



دانشگاه ساری
پیم نور

مبانی شفقت در محیط کار و پیامدهای آن در سازمان‌های عصر جدید

دکتر مرضیه دهقانی‌زاده مرضیه بابائی‌زاده

امروز کتابخوانی و علم‌آموزی نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.^۱

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتابخوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پر بار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه مطالعه هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان، تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاورد انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین سوره‌ای که بر آن فرستاده عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد

1. <https://farsi.khamenei.ir/message-content?id=2696>

شده است: «إِقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره جغرافیایی ایران شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام‌نور

فهرست مطالب

پیشگفتار نه

فصل اول. مفهوم فضیلت شفقت ۱

۱-۱ مقدمه ۱

۲-۱ مفهوم شفقت ۱

۳-۱ واژه‌های نزدیک به شفقت ۴

۱-۳-۱ همدردی ۴

۲-۳-۱ همدلی ۴

۴-۱ تفاوت شفقت با همدلی و همدردی ۴

۵-۱ ابعاد شفقت ۶

۶-۱ روانشناسی مثبت‌گرا، سرمایه روان‌شناختی و ارتباط آن با شفقت ۷

فصل دوم. مفهوم شفقت در محیط کار ۱۱

۱-۲ مقدمه ۱۱

۲-۲ تاریخچه شفقت در سازمان ۱۱

۳-۲ مفهوم شفقت و خود شفقت‌ورزی در سازمان و محیط کاری ۱۴

۱-۳-۲ شفقت سازمانی ۱۴

۲-۳-۲ مزایای شفقت سازمانی ۱۹

۳-۳-۲ خود شفقت‌ورزی در محیط کار ۲۰

۴-۲ نقش شفقت جهت رفع رنج در محیط‌های کاری و سازمان‌ها ۲۲

۵-۲ مفهوم رنج ۲۲

۶-۲ منابع داخلی و خارجی مؤثر در وقوع رنج ۲۲

۲۳	۲-۶-۱ رنج ناشی از منابع داخلی
۲۳	۲-۶-۲ رنج ناشی از منابع خارجی
۲۴	۲-۷ مشکلات حاصل از رنج در سازمان
۲۵	۲-۸ الگویی از فرایند شفقت بین فردی در سازمان
۲۵	۲-۸-۱ بیان رنج تجربه شده توسط فرد مبتلا
۲۶	۲-۸-۲ توجه کردن به رنج توسط حامی اصلی
۲۷	۲-۸-۳ احساس نگرانی همدلانه توسط فرد حامی
۲۸	۲-۸-۴ اقدام و پاسخ‌گویی از طرف فرد حامی
۳۱	۲-۸-۵ حس‌سازی
۳۳	۲-۹ اهمیت شفقت در محیط کار
۳۳	۲-۹-۱ مزیت شفقت برای فرد مشفق و جامعه
۳۵	۲-۹-۲ تأثیرات فراگیر و مفید شفقت برای سازمان
۳۶	۲-۹-۳ تأثیر حس شفقت بر مبتلایان
۳۷	۲-۹-۴ تأثیر حس شفقت بر روی حامیان اصلی
۳۸	۲-۹-۵ تأثیر حس شفقت بر شاهدان و ناظران
۳۹	فصل سوم. عواملی علی ایجاد شفقت در محیط کار
۳۹	۳-۱ مقدمه
۳۹	۳-۲ بافت شخصی
۳۹	۳-۲-۱ تفاوت‌های فردی حامیان اصلی
۴۰	۳-۲-۱-۱ سبک دلیستگی
۴۲	۳-۲-۱-۲ ویژگی‌های شخصیتی
۴۳	۳-۲-۱-۳ توانایی‌های فردی
۴۷	۳-۲-۱-۵ سطح دانش و تجربه حامیان
۴۷	۳-۲-۲ نقش‌های فردی در سازمان
۵۰	۳-۳ بافت رابطه‌ای
۵۰	۳-۳-۱ شباهت
۵۱	۳-۳-۲ نزدیکی
۵۱	۳-۳-۳ قدرت اجتماعی
۵۳	۳-۴ بافت سازمانی
۵۳	۳-۴-۱ ارزش‌های مشترک
۵۴	۳-۴-۲ باورهای مشترک
۵۴	۳-۴-۳ هنجارها
۵۶	۳-۴-۴ هدف‌های سازمان
۵۷	۳-۴-۵ اقدامات سازمانی
۵۹	۳-۴-۶ ساختار کار و کیفیت روابط

۶۰	سیاست‌های منابع انسانی مطلوب	۳-۴-۷
۶۱	فرهنگ سازمان	۳-۴-۸
۶۳	رفتارها و سبک رهبری	۳-۴-۹
۶۵	بافت اخلاقی سازمان	۳-۵-۵
۶۶	مسئولیت اجتماعی سازمان (CSR) و احساسات اخلاقی	۳-۵-۱
۶۹	عدالت سازمانی	۳-۵-۲
۷۲	دوستی و شفقت در محل کار	۳-۵-۳

