

ISSN (Print): 2008-6369- ISSN (Online): 2423-723X

Research Paper

Investigating the relationship between self-esteem and organizational commitment with regard to the mediating variable of empathetic sense among staff members in the General Department of Technical and Vocational Education in Isfahan Province

Maryam Ahmadi Zahrani^{1*}, Mohammad Reza Barat²

1 Assistant Professor, Department of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran.

2 Master of Science Graduated Student, Department of Management, Islamic Azad University Esfahan (Khorasgan) Branch, Esfahan, Iran.

Received:2020/3/8

Accepted:2020/9/7

PP:169-186

Use your device to scan and read the article online



DOI:

[10.30495/jedu.2021.20792.4255](https://doi.org/10.30495/jedu.2021.20792.4255)

Keywords:

organizational commitment, self-esteem, empathetic sense, technical and vocational organization.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between self-esteem and organizational commitment according to the organizational empowerment moderator variable in the General Department of Technical and Vocational Education in Isfahan province. The present method is a descriptive (analytic study type) with inductive logic. The statistical population of this study was all professional and technical staff of Isfahan province. In the second half of 1396, 652 people were reported. The sample size was selected on the basis of Morgan's table of 242 people and were selected by available sampling method. The instruments for collecting data were Alan and Meyer (1990) with 24 items, Ison Ezzenck (1976) with 30 items, Empathy, Baron-Cohen (2003) with 24 items, respectively. After verifying the formal and content validity of the questionnaires, the organizational commitment, self-esteem and empathy were more than 0.7, which, according to the number of questions, indicated that the instrument was accurately measured in the research. Data were analyzed by descriptive and inferential statistics using SPSS24 software. The results showed that there is a significant correlation between organizational commitment, empathy and self-esteem variables ($p < 0.05$) and empathy variable can play a moderating role between self-esteem and organizational commitment ($p < 0/01$). The results showed that there is a significant difference in age groups responding to research questionnaires in organizational commitment ($P < 0.05$). But in the two variables of empathy and self-esteem, there is no significant difference in the response of any of the age groups of employees of Isfahan Technical and Vocational Organization. There is a significant difference between the opinions of male and female respondents in the level of organizational commitment. But there is no significant difference in the variables of self-esteem and empathy ($P < 0.05$). There is a significant difference in the scores of empathy of different educational groups in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization ($P < 0.05$). There is no significant difference in the response of any of the respondent groups with different work histories in the variables of organizational commitment, self-esteem and empathy in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization ($P < 0.05$).

Citation: Maryam Ahmadi Zahrani, Mohammad Reza Barat.(2021). Investigating the relationship between self-esteem and organizational commitment with regard to the mediating variable of empathetic sense among staff members in the General Department of Technical and Vocational Education in Isfahan Province. Journal of New Approaches in Educational Administration; 12(3):169-186

Corresponding author:

Address: Assistant Professor, Department of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran.

Email: maryamahmadi@yazd.ac.ir.

Extended Abstract

Introduction:

Self-esteem and organizational commitment play important roles in quality of work life. Self-esteem is one of the basic human needs that affects the growth, development and personal, social and professional identity. Self-esteem has internal and external dimensions. The internal dimension gives people a sense of well-being and the external dimension enables people to behave with confidence. Each dimension consists of a number of indicators. The internal dimension includes love of nature, self-recognition, having clear goals and positive thinking, and the external dimension includes communication with others, self-confidence, social presence and control of emotions. Organizational commitment, like other concepts of organizational behavior, is defined in different ways. The most general definition considers organizational commitment as a kind of emotional dependence on the organization. The purpose of this study was to determine the relationship between self-esteem and organizational commitment according to the organizational empowerment moderator variable in the General Department of Technical and Vocational Education in Isfahan province.

Methods:

The present method is a descriptive (analytic study type) with inductive logic. The statistical population of this study was all professional and technical staff of Isfahan province. In the second half of 1396, 652 people were reported. The sample size was selected on the basis of Morgan's table of 242 people and were selected by available sampling method. Data were collected by two standard questionnaires. The instruments for collecting data were Alan and Meyer (1990) with 24 items, Ison Ezzenc (1976) with 30 items, Empathy, Baron-Cohen (2003) with 24 items, respectively. After verifying the formal and content validity of the questionnaires, the organizational commitment, self-esteem and empathy were more than 0.7, which, according to the number of questions, indicated that the instrument was accurately measured in the research. Data were analyzed by descriptive and inferential statistics using SPSS24 software. The results showed that there is a significant correlation between

organizational commitment, empathy and self-esteem variables and empathy variable can play a moderating role between self-esteem and organizational commitment ($p < 0/01$). Research shows that there is a relationship between self-esteem and organizational commitment by considering the moderating role of empathy in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization. Empathy is a moderating variable, based on which the hypotheses of this study are: 1- There is a relationship between self-esteem and organizational commitment by considering the moderating role of empathy in the employees of the technical and professional organization of Isfahan province. 1- There is a relationship between organizational commitment and self-esteem in the employees of Isfahan Technical and Vocational Organization. 2- There is a difference between the level of organizational commitment, self-esteem and sense of empathy in terms of demographic factors in the staff of the technical and professional organization of Isfahan province.

Results:

The results showed that there is a significant correlation between organizational commitment, empathy and self-esteem variables ($p < 0.05$) and empathy variable can play a moderating role between self-esteem and organizational commitment ($p < 0/01$). The results showed that there is a significant difference in age groups responding to research questionnaires in organizational commitment ($P < 0.05$). But in the two variables of empathy and self-esteem, there is no significant difference in the response of any of the age groups of employees of Isfahan Technical and Vocational Organization. There is a significant difference between the opinions of male and female respondents in the level of organizational commitment ($P < 0.05$). But there is no significant difference in the variables of self-esteem and empathy ($P < 0.05$). There is a significant difference in the scores of empathies of different educational groups in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization ($P < 0.05$). There is no significant difference in the response of any of the respondent groups with different work histories in the variables of organizational commitment,

self-esteem and empathy in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization ($P < 0.05$). According to the results of the main hypothesis that the role of empathy variable is confirmed as a moderating variable, it is suggested that the technical and professional organization of Isfahan province provide training for its employees in which empathy skills with colleagues and the client to be trained staff. According to the results of the first sub-hypothesis, it is suggested that managers and planners of the technical and professional organizational force of Isfahan province to provide positive feedback on the performance of their employees based on their self-esteem. Increase and consequently increase their organizational commitment. In explaining the difference in the level of organizational commitment, it should be stated that men are more aware of economic and political values than women, and tend to aesthetic, social and religious values.

Conclusion:

The relationship between self-esteem and organizational commitment was confirmed by

considering the moderating role of employees' empathy. The results showed that there is a significant difference in age groups responding to research questionnaires in organizational commitment. But in the two variables of empathy and self-esteem, there is no significant difference in the response of any of the age groups of employees of Isfahan Technical and Vocational Organization. There is a significant difference between the opinions of male and female respondents in the level of organizational commitment. But there is no significant difference in the variables of self-esteem and empathy. There is a significant difference in the scores of empathies of different educational groups in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization. There is no significant difference in the response of any of the respondent groups with different work histories in the variables of organizational commitment, self-esteem and empathy in the staff of Isfahan Technical and Vocational Organization.

مقاله پژوهشی

بررسی رابطه عزت نفس و تعهد سازمانی با توجه به نقش تعدیل گری حس همدلی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان)

مریم احمدی زهرانی^{۱*}، محمدرضا برات^۲

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران.
۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف: پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه عزت نفس و تعهد سازمانی با توجه به متغیر تعدیلگر حس همدلی کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان انجام شد.

روش شناسی: روش حاضر توصیفی بود. جامعه آماری همه کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان بودند که در نیمه دوم ۱۳۹۶ به تعداد ۶۵۲ نفر گزارش گردید. حجم نمونه‌ی بر اساس جدول مورگان به تعداد ۲۴۲ انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها به ترتیب پرسشنامه‌های استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۰) با ۲۴ گویه، عزت نفس آیزنک (۱۹۷۶) با ۳۰ گویه، حس همدلی، بارون - کوهن (۲۰۰۳) با ۲۴ گویه، پس از تأیید روایی صوری و محتوایی پایایی پرسشنامه‌ها در ویژگی‌های تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی بیشتر از ۰/۷ که نشان از مناسب ابزار اندازه‌گیری تحقیق بود. داده‌ها با نرم افزار SPSS24 از طریق سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که بین متغیرهای عزت نفس و تعهد سازمانی همبستگی معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/05$) و متغیر حس همدلی می‌تواند بین متغیرهای عزت نفس و تعهد سازمانی نقش تعدیلگر ایفا کند ($P < 0/05$). تفاوت معنی‌داری در گروه‌های سنی پاسخ‌دهنده به سوالات پرسشنامه‌های پژوهش در تعهد سازمانی وجود دارد ($P < 0/05$). ولی در دو متغیر حس همدلی و عزت نفس تفاوت معنی‌داری در پاسخ‌دهی هیچ یک از گروه‌های سنی کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود ندارد. تفاوت معنی‌داری بین نظرات پاسخگویان زن و مرد در میزان تعهد سازمانی وجود دارد ($P < 0/05$). ولی در متغیرهای عزت نفس و حس همدلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($P < 0/05$). تفاوت معنی‌داری در نمرات حس همدلی گروه‌های تحصیلی متفاوت در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود دارد ($P < 0/05$). تفاوت معنی‌داری در پاسخ‌دهی هیچ یک از گروه‌های پاسخگو با سابقه‌های شغلی متفاوت در متغیرهای تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود ندارد ($P < 0/05$).

نتیجه گیری: رابطه بین عزت نفس و تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیل گر حس همدلی کارکنان تأیید شد.

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۹۹/۶/۱۷

شماره صفحات: ۱۸۶-۱۶۹

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



DOI:

[10.30495/jedu.2021.20792.4255](https://doi.org/10.30495/jedu.2021.20792.4255)

واژه‌های کلیدی:

تعهد سازمانی، عزت نفس، حس همدلی، سازمان فنی و حرفه‌ای.

