

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة
دراسة حالة جامعة الأغواط - الجزائر -

*The impact of emotional intelligence dimensions on knowledge management -A
case study in the university of LAGHOUAT -ALGERIA -*

خالد حيرش²
HIRECH KHALED

جوبر محمد^{1*}
DJOUBAR MOHAMMED

¹ جامعة الأغواط، الجزائر، m.djoubar@gmail.com

² جامعة تيارت، الجزائر، Khaled.hireche84@gmail.com

تاريخ النشر: 2022-10-30

تاريخ القبول: 2022-09-25

تاريخ الاستلام: 2022-08-08

الملخص:

تركز الدراسة الحالية على تحليل الارتباط بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية مع إدارة المعرفة. الذكاء العاطفي وعلاقة الذكاء العاطفي بإدارة المعرفة بكليات التدريس.
المنهجية: لتحليل الهدف تم جمع 125 استبيان من كليات جامعة الأغواط وتم اشتقاق النتائج باستخدام مربع كاي وتحليل الارتباط والانحدار.

نتائج البحث: وجد أن لمكونات الذكاء العاطفي علاقة ببناء وتأثير كبير في إدارة المعرفة للكليات. ومن ثم يُقترح على المؤسسات التعليمية إعطاء أهمية للذكاء العاطفي لكلياتها، لتعزيز إدارة المعرفة بأعضاء هيئة التدريس
الكلمات المفتاحية: ذكاء عاطفي، إدارة معرفة

تصنيف JEL: D83; D91

Abstract:

The current study focuses on analyzing the relationship between social and economic factors with knowledge management. Emotional intelligence and the relationship of emotional intelligence with KM in teaching faculties.

Methodology: To analyze the objective, 125 questionnaires were collected from the faculties of the University of Laghouat, and the results were derived using chi-square, correlation and regression analysis.

Results: we found that the dimension of emotional intelligence have a constructive relationship and a significant impact in the knowledge management of colleges. Hence, it is suggested that higher institutions give importance to the emotional intelligence of their faculties, to enhance knowledge management of faculty members

Keywords: Emotional intelligence ; knowledge management

JEL Classification Codes : D83; D91

* : المؤلف المرسل

إن أهم بعد من أبعاد إدارة المعرفة هو نشر المعرفة وهذا يجب أن يتم طواعية وليس بدافع الإكراه. هذا النوع من التحول ضروري لاكتساب المعرفة ونشرها. الذكاء العاطفي للفرد له دور بارز في عملية التحول هذه. تعتبر مشاركة المعرفة مهمة للغاية وتلعب دوراً رئيسياً في قطاع التعليم أكثر من أي قطاع آخر. مشاركة المعرفة الواجبة تخلق قيمةً للمؤسسة وللطالب الجامعي. هناك العديد من الدراسات حول إدارة المعرفة في قطاع الصناعة؛ ما يزال الدراسات في قطاع التعليم وربط إدارة المعرفة بالذكاء العاطفي محدودة للغاية (Kalkan, 2005, p. 46)؛ .

إدارة المعرفة في صميمها هي خلق بيئة تشجيعية لمشاركة المعرفة وتطبيقها داخل المنظمة، هذا العصر قائم على المعرفة ومن الضروري استكشاف أشكال جديدة من المعرفة. حيث أننا كلما استكشفنا، تطورنا أكثر. ستكون طرق استكشاف المعرفة وتطويرها بمثابة الميزة التنافسية للمؤسسات وأيضاً تحديد نمو المؤسسة واستدامتها. في هذا السياق، يلعب الذكاء العاطفي دوراً بارزاً في عملية اكتساب المعرفة.

ويعرف الذكاء العاطفي على أنه "القدرة على إدراك المشاعر، والوصول إلى المشاعر وتوليدها لمساعدة الفكر، وفهم المشاعر والمعرفة العاطفية، وتنظيم المشاعر بشكل انعكاسي من أجل تعزيز النمو العاطفي والفكري" الأشخاص الجيدون في تنظيم عواطفهم وإدارة عواطف الآخرين يجيدون مهارات التعامل مع الآخرين، كما أن احتمالية وجود اختلاف في الرأي مع الآخرين منخفضة أيضاً لحسن الحظ، فإن جودة الذكاء العاطفي ليست سمة فطرية في حين أنها تتأثر بعوامل مثل الخلفية العائلية ويمكن تطويرها من خلال الممارسة المتسقة . تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في كيفية قيام المؤسسات التعليمية بإثراء إدارة المعرفة لكلياتهم من خلال تحسين مستوى الذكاء العاطفي لديهم (Gopinath & Chitra,, Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Employees' at Sago Companies in Salem District: Relationship Study, 2020, p. 210)

1.1. هدف البحث:

تركز الدراسة في المقام الأول على:

- تحليل علاقة العوامل الاجتماعية والاقتصادية مع الذكاء العاطفي وإدارة المعرفة.
- الهدف الثانوي هو تحليل تأثير مكونات الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة.

