

## بررسی رابطه بین مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت

دریافت:	تاریخ	دکتر افلاطون امیری <sup>۱</sup> 1391/11/25
تاریخ پذیرش:	1391/12/12	دکتر مسعود پورکیانی <sup>۲</sup>
		محدثه میجانی <sup>۳</sup>

### چکیده

در سال‌های اخیر توجه به دانش یکی از موضوعات مطرح در سازمان‌ها بوده است و مدیران سازمان‌ها دریافته‌اند که برای ادامه حیات و توسعه سازمان باید از این منبع کلیدی به درستی استفاده کنند و اینکه مدیریت بر دانش منجر به موفقیت سازمان خواهد شد. از طرفی هوش عاطفی با تاکید بر ویژگی‌هایی چون خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی‌های اجتماعی و مدیریت روابط از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده و ابزاری نوین و شایسته در دست مدیران برای هدایت افراد درون سازمان و تامین رضایت آنان است. با توجه به مواردی که گفته شد یکی از سوالاتی که در حوزه مدیریت برای سازمان‌ها و پژوهشگران مطرح می‌باشد رابطه بین مدیریت دانش و هوش عاطفی است. هدف از انجام پژوهش حاضر، یافتن پاسخی برای این پرسش است که آیا بین مدیریت دانش و هوش عاطفی رابطه وجود دارد؟ جامعه آماری در این پژوهش کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت است و حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی متناسب با حجم جامعه و فرمول کوکران 280 نفر از کارمندان انتخاب شد. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه از پیش ساخته شده مدیریت دانش با روایی 93٪ و پایایی 92٪ و هوش عاطفی با روایی 94٪ و پایایی 78٪ استفاده شده. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و از نظر نوع تجزیه و تحلیل داده‌ها در آن از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمونهای همبستگی اسپرمن و کندال از طریق نرم افزار آماری SPSS انجام شده است. یافته‌های حاصل از این تحقیق نشان داد که بین مدیریت دانش و مولفه‌هایش با هوش عاطفی کارکنان رابطه افزایشی معنی‌داری وجود

1. استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی کرمان aflaton.amiri@gamil.com

2. استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی کرمان

3. فوق لیسانس مدیریت دولتی Mohadesem\_65@yahoo.com

دارد که این همبستگی بین تحصیل دانش و هوش عاطفی نسبت به همه قوی تر است.

واژگان کلیدی: دانش، مدیریت دانش، هوش، هوش عاطفی

## 1- مقدمه

امروزه حفظ و توسعه مزیت رقابتی یکی از بزرگترین دغدغه‌های سازمانها است و با توجه به اینکه تاکید زیادی بر دانش به عنوان یکی از عوامل موفقیت سازمانی و رقابت پذیری وجود دارد، زمانی که افراد سازمان استعفا می‌دهند یا به هر علتی سازمان را ترک می‌کنند، موفقیت سازمانی کاهش می‌یابد. در نتیجه سازمانها کوشش می‌کنند دانش را بطور موثر و کارآتر مدیریت کنند تا عملکردشان را ارتقا دهند. (گل محمد نژاد و مهدوی، 1390: 72).

در محیط رقابتی امروز، نیاز سازمانها به دارایی دانشی نسبت به گذشته شدت چشمگیری یافته است. غیرقابل تقلید بودن، کمیاب بودن، ارزشمند بودن و غیرقابل جایگزین بودن از ویژگی‌های این دارایی‌های دانشی؛ همراه با ظهور رویکردها و مفاهیمی چون دانش، سرمایه فکری، دارایی نامشهود، دیدگاه دانشگرا به سازمان و نیز کثرت تحقیقات دانشگاهیان و دست اندرکاران اجرایی، همگی گویای اهمیت منابع دانشی در سازمانها می‌باشند (انوری و شهائی، 1388: 4).

در واقع با وارد شدن به عصر دانایی، دانش به عنوان مهمترین سرمایه سازمان مطرح شده و موفقیت سازمانها به توانایی آنها در ایجاد، کسب و بهره‌گیری و انتقال دانش بستگی پیدا کرده است. از این رو سازمانها برای اینکه بتوانند از فرصتهای پیش آمده در محیط پویای کنونی استفاده کرده و مزیت رقابتی کسب نمایند، باید منابع دانش را به صورت اثربخش مدیریت نمایند و بدین منظور به تعدیل و اصلاح ساختارهای خود پرداخته‌اند (ونگ و همکاران، 2003).

پیتر دراگر اعتقاد دارد "راز موفقیت سازمانها در قرن 21 اجرای صحیح مدیریت دانش است." بنابراین در سازمانهای هزاره سوم اجرای مدیریت دانش ضروری بوده و موسسات باید با برنامه ریزی برای اجرای آن اقدام کنند. موفقیت سازمانها بطور فزاینده‌ای به این موضوع وابسته است که چطور به شیوه‌ای موثر سازمان می‌تواند دانش را بین کارکنان سطوح مختلف جمع آوری، ذخیره و بازیابی کند (حسن بیگی، 1389: 19).

