

## رابطه مدیریت دانش و هوش هیجانی با خلاقیت کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان

### Relationship between Knowledge Management and Emotional Intelligence with Staff Creativity of General office of Education in the Province of Guilan

**Dr. Abbas Sadeghi\***

Associate Professor of Educational Psychology,  
 Department of Consulting, University of Guilan

**Dr. Mohsen Moshkbid Haghighi**

Assistant Professor, Department of Psychology,  
 Rasht Branch of Islamic Azad University

**Aram Yousefi**

MA of Psychology, Department of Psychology,  
 Rasht Branch of Islamic Azad University

**Zahra Khedmati**

MA of Psychology, Department of Psychology,  
 Rasht Branch of Islamic Azad University

عباس صادقی (نویسنده مسئول)

دانشیار روانشناسی تربیتی، گروه مشاوره، دانشگاه گیلان، رشت

محسن مشکبید حقیقی

استادیار، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت

آرام یوسفی

کارشناس ارشد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت

زهره خدمتی

کارشناس ارشد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت

#### Abstract

Organizational creativity is an active factor in the success of organizations that are affected by a variety of factors. The purpose of this study was to investigate the role of knowledge management and emotional intelligence in employee creativity. This descriptive cross-sectional study was performed in the statistical society of the General Directorate of Education in Guilan province in 2017 (N = 290). One hundred sixty-five people participated in this study. Participants were selected by simple random sampling. The Abedi Questionnaire (1993), Norozi Knowledge Management Questionnaire (2006) and Shiring Emotional Intelligence Questionnaire (1966) were used to collect data. Data were analyzed by using SPSS-19 software, Pearson Correlation Coefficient, and stepwise regression tests. The results of Pearson correlation showed that the creativity of the employees has a positive and significant relationship with emotional intelligence ( $r = 0.634$ ) and knowledge management ( $r = 0.4211$ ) ( $P < 0.01$ ). Also, the results of regression showed that in emotional intelligence ( $\beta = 0.364$ ,  $t = 10.453$ ,  $0.0000$ ) and knowledge management ( $\beta = 0.223$ ,  $t = 3.552$ ,  $0.0000$ ) variables can explain significantly %0.44 of the variance of creativity. The results indicate that emotional intelligence has more predictive power than knowledge management. Accordingly, the training of emotional intelligence and attention to knowledge management in increasing the creativity of staff is recommended.

**Keywords:** creativity, emotional intelligence, knowledge management

#### چکیده

خلاقیت سازمانی یک عامل موثر در موفقیت سازمان‌ها می‌باشد که متأثر از عوامل گوناگونی می‌باشد. این مطالعه با هدف بررسی نقش مدیریت دانش و هوش هیجانی در خلاقیت کارکنان انجام شد. این مطالعه توصیفی - مقطعی بود که در جامعه آماری کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان در سال ۱۳۹۵ انجام شد ( $N = 290$ ). در این مطالعه ۱۶۵ نفر مشارکت داشتند. مشارکت‌کنندگان بر اساس لیست به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه خلاقیت عابدی (۱۳۷۲)، پرسشنامه مدیریت دانش نوروزیان (۱۳۸۵) و پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ (۱۹۶۶) استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS-19 و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام انجام شد. نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که خلاقیت کارکنان با هوش هیجانی ( $r = 0.634$ ) و مدیریت دانش ( $r = 0.4211$ ) رابطه مثبت و معنادار دارد ( $P < 0.01$ ). همچنین نتایج رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد که در گام اول متغیر هوش هیجانی ( $\beta = 0.364$ ,  $t = 10.453$ ,  $P = 0.0000$ ) و در گام دوم متغیر مدیریت دانش ( $\beta = 0.223$ ,  $t = 3.552$ ,  $P = 0.0000$ )، قدرت پیش‌بینی‌کنندگی خلاقیت را در کارکنان دارند و در مجموع ۴۴٪ از واریانس خلاقیت را به‌طور معنادار تبیین می‌کنند. نتایج این مطالعه گویای این است که هوش هیجانی نسبت به مدیریت دانش از قدرت پیش‌بینی‌کنندگی بیشتری برخوردار است. بر این اساس آموزش هوش هیجانی و توجه به مدیریت دانش در افزایش خلاقیت کارکنان پیشنهاد می‌شود.

