

بررسی رابطه بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان)

فرخنده رضائی، سیدمحمد رضا، داودی*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۰۹

<https://doi.org/10.71837/jhce.2024.1122415>

چکیده

احساسات، محرک اصلی رفتار همه انسان‌ها است و نقش بسیار مهمی در شکل دادن به افکار، رفتارها و روابط افراد در زندگی و محیط کار دارد. پاسخ‌ها و واکنش‌های هر کس به محرک‌های مختلف درونی و بیرونی، در غالب نشان دادن احساسات، کاملاً متفاوت و پیچیده است. شناخت نسبت به احساسات در رفتار سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان می باشد. روش این تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی می باشد، جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان بودند که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۲۵۳ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. ابزار اصلی این تحقیق شامل پرسشنامه بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و Amos استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان ارتباط معنادار وجود دارد. همچنین بین همدلی سازمانی با کنترل احساسات و یادگیری سازمانی ارتباط وجود معنادار دارد. نتایج به دست آمده نشان می دهد ایجاد همدلی سازمانی در بین کارکنان و هیئت های علمی دانشگاه در فرآیند کنترل احساسات کارکنان در منظرهای مختلف ارتباط خواهد داشت.

کلید واژه‌ها: همدلی سازمانی، کنترل احساسات کارکنان، یادگیری سازمانی

مقدمه

همدلی توانایی تجسم خود در موقعیت دیگران است و تجربه احساسات افکار و تجربیات آن شخص در موقعیتی که دارد. همدلی سازمانی بیشتر به استفاده از همدلی در روابط سازمانی (بین مدیران و کارکنان و بین کارکنان با یکدیگر) اشاره داشته و نقش اساسی در بهبود ارتباطات، ایجاد همکاری و

^۱ دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران

^۲ دانشیار، گروه مدیریت، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: smrdavoodi@ut.ac.ir

همفکری، کاهش تعارضات و افزایش رضایت شغلی کارکنان دارد. کارمندی که با مدیران خود ارتباطی مبتنی بر همدلی دارند، در مقایسه با کسانی که چنین ارتباطی را کمتر تجربه می‌کنند، مشارکت بیشتری در کارهای سازمانی دارند (مورات و همکاران، ۲۰۲۳).

یادگیری سازمانی عبارت از فرآیندی است که طی آن، اعضای سازمان خطاها را کشف و برای اصلاح آن اقدام می‌کنند (صغری سینا و تیله بنی، ۱۴۰۱). یادگیری سازمانی عبارت است از فرآیند بهسازی عملکردها از طریق دانش و درک بیشتر. یادگیری سازمانی یک فعالیت بلندمدت است که در طول زمان موجب ایجاد مزیت رقابتی می‌شود و نیاز به توجه مداوم مدیریت، تعهد و تلاش دارد. سازمان یادگیرنده سازمانی است که در آن افراد به طور مستمر توانایی‌های خود را ارتقاء می‌بخشند تا به نتایجی که مدنظرشان است دست یابند و بدین ترتیب الگوهای جدید تفکر رشد یافته و اندیشه‌ای جمعی و گروهی گسترش می‌یابد. به بیان دیگر به سازمان، ساختار، فرآیند یا شبکه‌ای که در آن افراد به طور مداوم توانایی‌های خود را برای ایجاد نتایج مطلوب پرورش می‌دهند سازمان یادگیرنده گفته می‌شود. سازمان‌های یادگیرنده را مانند سازمان‌هایی می‌داند که مداوم تغییر می‌کنند و از طریق فرآیندهای خودسازماندهی به هم پیوسته و هماهنگ به حل مشکلات می‌پردازند (پورواتو، ۲۰۲۰).

احساسات نقش بسیار موثری در موفقیت کارکنان در سازمان‌های امروزی دارد، از این رو شناخت نسبت به احساسات در رفتار سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. افراد احساسات خود را به سازمان آورده و بروز احساسات نامناسب می‌تواند عملکرد شغلی فرد را کاهش داده و یا ابراز احساسات مناسب می‌تواند بهره‌وری و رضایت فرد را افزایش دهد. بنابراین، شناخت احساسات و پی بردن به چرایی احساس و اینکه فرد چگونه دچار این احساس شده و در مقابل این احساس چگونه از خود واکنش نشان می‌دهد امری ضروری به نظر می‌رسد. از سوی دیگر، استرس و اضطراب مدت‌هاست که در سازمان‌ها در چند سال گذشته در حال افزایش بوده است (ژری و همکاران، ۲۰۲۳). در چند سال اخیر به خاطر شرایط همه‌گیری کووید ۱۹، در محل کار، باعث افزایش و تسریع نگرانی‌های فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شده است. نگرانی اصلی سلامت روان قبل از کووید، اضطراب، افسردگی، سوء مصرف مواد و مسائل مربوط به خانواده بود. حتی در دنیای قبل از کووید، این اعداد در محل کار تأثیر داشتند. نگرانی‌های سلامت روان مستقیماً بر سطوح بهره‌وری، عملکرد شغلی، ارتباط با همکاران و مشارکت کلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. سلامت روان و سلامت رفتاری کارکنان نیز قبل از همه‌گیری جهانی بر کارفرمایان تأثیر گذاشته است. افزایش بی‌رویه نگرانی‌های سلامت روانی و رفتاری، تغییرات و اختلالاتی را برای صاحبان مشاغل و متخصصان منابع انسانی ایجاد کرده است. رهبران منابع انسانی، به ویژه، نیاز به گسترش مجموعه مهارت‌ها و ابزارهای فعلی خود را احساس کرده‌اند. متخصصان منابع انسانی امروزی متوجه شده‌اند که دیگر داشتن مهارت‌های تجاری، پروتکل و انطباق کافی نیست. برای حمایت واقعی از کارگران در یک چشم‌انداز پس از کووید، متخصصان منابع انسانی باید همدلی سازمانی را نیز توسعه دهند (گرینام و همکاران، ۲۰۲۲).

همدلی از موضوعات پیچیده‌ای است که تحقیقات گسترده‌ای هم راجع به آن انجام شده است. به طور کلی همدلی، نقشی اساسی در بهبود ارتباطات میان انسان‌ها داشته و دارای ماهیتی مثبت و سازنده است. در همین راستا، همدلی باعث شکل‌گیری همکاری و اتحاد درون سازمان می‌شود و مانع ایجاد تعارضات و انزوای کارکنان خواهد شد. همدلی، توانایی درک هیجانات و احساسات افراد است. هرچند این درک کردن بایستی همراه با توجه کردن نسبت به احساسات طرف مقابل باشد و بتواند موضوعات را از همان زاویه‌ای که دیگری به آن می‌نگرد، نگاه کند. در مباحث سازمانی، بیشتر به همدلی از سوی مدیران اشاره می‌شود. در حالی که همدلی سازمانی، بایستی هم در میان کارکنان و هم در رابطه میان مدیر و کارمند وجود داشته باشد. در نتیجه، نباید پایداری به آن را محدود به مدیران دانست (نظرزاده و همکاران، ۱۴۰۰).