از طرفی نقش هوش عاطفی به عنوان عاملی تاثیرگذار در "نگرش‌های شغلی" مطرح است. امروزه نظریه هوش عاطفی به تبع بالا رفتن ارزش ارتباطات انسانی، رشد بالایی داشته و یکی از مباحث پرطرفدار برای سازمانها و شرکتهای تجاری می‌باشد و به نظر می‌رسد با گذشت

زمان و در گیر شدن در عصری که به عصر ارتباطات معروف بوده و موقعیت استراتژیک و درک این موقعیتها فقط از توان مدیران خلاق و باهوش عاطفی بالا مقدور است، اهمیت دوچندانی پیدا کرده و جایگاه خود را بیشتر از این باز خواهد کرد. به عبارت دیگر اگر بر این باور باشیم که موفقیت مدیران در گذشته متکی به مهارتهای فنی و هوش منطقی بوده است، امروزه در قرن بیست و یکم وجود تیمهای گروهی نقش اساسی را در اثربخشی سازمانها ایفا می کند و آنچه که متضمن این موفقیتها می باشد چندان به جایگاه مدیر در سلسله مراتب سازمانی مربوط نمی گردد، بلکه هوش عاطفی به عنوان یکی از مهمترین مهارتهای انسانی مخصوصا در قرن حاضر که تغییرات چشمگیری نیز در دنیای تجارت و کسب و کار مشاهده می شود نقش مهمی را در موفقیت مدیران ایفا می کند (برادبری و گریوز، ترجمه گنجی، 1384: 15).

هوش عاطفی به عنوان آرایه چند منظوره از توانایی های شخصی و اجتماعی که به طور فعال و موثر در مقابل فشارها و خواسته ها می باشد، تعریف شده است. مدیر موفق امروز به درستی خود و دیگران را رهبری می کند و این رهبری مدیون مهارت فنی و خصوصیات شخصی از قبیل خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط است. رهبران امروز برای انطباق با تغییر باید انعطاف پذیر باشند. از مجموعه توانایی های بشر برای مدیریت موفق، هوش عاطفی از اهمیت ویژه ای برخوردار است (آلستون، 2009).

مدیریت با هوش عاطفی، کلیدی برای ایجاد سازمانی می باشد که در امیدوار کردن کارمندان و تشویق آنان برای کار کردن به بهترین صورت نقش دارد. ویژگی ها، خصوصیات و محیط یک سازمان در بین کارمندان و اعضاء آن سازمان به وجود می آید. علوم جدید ثابت کرده است که زیربنای بسیاری از تصمیمات مهم، فعالترین و سودمندترین سازمانها و رضایت بخش ترین و موفق ترین زندگی ها، شعور عاطفی است نه قدرت مغزی (یودر، 2007: 48).

هوش عاطفی به عنوان جنبه ای از توانایی های غیرشناختی و شایستگی ها تعریف گریده که توانایی های فردی را در مواجهه با محیط تحت تاثیر قرار می دهد. "گلمن" به عنوان بزرگترین نظریه پرداز در زمینه هوش عاطفی، آن را چنین تعریف می کند:

هوش عاطفی عبارت است از توانایی شناسایی احساسات خود و بقیه افراد، توانایی انگیزش خود و بقیه افراد و در نهایت، مدیریت احساسات خود و دیگران (گلمن، ترجمه فارسی، 1383: 55).

شاخصهای مورد تاکید وی عبارتند از: 1- درک خود یا خود آگاهی 2- مدیریت و کنترل خود یا خود مدیریتی 3- درک دیگران یا آگاهی اجتماعی 4- مدیریت دیگران یا مهارتهای

اجتماعی. واضح است افراد دارای مهارتهای ذکر شده از نظر شغلی بارورتر و کارآمدتر خواهند بود. همچنین هنر برقراری رابطه در زمینه سامان دادن عواطف در سایرین مهارت مهمی است که توانمندی رهبری و اثربخشی فردی را تقویت می‌کند.

بنابراین با توجه به آنچه گفته شد سوال اساسی که در تحقیق حاضر در پی یافتن پاسخ مناسبی برای آن می‌باشیم این است: آیا بین مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد یا خیر؟ هوش عاطفی اولین متغیری است که در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است (بعنوان متغیر ملاک) متغیری که تلاش می‌شود تغییرات آن توسط متغیر مدیریت دانش و مولفه‌های آن (بعنوان متغیر پیش بین) تفسیر و تعبیر شود.

- تشخیص دانش: تشخیص دانش مورد نیاز برای پشتیبانی از اهداف سازمان ضروری است. توانایی‌ها و تخصص‌های افراد بایستی مورد شناسایی قرار گیرد و شکاف میان دانش موجود و دانش مورد نیاز مشخص گردد. (جعفری و کلانتر، 1385: 28) تاکید بر تشکیل گروه‌های همسان، یادگیری مشارکتی، تمایل به یادگیری دانش جدید، تقویت خود باوری و اتکا به نفس کارکنان و ایجاد یک محیط یادگیرنده موجب ترغیب و تقویت انگیزه افراد به منظور حصول به نتایج بهینه در یادگیری خواهد شد (هلدت، 2007: 36)

- تحصیل دانش: سازمان می‌تواند دانش جدید را از طریق استخدام کارشناسان، همکاری و مشارکت با موسسه‌های پژوهشی و دانشگاهی بدست آورد. تحصیل دانش به توانایی سازمان در ایجاد یک فضای خلاق و نوآور اشاره دارد، که به شکوفایی قابلیت‌های اعضای سازمان در حل مسائل بینجامد. (شاهقلیان، 1385: 22).