1.2. إشكالية البحث الرئيسية:

• ما مدى تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط؟

• الإشكاليات الفرعية:

- هل تؤثر العوامل الاجتماعية والاقتصادية على إدارة المعرفة والذكاء العاطفي؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي وإدارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة العواطف وإدارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية الذاتية وإدارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط؟

1.3. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

- H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وأبعاد الذكاء العاطفي و ادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وادارة المعرفة و الذكاء العاطفي لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط

H03: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي الذاتي و ادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط

H04: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة العواطف و ادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط

H05: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية الذاتية و ادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط

H06: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف و ادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط

H07: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية و ادارة المعرفة لدى هيئة التدريس بجامعة الأغواط.

1.4. دراسات سابقة:

تشير الأبحاث حول إدارة المعرفة مثل (Davenport & Prusak, L, 1998)

(Nonaka & Konno, N, 1998)، إلى أن التدرج المعرفي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال التواصل بين أعضاء

المنظمة وتبادل الأفكار الفردية. خلال هذه العملية يتم الاستفادة من كل من الفرد والمنظمة، بعبارات بسيطة يمكننا تعريف إدارة المعرفة على أنها نقل المعرفة أو مشاركة المعرفة.

إن ممارسة الأفراد لإدارة المعرفة في المنظمة يدعم الأفراد بشكل واضح في عدة نواحي، مثل تقليل الإجهاد

المهني؛ تعزيز القيادة والتواصل وأيضًا لتحسين المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيم (Gopinath, 2019)

ومن هنا سلطت هذه الأبحاث الضوء على أهمية إدارة المعرفة، وبدأت المنظمات بالتركيز على تطويرها

لتكون لها الميزة التنافسية. ومع ذلك، تشير الأبحاث إلى أنه من وجهة نظر الناس، فإن مشاركة المعرفة أمر غير

معتاد وأنهم يتخلون عادة عن مشاركة معارفهم مع الآخرين. الأسباب التي صيغت لهذا السلوك هي عدم كفاية

مرافق الاتصال وحواجز الاتصال الأخرى بين المشارك والمتلقي و نقص الثقافة التنظيمية (Gopinath, 2019)

للتغلب على هذه القيود في إدارة المعرفة ، اقترح (Tampoe, 1996) أن فكرة مشاركة معرفتنا مع الآخرين هي أساسًا

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة دراسة حالة في قطاع التعليم العالي

نابعة من الحاجة إلى الشرف ، والاستقلالية الذاتية ، والشعور بالرضا والنمو الشخصي ، ووجد (Hendriks, Envisioning knowledge-based systems impacts: a groupware facilitated simulation approach, 1998) و (Sivakumar & Chitra, A., 2018) أن هذه هي مخرجات وحدة الذكاء العاطفي. إن سمات الذكاء العاطفي، أي فهم مشاعر الذات ومشاعر الآخرين وإدارتها، لها تأثير كبير في تحديد مستوى رضاهم والقدرة على التواصل وأيضًا في موقفهم وستصبح هذه قاعدة سلوك لتبادل المعرفة.

الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة : على الرغم من أننا درسنا شرح العلاقة بين إدارة المعرفة والذكاء العاطفي، إلا أن هناك عددًا قليلًا جدًا من الدراسات في سياق المؤسسات التعليمية. وبالتالي تحاول هذه الدراسة سد هذا الفراغ لتقديم نتائج مفيدة في حقل المؤسسات العلمية أن الاتجاهات الحديثة في الذكاء العاطفي الحرج (تشكيل الكفاءة العاطفية، تشكيل الذكاء الوجداني، ومقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل، واختبار Mayer-Salovey-Caruso للذكاء العاطفي) متوفرة (Gopinath, 2013).

