

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی

(مطالعه موردی: کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس)

شبنم جلال‌زاده

کارشناس اداره کل امور عشایر استان فارس

گروه مدیریت، مدیریت بازرگانی، گرایش تجارت الکترونیک، واحد زرقان دانشگاه آزاد اسلامی، زرقان ایران

Shabnam.jalalzadeh2019@gmail.com

محمد حسام جهانمیری

استادیار گروه مدیریت و اقتصاد، واحد زرقان دانشگاه آزاد اسلامی، زرقان ایران

چکیده- هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی تاثیر هوش هیجانی بر رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه‌ی گردآوری داده‌ها توصیفی- پیمایشی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل مدیران و کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس بوده که تعداد آن برابر با ۲۰۳ نفر بوده است. حجم نمونه براساس جدول مورگان برابر با ۱۳۲ نفر انتخاب گردید. روش نمونه‌گیری غیرتصادفی ساده می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد زین جیانگ و جیانگ سو بوده است. جهت سنجش روایی پرسشنامه از آزمون‌های روایی واگرا، روایی همگرا در نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. همچنین از آزمون آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه استفاده شد که این مقدار برای تک‌تک متغیرها بالاتر از ۰/۷۹ بوده است که نشان از تایید پایایی پرسشنامه دارد. یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن است که هوش هیجانی بر رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر معنادار دارد. با توجه به اینکه متغیرهای یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن است که هوش هیجانی بر رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر معناداری دارند، می‌توان با استفاده از شیوه‌های مختلف که در قسمت پیشنهادات ارائه شده است، این تاثیرات را افزایش داد.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، اشتراک دانش، رضایت شغلی، تعهد سازمانی

مقدمه

امروزه دانش سازمانی به‌عنوان یک منبع ناملموس بسیار ارزشمند برای کسب برتری رقابتی شناخته شده است و سازمان‌ها به مدیریت چنین دارایی نامحسوسی جهت به‌دست آوردن و حفظ مزیت رقابتی سازمانی توجه بسیاری داشته‌اند. در سال‌های اخیر به دلیل ظهور مرحله‌ی جدیدی از نظام اقتصاد جهانی تحت عنوان اقتصاد دانش مدار، دانش سازمانی به تدریج به‌عنوان منبع اصلی اقتصاد شناخته شده و موقعیت هر سازمان بیش از آنکه وابسته به ارزش منابع مادی، سرمایه و دارایی‌های عینی آن باشد، منوط به سرمایه‌های فکری سازمان است. اقتصاد جدید که مبتنی بر دانش است، علاوه بر خلق آن، برای اشاعه و استفاده از اطلاعات و دانش نیز اهمیت زیادی قائل است (ویگ^۱، ۱۹۹۳). بنابراین مدیریت دانش به‌عنوان ابزاری پایا برای بیش از یک دهه جهت بهینه‌سازی عملکرد سازمان‌ها مطرح شده و نگرشی نو در تغییر و جابه‌جایی از مدیریت نیروی عضلانی به مدیریت مغزها ایجاد کرده و رشد سریع دانش و فناوری را سبب شده است (سلیس و جونز^۲، ۲۰۰۲). در حقیقت با طراحی و سازماندهی فرآیند مدیریت دانش می‌توان دانش ضمنی، مهارت‌ها و جریان کاری را به رویه‌ها، استانداردها، استنادسازی و تحلیل محتوای مستندسازی شده منتقل کرد و بستری برای ایجاد مزیت رقابتی و توسعه پایدار فراهم نمود (چانگ و هانگ^۳، ۲۰۰۵). در این راستا، اشتراک دانش به‌عنوان یکی از جنبه‌های اصلی و هسته مدیریت دانش توسط اکثر پژوهشگران مورد توجه قرار گرفته است و یکی از عوامل کلیدی و مهم در مدیریت دانش محسوب می‌شود به گونه‌ای که بسیاری از محققان معتقدند که اشتراک و تسهیم دانش به‌خصوص در عصر جاری که سازمان‌ها بایستی به گونه‌ای مستمر یاد بگیرند و خلاق باشند، تا در فضای رقابتی بمانند، بسیار اهمیت دارد. در واقع اشتراک دانش به‌عنوان یک عنصر حیاتی و مهم برای سازمان‌ها جهت گسترش خدمات یک‌پارچه، اشتراک منابع و تلاش در جهت ارتقا یادگیری سازمانی و خلاقیت و نوآوری مطرح شده است (عرب‌شاهی، ۱۳۸۰) و بدون آن، مدیریت دانش اثربخش نخواهد بود و سازمان‌ها به‌صورت تدریجی قدرت رقابتی خود را از دست خواهد داد (نیسن^۴، ۲۰۰۵).