**کلمات کلیدی:** خلاقیت، هوش هیجانی، مدیریت دانش

## مقدمه

خلاقیت قدرت و توانایی ایجاد خلق مفاهیم یا به کارگیری آن در شکل جدید از طریق مهارت‌های ذهنی تعریف شده است (علاء‌الدینی، کلانتری، کجباف، مولوی، ۱۳۹۴). در حقیقت این توانایی انسانی، فرایند تعامل فرد با محیط است؛ محیط منجر به تحریک فیزیکی و اجتماعی می‌شود و خلاقیت را در اعضا تقویت می‌کند. در حال حاضر خلاقیت منجر به کسب مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود و سازمان‌ها برای پرورش اعضای خلاق با هم رقابت می‌کنند (پاین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). یکی از عواملی که بر خلاقیت کارکنان تاثیر می‌گذارد مدیریت دانش می‌باشد (سیگالا و کلیکیت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). جهان کنونی و دنیای کار به طور خاص، در حال تجربه کردن یک انتقال نمونه است. از سوی دیگر انتقال به سوی سازمان‌هایی با محوریت دانش در یک جامعه ای براساس دانش می‌باشد. در چنین سازمان‌هایی به دانش به عنوان یک منبع باارزش و جدی توجه می‌شود و تجهیز مهارت‌های پردازش دانش برای به حداکثر رساندن ارزش این منبع شدیداً حمایت می‌شود (وب<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷).

منابع دانش سازمان پیچیده و چندوجهی است، از موضوعات ضمنی گرفته تا دانشی که تلویحاً ارائه می‌شود و شامل دانش توصیفی، دانش روش مابانه و دانش مستدل می‌باشد. واضح است که منابع دانش نیازمند مدیریت دقیق و هوشمند می‌باشد. علیرغم همه صحبت‌ها درباره نیروی فکری و سرمایه معنوی، تعداد کمی از مدیران ماهیت واقعی شرکت بر مبنای دانش را درک کرده‌اند در حالی که نیاز سازمان‌های جدید به دانش به طور وسیع پذیرفته شده است. سازمان‌های معدودی هستند که امروزه به طور کامل رشد کرده‌اند و سطح دانش سازمانی را برای بهبود اجرا و عملکردشان ارتقاء داده‌اند (امین بیدختی، مکوند حسینی، زهرا احسانی، ۱۳۹۰) مدیریت دانش، راهبردها و فرآیندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و برآورده ساختن انتظارات سازمان، مشتریان و کاربران در کل سازمان بوجود آورند (احمدی بالادهی و میرزائی، ۱۳۹۳).

مدیریت دانش جایگاه بالایی در بازار اقتصادی و ارائه خدمات دارد. در دهه اخیر نظام‌های مبتنی بر هوش مصنوعی برای مدیریت دانش به کار گرفته شد و مفاهیمی چون فراهم آوری دانش، مهندسی دانش، نظام‌های دانش مدار و مانند آن رواج یافت (داون پورت<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). مدیریت دانش ترکیب فرایندهای اداره، کنترل، خلاقیت، کدگذاری، اشاعه و اعمال قدرت دانش در سازمان است و هدف اصلی آن اطمینان از این است که شخص نیازمند به دانش مورد نیاز خود در زمان مقتضی دسترسی می‌یابد؛ به گونه‌ای که توانایی تصمیم‌گیری به‌موقع و درست برای او ممکن می‌شود (پولین و سون‌سون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). صمدیان (۱۳۸۹) در پژوهش خود نشان داد که، مشارکت در دانش، سازماندهی دانش، کاربرد دانش، ارزیابی دانش و کشف و خلق دانش بر خلاقیت کارکنان تأثیرگذار است. به عقیده کرمر، ویلامر و آگیونیس<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) خلاقیت سازمانی دارای همبستگی مثبتی با مدیریت دانش سازمانی و فرایندهای آن بوده و مدیریت صحیح دانش سازمانی می‌تواند موجب بهبود و ارتقاء خلاقیت در میان کارکنان سازمان‌ها باشد.

یکی دیگر از عواملی که بر خلاقیت کارکنان تاثیرگذار است هوش هیجانی می‌باشد (فورنهام<sup>۷</sup>، ۲۰۱۶). از نظر گلمن<sup>۸</sup> (۱۹۹۸)، هوش هیجانی ترکیبی از مهارت‌هاست که به توانایی فرد در اداره و نظارت بر احساسات خود و همچنین حالت‌های احساسی دیگران مربوط است (به‌نقل از گروسون، گروسون و بیکنمیر<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶). به گفته باریون<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی، ابزاری است که به تسریع و شکل‌گیری خلاقیت در افراد می‌انجامد، این هوش نقش مهمی در تسهیل خلاقیت ایفاء می‌نماید. خلاقیت به طور معناداری با تصویرسازی افراد مرتبط است. وقتی که فرد با ایده‌ها، افراد و محیط کنش متقابل برقرار می‌سازد، این ارتباط به روابط معنادار و نتایج جدید منجر خواهد شد در حقیقت هوش هیجانی عملکرد باثباتی را شکل می‌بخشد، مهارت‌های شناختی نیز در این فرایند نقش مهمی دارند، اما زمانی که هوش افراد با هوش هیجانی به‌عنوان عملکرد عالی فردی با یکدیگر ترکیب می‌گردند، این ادغام نشان می‌دهد که اهمیت هوش هیجانی در محیط کاری دوبرابر است (صباحی و دشتی، ۲۰۱۶).