سازمان‌ها نیز همانند انسان‌ها می‌آموزند؛ چنین سازمانی به مرور زمان یاد می‌گیرد، یادگیری را پرورش داده و با تشخیص نیازهای یادگیری و تسهیل یادگیری تغییر یافته، توسعه پیدا می‌کند و عملکردهایش متحول می‌شود. سازمان‌های یادگیرنده برای پیشی گرفتن از رقبا و دستیابی به موفقیت و ابتکار عمل، باید پیوسته در حال یادگیری و اندوختن تجربه باشند. بسیاری از محققان اعتقاد دارند که یادگیری سازمانی از تکرار فرآیندهای درونی شدن و بیرونی شدن حاصل می‌شود. به اعتقاد آنها فرآیند یادگیری سازمانی بر می‌گردد به توانایی سازمان در تبدیل و یک پارچه سازی اطلاعات و توسعه تجربیات در بخش‌های مختلف شبکه برای سایر بخش‌ها که به این ترتیب اطلاعات به طور وسیعی در دست همه افراد خواهد بود و می‌تواند مقدمه‌ای برای ایجاد یک موقعیت جدید باشد. لذا حل یک مساله چالش برانگیز، معرفی محصولی جدید و باز مهندسی یک فرآیند، همه نیاز به مشاهده جهان به روشی نو و تلاش عملی در راستای اجرای یافته‌های جدید دارند (میشرا، ۲۰۲۱). در نبود عنصر «یادگیری»، سازمان‌ها و افراد آنها، تنها شیوه‌های کهنه را حداکثر با بیان‌های جدید تکرار می‌کنند. سازمان یادگیرنده درد و عشق آموختن دارد یعنی نیاز به آموختن را احساس می‌کند و در پی یادگیری است. سازمان اگر احساس کند که برای بقا و تداوم حیات و نیز رشد در یک محیط مشحون از رقابت و چالش باید بیاموزد، مسلماً به دنبال یادگیری روان خواهد شد. لازم به ذکر است که سازمان یادگیرنده، به طور دقیق، برابر با مجموع افرادی که یاد می‌گیرند، نیست؛ بلکه یادگیری به طور همزمان در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی تحقق می‌یابد (تقوی نژاد و همکاران، ۱۴۰۱).

مهارت همدلی در همه‌جا از جمله در فضای کاری و سازمان‌ها کاربرد بسیاری دارد. در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها برای داشتن محیط کاری پویا و موفق باید به منابع انسانی‌شان توجه و تلاش کنند. سازمان تنها یک فضا برای روابط کاری خشک برای کارکنان نیست بلکه، مهارت‌های زیادی در زنده

¹ Mura & et al

² Purwanto

³ Xerri & et al

⁴ Greenbaum & et al

⁵ Mishra

و سرحال نگه داشتن محیط کار وجود دارد که همدلی سازمانی یکی از مهم‌ترین آن‌هاست و نقش مهمی در توسعه و بهره‌وری سازمان دارد. مفهوم همدلی در معنای عام خود نقشی اساسی در بهبود ارتباطات میان انسان‌ها داشته و دارای ماهیتی مثبت و سازنده است. در همین راستا، همدلی باعث شکل‌گیری همکاری و اتحاد درون سازمان می‌شود و مانع ایجاد تعارض سازمانی و انزوای کارکنان خواهد شد. بنابراین، همدلی یعنی توانایی درک احساسات دیگران و ارتباط با تجربیات آن‌ها و همچنین نگاه کردن به جهان از دید دیگران. دیدگاه سنتی مدیریت، هدایت کسب‌وکار به هر قیمت بود «کارکنان سخت کار کنند». محیط کاری در حال حاضر نیاز به یک رویکرد تکامل یافته برای مدیریت و رهبری دارد و این به میزان زیادی به همدلی مرتبط است. اگر چه مدیران سبک‌های مدیریتی متفاوتی دارند اما بهره‌گیری از مهارت‌هایی مانند همدلی، لازمه تمام سبک‌های مدیریتی است. لذا هدف از انجام این تحقیق پاسخ به این سوال است که آیا بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان) ارتباط معنادار وجود دارد؟

چهارچوب نظری پژوهش

همدلی با کارکنان و در کنار آنها بودن همیشه و در تمام دوره‌ها به‌عنوان یکی از مهارت‌های ضروری و کلیدی برای رهبری سازمان‌ها مطرح بوده است و کمتر رهبر سازمانی موفق را می‌توان یافت که نتوانسته باشد بدون برخورداری از این مهارت رهبری موثری را به ثبت رسانده و رابطه نزدیکی با زیردستانش برقرار سازد. درواقع، همدلی و همدردی رهبران با کارکنان نه‌فقط موجب استحکام پیوندهای میان آنها می‌شود و باعث می‌شود تا رهبران بتوانند با رویکردی نرم و انسانی با کارکنان سازمان برخورد کنند بلکه به کسب نتایج کاری درخشان و امیدبخشی منتهی می‌شود که آرزو و هدف نهایی هر سازمانی محسوب می‌شود. علاوه بر این، وجود عنصر همدلی و همدردی در رابطه ایجادشده بین رهبران و کارکنان باعث می‌شود تا شرایط مساعدی برای تقویت مشارکت، احساس شادی و ارتقای عملکردی کارکنان شکل بگیرد و هم کارکنان و هم رهبران سازمان از شرایط حاکم بر سازمان راضی و خشنود باشند و تمایل به ادامه پیدا کردن پیوندهای موجود در درون سازمان نهادینه شود (فانس و سلایس، ۲۰۲۲).

وجود همدلی^۱ سازمانی می‌تواند به‌عنوان عاملی موثر در یادگیری سازمانی و کنترل احساسات کارکنان تأثیر گذار باشد و در جهت پیشبرد اهداف سازمانی به کنترل احساسات کارکنان کمک نماید. در جایی که موفقیت سازمان‌ها در محیط خود، توانایی خاصی است که تصمیم‌گیرندگان سازمانی این عرصه پرهیاهو باید به آن مسلط شوند، اطلاع از آنچه معیار یادگیری سازمانی است و آگاهی از احساسات کارکنان، دانشی بی‌بدیل است که عنوان مزیت رقابتی در اختیار آن دسته از سازمان‌هایی قرار دارد که به توانایی‌های خود و زمینه‌های پیدایش آن آگاهی دارند و می‌توانند سیر موفقیت‌های خود را در قالب‌های سازمانی ایجاد کنند و افکار و تصورات خود را بر ایجاد همدلی و وفاق و هماهنگی هرچه دقیق‌تر متمرکز کرده‌اند. پیش از صرف منابعی که دارای‌های تجدیدناپذیر سازمان‌ها به شمار می‌روند، منابع انسانی به‌عنوان نیروی زاینده و غیر جایگزین مطرح می‌شود که نیروی مولد آن انسجام و همدلی سازمانی است (افشار و سرفرازی، ۱۴۰۲).

یکی از دلایل اصلی اهمیت داشتن همدلی و همدردی رهبران و مدیران سازمان‌ها با کارکنان به این واقعیت غیرقابل‌انکار برمی‌گردد که امروزه تقریباً تمام کارکنان به شکل‌های مختلف با انواع فشارهای روحی و روانی در محل کارشان دست‌وپنجه نرم می‌کنند و اگر کسی نباشد که با آنها همدلی و همراهی کنند، احتمال فرسودگی شغلی آنها زیر بار سنگین استرس و فشارهای روانی ناشی از کار افزایش می‌یابد. دوران همه‌گیری کووید-۱۹ و پیامدهای منفی و زیان‌بار سنگینی که در نتیجه ترس از این بیماری ناشناخته و مرگبار دامان سازمان‌ها و شرکت‌ها را گرفت موجب شد تا نگاه رهبران و مدیران سازمان‌ها نسبت به مدیریت استرس و فشارهای کاری وارد آمده بر کارکنان جدی‌تر و دقیق‌تر شود. علاوه بر این، تحقیقات مختلفی که در زمینه مدیریت احساسات در سال‌های اخیر صورت گرفته‌اند حکایت از آن دارند که استرس و فشارهای کاری اگر به‌درستی و به‌طور کامل مدیریت و کنترل نشوند می‌توانند به شکل‌های مختلفی بر سلامت ذهنی و زندگی شخصی کارکنان و همچنین بر عملکرد آنها در محل کار تأثیر منفی داشته باشند (موسوی تولون، ۱۴۰۲).