- بکارگیری دانش: دانش زمانی ارزشمند است که بکار گرفته شود. سازمان بایستی دانش مورد نظر را در محل مناسب آن بکار گیرد. دانش سازمانی باید در جهت شناخت و رضایت ارباب رجوع، نحوه طراحی کاربرد سیستم‌های تکنولوژیکی سازمان و چگونگی انجام کارها بکار گرفته شود. (الوانی، 1373: 428).

از ضرورت‌های بکارگیری دانش این است سازمان محیطی را بوجود آورد که افراد را در آن، در جهت مفهوم کردن تعاملاتشان آموزش دهند و تنها با بررسی تغییر و انعطاف پذیری افراد است که می‌توان به تدریج الگوی تعامل بین افراد را در سازمان تغییر داد و از مدیریت دانش به عنوان یک مزیت رقابتی بهره گرفت (پیروز، 1387).

- اشتراک دانش: لازم است که دانش در سطح کل سازمان توزیع و به اشتراک گذاشته شود. استفاده از فناوریهای اطلاعاتی (اینترنت، اینترنت و شبکه‌های رایانه‌ای)، ساختار رسمی و مشهود سازمان (دستور العمل‌ها، نامه‌ها، چاپ کتب، پایگاه داده، گروه افزار و آموزش‌های رسمی ضمن خدمت) می‌تواند به توزیع بهتر دانش در درون سازمان کمک کنند و افراد بدان وسیله می‌توانند با یکدیگر تعامل داشته باشند. علاوه بر ساختار رسمی، دانش ممکن است از طریق ساختار غیر رسمی (جلسات بحث و گفتگو) منتقل شود. (شاهقلیان، 1385: 23).
- سازمان دانش محور و دانش مدار سازمانی است که در آن فرایند خلق و اشتراک دانش درونی شده افراد به خودآگاهی در مورد دانش رسیده باشند و به عنوان راه هدایت عملیات مورد قبول واقع شود. (اسکات 2007، ترجمه اسدی، 1387: 8).
- توسعه دانش: سازمان از طریق توسعه دانش تلاش می‌کند تا به خلق قابلیت‌هایی بپردازد که هنوز در درون و بیرون سازمان وجود ندارند. توسعه دانش به توانایی سازمان در بسط ایده‌ها و توانای افراد از طریق رابطه استاد- شاگردی، تسهیل در ارتباط متقابل برای مشارکت دانش، نهادینه کردن تجربیات کارکنان، واحد تحقیق و توسعه، دسترسی به افراد با سابقه و توانای سازمان و در صورت لزوم استفاده از دانش آنها می‌پردازد. (شاهقلیان، 1385: 23).
- توسعه و انتقال دانش مستلزم سازمانی است که در آن افراد و گروه‌ها همدل باشند و تمایل و انگیزه داشته باشند با یکدیگر همکاری نموده و در راستای منافع متقابلی که دارند دانش خود را با یکدیگر تقسیم نمایند. در واقع ارتباط و تمایل میان افراد است که باعث توسعه و انتقال دانش می‌شود. (مارکو و آرت، 2009: 24).
- نگاهداری دانش: نگاهداری دانش، محافظت، استفاده مجدد و به هنگام سازی مدل، دانش سازمان را تضمین خواهد کرد. سازمان‌ها برای دسترسی سریع به دانش خود در ابتدا باید میان بسیاری از رویدادها اشخاص و فرایندها آنهایی را انتخاب کنند که ارزش نگاهداری دارند سپس قادر باشد که تجربه خود را به یک شکل مناسب ذخیره کنند و در آخر باید تضمین کنند که حافظه سازمانی (پرونده‌های بایگانی شده اطلاعات ذخیره شده در کامپیوتر و...) روزآمد می‌شود. (شاهقلیان، 1385: 23). و زمانی که سازمان درگیر تعارضات هستند می‌توانند از این دانش نگاهداری شده برای مدیریت و رهبری اثر بخش استفاده نمایند.

از این رو هدف این پژوهش بررسی وضعیت مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت است. که برای این منظور از مدل شاهقلیان و ازمدل گلن در این تحقیق استفاده می‌شود.

تأثیر مدیریت دانش در هوش عاطفی با پژوهش بررسی نقش مدیریت دانش و خلاقیت بر بالندگی سازمانی تقی زاده و تاری همسو می‌باشد که نشان می‌دهد خلاقیت و مدیریت دانش بر روی بالندگی سازمانی تأثیر معنی دار و مثبتی دارد و تأثیر مدیریت دانش بر بالندگی سازمانی بیشتر از خلاقیت می‌باشد.

همچنین در مطالعه رولند و سید احسان (2004) که در زمینه مدیریت دانش در سازمانهای عمومی انجام دادند، به بررسی رابطه بین اجزاء سازمانی (فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، تکنولوژی و منابع انسانی و جهت گیری سیاسی) و توانایی خلق دانش در وزارت توسعه و کارآفرینی مالزی پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد که ارتباط مهمی بین برخی از این متغیرها و توانایی تولید دانش و انتقال دانش وجود دارد که با نتایج این پژوهش همسو می‌باشد.