1. Payne

2. Sigala & Chalkiti

3. Webb

4. Davenport

5. Paulin, & Suneson

6. Kremer, Villamor, & Aguinis

7. Furnham

8. Gelman

9. Carson, Carson, & Birkenmeier

10. BarYon

در باب اهمیت این موضوع باید اشاره نمود که، در عصر اطلاعات و دوران فراصنعتی، خلاقیت نه تنها یک ضرورت، بلکه شرط بقاست، در حقیقت به علت مواجهه شدن جوامع بشری با مسائل ناهنگامی فزاینده، وابستگی متقابل بین کشورها، تحلیل رفتن منابع طبیعی، سرعت فزاینده تغییرات و مسائل متعدد دیگر، نیاز به خلاقیت اجتناب ناپذیر است. همچنین مدیریت دانش و فعالیت‌های مرتبط با آن نیز، دارای کارکردهای متعددی در سازمان‌ها است که یکی از اصلی‌ترین و مهم‌ترین آن‌ها افزایش توان رقابت سازمان در محیط رقابتی و خلق مزیت‌های رقابتی پایدار برای سازمان‌ها است و این موضوع به ویژه در سازمان‌های دانش محور که دانش کارکنان آن‌ها عامل اصلی ارائه محصول یا خدمت آن‌ها محسوب می‌گردد، نمود بیشتری دارد. از سوی دیگر همگام با رشد سریع صنایع و فناوری فنی امروزه توجه ویژه‌ای نیز به بعد انسانی و تلویحاً روان شناختی و کار شده است. مدیران ارشد سازمان‌ها با سرمایه گذاری‌های کلان سعی دارند با ایجاد شرایط فیزیکی و روانی مناسب برای پرسنل خود آن‌ها را در انجام بهتر و دقیق‌تر وظایف خود یاری دهند تا اهداف اصلی آن‌ها و از جمله مهم‌ترین آن‌ها، افزایش بهره‌وری آسیب نبیند. با توجه به اهمیت خلاقیت در سازمان‌ها بیشتر مطالعات بر اساس نظریه‌های علم مدیریت در حوزه منابع انسانی انجام شده است (اژدری، لگزریان، شیرازی و فیاضی، ۱۳۹۷)؛ اما نظر به اهمیت این موضوع مطالعات محدودی بر اساس متغیرهای روانشناختی هوش هیجانی (قنبری، اردلان، محمدی، ۱۳۹۳) و مدیریت دانش (برزگر، علیزاده و کیایی، ۱۳۹۲) انجام شده است. اما با توجه به اهمیت نقش دو متغیر هوش هیجانی و مدیریت دانش در خلاقیت کارکنان، در بررسی پیشینه مطالعه‌ای یافت نشد که این دو متغیره به عنوان پیش‌بین مورد بررسی قرار گیرند. بر این اساس با توجه به ضرورت خلاقیت کارکنان برای رشد و ارتقاء اهداف سازمانی تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش هوش هیجانی و مدیریت دانش در خلاقیت کارکنان انجام شد.

## روش

این مطالعه توصیفی-مقطعی بود که در جامعه آماری کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان در سال ۱۳۹۵ انجام شد (N=۲۹۰). در این مطالعه ۱۶۵ نفر مشارکت داشتند. معیار حجم نمونه جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> (۱۹۷۰) بود و مشارکت‌کنندگان بر اساس لیست به روش تصادفی ساده انتخاب شدند و همه افراد انتخاب شده در مطالعه شرکت کردند. رضایت آگاهانه جهت شرکت در پژوهش تنها معیار ورود به پژوهش در نظر گرفته شد. پس از انتخاب افراد پرسشنامه‌ها به صورت انفرادی در بین آن‌ها توزیع شد و از آن‌ها خواسته شد که پس از تکمیل و موقع خارج شدن از سازمان به واحد نگهبانی تحویل دهند. در این مطالعه ضمن اطلاع‌رسانی از هدف اجرای پرسشنامه‌ها و حفظ رازداری، جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. در این مطالعه، ۴۴/۲٪ از پاسخگویان را زنان و ۵۵/۸٪ را نیز مردان تشکیل دادند، ۵۶٪ دارای تحصیلات کارشناسی و ۳۹٪ تحصیلات کارشناسی ارشد و ۵٪ تحصیلات دکترا داشتند. ۹٪ از پاسخگویان زیر ۲۵ سال، ۳۳/۹٪ بین ۲۵ الی ۳۵ سال، ۳۲/۷٪ بین ۳۵ الی ۴۵ سال و ۲۴/۲٪ نیز بالاتر از ۴۵ سال بودند. ۹/۷٪ از پاسخگویان دارای سابقه کاری زیر ۵ سال، ۲۷/۳٪ بین ۵ الی ۱۰ سال و ۳۹/۴٪ بین ۱۰ الی ۱۵ سال و ۲۳/۶٪ نیز بالاتر از ۱۵ سال سابقه کاری داشته‌اند.