به‌طورکلی، رهبران سازمان‌ها و شرکت‌ها به دو شیوه می‌توانند همدلی و همراهی خود با کارکنانشان را نشان دهند. شیوه اول نشان دادن همدلی با کارکنان که «همدلی شناختی» نام دارد عبارت از این است که رهبران سازمان خود را به‌جای کارکنان قرار دهند و بکوشند تا از دریچه و زاویه دید خود آنها به قضایا و مسائل کاری نگاه کنند و به‌طور پیوسته از خود بپرسند: «اگر من در چنین موقعیتی قرار داشتم چه می‌کردم و چه انتظاری از مافوقم داشتم؟» و به این ترتیب شرایط را به‌گونه‌ای شکل دهند که کارکنان به این اطمینان خاطر برسند که رهبران سازمان به‌خوبی از محدودیت‌ها و گرفتاری‌های آنها آگاهی دارند و در صورت لزوم با آنها همراهی و همدردی خواهند کرد. دومین شیوه نشان دادن همدلی رهبران با کارکنان هم که «همدلی عاطفی» نامیده می‌شود به این‌گونه است که رهبران می‌کوشند تا از طریق شناخت عمیق‌تر و کامل‌تری که از احساسات و عواطف کارکنانشان به دست می‌آورند دست روی نقطه حساس آنها بگذارند و این اطمینان خاطر را در کارکنان به وجود آورند و تقویت کنند که رهبران سازمان هم به همان جهتی حرکت می‌کنند که موردنظر کارکنان است و به این ترتیب است که حس مشارکت‌جویی و متعهدماندن نسبت به ارزش‌های سازمان در بین کارکنان تثبیت و تقویت خواهد شد (علی و همکاران، ۲۰۲۳).

¹ Fannes & Claeys

² Empathy

³ Ali & et al

در زمانی نه چندان دور، سازمان‌ها در محیطی پایدار و باثبات به سر می‌بردند. به تدریج تغییرات مربوط به علم و فناوری، اقتصاد، فرهنگ و سیاست به سرعت سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار داد. اما امروزه مدیران و رهبران سازمان‌ها در یافته‌اند که به یادگیری، به عنوان پدیده‌ای ارزشمند بنگرند و برای موفقیت در ایجاد آینده‌ای بهتر، سازمانی را پرورش دهند که به خوبی و به‌طور اثر بخش و پایدار در پی فراگیری باشد و برای حفظ بقای خود با دگرگونی‌ها هماهنگ گردد. یادگیری، عامل کلیدی مورد نیاز سازمانی است که می‌خواهد در دنیای جدید اقتصادی پا بر جا بماند. یادگیری سازمانی، فعالیت بلند مدتی است که شرایط را به شرایط سودمند رقابتی تبدیل می‌سازد (ترویزان و همکاران، ۲۰۲۴).

مهم است که سازمان اطمینان حاصل کند که دانش به دست آمده از این فرآیند در سازمان حفظ شده و قابل انتقال است. دانش حفظ شده توسط افراد را نمی‌توان به درستی حفظ کرد، زیرا افراد می‌توانند دانش خود را با خود ترک کنند. دانش جاسازی شده را می‌توان در سازمان نگه داشت و با همه افراد به اشتراک گذاشت. تعریف یادگیری سازمانی به معنای درک اهمیت ایجاد فرهنگ یادگیری در سازمان است. این نوع یادگیری برای افراد، تیم‌ها و سازمان به عنوان یک بخش سودمند است. همچنین مزایای درون سازمانی مثبتی برای این رویکرد وجود دارد. تئوری یادگیری سازمانی بر ایجاد دانش و استفاده از آن دانش در یک سازمان متمرکز است. جنبه‌های کلیدی نظریه یادگیری سازمانی این است که یادگیری زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در حین یافتن و حل مشکلات با هم تعامل داشته باشند. نظریه یادگیری سازمانی بر اهمیت توسعه فرهنگ یادگیری در سازمان تأکید می‌کند.

وقتی سازمان‌ها زمان و منابعی را به توسعه فرهنگ یادگیری و اجرای یادگیری سازمانی اختصاص می‌دهند، رقابتی‌تر می‌شوند. این افزایش توانایی در واکنش سریع به شرایط بازار که به سرعت در حال تغییر است، تنها یکی از دلایل اهمیت یادگیری سازمانی است. سازمانی که درس‌هایی را از شکست آموخته و فرآیندهای خود را مطالعه کرده، سازمانی خواهد بود که دانش بیشتری در مورد بهترین شیوه‌ها دارد و بسیار قادر به تطبیق خواهد بود. با ایجاد مبنایی برای یادگیری مستمر که در آن همه کارکنان معلم و دانش‌آموز باشند، تبادل اطلاعاتی برابر وجود دارد که به هر فرد اجازه می‌دهد تا به شیوه‌ای اساسی مشارکت کند (سلیمانی و داودی، ۱۴۰۲).

هر رفتاری که کارکنان در شرایط مختلف از خود نشان می‌دهند، ممکن است دلیل خاصی داشته باشد که مدیران از آن بی‌خبر هستند. لذا مدیرانی که از این مؤلفه بهره می‌برند، سازمانی پویا و در حال توسعه خواهند داشت. کارمندان، با داشتن مدیری که به احساسات، هیجانات و مشکلاتشان اهمیت می‌دهد؛ در امور و اهداف سازمان مشارکت بالاتری داشته و مدیر را فردی بی‌اعتماد، بی‌توجه و همچنین بی‌تفاوت نمی‌دانند. با ایجاد همدلی در سازمان و نهادینه کردن این امر، کارمندان نیز نسبت به نیازهای ارباب رجوع و مشتریان، دقت بیشتری داشته و ارتباطی مثبت با آن‌ها برقرار می‌کنند. طبق تحقیقات، آدم‌های همدل گرایش به بخشندگی بیشتر دارند و نسبت به رفاه دیگران از خود علاقه نشان می‌دهند. آنها همچنین روابط شادتری را تجربه می‌کنند و از احساس بهزیستی فردی بیشتری برخوردارند.

جعفری و همکاران (۱۴۰۲) به شناسایی مولفه‌های اثر گذار بر تقویت همدلی سازمانی در وزارت آموزش و پرورش، پرداخته‌اند. هدف تحقیق شناسایی مولفه‌های اثر گذار بر تقویت همدلی سازمانی در وزارت آموزش و پرورش می‌باشد. روش پژوهش از لحاظ هدف از نوع ترکیبی (کمی و کیفی)، از لحاظ روش، داده بنیاد است. جامعه و نمونه آماری مورد مطالعه مرحله کیفی، ۱۵ نفر از مدیران ارشد وزارت آموزش و پرورش بودند. در مرحله کمی نیز ۳۶۶ نفر از کارکنان و مدیران آموزش و پرورش استان اردبیل به پرسشنامه ۴۳ سوالی با طیف لیکرت جواب دادند. این افراد به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی از تعداد جامعه آماری ۷۵۸۷ نفری انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Lisrel با آزمونهای معادلات ساختاری انجام گرفت. یافته‌ها: مفاهیم درخنده مقوله‌ها شامل: ابعاد و نشانگرهای همدلی سازمانی (ویژگیهای جمعیت شناختی سازمان، ویژگیهای شخصیتی کارکنان، توانمندسازی روانشناختی کارکنان، عوامل مدیریتی و عوامل اجتماعی، عوامل اخلاقی و عوامل اعتقادی)؛ پیامدهای تأثیرگذار بر همدلی سازمانی (بهره‌وری سازمانی، اثربخشی سازمانی، خلاقیت و نوآوری، تعهد سازمانی و توسعه شغلی و فردی)؛ و عوامل علی اثرگذار بر همدلی سازمانی (جو سازمانی، ساختار سازمانی، عوامل سازمانی، عوامل محیطی) دسته‌بندی شدند. ابعاد و نشانگرها، پیامدها و عوامل علی مولفه‌های اثر گذار بر تقویت همدلی سازمانی در وزارت آموزش و پرورش می‌باشند.

