
بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با مدیریت دانش (مطالعه موردی: کارکنان بانک پارسیان، شعب منتخب شمال شهر تهران)

مهرناز افشار،^۱ دکتر فتاح ناظم،^۲ دکتر مالک میرهاشمی^۳

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با مدیریت دانش کارکنان بانک پارسیان بود. این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از نظر روش بر مبنای مفروضات تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است که طی آن ارتباط متغیرهای هوش هیجانی و تعهد سازمانی با سطح مدیریت دانش سنجیده شد. از طرفی، برای تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه و متناسب با سوال های تحقیق از روش های آمار توصیفی (چون فراوانی، درصد، انحراف استاندارد، نمونه ها،...) و آمار استنباطی (شامل ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده شد. برای گردآوری داده ها، ابتدا منابع و ادبیات مرتبط با پژوهش به طور همه جانبه ای مورد مطالعه قرار گرفت. برای اندازه گیری متغیرهای مورد مطالعه از سه پرسشنامه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و مدیریت دانش استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان و مدیران بانک های پارسیان شمال شهر تهران اطلاعات لازم جمع آوری شد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که: به طور کلی بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و مولفه های مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

کلید واژه ها: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، مدیریت دانش، بانک پارسیان

-
۱. کارشناسی ارشد رشته تحقیقات آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران
 ۲. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، رودهن، ایران
 ۳. دانشیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، رودهن، ایران

مقدمه

یکی از مسائل مهمی که امروزه در مدیریت مطرح گردیده بحث مدیریت دانش می باشد که با استفاده از آن سازمان ها می توانند به اهداف مطلوب تری دست یابند. مدیریت دانش، راهکارها و فرایندهایی برای ایجاد، تعیین، تصرف، سازماندهی و اداره مهارت های حیاتی، اطلاعات و دانش سازمان و متضمن توانمندی افراد در مسیر تحقق اهداف سازمان است. نشأت گرفتن دانش از افکار افراد، ضرورت اعتماد متقابل برای تسهیم دانش، تکیه بر فن آوری به منظور توسعه رفتارهای جدید دانشی، گسترش و تسهیم دانش از طریق تشویق و پاداش، در حکم اصول مدیریت دانش مورد تأکید صاحب نظران قرار گرفته است. به همین دلیل است که مدیریت دانش برای دولت مردان و دست اندرکاران مدیریت و برنامه ریزی توسعه در سطح ملی و بین المللی ضروری تلقی می شود. مدیریت دانش بر این اندیشه استوار است که ارزشمندترین منبع هر سازمان دانش کارکنان آن است. این تمرکز از نرخ بالای تغییرات در سازمان های امروزی و کل جامعه نشأت می گیرد. مدیریت دانش بر این اصل تأکید دارد که امروزه همه کارها دانشی است و همه کارکنان به نوعی کارکنان دانشی به حساب می آیند. این بدین معنی است که شغل آنها بیشتر به دانش آنها متکی است تا مهارت های دستی آنها. هم چنین تولید، به اشتراک گذاری و به کارگیری دانش از جمله مهم ترین فعالیت های همه افراد در سازمان هاست؛

بیان مسئله

مدیریت دانش، یک فعالیت تجاری است و در عمل، موارد زیر را در بر می گیرد: شناسایی و ترسیم موارد با ارزش فکری موجود در سازمان، ایجاد یک دانش جدید جهت رقابت در سازمان، فراهم آوردن سطح وسیعی از اطلاعات قابل اشتراک و در دسترس در سازمان، سهیم کردن همگان در اقدامات مهم و تکنولوژی که اطلاعات درون شبکه ای را در بر بگیرد و تمامی موارد ذکر شده بالا را نیز ممکن سازد. ضرورت مدیریت دانش باید این مشخصه ها را داشته باشد چون به کار بستن دانش در کار جزئی ضروری برای اغلب فعالیت های تجاری محسوب می شود. (دونپورت و گروور، ۲۰۰۱). از طرفی، داون پورت مولفه های اساسی مدیریت دانش را شامل موارد زیر می داند:

- فرهنگ: شامل ارزشها و اعتقادات اعضای سازمان در ارتباط با مفاهیم اطلاعات و دانش

- فرآیند عمل: در حقیقت افراد چگونه از اطلاعات و دانش در مؤسسات خود بهره‌گیری می‌نمایند.

- سیاست‌ها: شامل موانعی که در فرآیند اشتراک دانش و اطلاعات در سازمان پدید می‌آید.

- فن آوری: چه سیستم‌های اطلاعاتی در مؤسسه موجود است.

لذا، مدیریت دانش شامل فرآیند ترکیب بهینه دانش و اطلاعات در سازمان و ایجاد محیطی مناسب به منظور تولید، اشتراک و به‌کارگیری دانش و تربیت نیروهای انسانی خلاق و نوآور است (نعمتی، ۱۳۸۴).

به‌طور کلی، سیستم‌های مدیریت دانش باید به همه افرادی کمک کند که در فرآیندهای ادراک، ارزیابی و سازماندهی کار مشارکت دارند. از جمله این افراد عبارتند از: کارکنان جدید سازمان مدیریت، تحلیل‌گران سیستم، مشتریان و تهیه‌کنندگان اولیه که در فرآیند کاری کل سازمان مشارکت می‌کنند. با توجه به این محث، الزامات سیستم‌های مدیریت دانش عبارتند از:

۱- تأکید بر روی مفاهیم: سیستم مدیریت دانش باید مفاهیمی را تعریف کند که برای توصیف و تحلیل سازمان مورد نیاز است.