فصل چهارم. مؤلفه‌ها و راهبردهای مؤثر در زمینه شفقت در محیط کار..... ۷۵

۷۵	مقدمه	۴-۱-۱
۷۵	مؤلفه‌های شفقت در محیط کار	۴-۲-۲
۷۶	عوامل مداخله‌گر بر شفقت در محیط کار	۴-۳-۳
۷۷	رفتارهای سیاسی در سازمان	۴-۳-۱
۷۷	بی‌عدالتی در سازمان	۴-۳-۲
۷۸	عدم مسئولیت اجتماعی	۴-۳-۳
۷۸	سبک رهبری	۴-۳-۴
۷۸	قوانین و مقررات محدودکننده	۴-۳-۵
۷۹	عدم اعتماد سازمانی	۴-۳-۶
۷۹	دخیل بودن نوع نقش افراد در کاهش یا تسهیل شفقت	۴-۳-۷
۷۹	تمرکز بر هدف‌های کوتاه‌مدت	۴-۳-۸
۸۰	صرفاً ارزیابی عملکرد فردی	۴-۳-۹
۸۱	ساختار سازمانی متمرکز	۴-۳-۱۰
۸۱	قدرت اجتماعی در سازمان	۴-۳-۱۱
۸۲	عوامل زمینه‌ای شفقت در محیط کار	۴-۴-۴
۸۴	راهبردهای سازمان در مورد شفقت در محیط کار	۴-۵-۵

فصل پنجم. پیامدها و مزایای شفقت در محیط کار..... ۸۷

۸۷	مقدمه	۵-۱-۱
۸۷	پیامدها و مزایای شفقت	۵-۲-۲
۸۸	شفقت و احساسات مثبت در کار	۵-۲-۱
۹۰	شفقت و تعهد سازمانی (عاطفی و هنجاری)	۵-۲-۲
۹۴	شفقت و انگیزه ذاتی	۵-۲-۳
۹۶	شفقت و بهزیستی کارکنان (رضایت از زندگی و رشد شخصی)	۵-۲-۴
۹۸	شفقت، خلاقیت و عملکرد شغلی کارکنان	۵-۲-۵
۱۰۰	شفقت و رفتار شهروند سازمانی	۵-۲-۶
۱۰۲	شفقت و هویت کاری مثبت	۵-۲-۷

۱۰۵	 ۸-۲-۵ شفقت و تعلق خاطر شغلی
۱۰۶	 ۹-۲-۵ شفقت و کیفیت ارتباطات
۱۰۷	 ۱۰-۲-۵ شفقت و عملکرد سازمانی
۱۰۸	 ۱۱-۲-۵ شفقت و رضایت شغلی
۱۱۰	 ۱۲-۲-۵ شفقت، کاهش استرس شغلی و کاهش ترک شغل
۱۱۰	 ۱۳-۲-۵ شفقت و عزت نفس مبتنی بر سازمان
۱۱۲	 ۱۴-۲-۵ شفقت و هوش هیجانی
۱۱۳	 ۱۵-۲-۵ شفقت و توانمندسازی کارکنان
۱۱۴	 ۱۶-۲-۵ شفقت و اعتماد سازمانی
۱۱۵	 ۱۷-۲-۵ شفقت و شایسته سالاری
۱۱۶	 ۱۸-۲-۵ شفقت و تعادل زندگی کاری- شخصی و رضایت شغلی
۱۱۶	 ۱۹-۲-۵ شفقت و سرمایه روان‌شناختی
۱۱۷	 ۲۰-۲-۵ شفقت و کامیابی در محیط کار
۱۲۰	 ۳-۵ نتیجه گیری

۱۳۳	 منابع
-----	-------------

پیشگفتار

منابع انسانی از سرمایه‌های با ارزش هر سازمانی هستند و این کارکنان هستند که در نهایت سازمان را به هدف‌های استراتژیک خود می‌رسانند. لذا سازمان‌ها می‌بایست محیطی مناسب و به دور از استرس و فشار شغلی برای کارکنان فراهم کنند. عدم توجه به تمایلات و انگیزه‌های شغلی کارکنان مانند عدم امنیت شغلی و یا حتی تجمع مشکلات روزمره باعث بروز استرس و به‌مرور زمان منجر به فرسودگی شغلی یعنی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا می‌شود که این خود زمینه‌ساز بیماری‌های جسمی و روانی کارکنان در سازمان می‌شود که همه این‌ها نوع خاصی از رنج هستند که در سازمان‌ها در نتیجه عدم تطابق وضعیت‌ها به وجود می‌آید و در نهایت کم‌کم کارکنان این رنج خود را به شکل افزایش غیبت از کار، ترک کار و کاهش تولید نشان می‌دهند؛ بنابراین پیگیری و توجه به رنج کارکنان و از همه مهم‌تر اقدام در جهت تسکین آن رنج در سازمان از ضروریات اساسی به شمار می‌رود. طبق نظر هرزبرگ، نبود نارضایتی به معنای وجود رضایت نیست؛ لذا صرف توجه به موارد مشکل برانگیز و حل آن‌ها نمی‌تواند، سازمان را به‌سوی شناخت استعدادها، توانمندی‌ها و ظرفیت‌های بالقوه کارکنان سوق دهد و سازمان را به رشد و شکوفایی برساند. ازاین‌رو بسترسازی بهبود سلامت روانی کارکنان به‌منظور بهبود بهره‌وری فرایندهای سازمانی ضروری و مهم به نظر می‌رسد. در این راستا سیلگمان و همکاران (۱۹۹۸) علم جدیدی به نام روانشناسی مثبت‌گرا را وارد عرصه محیط‌های کاری سازمان‌ها کردند. این علم به حالات، صفات و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط‌کار اشاره می‌کند و مانند روانشناسی

