

بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان)

علی نصر اصفهانی* مجتبی فرخی** زینب امیری***

چکیده

داشتن هوش اجتماعی برای برقراری ارتباط مناسب میان کارکنان دانشگاه، و تبادل دانش و تجربیات ضروری است. هوش اجتماعی باعث ایجاد توانمندی کارکنان برای درک و ارتباط بهتر با مراجعه‌کنندگان و خدمات‌دهی مناسب‌تر به آن‌ها خواهد شد. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش بود. پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه اصفهان به تعداد ۲۲۰ نفر در سال ۱۳۹۵ است. براساس فرمول کوکران، حجم نمونه ۱۳۲ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه هوش اجتماعی نصر اصفهانی (۱۳۹۳) و پرسشنامه تسهیم دانش علامه و همکاران (۱۳۹۴) به کار گرفته شد. روایی پرسشنامه با روش روایی محتوایی و با به کارگیری نظرهای برخی استادان مدیریت تأیید شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه هوش اجتماعی برابر با ۰/۸۴۱، و برای پرسشنامه تسهیم دانش برابر با ۰/۷۸۲ به دست آمد. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به کار گرفته شد که نتیجه آزمون نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌ها بود. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار Amos اجرا شد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد هوش اجتماعی و ابعاد سه‌گانه آن (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی) بر تسهیم دانش تأثیر معناداری می‌گذارند.

واژگان کلیدی: آگاهی اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، تسهیم دانش، مهارت اجتماعی، هوش اجتماعی.

تاریخ دریافت: ۹ آبان ۱۳۹۶ تاریخ پذیرش: ۷ آذر ۱۳۹۶

* دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

** دکتری مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران،

(نویسنده مسئول): Mojfarokhi20@yahoo.com

*** دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

۱. مقدمه

انسان، موجودی اجتماعی آفریده شده است و به دلیل اجتماعی بودن، در امور مربوط به اجتماع خود تشریک مساعی می‌کند. از آنجا که منابع انسانی در سازمان‌های امروزی به عنوان حیاتی‌ترین منبع شناخته شده است، تلاش برای مؤثرتر عمل کردن این منبع در سازمان‌های امروزی به‌طور روزافزون قابل مشاهده است (رضایی، ۱۳۸۹). توانایی عوامل انسانی در برقراری روابط اجتماعی خوب با اطرافیان خود چه در جامعه و چه در اجتماع به توانایی انسان‌ها در درک و کسب اطلاعات درست از آن‌ها بستگی دارد که در متون نظری امروزه به عنوان هوش اجتماعی^۱ از آن یاد می‌شود (نیجهولد^۲ و همکاران، ۲۰۱۲). امروزه مفهوم هوش اجتماعی که به عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت در دنیای کنونی مطرح است، می‌تواند با به‌کارگیری درست در سازمان‌ها، موقعیت و جایگاه سازمان‌ها را به نحو چشمگیری ارتقا بخشد. ادوارد ثورندایک^۳، روان‌شناس دانشگاه کلمبیا، نخستین کسی است که مفهوم هوش اجتماعی را در مقاله‌ای در سال ۱۹۲۰ در مجله هارپر^۴ مطرح کرد. وی هوش اجتماعی را توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه در رابطه با دیگران تعریف کرده و بیان کرد هوش اجتماعی برای موفقیت در بسیاری از عرصه‌ها، به‌ویژه رهبری اهمیت حیاتی دارد. نصیری و لیک بنی و همکاران (۱۳۹۳). هوش اجتماعی را به‌طور عمده به صورت هوشی که در پس تعاملات و رفتارها واقع می‌شود، تعریف کردند. عوامل هوش اجتماعی شامل هماهنگی، همدلی، ابراز احساس خود، نفوذ و علاقه است و می‌توان از هوش اجتماعی به عنوان روغن چرخ‌های ارتباط و ادراک در کنار سایر ضوابط استفاده کرد (سلز^۵،

1 Social Intelligence

2 Nijholt

3 Thorndike

4 Harper

5 Sells

(۲۰۱۰). با توجه به اهمیت تأثیر هوش اجتماعی، باید به طور دقیق شناخت کاملی از ابعاد مختلف این مفهوم به دست آورد. در بررسی یافته‌های علمی - اجتماعی، سیلورا^۱ (۲۰۱۰) هوش اجتماعی را به سه بخش تقسیم کرده است (سیلورا، ۲۰۱۰):

الف) پردازش اطلاعات اجتماعی: به توانایی فهم و پیش‌بینی رفتارها و احساس دیگران اطلاق می‌شود؛

ب) مهارت‌های اجتماعی: یعنی فرد هم توانایی ورود به موقعیت جدید را داشته باشد و هم بتواند هنگام ورود به موقعیت‌های جدید رفتار مناسب از خود نشان دهد و با آن سازگار شود؛

ج) آگاهی اجتماعی: جریانات غیرمنتظره ناشی از رخدادها را در موقعیت‌های اجتماعی می‌سنجد.

یکی از عوامل مهمی که افراد در سازمان‌ها می‌توانند در پس این کارکردهای اجتماعی بودن خود کسب کنند دانش مفید و ارزنده است که از طریق به اشتراک گذاری دانش در بین افراد به عنوان تسهیم دانش، شناخته شده است (دینگ^۲، ۲۰۱۴). تسهیم دانش با توجه به اینکه می‌تواند منبع خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها شناخته شود، در دنیای بسیار متغیر و پرتلاطم سازمان‌های امروزی می‌تواند منبع مزیت رقابتی باشد و بقا و حیات سازمان‌ها را تضمین کند. تسهیم دانش، نشان‌دهنده ترکیب جدیدی از دانش است (عبدل الجلا^۳ و همکاران، ۲۰۱۳)، که می‌تواند با ایجاد فرصت‌های مناسب، توانایی سازمان را برای شناسایی نیازها و خواسته‌های مشتریان و کارکنان به منظور بهبود فرایند عرضه محصولات جدید افزایش دهند (لین^۴، ۲۰۱۰). از آنجا که دانش و مهارت‌ها در بین افراد و سطوح متفاوت سازمان و کارکنان وجود دارد، اعضای سازمان‌ها باید شرایطی را به وجود آورند تا کارکنان و مشتریان، دانش و مهارت خود را