استاد: احمدی زهرانی مریم، برات محمدرضا (۱۴۰۰). بررسی رابطه عزت نفس و تعهد سازمانی با توجه به نقش تعدیل گری حس همدلی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان). دوماهنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱۲ (۳): ۱۸۶-۱۶۹

* نویسنده مسئول: مریم احمدی زهرانی

نشانی: استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

پست الکترونیکی: maryamahmadi@yazd.ac.ir

مقدمه

مثبت است. تعهد هنجاری، مجموعه فشارهای هنجاری درونی شده برای عمل کردن به روشی است که فرد اعتقاد دارد از نظر اخلاقی صحیح است. در این بعد، فرد ادامه دادن به کار را وظیفه و تکلیف خود می‌داند. تعهد مستمر، در این نوع تعهد فرد به علت بالا بودن هزینه‌های ناشی از ترک سازمان به سازمان متعهد می‌ماند. از این رو نتایج تحقیقات نشان می‌دهد یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان به سازمان دیگر، دار بودن نیروی انسانی متعهد است. بررسی تعهد سازمانی از دیدگاه ویژگی‌های فردی و شخصیتی می‌تواند بسیاری از سرمایه‌ها و نیازهای فراموش شده در زمینه عوامل انسانی مؤثر بر تعهد کاری را نمایان کند. یکی از مفاهیم اجتماعی جدید در سازمان، که دامنه کاربرد و پژوهش بالقوه گسترده‌ای دارد و می‌تواند تقویت‌کننده تعهد سازمانی باشد، عزت نفس^۵ کارکنان است (Lapointe, Vandenberghe, & Panaccio, 2011: 1609). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که ویژگی‌های فردی کارکنان همچون عزت نفس و حس همدلی می‌تواند بر متغیرهای شغلی همچون عملکرد شغلی، رضایت شغلی، و میزان تعهد آنان تأثیر گذار باشد (Ferris, Lian, Brown, & Morrison, 2015: 281). از این رو می‌توان بیان کرد که عزت نفس یکی از نیازهای اساسی انسان است که رشد، توسعه و هویت فردی، اجتماعی و شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. عزت نفس دارای ابعاد داخلی^۶ و خارجی^۷ است. بُعد داخلی، به افراد حس خوب بودن را می‌دهد و بُعد خارجی، افراد را قادر می‌سازد با اعتماد به نفس رفتار کنند. هر بُعد متشکل از تعدادی شاخص است. بُعد داخلی، شامل حب ذات، خود را به رسمیت شناختن، داشتن اهداف روشن و تفکر مثبت و بُعد خارجی، شامل ارتباط با دیگران، خودباوری، حضور در اجتماع و کنترل احساسات است. پرورش و توسعه این شاخص‌ها، در خانواده و به خصوص با والدین شروع می‌شود (Baumeister, 2013: 32). اعتماد به نفس پایین ممکن است باعث اختلالات رفتاری، عاطفی و حتی شغلی شده (Ferris, 2015: 279: 280). از این رو می‌توان بیان کرد که عزت نفس یکی از نیازهای ضد اجتماعی منجر شود. هنگامی که فرد خود را ارزیابی می‌کند، عزت نفس یا خود قدردانی، بخشی از عناصر موجود در مفهوم خود و نفس است. به زبان ساده، عزت نفس میزانی است که فرد دوست داشتن و درک کردن را از دیگران دریافت می‌کند. بنابراین، عزت نفس با احساس فرد که چه مقدار توسط دیگران

دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست و نیروی انسانی سازمان‌ها به‌عنوان با ارزش‌ترین منبع سازمانی محسوب می‌شوند. بنابراین منابع انسانی از مهم‌ترین عوامل موفقیت در سازمان‌ها محسوب می‌شود و زمانی می‌تواند در سازمان سودمند و مفید باشد که به احساس رشد و پرورش شخصیتی دست یافته باشد. منابع انسانی به عنوان هسته اصلی هر سازمان، هنگامی به بازدهی بالا خواهد رسید که به خود احترام گذاشته، در ارضای نیازهای خود برای هدایت سیستم به بالندگی و پیشبرد اهداف، به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در سازمان محسوب شود. یکی از مسائل مهمی که همواره سازمان‌ها بر آن تأکید دارند، میزان تعهد کارکنان در قبال سازمان و مسوولیت‌های کاری‌شان است. تعهد سازمانی^۱ کارکنان سازمان‌ها، به‌لحاظ ویژگی‌های منحصر به فرد این سازمان‌ها، از عوامل استراتژیک در عملکرد و خدمت‌رسانی آن‌ها به شمار می‌آید. تعهد سازمانی در مدیریت و متون نظری علوم رفتاری عاملی کلیدی در روابط بین افراد و سازمان‌ها مطرح است و بسیاری از نظریه پردازان تعهد سازمانی را عاملی می‌دانند که وابستگی فرد را به سازمان تقویت می‌کند. اگر افراد به سازمان خود متعهد نباشند، عملکرد و قابلیت در سازمان و کارکنان کاهش می‌یابد (Colquitt, Lepine Wesson, & Gellatly, 2011: 93).

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. عمومی‌ترین تعریف، تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرد. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. در تعریف دیگری تعهد سازمانی وفاداری کارکنان به سازمان، اشتیاق آنان به کار در سازمان، هماهنگی و سازگاری با اهداف و ارزش‌های سازمان و علاقه‌مندی در مورد عضویت در سازمان بیان شده است. وجه اشتراک تعریف‌های بیان شده این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص می‌کند و به واسطه این حالات فرد تصمیم به ماندن یا طرد سازمان می‌گیرد (McIntyre, Mattingly, & Lewandowski & Simpson, 2014:60).

(Meyer & Allen, 1991: 63) تعهد سازمانی را از سه جنبه تعهد عاطفی^۲، تعهد هنجاری^۳ و تعهد مستمر^۴ بررسی کرده‌اند. تعهد عاطفی، شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن احساس

5 Self-Esteem
6 Empathy
7 Inside
8 Outside

1 Organizational commitment
2 Affective Commitment
3 Normative Commitment
4 Continuance Commitment

درک شود، ارتباط نزدیک دارد و موجب همدلی کارکنان می‌گردد (Johar, Shah, & Bakar, 2013: 432).

بنابراین با توجه به این که امروزه سازمان‌ها، هزینه‌های هنگفتی را به علت عدم تعهد کارکنان‌شان در مورد سازمان، (مانند: هزینه‌های مربوط به ترک خدمت کارکنان، غیبت آن‌ها، و هم چنین هزینه‌های ناشی از کارمندیابی، جذب و آموزش مجدد نیروهای جدید و ...)، به طور ناخواسته متقبل می‌شوند، به نظر می‌رسد که وجود عزت نفس و افزایش میزان آن در سازمان‌ها، با توجه به فراهم کردن زمینه‌های مناسب، منجر به مزایایی هم برای افراد و هم برای سازمان می‌شود، و می‌تواند با تعهد سازمانی کارکنان رابطه داشته باشد. از طرف دیگر نیز نشان داده شد که حس همدلی کارکنان به عنوان یک رفتار اجتماعی در محیط‌های شغلی نقش ایفا می‌کند. به عبارت دیگر تعهد سازمانی، مستلزم ایجاد رابطه‌ای فعال بین کارمند و سازمان است، به گونه‌ای که کارمند با تمایل باطنی، فراتر از رفتارهای از پیش تعیین شده، می‌خواهد که با ایفای نقش فعال‌تر به تحقق سازمان کمک کند. لیکن، تعهد کارکنان به سازمان ممکن است در نتیجه حس همدلی کارکنان بهبود یابد. از این رو با توجه به این که در سازمان فنی و حرفه همانند هر سازمان دیگر مهم‌ترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گران‌بها، بر روند شکست یا کامیابی آن تأثیر مستقیم دارد؛ تلاش برای توسعه تعهد در کارکنان، امر مهمی است و از آنجایی که نظام‌های آموزشی ارکان مهم توسعه در جامعه به شمار آمده و جامعه، هدف‌ها و آرمان‌های خود را از طریق تاسیس این نظام‌ها دنبال می‌کنند. بنابراین پیشرفت جوامع بشری در گرو این گونه نظام‌های آموزشی است؛ و یکی از مهم‌ترین هدف‌های این نظام آموزشی در سازمان فنی حرفه‌ای، پرورش فراگیرانی با انگیزه، هدفمند، پیشرفت‌گرا و کارآمد است که پیشرفت فراگیران در داشتن کارکنانی با عزت نفس بالا، متعهد و همدل است. مدیران آن باید بدان توجه داشته و به بررسی نقش متغیرهای فردی، اجتماعی و سازمانی در افزایش و کاهش آن بپردازند. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی اثرگذاری عزت نفس و تعهد شغلی کارکنان با نقش تعدیل‌گر حس همدلی کارکنان سازمان فنی-حرفه‌ای استان اصفهان انجام خواهد پذیرفت.