**پرسشنامه خلاقیت عابدی (۱۳۷۲):** این پرسشنامه دارای ۶۰ سوال می‌باشد که هر سوال بر اساس سه گزینه الف (نمره ۱)، ب (نمره ۲) و ج (نمره ۳) پاسخ داده می‌شود. این پرسشنامه بر اساس آزمون خلاقیت تورنس<sup>۲</sup> و برای ارزیابی ۴ مولفه سیالی، ابتکار، انعطاف‌پذیری و بسط تدوین شده است، حداقل نمره در این آزمون ۶۰ و حداکثر ۱۸۰ می‌باشد. عابدی در مطالعه خود ضریب آلفای کرونباخ را برای مولفه‌های خلاقیت، به ترتیب سیالی ۰/۷۵، ابتکار ۰/۶۷، انعطاف‌پذیری ۰/۶۱، و بسط ۰/۶۱ گزارش کرده است. روایی آزمون با آزمون خلاقیت تورنس و دیگر آزمون‌ها با حدود اطمینان ۰/۹۹ معنادار گزارش شده است که نشان دهنده روایی بالای این ابزار است (عابدی، ۱۳۷۲). در این مطالعه ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۷۰ محاسبه شده است.

**پرسشنامه مدیریت دانش نوروزیان (۱۳۸۵):** ابزار اندازه‌گیری مدیریت دانش در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته نوروزیان (۱۳۸۵) می‌باشد که با استفاده از پرسشنامه و همچنین مطالعات مربوط به مدیریت دانش و بررسی پرسشنامه‌های مشابه تدوین گردیده است. این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال در طیف لیکرت شش عامل ۱ تا ۶ می‌باشد. مدیریت دانش حاصل جمع ۲۵ سوال می‌باشد، حداقل نمره ۲۵ و حداکثر نمره ۱۲۵ می‌باشد. پایایی این پرسشنامه به روش کرونباخ آلفا ۰/۸۹ و روایی آن به روش محتوایی محاسبه شده است (محمدی، مهرآیین، باقری و ارجی، ۱۳۹۴). در این مطالعه ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۳ محاسبه شده است.

1. Krejcie, & Morgan

2. Torrance

**پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ<sup>۱</sup> (۱۹۶۶):** در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شرینگ (۱۹۶۶) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۳ سوال می‌باشد که در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای پاسخ داده می‌شود. حداقل نمره در این آزمون ۳۳ و حداکثر ۱۶۵ می‌باشد. منصوری (۱۳۸۰) پایایی این پرسشنامه به روش کرونباخ آلفا ۰/۸۴ گزارش کرد. در این مطالعه ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۷۸ محاسبه شده است. همچنین در این پژوهش از یک چک‌لیست جهت جمع‌آوری اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت-کنندگان استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS-19 و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شد.

### یافته‌ها

در این مطالعه ۱۶۵ نفر مشارکت داشتند. در جدول یک یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش و ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرها ارائه شده است.

جدول ۱: یافته‌های توصیفی و ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه	۱	۲	۳
۱. خلاقیت کارکنان	۱۱۵/۱۳	۸/۳	۷۱	۱۸۰	۱	-	-
۲. هوش هیجانی	۹۴/۰۳	۲۴/۴	۷۰	۱۶۵	**۰/۶۳۴	۱	-
۳. مدیریت دانش	۷۶/۰۹	۷۶/۷	۴۶	۱۲۵	**۰/۴۲۱	**۰/۳۵۸	۱

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که خلاقیت کارکنان با هوش هیجانی ( $r=0/634$ ) و مدیریت دانش ( $r=0/421$ ) رابطه مثبت و معنادار دارد ( $P<0/01$ ). از نتایج می‌توان اینگونه استنباط کرد که رابطه هوش هیجانی با خلاقیت بیشتر از رابطه مدیریت دانش با خلاقیت است، اما جهت بررسی یک برآورد دقیق‌تر از آزمون رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شد تا سهم دقیق هر یک از متغیرها در پیش‌بینی خلاقیت محاسبه شود.