چراغ بیرجندی و حسین زاده (۱۴۰۱) به تبیین ارتباط یادگیری سازمانی و حمایت اجتماعی با نقش واسطه‌ای همدلی شغلی در دبیران تربیت بدنی استان سیستان و بلوچستان، پرداخته‌اند. هدف از انجام تحقیق تبیین ارتباط یادگیری سازمانی و حمایت اجتماعی با نقش واسطه‌ای همدلی شغلی در دبیران تربیت بدنی استان سیستان و بلوچستان بوده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دبیران تربیت بدنی استان سیستان و بلوچستان بود؛ که بر اساس اطلاعات مندرج در کارگزینی اداره آموزش و پرورش استان سیستان و بلوچستان ۹۸۲ نفر بودند. به مراجعه به جدول مورگان، نمونه آماری برابر ۲۷۸ نفر در نظر گرفته شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات سه پرسشنامه که شامل پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه (۲۰۰۱)، پرسشنامه حمایت اجتماعی فیلیپس (۱۹۸۶) و پرسشنامه همدلی مارک دیویس (۱۹۸۳) بود که ضرایب پایایی پرسشنامه‌ها یادگیری سازمانی (۰/۹۲) و حمایت اجتماعی (۰/۸۸) و همدلی (۰/۸۲) محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات با تحلیل رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ انجام شد. نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین یادگیری سازمانی با حمایت اجتماعی با نقش واسطه‌ای همدلی شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. با توجه به ضریب تعیین ۱۹ درصد از واریانس متغیر ملاک (یادگیری سازمانی) به وسیله متغیر پیش بین (حمایت اجتماعی) پیش بینی می‌شود. همچنین با توجه به ضریب تعیین ۳۴ درصد از واریانس متغیر ملاک (یادگیری سازمانی) به وسیله متغیر پیش بین (همدلی شغلی) پیش بینی می‌شود.

شود. در نتیجه برای همگام شدن نیروی انسانی سازمان، یادگیری حرفه ای باید با ایجاد جو آموزش سازمانی مطلوب به صورت پیوسته صورت گیرد و مدیران آموزش و پرورش با حمایت های همه جانبه خود زمینه ایجاد همدلی و در نهایت ارتقای کیفیت آموزش درس تربیت بدنی را فراهم آورند. دهستانی و کنعانی (۱۴۰۳) در تحقیقی به بررسی نقش میانجی مدیریت احساسات بر رابطه بین رضایت شغلی و نوآوری فرآیند سبز در شرکت های شهرک صنعتی یزد پرداختند. در این پژوهش نوآوری فرآیند سبز متغیر وابسته و رضایت شغلی متغیر مستقل و مدیریت احساسات متغیر میانجی گری می باشند. روش تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی می باشد که بر حسب روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی است و با به کارگیری ابزار پرسشنامه داده های مورد نیاز جمع آوری شده است. در این تحقیق جامعه آماری کارکنان شرکت های شهرک صنعتی یزد می باشد. باتوجه به اینکه تعداد کارکنان شرکت های شهرک صنعتی یزد مشخص نیست از فرمول کوکران با حجم جامعه نا محدود برای تعیین تعداد نمونه استفاده می گردد. ۳۸۴ پرسشنامه بین نمونه های در دسترس توزیع شد و تعداد ۳۳۳ پرسشنامه قابل قبول جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار Smart pls3 انجام شده است. بررسی کلی نتایج آزمون فرضیات نشان داد که مدیریت احساسات بر رابطه بین رضایت شغلی و نوآوری فرآیند سبز دارای نقش میانجی گری مستقیم و معناداری را نشان می دهد.

ناظری گهکانی (۱۴۰۳) در تحقیقی به بررسی نقش ابراز و برانگیختن احساسات بر اعتماد متقابل در روابط تجاری مبتنی بر فناوری و اثر میانجی هوش فرهنگی و اعتماد متقابل بر آن (مورد مطالعه: شرکت های دانش بنیان پارک علم و فناوری استان تهران) پرداخت. تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری اس. پی. اس. ال. اس در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. نتایج نشان داد ابراز و برانگیختن احساسات بر اعتماد متقابل در روابط تجاری مبتنی بر فناوری و اثر میانجی هوش فرهنگی و اعتماد متقابل بر آن د شرکت های دانش بنیان پارک علم و فناوری استان تهران تاثیر معنی دار دارد. با توجه به آزمون سوایلر قیر مستقیم متغیرهای میانجی در سطح ۵ درصد به ترتیب برابر ۰.۴۵ و ۰.۶۰ است و فاصله اطمینان آنها نیز به طور قابل توجهی بیشتر از صفر است. نشان می دهد اثر متغیر میانجی متغیرها در مدل رگرسیونی معنادار است و تاثیر دارند. احساسات فقط در تجربه مشتری مهم نیستند، که خوز جرب مشاری هستنه ۴ درانجه تساق اجساسی میم است مشتریانی که درگیری احساسی یا ارتباط مثبتی با یک نام تجاری دارند در مقایسه با مشتریانی که فقط از یک برند راضی هستند یا با آن ارتباط عاطفی واقعی ندارند وفادارتر بوده اند و احتمالاً از این برند حمایت می کنند هوش فرهنگی به برانگیختن احساسات مرتبط است ولی از آن یک قدم فراتر می رود.

جوفریزن و همکاران (۲۰۲۳) به تاثیر کنترل های احساسات کارکنان بر یادگیری و اثربخشی کارکنان واحد فروش، پرداخته اند. نتایج به دست آمده از پژوهش اثر مثبت به کارگیری کنترل احساسات کارکنان بر عملکرد رفتاری، عملکرد نتیجه ای و یادگیری و اثربخشی کارکنان را از دید مدیران اجرایی فروش نشان داد. بر اساس نتایج تحقیق کنترل احساسات کارکنان بر عملکرد رفتاری، عملکرد نتیجه ای و یادگیری و اثربخشی کارکنان واحد فروش تاثیر مثبت داشته، و در ضمن عملکرد رفتاری و نتیجه ای نیز بر یادگیری و اثربخشی کارکنان واحد فروش تاثیر مثبت دارد. همچنین به وسیله استفاده از فن تحلیل مسیر نوع و میزان این اثرات مشخص شد و با توجه به این نتایج پیشنهادات و راهکارهایی در جهت نوع و میزان کنترل احساسات کارکنان از سوی مدیران فروش، به منظور افزایش یادگیری و اثربخشی کارکنان ارائه شد.

وانگ و پارک^۲ (۲۰۲۲) به بررسی مدل علی هوش هیجانی، همدلی و یادگیری سازمانی، پرداخته اند. هدف از پژوهش تحلیل رابطه ی علی هوش هیجانی، همدلی و یادگیری سازمانی می باشد. پژوهش از لحاظ هدف جزء پژوهش های کاربردی و از شاخه پژوهش های میدانی و از لحاظ زمان مقطعی می باشد. روش پژوهش توصیفی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش دربرگیرنده تمامی کارکنان سازمان آب در آلمان در سال ۲۰۲۱ بوده و نمونه پژوهش تعداد ۱۶۹ نفر از کارکنان سازمان آب بوده اند که به صورت دسترس از افراد جامعه انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری پژوهش پرسش نامه می باشد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و LISREL در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفت. نتایج نشان داد از چهار مؤلفه هوش هیجانی، دو مؤلفه خودآگاهی و مدیریت روابط با یادگیری سازمانی و همدلی سازمانی همبستگی مثبت و معناداری دارند و برای دو مؤلفه خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی با یادگیری سازمانی و همدلی سازمانی رابطه ای مشاهده نشد. به بیان دیگر، بین متغیر پیش بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (یادگیری سازمانی و همدلی سازمانی) رابطه معنادار وجود داشته و خودآگاهی و مدیریت روابط قادر به پیش بینی یادگیری سازمانی و همدلی سازمانی می باشند.