1 Silvera

2 Ding

3 Abdul-Jala

4 Len

تسهیم کنند (هاو^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). هنگامی که افراد سازمانی دانش را بین خود تسهیم می‌کنند، می‌توانند یادگیری جمعی و مزایای هم‌افزایی را افزایش دهند، تا از این راه فرصت‌های محیطی را شناسایی کرده و برای عرضه محصولات و خدمات‌های جدید ایده‌پردازی کنند (هانگ^۲ و همکاران، ۲۰۰۸).

امروزه سازمان‌ها برای موفقیت در برابر رقبا نیاز دارند که روزبه‌روز دانش کارکنان خود را گسترش دهند تا بتوانند به‌خوبی خود را با نیازها و تغییرات محیطی تطبیق دهند. یکی از راه‌های کسب دانش و گسترش دانش بین کارکنان، تسهیم دانش است. تسهیم دانش موجب انتقال دانش و تجربیات در سازمان می‌شود و از این طریق افراد می‌توانند دانش جدید کسب کنند. برای گسترش تسهیم دانش، نیاز به گسترش ارتباطات بین افراد در داخل سازمان است. یکی از ابزارهای مهم در تمایل به برقراری ارتباط، داشتن هوش اجتماعی در افراد است. این پژوهش بین کارکنان دانشگاه اصفهان انجام می‌شود. دانشگاه‌ها امروزه به عنوان یکی از مهم‌ترین مراکز علمی کشور در زمینه‌های مختلف باهم رقابت می‌کنند و در تلاشند عملکرد خود را برای دستیابی به منابع انسانی و مالی بهتر بهبود بخشند. برای بهبود عملکرد، دانشگاه‌ها نیاز به کسب دانش و تجربیات جدید توسط کارکنان خود از طریق تسهیم دانش دارند. برای گسترش تسهیم دانش نیز وجود هوش اجتماعی در کارکنان ضروری است. دانشگاه اصفهان به عنوان یکی از مراکز جامع علمی کشور برای رشد و تعالی نیاز به کارکنانی توانمند دارد که بتوانند از طریق کارکنان خود بهترین خدمات آموزشی و... را به دانشجویان ارائه دهد. به‌منظور توانمندسازی کارکنان این دانشگاه، دانش‌افزایی و تسهیم دانش برای تغییر نگرش کارکنان و اصلاح رفتار آن‌ها برای تعامل و بهبود خدمت‌رسانی به دانشجویان و استادان ضروری است. بنابراین، هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش بین کارکنان دانشگاه اصفهان است.

1 Hao

2 Huang

۲. مبانی نظری

هوش اجتماعی

مفهوم هوش اجتماعی به عنوان مجموع صلاحیت‌های مهم در زندگی، ایده‌ای است که اکنون زمان آن فرارسیده است تا شکل‌دهنده بخش عمده‌ای از دانش در زمینه جنبه بااهمیت اثربخشی انسان باشد (آلبرشت^۱، ۲۰۱۲). حدود صد سال پیش، ترندایک^۲ (۱۹۲۰) به مفهوم هوش اجتماعی پی برد و تا امروز تلاش‌های زیادی در زمینه اصلاح این مفهوم انجام گرفته است. این مفهوم به‌طور جامع، به صورت توانایی ادراک احساس، افکار، عقاید و رفتار افراد از جمله خود شخص و تبعیت از آن ادراک، به‌طور مناسب تعریف شده است (مارلو^۳، ۲۰۱۰).

هوش اجتماعی را می‌توان به صورت هوشی که در پس تعاملات و رفتارها واقع می‌شود، تعریف کرد. هوش اجتماعی شامل هماهنگی، همدلی، ابراز احساس خود، نفوذ و علاقه است (سلز، ۲۰۱۰). هوش اجتماعی را می‌توان توانایی درک هیجانات و احساس خود برای کمک به فعالیت‌های فکری، تصمیم‌گیری و ارتباطی دانست. بر اساس یافته‌های گلמן^۴ افرادی که از هوش هیجانی بالا برخوردارند، می‌دانند که چگونه هیجانات و احساس خود و دیگران را کنترل و هدایت کنند. هوش هیجانی مجموعه‌ای از مهارت‌ها و استعدادهای فردی است که به توانایی درک و فهم چگونگی بروز یا کنترل هیجانات و احساس دلالت دارد، فردی که هوش هیجانی بالا دارد، در زمینه‌های شناسایی، درک و کنترل احساس نیز از استعداد و مهارت لازم بهره‌مند است (سیلورا، ۲۰۱۰).

1 Albresht

2 Srandick

3 Marlowe

4 Golman

ثراندایک هوش اجتماعی را به این شرح تعریف کرده است: «توانایی ادراک و کنترل مردان و زنان، دختران و پسران در اقدام عاقلانه در روابط انسانی»، و در جای دیگر با دیدگاهی دیگر به هوش اجتماعی توجه می‌کند و آن را عبارت می‌داند از «توانایی درک احساس، افکار و رفتارهای افراد در موقعیت‌های میان‌فردی و عمل کردن به‌طور شایسته و بر پایه آن درک و فهم است». سالوی و مایر^۱ (۱۹۹۰) هوش اجتماعی را «توانایی درک خود شخص و موقعیت‌های درونی دیگران و انگیزش و رفتار بر پایه اطلاعات به‌دست‌آمده و با دلخواه‌ترین صورت ممکن» تعریف کرده است. ثراندایک معتقد بود هوش اجتماعی یک توانایی در انجام دادن وظایف میان‌فردی است (کارولین و راشد^۲، ۲۰۱۴). بعضی محققان جنبه اجتماعی هوش را به اندازه جنبه شناختی هوش، و چه بسا مهم‌تر از آن می‌دانند (کراون^۳، ۲۰۱۳).