نتایج نشان داد که پیش‌فرض‌های رگرسیون برقرار می‌باشد و اجرای آزمون پارامتریک رگرسیون مجاز است. ۱- نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای نشان داد که متغیر خلاقیت ( $Sig=0/099$ )، هوش هیجانی ( $Sig=0/125$ ) و مدیریت دانش ( $Sig=0/109$ ) معنادار نمی‌باشند، و متغیرها از توزیع نرمال برخوردار می‌باشند. ۲- نتیجه ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پیش‌بین (هوش هیجانی و مدیریت دانش) نشان داد که ضریب همبستگی کمتر از ۰/۹۰۰ می‌باشد ( $r=0/358$ ) که نشان دهنده عدم رابطه خطی چندگانه بین متغیرهای پیش‌بین می‌باشد. ۳- همچنین آماره دوربین- واتسون برابر با ۱/۲۲ محاسبه شده است که نمایانگر استقلال خطاها می‌باشد. نتایج آزمون رگرسیون در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: رگرسیون گام‌به‌گام جهت پیش‌بینی خلاقیت کارکنان بر اساس هوش هیجانی و مدیریت دانش

مدل	R	R <sup>2</sup>	F	ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد	t	Sig.
				B	Beta		
۱	۰/۶۳۴	۰/۴۰۱	۱۰۹/۲۷۰	۴۲/۲۹۳	۸/۶۰۳	۴/۹۷۹	۰/۰۰۰
				۱/۰۱۶	۰/۰۹۷	۱۰/۴۵۳	۰/۰۰۰
۲	۰/۶۶۷	۰/۴۴۵	۶۴/۸۳۶	۲۹/۶۱۴	۹/۱۰۸	۳/۲۵۱	۰/۰۰۰
				۰/۸۸۸	۰/۱۰۱	۸/۸۳۱	۰/۰۰۰
				۰/۴۰۸	۱۱۵	۳/۵۵۲	۰/۰۰۰

<sup>۱</sup> . Sharing

نتایج رگرسیون گام به گام در جدول ۲ نشان داد که در گام اول متغیر هوش هیجانی ( $\beta=0/364$ ,  $t=10/453$ ,  $P=0/000$ )، در گام دوم متغیر مدیریت دانش ( $\beta=0/223$ ,  $t=3/552$ ,  $P=0/000$ ) قدرت پیش بینی کنندگی خلایقیت را در کارکنان دارند و در مجموع ۴۴٪ از واریانس خلایقیت را به طور معنادار تبیین می کنند.

### بحث و نتیجه گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه مدیریت دانش و هوش هیجانی با خلایقیت کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان انجام شد. نتایج نشان داد که بین خلایقیت و هوش هیجانی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش هوش هیجانی، خلایقیت در کارکنان افزایش پیدا می کند. این نتیجه با مطالعات حسینی، عطایی فر و همتی راد (۱۳۹۶)، قنبری، اردلان و محمدی (۱۳۹۳)، سلاجقه، نیک پور و نویری آیدیشه (۱۳۹۰)، جفری، دم و کودن ۱ (۲۰۱۶)، کاسترو، گومز و سوسا ۲ (۲۰۱۲) و سانچز- رویز، هرنندز- تورانو، پرز- گونزالز، باتی و پتریدیز ۳ (۲۰۱۱) همسو می باشد. در واقع این مطالعات اعتقاد بر این دارند که هوش هیجانی با خلایقیت و رفتارهای نوآورانه سازمانی در ارتباط می باشد.

در تبیین نتایج می توان گفت که هیجان بر نظام شناختی افراد تاثیر می گذارد و هیجان را تحت تاثیر قرار می دهد. این تغییرات فرد را وادار می کند تا مسائل را از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار دهد و در مورد یک مسئله عمیق تر و خلاقانه تر نگاه کند (اویکیوک، بارکت، مایر ۴، ۲۰۰۷). همچنین می توان گفت که هوش هیجانی به افراد این امکان را می دهد تا موقعیت های اجتماعی و فردی زندگی خود را به نحوه موثرتری مدیریت کنند و با شناخت صحیح عواطف و کنترل مناسب آن ها در زمینه های مختلف، خواهند توانست ابتکار و خلایقیت خود را به منظور بالا بردن عملکرد خود افزایش دهند (صبوری نوجه دهی، ۱۳۹۲).