سستی عمل نمی‌کند و خود را به بررسی بیماری‌ها و ضعف‌ها و آسیب‌شناسی و از این قبیل محدود نمی‌داند، بلکه بر نقاط قوت و صفات مثبت کارکنان تمرکز دارد. اگرچه توجه سازمان‌ها به مسائل منفی بسیار ضروری و با اهمیت است، اما در محیط رقابتی و پویای امروز کافی نیست و یک راه مقرون‌به‌صرفه برای حل مسائل و مشکلات سازمانی، ورود مثبت‌گرایی در محیط کاری سازمان‌ها است؛ لذا، سازمان‌ها به موارد مثبت مانند همدلی، همدردی و محبت روی آوردند. محیط کاری مثبت‌گرا در سازمان‌ها باعث بهبود زندگی کاری، بهروزی و شکوفایی کارکنان و سازمان و در نهایت انجام کارهای متفاوت‌تر می‌شود. به‌طوری‌که مثبت‌گرایی هم به حفظ حیات و پایداری سازمان‌ها کمک می‌کند و هم باعث شکوفایی و تعالی آن‌ها می‌شود. همچنین وقوع اتفاقات ناگوار و منفی در سازمان مانند ورشکستگی، بروز بحران اقتصادی، شکست پروژه‌ها و طرح‌ها و گزارش مربوط به شکایات و مواردی از این دست بیش از آنکه برای سازمان و کارکنان یک موقعیت استرس‌زا و ناامیدکننده باشد، باعث می‌شود که شرایط منفی را تبدیل به فرصتی برای یادگیری و درک بهتر شرایط برای کارکنان کند. یکی از مفاهیم مثبتی که به‌تازگی وارد سازمان‌ها شده و به رنج کارکنان در سازمان توجه می‌کند و مهم‌تر اینکه در جهت رفع و تسکین آن اقدام می‌کند، شفقت می‌باشد که به‌عنوان رویدادهای مثبت در درون یک سازمان درک می‌شود. شفقت سازمانی فرایند بین فردی پویا و سیال است که هم باعث بهبود کارکنان از آسیب‌های جسمی می‌شود و هم به بهبود آن‌ها از لحاظ روانی کمک می‌کند و احساسات مثبتی مانند قدردانی، غرور، اقتدار و کاهش اضطراب را در سازمان برای کارکنان به ارمغان می‌آورد و منجر به دل‌بستگی و تعهد بیشتر فرد مبتلا به رنج، به سازمان خود می‌شود و در این شرایط کارکنان سازمان، بیشتر از حد وظیفه خود برای سازمان و مشتریان کار می‌کنند، همچنین شفقت باعث می‌شود که فرد مبتلا به رنج به توانایی‌های خود پی ببرد و سازمان را حامی خود ببیند. همچنین ظرفیت جمعی کارکنان برای بهبود سازمان و سطوح کلی همکاری در سازمان را افزایش می‌دهد؛ بنابراین، شفقت سازمانی طی روابطی که فرد با همکاران برقرار می‌کند، موجب کاهش رنج در بین همکاران می‌شود و در محیط‌های کاری، برخورداری کارکنان از شفقت موجب می‌گردد که نه تنها کارایی بالاتری داشته باشند؛ بلکه جو روانی محیط کار، سرشار از شادی و نشاط باشد و از بروز مشکلات در محیط کاری جلوگیری شود.

لذا در این کتاب به موارد فوق در پنج فصل به صورت تفصیلی پرداخته شده است. در فصل نخست کتاب به مفهوم شفقت و ارتباط آن با مفاهیم روانشناسی مثبت‌گرا و سرمایه روان‌شناختی پرداخته شده است. در فصل دوم مفهوم شفقت و خودشفقت‌ورزی در محیط کار؛ نقش شفقت جهت رفع رنج در محیط‌های کاری؛ و الگویی از فرایند شفقت بین فردی در سازمان مرور شده است. در فصل سوم این کتاب عوامل علی ایجاد شفقت در محیط کار شامل بافت شخصی، بافت رابطه‌ای، بافت سازمانی و بافت اخلاقی مرور شده است. در فصل چهارم کتاب، مؤلفه‌های شفقت در محیط کار، عوامل مداخله‌گر در ایجاد شفقت در محیط کار، عوامل مداخله‌گر در ایجاد شفقت در محیط کار و راهبردهای مؤثر در زمینه بهبود شفقت در محیط کار ارائه شده است و در فصل پنجم کتاب، پیامدها و مزایای شفقت در محیط کار شامل ایجاد احساسات مثبت؛ تعهد عاطفی؛ تعهد هنجاری؛ انگیزه ذاتی؛ بهزیستی هم در رضایت از زندگی و هم در رشد شخصی؛ خلاقیت کارکنان؛ عملکرد شغلی؛ رفتار شهروند سازمانی؛ هویت سازمان؛ عزت‌نفس مبتنی بر سازمان؛ تعلق خاطر شغلی؛ افزایش هوش هیجانی؛ تعادل زندگی کاری- شخصی؛ توانمندسازی کارکنان؛ اعتمادسازمانی؛ شایسته‌سالاری؛ بهزیستی روان‌شناختی؛ افزایش عملکرد سازمانی؛ کاهش استرس شغلی؛ و کاهش قصد ترک شغل مرور شده است.

