

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت

رشته مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات

پایان نامه کارشناسی ارشد

بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش با نقش میانجی رفتارهای آوایی کارکنان اداره آموزش

و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد

نگارنده : حامد نوروزیان

استاد راهنما

دکتر بزرگمهر اشرفی

مهر ۱۳۹۵

دانشگاه صنعتی شاهرود

دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت

رشته مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات

پایان نامه کارشناسی ارشد آقای حامد نوروزیان

تحت عنوان: بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش با نقش میانجی رفتارهای آوایی کارکنان

اداره آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد

در تاریخ توسط کمیته تخصصی زیر جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد
مورد ارزیابی و با درجه مورد پذیرش قرار گرفت.

امضاء	اساتید مشاور	امضاء	اساتید راهنما

امضاء	نماینده تحصیلات تکمیلی	امضاء	اساتید داور

تقدیم به مادرم

که در سختی ها و دشواری های زندگی همواره یاری دلسوز و فداکار و پشتیبانی محکم و مطمئن برایم بوده است.

تقدیم به برادرم

که همواره در طول تحصیل مرا از حمایت ایشان دریغ نکردند و تکیه گاه من در مواجهه با مشکلات، و وجودشان مایه دلگرمی من است.

تقدیم به پدرم

که با بودنش مسیر سختی ها و مشکلات را برایم هموار می کرد.

تقدیم به همسرم

به پاس قدردانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آراش و آسایش برای من فراهم آورده است.

باشکر از:

استاد گرانقدرم، جناب آقای دکتر بزرگمهر اشرفی که صمیمانه مراد مکارش این اثریاری نمودند.

خواهرانم، که مهر و محبتشان همیشه باعث دلگرمی من برای طی مسیر زندگی بوده است.

دوستان عزیزم، که مانند برادر، همواره مرا راهنمایی و حمایت نمودند.

و پاس از:

همه استادی که با بهره‌گیری از قدرت اندیشه و عمل خود، مسیر موفقیت دانشجویان را هموار می‌کنند.

تعهد نامه

اینجانب حامد نوروزیان دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه بررسی تأثیر هوش مصنوعی بر مدیریت دانش با نقش میانجی رفتارهای آوایی کارکنان اداره آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد تحت راهنمایی دکتر بزرگمهر اشرفی متعهد می‌شوم .

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است .
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است .
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است .
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه صنعتی شاهرود » و یا « Shahrood University of Technology » به چاپ خواهد رسید .
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است .
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است .

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج ، کتاب ، برنامه های رایانه ای ، نرم افزار ها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد . این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود .

چکیده

مدیریت دانش علمی است که به دانش سر و شکل می‌دهد و آن را به یک ابزار قدرت در سازمان تبدیل می‌کند. از طرفی، عملکرد مناسب مدیریت دانش تنها با بهره‌گیری از دانش به روز و با کیفیت تضمین نمی‌شود، بلکه در بسیاری از مواقع ممکن است نیازمند رفتارهای اخلاقی و انسانی باشد. پژوهشگران با درک این موضوع، به مفهوم جدیدی به نام هوش معنوی دست یافتند. در واقع، هوش معنوی می‌تواند زمینه جریان دانش را در بطن سازمان فراهم کرده و احساس حقانیت در برابر محیط را، به کارکنان جهت ابراز توانایی‌های خود اعطا می‌کند. همچنین هوش معنوی زمینه ابراز ایده‌ها، انتقادات و پیشنهادات را در نیروی کار سازمان تقویت می‌کند. این رویه می‌تواند در قالب رفتارهای آوایی کارکنان، دانشی نو، برگرفته از پیشنهادات، ایده‌ها و حتی انتقادات را، در چرخه مدیریت دانش سازمان، نهادینه کند. بنابراین هدف این پژوهش، بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش با نقش میانجی رفتارهای آوایی می‌باشد.

تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی می‌باشد. از لحاظ چگونگی بدست آوردن داده می‌توان این تحقیق را در زمره تحقیقات توصیفی در نظر گرفت. جامعه مورد نظر، کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد به تعداد ۵۹۷ نفر می‌باشد. با استفاده از جدول مورگان و در نظر گرفتن حجم جامعه و جاگذاری در فرمول نمونه‌گیری تصادفی، حداقل حجم نمونه ۲۳۳ عدد مشخص شد. پس از دریافت ۲۳۷ پرسشنامه از کارکنان، داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار SMART PLS مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاکی از اثر معکوس هوش معنوی بر آوای مطیع و آوای تدافعی، تأثیر مستقیم و معنادار هوش معنوی بر آوای نوع دوستانه، تأثیر مستقیم و معنادار هوش معنوی بر روی مدیریت دانش و تأثیر مستقیم و معنادار آوای نوع دوستانه بر مدیریت دانش می‌باشد. همچنین فرضیه تأثیر آوای مطیع و آوای تدافعی بر مدیریت دانش نیز تأیید نشد.

کلمات کلیدی: هوش معنوی، مدیریت دانش، رفتارهای آوایی، آوای نوع دوستانه

فهرست مقالات مستخرج از پایان نامه

- مقاله " بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد" پذیرش در اولین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد، تهران، ۹ مهر ۹۵.

فهرست مطالب

فصل اول: معرفی پژوهش	۱
۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- بیان مسئله	۴
۳-۱- ضرورت و اهمیت انجام پژوهش	۶
۴-۱- نوآوری در تحقیق حاضر	۷
۵-۱- اهداف تحقیق	۷
۶-۱- سوالات تحقیق	۹
۷-۱- فرضیات تحقیق	۹
۸-۱- مدل مفهومی	۱۰
۹-۱- تعاریف نظری و عملیاتی	۱۰
۱-۹-۱- تعاریف نظری	۱۰
۲-۹-۱- تعاریف عملیاتی	۱۱
فصل دوم: ادبیات پژوهش	۱۳
۱-۲- مقدمه	۱۴
۲-۲- هوش معنوی	۱۴
۱-۲-۲- مقدمه	۱۴
۲-۲-۲- هوش	۱۵

- ۱۶-۲-۳-۳- معنویت.....
- ۱۷-۲-۴- تعاریف و مفاهیم هوش معنوی.....
- ۲۳-۲-۵- مؤلفه‌های هوش معنوی.....
- ۲۳-۲-۵-۱- دیدگاه ایمنوز (۲۰۰۰).....
- ۲۴-۲-۵-۲- دیدگاه زوهر و مارشال (۲۰۰۰).....
- ۲۴-۲-۵-۳- دیدگاه سیسک و تورنس (۲۰۰۱).....
- ۲۴-۲-۵-۴- دیدگاه مک مولن (۲۰۰۳).....
- ۲۵-۲-۵-۵- دیدگاه نوبل و وگان (۲۰۰۳).....
- ۲۵-۲-۵-۶- دیدگاه فریدمن و مک دولاند (۲۰۰۵).....
- ۲۵-۲-۵-۷- دیدگاه آمرام (۲۰۰۷).....
- ۲۷-۲-۵-۸- دیدگاه کینگ (۲۰۰۸).....
- ۲۸-۲-۶- هوش معنوی در اسلام.....
- ۲۹-۲-۷- کاربرد هوش معنوی.....
- ۳۲-۲-۸- مشخصات افراد با هوش معنوی بالا.....
- ۳۳-۲-۳- مدیریت دانش.....
- ۳۳-۲-۳-۱- مقدمه.....
- ۳۳-۲-۳-۲- دانش، داده و اطلاعات.....
- ۳۵-۲-۳-۳- اهمیت مدیریت دانش.....
- ۳۶-۲-۳-۴- تعریف مدیریت دانش.....

- ۴۰..... ۵-۳-۲- مزایا و منافع مدیریت دانش
- ۴۱..... ۶-۳-۲- مدل‌های مدیریت دانش
- ۴۲..... ۱-۶-۳-۲- الگوهای سرمایه فکری
- ۴۳..... ۲-۶-۳-۲- الگوهای مبتنی بر ساخت اجتماعی مدیریت دانش
- ۴۴..... ۳-۶-۳-۲- الگوی طبقه‌ای دانش
- ۴۴..... ۴-۶-۳-۲- الگوی سه بعدی مدیریت دانش ویگ (۱۹۹۳)
- ۴۵..... ۵-۶-۳-۲- الگوی مدیریت دانش سازمانی اندرسون (۱۹۹۶)
- ۴۶..... ۶-۶-۳-۲- الگوی هفت مرحله‌ای دانش آفرینی کاکونون (۲۰۰۴)
- ۴۷..... ۷-۳-۲- فرآیندهای مدیریت دانش
- ۴۸..... ۱-۷-۳-۲- کسب دانش
- ۴۹..... ۲-۷-۳-۲- خلق دانش
- ۵۰..... ۳-۷-۳-۲- ذخیره سازی دانش
- ۵۱..... ۴-۷-۳-۲- اشتراک گذاری دانش
- ۵۲..... ۵-۷-۳-۲- کاربرد دانش
- ۵۴..... ۴-۲- رفتارهای آوایی**
- ۵۴..... ۱-۴-۲- مقدمه
- ۵۴..... ۲-۴-۲- آوای کارمند
- ۵۷..... ۳-۴-۲- انگیزه اولیه برای شرکت یا عدم شرکت در آوا
- ۶۱..... ۴-۴-۲- گسترش رفتارهای آوایی

- ۶۳..... ۵-۴-۲- کاربرد رفتارهای آوایی
- ۶۴..... ۶-۴-۲- تأثیر نگرش‌ها و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر رفتارهای آوایی
- ۶۶..... ۷-۴-۲- انواع مدل‌های آوا.....
- ۶۶..... ۱-۷-۴-۲- مدل دو طیفی گوردن.....
- ۶۷..... ۲-۷-۴-۲- مدل سه گانه ون داین (۲۰۰۳).....
- ۶۸..... ۳-۷-۴-۲- مدل سه گانه موریسون (۲۰۱۱).....
- ۶۸..... ۴-۷-۴-۲- مدل دو مؤلفه‌ای لیانگ و همکاران (۲۰۱۲).....
- ۶۹..... ۵-۲- مروری بر تحقیقات گذشته.....**
- ۶۹..... ۱-۵-۲- تحقیقات مرتبط مشترک.....
- ۶۹..... ۱-۱-۵-۲- تحقیقات داخلی.....
- ۷۱..... ۲-۱-۵-۲- تحقیقات خارجی.....
- ۷۲..... ۲-۵-۲- تحقیقات مرتبط با هوش معنوی.....
- ۷۲..... ۱-۲-۵-۲- تحقیقات داخلی.....
- ۷۷..... ۲-۲-۵-۲- تحقیقات خارجی.....
- ۸۰..... ۳-۵-۲- تحقیقات مرتبط با مدیریت دانش.....
- ۸۰..... ۱-۳-۵-۲- تحقیقات داخلی.....
- ۸۲..... ۲-۳-۵-۲- تحقیقات خارجی.....
- ۸۳..... ۴-۵-۲- تحقیقات مرتبط با رفتارهای آوایی.....
- ۸۳..... ۱-۴-۵-۲- تحقیقات داخلی.....

۸۵ ۲-۴-۵-۲ تحقیقات خارجی
۸۷ فصل سوم: روش انجام پژوهش
۸۸ ۳-۱-۱ مقدمه
۸۸ ۳-۲-۱ نوع و روش تحقیق
۹۰ ۳-۳-۱ جامعه آماری
۹۰ ۳-۴-۱ نمونه آماری و روش نمونه‌گیری
۹۱ ۳-۵-۱ روش گردآوری داده‌ها
۹۲ ۳-۶-۱ مقیاس و طیف اندازه‌گیری تحقیق
۹۳ ۳-۷-۱ روایی و پایایی پرسشنامه
۹۳ ۳-۷-۱-۱ روایی
۹۴ ۳-۷-۲-۱ پایایی
۹۵ ۳-۸-۱ روش تجزیه و تحلیل
۹۵ ۳-۸-۱-۱ مدل‌یابی معادلات ساختاری
۹۷ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۸ ۴-۱-۱ مقدمه
۹۹ ۴-۲-۱ آمار توصیفی
۹۹ ۴-۲-۱-۱ متغیرهای جمعیت‌شناختی
۱۰۰ ۴-۲-۲-۱ آمار توصیفی متغیرهای اصلی تحقیق

- ۳-۴- آمار استنباطی ۱۰۱
- ۱-۳-۴- مدل معادلات ساختاری و آزمون فرضیهها ۱۰۱
- ۲-۳-۴- بررسی مدل بیرونی تحقیق و پایایی مدل های اندازه گیری ۱۰۳
- ۳-۳-۴- بررسی پایایی مدل اندازه گیری ۱۰۳
- ۴-۳-۴- بررسی پایایی معرفها ۱۰۴
- ۵-۳-۴- ارزیابی روایی مدل های اندازه گیری ۱۰۸
- ۶-۳-۴- بررسی روایی واگرا مدل اندازه گیری ۱۰۹
- ۷-۳-۴- ارزیابی مدل ساختاری ۱۱۲
- ۱-۷-۳-۴- ضریب مسیر ۱۱۲
- ۲-۷-۳-۴- ضریب تعیین ۱۱۳
- ۳-۷-۳-۴- آماره t ۱۱۴
- ۴-۴- آزمون فرضیات ۱۱۵
- ۵-۴- برازش کلی مدل ۱۱۶
- فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری ۱۱۹
- ۱-۵- مرور کلی ۱۲۰
- ۲-۵- بحث و نتیجه گیری ۱۲۰
- ۱-۲-۵- نتایج مرتبط با سوالات عمومی ۱۲۰
- ۲-۲-۵- تحلیل و تفسیر علمی فرضیه های تحقیق و مقایسه با تحقیقات قبلی ۱۲۱
- ۳-۵- پیشنهادات ۱۲۶

۱۲۶ ۱-۳-۵- پیشنهادات کاربردی

۱۲۸ ۲-۳-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

۱۲۸ ۴-۵- محدودیت‌های تحقیق

۱۲۹ منابع و مأخذ

۱۴۵ پیوست

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: تعاریف هوش معنوی ۱ ۲۰
- جدول ۲-۲: تعاریف هوش معنوی ۲ ۲۲
- جدول ۳-۲- تعاریف مدیریت دانش ۳۹
- جدول ۴-۲- الگوی سه بعدی ویگ ۴۵
- جدول ۵-۲- مدل دو طیفی گوردن ۶۶
- جدول ۱-۳- طیف لیکرت استفاده شده در پرسشنامه ۹۳
- جدول ۱-۴- آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی ۹۹
- جدول ۲-۴- آمار توصیفی متغیرهای اصلی ۱۰۱
- جدول ۳-۴- جدول مربوط به پایایی شاخص‌ها ۱۰۴
- جدول ۴-۴- جدول مربوط به پایایی معرف‌ها ۱۰۵
- جدول ۵-۴- ارزیابی روایی همگرا مدل اندازه‌گیری ۱۰۸
- جدول ۶-۴- روایی واگرایی معرف‌ها ۱۰۹
- جدول ۷-۴- جدول مربوط به R^2 متغیرهای تحقیق ۱۱۴
- جدول ۸-۴- نتایج فرضیات تحقیق ۱۱۵
- جدول ۹-۴- شاخص‌های برازش مدل ۱۱۷

فهرست اشکال

- شکل ۱-۱- مدل مفهومی پژوهش ۱۰
- شکل ۱-۲- روابط بین دانش، اطلاعات و داده از نظر باجاریا ۳۴
- شکل ۲-۲- روابط بین دانش، اطلاعات و داده و تصمیم ۳۵
- شکل ۲-۳- الگوی دمرست ۴۴
- شکل ۲-۴- الگوی مدیریت سازمانی اندرسون ۴۵
- شکل ۲-۵- دانش آفرینی سازمان در الگوی کاکانون ۴۷
- شکل ۴-۱- مدل تحقیق در حالت استاندارد ۱۱۳
- شکل ۴-۲- مدل تحقیق در حالت معناداری ۱۱۵

فصل اول:

معرفی پژوهش

۱-۱- مقدمه

در دهه های اخیر مفهوم معنویت و کاربردهای آن در دنیا و به خصوص در دنیای غرب اهمیت زیادی یافته است، به طوری که مفاهیمی همچون خدا، مذهب، معنویت و غیره که موضوعاتی خصوصی قلمداد می شدند، وارد تحقیقات علمی و مباحث دانشگاهی در حوزه علوم انسانی شده اند (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۸). موضوع معنویت، دل مشغولی همیشگی انسان است (کینگ^۱، ۲۰۰۷). اهمیت معنویت و رشد معنوی در انسان، در چند دهه گذشته به صورتی روزافزون توجه روانشناسان و متخصصان بهداشت روانی را به خود جلب نموده است. پیشرفت علم روان شناسی از یک سو و ماهیت پویا و پیچیده جوامع نوین از سوی دیگر، باعث شده است که نیازهای معنوی بشر در برابر خواسته ها و نیازهای مادی قد علم کرده است که مردم جهان امروز بیش از پیش به معنویت و مسائل معنوی گرایش دارند (شهیدی و شیرافکن، ۱۳۸۳). آنچه که موجب شده تا سازه معنویت به عنوان یک هوش مفهوم سازی شود آن دسته از مشاهدات و یافته های علمی است که بیانگر این واقعیت است که به کارگیری الگوهای ویژه ای از افکار، هیجان و رفتار در زندگی روزمره می تواند موجب افزایش سازگاری و بهزیستی انسان شود (دالیمن^۲ و همکاران، ۲۰۰۴). هوش معنوی بالا موجب می شود مدیران تصمیمات را با یک پشتوانه اخلاقی و اعتقادی اتخاذ کنند. بسیاری از آنان هوش معنوی را به عنوان منبعی پایدار برای سازمانها دانسته اند که می تواند به آنها در زمان های پرتلاطم و آشوب زده، یاری رساند و تناقض در نظم و بینظمی در سازمان را حل و فصل کند و باعث شناخت ارزش کارکنان در سازمان و ایجاد مبنایی از اعتماد بین کارکنان شود (اسهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱).

از سوی دیگر، امروزه دانش به عنوان تنها منبع استراتژیک مزیت رقابتی در عرصه اقتصاد بین الملل شناخته شده است (زاک^۳، ۲۰۰۲). به کارگیری یک سیستم مدیریت دانش اثربخش می تواند مخارج را

^۱ - king

^۲ - Daaleman

^۳ - zack

کاهش و اثربخشی را در سازمان افزایش دهد (روسو^۴، ۲۰۰۲). مدیریت دانش فرایندی بحث برانگیز است، زیرا استفاده بهینه و مطلوب از آن می‌تواند موجب ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها گردد. مدیران از طریق مدیریت دانش به دنبال استخراج و تسهیم دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان هستند (میرزاده و همکاران، ۱۳۹۴). دانش هنگامی که در مسیر مناسب خود قرار نگیرد، اتلاف خواهد شد. به این معنی که عدم مدیریت مناسب برای درک، ذخیره و استفاده از آن، موجب این امر خواهد شد که دانش بدون به کارگیری در خارج از این چرخه از بین برود. دانش نامشهود سازمان با وجود مدیریت دانش، به بلوغ خواهد رسید و شرایط پیشرفت سازمان را فراهم می‌آورد. نکته بسیار مهمی که در این رویکرد باید در نظر داشت این است که منابع به خودی خود نمی‌توانند مولد باشند، بلکه سازمان باید ظرفیت بهره‌گیری مولد از منابع را داشته باشد؛ عامل اصلی که این ظرفیت مولد را برای سازمان فراهم می‌سازد دانش و مدیریت است (گرن^۵، ۲۰۰۵).

در عرصه کنونی که شرایط و محیط کسب و کار به شدت در حال تغییر هستند، مدیران برای موفقیت در این عرصه متلاطم، نیاز به اطلاعات، پیشنهادها و راهکارهای کارمندان هستند. اما کارمندان همیشه صحبت نمی‌کنند. آنها همیشه با شرایطی مواجه می‌شوند که باید تصمیم بگیرند که صحبت کنند یا سکوت کنند. این در حالی است که آنها اطلاعات و فکرهای سودمندی دارند (اخوان خرازیان، ۱۳۹۳). رفتار آوا به اظهار نظر، اطلاعات و ایده‌های کارکنان درباره تغییر در سازمان اشاره دارد. در واقع یک ارتباط موثر بین مدیریت و کارکنان را بیان می‌کند. در عصر حاضر گوش سپردن به آوای کارکنان برای سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای یافته است چرا که از یک طرف ایده‌ها و نظرات کارکنان می‌تواند راه‌گشای بسیاری از مسائل و مشکلات سازمانی و از طرف دیگر منعکس کننده علایق و خواسته‌های آنها به مدیریت سازمان باشد (ون‌داین^۶، ۱۹۸۸) محققان همواره در قالب مفاهیم مختلف بر اهمیت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و ابراز نظراتشان به واسطه بررسی آثار و نتایج مثبت آن تأکید نموده‌اند. در

^۴ - Russo

^۵ - Grant

^۶ - Van Dyne

واقع زمانی که کارکنان به این باور برسند که می‌توانند با ابراز نظر و ایده‌های خود تغییرات مهمی در محیطشان ایجاد کنند با بیان آنها سازمان خود را بهره‌مند خواهند کرد (اسماعیل‌زاده و دوستار، ۱۳۹۲). این مفاهیم در قالب متغیری به نام رفتارهای آوایی مطرح می‌شود که می‌تواند تحت تأثیر نگرش فرد و سازمان قرار بگیرد.

۱-۲- بیان مسئله

کم‌اهمیت دانستن دانش با وجود پیچیدگی‌های رقابتی دنیای مدرن، برای یک سازمان فاجعه‌ای بزرگ به بار خواهد آورد. همچنین با توجه به شتاب تحولات، محیط رقابتی و عدم اطمینان محیطی در دنیای امروز، دانش راهبردی ترین منبع برای حفظ و تقویت مزیت رقابتی به شمار می‌رود و مدیریت اثربخش دانش یکی از جدی‌ترین چالش‌های سازمان‌ها است (ابزری و همکاران، ۱۳۹۰). حجم بالای اطلاعات و داده و همچنین نیاز به جدیدترین دانش‌ها در آموزش و پرورش، نیاز به مدیریت دانش را در سازمان نمایان می‌کند. مدیریت دانش علمی است که به دانش سر و شکل می‌دهد و آن را به یک ابزار قدرت در سازمان تبدیل می‌کند. مؤلفه‌های مدیریت دانش همواره تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد. عملکرد مناسب مدیریت دانش تنها با بهره‌گیری از دانش به روز و با کیفیت تضمین نمی‌شود، بلکه در بسیار از مواقع ممکن است نیازمند رفتارهای اخلاقی و انسانی باشد. دلایل مهمی برای نیاز ورود معنویت به محیط کار وجود دارد. ورود به هزاره جدید، افزایش جستجو برای معنا خواهی در کار، جستجوی ثبات در دنیای بی ثبات امروزی، حرکت به سمت زندگی کل‌گرا، مشارکت بیشتر زنان در محیط‌های کاری، حرکت کشورهای توسعه یافته از نیازهای جسمی به نیازهای فکری و... (مارکز^۷ و همکاران، ۲۰۰۵). اینکه فرد در سازمان چه رفتارهایی از خود بروز می‌دهد وابستگی زیادی به احساسات دینی و مذهبی او دارد. پژوهشگران با درک این موضوع به مفهوم جدیدی به نام هوش معنوی دست یافتند که در مجموعه هوش سازمانی قرار می‌گیرد. هوش معنوی می‌تواند زمینه جریان دانش را در بطن سازمان

^۷ - Margues

فراهم کند. هوش معنوی احساس حقانیت در برابر محیط را، به کارکنان، جهت ابراز توانایی‌های خود اعطا می‌کند. از جمله رفتارهایی که در سازمان، منجر به پیاده سازی مناسب مدیریت دانش می‌شود، بیان ایده‌ها و پیشنهادهای کارکنان می‌باشد. ایده‌ها، پیشنهادها، مشکلات و نگرانی‌های کارکنان می‌تواند یک جریان اطلاعاتی مثبت در سازمان ایجاد کند. این مفهوم به عنوان رفتارهای آوایی کارکنان تعریف می‌شود. برخورد مناسب سازمان می‌تواند، سرمایه‌های دانشی کارکنان را در زنجیره دانش سازمان وارد کرده، و منجر به تصمیم مناسب برای مدیران سطح بالای سازمان شود. تحقیقات نشان می‌دهد زمانی که کارمندان اطلاعات مهم بالقوهای برای تسهیم دارند، اغلب تمایل کمی به صحبت دارند (میلیکین^۸، ۲۰۰۳). زمانی که این قضیه اتفاق می‌افتد، تصمیم گیرندگان اصلی و یا تیم‌ها نمی‌توانند اطلاعات لازم را برای اخذ تصمیمات مناسب و یا تصحیح مشکلات بدست بیاورند، به راستی فاجعه‌های معروف سازمانی برای مثال فاجعه فضایی کلمبیا، ورشکستگی خطوط هوایی ۱۷۳، مرگ انرون، و انفجار سکوی نفتی بریتیش پترولیوم، معلول یا تحت تأثیر قصور کارمندان در ارائه اطلاعات درباره اختلالات در پستشان بوده است. بلیندر^۹ (۱۹۹۰) بیان می‌کند که ایجاد فرصت برای آوا و صحبت کردن برای کارمند، چنان تأثیری بر روی تعهد کارمند می‌گذارد که حتی پرداخت حقوق هم آن تأثیر را ندارد. سالهای اخیر، رشد سریعی در ادبیات تحقیق این موضوع به وجود آمده است. مخصوصاً این که این تحقیقات بر درک بهتر کارکنانی تمرکز داشته‌اند که آوا و صحبت کردن را انتخاب می‌کنند و از این راه اطلاعات مهم بالقوه را تسهیم می‌کنند (موریسون^{۱۰}، ۲۰۱۱). اینکه آیا معنویت می‌تواند تأثیری در چرخه مدیریت دانش داشته باشد؟ این پژوهش در جستجوی این مفهوم است آیا که مدیریت دانش فرایندی مطلقاً سیستمی است، یا می‌تواند متأثر از روحانیت و اندیشه‌های فرا وجود قرار بگیرد؟ و اینکه جهت این تأثیر چگونه است؟ در واقع مجموعه این پژوهش به دنبال این مطلب است که کارکنان به شیوه ای مثبت خود را بیان کنند، تا سازمان پویا، زنده و پر نشاط به حیات خود ادامه دهد. سازمان‌هایی که بستر اجتماعی ندارند،

^۸ - Milliken

^۹ - Blinder

^{۱۰} - Morrison

به زودی شرایط مثبت خود را از دست خواهند داد. از این رو، هدف این پژوهش بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش با نقش میانجی رفتارهای آوایی کارکنان می‌باشد.

۱-۳- اهمیت انجام پژوهش

در سازمان آموزش و پرورش به دلیل نیاز دانشی و همچنین وجود داده و اطلاعات زیاد نیاز به بررسی وضعیت مدیریت دانش در این سازمان ضروری است. حجم داده‌ها در آموزش و پرورش به اندازه اطلاعات موجود در یک بانک تجاری

فلسفه وجودی سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی به ویژه سازمانی رسمی، دستیابی به اهدافی است که به این منظور تأسیس شده‌اند. سازمان ابزاری برای پاسخگویی به نیازهای جامعه هستند، از این رو با توجه به انتظاراتی که از آنها متصور است، در موقعیتی حساس قرار دارند (گریفن^{۱۱}، ۱۳۷۴). در سازمانی مدرن امروزی چیزی که می‌تواند به راحتی نادیده گرفته شود معنویت می‌باشد. از آنجا که هدف و اصالت وجودی همه سازمان سعادت‌مندی انسان است، از این رو، درک مفهوم معنویت در روزه رفتارهای سازمانی امری مهم و ضروری است. اینکه چرا کارکنان دیگر شادابی گذشته را ندارند، سوالی مهم و پاسخ آن بسیار ضروری است. هوش معنوی محل اتصال زندگی درونی و بیرونی افراد می‌باشد. معنویت نگاه ابزاری را به سمت مهربانی و احترام سوق می‌دهد. و این نگرش سرچشمه افزایش ارتباطات سازمانی و به اشتراک‌گذاری اندیشه‌ها و بیان خلاقیت‌ها خواهد شد. اینکه کارکنان با چه نیتی ایده‌هایشان را ابراز یا پنهان می‌کنند مساله مهمی در سازمان می‌باشد. این موضوع می‌تواند یک سازمان دانشی را به سمت پیروزی یا شکست سوق دهد. درک مفهوم معنویت در ابراز یا عدم ابراز ایده‌ها و تأثیر آن در مؤلفه‌های مدیریت دانش بسیار مهم و ضروری است. دانش یکی از مهمترین منابع سازمانی است که می‌تواند ابزاری توانمند ساز جهت رقابت با دیگر سازمان باشد، و در جریان نبودن آن در سیستم مدیریت دانش می‌تواند، سازمان را در عین دارا بودن دانش پنهان، به سمت شکست هدایت کند. هدف این

^{۱۱} - Griffin

پژوهش بیان معنویت در قالب یک هوش سازمانی و تأثیر آن بر مدیریت دانش و همچنین نقش رفتارهای آوایی به عنوان نقش میانجی می‌باشد. در پژوهش‌های موجود در ایران و حتی در خارج از کشور، توجه کمی به نقش هوش معنوی در متفیرهای مدیریتی و منابع انسانی شده است. از جمله تحقیقات انجام شده همسو با مفاهیم تحقیق عبارت است از: تحقیق صریحی و تیمورنژاد (۱۳۹۰) با موضوع بررسی تأثیر هوش معنوی بر روی مدیریت دانش، فروتن‌نژاد و آقابابایی (۱۳۹۴) با موضوع بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتارهای آوایی، احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۲) با موضوع بررسی ارتباط بین هوش مهنوی و رفتارهای آوایی، ریچبرگ و سید (۲۰۱۳) با موضوع اخلاق در مدیریت دانش و رحمان و همکاران (۲۰۱۵) با موضوع بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر روی رفتار به اشتراک‌گذاری دانش. از این رو، پژوهش در چنین فضایی ضروری و منجر به شناخت ابعاد جدیدی در مدیریت خواهد شد.

۱-۴- نوآوری در تحقیق حاضر

با مشاهدات و مرور پژوهش‌ها و مقالات علمی (که در فصل دوم به تفصیل بیان خواهد شد)، به نظر می‌رسد تاکنون پژوهش تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش با وجود متغییر میانجی رفتارهای آوایی صورت نپذیرفته است. و نیز در چرخه مدیریت دانش، تأثیر معنویت کمتر مورد بررسی قرار گرفته شده است. از این رو نوآوری پژوهش در انتخاب موضوع می‌باشد.

۱-۵- اهداف تحقیق

معنویت جستجوی فرا انسانی از مفهوم انسان مدرن و ایجاد یک رابطه ویژه با معرفت، که اصل وجودی هر انسانی می‌باشد، تعریف می‌شود. داشتن معنویت و اندیشه‌های اخلاقی، افراد را در سازمان به سمت خودشکوفایی و کشف نیازمندی‌ها هدایت می‌کند. سالیس و ادوارد^{۱۲} (۲۰۱۲) معتقدند که هوش معنوی ضمن ایجاد راهبردهای هوشمندانه و نوآورانه به برقراری روابط مطلوب با همکاران بر اساس تشریک

¹² - Sallies & Edward

مساعی و تقویت جنبه های موفقیت در کار اقدام کنند. این مضامین در واقع ارتباط معنویت و اندیشه های اخلاقی را مؤثر بر خلق دانش و همچنین به اشتراک گذاری دانش که از مؤلفه های مدیریت دانش می باشند، قلمداد می کند. نکته دیگر در تأیید این رابطه این است که در تحقیقات پیشین از جمله صریحی و تیمورد نژاد (۱۳۹۰) هوش معنوی را مؤثر بر اثر بخشی مدیریت دانش معرفی می کنند. همچنین نتایج مقاله رحمان^{۱۳} و همکاران (۲۰۱۵) نیز بر تأثیر مثبت هوش معنوی بر به اشتراک گذاری دانش تأکید دارد. بنابراین، می توان گفت که بسیاری از دلایلی که کارکنان امروزه انگیزه های خود را در محیط کار و همکاری در امر ایجاد و به اشتراک گذاری دانش از دست داده اند، نشانه هایی از عدم وجود تفکر معنوی در سازمان ها است. رفتارهای آوایی تا حدودی هم ساختار با رفتار شهروندی می باشند. به این معنی که کارکنان بدون در نظر گرفتن منافع شخصی، با ابراز عقاید سازنده خود، سازمان را در جهت تعالی قرار می دهند. احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که اثرات هوش معنوی، به کارکنان کمک نموده تا آنان از نظر رفتار شهروندی نیز، سطح خوبی را دارا باشند. بنابراین، در نظر گرفتن تأثیرگذاری هوش معنوی در جهت تقویت رفتارهای آوایی (مؤلفه آوای نوع دوستانه) می تواند منطقی تلقی شود. موضوعی بعدی ایجاد فضای بیان و ابراز عقیده می باشد که عدم برقراری این امر می تواند سازمان را به مرز نابودی برساند. نبود رفتارهای آوایی و شرایط ابراز ایده ها برای کارکنان، موجبات حذف خلاقیت و عدم استقبال از دانش و تجزیه و تحلیل آن توسط کارکنان را به همراه دارد، که این امر می تواند چرخه دانش را از منبع اصلی خود، یعنی ایده و اندیشه های نو دور کند.

لذا اهداف تحقیق بر اساس موارد ذکر شده عبارت است از:

- ۱- بررسی میزان تأثیر هوش معنوی بر رفتارهای آوایی (آوای مطیع).
- ۲- بررسی میزان تأثیر هوش معنوی بر رفتارهای آوایی (آوای تدافعی)
- ۳- بررسی میزان تأثیر هوش معنوی بر رفتارهای آوایی (آوای نوع دوستانه)
- ۴- بررسی میزان تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش.

^{۱۳} - Rahman

- ۵- بررسی میزان تأثیر رفتارهای آوایی (آوای مطیع) بر مدیریت دانش
- ۶- بررسی میزان تأثیر رفتارهای آوایی (آوای تدافعی) بر مدیریت دانش
- ۷- بررسی میزان تأثیر رفتارهای آوایی (آوای نوع دوستانه) بر مدیریت دانش

۱-۶- سوالات تحقیق

اهداف تحقیق در قالب سوال چنین مطرح می‌شود که:

- ۱- هوش معنوی بر آوای مطیع چه تأثیری می‌گذارد؟
- ۲- هوش معنوی بر آوای تدافعی چه تأثیری می‌گذارد؟
- ۳- هوش معنوی بر آوای نوع دوستانه چه تأثیری می‌گذارد؟
- ۴- هوش معنوی بر مدیریت دانش چه تأثیری می‌گذارد؟
- ۵- آوای مطیع بر مدیریت دانش چه تأثیری می‌گذارد؟
- ۶- آوای مطیع بر مدیریت دانش چه تأثیری می‌گذارد؟
- ۷- آوای نوع دوستانه بر مدیریت دانش چه تأثیری می‌گذارد؟

۱-۷- فرضیات تحقیق

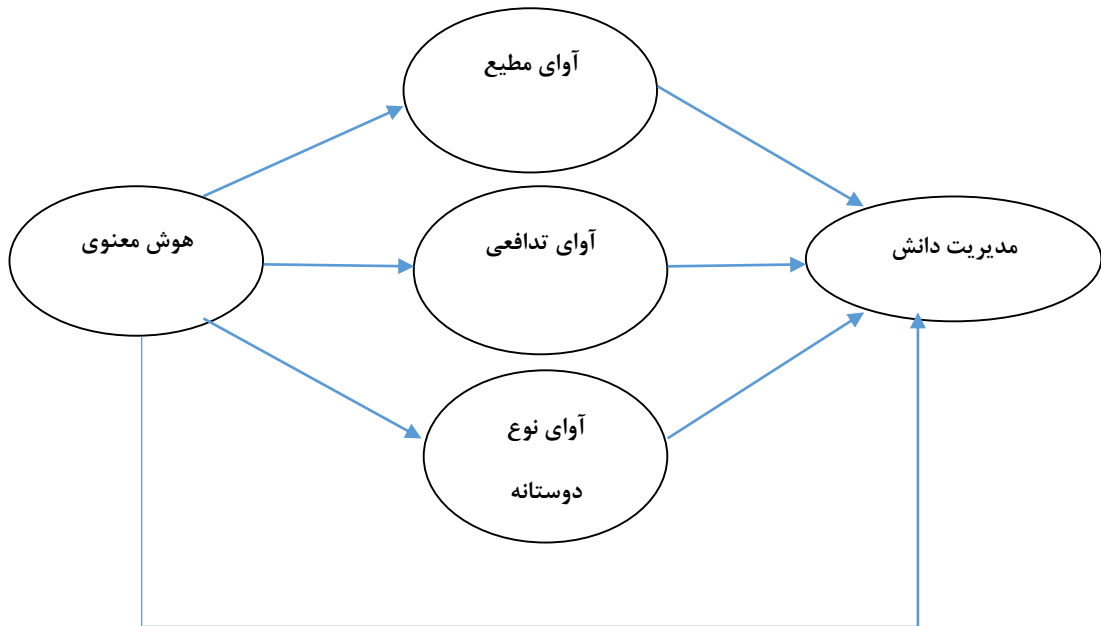
فرضیات تحقیق عبارتند از:

- ۱- هوش معنوی بر آوای مطیع در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲- هوش معنوی بر آوای تدافعی در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳- هوش معنوی بر آوای نوع دوستانه در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۴- هوش معنوی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۵- آوای مطیع بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۶- آوای تدافعی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۷- آوای نوع دوستانه بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۸-۱- مدل مفهومی

با توجه با فرضیه های مطرح شده، مدل مفهومی در شکل ۱-۱ نمایش داده شده است.



شکل ۱-۱- مدل مفهومی پژوهش

۹-۱- تعاریف نظری و عملیاتی

۱-۹-۱- تعاریف نظری

هوش معنوی: مجموعه‌ای از ظرفیت‌های عقلی که به آگاهی کامل و کاربرد انطباقی از جنبه‌های معنوی و جهان مافوق وجودی شخص کمک می‌کند و منجر به خروجی‌هایی مانند تفکر وجودی عمیق، افزایش معنا، شناسایی عالم مافوق و سلطه حالت‌های معنوی می‌شود (کینگ، ۲۰۰۸).

مدیریت دانش: مدیریت سیستماتیک دانش سازمانی که شامل فرآیندهای خلق، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، پخش و استفاده از دانش برای ایجاد ارزش تجاری و دستیابی به مزیت رقابتی می‌باشد. (چانگ و چون، ۲۰۰۵).

رفتارهای آوایی: به عنوان هرگونه تلاشی در همگان به تغییر، به جای فرار از حالت اعتراض به امور، چه از طریق دادخواست فردی یا جمعی برای مدیریت مستقیم در مسولیت، از طریق درخواست به یک مقام بالاتر با قصد ایجاد تغییر در مدیریت و یا از طریق انواع اقدامات و اعتراض‌ها، شامل افرادی که می‌خواهند افکار عمومی را بسیج کنند (هری‌شمن، ۱۹۷۰).

۱-۹-۲- تعاریف عملیاتی

هوش معنوی، نمره‌ای است که فرد، از پرسشنامه هوش معنوی کینگ (۲۰۰۸) به دست می‌آورد.
مدیریت دانش، نمره‌ای است که فرد، از پرسشنامه پاتریک و همکاران (۲۰۰۹) به دست می‌آورد.
رفتارهای آوایی، نمره‌ای است که فرد، از پرسشنامه ون داین (۲۰۰۳) به دست می‌آورد.

فصل دوم:

ادبیات پژوهش

۲-۱- مقدمه

در این فصل به مرور ادبیات متغیرهای تحقیق پرداخته شده که نتیجه آن شناخت جامع و مناسب از متغیرهای می‌باشد. ابتدا مفاهیم هوش معنوی و همه عوامل مرتبط با آن به شکل گسترده بررسی شده، سپس متغیر رفتارهای آوایی توصیف گردیده و در ادامه توضیحاتی در مورد مدیریت دانش داده شده است. در نهایت تحقیقات گذشته مرتبط با =سه متغیر بررسی شدند تا در نهایت دید کاملی از آنها ایجاد شود.

۲-۲- هوش معنوی

۲-۲-۱- مقدمه

در باز تعریف انسان، دانشمندان انسان را موجودی زیستی، روانی، اجتماعی و نیز معنوی تعریف می‌کنند. این موضوع متناسب با ضرورت مفهوم معنویت و نیز مذهب می‌باشد. فشارهای دنیای مدرن همواره نیاز به بعد روحانی انسان را آشکار می‌کند. معنویت به دنبال خودشناسی است. قدم گذاشتن در مسیری فراتر از روزمرگی، نشانه‌ای از معنویت می‌باشد. جستجوی فراانسانی از مفهوم انسان مدرن و ایجاد رابطه ویژه با معرفت، که اصل وجودی هر انسانی است، در جهت انعکاس معنویت در رفتار انسان‌ها می‌باشد. دانشمندان معنویت را به عنوان عضو جدیدی از خانواده هوش انسانی به دنیا معرفی، و آن را هوش معنوی^{۱۴} نام‌گذاری کردند. هر چند زمان دقیق پیدایش هوش معنوی و اینکه توسط چه کسی اختراع شد، مشخص نیست (کدخدا و جهانی، ۱۳۸۹)، اما دست‌کم می‌توان گفت که از ۱۹۹۵ این اصلاح رایج شده است. هوش معنوی سازه‌های معنویت و هوش را در یک سازه جدید ترکیب می‌کند (امونز^{۱۵}، ۱۹۹۹). هوش معنوی خاص انسان است و از طریق آگاهی از یک بعد متعالی می‌آید (نصیری ولیک‌بنی

¹⁴ - Spiritual Intelligence

¹⁵ - Emmons

و همکاران، ۱۳۹۴). در ادامه به بیان مفاهیم اساسی در هوش معنوی، به صورت جامع پرداخته شده است.

۲-۲-۲- هوش

هوش به عنوان یک توانایی شناختی، در اوایل قرن بیستم توسط آلفرد بینه^{۱۶} مطرح شد (عسکری وزیری و زارعی متین، ۱۳۹۰). شهرت او در ایجاد آزمون‌هایی برای اندازه‌گیری بهره هوشی افراد می‌باشد. پیچیدگی مفهوم هوش از گذشته تا به امروز، اختلاف نظرهای متفاوتی را در تعریف این متغیر ایجاد کرده است. در گذشته بسیاری از این دانشمندان، هوش را ارتباطدهی منطقی اجزای تشکیل دهنده محیط پیرامون قلمداد می‌کنند. این تعریف آن‌ها از اعتقاد به پایداری و نظم محیط تأثیر می‌پذیرد. گروهی دیگر در تعریف هوش، آن را یک ظرفیت مشخص برای هر فرد تعریف می‌کنند. آن‌ها اعتقاد دارند که افراد به دلیل ظرفیتی که در پذیرش اطلاعات دارند، باهوش هستند. عده‌ای نیز اعتقاد دارند هوش راز بقای یک فرد می‌باشد و هوشمندی را توان هم‌زیستی با محیط جدید تصور می‌کنند. و این اختلاف نظرها نیز در عصر جدید به شکل دیگری خود را بروز داده است.

گاردنر^{۱۷} هوش را شامل مجموعه توانمندی‌هایی می‌داند که به منظور حل مسأله و ایجاد محصولات جدید به کار می‌رود که در یک فرهنگ ارزش تلقی می‌شود (آمرام^{۱۸}، ۲۰۰۵). در فرهنگ لغت وبستر، هوش شامل توانایی فهمیدن، به کاربردن دانش ماهرانه و مورد استفاده قرار دادن نتایج تعریف می‌شود (عبدالله زاده و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین از نظر بینه، هوش کیفیت پیچیده‌ای است که جزء ساختار فرد نمی‌باشد. و عوامل آن را دقت، سازگاری، ابتکار، خوب قضاوت کردن و خوب استدلال کردن تشکیل می‌دهد (سهرابی و ناصری، ۱۳۹۱). در ادامه مفهومی به نام هوش‌های چندگانه^{۱۹} بیان شد. این مفهوم توسط هاوارد گاردنر به عنوان جایگزین و چالشی برای هوش عمومی توسعه یافت. تئوری هوش‌های

16 - Alfred Binet

17 - Gardner

18 - Amram

19 - Multiple intelligences

چندگانه، هشت نوع هوش عمده را توصیف می‌کند که عبارتند از: جسمی-حرکتی، بین فردی^{۲۰}، میان فردی، زبانی^{۲۱}، منطقی-ریاضی^{۲۲}، موسیقی^{۲۳}، طبیعت و ماوراء می‌باشند (دیویس^{۲۴} و همکاران، ۲۰۱۱). هوش در واقع توانایی استفاده از یک سیستم وجودی است. این امر می‌تواند در پرتو مفاهیم فرهنگی، اجتماعی، مذهبی، روانی، اقتصادی و... نمود پیدا کند.

۲-۲-۳- معنویت

مرسوم‌ترین تعریفی که به معنویت^{۲۵} نسبت داده می‌شود، جستجوی معنا می‌باشد. همواره انسان‌هایی که از خود غافل می‌شوند به زودی خود را در معرض شکنندگی قرار می‌دهند. خودآگاهی به وسیله پرسش‌گری در مورد خویش و اینکه هدف از طی هر مسیری چیست؟ معنویت، تصویر ارزشمندی از اهداف انسان برای او ایجاد می‌کند و گاهی این اهداف را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سیسیرلی^{۲۶} معتقد است ساختار معنویت یک تعریف منسجم و کامل مورد توافق ندارد (سیسیرلی، ۲۰۱۱). با این حال اکثر تعاریف در یک مجموع اصلی مشترک هستند، از جمله: تجربه‌های متعالی (کشویل^{۲۷}، ۲۰۰۷)، ارتباط با چیزی بیرون از خود (گال^{۲۸} و همکاران، ۲۰۱۱) و یا یک جستجوی روحانی و یا الهی (الکونین^{۲۹} و همکاران، ۲۰۱۲؛ دی جاگر میزینبروک^{۳۰}، ۲۰۱۲). برخی از صاحب‌نظران، معنویت را جستجوی مداوم برای یافتن معنا و هدف زندگی است، درک عمیق و ژرف ارزش زندگی، وسعت عالم، نیروهای طبیعی موجود و نظام باورهای شخصی معرفی می‌کنند (مایرز^{۳۱}، ۱۹۹۰). معنویت یک ثروت فوق‌العاده و یک سازه متفاوت است که نمی‌توان آن را در یک تعریف ساده بیان کرد. معنویت به عنوان یکی از ابعاد

20 - Intrapersonal

21 - Linguistic

22 - Logical-mathematical

23 - Musical

24 - Davis

25 - Spiritual

26 - Cicirelli

27 - Cashwell

28 - Gall

29 - Elkonin

30 - de Jager Meezenbroek

31 - Myers

انسانیت، شامل آگاهی و خودشناسی می‌شود. و نیاز فراتر رفتن از خود در زندگی روزمره و یکپارچه شدن با کسی غیر از خود است. این آگاهی ممکن است منجر به تجربه‌ای شود که فراتر از خودمان است (ابراهیمی کوهبنایی و همکاران، ۱۳۹۰). برخی دیگر معتقدند که معنویت شامل اعمال مذهبی و ارتباط با تقدس و یا تعالی است (هیل و پارگامنت^{۳۲}، ۲۰۰۳؛ کینگ، ۲۰۰۷؛ گیانکارلو لوچتی^{۳۳}، ۲۰۱۴). معنویت در بسیاری از تحقیقات با دین مقایسه مورد مقایسه قرار می‌گردد. معنویت هر چند متفاوت از دین است، اغلب جزئی از زندگی مذهبی افراد می‌باشد. پرورش معنویت ممکن است به سمت افزایش قدرت پذیرش، نسبت به الهام بخشی بر اساس تجربه و اکتشافات مذهبی هدایت شود (بونر^{۳۴}، ۲۰۱۵). آندرهیل در کتاب زندگی معنوی، معنویت را قلب هر دین می‌داند (آندرهیل، ۱۹۳۷) البته بعضی از افراد بین دین و معنویت فرق می‌گذارند (میتروف و دنتون^{۳۵}، ۱۹۹۹). این اندیشه‌ها بیشتر حول ۳ دیدگاه قرار دارد. دیدگاه اول دین را در درجه بالاتری از معنویت می‌داند. در دیدگاه دوم عکس این قضیه حاکم است و معنویت را در قلمرو وسیع‌تری از دین می‌پندارند. در سومین دیدگاه هر دوی آن را در یک جهت و هم مفهوم تعریف می‌کنند.

۲-۲-۴- تعاریف و مفاهیم هوش معنوی

هوش معنوی موضوع جذابی است که در دو دهه گذشته مورد توجه دانشمندان بوده است. گلمن (۱۹۹۸) و هدلوند و استنبرگ (۲۰۰۰) عنوان می‌کنند که هوش بهر^{۳۶} فقط ۲۰ تا ۳۰ درصد از موفقیت‌های شغلی را تضمین می‌کند. پس از گسترش مفهوم هوش به سایر قلمروها، ظرفیت‌ها و توانایی‌های انسان و به خصوص مطرح شدن هوش هیجانی در روان‌شناسی، ایمونز با مشاهده در رفتارها و حالات افراد معنوی، سازه‌های معنویت و هوش را درون یک سازه جدید ترکیب کرده و واژه هوش معنوی را به وجود او هوش معنوی را این‌گونه تعریف می‌کند: چارچوبی برای شناسایی و سازماندهی

32 - Hill & Pargament

33 - Giancarlo Lucchetti

34 - Bonner

35 - Mitroff & denton

36 - IQ

مهارت‌ها و توانایی‌ها مورد نیاز برای درک عمیق سؤالات حیاتی و ارزش‌های بینشی برای سطوح چندگانه آگاهی معنوی که علاوه بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، کارایی کل سازمان را ارتقا می‌بخشد (موتقی و همکاران، ۱۳۹۱). هوش معنوی از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط پیرامون خود فراتر رفته و وارد حیطه شهودی و متعالی دیدگاه فرد به زندگی می‌گردد و همین مسأله پاسخ به سؤالاتی همچون چرا اینجا هستم؟، من کیستم؟ و چه چیزی مهم است؟ را برای انسان روشن می‌سازد تا فرد در نهایت بتواند با کشف و منابع پنهان عشق و لذت که به گونه‌ای نهفته در زندگی آشفته و پر استرس روزمره می‌باشد، به خود و دیگران کمک نماید (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶). بنابراین هوش معنوی دریچه‌ای به سمت خودشناسی است و این خودشناسی موجب ایجاد انگیزه در فرد برای شناخت گسترده‌تر از محیط پیرامون می‌شود. در واقع هوش معنوی زیربنای باورهای فرد است که بر عملکرد او تأثیر می‌گذارد و باعث افزایش انعطاف‌پذیری فرد در برابر مشکلات می‌شود (میشیری و همکاران، ۲۰۰۲). پیدموند هوش معنویت را به عنوان هسته درونی خود معرفی می‌کند که می‌تواند آرامش را به خصوص در شرایط استرس‌زا به انسان هدیه کرده و او را به یک نیروی برتر در این جهان هستی متصل کند (پیدموند، ۱۹۹۹). هوش معنوی دقیقاً نیاز جامعه امروز می‌باشد. در جهانی که روز به روز ارتباطات فاصله‌ای جای ارتباطات رو در رو را گرفته‌اند و به نوعی انسان‌ها در چنگال این نوع از زندگی محصور شده‌اند، نیاز به درک هوش معنوی و شناخت اهداف و مأموریت اصلی انسان‌ها و تنظیم رفتارها بر اساس آن‌ها به شدت احساس می‌شود. باقری و همکاران (۱۳۹۴) بیان می‌کنند که امروزه با توجه به تحولاتی که در سازمان‌ها بوجود آمده است و در محیط رقابتی، سازمان‌ها در پی افزایش بهره‌وری خود می‌باشند که این امر در ازای داشتن کارکنان متعهد و وفادار به سازمان به دست می‌آید. هوش یکی از ضروریات برای پیشرفت هر فردی است و برای انجام هر کاری میزان قابل توجهی هوش لازم است که وقتی با معنویت همراه شود بیشتر مورد تأکید قرار می‌گیرد.

همان‌طور که مطرح شد، هوش معنوی به دنبال کشف پاسخ به پرسش‌هایی فراتر از زندگی روزمره انسان است. یکی از الگوهای که دانشمندان در پی یافتن پاسخ به آن هستند این موضوع را مطرح می‌کند که

آیا هوش معنوی قابل یادگیری و گسترش می‌باشد؟ تعریف هوش معنوی همواره باید نکاتی را در خود جای دهد که اساس وجودی آن و نیز کاربردی که می‌تواند داشته باشد را در بر بگیرد. در ادامه مجموعه‌ای از این تعاریف بیان می‌شوند.

هوش معنوی جنبه‌های بیرونی هوش را به جنبه‌های درونی معنویت تلفیق می‌کند و ظرفیت‌های خارق‌العاده‌ای در فرد ایجاد می‌کند به گونه‌ای که می‌توان معنویت را به شکلی کاربردی مورد استفاده قرار دهند (اسپهرلوس و داداشی، ۲۰۱۲). این تعریف هم از جنبه هدف وجودی و نیز کاربرد هوش معنوی قابل قبول می‌باشد. کینگ (۲۰۰۸) هوش معنوی را مجموعه ظرفیت‌های روانی می‌داند که با آگاهی، انسجام، کاربرد سازوکار جنبه‌های متعالی و معنوی و غیرمادی وجود فرد سروکار دارد و به پیامدهایی مانند بازتاب عمیق وجودی، افزایش معنا، بازشناسی خود متعالی و تسلط ویژگی‌های معنوی می‌انجامد. آمرام (۲۰۰۵) هوش معنوی را توانایی‌های به کارگیری منابع، ارزش‌ها و کیفیت‌های معنوی می‌داند به طوری که بتواند کارکرد روزانه و آسایش (سلامت جسمی و روحی) را ارتقا دهد (قربانزاده، ۱۳۹۲). آمرام (۲۰۰۵) معتقد است هوش معنوی شامل حس معنا و داشتن مأموریت در زندگی، حس تقدس در زندگی، درک متعادل از ارزش ماده و معتقد به بهتر شدن دنیا می‌شود. (عسکری وزیری و زارعی متین، ۱۳۹۰). یانگ (۲۰۰۷) بیان می‌کند: هوش معنوی ظرفیت انسان است برای جستجو و پرسیدن سؤالات غایی^{۳۷} درباره معنای زندگی و به طور همزمان تجربه پیوند یکپارچه بین هر یک از ما و جهانی است که در آن زندگی می‌کنیم (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰). سانتوس (۲۰۰۶) معتقد است هوش معنوی در مورد ارتباط با آفریننده جهان است. وی این هوش را توانایی شناخت اصول زندگی (قوانین طبیعی و معنوی) و با نهادن زندگی بر اساس این قوانین تعریف کرده است. وی اصول زیر را برای هوش معنوی عنوان کرده است: ۱- شناخت و تصدیق هوش معنوی؛ یعنی باور داشتن به این مسأله که ما موجوداتی معنوی هستیم و زندگی جسمانی (در این جهان) موقتی است. ۲- بازشناسی و باور بر موجود معنوی برتر (یعنی خداوند). ۳- اگر خالق هستی و ما مخلوق هستیم، باید کتاب راهنمایی هم وجود داشته

37 - Ultimate

باشد. ۴- لزوم شناسایی هدف زندگی (وجود چیزی که انسان را فرا می‌خواند) و پذیرفتن این نکته که از نظر ژنتیکی بعضی از توانایی‌ها کدگذاری شده‌اند. ۵- شناختن جایگاه خود در نزد خداوند (شخصیت فرد بازتاب فهم وی از خداوند است). ۷- شناخت اصول زندگی و پذیرفتن این امر که برای داشتن زندگی موفق باید سبک زندگی و تصمیمات خود را مطابق این اصول شکل داد (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶). هوش معنوی سبب ایجاد و تقویت توجه عمیق افراد به خود و زندگی کاری قبلی خود داشته باشند و بر اساس مشکلات و نواقص کار، ضمن ایجاد راهبردهای هوشمندانه و نوآورانه به برقراری روابط مطلوب با همکاران بر اساس تشریک مساعی و تقویت جنبه‌های موفقیت در کار اقدام کنند (سالیس و ادوارد^{۳۸}، ۲۰۱۲). هوش معنوی باعث افزایش قدرت انعطاف‌پذیری و خودآگاهی انسان شده است، به طوری که در برابر مشکلات و سختی‌های زندگی، بردباری و صبوری بیشتری دارند (با عزت و شریف زاده، ۱۳۹۱). وجه مشترک تعاریف بیان شده در درک اهداف غایی و کاربردی کردن آن در زندگی روزمره و نیز تأکید بر زندگی هدفمند می‌باشد. وجه دیگری که در تعارف به چشم می‌خورد نگاه چند بعدی آن‌ها به زندگی می‌باشد.

جدول ۱-۲: تعاریف هوش معنوی به همراه نام محقق و سال ارائه (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰)

نام/ سال ارائه	تعریف
بولینگ (۱۹۹۸)	نوعی دانش است که سبک زندگی را بیان می‌کند و شناختی را مشخص می‌کند که اعمال انسانی را در پدیده اصلی وجود الویت‌بندی می‌کند و گستره زندگی را در عشق توسعه می‌دهد.
امونز (۱۹۹۹)	کاربرد انطباقی اطلاعات معنوی در جهت حل مسئله در زندگی روزانه و فرایند دستیابی به هدف
زهر و مارشال (۲۰۰۰)	استعدادی ذهنی که انسان در حل مسائل معنوی و ارزشی خود به کار می‌گیرد و زندگی خود را در حالتی از غنا و معنا قرار می‌دهد.
لویین (۲۰۰۰)	شهود را در بر می‌گیرد که ورای هوش عقلایی، خطی و تحلیلی ماست.

استعداد ذاتی بشری است. و عملکرد ذهنی انسان را منعکس می کند.	نوبل (۲۰۰۱)
در برگیرنده تفکر، ادراک و حل مسئله است و ظرفیتی انسانی است برای پرسیدن سوالات غایی در خصوص معنای زندگی و تجربه ارتباطات یکپارچه بین هر یک از ما و جهانی که در آن زندگی می کنیم	ولمن (۲۰۰۱)
خودآگاهی عمیق تر و آگاهی هر چه بیشتر از ابعاد خود، نه فقط به عنوان جسم، بلکه به عنوان فکر و جسم و روح را تشریح می کند	سیسک و تورنس (۲۰۰۱)
آگاهی از جهان و مکانی که در آن هستیم	بازن (۲۰۰۱)
ظرفیتی برای فهم عمیق مسائل مربوط به هستی و داشتن سطوح چندگانه آگاهی.	وگان (۲۰۰۲)
در برگیرنده مجموعه ای از قابلیت ها است، و توانایی هایی مانند خودآگاهی بیشتر، آگاهی از ماهیت چند بعدی حقیقت، دارا بودن تقوا، شناخت تقدس در فعالیت های روزانه می باشد	والش و وگان (۲۰۰۲)
تجربیات محسوس، منحصر به فرد، توسعه یافتگی، و خود شکوفایی تعریف می شود.	مک هاوک (۲۰۰۲)
از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط پیرامون خود فراتر رفته و وارد حیطه شهودی و متعالی دیدگاه فرد به زندگی خود می گردد.	نازل (۲۰۰۴)
جنبه های شناختی و عاطفی ذات ما را در بر می گیرد، و به عنوان جزئی از هوش کلی است، که بصیرت، تجربیات، و ماوراء را شامل می شود.	چالز مارک (۲۰۰۴)
رویکردی جدید نسبت به زندگی خود و دیدن زندگی به عنوان یک سیستم به هم پیوسته، و سیستمی است که شامل ابعاد روحی انسان می شود.	اسکالر (۲۰۰۵)
در ارتباط با آفریننده جهان و شناخت قوانین زندگی و بنا نهادن آن بر اساس این قوانین می باشد.	سانتوس (۲۰۰۶)
توانایی به کارگیری و بروز ارزشهای معنوی است، به گونه ای که موجب ارتقای کارکرد روزانه و سلامت جسمی و روحی فرد می شود.	آمرام (۲۰۰۵/۲۰۰۷/۲۰۰۹)
توانایی رفتار کردن همراه با خرد، در حین آرامش درونی و بیرونی صرف نظر از پیشامدها و رویدادها است	سیندی و یگلزورث (۲۰۰۴/۲۰۰۸)
توانایی ذاتی، تفکر و درک پدیده های معنوی است و رفتار روزانه ما را با ایدئولوژی معنوی هدایت می کند	سینگ جی (۲۰۰۸)

کینگ (۲۰۰۸)	مجموعه‌ای از ظرفیت‌های عقلی که به آگاهی کامل و کاربرد انطباقی از جنبه‌های معنوی و جهان مافوق وجودی شخص کمک می‌کند و منجر به خروجی‌هایی مانند تفکر وجودی عمیق، افزایش معنا، شناسایی عالم مافوق و سلطه حالت‌های معنوی می‌شود.
-------------	---

هوش معنوی به طرق مختلفی مفهوم پردازی و تعریف شده است. ایمونز (۱۹۹۹)، ولمن (۲۰۰۱) و بولینگ (۱۹۹۸) در مفاهیم خود از آن دارای مؤلفه قوی شناختی هستند و با درجه کمتری بر آن تأکید دارد. مفاهیم زوهار و مارشال (۲۰۰۰) و سیسک و تورنس (۲۰۰۱) تأکید زیادی بر تجارب درونی دارند در حالی که مک هاوک (۲۰۰۲) و بولینگ هوش معنوی را به عنوان نوعی خود شکوفایی ارائه می‌کنند. همچنین بین زوهار و مارشال و بردسلی (۲۰۰۴) شباهتهایی در خصوص درون نگری وجود دارد. بین امونز، ولمن و بولینگ از این نظر که هوش معنوی را شامل جستجو برای تقدس می‌دانند تشابه وجود دارد. وجه اشتراک ولمن (۲۰۰۱) و مارک (۲۰۰۴) در این ایده است که هوش معنوی بین بشریت باهم، با جامعه، خدا، هستی، طبیعت و خویشتن فرد رابطه وجود دارد. دیدگاه مارک این است که هوش معنوی چیزی فراتر از هوش شناختی و هیجانی است (نجفی آبیانه و عسکریان، ۱۳۹۲). در جدول ۲-۲ نیز چند تعریف دیگر بیان شده است.

جدول ۲-۲: تعاریف هوش معنوی به همراه نام محقق و سال ارائه

نام محقق / سال ارائه	تعریف
عبدالله ^{۳۹} (۲۰۱۱)	هوش معنوی ادغام تمامی ابعاد زندگی بشر و هدایت آن‌ها به سمت یک زندگی معنا دار می‌باشد.
الکس و آجیوانی ^{۴۰} (۲۰۱۱)	توانایی پیدا کردن معنا، هدف و ارزش در زندگیمان
سوان چین ^{۴۱} و همکاران (۲۰۱۱)	هوش معنوی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که اشخاص در بکارگیری، آشکار کردن و مجسم کردن منابع، ارزش‌ها و کیفیت‌های معنوی در مسیری که عملکردهای روزانه و رفاهشان را افزایش می‌دهد.

³⁹ - Abdullah

⁴⁰ - Alex & Ajawani

⁴¹ - Suan Chin

اسریواستاوا و میشر ^{۴۲} (۲۰۱۲)	هوش معنوی مفهومی است که به مردم در هر زمینه‌ای (شرکت‌ها، خانواده‌ها، اجتماع) کمک می‌کند که آگاهی معنوی، توانایی‌ها و هوش خود را توسعه دهند.
--	---

۲-۲-۵- مؤلفه‌های هوش معنوی

۲-۲-۵-۱- دیدگاه ایمونز (۲۰۰۰)

ایمونز (۲۰۰۰) هوش معنوی را شامل ۵ مؤلفه معرفی می‌کند.

۱- ظرفیت برای تعالی^{۴۳}

۲- توانایی برای تجربه حالت‌های هوشیاری^{۴۴} عمیق

۳- توانایی برای تجربه خدایی کردن و تقدس بخشیدن به امور روزانه

۴- توانایی برای سود بردن از منابع معنوی برای حل مسائل

۵- ظرفیت پرهیزکاری (رجایی ۱۳۸۸).

هوش معنوی دریچه برای رسیدن به نقطه‌ای فراتر از اهداف مادی می‌باشد. درک تعالی در تصور او، از هوش معنوی سرچشمه می‌گیرد. رد پای چند وجهی مشاهده کردن جهان پیرامون، یا به تعبیری هوشیاری عمیق، واقعیتی است که در معنویت به خوبی موج می‌زد. نگاه مقدس به یک عمل، اعتماد به نفس فرد را در انجام آن عمل افزایش می‌دهد. در مؤلفه چهارم قدرت رویارویی با مشکلات مطرح می‌باشد. توجیه آن را می‌توان در متون دینی یافت، که در آن‌ها معنویت به عنوان یک استراتژی برای درک و مبارزه با مشکلات مطرح می‌شود. در آخرین مؤلفه ایمونز پرهیزکاری را مطرح می‌کند. او اعتقاد دارد که پرهیزکاری مجموعه‌ای از رفتارهای الهی همچون عشق و ایثار است که در بستر هوش معنوی نهفته است.

⁴² - Srivastava & Misra

⁴³ - Transcendent1

⁴⁴ - Consciousness

۲-۲-۵-۲- دیدگاه زوهر و مارشال (۲۰۰۰)

آن‌ها مشخصات افراد دارای هوش معنوی بالا را این گونه ذکر کرده‌اند: این افراد انعطاف پذیرند؛ درجه بالایی از هوشیاری نسبت به خویشتن دارند؛ توانایی رویارویی با مشکلات و دردها و چیره شدن بر آن‌ها را دارند. همچنین الهام از طریق ارزش‌ها و بصیرت‌ها، اجتناب از بد کردن نسبت به دیگران، تفکر وحدت‌گرا (پی بردن به روابط میان اشیا و پدیده‌های گوناگون) جست‌وجو برای پاسخ دادن به سؤال‌های اساسی، عدم وابستگی به دیگران و مقاومت در برابر شیوه‌ها و سنت‌های معمول جامعه از ویژگی‌های دیگر آن‌ها است (رجایی، ۱۳۸۶).

۲-۲-۵-۳- دیدگاه سیسک و تورنس (۲۰۰۱)

سیسک و تورنس (۲۰۰۱) مؤلفه‌های هوش معنوی را در شش زمینه مطرح کردند:

- ۱- ظرفیتهای اصلی: علاقه مندی به مسائل هستی و عالم وجود و مهارت‌هایی مانند تمرکز و در خود فرو رفتن، الهام و بصیرت.
- ۲- ارزش‌های اصلی: پیوستگی و وحدت، مهربانی، احساس ثبات و تعادل، مسئولیت پذیری و عبادت.
- ۳- تجربه‌های اصلی: آگاهی از تجربه‌های غائی و معنای آن‌ها، تجربه‌های اوج، احساس تعالی، حالت‌های هشیاری عمیق.
- ۴- رفتارهای پرهیزگاران مهم: حقیقت، عدالت، مهربانی و پرستاری
- ۵- سیستم نمادی: شهر، موسیقی، رقص، استعاره، داستان
- ۶- حالت‌های مغزی: از خود بیخود شدن و خلسه (رجایی، ۱۳۸۹).

۲-۲-۵-۴- دیدگاه مک مولن^{۴۵} (۲۰۰۳)

مک مولن (۲۰۰۳) معتقد است ارزش‌هایی مانند شجاعت، یکپارچگی، شهود از مؤلفه‌های هوش معنوی هستند. همچنین وی معتقد است بین بصیرت و هوش معنوی رابطه وجود دارد و در مقابل، استرس

⁴⁵ - MC Mullen

ضد شهود است. وی یکی از راه‌های افزایش بصیرت را توجه آرامش بخش عنوان می‌کند. از نظر مولن، نگرانی، تلاش فزاینده و نافرجامی است که به دلیل تاخیر در تصمیم‌گیری روی می‌دهد (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶).

۲-۲-۵-۵- دیگاه نوبل و وگان^{۴۶} (۲۰۰۳)

نوبل و وگان (۲۰۰۳) مؤلفه‌های هشت گانه‌ای که نشان دهنده هوش عبارتند از درستی و صراحت، تمامیت، تواضع، مهربانی، سخاوت، تحمل، مقاومت و پایداری و تمایل به برطرف کردن نیازهای دیگران می‌داند. در حقیقت، هوش معنوی مجموعه‌ای از فعالیت‌ها است که علاوه بر طاقت و انعطاف پذیری در رفتار، سبب خودآگاهی و بینش عمیق فرد نسبت به زندگی و هدفدار نمودن آن می‌شود، به گونه‌ای که اهداف، فراتر از دنیای مادی ترسیم می‌شود (زارع و همکاران، ۱۳۹۱).

۲-۲-۵-۶- دیدگاه فریدمن و مک دولاند^{۴۷} (۲۰۰۵)

فریدمن و مک‌دولاند (۲۰۰۵) پس از مرور معانی مختلف معنویت مؤلفه‌های مهم آن را چنین عنوان می‌کنند.

۱- تمرکز داشتن بر معنی نهایی

۲- آگاهی از سطح چند گانه هوشیاری و رشد آن‌ها

۳- اعتقاد به گرانبها بودن و مقدس بودن زندگی

۴- ارتقاع خود^{۴۸} به یک کل بزرگتر^{۴۹} (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶).

۲-۲-۵-۷- دیدگاه آمرام (۲۰۰۷)

آمرام (۲۰۰۷) هفت مؤلفه اصلی و تعدادی زیر مؤلفه که در مدل هوش معنوی پدید آمده است، را معرفی می‌کند.

⁴⁶ - Noble & Vegan

⁴⁷ - Friedman H. & McDonald D.

⁴⁸ - Transcendence of self

⁴⁹ - Greater whole

۱- هوشیاری: توسعه آگاهی رشد یافته و خود آگاهی

الف- تمرکز حواس: شناخت خود و زندگی آگاهانه با هدف روشن و متفکر، تجسم آگاهی و حضور.

ب- دانش ماورایی: فراتر از عقلانیت از طریق پارادوکس و استفاده از حالت‌های مختلف/ حالت هوشیاری (به عنوان مثال: مدیتیشن، نماز، سکوت و رویاها)

ج- ممارست: با استفاده از انواع شیوه توسعه و پالایش آگاهی یا کیفیت معنوی

۲- فیض الهی: زندگی در هماهنگی با تقدس، باز نمودن عشق، و اعتقاد در زندگی

الف- تقدس: زندگی در هماهنگی با خدا، یک نیروی زندگی جهانی، سرشت، و یا یک سرشت پاک اساسی

ب- عشق به زندگی: تکریم و گرمی داشتن زندگی بر اساس سپاسگذاری^{۵۰}، جمال، انرژی، زنده دلی و سرور

ج- اعتقاد: دورنمای خوشبختی/ امید بر اساس ایمان یا اعتقاد

۳- معنایابی: تجربه مفهوم در فعالیت‌های روزمره از طریق احساس هدفمندی. پاسخ برای وظایف، شامل رو به رو شدن با درد و سختی

۴- تعالی: رفتن فراتر از نفس^{۵۱} جداگانه خود در یک کمال به هم پیوسته

الف- رابطه درونی، پرورش رابطه‌ها و مقبولیت عمومی، احترام، همدلی، دلسوزی، مهربانی، سخاوت و گرایش درونی

ب- کل گرایی: به کار گیری یک چشم انداز سیستمی با بینش کلی، وحدت و اتصالات درونی میان تنوع و تمایز

۵- حقیقت: زندگی در مقبولیت آزاد، کنجکاوی و عشق برای همه آفرینش

الف- پذیرش: بخشش^{۵۲}، در برگرفتن و دوست داشتن هر آنچه هست

⁵⁰ - Gratitude

⁵¹ - Spirit

⁵² - Forgiveness

ب- آزاد بودن: قلب و ذهن آزاد، کنجکاو آزاد، شامل احترام آزاد برای خرد سنتهای متفاوت

۶- آرامش: تسلیم صلح‌آمیز برای خود و حقیقت، خدا، مطلق، ذات واقعی

الف- راحتی: در مرکز قرار گرفتن، شناخت، پذیرش خود، محبت به خود و تمامیت درونی

۷- هدایت درونی: آزادی درونی در هماهنگی مسوالت اقدام آگاهانه

الف- آزادی: رهایی از شایسته‌سازی، وابستگی و وحشت، بازنمود کردن شجاعت، خلاقیت و خوشنودی

ب- تمامیت: بودن / اقدام موثق و معتبر، مسوالانه و با هماهنگی برای ارزشهای واحد (آرام، ۲۰۰۹).

۲-۲-۵-۸- دیدگاه کینگ (۲۰۰۸)

مدلهای پیشین که قبل از آرام مطرح شده بودند اشکالاتی داشتند. شواهد حاکی بر این مطلب است که هوش معنوی نه تنها شامل ظرفیت‌های وجودی است بلکه به صورت مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی است که از صفات و تجربیات رفتاری که معیارهای هوش را تشکیل می‌دهند، متمایز است (کینگ، ۲۰۰۹).

هوش معنوی متشکل است از چهار توانایی ذهنی، آگاهی، یکپارچه‌سازی و کاربرد تطبیقی که جنبه‌های مادی و متعالی وجود افراد را تسهیل می‌کند. بر همین اساس چهار توانایی که هوش معنوی را تشکیل می‌دهند عبارت‌اند از:

۱- تفکر انتقاد وجودی^{۵۳} ۲- ایجاد معنای شخصی^{۵۴} ۳- آگاهی متعالی^{۵۵} ۴- توسعه سطح هوشیاری^{۵۶}
چهار جزء هوش معنوی شرح داده شده توسط کینگ (۲۰۰۸) مربوط به پرورش توسعه معنویت است (بونر، ۲۰۱۵).

تفکر انتقاد وجودی یک ظرفیت برای اندیشیدن به ماهیت و اهمیت نهایی، وجود و مرگ، فرصت‌های متافیزیکی و دیگر مفاهیم وجودی است. تولید معنای شخصی یک توانایی در ساختن یا ایجاد معنا و

⁵³ - Critical existential thinking

⁵⁴ - Personal meaning production

⁵⁵ - Transcendental awareness

⁵⁶ - Conscious state expansion

هدف در زندگی افراد به عنوان تجربه‌های فردی که زندگی فرد را تشکیل می‌دهد، است. آگاهی متعالی توانایی از مطلع بودن و درک جنبه‌های غیر مادی از خود، دیگران و طبیعت است. توسعه سطح هوشیاری توانایی در دستیابی و رها کردن از قید و بند از بالا بردن حالت‌های آگاهی در اراده است (کینگ، ۲۰۰۸).

۲-۲-۶- هوش معنوی در اسلام

در اسلام هوش معنوی منسجم با قدرت درونی افراد از داشتن یک قلب پاک می‌باشد. یک شخص با چنین قلب پاک، آرمانی قوی در عمل دارد. در چنین راهی که در این دنیا و در آخرت برای آن‌ها مفید باشد. اهمیت قلب توسط مسلم و بخاری ذکر شده است با این عنوان که رسول خدا صلی الله علیه می‌فرماید: " بدین وسیله در انسان یک تکیه گوشت در قالب فیزیکی که در حقیقت به قلب پاک اشاره دارد. اگر قلب خوب باشد، تمام بدن خوب خواهد بود و اگر قلب بد باشد، تمام بدن بد خواهد بود و نیز هست " (عبدالرحمان و شاه^{۵۷}، ۲۰۱۵).

خداوند ما را خلق کرده است و بنابراین برای ما نزدیک شدن به او و قرار دادن حد از خودگذشتگی برای او معقول است. این بدین معنی است که با داشتن یک هوش معنوی بالا، یک فرد می‌تواند خود را احساس خود را به خوبی کنترل کند و در ادامه نفوذ فکری خوبی روی افراد خاص، آثار و شرایط داشته باشد (عبدالرحمان و شاه، ۲۰۱۵).

بهالدین و رمالی^{۵۸} (۲۰۱۴) ادعا کردند که هوش معنوی به خصوص به دنبال امر به معروف و نهی از منکر یا توانایی حفظ کردن رابطه خوب با خداوند و دیگر آفریده‌ها می‌باشد.

داشتن یک روح پاک و خوب فرد را قادر می‌سازد خودش را از هر چیزی که توسط قوانین و دین ممنوع شده، کنترل کند. در توسعه هوش معنوی اسلامی، فرد ساختار رو به بالا دارد تا زمانی که فرد صبر، سپاس‌گذاری، وساطت، برداشت خوب، رابطه خوب، وابستگی به خدا، صداقت و تقوا داشته باشد (محمد محیودین^{۵۹}، ۲۰۰۷).

57 - Abdul Rahmana & Shah

58 - Baharuddin & Ramli

59 - Muhamad Mahyudin

عبدالحرمان و شاه (۲۰۱۵) با در نظر گرفتن چهار فریضه اخلاقی^{۶۰} برگرفته از رفتار پیامبر که عبارتند از: حق‌گویی و صداقت^{۶۱}، مسولیت‌پذیری^{۶۲}، ارائه یا تبلیغ^{۶۳} و حکمت^{۶۴}، سعی در توسعه شاخص اندازه‌گیری قابل اعتماد برای هوش معنوی اسلامی داشت. با انجام آزمایشات معتبر سه شاخص صداقت، حکمت و تبلیغ را به عنوان مؤلفه‌های هوش معنوی اسلامی معرفی کرد.

به نظر می‌رسد در متون اسلامی و ادبی، اندیشه‌ها و مفاهیم بی‌شماری در مورد معنویت وجود دارد که می‌توان از آن‌ها در روشن ساختن ویژگی‌ها و مؤلفه‌های هوش معنوی سود برد. با این حال بررسی و توجه به این متون اسلامی و ادبی به یک دیدگاه و شیوه نوینی دارد که هماهنگ با روش‌های علمی امروزی در روانشناسی باشد (رجایی، ۸۶).

۲-۲-۷- کاربرد هوش معنوی

کاربرد هوش معنوی در زندگی فرد می‌تواند ارتباط شخص را با خود، دیگران و خدا و به خصوص پرورش خودآگاهی فرد را تسهیل کند. با تکیه بر اعتقادات فرد، هوش معنوی قادر به تسهیل و ارتقاء آگاهی و احساس ارتباط با خدا و حضور خدا می‌شود (نازل، ۲۰۰۴). تا جایی که به نظر می‌رسد که هوش معنوی بالا در جامعه منجر به تمایل بیشتر معنویت در بسیاری از بیماری‌های ناشی از استرس شده است (نوری سعید^{۶۵} و همکاران، ۲۰۱۴). به طور کلی با توجه به ادبیات روانشناختی، هوش معنوی می‌تواند سلامت روانی افراد را و به تبع آن سلامت فیزیکی بیماران را بهبود دهد، بنابراین توحه به عامل هوش معنوی در بیماران بسیار حیاتی است (نوری سعید و همکاران، ۲۰۱۴). هوش معنوی باعث افزایش قدرت انعطاف‌پذیری و خودآگاهی انسان شده است، به طوری که در برابر مشکلات و سختی‌های زندگی، بردباری و صبوری بیشتری دارند (باعزت و شریف زاده، ۱۳۹۱). از این رو هوش معنوی سازمان‌ها را از یک حالت بی‌هدفی و سردرگمی به سمت یک رفتار آرمانی سوق می‌دهد و سازمان را به یک مجموعه

60 - Moral obligation

61 - truthfulness

62 - responsible

63 - deliver

64 - Wisdom

65 - Noori Saeed

با انگیزه مبدل می‌کند. در همین راستا استفاده از هوش معنوی در رهبری سازمان، توجه به تلفیق و کاربرد معنویت در عملکرد سازمانی و اثربخشی رهبری رشد فزاینده‌ای یافته است (آمرام ۲۰۰۹). افراد زمانی که از درون، معیاری برای سنجش رفتارهای خود داشته باشند، به یک سطح خود مراقبتی می‌رسند. و این چنین برداشت می‌شود که وقتی افراد رخدادها را از درون بپذیرند، تمایل بیشتری برای تکرار یا عدم تکرار آن خواهند داشت. هوش معنوی چنین ساز و کاری را برای سازمان فراهم می‌کند. در این راستا امونز (۲۰۰۰) و مکهاوک (۲۰۰۲) بیان کردند که از هوش معنوی می‌توان برای حل مشکلات روزانه استفاده کرد، در حالی که ولمن^{۶۶} (۲۰۰۱) هوش معنوی را اصولاً در جهت حل مسائل وجودی و اخلاقی دانسته است. ادواردز نیز بین استفاده از هوش معنوی برای حل مشکلات و استفاده از آن‌ها در حل مسائل غیر معنوی تمایز قائل می‌شود. ولی اصولاً معنویت مفهومی است همه جانبه، به این معنی که یک فرد معنوی را می‌توان از رفتار روزمره اش، از یک فرد با معنویت پایین تشخیص داد. از همین رو نازل^{۶۷} (۲۰۰۴) بیان می‌کند ایده جداسازی موضوعات و مشکلات معنوی از غیرمعنوی، برای به کارگیری استراتژی‌های متفاوت حل مسأله، چالش‌پذیر است. با وجود آنکه بسیاری از افراد تصور می‌کنند هیچ چیز معنوی در کار یا محیط کاری وجود ندارد، حوزه‌های بسیاری در زندگی کاری وجود دارند که می‌توان هوش معنوی را در آن‌ها به کار گرفت. سه حوزه مهم از نظر جورج وجود دارد عبارتند از:

۱. امنیت شخصی و تأثیر آن بر اثربخشی شخصی: هوش معنوی کمک می‌کند که ثبات و اعتماد به نفس افراد افزایش یابد و راحت‌تر با مسائل کاری کنار بیایند.
۲. ایجاد روابط و ادراک بین افراد: به بهبود ارتباطات و درک دیگران در محیط کار کمک می‌کند.
۳. مدیریت تغییر و از میان برداشتن موانع: به غلبه بر ترس‌های ناشی از تغییر کمک می‌کند (عسکری

وزیری و زارعی متین، ۱۳۹۰)

⁶⁶ - Wolman

⁶⁷ - Nasel

هوش معنوی به مردم کمک می‌کند که با در نظر گرفتن عواقب اعمال خودشان، تعریف اهدافشان و مرزها، یک زندگی معنی‌دار داشته باشند (کنستانتین^{۶۸}، ۲۰۱۳). هوش معنوی به راحتی یک زندگی خسته کننده را به یک شوق مبدل و جریان معناداری را وارد زندگی افراد می‌کند. در طول سالهای اخیر از هوش معنوی به عنوان یکی از عوامل موثر بر سلامت روان و بهبود سبک زندگی در طیف گسترده‌ای از مطالعات پرداخته شده است (حسن و شعبانی ۲۰۱۳). هوش معنوی چهره کمال‌گرایی انسان را نمایان می‌کند. در واقع اصولاً کمال و کمال‌گرایی در نهاد انسان‌ها وجود دارد و در حکم خصیصه‌ای مثبت تلقی می‌شود، زیرا انرژی را پدید می‌آورد که منجر به پیشرفت و موفقیت فرد می‌شود (موسوی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵). با تمرکز بر هوش معنوی کارکنان می‌تواند از استرس شغلی جلوگیری کند و یا سختی‌های کار را کاهش دهد (سلام آبادی، ۲۰۱۵). بنابراین هوش معنوی می‌تواند یک مفهوم کاربردی در محیط‌های کاری مبتنی بر ارتباط و نیز کارهای فیزیکی باشد.

به طور کلی هوش معنوی دربردارنده موارد زیر در محیط کاری است:

یافتن و به کارگیری منابع عمیق درونی که امکان توجه به دیگران و نیز توان تحمل و تطابق با آن‌ها را به ما می‌دهد.

ایجاد احساس هویت فردی روشن و با ثبات در محیط‌های با روابط کاری متغیر.

توانایی درک معنای واقعی رویدادها و حوادث، و قابلیت معنادار کردن کار.

شناسایی و همسوسازی ارزش‌ها با اهداف فردی و سازمانی.

زندگی کردن با ارزش‌ها بدون سازش‌پذیری از موضع ضعف، که این امر منجر به حس انسجام فردی می‌شود.

درک و شناخت "علت درست" افکار و رفتار خود و توان اثرگذاری بر آنها نتایج توسعه و تمرین هوش معنوی شامل توانایی مواجهه با بحران‌ها و آشفتگی‌ها، نگرشی عاری از خودخواهی نسبت به سایرین و دیدگاهی روشن و آرام نسبت به زندگی است (جورج^{۶۹}، ۲۰۰۶).

۲-۲-۸- مشخصات افراد با هوش معنوی بالا

داشتن نمره هوش معنوی بالا افرادی را شامل می‌باشد که از حد جسم و ماده فراتر رفته، حالات اوج هوشیاری را تجربه می‌کنند و از منابع معنوی برای حل مسائل استفاده می‌کنند و خصوصیتی هم چون تواضع، بخشش، حق شناسی و ترحم یا گذشت را در آنان می‌توان دید (اسمیت^{۷۰}، ۲۰۰۵). امونز (۲۰۰۰) در مطالعه خود مشخص کرده است که افرادی که هوش معنوی بالایی دارند، ظرفیت تعالی داشته و تمایل بالایی نسبت به هوشیاری دارند. آنان این ظرفیت را دارند که بخشی از فعالیت‌های روزانه خود را به اعمال روحانی و معنوی اختصاص بدهند و فضایی مانند بخشش، سپاسگذاری، فروتنی، دلسوزی و خرد از خود نشان دهند (نجفی آبیانه، ۱۳۹۲). برخی از ویژگی‌های افراد که برای بهرمندی از هوش معنوی مفید هستند عبارتند از: خرد، تمامیت (کمال) و دلسوزی (مک مولن، ۲۰۰۳). افرادی که هوش معنوی بالایی دارند تمامی رفتارهای خود را با محوریت یک پسوند سوالی انجام می‌دهند. آن‌ها اولویت رفتاری خود را بر مبنای گذشت بنا نهاده‌اند و پاسخ سوالات خود را در فداکاری برای دیگران قلمداد می‌کنند. نگاه معنوی آن‌ها، بی‌نیازی در تعریف و تمجید دیگران را در آن‌ها رشد می‌دهد. نگاه آن‌ها توازن بین دنیای مادی و دنیای متعالی است. رضایت درونی را مرجع بر همه اتفاقات خوب و بد در دنیای مادی تلقی می‌کنند، به این معنی که دنیای مادی را مطلق قلمداد نمی‌کنند و آگاهی و بصیرت را در تصمیم‌گیری‌هایشان ملاک قرار می‌دهند. درویش زاده و دشت بزرگی (۲۰۱۶) به این نتیجه رسیدند که هوش معنوی و اجزای آن یعنی فهم و ارتباط با منبع حیات و زندگی معنوی و روحانی، هم راستایی با

⁶⁹ - George

⁷⁰ - Smith

توسعه عقیده اخلاقی دارد. این بدین معناست که افراد با هوش معنوی بالا، ملزومات برقراری عقیده اخلاقی را در درون خود احساس می‌کنند.

۲-۳- مدیریت دانش

۲-۳-۱- مقدمه

امروزه سازمان‌ها در مسیری قرار گرفته‌اند که در آن بدون مفهومی به نام دانش ادامه مسیر برای آن‌ها میسر نیست. در دو قرن گذشته چیزی که کلیدی‌ترین راز حیات بنگاه‌ها و سازمان‌ها بوده است، تنها دانش می‌باشد. این امر به ویژه در قرن حاضر به طور کامل قابل لمس است. دانش از آن جهت اهمیت دارد که متضمن یافتن راه‌حل‌های جدید در برابر خطرات و پیچیدگی‌های دنیای امروزی است. مدیریت دانش^{۷۱} سیستمی است که می‌تواند سازمان‌ها را در این مسیر سازماندهی کند. در ادامه به شکل گسترده، مسائل مربوط به مدیریت دانش مورد بحث قرار خواهند گرفت.

۲-۳-۲- دانش^{۷۲}، داده^{۷۳} و اطلاعات^{۷۴}

یکی از مسائل اساسی در حوزه مدیریت دانش، شناخت دانش است. برای شناخت بهتر دانش، شناخت تفاوت بین داده، اطلاعات و دانش، بسیار مفید خواهد بود. هر چند تفاوت قائل شدن بین آن‌ها دشوار است، اما با این حال، داده، مجموعه‌ای از دانسته‌ها، محاسبات و آمار است. اطلاعات، داده‌های سازمان یافته یا پردازش شده است و دانش، اطلاعات فهمیدنی، مربوط به هم و اجرashدنی است. دانش مجموعه‌ای از شناخت‌ها و مهارت‌های لازم برای حل یک مسئله است. بنابراین اگر اطلاعات موجود بتوانند مشکلی را حل کنند، می‌توان گفت دانش وجود دارد. دانش، فهم و درس‌های آموخته شده در طول

71 - Knowledge Management

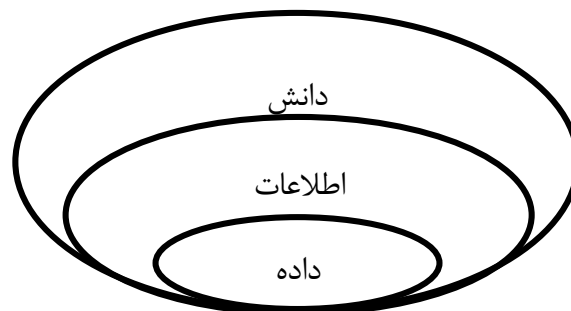
72 - Knowledge

73 - Data

74 - Information

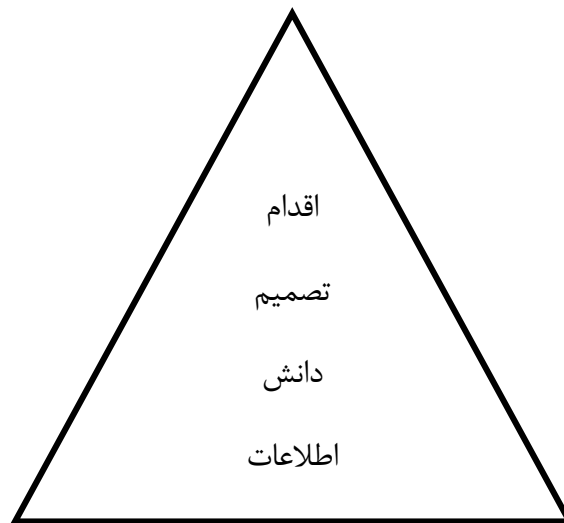
زمان است. دانش، فهمیده می‌شود و آن را از طریق تجربه، استدلال، بصیرت، یادگیری، خواندن و شنیدن به دست می‌آورند (جهانشاهی و همکاران، ۱۳۹۱).

اگر داده‌ها، اطلاعات و دانش همگی به عنوان دارایی‌های سازمان در نظر گرفته شوند، دانش سطح بالاتری از اهمیت را نسبت به داده و اطلاعات داراست (عوض زاده لطف آبادی، ۱۳۹۰). به دلیل اهمیت درک تفاوت و روابط سه جزء داده، اطلاعات و دانش، محققان زیادی به این موضوع پرداخته‌اند. از نظر باجاریا روابط میان داده، اطلاعات و دانش، سلسله مراتبی و مطلق نیست. صاحب نظرانی همچون داوونپورت و پروساک و همچنین استیوهال و کارل همگی هم عقیده هستند که سطح تکامل دانش از اطلاعات و داده بیشتر است، و در برگیرنده هر دوی آنها است. همچنین سطح تکامل اطلاعات از داده بیشتر بوده و در برگیرنده آن می‌باشد. وجود داده برای شکل‌گیری اطلاعات و وجود اطلاعات برای شکل‌گیری دانش، ضروری است (احمدی و صالحی، ۱۳۹۱). این نظریه مطابق شکل ۱-۲ می‌باشد.



شکل ۱-۲ روابط بین دانش، اطلاعات و داده از نظر باجاریا (احمدی و صالحی، ۱۳۹۱)

صاحب نظری به نام سوکان معتقد است که با وجود نیاز سازمان به داده و اطلاعات، دانش از جایگاهی بالاتر برخوردار است. زیرا نزدیکترین سطح به تصمیم‌گیری است. این سطوح در شکل ۲-۲ قابل مشاهده می‌باشد.



شکل ۲-۲ روابط بین دانش، اطلاعات و داده و تصمیم (احمدی و صالحی، ۱۳۹۱)

داده‌ها اولین سطح دانش را تشکیل می‌دهند و عبارتند از ارقام، اعداد، نمودارها و نظایر این‌ها که به خودی خود تولید معنی نمی‌کنند (ماسا و تستا^{۷۵}، ۲۰۰۹). در واقع، داده‌ها نشانگر ربط، بی ربطی و اهمیت خود نیستند، اما به هر حال برای سازمان‌های بزرگ اهمیت زیادی دارند (کینتو^{۷۶}، ۲۰۱۱). اطلاعات سطح بعدی دانش است که با ایجاد ارتباط منطقی در ساختار داده‌ها، مفاهیم معنادار ایجاد می‌کند. این اطلاعات نیز دانش نیستند. دانش چیزی فراتر از اطلاعات است به این معنی که دانش یک مفهوم انتزاعی است، در حالی که اطلاعات یک مفهوم تک بعدی و تک کاربره می‌باشد. این درحالی است که دانش یک مفهوم تا حدودی پویا دارد.

۳-۳-۲- اهمیت مدیریت دانش

مدیریت در یک سازمان مفهوم اولیه خود را به این معنی که مدیران تنها افرادی هستند که سازمان را سازماندهی می‌کنند و تصمیم می‌گیرند، از دست داده است. در واقع مدیران در وضعیت کنونی به دنبال مدیریت دانش افراد و اطلاعات آن‌ها در درون سازمان هستند. در دنیای مدرن، معیار سنجش یک مدیر،

⁷⁵ - Massa & Testa

⁷⁶ - Kianto

در توان او نسبت به ایجاد چارچوبی برای بهره‌گیری از تمامی ظرفیت‌های دانشی کارکنان در درون سازمان می‌باشد. از این رو مدیریت دانش مرز بین توانایی و عدم توانایی یک سازمان به شمار می‌رود. در عصر اطلاعات، دانش به عنوان یک دارایی مهم و منبع استراتژیک بالقوه برای کسب موفقیت بلند مدت هر سازمانی مطرح است (رزمی، ۱۳۹۲). با این وجود دانش به تنهایی نمی‌تواند ضامن موفقیت یک سازمان باشد، و به همین دلیل با بهره‌گیری از مدیریت مناسب دانش، می‌توان شاهد هموار شدن مسیر موفقیت بود. پیتر سنکه معتقد است تنها مزیت رقابتی^{۷۷} در آینده، دانشی است که یک سازمان در اختیار دارد (جعفری و همکاران، ۲۰۰۹) و با توجه به این موضوع، توجه به مدیریت دانش بیش از پیش احساس می‌شود. مدیریت دانش ابزاری است که سازمان‌ها از طریق آن بهتر می‌توانند اطلاعات و دانش را مدیریت کنند (گوبتا^{۷۸} و همکاران، ۲۰۰۴). تأثیر مدیریت دانش در موفقیت سازمان‌ها، به طور شایان توجهی از سوی محققان و صاحب نظران تأیید شده و بر آن تأکید شده است (مانیان و همکاران، ۱۳۹۰). و این دلیل محکمی بر توجه بیشتر به این مقوله را نشان می‌دهد.

۲-۳-۴- تعریف مدیریت دانش

برای مدیریت دانش تعاریف متعددی بیان شده است. و به دلیل ساختار میان رشته‌ای این تعاریف بسیار گسترده و متفاوت هستند. فایر استون و مک الوری نیز بسیاری از تعریف‌های شاخص توسط نویسندگان معاصر در حوزه مدیریت دانش را بررسی و تحلیل کرده و کاستی‌های زیر را شناسایی کرده است.

ضعف در ایجاد تمایز بین دانش و اطلاعات

ضعف در مفهوم اعتبار بخشی به دانش

ضعف در بازنمایی چگونگی مدیریت دانش (خانمیان فر، ۱۳۸۶).

با در نظر گرفتن این موضوع، مدیریت دانش شامل تمام فرایندهای مربوط به شناسایی، اشتراک و تولید دانش و مستلزم نظامی برای تولید و نگهداری از مخازن دانش و همچنین ترویج و تسهیل اشتراک دانش

⁷⁷ - Competitive Advantages

⁷⁸ - Gupta

و یادگیری سازمانی است؛ بنابراین، سازمان‌ها امروزه در تلاشند تا دانش را به طور مؤثرتر و کاراتری مدیریت کنند تا عملکردشان بهبود یابد (ضیایی و همکاران، ۱۳۹۰). از همین رو، ولی محمدی و احمدی (۲۰۱۵) با در نظر گرفتن پژوهش خود، معتقدند که مدیریت دانش به شکل قابل توجهی عملکرد سازمانی را تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد. به شکل ساده‌تر، مدیریت دانش، فرایندی شناخته شده است که در آن، سازمان به تولید، کسب، تسهیم، انتقال و به کارگیری دانش برای افزایش بهره‌وری سازمانی می‌پردازد (حسن پور و همکاران، ۱۳۹۱). در واقع مدیریت دانش رویکرد نوینی است که شرایط دنیای امروز، به اجبار وجود آن را تضمینی بر بقای سازمان‌ها معرفی می‌کند. از این رو، سازمان‌ها از طریق مدیریت دانش تلاش می‌کنند با استخراج دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان و تسهیم آن در میان تمامی افراد، دانش ذخیره شده در سیستم را به یک منبع قابل استفاده تبدیل کنند تا مزیت رقابتی پایدار به وجود آید (حسنوی و همکاران، ۱۳۸۹). به نظر بات نیز، مدیریت دانش، فرآیند ایجاد، تأیید، ارائه، توزیع و کاربرد دانش است و این پنج عامل، زمینه آموزش، بازخورد، آموزش مجدد یا حذف آموزش را فراهم می‌آورد که معمولاً برای ایجاد، نگهداری و احیای قابلیت‌های سازمان مورد نیاز است (مهدی نژاد نوری و همکاران، ۱۳۸۶). به عقیده کوزمین (۲۰۰۲)، مدیریت دانش فرآیند جذب و اخذ دانش به وسیله متخصصان، کارشناسان و افراد حرفه‌ای در سازمان‌ها است و نتایج آن موجب می‌شود که گروه در مقابل مدیریت سازمان از قدرت، اعتبار و استقلال برخوردار شود و دانش خود را در برابر معادل مناسبی در اختیار مدیریت قرار دهد. مدیریت دانش عرصه‌ای است که مدیران سازمان‌ها و نیروهای دانشی در آن ایفای نقش می‌کنند و حالت مطلوب زمانی به وجود می‌آید که این دانش به منظور کسب اهداف سازمان ذخیره و بازیابی شده و به کار گرفته شود (ابراهیمیان جلودار، ۱۳۹۱).

مدیریت دانش فرایندی منظم و منسجم از هماهنگی‌های سراسر سازمان برای نیل به اهداف سازمانی تعریف شده است (روستاگی ۲۰۰۰). در واقع، امروزه مدیریت دانش، پرافتر گذاشته و ضروری برای نیل به اهداف سازمانی قلمداد می‌شود. ال قروتی^{۷۹} (۲۰۱۵) عنوان می‌کند که مدیریت دانش فرایندی

⁷⁹ - Al-Qarioti

است که دانش فردی را به دانش نهادینه شده سازمانی مبدل می‌کند. مدیریت دانش را می‌توان رویکردی راهبردی و نظام مند برای ارزشمند کردن آنچه سازمان می‌داند، تعریف کرد (جام پرازمی و مهرفروز^{۸۰}، ۲۰۱۲ و دورسامی^{۸۱} و همکاران، ۲۰۱۳). با این حال، به نظر می‌رسد تعریف ارائه شده از سوی داوونپورت و پراساک^{۸۲} (۱۹۹۸) در زمینه مدیریت دانش مورد توافق بسیاری از پژوهشگران است: مدیریت دانش بهره‌برداری و توسعه دارایی‌های دانشی یک سازمان در جهت تحقق اهداف سازمان است. دانشی که مدیریت می‌شود هر دو نوع دانش عینی و مضبوط و دانش ذهنی و ضمنی را در بر می‌گیرد (تریو و چاتزوگلو^{۸۳}، ۲۰۰۸).

در واقع مدیریت دانش، یک جستجوی منطقی در سراسر سازمان به منظور یافتن سرچشمه‌های دانش، و تبدیل به آن به یک مفهوم قابل برداشت، در جهت ایجاد فرصت برای سازمان می‌باشد. خروجی مدیریت دانش، فرصت‌هایی است که سازمان برای رقابت و بقاء به آن نیاز دارد. کارفیلد و پاتون^{۸۴} (۲۰۱۶) اعتقاد دارند، مدیریت دانش می‌تواند یک چشم‌انداز مدیریتی تعریف شود، و با فعالیت‌های عملی، برای ایجاد بهترین استفاده از منابع دانشی در دسترس یک سازمان، برای پاسخگویی به آن فرصت‌های مولد، اتصال پیدا کند. مدیریت دانش رویکردی ساختمان‌دار و رویه‌هایی را برای شناسایی، ارزیابی، ذخیره و به کارگیری دانش به منظور تامین نیازها و اهداف سازمانی برقرار خواهد کرد (باراسناو^{۸۵}، ۲۰۱۴). به طور کلی، مدیریت دانش به عنوان یک عرصه میان رشته‌ای، رویکردی جامع برای ترسیم چشم‌انداز وسیع و به طور کلی سازمان، ایجاد و استفاده از دانش و در نهایت دستیابی به اثربخشی سازمانی به وسیله جذب، انتخاب، سازماندهی و انتشار اطلاعات، دارد (نیکوکار و همکاران، ۲۰۱۴).

برخی از دیدگاه‌ها در مورد مدیریت دانش در جدول ۲-۳ بیان شده است.

80 - Jamporzmay & Mehrafrouz

81 - Dorasamy

82 - Davenport & Prusak

83 - Theriou & Chatzoglou

84 - Corfield & Paton

85 - Birasnav

جدول ۲-۳- تعاریف مدیریت دانش (زندیان، ۱۳۹۴)

نام محقق / سال ارائه	تعریف
ویگ (۱۹۹۷)	ایجاد، تجدید و به کارگیری منظم، روشن و عمیق دانش در جهت حداکثر کردن مزایای سرمایه‌گذاری و بازدهی دارایی‌های آن.
هیبارد (۱۹۹۷)	فرآیند تسخیر مجموعه‌ای از مهارت‌های یک شرکت در هر قسمتی که می‌توان آن را دریافت کرد و توزیع کردن آن در هر قسمتی از سازمان که عملکرد سازمانی را توسعه ببخشد.
داونپورت و پروساک (۱۹۸۸)	با کشف و ارتقاء دارایی دانش یک سازمان با دیدگاهی که پیش‌برنده اهداف سازمان است مرتبط می‌شود.
اودل (۱۹۹۹)	رویکردی منظم جهت کشف، فهم و استفاده از دانش، جهت ایجاد ارزش است.
ویگ (۲۰۰۰)	مدیریت دانش در سازمان، فرآندی تخصصی، سازمان‌یافته برای ایجاد سازماندهی، حصول، به‌کارگیری، به اشتراک گذاری . تجدید دانش صریح ^{۸۶} و ضمنی کارمندان در جهت افزایش عملکرد سازمانی و خلق ارزش است.
مرویک (۲۰۰۱)	مجموعه‌ای از فعالیت‌های منظم و سیستماتیک سازمانی که جهت دستیابی به ارزش بزرگتر از طریق دانش در دسترس صورت می‌پذیرد.
بات (۲۰۰۲)	فرآیند ایجاد و خلق دانش، اعتبار بخشیدن به دانش، شکل بخشیدن و توزیع دانش و کاربرد عملی آن در سازمان می‌باشد.
چانگ و چوی (۲۰۰۵)	مدیریت سیستماتیک دانش سازمانی که شامل فرآیندهای خلق، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، پخش و استفاده از دانش برای ایجاد ارزش تجاری و دستیابی به مزیت رقابتی می‌باشد.
هوویچ و آرماکاست (۲۰۱۰)	ایجاد، استخراج، انتقال و ذخیره‌سازی دانش و اطلاعات به منظور طراحی سیاست بهتر، تغییر فعالیت‌ها و هدف‌گیری نتایج.

این تعاریف همواره ایجاد ارزش و مزیت رقابتی را خروجی مدیریت دانش قلمداد می‌کنند. و نقطه مشترک همه تعاریف در بهبود بهره‌وری و عملکرد سازمانی، استفاده مناسب از دانش و بر اساس یک چرخه منطقی عمل کردن و رسیدن به اهداف سازمانی است، که آخرین مرحله نیاز یک سازمان می‌باشد. به طور کلی مدیریت دانش از ملزومات مورد نیاز برای رسیدن به آرمان‌های اولیه یک سازمان می‌باشد.

86 - Explicit Knowledge

۲-۳-۵- مزایا و منافع مدیریت دانش

موسسه کایتور^{۸۷} در زمینه مدیریت دانش در سال ۲۰۱۲، منافع بالقوه‌ای را به صورت زیر برای مدیریت دانش منتشر کرده است. در تحقیقات و مشاهدات عملی نیز به منافع بالقوه متعددی برای مدیریت دانش موفق در سازمان‌ها اشاره شده است. در زیر برخی از منافع مدیریت دانش برای سازمان‌ها با توجه به تحقیقات مختلف و مشاهدات عملی ذکر شده است.

افزایش درآمد، امکان بررسی بازارهای موجود و بازارهای جدید، بهبود خدمت به مشتری و حمایت از آن‌ها، افزایش کارایی و بهره‌وری، کاهش خطر ریسک، ایجاد روابط عمیق با مشتری، افزایش نوآوری^{۸۸}، کمک به انعطاف پذیری سازمان و ایجاد سازمان پویا، بهبود فرآیند یادگیری، بهبود گردش دانش سازمانی، اجتناب از ضایعات، هزینه‌های عملیاتی پایین‌تر، جذب و نگهداشتن استعدادهای متنوع (بوینگاجی^{۸۹}، ۲۰۱۲).

برخی دیگر از مزایای مدیریت دانش عبارت‌اند از:

بهبود پاسخ رقابتی، کاهش هزینه و اجتناب از هدر رفتن سرمایه‌های ذهنی، برطرف کردن نیاز برای جهانی عمل کردن، اثربخشی شغل و اثربخشی سازمان (سیوان^{۹۰}، ۲۰۰۰)

اما با این حال وی و چو (۲۰۱۳) بیان می‌کنند که فرآیندهای دانش عیناً در سازمان وجود دارند، اما تعداد محدودی از کارکنان سازمان اهمیتشان را تشخیص می‌دهند و به آن‌ها توجه می‌کنند. در ادامه بیان مزایای مدیریت دانش، آوان و خلید^{۹۱} (۲۰۱۵) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که مدیریت دانش به شدت تصمیم‌گیری را تسریع می‌کند. در تأیید این نکته ال قروتی (۲۰۱۵)، نیز مدیریت دانش را برای نیازها و تصمیم‌گیری‌های سازمانی ضروری قلمداد می‌کند. با توجه به این نکات، تصمیم‌گیری

87 - kaiteur

88 - Innovation

89 - Buanghagi

90 - Sivan

91 - Avan & Khalid

همواره تحت تأثیر مدیریت دانش سازمان می‌باشد. به این معنی که مدیریت مناسب دانش، تصمیم‌گیری را به یک فرآیند آرمانی در سازمان تبدیل می‌کند.

در واقع مدیریت دانش بستری برای شناسایی، مناسب‌ترین و بهنگام‌ترین دانش‌ها، و در اختیار گذاشتن آن برای خلاقیت و نوآوری سازمانی به منظور کسب فرصت‌های مناسب برای رسیدن سازمان به یک منبع محصولات و ایده‌های نو فراهم می‌کند. مدیریت دانش همواره سعی می‌کند بهترین فرصت را در سازمان نمایان کند. در همین راستا کریمی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود به این نکته پی بردند که مدیریت دانش فرصت‌های کارآفرینانه را به شدت تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد.

این موضوع که بهروری مرتبط با میزان توانایی‌های ذهنی یک سازمان می‌باشد، کمتر می‌تواند مورد انتقاد باشد. هنگامی که سازمان بتواند تمامی اطلاعات و دانش‌های موجود در سازمان را به چرخه مدیریت دانش وارد کند، می‌تواند جهت‌گیری خود را به سمت بهروری تضمین کند. مولر^{۹۲} (۲۰۱۴) نیز معتقد است بهروری سازمان‌ها در داشتن برنامه‌ریزی رسمی مدیریت دانش، می‌تواند محقق شود. این نکته توان مدیریت دانش را برای رسیدن به بهروری کاملاً نمایان می‌کند. در همین راستا بیراسناو (۲۰۱۴) نیز معتقد است که مدیریت دانش موجبات بهبود عملکرد سازمانی را فراهم می‌کند.

۲-۳-۶- مدل‌های مدیریت دانش

بر اساس مفروضه‌های منتج از رویکردهای مختلف پیرامون دانش، الگوهای زیادی وجود دارد که به نوعی ماهیت چند بعدی مدیریت دانش را تایید می‌کند (رزمی، ۱۳۹۲). کریدی و آدام الگوهای مختلف مدیریت دانش را در قالب سه نوع طبقه‌ای، سرمایه فکری و مبتنی بر ساخت اجتماعی دسته‌بندی می‌کنند (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵).

⁹² - Mueller

اصطلاح سرمایه فکری اولین بار توسط جان کنت گلبرایت در سال ۱۹۶۹ و پس از مطرح شدن اصطلاح کارگران دانشی توسط دراگر مطرح شد (فطرس و بیگی، ۱۳۸۸). گانری با تصریح تمایز بین مدیریت دانش و سرمایه فکری اذعان می‌دارد که مدیریت دانش معطوف به مدیریت سرمایه فکری تحت احاطه سازمان است. غالب نویسندگان مفهوم سرمایه فکری را مثابه چتری که کلیه مفاهیم مدیریت دانش را در بر می‌گردد، به کار می‌برند. بر این اساس، سرمایه فکری را می‌توان به عنوان «مالکیت دانش، تجربه، فناوری سازمانی، روبات مشتری و مهارت‌های حرفه‌ای» تعریف نمود (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵). یکپارچه سازی مفهوم سرمایه فکری در قالب یک استراتژی کسب و کار برای سازمان مستلزم ارائه یک تعریف روشن، جامع و عملی است. عناصر سرمایه فکری عبارتند از:

۱. **سرمایه انسانی:** که مشتمل بر دانش، مهارت‌ها و تجارب تحت مالکیت هر یک از کارکنان به دو صورت ضمنی و آشکار می‌باشد. هدف از مدیریت سرمایه انسانی، حصول اطمینان از این واقعیت است که سازمان ترکیبی واقعی از استعدادها در زمانی واقعی برای اجرای استراتژی سازمانی به وجود آورد (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵). سرمایه انسانی برای سازمان‌ها یک منبع سازمانی نوآوری و نوسازی استراتژی‌ها به شمار می‌آید (کوینک^{۹۳}، ۲۰۰۸).

۲. **سرمایه ساختاری:** سرمایه ساختاری اشاره به یادگیری برا تثبیت دانش در سیستم‌ها و فعالیت‌های روز به روز دارد. سرمایه ساختاری در قالب سیاست‌های مکتوب و مستند، رمزگذاری شده یا به عنوان «بهترین عملکرد» میان اعضا مبادله می‌شود. این سرمایه شامل هر منبع فیزیکی مانند منابعی که برای ذخیره دانش در سازمان به کار می‌روند، است و زیرساختی برای سرمایه انسانی محسوب می‌شود (کوینک، ۲۰۰۸).

۳- سرمایه ارتباطی: سرمایه ارتباطی به روابط رسمی و غیر رسمی با ذینفعان بیرونی اشاره دارد. همچنین شامل تبادل دانش بین سازمان و ذینفعان بیرونی می‌شود. سرمایه ارتباطی اهمیت بسیار زیادی دارد، زیرا سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری را به بیرون سازمان و ذینفع بیرونی اتصال می‌دهد (کوینک^{۹۴}، ۲۰۰۸). در واقع سرمایه فکری نیاز به یک مدیریت در جهت خلق، انتشار و گسترش سرمایه فکری در سازمان دارد. که این تصویرسازی را می‌توان به راحتی به واسطه مدیریت دانش، عملی کرد.

۲-۳-۶-۲- الگوهای مبتنی بر ساخت اجتماعی مدیریت دانش

این دسته از الگوهای اجتماعی، دانش را اصولاً مربوط به فرآیندهای اجتماعی و یادگیری در سازمان می‌دانند تشابه زیادی بین دو الگوی سرمایه فکری و مبتنی بر ساخت اجتماعی و الگوهایی که بیانگر سازمان‌های یادگیرنده و یادگیری سازمانی هستند وجود دارد. الگوهایی که بر ساخت اجتماعی تاکید دارند، زمینه مشترکی با فعالیت سازمان‌های یادگیرنده و یادگیری سازمانی دارند. چه بسا، مفاهیمی که در برخی از متون به عنوان «سازمان دانش‌مدار» یا «سازمان دانش‌آفرین» مطرح شده، بزرگترین مفهوم به مدیریت دانش است (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵).

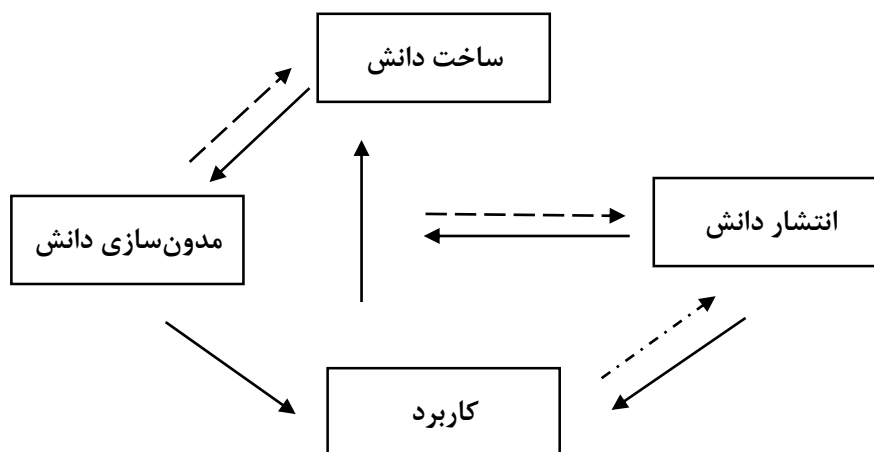
نوناکا در مطالعه شرکت‌های دانش‌آفرین، فرآیندی را که به وسیله آن دانش فردی در دسترس دیگران قرار می‌گیرد به نحوی که کارکنان از آن برای توسعه مبنای دانش ضمنی^{۹۵} خود استفاده کنند، را مورد تاکید قرار می‌دهد (راولی^{۹۶}، ۲۰۰۰). الگوی دمرست از نمونه الگوهای مبتنی بر ساخت اجتماعی است. این الگو بر فرآیند اجتماعی ساخت دانش در درون سازمان تاکید دارد. دانش ساخت یافته در خلال تبادلات اجتماعی در قالب برنامه‌های آشکار در سازمان مدون می‌گردد و در سرتاسر سازمان انتقال و اشاعه و سپس در چارچوب انتظارات سازمان، کاربرد اقتصادی می‌یابد (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵). در الگوی دمرست یک فرآیند حمایت انتشار دانش در سرتاسر سازمان وجود دارد. در شکل ۲-۳ پیکان‌های

94 - Quink

95 - Tacit Knowledge

96 - Rowley

توپر جریان اولیه و پیکان‌های خط‌چین جریان‌های بازگشتی را نشان می‌دهند. در شکل ۳-۲ یک رویکرد جامع برای انتقال دانش با سرعت زیاد وجود دارد. (هیسلیندا و سارینا، ۹۷، ۲۰۰۹).



شکل ۳-۲- الگوی دمرست (هیسلیندا و سارینا، ۲۰۰۹)

۳-۲-۳-۳-۲- الگوی طبقه‌ای دانش

این الگو دانش را به عناصر مجزا تفکیک می‌کند. الگوی نوناکا با ارائه یک نمونه بسیار انتزاعی از مدیریت دانش، مدیریت دانش را به عنوان یک فرآیند دانش‌آفرینی معرفی می‌کند. در این الگو دانش از دو عنصر آشکار و ضمنی تشکیل یافته است. دانش ضمنی بنا بر تعریف پولانی، غیرکلامی، شهودی و مبهم است. دانش آشکار در قالب نوشتارها تصاویر و برنامه‌های کامپیوتری و... قابل تعریف است (رزمی، ۱۳۹۲).

۳-۲-۴-۳-۲- الگوی سه بعدی مدیریت دانش ویگ (۱۹۹۳)

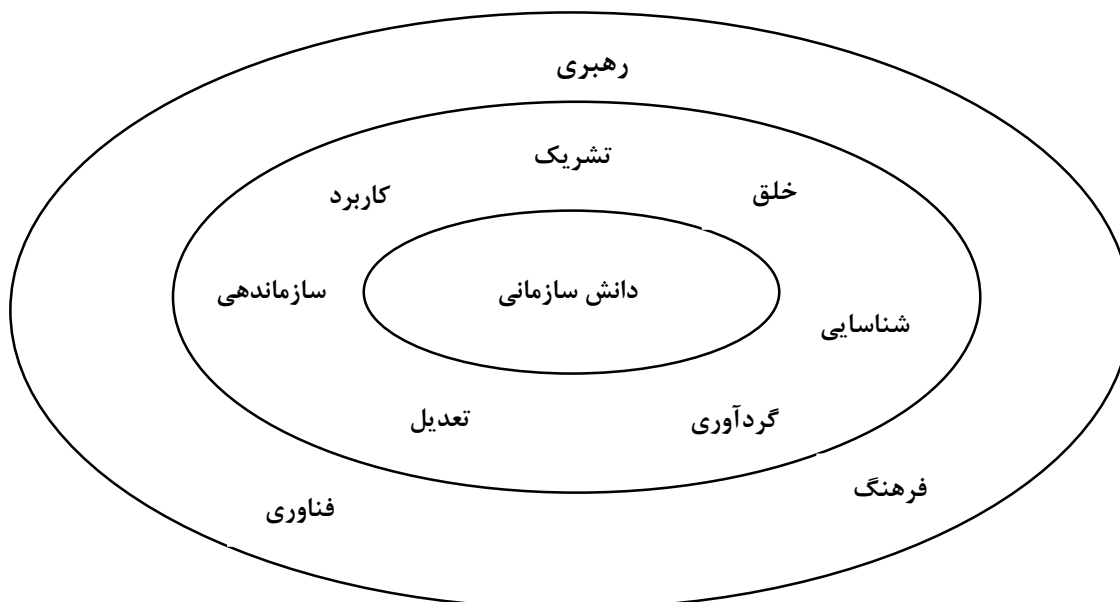
این الگو مبتنی بر سه رکن اساسی که بیانگر کارکردهای اصلی و مورد نیاز برای مدیریت دانش می‌باشد. چنان‌که در جدول ۴-۲ نشان داده شده است. این ارکان بر مبنای یک اصل بنیادین مدیریت دانش که متضمن ادراک کلی از دانش یعنی خلق، آشکار سازی، کاربرد و انتقال دانش می‌باشد، بنا نهاده شده‌اند (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵).

جدول ۲-۴- الگوی سه بعدی ویگ (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵)

مدیریت دانش		
۱	۲	۳
بررسی و طبقه‌بندی دانش تحلیل دانش و فعالیت‌های مربوط به استخراج	ارزیابی و برآورد ارزش دانستن و دانش مربوط به عملکردها رمزگذاری و سازماندهی دانش	ترکیب مربوط به فعالیت‌ها، اداره، کاربرد و کنترل دانش توزیع، به کارگیری و مکانیزه کردن دانش
مبانی مدیریت دانش شناخت، خلق، آشکارسازی، کاربرد و انتقال		

۲-۳-۶-۵- الگوی مدیریت دانش سازمانی اندرسون (۱۹۹۶)

چنان که در شکل ۲-۴- ملاحظه می‌گردد. این الگو مبتنی بر ۷ مرحله شناسایی، گردآوری، تعدیل، سازماندهی، کاربرد، تشریک مساعی و خلق دانش می‌باشد. این فرآیند متأثر از سه عامل رهبری، فرهنگ سازمانی و فناوری می‌باشد (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵).



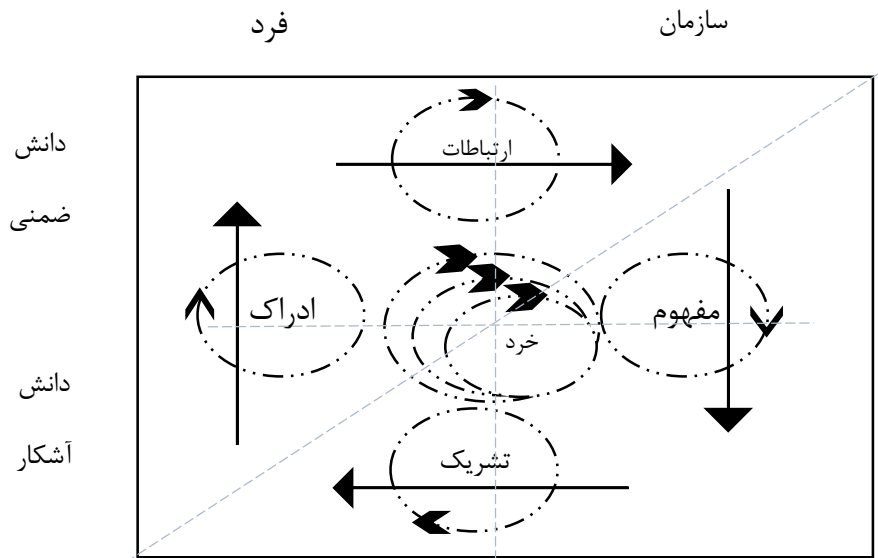
شکل ۲-۴- الگوی مدیریت سازمانی اندرسون (حسین قلی‌زاده، ۱۳۸۵).

۲-۳-۶-۶- الگوی هفت مرحله‌ای دانش آفرینی کاکونون (۲۰۰۴)

این الگو مشتمل بر هفت مرحله از مدیریت دانش می‌باشد که چهار مرحله از آن در فرآیند دانش آفرینی منطبق بر الگوی نوناکا است. همبستگی، اجماع، ادراک، ارتباطات، مفهوم سازی، تشریک مساعی و خرد جمعی هفت مرحله این الگو می‌باشد. چهار مرحله اصلی این فرآیند عبارتند از: (۱) ادراک: فرآیند پیمایش و تعامل با محیط خارجی، سناسایی مسأله، نیازها و فرصت‌ها مدون‌سازی دانش، یادگیری از راه عمل. (۲) ارتباطات: فرآیند تشریک تجارب بین افراد و در نتیجه آن، خلق دانش ضمنی در قالب الگوهای ذهنی و مهارت‌های فنی. (۳) مفهوم‌سازی: فرآیند تفکر جمعی به منظور تبیین شفاف دانش ضمنی به صورت مفاهیم آشکار و سازماندهی مفاهیم در قلب سیستم دانش. (۴) تشریک مساعی: فرآیند تعامل اعضای تیم با هدف کاربرد مفاهیم خلق شده در داخل تیم‌های کارآمد و سایر فرآیندهای سازمانی.

شکل ۲-۶- الگوی تبدیل دانش در مدل کاکونون را نمایش می‌دهد. بر مبنای این الگو، ادراک و ارتباطات منطبق با درونی‌سازی و اجتماعی‌سازی در الگوی نظری نوناکا می‌باشد. زیرا همانگونه که در شکل ۲-۵ نیز مشاهده می‌شود، ادراک باعث تبدیل دانش آشکار به ضمنی و ارتباطات مربوط به تبدیل دانش ضمنی فردی به دانش ضمنی سازمانی است. همچنین، مفهوم سازی و تشریک‌مساعی کاملاً مبتنی بر ویژگی‌های برون‌سازی (آشکارسازی) و ترکیب می‌باشد (اویناس کوکونون و اویناس^{۹۸}، ۲۰۰۳).

⁹⁸ - Oinas- Kukkonen & Oinas



شکل ۲-۵- دانش آفرینی سازمان در الگوی کاکانون (اویناس کوکونن و اویناس، ۲۰۰۳)

۲-۳-۷- فرآیندهای مدیریت دانش

در مورد فرآیندهای مدیریت دانش، توافقی نیست. محققان زیادی از جمله پروبست^{۹۹} و دیگران (۲۰۰۰)، علوی و لیدنر (۲۰۰۱)، لی و چوی^{۱۰۰} (۲۰۰۱)، بهات^{۱۰۱} (۲۰۰۱)، گلد^{۱۰۲} و دیگران (۲۰۰۳)، لاسن^{۱۰۳} (۲۰۰۳) و نیلسن^{۱۰۴} (۲۰۰۶) انواع مختلفی از فرآیندهای مدیریت دانش را مطرح کردند که در بسیاری از سطوح با هم شباهت دارند (بهمنی و خدایی متین، ۱۹۳۴). به طور کلی فرآیندهای مدیریت دانش از کسب، خلق، ذخیره‌سازی، تسهیم و استفاده از دانش، تشکیل شده است.

از نظر بهات (۲۰۰۱) مهم‌تری مؤلفه‌های مدیریت دانش خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش است. در این زمینه، خلق دانش^{۱۰۵}، با ایجاد دانش جدید در سازمان سروکار دارد و بر ایجاد دانش رسمی تأکید می‌کند. کسب دانش^{۱۰۶}، به معنای به دست آوردن دانش جدید از شرکای خارجی است و در بسیاری

99 - Probst

100 - Lee and Choi

101 - Bhatt

102 - Gold

103 - Lawson

104 - Nielsen

105 - Knowledge Creation

106 - Knowledge acquisition

از صنایع، به مثابه اهرمی رقابتی محسوب می‌شود. ذخیره‌سازی^{۱۰۷}، دربرگیرنده مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور ثبت و مستندسازی دانش موجود در سازمان انجام می‌گیرد (نیلسن، ۲۰۰۶). اشتراک‌گذاری^{۱۰۸}، به این معنی است که باید دانش به طور مفید در دسترس همه افرادی که به آن در هر زمان و مکانی نیاز دارند، قرار داده شود (رانجیت، ۲۰۰۴). کاربرد دانش^{۱۰۹} و بهره‌برداری از آن نیز شامل به کارگیری دانش در محصولات و خدمات، و توسعه و تولید مجدد آن‌ها است، به طوری که امکان به کارگیری بیشتر قابلیت‌های سازمانی فراهم شود (بهات، ۲۰۰۱).

این مؤلفه‌ها عبارتند از:

۲-۳-۷-۱- کسب دانش

کسب دانش فرآیند جست و جو، کشف، ذخیره و بازیابی دانش مناسب در درون و بیرون سازمان است (چن و هانگ^{۱۱۰}، ۲۰۰۹). ایجاد کانال‌های ارتباطی با منابع دانش می‌تواند به کسب دانش منجر شود. در واقع، در این مرحله باید دانش را از بازار داخلی و خارجی نظیر دانش‌های مربوط به مشتری، تولید، همکاران، رقبا و... از منابع شناسایی شده در مرحله کشف به دست آورد و نیز مشخص نمود چه قابلیت‌هایی را می‌توان از خارج سازمان خریداری یا تهیه کرد و مورد استفاده قرار داد (احمدی و شهبازی، ۱۳۹۳). باید مسیر ارتباطی سازمان در معاملات با سایر سازمان‌ها، با پیش شرط اندیشه کسب دانش صورت بپذیرد. این نگرش موجبات این امر را فراهم می‌کند که دانش همواره در سازمان در جریان باشد و کسب دانش در سازمان محقق شود.

کسب دانش تا حدودی زیر مجموعه‌ای از قابلیت‌های جذاب یک بنگاه تجاری را منعکس کرده و به طور خاص‌تر می‌توان آن را به عنوان قابلیت بالقوه در نظر گرفت که توانایی یک بنگاه را در بهره‌گیری از دانش خود جهت ایجاد مزیت انعکاس می‌دهد، ولی به کارگیری موثر آن را تضمین نمی‌کند (میلز و

¹⁰⁷ - Knowledge Storage

¹⁰⁸ - Sharing knowledge

¹⁰⁹ - Knowledge Application

¹¹⁰ - Chen & Huang

اسمیت^{۱۱۱}، ۲۰۱۱). کسب دانش جایی است که کارکنان دانش مفید برای اجرای عملیات کاریشان جمع آوری و فراهم می‌کنند. کسب دانش از منابع قابل اعتماد به کارکنان کمک می‌کند که مشکلاتشان را در کار احساس کنند و عملیات‌های کاریشان را بهبود دهند (تان و وونگ^{۱۱۲}، ۲۰۱۵). ایده‌ها و راه حل‌های جدیدی به وسیله کسب دانش خارجی وارد شرکت‌ها شده است (کواه^{۱۱۳} و همکاران، ۲۰۱۲). بنابراین منابع دانش خارجی همچون مشتریان و تامین کنندگان بسیار اهمیت دارند. از این رو طلبیدن دانش از آن‌ها ضروری است (گامبل و بلکویل^{۱۱۴}، ۲۰۰۱).

کسب دانش رویکردی است که تمامی عوامل مرتبط با سازمان را به عنوان منبع دانش تلقی می‌کند. با این تفکر سازمان در جریان روابط خود به کسب دانش دست می‌زند و کنجینه‌هایی از مزیت رقابتی برای سازمان فراهم می‌کند. لی و لن^{۱۱۵} (۲۰۱۱) معتقدند که کارکنان از طریق اینترنت، دانش مهم مرتبط با کارشان را فراهم می‌کنند. علاوه بر این برنامه‌های آموزشی مهم و ضروری، کارگاه‌های آموزشی یا سمینارها، ابزارهای دیگری می‌باشند برای کارکنان که دانش و تخصص جدیدی کسب کنند (چین^{۱۱۶} و همکاران، ۲۰۰۶؛ لی و لن، ۲۰۱۱).