نتایج دیگر نشان داد که بین مدیریت دانش و خلایقیت ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد، به عبارت دیگر با بالا رفتن مدیریت دانش بر میزان خلایقیت کارکنان افزوده شده و بالعکس با پایین آمدن مدیریت دانش از میزان خلایقیت کارکنان کاسته می شود. نتایج حاضر با مطالعات احمدی بالادهی و میرزایی (۱۳۹۳)، سیگالا و چالکیتی ۵ (۲۰۱۵)، سانگ و چولی ۶ (۲۰۱۲) و بتیول، دی ماریا و گراندینتی ۷ (۲۰۱۲) همسو می باشد. از این رو با توجه به نقش مدیریت دانش در توسعه خلایقیت کارکنان و به تبع آن افزایش توان رقابت و تضمین بقای سازمان، یافته های تحقیق بیانگر آن است که یک سازمان دانشی نیازمند رویکرد و دیدگاه مدیریتی متفاوتی است و شیوه مدیریت این سازمان ها باید به گونه ای دانش محور و مبتنی بر مدیریت دانش سازمانی طراحی گردد تا موجبات رشد و تعالی سازمان را از طریق خلایقیت کارکنان فراهم نماید. همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که خلایقیت سازمانی دارای همبستگی مثبتی با مدیریت دانش سازمانی و فرایندهای آن بوده و مدیریت صحیح دانش سازمانی می تواند موجب بهبود و ارتقاء خلایقیت در میان کارکنان سازمان ها باشد. در تبیین چنین یافته ای می بیست اشاره نمود زمانی که سازمان در بعد دانش سازمانی به گونه ای عمل نماید که فرایند نگهداری، انتقال و جذب دانش تسهیل گردد، کارکنان سازمان نیز با قرار گرفتن دانش مورد نیاز جهت به کارگیری آن در حوزه وظایف خود راحت تر خواهند توانست ظرفیت های نهفته خود را شکوفا سازند و به عبارتی در موقعیت های مختلف با خلایقیت و ابتکار عملی که به واسطه مدیریت مؤثر دانش در سازمان صورت می پذیرد، عملکرد شغلی خود را ارتقاء بخشند. به عنوان مثال زمانی که فرد دریابد در سازمان تحت فعالیت، جلسات منظم و مستمر برای تبادل اطلاعات میان مسئولین و کارکنان برگزار گردیده، تصمیمات درست و مطمئنی با توجه به دانش موجود در سازمان گرفته شده، حلقه های بازخورد بین رفتار و نتایج آن در سازمان وجود داشته، از دانش کارکنان در جهت اهداف سازمانی استفاده گردیده، کارکنان کلیدی جهت ثبت و نگهداری دانش آنها شناسایی شده، اطلاعات مربوط به دانش کارکنان ثبت و نگهداری می گردد، چنین محیط مناسبی زمینه ساز شکوفا شدن ایده های خلاقانه و مبتکرانه از سوی کارکنان در سازمان نیز می گرد (بتیول، دی ماریا و گراندینتی ۸، ۲۰۱۲).

1. Jafri, Dem, & Choden

2. Castro, Gomes, & de Sousa

3. Sánchez-Ruiz, Hernández-Torrano, Pérez-González, Batey, & Petrides

4. Ivcevic, Brackett, & Mayer

5. Sigala, & Chalkiti

6. Sung, & Choi

7. Bettiol, Di Maria, & Grandinetti

8. Bettiol, Di Maria, & Grandinetti



نتایج این مطالعه نشان داد که متغیرهای هوش هیجانی و مدیریت دانش ۴۴٪ از واریانس خلاقیت سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. در اهمیت هوش هیجانی در خلاقیت سازمانی می‌توان گفت که هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خود آگاهی، روحیات خود را کنترل کند؛ از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد؛ از طریق همدلی، تأثیر آن‌ها را درک کند و از مدیریت رابطه، به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد. در واقع علاوه بر هوش هیجانی باید مولفه های آن نیز متمرکز شد. هوش هیجانی: قابلیت فردی و قابلیت اجتماعی. قابلیت فردی روی شخص به عنوان یک فرد تمرکز داشته و به دو قسمت خود آگاهی و خود مدیریتی تقسیم می‌شود. قابلیت اجتماعی بیشتر روی نحوه رفتار با دیگران تمرکز دارد و به آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه تقسیم می‌شود. در این ارتباط کارکنانی که دارای خودآگاهی، خود مدیریتی بود در سطح فردی بهتر می‌توانند استعدادهای درونی خود را شکوفا کرده و در موقعیت‌های شغلی و کاری خود بر اساس توانایی‌هایی که دارند، خلاقیت بیشتری را از خود نشان دهند (ایوسویس، براکت و مایر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

چنین افرادی به دلیل برخورداری از هوش هیجانی بالا و در سطح اجتماعی نیز از آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط مناسبی برخوردار بوده و در تصمیم‌گیری‌های گروهی و موقعیت‌های اجتماعی خود خلاقیت بالاتری را نیز از خود نشان می‌دهند چرا که با شناسایی درست موقعیت و درک عواطف اجتماعی این افراد با بالاترین بهره‌وری خواهند توانست از توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود که بخشی از انقباضی و بخشی دیگر اکتسابی است، استفاده نمایند و در کمترین زمان ممکن خلاقانه‌ترین ایده‌ها و تصمیم‌ها را اتخاذ نمایند.