در پژوهش بات (2004) تحت عنوان "راهبردهای مدیریت دانش فردی و سازمانی" با اذعان به اینکه بخشی از دانش به وسیله سازمان و بخشی دیگر به وسیله افراد درون سازمان درونی می‌شود، معتقد است که این دوگانگی بین دانش فردی و دانش سازمانی نیازمند مجموعه راهبردهای متفاوتی از مدیریت دانش می‌باشد. در این پژوهش بر این نکته اساسی تأکید می‌شود که بهره گیری از دانش و مهارتهای فردی بستگی به ماهیت وظایف و تعاملات بین افراد دارد و چنانچه دانش فردی با دیگران تسهیم نگردد تأثیر چندانی بر دانش سازمانی نخواهد داشت. (عاشوری، 1389: 65)

سوزان کاترین اسپیت (2007) رهبری و هوش عاطفی را بررسی کردند که در راستای مدیریت ارتباطات و حل مسدله، رؤسا این احساس را دارند که آنها نیاز دارند به دانش مناسبی از خود برای اینکه انعطاف پذیر باشند و خودشان را با حل مسئله هماهنگ کنند. بنابراین این نتیجه با نتایج این تحقیق مبنی بر رابطه بین مدیریت دانش و هوش عاطفی همسو می‌باشد.

از این رو هدف این پژوهش بررسی وضعیت مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت است. که برای این منظور ازمدل شاهقلیان و ازمدل گلن در این تحقیق استفاده می‌شود.

## 2- روش شناسی

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و از نظر نوع تجزیه و تحلیل داده‌ها در آن از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است.

## 3- جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری در این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت که تعداد 1035 نفر در این ادارات مشغول به خدمت هستند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده و براساس آن تعداد 280 نفر به روش تصادفی انتخاب شده‌اند.

## 4- ابزار پژوهش

به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز تحقیق از دو پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مدیریت دانش با روایی 93٪ و پایایی 92٪، از 30 سوال پنج‌گزینه‌ای تشکیل شده است. پرسشنامه هوش عاطفی نیز با روایی 94٪ و پایایی 78٪ از 33 سوال پنج‌گزینه‌ای تشکیل شده است.

جهت اندازه‌گیری عوامل مورد نظر از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت استفاده شده. گزینه‌های در نظر گرفته شده برای هر سوال عبارتند از خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد که به ترتیب با ارزشهای 1، 2، 3، 4، 5 نمره‌گذاری می‌شوند، و در مجموع نمره‌ای که از سوالها بدست می‌آید میزان مدیریت دانش و هوش عاطفی رانشان می‌دهد.

## 5- فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی: بین مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت رابطه وجود دارد.

فرضیات فرعی: بین ابعاد مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان ادارات دولتی شهرستان جیرفت رابطه وجود دارد.

## 6- یافته‌ها

- نمونه مورد بررسی شامل 280 نفر از کارمندان ادارات دولتی شهرستان جیرفت بودند که از نظر جنسیت آزمودنی‌ها 182 نفر (65 درصد) مرد، 98 نفر (35 درصد) زن بودند.
- از نظر سن آزمودنی‌ها، از بین 280 فرد مورد بررسی 119 نفر (42/5 درصد) از پاسخگویان در رده سن بین 20-30 سال، 109 نفر (38/5 درصد) در رده سنی بین 31-40 سال و 47 نفر (16/8 درصد) در رده سنی 41-50 سال و 4 نفر (1/4 درصد) در رده سنی 51-60 سال بودند.
- از نظر تحصیلات از 280 نفر کارمند مورد بررسی 19 نفر (6/8 درصد) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، 23 نفر (8/11 درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، 184 نفر (65/7 درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس، و 43 نفر (15/4 درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و 1 نفر (0/4 درصد) از پاسخگویان مدرک تحصیلی دکتری بودند.
- از نظر وضعیت تاهل از 280 فرد مورد بررسی 78 نفر (27/9 درصد) از پاسخگویان مجرد و 202 نفر (72/1 درصد) متاهل بودند.
- از نظر سابقه خدمت از 280 فرد مورد بررسی 92 نفر (32/9 درصد) از پاسخگویان دارای سابقه خدمت کمتر از 5 سال و 60 نفر (21/4 درصد) دارای سابقه خدمت 5-10 سال و 38 نفر (13/6 درصد) دارای سابقه خدمت 10-15 سال و 30 نفر (10/7 درصد) دارای سابقه خدمت 15-20 سال و 47 نفر (16/8 درصد) دارای سابقه خدمت بیشتر از 20 سال بوده‌اند و 13 نفر (4/6 درصد) هم که به این سوال جواب ندادند.

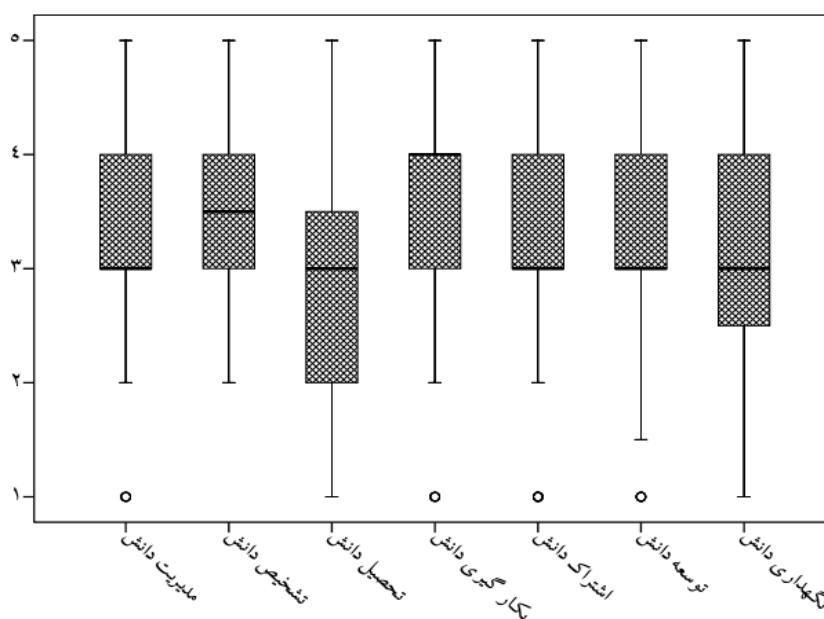
جدول 1: توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مدیریت دانش و ابعاد آن

شاخص‌های مرکزی و پراکندگی	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار
مدیریت دانش	۳/۳۲	۳	۳	۰/۷۲
تشخیص دانش	۳/۶۱	۳/۵	۴	۰/۵۷
تحصیل دانش	۲/۹۷	۳	۳	۰/۹۹
بکارگیری دانش	۲/۹۷	۳	۳	۰/۸۳
اشتراک دانش	۳/۲۴	۳	۳	۰/۸۸



توسعه دانش	۳/۲۴	۳	۳	۰/۹۱
نگهداری دانش	۳/۱۷	۳	۳	۰/۹۰

توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها میانه مدیریت دانش و چهار مولفه آن تحصیل دانش، اشتراک دانش، توسعه دانش و نگهداری دانش برابر با 3 (متوسط) بدست آمده است. میانه دو مولفه دیگر مدیریت دانش به ترتیب تشخیص دانش برابر با 3/5 و بکارگیری دانش برابر با 4 (زیاد) می‌باشد. توزیع مولفه‌های تشخیص دانش، بکارگیری دانش، اشتراک دانش و توسعه دانش یکسان است و همچنین توزیع دو مولفه تحصیل دانش و نگهداری دانش یکسان می‌باشد.



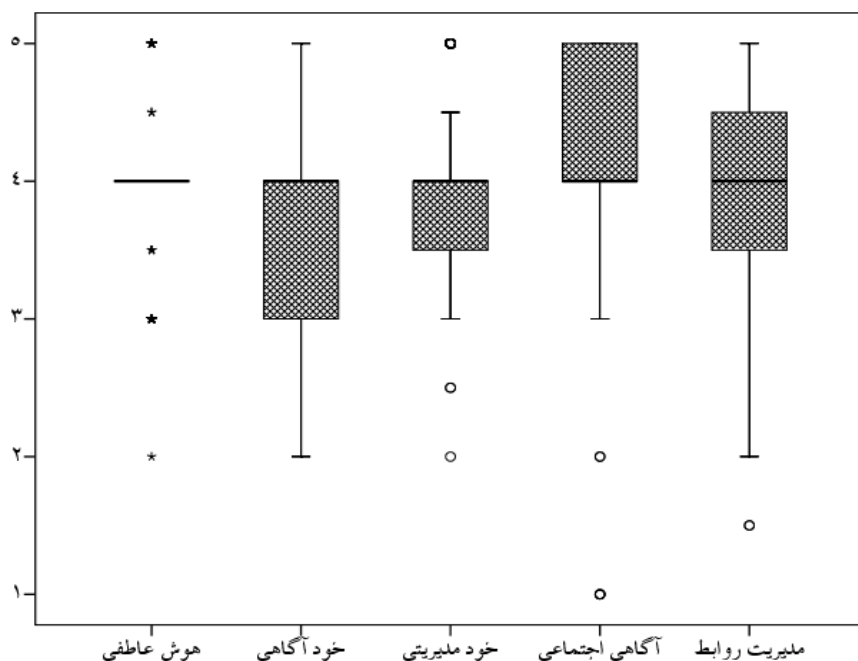
#### نمودار 1: نمودار جعبه‌ای بررسی مدیریت دانش و مولفه‌های آن

با توجه به نمودار جعبه‌ای نمره متغیر مدیریت دانش و پنج مولفه تشخیص دانش، تحصیل دانش، اشتراک دانش، توسعه و نگهداری دانش 50 درصد از آزمودنی‌ها در سطوح متوسط، زیاد و خیلی زیاد مورد سنجش قرار گرفته است. و نمره مولفه بکارگیری دانش 25 درصد از آزمودنی‌ها در سطح خیلی زیاد مورد سنجش قرار گرفته است.

جدول 2. توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی هوش عاطفی و ابعاد آن

انحراف معیار	مد	میانه	میانگین	شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی
۰/۵۲	۴	۴	۳/۹۰	هوش عاطفی
۰/۵۸	۴	۴	۳/۷۵	خودآگاهی
۰/۵۹	۴	۴	۳/۹۳	خودمدیریتی
۰/۷۶	۴	۴	۴/۱۹	آگاهی اجتماعی
۰/۶۹	۴	۴	۳/۹۴	مدیریت روابط

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها میانه هوش عاطفی و تمام مولفه‌های آن خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط برابر با 4 (زیاد) بدست آمده است. توزیع مولفه‌های خود آگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط در متغیر هوش عاطفی یکسان است.



### نمودار 2. نمودار جعبه‌ای بررسی هوش عاطفی و مولفه‌های آن

با توجه به نمودار جعبه‌ای نمره متغیر هوش عاطفی و مولفه‌های خود آگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط 25 درصد از آزمودنی‌ها در سطوح زیاد و خیلی زیاد مورد سنجش قرار گرفته است. و تنها نمره مولفه خود مدیریتی 50 درصد از آزمودنی‌ها در سطوح متوسط، زیاد و خیلی زیاد مورد سنجش قرار گرفته است.

پرسش پژوهش: آیا بین مدیریت دانش و هوش عاطفی رابطه وجود دارد؟

### جدول 3. بررسی رابطه بین مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان

هوش عاطفی کارکنان				متغیر
اسپیرومن		کندال		مدیریت دانش
p-مقدار	ضریب همبستگی	p-مقدار	ضریب همبستگی	
0/000	0/289	0/000	0/267	

با توجه به این که  $p_{-}$  مقدار به دست آمده در هر دو آزمون (0/00) کمتر از سطح معنی داری 0/05 می باشد، لذا می توان ادعا کرد که بین دو متغیر مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه افزایشی (مستقیم) معنی داری موجود است که مثبت بودن ضرایب آزمون های کندال و اسپیرمن دلیل افزایشی بودن این رابطه است. لذا زمانی که مدیریت دانش افزایش می یابد میزان هوش عاطفی کارکنان نیز افزایش پیدا می کند.

پرسش پژوهش: آیا بین ابعاد مدیریت دانش و هوش عاطفی رابطه وجود دارد؟

جدول 4. بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان

هوش عاطفی کارکنان				متغیر
اسپیرمن		کندال		تشخیص دانش
p-مقدار	ضریب همبستگی	p-مقدار	ضریب همبستگی	
0/000	0/337	0/000	0/301	
0/000	۰/۲۲۷	0/000	۰/۱۹۴	تحصیل دانش
0/000	۰/۲۶۳	0/000	۰/۲۴۱	بکارگیری دانش
0/000	۰/۲۲۷	0/000	۰/۲۰۳	اشتراک دانش
0/000	۰/۲۷۳	0/000	۰/۲۳۷	توسعه دانش
0/000	۰/۲۷۳	0/000	۰/۲۳۶	نگهداری دانش

با توجه به اینکه  $p_{-}$  مقدار به دست آمده در همه آزمون ها (0/00) کمتر از سطح معنی داری 0/05 می باشد، لذا می توان ادعا کرد که بین ابعاد مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه افزایشی (مستقیم) معنی داری موجود است که مثبت بودن ضرایب آزمون های کندال و اسپیرمن دلیل افزایشی بودن این رابطه ها است.

## 7- بحث و نتیجه گیری

1- پژوهش حاضر نشان می دهد که بین مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس تحقیقات قبلی یکی از مسائل اساسی در مدیریت دانش هوش عاطفی است، که اعتقادات کارکنان در ارتباط با مفاهیم دانش را شامل می شود و مسئله دیگر نحوه بهره گیری کارکنان از این دانش است، که جنبه های رفتارهای اجتماعی «هوش عاطفی» مدیران را در بر می گیرد. این مسئله منجر به اهمیت بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و هوش

عاطفی می‌شود. بنابراین با توجه به نتیجه پژوهش و از آنجا که مهمترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و هرچه به این سرمایه گرانبها بیشتر توجه شود، به همان اندازه بر موفقیت سازمان تاثیر دارد، تلاش مدیران بهره مند از هوش عاطفی منجر به گسترش و توسعه دانش و مدیریت اطلاعات در سازمان و بین کارکنان می‌شود. مدیران برخوردار از هوش عاطفی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایت مندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازد (گلمن، 2003).

نتایج بدست آمده این مطالعه که وجود رابطه معنی دار بین مدیریت دانش با هوش عاطفی را نشان می‌دهد، با مطالعات ویلیام راجل (2007)، سوزان کاترین اسپیت (2007)، استیفن توروپل (2008) و سات هوف (2009) و مختاری پور (1386) که نتایج آنها نشان دهنده رابطه بین مدیریت دانش و هوش عاطفی است، همخوانی دارد. با خلق و گسترش دانش در سازمان و بکارگیری آن توسط کارکنان دانش افراد در سازمان بالا می‌رود و باعث ایجاد نوآوری و خلاقیت در افراد می‌شود. و حتی بهتر می‌توانند تصمیم گیری نمایند و مسئولیت کارهای خودشان را برعهده بگیرند.

2- نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین تشخیص دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی دار مستقیمی وجود دارد.

فرایند مدیریت دانش (شناسایی، توزیع و بهره برداری) و تجربه، راهکارهای تجربه شده‌ای را به منظور بهبود محیط یادگیری و غنی سازی تجارب کارکنان مطرح می‌نماید. تأکید بر تشکیل گروه‌های همسان، یادگیری مشارکتی، تقویت خودباوری و اتکا به نفس کارکنان و ایجاد یک محیط یادگیرنده موجب ترغیب و تقویت انگیزه آنان به منظور حصول نتایج بهینه در یادگیریها خواهد شد. (هلدت، 2007: 36).

هر چه که تمایل به یادگیری دانش جدید و آگاهی از تخصص‌های موجود در افراد سازمان افزایش یابد آنها بیشتر به خودآگاهی می‌رسند و بهتر می‌توانند خود و محیط شان را کنترل کنند.

3- نتایج این پژوهش نشان داد که بین تحصیل دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی دار مستقیمی وجود دارد.

تحصیل دانش به فعالیتهایی اطلاق می‌شود که موجب از بین رفتن فاصله تشخیص داده شده در مرحله قبل می‌شود. این دانش می‌تواند از افراد، گروه‌ها یا منافع درون و برون سازمان تحصیل شود.

سازمانها با جذب و توسعه دانش، کارکنان خود را به شایستگی‌های مورد نظر تشویق می‌کنند و به طور مثبت و فعالانه به گونه‌ای همه جانبه از آنها حمایت می‌کنند. با تفویض اختیار و کمک به آزادسازی و تحقق فعالیت‌های بالقوه کارکنان توسعه فردی آنان تقویت می‌شود. سازمانها اهمیت فزاینده سرمایه‌های فکری کارکنان خود را درک می‌کنند و از دانش آنها در جهت منافع سازمان بهره می‌گیرند. سازمانها، همواره در حال یادگیری از فعالیت‌ها و عملکرد خود و دیگران هستند. که از این طریق آگاهی و دانش افراد و سازمان بالاتر رود و بهتر بتوانند به مشتریان سازمان خدمت ارائه دهند.

سازمان می‌تواند دانش جدید را از طریق استخدام کارشناسان، همکاری و مشارکت با موسسه‌های پژوهشی و دانشگاهی بدست آورد.

تحصیل دانش از طریق ایجاد یک فضای خلاق باعث بروز خلاقیت در کارکنان می‌شود و آنان می‌توانند با انگیزه بیشتر به فعالیت‌هایشان بپردازند.

4- نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین بکارگیری دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی دار مستقیمی وجود دارد.

تمرکز بعدی فعالیت‌های مدیریت دانش روی بکارگیری دانش تحصیل شده است که از اثربخش ترین اجزای این مدیریت است.

سازمانها، دانش کارکنانشان را به منظور حداکثر کردن یادگیری، در سراسر سازمان به کار می‌گیرند. در سازمانها کارکنان در حفظ سرمایه‌های فکری خود، دقت و در جای مناسب از آن برای کسب دستاوردهای کسب و کار سازمان استفاده می‌کنند.

بکارگیری دانش در سازمان برای انجام کارها و در جهت ارائه خدمت به ارباب رجوع باعث می‌شود افراد مسئولیت پذیر شوند، به خود باوری برسند و بهتر تصمیم گیری کنند.

5- نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین اشتراک دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی دار مستقیمی وجود دارد.

مهیا سازی شرایط، سیاست‌ها، ساز و کارها و فناوریهای مناسب برای به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان، حلقه دیگری از مدیریت دانش است که بر ترکیب جنبه‌های فرهنگ و فناوری سازمان تاکید دارد.

یکی از چالش‌های مدیریت دانش، اشتراک دانش است. دانشی که اشاعه نشود، ارزش چندانی نخواهد داشت. دانش بایستی در سازمان براهتی تبادل شود. به اشتراک‌گذاری دانش ممکن است از طریق جلسات بحث گروهی، سوال و جواب با نخبگان و یا حتی ارسال یک ایمیل به اعضای سازمان باشد.

اشتراک دانش در سازمان از طریق ارتباط افراد با هم یا با مدیر موجب بهبود و توسعه روابط و ایجاد حس همدلی بین کارکنان می‌شود.

6- نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین توسعه دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی دار مستقیمی وجود دارد.

مارکو و آرت (2009) معتقدند که توسعه و انتقال دانش مستلزم وجود ساختار خاصی در سازمان است. ساختار درونی سازمان می‌تواند مشوق یا مانع مدیریت دانش باشد. انتقال دانش مستلزم وجود سازمانی است که در آن افراد و گروهها با یکدیگر همدل باشند و تمایل و انگیزه داشته باشند با یکدیگر همکاری نموده و در راستای منافع متقابلی که دارند، دانش خود را با یکدیگر تقسیم نمایند. در واقع ارتباط و تعامل میان افراد است که باعث توسعه و انتقال دانش می‌شود. (مارکو و آرت، 2009: 24).

توسعه دانش باعث می‌شود آگاهی‌های افراد افزایش یافته برای رسیدن به موفقیت و رویاهایشان تلاش نمایند. ریسک پذیر شوند. با وجود این شرایط، مدیر راحت تر می‌تواند تفویض اختیار نماید.

7- نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین نگاهداری دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه معنی دار مستقیمی وجود دارد.