¹ Wiig

² Sallis & Jones

³ Chang & Hang

⁴ Nissen

هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده موفقیت فرد در زندگی است. زیرا نشان‌دهنده عملکرد فرد در موقعیت‌های اضطراری است. صرف‌نظر از اختلاف موجود در تعاریف هوش هیجانی، روشن است که آن به چیزی متمایز از هوش سیال اشاره دارد (پارسا، ۱۳۸۳).

پژوهش‌های به‌عمل‌آمده در مورد رضایت شغلی^۱ و رضایت از زندگی چند عامل مهم را مؤثر دانسته‌اند که از میان آنها می‌توان به حقوق و دستمزد، ترفیحات، خط‌مشی‌سازی، نوع شغل، محیط شغلی، گروه کاری، شرایط کاری، مدیریت مشارکتی و همچنین عوامل فردی مؤثر بر رضایت شغلی که شامل متغیرهای دموکراتیک مثل جنس، تحصیلات، سابقه خدمت و ... بررسی شده است، ولی در میان عوامل فردی، نظیر هوش هیجانی و خود ارزشیابی مرکزی می‌تواند از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی و رضایت از زندگی باشند، کمتر مورد بررسی قرار گرفته است.

مدیران ارشد سازمان باید دارای اطلاعاتی باشند تا بتوانند با راهکاری مناسب تعهد کارمندان را در سطح مطلوبی نگهدارند. تعهد سازمانی^۲ به‌عنوان یک نگرش طرز تلقی قادر است اطلاعات مفیدی را جهت برنامه‌ریزی، سازماندهی، افزایش، کارایی، عملکرد بالا و کاهش غیبت و تأخیر در اختیار مدیران قرار دهد. کوتاهی در جهت ایجاد تعهد، تعلق و وابستگی بین اعضای سازمان مستلزم افزایش هزینه‌های سنگینی جهت ایجاد سیستم کنترل و نظارت دقیق و پیچیده خواهد بود. در نتیجه بدیهی است که شناخت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و روش‌های بهبود آن و زمینه‌سازی برای به‌کار بستن آنها می‌تواند موجب رضایت و تعهد کارکنان شده و کارایی و اثربخشی سازمان در نهایت بهره‌وری سازمان را افزایش دهد (جوکار، ۱۳۸۶).

در این پژوهش سعی بر این است که مشخص‌نمائیم آیا هوش هیجانی بر رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور عشایر فارس تأثیر دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

در جهان امروز با توجه به محدود بودن منابع، افزایش روزافزون نیازها، پیشرفت در فناوری و انتظارات جوامع از سازمان‌ها، دیگر اداره سازمان‌ها براساس سلیقه‌ها و روش‌های سنتی، ترجیحات فردی، موقعیت‌های اجتماعی و قومیت‌گرایی پاسخگو نیست بلکه سازمان‌ها نیازمندند که براساس تجربیات مؤثر مهارت‌ها و با انگیزه و تعهد و

¹ Job satisfaction

² Organizational commitment

با جهت‌گیری نوآورانه اداره شوند تا به اهداف سازمانی خود در دنیای امروز دست یابند. شرط لازم برای تبدیل اطلاعات و تجارب به آنچه کل سازمان بتواند از آن استفاده کند، توزیع و به اشتراک گذاشتن دانش درون سازمان است و مهم‌ترین گام تحلیل انتقال دانش فرد به گروه یا سازمان است. یکی از اصلی‌ترین مراحل در فرآیند مدیریت دانش به اشتراک گذاشتن دانش و توزیع دانش است. در حال حاضر با توجه به نقش حیاتی و مهم مدیریت و اقتصاد دنیا بسیاری از خبرگان مدیریت دانش با توجه به پیشرفت‌هایی که در فناوری حاصل شده است، قابلیت‌های مدیریت دانش را در جهت کسب موفقیت‌های رقابتی توسعه می‌دهند (لین و همکاران، ۲۰۰۷).

در این راستا یکی از توانمندسازی‌های مدیریت دانش، فرآیند تسهیم دانش و به اشتراک گذاشتن است. (مک در مات^۲، ۱۹۹۸).

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دست‌یابی به بالاترین سطح ممکن در بهره‌وری یا بهره‌وری بهینه است. عوامل کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است، زیرا نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و باانگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید. در این میان رضایت از زندگی و رضایت شغلی کارکنان در بهره‌وری و کارآمدی سازمان نقش بسزایی دارد. از جمله عوامل و فاکتورهای فردی که با رضایت از زندگی می‌تواند مرتبط باشد هوش هیجانی و خودارزشیابی مرکزی است.

هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. هوش هیجانی یا هدایت هیجان‌های شخصی در تعاملات فردی پیش‌بینی‌کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد با استرس‌هاست. به‌طور خلاصه هوش هیجانی یعنی: داشتن ظرفیتی برای شناخت احساسات و هیجان‌های خود و دیگران و استفاده از این هیجان‌ها به بهترین نحو برای داشتن زندگی ایده‌آل که موجب رضایت فرد از زندگی شود (اکبرزاده، ۱۳۸۳).

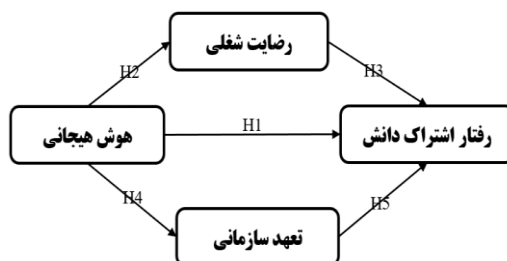
با وجود تفاوت در قلمرو مفهومی و جهت‌گیری‌های پژوهشی تعهد سازمانی، محققان اذعان دارند که امروزه علیرغم توسعه منابع انسانی و ارتقاء کیفی دانش مدیریت مسائلی همچون تعلق خاطر اعضا به سازمان مطبوع

¹ Lin et al

² Mak dermat

خود، تضاد بین منافع فردی و منافع سازمانی توجه به ارزش‌ها و اهداف سازمان، رغبت در رضایت شغلی تمایل به ترک و یا تغییر پیاپی شغل، هم‌چنان از مشکلات اساسی سازمان‌های امروزی است که باعث شده هنوز هم تعهد سازمانی در کانون توجه پژوهشگران قرار داشته باشد (سلیمانی، ۱۳۹۵).

مدل مفهومی تحقیق



متغیرهای مورد بررسی در قالب مدل مفهومی، زین جیانگ، جیانگ سو^۱، (۲۰۱۹)

اهداف تحقیق

اهداف آرمانی

ک کمک به ارتقای رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره امور عشایر استان فارس از طریق افزایش هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

اهداف اصلی

- شناخت و توصیف رابطه بین هوش هیجانی و رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور عشایر اسنان فارس

اهداف فرعی

- شناخت و توصیف رابطه مثبت بین هوش هیجانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس

- شناخت و توصیف رابطه مثبت بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس

¹ Zhenjiang

-شناخت و توصیف رابطه مثبت بین رضایت شغلی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس

-شناخت و توصیف رابطه مثبت بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس
-شناخت و توصیف رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس

فرضیات تحقیق

فرضیه‌های اصلی

بین هوش هیجانی و رفتار اشتراک دانش با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱- بین هوش هیجانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

۲- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

۳- بین رضایت شغلی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

۴- بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

۵- بین تعهد سازمانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ شیوه جمع‌آوری داده پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل کارمندان اداره کل امور عشایر استان فارس به تعداد ۲۰۳ نفر می‌باشند. که با توجه به جدول مورگان، تعداد نمونه آماری ۱۳۲ نفر برای حجم نمونه در نظر گرفته خواهد شد. جهت تجزیه و تحلیل آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته شامل گویه‌های مدل مفهومی می‌باشد. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از نمونه‌ها از

روش‌های آمار استنباطی استفاده شده است. برای این منظور در مرحله اول، مدل اندازه‌گیری و سپس مدل ساختاری پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ برای این منظور نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته شامل گویه‌های مدل مفهومی می‌باشد.

متغیرهای اصلی	پژوهشگر / سال
هوش هیجانی	زین جیانگ و جیانگ سو ۲۰۱۹
رفتار اشتراک دانش	
تعهد سازمانی	
رضایت شغلی	

آلفای کرونباخ

نتایج آزمون آلفای کرونباخ که با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس^۱ انجام شد در جدول ذیل به اختصار ارائه گردیده است. چون مقادیر آلفا بالاتر از ۰.۷ می‌باشد حاکی از پایایی مناسب مدل دارد.

ضریب آلفای کرونباخ مربوط به پایایی پرسشنامه

متغیرها	آلفای کرونباخ
هوش هیجانی	۰.۹۲۳۷۸۲
رفتار اشتراک دانش	۰.۸۹۸۶۹۶
تعهد سازمانی	۰.۹۱۰۸۳۷
رضایت شغلی	۰.۹۵۱۷۸۶

پایایی ترکیبی (سی آر^۲)

نتایج آزمون پایایی ترکیبی که با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس^۳ انجام شد به اختصار در جدول ذیل ارائه گردیده است. چون مقادیر پایایی ترکیبی بالاتر از ۰.۷ می‌باشد لذا مدل پایایی مناسبی دارد.