مؤلفان

فصل اول

مفهوم فضیلت شفقت

۱-۱ مقدمه

شفقت^۱ مفهومی جدید است که از روانشناسی مثبت‌گرا^۲ استنتاج می‌شود. اگرچه مفهوم شفقت قرابت نزدیکی با واژه‌ها و سازه‌هایی همچون همدلی^۳، همدردی^۴، محبت^۵ دارد و اغلب به جای همدیگر استفاده می‌شوند؛ ولیکن هیچ‌کدام از این واژه‌ها، به‌طور کامل مفهوم شفقت را نمی‌رسانند و می‌توان گفت که مفهوم شفقت، مفهومی فراتر از سایر مفاهیم مثبت است؛ لذا، هدف فصل حاضر، معرفی مفهوم شفقت و ارتباط آن با مفاهیم روانشناسی مثبت‌گرا و سرمایه روان‌شناختی است.

۱-۲ مفهوم شفقت

یکی از مفاهیم جدید و مثبت در علم روانشناسی، شفقت است که به‌سلامت روان و روابط بین‌فردی افراد کمک می‌کند (اصلائی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۴۱) و این مفهوم به‌تازگی در حوزه منابع انسانی راه‌یافته است و تاکنون مطالعات محدودی برای تقویت شفقت در سطح فردی و سازمانی انجام شده است (پاکانن و همکاران^۶، ۲۰۲۱: ۱۰۹۵). مفهوم شفقت، فراتر از همدلی، دوستی و مهربانی است (بانکر و ببال^۷، ۲۰۲۰: ۲۶۳).

1. Compassion
2. Positive Psychology
3. Empathy
4. Sympathy
5. Kind
6. Paakkanen et al.
7. Banker & Bhal

شفقت نه تنها یک واکنش هیجانی است، بلکه پاسخ اخلاقی در جهت تسکین و کاهش رنج^۱ دیگری نیز محسوب می‌شود (اصلائی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۴۲) و می‌توان از آن در جهت درمان مشکلات بین‌فردی و رفتارهای اجتماعی استفاده کرد (گیلبرت^۲، ۲۰۱۵). از نظر ارسطو^۳ شفقت از ذهن منشأ می‌گیرد؛ اما در بیرون، خود را به‌صورت مهربانی و گشودگی نسبت به مبتلایان نشان می‌دهد و این راهی است که با دیگران می‌توانیم در ارتباط باشیم. شفقت یک واکنش احساس همدلانه نسبت به درد یا رنج دیگریست که افراد را وادار می‌کند به گونه‌ای عمل کنند تا شرایط فرد مبتلا را راحت‌تر و قابل تحمل‌تر کنند (استرادا و همکاران^۴، ۲۰۲۱: ۳)، بنابراین، شفقت یکی از ویژگی‌های انسانی است که به معنای پنداشتن و مراقبت از دیگران است.

گیلبرت و ویسپ^۵ (۱۹۹۱) نه تنها شفقت را به‌عنوان تشخیص رنج و کمک به فرد مبتلا مفهوم‌سازی می‌کنند، بلکه در این فرایند، فرد حامی نباید فرد مبتلا را مقصر در رنج بداند و بدون هیچ قضاوتی باید در جهت تسکین رنج او اقدام کند و همچنین او باید بتواند به هنگام مواجهه با رنج دیگران، احساسات دردناک خود را که بعد از دیدن رنج؛ در او به وجود می‌آید را نیز کنترل کند (کنترل هیجانات پریشان)؛ تا بتواند اقدام مؤثری در جهت رفع رنج داشته باشد؛ بنابراین شفقت یک جهت‌گیری ذهنی است و ظرفیت روبه‌رو شدن با درد را به همراه مهربانی، همدلی، همدردی، انصاف و شکیبایی در برابر درد را تصدیق می‌کند.

گوتز و همکاران^۶ (۲۰۱۰) شفقت را شامل حساسیت به تجربه درد و رنج به همراه انگیزه‌ای در جهت تسکین دادن رنج می‌دانند؛ بنابراین، شفقت معطوف به رنج دیگران و حمایت در جهت تسکین درد آن‌هاست. شفقت‌ورزی، سازه‌ای نیست که تنها از نظر فردی بتوان به آن پرداخت، بلکه تأثیرگذاری مستقیم و غیرمستقیم بر اجتماع و روابط انسانی دارد؛ بنابراین به نظر می‌رسد بر روی اینکه شفقت، احساسات افراد را برای فرد مبتلا که دچار رنج شده تحریک می‌کند و نیز در جهت رها شدن فرد از رنج؛ گامی برداشته می‌شود، توافق عمده‌ای وجود دارد (گوتز و همکاران، ۲۰۱۰). محققان

