسی ارشد	۴۸	۱۴.۳
جمع	۳۳۵	۱۰۰

جدول ۳: مقایسه نتایج حاصل از شاخص های آماری توصیفی متغیرهای مورد بررسی

عوامل سازمانی	عوامل اخلاقی	عوامل محیطی	عوامل مدیریتی	رفتار شهروندی سازمانی	
۳.۳۰۸۲	۳.۳۲۵۴	۳.۳۰۵۵	۳.۳۳۵۸	۳.۳۹۴۵	میانگین
۳.۲۵۰۰	۳.۳۳۳۳	۳.۳۳۳۳	۳.۵۰۰۰	۳.۳۳۳۳	میانه
۰.۶۴۰۷	۰.۷۱۸۵	۰.۶۲۳۶	۰.۶۳۲۱	۰.۵۶۹۳	انحراف استاندارد
-۰.۴۹۸	-۰.۴۸۹	-۰.۵۱۲	-۰.۷۶۳	-۰.۵۱۸	چولگی (Skewness)
۰.۴۸۰	۰.۱۲۸	۰.۴۷۳	۰.۷۳۳	۰.۱۶۶	کشیدگی (Kurtosis)

جدول ۴: نتایج ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای مورد بررسی

متغیرها	تعداد و ترتیب سوال	ضریب آلفای کرونباخ
رفتار شهروندی سازمانی	۱ تا ۶	۰.۷۸
عوامل محیطی	۱۱ تا ۱۶	۰.۸۷
عوامل مدیریتی	۷ تا ۱۰	۰.۸۳
عوامل اخلاقی	۱۷ تا ۱۹	۰.۹۰
عوامل سازمانی	۲۰ تا ۲۳	۰.۸۴

یک مطالعه جهت مشخص کردن همدلی و شفقت از تحلیل زبانی محاسباتی استفاده کرد (۹). بسیاری از محققان پیشنهاد کرده‌اند که احساس آنچه ما معتقدیم دیگران احساس می‌کنند که اغلب به عنوان «همدلی» شناخته می‌شود برای احساسات مربوط به دیگران ضروری است و نقش مهمی‌در زندگی اخلاقی ما بازی می‌کند. مراقبت از دیگران و در مورد آنها (بدون لزوم به اشتراک گذاشتن احساسات آنها) که اغلب به عنوان "شفقت" شناخته می‌شود اغلب به عنوان یک نیروی مرتبط برای انگیزه و اقدام اجتماعی مورد بحث قرار می‌گیرد. در اینجا، ما

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

جدول ۵: میانگین و سطح معنی دار متغیرهای تحقیق

عوامل سازمانی	عوامل اخلاقی	عوامل محیطی	عوامل مدیریتی	رفتار شهروندی سازمانی	
۳۳۵	۳۳۵	۳۳۵	۳۳۵	۳۳۵	N
۳.۳۰	۳.۳۲	۳.۳۰	۳.۳۳	۳.۳۹	میانگین
۰.۱۲	۰.۱۱	۰.۰۸۴	۰.۱۲	۰.۰۸۷	امار آزمون
	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	سطح معنی داری

جدول ۶: تاثیر متقابل متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها	شرح	عوامل سازمانی	عوامل محیطی	عوامل مدیریتی	عوامل اخلاقی	رفتار شهروندی سازمانی
عوامل سازمانی	همبستگی	۱.۰۰				
	سطح معنی داری	-				
عوامل محیطی	همبستگی	۰.۰۰۴	۱.۰۰			
	سطح معنی داری	۰.۲۳	-			
عوامل مدیریتی	همبستگی	۰.۱۰	۰.۱۰	۱.۰۰		
	سطح معنی داری	۰.۰۰	۰.۰۰۴	-		
عوامل اخلاقی	همبستگی	۰.۰۰۷	۰.۰۲	۰.۰۱	۱.۰۰	
	سطح معنی داری	۰.۸۲	۰.۴۷	۰.۷۱	-	
رفتار شهروندی سازمانی	همبستگی	۰.۲۳	۰.۰۶	۰.۲۴	۰.۱۳	۱.۰۰
	سطح معنی داری	۰.۰۰	۰.۰۷	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	-