در اهمیت مدیریت دانش در خلاقیت سازمانی می‌توان گفت که سازمان‌های دانش‌محوری همچون آموزش و پرورش می‌بایست شرایطی را فراهم آورند که کارکنان بتوانند توانایی‌های بالقوه خود را شکوفا سازند، اگر سازمان مذکور از شیوه مدیریت خشک و استبدادی استفاده نماید که امکان هرگونه خلاقیت و نوآوری را از کارکنان سلب نماید، طبیعتاً کارکنان نیز نخواهند توانست استعدادهای خود را به منحصه ظهور برسانند. لذا اگر برای سازمان تولید دانش و ایده جدید از اولویت بالایی برخوردار باشد، فضای مناسبی برای به اجرا درآوردن نظریه‌ها و ایده‌های جدید وجود داشته باشد، سامانه‌های مدیریت ایده‌ها همچون نظام پیشنهادات، اتاق فکر، شورای مشورتی و ... در سازمان تعبیه گردیده، ساز و کار مشخص جهت تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار در دسترس بوده، سیستم‌های اطلاعاتی که باعث افزایش دانش سازمانی می‌شوند در کنار چشم انداز و استراتژی مشخص در حوزه دانش، تسهیم مناسب دانش و تجربیات افراد با همکاران، میزان تشویق افراد به خاطر تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود، وجود امکانات لازم جهت تسهیم دانش در سازمان، میزان رواج کار تیمی در سازمان، وجود اعتماد کافی در سازمان برای ارائه دانش افراد به کل سازمان حاکم باشد، افراد در چنین محیطی به راحتی خواهند توانست از ایده‌های و توانایی خلاقانه خود در جهت افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمانی استفاده نمایند. لازم به ذکر است که رمز بقای سازمان‌های امروزی استفاده از ایده‌های خلاقانه و نوآورانه جهت جذب منابع مالی و حمایتی است و این امر تنها با اولویت بخشیدن به خلاقیت و ابتکار نیروهای انسانی امکان پذیر است (دالکر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳).

از آنجاییکه مدیریت دانش نقش مهمی در افزایش خلاقیت کارکنان ایفاء می‌نماید، لذا پیشنهاد می‌گردد آموزش پرورش با تسهیل فرایند تسهیم دانش در سازمان در مواردی چون استفاده از دانش و تجربیات کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری، تشویق افراد به خاطر تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود، فراهم نمودن امکانات لازم جهت تسهیم دانش در سازمان، رواج کار تیمی در سازمان و شکل بخشیدن به اعتماد سازمانی در بین کارکنان برای ارائه دانش افراد به کل سازمان زمینه ساز بروز خلاقیت و ایده‌های نوآورانه از سوی افراد صاحب فکر و اندیشه گردند. همچنین پیشنهاد می‌شود که آموزش‌های هوش هیجانی همواره به‌عنوان یک برنامه مکمل برای کارکنان آموزش و پرورش توسط متخصصین روانشناسی ارائه شود.

## منابع

- احمدی بالا دهی، سید مهدی، میرزایی، محمد علی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان. *مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی*، ۷ (۱)، ۴۱-۵۹.
- اژدری، گلناز، لگزبان، محمد، شیرازی، علی، فیاضی، بی بی مرجان. (۱۳۹۷). نوآوری و خلاقیت در اجرای اقدامات مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های دانش‌بنیان. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۷ (۴)، ۱-۳۲.