وینتن^۱ (۲۰۲۳) به بررسی اثر تنظیم کنترل احساسات کارکنان بر همدلی کارکنان، پرداخته اند. پژوهش توصیفی به بررسی نقش کنترل احساسات کارکنان بر همدلی کارکنان می پردازد. ابزار جمع آوری اطلاعات در تحقیق پیمایشی، پرسشنامه بوده، که بین کارکنان بخش گمرک جمهوری آذربایجان پخش شده است. برای بررسی روایی سازه و کاهش خطاهای اندازه گیری از نظریه سوال- پاسخ چند بعدی استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که بسیاری از گویه هایی که برای سنجش متغیرهای تحقیق مورد استفاده قرار گرفته اند، قدرت تمییز مناسبی داشتند و سوالاتی که بار عاملی پایین داشتند برای آزمون فرضیات حذف شدند. با این وجود، طبق تحلیل سوالات با استفاده از نظریه سوال- پاسخ، پرسشنامه از روایی و پایایی مناسبی برخوردار بوده است. نتایج حاکی از آن است که از استراتژی های انطباقی کنترل احساسات کارکنان، استراتژی پذیرش، ارزیابی مجدد مثبت، برنامه ریزی و تمرکز مجدد مثبت باعث افزایش همدلی کارکنان می شود و استفاده از استراتژی نگاه به چشم انداز تاثیر بر روی همدلی سازمانی ندارد.

¹ Jufrizen & et al

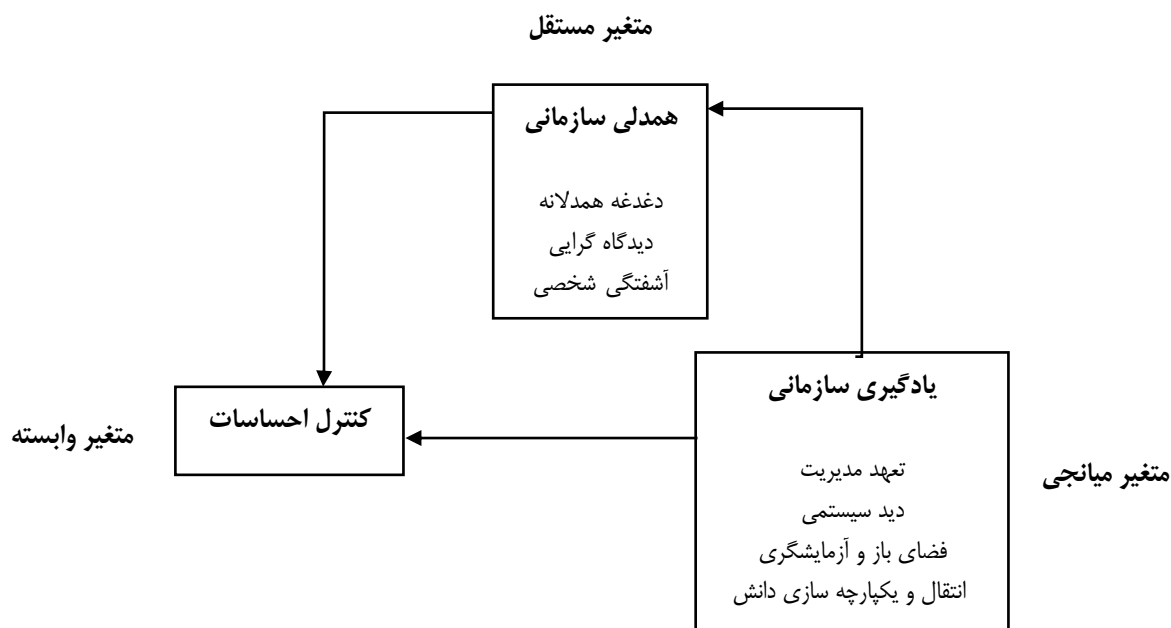
² Hwang & Park

³ Winton

همچنین، استفاده از استراتژی های غیر انطباقی کنترل احساسات کارکنان (سرزنش خود، سرزنش دیگران و فاجعه سازی) باعث کاهش همدلی کارکنان می شود.

روش شناسی پژوهش

جهت تبیین رابطه بین متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی پژوهش با در نظر گرفتن مبانی نظری و فرضیه های عنوان شده توسط محقق، و با توجه به اینکه پژوهش ها نشان می دهد که همدلی سازمانی بر کنترل احساسات کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی یادگیری سازمانی تاثیر وجود دارد. در این مدل (شکل ۱) متغیر همدلی سازمانی متغیر مستقل؛ کنترل احساسات کارکنان متغیر وابسته و یادگیری سازمانی متغیر میانجی است که بر این اساس مدل زیر به صورت پیش فرض جهت آزمون فرضیه ها و نشان دادن رابطه میان متغیرها ترسیم گردیده است:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

در راستای اهداف پژوهش، فرضیه های اصلی و فرعی پژوهش به صورت زیر ارائه شده است:

فرضیه اصلی: بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی ارتباط وجود دارد.

در راستای آزمون فرضیه اصلی پژوهش، سه فرضیه فرعی به شکل زیر مطرح و مورد آزمون قرار گرفته اند:

فرضیه فرعی اول: بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان ارتباط وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین همدلی سازمانی و یادگیری سازمانی ارتباط وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین کنترل احساسات کارکنان و یادگیری سازمانی ارتباط وجود دارد.

این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. برای آزمون فرضیه های پژوهش از روشهای ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون و معادلات ساختاری استفاده شده است. پرسشنامه پژوهش شامل دو بخش است. بخش اول پرسشنامه شامل سؤال های جمعیت شناسی در مورد مخاطب (به عنوان نمونه، میزان تجربه، سن، جنسیت و غیره) است. در بخش دوم گویه های مربوط به متغیرهای پژوهش به پاسخ دهندگان ارائه شده است. پس از بررسی و ارزشیابی پرسشنامه به وسیله استادان و صاحب نظران، اصلاحات مربوط در پرسشنامه اعمال شد و روایی ظاهری آن تأیید شد.

در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ جدول ۱ استفاده گردید. با توجه به این که تمامی مقادیر بالاتر از استاندارد ۰/۷ هستند می توان گفت که ابزار سنجش از اعتبار مناسبی برخوردار است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان و دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان مشتمل بر ۷۳۵ نفر می باشد. به منظور تعیین اندازه نمونه مورد نیاز، از فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعداد ۲۵۳ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و Amos استفاده شد. بعد از اطمینان از روایی و پایایی شاخص ها، اقدام به آزمون مدل و فرضیه های پژوهش شد. در این پژوهش از روش مدلسازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل و فرضیه های پژوهش استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش، کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان به تعداد ۷۳۵ نفر می باشد. روش نمونه گیری، روش تصادفی طبقه ای است که از مدیران، اعضای هیئت علمی و کارمندان هر قسمت به میزان سهمی که در جمعیت کل داشتند به صورت

تصادفی نمونه برداری شد. به دلیل مشخص بودن چارچوب نمونه گیری و عمومیت (درگیر بدون) متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، نمونه گیری به صورت تصادفی انجام شده است. حجم نمونه موردنظر در این پژوهش با توجه به معادلات ساختاری و دیدگاه شوماخر و لومکس (۲۰۰۹)، مبنی بر اینکه به ازای هر پارامتر حداقل پنج نمونه نیاز است، تعیین شده است. در این پژوهش حجم نمونه با استفاده از رابطه مربوط به جوامع محدود و در نظر گرفتن سطح خطای نسبی نمونه گیری ۵ درصد محاسبه شد و در نتیجه تعداد افراد نمونه ۲۵۳ نفر تعیین گردید. با ملاحظه امکان عدم بازگشت پرسشنامه یا وجود پرسشنامه های مخدوش، ۲۶۰ پرسشنامه توزیع و در نهایت تعداد ۲۵۳ پرسشنامه جمع آوری و مبنای تحلیل داده ها، آزمون فرضیه ها و مدل مفهومی پژوهش قرار گرفت.

برای جمع آوری داده ها در مرحله اول با انجام مطالعات کتابخانه ای، ابعاد متغیرها شناسایی گردید. در مرحله دوم جهت بررسی فرضیه ها و آزمون مدل از پرسشنامه استفاده گردیده است؛ برای پرسشنامه ها، مقیاس پنج گزینه ای لیکرت از طیف کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم در نظر گرفته شده است. در مرحله بعد برای تعیین روایی سازه این پرسشنامه و سایر پرسشنامه ها، تحلیل عاملی تأییدی گرفته شده است.