جدول ۷: ضرایب مدل ساختاری: ضرایب استاندارد شده، مقدار t و سطح معنی داری

سطح معنی داری	آماره تی	انحراف استاندارد	میانگین	
۰.۲۶۹	۱.۱۰۷	۰.۰۸۱	۰.۰۸۷	عوامل اخلاقی -> رفتار شهروندی سازمانی
۰.۰۴۷	۱.۹۹۵	۰.۱۸	۰.۳۶۹	عوامل سازمانی -> رفتار شهروندی سازمانی
۰.۶۳۵	۰.۴۷۶	۰.۱۹۵	۰.۰۹۲	عوامل محیطی -> رفتار شهروندی سازمانی
۰	۵.۲۸۵	۰.۰۷	۰.۳۶۴	عوامل مدیریتی -> رفتار شهروندی سازمانی

رابطه بین همدلی و شفقت را با استفاده از روش‌های زبان‌شناسی محاسباتی بررسی می‌کنیم. تجزیه و تحلیل بیش از ۲,۳ میلیون پست فیس بوک نشان می‌دهد که افراد با همدلی بالا از زبان متفاوتی نسبت به افرادی که دارای شفقت هستند، پس از محاسبه واریانس مشترک بین این سازه ها استفاده می‌کنند. افراد همدل که شفقت را کنترل می‌کنند، اغلب از زبان متمرکز بر خود استفاده می‌کنند و در مورد احساسات منفی، انزوای اجتماعی و احساس غرق شدن می‌نویسند. افراد دلسوز که همدلی را کنترل می‌کنند، اغلب از زبانی متمرکز بر دیگر استفاده

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

می‌کنند و در مورد احساسات مثبت و ارتباطات اجتماعی می‌نویسند. علاوه بر این، همدلی زیاد بدون شفقت با پیامدهای سلامتی منفی مرتبط است، در حالی که شفقت زیاد بدون همدلی با پیامدهای سلامتی مثبت، انتخاب شیوه زندگی مثبت و اهدای خیریه مرتبط است. چنین یافته‌هایی به نفع رویکردی به انگیزه اخلاقی است که به جای همدلی مبتنی بر شفقت است(۱۰).

یک مطالعه با هدف شناسایی مکانیسم‌های روان‌شناختی زمینه‌ساز واکنش‌های همدلانه و با علم به اینکه همدلی فرآیندی خودمحورانه است، نشان داد که سطح همدلی شرکت‌کنندگان به درد تجربه شده توسط هر فرد بستگی داشت، اما نه به تعداد افراد گروه(۱۱). مطالعه دیگری که در سال‌های ۲۰۲۱ و ۲۰۲۲ جهت بررسی ارتباط جنبه‌های همدلی (یعنی ذهنیت‌سازی، اشتراک تجربه، نگرانی همدلانه و ناراحتی شخصی) با تنظیم هیجان بین فردی نشان داد که نگرانی همدلانه و ذهنی سازی با اهداف ضد لذت رابطه منفی دارد(۱۲). لذا این مطالعه با هدف بررسی نقش همدلی سازمانی در رفتار شهروندی در بیمارستان های نظامی‌انجام شد.

روش کار:

مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی است که بصورت پیمایشی در سال ۱۴۰۲ انجام شد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان و پرسنل بیمارستانهای وابسته به ارتش در شهر تهران بود. حجم نمونه بر اساس جدول فرمول کوکران و بر اساس جامعه آماری مشخص شده تعداد نمونه آماری مطابق با فرمول کوکران و به شرح زیر برابر با ۳۳۵ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی طبقه ای بود که واحدهای جامعه مورد مطالعه در طبقه هایی که از نظر صفت متغیر همگن تر بودند، گروه بندی شدند. مدل مفهومی‌که برای طبقه بندی در این مطالعه استفاده شد بصورت زیر بود (تصویر ۱). برای ارائه نتایج توصیفی از آمار توصیفی و برای تحلیل یافته ها از تست های آماری تی و آلفای کرونباخ در سطح معنی دار ۹۵٪ استفاده شد. این مطالعه در کمیته اخلاق دانشگاه پیام نور استان اردبیل تایید و اطلاعات شرکت کنندگان در تمام مراحل انجام طرح محرمانه باقی ماند.

یافته ها:

در مجموع ۳۳۵ نفر در این مطالعه شرکت کردند که ۲۴۸ نفر (۷۴٪) مذکر و ۸۷ نفر (۲۶٪) مونث بودند. میانگین سنی شرکت کنندگان ۴۳ سال بود و بیشتری گروه در محدوده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال بودند (جدول ۱). همچنین بیشترین سطح تحصیلات در مقطع کاردانی و کارشناسی بود (جدول ۲) و از نظر متغیرهای مورد بررسی، رفتار شهروندی سازمانی، بیشترین میانگین را در مقایسه با متغیرهای دیگر داشت(جدول ۳).