1. Suffer
2. Gilbert
3. Aristotle
4. Estrada et al.
5. Gilbert & Wisp
6. Goetz et al.

به‌طور گسترده‌ای بر این عقیده‌اند که شفقت، شامل آگاهی شفقت‌مندانه از ناراحتی و رنج دیگران است که مراقبت از دیگران اغلب از طریق ارتباط و رفتار صورت می‌گیرد. کانو و همکاران^۱ (۲۰۰۴) ارتباطی که شامل توجه به رنج دیگران، احساس همدردی و رفتار برای کاهش آن درد انجام می‌شود، را شفقت تعریف می‌کنند؛ بنابراین شفقت یعنی دیدن فرد با چشم دیگران؛ شنیدن با گوش دیگران؛ احساس با قلب دیگران؛ و اقدام به روشی که شفقت خود را آشکار می‌کند؛ تعریف می‌شود (مون و همکاران^۲، ۲۰۱۴: ۵۲).

شفقت چیزی فراتر از همدلی و همدردی است، زیرا همدردی انگیزه کمک به دیگری را در فرد ایجاد نمی‌کند و فرد فقط خود را به‌جای دیگری گذاشته و با او همدرد می‌شود، اما در شفقت علاوه بر همدرد شدن، افراد سعی می‌کنند تا به فرد رنجیده کمک کنند (ایزنبرگ و همکاران^۳، ۲۰۱۵)؛ بنابراین، شفقت فرایند بین فردی است که شامل توجه به درد و رنج، احساس نگرانی همدلانه و تلاش برای کاهش و تسکین رنج است (شهزاد و مولر^۴، ۲۰۱۶: ۱۴۶) که نه فقط به‌عنوان یک حالت یا ویژگی روان‌شناختی تصور می‌شود؛ بلکه به‌عنوان یک رابطه اجتماعی پیچیده در نظر گرفته می‌شود (سیمپسون و همکاران^۵، ۲۰۱۳). لذا، شفقت همدلی را در عمل درگیر می‌کند و یک فرایند بین‌فردی است که شامل حس نگرانی همدلانه، عمل و ایجاد نمودن حسی که موجب تسکین درد سایر افراد شود، می‌باشد. شفقت به‌طور خلاصه به‌عنوان احساس و تشخیص رنج و درد دیگران و فرد مبتلا مفهوم‌سازی می‌شود (استرادا و همکاران، ۲۰۲۱: ۵) و به‌عنوان یک فرایند بین‌فردی تصور می‌شود که در آن، هم فرد مبتلا و هم بازیگر کانونی در چگونگی رخ‌دادن یک قسمت خاص در طول زمان نقش دارند، یعنی شفقت بر رابطه بین بازیگر کانونی و فرد مبتلا نیز تأثیر می‌گذارد. نتایج مطالعات حاکی از آن است که شفقت از نظر روان‌شناختی افراد را به هم متصل می‌کند و در نتیجه باعث ایجاد ارتباط قوی‌تر بین همکاران می‌شود (داتون و همکاران^۶، ۲۰۱۴: ۲۷۸).

-
1. Kanov et al.
 2. Moon et al.
 3. Eisenberg et al.
 4. Shahzad & Muller
 5. Simpson et al.
 6. Dutton et al.

۱-۳ واژه‌های نزدیک به شفقت

تعاریف شفقت این سازه را با مفاهیم دیگر از جمله انسان‌دوستی، محبت، همدردی، همدلی و سخاوتمندی مرتبط می‌سازد. مفاهیم بودایی بر این باورند که انگیزه‌هایی که تمرکز بر بهزیستی، تندرستی و شکوفایی دیگران دارند، مشفقانه هستند (اصلانی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۴۲). شفقت با مفاهیمی مانند همدلی و همدردی ارتباط نزدیک دارد و اغلب به جای یکدیگر استفاده می‌شود. با این حال تعریف شفقت فراتر از آن‌ها است. شفقت به عنوان یک ارتباط حس همدلی عمیقی است؛ که از طریق آن افراد به اقدام و پاسخگویی در جهت کاهش رنج دیگران سوق داده می‌شوند (لیلیوس و همکاران^۱، ۲۰۰۸: ۱۹۵)، به عبارتی افراد در فرایند شفقت، درگیر درد و رنج دیگران می‌شوند.

۱-۳-۱ همدردی

اینزبرگ و همکاران^۲ (۲۰۱۵) همدردی را به عنوان یک احساس اندوه نسبت به فرد نیازمند و دچار مشکل تعریف می‌کنند که با توجه به مقایسه موقعیت و شرایط فردی با فرد دیگر تجربه می‌شود.

۱-۳-۲ همدلی

همدلی، چنین تجربه احساسی و هیجانی که در همدردی به وجود می‌آید؛ را ندارد و بیشتر در همدلی خودمان را به جای فرد مبتلا به رنج می‌گذاریم تا بتوانیم شرایط او را درک کنیم (اینزبرگ و همکاران، ۲۰۱۵: ۸).

