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

Abstract

Majid Vahedi[1]
Zahra Asadi Lamea Dasht[2]

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.

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]

مقدمـــه: همدلـی نقشـی اساسـی دـر بهبـود ارتباطـات میـان انسـان‌ها داشـته و دـارای ماهیتـی مثبـت و سـازنده اسـت. و باعـث شـکل‌گیری همـکاری و اتحـاد دـرون سـازمان می‌شـود. هدـف ایـن پژوهـش بررسـی عوامـل موثـر دـر همدلـی سـازمانی و نقـش آن دـر رفتـار شـهروندی سـازمانی دـر بیمارسـتانهای ارتـش تهـران بودـه اسـت.

روش کار: مطالعـه حاضـر یـک پژوهـش پیمایشـی اسـت کـه دـر سـال ۱۴۰۲ دـر شـهر تهـران انجـام شـد. جامعـه آمـاری شـامل کلیـه کارکنـان و پرسـنل بیمارسـتانهای وابسـته بـه ارتـش دـر شـهر تهـران بـود و جامعـه مـورد مطالعـه کـه بـر اسـاس فرمـول کوکران محاسـبه شـد، تعدـاد ۳۳۵ نفـر از پرسـنل بیمارسـتان هـای نظامـی بـود کـه بـه روش تصادفـی طبقـه ای انتخـاب شـدند. بـرای آنالیـز یافتـه هـا از آمـار توصیفـی، تسـت تـی و ضریـب آلفـای کرونبـاخ اسـتفاده شـد.

یافتـــه هـــا: از مجمـوع ۳۳۵ فـرد شـرکت کننـده دـر آزمـون ۷۴درصـد مذکـر و ۲۶درصـد مونـث بودنـد. بیشـترین گـروه سـنی دـر محدودـه ۳۱ تـا ۴۰ سـال و بیشـترین سـطح تحصیـلات دـر مقاطـع کاردانـی و کارشناسـی بـود. نتایـج حاصـل از آزمـون فرضیـه هـای پژوهـش نشـان دـاد کـه عوامـل سـازمانی، بـر رفتـار شـهروندی سـازمانی تاثیـر مثبـت و معنادـاری دـارد. امـا عوامـل محیطـی بـر رفتـار شـهروندی سـازمانی تاثیـر معنادـاری ندـارد. همچنیـن عوامـل مدیریتـی بـر رفتـار شـهروندی سـازمانی تاثیـر مثبـت و معنادـاری دـارد و دـر نهایـت نتایـج آزمـون فرضیـه پنجـم نشـان دـاد کـه عوامـل اخلاقـی بـر رفتـار شـهروندی سـازمانی تاثیـر معنادـاری ندـارد.

بحـث و نتیجـه گیـری: بزرگتریـن و اصلـی تریـن سـرمایه هـر سـازمان نیـروی انسـانی آن اسـت. بـروز رفتارهایـی نامتعـارف ضـد شـهروندی از قبیـل کـم کاری، پرخاشـگری، قلدـری، لجبـازی و ارعـاب برعملکـرد سـازمانها و روابـط بیـن شـخصی و روحیـه همـکاری کارکنـان تاثیـر مـی گذارنـد. رفتـار شـهروندی سـازمانی متغیـر مهمـی دـر جهـت پیـش بینـی رفتـار کارکنـان اسـت. رفتـار شـهروندی سـازمانی مناسـب مـی توانـد جایگزیـن مقـررات و دسـتورالعمل هـای رفتـاری دـر بسـیاری از سـازمان هـا باشـد.

کلیـــدواژه هـــا: همدلـی سـازمانی،رفتار شـهروندی سـازمانی، عوامـل سـازمانی، عوامـل محیطـی، عوامـل اخلاقـی

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

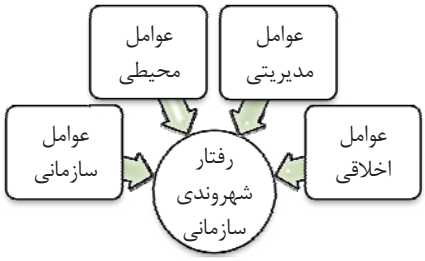
مقدمه

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).

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

$$n = \frac{\frac{z^2pq}{d^2}}{1+\frac{1}{n}\left[\frac{z^2pq}{d^2}-1\right]} = \frac{\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}}{1+\frac{1}{3600}\left[\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}-1\right]} = 335$$

تصویر 1: مدل مفهومی بکار رفته در مطالعه



جدول 1: وضعیت سنی افراد شرکت کننده در طرح

سن	فراوانی	درصد
کمتراز30سال	24	7.2
بین 31 تا 40 سال	150	44.8
بین 41 تا50 سال	144	43
بیشتر از 50 سال	17	5.1
جمع	335	100

جدول 2: جدول شماره توصیف نمونه آماری برحسب تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم و زیردیپلم	27	8.1
کاردانی و کارشناسی	260	77.6
کارشناسی ارشد	48	14.3
جمع	335	100

جدول 3: مقایسه نتایج حاصل از شاخص های آماری توصیفی متغیرهای مورد بررسی

	رفتار شهروندی سازمانی	عوامل مدیریتی	عوامل محیطی	عوامل اخلاقی	عوامل سازمانی
میانگین	3.3945	3.3358	3.3055	3.3254	3.3082
میانه	3.3333	3.5000	3.3333	3.3333	3.2500
انحراف استاندارد	0.5693	0.6321	0.6236	0.7185	0.6407
چولگی (Skewness)	-0.518	-0.763	-0.512	-0.489	-0.498
کشیدگی (Kurtosis)	0.166	0.733	0.473	0.128	0.480

جدول 4: نتایج ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای مورد بررسی

متغیرها	تعداد و ترتیب سوال	ضریب آلفای کرونباخ
رفتار شهروندی سازمانی	1 تا 6	0.78
عوامل محیطی	11 تا 16	0.87
عوامل مدیریتی	7 تا 10	0.83
عوامل اخلاقی	17 تا 19	0.90
عوامل سازمانی	20 تا 23	0.84

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 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

جدول 5: میانگین و سطح معنی دار متغیرهای تحقیق

	رفتار شهروندی سازمانی	عوامل مدیریتی	عوامل محیطی	عوامل اخلاقی	عوامل سازمانی
N	335	335	335	335	335
میانگین	3.39	3.33	3.30	3.32	3.30
امار آزمون	0.087	0.12	0.084	0.11	0.12
سطح معنی داری	0.000	0.000	0.000	0.000	

جدول 6: تاثیر متقابل متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها	شرح	عوامل سازمانی	عوامل محیطی	عوامل مدیریتی	عوامل اخلاقی	رفتار شهروندی سازمانی
عوامل سازمانی	همبستگی	1.00				
	سطح معنی داری	-				
عوامل محیطی	همبستگی	0.004	1.00			
	سطح معنی داری	0.23	-			
عوامل مدیریتی	همبستگی	0.10	0.10	1.00		
	سطح معنی داری	0.00	0.004	-		
عوامل اخلاقی	همبستگی	0.007	0.02	0.01	1.00	
	سطح معنی داری	0.82	0.47	0.71	-	
رفتار شهروندی سازمانی	همبستگی	0.23	0.06	0.24	0.13	1.00
	سطح معنی داری	0.00	0.07	0.000	0.000	-

جدول 7: ضرایب مدل ساختاری: ضرایب استاندارد شده، مقدار t و سطح معنی داری

	میانگین	انحراف استاندارد	آماره تی	سطح معنی داری
عوامل اخلاقی -> رفتار شهروندی سازمانی	0.087	0.081	1.107	0.269
عوامل سازمانی -> رفتار شهروندی سازمانی	0.369	0.18	1.995	0.047
عوامل محیطی -> رفتار شهروندی سازمانی	0.092	0.195	0.476	0.635
عوامل مدیریتی -> رفتار شهروندی سازمانی	0.364	0.07	5.285	0

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 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 روی۱۷۱ 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 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.

رفتـار شـهروندی سـازمانی در ابتـدا در سـطح فـردی رخ می‌دهد و سـپس بـه عنـوان یـک پدیـده گروهـی بـا توجـه بـه اثـرات تجمعـی آن دیـده می‌شـود(۱۶). ماهیـت رفتـار شـهروندی سـازمانی ایـن اسـت کـه هـر رخـداد آن معمـولا کوچـک یـا بـی اهمیـت تلقـی می‌شـود(۱۷). رفتـار شـهروندی سـازمانی همچنـان متمایـز از عملکـرد وظیفـه محسـوب می‌شـود، زیـرا بـه صراحـت بـا هیـچ الـزام یـا نیـاز پـاداش رسـمی‌مرتبط نیسـت. نتایـج مطالعـه مـا بـا مطالعـه سـعدی و همـکاران از نظـر تاثیـر نقـش واسـطۀ رفتارهـای شـهروندی سـازمانی بـا نگرش‌هـای شـغلی و سـازمان یادگیرنـده مشـابه بـوده(۱۹). و در نهایـت نتایـج مطالعـه مـا بـا مطالعـه سرشـکی و همـکاران از نظـر تاثیـر مولفـه هـای معنویـت در رفتـار شـهروندی بـر عملکـرد شـغلی سـازمانی همسـو بـود(۲۰). انجـام مطالعـه ی حاضـر بـه تفکیـک هـر سـازمان یـا نهادهـای دولتـی و خصوصـی می‌توانـد منجـر بـه ارتقـای سـلامت شـغلی و رضایتمنـدی شـغلی و پیشـرفت سـازمانی باشـد.

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-

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.