امروزه، مراکز آموزشی به سازمان‌های پیچیده‌ای تبدیل شده‌اند که وظیفه تربیت متخصصان جامعه را در رشته‌های گوناگون برعهده دارند. این مراکز با در اختیار داشتن امکانات وسیع، انبوه دانشجویان و پژوهش‌گران و ابزارهای تحقیقاتی، در موقعیتی قرار دارند که می‌توانند در زمینه‌های مختلف به تحقیق پرداخته و به پیشرفت و پیشبرد تمدن بشری کمک کنند. اهمیت تعهد سازمانی از این جهت است که مستقیماً با مشارکت کارکنان و تصمیم به

ماندن آن‌ها در سازمان مرتبط است و به طور آشکار با عملکرد کاری مرتبط است و پرداختن و بررسی‌های بیشتر پیرامون این موضوع می‌تواند سطح تعهد سازمانی کارکنان سازمان را بالا برده. در این تحقیق با توجه به هدف پژوهش که رابطه تعهد سازمانی و عزت نفس با توجه به میانجیگری حس همدلی کارکنان سازمان در سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان بوده و با توجه به رسالت سازمانی فنی و حرفه‌ای که ارتقای سطح دانش و مهارت و اشتغال در جامعه می‌باشد و در صورت نبود تعهد بین کارکنان رسماً این مهم محقق نخواهد شد لذا باید با توجه به پارامترهایی که روی تعهد سازمانی تأثیر مستقیم دارند سطح تعهد سازمانی را بالا برد تا به رسالت سازمانی دست یافت. با توجه به آن‌چه که گفته شد اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر را می‌توان به طور خلاصه در موارد زیر مطرح کرد: تا کنون در سازمان مورد مطالعه تحقیقی با این عنوان صورت نگرفته است. از این رو تحقیق حاضر خلاء مطالعاتی در این حوزه را جبران می‌کند. تحقیق حاضر دورنمایی از رابطه عزت نفس و تعهد سازمانی با توجه به نقش میانجی‌گری حس همدلی کارکنان سازمان را برای مدیران این سازمان فراهم کرده، راه‌کارهایی در جهت ارتقای بهره‌وری سازمانی و افزایش تعهد سازمانی افزایش عزت نفس و راه‌کارهای ارتقای حس همدلی بین کارکنان با توجه به متغیرهای تأثیرگذار بر پارامترهای مذکور به آنان ارائه می‌کند. بنابراین در راستای رسالت سازمانی سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان که به دنبال ارتقای سطح کیفی و کمی آموزش و مهارت و حتی رسالت جدید آن یعنی ایجاد اشتغال در سطح استان به مردم اصفهان و رشد و بالندگی کشور است، برای ارتقای این مهم با به کارگیری روش‌های ارتقای تعهد شغلی با توجه به عزت نفس کارکنان و حس همدلی آنان سرعت دسترسی به این مهم را بالا برده و موجب افزایش رضایت و تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و انگیزه کارکنان از کار در محیط اداری و خدمات‌شان به ارباب رجوعان منعکس می‌شود و هم چنین موجب مشارکت‌پذیری و کاهش تمایل به رفتارهای انحرافی در آنان است تا سهم بیشتری در رضایت ارباب رجوعان و افزایش بهره‌وری سازمانی را به خود اختصاص دهند، این تحقیق به این منظور می‌تواند راه‌گشا باشد.

عزت نفس میزان ارتباط بین خودواقعی و خودآرمانی است. فاصله بین خود واقعی و خود آرمانی هر چه کمتر باشد، فرد از عزت نفس بالایی برخوردار است و هرچند فاصله بین این دو بیشتر باشد، میزان عزت نفس فرد پایین‌تر خواهد بود. ارزیابی‌های مثبت و منفی اثرهای متفاوتی روی عزت نفس افراد دارند. افراد دارای عزت نفس پایین از ارزش خود کمتر مطمئن هستند و بیشتر تحت تأثیر ارزیابی‌های اجتماعی قرار می‌گیرند و به این ارزیابی‌ها بیشتر توجه می‌کنند. به عبارتی منظور آن است که افراد درباره

است که انسجام گروهی را در پی دارد و به شکل یکسان در همه انسان‌ها چه زن و چه مرد وجود دارد (Jolliffe & Farrington, 2006: 542). بنابراین می‌توان بیان نمود که حس همدلی عنصری ضروری برای عملکردهای موفقیت آمیز، پاسخ بین شخصی کارکنان محسوب می‌شود (De Sousa, McDonald, Rushby, Dimoska, & James, 2011: 527). حس همدلی عنصری ضروری برای عملکردهای موفقیت آمیز بین شخصی محسوب می‌شود. و پاسخ عاطفی فرد به واکنش‌های عاطفی دیگران است. حس همدلی عبارت است از توانایی تجربه و درک آنچه دیگران احساس می‌کنند، بدون سر در گمی بین خویشتن و دیگران. دانستن آن چه دیگری احساس می‌کند در تعاملات میان فردی نقش بنیادین دارد (Wakabayashi, Baron-Cohen, Wheelwright, Goldenfeld, Delaney, Fine, Smith & Weil, 2006, 935). شواهد فراوانی از روانشناسی اجتماعی و علوم اعصاب شناختی نشان می‌دهند که حس همدلی، اشتراک هیجانی، (پردازش اطلاعات پایین به بالا) و کنترل اجرایی برای تنظیم و تعدیل این تجربه، (پردازش اطلاعات بالا به پایین) را شامل می‌شود. علاوه بر این، آگاهی از تمایز بین تجربیات خود و دیگران، جنبه‌ی کلیدی از همدلی را تشکیل می‌دهد. حس همدلی در سطح پدیدار شناختی عبارت است از یک حس شباهت بین احساساتی که فرد تجربه می‌کند و احساساتی که توسط دیگران ابراز می‌شود. همدلی را می‌توان به‌عنوان تعاملی بین هر دو فرد در نظر گرفت که یکی احساسات دیگری را تجربه کرده و در آن شریک می‌شود (Kim & Lee, 2010: 25-26). از دیدگاه Wheelwright, S., & Baron-Cohen, S. (2011: 59-62) حس همدلی دارای سه مولفه می‌باشد که عبارتند از مولفه هیجانی، مولفه شناختی و مولفه مهارت اجتماعی که به شرح زیر هستند:

۱- **مولفه هیجانی:** یک هیجان که با هیجان همخوان دیگری به جریان می‌افتد یا به‌عبارت دیگر ارائه پاسخ هیجانی بجا و شایسته به دیگران که نتیجه فهم حالت هیجانی آنان است. به عبارتی در این جا همدلی به عنوان هیجان مشترک توصیف می‌شود.

۲- **مولفه شناختی:** برای درک دیدگاه و احساس دیگران و گرفتن نقش متمرکز است. این دیدگاه بر پایه‌ی نظریه پیازه، بنا شده که همدلی محصول کاهش در خود بینی و افزایش در توانایی نظریه‌گیری (توانایی برای در نظر گرفتن دیدگاه دیگران) است. در این دیدگاه همدلی با ساخت‌هایی مثل نظریه‌گیری و نقش‌پذیری مترادف هستند. همدردی یک پاسخ عاطفی است که غالباً از همدلی ریشه می‌گیرد و می‌تواند به طور مستقیم از دیدگاه‌گیری

خود چگونه فکر می‌کنند، چقدر خود را دوست دارند و چقدر از عملکردشان راضی هستند و به خصوص احساس آنان از نظر اجتماعی و تحصیلی درباره خود چگونه است و میزان هماهنگی و نزدیکی ایده آل و خودواقعی آن‌ها چقدر است. افرادی که شایستگی دریافته زیادی دارند، احتمالاً در انجام وظایف خود بیشتر موفق می‌شوند تا کسانی که شایستگی خود دریافته اندکی برای انجام وظیفه دارند (Strandell, 2016: 17). فردی که عزت نفس دارد معتقد است که انسان مقدس است و به دلیل این مقدس بودن نمی‌توان او را قربانی اعتقادات و ارزش‌های دیگران کرد، بین افراد مختلف با نژادها و اقوام مختلف هیچ فرقی وجود ندارد و انسان‌ها با هم برابرند، خود دوستی و احساس خوب داشتن از آن‌چه که هستیم و هرچه که هستیم خود عزت نفس به همراه دارد و افرادی که دارای عزت نفس پایین هستند در زندگی خود با مشکلات فراوان رو به رو می‌شوند. بنابراین، عزت نفس هسته مرکزی ساختارهای روانشناختی فرد است که وی را در برابر اضطراب، محافظت کرده و آسایش خاطر وی را فراهم می‌آورد. عزت نفس نقش محافظت‌کننده‌ای در مقابله با فشارهای روانی دارد که از فرد در مقابل وقایع فشارآور منفی زندگی حمایت می‌کند. فردی که از ارزشمندی بالایی برخوردار است، به راحتی قادر است با تهدیدها و وقایع فشارآور بیرونی بدون تجربه برانگیختگی منفی و از هم‌پاشیدگی سازمان روانی مواجه شود (Zuffiano, Alessandri, Guido, Gerbino, Luengo Kanacri, Laura, Di Giunta, Milioni & Caprara, 2013: 161).

از طرف دیگر اصطلاح همدلی را برای اولین بار لیبز در اوایل قرن بیستم، در پژوهش‌های روانشناسی به کار برده است، از آن زمان تا کنون تلاش‌هایی برای تعریف مناسب از همدلی انجام شده است که دامنه‌ای از بینش اجتماعی تا توانایی برای فهم حالات عاطفی و شناختی و تجربه هیجانانگیز مشابه با دیگران را شامل می‌شود (Rogers, 1975: 3). همدلی به عنوان توانایی عاطفی برای تجربه هیجان‌های دیگران یا توانایی شناختی برای فهم هیجان‌های اشخاص دیگر تعریف شده است (Hogan, 1969: 308). حس همدلی را نیز توانایی انسان برای شناسایی و پاسخ‌دهی به حالات ذهنی دیگران تعریف کرده‌اند که از هنگام تولد حضور داشته و به طور افزایش از نوزادی و کودکی تا نوجوانی متحول می‌شود، (Lawrence, Shaw, Baker, Baron-Cohen, David, 2004: 912). حس همدلی، ظرفیت بنیادین افراد در تنظیم روابط، حمایت از فعالیت‌های مشترک و انسجام گروهی است. این توانایی نقشی اساسی در زندگی شغلی و اجتماعی دارد (Ketelaar, Rieffe, Wiefferink, & Frijns, 2013: 519). و نیروی برانگیزنده رفتارهای اجتماعی و رفتارهایی

شغلی با ضریب تأثیر ۰/۵۶ که کمتر از ۰/۹ است، تأثیر دارد. اصطکاک مدیر بر فرسودگی شغلی با ضریب تأثیر ۰/۰۴ که ۰/۹ است، تأثیر دارد. هم‌چنین عزت نفس تأثیر اصطکاک اجتماعی بر فرسودگی شغلی را تعدیل کرد. مدیران پرستاری می‌توانند با شناسایی عوامل بوجود آورنده اصطکاک اجتماعی و کاهش یا حذف آن‌ها در محیط کار پرستاران از فرسودگی شغلی آن‌ها بکاهند. هم‌چنین استفاده از تکنیک‌هایی جهت افزایش عزت نفس پرستاران نیز می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها مؤثر باشد.