به هر حال، همه روان‌شناسان در زمینه وجود هوش اجتماعی به صورت جدا از هوش عمومی هم عقیده نبوده‌اند. اسپیرمن^۴ (۱۹۲۷) و جنسن^۵ (۱۹۹۸) این شکل از هوش را هوش عمومی نامیدند که در موقعیت‌های اجتماعی به‌کار می‌رود. ریجو^۶ و همکاران (۱۹۹۱) فهمیدند که همبستگی بالایی بین نتایج هوش اجتماعی و نتایج تست IQ وجود دارد (ران^۷، ۲۰۱۶). وکسلر^۸ (۱۹۳۹ و ۱۹۵۸) تأکید کرده بود که خرده‌آزمون تنظیم تصاویر^۹ می‌تواند به عنوان شاخص هوش اجتماعی کفایت کند، زیرا این خرده‌آزمون، توانایی فهمیدن موقعیت‌های اجتماعی افراد را ارزیابی می‌کند. از نظر وی

1 Alovey & Mayer

2 Caroline & Rashad

3 Crowne

4 Spearman

5 Jensen

6 Riggio

7 Run

8 Wexler

9 Image Adjustment Test

هوش اجتماعی، هوش عمومی است که در موقعیت‌های اجتماعی به‌کار گرفته می‌شود (کلیستروم و کانتور^۱، ۲۰۱۴).

در یک بررسی حاصل از یافته‌های علمی - اجتماعی سیلورا (۲۰۱۰) هوش اجتماعی را به سه بخش تقسیم می‌کند که در این پژوهش این مدل به‌کار گرفته شده است. از دیدگاه ران (۲۰۱۶) به دلیل اینکه مدل سیلورا در پژوهش‌های مختلف استفاده و تأیید شده، بهتر است این مدل را درباره سنجش هوش اجتماعی به‌کار گرفت.

همچنین، یک بررسی دیگر از گاردنر و گلن^۲ بیان‌کننده پنج بعد اساسی هوش اجتماعی است، که عبارت‌اند از (آلبرشت، ۲۰۱۲):

۱. آگاهی موقعیتی^۳: درک موقعیت و ویژگی‌های طرف مقابل.
۲. حضور^۴: نحوه تأثیر گذاشتن بر افراد با ظاهر، وضع روانی و زبان بدن است که به آن سلوک گفته می‌شود. حضور شامل حس بیرونی از خود است که دیگران آن را به عنوان اطمینان، عزت نفس و ارزش به خویشتن درمی‌یابند.
۳. اصلیت و اعتبار^۵: منعکس‌کننده آن است که شما تا چه حد با خود و دیگران صادق‌اید و تا چه حد به خود احترام می‌گذارید و چقدر به ارزش‌ها و عقاید خود ایمان دارید.
۴. وضوح^۶: منظور توانایی فرد در فهماندن مقصود خود به‌طور آشکار و واضح است.
۵. همدلی^۷: بیان‌کننده توانایی در ایجاد حس ارتباط با دیگران، پیش‌رفتن با آن‌ها و عواطف آنان است و اینکه شما تا حدی از احساس دیگران، آگاه و مطلع‌اید.

1 Colostrum & Contour

2 Gardner & Golman

3 Situational awareness

4 Presence

5 Original & Credible

6 Resolution

7 Empathy

تسهیم دانش

امروزه دانش یک دارایی باارزش محسوب می‌شود که نیازمند مدیریت است. طبق تعریف مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا، مدیریت دانش یک استراتژی با هدف در اختیار قراردادن دانش صحیح به افراد مناسب در زمان مناسب است، به‌طوری که بتوانند برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند (مدهوشی و ساداتی^۱، ۲۰۱۰). تسهیم دانش^۲، بخش اصلی استراتژی مدیریت دانش بسیاری از سازمان‌ها است. با وجود رشد و اهمیت فعالیت‌های تسهیم دانش برای رقابت‌پذیری سازمان‌ها و عملکرد آن‌ها، موانعی کار مدیریت دانش در مسیر دستیابی به اهداف و بازگشت سرمایه را دشوار می‌کند. نقش تسهیم دانش در مدیریت دانش آنقدر مهم است که برخی نویسندگان اظهار کرده‌اند که وجود مدیریت دانش برای پشتیبانی تسهیم دانش است (لیائو و چن^۳، ۲۰۱۶). در سال‌های اخیر محققان و مدیران تجاری، مطالعات زیادی را در زمینه تسهیم دانش انجام داده‌اند. دلیل این موضوع این بود که به نظر می‌رسد مزایای رقابتی سازمان‌ها تا حد زیادی به کاربرد دانش و جاگذاری بخش‌هایی در سازمان وابسته است که در آن‌ها فعالیت‌های مربوط به تسهیم دانش می‌تواند در راستای دستیابی به اهداف سازمانی و بهینه‌سازی آن‌ها انجام گیرد. فعالیت‌ها و رویه‌های تسهیم دانش اغلب جزء اساسی برنامه‌های مدیریت دانش را که به صورت یادگیری فردی و سازمانی نمود می‌یابند، تشکیل می‌دهند. یکی از مهم‌ترین اولویت‌های اعلام‌شده توسط پژوهشگران مدیریت دانش، ایجاد انگیزه در افراد برای تسهیم دانش آنان است (کینگ^۴ و همکاران، ۲۰۱۷).

تسهیم دانش، فعالیتی نظام‌مند است که به تمایل کارکنان سازمان برای انتقال و

1 Madhooshi & Sadati

2 Knowledge Sharing

3 Liyao & Chen

4 King

اشتراک دانشی که از سازمان کسب کرده، یا خود، آن را تولید کرده‌اند، اشاره می‌کند (کاسمیر^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). تسهیم دانش، اشتراک اطلاعات، ایده‌ها، پیشنهادها و قضاوت‌های استادانه مربوط به سازمان در میان کارکنان سازمان را دربرمی‌گیرد. چن و همکاران (۲۰۱۶) معتقدند است که تسهیم دانش دو بعد دارد که عبارت‌اند از الف) تمایل به تسهیم دانش: یعنی قصد فرد به تسهیم دانش؛ در اینجا هنوز تسهیم دانش به صورت واقعی انجام نگرفته است، و ب) رفتار تسهیم دانش: درجه‌ای که هر یک از کارکنان دانشی واقعاً دانش خود را با همکارانشان تسهیم می‌کنند (چن^۲ و همکاران، ۲۰۱۶). تسهیم دانش نیازمند تمایل افراد برای همکاری داشتن، با دیگر افراد سازمان است. زیرا هرگونه بی‌میلی افراد برای این امر می‌تواند ناشی از اطلاعات به اشتراک گذاشته شده ناقص، نادرست و بی‌موقع، حتی بدتر اطلاعات کاذب باشد (کاسمیر و همکاران، ۲۰۱۶). همه فعالیت‌های مربوط به انتقال یا توزیع دانش از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه یا سازمان دیگر، فرایند انتشار یا تسهیم دانش نامیده می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰). مهم‌ترین دلایل تسهیم دانش، این است که این فرایند موجب کاهش هزینه‌ها، بهبود عملکرد، عرضه خدمات بهتر به مشتریان و کاهش هزینه‌های مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌شود. دانش در تعاملات اجتماعی خلق و تسهیم می‌شود. بنابراین، مهم‌ترین مسئله در فرایند تسهیم دانش، تعاملات مؤثر است و این معمولاً از طریق ارتباطات مستقیم رودررو اتفاق می‌افتد. تعاملات اجتماعی، رسمی و غیررسمی میان افراد کانال‌هایی را برای تسهیم دانش میان افراد در سازمان ایجاد می‌کند. از طریق تعاملات اجتماعی، افراد فرصت‌های بیشتری برای تسهیم دانش و تجربیات خود یافته، و در نتیجه جریان دانش در سازمان افزایش می‌یابد (هاستد^۳ و همکاران، ۲۰۱۶).

1 Casmir

2 Chen

3 Husted

عوامل مختلفی بر رفتارهای تسهیم دانش تأثیر دارند؛ این عوامل شامل ابزارها، فناوری‌ها، انگیزه‌ها و فراهم کردن مشوق‌های لازم برای ترغیب به تسهیم دانش است. فرهنگ سازمانی، ارزش‌های فردی، فرهنگ ملی، اعتماد، توجه، مانع انسانی مانند زمان و فضای دسترسی افراد دارای دانش در سازمان از دیگر عواملی‌اند که بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارند (چن و همکاران، ۲۰۱۶).

هوش اجتماعی و تسهیم دانش

امروزه اکثر سازمان‌ها برای موفقیت در زمینه کاری خود به تبادل و تسهیم اطلاعات، دانش، مهارت‌ها و تجربیات بین کارکنان ویژگی‌های شخصیتی فردی و سازمانی نیاز دارند. برای تسهیم دانش باید بین کارکنان همدلی ایجاد کرد، یکی از کارکردهای هوش اجتماعی ایجاد همدلی بین افراد از طریق افزایش مهارت‌های اجتماعی است (کراون، ۲۰۱۳). هوش اجتماعی به شکل‌دهی تبادلهای اجتماعی موفق بین افراد در ارتباطات اجتماعی منجر می‌شود که افراد باهم گفت‌وگویی سازنده انجام دهند و بتوانند اطلاعات را بین خود به اشتراک بگذارند (سیلورا، ۲۰۱۰). هوش اجتماعی موجب می‌شود، کارکنان از طریق گوش کردن کامل، رابطه‌ای صمیمانه بین هم برقرار کنند که از این طریق فرد توجه خود را به فرد مقابل می‌دهد و با دقت به او گوش می‌کند و با هم به تسهیم دانش می‌پردازند (کلیستروم و کانتور، ۲۰۱۴).

پیشینه پژوهش

کشاوری و روزبهرانی (۱۳۹۵) در پژوهشی نشان دادند بین هوش هیجانی و هوش شناختی مدیران تربیت بدنی دانشگاه‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی مدیران تربیت بدنی دانشگاه‌ها ارتباط معناداری وجود دارد. بین هوش شناختی و هوش اجتماعی مدیران تربیت بدنی دانشگاه‌ها ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین، بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی با هوش شناختی مدیران

تربیت بدنی دانشگاه‌ها رابطه معناداری مشاهده شد. علامه و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی نشان دادند هوش اجتماعی و هوش هیجانی بر سبک رهبری مدیران اثر مستقیم و مثبت می‌گذارند.

جانسون^۱ و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهش خود نشان دادند هوش اجتماعی با مدیریت دانش و ابعاد آن (تسهیم دانش، به‌کارگیری و ذخیره دانش) رابطه مستقیم و معنادار دارد. کارولین و راشاد (۲۰۱۴) به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین، بین هوش اجتماعی و هوش هیجانی با بهره‌وری رابطه مستقیم وجود دارد. استوارت^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان رابطه تمایل به اشتراک‌گذاری دانش و هوش اجتماعی به این نتیجه رسید که دانش آشکار بیشتر از دانش ضمنی تحت متغیر هوش اجتماعی بین افراد به اشتراک گذاشته می‌شود. هافمن و فراست^۳ (۲۰۰۶) طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که ارتباط معناداری بین هوش‌های شناختی، هیجانی و اجتماعی پزشکان وجود دارد و هرچه این ارتباط قوی‌تر باشد، میزان کارایی آن‌ها افزایش می‌یابد. مدل مفهومی پژوهش که فرضیه‌ها بر اساس آن شکل گرفته، در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

1 Janson

2 Stewart

3 Hoffman & Frost

فرضیه اصلی: هوش اجتماعی بر تسهیم دانش بین کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر می‌گذارد.