¹ Smart PLS

² CR: Composite Reliability

³ Smart PLS

نتایج مربوط به پایایی ترکیبی (CR)

پایایی ترکیبی	متغیرها
۰.۸۶۱۲۵۶	هوش هیجانی
۰.۸۳۱۲۱	رفتار اشتراک دانش
۰.۸۹۳۴۴۵	تعهد سازمانی
۰.۹۰۶۷۸۱	رضایت شغلی

روایی همگرا

با توجه به اینکه در این پژوهش مقدار اوه (متوسط واریانس استخراج شده) برای هر یک از متغیرها بیشتر از ۰.۵ است، این اعداد حکایت از روایی همگرای مناسب مدل دارند. با در نظر گرفتن مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ ۰.۷ (کرونباخ^۱، ۱۹۵۱)، برای پایایی ترکیبی ۰.۷ (نونالی^۲، ۱۹۷۸) و برای اوه ۰.۵ (فرنل و لاکر^۳، ۱۹۸۱) می‌باشد و مطابق با یافته‌های حاصل تمامی این معیارها در مورد متغیرها مقدار مناسبی اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای پژوهش حاضر را تأیید ساخت.

نتایج حاصل از روایی همگرا تحقیق

متغیرها	AVE
هوش هیجانی	۰.۸۱۴۵۷۰
رفتار اشتراک دانش	۰.۹۰۷۹۷۳
تعهد سازمانی	۰.۷۸۹۳۱۰
رضایت شغلی	۰.۸۷۴۶۰۳۱

منبع: یافته‌های تحقیق

روایی واگرا

برای محاسبه میزان روایی واگرا از روش فورنل و لارکر استفاده می‌شود. نتایج روایی واگرا در جدول ذیل بیان شده است.

¹ Cronbach

² Nunnally

³ Fornel & Larker

نتایج حاصل از اندازه‌گیری روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

متغیر	هوش هیجانی	رفتار اشتراک دانش	تعهد سازمانی	رضایت شغلی
هوش هیجانی	۰.۷۹			
رفتار اشتراک دانش	۰.۷۵	۰.۷۷		
تعهد سازمانی	۰.۷۴	۰.۷۱	۰.۸۲	
رضایت شغلی	۰.۷۶	۰.۶۸	۰.۶۸	۰.۸۶

منبع: یافته‌های تحقیق

آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	وضعیت
هوش هیجانی	۳/۲۷	۰/۲۵۲	۲/۷۵	۴	متوسط
رفتار اشتراک دانش	۲/۹۴	۰/۳۸۱	۲/۲۵	۳/۸۸	متوسط
تعهد سازمانی	۲/۹۱	۰/۳۷۳	۲	۳/۸۶	متوسط
رضایت شغلی	۳/۵۲	۰/۹۰۷	۱/۲۲	۴/۸۹	زیاد

بررسی آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

آنالیز استنباطی داده‌ها

روایی سازه

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام گرفت. با توجه به معیار فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) بارهای عاملی گویه‌ها باید بزرگتر از ۰/۵ و معنادار باشند. اما قبل از انجام تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از آزمون «بارتلت»^۲ و شاخص (KMO)^۳ توانایی تحلیل عاملی تأییدی می‌بایست مورد ارزیابی قرار گیرد. با توجه به اینکه معیار اخیر برای متغیرهای مورد مطالعه بالاتر از ۰/۶ بود، پس می‌توان گفت که تحلیل عاملی تأییدی را می‌توان برای برازش مدل مفهومی پژوهش اجرا نمود.

^۱ Fonell& larcker

^۲ Test bartlett

^۳ Kaiser-Meyer-Olkin

مقادیر شاخص KMO برای برازش مدل پژوهش

متغیرها	معیار KMO
هوش هیجانی	۰/۸۲۰
رفتار اشتراک دانش	۰/۷۱۲
تعهد سازمانی	۰/۶۳۰
رضایت شغلی	۰/۶۹۶

نرمال بودن توزیع متغیرها

در این بخش نرمال بودن متغیرها را بررسی کردیم. یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر، استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف است. نتایج این آزمون در جدول زیر ارائه شده است.

آیا متغیرهای طراحی شده دارای توزیع نرمال است؟

فرضیه صفر: متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال هستند.

فرضیه یک: متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال نیستند.