یافته های پژوهش

برای آزمون پایایی پرسشنامه، نمونه اولیه ای شامل ۲۵ پرسشنامه پیش آزمون شد و سپس با استفاده از داده های به دست آمده و با کمک نرم افزار آماری SPSS میزان پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. میزان پایایی پرسشنامه در جدول ۱ ارائه شده است. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است.

جدول ۱. ضریب پایایی پرسشنامه و هر یک از متغیرها و ابعاد آنها

مفاهیم (سازه ها)	ابعاد	آلفای کرونباخ
همدلی سازمانی	دغدغه همدلانه	۰/۷۰
	دیدگاه گرایی	۰/۸۰
	آشناختگی شخصی	۰/۷۶
یادگیری سازمانی	تعهد مدیریت	۰/۸۴
	دید سیستمی	۰/۷۴
	فضای باز و آزمایشگری	۰/۸۰
	انتقال و یکپارچه سازی دانش	۰/۷۳
کنترل احساسات		۰/۸۱

برای سنجش روایی سؤالات، از اعتبار عاملی استفاده شده است. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می آید (صمد و همکاران؛ ۲۰۰۲). تحلیل عاملی یک فن آماری است که در اکثر علوم انسانی کاربرد فراوانی دارد. در حقیقت استفاده از تحلیل عاملی در شاخه هایی که در آنها از پرسشنامه و آزمون استفاده می شود و متغیرها از نوع پنهان می باشد، لازم و ضروری است (کلاین؛ ۲۰۰۱). بدین منظور برای سنجش روایی سؤال ها و بررسی ارتباط بین شاخص ها و مفاهیم موردنظر از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. میزان بار عاملی در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم متغیرهای پژوهش بعد از اصلاح مدل در جدول ۲ آورده شده است. همچنین شاخص های برازش مدل که مناسب بودن مدل اندازه گیری متغیرهای پژوهش را نشان می دهد در جدول ۳ ارائه گردیده است.

جدول ۲. میزان بار عاملی در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم متغیرهای پژوهش

سازه	مولفه	شماره شاخص	تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول		تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم	
			بار عاملی	عدد معناداری	بار عاملی	عدد معناداری
دغدغه همدلانه		۱	۰/۳۶	۳/۶۷	۰/۶۵	۵/۶۳
		۲	۰/۶۱	۵/۴۶		
		۳	۰/۴۵	۴/۴۹		
دیدگاه گرایی		۴	۰/۷۰	۶/۵۴	۰/۳۹	۳/۴۸

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم		تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول		شماره شاخص	مولفه	سازه
عدد معناداری	بار عاملی	عدد معناداری	بار عاملی			
		۴/۳۴	۰/۴۷	۵		همدلی سازمانی
		۵/۴۰	۰/۶۲	۶		
۴/۴۹	۰/۵۵	۳/۸۹	۰/۴۱	۷	آشناگی شخصی	
		۴/۱۲	۰/۶۶	۸		
		۵/۵۲	۰/۳۹	۹		
۴/۰۲	۰/۴۸	۳/۹۲	۰/۵۴	۱۰	تعهد مدیریت	
		۴/۹۱	۰/۴۸	۱۱		
		۴/۶۵	۰/۴۵	۱۲		
۶/۶۱	۰/۷۱	۴/۶۲	۰/۳۱	۱۳	دید سیستمی	یادگیری سازمانی
		۳/۳۱	۰/۵۲	۱۴		
		۴/۸۵	۰/۵۵	۱۵		
۴/۵۵	۰/۵۳	۵/۱۲	۰/۴۲	۱۶	فضای باز و آزمایشگری	
		۴/۳۱	۰/۶۳	۱۷		
		۶/۶	۰/۳۶	۱۸		
۵/۶۸	۰/۶۱	۳/۴۵	۰/۵۱	۱۹	انتقال و یکپارچه سازی دانش	
		۴/۷۸	۰/۴۸	۲۰		
		۴/۶۰	۰/۵۸	۲۱		
		۵/۱۵	۰/۴۹	۲۲	کنترل احساسات	
		۵/۴۵	۰/۴۸	۲۳		
		۵/۴۲	۰/۳۹	۲۴		
		۴/۵۸	۰/۴۲	۲۵		
		۵/۱۰	۰/۳۸	۲۶		

جدول ۳. شاخص های برازش مدل اندازه گیری متغیرهای پژوهش (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم)

GFI	CMIN	CFI	RMR	RMSEA	P	X ² /df	سازه/ شاخص
۰/۹۳	۳۶/۵۵	۰/۸۹	۰/۰۰۳	۰/۰۳	۰/۰۰۰	۱/۳۰	همدلی سازمانی
۰/۸۹	۴۰/۹۰	۰/۹۱	۰/۰۰۲	۰/۰۳۷	۰/۰۰۰	۱/۶۱	یادگیری سازمانی
۰/۸۷	۲۵/۵۰	۰/۹۰	۰/۰۰۲	۰/۰۴	۰/۰۰۰	۱/۸۶	کنترل احساسات

شاخص های کلی برازش الگو برای الگوهای اندازه گیری (تحلیل عاملی تأییدی) در جدول (۳) ارائه شده است که بیانگر آن است که الگوهای اندازه گیری از برازش خوبی برخوردار هستند و به عبارتی شاخص های کلی این مورد را تایید می کنند که داده ها به خوبی از الگوها حمایت می کنند.

آزمون نرمال بودن توزیع داده ها

نتایج جدول (۴) بیانگر آن است که با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون بالاتر از ۰/۰۵ است، ادعای نرمال بودن سوالات پرسشنامه پذیرفته شده و می توان از آزمون های پارامتریک و از روش حداکثر درستنمایی در مدلسازی معادلات ساختاری استفاده کرد.

جدول ۴. نتایج آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف

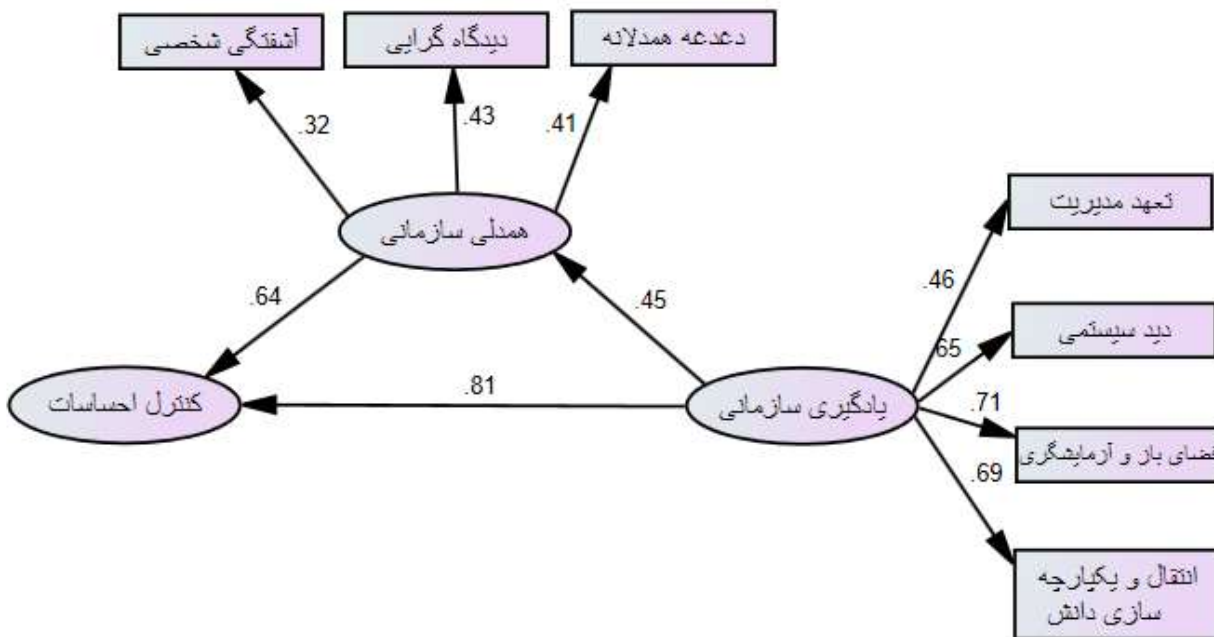
سازه/ شاخص	تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری	نتیجه آزمون
همدلی سازمانی	۲۵۳	۳/۴۷۹	۰/۲۴۱	۰/۰۶۱	توزیع نرمال
یادگیری سازمانی	۲۵۳	۲/۷۵۳	۰/۴۳۵	۰/۱۸۸	توزیع نرمال
کنترل احساسات	۲۵۳	۲/۷۸۷	۰/۴۳۹	۰/۰۹۷	توزیع نرمال

آزمون فرضیه های پژوهش

جهت آزمون فرضیه های پژوهش پس از تدوین مدل، با استفاده از نرم افزار ۲۲ Amos مدل طراحی شده مورد آزمون قرار گرفت که نتایج آن در شکل (۳) نشان داده شده است. همچنین با توجه به شاخص های کلی حاصل از برازش مدل مربوط به هر یک از فرضیه ها می توان نتیجه گرفت که مدل مربوط به فرضیه های پژوهش دارای برازش مناسب است.