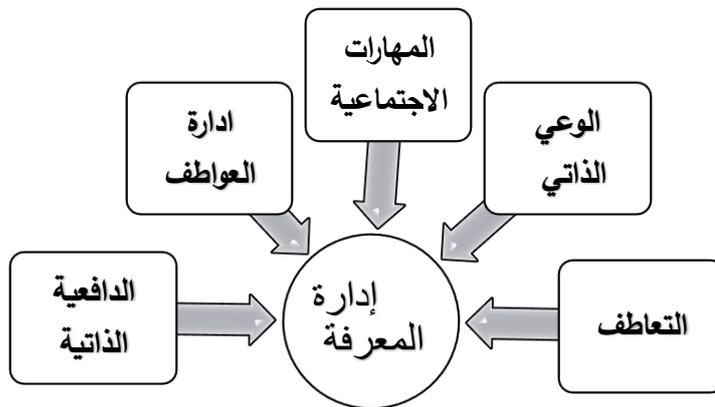
1.5. منهجية البحث ونموذج البحث:

هذه الدراسة تجريبية بطبيعتها وتم جمع البيانات من أساتذة وموظفي كليات مختلفة لدى جامعة عمار تليجي الأغواط، حيث تم جمع إجمالي 125 عينة من خلال طريقة أخذ العينات العشوائية التطبيقية. الأدوات المستخدمة لجمع البيانات هي جرد الكفاءة العاطفية لجولمان Goleman's Emotional competence Inventory و استبيان الإدارة الذاتية حول إدارة المعرفة.

ويمثل النموذج التالي العلاقة بين المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة المستمدة من دراسات (Hendriks, Envisioning knowledge-based systems impacts: a groupware facilitated simulation approach, 1998, p.

150) والمتغير التابع إدارة المعرفة كمتغير وحيد كالتالي:

الشكل 1: نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحث

التعريف الإجرائية

1-2 مداخل تعريفية لإدارة المعرفة:

تتنوع المفاهيم بتنوع المنظار الذي يرى به الباحثين و الكتاب إدارة المعرفة، وفي هذا الصدد يمكن التمييز بين أربع مداخل لتعريف إدارة المعرفة وفقها:

أولاً: المدخل الإقتصادي (المالي): حيث ينظر للمعرفة على إعتبار أنها مورد من موارد المؤسسة ، وبالتالي يتركز عمل إدارة المعرفة على الجوانب التطبيقية، وأساسا حول كيف نعرف How to Know ومن ثم يجعل من إدارة المعرفة مرادفاً لـ"رأس المال الفكري" ، من هنا يعرف Brooking إدارة المعرفة على أنها "النشاط المرتبط باستراتيجيات وتكتيكات إدارة رأس المال الفكري" (Brooking .A, 1997, p. 365)، و بالتالي هي نشاط وآلية تستخدمها المؤسسة لإدارة رأس مالها الفكري ، و من الكتاب الذين درجوا على هذا النحو نجد كلا من Drucker و Guthrie حيث عرفها الأول على أنها "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى رأس مال يتكون من الأصول غير الملموسة" (Peter.D, 1995, p. 55) . أما الثاني فقد أبرز قائلاً "إن إدارة المعرفة تكاد تقترب من مفهوم إدارة رأس المال الفكري وأنه من الصعب رسم الفواصل بين المصطلحين (Guthrie. J. , 1997,, p. 364)

وفق هذا التصور ظهرت بعض النماذج التي تعبر عن هذا المدخل، حيث قسمت إدارة رأس المال الفكري إلى:

رأس المال البشري: المعرفة، المهارات، التعلم والقدرات التي يملكها العاملون في المؤسسات وبدون نظام إدارة المعرفة يقوم بتسجيل و تخزين وترميز هذا الرأس المال قد يغادر هؤلاء العاملون ولا يتبقى للمؤسسة بعد ذلك أي رصيد لرأس مالها البشري؛

رأس مال الزبائن (العملاء): هي قيمة علاقة المؤسسة مع زبائنها، الذي يظهر من خلال ولائهم لها، و قنواتها التوزيعية، وبما تملك من تراخيص وكذا قيمة العلامة المميزة للشركة Brands ؛