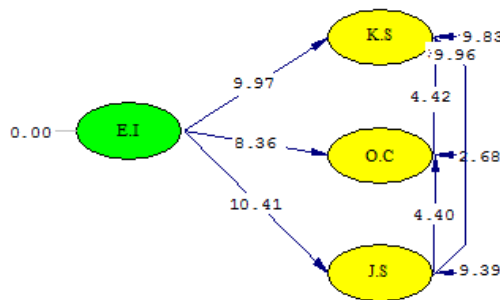
توزیع نرمال متغیرها

نتیجه	سطح معنی‌داری (sig)	آماره K.S	Most Extreme Differences			متغیر
			منفی	مثبت	قدر مطلق	
نرمال است	۰/۲۴۱	۱/۰۲۹	-۰/۱۳۶	۰/۰۸۴	۰/۱۳۶	هوش هیجانی
نرمال است	۰/۲۴۶	۱/۰۲۳	-۰/۱۳۶	۰/۰۸۶	۰/۱۳۶	رفتار اشتراک دانش
نرمال است	۰/۵۱۴	۰/۸۱۹	-۰/۰۷۴	۰/۱۰۸	۰/۱۰۸	تعهد سازمانی
نرمال است	۰/۲۶۶	۱/۰۷۰	-۰/۱۷۴	۰/۰۹۰	۰/۱۳۰	رضایت شغلی

با توجه به جدول فوق از آنجا که سطح معنی‌داری آزمون نرمال بودن متغیر هوش هیجانی (۰/۲۴۱)، رفتار اشتراک دانش (۰/۲۴۶)، تعهد سازمانی (۰/۵۱۴) و رضایت شغلی (۰/۲۶۶) بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد ($\alpha = 0.05$ و $\text{sig} > 0.05$) بنابراین فرض صفر را رد نکرده و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت توزیع متغیرهای این پژوهش نرمال است.

آزمون مدل نهایی (ساختاری)

در مدل معادلات ساختاری روابط علی بین متغیر وابسته و متغیرهای قابل مشاهده آزمون می‌شوند که اگر شاخص‌های برازندگی مدل تایید شود، از آن می‌توان برای آزمون فرضیه‌ها در مورد وجود رابطه علی بین متغیرهای موجود استفاده کرد. نمودار زیر مدل نهایی در حالت تخمین را نشان می‌دهد همچنین مدل‌های اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در توزیع واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد.



Chi-Square=639.78, df=269, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

نمودار اندازه‌گیری مدل کلی و نتایج فرضیه‌ها در حالت معنی دار

پیشنهادات تحقیق

با تایید شدن تمام فرضیه‌های تحقیق، پیشنهادهاى ذیل ارائه می‌شود؛

براساس نتایج حاصل از فرضیه

بین هوش هیجانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

پیشنهاد می‌شود؛

در این پژوهش به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان پرداخته شده است، که نشان داده شده، هوش هیجانی تاثیر مثبتی بر این متغیر دارد. انسان‌ها تمایل دارند که شغلی متناسب با ارزش‌ها و نیازهای خود پیدا کنند و اختلاف بین ارزش‌های شخص و آنچه در محیط کار تجربه می‌کنند می‌تواند میزان رضایت شغلی آنها را پیش‌بینی کنند. رضایت، محرک رفتار ترمیم و بازسازی است و نارضایتی، محرک رفتار سازگار

است. در بعضی مواقع، عدم تطابق بین نیازهای یک شخص و مزایای محیطی چشمگیر است و شخص به اجبار طریق سازگاری را در پیش خواهد گرفت. سازگاری شغلی شامل شرح و توضیح رفتارهایی است که منجر به اجرای مؤثر و خوب وظایف مورد نیاز افراد و نگرش مثبت به سوی نقش کاری جدید می‌گردد. بنابراین این گونه می‌توان بیان کرد که سازش شغلی از حالت سازگار و مساعد روانی فرد نسبت به شغل موردنظر پس از اشتغال اشاره دارد و از ترکیب مجموعه عوامل روانی و غیرروانی تشکیل می‌شود. برای نمونه، عواملی مانند ارتباط متقابل با سایرین، دید مثبت نسبت به شغل، درآمد کافی و ارزش‌گذاری به کار سبب می‌شود که فرد با شغلش سازگار شود و به آن ادامه بدهد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران در بدو استخدام از دقت کافی در جهت سازگاری جایگاه شغلی با شخصیت ذاتی افراد را به خرج دهند و از مشاوره‌های متخصص در این حوزه بهره گرفته و از ابزارهای لازم مانند تست‌های روانشناسی جهت شناسایی بهتر شخصیت افراد بهره‌جویند تا پس از استخدام افراد در جایگاه واقعی خود قرار گرفته و از انجام مسئولیت‌های محول شده لذت برده و سبب نوآوری و خلاقیت در کار و در سازمان گردند.

از آنجا که هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. پیشنهاد می‌گردد مدیران با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی و حتی اردوهای تفریحی در قالب بازی‌های روز و تست شده در این زمینه هوش هیجانی کارکنان را افزایش دهند شایان ذکر است که، تداوم این مسیر با برنامه‌ریزی دقیق و مداوم خواهد بود.