۲-۳-۷-۲- خلق دانش

سازمان‌ها بر اثر تعامل با محیط پیرامون خود اطلاعاتی را جذب و آن‌ها را به دانش تبدیل می‌کنند، سپس این دانش را با تجربه‌ها، ارزش‌ها و مقررات داخلی خود درهم می‌آمیزند تا به این ترتیب مبنایی برای اقدامات خود به دست آورند (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). خلق دانش به عنوان فرایندی به رسمیت شناخته شده که در آن ایده‌های جدید، بهترین عمل یا راه‌حل‌ها را به وجود می‌آورند (موری^{۱۱۷}، ۲۰۰۱). خلق دانش در یک سازمان باعث ایجاد یک دیوار حفاظتی در مقابل تغییرات خواهد شد. خلق دانش به

111 - Mills & Smith

112 - Tan & Wong

113 - Kuah

114 - Gamble & Blackwell

115 - Lee & Lan

116 - Chen

117 - Morey

عنوان نقطه اتصال افراد با سازمان می‌باشد. آموزش عنصر کلیدی این فرآیند است (ان جی^{۱۱۸}، ۲۰۰۸). در واقع آموزش قطعات پنهان ایده‌های نو در میان اعضای سازمان است. واگنر^{۱۱۹} و همکاران (۲۰۱۴) معتقدند برای تبدیل شدن به یک منبع خلاق و نوآور، دانش باید در یک زمان خاص و در یک فضای اشتراکی به کار گرفته شود روش‌های متفاوتی برای خلق دانش برشمرده‌اند. شاید معروف‌ترین روش خلق دانش در یک گروه طوفان مغزی^{۱۲۰} است که با جمع‌آوری یک لیست از ایده‌ها ارایه شده توسط اعضا صورت می‌پذیرد (رولت^{۱۲۱}، ۲۰۱۳). البته روش‌های دیگری وجود دارند که به لحاظ انگیزشی به دنبال فراهم آوردن زمینه خلق دانش هستند. از این رو دادن پاداش به کسانی که قادر هستند دانش مفیدی ایجاد کنند، و این پاداش بتواند محیطی را بسازد که کارکنان را به تولید بیشتر تشویق کند (لیبویتز^{۱۲۲}، ۱۹۹۹).

۲-۳-۷-۳- ذخیره سازی دانش

این فرایند شامل تدوین، ذخیره سازی، طبقه‌بندی، بررسی و به روز رسانی دانش در مخازن سازمان می‌باشد (شاناک^{۱۲۳}، ۲۰۰۹؛ رولت، ۲۰۰۳). ذخیره سازی دانش به این معنی است که همواره در دسترس باشد. در واقع، زمانی دانش معنادار است که به صورت مدون در یک قالب مفید قرار گرفته و ذخیره شود (تان و وونگ، ۲۰۱۵). برای رسیدن به یک هوشمندی سازمانی، نیاز به خلق واژه‌ای به نام حافظه سازمانی می‌باشد. حافظه سازمانی در واقع همه توانایی ذهنی یک سازمان در برابر مشکلات و چالش‌ها، در هر زمانی که مورد نیاز باشند، تعریف می‌شود. ذخیره کردن، سازماندهی و بازیابی دانش سازمانی، که از آن به حافظه سازمانی نیز یاد می‌کنند. بخش مهمی از مدیریت دانش را تشکیل می‌دهد (محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۳). از این رو می‌توان سازمان را در صورت وجود چنین ساز و کاری، به عنوان یک

118 - Ng

119 - Wagner

120 - طوفان مغزی

121 - Rollett

122 - Liebowitz

123 - Shannak

هوشمندی دائمی تصور کرد که در صورت نبود منبع دانش، خود دانش به جزئی از حافظه سازمان مبدل شده است.

۲-۳-۷-۴- اشتراک گذاری دانش

مسائلی همچون چگونگی به اشتراک گذاری دانش موجود و انتقال آن به محل مناسب و مورد نیاز و چگونگی انتقال دانش، به گونه‌ای که در سازمان قابل دسترسی و استفاده باشد و چگونگی انتقال دانش از سطح دانش فردی به سطح دانش گروهی و سرانجام سطح سازمانی، در دستور کار این بخش از مدیریت دانش قرار می‌گیرد (احمدی و شهبازی، ۱۳۹۳) تسهیم دانش به رفتاری اشاره می‌کند که یک فرد داوطلبانه دانش و تجربیات منحصر به فرد خود را در اختیار دیگر افراد هم داخل سازمان و هم خارج از سازمان قرار می‌دهد (هانسن و آویتال^{۱۲۴}، ۲۰۰۵). تسهیم دانش، اشتراک اطلاعات، ایده‌ها، پیشنهادات و قضاوت‌های استادانه مربوط به سازمان در میان کارکنان سازمان را در بر می‌گیرد (بارتول و ریویستاوا^{۱۲۵}، ۲۰۰۲). این تبادل هم می‌تواند به طور غیر رسمی در مکان‌هایی مانند سالن‌ها و هم به طور رسمی در جلسه‌ها، سمینارها و ارائه‌ها اتفاق بیفتد (بیرچم^{۱۲۶}، ۲۰۰۳).

برای اینکه یک سازمان سرمایه‌های دانش را به کار ببرد، دانش باید به طور یکنواخت در سراسر سازمان‌ها جریان پیدا کند (لین و همکاران، ۲۰۰۳). این تنها زمانی به دست می‌آید که افراد برای کسب و اشتراک دانش برانگیخته شده و اطلاعاتی را که بدست می‌آورند به دانش تبدیل نمایند (برند، ۱۹۹۸). بنابراین سازمان‌ها باید به جای اینکه تنها کارکنان را تشویق کنند به شدت آن‌ها را تحریک نمایند تا دانششان را به اشتراک گذارند (بوک و کیم^{۱۲۷}، ۲۰۰۲). فرهنگ محیط کار نیز عامل مؤثر دیگری در بروز رفتار تسهیم دانش است، به طوری که محققان نشان داده‌اند ابعادی مانند جو ارتباطات و عدالت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تأثیرگذارند (کیم و لی، ۲۰۰۶). همچنین وانگ و نوئه (۲۰۱۰) تأکید می‌کنند

¹²⁴ - Hansen & Avital

¹²⁵ - Bartol & Srivastava

¹²⁶ - Bircham

¹²⁷ - Bock & Kim

عواملی مانند جو سازمانی، ویژگی‌های رهبری، شبکه‌های اجتماعی، خودکارآمدی، ادراکات، و اعتماد و نگرش‌های فردی از عوامل بسیار مهمی هستند که رابطه آن‌ها با رفتار تسهیم دانش در سازمان باید مطالعه شود.

مک درموت بیان می‌کند که فرد دانش خود را با دیگری به اشتراک می‌گذارد تا بتواند شرایط را بهتر درک کند. فردی که دانش خود را تسهیم می‌کند باید از هدف دانش، موارد استفاده آن و الزامات و نیازهای شخصی که اطلاعات را دریافت می‌کند، اطلاع داشته باشد. در غیر این صورت ممکن است دانش به فردی منتقل شود که نیازی به آن ندارد و مورد استفاده قرار نگیرد (لین و لی، ۲۰۰۴). بنابراین تسهیم دانش باید با در نظر گرفتن همه جوانب و به شکل آگاهانه صورت پذیرد. در حقیقت تسهیم دانش مهمترین بخش مدیریت دانش است. افراد تازه کار با این شیوه به راحتی در شرایط کاری خود قرار می‌گیرند و با وظایف خود آشنا می‌شوند. از این رو، افراد با تجربه می‌توانند دانش‌هایشان را با افراد جدید و تازه کار به اشتراک بگذارند، به نحوی که این تازه کارها در زمینه رفع چالش‌های آینده بهتر شوند (اسوآپ^{۱۲۸} و همکاران، ۲۰۰۱) هدف نهایی از به اشتراک گذاری دانش، انتقال دانش برای افزایش دارایی‌ها و منابع سازمانی است (یانگ^{۱۲۹}، ۲۰۰۶).

۲-۳-۷-۵- کاربرد دانش

در واقع همه مسیرها به بهره‌گیری از دانش ختم می‌شود. با به کارگیری دانش چرخه مدیریت دانش تکمیل می‌شود. در واقع به کارگیری دانش، استفاده مؤثر از دانش است (لیم و کلوباس^{۱۳۰}، ۲۰۰۰). بنابراین، عدم استفاده و کاربرد نامناسب دانش، به معنی شکست کلی فرایند مدیریت دانش خواهد بود. تفاوت یک ایده خوب و بد، در کاربردی بودن آن ایده است. در این مؤلفه باید دانش‌ها را در مکان و زمان مناسب و متناسب با مشکلات و نیازمندی‌های سازمان به کار گرفت. به عبارتی، کاربرد و استفاده مناسب از دانش می‌تواند شرکت را در بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها کمک کند (داونپورت و پروساک،

128 - Swap

129 - Yang

130 - Lim & Klobas

۱۹۸۸). از این رو، کارکنان می‌توانند به وسیله آن بهترین عمل را در وظایف روزمره خود اعمال و اتخاذ کنند (اودل و گریسون^{۱۳۱}، ۱۹۸۸). همچنین، این فرایند نیز به معنی قرار دادن دانش در عمل، جایی که کارکنان باید از یادگیری درس از موارد قبل، اشتباهات یا تجربه‌ها استفاده می‌کنند، می‌باشد. (داتا^{۱۳۲}، ۲۰۰۷).

دانش سازمانی که بین فرستنده و دریافت کننده ارسال شده است، لازم است تا با محصولات، فرآیندها و خدمات سازمان یکپارچه گردد (بات، ۲۰۰۱). توانایی دریافت کننده برای پذیرش دانش، یکی از عوامل تعیین کننده این است که آیا عمل اشتراک دانش موفق بوده است (گاپتا و گوین‌دارجان^{۱۳۳}، ۲۰۰۰) و این به هیچ وجه به مفهوم اینکه دریافت کننده دانش، دانش دریافت شده را به کار می‌برد نیست (بیرچم، ۲۰۰۳) فقط هنگامی که دریافت کننده مالکیت کامل دانش وارده را به دست می‌آورد به آن متعهد می‌گردد (کامینگز^{۱۳۴}، ۲۰۰۳). در این موارد، فرد از دانش دریافت شده به منظور توسعه فرآیند یا محصول جدید یا اخذ یک تصمیم استفاده می‌کند.

مفهوم دیگری که در استفاده از دانش وجود دارد بحث نگرش فرد در مورد دانشی است که دریافت می‌کنند و می‌خواهد استفاده کند. درست همان طور که افراد نگرش مثبت یا منفی به اشتراک دانش خودشان دارند، دریافت کنندگان بالقوه نیز ممکن است نگرشی به دانشی که دریافت می‌کنند داشته باشند (بیرچم، ۲۰۰۳).

¹³¹ - O'Dell, C and Grayson

¹³² - Datta

¹³³ - Gupta & Govindarajan

¹³⁴ - Cummings

۲-۴- رفتارهای آوایی^{۱۳۵}

۲-۴-۱- مقدمه

آوای کارمند^{۱۳۶} واژه‌ای است که در چند سال اخیر در متون منابع انسانی و سازمانی دیده می‌شود. و محققین با علاقه خاصی بر شناسایی ویژگی‌های آن و تأثیرات آن بر سایر متغیرهای مدیریتی می‌پردازد. آوای کارمند می‌تواند برای یک سازمان نقشه یک مزیت رقابتی را ترسیم کند. صدای کارمند یعنی مطرح کردن انتقادات و نبرهای سازنده از جانب کارکنان در جهت بهبود شرایط کاری و سازمانی (ون داین^{۱۳۷} و همکاران، ۲۰۰۳). این خصیصه فرصت بیان نقاط ضعف نادیدنی سازمان را از طریق همه افراد در سازمان فراهم می‌کند. در ادامه به بیان تعاریف جامع‌تر و مفاهیم اساسی در مورد آوای کارمند پرداخته می‌شود.

۲-۴-۲- آوای کارمند

آوای کارکنان در روش‌های مختلف به تصویر کشیده شده است (بود^{۱۳۸}، ۲۰۰۴؛ بود و همکاران، ۲۰۱۰). اگرچه دیدگاه‌های مختلفی بر روی آوا وجود دارد، مدل آلبرت هیرشمن^{۱۳۹} (۱۹۷۰) مدلی است که بیشترین تأثیر را روی پویایی آوای کارمند داشته است.

هریسمن آوا را اینگونه تعریف می‌کند:

به عنوان هرگونه تلاشی در همگان به تغییر، به جای فرار از حالت اعتراض به امور، چه از طریق دادخواست فردی یا جمعی برای مدیریت مستقیم در مسولیت، از طریق درخواست به یک مقام بالاتر با قصد ایجاد تغییر در مدیریت و یا از طریق انواع اقدامات و اعتراض‌ها، شامل افرادی که می‌خواهند افکار عمومی را بسیج کنند.

¹³⁵ - Voice behaviors

¹³⁶ - Employee voice

¹³⁷ - Van Dyne

¹³⁸ - Budd

¹³⁹ - Albert Hirschman

هیرشمن (۱۹۷۰) پیشنهاد می‌کند که کارکنان برای مشکلات کاری مربوطه دو راه‌حل دارند: خروج یا آوا. خروج زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به کارشان خاتمه دهند، و سازمان را ترک کنند. هیرشمن پیشتر استدال می‌کند که خروج/آوا تصمیمی است که واسط وفاداری کارکنان به سازمان است. این است که کارکنان وفادار، احتمال بیشتری به آوا دارند و همچنین زمانی که آنها ناراضی باشند، خروج، احتمال کمتری را در بر می‌گیرد.

مدل هیرشمن به صورت قابل توجهی تحقیق روی آوای کارمند را تحت تأثیر قرار داد. با تکیه بر چارچوب هیرشمن، بسیاری از مطالعات، مکانیسم آوا را مورد مطالعه قرار داده و پژوهشگران پس از آن تعاریف مشخص‌تر فراهم می‌کنند (جون یون^{۱۴۰}، ۲۰۱۲).

مک کاب و لیون^{۱۴۱} (۱۹۹۲) آوا به عنوان دو جزء مشاهده می‌شود. الف: بیان شکایت یا نارضایتی در یک زمینه کاری توسط کارکنان به مدیریت. ب: مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری.

ارائه اختیاری اطلاعات به منظور بهبود عملکرد سازمانی به شخصی درون سازمان با درک قدرت او در عمل، حتی اگر چنین اطلاعاتی ممکن باشد سازمان و دارندگان قدرت در آن را به چالش بکشد و وضع موجود را برهم بزند (دیتر و بوریس^{۱۴۲}، ۲۰۰۷). با این حال ایده اساسی از چشم انداز آوا بر اساس حق کارکنان در مشارکت و سهم شدن در فرآیند تصمیم‌گیری به طور مستقیم و غیر مستقیم می‌باشد (هادسون^{۱۴۳}، ۲۰۰۱).

ویلکنسون^{۱۴۴} و همکاران (۲۰۰۴) پنج مقوله مربوط به آوای کارمند را مطرح کردند که عبارتند از: ۱- ارتباط یا تبادل نظر بین کارکنان و مدیران؛ ۲- حل مسئله از پایین به بالا یعنی ارائه بازخورد درباره یک موضوع خاص از جانب کارکنان به مدیران؛ ۳- مذاکره دسته‌جمعی یعنی بیان نظرها. پیشنهادهای نیروی کار به مدیران به طور گروهی؛ ۴- ادراک کارکنان از اینکه بیان نظرها و انتقادات به تغییر منجر

¹⁴⁰ - Jun Yoon

¹⁴¹ - McCabe & Lewin

¹⁴² - Detert & Burris

¹⁴³ - Hodson

¹⁴⁴ - Wilkonson

می‌شود. این محققان معتقدند، آوای کارمند زمانی اثر بخش خواهد بود که کارکنان نتایج عملی آن را در قالب تغییرات مطلوب مشاهده کنند (رنگریز و رضایی، ۱۳۹۴).

برخی از پژوهشگران آوا را به صورت فرصتی برای بیان دیدگاه‌ها به تصمیم‌گیرندگان تعریف نموده در حالی که برخی دیگر آن را منحصرأواکنشی به نارضایتی شغلی دانسته‌اند (لیو^{۱۴۵} و همکاران، ۲۰۱۰). در نظر گرفتن آوا به عنوان یک فرصت، ناخوشنودی را به ارائه یک راهکار تبدیل می‌کند. ولی آوا در قالب نارضایتی صرفاً به بیان ضعف‌های نمایان سازمان مبدل می‌شود. و این موضوع تأکید ویژه‌ای بر جو مناسب در سازمان دارد.

تراویس^{۱۴۶} و همکاران (۲۰۱۱) عقیده دارند آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادات به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی می‌باشد. در حالی که ایزنبرگ و گودال^{۱۴۷} (۲۰۰۱) این گونه تعریف می‌کنند که آوا به تصمیم‌گیرندگان برای اعتراض به وضع موجود به جای ساکت ماندن، تسلیم شدن یا ترک سازمان می‌باشد. به هر حال، آوا فقط هر نوع صحبتی نیست. بلکه آوا اشاره به ارتباطات کاری یا سازمانی دارد که فرصتی برای انجام یک فعالیت متمایز یا نیاز برای تغییر یا حذف یک فعالیت جاری در سازمان را بیان می‌کند.

معنای ضمنی آوا این است که این رفتار اغلب مستلزم ریسک می‌باشد، به این خاطر است که حتی پیشنهادی که سازنده به نظر می‌رسد به معنای چالشی برای وضعیت موجود قلمداد می‌شود (لیو و همکاران، ۲۰۱۰). به طور واضح‌تر، آوا یک رفتار چالش‌گر است که شامل بیان دیدگاه‌های مغایر با وضع موجود و موثر بر محیط کار می‌باشد (ماینس و پودساکوف^{۱۴۸}، ۲۰۱۴). رابطه نزدیک‌تر با کارکنان منجر به آن می‌شود که رهبران در مواقع ضروری از پیشنهادات و نظرات سازنده کارکنانی که دارای اطلاعات می‌باشند بهره‌مند شوند (کریمی و شجاعی، ۱۳۹۳). اگرچه تحت شرایطی حتی با وجود داشتن اطلاعات

¹⁴⁵ - Liu

¹⁴⁶ - Travis

¹⁴⁷ - Eisenberg & Goodall

¹⁴⁸ - Maynes & Podsakoff

و نظرات، کارکنان ترجیح می‌دهند سکوت اختیار کرده اما پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنان اگر در محیط کار بتوانند نظرات خود را بیان کنند، تمایل بیشتری به بیان نظرات خود دارند (چان^{۱۴۹}، ۲۰۱۳). در واقع دو سطح از مفهوم سازی آوا در ادبیات وجود دارد: اولین سطح کارمندان است که اشاره به رفتارهای سخن گفتن دارد مانند ارائه پیشنهادها سازنده برای تغییرات. سطح دوم سطح سازمانی است که اشاره به فرایندهایی دارد که موجب ارتقای عدالت می‌شود و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها را تسهیل می‌نماید (کالکرنی^{۱۵۰}، ۲۰۱۰).

۲-۴-۳- انگیزه اولیه برای شرکت یا عدم شرکت در آوا

شرط شروع برای صدا یا سکوت این است که کارکنان نسبت به مشکلات یا فرصت، داشتن یک آگاهانه، نگرانی و یا چشم انداز که ممکن است برای به اشتراک‌گذاری یا انتقال، مربوط یا مهم باشد، آگاهی داشته باشند (میکیلی^{۱۵۱} و همکاران، ۲۰۰۸؛ پایندر و هارلوس^{۱۵۲}، ۲۰۰۱). از این رو، باید کارمند چیزی برای گفتن داشته باشد. با فرض این مورد، این‌جا چیزی وجود دارد که دیترد و ادمونسون^{۱۵۳} (۲۰۱۱) آن را قسمت آوای نهفته یا ممکن است دقیق‌تر به عنوان یک فرصت آوای نهفته نام‌گذاری کردند (موریسون، ۲۰۱۴). کارمند می‌تواند شرکت در آوا را انتخاب کند اگر به اندازه کافی انگیزه داشته و قادر به انجام آن باشد. اما انگیزه باید وجود داشته باشد. (موریسون، ۲۰۱۴). پشتیبانی از این ایده که آوا یک رفتار جامعه پذیر برانگیخته شده است، در مطالعات به عنوان یک رابطه بین آوای کارکنان و انواع حالات انگیزشی داخلی، منعکس کننده تعهد به رفاه سازمان، همکاران و مشتریان مشاهده شده است (موریسون، ۲۰۱۴). که عبارتند از: احساس مسئولیت برای تغییر سازنده (فولر^{۱۵۴} و همکاران، ۲۰۰۶)، احساس تعهد (لیانگ^{۱۵۵} و همکاران، ۲۰۱۲)، کار گروهی یا هویت سازمانی (لیو و همکاران، ۲۰۱۰؛

149 - Chan

150 - Kulkarni

151 - Miceli

152 - Pinder & Harlos

153 - Detert & Edmondson

154 - Fuller

155 - Liang

تنجیرالا و رامانوجام^{۱۵۶}، (۲۰۰۸)، وجدان (نیکولاو^{۱۵۷} و همکاران، ۲۰۰۸) و مشتری مداری (لام و مایر^{۱۵۸}، ۲۰۱۳).

کارکنان با جهت‌گیری وظایف بالا^{۱۵۹}، احتمال بیشتری دارد آوا را درون نقش خود ببینند و در نتیجه احتمال بیشتری دارد از آوا استفاده کنند. در حالی که کارمندان با جهت‌گیری موفقیت بالا^{۱۶۰}، به احتمال زیاد آوا را خارج از نقش خود می‌بینند و در نتیجه احتمال کمی دارد که در آوا شرکت کنند (تنجیرالا و همکاران، ۲۰۱۳). معمولاً در سازمان‌هایی که بیان ایده‌ها یک امتیاز به شمار رود، آوای افراد توانمند به سرعت در محیط به گوش خواهد رسید. تنجیرالا و همکاران (۲۰۱۳) استدلال می‌کند هنگامی که فرصت برای آوا به وجود می‌آید، کارکنانی که اولویتشان منفعت گروه است، تمایل به صحبت کردن دارند، اما کسانی که به احتمال زیاد بر روی عواقبی که برایشان به همراه خواهد داشت، تمرکز می‌کنند، سکوت خواهند کرد. همچنین مطالعات اخیر نشان می‌دهد که سکوت از احتمال کمی برخوردار است زمانی که سازمان دارای جو دلسوزانه باشد (وانگ و هسیه^{۱۶۱}، ۲۰۱۳). در واقع باید گفت انگیزه اولیه برای آوا، تا حدودی به توانمندی فرد، شخصیت فرد و رفتار محیط بستگی دارد. شاید بتوان این استدلال را در تفکیک کارکنان به عقیده تنجیرالا و همکاران (۲۰۱۳)، به دو گروه وظیفه‌گرا^{۱۶۲} و موفقیت‌گرا^{۱۶۳} و همچنین تأکید موریسون (۲۰۱۴) بر داشتن چیزی برای گفتن و نیز نیاز به جو مناسب برای انگیزه بیان کردن، منطقی دانست.

در واقع فرض بر این است که انگیزه برای آوا، وجود تمایل برای کمک به سازمان یا واحد کاری به منظور انجام اثربخش‌تر کارها و یا ایجاد تغییرات مثبت برای جمع است (آشفرود^{۱۶۴} و همکاران، ۲۰۰۹). اما با این حال، تنها آوا دربرگیرنده انگیزه نیست، گاهی سکوت هم یک انگیزه می‌باشد. وقتی که کارمندان

156 - Tangirala & Ramanujam

157 - Nikolaou

158 - Lam & Mayer

159 - high duty orientation

160 - high achievement orientation

161 - Wang & Hsieh

162 - Task-oriented

163 - Success-oriented

164 - Ashford

سکوت را انتخاب می‌کنند، انگیزه برای بهبود وجود دارد، ولی مغلوب سایر عوامل و انگیزه‌ها می‌شود (میلیکین، ۲۰۰۳)، با وجود اینکه کارمندان اطلاعات مهم بالقوه (نظیر: یک پیشنهاد، اطلاعات درباره یک مشکل، یک نظر متفاوت و...) دارند و از انگیزه رفتار نوع دوستانه نیز برخوردار می‌باشند، شرایطی سبب می‌شود که کارمندان اطلاعات را نگه دارند و آن را تسهیم نکنند (موریسون، ۲۰۱۱).

این نظریه که کارمندان به احتمال تأثیرگذاری آوا توجه می‌کنند (برای مثال؛ آیا مخاطب گوش میدهد و اقدام مناسب را انجام میدهد؟) منطبق با نظریه معتبر انگیزش وروم می‌باشد، که در این نظریه بر رابطه بین تلاش و امید به کسب نتیجه تأکید شده است (تئوری تلاش و انتظار). این یافته‌ها را به راحتی می‌توان در بعضی از تحقیقات اولیه بر روی آوا یافت (اخوان خرازیان، ۱۳۹۳). همچنین ترس یکی از عواملی است که آوا را مخدوش می‌کند، به معنی به خطر افتادن نگاه مثبت سازمان به لحاظ بی‌حاشیه بودن فرد است. از این رو میلیکین (۲۰۰۳) بیان می‌کند که کارمندان گاهی از هزینه‌های مرتبط با مسیر شغلیشان می‌ترسند، هزینه‌هایی از قبیل: ارزیابی عملکرد منفی، ماموریت‌های شغلی نامطلوب و یا حتی اخراج از کار. پیندر و هارلوز (۲۰۱۱) از واژه "سکوت خاموش" برای اشاره به موقعیت‌هایی استفاده می‌کند، که کارمندان از نتایج منفی می‌ترسند و عمده‌اً اطلاعات بی‌عدالتی‌ها را از افراد سطوح بالای سازمان مخفی نگه می‌دارند. ون داین و همکارانش (۲۰۰۳) درباره یک رفتار مشابه به نام "سکوت تدافعی" صحبت می‌کنند. زمانی که فرد با همکارش آوا دارد واکنش‌های منفی را در نظر می‌گیرد (اخوان خرازیان، ۱۳۹۳).

وضعیت کار (تمام وقت یا پاره وقت) نیز رفتار آوایی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. دو دلیل ممکن برای این مطلب وجود دارد: اول اینکه افراد تمام وقت تمایل بیشتری به تعریف روابط کارمندیشان بر حسب تعاملات اجتماعی دارند (به جای اینکه بر حسب تعاملات اقتصادی باشد)، بنابراین انگیزه بیشتری برای به کار بستن رفتارهای بصیرتی دارند. دوم، از آنجایی که کارمندان تمام وقت در مقایسه با کارمندان پاره وقت از جایگاه اجتماعی بالاتر برخوردار هستند، پس هنگامی که رفتار آوایی دارند، احساس می‌کنند که از اثرگذاری بیشتری برخوردار هستند. در تایید این نظر، رامنجوم و تانگیرالا دریافتند که کارکنان تمام

وقت آوای بیشتری نسبت به پاره وقت‌ها دارند و استامپر و ون داین نیز به همین نتیجه رسیدند (تانجیرالا، ۲۰۰۸).

وانگ و همگاران (۲۰۱۴) بیان می‌کند که اهداف شغلی^{۱۶۵} به کارکنان اعتماد به نفس ارائه پیشنهاد می‌دهد، و همچنین این احساس که کارکنان نظرات خود را مهم تلقی کنند، و وقتی کارکنان احساس امنیت بیشتری در موقعیت خود در سازمان داشته باشند، تأثیر مثبت بر بروز رفتارهای آوایی پدید می‌آورد. چیز دیگری که تأثیر مستقیم بر بروز یا عدم بروز رفتارهای آوایی دارد، شخصیت رهبران می‌باشد. رهبران مستبد، آوای کارکنان را به عنوان رفتارهای مشکل آفرین از جانب کارکنان متمدن توصیف می‌کنند و کارکنان نیز از تسهیم ایده‌هایشان هراس دارند و حس می‌کنند از این طریق منافع شخصی و فرصت‌های پیشرفت در شغلشان به خطر می‌افتد. هم‌چنین رهبران مستبد به دلیل آنکه فکر می‌کنند بیان مشکلات منجر به خطر افتادن قدرت و جایگاه فعلی آن‌ها می‌شود به آوای سازمانی روی خوش نشان نمی‌دهند (ژو^{۱۶۶} و همکاران، ۲۰۱۵). از طرف دیگر نگاه مثبت و اخلاقی رهبران می‌تواند شریط مناسبی برای بیان دیدگاه‌ها را در سازمان محیا کنند که باعث می‌شود کارکنان با تمایل بیشتری دست به رفتارهای آوایی بزنند. از همین رو چین و هو^{۱۶۷} (۲۰۱۵) عقیده دارند رهبران اخلاقی یک محیط منصفانه و صادقانه ایجاد می‌کنند، که یک منبع فضیلت به وجود می‌آورد. این موضوع منجر به تمایل کارکنان به آوا و ارائه پیشنهادات خود برای دستیابی و همچنین حفظ این منابع می‌شود. آنها معتقدند در نتیجه ایجاد این ساختار، کارکنان قادرند بدون ترس، احساساتشان را بیان کنند، و با پیشنهادها و ایده‌های جدید، منجر به بهبود روش کار و حل و فصل مشکلات بالقوه شوند.

بروز آوا گاهی به شکل قابل توجهی وابسته به اعتقادات کارکنان نیز می‌باشد. در معنویت فرد گنجانده شده است که مشاهدات خود را بدون هیچگونه ملاحظه‌ای منطبق بر آموخته‌های معنوی خود بیان کند.

¹⁶⁵ - Business objectives

¹⁶⁶ - Zhu

¹⁶⁷ - Chen & Hou

بنابراین، زمانی که افراد خطرات مرتبط را درک می‌کنند، ممکن است به صحبت کردن ادامه دهند، به این دلیل که نسبت به استانداردهای ارزشی یا اخلاقی خود متعهد هستند (جنتیل^{۱۶۸}، ۲۰۱۲).

۲-۴-۴- گسترش رفتارهای آوایی

بی‌انگیزشی کارکنان در کارشان، یکی از معضلات قرن جدید است. دلایل بسیاری برای شکل‌گیری چنین رویه‌ای وجود دارد. اما چیزی که بیش از همه مورد تأکید است، جو نامناسب برای ابراز عقیده در سازمان‌ها می‌باشد. شاید بررسی رفتارهای آوایی و تزریق آن به سازمان‌ها بتواند راه حل مناسبی برای این مشکل باشد. مشرف جوادی (۲۰۱۴) با بررسی‌های انجام شده برای گسترش رفتارهای آوایی در سازمان، پیشنهادات زیر را مطرح می‌کند:

- ۱- کمک به کارکنان برای صحبت کردن و ارائه راه حل برای مشکلات در محیط کار
- ۲- تشویق کارکنان به تبادل نظر با دیگران از جمله همکاران و مدیران
- ۳- ارائه مشوق‌هایی برای کارکنان به بیان نظر خود، حتی اگر آنها اعتقاد دیگران را به چالش بکشند
- ۴- پاداش به افرادی که ایده‌های خود را به اشتراک می‌گذارند.
- ۵- حمایت از تبادل دانش در میان کارکنان
- ۶- تشویق کارکنان به خلاق‌تر شدن
- ۷- ایجاد فضایی که کارکنان در آن بتوانند ایده‌های خود را بدون هر گونه خطر به اشتراک بگذارند.
- ۸- ایجاد فضایی که کارکنان در آن بتوانند نظرات و عقیده خود را بدون هیچ تبعات منفی بیان کنند. نتایج پژوهش‌های گذشته نشان می‌دهد تمایل کارکنان به ارائه پیشنهادها و حل مسائل منجر به افزایش کیفیت تصمیمات مدیریتی می‌گردد (ژانگ^{۱۶۹} و همکاران، ۲۰۱۴). و این وظیفه مدیریت در ایجاد فضایی مناسب، برای ارائه پیشنهاد توسط کارکنان می‌باشد. بنابراین، کارکنان به بررسی مساعد بودن زمینه می‌پردازند (که آیا مساعد صحبت کردن است یا خیر) و اولین موردی که مورد بررسی قرار می‌گیرد،

¹⁶⁸ - Gentile

¹⁶⁹ - Zhang

تعامل با رهبر است؛ بنابراین، رفتارهای رهبری عاملی کلیدی در تأثیرگذاری برای ریسک کارکنان در مورد آوا است (هانگ و پاترسون^{۱۷۰}، ۲۰۱۴). به کار بردن ریسک برای مفهوم آوا در بسیاری از پژوهش مشاهده شده است. آوا برای کارکنان کم خطر نیست، و گاهی حتی این خطر فیزیکی هم می‌باشد. از این رو، آوا رفتاری ریسک آمیز در نظر گرفته می‌شوند. بر طبق نتایج پژوهشی که مجله ملی اخلاق کسب و کار انجام داده است، ۴۵ درصد افراد در آمریکا که رفتارهای نادرست را گوشزد کرده‌اند از سوی سازمان خود مجازات شده‌اند. در عصر حاضر، اگرچه برخی از رفتارهای آوا منجر به مرگ فرد شده است (به عنوان مثال کارن سیلک وود یک فعال در زمینه آلودگی هسته‌ای در یک تصادف رانندگی مشکوک کشته شد) اما بیشتر رفتارهای آوا شرایط فیزیکی فرد را به خطر نمی‌اندازد بلکه بیشتر متوجه مسیر شغلی، رفاه و آبروی فرد است (اسکات یانگ^{۱۷۱}، ۲۰۱۴).

ژانگ و همکاران (۲۰۱۴) برای گسترش آوا در سازمان عقیده دارند، مدیران باید از گرفتن تصمیمات خودکامه اجتناب کنند و به جای آن باید نظرات زیردستان را برای افزایش احساسشان در مشارکت و اهمیت بطلبند. در واقع آنها دریافتند که خیرخواهی تأثیر بیشتری نسبت به استبداد، بر وضعیت اعتماد به نفس و کیفیت روابط اجتماعی دارد. زمانی که رهبران تیم روابط مثبت بیشتری با اعضای تیم دارند، همکاری مثبت محوریت جریان کاری کارکنان و آوا قوی‌تر است (وینکاتارامانی^{۱۷۲} و همکاران، ۲۰۱۶). هنگامی که رهبران اخلاقی، استانداردهای بالای اخلاقی به کارکنان را در خود دارند، آنها پیروان خود را به ابراز نظرات و پیشنهادات تشویق می‌کنند (والومبا و اسپابروک^{۱۷۳}، ۲۰۰۹). کلودیا کنستانتین و کنستانتین بایزا^{۱۷۴} (۲۰۱۴) برای بروز رفتارهای آوایی، اعتقاد دارند که فقط باید بر روی اطلاع‌رسانی مناسب به پرسنل و نیز اثبات به کارکنان که مدیر متعهد است، تمرکز شود. البته آنها عقیده دارند که اطلاع‌رسانی به خودی خود کافی نیست، و برای کارکنان باید فرصتی برای بالا بردن اهمیت خود یا

170 - Huang & Paterson

171 - Scott-Young

172 - Venkataramani

173 - Walumbwa & Schaubroeck

174 - Claudia Constantin & Constantin Baias

ارائه پیشنهاد فراهم شود. یافته‌های زیادی بر تأثیرگذاری سرپرست و رهبران در آوای کارمند وجود دارد. این یافته‌ها بیان می‌کنند که رهبران و سرپرستان با ایجاد مکانیزم‌های رسمی و غیر رسمی آوایی نه تنها فرصت ایجاد آوا را فراهم می‌کنند، بلکه یک معرفت و شناختی را ایجاد می‌کنند تا کارمندان بتوانند تصمیم بگیرند که آیا آوا داشته باشند یا نداشته باشند. به عبارت دیگر، برخورد باز و روابط حمایتی بیشتر (که در قالب اعتماد بالاتر، برخورد باز، رهبری تحول‌آفرین، تعاملات بالای بین رهبر و اعضا و سایرین منعکس می‌شود)، ادراک کارمندان از اثر بخشی و امنیت آوا را افزایش می‌دهد و در نهایت احتمال صحبت کردن کارمند را بیشتر می‌شود (موریسون، ۲۰۱۱).

۲-۴-۵- کاربرد رفتارهای آوایی

هنگامی که کارکنان صدایشان را برای بحث و ارتباط کاری، کارهای گروهی یا سازمانی مشابهی که از آن منفعی به دست می‌آورند، ابراز می‌کنند، این منافع می‌تواند شامل بهبود روال کار در حال حاضر و مدیریت موفق و پیشگیری از شکست‌های غیر منتظره در کار و بهبود پروسه‌های تشخیص خطا و تصحیح و بهبود کیفیت تصمیم‌گیری باشد (آرگریس و ژان^{۱۷۵}، ۱۹۷۸).

به شکل کلی تر، مشرف جوادی (۲۰۱۴) بیان می‌کند که هر چه رفتارهای آوایی در یک سازمان بالاتر باشد، غفلت از کار در سازمان، توسط کارکنان کمتر خواهد بود. در واقع باید آوا را مثبت تلقی شود، به دو دلیل: اول اینکه آوا ممکن است احساس کنترل را در کارمندان زیاد کند که در نتیجه رضایت و انگیزه را افزایش و استرس را کاهش می‌دهد. دوم اینکه آوا باعث ایجاد خوشبینی در فرد می‌شود و احساس می‌کند توانایی بیان دیدگاه‌ها و نگرانی‌هایش را دارد (موریسون و ملیکان، ۲۰۰۰). یافته‌های علمی نشان می‌دهد که آوای کارکنان به مدیران کمک می‌کند تا مسائل و مشکلات مرتبط با کار را شناسایی و نوآوری سازمانی را تسهیل کنند. آوا، شکل غیرتاییدی اظهار است که اغلب قدرت و اختیار رهبر را به چالش میکشد (ژائو^{۱۷۶}، ۲۰۱۴). به کارگیری رفتارهای آوایی در سازمان، یک خودارزیابی توسط کسانی

175 - Argyris & Schon

176 - Zhao

است که هر روز تمام ضعف‌ها و مشکلات سازمان را می‌بینند و می‌توانند با توجه به شناختی که حاصل سال‌ها تجربه در آن موقعیت سازمانی است، به ارائه پیشنهادهای مثبت و موثر برای مشکلات سازمان بپردازند. این رویه تا جایی امتداد پیدا می‌کند که کارکنان به واسطه موقعیتی که در سازمان پیدا کرده‌اند، تمام توان و تعهد خود را برای سازمان به کار می‌بندند، آن هم به این دلیل که سازمان به آنها فرصت ابراز کمبودها و نیز ایده‌های سازنده را داده است. بنابراین، جیانگوارت میلیس و منگولد^{۱۷۷} (۲۰۱۳) بیان می‌کنند که صدای کارمند می‌تواند به عنوان منابع سازمانی بکر به وسیله هم‌بخشی کردن تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و اجازه برای به تصویر کشیدن از همکاری روابط بین کارکنان و سازمان خود، به کار گرفته شود. آنها معتقدند هنگامی که آوای کارمند برای چانه زنی جمعی مورد استفاده قرار می‌گیرد، مکانیسم‌های آوایی می‌توانند برای تسهیل درک بین کارکنان و مدیریت توسعه داده شده باشند و به طور مستقیم و غیر مستقیم فرآیند چانه زنی را تسهیل کند. علی‌رغم وجود این اثرات مثبت، آوا می‌تواند باعث ایجاد نتایج منفی هم برای افراد شود. صحبت کردن می‌تواند تصور عموم را نسبت به فرد خراب کند. (فرد به عنوان شاکی و یا آشوبگر تلقی شود) و یا منجر به مجازات رسمی شود (ارزیابی عملکرد پایین، انتصاب شغلی بد). بیشترین شواهد این بحث از تحقیقی بدست آمد که نشان داد بوغ و کرناکردن^{۱۷۸} در خیلی از اوقات منجر به انتقام جویی می‌شود (موریسون، ۲۰۱۱).

۲-۴-۶- تأثیر نگرش‌ها و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر رفتارهای آوایی

هم تئوری‌ها و هم نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند که کارمندان برای تصمیم گرفتن به صحبت کردن یا صحبت نکردن به عوامل زمینه‌ای توجه زیادی می‌کنند؛ از طرف دیگر شواهدی وجود دارد که بعضی از افراد بدون توجه به عوامل زمینه‌ای، بیشتر از دیگران آوا دارند. یک دلیل آن می‌تواند تفاوت در چگونگی احساس کارمندان نسبت به سازمان و یا گروه کاریشان باشد و اینکه چقدر متعهد به بیان اطلاعات مفید هستند. بعضی از پژوهش‌های اولیه، رابطه آوا را با رضایت شغلی و تعهد سازمانی سنجیدند و مشاهده شد

¹⁷⁷ - Jeanquart Miles & Mangold

¹⁷⁸ - Whistle blowing

که بین آوا و نارضایتی ارتباط مثبتی اما ضعیف وجود دارد (موریسون، ۲۰۱۱). تحقیقات نشان دادند که رابطهای مثبتی بین رضایت و آوا و ارتباطی منفی بین گسیختگی روانی از محیط کاری و رفتار آوایی وجود دارد (بوریس^{۱۷۹}، ۲۰۰۸) تحقیقات در موضوع سکوت و آوا در کارهای گروهی نشان داده‌اند که مجموعه‌ای از نگرش‌های افراد شامل: رضایت، تعهد کاری، هویت کارگروهی، احساس وظیفه برای ایجاد تغییرات بنیادی و ادراک از عدالت، ارتباط مثبتی با آوا و ارتباطی منفی با سکوت دارند (لیپین^{۱۸۰}، ۱۹۹۸). تانگریلا و رامانجوم یک رابطه پیچیده تری بین آوا و احساس از اثرگذاری آوا را پیشنهاد کردند و یافتند که یک رابطه u شکل بین کنترل شخصی و آوا وجود دارد و این رابطه برای کارمندانی که هویت بالایی دارند، بسیار قوی بود. نویسندگان نظریه‌ای ارائه دادند که می‌گویند آوا در کارمندانی که کنترل شخصی بالایی دارند، باید فراوانی بیشتری داشته باشد، زیرا وقتی که کنترل بیشتر باشد، فرد امید بیشتری دارد که آوا موثر واقع شود. در عین حال آنها نظریه دیگری نیز ارائه دادند: افرادی که سطوح کنترل پایین‌تر دارند باید آوای بیشتری وجود داشته باشد، زیرا عدم کنترل یک حالت نارضایتی را به وجود می‌آورد که فرد را ترغیب می‌کند تا برای تغییر تلاش کند. تأثیر عامل دوم بسیار جالب است؛ حتی اگر درجه تأثیرگذاری آوا کم باشد، عوامل دیگر، فرد را به امید ایجاد تغییر، وادار به صحبت کردن می‌نماید (تانگریلا، ۲۰۰۸). علاوه بر نحوه نگرش، ویژگیهای شخصیتی هم ممکن است بر آوا تاثیرگذار باشند. در یکی از پژوهش‌هایی که توسط لیپین و ون داین (۲۰۰۱) انجام شد، رابطه بین آوا در کارهای گروهی را با پنج بعد مهم شخصیتی را مورد بررسی قرار دادند. طبق پیش بینی‌ها، آنها به این نتیجه رسیدند که آوا در میان آن دسته از کارمندانی که با وجدان و برون‌گرا هستند بیشتر است. در توضیح این یافته، آنها بیان کردند که افرادی که با وجدان‌تر هستند، تمایل بیشتری به صحبت درباره بهبود مسائل دارند و درحالی که افرادی که برون‌گرا هستند، راحت‌تر صحبت می‌کنند. همچنین آنها یک رابطه معکوس بین آوا و دو ویژگی روان‌رنجوری و سازگاری یافتند. اشخاصی که روان رنجوری بالایی دارند، نگرانی بیشتری

179 - Burris

180 - LePine

در مورد آوا دارند و افرادی که سازگاری بالایی دارند تمایل بیشتری دارند که در حالت فعلی به کارشان ادامه دهند به جای اینکه آن را به چالش بکشند (موریسون، ۲۰۱۱). پریماکس و بدیان دریافتند که بین آوا و مجموعه‌ای از ویژگیهای شخصیتی و ادراکی مانند: مرکز کنترل، عزت نفس، ادراک آزادی از مدیران رده بالا و اعتماد به سرپرستان ارتباط وجود دارد و این ارتباط برای افرادی که خودنظارتی کمی دارند مثبت، و برای افرادی که خودنظارتی بالایی دارند منفی بود (پریماکس^{۱۸۱}، ۲۰۰۳).

۲-۴-۷- انواع مدل‌های آوا

در ادامه به تعدادی از مدل‌ها و نظریه‌های موجود در مورد مؤلفه‌های رفتارهای آوایی پرداخته شده است.

۲-۴-۷-۱- مدل دو طیفی گوردن

مدل اول که توسط گوردن^{۱۸۲} (۱۹۸۸) مطرح شده است، بر اساس دو معیار فعال یا انفعالی بودن و سازنده یا مخرب بودن در چهار بعد دسته بندی می‌گردد. این چهار بعد عبارتند از: آوای فعال سازنده، آوای انفعالی سازنده، آوای فعال مخرب و آوای انفعالی مخرب، که در جدول ۲-۵ به شکل جامع‌تری بیان شده‌اند.

جدول ۲-۵- مدل دو طیفی گوردن (گوردن، ۱۹۹۸)

سازنده	مخرب	
تصمیم‌گیری مشارکتی اعتراض رسمی مباحثه و مناظره ارائه / دریافت اطلاعات موثر ارائه / پیشنهاد	مجادلات زبانی با همکاران پرخاشگری زبانی ترک خدمت متعارفانه تملق و چاپلوسی	فعال
مراوده اجتماعی حرف شنوی حمایت غیر زبانی از طریق سکوت همکاری بدون اشکال تراشی	زمزمه نارضایتی بی تفاوتی سکوت عقب نشینی	انفعالی

181 - Premeaux

182 - Gorden

۲-۴-۷-مدل سه گانه ون داین (۲۰۰۳)

مدل دوم توسط ون داین و همکاران (۲۰۰۳) ارائه شده است و انگیزه‌های کارکنان را مبنایی برای طبقه‌بندی انواع آوای کارکنان قرار داده است. آن‌ها بر سه انگیزه اصلی تمرکز کرده و سه نوع آوا را معرفی نموده‌اند.

آوای مطیع^{۱۸۳}

این نوع آوا با انگیزه بی‌طرفی ایجاد شده و کارکنان با این عقیده که نمی‌توانند تغییری در وضعیت موجود ایجاد نمایند تنها ایده‌ها و نظراتی در تأیید شرایط فعلی ابراز خواهند نمود (ون داین و همکاران، ۲۰۰۳). این نوع آوا، رفتاری غیر مشارکتی مبتنی بر این احساس در فرد است که او قادر به ایجاد تغییر در شرایط نیست؛ بنابراین این نوع آوا، منجر به بروز اظهارات موافقت گونه و حمایت از وضع موجود با توجه به انگیزه‌های مطرح شده می‌گردد (زارعی متین، ۱۳۹۰).

آوای تدافعی^{۱۸۴}

آوای تدافعی مبتنی بر خودحفاظتی است. بروز این نوع رفتار مستلزم مسئولیت‌پذیری شخصی کمتر و اخذ تصمیمات بدون هرگونه ریسک است؛ بنابراین چنانچه افراد از پیامدهای تنبیهی به دلیل بحث در مورد مشکلات سازمان بترسند، عموماً رفتارهایی دفاعی به منظور حفاظت از خود نشان می‌دهند (زارعی متین، ۱۳۹۰). در این نوع رفتار فرد با ترس از اینکه بیان ایده‌ها و نظراتش یا ارائه اطلاعاتی خاص در مورد یک موضوع می‌تواند برای او نتایج بدی از قبیل تنبیه و مجازات و توهین به همراه داشته باشد، در مورد آن موضوع به اظهار نظر می‌پردازد. انگیزه این نوع آوا، حفاظت از خود می‌باشد (ون داین و همکاران، ۲۰۰۳).

این رفتارها شامل تغییر مسیر توجه، سرزنش و ملامت به سوی دیگران، معذرت‌خواهی، توجیه و انکار کردن به عنوان استراتژی‌های خودحفاظتی است که در آن‌ها آوا بعنوان واکنشی به احساس ترس و

¹⁸³ - Acquiescent voice

¹⁸⁴ - Defensive voice

تهدید بروز می‌کند. با توجه به این ویژگی‌ها، آوای تدافعی بعنوان اظهار ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مرتبط با کار بر اساس ترس با هدف حفاظت از خود است (موریسون و ملیکان، ۲۰۰۰).

آوای نوع دوستانه^{۱۸۵}

بنا بر نظر ون داین و همکارانش (۲۰۰۳) آوای دگرخواهانه به منفعت دیگران توجه دارد و همانند رفتارهای شهروندی سازمانی اختیاری بوده و سازمان نمی‌تواند اجباری روی آن‌ها داشته باشد (ونگ و جیانگ^{۱۸۶}، ۲۰۱۵). این رفتار اساساً بر منفعت رسانی به دیگران و سازمان تأکید دارد (زارعی متین، ۱۳۹۰).

۲-۴-۷-۳- مدل سه گانه موریسون (۲۰۱۱)

مدل سوم توسط موریسون (۲۰۱۱) پیشنهاد داده شده است. او ۳ نوع آوای پیشنهاد محور، مسأله محور و عقیده محور را به عنوان مؤلفه‌های رفتارهای آوایی معرفی می‌کند.

آوای پیشنهاد محور به عنوان بیان ایده‌ها و پیشنهاد به منظور افزایش عملکرد سازمانی تعریف می‌شود. آوای مسأله محور به عنوان صحبت کردن با نگرانی در مورد عوامل مخرب موجود و بالقوه تعریف می‌شود. آوای عقیده محور نیز به عنوان ابراز عقاید مربوط به شیوه‌های کار که از نظر دیگران متفاوت هستند.

۲-۴-۷-۴- مدل دو مؤلفه‌ای لیانگ و همکاران (۲۰۱۲)

مدل چهارم توسط لیانگ^{۱۸۷} و همکاران (۲۰۱۲) پیشنهاد داده شده است. آنها دو مؤلفه را برای آوا مشخص کرده‌اند.

۱- رفتار آوایی ارتقاء: این آوا به عنوان رفتار کارکنان که شامل بیان مفید، ایده‌ها، پیشنهادات و نظرات سازنده به منظور بهبود وضعیت موجود از عملکرد و فرایندها تعریف می‌شود.

185 - Prosocial voice

186 - Wang & Jiang

187 - Liang

۲- رفتار آوایی بازدارنده: این آوا به عنوان رفتار کارکنان که شامل گزارش اشتباهات و اشاره به روش‌های مشکل ساز تعریف می‌شود.

آنها عقیده دارند این دو آوا اشتراکاتی نیز دارند، که بهبود عملکرد یک کارمند در یک واحد کاری یا کل سازمان یکی از آنها است.

۲-۵- مروری بر تحقیقات گذشته

۲-۵-۱- تحقیقات مرتبط مشترک

۲-۵-۱-۱- تحقیقات داخلی

- صریحی و تیمور نژاد (۱۳۹۰) به بررسی تأثیر هوش معنوی بر اثربخشی اقدامات مدیریت دانش پرداخته‌اند. آنها به منظور ارزیابی اثربخشی اقدامات مدیریت دانش، از پرسشنامه استاندارد الگوی مارکیوس و سایمون و جهت بررسی مؤلفه‌های هوش معنوی، پرسشنامه استاندارد هلدبرنت استفاده کردند. آنها همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی، t یک نمونه‌ای، رگرسیون خطی و آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده کرده‌اند. آنها با روش تصادفی طبقه‌ای از ۲۱۰ نفر از جامعه آماری، ۱۳۶ نفر را به عنوان نمونه معرفی کردند که با بررسی داده‌ها به این نتیجه رسیدند که هوش معنوی بر اثر بخشی اقدامات مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنا داری دارد (صریحی و تیمور نژاد، ۱۳۹۰).

- احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود با عنوان ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل؛ تمامی کارکنان زیر نظر سازمان بهزیستی شهرستان یزد به تعداد ۲۰۰ نفر می‌باشد، که از میان آنها ۱۳۲ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل آماری

داده‌ها، روش رگرسیون چند متغیره مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌ها نشانگر این موضوع بود که نزدیک به ۱۷ درصد رفتار شهروندی سازمانی به وسیله هوش معنوی افراد تبیین می‌شود. همچنین این نتایج نشان می‌دهد از بین ابعاد هوش معنوی، خودآگاهی، عشق و علاقه و سجایای اخلاقی، بر بروز رفتارهای شهروندی تأثیرگذار هستند. از این رو، تقویت هوش معنوی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشد و موجب اثر بخشی هر چه بیشتر سازمان گردید (احمدآبادی و همکاران، ۱۳۹۲).

- در پژوهش دیگری، کریمی و شجاعی (۱۳۹۳) به بررسی رابطه بین رهبری پدرسالارانه و آوای کارکنان با تأکید بر نقش تعدیل کننده تسهیم دانش کارکنان شعب بانک صادرات استان گلستان پرداخته‌اند. روش پژوهش مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی بوده و جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شعب بانک صادرات استان گلستان به تعداد ۶۰۰ نفر است. نمونه آماری متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و به روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۳۴ نفر به دست آمد. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسشنامه‌های استاندارد بوده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته‌اند. هم چنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد مؤلفه‌های رهبری خیرخواهانه و رهبری اخلاقی بر آوای سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارند ولی رهبری مستبدانه بر آوای کارکنان تأثیر معناداری ندارد. هم چنین تسهیم دانش تأثیر رهبری استبدادی و رهبری خیرخواهانه بر آوای کارکنان را تعدیل نمی‌کند اما در تأثیر رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان نقش تعدیل کنندگی دارد (کریمی و شجاعی، ۱۳۹۳).

- ربانی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی مدیریت دانش به این نتیجه دست یافت که رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری بر روی مدیریت دانش دارد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت با مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی می‌توان به ارتقای سطح مدیریت دانش دست یافت. جامعه این تحقیق را کارکنان دانشگاه تهران تشکیل دادند که با استفاده از

جدول مورگان ۳۳۶ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه گردآوری گردیدند و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و LESREL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند (ربانی، ۱۳۹۵).

۲-۵-۱-۲- تحقیقات خارجی

- ریچبرگ و سید (۲۰۱۳) در مقاله خود با عنوان موضوع اخلاق در مدیریت دانش: درگیری بر مالکیت دانش با استفاده از مرور ادبیات‌های مرتبط با موضوع، به این نتیجه رسیدند که اگرچه دانش در افراد ریشه دارد، اغلب این تلقی می‌شود که در اختیار سازمانشان است، یک درگیری در مالکیت دانش ایجاد می‌کند. این مقاله استدلال می‌کند که چنین رویکردی در تصاحب و مدیریت دانش، منجر به تنش در فرایندهای مدیریت دانش بین سازمان و افراد و نیز افراد در سازمان می‌شود. این وضعیت ممکن است به نوبه خود، رفتارهای فرایندی دانش فردی را به خطر بیاندازد و مشکلاتی برای سازمان در اثر بخشی مدیریت دانش، در برخواهد داشت (ریچبرگ و سید، ۲۰۱۳).
- رحمان و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش با عنوان اعتماد و عنایت در محیط کار بر روی رفتار به اشتراک‌گذاری دانش: چشم‌اندازی از کارکنان غیر آکادمیک موسسات آموزش عالی. این پژوهش، یک مطالعه مقطعی از کارکنان غیر آکادمی دانشگاه‌های مالزی است. داده‌ها به وسیله پرسشنامه جمع‌آوری شده است. ۲۵۰ پرسشنامه توزیع و تنها ۲۲۰ پرسشنامه پذیرفته و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عامل تاییدی، نرم افزار AMOS-20 و روش معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تحلیل به آنها نشان داد که رابطه بسیار قوی بین معنویت در محیط کار و رفتار به اشتراک‌گذاری دانش وجود دارد (رحمان و همکاران، ۲۰۱۵).

۲-۵-۲- تحقیقات مرتبط با هوش معنوی

۲-۵-۲-۱- تحقیقات داخلی

- رجایی (۱۳۸۶) در مقاله‌ای با عنوان هوش معنوی: دیدگاه‌ها و چالش‌ها، به بررسی این متغیر پرداخته است. او در این مقاله هوش معنوی را به عنوان یکی از جدیدترین مفاهیم روانشناسی مورد بررسی قرار می‌دهد. چارچوب‌های نظری هوش معنوی را معرفی کرده و با بیان مؤلفه‌های آن، چالش‌های موجود در مورد این مفهوم جدید را مطرح کرده است (رجایی و همکاران).
- در یک مقاله مروری با عنوان هوش معنوی، غباری بناب و همکاران (۱۳۸۶) به تشریح مبانی هوش معنوی پرداخته‌اند. آنها در این مقاله پس از ارائه تعریف هوش و معنویت، به نظرات مختلفی که در مورد هوش معنوی وجود دارند، پرداخته‌اند. ابعاد و ویژگی‌های هر یک از آنها و پژوهش‌های مربوط به اثرات مثبت هوش معنوی در زندگی فردی و اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته و سپس این مفهوم از دیدگاه دینی، مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین برخی از خصوصیات و روش‌های تقویت آن بیان شد. در خاتمه نیز تفاوت‌های هوش متعارف و هوش معنوی مطرح گردید (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶).
- پرنده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش دیگری با عنوان رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی در مدیران پرستاری بیمارستان‌های نظامی، که از نوع توصیفی - مقطعی در سال‌های ۹۰-۱۳۸۹ انجام شد، را مورد مطالعه قرار دادند. جامعه مورد مطالعه ۵ بیمارستان نظامی شهر تهران که بطور تصادفی انتخاب و تعداد ۹۸۸ نفر از کلیه مدیران پرستاری، سوپروایزرها و سرپرستان بخش‌های درمانی بیمارستان‌ها، به صورت سرشماری وارد مطالعه شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه ۸ قسمتی حاوی مشخصات فردی، هوش معنوی و تعهد سازمانی بود. کلیه داده‌ها در نرم افزار spss 16 با استفاده از آزمون‌های آماری، میانگین، انحراف معیار و آزمون مجذور کای، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی ساده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج مطالعه نشان داد که ۸۲٫۷ درصد از مدیران پرستاری از هوش معنوی بالا و ۹۶٫۲ درصد از تعهد سازمانی متوسطی برخوردار بودند. آزمون همبستگی بین ابعاد هوش معنوی (تجارب

معنوی و بخشش) و تعهد سازمانی ارتباط معنی داری را نشان داد. آنها معتقد هستند در پرستاری تجربه معنویت مدیران باعث ایجاد یک فضای مراقبت معنوی برای بیماران خواهد شد، لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران به تقویت جنبه‌های معنویت در محیط کار توجه بیشتری نمایند (پرنده و همکاران، ۱۳۹۰).

- عسکری وزیری و زارعی متین (۱۳۹۰)، هوش معنوی و نقش آن در محیط کار با تأکید بر آموزه‌های دینی را مورد مطالعه قرار داده‌اند. هدف این مقاله بررسی و نقش هوش معنوی در یک گفتمان علمی و کاربردهای آن، به ویژه در محیط کسب و کار، با تأکید بر آموزه‌های دین مبین اسلام بود. این مقاله با تکیه بر مطالعات کتابخانه‌ای و با روش توصیفی و تحلیل منطقی، مفهوم جایگاه و نقش آن را در محیط کسب و کار تبیین می‌نماید. سپس با «هوش معنوی» بررسی الگوهای رایج هوش معنوی، ابتدا ضرورت تدوین الگوی هوش معنوی را بر اساس آموزه‌های اسلامی شرح می‌دهد و آنگاه به برخی از مؤلفه‌های این هوش بر اساس تعالیم دینی اشاره می‌کند و در نهایت، به راه کارهای تقویت و رشد هوش معنوی از نظر اسلام می‌پردازد (عسکری وزیری و زارعی متین، ۱۳۹۰).

- در پژوهشی اسپرلوس و داداشی خاص (۱۳۹۱) با عنوان تأثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی، به این یافته‌ها دست یافتند که هوش معنوی مدیران نقش و تأثیر بسزایی در عملکرد کارکنان دارد و مؤلفه معنا و هدفدار بودن کار، بیشترین تأثیر و مؤلفه‌های شعور و خودآگاهی و موهبت و تعالی جویی در مراتب بعدی قرار دارند و در نهایت حقیقت اعمال مدیران کمترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان دارد. همچنین نتیجه نوبنی در مورد تقویت عملکرد کارکنان از طریق بکارگیری هوش معنوی در سازمان‌های دولتی کشور به دست آمد. نتیجه‌گیری آن‌ها از یافته‌ها این بود که هوش معنوی نه تنها در حوزه‌های فردی بلکه در حوزه‌های روان شناختی، وارد سایر حوزه‌های علوم انسانی از جمله مدیریت شده است. تحقیقات فزاینده در حوزه معنویت، مشاهده تأثیر چشم‌گیر آن، در بهبود عملکرد فردی و سازمانی بوده است. همچنین شواهد نشان می‌دهد که تمرین‌های معنوی باعث افزایش آگاهی و بینش نسبت به سطوح جدید چندگانه هوشیاری (تعمق) هستند و بر عملکرد افراد تأثیر مثبتی دارند تا در

دستیابی به عملکرد خوب، آن را سرلوحه برنامه‌های کاری و شغلی و کاری زندگی خود قرار دهند. در این تحقیق، جامعه آماری، مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان بناب می‌باشد که با توجه به همکاری‌های مسئولین مربوط ۲۲ نفر از مدیران و ۱۳۰ نفر از کارکنان به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. آنها از پرسشنامه هوش معنوی آمرام و درایر (۲۰۰۸) و یک پرسشنامه محقق ساخته عملکرد کارکنان استفاده کرده‌اند. و داده‌های بدست آمده را با استفاده از نرم‌افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار داده‌اند (اسهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱)

- پورسلطانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به عنوان ارتباط هوش معنوی و هوش فرهنگی با بهره‌وری کارکنان پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی به این نتیجه رسیدند که الگوریتم مدل اندازه‌گیری تمامی شاخص‌های هوش معنوی و هوش فرهنگی تأیید شده و در حد قابل قبولی قرار دارد. میزان رابطه هوش فرهنگی و بهره‌وری و میزان رابطه هوش معنوی و بهره‌وری نیز تأیید شده در حد قابل قبولی قرار دارد. بین هوش فرهنگی و سن کارکنان، هوش معنوی و سن کارکنان و بهره‌وری و سن کارکنان، ارتباط معنی‌داری وجود ندارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد بین هوش فرهنگی براساس جنسیت تفاوت معنی‌داری وجود دارد، اما بین هوش معنوی براساس جنسیت و بهره‌وری کارکنان براساس جنسیت تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. از طرفی، بین هوش فرهنگی براساس مدرک تحصیلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ بنابراین با توجه میزان متوسط بهره‌وری کارکنان پژوهشگاه تربیت بدنی، مدیران باید توجه بیشتری به این مهم داشته باشند. روش تحقیق از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان پژوهشگاه بوده و به علت محدود بودن جامعه، نمونه آماری برابر با جامعه ($n=N=36$) در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه هوش معنوی با پایایی ($\alpha=86$) و بهره‌وری سازمانی با پایایی ($\alpha=72$) و هوش فرهنگی با پایایی ($\alpha=95$) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرونوف برای تعیین توزیع طبیعی داده‌ها و آزمون‌های t مستقل، تجزیه و تحلیل آنوای یکطرفه و آزمون تعقیبی توکی و برای الگوریتم مدل اندازه‌گیری و الگوریتم مدل ساختاری از نرم افزارهای SPSS و pls در سطح معنی‌داری ($p \leq 0.5$) استفاده شد (پورسلطانی و همکاران، ۱۳۹۲).

- سمیاری و همکاران (۱۳۹۳)، به بررسی میزان هوش معنوی دانشجویان دندانپزشکی، تهران اقدام کردند که یافته‌ها نشانگر هوش معنوی در سطح متوسط در دانشجویان دندانپزشکی شهر تهران بوده است و تفاوتی بین زن و مرد دیده نشد. از بین ویژگی‌های جمعیت شناختی، ارتباط معناداری بین متغیرهای سن، ترم تحصیلی، معدل و وضعیت اقتصادی با هوش معنوی مشاهده گردید ($p < 0.5$). سایر متغیرهای مورد بررسی (جنسیت، وضعیت سکونت و تأهل) تفاوت معناداری را نشان ندادند. این مطالعه از نوع توصیفی - مقطعی می‌باشد. براساس فرمول تعیین حجم نمونه تصادفی با فرمول مورگان تعداد ۴۸۱ نفر از دانشجویان دندانپزشکی دانشگاه‌های شهر تهران به طور تصادفی انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه‌ای مشتمل بر اطلاعات دموگرافیک (جنسیت، سن، ترم تحصیلی، معدل، وضعیت اقتصادی، وضعیت سکونت و تأهل)، پرسشنامه هوش معنوی عبدالله‌زاده استفاده شد. برای تعیین تفاوت نمرات هوش معنوی با توجه به متغیرهای دموگرافیک از آزمون t مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که با افزایش سن و ترم تحصیلی و بهتر شدن معدل و بهبود وضعیت اقتصادی هوش معنوی دانشجویان نیز افزایش یافته است. البته وضعیت کلی دانشجویان در سطح متوسط ارزیابی شد و این موضوع می‌تواند بر این امر تأکید کند که دانشجویان دندانپزشکی نیازمند توجه بیشتر در جهت بهبود هوش معنوی خود هستند. هرچند تحلیل عمیق‌تر هوش معنوی و شناخت عوامل مرتبط با آن نیازمند مطالعاتی است که همبستگی عوامل دیگری مانند سلامت عمومی، شادکامی را با هوش معنوی مورد توجه قرار دهد (سمیاری و همکاران، ۱۳۹۳).

- ولیک بنی و همکاران (۱۳۹۴) در بررسی رابطه هوش معنوی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان دانشگاه لرستان به این نتایج رسیدند که وضعیت هر دو متغیر در جامعه مورد مطالعه بالاتر از میانگین آماری است. همچنین، بین هر یک از مؤلفه‌های هوش معنوی با مهارت‌های اجتماعی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. کارکنان مرد هوش معنوی بالاتری نسبت به کارکنان زن دارند ولی مهارت‌های ارتباطی و هوش معنوی کارکنان در گروه‌های مختلف سنی، تحصیلی و سابقه خدمت یکسان است. هدف از این پژوهش بررسی رابطه هوش معنوی با مهارت‌های ارتباطی کارکنان در دانشگاه لرستان بود. این تحقیق

از نوع مطالعات توصیفی پیمایشی- همبستگی است و جامعه آماری آن را همه کارکنان دانشگاه لرستان تشکیل دادند که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای ۱۰۰ نفر انتخاب شدند. برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها روش محتوایی و صوری به کار گرفته شد و با آن بررسی پایایی آلفای کرونباخ محاسبه شد (ولیک بنی و همکاران، ۱۳۹۴).

- باقری و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر هوش معنوی بر ایجاد روحیه کارآفرینی با لحاظ نمودن نقش میانجی رفتار شهروندی در بین کارکنان اداره تامین استان ایلام، پرداخته‌اند. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شاغل در اداره تامین اجتماعی شهرستان ایلام در سال ۱۳۹۳ بود که تعدادشان ۱۶۰ نفر می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های هوش معنوی و رفتار شهروندی استفاده شد. سوالات در قالب طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی شده‌اند (خیلی مخالفم، مخالفم، تا حدی موافق، موافق و کاملاً موافق). سوال ۱ تا ۷ بعد عامل تفکر انتقادی، سوال ۸ تا ۱۲ عامل تولید معنی شخصی، سوال ۱۳ تا ۱۷ عامل آگاهی، سوال ۱۸ تا ۲۲ عامل توسعه حالت آگاهی را شامل می‌شود و همچنین از سوالات ۲۳ تا ۳۰ مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی و سوالات ۳۱ تا ۴۰ روحیه کارآفرینی را اندازه گیری می‌نمایند. روایی ابزارهای پژوهش با توجه به استاندارد بودن آنها مورد تأیید می‌باشد. یکی از روش‌های معتبر ارزیابی پایایی پرسشنامه روش آلفای کرونباخ است که در این تحقیق نیز از آن استفاده شد که این مقدار برای ۳۰ سوال پرسشنامه برابر با ۷۹٪ بود. نتایج آنها عبارتند از: ۱- تولید معنی شخصی تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی دارد. ۲- آگاهی تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی دارد. ۳- توسعه حالت آگاهی تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی دارد و ۴- تفکر انتقاد تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی دارد. ۵- رفتار شهروندی تأثیر معنی داری بر ایجاد روحیه کارآفرینی دارد. لذا با توجه با تایید فرضیه‌های تحقیق، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین هوش معنوی و روحیه کارآفرینی تایید می‌شود (باقری و همکاران، ۱۳۹۴)

- در پژوهش دیگری با عنوان پیش بینی رابطه بین هوش معنوی و کمالگرایی با راهبردهای مقابله‌ای در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور شهر شوش، موسوی مقدم و همکاران (۱۳۹۵) با این موضوع که هوش معنوی بیانگر مجموعه‌ای از توانایی‌ها و ظرفیت‌ها و منابع معنوی است. گرایش به کمال و کمال گرایی در نهاد انسان‌ها وجود دارد و راهبردهای مقابله‌ای عبارت‌است از شیوه‌های آگاهانه و منطقی مدارا با اضطراب‌های زندگی است، هدف خود را از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین هوش معنوی و کمال گرایی با راهبردهای مقابله‌ای در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور شوش معرفی می‌کنند. در این پژوهش توصیفی، از نوع همبستگی، از کلیه دانشجویان دانشگاه پیام نور شهر شوش، تعداد ۲۸۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه کمال گرایی هویت و فلت (۱۹۹۱)، هوش معنوی کینگ (۲۰۰۸) و راهبردهای مقابله‌ای بود. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS 21 و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد رابطه معنی‌داری میان هوش معنوی و راهبردهای مقابله‌ای و میان کمالگرایی و راهبردهای مقابله‌ای وجود داشت؛ به گونه‌ای که با افزایش هوش معنوی و کمال گرایی، میزان استفاده از راهبردهای مقابله‌ای مورد بررسی بیشتر شد. همچنین، رابطه معنی‌دار و مثبتی میان کمالگرایی و هوش معنوی وجود داشت. آنها به این نتیجه رسیدند که به دلیل تاثیر هوش معنوی و کمال گرایی بر بهداشت روانی، به خصوص استفاده از استراتژی‌های مقابله‌ای، بهتر است که مردم با افزایش هوش معنوی و کمال گرایی، به طرق مختلف، باعث تسهیل تصمیم‌گیری‌هایشان در زندگی شوند (موسوی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵).

۲-۲-۵-۲- تحقیقات خارجی

- میلی من^{۱۸۸} و همکاران (۲۰۰۳) آزمون تجربی رگرسیون برای رابطه بین معنویت محیط کاری و پنج متغیر رایج نگرش شغلی کارکنان را اجرا کرده‌اند. نتایج تجزیه و تحلیل نشان داده که هر سه بعد معنویت استفاده شده رابطه معناداری با دو متغیر یا متغیرهای بیشتری از پنج نگرش شغلی آزمون شده

^{۱۸۸} - Milliman

دارد در حالی که معنویت در کار یک مفهوم انتزاعی تأیید شده است. بدین ترتیب کاربردهای متعدد و جهتگیری‌های پژوهشی برای مدیران تجاری و دانشگاهی در بررسی نیاز به اثر جامع (فراگیر) از معنویت در کار روی افراد و سازمان‌ها ارائه می‌شود (میلی من و همکاران، ۲۰۰۳).

- یانگ و همکاران (۲۰۰۷) به روش نمونه‌گیری ساده، هوش معنوی 130 پرستار در مراکز خدمات درمانی در ۷ استان و 16 بیمارستان در چین را به روش مطالعه توصیفی-استنباطی میان بخشی بررسی کردند. یافته‌ها رابطه و وابستگی هوش معنوی کمتر و مذهبی بودن کمتر را آشکار ساخت. نتایج نشان داد که ارزش پیش‌بینی کننده نسبی وضعیت تأهل بیش از سایر متغیرهای جمعیت شناختی بود. اما همچنان اعتقادات مذهبی بهترین پیش‌بینی کننده نسبی هوش معنوی پرستاران بود. در نهایت آنها پیشنهاد کردند که (۱) سیاستهای توجه معنوی باید طوری تثبیت شوند که مناسب جامعه چند فرهنگی و چند مذهبی باشد (۲) علاوه بر این مفهوم معنویت یک فراروایتی و یک ترقی پست مدرن متفاوت از کثرت‌گرایی و راه و روش فراگیری واقعیت‌های معنوی است (یانگ و همکاران، ۲۰۰۷).

- بولینو^{۱۸۹} و همکاران (۲۰۱۰) در بررسی رابطه هوش معنوی و نوآوری سازمانی، به این نتیجه رسیدند که میزان همبستگی بین دو متغیر هوش معنوی و نوآوری سازمانی برابر با ۰,۸ می‌باشد. و رابطه مثبتی بین هوش معنوی و خودکارآمدی وجود دارد. در بین ابعاد هوش معنوی، آگاهی متعالی با ۰,۷۸ بیشترین همبستگی را با متغیر نوآوری سازمانی داشته است. همچنین یافته‌های تحقیق بیانگر این است که هوش معنوی و نوآوری سازمانی قابل پرورش و رشد هستند (بولینو و ترنلی، ۲۰۱۰)

- هلدبرنت^{۱۹۰} (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "هوش معنوی: آیا مرتبط با یک سطح رهبری از توسعه اخلاقی می‌باشد؟"، با استفاده از مدل هوش معنوی کینگ (۲۰۰۸)، یک گروه نمونه 202 مدیر از کلیه فرهنگ‌ها و سطوح مختلف تحصیلی را مورد مطالعه قرار داد که هدف ارائه درک عمیق‌تر و وسیع‌تری از

^{۱۸۹} - Bolino

^{۱۹۰} - Hildebrandt,

کاربرد هوش معنوی و ارتباط آن با متغیر رهبری و پارادایم‌های سازمانی مربوط به معنویت بوده است (هلدبرنت، ۲۰۱۱)

- ابراهیمی کوه بنایی (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان رابطه بین هوش معنوی و هوش عاطفی با رضایت از زندگی بین دانش‌آموزان دبیرستانی دختر با استعداد بیرجند، به این نتایج دست یافتند که به طور کلی هیچ ارتباطی بین هوش معنوی و رضایت از زندگی وجود ندارد، در حالی که بین هوش هیجانی و رضایت از زندگی وجود دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان داد که فضیلت اخلاقی در هوش معنوی، پیش‌بینی معنی‌داری برای رضایت از زندگی می‌باشد. نمونه آماری این تحقیق، ۱۲۳ نفر از این دانش‌آموزان بوده و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت (ابراهیمی کوه بنایی، ۲۰۱۳).

- در پژوهشی دیگر با عنوان تأثیر آموزش هوش معنوی در شاخص سلامت روان در دانشجویان ایران، چرخابی و همکاران (۲۰۱۴) برای انجام پژوهش یک نمونه به روش خوشه‌ای تی چند مرحله‌ای ایجاد کردند. آنها را به طور تصادفی در دو گروه کنترل ($n=30$) و گروه آزمایش ($n=28$) قرار دادند. گروه آزمایش را در جلسه هفتگی هفت روزه مورد آموزش هوش معنوی قرار دادند و که گروه مداخله این آزمایش را دریافت نکردند. داده‌ها پیش از آزمون و پس از آزمون توسط پرسش‌نامه SCL-90-R جمع‌آوری شد. هوش معنوی به عنوان یک مداخله‌گر کلیدی، موجب کاهش حساسیت‌های فردی، شکایات جسمانی، وسواس، افسردگی، اضطراب، پرخاشگری و تشویش در گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل شد. این نتایج نشان دهنده قدرت روحانیت و هوش معنوی به عنوان یک ساخت و ساز برای کاهش بلایای روانی در بین افراد می‌باشد (چرخابی و همکاران، ۲۰۱۴).

- قلی‌پور و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش معنوی و خلاقیت دانش‌آموزان را مورد مطالعه قرار دادند. جامعه آماری آن‌ها، دانش‌آموزان مقطع پیش‌دانشگاهی منطقه ۲ رشت بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی، نمونه‌ای ۱۳۵ تایی بدست آوردند. داده‌های خود را با استفاده از پرسشنامه‌های هوش معنوی ناصری و خلاقیت تورنس جمع‌آوری کرده و با روش

رگرسیون چند متغییره مورد تحلیل قرار دادند. نتایج نشان داد بین هوش معنوی و خلاقیت دانش آموزان رابطه وجود دارد (قلی پور و همکاران، ۲۰۱۴).

۲-۵-۳- تحقیقات مرتبط با مدیریت دانش

۲-۵-۳-۱- تحقیقات داخلی

- سادات هاشمی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان مدیریت دانش، الزامات و چالش‌ها، در ابتدا پس از ارائه مفهوم دانش، مدیریت دانش و فرآیند آن، اهمیت دانش به عنوان مزیت رقابتی معرفی کرده و در ادامه تلاش شده الزاماتی را که یک سازمان در جهت بهره‌گیری از مدیریت دانش باید به آنها توجه کند، ارائه گردد. در انتها نیز چالش‌هایی که سازمان در پیاده سازی مدیریت دانش با آن مواجه می‌گردد شناسایی و بیان شده است. نتایج تحقیق بیانگر آن است که توسعه یک تعریف کاری از دانش، توجه به دانش ضمنی و به کارگیری سازگاری با پیچیدگی‌های فرهنگی، توجه به منابع انسانی، ایجاد ساختارهای سازمانی جدید و کنار آمدن، IT با رقابت فزاینده، مهمترین چالش‌های پیش روی سازمان‌های امروزی در این راستا می‌باشند (سادات هاشمی و همکاران، ۱۳۹۰)
- صفری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی دیگر که با هدف بررسی رابطه میان مدیریت دانش، کارآفرینی و عملکرد در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری انجام پذیرفت، به این نتیجه دست یافتند که که توانمندسازهای مدیریت دانش بر فرآیند مدیریت دانش تاثیرگذار هستند و فرآیند مدیریت دانش نیز بر عملکرد سازمانی و کارآفرینی سازمانی تاثیرگذار است. نمونه آماری این پژوهش که تعداد آنها ۱۹۶ است، کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ایران بودند. ابزار این پژوهش چهار پرسشنامه توانمندسازهای مدیریت دانش، فرآیند مدیریت دانش، کارآفرینی سازمانی و عملکرد سازمانی بودند. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد (صفری و همکاران، ۱۳۹۳).

- یزدانی و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر سبک رهبری و جو سازمانی بر مدیریت دانش با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی و تعامل اجتماعی را مورد مطالعه قرار دادند. این مطالعه در نمونه‌ای ۲۱۰ نفری از کارکنان ستادی اداره کل بانک ملت شهر تهران صورت پذیرفته است. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی همبستگی است و برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک روش مدل سازی معادلات ساختاری در نرم افزار لیزرل انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد سبک رهبری تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت دانش ندارد، اما جو سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت دانش گذاشته است. از سوی دیگر، سبک رهبری تأثیر مثبت و معناداری بر ساختار سازمانی و ساختار سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر تعامل اجتماعی دارد، اما متغیرهای میانجی در این پژوهش نتوانسته‌اند نقش تسهیل کننده‌ای در تأثیرگذاری سبک رهبری بر مدیریت دانش، داشته باشند (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۴).

- موعولی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز پرداختند. این پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی بوده و جامعه آماری پژوهش ۱۳۰۰ نفر از کارکنان شاغل در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بودند. پس از نمونه‌گیری از طریق فرمول کوکران، حجم نمونه تعداد ۲۹۶ نفر برآورد شد. برای سنجش مؤلفه‌های پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه اول برای سنجش میزان سرمایه اجتماعی است. پرسشنامه دوم، پرسشنامه استاندارد حداد برای سنجش مدیریت دانش است. پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی از طریق ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۶۸۲ و پایایی پرسشنامه مدیریت دانش، ۰/۸۰۳ برآورد شد و برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظر اساتید این رشته بهره گرفته شد. داده‌ها بر اساس آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی اسپیرمن) با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹، تحلیل شد. مقادیر به دست آمده برای همه متغیرها نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و ابعاد مدیریت دانش وجود دارد و با تأیید رابطه معنادار آماری، هر ۴ فرضیه فرعی تحقیق تأیید می‌شود (موعولی و همکاران، ۱۳۹۴).

۲-۵-۳-۲- تحقیقات خارجی

- دی آنجلیس^{۱۹۱} (۲۰۱۳) با هدف بیان یک مدل هوش سازمانی و مدیریت دانش برای مدیریت عمومی به بررسی این موضوع با عنوان مدل مدیریت دانش و هوش سازمانی برای مدیریت عمومی پرداخته است. او با استفاده از روش معادلات ساختاری و با استفاده از یک نظرسنجی اینترنتی در شش اقتصاد بزرگ برزیل و آلمان به بررسی این موضوع پرداخت که تا چه اندازه سیاست‌ها و عملکرد مدیریت دانش بر هوش سازمانی تأثیر دارد؟ نتایج نشان‌دهنده اهمیت مدیریت دانش و هوش سازمانی برای مدیریت عمومی می‌باشد. همچنین او به این نتیجه رسید که مدل مدیریت دانش / هوش سازمانی برای شناسایی عوامل نفوذی که به منظور بهبود فرآیندهای ایجاد مدیریت دانش و استفاده از دانش در نظر گرفته شده است، بسیار مناسب می‌باشد (دی آنجلیس، ۲۰۱۳).
- سواد جرادت و المعانی^{۱۹۲} (۲۰۱۴) در بررسی‌های خود به این نتیجه دست یافته است که یک تأثیر قوی برای زیرساخت‌های مدیریت دانش بر عملکرد وجود دارد. او داده‌های پژوهش را از برخی سازمان‌های دولتی و خصوصی مشغول به کار اردن و کارکنان دانشی در این سازمان‌ها جمع‌آوری کرده است.
- یعقوبی و مالکی (۲۰۱۵) به بررسی تأثیر ابعاد مدیریت دانش در توسعه سازمان شرکت آب و فاضلاب شهر زاهدان-ایران پرداخته‌اند. نمونه آماری آنها ۱۱۸ نفر از کارکنان این شرکت می‌باشد. داده‌ها به وسیله پرسشنامه جمع‌آوری و با استفاده از نرم‌افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شده است. نتایج آنها حاکی از تأثیر مثبت ابعاد مدیریت دانش بر توسعه سازمان می‌باشد (یعقوبی و مالکی، ۲۰۱۵)
- عبدالله ال صیافی^{۱۹۳} و همکاران (۲۰۱۶) در مقاله‌ای با عنوان رابطه بین شبکه‌های اجتماعی چهره به چهره و به اشتراک‌گذاری دانش، به این نتیجه دست یافتند که شبکه‌های اجتماعی چهره به چهره،

^{۱۹۱} - De Angelis

^{۱۹۲} - Soud Jaradat & Al Maani

^{۱۹۳} - Abdullah Al Saifi

موجبات تسهیم دانش را به روش‌های گوناگون فراهم می‌کنند. این رویه‌ها شامل استفاده از سبک‌های ارتباطی متعدد، طوفان مغزی و حل مسئله، یادگیری و آموزش، مشاوره و چرخش شغلی می‌باشد. داده‌های کیفی از طریق ۲۵ مصاحبه نیمه ساختار یافته در پنج شرکت تولیدی جمع‌آوری و با استفاده از روش گراند تئوری مورد تجزیه و تحلیل واقع شد (عبدالله ال صیافی و همکاران، ۲۰۱۶).

۲-۵-۴- تحقیقات مرتبط با رفتارهای آوایی

۲-۵-۴-۱- تحقیقات داخلی

- نظیفی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر بی تفاوتی سازمانی، بر ایجاد سکوت سازمانی معلمان مقطع ابتدائی شهر ساوه پرداخته‌اند. روش پژوهش از نظر اجرا توصیفی پیمایشی، جامعه آماری آن، معلمان مقطع ابتدایی شهر ساوه می‌باشد. در بخش توصیفی با استفاده از جداول، نمودارهای توزیع و درصد فراوانی و میانگین و انحراف استاندارد، متغیرهای تحقیق مورد تحلیل و تفسیر قرار گرفت. که با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد داده‌ها گردآوری شد و به این نتیجه رسیدند که بی تفاوتی سازمانی در سازمان‌های آموزشی می‌تواند از عوامل اثر گذار باشد که جبران آسیب آن امکان پذیر نیست و همچنین با بررسی ادبیات پژوهش به این نتیجه دست یافتند که احساس تفاوت نیاز به انگیزه‌های قوی دارد که کارکنان نسبت به سازمان خود و نسبت به نتیجه فعالیت فردی خود در سازمان حساس باشند (نظیفی و همکاران، ۱۳۹۳).

- آیباغی اصفهانی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی مبنی بر بررسی تأثیر رهبری بصیر بر شادی و رفتارهای آوایی کارکنان مطالعه موردی: فولاد مبارکه اصفهان، به این نتیجه دست یافتند که رهبری بصیر بر شادی کارکنان و رفتار آوایی آنها تأثیرگذار بوده و همچنین شادی کارکنان نیز بر رفتار آوایی آنان تأثیر معناداری دارد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری نیز شامل کارکنان فولاد مبارکه است که مشتمل بر ۴۰۰ نفر بوده است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول حجم کوکران، حجم نمونه ۲۰۴ نفر انتخاب گردید. برای

گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد رهبری بصیر کانگر و کانگو (۱۹۸۸) و زیاد (۲۰۱۱)، شادکامی آکسفورد آرگایل، مارتین و گرسلند (۱۹۸۹) و ون دین (۲۰۰۳) استفاده شد. و نیز تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون رگرسیون و معادلات ساختاری صورت گرفته است (آیباغی اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۳).

- فروتن‌نژاد و آقابابایی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر رفتار رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان پرداخته‌اند. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان پتروشیمی شیراز می‌باشد که تعداد ۳۱۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش تحقیق این پژوهش توصیفی-پیمایشی کاربردی و از لحاظ زمانی، مقطعی می‌باشد. ابزار اندازه‌گیری تحقیق، دو پرسشنامه آوای کارکنان و رهبری اخلاقی محقق ساخته بود که مورد استفاده قرار گرفته است. برای نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولمو گروف-اسمیرنوف و برای تحلیل داده‌ها از آزمون پیرسون و رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان شرکت پتروشیمی شیراز تأثیرگذار است (فروتن‌نژاد و آقابابایی، ۱۳۹۴).

- دوستار و اسماعیل زاده (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان عدالت سازمانی و تأثیر آن بر آوا و عملکرد کارکنان به این نتیجه دست یافتند که هر سه بعد عدالت بر آوای نوع دوستانه تأثیرگذار است اما تأثیر آن بر آوای مطیع و آوای تدافعی معنادار نیست. هم چنین نتایج نشان می‌دهد که هر سه نوع عدالت سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است. داده‌ها به کمک ابزار پرسشنامه از بین تعداد ۲۵۷ نفر از کارکنان اعضای هیئت علمی دانشگاه گیلان گردآوری شد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی ابعاد عدالت و آوای سازمانی شناسایی گردید. عدالت سازمانی شامل سه بعد عدالت توزیعی، روبه‌ای و مراوده‌ای بود. هم چنین در نتیجه تحلیل‌ها سه بعد آوای مطیع، آوای تدافعی و آوای نوع دوستانه برای آوای سازمانی تعیین شد. به منظور شناخت متغیرهای پنهان آوای سازمانی از تحلیل عاملی اکتشافی، روش مؤلفه‌های اصلی و چرخش ماتریس عامل‌ها به روش ایکواماکس با استفاده از نرم افزار آماری SPSS استفاده شد. سپس تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از فن تحلیل مسیر در نرم‌افزار AMOS انجام گرفت (دوستار و اسماعیل زاده، ۱۳۹۴)

- رنگریز و رضایی (۱۳۹۴) به بررسی مقاله‌ای با عنوان تأثیر صدای کارمند بر خلاقیت و عملکرد کارکنان با میانجیگری درگیری شغلی، پرداختند. این پژوهش با هدف طراحی شاخصی بومی برای صدای کارمند و بررسی تأثیر صدای کارمند بر خلاقیت و عملکرد فردی کارکنان از طریق نقش میانجی درگیری شغلی انجام گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی - همبستگی است. کارکنان دانشی شرکت کاله جامعه آماری تحقیق را تشکیل دادند. نمونه‌گیری به روش سرشماری انجام گرفت و ۱۱۰ پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها توزیع شد. برای سنجش خلاقیت فردی کارکنان پنج گزاره برگرفته از شاخص ژو و جرج (۲۰۰۷) و برای سنجش عملکرد شاخص ریچ و همکاران (۲۰۱۰) به کار گرفته شده است. برای سنجش آوای کارمند نیز از یک پرسشنامه محقق‌ساخته با شاخص‌های بومی طراحی شده است. برای سنجش درگیری شغلی نیز از شاخص ریچ و همکاران (۲۰۱۰) استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد. طبق نتایج این پژوهش، صدای کارمند بر درگیری شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین، نتایج نشان داد درگیری شغلی هم به طور مستقیم و هم غیرمستقیم، از طریق خلاقیت بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد (رنگریز و رضایی، ۱۳۹۴).

۲-۴-۵-۲- تحقیقات خارجی

- نیکولایو و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی به عنوان صحبت‌ها در کار چگونه هستند؟ بررسی تأثیر رفتار آوایی کارکنان به این نتایج دست یافتند که ارتباط بین رفتارهای آوایی و شخصیت در جهت سرپرستان عملیاتی و نه مدیران ارشد می‌باشد. و همچنین نشان می‌دهد که با وجدان بودن و ثبات عاطفی، قوی‌ترین پیشبینی‌کننده رفتارهای آوایی کارکنان می‌باشد. داده‌ها مجموعه نمونه‌های مقطعی از ۳۳۴ متخصص که در مشاغل مخالف در یونان می‌باشند. داده‌ها نیز با استفاده از روش رگرسیون مورد تجربه و تحلیل قرار گرفته است (نیکولایو و همکاران، ۲۰۰۷).
- موريسن (۲۰۱۱) در مقاله‌ای با عنوان آوا و سکوت کارمند، به بررسی وضعیت دانش در مورد فاکتورها و فرآیندهای انگیزشی برای پاسخ به این پرسش که آیا افراد در شرایطی که نگرانی و اطلاعاتی برای به

اشتراک‌گذاری در اختیار دارند، دسب به رفتارهای آوایی خواهند زد یا ترجیح می‌دهند سکوت کنند؟ او همچنین آوای کارمند را به صورت سازمانی و فردی بررسی می‌کند. ارائه یک مدل یکپارچه از ترکیب مدل‌های گذشته و در حال حاضر و چندین پرسش برای بررسی در مطالعات آتی نیز در مقاله گنجانده است (موریسن، ۲۰۱۱).

- چینگ و همکاران (۲۰۱۴) نیز پژوهشی را با عنوان روابط اجتماعی و رفتار آوایی: با نقش میانجی امنیت روانی مورد مطالعه قرار دادند. آنها برای جمع‌آوری داده‌ها ۶۲۵ نفر از کارکنان شرکت حمل و نقل تایوان را مورد بررسی قرار دادند. آنها برا تجزیه تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری استفاده کردند. نتایج نشان داد که در ارتباط روابط اجتماعی و رفتار آوایی، امنیت روانی به عنوان نقش میانجی موجب درک کارکنان از سرپرست و همکاران شده است (چینگ و همکاران، ۲۰۱۴).

- چینگ و همکاران (۲۰۱۴) در یک شرکت بزرگ اقتصادی در شمال تایوان، موضوع رهبری اخلاقی، تعهد کار و رفتار آوایی را مورد بررسی قرار داده‌اند. نمونه آنها ۲۳۹ جفت از کارکنان شرکت می‌باشد. آنها دریافتند که رهبری اخلاقی به تعهد کارکنان در کارشان کمک می‌کند. آنها همچنین بیان می‌کنند که رهبری اخلاقی موجب می‌شود کارکنان به صحبت کردن تشویق شوند (چینگ و همکاران، ۲۰۱۴).
- وانگ و همکاران (۲۰۱۵) در بررسی رهبری اخلاقی و آوای کارمند: با واسطه خودکارآمدی و خود تأثیری به این نتیجه رسیدند که رهبری اخلاقی رابطه مثبتی با صدای کارمند دارد. نمونه آنها ۵۹ سرپرست و ۲۹۵ زیر دست می‌باشد. داده‌ها به وسیله HLM و SEM تجزیه و تحلیل شد (وو و وانگ، ۲۰۱۵)

- ژو و همکاران (۲۰۱۵) با بررسی موضوع رهبری اخلاقی و آوا و عملکرد پیرو: نقش هویت‌های پیرو و اعتقاد اخلاق وجودی، با یک نمونه رومانیایی، که از ۳۰۲ پیرو تحت رهبری ۲۷ نفر تشکیل شده است، به این نتیجه رسیدند که رهبری اخلاقی تأثیر مستقیم بر عملکرد شغلی و آوای پیرو (به واسطه هر دو میانجی هویت‌های پیرو و اعتقاد اخلاق وجودی) دارد. داده‌ها به وسیله نرم افزار لیزرر و معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است (ژو و همکاران، ۲۰۱۵)

فصل سوم:

روش انجام پژوهش

۳-۱- مقدمه

بطور کلی هر تحقیق در ابتدا در پی طرح شدن مشکل یا مسئله‌ای مطرح می‌شود. پژوهشگر با جمع‌آوری اطلاعات و آمار مورد نیاز، ساماندهی و در نهایت تجزیه و تحلیل آن‌ها، به سوالات، اهداف و فرضیات تحقیق پاسخ می‌دهد و فرضیات مطرح شده را یا تایید و یا رد می‌کند. در نتیجه فرآیند جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها و همچنین تجزیه و تحلیل آن‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردارند. چراکه نظریه‌ها در قالب آمار و ارقام علمی، تجلی می‌یابد و حاصل آن بصورت کمی جلوه‌گر شده و مدل نظری تحقیق، قابل سنجش و محاسبه می‌گردد (علوی و موسی پور، ۱۳۸۵). در این پایان‌نامه نیز محقق پس از ساختن فرضیه‌ها شروع به جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه‌ها کرده است. در این فصل روش تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد. بدین منظور به بررسی روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری، قلمرو تحقیق، متغیرهای تحقیق و نحوه محاسبه آن پرداخته می‌شود و در نهایت روش تجزیه و تحلیل آزمون فرضیه‌ها و مباحث تئوری آن ذکر می‌گردد.

۳-۲- نوع و روش تحقیق

برخی معتقدند که علم همان روش است. در هر حال می‌توان به خوبی پذیرفت که هیچ علمی فاقد روش نیست و دست آوردهای هر پژوهش علمی به همان نسبت حائز ارزشند که با روش‌هایی درست اخذ شده باشند (ساروخانی، ۱۳۸۲).

بر اساس هدف، تحقیقات علمی را می‌توان به سه گروه بنیادی، کاربردی و علمی تقسیم کرد. تحقیقات بنیادی در جستجوی کشف حقایق و واقعیات و شناخت پدیده‌ها و اشیاء بوده که مرزهای دانش عمومی بشر را توسعه می‌دهند و قوانین علمی را کشف نموده به تعیین ویژگی‌ها و صفات یک واقعیت می‌پردازند. تحقیقات علمی که آنها را حل مسئله نیز می‌نامند، مستقیماً برای حل یک مسئله به کار گرفته می‌شوند. تحقیقات علمی نوعاً خصلت موضعی و محلی داشته و از خاصیت تعمیم پذیری برخوردار نیستند.

تحقیقات کاربردی، تحقیقاتی هستند که با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که توسط تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی‌های بشر مورد استفاده قرار می‌گیرند (حافظ نیا، ۱۳۸۲). همچنین تحقیقات علمی بر اساس چگونگی بدست آوردن داده مورد نیاز به دو دسته تحقیق توصیفی و تحقیق آزمایشی تقسیم می‌شوند (حافظ نیا، ۱۳۸۲).

تحقیقات توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود و یا یاری رساندن فرایند تصمیم‌گیری باشد. تحقیق توصیفی خود دارای انواع مختلف است که عبارتند از: تحقیق پیمایشی، تحقیق همبستگی، اقدام پژوهی، بررسی موردی و تحقیق پس-رویدادی یا علی-مقایسه‌ای (سرمد و همکاران، ۱۳۸۶)

در تحقیق آزمایشی، به منظور برقراری رابطه علت - معلولی میان دو یا چند متغیر از طرح‌های آزمایشی استفاده می‌شود. در این نوع تحقیقات متغیرهای مستقل دست‌کاری می‌شوند و سایر متغیر (های) وابسته ثابت نگه داشته و کنترل می‌گردد تا تأثیر متغیر(های) مستقل بر متغیر وابسته مشخص شود. برای این منظور، گروه‌های آزمایشی و گواه مورد بررسی قرار می‌گیرند و از طریق آن‌ها قضاوت‌های میان‌آزمودنی‌ها کنترل می‌شود (سرمد و همکاران، ۱۳۸۶).

از این رو، تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی می‌باشد. چرا که نتیجه مورد انتظار آن را می‌توان در جهت افزایش توانمندی در زمینه مدیریت دانش به کار برد، و از آن جایی که در این تحقیق بدون هیچ دخل و تصرفی به تشریح وضعیت موجود جامعه پرداخته می‌شود، از لحاظ چگونگی بدست آوردن داده می‌توان این تحقیق را در زمره تحقیقات توصیفی در نظر گرفت. همچنین با توجه به اینکه از ابزار پرسشنامه و به صورت میدانی برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده می‌شود می‌توان تحقیق را پیمایشی دانست.

۳-۳- جامعه آماری

معین کردن جامعه آماری یکی از ضرورت‌های تحقیق است زیرا حوزه کاری باید مشخص باشد تا براساس آن بتوان به گردآوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز برای مطالعه و بررسی و تحلیل پرداخت. جامعه آماری به مجموعه واحدهایی گویند که حداقل در یک صفت مشترک باشند و مسئله تحقیق ما با آن مرتبط باشد (خاکی، ۱۳۸۷). بنابراین، جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد می‌باشند که تعداد کل آن‌ها ۵۹۷ نفر می‌باشند.

۳-۴- نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

در نمونه‌گیری محقق به جمع‌آوری اطلاعات از جامعه آماری مورد بررسی خود می‌پردازد اما با توجه به وجود محدودیت‌های مانند زمان و هزینه، در بیشتر کارهای تحقیقاتی امکان اینکه کل اعضای جامعه، مورد بررسی قرار بگیرد، وجود ندارد. از این رو محقق معمولاً تعدادی از اعضای جامعه را به عنوان نمونه انتخاب و آنها را مورد بررسی قرار می‌دهد. نمونه آماری مجموعه کوچکی از جامعه آماری است که با مطالعه آن محقق قادر است با انتخاب استراتژی مناسب، نتیجه را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. نمونه‌ها به دو روش کلی انتخاب می‌شوند. روش احتمالی که از ارزش علمی برخوردار است و به روش نمونه‌گیری تصادفی مرسوم است و روش غیراحتمالی که به روش نمونه‌گیری وضعی معروف است. در نمونه‌گیری تصادفی اصل شانس برابر برای انتخاب افراد جامعه جهت عضویت در نمونه رعایت می‌گردد. نتایج این نمونه‌ها قابلیت تعمیم به کل جامعه مورد نظر را دارد، بنابراین دارای ارزش و اعتبار علمی است. در واقع محقق می‌تواند از طریق محاسبه برآورد شاخص‌های نمونه، پارامترهای جامعه نظیر میانگین، توزیع صفت، واریانس و انحراف معیار را برآورد و استنباط نماید (حافظ نیا، ۱۳۸۵). در این تحقیق برای بدست آوردن نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. با در نظر گرفتن حجم جامعه (۵۹۷) و جاگذاری در فرمول نمونه‌گیری تصادفی، حداقل حجم نمونه ۲۳۳ عدد مشخص شد.

$$n = \frac{NZ^2\alpha/2\sigma^2}{d^2(N-1)+Z^2\alpha/2\sigma^2} \quad (1-3)$$

N: اندازه جامعه = ۵۹۷

n: اندازه نمونه

d: ضریب خطا = ۰,۰۵

۱,۹۶ = Z.025

$$n = \frac{597 * 3.84 * 0.25}{((0.0025 * 596 + (3.84 * 0.25)))} = 233.92$$

تعداد ۳۳۰ پرسشنامه توزیع شد که از این بین ۲۳۷ پرسشنامه به صورت کامل و صحیح بازگردانده شد، و مابقی به دلایل عدم بازگشت یا عدم تکمیل مورد استفاده قرار نگرفتند.

۳-۵- روش گردآوری داده‌ها

برای گردآوری داده‌ها در روش پیمایشی، شیوه‌های متنوعی از جمله: مصاحبه، مشاهده و استفاده از پرسشنامه وجود دارد. این داده‌ها می‌تواند در محیط طبیعی و یا آزمایشگاهی اخذ شوند. به دلیل اینکه تحقیق حاضر پیمایشی می‌باشد و در قلمرو مکانی اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد و به صورت میدانی انجام می‌گیرد برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد.

پرسشنامه مجموعه سوالات از قبل تدوین شده است که پاسخ دهندگان پاسخ‌های خود را درون دامنه‌ای از گزینه‌های معین انتخاب می‌کنند. وقتی محقق واقعا می‌داند که چه اطلاعاتی نیاز دارد و نحوه سنجش متغیرهای مورد توجه‌اش را نیز می‌داند، پرسشنامه ابزار کارآمد و مفیدی برای جمع‌آوری داده‌ها است. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه‌ای استاندارد می‌باشد که در تحقیقات گذشته مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه شامل چهار بخش اطلاعات جمعیت شناختی، مدیریت دانش، هوش معنوی و رفتارهای آوایی می‌باشد.

در بخش نخست چهار سوال جمعیت شناختی جنسیت، سن، سابقه و مدرک تحصیلی پاسخ دهندگان را مشخص می‌کرد. بخش دوم، پرسشنامه ۳۸ سوالی مدیریت دانش پاتریک و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد که ۲ سوال آن حذف گردید و در قالب پرسشنامه ۳۶ سوالی توزیع گردید. این پرسشنامه دارای پنج بعد کسب دانش، خلق دانش، کاربرد دانش، به اشتراک‌گذاری دانش و ثبت دانش می‌باشد. بخش سوم سوالات مربوط به پرسشنامه کینگ (۲۰۰۸) می‌باشد. این پرسشنامه چهار بعد تفکر انتقاد وجودی، ایجاد معنای شخصی، آگاهی متعالی و توسعه سطح هوشیاری را مورد سنجش قرار می‌دهد. تعداد سوالات این پرسشنامه ۲۴ سوال می‌باشد. بخش چهارم نیز مربوط به پرسشنامه رفتارهای آوایی ون داین (۲۰۰۳) می‌باشد. این پرسشنامه شامل ۱۴ سوال می‌باشد که سه بعد آوای مطیع، آوای تدافعی و آوای نوع دوستانه را مورد سنجش قرار می‌دهد.

۳-۶- مقیاس و طیف اندازه‌گیری تحقیق

یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش، مقیاس لیکرت است. این مقیاس از مجموعه‌ای منظم از گویه‌ها (عبارات) که به ترتیب خاصی تدوین شده است ساخته می‌شود. برای تدوین گویه‌ها معمولاً از عبارات مساعد و نامساعد درباره پدیده مورد اندازه‌گیری به تعداد مساوی استفاده می‌شود. پاسخ دهنده میزان موفقیت خود را با هر یک از این عبارات در مقیاس درجه‌بندی شد که معمولاً از ۱ تا ۵ درجه است، نشان می‌دهد. سپس پاسخ‌آزمون به هر یک از گویه‌ها از نظر عددی (رتبه) ارزش‌گذاری می‌شود. میانگین حاصل جمع این ارزش‌ها نمره آزمودنی را در یک مقیاس بدست می‌دهد (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۳). در این تحقیق نیز از مقیاس لیکرت ۵ گزینه‌ای برای پاسخ سوالات استفاده شده است. نمونه‌ای از پاسخ‌های مورد استفاده در ادامه ارائه شده است.

جدول ۳-۱- طیف لیکرت استفاده شده در پرسشنامه

کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵	۴	۳	۲	۱

۳-۷- روایی و پایایی پرسشنامه

۳-۷-۱- روایی ۱۹۴

مفهوم روایی به این سوال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. ابزار اندازه‌گیری ممکن است برای اندازه‌گیری یک خصیصه ویژه دارای اعتبار باشد، در حالی که برای سنجش همان خصیصه بر روی جامعه دیگر از هیچ‌گونه اعتباری برخوردار نباشد. برای سنجش روایی این تحقیق از روایی همگرا و واگرا استفاده شده است. روایی همگرایی به همگرایی (همسو بودن یا همبستگی) آیتم‌های تشکیل دهنده یک مقیاس اشاره دارد. فورنل و لاکر^{۱۹۵} (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده^{۱۹۶} را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا، پیشنهاد می‌کنند. حداقل واریانس استخراج شده (AVE) برای تأیید روایی همگرا مقدار ۰,۵ می‌باشد. به این معنی که یک متغیر مکنون می‌تواند بطور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند. چنانچه همبستگی بین آزمون‌هایی که خصیصه‌های متفاوتی را اندازه‌گیری می‌کند پایین باشد، آزمون‌ها دارای اعتبار تشخیصی یا واگرا است. در مدلسازی مسیری PLS از دو معیار شامل معیار فورنل-لاکر و آزمون بارهای عرضی برای بررسی روایی واگرا استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر از آزمون بارهای عاملی عرضی^{۱۹۷} که روایی را در سطح معرف بررسی می‌کند استفاده می‌گردد. در این آزمون بررسی می‌شود که بار عاملی هر معرف

194 - Validity

195 - Fornell & Larcker

196 - Average Variance Extracted- AVE

197 - Cross Loadings

انعکاسی برای هر سازه بیشتر از بار عاملی آن برای سایر سازه‌ها باشد. به عبارت دیگر این آزمون بررسی می‌کند که معرف هر سازه همبستگی بالاتری به خود سازه نسبت به سایر سازه‌ها داشته باشد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

۳-۷-۲- پایایی^{۱۹۸}

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری و جمع‌آوری داده‌ها است. یک فرآیند اندازه‌گیری و ابزار مربوط به آن، زمانی پایاست که در صورت تکرار اندازه‌گیری همیشه همان نتایج و مقادیر بدست آید (اتسلندر، ۱۳۷۱). برای اندازه‌گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده می‌شود و این کمیت بین یک و صفر تغییر می‌کند. مشهورترین ابزار اندازه‌گیری پایایی، ضریب آلفای کرونباخ است که به منظور محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌هایی که ویژگی‌های مختلفی را می‌سنجند، به کار می‌رود. در این تحقیق آزمون پایایی توسط دو نرم‌افزار SPSS و PLS صورت پذیرفته است که به ترتیب دو شاخص آلفای کرونباخ و پایایی مرکب از آنها استخراج شد. درحالی‌که فرض آلفای کرونباخ مبتنی بر این است که همه‌ی شاخص‌ها به صورت برابر پایا هستند، در مدل‌های PLS، پایایی هر شاخص به‌طور جداگانه ارزیابی می‌شود، در نتیجه می‌توان به ترکیب پایاتری رسید. مقادیر بدست آمده در هر دو شاخص بالاتر از ۰,۷ می‌باشند که نشان دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است.

۳-۸- روش تجزیه و تحلیل

۳-۸-۱- مدل‌یابی معادلات ساختاری^{۱۹۹}

از مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در پژوهش‌های علوم انسانی و رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است، زیرا ماهیت این موضوعات به گونه‌ای است که نمی‌توان آن‌ها را به شیوه دوجه‌دو تحلیل نمود. تجزیه و تحلیل چند متغیره، به روش‌های آماری اطلاق می‌شود که ویژگی اصلی آن‌ها هم تحلیلی «k متغیر مستقل» و «n متغیر وابسته» است.

مدل سازی معادلات ساختاری یک تکنیک بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر، بسط مدل خطی عمومی^{۲۰۰} است که به محقق امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه‌ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. برای اجرای مدل معادلات ساختاری روش‌های متنوعی وجود دارد که یکی از جدیدترین رویکردها در مدل معادلات ساختاری روش حداقل مجذورات جزئی^{۲۰۱} است. روش حداقل مجذورات جزئی (PLS) به جای بازتولید ماتریس کواریانس تجربی، بر بیشترین واریانس تبیین شده‌ی متغیرهای وابسته به وسیله متغیرهای مستقل تمرکز دارد. همانند هر مدل‌یابی معادلات ساختاری، مدل کمترین مجذورات جزئی از یک بخش ساختاری که ارتباط بین متغیرهای مکنون را نشان می‌دهد و یک قسمت اندازه‌گیری که نحوه ارتباط بین متغیرهای مکنون و نشانگرهای آن‌ها را منعکس می‌کند، تشکیل شده است. از این رو، باتوجه به دلایل بیان شده، در پژوهش‌ها جهت برآزش مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه‌ها از روش PLS به کمک نرم افزار Smart PLS استفاده شد.

¹⁹⁹ - Structural Equation Modeling (SEM)

²⁰⁰ - General Liner Model (GLM)

²⁰¹ - Partial Least Squares (PLS)

فصل چهارم:

تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱- مقدمه

انواع روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، با توجه به نوع تحقیق، مسئله تحقیق، ماهیت فرضیه‌ها، نوع نظریه سازی، ابزار به کار رفته برای جمع آوری اطلاعات و ... متفاوت هستند، ولی با این وجود می‌توان ادعان نمود که این روش‌ها دارای مراحل مشترکی هستند. از این منظر، تجزیه و تحلیل و گزارش نویسی داده‌های پژوهش، فرایندهای چند مرحله‌ای است که طی آن داده‌های که از طریق بکارگیری ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات فراهم آمده‌اند؛ خلاصه، کدبندی، دسته بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل‌ها و ارتباطها بین این داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید.

در واقع تحلیل اطلاعات شامل سه عملیات اصلی می‌باشد: ابتدا شرح و آماده سازی داده‌های لازم برای آزمون فرضیه‌ها؛ سپس تحلیل روابط میان متغیرها و در نهایت مقایسه نتایج مشاهده شده با نتایجی که فرضیه‌ها انتظار داشتند.

براین اساس در پژوهش حاضر تفسیر و تجزیه و تحلیل ی جمع آوری شده از جامعه مورد مطالعه، در قالب آمار تحلیلی و به دو صورت آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. به طوری که ابتدا ی مربوط به هر یک از این متغیرها که از پاسخ پرسشنامه‌های استفاده شده منتج شده است، در قالب مشخصه‌های عددی آماری توصیف گردیده و شناخت کافی از پراکندگی و ویژگی‌های جمعیت شناختی و توصیفی پاسخ دهندگان در بخش‌های مختلف پژوهش حاصل شده است.

در ادامه به بررسی روابط بین متغیرهای موجود در مدل مفهومی پژوهش پرداخته شده است و از طریق الگوهای آماری مناسب، فرض‌های پژوهش مورد آزمون فرار گرفته‌اند. گذر از مراحل مستلزم استفاده از روش‌های تحلیل آماری مناسب و اطمینان از دقت و صحت این استنباطها است که در طی پژوهش با حساسیت بالایی، رعایت و بازنگری شده‌اند.

۴-۲- آمار توصیفی

۴-۲-۱- متغیرهای جمعیت شناختی

به منظور شناخت جامعه‌ای که در آن پژوهش صورت گرفته است، در ابتدا نیاز است که قبل از تجزیه و تحلیل آماری، آمار توصیفی بررسی شوند. این امر به تشخیص الگوی حاکم بر جامعه کمک خواهد کرد. در این بخش، اطلاعات توصیفی پاسخ دهندگان به پرسش نامه، از نظر میزان تحصیلات، سن، جنسیت و سابقه خدمت در جداول ۴-۱ خلاصه و تحلیل شده‌اند.

جدول ۴-۱- آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

زن		مرد		متغیر	جنسیت		
(۱۸,۱)		(۸۱,۹)		درصد			
۴۳		۱۹۴		تعداد			
بیشتر از ۵۰	۴۰ تا ۵۰	۳۰ تا ۴۰	کمتر از ۳۰	متغیر	سن		
(۱۳,۹)	(۴۲,۲)	(۳۳,۸)	(۱۰,۱)	درصد			
۳۳	۱۰۰	۸۰	۲۴	تعداد			
دکتر	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	متغیر	مدرک تحصیلی	
(۱,۳)	(۳۲,۱)	(۴۶)	(۸,۹)	(۱۱,۸)	درصد		
۳	۷۶	۱۰۹	۲۱	۲۸	تعداد		
بیشتر از ۲۵	۲۰ تا ۲۵	۱۵ تا ۲۰	۱۰ تا ۱۵	۵ تا ۱۰	کمتر از ۵	متغیر	سابقه خدمت
(۲۶,۶)	(۲۷,۴)	(۱۲,۲)	(۱۲,۷)	(۱۳,۱)	(۸)	درصد	
۶۳	۶۵	۲۹	۳۰	۳۱	۱۹	تعداد	
n = ۲۳۷							

با توجه به جدول ۴-۱ ملاحظه می‌کنید که از بین پاسخ دهندگان، ۱۹۴ نفر معادل ۸۱,۹ درصد مرد و

۴۳ نفر معادل ۱۸,۱ درصد زن بودند.

از بین پاسخ دهندگان ۲۸ نفر معادل ۱۱,۸ درصد دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۲۱ نفر معادل ۸,۹ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۱۰۹ نفر معادل ۴۶ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۷۶ نفر معادل ۳۲,۱ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و ۳ نفر معادل ۱,۳ درصد دارای مدرک تحصیلی دکترا هستند.

از بین پاسخ دهندگان، ۲۴ نفر معادل ۱۰,۱ درصد کمتر از ۳۰ سال، ۸۰ نفر معادل ۳۳,۸ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۰۰ نفر معادل ۴۲,۲ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۳۳ نفر معادل ۱۳,۹ درصد بالاتر از ۵۰ سال سن دارند.

از بین پاسخ دهندگان، ۱۹ نفر معادل ۸ درصد کمتر از ۵ سال سابقه، ۳۱ نفر معادل ۱۳,۱ درصد دارای ۱۰ تا ۵ سال سابقه و ۳۰ نفر معادل ۱۲,۷ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه، ۲۹ نفر معادل ۱۲,۲ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه، ۶۵ نفر معادل ۲۷,۴ درصد بین ۲۰ تا ۲۵ سال و ۶۳ نفر معادل ۲۶,۶ درصد بیشتر از ۲۵ سال سابقه خدمت دارند.

۴-۲-۲- آمار توصیفی متغیرهای اصلی تحقیق

در این بخش به توصیف متغیرهای اصلی پژوهش خواهیم پرداخت.

اطلاعات توصیفی متغیرهای اصلی تحقیق این پژوهش، از نظر میانگین، انحراف معیار، کشیدگی و چولگی در جدول ۲-۴ خلاصه و تحلیل شده‌اند. این جدول بیانگر مقدار پارامترهای توصیفی برای هر متغیر می‌باشد و شامل دو دسته اطلاعات می‌باشد. دسته اول، مربوط به میانگین و میانه است و دسته دوم اطلاعات شامل پارامترهای مربوط به پراکندگی نظیر انحراف معیار، چولگی و کشیدگی است که بیانگر پراکنش داده‌ها حول محور میانگین می‌باشد. همچنین نرمال بودن داده‌ها با استفاده از دو شاخص ضریب چولگی و ضریب کشیدگی تعیین می‌شود (اگر کوچکتر از ۲- یا بزرگتر از ۲+ باشد نرمال بودن رد می‌شود). نتایج نشان می‌دهد که خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی داده‌ها بین ۲- و ۲+ قرار گرفته‌اند، لذا توزیع نرمال است (مومنی، ۱۳۸۷).

جدول ۴-۲- آمار توصیفی متغیرهای اصلی

متغیر	میانگین	میانه	انحراف معیار	کشیدگی	چولگی	
هوش معنوی	۳,۴۸۲۸	۳,۵۸۳۳	۷۸۷۵۷	-۷۵۰	-۳۷۳	
رفتار آوایی	آوای مطیع	۲,۰۳۵۴	۲,۰۰۰۰	۶۹۸۲۵	۲۳۰	۷۵۶
	آوای تدافعی	۲,۰۳۶۹	۲,۰۰۰۰	۸۰۳۸۳	۲۵۷	۸۵۱
	آوای نوع دوستانه	۳,۱۴۵۱	۳,۴۰۰۰	۸۶۶۰۰	-۳۴۶	-۳۸۴
مدیریت دانش	کسب دانش	۳,۱۸۶۴	۳,۵۰۰۰	۷۰۰۳۱	۰۴۵	-۸۱۷
	خلق دانش	۳,۲۰۶۰	۳,۳۳۳۳	۶۸۵۰۲	۱۰۸	-۴۷۳
	کاربرد دانش	۳,۱۷۲۲	۳,۴۰۰۰	۷۴۹۶۸	-۵۸۱	-۵۳۱
	انتقال دانش	۳,۳۴۹۴	۳,۵۰۰۰	۷۸۷۶۵	-۲۱۶	-۴۹۸
	ثبت دانش	۳,۰۸۲۰	۳,۰۰۰۰	۶۶۷۱۳	۱۴۸	-۳۷۳

۴-۳- آمار استنباطی

تکنیک‌هایی آماری که در هر تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد، بنا به ضرورت تحقیق و در جهت اثبات یا رد فرضیه‌های تحقیق است. در پژوهش حاضر نرم‌افزار PLS جهت تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت.

۴-۳-۱- مدل معادلات ساختاری و آزمون فرضیه‌ها

در این بخش ابتدا به منظور اعتبارسنجی ارزش محتوایی هر یک از شاخص‌ها در اندازه‌گیری مفاهیم مطروحه، به روش مدل معادلات ساختاری، اعتبار مدل طراحی شده مورد آنالیز قرار می‌گیرد. یک مدل کامل معادلات ساختاری آمیزه‌ای از نمودار مسیر و تحلیل عاملی تاییدی است. در پژوهش‌هایی که

هدف، آزمون مدلی خاص از رابطه بین متغیرها است، از این روش استفاده می‌شود (خاکی و همکاران، ۱۳۸۴).

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی، تجزیه و تحلیل چند متغیره است، زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی‌توان آن‌ها را با شیوه دو متغیری حل نمود. تجزیه و تحلیل ساختارهای کواریانس یا مدل‌سازی علی یا مدل معادلات ساختاری، یکی از اصلی ترین روش‌های تجزیه و تحلیل ساختارهای پیچیده است و به معنی تجزیه و تحلیل متغیرهای مختلفی است که در یک ساختار مبتنی بر تئوری، تأثیرات همزمان متغیرها را برهم نشان می‌دهد. این روش، ترکیب ریاضی و آماری پیچیده‌ای از تحلیل عاملی، رگرسیون چند متغیره، و تحلیل مسیر است که در یک سیستم پیچیده گرد هم آمده تا پدیده‌های پیچیده را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. مدل معادلات ساختاری به دو فاز کلی تحلیل عاملی تاییدی و تحلیل مسیر تقسیم می‌شود. در قسمت اندازه‌گیری، ارتباط نشانگرها یا همان سوالات پرسشنامه با سازه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد و در قسمت ساختاری ارتباط عامل‌های مورد بررسی با یکدیگر جهت آزمون فرضیات مورد توجه هستند. برای اجرای مدل معادلات ساختاری روش‌های متنوعی وجود دارند که یکی از جدیدترین رویکردها در مدل معادلات ساختاری روش حداقل مربعات جزئی است که در سال ۱۹۷۵ توسط محقق سوئدی هرمان ولد ارائه شد (ولد^{۲۰۲}، ۱۹۷۵).

حداقل مربعات جزئی روشی برای مدل پیش‌بینی‌کننده سازه‌ای است. به ویژه زمانی که تعداد نشانگرهای هر عامل زیاد و بین آن‌ها همراستایی چندگانه وجود داشته باشد. این رویکرد گزینه اول برای برآورد مدل محسوب می‌شود. در طراحی مدل ساختاری تحقیق حاضر از این رویکرد جهت برآورد بارهای عاملی و ضرایب مسیر استفاده شده است.

۴-۳-۲- بررسی مدل بیرونی تحقیق و پایایی مدل‌های اندازه‌گیری

در مدل‌های PLS مدل اندازه‌گیری یا همان سازه‌ها به دو دسته سازه‌های انعکاسی و سازه‌های ترکیبی تقسیم می‌شوند. در پژوهش حاضر تمام مدل‌های اندازه‌گیری از نوع انعکاسی هستند. در ارزیابی پایایی این مدل‌ها باید تک بعدی بودن بلوک‌ها تعیین شود. از آلفای کرونباخ برای تعیین تک بعدی بودن مدل‌های اندازه‌گیری استفاده می‌شود. معمولاً اولین معیاری که در مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی بررسی می‌شود، پایایی سازگاری درونی است. معیار سنتی برای کنترل آن، آلفای کرونباخ است که برآوردی را برای پایایی بر اساس همبستگی درونی معرف‌ها ارائه می‌دهد. اگر آلفای کرونباخ بیشتر از ۰٫۷ باشد، سازگاری درونی و تک بعدی بودن بلوک تایید می‌گردد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). علاوه بر آلفای کرونباخ، در مدل‌های مسیری PLS از پایایی مرکب نیز برای بررسی پایایی سازگاری درونی و تک بعدی بودن بلوک‌ها استفاده می‌شود. اگر میزان این شاخص از ۰٫۷ بیشتر باشد، پایایی مرکب مدل تایید می‌گردد. برای تشخیص تک بعدی بودن یک بلوک پایایی مرکب نسبت به آلفای کرونباخ شاخص مناسب‌تری است زیرا آلفای کرونباخ مبتنی بر فرض هم‌ارزی متغیرهای مشاهده شده است. یعنی فرض می‌شود که هر متغیر مشاهده شده اهمیت یکسانی نسبت به سایر متغیرهای مشاهده شده در تعریف متغیر پنهان دارد. اما پایایی مرکب این فرض را ندارد و مبتنی بر نتایج مدل (یعنی بارهای عاملی) است تا همبستگی موجود بین متغیرهای مشاهده شده در مجموع، در واقع آلفای کرونباخ تخمینی کران پایینی از پایایی ارائه می‌دهد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). نتایج مربوط به پایایی مرکب و آلفای کرونباخ در جدول ۴-۳ ارائه شده است.

۴-۳-۳- بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری

همانطور که در جدول ۴-۳ مشاهده می‌نمایید مقادیر بدست آمده برای دو شاخص آلفای کرونباخ و پایایی مرکب از ۰٫۷ بیشتر است که نشان دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است. بنابراین مدل‌های اندازه‌گیری از پایایی مطلوبی برخوردارند. این شاخص‌ها از طریق بررسی همبستگی درونی یا بارهای

عاملی بین معرف‌ها در مورد پایایی همزمان متغیرها نتیجه می‌گیرند. اما از آنجا که پایایی معرف‌ها متفاوت است، پایایی هر معرف باید به تنهایی ارزیابی شود. پژوهشگران معتقدند که یک متغیر مکنون باید بخش قابل توجهی از پراکندگی معرف را توضیح دهد (معمولا حداقل ۵۰٪). بنابراین قدرمطلق همبستگی بین یک سازه و هر کدام از متغیرهای مشاهده شده آن (یعنی قدرمطلق بارهای خروجی استاندارد شده) باید بیشتر از ۰،۷ باشد.

جدول ۴-۳- جدول مربوط به پایایی شاخص‌ها

آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	
۰,۹۶۴۱۸۶	۰,۹۶۶۲۲۶	مدیریت دانش
۰,۹۷۸۲۱۷	۰,۹۷۹۵۸۱	هوش معنوی
۰,۸۸۸۵۰۶	۰,۹۱۸۰۵۷	آوای مطیع
۰,۹۲۲۳۵۵	۰,۹۴۱۶۲۳	آوای نوع دوستانه
۰,۹۰۹۳۹۳	۰,۹۳۶۳۷۲	آوای تدافعی

۴-۳-۴- بررسی پایایی معرف‌ها

برخی از محققان نیز معتقداند که متغیرهایی که دارای بار عاملی (همبستگی بین یک سازه و هر کدام از متغیرهای مشاهده شده آن) کمتر از ۰،۴ باشند، بهتر است از مدل اندازه‌گیری حذف شوند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). بایدو معتقد است در صورتی که مقدار AVE سازه بیشتر از ۰،۵ باشد؛ اگر تعداد معرف‌ها کم باشد (سه یا چهار معرف) می‌توان معرف‌هایی که بار عاملی آن‌ها کمتر از ۰،۷ است را حفظ کرد. برخی نیز معتقدند که اگر تعداد معرف‌ها بیشتر از ۵ عدد باشد معرف‌های ضعیف را می‌توان حذف نمود (بونتیس^{۲۰۳} و همکاران، ۲۰۰۲). پایایی معرف‌ها در جدول ۴-۴ ارائه شده است. با توجه به جدول، بار عاملی تمام شاخص‌ها بیشتر از ۰،۵ است و هیچ کدام حذف نمی‌شوند.

^{۲۰۳} - Bontis

جدول ۴-۴- جدول مربوط به پابایی معرفها

	مدیریت دانش	هوش معنوی	آوای مطیع	آوای نوع دوستانه	آوای تدافعی
enteghal1	0.781207				
enteghal10	0.670230				
enteghal2	0.731492				
enteghal3	0.726317				
enteghal4	0.675079				
enteghal5	0.684737				
enteghal6	0.680310				
enteghal7	0.723129				
enteghal8	0.693987				
enteghal9	0.755152				
hosh1		0.818040			
hosh10		0.805187			
hosh11		0.811987			
hosh12		0.808416			
hosh13		0.827130			
hosh14		0.828216			
hosh15		0.821012			
hosh16		0.819373			
hosh17		0.843466			
hosh18		0.783606			
hosh19		0.809938			
hosh2		0.790465			

hosh20		0.801690			
hosh21		0.869708			
hosh22		0.837171			
hosh23		0.857364			
hosh24		0.773997			
hosh3		0.847902			
hosh4		0.801642			
hosh5		0.842385			
hosh6		0.762849			
hosh7		0.768382			
hosh8		0.819800			
hosh9		0.837234			
karbord1	0.656615				
karbord2	0.618111				
karbord3	0.755410				
karbord4	0.652126				
karbord5	0.719934				
kasb1	0.613257				
kasb2	0.553796				
kasb3	0.657926				
kasb4	0.626424				
kasb5	0.622240				
kasb6	0.616562				
khalgh1	0.728333				

khalgh2	0.699905				
khalgh3	0.683304				
khalgh4	0.668724				
khalgh5	0.664163				
khalgh6	0.700413				
moti1			0.832413		
moti2			0.815930		
moti3			0.821069		
moti4			0.841937		
moti5			0.845978		
nodostane1				0.884874	
nodostane2				0.885251	
nodostane3				0.822502	
nodostane4				0.890552	
nodostane5				0.883947	
sabt1	0.651025				
sabt2	0.612941				
sabt3	0.627471				
sabt4	0.579296				
sabt5	0.617452				
sabt6	0.591744				
sabt7	0.589337				
sabt8	0.646090				
sabt9	0.647331				

tadafo1					0.880541
tadafo2					0.892602
tadafo3					0.899002
tadafo4					0.874595

۴-۳-۵- ارزیابی روایی مدل‌های اندازه‌گیری

اولین روایی مورد بررسی برای تایید روا بودن مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا^{۲۰۴} است. روایی همگرا به این معنا است که مجموعه معرف‌ها، سازه اصلی را تعیین می‌کنند فورنل و لاکر (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا، پیشنهاد می‌کنند. حداقل AVE معادل ۰,۵ بیانگر اعتبار همگرایی کافی است به این معنی که یک متغیر مکنون می‌تواند بطور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

جدول ۴-۵- ارزیابی روایی همگرا مدل اندازه‌گیری

متغیرها	AVE
مدیریت دانش	۰,۵۴۴۳۶۹
هوش معنوی	۰,۶۶۶۷۸۶
آوای مطیع	۰,۶۹۱۴۶۹
آوای دوستانه	۰,۷۶۳۵۲۵
آوای تدافعی	۰,۷۸۶۳۰۳

با توجه به جدول ۴-۵ مقدار AVE برای متغیرهای مکنون بالاتر از ۰,۵ است بنابراین می‌توان بیان کرد که روایی همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری مطلوب است.

۴-۳-۶- بررسی روایی واگرا مدل اندازه‌گیری

دومین روایی مورد بررسی برای تایید روا و اعتبار مدل اندازه‌گیری روایی افتراقی یا واگرا بوده که یک معیار تکمیل کننده است. در مدلسازی مسیری PLS از دو معیار شامل معیار فورنل-لاکر و آزمون بارهای عرضی برای بررسی روایی واگرا استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر از آزمون بارهای عاملی عرضی که روایی را در سطح معرف بررسی می‌کند استفاده می‌گردد. در این آزمون بررسی می‌شود که بار عاملی هر معرف انعکاسی برای هر سازه بیشتر از بار عاملی آن برای سایر سازه‌ها باشد. به عبارت دیگر این آزمون بررسی می‌کند که معرف هر سازه همبستگی بالاتری به خود سازه نسبت به سایر سازه‌ها داشته باشد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). نتایج مربوط به بارهای عاملی عرضی در جدول ۴-۶ ارائه شده است. همان طور که مشاهده می‌شود بار هر معرف انعکاسی برای هر سازه بیشتر از بار آن معرف برای سایر سازه‌ها است. بنابراین روایی افتراقی یا واگرای مدل تایید می‌گردد.

جدول ۴-۶- روایی واگرای معرف‌ها

	مدیریت دانش	هوش معنوی	آوای مطیع	آوای نوع دوستانه	آوای تدافعی
enteghal1	0.781207	0.602078	-0.326315	0.560638	-0.488230
enteghal10	0.670230	0.510169	-0.275253	0.504757	-0.446588
enteghal2	0.731492	0.563169	-0.282458	0.553124	-0.474089
enteghal3	0.726317	0.587460	-0.309895	0.588237	-0.480382
enteghal4	0.675079	0.581988	-0.317784	0.514385	-0.460761
enteghal5	0.684737	0.563040	-0.322858	0.549330	-0.434917
enteghal6	0.680310	0.512447	-0.208881	0.538004	-0.332619
enteghal7	0.723129	0.564398	-0.361038	0.492108	-0.464136
enteghal8	0.693987	0.599544	-0.284082	0.579437	-0.421576
enteghal9	0.755152	0.585349	-0.312826	0.562209	-0.456189
hosh1	0.587905	0.818040	-0.324149	0.648703	-0.464685

hosh10	0.527748	0.805187	-0.343530	0.531228	-0.447625
hosh11	0.642475	0.811987	-0.415538	0.599214	-0.558421
hosh12	0.580453	0.808416	-0.270261	0.610392	-0.459262
hosh13	0.589179	0.827130	-0.373530	0.615444	-0.476572
hosh14	0.540690	0.828216	-0.357842	0.561905	-0.481491
hosh15	0.627883	0.821012	-0.371599	0.596069	-0.499786
hosh16	0.590452	0.819373	-0.317164	0.645637	-0.436653
hosh17	0.551704	0.843466	-0.371681	0.614994	-0.523288
hosh18	0.477018	0.783606	-0.320407	0.504742	-0.474661
hosh19	0.634207	0.809938	-0.353907	0.604265	-0.538300
hosh2	0.526072	0.790465	-0.348126	0.560169	-0.503780
hosh20	0.500863	0.801690	-0.393128	0.520343	-0.476354
hosh21	0.587921	0.869708	-0.359424	0.605857	-0.495132
hosh22	0.515683	0.837171	-0.310042	0.562344	-0.473051
hosh23	0.661903	0.857364	-0.398608	0.648286	-0.565822
hosh24	0.532705	0.773997	-0.328738	0.558496	-0.429812
hosh3	0.604033	0.847902	-0.381596	0.613381	-0.461309
hosh4	0.582129	0.801642	-0.325148	0.599644	-0.441695
hosh5	0.587485	0.842385	-0.334143	0.556843	-0.458687
hosh6	0.517066	0.762849	-0.286401	0.514787	-0.395989
hosh7	0.587249	0.768382	-0.356128	0.542520	-0.516747
hosh8	0.543571	0.819800	-0.322827	0.579672	-0.463999
hosh9	0.611625	0.837234	-0.355694	0.603695	-0.480875
karbord1	0.656615	0.458089	-0.219592	0.434115	-0.318768
karbord2	0.618111	0.451987	-0.210660	0.404434	-0.310778

karbord3	0.755410	0.528081	-0.188906	0.501170	-0.341789
karbord4	0.652126	0.390689	-0.222385	0.378585	-0.275651
karbord5	0.719934	0.536450	-0.253239	0.489136	-0.354882
kasb1	0.613257	0.364198	-0.087145	0.345512	-0.232660
kasb2	0.553796	0.263876	-0.049804	0.237680	-0.088103
kasb3	0.657926	0.441023	-0.211773	0.453602	-0.292911
kasb4	0.626424	0.386801	-0.169169	0.351053	-0.232595
kasb5	0.622240	0.385297	-0.178511	0.336956	-0.282754
kasb6	0.616562	0.327959	-0.118494	0.341476	-0.200127
khalgh1	0.728333	0.494241	-0.209009	0.449139	-0.296831
khalgh2	0.699905	0.501267	-0.242547	0.515835	-0.370926
khalgh3	0.683304	0.502303	-0.210317	0.489969	-0.312563
khalgh4	0.668724	0.428361	-0.233717	0.439337	-0.313769
khalgh5	0.664163	0.418372	-0.210417	0.424528	-0.215551
khalgh6	0.700413	0.428713	-0.220491	0.430283	-0.294525
moti1	-0.287304	-0.408221	0.832413	-0.365283	0.440029
moti2	-0.293885	-0.326995	0.815930	-0.258861	0.358599
moti3	-0.294086	-0.337577	0.821069	-0.250487	0.365200
moti4	-0.247091	-0.357150	0.841937	-0.259424	0.340268
moti5	-0.278469	-0.333479	0.845978	-0.222011	0.381145
nodostane1	0.571107	0.564408	-0.239544	0.884874	-0.407734
nodostane2	0.633486	0.674928	-0.305907	0.885251	-0.450448
nodostane3	0.580562	0.600340	-0.265288	0.822502	-0.524452
nodostane4	0.619887	0.647145	-0.298114	0.890552	-0.507234
nodostane5	0.568679	0.633954	-0.324507	0.883947	-0.475948

sabt1	0.651025	0.399967	-0.180589	0.350517	-0.360387
sabt2	0.612941	0.360621	-0.139596	0.381400	-0.238245
sabt3	0.627471	0.432342	-0.204842	0.429247	-0.364024
sabt4	0.579296	0.364720	-0.157646	0.353448	-0.246264
sabt5	0.617452	0.367953	-0.209416	0.400060	-0.307195
sabt6	0.591744	0.359861	-0.118647	0.369270	-0.287616
sabt7	0.589337	0.348471	-0.130956	0.380463	-0.289034
sabt8	0.646090	0.415823	-0.180758	0.406796	-0.357618
sabt9	0.647331	0.384838	-0.176619	0.430844	-0.336511
tadafo1	-0.449647	-0.527892	0.412249	-0.478886	0.880541
tadafo2	-0.462511	-0.495377	0.434797	-0.454086	0.892602
tadafo3	-0.490040	-0.545877	0.428886	-0.496729	0.899002
tadafo4	-0.432545	-0.521818	0.337963	-0.491956	0.874595

۴-۳-۷- ارزیابی مدل ساختاری

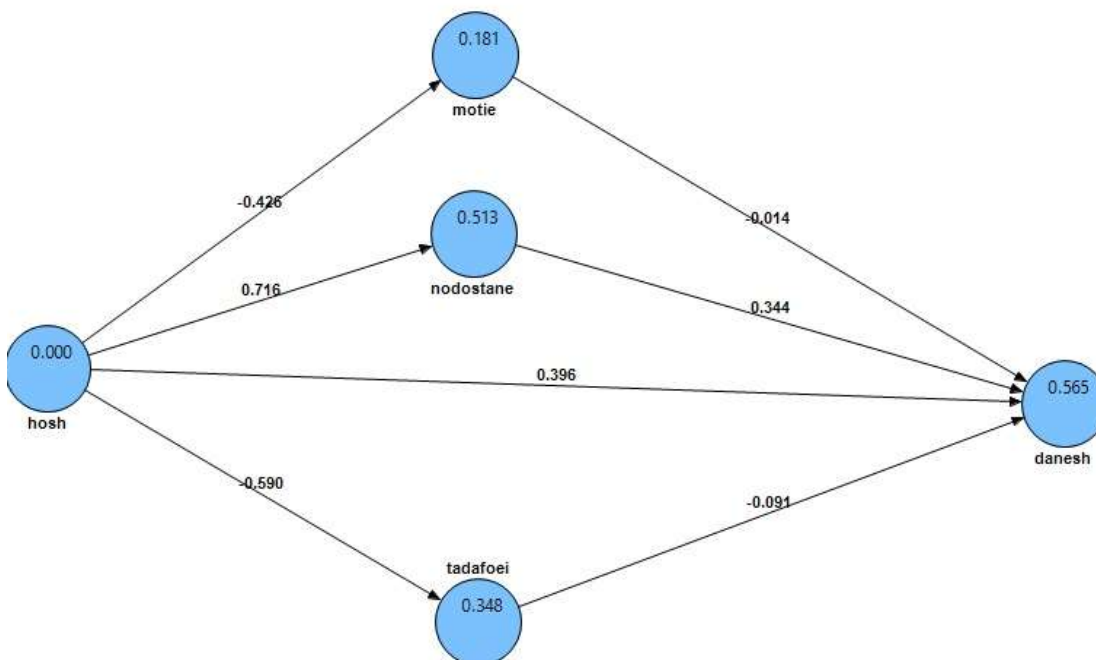
پس از آزمون مدل اندازه‌گیری تحقیق، مدل درونی یا همان مدل ساختاری تحقیق ارزیابی می‌گردد. با استفاده از مدل ساختاری می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. از معیارهای آماره t ، ضریب تعیین و ضریب مسیر برای ارزیابی مدل استفاده می‌شود.

۴-۳-۷-۱- ضریب مسیر

اعدادی که بر روی مسیر سازه‌ها با یکدیگر نشان داده شده است، ضریب مسیر نامیده می‌شود. این اعداد بیانگر بتای استاندارد شده در رگرسیون یا ضریب همبستگی دو سازه است و برای بررسی میزان تأثیر مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگر ارائه می‌شود. مدل مفهومی آزمون شده در حالت استاندارد یا الگوریتم PLS و ضریب مسیرها در شکل ۴-۱ ارائه شده است.

۴-۳-۷-۲- ضریب تعیین

اعداد داخل هر دایره نشان دهنده ضریب تعیین R^2 سازه اصلی است و مقدار آن همیشه بین صفر و یک تغییر می‌کند. هرچه ضریب تعیین بزرگتر باشد نشان می‌دهد که خط رگرسیون بهتر توانسته تغییرات متغیر وابسته را به متغیر مستقل نسبت دهد. اگر ساختارهای یک مدل مسیری داخلی معین، یک متغیر مکنون درون را با تعداد معدودی (یک یا دو) متغیرهای مکنون برون را شرح دهد، R^2 متوسط قابل پذیرش است. اما اگر متغیر مکنون درون را متکی به چند متغیر مکنون برون باشد مقدار R^2 حداقل باید در سطح قابل توجه قرار داشته باشد (به این معنا که از ۰٫۶۷ بیشتر باشد) در غیر این صورت در مورد زیربنای تئوریک مدل شبهاتی مطرح می‌شود و نشان می‌دهد که مدل در شرح متغیرهای مکنون درون ناتوان است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). مقدار R^2 برای متغیرهای مکنون مدل در جدول ۴-۷ ارائه شده است. همانطور که مشاهده می‌شود برای متغیرهای مکنون برون یا مستقل مقدار R^2 ارائه نمی‌شود.



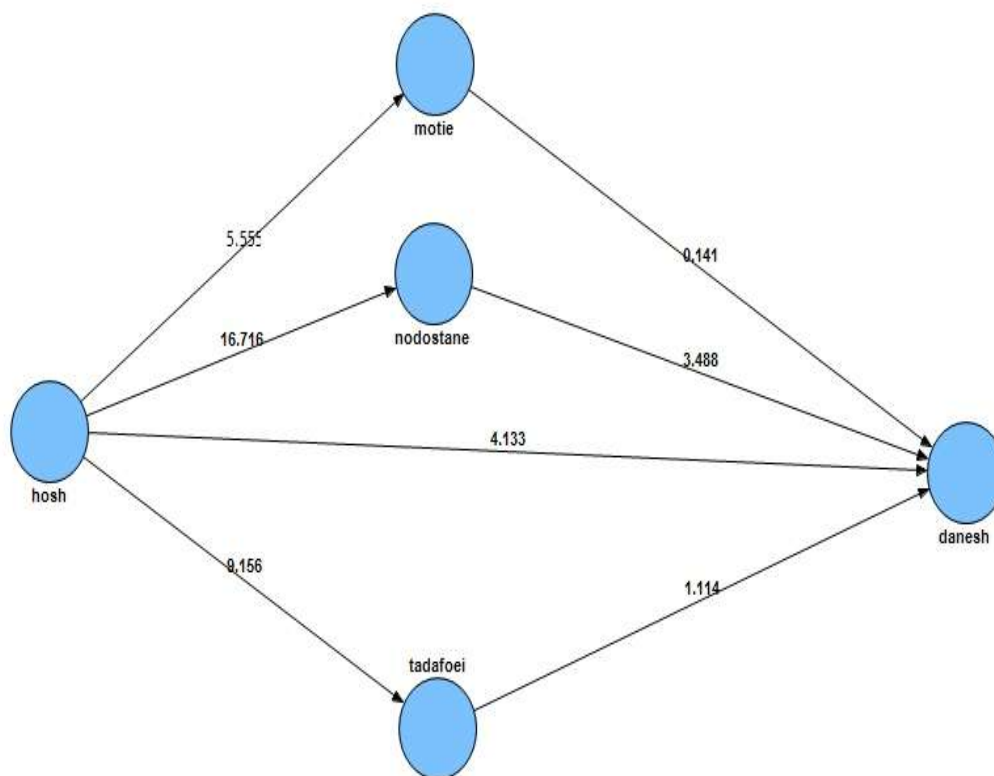
شکل ۴-۱- مدل تحقیق در حالت استاندارد

جدول ۴-۷- جدول مربوط به R^2 متغیرهای تحقیق

	R Square
مدیریت دانش	۰,۵۶۴۸۸۲
هوش معنوی	
آوای مطیع	۰,۱۸۱۴۲۴
آوای نوع دوستانه	۰,۵۱۳۲۲۰
آوای تدافعی	۰,۳۴۸۰۵۷

۴-۳-۷-۳- آماره t

برای آزمون معناداری فرضیه‌ها آزمون بوت استراپ (BS) به کار گرفته شده و از شاخص جزئی مقدار آماره t استفاده می‌شود. مقادیر t برای مدل تحقیق در شکل ۴-۲ ارائه شده است. با توجه به شکل و میزان ضرایب معناداری، از آنجا که برای رد یا تایید فرضیه‌ها مقدار t باید بیشتر از $1/96$ یا کمتر از $-1/96$ باشد، مقدار پارامتر بین دو دامنه در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین مقادیر بین این دو مقدار حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۹۵ درصد دارد. در شکل ۴-۲ این مقادیر قابل مشاهده می‌باشد.



شکل ۴-۲- مدل تحقیق در حالت معناداری

۴-۴- آزمون فرضیات

نتایج مربوط به فرضیه‌های تحقیق در جدول ۴-۸ ارائه شده است.

جدول ۴-۸- نتایج فرضیات تحقیق

فرضیات	ضریب مسیر (β)	آماره t	نتیجه فرضیه
هوش معنوی بر آوای مطیع در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.	-۰,۴۲۶	۵,۵۵۵	اثر معکوس
هوش معنوی بر آوای تدافعی در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معنا داری دارد.	-۰,۵۹۰	۹,۱۴۶	اثر معکوس
هوش معنوی بر آوای نوع دوستانه در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معنا داری دارد.	۰,۷۱۶	۱۶,۷۱۶	تایید
هوش معنوی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معنا داری دارد.	۰,۳۹۶	۴,۱۳۳	تایید

رد	۰,۱۴۱	-۰,۰۱۴	آوای مطیع بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
رد	۱,۱۱۴	-۰,۰۹۱	آوای تدافعی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.
تایید	۳,۴۸۸	۰,۳۴۴	آوای نوع دوستانه بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۴-۵- برازش کلی مدل

از شاخص GOF می‌توان برای ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری و مدل معادلات ساختاری در تحلیل‌های PLS استفاده کرد. این شاخص خود به دو قسمت شاخص اشتراک و شاخص افزونگی تقسیم می‌شود. مثبت بودن به ترتیب نشان دهنده کیفیت مطلوب مدل اندازه‌گیری و کیفیت مطلوب مدل معادلات ساختاری است. مثبت بودن شاخص نیکویی برازش GOF برازش کلی مدل را نشان می‌دهد. این شاخص به صورت میانگین R^2 و متوسط مقادیر اشتراکی از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد. از آنجایی که این مقدار به دو شاخص مذکور وابسته است، حدود این شاخص بین صفر و یک بوده و وتزلس^{۲۰۵} و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ را به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نمودند. جدول ۴-۹ شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد. حصول مقدار ۰,۵۲۶۷۳۵ برای GOF، برازش بسیار مناسب مدل را تأیید می‌کند.

$$GOF = \sqrt{\overline{Communality} \times \overline{R^2}} \quad (1-4)$$

$$\overline{Communality} = \text{میانگین مقادیر اشتراکی}$$

$$\overline{R^2} = \text{میانگین } R^2$$

جدول ۹-۴- شاخص‌های برازش مدل

GOF	R^2	مقادیر اشتراکی (COMMUNALITY)	شاخص‌ها
۰,۵۲۶۷۳۵	۰,۵۶۴۸۸۲	۰,۵۴۳۶۹	مدیریت دانش
	--	۰,۶۶۶۷۸۶	هوش معنوی
	۰,۱۸۱۴۲۴	۰,۶۹۱۴۶۹	آوای مطیع
	۰,۵۱۳۲۲۰	۰,۷۶۳۵۲۵	آوای نوع دوستانع
	۰,۳۴۸۰۵۷	۰,۷۸۶۳۰۳	آوای تدافعی

فصل پنجم:

بحث و نتیجه گیری

پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها و بیان یافته‌ها در فصل چهارم و بحث پیرامون این یافته‌ها و نتیجه‌گیری از آن‌ها پرداخته می‌شود. در این فصل پس از یک مرور کلی به بحث پیرامون فرضیه‌های تحقیق همچنین نتیجه‌گیری از آن‌ها پرداخته شده است. در ادامه فصل نیز پیشنهادات و محدودیت‌های تحقیق بیان گردیده است.

۵-۱- مرور کلی

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش با نقش میانجی رفتارهای آوایی در اداره کل استان کهگیلویه و بویراحمد، می‌باشد. در فصل اول اهمیت و ضرورت تحقیق و همچنین فرضیات تحقیق بیان شد. در فصل دوم ادبیات موضوع و مفاهیم اصلی متغیرها و همچنین جدیدترین نظریه‌ها پیرامون آن‌ها مطرح شد در ادامه برای آزمون فرضیات از سه پرسشنامه استاندارد که در مجموع ۷۴ سوال داشت، استفاده شد، تا در فصل چهارم، این سوالات به منظور تجزیه و تحلیلی مورد استفاده قرار بگیرند. این کار با استفاده از نرم افزارهای SPSS و PLS بر روی ۲۳۷ پرسشنامه کامل و بی‌عیب صورت پذیرفت. نتایج این تجزیه و تحلیل در فصل پنجم، مورد بحث و بررسی قرار گرفته تا در نهایت با نتیجه‌گیری از مباحث، زمینه بیان پیشنهادات ایجاد گردد.

۵-۲- بحث و نتیجه‌گیری

در این بخش ابتدا نتایج حاصل از سوالات عمومی و در ادامه نتایج حاصل از آزمون فرضیات ارائه شده و با ادبیات موجود در این زمینه مقایسه شده است.

۵-۲-۱- نتایج مرتبط با سوالات عمومی

این سوالات مربوط به ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان می‌باشد که در فصل چهارم در قالب آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت شناختی مورد بررسی قرار گرفت. این نتایج نشان می‌دهد که بخش عمده این سازمان به لحاظ جنسیت مرد می‌باشد. در واقع ۸۱٫۹ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۱۸٫۱ از آن‌ها زن

هستند. از نظر مدرک تحصیلی بیشترین آمارها مربوط به لیسانس با ۴۶ درصد و فوق لیسانس ۳۲,۱ درصد می‌باشد. دکترا با ۱,۳ درصد نیز کمترین تعداد را به خود اختصاص داده است. از لحاظ سن، بیشترین درصد آمار در بازه ۴۰ تا ۵۰ و کمترین آمار در بازه زیر ۳۰ سال قرار دارند. در بررسی سابقه خدمت نیز نتایج حاکی از این بود که ۲۷,۴ درصد بین ۲۰ تا ۲۵ سال و ۲۶,۶ درصد بیش از ۳۰ سال سابقه خدمت دارند. ۸ درصد نیز کمتر از ۵ سال سابقه خدمت دارند.

۵-۲-۲- تحلیل و تفسیر علمی فرضیه‌های تحقیق و مقایسه با تحقیقات قبلی

در این بخش با استفاده از نتایج مربوط به تحلیل نرم‌افزاری داده‌های مربوط به روابط بین متغیرها، نتایج تحقیقات مربوط به هر یک از فرضیه‌ها با ادبیات موجود در این زمینه مقایسه و نتایج مطرح در هر مورد تحلیل گردد.

فرضیه‌های اول، دوم و سوم:

۱- هوش معنوی بر آوای مطیع تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۲- هوش معنوی بر آوای تدافعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۳- هوش معنوی بر آوای نوع‌دوستانه تاثیر مثبت و معناداری دارد.

در بررسی تاثیر هوش معنوی بر مؤلفه‌های رفتارهای آوایی در اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد که در قالب سه فرضیه بیان شده بود، مشخص گردید که هوش معنوی بر آوای مطیع اثر معکوس و معنادار دارد. هوش معنوی بر آوای تدافعی نیز اثر معکوس و معنادار دارد. همچنین هوش معنوی بر آوای نوع‌دوستانه اثر مثبت و معنادار دارد. بنابراین، نتایج فرضیه سوم با مقاله فروتن‌نژاد و آقابابایی (۱۳۹۴) تقریباً در مفاهیم هم‌سو می‌باشند. همچنین، نتیجه فرضیه سوم با نتایج تحقیق احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۲) در مفاهیم هم‌سو می‌باشد. اثر معکوس دو فرضیه اول و همچنین تایید تاثیر مثبت فرضیه سوم به این معنی است که هوش معنوی بالاتر در افراد، زمینه افزایش رفتار آوایی نوع‌دوستانه را در سازمان افزایش داده و در جهت معکوس نیز می‌تواند مؤلفه‌های آوای مطیع و آوای تدافعی را در سازمان کم‌رنگ‌تر کند. در واقع هوش معنوی بالا، منجر به ابراز دیدگاه‌ها و ایده‌ها توسط

اعضای سازمان می‌شود. هوش معنوی به اعضای سازمان دیدی غایی و کمال‌گرایانه می‌دهد، و رغبت افراد را برای رفتارهای آوایی خودخواهانه کاهش داده و در جهت بروز رفتارهای آوایی دگرخواهانه تقویت می‌کند. نتایج فرضیه‌ها این حقیقت را بیان می‌کند که وجود هوش معنوی، مسولیت‌پذیری و انسانیت را تقویت می‌کند. این تقویت به خودی خود کارکنان را در جهت ابراز عقاید و نظرات خود، به شیوه‌ای شفاف و کارآمد و در جهت منفعت‌رسانی به سازمان و سایر اعضا تشویق می‌کند. تأیید فرضیه سوم بیان می‌کند که هوش معنوی بالا، اعتماد به نفس فرد را در به چالش کشیدن ضعف‌ها و کاستی‌هایی که می‌تواند به واسطه ابراز عقاید خود برطرف کند، افزایش می‌دهد. در جهت عکس و بر اساس فرضیه دوم، افرادی که هوش معنوی پایینی دارند رفتارهای خود محافظتی را اولویت قرار می‌دهند. به این معنی که آوای این افراد بر اساس ترس از عواقب کارها بیان می‌شود. همچنین با در نظر گرفتن فرضیه اول، این واقعیت نمایان می‌شود که هوش معنوی پایین منجر به عقایدی می‌شود که فرد، شرایط فعلی را بدون در نظر گرفتن نیاز به تغییرات، تأیید می‌کند. به این معنی که آوای این نوع افراد جنبه موافقت‌گونه و رضایت‌مندی از وضع موجود را در خود دارد.

فرضیه چهارم:

۴- هوش معنوی بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد.

در بررسی تأثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد، مشخص گردید هوش معنوی بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین این فرضیه تأیید می‌گردد. نتایج حاصل از تأیید این فرضیه با مقاله صریحی و تیمور نژاد (۱۳۹۰) هم‌سو می‌باشد. در این مقاله هوش معنوی به عنوان متغیری موثر بر اثر بخشی مدیریت دانش معرفی می‌شود. همچنین نتایج با مقاله ریچبرگ و سید (۲۰۱۳) در مفاهیم هم‌سو می‌باشد. آنها اعتقاد دارند که اخلاق می‌تواند از اهداف و مسیر اصلی دانش در سازمان محافظت کند و از انحرافات آن جلوگیری کند. در واقع آنها معتقدند اخلاق از درگیری‌ها بر سر مالکیت دانش بین سازمان و کارمند و از هدر رفت دانش جلوگیری می‌کند. چنین نتایج مقاله رحمان و همکاران (۲۰۱۵) نیز در جهت نتایج حاصل از تأیید

فرضیه می‌باشد که بر تأثیر مثبت هوش معنوی بر به اشتراک‌گذاری دانش تأکید دارد. تأیید این فرضیه به این معناست که هوش معنوی در بروز رفتارهای دانشی در سازمان، مانند به اشتراک‌گذاری، خلق دانش و.. مؤثر می‌باشد. هوش معنوی در واقع اولویت رفتاری افراد را، اخلاق و رفتارهای غیر مادی تلقی می‌کند. هوش معنوی بالا، موجب می‌شود افراد در سازمان، خود را با نیت یادگیری دیگر اعضا، بازگو کنند، و هر چیزی را که به عنوان یک دانش در وجود خود دارند را در اختیار دیگر اعضای سازمان قرار دهند. هوش معنوی به دلیل اینکه به همه چیز نگاهی مفهومی دارد و با استراتژی شناخت، رفتار افراد را تنظیم می‌کند، فرصت مناسبی را برای خلق دانش فراهم می‌کند. در واقع خلق دانش نیازمند اندیشه‌ای پرسش‌گر و جستجوگر می‌باشد.

دانش جزئی از افراد است و از طرفی هوش معنوی یک نگاه خودشناسی در مفاهیم خود دارد، بنابراین، وجود افراد با هوش معنوی بالا در سازمان، دانش را در کالبد وجودی افراد شناسایی کرده و در یک جهت کاربردی، توسط اعضای سازمان نشر می‌دهد. دانش با وجود به هم ریختگی، در جستجوی نوعی انسجام است. هوش معنوی نیز به دنبال درک ارتباطات و همه واقعیت‌های درون آن می‌باشد. از این رو، هوش معنوی بالا می‌تواند روند انسجام دانش را تسریع کند. با توجه به اثبات فرضیه، این واقعیت نمایان می‌شود که چرخه مدیریت دانش نیازمند یک نگاه معنوی و اخلاقی برای مدیریت این سیستم، می‌باشد. همان‌گونه که بیان شد، دانش ورای هر نوع ساختاری یک پدیده اجتماعی است. به این معنا که انسان مهم‌ترین عامل شکل‌گیری و انتقال آن است. با توجه به این واقعیت و اثبات فرضیه، وجود هوش معنوی بالا در کارکنان سازمان می‌تواند تا حدودی کیفیت چرخه دانش را ارتقاء بخشیده و از آن محافظت کند. خلق دانش نیازمند یک خودآگاهی سطح بالا است، به این معنا که برای سازندگی نیازی فراتر از داشتن اندیشه‌های فنی است. هوش معنوی این خصیصه را در فرد گسترش می‌دهد تا به دنبال آن فرد دست به خلق و سازندگی در یک سطح معنادار بزند. هوش معنوی از ارتباطات و تجزیه و تحلیل دانش، تصویر چند بعدی به انسان خواهد داد، که زمینه خلق دانشی جدیدتر و هدمندتر را می‌دهد. به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها نوعی رفتار روزمره در یک سازمان می‌باشد، که اگر این روزمرگی در یک بافت

هدفمند و از روی جستجوی معنا و مفهوم شکل بگیرد، دانشی مرغوب‌تر و هدفمندتر انتقال می‌یابد. این رویه در زمینه خلق دانش و دیگر مؤلفه‌های مدیریت دانش نیز می‌تواند صدق کند.

فرضیه‌های پنجم، ششم و هفتم:

۵- آوای مطیع بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۶- آوای تدافعی بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۷- آوای نوع‌دوستانه بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد.

در بررسی تاثیر رفتارهای آوایی بر مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد که در قالب سه فرضیه بیان شده بود، مشخص گردید که آوای مطیع هیچگونه تاثیر مثبت یا معکوس و معناداری بر مدیریت دانش ندارد. و با این توضیحات فرضیه پنجم رد شد. آوای تدافعی نیز هیچگونه تاثیر مثبت یا معکوس و معناداری بر مدیریت دانش ندارد و این فرضیه نیز رد شد. آوای نوع‌دوستانه بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری داشته که موجب شد تا این فرضیه تأیید شود. نتایج فرضیه هفتم با مقاله ربانی (۱۳۹۵) در مفاهیم همسویی دارد.

با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل و رد فرضیه پنجم و ششم، مدیریت دانش تحت تاثیر آوای مطیع و آوای تدافعی قرار ندارد. دلیل رد فرضیه پنجم را شاید می‌توان با این توضیحات بیان کرد که آوای مطیع، درواقع صحبت کردن تحت تاثیر دیگران است. و این صحبت کردن به سایر افراد در سازمان مرتبط می‌شود. یعنی زمانی که سایر همکاران اندیشه دانشی مثبت و توانمند داشته باشد، رفتار آوای مطیع به نظر می‌تواند کمی مثبت تلقی شود، به این دلیل که فرد با اندیشه مثبت دیگران هم‌آوایی می‌کند. عکس این قضیه نیز وجود دارد. بنابراین، به نظر می‌رسد آوای مطیع به تنهایی نمی‌تواند رابطه معناداری با مدیریت دانش داشته باشد و بالا یا پایین بودن سطح رفتار آوایی مطیع نمی‌تواند تاثیر معناداری در بالا و پایین بودن سطح مدیریت دانش داشته باشد.

رد فرضیه ششم نیز می‌تواند دلایل مشخصی داشته باشد. در واقع، آوای تدافعی، سرکوب کردن بیان ایده‌ها، عقیده و پیشنهادها، برگرفته از ترس فرد در تنزل جایگاه سازمانی و تبعاتی که ممکن است پس

از بیان و صحبت کردن گریبان فرد را بگیرد، تعریف می‌شود. از طرفی، آوای تدافعی به معنی وجود یا عدم وجود ایده و پیشنهاد مثبت در فرد نیست. در واقع، جنبه دیگر انسان جدای از بیان و صحبت، رفتار عملی فرد می‌باشد. که این رفتار عملی می‌تواند با گذشت زمان تحت تأثیر ایده‌های نهفته فرد قرار بگیرد. یعنی می‌توان تحلیل کرد که یک فرد ممکن است رفتار آوایی تدافعی سطح بالا داشته باشد، ولی عملکرد فرد در جریان رفتار اداری به چرخه مدیریت دانش سودرسانی کند. این تناقض موجب شده است که رفتار آوایی تدافعی نتواند تأثیر معناداری بر روی مدیریت دانش داشته باشد.

از سوی دیگر و با توجه با تأیید فرضیه هفتم، رفتار آوایی نوع‌دوستانه مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مدیریت دانش نیازمند بیان دیدگاه‌ها بدون در نظر گرفتن هر گونه شرایط خاصی است. به این معنی که همواره نیازمند منابع جدید برای اصلاح و تقویت سیستم خود است. رفتار آوایی نوع‌دوستانه با توجه به ساختاری که دارد، فرد را در شرایطی قرار می‌دهد که بدون در نظر گرفتن عواقب، نظرات و ایده‌های خود را به شکل صریح بیان کند. با توجه به تأیید این فرضیه نیاز چرخه مدیریت دانش به رفتارهای دگرخواهانه، قابل درک می‌باشد. رفتار آوایی نوع‌دوستانه در سازمان موجب می‌شود نظرات و عقیده‌های جدید در سازمان نشر پیدا کرده و زمینه انتقال دانش را فراهم کنند. در هم آمیخته شدن این ایده‌ها شرایط را برای خلق دانش فراهم می‌آورد. منبع تغذیه یک سیستم مدیریت دانش، دانشی است که در یک محیط آزاد، و بر اساس توانایی همه اعضای سازمان شکل گرفته باشد. وجود رفتار آوایی نوع‌دوستانه، دانش را در تاریک‌ترین نقاط سازمان به درون سیستم تزریق می‌کند. به این دلیل که آوای نوع‌دوستانه بر اساس نوعی باور و هم‌راستا با رفتار شهروندی شکل گرفته است. بنابراین، وجود رفتار آوایی نوع‌دوستانه می‌تواند سیستم مدیریت دانش را پربارتر و مقاوم‌تر در برابر پیچیدگی‌های دنیای امروز ترسیم کند.

۵-۳- پیشنهادات

۵-۳-۱- پیشنهادات کاربردی

با توجه به نتایج بدست آمده در تحقیق حاضر، پیشنهادات تحقیق به شرح زیر می‌باشند:

فرضیه چهارم: تاثیر هوش معنوی بر مدیریت دانش

برای افزایش هوش معنوی در سازمان می‌توان با تقویت هیجانانگیز و رفتارهای اخلاقی در افراد، آن را گسترش داد. این موضوع در چارچوب دین یا مذهب خاصی نیست. در واقع هوش معنوی بیشتر از اینکه وابسته به رسوم و آیین‌ها باشد، در چارچوب یک هوش اخلاقی عمل می‌کند.

دین اسلام همواره در خود، آموزه‌های اخلاقی اصیل و قابل اتکایی دارد که می‌توان با گسترش آن، به تقویت فضای معنوی و تفکر معنوی در سازمان‌ها دست یافت. نکته قابل تأمل دیگر این است که هوش معنوی جنبه ذهنی بیشتری نسبت به سایر جنبه‌ها دارد. به این معنی که برای گسترش هوش معنوی نیاز به تغییر رفتار اعضای سازمان نیست. برای این کار باید بر روی یک برنامه بلندمدت برای تأثیرگذاری روی نگرش افراد تکیه کرد. مشکل بسیاری از سازمان‌ها نیز در این زمینه می‌باشد که فراموش می‌کنند برای اصلاح رفتار، باید اندیشه و نگرش افراد اصلاح شود. همچنین، گسترش شاخصی همچون اعتماد، می‌تواند فضای تقویت هوش معنوی را در سازمان را فراهم کند. افزایش هوش معنوی در سازمان می‌تواند به گسترش عقاید و اندیشه‌هایی کمک کند که زمینه به اشتراک‌گذاری و خلق دانش را در سازمان افزایش دهد. از این رو، سازمان‌هایی که خواستار تقویت چرخه مدیریت دانش در سازمان هستند باید زمینه تقویت هوش معنوی در سازمان را فراهم کنند. از این رو، در اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد باید برای تقویت چرخه مدیریت دانش، به جای تأکید بیش از حد بر موارد فنی، به مسائل اخلاقی و معنوی توجه بیشتری شود.

فرضیه‌های اول، دوم و سوم: تأثیر هوش معنوی بر آوای مطیع، آوای تدافعی و آوای نوع‌دوستانه

بر اساس نتایج بدست آمده، افزایش هوش معنوی در سازمان می‌تواند محیطی را ایجاد کند که کارکنان بدون در نظر گرفتن شرایط، بر بیان ایده‌ها و تفکراتشان با فشاری کنند. سازمان‌ها باید با افزایش هوش معنوی در سازمان زمینه ترس و بی میلی به صحبت کردن را در کارکنان به کمترین حد خود برسانند. همچنین سازمان می‌تواند با تقویت هوش معنوی، کارکنانی را که در بیان عقایدشان، تحت تأثیر دیگر افراد و گروه‌ها قرار دارند، از فضای موافقت گونه نسبت به هر شرایطی، دور کنند. همچنین، ترس از شکست باعث می‌شود که انسان احساس خودکارآمدی خود را از دست داده و همواره صحبت خود را در جهت موافق گروه مطرح می‌کند. ولی هوش معنوی باعث می‌شود که فرد نه تنها از شکست هراسی نداشته باشد، بلکه در آن به جستجوی معنا و مفهوم بپردازد. نگاه معنوی به دلیل اینکه ساختاری معناگرا دارد، در بدترین شرایط از انسان چهره‌ای مصمم نشان می‌دهد و هرگز، احساس تسلیم در برابر عقاید دیگران را به فرد نمی‌دهد. از همین رو با وجود و تقویت هوش معنوی، می‌توان انتظار داشت که سطح رفتارهای آوای مطیع و تدافعی کاهش پیدا کند.

فرضیه هفتم: تأثیر رفتار آوای نوع‌دوستانه بر مدیریت دانش

همچنین، برای اینکه کارکنان صحبت‌هایشان را در جهت منافع سازمان و با نیت اصلاح و تغییرات مثبت بیان کنند، وجود فضای عاری از هرگونه ترس و دلواپسی برای کارکنان ضروری است. سازمان‌ها برای اینکه بتوانند محیطی مملو از داده‌ها و اطلاعات جدید داشته باشند، باید امکان ابراز عقیده‌ها، انتقادات و ایده‌ها را برای کارکنان فراهم کنند. این کار می‌تواند با مطمئن کردن کارکنان از اینکه انتقادات و ابراز عقایدشان در جایگاه سازمانی آنها تنزل ایجاد نخواهد کرد، صورت بپذیرد. سازمان حتی می‌تواند کارکنان را تشویق کند که در صورت بیان ایده‌های مناسب از آنها حمایت خواهد شد. تأکید بر پذیرش وضعیت موجود از جانب سازمان باعث می‌شود که کارکنان انگیزه خود برای بیان کمی‌ها و کاستی‌ها و ارائه راه‌کارها را از دست دهند، و کمتر دست به رفتار آوای نوع‌دوستانه بزنند. افرادی که در سازمان آوای نوع‌دوستانه دارند، همیشه با پیشنهادها و انتقادهای سازنده به سراغ جلسات و تجمعات کاری می‌روند. این افراد مشکلات را با زبان داده و اطلاعات مطرح می‌کنند تا در جهت به کارگیری در سیستم دانش،

استفاده شود. سازمان‌ها باید بپذیرند که توان دانشی یک محیط کاری، وابسته به عقاید تک تک اعضای سازمان می‌باشد که اهمیت دادن مدیران این سازمان به فراهم کردن محیطی برای شنیدن صحبت‌های همه اعضا، می‌تواند این توان دانشی را افزایش دهد.

۵-۳-۲- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

از این جهت که معنویت به معنی دین و مذهب نیست، این تحقیق را می‌توان در یک سازمان مذهبی و با در نظر گرفتن شاخص‌های اسلامی برای هوش معنوی انجام داد، و با تحقیق حاضر مقایسه کرد، تا الگو پذیری دین و معنویت نسبت به هم آشکار شود می‌توان به بررسی تأثیر هوش معنوی کارکنان بر مدیریت دانش با تبیین نقش رفتارهای آوایی پرداخت. این کار را در نرم‌افزار PLS با استفاده از آزمون سوبل می‌توان انجام داد. در این تحقیق رفتارهای آوایی به عنوان نقش میانجی در نظر گرفته شد که می‌توان متغیرهای دیگری مثل هویت سازمانی، رفتار شهروندی، خودسانسوری در سازمان را به جای آن مورد بررسی قرار داد.

۵-۴- محدودیت‌های تحقیق

در اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد به دلیل وجود حجم زیاد کاری، روند اخذ مجوز بسیار طولانی شد که مسیر انجام پژوهش را طولانی کرد. کارکنان برای وقت دادن جهت پر کردن پرسشنامه بسیار مقاومت می‌کردند و با بیان دلیل، که عمده دلایل آنها نبود وقت بود از پر کردن پرسشنامه سر باز می‌زدند. البته برخی از آنها هم با این فکر که ممکن است اطلاعات این پرسشنامه عمومی باشد و در وضعیت کاری آنها تأثیر گذار باشد، پرسشنامه را تحویل نمی‌گرفتند. همچنین اداره کل آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد به دلیل تعداد زیاد منابع انسانی، مجبور به احداث واحدهایی خارج از سازمان برای تأمین نیاز فیزیکی کارمندان شده است که این رویه برای جابجایی بین این واحدها را برای پر کردن پرسشنامه کمی دشوار می‌کرد.

منابع و مأخذ

ابراهیمی کوه‌بنایی ش، دستجردی و و غنی فر م. (۱۳۹۰) پایان نامه کارشناسی ارشد. "رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رضایت از زندگی در دانش‌آموزان دختر دبیرستانی بیرجند"، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائنات.

ابراهیمیان جلودار س. ی، ابراهیمیان جلودار س. ر. ا و ابراهیمیان جلودار س. م. (۱۳۹۱) "بررسی اثربخشی مدیریت دانش (با مروری بر توامندی‌ها و فرآیند مدیریت دانش)" **توسعه سازمانی پلیس**، شماره ۴۱، دوره ۲، ص ۸۹-۱۰۴.

ابزری م، شائمی ع، طالبی ه و عبدالمنافی س. (۱۳۹۰) "بررسی شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مدیریت دانش در صنعت خودروی ایران"، **فصلنامه مدیریت دولتی**، شماره ۳، دوره ۶، ص ۱۹-۳۴.

احمدی، س. ع. ا و شهبازی، م. (۱۳۹۳) "تبعین سبک رهبری توانمندساز چرخه دانش در دانشگاه های کشور" **فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی**، شماره ۳، دوره ۲، ص ۱۰۱-۱۱۱.

احمدی، س. ع. ا و صالحی، ع. (۱۳۹۱)، "مدیریت دانش"، انتشارات دانشگاه پیام‌نور.

اخوان خرازیان م، خاکدامن ح و کشوری راهوار م، (۱۳۹۳) "آیا کسی صدای مرا می‌شنود؟ تعریف مفهوم آوای کارمند در سازمان"، دومین همایش ملی مدیریت کسب و کار، همدان.

اسهرلوس و و داداشی خاص، ا. (۱۳۹۱) "تأثیر هوش معنوی بر عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی" **ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی**، شماره ۳، دوره ۲، ص ۹۷-۱۳۳.

اتسلندر، پیتر (۱۳۷۱)، "روش‌های تجربی تحقیق اجتماعی"، ترجمه بیژن کاظم‌زاده، انتشارات آستان قدس رضوی.

باعزت ف و شریف‌زاده ح. ا. (۱۳۹۱) "رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه" **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمان**، شماره ۱۳، دوره ۴، ص ۵۵-۶۸.

باقری ا، ویسه ص. م و رضایی ف، (۱۳۹۴)، "بررسی تاثیر هوش معنوی بر ایجاد روحیه کارآفرینی با لحاظ نمودن نقش میانجی رفتار شهروندی در بین کارکنان اداره تامین اجتماعی استان ایلام"، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی، ۳۱ اردیبهشت، مشهد.

بهمنی ا و خدایی ا. (۱۳۹۳) "بررسی گرایش‌های کارآفرینانه مدیران بر مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط". **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، شماره ۴، دوره ۴، ص ۲۰۱-۲۲۴.

پرنده، ا. ایزدی، ا. عبادی، ع. و. قنبری، م. (۱۳۹۰) "رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی در مدیران پرستاری بیمارستان های نظامی" **فصلنامه روانشناسی نظامی**، شماره ۶، دوره ۲، ص ۶۹-۷۸.

پور سلطانی، ح.، میرزائی، ف. و زارعیان، ح. (۱۳۹۲) "ارتباط هوش معنوی و هوش فرهنگی با بهره‌وری کارکنان پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی" **مطالعات مدیریت ورزشی**، شماره ۲۰، ص ۱۵-۳۶.

جهانشاهی، ح.، حسن پور، ح. و احمدی قواقی، م. (۱۳۹۱) "رتبه بندی عوامل موثر در اجرای موفق مدیریت دانش بر اساس روش آزمایشگاه ارزیابی و آزمون تصمیم گیری فازی" **فصلنامه توسعه سازمانی پلیس**، شماره ۲، دوره ۹.

حافظنیا، م. (۱۳۸۲)، "مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، انتشارات سمت، تهران، چاپ هشتم
حسن پور، ح.، جهانشاهی، ح. و احمدی قواقی، م. (۱۳۹۱) "تصمیم گیری چندمعیاره ی فازی در پیاده سازی مدیریت دانش" **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی**، شماره ۱، دوره ۴، ص ۱۳۶-۱۶۳.

حسین قلی‌زاده، ر.، (۱۳۸۵)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، "جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس مدل نوناکا و تاکوچی"، دانشکده مدیریت، دانشگاه فردوسی.

خاکی، غ. (۱۳۸۷)، "روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی"، چاپ چهارم، تهران، انتشارات بازتاب.

خانمیان فر، پ.، (۱۳۸۶)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، "بررسی وضعیت، شیوه‌ها، عوامل موثر بر اشتراک‌گذاری دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی"، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

دوستار، م. و اسماعیل‌زاده، م. (۱۳۹۲) "عدالت سازمانی و تاثیر آن بر آوا و عملکرد کارکنان"، **فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، شماره ۷۲، دوره ۲۳، ص ۳۴۱-۳۶۱.

ربانی، آ. (۱۳۹۵)، "بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی مدیریت دانش"، کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع، ۹ آذر، تهران.

رجایی، ع. (۱۳۸۸) "هوش معنوی، دیدگاهها و چالش‌ها" **پژوهشنامه تربیتی**، شماره ۲۲، دوره ۷، ص ۲۱-۵۰.

رزمی، س. م.، ر.، (۱۳۹۲)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، "انتخاب استراتژی مناسب مدیریت دانش با رویکرد پویا بر اساس مدل نوناکو و تاکوچی (مطالعه موردی: شرکت برق منطقه ای خراسان)"، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه یزد.

- رنگریز ح و رضایی، س. (۱۳۹۳) " بررسی تأثیر صدای کارمند بر خلاقیت و عملکرد کارکنان با میانجیگری درگیری شغلی " **مدیریت فرهنگ سازمانی**، شماره ۱، دوره ۳۱، ص ۸۳۳-۸۵۶.
- زارع ح، پدرام ا و شیروانیان ا. (۱۳۹۱) "پیش‌بینی هوش معنوی دانشجویان از روی صفات شخصیتی آنها" **تحقیقات علوم رفتاری**، شماره ۱۰، دوره ۱، ص ۵۹-۶۷.
- زارعی متین ح، طاهری ف، سیار، ا. (۱۳۹۰) "سکوت سازمانی: مفاهیم، علل و پیامدها" **فصلنامه علوم مدیریت ایران**، شماره ۲، دوره ۶، ص ۷۷-۱۰۴.
- زندیان ف.، (۱۳۹۴)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، "گزینش راهبرد مناسب مدیریت دانش با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه‌ای"، دانشکده مدیریت، دانشگاه یزد.
- ساروخانی ب. (۱۳۸۲)، "روشهای تحقیق در علوم اجتماعی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اقتصادی"، چاپ هشتم، تهران.
- سرمد ز، بازرگان ع و حجازی ا (۱۳۸۱). روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ هجدهم، تهران، نشر آگاه.
- سمیاری ح، هروی کریموی م، ملیحه نصیری م و عربی ف. (۱۳۹۳) "بررسی میزان هوش معنوی دانشجویان دندانپزشکی، تهران ۱۳۹۲-۱۳۹۳" **آموزش پرستاری**، شماره ۴، دوره ۳، ص ۴۸-۵۷.
- سهرابی، ف. ناصری، ا. (۱۳۹۱)، "هوش معنوی و مقیاس های سنجش آن"، جلد اول، چاپ اول، تهران، انتشارات آوای نور.
- صفری ع، شوج ف و صالحزاده ر. (۱۳۹۳) "بررسی رابطه میان مدیریت دانش، کارآفرینی و عملکرد در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری" **مطالعات مدیریت گردشگری**، شماره ۲۸، دوره ۹، ص ۹۵-۱۱۳.
- ضیایی، م. ص، منوریان ع و کاظمی کفرانی، ا. (۱۳۹۲) "بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش (مطالعه شرکت فولاد ساز ایرانی)" **نشریه مدیریت دولتی دانشده مدیریت دانشگاه تهران**، شماره ۸، دوره ۳، ص ۱۷۹-۱۹۸.
- عبداله‌زاده ح، باقرپور م، بوژمهرانیه س و لطفی، م. (۱۳۸۸)، "هوش معنوی: مفاهیم، سنجش و کاربردهای آن"، چاپ اول، تهران، انتشارات روان‌سنجی.

عسکری وزیری ع و زارعی متین ح. (۱۳۹۱) "هوش معنوی و نقش آن در محیط کار با تأکید بر آموزه‌های دینی" اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، شماره سوم، سال اول، ص ۶۳-۹۰.

عوض زاده لطف آبادی، م.، (۱۳۹۰). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، "سنجش میزان آمادگی برای پیاده سازی مدیریت دانش با توجه به عوامل کلیدی موفقیت (مطالعه موردی شهرداری منطقه ۵ تهران)"، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشگده ادبیات و علوم انسانی دکتر شریعتی.

غباری بناب ب، سلیمی م، سلیمانی ل و نوری مقدم ث. (۱۳۸۶) "هوش معنوی" فصلنامه علمی پژوهشی اندیشه نوین دینی، شماره ۱۰، دوره سوم، ص ۱۲۵-۱۴۷.

فرهنگی، ع؛ فتاحی، م؛ واثق، ب و نرگسیان، ع. (۱۳۸۸) "هوش پیش بینی کننده رهبری تحول آفرین : بررسی روابط میان هوش معنوی، هوش عاطفی و رهبری تحول آفرین"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره پانزدهم، دوره چهارم، ص ۳۱-۵۷.

فطرس، م. ح و بیگی ت. (۱۳۸۸) "الکوه‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات" مجله تدبیر، شماره ۲۰۳، دوره ۲۰، ص ۲۷-۳۳.

قربان‌زاده، ل (۱۳۹۲) "تأثیر هوش معنوی بر عملکرد کارکنان در سازمان" پایگاه مقالات علمی مدیریت.

کدخدای م و جهانی ح، (۱۳۸۹)، "منطق پذیری هوش معنوی در فرایند تصمیم‌گیری، مهندسی و مدیریت"، سومین کنفرانس ملی خلاقیت‌شناسی تریز نوآوری ایران، پژوهشکده علوم خلاقیت‌شناسی، تهران.

کریمی آ، احمدپور داریانی م، باقرزاده لاکانی ف و عبدلی محمدآبادی ط. (۱۳۹۳) "تحلیل نقش و اثر مدیریت دانش در شناسایی و تشخیص فرصت‌های کارآفرینانه در دانشگاه تهران" مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۲۱، دوره ۳، ص ۵۲۹-۵۵۰.

کریمی م و شجاعی س. (۱۳۹۴) "بررسی رابطه بین رهبری پدرسالارانه و آوای کارکنان با تأکید بر نقش تعدیل‌کننده تسهیم دانش کارکنان شعب بانک صادرات استان گلستان" فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، شماره ۱۰، دوره ۳، ص ۲۱-۴۱.

کریمی مونی ح، اکبری لاکه م، مکارم ع، اسماعیلی ح، ابراهیمی م و عاشوری ا. (۱۳۹۱) "ارتباط هوش معنوی با توانمندی تدریس در اعضای هیأت علمی دانشکده پزشکی" مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، شماره دوازدهم، سال هشتم، ص ۶۳-۵۵۴.

مانیان ا، اصغری زاده ع و دهقان بنادکی م. (۱۳۹۰) "نقش مدیریت دانش در عملکرد فرآیند توسعه محصول جدید پژوهشی پیرامون شرکتهای SME صنعت نرمافزار استان یزد" **مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران**، شماره ۸، دوره ۳، ص ۱۳۳-۱۵۰.

محمود زاده س. م، بروجنی ح. ض و صداقت م. (۱۳۹۳) "رابطه توانمندسازهای مدیریت دانش با فرایندهای مدیریت دانش" **فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، شماره ۷۳، دوره ۲۱، ص ۱۴۵-۱۷۳.

موسوی مقدم س. ر. ا، ظهیری خواه ن و باورصادجانی آ. (۱۳۹۵)، "پیش بینی رابطه بین هوش معنوی و کمالگرایی با راهبردهای مقابله‌ای در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور شهر شوش" **مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی**، شماره ۲۶، دوره ۱، ص ۵۶-۶۰.

موسی پور ن. ا و علوی س. ح. ر. (۱۳۸۵)، "نگارش علمی: راهنمای تدوین و نگارش مقاله، پایان نامه، رساله، و گزارش پژوهش"، کرمان، دانشگاه شهید باهنر کرمان.

موغلی ع. ر، بهمنیاری ح، دانشور ب و معصومی ر. (۱۳۹۴). "بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز" **مجله دانشگاهی یادگیری الکترونیکی**، شماره ۲، دوره ۶، ص ۴۰-۵۱.

مهدی زاده نوری م، طرهانی ف و سلیمانی داری م (۱۳۸۶) "الگوی جهت انتقال دانش سازمانی" **فصلنامه راهبرد دفاعی**، شماره ۱۶، دوره ۵، ص ۱۲۱-۱۵۰.

میرزاده م، عزیزی، ص و فهیم، ع، (۱۳۹۴)، "تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر تواناسازی سازمان"، اولین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، گیلان.

نصیری ولیک بنی، فخرالسادات؛ اردلان، محمدرضا؛ میرزاخانی، احترام (۱۳۹۴). **رابطه هوش معنوی و مهارت های ارتباطی کارکنان دانشگاه لرستان. مدیریت فرهنگ سازمانی**. دوره ۱۳. شماره ۳. ص ۶۶۷-۶۸۹.

نجفی ابیانه ز و عسکریان م، (۱۳۹۲)، "رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان‌های دولتی شهر تهران"، اولین کنگره بین المللی فرهنگ و اندیشه دینی، بوشهر.

نظیفی م. محمد داوودی ا. م و حسین زاده د. (۱۳۹۴)، "بی تفاوتی سازمانی عامل اساسی سکوت و آوا در سازمانهای آموزشی" **کنفرانس بین المللی دست آوردهای نوین پژوهشی مدیریت حسابداری اقتصاد**، تهران.

نیکوکار غ. ح، سلطانی م. ر و پاشایی هولاسو ا. (۱۳۹۳) "بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در یکی از دانشگاه‌های نیروهای مصلح" مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۳، دوره ۶، ص ۵۰۵-۵۲۸.

وست، و. (۱۳۸۳)، "روان‌درمانی و معنویت"، ترجمه شهیدی و شیر افکن، تهران، نشر رشد.

یزدانی، ح. ر، حمیدی زاده ع و کاملی، ع. ر. (۱۳۹۴). "بررسی تأثیر سبک رهبری و جو سازمانی بر مدیریت دانش با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی و تعامل اجتماعی" **مدیریت فناوری اطلاعات**، شماره ۱، دوره ۷، ص ۱۹۹-۲۱۶.

Abdul Rahmana Z. & Shah I. d. (2015) " Measuring Islamic Spiritual Intelligence" **Procedia Economics and Finance.**, 31, pp 134 – 139

Abdullah F. (2012) " Teaching Islamic Ethics and Ethical Training: Benefiting From Emotional and Spiritual Intelligence" **International Journal of Humanities and Social Science.**, 2, 3, pp 224-232

Alex M. & Ajawani J. C. (2011). " Marital happiness as the function of Spiritual Intelligence" **International Multidisciplinary Research Journal.**, 1, 9. pp 06-07

Al-Qarioti, M. Q. A. (2015), "The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance: An Empirical Study of Kuwait University" **Eurasian Journal of Business and Management.**, 3, 4, pp 36-54.

Amram JY. (2005) "Intelligence beyond IQ: the contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership" **Institute of Transpersonal Psychology.**

Amram JY. (2009), " The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership", Institute of Transpersonal Psychology. Palo Alto, California.

Argyris C. & Schon D. (1978), "Organizational learning", Reading, MA: Addison-Wesley.

Awan A. G. & Khalid M. I. (2015) "Impact of Knowledge Management on Organizational Performance: A Case Study of Selected Universities in Southern Punjab-Pakistan. **Information and Knowledge Management.**, 5, 6, pp 59-67.

Baharuddin E. & Ramli, Z. (2014) "Definisi dan Konsep Kecerdasan Ruhaniah Menurut Perspektif Sarjana Islam". **Jurnal Penelitian Islam JAKIM**, pp 44-58.

Bartol K. & Srivastava A. (2002) "Encouraging knowledge sharing: The role of organisational rewards" **Journal of Leadership and Organisation Studies.**, 9, 1, pp 64-76.

Bhatt G. (2001). "Knowledge management in organizations: Examining the interaction between technologies, techniques and people" **Journal of Knowledge Management.**, 5, 1, pp 68- 75.

- Birasnav M. (2014). "Knowledge management and organizational performance in the service industry: The role of transformational leadership beyond the effects of transactional leadership" **Journal of Business Research.**, 67, 8, pp 1622-1629.
- Bircham, H. (2003), "The impact of question structure when sharing knowledge" **Electronic Journal of Knowledge Management.**, 1, 2, pp 17-24,
- Blinder S. (1990). *Paying for Productivity*, Vol. 29, No. 2, American Economic Association Publishing, new york.
- Bock G.W. & Kim Y.G. (2002), "Breaking the myths of rewards: An exploratory study of attitudes about knowledge sharing" **Information Resources Management Journal.**, 15, 2, pp. 14-21.
- Bonner E. (2015). PhD. Thesis, "Exploring Dispositional Awe and Its Relationship with Spiritual Intelligence: Measuring Dispositional Awe as a Multidimensional Construct", School of Behavioral and Health Sciences, Arizona Northcentral University.
- Bontis N. Crossan M. & Hulland J. (2002), "Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows" **Journal of Management Studies**, 39, 4, pp 437-69.
- Burriss E. R. Detert J.R. & Chiaburu D.S. (2008) "Quitting before leaving :The mediating effects of psychological attachment and detachment on voice" **Journal of Applied Psychology.**, 93, 4, pp 912-922.
- Buanghagi E,D,G,B and Odoco S. (2012) "Knowledge management as a strategic resource to gain competitive advantage" **Journal university.**, p 131.
- Cashwell, C. S., Bentley, D., & Bigbee, A. (2007). Spirituality and counselor wellness *Journal of Humanistic Counseling, Education & Development*, 46, 66-81.
- Chen A. S.Y. Hou Y. H. (2015) "The effects of ethical leadership, voice behavior and climates for innovation on creativity: A moderated mediation examination" **The Leadership Quarterly.**, 27, 1, pp 1-13.
- Chen, C. J. & Huang J.W. (2009) "Strategic human resource practices and innovation performance The mediating role of knowledge management capacity" **Journal of Business Research.**, 62, 1, pp 104-114.
- Chen S.Z. Duan Y.Q. Edwards J.S. & Lehaney B. (2006) "Toward understanding inter-organizational knowledge transfer needs in SMEs: insight from a UK investigation" **Journal of Knowledge Management.**, 10, 3, pp 6-23.
- Cicirelli V. G. (2011) "Religious and nonreligious spirituality in relation to death acceptance or rejection" **Death Studies.**, 35, 2, pp 124-146.
- Constantin B. V. R. (2013) "The Imperative of Addressing the Contemporary Crisis of Economics with Spiritual Intelligence" **Procedia Economics and Finance.**, 6, pp 19-24.

Corfield A & Paton. R (2016) "Investigating knowledge management: can KM really change organisational culture?" **Journal of Knowledge Management.**, 20, 1, pp. 88–103.

Cummings .J. L. (2003), Knowledge sharing: a review of the literature. Operations Evaluation Department (OED) working paper series. Washington, DC: World Bank Group.

Chan S. (2013). "Paternalistic leadership and employee voice: does knowledge sharing matter?" **Human relations.**, 1, 1, pp 1-27.

Constantin E. C. & Constantin Baias C. (2014) "Employee Voice Key Factor in Internal Communication Elena" **Social and Behavioral Sciences.**, 191, 2, pp 975-978.

Daaleman T. P., Perera S. & Studensk S. A. (2004) "Religion, Spirituality and Health Status in Geriatric Outpatients" **J. Ann Fam Med.**, 2, 1, pp 49-53.

Darvishzadeh K. & Dasht Bozorgi Z. (2016) "The Relationship between Resilience, Psychological Hardiness, Spiritual Intelligence, and Development of the Moral Judgement of the Female Students" **Asian Social Science.**, 12, 3, pp 170-176.

Datta P. (2007) "An agent-mediated knowledge-in-motion model" **Journal of the Association for Information Systems.**, 8, 5, pp 287-311.

Davenport T. H. & Prusak, L. (1998). "Working knowledge: How organizations manage what they know", Boston, Harvard Business School Press.

Davis K. Christodoulou J. Seider S. & Gardner H. (2011). "The theory of multiple intelligences. In Sternberg, R. J.; Kaufman, S. B. (Eds.), *The Cambridge handbook of intelligence*, New York, NY: Cambridge University, pp. 485-503.

De Jager Meezenbroek E. Garssen B. van den Berg, M. van Dierendonck, D. Visser A. & Schaufeli W. B. (2012) " Measuring spirituality as a universal human experience: A review of spirituality questionnaires" **Journal of Religion and Health.**, 51, 2, pp 336-354.

Detert J. Edmondson A. (2011) "Implicit voice theories: taken-for-granted rules of self-censorship at work" **Acad Manag J.**, 54, 3, pp 461–488
Dorasamy M. Raman M. & Kaliannan M.

(2013) "Knowledge management systems in support of disasters management: A two decade review" **Technological Forecasting and Social Change.**, 80, 90, pp 1834-1853.

Elkonin D. Brown O. & Naicker S. (2012) " Religion, spirituality and therapy: Implications for training" **Journal of Religion and Health.**, 53, 1, pp 119-134.

Emmons R. A. (1999), " The psychology of ultimate concerns: motivation and spirituality in personality", New York, Guilford Press.

- Fornell C. & Larcker D. (1981) "Evaluating Structural Equation Modeling with Unobserved Variables and Measurement Error" **Journal of Marketing Research.**, 18, 1, pp.39-50.
- Fuller J. Marler L. & Hester K. (2006) "Promoting felt responsibility for constructive change and proactive behavior: exploring aspects of an elaborated model of work design" **J Organ Behav.**, 27, 8, pp 1089–1120
- Gall T. L. Malette, J. & Guirguis-Younger M. (2011) " Spirituality and religiousness: A diversity of definitions" **Journal of spirituality in mental health.**, 13, 3, pp 158-181.
- Gamble P.R & Blackwell J. (2001), "Knowledge Management: A State of the Art Guide", Kogan Page Publishers, Sterling.
- George. Mike, (2006) "Practical application of spiritual intelligence in the workplace" **Human resource management international digest.**, 14, 5, pp 3-5.
- Giancarlo L. (2014) " spirituality religiousness and health: implications for the field of hematology" **rev bars hematol hemoter.**, 36, 3, pp 171-172.
- Gorden W. I. (1988) "Range of Employee Voice. Employee Responsibilities & Rights" **journal of Management Studies.**, 1, 5, pp 283-299.
- Grant R. M. (2005), "**Contemporary strategy analysis**", 5 edition, Wiley-Blackwell Publishing,
- Griffin M. A. Neal A. & Parker S. K. (2007) "A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts" **Academy of Management Journal.**, 50, 2, pp 327-347.
- Gupta A.K. & Govindarajan V. (2000) "Knowledge management's social dimension: lessons From Nucor Steel" **Sloan Management Review.**, 42, 1, pp 77-80.
- Gupta J.N. Sharma S.K & Hsu J. (2004) "Anover view of knowledge management" **Creating knowledge based organizations.**, P 1-28.
- Hansen S. & Avital, M. (2005) "Share and share alike: The social and technological influences on knowledge sharing behavior" **Sports: Working papers on information systems.**, 5, 13, 1-19.
- Hassan S.A. Shabani J. (2013) "The Mediating Role of Emotional Intelligence between Spiritual Intelligence and Mental Health Problems among Iranian Adolescents" **Psychological Studies.**, 58, 1, pp 73-79.
- Heslinda A. & Sarinah A. (2009) "A Review of Knowledge management Models" **Journal of International Social Research.**, 2, 9, pp 187-189.
- Hill C. & Pargament K.I. (2003) "Advances in the Conceptualization and Measurement of religion and spirituality: Implication for Physical and Mental Health Research" **American Psychologist.**, 58, 1, pp 64-74.

Huang L. Paterson T.A.(2014).Group ethical voice: influence of ethical leadership and impact on ethical performance. **Journal of management.**, pp 1-28.

Jafari M. Bourouni A & Amiri R ,H. (2009) “Predicting knowledge creation behavior in organization: A general systems theory perspective” **Asian social science.**, 5, 6, pp 121-128.

Jampurazmey M. & Mehrafrouz, M. (2012) “Designing an evaluation framework for knowledge management systems by using balanced scorecard” **International Journal of Business Information Systems.**, 11, 1, pp 110-125.

Kianto A. (2011) “The influence of knowledge management on continuous in innvation” **Intrtemantioal journal of technology management.**, 55, 1/2, pp 110-121.

King D. B. (2007), “**The Spiritual Intelligence Project**”, Trent University, Canada.

King D. B. (2008), master,s thesis, “Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model, and measure”, Trent University, Canada.

King D. B. & DeCicco T. L. (2009) “A viable model and self-report measure of spiritual intelligence” **International Journal of Transpersonal Studies.**, 28, 1, pp 68-85.

Kulkarni S. (2010).“Sustaining the equality of employee voice, a dynamic capability” **International journal of organizational analysis.**, 18, 4, pp 442-465.

Lam C. F. & Mayer D. M. (2013), “When do employees speak up for their customers? A model of voice in a customer service context ” *Pers Psychol.* In press.

Lee M.R. & Lan Y.C. (2011) “Toward a unified knowledge management model for SMEs” **Expert Systems with Applications.**, 38, 1, pp 729-735.

LePine J. A. & Van Dyne L. (1998) “Predicting voice behavior in work groups” **Journal of Applied Psychology.**, 83, 6, pp 853-868.

Liang J. Farh C. I. C. Farh J. L. (2012). “Psychological antecedents of promotive and prohibitive voice: a two-wave examination” **Acad Manag J.**, 55, 1, pp 71–92.

Liebowitz J. (1999) “Key ingredients to the success of an organization’s knowledge management strategy” **Knowledge and Process Management.**, 1, 1, pp 37-40.

Lim D. & Klobas J. (2000) “Knowledge management in small enterprises” **The Electronic Library.**, 18, 6, pp 420-32.

Liu W. Zhu R. Yang Y. (2010) “I warn you because I like you: voice behavior, employee identifications, and transformational leadership” **Leadersh.**,21, 1, pp 189–202.

Margues J. Dhiman S. & King R. (2005) “ Spirituality in the workplace: Developing an integral model and Comprehensive Definition” **The Journal of American Academy of business,** Cambridge., 7, 1, pp 88-91.

Massa S. & Testa S. (2009) "A knowledge management approach to organization competitive advantage: evidence from the food sector" **European management journal.**, 27, 2, pp 129- 141.

McMullen B. (2003), "Spiritual intelligence" Retrieved from internet : www.Studentbmj.com

McSherry W. Draper P. & Kendrick D. (2002) " The construct validity of a rating scale designed to assess spirituality and spiritual care" **International Journal of Nursing Studies.**, 39, 7, pp 723-34.

Miceliv M. Near J. & Dworkin T. (2008), "Whistleblowing in Organizations", New York: Routledge.

Miles S. J. & Mangold W. G. (2013) "Employee voice: Untapped resource or social media time bomb?" **Business Horizons.**, 57, 3, pp 401-411.

Milliken F. J. Morrison E.W. & Hewlin P. (2003) "An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why" **Journal of Management Studies.**, 40, 6, pp 1453-1476.

Mills A.M. & Smith T. A. (2011) "Knowledge management and organizational performance: A decomposed view" **Journal of Knowledge Management.**, 15, 1, pp 156-171.

Morey D. (2001) "High-speed knowledge management: integrating operations theory and knowledge management for rapid results" **Journal of Knowledge Management.**, 5, 4, pp 322-328

Morrison E. W. (2011) "Employee voice behavior: Integration and directions for future research" **Academy of Management Annals.**, 5, 1, pp 373-412

Morrison E. W. (2014) "Employee voice and silence" **The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior.**, 1, pp 173-197.

Morrison E. W. & Milliken, F. J. (2000) "Organizational silence: a barrier to change and development in a pluralistic world"., **Academy of Management Review**, 25, 4, pp 706–25.

Myers, J. E. (1990). "Wellness Throughout the lifespan", guide post.

Muhamad Mahyudin N. (2007). *Yakin Diri 9 Jalan Cerdas Emosi dan Cerdas Spiritual*. Selangor, PTS Millenia Sdn Bhd.

Mueller J. (2014) "A specific knowledge culture: Cultural antecedents for knowledge sharing between project teams" **European Management Journal.**, 32, 2, pp 190-202.

Noori Saeed A. Salari A., Noori Saeed A., Moadab. F. & Rouhi Balas. L. (2014) "Spiritual intelligence and its related factors in patients with ischemic heart disease" **Journal of Nursing and Midwifery Sciences.**, 1, 3, pp 49-54.

Nasel D. D. (2004), "Spiritual orientation in relation to spiritual intelligence: A consideration of traditional christianity and new age", individualistic spirituality: unpublished thesis, Australia, The university of south Australia.

Ng S.P. (2008) "Enhancing knowledge creation in organizations" **Communications of the IBIMA.**, 3, 2 , pp 1-6.

Nielsen A. (2006) "Understanding dynamic capabilities through knowledge management" **Journal of Knowledge Management.**, 10, 4, pp 59-71.

Nikolaou I. Vakola M. & Bourantas D (2008) "Who speaks up at work? Dispositional influences on employees' voice behavior" **Pers. Rev.**, 37, 6, pp 666–679

O'Dell C & Grayson C.J. (1998) "If only we knew what we know: identification and transfer of internal best practices" **California Management Review.**, 40 , 3, pp 154-174.

Oinas- Kukkonen H. & Oinas H. (2003), "The 7C Model for organisation knowledge Creation and management", in 5th European conference on Organization Knowledge, Learning and Capabilities. Austria.

Pinder C, & Harlos K. (2001) "Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice" **Res Pers Hum Res Manag.**, 20, pp 331–369

Premeaux S. F. & Bedeian A.G. (2003) "Breaking the silence: The moderating effects of self-monitoring in predicting speaking up in the workplace" **Journal of Management Studies.**, 40, 6, pp 1537-1562.

Quink U. (2008), Masters , "An exploration of knowledge management and Intellectual capital in a non profit organisation context in technology", Quunslad university, p 188.

Ranjit B. (2004) "Knowledge management metrics" **Industrial Management & Data Systems.**, 104, 6, 457- 468.

Rastogi P. (2000) "Knowledge management and intellectual capital the new virtuous reality" **Human System Management**, 19, 1, pp 39-49.

Rollett H. (2003), "Knowledge Management Processes and Technologies", Kluwer Academic Publishers, Boston, MA.

Rowley J. (2000) "Is higher education ready for knowledge management?" **International Journal Educational management.**, 14, 7, pp 325-333.

Russo R. (2002) "The application of knowledge management principles to compliant coding activities" **J. Top Health Information Manage.**, 21, 3, pp 18-23.

Sallies p & Edward M. (2012). "Knowledge Management in Education", 3rd edn, Kogan page, London, **Journal of Commerce and Management.** , 14, 58.

Salmabadi M. Farshad M. R. Salimi Bajestani H & Alikhani M. (2015) "Prediction of Job Stress Based on Spiritual Intelligence and Self-Differentiation" **Health, Spirituality and Medical Ethics.**, 2, 8, pp 2-8.

Scott-young C. (2014) "Empowering employee voice to reduce ethical risk" **Achieving ethical excellence.**, 12, pp 133-151.

Shannak R.O. (2009), "Measuring knowledge management performance" **European Journal of Scientific Research.**, 35, 2, pp 242-253.

Sivan Y. (2000) "Knowledge processes: Driving organizational practices knowledge" **Web net journal**, 5, 3, pp 235-252.

Smith M. (2005) "Spiritual quotient questionnaire" Retrieved from internet: www.consciouspursuits.com.

Srivastava A. & Misra S. (2012) "Is Spiritual Quotient a better tool of success: Spirituality in the new world order" **EXCEL International Journal of Multidisciplinary Management Studies**2, 1, pp 256-266.

Suan Chin S. T. Anantharaman R. N. & Kin Tong D. Y. (2011) " The Roles of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence at the Workplace" **Journal of Human Resources Management Research.**, Article ID 582992, pp 1-9.

Swap W. Leonard D. Shields M & Abrams L. (2001) "Using mentoring and storytelling to transfer knowledge in the workplace" **Journal of Management Information Systems.**, 18, 1, pp 95-114.

Tangirala S. Kamdar D. Venkataramani V. & Parke M. (2013) "Doing right versus getting ahead: the effects of duty and achievement orientations on employees' voice" **J Appl Psychol.**, 98, 6, pp 1040–1050

Tangirala S. Ramanujam R. (2008a) "Employee silence on critical work issues: the cross level effects of procedural justice climate" **Pers Psychol.**, 61, 1, pp 37–68

Tangirala, S., & Ramanujam, R. (2008b) "Exploring nonlinearity in employee voice: The effects of personal control and organizational identification" **Academy of Management Journal**, 51, 6, pp 1189-1203.

Tan L.P. & Wong K.Y. (2015) "Linkage between knowledge management and manufacturing performance" **Journal of Knowledge Management.**, 19, 4, pp 814-835.

Theriou G.N., & Chatzoglou P.D. (2008) "Enhancing performance through best HRM practices, organizational learning and knowledge management a conceptual framework" **European Business Review.**, 20,3, pp 185-207.

Valmohammadi C. & Ahmadi M. (2015) "The impact of knowledge management practices on organizational performance: A balanced scorecard approach" **Journal of Enterprise Information Management**, 28, 1, pp 131-159.

Van Dyne L. Ang S. & Botero I. C. (2003) "Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs" **Journal of Management Studies.**, 40, 6, pp 1359-1392.

Van Dyne L. & LePine J. (1998) "Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity" *Academy of Management Journal.*, **41, 1**, PP 108-119.

Venkataramani V. Zhou L. Wang M. Liao H. Shi J. (2016) Social networks and employee voice: The influence of team members' and team leaders' social network positions on employee voice. **Organizational Behavior and Human Decision Processes.**, 132, pp 37-48.

Wagner D. Vollmar G. & Wagner H. (2014) "The impact of information technology on knowledge creation" **Journal of Enterprise Information Management.**, 27, 1, pp 31-44.

Walumbwa F. O. & Schaubroeck J. (2009) "Leader personality traits and employee voice behavior: Mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety" **Journal of Applied Psychology.**, 94, 5, pp 1275–1286.

Wang Q. Weng Q. McElroy J. C. Ashkanasy N. M. & Lievens F. (2014) "Organizational career growth and subsequent voice behavior: The role of affective commitment and gender" **Journal of Vocational Behavior.**, 84, 3, pp 431-441.

Wang R. Jiang j. (2015) "How abusive supervisors influence employees voice and silence: the effects of interactional justice and organizational attribution" **J Soc Psychol.**, 155, 3, pp 204-220.

Wang Y. & Hsieh H. (2013) "Organizational ethical climate, perceived organizational support, and employee silence: a cross-level investigation" **Hum Relat.**, 66, 6, pp 783–802

Wee J.C.N. & Chua A.Y.K. (2013), "The peculiarities of knowledge management processes in SMEs: The case of Singapore" **Journal of Knowledge Management.**, 17, 6, pp 958-972.

Wetzels M. Odekerken-Schröder G. & Van Oppen C. (2009) "Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration" **MIS quarterly**, pp 177-195.

Wold H. (1975), "From hard to soft modeling. Modeling in Complex Situations with soft information, Group Report presented at the third World Congress of Econometrics" Toronto, pp 21-26.

Wolman R. N. (2001), "Thinking with Your Soul: Spiritual Intelligence and Why it Matters", New York, Harmony Books.

Yang J.T., (2006), "Knowledge sharing: Investigating appropriate leadership roles and collaborative culture", Department of Hotel Management, National Kaohsiung Hospitality College.

Zack M. H. (2002) "Developing a knowledge strategy" **J. The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**, 41, 3 pp 125-145.

Zhang Y. Huai M. Y.& Xie Y. H. (2014) "Paternalistic leadership and employee voice in china: a dual process model" **The leadership quarterly.**, 26, 1, pp 25-36.

Zhao H. (2014) "Relative leader-member exchange and employee voice: Mediating role of affective commitment moderating role of Chinese traditionality" **Chinese Management Studies.**, 8, 1, pp.27 - 40

Zhu W. He H. Trevino L. Chao M. & Wang W. (2015) "Ethical leadership and follower voice and performance: The role of follower identifications and entity morality beliefs" **The Leadership Quarterly.**, 26, 5, pp 702-718.

پیوست

پیوست شماره ۱- پرسشنامه مربوط به سنجش متغیرها

سابقه خدمت					جنسیت	
<input type="checkbox"/>	۱۵-۱۰ سال	<input type="checkbox"/>	۱۰-۵ سال	<input type="checkbox"/>	کمتر از ۵ سال	مرد
<input type="checkbox"/>	بیشتر از ۲۵ سال	<input type="checkbox"/>	۲۵-۲۰ سال	<input type="checkbox"/>	۲۰-۱۵ سال	زن
<input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> لیسانس <input type="checkbox"/> فوق لیسانس <input type="checkbox"/> دکترا					مدرک تحصیلی	
<input type="checkbox"/> کمتر از ۳۰ سال <input type="checkbox"/> ۴۰-۳۰ سال <input type="checkbox"/> ۵۰-۴۰ سال <input type="checkbox"/> بیشتر از ۵۰ سال					سن	
بخش مربوط به سوالات مدیریت دانش						
کاملاً مخالفم	مخالفم	نه موافقم نه مخالفم	موافقم	کاملاً موافقم	شرح سوال	ردیف
کسب دانش						
					در سازمان من کارکنان ویژه ای مسئول کسب دانش از منابع خارجی هستند.	۱
					خروجی کار من به ورودی دانشی که از بیرون می آید متکی است.	۲
					کارکنان با تجربه از خارج سازمان استخدام می شوند.	۳
					در سازمان من از گردش شغلی (جابجایی در شغلها) حمایت می شود.	۴
					از کارکنان با تجربه دعوت می شود تا دانش و تجربه خود را ثبت کنند	۵
					من پس از اتمام پروژه ها درس هایی را از آن یاد می گیرم.	۶
خلق دانش						
					من تشویق می شوم تا راه حل های جدید را برای به کارگیری در وظایف سازمانی، پیدا کنم.	۷

					از پیشنهادات مرتبط با کار در سازمان من حمایت می شود.	۸
					از دانش موجود جهت توسعه دانش جدید در سازمان استفاده می شود	۹
					من تشویق می شوم تا بهترین اقدامات را برای استفاده در آینده مشخص کنم.	۱۰
					من تشویق می شوم تا عوامل موفقیت را جهت غنی کردن دانشم، تحلیل کنم.	۱۱
					من تشویق می شوم تا خطاها و اشتباهات را جهت غنی کردن دانشم، تحلیل کنم.	۱۲
کاربرد دانش (استفاده از دانش)						
					کارکنان ویژه ای مسئول به روز کردن منظم دانش در پایگاه داده یا کتابخانه ها هستند.	۱۳
					کارکنان ویژه ای در سازمان مسئول حفظ قابلیت کاربرد دانش در پایگاه داده یا کتابخانه ها هستند.	۱۴
					من در صورت نیاز، قادر به کسب دانش لازم برای رفع نیازهایم هستم.	۱۵
					یک پست مدیریتی با یک کارمند ارشد، مسئول رسیدگی به نیاز های دانش در سازمان می باشد.	۱۶
					در زمینه چگونگی مدیریت دانش، یک استراتژی / سیاست روشنی وجود دارد.	۱۷
انتقال دانش (به اشتراک گذاری دانش)						
					کارکنان با تجربه، تشویق می شوند تا نقش یک مرشد و مربی را برای کارکنان کم تجربه و جدید ایفا کنند.	۱۸
					دانش کسب شده از پروژه های مختلف، برای تمام اعضای سازمان قابل دسترسی می باشد.	۱۹
					دانش از طریق ابزار های الکترونیک به کل سازمان انتقال داده می شود	۲۰
					کارکنانی که دانش را به اشتراک می گذارند ، پاداش دریافت می کنند.	۲۱
					دانش از طریق تعامل روزانه با همکاران در سازمان : مانند وقت ناهار، راهروها و... به اشتراک گذاشته می شود.	۲۲

					دانش در سازمان از طریق تعاملات چهره به چهره انتقال داده می‌شود.	۲۳
					چیدمان و فضای اداره به گونه ای است که کارکنان را تشویق به اشتراک دانش می‌کند.	۲۴
					اشتراک‌گذاری به عنوان یک مقیاس برای عملکرد کارکنان می‌باشد.	۲۵
					مکان دستیابی به پایگاه داده سازمان از راه دور امکان پذیر است.	۲۶
					به کارکنان با تخصص ویژه، پروژه های ویژه واگذار می‌شود.	۲۷

ثبت دانش (ذخیره سازی دانش)

					قبل از اینکه داده ها و اطلاعات در سازمان ذخیره شوند، گزینش و سازماندهی می‌شوند.	۲۸
					در سازمان من، دانش از طریق ابزار الکترونیکی ثبت می‌شود.	۲۹
					در سازمان من دانش در حافظه کارکنان قرار دارد.	۳۰
					دانش در فایل مرجع شخصی نگهداری می‌شود.	۳۱
					دانش در رویه های سازمان قرار دارد.	۳۲
					دانش به شکل مستنداتی مانند دفترچه های اداری، اقدامات کاری، استانداردهای سازمانی، درس های آموخته شده و ... ثبت می‌شود.	۳۳
					روش دستیابی به برخی از دانش ها ثبت می‌شود.	۳۴
					من می‌دانم، دانش مورد نیازم را در کجا پیدا کنم.	۳۵
					من می‌دانم که هنگام نیاز به دانش، آن را از چه کسی تقاضا کنم.	۳۶

بخش مربوط به سوالات هوش معنوی

ردیف	شرح سوال	کاملاً موافقم	موافقم	نه مخالفم	نه موافقم	مخالفم	کاملاً مخالفم
------	----------	---------------	--------	-----------	-----------	--------	---------------

				من غالباً درباره ماهیت واقعیت ها سوال می پرسم.	۳۷
				من معتقدم که ابعاد درونی ام، عمیق تر از جسم فیزیکی ام می باشد.	۳۸
				من زمانی را صرف پی بردن به هدف یا دلیل وجودم می کنم.	۳۹
				من قادر به وارد شدن به سطوح بالاتر خودآگاهی (حالت های روحانی) هستم.	۴۰
				من قادرم که عمیقاً درباره آنچه رخ می دهد (حتی پس از مرگ) تفکر کنم.	۴۱
				برای من دشوار است که هر چیزی غیر از امور مادی و فیزیکی را حس کنم.	۴۲
				توانائی من جهت یافتن معنی، هدف و زندگی، به من کمک می کند تا خودم را با شرایط پراسترس منطبق کنم.	۴۳
				من می توانم بر ورودم به مراحل بالاتر خودآگاهی کنترل داشته باشم.	۴۴
				من نظریاتی را درباره اموری همچون زندگی، مرگ، واقعیت و هستی، بیان می کنم و توسعه داده ام.	۴۵
				من از ارتباط عمیق تر (نسبت با دیگر افراد) بین خودم و سایر افراد آگاهم.	۴۶
				من قادر به تعریف هدف یا دلیل زندگی ام هستم.	۴۷
				من قادرم آزادانه بین سطوح مختلف خودآگاهی حرکت کنم.	۴۸
				من غالباً درباره معنی رویدادها در زندگی ام، تفکر می کنم.	۴۹

				من خودم را به صورت عمیق تعریف می‌کنم، نه فقط از جنبه فیزیکی و مادی.	۵۰
				هنگامی که شکستی را تجربه می‌کنم، من هنوز قادر هستم تا در آن معنی و مفهومی را پیدا کنم.	۵۱
				هنگامی که در مراحل بالاتر آگاهی هستم، مباحث و گزینه‌ها را به صورت واضح‌تر می‌بینم.	۵۲
				من غالباً درباره رابطه بین انسان با سایر موجودات عالم و هدف جهان، تفکر می‌کنم.	۵۳
				من از جنبه‌های غیرمادی زندگی، آگاهی زیادی دارم.	۵۴
				من می‌توانم بر طبق هدفی که در زندگی دارم، تصمیم‌گیری کنم.	۵۵
				من خصوصیات را در افراد شناسایی می‌کنم که با معناتر از بدن، شخصیت و یا هیجان‌های آنهاست (مثل فطرت پاک و یا توانایی‌های خاص).	۵۶
				من درباره وجود یک قدرت یا نیروی برتر (مانند خدا) عمیقاً فکر می‌کنم.	۵۷
				تشخیص ابعاد غیرمادی زندگی به من کمک می‌کند تا احساس تمرکز داشته باشم.	۵۸
				من قادر به یافتن معنی و هدف در تجربه‌های روزانه‌ام هستم.	۵۹
				من تکنیک‌هایی را یاد گرفته‌ام (مذهبی یا غیر مذهبی) که به حالت‌های بالاتر از هشیاری وارد شوم	۶۰

بخش مربوط به سوالات رفتارهای آوایی کارکنان

ردیف	شرح سوال	مخالفم				ردیف
		کاملاً موافقم	موافقم	نه مخالفم	نه موافقم	
آوای مطیع						
۶۱	منفعلانه (تحت تاثیر) از ایده های دیگران پشتیبانی می‌کنم.					
۶۲	منفعلانه (تحت تاثیر) با دیگران موافقت می‌کنم و به ندرت ایده جدیدی را ارائه می‌دهم					
۶۳	موافقت خود را همراه با گروه براساس احساس تسلیم بیان می‌کنم.					
۶۴	موافقت خود را با گروه به علت خودکارآمدی پایین هنگام ارائه پیشنهادها بیان می‌کنم.					
۶۵	منفعلانه (تحت تاثیر) با دیگران در مورد راه حل های مشکلات موافقت می‌نمایم.					
آوای تدافعی						
۶۶	معمولاً موافقت خود را با گروه را بر مبنای ترسی که دارم بیان می‌کنم.					
۶۷	توضیحاتی را بیان می‌کنم که بحث را بر روی دیگران متمرکز کنم و از این طریق خود را محافظت می‌کنم.					

				از گروه پشتیبانی می‌کنم زیرا می‌خواهم خود را محافظت نمایم.	۶۸
				معمولاً موافقت خود را با گروه بیان می‌کنم زیرا با ترس برانگیخته می‌شوم.	۶۹
آوای نوع دوستانه					
				راه حل‌هایی را برای مشکلات با انگیزه سود رساندن به سازمان بیان می‌کنم، تا به سازمان سود برسانم.	۷۰
				در مورد موضوعاتی که سازمان را تحت تأثیر می‌گذارد، پیشنهادهایی ارائه می‌دهم.	۷۱
				نظرم را درباره مسائل کاری بیان می‌کنم حتی اگر دیگران با آن مخالف باشند.	۷۲
				در فعالیت‌های جدیدی که در سازمان انجام می‌شود، ایده‌های جدیدی را ارائه می‌دهم.	۷۳
				ایده‌های لازم برای تغییر را، بر مبنای تغییرات سازنده برای سازمان ارائه می‌دهم.	۷۴

Abstract

To benefit from the knowledge, requires a planning and management principles. Researchers understand the concept gained a new spiritual intelligence. Spiritual intelligence also express ideas, criticism and suggestions to strengthen organized labor. This procedure can be in the form of vocal behavior of employees, new knowledge, drawn from the suggestions, ideas and even criticism, the organization's knowledge management cycle, not institutionalized. The purpose of this study was to evaluate the effect of spiritual intelligence on knowledge management with vocal behavior is the role of mediator.

The aim of the present study is an applied research. In terms of how to get the research data can be regarded as descriptive research. The community, the staff of the Department of Education Kohgiluyeh and Boyer to 597 people. Using Morgan table and taking into account population size and placement in Formula random sampling, sample size was specified 233 number. After receiving the 237 questionnaires from employees, data and software using structural equation SMART PLS were analyzed. The abiding voices and sounds of the hypothesis was not confirmed defensive on knowledge management.

Keywords: Spiritual Intelligence, Knowledge Management, voice behavior, Prosocial voice



Shahrood University of Technology
Faculty of Industrial Engineering and Management
Mse Thesis in industrial management of production and operation

**The effect of spiritual intelligence on knowledge management
mediation of voice behaviors Department of Education staffs of
Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad province**

By:
Hamed Norozian

Supervisor:
Bozorgmehr Ashrafi

October 2016