رأس المال التنظيمي: الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، العلاقات المالية، الأسرار التجارية، براءات الإختراع، قواعد البيانات؛ ولعل أبرز الشركات التي طبقت هذا النموذج هي شركة التأمين السويدية SKANDIA، وقد اشتهرت بمساهمتها المبكرة في مجال رأس المال الفكري وسمي هذا النموذج "SKANDIA MODEL" بإسم الشركة التي طبقت النموذج (Edvinson.L, 1997,, p. 370)

ثانياً: المدخل الإجتماعي: على وفق هذا المدخل فإن إدارة المعرفة طريقة للتفاعل بين العاملين توفرها وسائل محددة تؤمن مشاركة جماعية في الخبرة والثقافة والقيم '6'، وينطلق هذا المدخل كذلك من اعتبار إدارة المعرفة حالة مستمرة من التعلم في إطار اجتماعي فتعرف عندئذ " أن المعرفة يتم بناؤها وتجسيدها داخل المؤسسة ليس فقط من خلال برامج توضيحية محددة، ولكن من خلال عملية التبادل الإجتماعي، ثم يتم نشرها بين الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة " (De Jamett, 1996 , p. 4)

ثالثاً: المدخل العملياتي (مدخل إداري) : حيث قدمت المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن تعريفاً لإدارة المعرفة على " إنها العمليات النظامية لإيجاد المعلومات وتحصيلها وتنظيمها وتنقيتها وتحليلها وعرضها بأسلوب يعمل على تحسين قدرات الفرد في المؤسسة"، كما اتبع هذا المدخل عدد من الكتاب والباحثين

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة دراسة حالة في قطاع التعليم العالي

نذكر من بينهم الكيالي الذي أوضح أن إدارة المعرفة هي " عملية إدارة الخبرات العلمية والمعلوماتية للمنظمة والحفاظ عليها والاستفادة منها في الحصول على مزايا تنافسية وتحقيق رضا الزبون من خلال رفع مستوى كفاءة الأداء وزيادة مستوى الابتكار والإبداع بالإضافة إلى رفع كفاءة عملية اتخاذ القرار". كما عرفها NEWMAN على أنها " ابتكار طرائق وأساليب لإنشاء وتكوين معرفة المؤسسة وتحديدها واكتسابها وتوزيعها على الأفراد والباحثين عنها (Newman).

أما الروسان فعرفها على أنها " عملية منظمة تضم مجموعة من الأدوات والأساليب وتتم بمرحل متعددة ومتسلسلة تبدأ بتحديد الحاجة إلى المعرفة وإيجاد المصادر المناسبة للحصول على المعلومات والمعرفة التي تخدم كافة النشاطات والعمليات التنظيمية المتعددة وتساعد في أداء المهام والأعمال التنظيمية لكافة الأفراد العاملين كل حسب وظيفته وتخصصه" (الروسان، 2004)

رابعاً: المدخل التقني: ويقوم على دمج البرمجيات مع البنية الأساسية للمنظمة بغية دعم إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي عن طريق حرية الوصول إلى المعرفة ومشاركتها ويتم ذلك بواسطة الوسائط التكنولوجية (الإنترنت، الأنترنت، أنظمة دعم القرار). ومن بين التعريفات التي تقوم على هذا الأساس " بأن صياغة تقنيات المعرفة قد وجدت بالأساس لدعم الاستخدام المعرفي إلى جانب تقنيات إدارة الأعمال التقليدية وتقديم نقطة بداية لإدارة الموجودات المعرفية داخل المؤسسة"

و مما سبق يمكن القيام بتعريف جامع وشامل لمفهوم إدارة المعرفة والذي ستبنى عليه باقي البحث وهو: "عمليات منظمة ومتجددة تتمثل في تشخيص واكتساب المعرفة اللازمة للمنظمة وتوليدها وتوزيعها وتطبيقها في كافة أنشطتها لإضافة قيمة لجميع أعمال المؤسسة بهدف توليد ميزة تنافسية مستدامة".