همچنین حل و فصل مشکلات کارکنان درخصوص به اشتراک‌گذاری دانش، توسط سرپرستان در اولین فرصت و توجه به تفکر، عقاید و طرز تلقی‌های کارکنان از سوی دیگر و در نهایت برطرف کردن خطاهای کارکنان و استفاده از تجربیات آنان بدون پیش‌داوری می‌تواند اعتماد بین کارکنان و مدیران را بیشتر کرده و تعهد کارکنان به پذیرش و حمایت به اشتراک‌گذاری دانش را بیشتر برانگیزاند.

براساس نتایج حاصل از فرضیه

بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.

با توجه به تایید این فرضیه، می‌توان نتیجه گرفت، کارکنانی که به خوبی هیجان‌ات خود را ابراز و ارزیابی می‌کنند در وضعیتی قرار دارند که همکارانشان آن را بهتر قبول کرده و درک می‌کنند و نتیجتاً آنها توانایی پیشرفت خودشان، مدیریت مسیر حرفه‌ای و سوق دادن افراد را دارند. به علاوه افرادی که از هیجان‌ات خود برای

ایجاد نقشه و برنامه چند گانه و انعطاف پذیر برای آینده خودشان در جهت تصمیم گیری بهتر، ترویج افکار خلاقانه و پافشاری و دوام در مقابل وظایف چالش برانگیز استفاده می کنند، افراد سازگارتر و موثرتری در مواجهه با هم هیجانانگیز مثبت (رضایت) و هم هیجانانگیز منفی (ترک شغل) هستند. بنابراین اعضای سازمانی با هوش هیجانی بالا حالت های روحی مثبت تقریباً بی وقفه ای را تجربه می کنند که شامل سطح بالاتر رضایت و عدم تجربه سطح بالایی از اجرائیات می باشد. بنابراین به مدیران اداره کل سازمان امور عشایری پیشنهاد می گردد علت های رضایت و نارضایتی کارکنان را مورد بازبینی قرار بدهند و با دقت به متغیر هوش هیجانی، عوامل رضایت را تقویت و بهبود بخشند و عوامل نارضایتی را در حد امکان کاهش دهند و استراتژی های مناسب را در این زمینه اتخاذ نمایند.

همچنین جهت ترغیب کارکنان به استفاده از هوش هیجانی و ایجاد این فرهنگ در اداره کل، مشارکت در تصمیم گیری ها و ترویج فرهنگ خلاقانه در سازمان برای بهبود، که در نهایت به درک و انطباق با تغییر شرایط در محیط و آمادگی کارکنان برای پذیرش تغییر در شرایط گوناگون منجر می گردد. پیشنهاد می شود از روش های مختلف تشویق مانند اهداء جوایز نقدی، ایجاد تسهیلات و اعزام کارکنان و خانواده آنان به تورهای زیارتی، سیاحتی و ارتقاء شغلی استفاده نمایند.

براساس نتایج حاصل از فرضیه

بین رضایت شغلی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.
پیشنهاد می شود؛

در این فرضیه به بررسی رضایت شغلی بر رفتار اشتراک دانش کارکنان پرداخته شده است که نشان داده شده رضایت شغلی بر رفتار اشتراک دانش تاثیر دارد.

مدیریت بایستی به اهمیت یادگیری پی برده، قدر آن را بداند، بنابراین باید فرهنگی که اکتساب، خلق و انتقال دانش را به عنوان ارزش های بنیادی، ارتقاء می دهد، ایجاد نماید. بنابراین طبقه مدیریت می بایست کارکنان خود از افراد تحصیل کرده و آگاه در این زمینه انتخاب نموده تا قادر به درک اهمیت دانش در سازمان باشد. سرپرستان سازمان برای عملی کردن آرمان های آینده سازمان، به برانگیختن تعهد کارکنان با انواع انگیزش ها پردازند. در این زمینه عملگرا بودن سرپرستان به جای حرف زدن و الگو بودن در امور اجرایی برای کارکنان می تواند این انگیزش را تقویت نماید و به پرورش نگرش و روح و روان کارکنان در جهت اهداف سازمان با روش های مناسب توسط سرپرستان منجر گردد.

در ضمن سهولت برقراری ارتباط با همکاران در بخش خود و دیگر بخش‌ها با تدوین روابط رسمی و غیررسمی تسهیل‌کننده در این زمینه و راحتی در دسترسی به اطلاعات موردنیاز برای کار از طریق کاهش رویه‌های رسمی و اداری می‌تواند تمرکز و رسمیت ساختار بوروکراتیک را کاهش دهد تا عاملی موثر برای افزایش ارتباطات اثربخش سازمانی باشد. همچنین دادن بازخور متناوب به کارکنان در مورد فعالیت‌های آنان و تشویق سرپرستان و کارکنان به گوش دادن فعال در ارتباطات، می‌تواند عاملی در جهت تقویت ارتباطات اثربخش سازمانی باشد.