۱-۴ تفاوت شفقت با همدلی و همدردی

در همدلی و همدردی انگیزه و میل کمک به دیگری را در فرد ایجاد نمی‌کند، ولی در شفقت عنصر میل به کمک به دیگری وجود دارد؛ بنابراین همدلی و همدردی به تنهایی نمی‌توانند، جامعه را به سمت رشد و شکوفایی ببرند، چون در هیچ کدام عنصر

1. Lilius et al.

2. Eisenberg et al.

انگیزی در جهت تسکین رنج ممنوع وجود ندارد. گرچه ولپ و براون^۱ (۲۰۱۳) اظهار داشتند که همدلی و شفقت هر دو می‌توانند به یک اندازه، انگیزه کمک کردن داشته باشند، اما تعهد به انجام عملی تسکین‌بخش جزء همدلی نیست ولی لازمه شفقت‌ورزی است.

در شفقت، فرد باید توانایی تنظیم و مدیریت هیجانات خود را داشته باشد و بتواند هیجانات دردآور خود را تحمل کند تا بتواند در جهت تسکین رنج افراد، برنامه‌ریزی کرده و اقدامی مؤثر و معقول انجام دهد و این یکی از تفاوت‌های مهم شفقت و همدردی صرف است (اصلانی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۴۸). اینکه فرد شفقت‌ورز قادر باشد احساسات دردناک خود را از مشاهده رنج دیگران تحمل و مدیریت کند، یکی از مهم‌ترین عوامل حرکت در جهت کمک به بهزیستی جامعه است و در جهت آرامش و صلح بشری گامی مؤثر بردارند و از آن احساس رضایت کنند.

در همدلی و همدردی، افسردگی، اضطراب و استرس فرد را برطرف نمی‌کند ولی در شفقت چون با هدف کاهش و تسکین رنج در فرد انجام می‌گیرد، باعث رفع افسردگی، اضطراب و استرس در فرد می‌شود (گیلبرت و همکاران، ۲۰۱۴). کلارک^۲ (۲۰۰۷) ادعا می‌کند که همه افراد قادر به رفتار شفقت‌مندانه هستند؛ چون چیزی که در شفقت‌ورزی مهم است، نیت فرد برای انجام آن است. این نیت‌ها دو گونه است: ۱. به قصد کمک به دیگران ۲. به قصد کمک به خود (باتسون^۳، ۱۹۹۴). افراد زیادی هستند که به دلایلی از شفقت به دیگران خودداری می‌کنند؛ شاید به این دلیل که او را لایق آن ندانند، نخواهند کسی را بیش از حد وابسته کنند یا انگیزه‌های خودخواهانه قوی‌تر دیگری نسبت به انگیزه کمک و شفقت‌ورزی دارند (گیلبرت و همکاران، ۲۰۱۴: ۲). قطعاً برخی افراد که به‌ظاهر درگیر رفتارهای مراقبتی و انسان دوستانه می‌شوند؛ در پشت آن دلایلی به‌جز کمک به ممنوع و کاهش رنج آن‌ها دارند. دلایلی مانند استراتژی‌هایی برای دریافت پذیرش اجتماعی و احساس خودکارآمدی شخصی، به نیت قصد کمک به خود هستند (میکولینسر و شیور^۴، ۲۰۰۵). گرچه به‌ظاهر، این رفتارها انسان دوستانه هستند اما در عمل، شواهد نشان داده‌اند که با سطوح بالاتری از

1. Welp & Brown

2. Clark

3. Batson

4. Mikulincer & Shaver

افسردگی، اضطراب و استرس همراه هستند (گیلبرت و همکاران، ۲۰۱۴: ۳)؛ بنابراین هر رفتار انسان دویستانه‌ای اگر دلایلی به جزء کمک به هم‌نوع و کاهش رنج فرد مبتلا داشته باشد و فقط به دلیل اینکه اجتماع فرد حامی را پذیرا باشد و بدین ترتیب فرد احساس خودکارآمدی نماید؛ به عبارتی به قصد کمک به خود به دلایلی که ذکر شد، باشد؛ استرس و اضطراب را از فرد مبتلا دور نمی‌کند و بدین ترتیب رفتارهای به‌ظاهر انسان دویستانه کافی نیستند (میکولینسر و شیور، ۲۰۰۵). اینکه خود را به جای دیگری بگذاریم و احساس کردن به جای آن‌ها و همدرد شدن با آن‌ها، فقط نتیجه یک تمرین فکری انحصاری نیست؛ بلکه بیشتر موضوع درگیری اخلاقی مطرح است. ولی در شفقت علاوه بر درگیری اخلاقی، ایستادگی اخلاقی در برابر حوادث ناگوار هم وجود دارد تا فرد به اثرگذار بودن خود در آن موقعیت متعهد شود؛ بنابراین، آموزش شفقت‌ورزی، آموزش یک زندگی اخلاقی است (اصلانی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۵۱).

۱-۵ ابعاد شفقت

شفقت یک سازه چندبعدی است و دارای چهار جنبه اصلی شناختی (همدلی با فرد رنجیده)، هیجانی (همدرد شدن با او)، اندیشناکی یا دغدغه‌مندی (آرزوی بهبودی و تسکین رنج) و انگیزشی (حرکت و اقدام در جهت تسکین رنج) است (اصلانی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۴۲).