نگاهداری دانش در کنار فعالیتهای بر شمرده شده قبلی، دسترسی به موقع، استفاده مجدد، به هنگام سازی مداوم، دانش سازمان را تضمین خواهد کرد. سازمانها برای دسترسی سریع به دانش خود در ابتدا باید میان بسیاری از رویدادها، اشخاص و فرایندها، آنهایی را انتخاب کنند که ارزش نگهداری دارند، و زمانی که سازمان درگیر تعارضات و مشکلات

هست از این دانش نگهداری شده برای پردازش و تحلیل بهتر مسائل استفاده نمایند و رهبری اثربخش از خود ارائه دهند.

## 8- پیشنهادات تحقیق

1. با توجه به اینکه بین مدیریت دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید شرایطی را در سازمان مهیا کرد که افراد از همه دانش موجود و جدید در جهت هر چه بهتر انجام دادن کارها حداکثر استفاده را نمایند.
2. با توجه به اینکه بین تشخیص دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید تمایل به یادگیری دانش جدید را در سازمان افزایش داد.
3. با توجه به اینکه بین تحصیل دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید در جهت استخدام افراد دانش محور جدیت داشت.
4. با توجه به اینکه بین بکارگیری دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید میزان استفاده از دانش و اطلاعات برای انجام کارها توسط افراد افزایش یابد.
5. با توجه به اینکه بین اشتراک دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید میزان استفاده از رایانه و اینترنت برای اشتراک دانش افزایش یابد.
6. با توجه به اینکه بین توسعه دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید در جهت نهادینه کردن تجربیات افراد و استفاده از دانش افراد جدید و با سابقه تلاش کرد.
7. با توجه به اینکه بین نگهداری دانش و هوش عاطفی کارکنان رابطه وجود دارد باید میزان استفاده از رایانه برای ذخیره دانش افزایش یابد.

## 9- منابع

- 1-انواری رستمی، ع و شهابی، ب، 1388، مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده؛ تحلیلی بر نقش مستند سازی دانش و تجربه، فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره 2، صفحه 3-18
- 2-الوانی، م، 1382، "خط مشی دانش آفرین، ضرورت بقا در سازمانهای امروز"، مجله دانش و پژوهش، سال دهم، شماره 41، صفحه 20.



- 3- برادبری، ت و گریوز، ج (1384): «هوش هیجانی (مهارت و آزمون)»، ترجمه مهدی گنجی، چاپ اول، نشر ساوالان، تهران.
- 4- پهلوانی، ع و بیاتی، ع (1390): «مدیریت دانش در سامانه‌های پروژه محور»، چاپ اول، انتشارات ارگ، تهران:
- 5- پیروز، ش، 1387، مدیریت دانش چیست؟ به نقل از سایت شبکه رشد.
- 6- جعفری مقدم، س، 1385، «طرح پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت مشاوران توسعه نیرو» مجموعه مقالات مدیریت.
- 7- حسن بیگی، م، 1389، "ارائه مدل عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش به منظور افزایش خلاقیت و یادگیری سازمانی در شرکت فرودگاه‌های کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد، پیام نور تهران، دانشکده فنی و مهندسی.
- 8- شاهقلیان، ک، 1385، طراحی الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی ایران (مورد صنعت خودرو، رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران.
- 9- عاشوری، هما 1389، بررسی رابطه بین مدیریت دانش و میزان اجرای تعالی سازمانی بر اساس مدل QMEF در سازمان‌های دولتی شهر کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی
- 10- گل محمد نژاد بهرامی، غ و مهدوی، مولود، 1390، «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دبیرستان‌های دخترانه شهر تبریز، فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره چهارم، صفحه 73-72.
- 11- گلمن، د، 1383، "هوش هیجانی"، ترجمه نسرين پارسا، چاپ سوم، انتشارات رشد، تهران.
- 12- مختاری پور، م 1386، «مدیریت و رهبری با هوش عاطفی»، مجله تدبیر، شماره 165، ص 31-35.
- 13- Alston, B. A. (2009). An examination of the relationship between emotional intelligence and leadership practices, D. B. A. Nova Southeastern University, 126.
- 14-Goleman, D, 2003, Emotional intelligence, compressed knowledge bantam books and time magazine, October 2.

- 15- Holdt, C. P. 2007 “Knowledge Sharing: Moving away from the Obsession with Best Practices”, Journal of Knowledge Management, Vol. 11, No. 1, pp. 36-47.
- 16- Hwang,Ahn- soon. 2003,Training strategies in management of knowledge, journal of knowledge management,vol.7,no.30.
- 17- Marco, D& Art, E 2009, knowledge management for higher Education, university of verginiya press.
- 18- Rachel, W. K. 2007. Emotional intelligence and leadership style:An investigation within a major telecommunications company,Ph.D.Capella University, AAT 3288872, P. 89.
- 19-Saathoff, K. I. 2009. The moderating role of employee emotional intelligence on organizational citizenship behavior, Adabting to superiviser styles, M. A. University of Nebraska at Omaha, P. 149.
- 20-Tourville, S. R. D. 2008. Training pastors in emotional intelligence and situational leadership skills. AAT 3311274, P. 195.
- 21-Yoder,Marie 2007. Organizational climate and emotional intelligence, community college journal of research and practice pahes 54-62