به منظور بررسی روایی و پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقادیر بدست آمده نشان می‌دهد روایی و پایایی متغیرهای پژوهش نزدیک به مطلوب و روایی همگرای سایر متغیرها مقدار مناسب و مطلوبی بدست آمده است. در مجموع نتایج نشان از تایید روایی و پایایی تمامی‌سوالات متغیرهای اصلی پژوهش دارد(جدول ۴).

بحث و نتیجه گیری

بزرگترین و اصلی ترین سرمایه هر سازمان سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه گذاریهای سازمان را تحت الشعاع قرار می‌دهد یکی از معضلات سازمانهای امروزی وجود رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارعاب و کینه توزی است. این رفتارها برعملکرد سازمانها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تاثیر می‌گذارند. بروز چنین رفتارهایی به عنوان رفتارهای ضد شهروندی، برخلاف رفتارهای شهروندی سازمانی که موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری و نظایر آن می‌شوند، به کاهش درآمد و یا خدشه دار شدن اعتبار آن منجر شده و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی خواهد داشت. اخراج کارکنان و از دست دادن مشتریان و ورشکستگی بنگاه های کم بنیه از جمله پیامدهای منفی اینگونه رفتارها تلقی می‌شود(۸). در یک مطالعه، ارتباط همدلی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بخش خدماتی نیجریه در ۲۱۳ نفر از کارکنان دولتی به صورت پیمایشی بر اساس توزیع پرسشنامه تحلیل شد. نتایج نشان داد که ارتباط بین همدلی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معناداری داشته که با نتایج مطالعه ما همسو بود(۱۳). همچنین یک مطالعه دیگر بر روی ۱۷۱ نفر از کارکنان هتل در اسپانیا نشان داد که رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی همدلی و جو خدمت ارتباط مثبت و معناداری دارد(۱۴). در مطالعه دیگری تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر همدلی سازمانی بر اساس روش پیمایشی در ۲۲۲ پرستار بیمارستان های منطقه شمالی اروپا تحلیل شده و نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تاثیر منفی بر همدلی سازمانی در بین پرستاران داشته است. علاوه بر آن برخی از مولفههای معنویت در کار بر عملکرد شغلی، اثر مستقیم و مثبت داشتند. همچنین اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی مثبت و معنادار به دست آمد(۱۵). معنویت در کار موجب افزایش حس صمیمت و همدلی نسبت به همکاران، وجدان کاری بیشتر و ضابطه مندی فرد در رابطه

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

با قوانین شده و با تاثیر مثبت در انجام وظایف و ارتباط با همکاران منجر به افزایش کارایی و اثر بخشی کارکنان در سازمان میگردد(۱۶). رفتار شهروندی سازمانی به سمت سازمان به طور کلی شامل کمک به استخدام افراد مناسب برای انجام وظایف خاص، ارائه پیشنهادات برای بهبود امکانات در محل کار و یا اضافه کاری جهت اضافه پرداخت می‌شود. این رفتارها مطلوب است، اما تثبیت آن در ساختار سازمانی، سخت است(۱۵). با این وجود، اگر یک فرد رفتار شهروندی سازمانی را نشان دهد، می‌تواند تاثیر مثبتی بر سرپرستان داشته باشد که در نهایت منجر به مزایای کار مانند افزایش پرداخت یا ارتقاء می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی در ابتدا در سطح فردی رخ می‌دهد و سپس به عنوان یک پدیده گروهی با توجه به اثرات تجمعی آن دیده می‌شود(۱۶). ماهیت رفتار شهروندی سازمانی این است که هر رخداد آن معمولا کوچک یا بی اهمیت تلقی می‌شود(۱۷). رفتار شهروندی سازمانی همچنان متمایز از عملکرد وظیفه محسوب می‌شود، زیرا به صراحت با هیچ الزام یا نیاز پاداش رسمی‌مرتبط نیست. نتایج مطالعه ما با مطالعه سعدی و همکاران از نظر تاثیر نقش واسطهٔ رفتارهای شهروندی سازمانی با نگرش‌های شغلی و سازمان یادگیرنده مشابه بوده(۱۹). و در نهایت نتایج مطالعه ما با مطالعه سرشکی و همکاران از نظر تاثیر مولفه های معنویت در رفتار شهروندی بر عملکرد شغلی سازمانی همسو بود(۲۰). انجام مطالعه ی حاضر به تفکیک هر سازمان یا نهادهای دولتی و خصوصی می‌تواند منجر به ارتقای سلامت شغلی و رضایتمندی شغلی و پیشرفت سازمانی باشد.