۲- استفاده مجدد از دانش موجود: یک سیستم مدیریت دانش باید یک مجموعه کامل از دانش موجود را ایجاد کند.

۳- مدیریت دانایی امری پایان‌ناپذیر: فناوری جدید، رویکردهای مدیریتی نو و اهمیت مشتری همیشه باید در مدیریت دانش مد نظر قرار گیرد. مدیران جدید، نیازمند دانش جدید هستند.

۴- حمایت از دیدگاه‌های مختلف: یک سیستم مدیریت دانش باید دیدگاه‌های مختلفی را ارائه دهد که در مورد دانش از طریق سیستم مدیریت دانش ذخیره می‌شود.

۵- یکپارچه‌سازی دانش با اطلاعات: در سیستم‌های مدیریت دانش تأکید بر روی دانش است نه اطلاعات، اما نه به این مفهوم که باید نسبت به اطلاعات کاملاً بی‌توجه بود.

۶- حمایت از آگاهی افراد نسبت به دانش سازمانی: به منظور افزایش یادگیری سازمانی، سیستم مدیریت دانش باید به انتشار دانش بینجامد.

از آنجایی که در سطرهای قبلی الزام و مهم بودن مدیریت دانش مطرح گردید نیاز است تا میزان هوش هیجانی و میزان تعهد افراد نسبت به سازمان و یا نهادی که در آن به فعالیت می‌

پردازند مورد بررسی قرار گیرد چرا که این دو عنصر تأثیر مستقیم بر روی مدیریت دانش خواهد گذاشت. در این پژوهش به دنبال این هستیم که بدانیم بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن و تعهد سازمانی چه ارتباطی با مدیریت دانش دارد؟

مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی

اگرچه تعاریف متفاوتی از تعهد در ادبیات موضوع یافت می شود، ولی هر یک از آنها یکی از سه موضوع کلی «وابستگی عاطفی»، «درک هزینه ها» و «احساس تکلیف» را در بر دارند. وابستگی عاطفی: تعاریف مطرح شده در زیر به این جنبه از تعهد اشاره دارند: شلدن (۱۹۷۱) تعهد سازمانی را چنین تعریف می کند: «یک نگرش یا یک جهت گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان مرتبط می سازد.» کانتر (۱۹۷۳) تعهد را به عنوان تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی تعریف می کند.

سالانسیک (۱۹۷۷) تعهد را این گونه تعریف می کند: «تعهد حالتی از شخصیت است که در آن فرد از طریق اقدامات و فعالیت هایی که انجام می دهد، محدود و مقید شده و به دلیل انجام همین اقدامات این باور در فرد ایجاد می شود که باید انجام چنین فعالیت هایی را تداوم بخشیده و درگیری موثر خویش را در انجام آنها حفظ نماید.» (می یو و شورمن، ۱۹۹۸). درک هزینه ها: یکی از نظریات مربوط به تعهد که در مطالعات متعددی بر آن تأکید شده است، تئوری «سرمایه گذاری» می باشد که توسط بیکر (۱۹۶۰) مطرح شده است. بیکر تعهد را به عنوان تمایل به انجام «مجموعه فعالیت های مستمر» تعریف می کند که این تمایل به خاطر ذخیره شدن اندوخته ها و سرمایه هایی می باشد که با ترک آن فعالیت، این اندوخته ها از بین می رود.

احساس تکلیف: در نهایت یک شیوه ای که کمتر رایج است ولی جای بحث دارد این است که تعهد را به عنوان یک اعتقاد و باور در رابطه با مسئولیت فرد به سازمان می بیند. واینر (۱۹۸۲) تعهد را به عنوان «مجموع فشارهای هنجاری درونی شده برای انجام فعالیت ها به طریقی که اهداف و منافع سازمان حاصل شود» تعریف می کند.

هوش هیجانی (مفهوم و نقش آن در هوش هیجانی، ارتقاء یادگیری و تحول سازمانی) هوش هیجانی ریشه‌هایش را از مفهوم «هوش اجتماعی» گرفته که اولین بار در سال ۱۹۲۰ توسط ای. ال. ثرندایک تعریف شد. روانشناسان از انواع دیگری از هوش نامبرده اند و اساساً آنها را به سه مقوله طبقه بندی کرده اند: (۱) هوش تزاعی (منظور توانایی درک و فهم مسائل از طریق نمادهای کلامی و ریاضی است)، (۲) هوش عینی (منظور توانایی درک و فهم و حل از طریق به کارگیری اشیاء)، (۳) هوش اجتماعی (منظور توانایی درک و فهم دیگران و ایجاد ارتباط با آنهاست). ثرندایک هوش اجتماعی را به عنوان توانایی درک و مدیریت مردان زنان و پسرها و دخترها می‌داند برای اینکه در روابط انسانی به طور عاقلانه عمل کنند. در (۱۹۸۳) هوش درون فردی و میان فردی نیز در نظریه هوشهای چندگانه مطرح شد. این دو هوش، هوش اجتماعی را در بر می‌گیرند. او آنها را به صورت زیر تعریف کرده است:

هوش میان فردی که توانایی درک و فهم دیگران است و می‌خواهد بداند چه چیزهایی افراد را برمی‌انگیزد، چگونه آنها فعالیت می‌کنند، چگونه می‌توان با آنها همکاری داشت. فروشندگان، سیاستمداران، معلمان، متخصصان بالینی رهبران مذهبی موفق احتمالاً درجه بالایی از هوش میان فردی را داراست.