فرضیه‌های فرعی:

- پردازش اطلاعات اجتماعی بر تسهیم دانش بین کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر می‌گذارد.
- مهارت‌های اجتماعی بر تسهیم دانش بین کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر می‌گذارد.
- آگاهی اجتماعی بر تسهیم دانش ر بین کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر می‌گذارد.

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت همبستگی است. جامعه آماری کارکنان دانشگاه اصفهان بودند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران، ۱۳۲ نفر تعیین شد. از نظر مشخصات جمعیت‌شناختی، نمونه آماری ۵۷ درصد از پاسخگویان زن و ۴۳ درصد از آن‌ها مرد بودند. از نظر تحصیلات ۲۱/۵ درصد از پاسخگویان مدرک کارشناسی، ۱۱/۳ درصد کاردانی و ۶۷/۲ درصد از آن‌ها دارای مدرک تحصیلات تکمیلی بودند. از نظر سنی، گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال بیشترین درصد فراوانی را داشتند. میانگین سابقه کاری پاسخگویان ۱۰ سال بود.

برای جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد هوش اجتماعی نصر اصفهانی (۱۳۹۳) با ۲۱ پرسش (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی، هر یک با هفت پرسش) و پرسشنامه تسهیم دانش علامه و همکاران (۱۳۹۴) با هفت پرسش به‌کار گرفته شد. برای تعیین روایی پرسشنامه، روش روایی محتوایی با نظرخواهی از صاحب‌نظران اجرا شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که آلفای محاسبه‌شده برای پرسشنامه هوش اجتماعی ۸۴ درصد، و برای پرسشنامه تسهیم دانش ۷۸ درصد برآورد شد که نشان‌دهنده پایایی مناسب

پرسشنامه‌ها بود. در جدول ۱ ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. فرضیه‌های پژوهش به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار Amos20 آزمون شد.

جدول ۱. نتایج پایایی مؤلفه‌های پژوهش

مؤلفه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
تسهیم دانش	۰/۷۸۲
هوش اجتماعی	۰/۸۴۱
پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۸۰۰
مهارت اجتماعی	۰/۸۰۹
آگاهی اجتماعی	۰/۷۸۴

۴. یافته‌ها

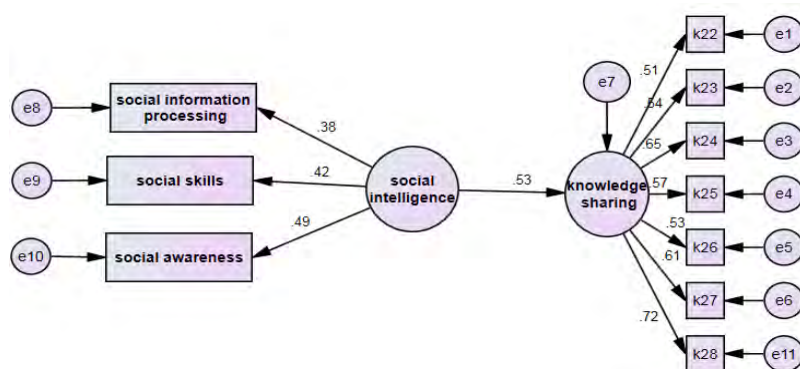
تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای آزمون فرضیه اصلی روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار Amos به کار گرفته شد. در جدول ۲ بارهای عاملی گویه‌ها در مدل اندازه‌گیری اولیه نشان داده شده است. مقدار بار عاملی همه گویه‌ها بیشتر از ۰/۵ است.

جدول ۲. بارهای عاملی گویه‌های پرسشنامه

گویه	بار عاملی	گویه	بار عاملی	گویه	بار عاملی
K1	۰/۵۳	K8	۰/۶۸	K15	۰/۵۹
K2	۰/۵۸	K9	۰/۷۵	K16	۰/۵۷
K2	۰/۶۲	K10	۰/۵۴	K17	۰/۶۳
K4	۰/۷۴	K11	۰/۵۶	K18	۰/۶۸
K5	۰/۶۸	K12	۰/۸	K19	۰/۷۵
K6	۰/۵۱	K13	۰/۶۷	K20	۰/۷۲
K7	۰/۵۵			K14	۰/۵۱
				K21	۰/۵۳

مدل ساختاری برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش به شرح شکل ۲ است.



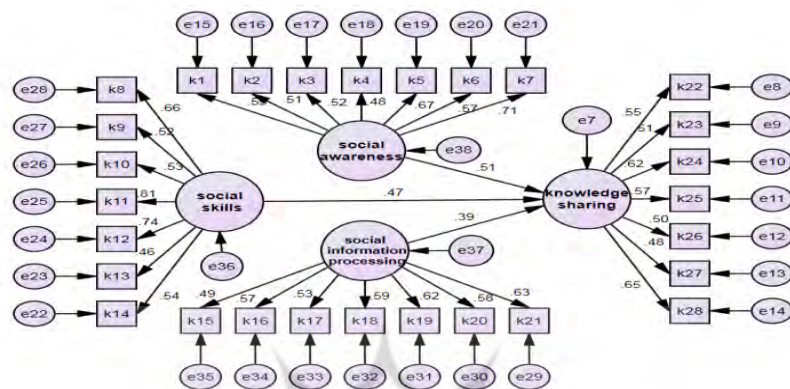
شکل ۲. مدل ساختاری برای آزمون فرضیه فرعی پژوهش

. در شکل ۲ تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش نشان داده شده است. برای بررسی مناسب بودن مدل شکل ۲، شاخص‌های برازش بررسی شد (جدول ۳).