جدول ۵. شاخص های برازش مدل معادلات ساختاری فرضیه های پژوهش

مدل ساختاری	X ² /df	RMSEA	RMR	CFI	CMIN	GFI
فرضیه اصلی	۲/۹۸۲	۰/۰۶	۰/۰۰۷	۰/۹۰۵	۷۵/۸۵۲	۰/۸۹۰
فرضیه فرعی اول	۲/۵۲۹	۰/۰۵۴	۰/۰۰۵	۰/۹۵۲	۶۸/۴۶۹	۰/۹۵۳
فرضیه فرعی دوم	۱/۶۹۴	۰/۰۴۳	۰/۰۰۳	۰/۹۹۷	۴۶/۷۷۷	۰/۹۸۸
فرضیه فرعی سوم	۱/۱۸۰	۰/۰۵	۰/۰۱۷	۰/۹۲۳	۵۹/۸۵۲	۰/۸۹۵



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد

در ادامه با توجه به اینکه مدل معادلات ساختاری الگوی پژوهش مورد تایید قرار گرفته است، به بررسی فرضیه های پژوهش با استفاده از ضرایب رگرسیونی، مقادیر بحرانی و سطح معناداری هر یک از فرضیه ها در جدول ۶ پرداخته می شود.

جدول ۶. بررسی فرضیه های پژوهش

نتیجه	خطای استاندارد	عدد معناداری	سطح معناداری	ضریب استاندارد	مدل ساختاری
تایید فرضیه	۰/۱۳۴	۱۱/۶۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۵۴	کنترل احساسات → یادگیری سازمانی → همدلی سازمانی
تایید فرضیه	۰/۱۴۴	۱۲/۹۹۴	۰/۰۰۹	۰/۶۴۵	کنترل احساسات → همدلی سازمانی
تایید فرضیه	۰/۱۳۸	۱۱/۶۵۰	۰/۰۰۰	۰/۴۵۰	یادگیری سازمانی → همدلی سازمانی
تایید فرضیه	۰/۱۶۴	۱۴/۵۶۵	۰/۰۰۰	۰/۸۱۲	یادگیری سازمانی → کنترل احساسات

همچنین در جدول ۷ نتایج آزمون تی تک نمونه ای به منظور تعیین سطح عامل ها در نمونه مورد بررسی بیان شده است.

جدول ۷. نتایج آزمون میانگین عامل ها

نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵ درصد		سطح معناداری	میانگین	متغیر
	پایین	بالا			
میزان دغدغه همدلانه در حد متوسط است.	۰/۰۳	۰/۱۵	۰/۱۶	۳/۰۱۱	دغدغه همدلانه
میزان دیدگاه گرایی در حد متوسط است.	۰/۴۲	۰/۲۱	۰/۰۰	۳/۷۸۱	دیدگاه گرایی

نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵ درصد		سطح معناداری	میانگین	متغیر
میزان آشنفگی شخصی در حد متوسط است.	-۰/۰۱	-۰/۱۷	۰/۰۰	۲/۹۸۲	آشنفگی شخصی
میزان تعهد مدیریت در حد متوسط است.	۰/۳۳	۰/۱۵	۰/۰۰	۳/۲۱۲	تعهد مدیریت
میزان دید سیستمی در حد متوسط است.	۰/۱۵	-۰/۰۸	۰/۲۱	۳/۰۲۱	دید سیستمی
میزان فضای باز و آزمایشگری در حد متوسط است.	۰/۳۰	۰/۱۱	۰/۰۰	۳/۱۲۳	فضای باز و آزمایشگری
میزان انتقال و یکپارچه سازی دانش در حد متوسط است.	۰/۰۱	-۰/۱۲	۰/۱۹	۳/۰۱۴	انتقال و یکپارچه سازی دانش

بحث و نتیجه گیری

احساسات، محرک اصلی رفتار همه انسان‌ها است و نقش بسیار مهمی در شکل دادن به افکار، رفتارها و روابط افراد در زندگی و محیط کار دارد. پاسخ‌ها و واکنش‌های هر کس به محرک‌های مختلف درونی و بیرونی، در غالب نشان دادن احساسات، کاملاً متفاوت و پیچیده است. احساسات بر روی افکار، فرایندهای تصمیم‌گیری، ارتباطات غیرکلامی یا عکس‌العمل‌های فیزیکی همه انسان‌ها تاثیر گذار هستند. با کمک احساسات افراد می‌توانند به تهدیدات پاسخ دهند، به دنبال پاداش باشند و یا ارتباطات اجتماعی برقرار کنند. شادی، غم، خشم، ترس، تعجب، انزجار، عشق و غیره همه مربوط به احساسات انسانی هستند و هر یک از این احساس‌ها، ذهنی و شخصی هستند که ویژگی‌ها و محرک‌های منحصر به فرد خود را دارند. هر فرد با توجه به دیدگاه‌ها، باورها و زندگی شخصی خود به یک موقعیت یا رویداد یکسان، واکنش متفاوتی از دیگری نشان می‌دهد. خشم، ناامیدی و احساس ناتوانی، پاسخ‌های اولیه هر انسان به استرس است. زمانی که فرد احساس استرس می‌کند، بدن او به گارد جنگ یا فرار از موقعیت می‌گیرد و کورتیزول و آدرنالین ترشح می‌کند. در این حالت او نمی‌تواند به مغز متفکر منطقی خود، یعنی قشر جلوی مغز دسترسی داشته باشد؛ پس قادر به پردازش اطلاعات و تصمیم‌گیری منطقی هم نمی‌باشد. داشتن احساسات و ابراز آن، در زندگی انسان طبیعی است. با این حال، گاهی اوقات در محل کار و زندگی، همه چیز طبق برنامه پیش نمی‌رود و شخص در موقعیت‌هایی قرار می‌گیرد که محرک‌های عاطفی و احساسی او برانگیخته می‌شود و تحت تاثیر احساسات خود، واکنشی غیر معمول نشان دهد.

وقتی افراد در محیط کار به این موضوع واقف باشند که احساسات چگونه رفتار آنها را هدایت می‌کند، به خود آگاهی رسیده‌اند. زیرا همانطور که خودآگاه تر می‌شوند، شروع به درک عواطف و احساسات و نحوه تاثیر آنها بر خلق و خوی خود خواهند کرد. مهارت خودآگاهی یک ابزار مفید برای بهبود تقریباً هر جنبه از زندگی شخصی و کاری اشخاص است. بسیار مهم است که عواطف و احساسات به روش‌های سالم و بر اساس احترام گذاشتن به عواطف دیگران به رسمیت شناخت شده و ابراز شود؛ زیرا مدیریت و کنترل احساسات هم در زندگی و هم در محیط کار، در افزایش رفاه، پیشرفت شغلی، بهبود روابط و کیفیت کلی زندگی همه انسان‌ها را تاثیر بسیاری دارد. در واقع، هر فرد با بررسی احساسات خود و پرسیدن اینکه چرا چنین احساسی دارد یا چه چیزی او را وادار به چنین واکنشی نسبت به یک موقعیت کرده است، برای خود مدیریتی سالم ضروری است. بدون شک مدیریت احساسات در موفقیت همه تاثیر به‌سزایی دارد. هنگامی که افراد در جهت به مدیریت و کنترل احساسات خود اقدام می‌کنند، می‌توانند از آن برای بهبود خلق و خوی اطرافیان خود نیز استفاده کنند.