براساس نتایج حاصل از فرضیه

بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.
پیشنهاد می‌شود؛

تمرکز اداره کل امور عشایری باید بر روی تیم‌سازی و تلاش در جهت تفکر تیمی باشد تا تفکر انفرادی. این امر می‌تواند از طریق تشویق موفقیت‌های تیمی و سوق دادن افراد به تیم‌ها و تیم‌سازی رخ دهد. بدین طریق می‌توان اصل هدف مشترک را در میان کارکنان تقویت نمایند.

همچنین تقویت رابطه بین سرپرستان و کارکنان سازمان از طریق بهبود ارتباطات در سازمان، افزایش بازخوردهای مثبت و تشویقات کارکنان با پاداش‌های مادی و معنوی برای ایجاد انگیزه و کشف فرصت‌های موجود در بهبود سازمان، صرف توجه به میزان مناسب به احساسات، عقاید و طرز تلقی‌های کارکنان توسط سرپرستان برای موفقیت در تغییر نگرش کارکنان، آموزش سرپرستان و مدیران برای ترغیب و تشویق کارکنان برای عملی کردن آرمان‌های سازمان برای آماده‌سازی آنان برای موفقیت در تغییر نگرش کارکنان به تغییرات گسترده برنامه‌ریزی شده و ...، که سبب می‌گردد کارکنان نسبت به تغییرات سازمانی دارای دیدگاهی شفاف، روشن و مثبت بوده و آنها را عواملی برای کاهش موقعیت شغلی، تخریب شغل یا از دست دادن شغل و به‌طور کلی ترس از آینده شغلی ندانند.

مسئولان اداره کل امور عشایری راهکارهایی را به‌منظور از بین بردن موانع تسهیم و قابلیت جذب دانش در بین دسترسی به منابع مختلف داخلی و خارجی دانش فراهم نمایند.

براساس نتایج حاصل از فرضیه

بین تعهد سازمانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان اداره کل امور عشایر استان فارس رابطه مثبت وجود دارد.
پیشنهاد می‌شود؛

مدیریت به‌منظور تقویت اشتراک دانش باید در نقش یک رهبر پرنفوذ ظاهر شود. زیرا تقویت قابلیت‌های به اشتراک‌گذاری دانش نیاز به تغییر در فرهنگ‌ها و دیدگاه‌های حاکم بر سازمان و جهت‌دهی آنها به سوی یک هدف مشترک دارد.

متقاعد کردن کارکنان با برشمردن مزایای اشتراک دانش و تحولات در سازمان و تلاش برای دستیابی به اهداف حاصل از تغییرات و تحولات سازمانی به کارکنان با آموزش می‌تواند کاهش مقاومت کارکنان با انگیزش‌های مادی و معنوی، برای ایجاد تغییرات و تحولات مثبت مدنظر را در پی داشته باشد.

افزایش اختیارات کارکنان برای حل و فصل مسائل کاری مربوط به اشتراک‌گذاری دانش بدون نیاز به کسب مجوز از سرپرست و مدیر و عدم نیاز به کسب مجوز و پاسخ و تأیید نهایی مدیران و سرپرستان حتی در امور کوچک. این امر سبب تشویق مشورت در سازمان و مشارکت دانش در امور بین کارکنان با هم و بین کارکنان و مدیران می‌گردد و عدم وابستگی بی‌قید و شرط به دستورالعمل‌ها، می‌تواند به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را افزایش دهد و خود عاملی در جهت بهبود و تعهد بیشتر کارکنان به سازمان گردد.

اداره کل امور عشایری، بودجه بیشتری را برای شرکت مدیران و کارکنان در سمینارها، همایش‌ها و کنفرانس‌های علمی داخل کشور و خارج از آن در خصوص مزایای اشتراک دانش اختصاص دهند.

پیشنادهایی برای پژوهش‌های آتی

این پژوهش، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار اشتراک دانش از طریق دو متغیر میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در اداره کل امور عشایر استان فارس را مورد ارزیابی قرار داده است ولی از آنجا که قدرت تبیین (میزان R² مشاهده شده در مدل پژوهش) این متغیرها کامل نبوده این عوامل تنها عامل‌های موثر نبوده و متغیرهای مهم دیگری نیز در این فرایند به ایفای نقش می‌پردازند که بعضاً با کمبود یا فقدان پژوهش‌های تجربی کافی مواجه‌اند، از این رو پیشنهاد می‌شود در خصوص بررسی تأثیر این عوامل نیز پژوهش‌هایی انجام پذیرد.

پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی به تعیین و اندازه‌گیری تفاوت‌های حاصل از ویژگی‌های مختلف جمعیت شناختی و آمارهای توصیفی نیز پرداخته شود. همچنین طراحی الگوی توسعه هوش هیجانی در شرکت بررسی میزان حمایت و استقبال مدیران ارشد در تقویت رضایت شغلی انجام پژوهش به روش کیفی جهت بررسی دقیق و تمام چالش‌های اجرایی هوش هیجانی شناسایی و بررسی معیارهای سنجش رفتار اشتراک دانش در سازمان‌های خدماتی انجام پژوهش‌ها با تمرکز بر رضایت شغلی و سنجش اثرات و پیامدهای آن.