بر طبق نظر گشه تاپتن جینپا^۱ پژوهشگر بودایی، شفقت فرایندی چندبعدی است که شامل چهارعنصر کلیدی زیر است:

۱. عنصر آگاهی شناختی که همان آگاهی از رنج فرد مبتلاست.
۲. عنصر عاطفی که همان توجه دلسوزانه به رنج فرد مبتلاست.
۳. عنصر اندیشناکی یعنی آرزوی دیدن آرامش و تسکین آن رنج
۴. عنصر انگیزشی یعنی اقدام و پاسخگو بودن و آمادگی برای کمک به تسکین آن رنج (جزایری و همکاران^۲، ۲۰۱۳).

در این راستا اکمن^۳ (۲۰۱۴) نیز چهار بعد شفقت را به شرح زیر بیان کرده است:

۱. شفقت همدلانه یعنی لمس احساسات رنج‌آور دیگران

1. Geshe Thupten Jinpa

2. Jazaieri et al.

3. Ekman

۲. شفقت عملی یعنی اقدام در جهت تسکین و کاهش رنج
 ۳. شفقت اندیشناک یعنی انگیزه کمک به دیگران
 ۴. شفقت امیدبخش یعنی داشتن تمایل در جهت رشد شفقت.
- از نظر سیمپسون و همکاران (۲۰۲۰) شفقت شامل چهار عنصر مرتبط است:
۱. توجه: مستلزم فرایند آگاهی از وضعیت عاطفی دیگری است و معمولاً مستلزم این است که نسبت به نشانه‌های احساسی و آنچه در حالات فرد اتفاق می‌افتد، دقت شود.
 ۲. احساس: همدلی با درد دیگری شامل نگرانی همدلانه نسبت به شخص دیگر است. به این ترتیب، شفقت به همدلی شباهت دارد، اما فراتر از آن است که شامل پاسخی به رنج می‌شود.
 ۳. ارزیابی: مستلزم حقیقت‌یابی و معناسازی است تا مشخص شود چه چیزی زمینه‌ساز رنج است و چه کارهایی می‌توان برای رسیدگی به آن انجام داد، از جمله در دسترس بودن منابع و ...
 ۴. پاسخگویی: نشان‌دهنده اقدامی است که در آن فردی تلاش می‌کند تا به نحوی، شرایط نامساعد دیگری را تسکین دهد یا بر آن غلبه کند.
- همچنین از نظر شهزاد و مولر (۲۰۱۶)، شفقت شامل ابعاد عاطفی (احساسی)، شناختی و اجتماعی - زمینه‌ای است.

۱-۶ روانشناسی مثبت‌گرا، سرمایه روان‌شناختی و ارتباط آن با شفقت

مثبت‌اندیشی و تفکر مثبت، ایده و روشی است که نزدیک به یک قرن قدمت دارد و همواره از موضوعات جذاب روانشناسی بوده است، اما بحث روانشناسی مثبت‌گرا به صورت جدی از اواسط دهه نود میلادی آغاز شده و کلاسیک‌ترین مقاله آنکه تقریباً همیشه و همه‌جا به آن ارجاع داده می‌شود، سرمقاله یک ژورنال روانشناسی می‌باشد که توسط سلینگمن و چیک سنت میهای^۱ (۲۰۰۰) نوشته شده است، لذا می‌توان گفت روانشناسی مثبت‌گرا (حداقل در شکل ساختاریافته آن)، بسیار جوان‌تر از بحث مثبت‌اندیشی و مثبت‌نگری است. از آنجایی که می‌توان گفت روانشناسی مثبت‌گرا می‌کوشد از تمام دستاوردهای دانش روانشناسی برای برانگیختن احساسات و هیجانات مثبت در

1. Seligman & Chick St. Mihai

انسان‌ها استفاده نماید، پس می‌توان هر حس مثبتی مانند حس شفقت را در این گروه قرار داد. حس شفقت از مفاهیم نوپا در روانشناسی مثبت است که به سلامت روان و روابط بین فردی کارکنان در سازمان کمک شایانی می‌کند (اصلائی و اسکندری، ۱۳۹۷: ۳۵۲).

روانشناسی مثبت‌گرا به طرق و عبارات گوناگون تعریف شده است؛ اما تعریفی که بیشتر در این زمینه پذیرفته شده بدین صورت است: «به بررسی علمی این نکته که چه چیزی زندگی را ارزشمند می‌سازد، روانشناسی مثبت‌گرا می‌گویند» (پترسون^۱، ۲۰۰۴: ۲۹۷). همچنین روانشناسی مثبت‌گرا، همان رویکرد علمی برای مطالعه افکار، عواطف و رفتار انسان با تمرکز روی نقاط قوت به جای نقاط ضعف، ایجاد زندگی خوب به جای تعمیر زندگی بد و رساندن زندگی افراد متوسط به زندگی عالی به جای تمرکز صرف روی زندگی کسانی که پیوسته در تلاش‌اند به حد نرمال برسند؛ است (پترسون، ۲۰۰۴).