پژوهش صورت گرفته به دنبال بررسی ارتباط بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و مسجد سلیمان) بوده است. به این منظور پس از بیان مبانی نظری و پیشینه‌های موجود در حوزه مورد بررسی، به تبیین فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش پرداخته شد. در ادامه با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری، الگوی نهایی پژوهش و هریک از فرضیه‌ها مورد آزمون قرار گرفتند که در این بخش به تحلیل نتایج هریک از آنان پرداخته شده است. بررسی یافته‌های پژوهش در خصوص فرضیه اصلی نشان می‌دهد، بین همدلی سازمانی و کنترل احساسات کارکنان با توجه به نقش میانجی یادگیری سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، وضعیت مولفه‌های همدلی سازمانی (دغدغه همدلانه، دیدگاه گرایی، آشنفگی شخصی) در دانشگاه‌های مورد مطالعه بر کنترل احساسات کارکنان آن به صورت مستقیم ارتباط دارد. از طرف دیگر نتایج پژوهش نشان داده است که بین یادگیری سازمانی نیز و کنترل احساسات کارکنان ارتباط معنادار وجود دارد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد ایجاد همدلی سازمانی در بین کارکنان و هیئت‌های علمی دانشگاه در فرآیند کنترل احساسات کارکنان در منظرهای مختلف تاثیر داشته است.

منابع

ناظری گهکانی، م. (۱۴۰۳). «بررسی نقش ابراز و برانگیختن احساسات بر اعتماد متقابل در روابط تجاری مبتنی بر فناوری و اثر میانجی هوش فرهنگی و اعتماد متقابل بر آن (مورد مطالعه: شرکت‌های دانش بنیان پارک علم و فناوری استان تهران)»، دهمین کنفرانس بین‌المللی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، تهران، ایران

- دهستانی، م. کتغانی، م. (۱۴۰۳). «بررسی نقش میانجی مدیریت احساسات بر رابطه بین رضایت شغلی و نوآوری فرآیند سبز در شرکت های شهرک صنعتی یزد.»، ششمین کنفرانس بین المللی و هفتمین همایش ملی یافته های نوین در مدیریت، روانشناسی و حسابداری، تهران، ایران
- Afshar, Simin and Sarfarazi, Mehrzad, 1402, Investigating the effect of the quality of work life on organizational indifference considering the mediating role of organizational empathy (Case study: General Department of Education and Culture of Fars Province), the second electronic conference on ethical business management research, Yazd(In Persian)
- Ali, F., Nawaz, Z., & Kumar, N. (2023). Internal corporate social responsibility a strategic tool for employee engagement in public organizations: Role of empathy and organizational pride. *Human Systems Management*, (Preprint), 1-16. DOI: 10.3233/HSM-230118
- Cheraghi Birjandi, Kazem and Hosseinzadeh, Maisam, (2023). Explaining the relationship between organizational learning and social support with the mediating role of occupational empathy in physical education teachers of Sistan and Baluchistan province, 7th National Conference on New Approaches in Education and Research, Mahmoudabad. (In Persian)
- Fannes, G., & Claeys, A. S. (2022). Putting empathic feelings into words during times of crisis: The impact of differential verbal empathy expressions on organizational reputation. *Public relations review*, 48(2), 102183. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102183>
- Greenbaum, R. L., Gray, T. W., Hill, A. D., Lima, M., Royce, S. S., & Smales, A. A. (2022). Coworker narcissism: Employee emotional and behavioral reactions as moderated by bottom-line mentality and trait competitiveness. *Journal of Management* <https://doi.org/10.1177/01492063221132791>
- hahrsebi, R., Mooghali, A., Ahmadi, S. A., & Amirkhani, A. (2019). Explaining and Presenting a Model of Organizational Empathy Improvement in the Country Education Assessment Organization Using the Data Theory Approach. *Journal of Research in Educational Systems*, 13(47), 171-197. (In Persian) <https://doi.org/10.22034/jiera.2019.198208.2003>
- Hwang, W. J., & Park, E. H. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*, 64, 151557. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
- Jafari, Mohammad Taher, Ranji Jafarodi, & Hazrati. (2023). Identifying the factors influencing the strengthening of organizational empathy in the Ministry of Education. *Educational Leadership and Management Quarterly*, 17(3), 203-223. (In Persian) <https://sanad.iau.ir/journal/edu/Article/709060?jid=709060>
- Jufrizen, J., Khair, H., & Loviky, F. B. (2023). The effect of employee emotion controls on the learning and effectiveness of sales unit employees. (*IJBE*), 5(1), 77-91. DOI: <https://doi.org/10.30596/ijbe.v5i1.16499>
- Mishra, A. K., (2021). Effect of organisational learning and knowledge management on organisational performance in HEI, India. *International Journal of Knowledge and Learning*, 14(2), 101-120. <https://doi.org/10.1504/IJKL.2021.115275>
- Mousavi Tolon.Sayyed Mahdi. (2023). The effect of social capital and communication development on creating organizational empathy among emergency medical workers in Ardabil province. *Cultural Leadership Studies*, 14(5), 120-98. . (In Persian)
- Murat Eminoğlu, G., & Elçi, M. (2023). Empathy doesn't just mean "if I were in your shoes": serial mediation model to unearth relationship between organizational empathy and learning. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0058>
- nazarzadeh, M., nikpay, I., & madandar arani, A. (2021). Surveying the impact of Quantum Management on Human Resource Productivity via mediating organizational Sympathy. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 12(2), 40-53. (In Persian) [10.30495/JEDU.2021.24501.4912](https://doi.org/10.30495/JEDU.2021.24501.4912)

- Purwanto, A. (2020). Effect of hard skills, soft skills, organizational learning and innovation capability on Islamic University lecturers' performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*. <https://ssrn.com/abstract=3986845>
- sina,fatemeh soghra,sadati tile bani,syad jalal. (2022) .The role of mediation of meritocracy in the relationship between organizational justice and organizational learning in Mazandaran Tejarat Bank employees .*Educational Administration Research* ,52 ,33-56. (In Persian) <https://sanad.iau.ir/en/Journal/jearq/Article/1113007>
- Soleimani, Seyyed Mahdi and Davoodi, Abdulwahid, (2023), Investigating the impact of organizational learning on the organizational performance of financial employees, the third national conference on modern researches in psychology and behavioral sciences, Isfahan, . (In Persian)
- Taghavinejad, Sayedeh Mehbobeh, Safari, Omid, Rostami, Afshin. (2023). The relationship between organizational learning and psychological empowerment through information technology in the employees of the General Department of Sports and Youth of Fars. *Knowledge management in sports*, 2(4). (In Persian) [10.30495/KMSJ.2022.1965177.1033](https://doi.org/10.30495/KMSJ.2022.1965177.1033)
- Trevisan, L. V., Leal Filho, W., & Pedrozo, E. Á. (2024). Transformative organisational learning for sustainability in higher education: A literature review and an international multi-case study. *Journal of Cleaner Production*, 447, 141634.
- Winton, B. G. (2023). Disaggregating emotional intelligence: building job satisfaction through emotional abilities. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(3), 569-586. <https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2021-2669>
- Xerri, M. J., Cozens, R., & Brunetto, Y. (2023). Catching emotions: the moderating role of emotional contagion between leader-member exchange, psychological capital and employee well-being. *Personnel Review*, 52(7), 1823-1841. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2021-0785>
- Zhand, H., & Louis, K. (2008). The power of organizational storytelling, *Training and Development*, 53(3), 44-50