پیشنهاد می‌شود که سایر پژوهشگران به منظور شناسایی و رتبه‌بندی دیگر عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی اقدام به پژوهش‌های وسیع‌تری نمایند.

پیشنهاد می‌شود در طراحی مقیاس‌های مورد استفاده برای عامل‌های این پژوهش، از موانع و چالش‌های هوش هیجانی نیز استفاده شود.

پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی از متغیرهای میانجی دیگر و تبیین تاثیر آنها بر بهبود تعهد سازمانی استفاده شود.

انجام این پژوهش به روش تحلیل اکتشافی - کیفی و آزمون کردن کمی آنها با استفاده از روش فازی به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با انجام پژوهش‌هایی در دیگر شرکت‌ها جامعه‌های آماری دیگر و سطوح تحصیلی متفاوت با مقایسه نتایج آنها با یکدیگر، بر توان تعمیم‌پذیری نتایج این پژوهش بیفزایند. انجام این پژوهش در سایر شرکت‌های دولتی و خصوصی نیز پیشنهاد می‌گردد.

محدودیت‌های پژوهش

این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش‌ها محدودیت‌هایی داشته است. برخی از مهم‌ترین محدودیت‌های این پژوهش عبارتند از:

از آنجایی که ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه صرفاً پرسشنامه بوده و همچنین نمونه مورد بررسی محدود به اداره کل امور عشایر استان فارس می‌باشد لذا میزان تعمیم‌پذیری نتایج به دست آمده را می‌توان به عنوان محدودیت پژوهش قلمداد نمود.

پژوهش از داده‌های مقطعی بهره جسته است. بنابراین یک احتمال وجود دارد که ارتباط‌های منطقی ممکن متفاوت و حتی مفهوم خودش را پس از زمان طولانی از دست بدهد. با این حال مطالعات مقطعی به دلیل بررسی علت سنجی و اثرسنجی چندان مناسب این نوع پژوهش‌ها نمی‌باشد و بایستی مطالعات به صورت طولی انجام پذیرد.

احتمال عدم دقت پاسخگویان در تکمیل پرسشنامه به دلیل مشغله و عدم وقت کافی، همچنین ناهمگونی بسیار در توجه به سوالات پرسشنامه، که در صورت دقت در تکمیل اطلاعات به احتمال فراوان می‌توانست نتایج مطلوب‌تری را عاید پژوهشگر کند.

عدم پاسخ‌گویی مناسب بعضی از کارکنان و مدیران به پرسشنامه

عدم آشنایی بعضی از مدیران و کارکنان با مفاهیم و مولفه‌های پژوهش در دسترس نبودن برخی از سایت‌های معتبر علمی.
بالا بودن هزینه توزیع پرسشنامه و همچنین وقت‌گیر بودن توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه

منابع

- ❖ عرب شاهی، معصومه. (۱۳۸۰). شناسایی ابعاد و مولفه‌های رفتار اشتراک دانش اعضای هیئت علمی در دانشگاه‌های ایران و بررسی تاثیر ابعاد هوش هیجانی و هوش سازمانی بر آن. پایان‌نامه دکتری. دانشگاه فردوسی
- ❖ پارسا، نسرين. (۱۳۸۳). هوش هیجانی. تهران، رشد، چاپ سوم
- ❖ جوکار، مجتبی. (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت اقتصاد. دانشگاه شهید باهنر کرمان
- ❖ Change, M g. hang. Y c, yen, Dc. ND Tsenge. P T. (2009). The on The criticulsuccessfactors of knowldge management and classification frame work project in The excutiveyun of Taiwan Gowerment. expert systems application, pp. 5376-5386
- ❖ Wiig,K. (1993). knowledge management foundation: Thinking about Thinking-How Peopleand organizations creat, Represent and use know Ledge, schema press, Arlington, tx
- ❖ Sallis, E. jones, G. (2002). knowledge management in Edacution. koyan page lendon
- ❖ Nissen, M. (2005). dynamic knowledge patterns inform design: A Field study aknowledge stocks and flow in on extreme organization. of management information system, 22, 3, 225
- ❖ Lin, c. cyen. Tam. (2007). Anindustry-level knowledge mangement managemodel-astudy of information related industry inTaiwan,information &ment, No4 4, pp22-39
- ❖ Zhenjiang. Jiangsu. (2019). Linking emotinal intellingence to knowledge sharing behavior: mediating role of job satisfaction and organisational commitment. Middle East J, Management, Vol 6, No 3.