هوش درون فردی: که آگاهی فرد از احساسات و هیجانات خویش، ابراز باورها و احساسات شخصی و احترام به خویشتن و تشخیص استعدادهای ذاتی، استقلال عمل در انجام کارهای مورد نظر و در مجموع میزان کنترل شخصی بر هیجانات و احساسات خود رهبری است. از طرف دیگر «هوش هیجانی» نوعی از هوش اجتماعی است که شامل توانایی کنترل هیجان‌های خود و دیگران و تمایز بین آنها و استفاده از اطلاعات برای راهبرد فکر و عمل است. بر طریق مایر و سالووی هوش هیجانی شامل درون فردی و میان فردی گاردنر است و همچنین شامل توانایی است که در پنج حیطه طبقه بندی می‌کنند:

۱. خودآگاهی: به معنای مشاهده خود و تشخیص احساسات خود همان گونه که اتفاق می‌افتند.

۲. کنترل هیجان: کنترل احساسات به صورت مطلوب، تشخیص منشاء این احساسات و یافتن روشهایی برای کنترل ترس و اضطراب، عصبانیت و غمگینی.

۳. خودآنگیزی: به معنای جهت دادن به هیجانات در جهت اهداف، کنترل هیجان‌های خود، به تاخیر انداختن و بازداري هیجانی.

۴. هم حسی: حساسیت نسبت به احساسات و نظریات دیگران و تحمل دیدگاه های آنان، بهاء دادن به تفاوت های مردم در چگونگی احساسات خود نسبت به چیزها.
۵. تنظیم روابط: کنترل هیجان های دیگران و برخوردهای از کفایت ها و مهارت های اجتماعی است.

خود آگاهی (هوش درون فردی)، همدردی، تنظیم روابط (هوش بین فردی) ابعاد ضروری از هوش اجتماعی هستند. مدیریت تحول جهت دهی به اقدامات اصلاحی در راستای بهبود اقدامات و عملیات سازمانی به گونه ای است که موجبات حفظ کارایی و اثربخشی سازمان را فراهم نماید. به دلیل عدم ثبات و ناپایداری در محیط سازمان، تحول و تغییر در محتوای سازمان ضرورت می یابد. همان طور که آلوین تافلر بیان می کند، شوک آینده محصول سه روند به هم پیوسته؛ ناپایداری، تازگی و تنوع می باشد. با این اوصاف، نگاه به سازمان به عنوان موجودیتی متغیر، بیشتر مشهود می گردد. سازمان ها با ایجاد تغییراتی در ساختارها، فرایندها و فرهنگ خود سعی در بالا بردن قابلیت انطباق دارند. اما مشکل اصلی در انجام فرایند تحول، مقاومت در برابر تحول، و تغییر است. کاتر و شلسینگر عوامل؛ منفعت شخصی کوتاه بینانه، تصور غلط، فقدان اعتماد، ارزیابی های متفاوت و تحمل ناپذیری در مقابل تغییر را از دلایل اصلی مقاومت افراد در برابر تغییر قلمداد می کنند. هم چنین این دو به منظور غلبه بر مقاومت کارکنان، شش روش؛ آموزش و ترغیب، مشارکت و مداخله، حمایت و پشتیبانی، مذاکره و توافق، تدبیر زیرکانه و به همکاری گرفتن و هدایت و توسل به جبر و زور را معرفی می کنند. با این حال، ضروری است که قبل و در حین تحول از برخی راهکارها برای همسویی و تمایل کارکنان به تحول سازمانی استفاده کرد. ایجاد حس علاقمندی و اشتیاق به تحول در میان کارکنان، موجب تسریع و اثر بخشی برنامه های تحول سازمانی خواهد شد (کردنائیچ، ۱۳۸۴).

روش شناسی

جامعه آماری متشکل از کلیه مدیران و کارکنان بانک های پارسیان شمال شهر تهران بود. براساس نمونه گیری تصادفی ساده از بین مدیران و کارکنان بانک های پارسیان شمال شهر تهران نمونه مورد نیاز انتخاب شد. برای انتخاب نمونه، ابتداء از بین مدیران (فردی که حداقل سه نفر زیردست با او همکاری می کنند) نمونه مدیران انتخاب و همزمان به ازای هر مدیر ۲ کارمند نیز انتخاب و پرسشنامه های مربوط روی آنها اجرا شدند. با توجه به نوع مطالعه و تعداد

متغیرهای پیش بین در تحلیل رگرسیون بنابه توصیه محققان (تاباچنیک و فیدل، ۲۰۰۱) حداقل حجم نمونه در بالاترین میزان متغیرهای وارد شده در مدل (۸ متغیر) برابر تعداد متغیرهای پیش بین به اضافه ۱۰۴ برابر ۱۱۲ نفر و با در نظر گرفتن احتمال ریزش آزمودنی ها جامعه مدیران ۱۵۰ نفر تعیین شد. و جامعه کارکنان نیز ۳۰۰ نفر تعیین گردید.

پرسشنامه هوش هیجانی مدیران سیبریا شرینگ با ۳۳ سوال در مقیاس ۴ درجه تهیه شده است. که در آن اعداد ۱=هرگز، ۲=به ندرت، ۳=معمولا، ۴=همیشه است. برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه سیبریا شرینگ استفاده شده است که دارای ابعاد (خودآگاهی، خود کنترلی یا مدیریت فردی، خود انگیختگی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی) می باشد. مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل، خودآگاهی، خودکنترلی یا مدیریت فردی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می باشند.

پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر ۲۹ سوالی با مقیاس ۵ درجه ای تهیه شده که در آن اعداد ۱=کاملا مخالف، ۳=بی نظر، ۴=موافق، ۵=کاملا موافق است. برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و مایر استفاده شده است که دارای ابعاد (تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری) می باشد. از طرفی، پرسشنامه مدیریت دانش ۴۲ سوالی با مقیاس ۵ درجه ای تهیه شده که در آن اعداد ۱=کاملا مخالف، ۲=مخالف، ۳=بی نظر، ۴=موافق، ۵=کاملا موافق است. در این پژوهش برای سنجش مدیریت دانش از پرسشنامه مدیریت دانش سالیس و جونز (۲۰۰۲) استفاده شده است که دارای ابعاد (رهبری و مدیریت، کار تیمی و جوامع یادگیرنده، تقسیم دانش، خلق دانش، عدالت دیجیتالی، ایده ها و مأموریت، استراتژی، فرهنگ سازمانی، سرمایه فکری، سازمان یادگیرنده) می باشد.

یافته ها

براساس اطلاعات جدول شماره (۱)، توزیع نمره های کل آزمودنی های مورد مطالعه درآزمون های تعهد سازمانی (۳ مولفه: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری) و مدیریت دانش (۱۰ مولفه: رهبری، کار تیمی، تقسیم دانش، خلق دانش، عدالت دیجیتالی، ایده ها، راهبرد، فرهنگ سازمانی، سرمایه فکری، و سازمان یادگیرنده)، شاخص های مختلف توصیفی اعم از میانگین، انحراف معیار، شاخص های کجی و کشیدگی نشان می دهد که توزیع نمره های گروه نمونه در متغیرهای اندازه گیری شده به توزیع نرمال میل دارد.

جدول شماره ۱: خلاصه شاخص های توصیفی نمره های کارکنان در آزمون تعهد سازمانی و مدیریت دانش (N=۱۵۰)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
تعهد عاطفی	۳/۲۷	۰/۵۷۳	-۰/۹۳۰	۲/۰۷۴
تعهد مستمر	۳/۱۹	۰/۵۱۴	-۰/۴۱۵	۱/۶۹۳
تعهد هنجاری	۲/۹۵	۰/۵۷۵	۰/۱۴۷	۱/۶۴۹
رهبری	۲/۴۸	۰/۷۵۰	۰/۰۷۶	-۰/۲۱۶
کار تیمی	۲/۴۷	۰/۷۱۷	۰/۷۳۵	۰/۱۹۲
تقسیم دانش	۲/۷۵	۰/۸۱۴	۰/۲۵۵	۰/۸۹۳
خلق دانش	۲/۷۴۸	۰/۷۵۵	-۰/۰۷۹	۱/۲۶۹
عدالت دیجیتال	۲/۶۷	۰/۷۶۹	۰/۲۹۲	۰/۸۹۵
ایده ها	۲/۷۲	۰/۷۷۲	-۰/۲۰۱	۱/۷۳۲
راهبرد	۲/۷۴	۰/۷۴۴	-۰/۴۷۶	۱/۸۳۹
فرهنگ سازمانی	۲/۶۸	۰/۶۹۳	۰/۷۹۹	۱/۰۳۶
سرمایه فکری	۲/۸۹	۰/۶۶۲	-۰/۳۳۸	۰/۵۶۵
سازمان یادگیرنده	۳/۱۶	۰/۶۵۰	۰/۷۵۱	۰/۹۰۱

از طرفی، ابتدا با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون همبستگی متغیرهای پیش بین و ملاک ارزیابی شد.

جدول شماره ۲: خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها

متغیرها	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری
	r	r	r
رهبری	۰/۰۴۹	۰/۲۵۵**	۰/۵۰۱**
کار تیمی	۰/۲۴۸**	۰/۲۱۰**	۰/۳۷۵**
تقسیم دانش	۰/۲۱۹**	۰/۱۲۶	۰/۲۶۶**
خلق دانش	۰/۲۷۱**	۰/۱۴۹	۰/۲۶۶**
عدالت دیجیتال	۰/۲۶۴**	۰/۲۱۴*	۰/۳۴۵**

ایده ها	۰/۲۳۳**	۰/۱۰۴	۰/۲۷۱**
راهبرد	۰/۱۴۶	۰/۰۵۱	۰/۲۹۶**
فرهنگ سازمانی	۰/۴۱۴**	۰/۳۹۹**	۰/۵۵۲**
سرمایه فکری	۰/۳۷۶**	۰/۲۴۶**	۰/۲۵۲**
سازمان یادگیرنده	۰/۳۷۰**	۰/۲۷۴**	۰/۲۷۲**

منبع: یافته های تحقیق

همانگونه که ملاحظه می شود ضرایب به دست آمده از روش همبستگی پیرسون در جدول شماره (۳) ارتباط بین متغیرهای پیش بین و متغیرهای ملاک را نشان می دهد.

جدول شماره ۳. خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها

متغیرها	خودآگاهی	خودکنترلی	خودانگیختگی	همدلی	مهارت های اجتماعی
	r	r	r	r	R
رهبری	۰/۰۳۳	-۰/۲۲۴**	۰/۱۶۷*	۰/۰۷۶	۰/۰۴۶
کار تیمی	-۰/۰۴۱	-۰/۰۸۵	۰/۱۰۶	۰/۰۴۱	-۰/۰۷۵
تقسیم دانش	-۰/۱۰۲	۰/۳۰۲	-۰/۰۴۷	۰/۰۲۰	-۰/۰۰۹
خلق دانش	-۰/۰۲۶	۰/۰۴۲	-۰/۰۰۹	۰/۰۳۸	۰/۱۰۱
عدالت	-۰/۰۳۷	-۰/۰۰۴	۰/۰۱۶	۰/۰۶۸	۰/۰۴۷
دیجیتالی					
ایده ها	-۰/۰۲۹	۰/۱۰۹	۰/۰۳۹	۰/۰۵۷	۰/۱۲۵
راهبرد	-۰/۰۸۴	۰/۰۲۲	-۰/۰۳۳	۰/۰۶۹	۰/۰۱۹
فرهنگ	۰/۰۳۰	-۰/۰۸۸	۰/۰۴۸	-۰/۰۳۵	۰/۰۱۵
سازمانی					
سرمایه فکری	۰/۰۱۰	۰/۱۵۰	-۰/۱۳۱	-۰/۰۶۱	۰/۰۸۴
سازمان	-۰/۰۵۰	۰/۱۹۴*	-۰/۱۵۰	-۰/۲۰۹*	۰/۰۰۱
یادگیرنده					

منبع: یافته های تحقیق

نتیجه گیری

با توجه به تعداد و نوع متغیرهای پیش بین یعنی متغیرهای هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) و تعهد سازمانی (۳ مولفه: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری) (هر دو دسته کمی) و متغیر ملاک یعنی مدیریت دانش (۱۰ مولفه: رهبری، کار تیمی، تقسیم دانش، خلق دانش، عدالت دیجیتال، ایده ها، راهبرد، فرهنگ سازمانی، سرمایه فکری، و سازمان یادگیرنده) (کمی) از روش تحلیل رگرسیون همزمان استفاده شد. بر اساس مدل رگرسیون، به منظور شناسایی و تعیین سهم هر کدام از متغیرهای پیش بین (مستقل) در پیش بینی متغیر ملاک (وابسته)، همراه با کنترل سهم سایر متغیرها، ترکیب خطی متغیرهای پیش بین برای پیش بینی متغیر وابسته به کار می رود. شرح تفصیلی محاسبات آماری برای تک تک متغیرهای ملاک (۱۰ متغیر) در زیر ارائه شده است.

فرضیه اول: براساس مولفه های هوش هیجانی مدیران (خودآگاهی، خود کنترلی، خود انگیزختگی، همدلی و مهارت های اجتماعی) و مولفه های تعهد سازمانی (۳ مولفه: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری) می توان سطح رهبری را پیش بینی کرد.

جدول شماره ۴. خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی سطح رهبری براساس مولفه

های هوش هیجانی مدیران (۵ مولفه) و مولفه های تعهد سازمانی (۳ مولفه) (N=۱۵۰)

Sig	t	متغیر وابسته: سطح رهبری		پیش بینی کننده ها
		ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	
۰/۳۶۴	۰/۹۱۱	-	۰/۹۹۸	عدد ثابت
۰/۸۴۸	-۰/۱۹۲	-۰/۰۱۴	-۰/۰۳۵	خودآگاهی
۰/۰۲۶	-۲/۲۵۱*	-۰/۱۶۰	-۰/۵۵۰	خودکنترلی
۰/۲۸۶	۱/۰۷۰	۰/۰۸۳	۰/۲۰۵	خودانگیختگی
۰/۱۵۸	۱/۴۱۹	۰/۱۰۸	۰/۳۳۱	همدلی
۰/۵۰۵	۰/۶۶۸	۰/۰۴۸	۰/۱۱۳	مهارت های اجتماعی
۰/۰۲۲	-۲/۳۲۰*	-۰/۱۸۹	-۰/۲۴۸	تعهد عاطفی
۰/۸۸۰	۰/۱۵۱	۰/۰۱۵	۰/۰۲۲	تعهد مستمر
۰/۰۰۰	۶/۰۲۴**	۰/۵۶۱	۰/۷۳۱	تعهد هنجاری

منبع: یافته های تحقیق

همان طور که در جدول بالا مشاهده می شود، مقدار به دست آمده (۰/۳۳۵) بدین معنی است که ۳۳/۵ درصد از واریانس متغیر رهبری توسط ۸ متغیر خودآگاهی، خودکنترلی، خود انگیزختگی، همدلی، مهارت های اجتماعی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری تبیین می شود. به عبارت دیگر، ۳۳/۵ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر رهبری توسط این متغیرها توجیه می شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۵۷۹) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۸/۸۹۱) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که متغیرهای خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزختگی، همدلی، مهارت های اجتماعی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر رهبری همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها سه متغیر خودکنترلی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با متغیر رهبری همبستگی معنادار دارند. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه اول کافی است از طرفی ضرایب بتای به دست آمده نشان داد که متغیرهای خودکنترلی و تعهد عاطفی با رهبری همبستگی منفی و معنادار دارند. در عین حال، همبستگی متغیر تعهد هنجاری با رهبری همبستگی مثبت و معنادار است. در نهایت، با توجه به این توضیحات و ضرایب به دست آمده می توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

(تعهد هنجاری) $0/731 +$ (تعهد عاطفی) $0/248 -$ (خودکنترلی) $0/550 -$ $Y = 0/998$ (رهبری)
از طرفی، برای تک تک فرضیه ها فرایند مذکور برای آزمون فرضیه اول را انجام داده ایم که نتایج ذیل بدست آمده است:

فرضیه دوم: بر اساس مؤلفه های هوش هیجانی مدیران و مؤلفه های تعهد سازمانی می توان سطح کار تیمی را پیش بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۱۷۵) بدین معنی است که ۱۷/۵ درصد از واریانس متغیر کار تیمی توسط ۸ متغیر از مؤلفه های هوش هیجانی تبیین می شود. به عبارت دیگر، ۱۷/۵ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر کار تیمی توسط این متغیرها توجیه می شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۴۱۸) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۳/۷۳۳) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که متغیرهای خودآگاهی، خود

کنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر کار تیمی همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها متغیر تعهد هنجاری با متغیر رهبری همبستگی معنادار دارد. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه دوم کافی است. پس بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی با متغیر سطح کار تیمی رابطه معناداری وجود دارد.

بونگ سون هارک (۲۰۰۴) در پژوهشی تحت عنوان (فرایند تیم سازی کارآمد برای جهانی سازی فناوری با تأکید بر مدیریت دانش: نمونه موفق سامسونگ) با تأکید بر نقش مدیریت دانش در افزایش نوآوری، ۱۴ پروژه توسعه فناوری شرکت سامسونگ را مورد بررسی قرار داد. در این پژوهش سه عامل تیم سازی، اطلاع یابی و حل مسئله به عنوان عوامل مهم در جهانی سازی فناوری شناخته شد. تیم سازی مفهومی است که به مشارکت کارکنان در گروه‌های هم کارکرد همسو دلالت دارد. ب تبادل اطلاعات بین گروه‌های همسو، پاسخ بسیاری از مسائل و مشکلات به راحتی پیدا می‌شود و کارکنان در نتیجه مشارکت در نشست‌های اطلاع یابی، دانش شخصی خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهند و به این ترتیب دانش شخصی به دانش سازمانی تبدیل می‌شود.

فرضیه سوم: براساس مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران و مؤلفه‌های تعهد سازمانی می‌توان سطح تقسیم دانش را پیش بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۱۱۱) بدین معنی است که ۱۱/۱ درصد از واریانس متغیر تقسیم دانش توسط مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر، ۱۱/۱ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر تقسیم دانش توسط این متغیرها توجیه می‌شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۳۳۳) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۲/۲۰۴) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای خود آگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر تقسیم دانش همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها متغیر تعهد هنجاری با متغیر تقسیم دانش همبستگی معنادار دارد. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه سوم کافی

است. پس می توان نتیجه گرفت که بین مؤلفه های هوش هیجانی و تعهدسازمانی با سطح تقسیم دانش رابطه معناداری وجود دارد.

حدت (۱۳۸۸) طی پژوهش های خود به این نتیجه رسید که هوش هیجانی به عنوان یک متغیر مستقل اثر مثبتی بر نوع نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش در شرکت نیروکلر دارد و برای مؤثر واقع شدن هوش هیجانی بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش باید مؤلفه های آن به صورت کلی و در غالب هوش هیجانی مد نظر قرار گیرد.

فرضیه چهارم: براساس مؤلفه های هوش هیجانی مدیران و مؤلفه های تعهد سازمانی می توان سطح تولید دانش را پیش بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۱۳۲) بدین معنی است که ۱۳/۲ درصد از واریانس متغیر تولید دانش توسط مؤلفه های هوش هیجانی و تعهدسازمانی تبیین می شود. به عبارت دیگر، ۱۳/۲ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر تولید دانش توسط این متغیرها توجیه می شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۳۶۴) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۲/۶۸۶) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که متغیرهای خود آگاهی، خود کنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت های اجتماعی، تعهدعاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر تولید دانش همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها متغیرهای تعهدعاطفی و تعهد هنجاری با متغیر تولید دانش همبستگی معنادار دارند. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه چهارم کافی است.

فرضیه پنجم: براساس مؤلفه های هوش هیجانی مدیران و مؤلفه های تعهدسازمانی می توان سطح عدالت دیجیتالی را پیش بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۱۵۶) بدین معنی است که ۱۵/۶ درصد از واریانس متغیر عدالت دیجیتالی توسط مؤلفه های هوش هیجانی و تعهد سازمانی تبیین می شود. به عبارت دیگر، ۱۵/۶ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر عدالت دیجیتالی توسط این متغیرها توجیه می شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۳۹۴) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۳/۲۴۸) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که متغیرهای

خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، تعهدعاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر تقسیم دانش همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها متغیر تعهد هنجاری با متغیر عدالت دیجیتالی همبستگی معنادار دارد. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه پنجم کافی است. پس می‌توان نتیجه گرفت که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهدسازمانی و سطح تولید دانش رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ششم: براساس مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) و مؤلفه‌های تعهدسازمانی (۳ مؤلفه: تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) می‌توان سطح ایده‌ها را پیش‌بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۱۵۸) بدین معنی است که ۱۵/۸ درصد از واریانس متغیر ایده‌ها توسط مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر، ۱۵/۸ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر ایده‌ها توسط این متغیرها توجیه می‌شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۳۹۸) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۳/۲۴۸) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی با متغیر ایده‌ها همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها متغیر تعهد هنجاری با متغیر ایده‌ها همبستگی معنادار دارد. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه ششم کافی است. پس بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی با متغیر ایده‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه هفتم: براساس مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های تعهدسازمانی می‌توان سطح راهبردها را پیش‌بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۱۵۱) بدین معنی است که ۱۵/۱ درصد از واریانس متغیر راهبردها توسط مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهدسازمانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر، ۱۵/۱ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر راهبردها توسط این متغیرها توجیه می‌شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۳۸۹) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۳/۱۳۹) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای خودآگاهی، خود

کنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، تعهدعاطفی، تعهدمستمر و تعهدهنجاری با متغیر راهبردها همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها دو متغیر تعهدمستمر و تعهدهنجاری با متغیر راهبردها همبستگی معنادار دارند. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه هفتم کافی است. پس بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهدسازمانی با متغیر راهبردها رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه هشتم: براساس مولفه‌های هوش هیجانی مدیران (خودآگاهی، خودکنترلی، خود انگیختگی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) و مولفه‌های تعهد سازمانی (۳ مولفه: تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) می‌توان سطح فرهنگ سازمانی را پیش‌بینی کرد. مقدار به دست آمده (۰/۳۵۸) بدین معنی است که ۳۵/۸ درصد از واریانس متغیر فرهنگ سازمانی توسط مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر، ۳۵/۸ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر فرهنگ سازمانی توسط این متغیرها توجیه می‌شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۵۹۹) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۹/۸۴۲) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی با متغیر فرهنگ سازمانی همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها دو متغیر تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با متغیر فرهنگ سازمانی همبستگی معنادار دارند. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه هشتم کافی است.

هدی (۲۰۰۳)، در پژوهشی تحت عنوان هوش هیجانی و فرهنگ سازمانی، نشان داد که ارتباط فرهنگ سازمانی شرکت‌های موفق و ناموفق در پژوهش با ضریب هوش هیجانی آنان رابطه معناداری دارد.

فرضیه نهم: براساس مولفه‌های هوش هیجانی و مولفه‌های تعهد سازمانی می‌توان سطح سرمایه فکری را پیش‌بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۲۲۳) بدین معنی است که ۲۲/۳ درصد از واریانس متغیر سرمایه فکری توسط مؤلفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر، ۲۲/۳ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر سرمایه فکری توسط این متغیرها توجیه می‌شود.

مقدار R مشاهده شده (۰/۴۷۲) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۵/۰۵۷) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که متغیرهای خود آگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت های اجتماعی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر سرمایه فکری همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها دو متغیر خودکنترلی و تعهد عاطفی با متغیر سرمایه فکری همبستگی معنادار دارند. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه نهم کافی است.

حیدری (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین سرمایه رابطه ای و مدیریت دانش در سطح مدیران دانشگاه آزاد واحد بیرجند» نتیجه نشان داد: در سطح اطمینان ۹۹ درصد، ضریب همبستگی اسپیرمن حاصل از آزمونت برابر ۰/۷۷ بود که بیانگر وجود رابطه ای مستقیم و معنادار میان سرمایه رابطه ای و مدیریت دانش می باشد.

فرضیه دهم: براساس مولفه های هوش هیجانی مدیران و مولفه های تعهد سازمانی می توان سطح سازمان یادگیرنده را پیش بینی کرد.

مقدار به دست آمده (۰/۲۵۱) بدین معنی است که ۲۵/۱ درصد از واریانس متغیر سازمان یادگیرنده توسط مؤلفه های هوش هیجانی و تعهدسازمانی تبیین می شود. به عبارت دیگر، ۲۲/۳ درصد از پراکندگی مشاهده شده در متغیر سازمان یادگیرنده توسط این متغیرها توجیه می شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۵۰۱) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می تواند برای پیش بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۵/۹۱۲) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که متغیرهای خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت های اجتماعی، تعهدعاطفی، تعهد مستمر، و تعهد هنجاری با متغیر سازمان یادگیرنده همبستگی معنادار دارند. با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می توان قضاوت کرد که از بین این ۸ متغیر، تنها سه متغیر خودکنترلی، همدلی و تعهد عاطفی با متغیر سازمان یادگیرنده همبستگی معنادار دارند. در نتیجه، شواهد موجود برای پذیرش فرضیه دهم کافی است.

پیشنهادات

- با عنایت به یافته های تحقیق حاضر پیشنهادات زیر ارائه می گردد:
- ۱- برگزاری دوره های آموزشی برای مدیران در خصوص آموزش تاثیرات هوش هیجانی و تعهد سازمانی بر مدیریت دانش.
 - ۲- جهت پیاده سازی مدیریت دانش در بانک های پارسیان به مؤلفه های هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان توجه بیشتری مبذول گردد.