لذا، از آنجایی که امروزه سازمان‌ها با چالش‌های بسیاری مثل جهانی شدن، تنوع فرهنگی، بحران‌های مالی بین‌المللی، تغییر در نیازها و سلیقه کارکنان و مشتریان و رشد سریع در فناوری و تکنولوژی (فروهر و همکاران، ۱۳۹۲) روبه‌رو هستند که در این راستا برای مقابله با این چالش‌ها در جهت موفقیت و بقا و دستیابی به مزیت رقابتی به اهمیت دانش جمعی، مهارت و توانایی‌های منابع انسانی خود پی بردند، لذا توجه آن‌ها به دارایی‌های ناملموس یعنی سرمایه انسانی (حسن‌زاده، ۱۳۸۹: ۲۵) و در نهایت سرمایه اجتماعی معطوف شد. سرمایه اجتماعی طبق نظر آدلر و کوون^۲ (۲۰۰۲) بر روی ارتقا شغلی، گردش شغلی، پاداش، کارآفرینی و هر آنچه که باعث جلب رضایت کارکنان برای عملکرد بهینه‌تر می‌گردید، تأکید داشت (حسن‌زاده، ۱۳۸۹: ۲۵). با این وجود، در سال‌های اخیر سازمان‌ها با افزایش ترک خدمت کارکنان، دشواری جذب و نگهداری آن‌ها روبه‌رو شدند و این نتیجه حاصل شد که این موارد به تنهایی در کاهش استرس و افسردگی کارکنان کافی نیستند (حسن‌زاده، ۱۳۸۹: ۲۸) و تنها رضایت را در کارکنان ایجاد می‌نمایند؛ بنابراین هرچند سرمایه اجتماعی در موفقیت و کسب مزیت رقابتی سازمان مؤثر است، اما برای استفاده بهتر از این سرمایه و کاهش استرس و افسردگی می‌بایست به همه ابعاد سرمایه انسانی اعم از عاطفی، هیجانی، اخلاقی و معنوی برای رشد و خودشکوفایی آن‌ها در محیط کار توجه شود. از آنجایی که روانشناسی مثبت‌گرا بیشتر بر روی مفاهیم، حالات،

1. Peterson

2. Adler and Cowan

صفات، رفتارها و تجارب مثبتی مثل شادمانی، بهروزی، شکوفایی و عملکرد بهینه کارکنان تمرکز دارد (آلبریچ^۱، ۲۰۰۳)؛ در نتیجه وجود شفقت در محیط کار، باعث اثربخشی سیاست‌ها و رویه‌های مدیریتی و بهبود سلامت جسمی و روحی کارکنان (جمشیدیان و همکاران، ۱۳۹۳)، بهبود روابط و تسهیل اطلاعات و منابع سازمان (فروهر و همکاران، ۱۳۹۲)، افزایش اعتمادبه‌نفس و عزت‌نفس، انعطاف‌پذیری و کاهش استرس، افزایش هیجان‌های مثبت (پترسون و پارک^۲، ۲۰۰۳) و دوستی در بین کارکنان می‌شود. نتایج مثبت دوستی در محل کار بر روی کارکنان شاغل در سازمان مهم است. جایی که مشاغل در محیط کار استرس‌زا هستند؛ افرادی که باهم دوستان صمیمی هستند به احتمال زیاد ایده‌ها را به شیوه‌ای قابل اعتماد تبادل می‌کنند (علی و کاشف^۳، ۲۰۲۰: ۸۰۴) و مجموع همه این‌ها از کارکنان افرادی باهوش‌تر، خلاق‌تر و سالم‌تر هم از لحاظ روحی و هم از لحاظ جسمانی می‌سازد (هور و همکاران^۴، ۲۰۱۸: ۶۳۴) و در نهایت منجر به عملکرد متفاوت و فوق‌العاده در سازمان می‌گردد (فروهر و همکاران، ۱۳۹۲)؛ بنابراین توجه به سرمایه روان‌شناختی کارکنان و به کار بردن روانشناسی مثبت‌گرا در سازمان می‌تواند به‌عنوان عاملی در جهت مقابله با رفتارهای مخرب کارکنان مثل مقاومت در برابر تغییرات، کم کاری و خراب‌کاری باشد. شفقت یکی از سازه‌های روانشناسی مثبت‌گرا می‌باشد که می‌توان آن را از مهم‌ترین عوامل در سلامت روحی و روانی کارکنان دانست. طی مطالعات انجام شده آگاهی کارکنان نسبت به احساسات و افکار خود، با مثبت‌گرایی تعامل قوی دارد، لذا هر زمان سرمایه روان‌شناختی افراد سازمان، قوی باشد فرد تمایل بیشتری دارد که با دیگران به‌گونه‌ای مثبت رفتار کند و هدف‌هایی که منفعت عمومی دارد را انتخاب کند (حسن‌زاده، ۱۳۸۹: ۲۹).

بنابراین، مثبت‌گرایی و توجه به سرمایه روان‌شناختی کارکنان که سرزندگی و شکوفایی سازمان‌ها را به دنبال داشت؛ باعث شکل گرفتن شفقت به‌عنوان کانون برجسته سازمان‌ها و ابزاری با هدف کاهش و تسکین درد و رنج دیگری و کمک به آن‌ها شد (چترجی و همکاران^۵، ۲۰۲۱: ۳) و سرمایه روان‌شناختی را می‌توان به‌عنوان عامل مهم و کلیدی برای ارتقای شفقت در سازمان‌ها به شمار آورد (رادکا و هیکس^۶،

1. Albrich
 2. Patterson and Park
 3. Ali & Kashif
 4. Hur et al.
 5. Chatterjee et al.
 6. Radeka & Hicks