(Jamshidiyan, 2016: 1) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی، در بین کارکنان اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی" در جامعه آماری ۲۱۸ نفره از کارکنان آن اداره به روش تصادفی چند مرحله‌ای نسبی انتخاب شدند. نتایج حاصل از همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه نشان داد که نتایج به دست آمده میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. هم‌چنین رضایت شغلی و تعهد سازمانی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی هستند.

(Sadoughi, Hosseini, Mahdavi, Lotf Nezhad) در پژوهشی با عنوان "عزت نفس و تعهد سازمانی کارکنان بخش مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی شهر تهران" در مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی از نوع کاربردی در جامعه پژوهشی کارکنان بخش مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی شهر تهران با نمونه‌ای ۱۵۵ نفر نشان دادند که نمره عزت نفس کارکنان ۳/۲۲ از ۳۰ و نمره تعهد سازمانی ۸/۶۷ از ۱۲۰ بوده است. هم‌چنین نمره تعهد عاطفی ۳/۲۱، تعهد مستمر ۶/۲۲ و تعهد هنجاری ۲۴ از ۴۰ بوده است. آزمون همبستگی پیرسون با ضریب اطمینان ۹۵ درصد نشان داد که همبستگی بین عزت نفس و تعهد سازمانی معنی‌دار است. هم‌چنین آزمون آن‌وا با ضریب اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معناداری بین گروه‌های سطح تحصیلات و سابقه کاری کارکنان با متغیرهای عزت نفس و تعهد سازمانی را نشان نداد.

(Haji Amoo Assaar., Abdollahi, Rahmati. &Far) در پژوهش با عنوان "رابطه عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان شاغل شهر تهران" در یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی با نمونه ۱۸۱ نفره از یکی از ادارات خدماتی شهر تهران نشان دادند که بین عزت نفس سازمانی و رضایت شغلی همبستگی مثبت وجود دارد و بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز رابطه مثبت معنی

یا فرایند‌های شناختی دیگر نیز مشتق می‌شود و شامل احساسات غم و نگرانی برای شخص نیازمند است. مولفه هیجانی وقتی موقعیت به طور واضح بحرانی و اورژانسی باشد و اقدام بلادرنگ لازم باشد، تأثیر بیشتری دارد. وقتی که نیاز این چنین فوری نباشد افراد وقت دارند تا به‌طور شناختی شرایط را درک و ارزیابی کنند، هزینه و منافع کمک را در نظر بگیرند و هم‌چنین علل شرایط موجود را بررسی کنند. البته این دوجنبه از همدلی کاملاً مجزا از هم نیستند و گاهی محققان هر دو جنبه را در تعریف همدلی مورد توجه قرار داده‌اند که به چند بعدی بودن آن اشاره دارد. از این دیدگاه همدلی پدیده‌ای با ابعاد مختلف و در برگیرنده‌ی مجموعه‌ای از سازه‌های مرتبط به هم است که تمامی آن‌ها به نوعی با واکنش فرد نسبت به دیگری ارتباط دارد.

۳. مهارت اجتماعی؛ به مدیریت و هدایت احساسات دیگران مربوط می‌شود. نفوذ بر باروها و احساسات دیگران، توسعه توانایی‌های دیگران، الهام بخشیدن به آن‌ها، حل تضاد، ایجاد توسعه روابط، حمایت از کار تیمی و همکاری، و مدیریت تغییر در این مولفه جای می‌گیرد. لازمه این موارد داشتن قابلیت‌های زیادی در زمینه ارتباطات و تعاملات اجتماعی است. پژوهشگران بین شکل‌های مختلف رفتار جامعه یار و حس همدلی رابطه معنی‌داری نشان داده‌اند. تحقیقات نشان داده‌اند که حس همدلی تحت تأثیر عوامل مختلف شخصیتی و موقعیتی قرار می‌گیرد. از جمله این عوامل می‌توان به عوامل ژنتیکی، عوامل مرتبط با جنس، یادگیری، و عوامل فرهنگی اشاره کرد (Jolliffe & Farrington, 2006: 543).

تحقیقات داخلی

(Rahimnia F, Sadeghian S, Yazdani, 2017: 67) در پژوهشی با عنوان "بررسی نقش تعدیل‌گر عزت نفس در رابطه بین اصطکاک اجتماعی و فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان‌های خیریه شهر مشهد" روش پژوهش، توصیفی از نوع تحلیلی-پژوهشی است و جامعه آماری این پژوهش تمامی پرستاران بیمارستان‌های خیریه شهر مشهد هستند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم افزار Amos استفاده شد و داده‌ها با استفاده از معادلات ساختاری و رگرسیون سلسله مراتبی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها

تحقیق حاکی از تأثیر اصطکاک اجتماعی بر فرسودگی شغلی را مورد آزمون قرار می‌دهد که با ضریب تأثیر ۰/۴ در سطح تشخیص ۰/۰۵ معنی‌دار است. تأثیر هر دو مؤلفه اصطکاک اجتماعی بر فرسودگی شغلی معنی‌دار است؛ اصطکاک همکار بر فرسودگی

۴۰۰ نفره از دبیران دبیرستان‌های استان خوزستان که به روش تصادفی چند مرحله‌ای نسبی انتخاب شدند و از پرسشنامه عزت نفس پیرس و همکاران و پرسشنامه تعهد عاطفی آلن و می‌یر استفاده نمودند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد که فرسودگی عاطفی رابطه منفی و معنی‌داری با تعهد عاطفی دارد و عزت نفس سازمان محور تعدیل‌کننده این رابطه است.

تحقیقات خارجی

(Ekşi, Summermatter, & Kahraman, 2017: 1) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری و عزت نفس در معلمان راهنمایی" از طریق روش تحلیل مسیر در جامعه آماری این پژوهش شامل معلمان آناتولی استانبول که تعداد ۲۰۷ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت زندگی حرفه‌ای افراد به طور مستقیم تعهد سازمانی افراد را پیش‌بینی می‌کند در حالی که عزت نفس به وسیله ارتباطی که با تعهد سازمانی داشت به طور غیر مستقیم کیفیت زندگی کاری معلمان را پیش‌بینی می‌کند.

(Ekrot, Rank, & Gemünden, 2016: 1028) در پژوهشی با عنوان "بررسی رفتارهای کلامی مدیران بر تعهد سازمانی با توجه به متغیر تعدیل‌کننده عزت نفس سازمانی" تعداد ۶۱۸ مدیر پروژه و ۱۵۴ هم‌هنگ‌کننده پروژه را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد بین رفتارهای کلامی (تشویق، پیشنهاد و ابراز نگرانی) در مدیران و میزان عزت نفس کارکنان رابطه مستقیمی وجود داشت که منجر به افزایش تعهد عاطفی و ترک کمتر شغل در کارکنان می‌شد.

(Wagaman, Geiger, Shockely, & Segal, 2015: 201) در پژوهشی با عنوان "نقش همدلی در فرسودگی شغلی، رضایت همدردی و استرس آسیب‌های ثانویه در میان کارکنان خدمات اجتماعی" در نمونه‌ای ۱۷۳ نفره از جامعه کارمندان بخش خدمات اجتماعی نشان دادند که مولفه‌های همدلی می‌تواند باعث جلوگیری و یا کاهش فرسودگی شغلی و استرس آسیب‌های ثانویه گردد در حالی که رضایت شغلی به وسیله شفقت و همدلی در آموزش‌های ضمن خدمت می‌تواند افزایش یابد.

(Lapointe, Vandenberghe, & Panaccio, 2011: 1609) در پژوهشی با عنوان بررسی روابط بین تعهد سازمانی، عزت نفس سازمانی، خستگی عاطفی و گردش مالی از منظر حفاظت از منابع انسانی با بررسی تعداد ۲۶۰ نفر از کارمندان نشان دادند که عزت

داری وجود دارد. هم‌چنین یافته‌های دیگر این پژوهش نشان داد که عزت نفس و تعهد سازمانی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی باشد.

(Maki Pour & Agha Babaei, 2016: 1) در پژوهشی با عنوان "تأثیر عزت نفس سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان شاغل در سازمان آموزش و پرورش شهرستان ایذه" در یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی در جامعه آماری همه کارکنان اداره آموزش و پرورش ایذه با یک نمونه ۲۲۲ نفره به عنوان جامعه آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. آزمودن فرضیه‌ها با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم افزارهای Spss و لیزرل انجام پذیرفت که نتایج نشان دادند که عزت نفس سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیری ندارد.

(Baghche sarayee, fakhruan, Hosseinzadeh shahri, 2015: 19) در پژوهشی با عنوان: "بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی" ضمن سنجش میزان تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر ابعاد تعهد سازمانی نیز مورد بررسی قرار دادند. جامعه‌ی آماری این تحقیق، کارشناسان بخش بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصادنویین بودند. یافته‌های پژوهش نشان داد که تقریباً به یک میزان تمام تعهدها (عاطفی، مستمر، هنجاری) در کارکنان بخش‌های مورد مطالعه وجود دارد. رتبه-بندی سازه‌های هوش هیجانی، نشان داد که سازه‌های همدلی، خود‌انگیزی، مدیریت هیجانات، خودآگاهی، مهارت‌های اجتماعی به‌ترتیب دارای بیشترین تا کمترین میانگین در بین کارکنان هستند. هم‌چنین، بررسی روابط بین سازه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی، همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود دارد. سازه‌های خود آگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت‌های اجتماعی با تعهد هنجاری؛ سازه‌ی خودانگیزی با تعهد مستمر و سازه‌ی همدلی با هر دو نوع تعهد، رابطه‌ای معنادار دارند.

(Ardestani & Maddi Ghortlemosh, 2015: 1) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه عزت نفس و تعهد سازمانی" در جامعه آماری متشکل از ۱۵۰ نفر از کارکنان بانک آینده که به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شد نشان دادند که عزت نفس و تعهد سازمانی کارکنان در سطح بالایی (میانگین نمره عزت نفس برابر ۷۸/۲۲ از ۳۰ میانگین و نمره تعهد سازمانی برابر ۳۷/۸۸ از ۱۲۰) بوده است و بین عزت نفس و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. بین عزت نفس با تعهد عاطفی، مستمر و تعهد سازمانی نیز رابطه معنی‌داری مشاهده شد.