<sup>1</sup> . Ivcevic, Brackett, & Mayer

<sup>2</sup> . Dalkir

- امین بیدختی، علی، مکوند حسینی، شاهرخ، احسانی، زهرا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهرستان سمنان. *فصلنامه راهبرد*، ۲۰ (۵۹)، ۱۹۱-۲۱۶.
- برزگر، نادر، عزیززاده، سعید، کیایی، سیده زهرا سادات. (۱۳۹۲). رابطه بین مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی کارکنان (مطالعه مورد- بانک تجارت). *پژوهشنامه تربیتی*، ۸ (۳۶)، ۱۱۹-۱۳۲.
- حسینی، سمیرا سادات، عطایی فر، ربابه، همتی راد، گیتی. (۱۳۹۶). تعیین رابطه بین خلاقیت، هوش معنوی و هوش هیجانی کارکنان با بهره وری آن ها در سازمان جهاد کشاورزی استان گلستان. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۱۰ (۳۶)، ۱۵۵-۱۷۴.
- سلاجقه، سنجر، نیک پور، امین، نوبری آیدیشه، سمیه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و نوآوری سازمانی در بین مدیران بخش خصوصی و سازمان های دولتی شهر تهران. *مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)*، ۵ (۱۸)، ۱۶۶-۱۴۷.
- صبوری نوجهدهی، شهرزاد. (۱۳۹۲). رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت بحران. *ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*، ۱۵ (۱)، ۴۵-۵۴.
- صمدیان، ابوالفضل. (۱۳۸۹). تأثیر مدیریت دانش بر میزان خلاقیت کارکنان سازمان صدا و سیما. *استان تهران. مجله مدیریت فرهنگی*، ۵ (۱۱)، ۶۷-۷۴.
- عابدی، جمال. (۱۳۷۲). خلاقیت و شیوه‌ای نو در اندازه‌گیری آن. *پژوهش‌های روان‌شناختی*، ۲ (۱-۲)، ۴۶-۵۴.
- علاءالدینی، زهره، کلانتری، مهرداد، کجباف، محمدباقر، مولوی، حسین. (۱۳۹۴). تأثیر بازی ایفای نقش بر خلاقیت هیجانی و شناختی کودکان. *روان‌شناسی تحولی: روان‌شناسان ایرانی*، ۱۲ (۴۵)، ۲۵-۱۵.
- قنبری، سیروس، اردلان، محمدرضا، محمدی، بهرام. (۱۳۹۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و خلاقیت با اثربخشی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهرستان سنج. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۴ (۲)، ۱۳۵-۱۵۱.
- قنبری، سیروس، اردلان، محمدرضا، محمدی، بهرام. (۱۳۹۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و خلاقیت با اثربخشی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهرستان سنج. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۴ (۲)، ۱۳۵-۱۵۱.
- محمدی، مجید، مهرآیین، اسماعیل، باقری، سمیه، ارجی، گلی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر مدیریت دانش از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زابل. *فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زابل*، ۷ (۴)، ۱۰-۱.
- منصوری، بهزاد. (۱۳۸۰). *هنجاریابی آزمون هوش هیجانی شرینگ برای دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه‌های دولتی مستقر در تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
- Bettiol, M., Di Maria, E., & Grandinetti, R. (2012). Codification and creativity: knowledge management strategies in KIBS. *Journal of Knowledge Management*, 16(4), 550-562.
- Carson, K. D., Carson, P. P., & Birkenmeier, B. J. (2016). Measuring emotional intelligence: Development and validation of an instrument. *Journal of Behavioral and applied Management*, 2(1), 810.
- Castro, F., Gomes, J., & de Sousa, F. C. (2012). Do intelligent leaders make a difference? The effect of a leader's emotional intelligence on followers' creativity. *Creativity and Innovation Management*, 21(2), 171-182.
- Dalkir, K. (2013). *Knowledge management in theory and practice*. Routledge.
- Davenport, T. H. (2015). Process management for knowledge work. In *Handbook on Business Process Management 1* (pp. 17-35). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Furnham, A. (2016). The relationship between cognitive ability, emotional intelligence and creativity. *Psychology*, 7(02), 193.
- Ivcevic, Z., Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2007). Emotional intelligence and emotional creativity. *Journal of Personality*, 75 (2), 199– 220.
- Ivcevic, Z., Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2007). Emotional intelligence and emotional creativity. *Journal of Personality*, 75(2), 199-236.
- Jafri, M. H., Dem, C., & Choden, S. (2016). Emotional intelligence and employee creativity: Moderating role of proactive personality and organizational climate. *Business Perspectives and Research*, 4(1), 54-66.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kremer, H., Villamor, I., & Aguinis, H. (2019). Innovation leadership: Best-practice recommendations for promoting employee creativity, voice, and knowledge sharing. *Business Horizons*, 62(1), 65-74.
- Paulin, D., & Suneson, K. (2015). Knowledge transfer, knowledge sharing and knowledge barriers—three blurry terms in KM. *Leading Issues in Knowledge Management, Volume Two*, 2, 73-94.
- Payne, A. (2018). "The men did not care for us women": How Women Lost Out in the Creative Departments of Advertising Agencies in the 1950s and 1960s. *Feminist Media Histories*, 4(4), 83-108.
- Sabahi, A., & Dashti, N. (2016). The effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*, 6(7), 475-480.

## Relationship between Knowledge Management and Emotional Intelligence with Staff Creativity of General

- Sánchez-Ruiz, M. J., Hernández-Torrano, D., Pérez-González, J. C., Batey, M., & Petrides, K. V. (2011). The relationship between trait emotional intelligence and creativity across subject domains. *Motivation and Emotion*, 35(4), 461-473.
- Sigala, M., & Chalkiti, K. (2015). Knowledge management, social media and employee creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 44-58.
- Sung, S. Y., & Choi, J. N. (2012). Effects of team knowledge management on the creativity and financial performance of organizational teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 118(1), 4-13.
- Webb, S. P. (2017). *Knowledge management: Linchpin of change*. Routledge.



شپوشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی