





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت – گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش : "تحول"

عنوان

" بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت دانش کارکنان در بانک توسعه صادرات ایران "

استاد راهنما

آقای دکتر جمشید عدالتیان شهریاری

استاد مشاور

آقای دکتر محمدرضا ربیعی مندجین

پژوهشگر

سعید محمدی

تابستان ۱۳۹۲

تشکر و قدردانی :

(لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق)

سپاس و ستایش معبود یگانه را که پرتو الطاف بی‌شمارش بر لحظه‌لحظه زندگی‌ام ساطع و آشکار است.

حمد و ثنا می‌گزارم خدای را که فکرت و اندیشه را در بستر روحم روان ساخت و بهره‌گیری از خوان گسترده دانش اساتیدم را نصیب و روزی‌ام گردانید.

امتنان و سپاس‌گزارم تلاشها، زحمات و راهنمایی‌های ظریف، ارزشمند و بی‌شائبه اساتید فرزانه و گرانمایه‌ام، "جناب آقای دکتر جمشید عدالتیان‌شهریاری" و "جناب آقای دکتر محمدرضا ربیعی‌مندجین" را که با حمیت و جدیت مرا به دقت، اندیشه، درک و تعمیق وامی‌داشتند.

همچنین از سایر عزیزان و دوستانی که مرا در این راه یاری کردند صمیمانه سپاسگزار می‌کنم.

تقدیم به:

حضرت دوست که هرآنچه هست از آن اوست،

مادرم که جانم را به نور عشق روشن کرد،

پدرم که جانم را با شعله خرد گرما بخشید،

و همسر و فرزندانم که با همراهی خود راهم را هموار کردند.

چکیده

یکی از سوالاتی که در حوزه مدیریت برای سازمان‌ها و پژوهشگران مطرح می‌باشد، رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت‌دانش است. هدف از انجام پژوهش حاضر، یافتن پاسخ برای این پرسش است که آیا میان هوش هیجانی و مدیریت‌دانش رابطه وجود دارد؟ جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان بانک توسعه صادرات ایران می‌باشند که تعداد آنها ۱۱۷۷ می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده که بر اساس آن تعداد ۲۹۰ به روش تصادفی و با خطای ۰.۰۵ انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از روش میدانی، مطالعه کتابخانه‌ای و پرسش‌نامه‌هایی بدین شرح استفاده شده است. ابزار اندازه‌گیری هوش هیجانی و مدیریت‌دانش در این پژوهش پرسش‌نامه استاندارد هوش هیجانی "شرینگ" با آلفای کرونباخ ۰.۸۶۴ و پرسش‌نامه مدیریت‌دانش "نیومن و کنراد" با آلفای کرونباخ ۰.۷۸۲ می‌باشد که از پایایی مورد قبولی برخوردار بودند. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده، که در آمار توصیفی از میانگین و مد و در آمار استنباطی از روش‌های کولموگروف- اسمیرنوف، آزمون همبستگی پیرسن و رگرسیون چند متغیره خطی استفاده شده است. نتایج حاصل از روش رگرسیون چند متغیری خطی نشان داد که ارتباط بین متغیرهای «هوش هیجانی» و «مدیریت‌دانش» معنی‌دار است. همچنین بین متغیرهای «ابعاد هوش هیجانی» با «مدیریت‌دانش» همبستگی نسبتاً قوی وجود دارد و «ابعاد مدیریت‌دانش» نیز با هوش هیجانی رابطه معنی‌داری داشتند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
	فصل اول : کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۴	۱-۱- بیان مسئله
۵	۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۱-۳- اهداف تحقیق
۶	اهداف ویژه :
۶	۱-۴- چارچوب نظری تحقیق
۷	۱-۵- مدل تحقیق
۸	۱-۶- فرضیات تحقیق
۸	فرضیه اصلی:
۸	۱-۷- روش تحقیق
۸	۱-۷-۱- قلمرو مکانی:
۸	۱-۷-۲- قلمرو زمانی تحقیق:
۸	۱-۷-۳- قلمرو موضوعی:
۸	۱-۸- متغیرها و واژه‌های کلیدی
۸	۱-۸-۱- تعاریف مفهومی:
۸	۱-۸-۱-۱- مولفه‌های هوش هیجانی گلمن
۹	۱-۸-۱-۲- تعاریف مدیریت‌دانش
۱۲	۱-۸-۲- تعاریف عملیاتی:
	فصل دوم
۱۳	ادبیات تحقیق
۱۴	مقدمه :
۱۴	بخش اول- هوش هیجانی

۱۴	۱-۲- ماهیت هوش و هیجان
۱۴	۱-۱-۲- هوش
۱۴	۲-۱-۲- تعاریف هوش
۱۴	۱-۲-۱-۲- سازش
۱۵	۲-۲-۱-۲- حل مسئله
۱۵	۳-۲-۱-۲- یادگیری
۱۵	۳-۱-۲- عوامل مؤثر بر هوش
۱۵	۱-۳-۱-۲- تفاوت‌های جنسیتی
۱۵	۲-۳-۱-۲- جمعیت خانواده و ترتیب تولد
۱۶	۳-۳-۱-۲- وراثت
۱۶	۴-۳-۱-۲- عوامل فرهنگی و محیط آموزشی
۱۶	۲-۲- هیجان
۱۶	۱-۲-۲- هیجانات
۱۹	۲-۲-۲- نظریه‌های هیجان
۲۰	۳-۲- هوش هیجانی
۲۱	۱-۳-۲- مفهوم هوش هیجانی
۲۲	۴-۲- پیشینه هوش هیجانی
۲۳	۵-۲- مدل‌های هوش هیجانی
۲۳	۱-۵-۲- مدل توانایی هوش هیجانی
۲۵	۲-۵-۲- مدل مختلط هوش هیجانی
۲۵	۳-۵-۲- مدل هوش هیجانی بارآن (۲۰۰۰)
۲۶	۴-۵-۲- مدل دانیل گلمن
۲۸	۶-۲- اهمیت هوش هیجانی
۳۰	۷-۲- هوش هیجانی در محل کار
۳۵	بخش دوم: مدیریت دانش
۳۵	مقدمه:

۳۶	۹-۲- مفهوم داده، اطلاعات و دانش
۳۷	۱۰-۲- چرخه حیات مدیریت دانش
۳۷	۱-۱۰-۲- خلق دانش (تسخیر یا تولید دانش)
۳۹	۲-۱۰-۲- سازماندهی دانش (اعتبار بخشی دانش)
۴۰	۳-۱۰-۲- ذخیره دانش (کدگذاری یا رسمی سازی دانش)
۴۰	۴-۱۰-۲- توزیع دانش (تسهیم یا انتقال دانش)
۴۱	۵-۱۰-۲- کاربرد دانش (استفاده از دانش)
۴۱	۱۱-۲- تعاریف مدیریت دانش
۴۲	۱۲-۲- اهداف مدیریت دانش
۴۳	۱۳-۲- اصول مدیریت دانش
۴۶	۱۵-۲- مزایای مدیریت دانش
۴۷	۱۶-۲- تاریخچه مدیریت دانش
۴۹	بخش سوم: پیشینه تحقیق
۴۹	۱۷-۲- تحقیقات انجام شده
۴۹	۱-۱۷-۲- تحقیقات داخلی در زمینه هوش هیجانی و مدیریت دانش:
۴۹	تحقیقات داخلی به صورت پایان نامه:
۵۰	تحقیقات داخلی به صورت مقاله:
۵۱	۲-۱۷-۲- تحقیقات خارجی
	فصل سوم
۶۴	روش شناسی تحقیق
۶۵	مقدمه
۶۵	۱-۳- روش تحقیق
۶۵	الف) روش تحقیق بر حسب هدف
۶۶	ب) روش تحقیق بر حسب نحوه گردآوری داده ها
۶۶	ج) روش تحقیق بر حسب نحوه اجراء
۶۶	۲-۳- روشهای جمع آوری اطلاعات