(Piriyanı & Arshadi, 2014: 1) در پژوهشی با عنوان "نقش تعدیل‌کننده عزت نفس سازمان محور در رابطه فرسودگی عاطفی با تعهد سازمانی از منظر رویکرد هویت اجتماعی" در جامعه‌ای

امنیت شغلی کارکنان دو بانک خصوصی ایالات متحده امریکا را مورد بررسی قرار داده و نشان دادند که عزت نفس سازمانی یک واسطه مهم بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد عاطفی سازمانی است. علاوه بر این نتایج نشان داد نامنی شغلی درک شده تمایل به کاهش رابطه با عزت نفس سازمانی و حمایت ادراک شده دارد اما به میزان ارتباط مستقیم بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی می‌افزاید.

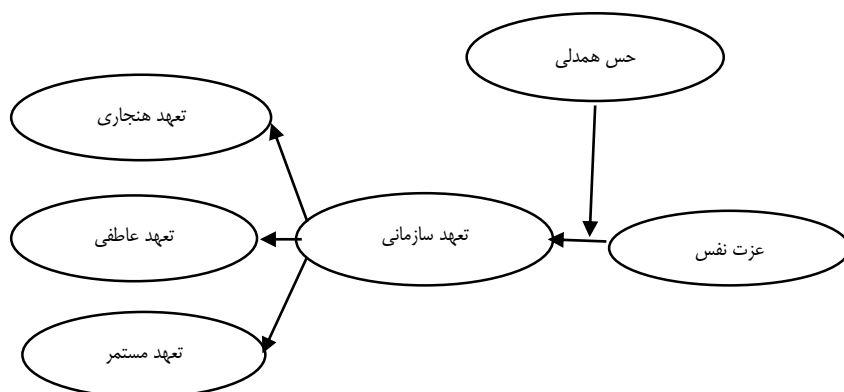
چارچوب نظری پژوهش

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بین عزت نفس و تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیل گری حس همدلی در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد. در این مدل (شکل ۱) متغیر عزت نفس متغیر مستقل، تعهد سازمانی متغیر وابسته و حس همدلی متغیر تعدیل کننده است که بر این اساس فرضیات این پژوهش عبارتند از:

نفس سازمانی روابط کمبود تعهد با خستگی عاطفی را تعدیل می‌کند به صورتی که با افزایش عزت نفس رابطه این دو متغیر نیز افزایش می‌یابد.

(Uçar & Ötken, 2010: 85) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه حمایت سازمانی و تعهد سازمانی با توجه به نقش متغیر میانجی عزت نفس" در یک پژوهش توصیفی تعداد ۱۴۸ نفر از کارمندان شرکت‌های خصوصی را مورد بررسی قرار دادند و نشان دادند که عزت نفس نقش میانجی کننده‌ای را در بین حمایت‌های سازمانی ادراک شده و تعهد عاطفی و تعهد مستمر دارد ولی نمی‌تواند نقش متغیر میانجی بین حمایت سازمانی و تعهد هنجاری ایفا کند.

(Lee & Peccei, 2007: 661) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد عاطفی سازمانی با توجه به نقش متغیر میانجی عزت نفس سازمانی در زمینه احساس



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

استان اصفهان طبق گزارش اداره نیروی انسانی آن سازمان، به تعداد ۶۵۲ نفر که در سال ۱۳۹۶ در این سازمان مشغول کار هستند؛ شامل می‌شود؛ با توجه به احتمال عدم بازگشت برخی پرسشنامه‌ها تعداد بیشتری توزیع شد. با استفاده از فرمول کوکران تعداد حجم نمونه برابر با ۲۴۲ نفر (شکل ۲) برای شرکت در تحقیق تعیین گردید و از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد.

فرمول محاسبه حجم نمونه

$$n = \frac{Nt'pq}{Nd' + t'pq} = \frac{652 \times 0.284 \times 0.9 \times 0.1}{652 \times 0.0025 + 384 \times 0.9 \times 0.1} = 242$$

از پرسشنامه به‌عنوان ابزار گردآوری داده‌های پژوهش استفاده شده است. برای سنجش تعهد سازمانی، که آلن و مایر (۱۹۹۰) مورد استفاده قرار گرفت که حاوی ۲۴ سوال می‌باشد. این سوالات سه بعد تعهد سازمانی را مورد سنجش قرار می‌دهند. طیف مورد

فرضیه کلی پژوهش

بین عزت نفس و تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیل گری حس همدلی در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی پژوهش

۱- بین تعهد سازمانی و عزت نفس در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد.

۲- بین میزان تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی بر حسب عوامل دموگرافیک در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان تفاوت وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع هدف، پژوهشی - کاربردی و روش مورد استفاده روش پیمایشی است. جامعه پژوهش حاضر عبارت است از همه کارکنان، کارشناسان و مدیران سازمان فنی و حرفه‌ای

استفاده شد که مطابق با جدول (۱) همه مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ بود و مورد تایید قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

برای بررسی فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی از رگرسیون سلسله مراتبی ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. پیش از بررسی فرضیه‌های تحقیق به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف پرداخته شده است. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف در جدول (۲) نشان داده شده است.

استفاده در این پرسشنامه طیف ۵ درجه‌ای از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم می‌باشد. برای سنجش عزت نفس از پرسشنامه استاندارد توسط آیزنک^۱ (۱۹۷۶) که حاوی ۳۰ سوال می‌باشد، استفاده شد که این سوالات دو بعد عزت نفس را مورد سنجش قرار می‌دهند و برای سنجش حس همدلی از پرسشنامه استاندارد بارون – کوهن (۲۰۰۳) که حاوی ۲۴ سوال می‌باشد، استفاده شد که سه بعد حس همدلی را مورد سنجش قرار می‌دهند. در ابتدا برای پایایی پرسشنامه، ۳۰ پرسشنامه توزیع گردید و از نرم‌افزار SPSS برای به‌دست آوردن ضرایب آلفای کرونباخ

جدول ۲. آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها

مقیاس	تعداد	مقدار	سطح معناداری
تعهد عاطفی	۲۳۶	۰/۰۱۱	۰/۱۳
تعهد مستمر	۲۳۶	۰/۰۱۵	۰/۱۲
تعهد هنجاری	۲۳۶	۰/۰۱۴	۰/۱۱
کل	۲۳۶	۱۰/۱۲	۰/۱۱
حس همدلی	۲۳۶	۰/۰۲۲	۰/۰۹
عزت نفس	۲۳۶	۰/۰۲۰	۰/۰۹

گرفتن نقش تعدیل‌گری حس همدلی در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد.

برای بررسی نقش تعدیل‌گری حس همدلی در رابطه بین عزت نفس و تعهد سازمانی از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل‌گری حس همدلی در رابطه بین عزت نفس و تعهد سازمانی در جدول (۳) آورده شده است.

با توجه به جدول (۲) و مقادیر کولموگروف اسمیرنوف، تمام مقادیر به‌دست آمده از سطح ($P < 0/05$) بیشتر بوده است و بدین ترتیب هیچ یک از مقیاس‌های مورد مطالعه توزیع غیر نرمال ندارند. بنابراین استفاده از رگرسیون همزمان، رگرسیون گام به گام و رگرسیون سلسله مراتبی امکان‌پذیر است.

فرضیه اصلی

– فرضیه اصلی: بین عزت نفس و تعهد سازمانی با در نظر

جدول ۳. تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل‌گری حس همدلی در رابطه بین عزت نفس و تعهد

ردیف	متغیرهای پژوهش	اثرات اصلی			تورم واریانس
		اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات اصلی ۳	
		β	B	B	تحمل
متغیر تعدیلگر: حس همدلی					
۱	تعهد سازمانی	۰/۱۲	۰/۲۷	۰/۱۰	۱/۰۰
۲	عزت نفس و تعهد سازمانی × حس همدلی	-	۰/۱۰	۰/۲۲	۱/۲۲
۳	ΔR^2 یا R^2	۰/۰۷	۰/۰۱	۰/۰۸	-
۴	ΔF یا F	۳۹/۸۱**	۷/۸۱**	۲/۳۱*	-
		*($P < 0/05$)		**($P < 0/01$)	

اول به ردیف دوم از ۰/۱۰ به ۰/۲۲ تعدیل یافته است. ضریب بتای حس همدلی ۰/۰۸ در سطح ($P < ۰/۰۱$) معنادار است. این بدین معناست که حس همدلی توانسته ضریب همبستگی عزت نفس و تعهد سازمانی را تعدیل کند. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر وجود نقش تعدیلگری همدلی در رابطه بین عزت نفس و تعهد سازمانی تایید گردید.

فرضیه‌ی فرعی اول

بین تعهد سازمانی و عزت نفس در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد. برای بررسی رابطه عزت نفس و تعهد سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج به دست آمده در جدول (۴) ارائه گردیده است.

جدول ۴. ضریب همبستگی عزت نفس و تعهد سازمانی

متغیر	شاخص	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد سازمانی
عزت نفس	ضریب همبستگی	۰/۲۴	۰/۱۶	۰/۲۴	۰/۲۷
	سطح معنی داری	۰/۰۰۱	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۱

بین میزان تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی بر حسب عوامل دموگرافیک در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان تفاوت وجود دارد. جهت بررسی تفاوت بین نظرات پاسخگویان با توجه به عوامل دموگرافیک از آزمون‌های t مستقل (برای تعیین تفاوت نظر پاسخگویان زن و مرد در مولفه‌های پژوهش) و تحلیل واریانس (برای پاسخ‌گویی به تفاوت پاسخگویان از نظر سن، تحصیلات و سابقه) استفاده گردید. نتایج آزمون‌های انجام شده به ترتیب در جداول (۵) تا (۶)، (۷) و (۸) ارائه می‌گردد.