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل ساختاری برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	نتیجه‌گیری
مطلق	CMIN	---	۱۲۰/۴۱	برازش الگو مناسب است.
	P - Value	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۵۴	برازش الگو مناسب است.
تطبیقی	TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۸۱	برازش الگو مناسب است.
	CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۲	برازش الگو مناسب است.
	GFA	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۴	برازش الگو مناسب است.
	AGFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۶	برازش الگو مناسب است.
	RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۱	برازش الگو مناسب است.
مقتصد	PNFI	بزرگتر از ۰/۵	۰/۵۲۵	برازش الگو مناسب است.
	PCFI	بزرگتر از ۰/۵	۰/۶۰۱	برازش الگو مناسب است.
	(CMIN/DF)	کمتر از ۵	۲/۵۴۱	برازش الگو مناسب است.

بر اساس جدول ۳، همه شاخص‌های برازش مدل ساختاری تأیید شدند. همچنین، شکل ۳ مدل ساختاری برای آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۳. مدل ساختاری برای آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش

شاخص‌های برازش برای مدل ساختاری برای بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز در جدول ۴ بیان شده است.

جدول ۴. شاخص‌های برازش برای مدل ساختاری برای آزمون فرضیه‌های پژوهش

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	نتیجه‌گیری
مطلق	CMIN	---	۱۴۲/۵۹	برآزش الگو مناسب است.
	P - Value	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۵۱	برآزش الگو مناسب است.
تطبیقی	TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۲۵	برآزش الگو مناسب است.
	CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۰	برآزش الگو مناسب است.
	GFA	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۲۶	برآزش الگو مناسب است.
	AGFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۹	برآزش الگو مناسب است.
	RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۵	برآزش الگو مناسب است.
مقتصد	PNFI	بزرگتر از ۰/۵	۰/۵۳۱	برآزش الگو مناسب است.
	PCFI	بزرگتر از ۰/۵	۰/۵۷۴	برآزش الگو مناسب است.
	(CMIN/DF)	کمتر از ۵	۲/۳۹۴	برآزش الگو مناسب است.

نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه‌ها

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	مقدار بحرانی	P	نتیجه
۱	هوش اجتماعی ----- < تسهیم دانش	۰/۵۳	۵/۲۶۶	***	تأیید
۲	آگاهی اجتماعی ----- < تسهیم دانش	۰/۵۱	۵/۲۲۷	***	تأیید
۳	مهارت‌های اجتماعی ----- < تسهیم دانش	۰/۴۷	۵/۲۷	***	تأیید
۴	پردازش اطلاعات ----- < تسهیم دانش	۰/۳۹	۵/۴۲۳	***	تأیید

*** معناداری در سطح تشخیص ۰/۰۰۱

برای آزمون معناداری روابط بین متغیرها، دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR^۱ و P به کار گرفته شده است. مقدار بحرانی مقداری است که از حاصل تقسیم «تخمین وزن رگرسیونی» بر «خطای استاندارد» به دست می‌آید. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد، که مسیر مورد نظر معنادار باشد. همچنین، مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. بر اساس جدول ۳، فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شود.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

هوش اجتماعی یکی از چندین نوع هوش است که به روابط بین افراد مربوط می‌شود. این هوش، در حقیقت، میزان تبحر لازم برای ایجاد، حفظ و گسترش ارتباطات را به انسان می‌دهد.

به‌طور کلی، هدف این پژوهش بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش است.

1 Critical Value (CR)

نتیجه آزمون فرضیه اصلی نشان داد هوش اجتماعی به عنوان متغیر مستقل، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد و ضریب تأثیر آن ۰/۵۹ است و نشان‌دهنده تأثیر مثبت و مستقیم هوش اجتماعی بر تسهیم دانش است؛ یعنی به ازای یک واحد تغییر در هوش اجتماعی، ۰/۵۹ واحد تغییر در تسهیم دانش، در جهت مستقیم ایجاد خواهد شد. هوش اجتماعی یعنی قدرت کنارآمدن و ارتباط برقرار کردن با دیگران. به هر حال، انسان موجودی اجتماعی بوده و این امر برای اینکه بتواند زندگی کند و از آن لذت ببرد، بسیار ضروری است. هوش بین‌فردی که اغلب از آن با نام هوش اجتماعی یاد می‌شود، به توانایی بهره‌گیری از نکات ظریف در روابط و محیط اجتماع، خانواده، دوستی‌ها، کار و زندگی مربوط می‌شود و مستلزم توانایی توجه به نیازها و مقصود دیگران، پی‌بردن به خلق، روحیه و شخصیت آن‌ها و پیش‌بینی رفتار آن‌هاست. این هوش مهم باید بتواند که هنر کنارآمدن را در اوج درگیری‌ها، مذاکرات، اشتباهات و سایر موقعیت‌های خطر در یابد. همچنین، یکی از بهترین هوش‌هایی است که افراد می‌توانند در خود پرورش دهند. افزایش هوش اجتماعی کمک می‌کند که فرد، مصاحب و شنونده خوبی باشد و با قدرت با همه ارتباط برقرار کند. افرادی که این هوش را در خود پرورش داده‌اند، می‌توانند به راحتی با همه افراد از هر گروه سنی، فرهنگی یا اجتماعی رابطه برقرار کنند و کسانی هم که با چنین کسی مواجه می‌شوند، با او راحت هستند و بیشتر تمایل به تبادل دانش با یکدیگر دارند. نتایج این فرضیه با مطالعات شمسی و همکاران (۱۳۹۴)، استوارت و همکاران (۲۰۱۳)، و جانسون و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد. بر این اساس، برای مسئولان دانشگاه اصفهان پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- تشویق کارکنان به بیان ایده‌ها و نظرهای خود درباره مسائل مختلف سازمان و برقراری سیستم مناسب ارتباطی.
- برقراری وظایف کاری مشترک بین کارکنان در بخش‌های مختلف برای افزایش ارتباطات بین کارکنان.

- نظرخواهی از کارکنان توسط سرپرست برای ایجاد تغییرات در واحد تحت سرپرستی.

- اختصاص وقت مشخص در طول هفته برای برنامه‌های گروهی غیرکاری برای کارکنان در داخل و خارج سازمان.

- درخواست از کارکنان برای پیشنهاد راه حل مشکلات و مسائل مختلف به صورت تیم‌های دو یا چندنفره.

پردازش اطلاعات اجتماعی به عنوان متغیر مستقل در سطح اطمینان ۹۵ درصد با ضریب ۰/۵۱ بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد که این تأثیر مثبت و مستقیم است، یعنی به ازای یک واحد تغییر در پردازش اطلاعات اجتماعی، ۰/۵۱ واحد تغییر در تسهیم دانش، در جهت مستقیم ایجاد خواهد شد. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت یکی از راه‌های افزایش تسهیم دانش، توانایی پیش‌بینی رفتار دیگران است. اگر فردی بتواند رفتارهای همکاران خود را پیش‌بینی کند، با توجه به آن رفتارها می‌تواند اطلاعات مورد نیاز را در اختیار وی قرار دهد و این امر به افزایش تسهیم دانش منجر خواهد شد. پردازش اطلاعات به انسان کمک می‌کند قبل از هرگونه تصمیم‌گیری در برابر فرد دیگری ابتدا در ذهن خود اطلاعات را پردازش کرده، سپس، تصمیم‌گیری کند. اگر پردازش به‌درستی انجام گیرد، این پردازش اطلاعات درست به برقراری رابطه مناسب منجر می‌شود و از این طریق می‌توان امیدوار بود تسهیم دانش بین افراد انجام گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات شمسی و همکاران (۱۳۹۴)، استوارت و همکاران (۲۰۱۳)، و جانسون و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد. بر این اساس، به مسئولان دانشگاه اصفهان پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود.

- شنیدن نظرات کارکنان توسط مدیران عالی برای افزایش قدرت پیش‌بینی رفتار کارکنان.

- نظرخواهی از کارکنان در تعیین اهداف سازمانی برای درک برداشت کارکنان از سازمان و اهداف آن.

- اطلاع‌رسانی به موقع تصمیم‌ها و مسائل سازمان به کارکنان برای انطباق رفتار آنان با نیازها و مسائل سازمان.

- آسان کردن دسترسی کارکنان به مدیران عالی برای برقراری ارتباط بیشتر با یکدیگر که این امر موجب افزایش توانایی قدرت پیش‌بینی رفتارهای کارکنان توسط مدیران و بالعکس می‌شود.

- بهبود فرایندهای ارتباطی در سازمان برای ارتباط بیشتر بین مدیران و کارکنان. مهارت‌های اجتماعی به عنوان متغیر مستقل در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با ضریب ۰/۳۹ بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد که این تأثیر مثبت و مستقیم است. یعنی به ازای یک واحد تغییر در مهارت‌های اجتماعی، ۰/۳۹ واحد تغییر در تسهیم دانش، در جهت مستقیم ایجاد خواهد شد. با توجه به این نتیجه، برای افزایش تسهیم دانش باید بین همکاران و کارکنان هم سطح در سازمان ارتباط بیشتری برقرار کرد. همچنین، باید به افراد آموزش‌های مختلف داد تا در موقعیت‌های متفاوت بتوانند به‌خوبی با دیگران ارتباط برقرار کرده و اطلاعات مورد نیاز خود را مبادله کنند. هر قدر روابط بین همکاران در موقعیت‌های متفاوت بیشتر شود و اعتماد بیشتری بین آن‌ها به وجود آید، ارتباطات بهبود می‌یابد، و می‌توان انتظار داشت تسهیم دانش افزایش یابد. مهارت‌های اجتماعی موجب ایجاد روابط درست اجتماعی بین افراد می‌شود. بهبود مهارت‌های اجتماعی منجر می‌شود کارکنان به‌خوبی بتوانند با دیگران ارتباط برقرار کنند و برقراری ارتباط، یکی از پیش‌زمینه‌های لازم برای تسهیم دانش است. نتایج این فرضیه با مطالعات شمسی و همکاران (۱۳۹۴)، استوارت و همکاران (۲۰۱۳)، و جانسون و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد. با توجه به نتایج یادشده، پیشنهادها زیر مطرح می‌شود.

- برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان.
- ایجاد رابطه مبتنی بر اعتماد بین کارکنان و سرپرست مستقیم آن‌ها.

- افزایش کارهای گروهی به منظور افزایش ارتباطات بین کارکنان.

- ارزیابی‌های گروهی کارکنان به منظور تقویت کار گروهی.

نتایج نشان داد آگاهی‌های اجتماعی به عنوان متغیر مستقل در سطح اطمینان ۹۵ درصد با ضریب ۰/۴۵، بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد که این تأثیر مثبت و مستقیم است، یعنی به ازای یک واحد تغییر در آگاهی‌های اجتماعی، ۰/۴۵ واحد تغییر در تسهیم دانش، در جهت مستقیم ایجاد خواهد شد. بر اساس این نتایج، می‌توان گفت هرچه در یک سازمان آگاهی اجتماعی افراد بیشتر شود، تمایل آن‌ها برای تسهیم دانش افزایش خواهد یافت. در این صورت، افراد تمایل بیشتری دارند با کسانی که آگاهی بیشتری نسبت به شرایط مبهم و آینده دارند، تسهیم و مبادله دانش کنند. آگاهی اجتماعی به شناخت افراد از یکدیگر منجر می‌شود. زمانی که افراد از هم شناخت صحیح داشته باشند، تمایل بیشتری به برقراری و تبادل اطلاعات با یکدیگر دارند. بهترین شناخت و آگاهی از دیگران شناخت عاطفی است که در آن افراد به‌خوبی همدیگر را درک می‌کنند و از ذهنیات یکدیگر خبر دارند؛ این نوع آگاهی اجتماعی که ناشی از شناخت عاطفی باشد، به بهبود ارتباطات در جهت تسهیم دانش منجر خواهد شد. نتایج این فرضیه با مطالعات شمس و همکاران (۱۳۹۴)، استوارت و همکاران (۲۰۱۳)، و جانسون و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد. بر این اساس، به مسئولان دانشگاه اصفهان پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود.

- نظرخواهی از کارکنان درباره کارهایی که مربوط به خودشان است.

- آموزش به کارکنان درباره ارتباطات غیرکلامی و ادراک رفتارهای مختلف.

منابع

۱۶۹

بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان)

۱. دانایی فرد، حسن، خائف الهی، احمد و حسینی، سید مجتبی (۱۳۹۰). «تأملی بر ارتقای تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری)». *مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی*، سال ۴، شماره ۱۴، صص ۶۳-۸۴.
۲. رضایی، اکبر و خلیل‌زاده، احد (۱۳۸۹). «رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس». *فصل‌نامه آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)*. دوره ۲، شماره ۷، صص ۱۲۱-۱۴۵.
۳. کشاورز، لقمان و روزبهانی، زهرا (۱۳۹۵). «تبیین الگوی ارتباطی هوش هیجانی، هوش اجتماعی و هوش شناختی مدیران تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران». *رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی*، سال ۴، شماره ۱۴، صص ۶۹-۸۱.
۴. نصیری ولیک بنی، فخرالسادات، گیلانی، مریم و اسکندری، اصغر (۱۳۹۳). «رابطه بین هوش اجتماعی و رفتار مدنی- تحصیلی با اثربخشی آموزشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بوعلی سینا همدان». *فصل‌نامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، دوره ۵، شماره ۱۷، صص ۱۷۵-۱۸۸.
5. Abdol-Jala, M., Lee, G., & Sia, M. (2013). "Sharing in web-based discussion boards: An exploratory study". *Journal of Internet Research, Customer Knowledge*, Vol. 5, No. 3, pp. 289-321.
6. Albresht, Y. (2010). *Intelligence beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership*. Thesis, Institute of Transpersonal Psychology.
7. Caroline, N. N., & Rashad, Y. (2014). "The impact of social and emotional intelligence on employee motivation in a

multigenerational workplace". *Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management*, Vol. 14, No. 3, pp. 31-36.

8. Casmir, C., Lee, K., & Loo, M. (2016). "Knowledge sharing influences of trust commitment and cost". *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16, No. 5, pp. 740-753.
9. Colostrum, M., & Contour, N. (2014). "Moral reasoning capacity of management students and practitioners: An empirical study in Australia". *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 66, No. 8, pp. 19-34.
10. Crowne, M. (2013). "The relations between social anxiety and social intelligence: Anxiety Disorders". *Management and Organization Review*, Vol. 25, pp. 545-553
11. Ding, Z., Ng, F., & Li, J. (2014). "A parallel multiple mediator model of knowledge sharing in architectural design project teams". *International Journal of Project Management*, Vol. 32, No. 12, pp. 54-65.
12. Hao, C., Fields, E., & Li, M. (2011). "An empirical study of the effect of knowledge sharing and learning on farm performance". *Expert System with Application*, Vol. 34, pp. 2342-2349.
13. Hoffman, B. J., & Frost, B. C. (2006). "Multiple intelligences of transformational leaders: an empirical examination". *International Journal of Manpower*, Vol. 27, No. 1, pp. 23- 51.
14. Huang, N. T., Wei, C. C., & Chang, W. K. (2008). "Knowledge management: Modeling the knowledge diffusion in community of practice". *Kybernetes*, Vol. 36, No. 5/6, pp. 607-621.
15. Husted, K., Michailova, S., Minbaeva, D., & Pedersen, T. (2016). "Knowledge-sharing hostility and governance mechanisms: An empirical test". *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16, No. 5, pp. 745-773.
16. Jonson, F. K., Nancy, C., & Malk, G. (2014). *Social intelligence*. 3rd Ed., England: Cambridge University Press.
17. King, W., Chung, T., & Honey, M. (2017). "Knowledge management and organizational learning". *International Journal of Management Science*, Vol. 36, pp.168-178.
18. Liao, H. S., & Chien, H. T. (2016). "Knowledge transfer and

competitive advantage on environmental uncertainty: An empirical study of the Taiwan semiconductor industry". *Technovation*, Vol. 27, pp. 402-411.

19. Lin, K. (2010). "Inter-organizational relationships and knowledge sharing through the relationship". *International Journal of Information Management*, Vol. 33, pp. 473-484.
20. Madhoushi, M., & Sadati, A. (2010). "Knowledge management, antecedent of organizational innovation and competitiveness". *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, pp.391-400.
21. Marlrow, D. (2010). "Ethical leadership: A social, Learning perspective for construct development and testing". *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 97, pp. 111-134.
22. Nijholt, A., Stock, O., & Nishida, T. (2012). "Social intelligence design in ambient intelligence". *AI & Soc*, Vol. 24, No.1, pp. 1-3.
23. Run, G. (2016). "Emotional intelligence, cognitive flexibility and psychological symptoms in preservice teachers". *Educational Research and Reviews*, Vol. 8, No. 1, pp. 1048-1056.
24. Sells, M. (2010). "The impact of social and emotional intelligence on employee motivation in a multigenerational workplace". *The Global Journal of Management and Business*, Vol. 14, No. 2, pp. 31-36.
25. Silvr, D. (2010). "Relationship between students' emotional intelligence, social bond, and interactions in online learning". *Educational Technology & Society*, Vol. 15, No. 2, pp. 78-89.
26. Stwart, B. (2013). "The relationship between cognitive intelligence, emotional intelligence, coping and stress symptoms in the context of type: A personality pattern". *Turkish Journal of Psychiatry*, Vol. 20, No. 3, pp. 243-254.