۶۷	۳-۳- ابزار اندازه‌گیری
۶۸	۳-۴- روایی و اعتبار و پایایی (اعتمادپذیری) پرسش‌نامه‌ها
۶۸	۳-۴-۱- تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه
۶۹	۳-۴-۲- تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسش‌نامه‌ها
۷۰	۳-۵- جامعه و نمونه‌آماري
۷۰	۳-۶- نمونه‌آماري، روش محاسبه حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
	فصل چهارم
۷۲	تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها
۷۳	مقدمه
۷۴	۴-۱- ویژگی‌های جمعیت شناختي
۷۴	۴-۱-۱- جنسیت
۷۵	۴-۱-۲- تأهل
۷۶	۴-۱-۳- سن
۷۷	۴-۱-۴- تحصیلات
۷۸	۴-۱-۵- سابقه کار
۷۹	۴-۲- متغیرهای تحقیق
۷۹	۴-۳- آمار استنباطي
۷۹	۴-۳-۱- بررسی وضعیت نرمالیتی متغیرهای پژوهش
۸۰	۴-۴- بررسی مطلوبیت:
۸۱	۴-۵- آزمون فرضیه‌های پژوهش
۸۱	بررسی فرضیه اصلی پژوهش
۸۴	بررسی فرضیه دوم پژوهش
۸۴	بررسی فرضیه سوم پژوهش
۸۴	بررسی فرضیه چهارم پژوهش
۸۵	بررسی فرضیه پنجم پژوهش
۸۵	بررسی فرضیه ششم پژوهش

۸۶	سوال اول پژوهش
	فصل پنجم
۸۹	نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۹۰	مقدمه
۹۰	۱-۵- خلاصه پژوهش
۹۱	۲-۵- نتایج پژوهش
۹۳	۳-۵- بحث و بررسی
۹۴	۴-۵- پیشنهادهای کاربردی بر اساس نتایج تحقیق
۹۵	۵-۵- پیشنهاد برای تحقیقات آینده
۹۶	پیوست‌ها
	منابع و مأخذ
۱۰۵	الف- فارسی
۱۰۹	ب- انگلیسی و سایت

فهرست جدول‌ها

- جدول ۱-۱: خلاصه تعاریف نظریه‌پردازان از مدیریت‌دانش ۱۰
- جدول ۱-۲: شناسایی هیجان‌ها (آقایار شریفی درآمدی، ۱۳۸۶) ۱۷
- جدول ۲-۲: پنج هیجان اصلی و شدت آنها (برادبری گریوز، ۱۳۸۴) ۱۸
- جدول ۳-۲: ابعاد ویژگی‌های ساختاری هوش هیجانی (دوستار، ۱۳۸۵) ۲۳
- جدول ۱-۴-۲: چهار راهبرد نوناکا و تاکیوچی (۱۹۹۵) در تولید دانش سازمانی ۳۸
- جدول ۲-۴-۲: ویژگی‌های اصلی حالات تولید دانش (نوناکا و تاکوچی ۱۹۹۵) ۳۸
- جدول ۲-۵: خلاصه تحقیقات گذشته ۵۴
- جدول ۱-۳: مقیاس لیکرت ۶۸
- جدول ۲-۳: ساختار پرسش‌نامه ۶۸
- جدول ۳-۳: میزان پایایی پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی و مدیریت‌دانش ۷۰
- جدول ۱-۴: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت ۷۴
- جدول ۲-۴: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب تأهل ۷۵
- جدول ۳-۴: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب سن ۷۶
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب تحصیلات ۷۷
- جدول ۵-۴: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب سابقه کار ۷۸
- جدول ۶-۴: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش ۷۹
- جدول ۷-۴: آزمون کولموگروف اسمیرنوف، به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش ۸۰
- جدول ۸-۴: آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی مطلوبیت هوش هیجانی و ابعاد آن ۸۰
- جدول ۹-۴: آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی مطلوبیت مدیریت‌دانش و ابعاد آن ۸۱
- جدول ۱۰-۴: آزمون فرضیه اول پژوهش ۸۲
- جدول ۱۱-۴: آزمون فرضیه فرعی ۱-۱ ۸۲
- جدول ۱۲-۴: آزمون فرضیه فرعی ۲-۱ ۸۲
- جدول ۱۳-۴: آزمون فرضیه فرعی ۳-۱ ۸۳
- جدول ۱۴-۴: آزمون فرضیه فرعی ۴-۱ ۸۳
- جدول ۱۵-۴: آزمون فرضیه دوم پژوهش ۸۴

جدول ۴-۱۶: آزمون فرضیه سوم پژوهش	۸۴
جدول ۴-۱۷: آزمون فرضیه دوم پژوهش	۸۵
جدول ۴-۱۸: آزمون فرضیه پنجم پژوهش	۸۵
جدول ۴-۱۹: آزمون فرضیه ششم پژوهش	۸۶
جدول ۴-۲۰: تحلیل واریانس مربوط به رگرسیون تاثیر مولفه‌های هوش هیجانی بر مدیریت‌دانش	۸۶
جدول ۴-۲۱: مشخصه‌های آماری مدل رگرسیون تاثیر مولفه‌های هوش هیجانی بر مدیریت‌دانش	۸۷
جدول ۵-۱: خلاصه نتایج پژوهش	۹۱

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱: نمودار فراوانی پاسخ‌گویان برحسب جنسیت ۷۴
- نمودار ۴-۲: نمودار فراوانی پاسخ‌گویان برحسب تأهل ۷۵
- نمودار ۴-۳: نمودار فراوانی پاسخ‌گویان برحسب سن ۷۶
- نمودار ۴-۴: نمودار فراوانی پاسخ‌گویان برحسب تحصیلات ۷۷
- نمودار ۴-۵: نمودار فراوانی پاسخ‌گویان برحسب سابقه ۷۸

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱ : مدل مفهومی تحقیق ۷
- شکل ۱-۲ : مدل گلمن (گلمن، ۱۳۸۳) ۳۴
- شکل ۲-۲ : داده، اطلاعات، دانش و خرد (بر گرفته از تعاریف فوق) ۳۷

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

مدیریت یک سازمان برای انطباق با تغییرات و در جهت بقا در محیط چالشی امروز، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً "مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهمترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسان دارد. کارکنان برخوردار از هوش هیجانی، کارکنانی با ارزش و موثر می‌باشند که اهداف سازمان را با حداکثر بهره‌وری، رضایت‌مندی و تعهدکاری محقق می‌سازند. چه چیزی کارکنان متوسط را از برجستگان آنها متمایز می‌سازد و آن نه مهارت‌های فنی است، که آسان فرا گرفته می‌شود و نه لزوماً به هوش برمی‌گردد، چیز دیگری وجود دارد که اگر دیده باشید، آنرا می‌شناسید، اما تعریف دقیق آن دشوار خواهد بود، آن مهارت اجتماعی است. (کاروسو، ۲۰۰۱)

مطالعات نشان می‌دهد که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برداشت که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه‌بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش هیجانی یکی از مولفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به گفته گلمن (۱۹۹۸) شرط حتمی و اجتناب‌ناپذیر در سازمان به حساب آید. اخیراً^۱ برخی از دانشمندان دریافته‌اند که هوش هیجانی با اهمیت‌تر از بهره‌هوش (IQ) برای کارکنان می‌باشد.

هوش هیجانی فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می‌کند، به این معنی که فرد به چه میزان از هیجان‌ها و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل تامل در مورد هوش هیجانی این است که توانایی هوش هیجانی ذاتی نیست، بلکه می‌توان آنها را آموخت.

به گفته پیتر دراگر^۲ "راز موفقیت سازمان‌ها در قرن ۲۱ همانا مدیریت‌دانش است". از این سو سازمان‌ها برای کسب موفقیت در پی عوامل زمینه‌ساز و نیز بسترسازی ایجاد مدیریت‌دانش بر آمده‌اند. برای اجرای موفق نظام مدیریت‌دانش در سازمان نیاز به حرکت جمعی است تا همه افراد در همه رده‌ها درگیر شوند که در این میان نقش مدیران چشمگیر است. در سازمان‌ها موضوع مدیریت‌دانش توجه بسیاری از متخصصان و محققان را به خود جلب کرده است. روندهای جدید جهانی‌سازی، سازمان‌های مجازی، هم‌گرایی محصولات و خدمات، پیشرفت‌های فناوری و انفجار دانش همگی تأکید بر ضروری بودن استقرار مدیریت‌دانش در سازمان‌ها می‌باشد. مدیریت‌دانش مشتمل بر روش‌ها و راه‌حلهایی است که سازمان را قادر می‌سازد تا دارایی‌های دانشی خود را کسب و سامان‌دهی کرده و بر ارزش آن بیافزاید. مدیریت‌دانش رویکرد دستیابی به سازمان یادگیرنده و بالنده است. سازمانی یادگیرنده است که اعضای آن دانش را کسب، تسهیم و تولید کنند یا آن را در فرآیند تصمیم‌گیری‌ها به کار برند. بنابراین، مدیریت‌دانش فرآیند توسعه مجموعه دانش و آگاهی‌های سازمان به منظور کسب منافع بلندمدت در حوزه تجارت است.

با توجه به اهداف و رسالت بانک توسعه صادرات ایران در این پژوهش سعی شده تا میزان هوش هیجانی در کارکنان بررسی شده و تاثیر مولفه‌های آن را در استقرار مدیریت‌دانش مورد سنجش قرار گیرد.

^۱ - Intelligence Quotient

^۲ - Peter Drucker

۱-۱- بیان مسئله

در پی گذر از ماشین‌محوری و انسان‌محوری، اکنون دوره دانش‌محوری فرار رسیده است. در سازمان‌های امروزی دانش است که به تنهایی مزیت رقابتی محسوب شده و خلق ثروت می‌کند. در اقتصادهای دانش‌محور امروزی، دانش به عنوان منبع کلیدی محسوب می‌شود که باید همانند جریان نقدینگی، منابع انسانی و یا مواد اولیه مدیریت شود. در چنین شرایطی تنها سازمانی می‌تواند عملکرد موفقیت‌آمیزی داشته باشد که بتواند از دانش به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار بهره‌گیرد. ضرورت دانش در سازمان‌ها تا حدی است که از آن به عنوان عامل تعیین‌کننده موفقیت در سطوح مختلف فردی، سازمانی، اجتماعی، ملی و بین‌المللی مطرح شده است. مدیریت‌دانش شیوه جدیدی برای تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه است. طبق تعاریف ارائه شده از طرف اندیشمندان مختلف، مدیریت‌دانش از ابعاد مختلف تشکیل می‌شود. طبق مدل نیومن کنراد^۳ مدیریت‌دانش از چهار بعد خلق‌دانش، حفظ و نگهداری‌دانش، تسهیم‌دانش و به‌کارگیری‌دانش تشکیل شده است. در یک نگاه کلی می‌توان گفت مدیریت‌دانش می‌تواند همان سازماندهی داشته‌ها باشد، یعنی تلاش برای به دست آوردن دانش ضروری، اشتراک اطلاعات در داخل یک سازمان و تأکید بر تقویت حافظه سازمانی به منظور بهبود روند تصمیم‌گیری، افزایش تولید و حمایت از نوآوری در سازمان است. در سال‌های اخیر منبع اصلی مزیت رقابتی از کارآیی و کیفیت به نوآوری و یادگیری تغییر یافته است. (استون، ۱۹۹۶، ۶۸۵)

از طرفی، دیگر بهره‌هوشی یا (IQ)^۴ به طور قطع عامل موفقیت افراد نبوده و سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند. هوش هیجانی دستاورد تازه‌ای در علم روانشناسی است که به عرصه مدیریت وارد شده و مشتمل بر درک و شناسایی احساسات و هیجانات در اشخاص و استفاده از این ادراکات برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب است.

محققان در سال‌های اخیر به این نتیجه رسیده‌اند که، هوش هیجانی پتانسیل لازم برای پیش‌بینی برخی از رفتارها از جمله موضوع یادگیری و مدیریت خود برای خلق‌دانش در سازمان را داراست. اما بررسی رابطه آن با مدیریت‌دانش نیاز به پژوهش گسترده‌تری دارد.

بنابراین با توجه به نیاز امروز سازمان‌ها به خلق و به‌کارگیری دانش و همچنین داشتن کارکنانی با هوش هیجانی بالا که بتوانند چشم‌انداز روشن و دید وسیعی از محیط داخلی و خارجی سازمان داشته باشند، این سوال مطرح می‌شود که هوش هیجانی چه رابطه‌ای با مدیریت‌دانش در سازمان دارد؟ یا به عبارت دیگر این پژوهش با به‌کارگیری تئوری‌ها و ادبیات موجود و نظر به اهمیت مدیریت‌دانش در توانمندسازی کارکنان جهت ارائه خدمت با کیفیت مورد قبول مشتریان و همچنین با بهره‌مندی از هوش هیجانی کارکنان در برخورد مناسب با مشتریان و ارتباط مناسب بین مدیران و کارکنان و تعیین تأثیر هوش هیجانی بر مدیریت‌دانش در راستای تعالی سازمانی و... به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا میان هوش هیجانی کارکنان و ابعاد آن با مدیریت‌دانش در بانک توسعه صادرات رابطه معناداری وجود دارد؟

^۳ - Newman & Conrad

^۴ - Intelligence Quotient

۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه سازمان‌ها با چالش‌های مهمی مواجه‌اند. برخی از این چالش‌ها، تغییرات سریع و غیر قابل پیش‌بینی در محیط، رقابت فزاینده جهانی، توسعه و نوآوری‌های گسترده در تکنولوژی اطلاعات، تغییر در محیط‌کار، تغییرات در ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان و تقاضای فزاینده به کیفیت و انعطاف‌پذیری در محصولات و خدمات هستند. در واکنش به این چالش‌ها و به منظور مواجهه با تحولات بی‌شمار عوامل خارجی و داخلی، سازمان‌های امروزی باید سطوح بالایی از عملکرد در مدیریت کیفیت، هزینه و سرعت را داشته باشند. متخصصان و اندیشمندان اتفاق نظر دارند مهمترین عنصر هر سازمانی کارکنان آن سازمان می‌باشند و هوش هیجانی نیز یکی از ویژگی مهم انسانی است مشتمل بر درک و شناسایی احساسات و هیجانات در اشخاص و استفاده از این ادراک می‌تواند برای اخذ تصمیمات فردی و سازمانی و در نهایت موفقیت سازمان در انجام رسالتش ضروری است.

هوش هیجانی پیش‌بینی موفقیت را ممکن می‌سازد، زیرا نشان می‌دهد چگونه فردی دانش خود را در موقعیتی بلادرنگ به کار گیرد. قابلیت هوش هیجانی برای خودگردانی و هیجان و تدبیر ماهرانه روابط بسیار با اهمیت است. شواهد بسیاری نشان می‌دهد که افرادی که مهارت هیجانی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند، احساسات دیگران را درک و به طور اثربخشی با آن برخورد می‌کنند و عادات فکری را در اختیار دارند که موجب مولد و کارآمد بودن آنها می‌شوند.

سازمان‌ها با تکیه بر هوش هیجانی مدیران بر گسترش دانش سازمان، رفتار و عملکرد کارکنان تأثیر بسزایی دارند. مطالعه این ارتباط بسیار چالش برانگیز است. چون مدیریت دانش خود الزاماتی از قبیل نوآوری، توسعه، کاربرد و انتقال دانش و تغییر را ناشی می‌شود و همچنین حوزه تحقیقات در هوش هیجانی به بررسی نتایج رفتار افراد می‌پردازد. بنابراین شناخت هوش هیجانی می‌تواند توانمندی‌های مرتبط با دانش فردی، گروهی و سازمانی را در همه سازمان‌ها گسترش دهد.

با توجه به اینکه امروزه بانک‌ها و موسسات مالی به عنوان رکن اصلی تجارت محسوب می‌شود و به نوعی شاهراه‌ها و جریان‌های اصلی اقتصاد کشور و جهان را در دست دارند و با توجه تأثیر هوش هیجانی و مدیریت دانش در این سازمان‌ها طبق توضیحات ارائه شده فوق در محیط کسب و کار حال حاضر و رابطه تنگاتنگ این دو مبحث جدید در کسب موفقیت کاری و حمایت سازمان در رسیدن به اهداف هر سازمان و اهمیت آن، لذا ضرورت یافت تحقیق حاضر جهت بررسی رابطه میان این دو و تأثیر آن در عملکرد کارکنان و بانک با در نظر ترکیب نیروی انسانی و تخصصی بودن فعالیت بانک صورت گیرد.

۳-۱- اهداف تحقیق

بیان اهداف تحقیق: هدف اصلی این پژوهش تعیین رابطه بین هوش هیجانی کارکنان و مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات ایران می‌باشد.

در این تحقیق با استفاده از نظریه گلن رابطة هر یک از مولفه‌های هوش هیجانی اعم از خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی با مدیریت دانش معلوم می‌گردد.

اهداف ویژه :

تعیین میزان هوش هیجانی کارکنان در بانک توسعه صادرات ایران.

تعیین میزان مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات ایران.

تعیین رابطه ابعاد هوش هیجانی و مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات ایران.

تعیین رابطه ابعاد مدیریت دانش و هوش هیجانی در بانک توسعه صادرات ایران.

اولویت‌بندی مولفه‌های هوش هیجانی در بانک توسعه صادرات ایران.

اولویت‌بندی مولفه‌های مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات ایران.

۴-۱- چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری يك الگوي مفهومي است که رابطه تئوريك میان عواملی که در مسئله مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند مشخص می‌کند. این چارچوب از پیوندهای درونی میان متغیرهایی که سرانجام در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند گفتگو می‌کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به محقق کمک می‌کند تا روابط خاصی را در نظر بگیرد و آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت بگیرد بهبود بخشد. (سکاران، ۱۳۸۱)

در تحقیق حاضر از مدل عمومی مدیریت دانش نیومن و کنراد برای بررسی متغیر مدیریت دانش استفاده شده است که شامل مولفه‌های زیر می‌باشد:

خلق دانش: این مرحله در برگیرنده فعالیت‌هایی است که مرتبط با ورود دانش جدید به سیستم است و شامل توسعه، کشف و تسخیر دانش می‌شود. (نیومن کنراد، ۱۹۹۹، ۴۰)

حفظ و نگهداری دانش: عبارت است از فعالیت‌هایی که دانش را در سیستم ماندگار می‌کند. در این راستا صاحب‌نظران به مهم‌ترین عاملی که اشاره می‌کنند حافظه سازمانی است و آن عبارت است از توانایی سازمان برای حفظ و نگهداری دانش. (نیومن کنراد، ۱۹۹۹، ۴۰)

انتقال یا تسهیم دانش: شامل رفتارهای بسیار گوناگونی نظیر ارتباط، ترجمه، تفسیر، پالایش و ارائه دانش است. روش‌های انتخاب شده برای انتقال دانش بسیار بر روی این زمینه تأثیر دارد. انتقال دانش تنها از طریق انسان‌ها انجام نمی‌شود، بلکه نظام‌ها و عوامل خودکار دیگری نیز هستند که نقش میانجی را بر عهده دارند. تسهیم دانش به انتقال دانش یا انتشار آن اطلاق می‌شود و به فرآیندی که به وسیله آن دانش از فردی به فرد دیگر، از اشخاص به گروه‌ها و از يك گروه به گروه دیگر انتقال می‌یابد، اشاره دارد. (نیومن کنراد، ۱۹۹۹، ۴۱)

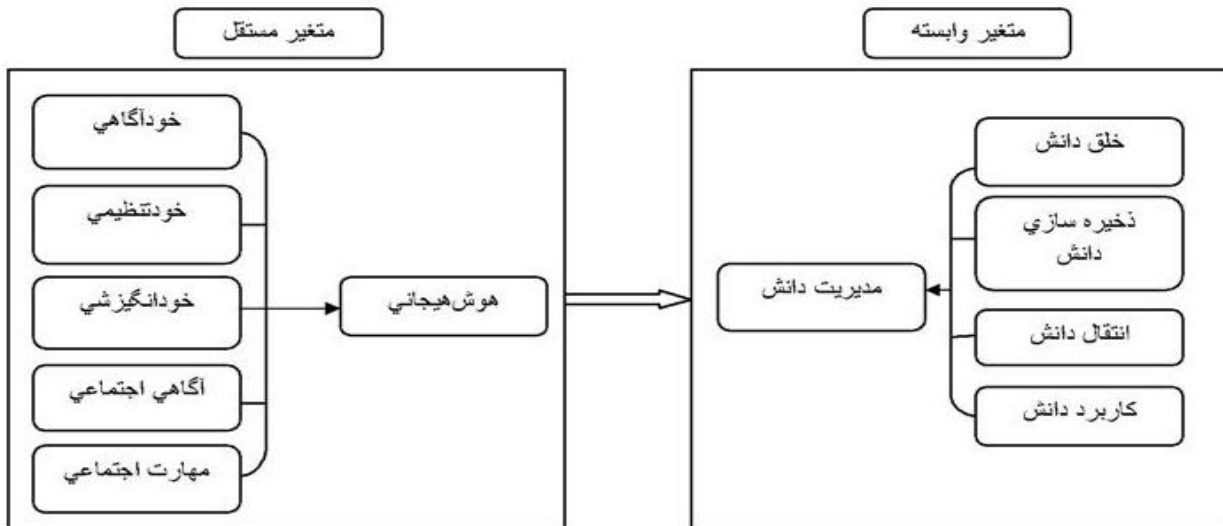
انتقال و به کارگیری دانش: عبارت است از عینیت بخشیدن به دانش به دست آمده و اجراء و پیاده‌سازی دانش در سازمان. اندیشمندان با عنایت به ماهیت مولفه‌های فوق، مدیریت‌دانش را به دو بعد نرم شامل (خلق دانش، انتقال دانش) و بعد سخت (ذخیره‌دانش، کاربرد دانش) تقسیم می‌کنند. (الوانی، ۱۳۸۶، ۹۷)

از میان پژوهشگران مایو، سالووی، گلن و بار از معروفترین پژوهشگرانی هستند که به پژوهش در خصوص هوش هیجانی پرداخته‌اند. این پژوهشگران ابعاد مختلفی از هوش هیجانی را معرفی نموده‌اند که در این پژوهش از مدل شایستگی گلن (هوش هیجانی در کار) استفاده شده است. این مدل شامل ۵ مولفه خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی می‌باشد.

۱-۵- مدل تحقیق

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین مدیریت‌دانش و هوش هیجانی کارکنان در بانک توسعه صادرات ایران می‌باشد، که جهت انجام این تحقیق از مدل استاندارد مدیریت‌دانش (نیومن و کنراد) و مدل هوش هیجانی (دانیل گلن) استفاده شده است، لذا متغیرهای تحقیق را می‌توان به شرح زیر نام برد:

در این پژوهش مدیریت‌دانش به عنوان متغیر وابسته و هوش هیجانی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده و در قالب مدل مفهومی زیر ترسیم شده است:



شکل ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مدل استاندارد مدیریت‌دانش " نیومن و کنراد" و مدل استاندارد هوش هیجانی "دانیل گلن"