در ردیف ۱ به بررسی پیش‌بینی تعهد سازمانی بر اساس عزت نفس پرداخته شده است و در ردیف دوم حس همدلی به عنوان متغیر تعدیل‌گری وارد معادله شده است. در ردیف ۱ میزان ضریب تعیین پیش‌بینی تعهد سازمانی توسط عزت نفس برابر با ۰/۱۰ است. این بدین معناست که ۱۰ درصد از واریانس تعهد سازمانی را می‌توان از طریق عزت نفس تبیین کرد. این ضریب تعیین در سطح ($P < ۰/۰۱$) معنادار است. ردیف دوم با ورود متغیر تعدیلی، عزت نفس، تعهد سازمانی و حس همدلی ۰/۲۲ از تعهد سازمانی کارکنان را پیش‌بینی می‌نماید. این مقدار بدین معناست که ردیف دوم ۰/۱۲ درصد بیشتر از ردیف اول قدرت تبیین دارد. این تفاوت تبیین در سطح ($P < ۰/۰۱$) معنادار است. با توجه به ضرایب بتای استاندارد، مقدار ضریب بتای تعهد سازمانی و عزت نفس از ردیف

همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌گردد عزت نفس و تعهد سازمانی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($P < ۰/۰۱$). میزان رابطه عزت نفس با نمره تعهد سازمانی در آزمون‌های پژوهش حاضر ۰/۲۷، با تعهد عاطفی ۰/۲۴، تعهد مستمر ۰/۱۶ و تعهد هنجاری ۰/۲۴ است. نتایج حاضر نشان می‌دهند که بین عزت نفس و تعهد سازمانی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. لذا فرضیه فرعی اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین عزت نفس و تعهد سازمانی تایید می‌گردد.

– فرضیه‌ی فرعی دوم

جدول ۵. آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی تفاوت پاسخگویان بر حسب جنسیت

مولفه	F	T	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین
تعهد سازمانی	۶/۴۲	۲/۴۲	۰/۲۳۴	۰/۰۲	۳/۷۶
حس همدلی	۴/۴۲	۰/۴۶	۰/۲۳۴	۰/۶۴	۱/۸۵
عزت نفس	۰/۰۴	۱/۲۸	۰/۲۳۴	۰/۲۰	۰/۶۹

تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($P < ۰/۰۵$). در جدول شماره (۶) یافته‌های مربوط به سن ارائه گردیده است.

همان‌طور که در جدول (۵) ملاحظه می‌گردد تفاوت معنی‌داری بین نظرات پاسخگویان زن و مرد در میزان تعهد سازمانی وجود دارد ($P < ۰/۰۵$). ولی در متغیرهای عزت نفس و حس همدلی

جدول ۶. نتایج تحلیل واریانس مربوط به متغیر سن

مؤلفه	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	معنی داری
تعهد سازمانی	۱۵۵۶/۵۶	۳	۵۱۸/۸۵	۳/۸	۰/۰۲
حس همدلی	۲۱/۴۴	۳	۷/۱۵	۰/۲۶	۰/۸۵
عزت نفس	۸۴۸/۹۷	۳	۲۸۲/۹۹	۱/۴۵	۰/۲۳

همدلی و عزت نفس تفاوت معنی داری در پاسخ‌دهی هیچ یک از گروه‌های سنی کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود ندارد. در ادامه یافته‌های مربوط به متغیر دموگرافیک تحصیلات در جدول (۷) ارائه می‌گردد.

همان طور که در جدول (۶) مشاهده می‌گردد تفاوت معنی داری در گروه‌های سنی پاسخ‌دهنده به سوالات پرسشنامه‌های پژوهش در تعهد سازمانی وجود دارد ($P < 0.05$). ولی در دو متغیر حس

جدول ۷. نتایج تحلیل واریانس مربوط به متغیر تحصیلات

مؤلفه	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	معنی داری
تعهد سازمانی	۶۲/۳۲	۳	۲۰/۷۷	۰/۱۵	۰/۹۳
حس همدلی	۱۷۲۱/۶۶	۳	۵۷۳/۸۹	۲/۹۹	۰/۰۳
عزت نفس	۱۷/۰۱	۳	۵/۶۷	۰/۲۱	۰/۸۹

همان طور که در جدول (۷) مشاهده می‌گردد تفاوت معنی داری در نمرات حس همدلی گروه‌های تحصیلی متفاوت در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود دارد ($P < 0.05$). ادامه به تفاوت پاسخگویی آزمودنی‌های پژوهش در پاسخگویی به سوالات پژوهش با توجه به سابقه شغلی پرداخته می‌شود.

همان طور که در جدول (۷) مشاهده می‌گردد تفاوت معنی داری در نمرات حس همدلی گروه‌های تحصیلی متفاوت در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود

جدول ۸. نتایج تحلیل واریانس مربوط به متغیر سابقه شغلی

مؤلفه	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	معنی داری
تعهد سازمانی	۸۶۵/۴۷	۳	۲۸۸/۴۹	۲/۰۷	۰/۱۱
حس همدلی	۱۹۷/۵۰	۳	۶۵/۸۴	۰/۳۳	۰/۸
عزت نفس	۰/۳۶	۳	۶۰/۱۲	۲/۲۶	۰/۰۸

همان طور که در جدول (۸) مشاهده می‌گردد تفاوت معنی داری در پاسخ‌دهی هیچ یک از گروه‌های پاسخگو با سابقه‌های شغلی متفاوت در متغیرهای تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود ندارد. از این رو با توجه به وجود تفاوت در سن، جنسیت و تحصیلات باید بیان کرد فرضیه فرعی چهارم پژوهش مبنی بر وجود تفاوت در تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی بر حسب عوامل دموگرافیک در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان تایید می‌گردد.

بحث و نتیجه گیری

بین عزت نفس و تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیلگر حس همدلی در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد.

در جدول (۳) در ردیف ۱ به بررسی پیش‌بینی تعهد سازمانی بر اساس عزت نفس پرداخته شده است و در ردیف دوم حس همدلی به عنوان متغیر تعدیلی وارد معادله شده است. در ردیف ۱ میزان ضریب تعیین پیش‌بینی تعهد سازمانی توسط عزت نفس برابر با

بنابراین، یکی از عواملی که اغلب بر تلاش و بصیرت تأثیر دارد، عزت‌نفس است که با سازمان فرد در ارتباط است. عزت‌نفس سازمانی درجه‌ای از باور و اعتقاد اعضای سازمان است که آنان می‌توانند نیازهای‌شان را به‌وسیله سهیم شدن در نقش‌های درون سازمان برآورده سازند. این مسأله به ارزش خود ادراک شده افراد در مورد خودشان به‌عنوان اعضای سازمانی که در آن عمل می‌کنند، اشاره دارد. بیشتر پیشنهادهای نظری عزت‌نفس سازمانی از نظریه انگیزشی سازگاری خود نشأت می‌گیرد که عزت‌نفس را نه به‌وسیله تجارب فردی در سازمان، بلکه به‌عنوان یک تعیین‌کننده کل در انگیزش، نگرش و رفتار کارکنان بیان می‌دارد. عزت‌نفس سازمانی به‌نظر می‌رسد که پاسخ‌های مشابه و مثبتی را به فرد القا می‌کند. این مسأله می‌تواند به سازمان‌ها در بهبود بخشیدن اعمال کارکنان با افزایش تعهد سازمانی کمک کند. (Strandell, 2016: 17)

بین عزت‌نفس و تعهد سازمانی در کارکنان سازمان

فنی و حرفه‌ای استان اصفهان رابطه وجود دارد.

همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌گردد بین عزت‌نفس و تعهد سازمانی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/01$). میزان رابطه عزت‌نفس با نمره تعهد سازمانی در آزمودنی‌های پژوهش حاضر ۰/۲۷، با تعهد عاطفی ۰/۲۴، تعهد مستمر ۰/۱۶ و تعهد هنجاری ۰/۲۴، است. نتایج حاضر نشان می‌دهند که بین عزت‌نفس و تعهد سازمانی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. لذا فرضیه فرعی اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین عزت‌نفس و تعهد سازمانی تایید می‌گردد.

یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های (Sadoughi, Hosseini, Mahdavi, Lotf Nezhad Afshar, Ebrahimi, Haji Amoo Assaar., Abdollahi, Rahmati, Far, 2016) (Maki Pour & Agha Babaei, 2016) (Khojasteh, 2015) (Piriyani, Ardestani & Maddi Ghortlemosh, 2015) (Ardestani & Maddi Ghortlemosh, 2015) (Ekşi, Summermatter, & Arshadi, 2014) (Kahraman, 2017) (Kahraman, 2017) (Ekrot, Rank, & Gemünden, 2016) که نشان دادند میزان عزت‌نفس کارکنان با تعهد سازمانی ایشان ارتباط دارد از همسو و همراستا لازم برخوردار می‌باشد.

ارتقای سازمان به ساختار مناسب، منابع رضایت‌بخش و وجود کارکنانی شایسته که خود را ارزشمند قلمداد کنند و عزت‌نفس بالا را در خود پرورش دهند، نیاز دارد. فردی که خود را ارزشمند و مهم در سازمان و محل کارش بداند، از بازخوردهای دریافت شده نهایت استفاده را می‌کند؛ اگرچه ممکن است که این بازخورد منفی باشد. هم چنین اگرچه پاداش‌های بیرونی، همچون حقوق، پست، ارتقا و رهبری می‌توانند برای کارکنان رضایت‌بخش باشند

۰/۱۰ است. این بدین معناست که ۱۰ درصد از واریانس تعهد سازمانی را می‌توان از طریق عزت‌نفس تبیین کرد. این ضریب تعیین در سطح ($P < 0/01$) معنادار است. ردیف دوم با ورود متغیر تعدیلی، عزت‌نفس، تعهد سازمانی و حس همدلی ۰/۲۲ از تعهد سازمانی کارکنان را پیش‌بینی می‌کند. این مقدار بدین معناست که ردیف دوم ۰/۱۲ درصد بیشتر از ردیف اول قدرت تبیین دارد. این تفاوت تبیین در سطح ($P < 0/01$) معنادار است. با توجه به ضرایب بتای استاندارد، مقدار ضریب بتای تعهد سازمانی و عزت‌نفس از ردیف اول به ردیف دوم از ۰/۱۰ به ۰/۲۲ تعدیل یافته است. ضریب بتای حس همدلی ۰/۰۸ در سطح ($P < 0/01$) معنادار است. این بدین معناست که حس همدلی توانسته است ضریب همبستگی عزت‌نفس و تعهد سازمانی را تعدیل نماید. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر وجود نقش تعدیل‌کنندگی حس همدلی در رابطه بین عزت‌نفس و تعهد سازمانی تایید گردید.

یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های (Sadoughi, Hosseini, Mahdavi, Lotf Nezhad Afshar, Ebrahimi, Haji Amoo Assaar., Abdollahi., 2016) (Ebrahimi, 2016) (Maki Pour & Agha, 2015) (Rahmati., Far Khojasteh, 2015) (Ardestani & Maddi Ghortlemosh, 2016) (Babaei, 2016) (Ardestani & Maddi Ghortlemosh, 2015) (Ekşi, 2015) (Piriyani & Arshadi, 2014) (Piriyani & Arshadi, 2014) (Ekrot, Rank, 2017) (Summermatter, & Kahraman, 2017) (Ekrot, Rank, & Gemünden, 2016) که نشان دادند میزان عزت‌نفس کارکنان با تعهد سازمانی ایشان ارتباط دارد، پژوهش‌های (Lapointe, Vandenberghe, & Panaccio, 2011) (Lee & Peccei, 2007) در زمینه رابطه حس همدلی و عزت‌نفس، پژوهش‌های (Baghche sarayee, fakhruan, 2015) (Hosseinzadeh shahri, 2015) و (Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015) مبنی بر اثرگذاری همدلی بر تعهد سازمانی کارکنان همسو و همراستا می‌باشد.

در تبیین یافته‌های حاضر می‌توان بیان داشت که افرادی که دارای عزت‌نفس ضعیفی هستند، رفتارهای افسردگی و اضطرابی بیشتری نشان می‌دهند و زمانی که در موقعیت‌های استرس‌زا قرار می‌گیرند، کارایی کمتری دارند؛ این افراد بدلیل ناتوانی در برقراری روابط بین فردی موفق در مقایسه با کسانی که عزت‌نفس بالاتری دارند، در مقابله با رویدادهای استرس‌زا مشکلات بیشتری دارند که منجر به نگرش ضعیف آن‌ها در مورد کار و زندگی خود و کارایی کمترشان می‌گردد؛ برعکس کسانی که عزت‌نفس بالایی دارند، در انجام امور حرفه‌ای تعهد بیشتری نسبت به سازمان دارند و بهتر می‌توانند بر محیط کار و شرایط آن تأثیرگذار باشند و در نتیجه دیدگاه‌های مثبت‌تری نسبت به شغل‌شان کسب می‌کنند.

و به میزان عزت نفس سازمانی کارکنان کمک کنند، ولی پاداش-های درونی و بازخوردهای دریافت شده از محیط کار نیز در سازمان‌ها، به‌خصوص در سیستم آموزشی بسیار حائز اهمیت بوده، رضایت شغلی، هدف‌ها، ارزش‌های شخصی و عزت نفس کارکنان را متأثر می‌سازد و بر پایداری و ارزشمندی و عزت نفس آن‌ها می‌افزاید و از جمله مهم‌ترین عوامل برای تشویق کارکنان در خصوص عملکرد حرفه‌ای آنان است. در صورتی که افراد از احساس ارزشمندی بالا و عزت نفس سازمانی بالا برخوردار باشند، از زندگی و شغل خود راضی هستند و همیشه تلاش می‌کنند به اهداف خود برسند. پس روشن است که با ایجاد انگیزه‌های شغلی و حس عزت نفس سازمانی و بالا بردن حس خود ارزشی از طریق بازخوردهای ارائه شده نسبت به سازمان، می‌توان کارکنان سازمان‌ها را به تلاش بیشتر و تدابیری با کیفیت بهتر وادار کرد. از این‌رو می‌توان بیان کرد افرادی دارای تعهد عاطفی وابستگی خود به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن می‌دانند (Colquitt, Lepine, Wesson, & Gellatly, 2011: 102). از این‌رو این افراد همواره تلاش می‌کنند موفقیت سازمان را موفقیت خود و شکست سازمان را شکست خود بدانند. لیکن با توجه به این که عزت نفس به‌وسیله پیام‌های دریافت شده از همکاران و مدیران در شخص بالا می‌رود، شخصی که تعهد عاطفی از خود نشان می‌دهد با تشویق و حمایت همکاران و مدیران روبرو شده که منجر به افزایش اعتماد به نفس سازمانی وی می‌گردد. از طرف دیگر یافته‌ها نشان داد که تعهد مستمر با عزت نفس سازمانی کارکنان ارتباط دارد. از این‌رو می‌توان بیان نمود افراد دارای تعهد مستمر به دلیل این که دارای اندوخته‌ها و مهارت‌هایی در شغل خود هستند و آن‌ها را به عرصه عملکرد تبدیل می‌کنند به‌وسیله بازخوردهای دیگران و ارزشیابی عملکرد نمره عزت نفس بالاتری کسب می‌کنند که بدون وسیله می‌توان ارتباط مثبت معنی‌داری بین تعهد سازمانی و عزت نفس کارکنان پدید آورد. در آخر نیز باید بیان کرد افراد دارای تعهد هنجاری یک نوع احساس تکلیف برای ادامه‌ی همکاری با سازمان در خود احساس می‌کنند. این کارکنان تا زمانی در سازمان باقی خواهند ماند که از نظر آنان ماندن در سازمان عمل درستی باشد و بتوانند اثربخشی خویش را در سازمان نشان دهند، از این‌رو چون این افراد اثربخشی خویش را احساس و درک نموده خود پنداره مثبتی در مورد خویش پیدا می‌کنند که تبیین کننده رابطه عزت نفس و تعهد هنجاری ایشان است (Johar, Shah, & Bakar, 2013: 435).

بین میزان تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی بر حسب عوامل دموگرافیک در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان تفاوت وجود دارد.

همان‌طور که در جدول (۵) ملاحظه می‌گردد تفاوت معنی‌داری بین نظرات پاسخگویان زن و مرد در میزان تعهد سازمانی وجود دارد ($P < 0/05$). ولی در متغیرهای عزت نفس و حس همدلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($P < 0/05$). جدول شماره (۶) یافته‌های مربوط به سن ارائه گردیده است. همان‌طور که در جدول (۶) مشاهده می‌گردد تفاوت معنی‌داری در گروه‌های سنی پاسخ‌دهنده به سوالات پرسشنامه‌های پژوهش در تعهد سازمانی وجود دارد ($P < 0/05$). ولی در دو متغیر حس همدلی و عزت نفس تفاوت معنی‌داری در پاسخ‌دهی هیچ یک از گروه‌های سنی کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود ندارد. همان‌طور که در جدول (۷) مشاهده می‌گردد تفاوت معنی‌داری در نمرات حس همدلی گروه‌های تحصیلی متفاوت در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان وجود دارد ($P < 0/05$). از این‌رو با توجه به وجود تفاوت در سن، جنسیت و تحصیلات باید بیان نمود فرضیه فرعی دوم پژوهش مبنی بر وجود تفاوت در تعهد سازمانی، عزت نفس و حس همدلی بر حسب عوامل دموگرافیک در کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان تایید می‌گردد.

در تبیین تفاوت در میزان تعهد سازمانی باید بیان کرد مردان بیش از زنان متوجه ارزش‌های اقتصادی و سیاسی بوده، به ارزش‌های زیبایی‌شناختی، اجتماعی و مذهبی گرایش دارند. زنان نسبت به مردان احساسی‌تر و وابسته‌تر هستند و مردان پرخاشگرتر، جاه طلب‌تر و از اتکای به نفس بیشتری برخوردارند. زیربنای تفاوت‌های زن و مرد تحت تأثیر بسیاری از عوامل فرهنگی و اجتماعی قرار می‌گیرد. بنابراین، وجود این تفاوت‌ها به معنای برتری یکی بر دیگری نیست. جنسیت عاملی مهم و تعیین کننده برای طبقه‌بندی در سازمان‌ها و محل کار به‌شمار می‌رود. اگرچه زنان در سال‌های اخیر نسبت به گذشته از شانس بیشتری برای مدیریت برخوردارند، اما سازمان‌ها هنوز هم در راه ننگه داشتن آن‌ها با مشکلاتی رو به رو می‌شوند. این مشکلات به سقف شیشه‌ای مرتبط است که زنان با آن مواجه هستند و ممکن است یأس و نومی‌داری برای زنان به همراه داشته باشد.

در تبیین تفاوت پاسخ‌گویی آزمودنی‌ها با سنین متفاوت در تعهد سازمانی باید بیان کرد کارکنان مسن در مقایسه با جوانان گرایش بیشتری به تعهد سازمانی دارند. پاره‌ای از پژوهشگران بر دلایل منفی این واقعیت تأکید دارند. کارکنان مسن امکان شغلی کمتری دارند و مزایای خود را در صورت ترک سازمان به‌خطر می‌اندازند. برخی دیگر بر این باورند که کارکنان مسن رضایت بیشتری دارند و در نتیجه، فرصت‌های شغلی بهتر دارند.

در مورد تبیین تفاوت میزان حس همدلی در افراد با تحصیلات متفاوت باید بیان نمود با توجه حس همدلی درک احساس و فهم

یافته‌ها به سازمان‌ها و شرکت‌های دیگر رعایت گردد. عوامل موثر و گوناگونی در زمینه شکل‌گیری تعهد سازمانی توسط کارکنان وجود دارد که در پژوهش حاضر به خاطر محدودیت زمانی و موضوعی پژوهش تنها به عزت نفس و همدلی پرداخته شد. با توجه به محدودیت‌های ذکر شده در مورد قلمرو زمانی، مکانی و موضوعی پژوهش پیشنهاد می‌گردد: این پژوهش بر روی کارکنان سایر سازمان‌ها و شرکت‌های خصوصی و دولتی اجرا و نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مورد مقایسه قرار گیرد.

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این مقاله از پایان‌نامه کارشناسی ارشد آقای محمدرضا برات دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) استخراج شده است. افراد شرکت کننده در مطالعه حاضر پس از آشنایی کامل با اهداف پژوهش وارد مطالعه شدند. شایان ذکر است شرکت در مطالعه داوطلبانه بود و داده‌ها به صورت بی‌نام جمع‌آوری شد. محرمانگی پاسخ‌های شرکت کنندگان نیز حفظ گردید.

حامی مالی

این مطالعه از سوی هیچ سازمانی حمایت مالی نشده است.

مشارکت نویسندگان

در مطالعه حاضر خانم دکتر مریم احمدی زهرانی در طراحی مطالعه، تعیین موضوع، نگارش ادبیات نظری، روش‌شناسی مطالعه، راهنمایی فرایند انجام مطالعه، نگارش مقاله، اصلاح آن و گزارش نهایی و آقای محمدرضا برات در گردآوری داده‌ها و تحلیل آماری مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

هیچ گونه تضاد منافی بین نویسندگان حاضر در این مطالعه وجود ندارد.

References

1. Ardestani, A.S., Maddi Ghortlemosh, M. R. (2015). An Investigating the relationship between self-esteem and organizational commitment. The first national conference on Islamic Iranian economics, management and culture, Ardebil, the pioneering institute of the forefathers of the culture and thought of Valiasr, the Directorate of Culture and Islamic Guidance of Ardebil province. (In Persian)
2. Baron-Cohen, S, Richler, J, Bisarya, D, Gurnathan, N & Wheelwright, S, (2003). The systemizing quotient: An investigation of adults with Asperger syndrome or high functioning autism, and normal sex difference,

تجربه‌ی حسی دیگران با توانایی دید از نگاه آن‌ها و قراردادن خود در جایگاه آنها است تحت تاثیر آموزش‌ها و مهارت‌های افراد در زمینه ارتباطات قرار می‌گیرد لذا افرادی که دارای مدرک تحصیلی بالاتری هستند به دلیل این که مهارت‌های ارتباطی بالاتری دارند نمرات بالاتری در مولفه حس همدلی به خود اختصاص می‌دهند.

پیشنهاد‌های کاربردی پژوهش

با توجه به نتایج فرضیه اصلی مبنی بر تایید نقش متغیر همدلی به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده پیشنهاد می‌گردد که سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان آموزش‌هایی را برای کارکنان خود فراهم کنند که در آن مهارت‌های همدلی با همکاران و ارباب رجوع به کارکنان آموزش داده شود. با توجه به نتایج فرضیه فرعی اول پیشنهاد می‌گردد که مدیران و برنامه‌ریزان نیروی سازمانی فنی و حرفه‌ای استان اصفهان به ارائه بازخوردهای مثبت در مورد عملکرد کارکنان‌شان به ایشان ارائه دهند تا بر این اساس بر میزان عزت نفس آن‌ها افزوده و به تبع آن تعهد سازمانی ایشان نیز بیشتر گردد.

با توجه به فرضیه فرعی دوم پیشنهاد می‌گردد سازمان فنی و حرفه‌ای استان اصفهان با استفاده از فعالیت‌های همانند گنجاندن مهارت‌های همدلی در ارزیابی عملکرد کارکنان ایشان را تشویق به فراگیری و استفاده از مهارت همدلی نمایند. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی چهارم پیشنهاد می‌گردد مسوولین حوزه منابع انسانی با مشارکت مدیران ارشد شرایطی را فراهم کنند که میزان همدلی کارکنان افزایش یابد.

پژوهش حاضر، باوجود نقاط قوت آن به دلیل روش اجرایی و قلمروهای پژوهشی آن با مجموعه‌ای از محدودیت‌ها همراه بوده است که عبارتند از: با توجه به این که نتایج این تحقیق با توجه به قلمرو زمانی، مکانی و موضوع این تحقیق منحصر به کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای اصفهان است؛ جوانب احتیاط در تعمیم

Philosophical Transactions of the Royal Society London, 358: 361-374.

3. Baumeister, R. F. (2013). Self-esteem: The puzzle of low self-regard: Springer Science & Business Media.

4. Colquitt, J., Lepine, J. A., Wesson, M. J., & Gellatly, I. R. (2011). Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace: McGraw-Hill Irwin.

5. De Sousa, A., McDonald, S., Rushby, J., Li, S., Dimoska, A., & James, C. (2011). Understanding deficits in empathy after traumatic brain injury: The role of affective responsivity. Cortex, 47(5), 526-535.

6. Ekşi, H., Summermatter, A., Kahraman, A. (2017). A Study on Guidance Teachers' Organizational Commitment through Path Analysis with Prediction Intervals of Professional Quality of Life and Self-esteem. *The Online Journal of Counseling and Education*, 6 (2), 1-16.
7. Ekrot, B., Rank, J., & Gemünden, H. G. (2016). Antecedents of project managers' voice behavior: The moderating effect of organization-based self-esteem and affective organizational commitment. *International Journal of Project Management*, 34(6), 1028-1042.
8. Eysenck, H. J., & Eysenck, S. B. G. (1976). *Psychoticism as a dimension of personality*. New York: Crane, Russak & Co.
9. Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J., & Morrison, R. (2015). Ostracism, self-esteem, and job performance: When do we self-verify and when do we self-enhance? *Academy of Management Journal*, 58(1), 279-297.
10. Haji Amoo Assaar, M. T., Abdollahi, R., Rahmati, D, Far Khojasteh, V. (2015). The Organizational Self-Esteem and Commitment Relationship with Job Satisfaction among employers working in the City of Tehran. *Urban Management*, 39: 189-200. (In Persian)
11. Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 33, 307-316.
12. Hosseinzadeh Shahri, M., Baghche Sarayee, M., Fakhruan, S. (2015). An Investigation of the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment. *Journal of Research in Human Resources Management*, 7(1), 19-37. (In Persian)
13. Jamshidiyan, M. A. (2016). Investigating of the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment with Organizational Citizenship Behavior, (Case Study: Employees of Road Administration and Urban Planning in Central Province). 5 the international conference on modern research management, economics, accounting. Russia. July. (In Persian)
14. Johar, S. S. H., Shah, I. M., & Bakar, Z. A. (2013). Neuroticism Personality and emotional intelligence of leader, and impact towards self-esteem of employee in organization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 431-436.
15. Jolliffe, D., & Farrington, D. P. (2006). Examining the relationship between low empathy and bullying. *Aggressive behavior*, 32(6), 540-550.
16. Ketelaar, L., Rieffe, C., Wiefferink, C. H., & Frijns, J. H. (2013). Social competence and empathy in young children with cochlear implants and with normal hearing. *The Laryngoscope*, 123(2), 518-523.
17. Kim, J., & Lee, S. J. (2010). Reliability and Validity of the Korean Version of the Empathy Quotient Scale. *Psychiatry Investigation*, 7(1), 24-30.
18. Lapointe, É, Vandenberghe, C., & Panaccio, A. (2011). Organizational commitment, organization-based self-esteem, emotional exhaustion and turnover: A conservation of resources perspective. *Human Relations*, 64(12), 1609-1631.
19. Lawrence, E.J., Shaw, P., Baker, D., Baron-Cohen, S., & David, A.S. (2004). Measuring empathy: Reliability and validity of the Empathy Quotient. *Psychological Medicine*, 34, 911-919.
20. Lee, J., Peccei, R. (2007). Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization-based self-esteem in the context of job insecurity. *Journal of Organizational Behavior*. 28. 661-685.
21. Maki Pour, Z & Agha Babaei, Z. (2016). The Effect of Organizational Self-esteem on Organizational Commitment of Employees in the Education Organization of Izeh City, The First National Conference on Modern Management and Sustainable Planning in Iran, Tehran, Mehr Arvand of Higher Educational Institute. (In Persian)
22. McIntyre, K. P., Mattingly, B. A., Lewandowski, G. W., & Simpson, A. (2014). Workplace self-expansion: Implications for job satisfaction, commitment, self-concept clarity, and self-esteem among the employed and unemployed. *Basic and Applied Social Psychology*, 36(1), 59-69.
23. Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
24. Piriyan, S & Arshadi, N. (2014). An investigating of relationship between emotional relationship and organizational commitment from the perspective of social identity approach

- in regard of moderator role of organizational-oriented self-esteem. Second Conference of Social Psychology of Iran. Tehran. (In Persian)
25. Rahimnia F, Sadeghian S, Yazdani P. (2017). The Moderating Role of Self-esteem between Burnout and Social Undermining in the Nurses of Charity Hospitals in Mashhad. *Iran Journal of Nursing*, 30 (109):67-79. (In Persian)
26. Rogers, C.R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counseling Psychologist*, 5, 2-10.
27. Sadoughi, F, Hosseini, A. F, Mahdavi, A, Lotf Nezhad Afshar, E, Ebrahimi, Z. (2016). Culture, cognition and behavior in the pursuit of self-esteem. Original. *Research Article Poetics*, 54: 14-24. *Teb VA Tazkiye*. 24(1):39-48. (In Persian)
28. Strandell. J. (2016). Culture, cognition and behavior in the pursuit of self-esteem. Original. *Research Article Poetics*, 54, 14-24.
29. Uçar, A., Ötken, A. (2010). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediating Role of Organization Based Self-Esteem, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25 (2), 85-105.
30. Wagaman, M. A, Geiger, J. M, Shockley, C., Segal, E. A. (2015). the Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*. 60(3):201-9.
31. Wakabayashi, A., Baron-Cohen, S., Wheelwright, S., Goldenfeld, N., Delaney, J., Fine, D., Smith, R., and Weil, L. (2006). Development of short forms of the empathy quotient (eqshort) and the systemizing quotient (sq-short). *Personality and Individual Differences*, 41:929-940.
32. Wheelwright, S., & Baron-Cohen, S. (2011). Systemizing and Empathizing. In D. A. Fein (Ed.), *the neuropsychology of autism*.
33. Zuffiano. A, Alessandri. B, Guido.N, Gerbino. M, Luengo Kanacri.P.L, Laura Di Giunta. L, Milioni.M, Caprara.G.V. (2013). Academic achievement: The unique contribution of self-efficacy beliefs in self-regulated learning beyond intelligence, personality traits, and self-esteem. *Learning and Individual Differences*, 23, 158-162.