References

1. Bahmani, A., Gholami, R. Explaining the Mediating Role of Organizational Empathy in the Relationship between Storytelling and Organizational Success. Transformation Management Journal, 2019; 11(2): 141-156. doi: 10.22067/pmt.v11i2.79360

2. Sarfarazi, Mehrdad; Philondi, Mohammad; Ziarati, Hossein; (2021) Measuring the role of satisfaction on increasing job dependence and self-esteem of employees, the fourth national conference on knowledge management and electronic business with resistance training, Ali Ferdous Institute.

3. Mousavi P, Khosravi Z, Dehshiri G. The Latent Structure of Empathy Based on Empathy Quotation in an Iranian Population. Advances in Cognitive Sciences 2017; 19 (1) :75-90.

4. Ashghali Farahani M, Salehi T, Arab Ameri Z, Hajibabaee F, Hosseini A F, Ghaffari F. Empathy among undergraduate nursing students in Tehran University of Medical Sciences. IJMEHM 2016; 9 (4) :56-67.

5. Ezzati R, Tafazoli M, Mazlom SR, Asghari pour N. Assessment of Empathy Skills in Midwifery Students and Its Relationship With Some of the Demographic Factors. UNMF. 2018;16(2):139-48.

6. Bateman TS, Organ DW. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee “citizenship.”. Academy of Management Journal. 1983;26(4):587-95.

7. Yousefi, B; Moradi, H; The relationship be-

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]

tween emotional intelligence and its components with organizational citizenship behavior in the Sports and Youth Department of Kermanshah. Northern Journal of Sports Physiology Management, Volume 1, Number 1, pp.
8. Salehian m. Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and employee performance in Isfahan governorate. Psychological Researches in Management. 2020;6(2):110-38.
9. Yaden DB, Giorgi S, Jordan M, Buffone A, Eichstaedt JC, Schwartz HA, et al. Characterizing empathy and compassion using computational linguistic analysis. Emotion. 2024;24(1):106-15.
10. Tom Gordon,H, Ilan Y, Anat Perry, Shoham Choshen-Hillel(2024). Empathy for the pain of others: Sensitivity to the individual, not to the collective. Journal of Experimental Social Psychology. Volume 110, January 2024, 104561.p104561.
11. Geiger EJ, Pruessner L, Barnow S, Joormann J. Empathy is associated with interpersonal emotion regulation goals in everyday life. Emotion. 2024;24(4):1092-108.
12. Osman, R. H., Ghani, M. A., & Alis, N. (2021). The relationship between ethnocultural empathy and organizational citizenship behavior (OCB) among public servants in sabah. International Journal of Education, Psychology and Counselling, 6(42), 469-481.
13. Pohl S, Dal Santo L, Battistelli A. Empathy and emotional dissonance: Impact on organizational citizenship behaviors. European Review of Applied Psychology. 2015;65(6):295-300.
14. Innamorati M, Ebisch SJH, Gallese V, Saggino A. A bidimensional measure of empathy: Empathic Experience Scale. PLOS ONE. 2019;14(4):e0216164.
15. Doust MM, madani Am, Mohebi A. Investigate effected factors on development of Islamic organizational citizenship behavior in Tax Affairs Organization in Iran. Behavioral Studies in Management. 2022;31(13):94-74.
16. Klimecki OM. The Role of Empathy and Compassion in Conflict Resolution. Emotion Review. 2019;11(4):310-25.
17. Wald DM, Segal EA, Johnston EW, Vinze A. Understanding the influence of power and empathic perspective-taking on collaborative natural resource management. J Environ Manage. 2017;199:201-10.
18. Andreoni J, Rao JM, Trachtman H. Avoiding the Ask: A Field Experiment on Altruism, Empathy, and Charitable Giving. Journal of Political Economy. 2017;125(3):625-53.
19. Soltani, Sarihi Esfestani, Abbasi, Hamida. (2012). The mediating role of organizational citizen behavior in supporting a managed organization and psychological empowerment on job performance. Management Studies, Improvement and Transformation, 70(23), 209-230.
20. Dadgarian SF, Zeinab R, Azam M. The Effect of Spirituality at Work on Job Performance by Mediating of Organizational Citizenship Behavior among the Employees of the Technical and Vocational Education Organization. Knowledge & Research in Applied Psychology. 2023;24(91):220-31.

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-09]