منابع

فارسی

- استوار، ص. (۱۳۸۷)، بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد واحد مرودشت، سال اول، شماره دوم، زمستان ۸۷.
- جلالی، س.ا. (۱۳۸۱)، ویژه نامه ارزشیابی تحصیلی، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۶۹ و ۷۰.
- حبیبی، ع. (۱۳۸۷)، پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های مهندسی.
- حدت، ع. (۱۳۸۸)، تأثیر هوش هیجانی بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش در شرکت نیروکالر، مقاله در دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش.
- حسینی، ا.ال. (۱۳۸۱)، ماهیت خلاقیت و شیوه های پرورش، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- حسینی، ش. (۱۳۸۱-۱۳۸۰)، هوش هیجانی، پایان نامه کارشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- خانیان، م.ر.س.، جهانیان، ر.، مرتضائی، ا. (۱۳۸۱)، خلاقیت و نوآوری در سازمان و مدیریت آموزشی، تهران: انتشارات اسپند هنر.
- رضایان، ع. (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمان، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- ریو، جان م. (۱۳۷۶)، روان شناسی انگیزش و هیجان، ترجمه یحیی سیدمحمدی، تهران: انتشارات ویرایش.
- زرگر، م. (۱۳۸۴)، اصول و مفاهیم فن آوری اطلاعات، تهران: بهینه.
- شریفی، ح پ. (۱۳۸۲)، اصول روان سنجی و روان آزمایشی، تهران: رشد.
- صیف، م ح. کرمی، م. (۱۳۸۲)، مدیریت دانش رویکردی استراتژیک، تهران: مجله تدبیر، شماره ۱۵۳، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- طاهری، ف. (۱۳۸۰)، پروراندن هوش عاطفی در گروه ها، نشریه فراز، شماره ۲۲.
- عراقی، م. (۱۳۷۳)، بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان مجتمع فولاد اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان.
- کردنائیچ، ال. (۱۳۸۴)، مدیریت تحول استراتژیک، تهران: مؤسسه مهربان نشر.
- کریمی، ن. (۱۳۸۵)، شماره سوم، دوره ششم، تاریخ انتشار مقاله: ۱۴ بهمن ۱۳۸۵.
- مجیدی، ع. (۱۳۷۷)، بررسی تأثیر جابجایی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- مختاری نبی، ا. (۱۳۸۳)، تحول نقش کتابداران و متخصصان اطلاع رسانی در مدیریت دانش، مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره دوم.
- منوریان، ع. (۱۳۸۴)، اقتصاد و مدیریت دانایی محور (۳) سلسله مباحث اقتصادی و مدیریتی، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- مورهد، گ. (۱۳۷۴)، رفتار سازمانی، ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: مروارید.
- میچل، ت آ. (۱۳۷۳)، مردم در سازمان ها، زمینه رفتار سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، تهران: رشد.
- مینگ یو، چ. (۱۳۸۴)، نقش و تأثیر رهبران سازمانی در نهادینه کردن مدیریت دانش در سازمانهای کنونی، ترجمه محمدعلی نعمتی، نامجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران. دوره پنجم.

- نوری امامزاده‌ای، ا. نصیری، ح ال. (۱۳۸۳)، هوش عاطفی در زندگی روزمره سیروچی، اصفهان: نشر اصفهان.
- نیازآذری، ک. (۱۳۸۶)، عوامل مؤثر بر استقرار دانش در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران، مجله دانش و پژوهش در علوم رفتاری، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره ۱۴.
- وثوقی کیا، ا. (۱۳۸۳)، هوش هیجانی، تهران: دانشگاه الزهرا.
- هافمن، ک.، ورنوی، م.، ورنوی، ج. (۱۳۷۸)، روانشناسی عمومی: از نظریه تا کاربرد، ترجمه هادی بحیرایی و همکاران، تهران: انتشارات ارسباران.
- هرسی، پ.، بلانچارد، ک ا. (۱۳۷۱)، مدیریت رفتار سازمانی، استفاده از منابع انسانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران: مؤسسه جهاد دانشگاهی (ماجد).

انگلیسی

- Barling, J., Slater, F., Kelloway, E. K. (2000). **Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study**, *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.21, No.3, p161.
- Barnet, J. M. (2005). **The Bar – On model of emotional social intelligence**. www.eiconsortium.org.
- Burbach M. E. **Testing the Relationship between Emotional Intelligence and Full Range Leadership as Moderated by Cognitive Style and self Concept**. Phd Dissertation, The University of Nebraska, Linkoln, Sep Available, e at
- Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., Asan, (2008). **The mediation effect of Job satisfaction between emotional intelligence and organization commitment of nurses: A questionnaire survey**. *International Journal of nursing studies*. Ns: 1304, No of pages 11.
- Halawi, L. (2005) **Knowledge management systems success in knowledge base Organization**, NOVA south Eastern University.

- Jordan, P. et al. (2002). **Workgroup Emotional intelligence scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus, human resource management review**, www. HR management review. Com.
- Lordanoglou, D. (2008). **The teacher as Leader: the relationship effectiveness, emotional intelligence and Leadership effectiveness, commitment, and satisfaction. Journal of Leadership studies**, vol 1 Issue3, pages 57-66. (from: <http://www3.interscience.Wiley.Com>).
- Othman, S., Anugerah, R. (2009). **Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success**. (From: <http://mgv.Mim.Edu.my/MMP/O206/020606.Htm>).
- Bar-On, R. (1999). **The emotional Quotient Unventory (EQ-I): A test of emotional intelligence**. Toronto, Canada: Multi-Health. Systems.
- Seemann P, De long D, Stucky S. Guthric E. **Building in tangible assets: a strategic frame work for investing in intellectual capital PAK em99 Proceeding**. The Practical ApplicationCompany Ltd. 1999, 229.
- Adamson, I. (2005). **Knowledge management: the next generation of TQM**.
- Aguiar, L. (2009). **Applying knowledge management for research and development in the pharmaceutical industry**. [Dissertation Abstract D.M]. University of Phoenix.
- Davenport, T., & Grover, V. (2001). **Knowledge management**. Journal of management information systems, 18 (1), 3-4.
- Gurteen, D., (February, 1999). **Creating a knowledge sharing culture**, Knowledge management magazine, Vol. 2, NO.5.
- Koulopoulos, T., Frappaolo, C., (1999) **Smart Things to know about knowledge management**, Capstone Milford Connection.
- Madhavam. R. and Grover. R. (1998). **From Embedded knowledge to Embodied knowledge: New Product Development as knowledge Management**. Journal of Marketing, 62 (4): 1-12.

- Murray E. Jennex (1999). **Knowledge management Success/ Effectiveness models**. Murray E. Jennex. San Diego state university.
- Rose, S. K. (2009). **Assessing Emotional Intelligence among information technology and non-information technology Professionals**. Dissertation Abstract Phd. Northcentral University.
- Mayer, R. C & Schoorman, D.F (1998). **Differentiating antecedents of organizational commitment: a test of march and simon' model**, Journal of organizational behavior Vol, 19 NO.1.