2-2 أبعاد الذكاء العاطفي:

يتضمن الذكاء العاطفي خمسة أبعاد هي:

● **الوعي الذاتي:** يدخل مفهوم الوعي الذاتي أساساً ضمن مفاهيم علم النفس ويرى معظم علماء النفس أن الوعي الذاتي هو معرفة الفرد لنقاط ضعفه وقوته والمعرفة الجيدة لكيفية تسيير كليهما ضمن الحالات المزاجية التي يتعرض لها الفرد (Stephen A. Woods, Innovative work behavior and personality traits: Examining the

moderating effects of organizational tenure, 2017)

وقد حدد جولمان (Norboevich، 2020). مكونات هذا البعد بالآتي:

- معرفة الفرد لانفعالاته ومقدرته على التكيف المرنة في مواجهة التغيير
- اكتشاف الفرد لانفعالاته من خلال معرفة مواطن القوة والضعف لدى الفرد وحدودها
- مقدرة الفرد على التعبير عن انفعالاته بصورة صحيحة من حيث ضبط الذات ويعني والسيطرة الاندفاعات والانفعالات غير المناسبة.

- مقدرة الفرد على تقدير ذاته وعواطفه تجاه الآخرين من خلال تحمله الشخصي لمسؤولية الأداء والوفاء بالالتزامات.

- مقدرة الفرد على ربط مشاعره بما يفكر فيه والثقة في نفسه من خلال تحقيق مستويات مناسبة من الولاء والتعاون وتكامل الشخصية.

• **المهارات الاجتماعية:** يرى (Niehoff, 2013) بأن المهارات الاجتماعية هي قابلية الأشخاص الآخرين في العمل على تحمل المسؤولية وتأكيد الذات وضبطها، والقدرة على فهم والتواصل مع الآخرين من حيث ان القادة او المسؤولين لديهم المقدرة التواصل مع الآخرين من حيث الاستماع ليست سوى الأخبار السيئة وانما كذلك الاخبار الجيدة وأنهم هم الخبراء في الحصول على فريقهم لتقديم الدعم لهم وتكون متحمسة جداً أو مشروع جديد والتي تعني بها مستوى ما يتمتع به الفرد من حيث التأثير في المواقف الاجتماعية المختلفة . وهذه المهارات تتضمن:

- أ- المهارة في تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين
 - ب- القدرة على أداء الأدوار القيادية في تكوين علاقات الاجتماعية والمهارات
 - ج- الاتصال والتعاون مع الآخرين بشكل منظم
 - د- القدرة على العمل مع الفريق كوحدة متجانسة مع بعضها
 - هـ- القدرة على إدارة الصراعات والأزمات في الوقت المناسب
 - و- القدرة على تقبل التغييرات الحادثة في المجتمعات والظروف البيئية.
- ادارة العواطف:

• **الدافعية الذاتية:** يرى (Stephen A. Woods, 2017) أن الدافعية هي الحالة الداخلية التي تنشط وتحدد اتجاهاتنا الخاصة بأفكارنا ومشاعرنا وأفعالنا ، حيث ان الافراد بدافعهم الذاتي يعملون باستمرار نحو تحقيق أهدافهم. فالتقدم والسعي نحو تحقيق أهدافنا هو العنصر الثالث للذكاء العاطفي، وان الأمل والتفاؤل، وهما من سمات الشخصية مكونات أساسية للدافعية تدفعنا الى تحقيق أهدافنا ، . ولديهم مستويات عالية للغاية بالنسبة للجودة عملهم. وهذا البعد يشتمل على مجموعة من الأبعاد:

- الأمل: من حيث تحمل الضغوط والاستعداد نحو التخطيط لتحقيق أهداف المجموعة ككل للمنظمة.
- التفاؤل: العمل المتواصل بين الافراد من خلال الإصرار نحو الوصول إلى الأهداف المزعومة رغم العوائق المحيطة به.
- التركيز: الدافع للإنجاز من خلال المثابرة وبذل الجهود لتحسين أو تحقيق مستوى معين من الامتياز نحو تحقيق الهدف.

• **التعاطف:** التعاطف بالنسبة إلى (Alferaih, 2017) فيرى بان التعاطف يعد البعد الحقيقي للذكاء العاطفي حيث ان الافراد يعتبرون ان وجود التعاطف أمر بالغ الأهمية في عمل الإدارة ضمن عمل الفريق أو

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة دراسة حالة في قطاع التعليم العالي

- المنظمة الناجحة. يسعى القائد هنا او المدير هنا الى التعاطف مع الاشخاص الاخرين من حيث قدرتهم على وضع أنفسهم في حالة شخص آخر كل هذه الامور تساعد على تطوير الناس على فريقهم . وينقسم التعاطف إلى الأبعاد التالية:
- حساسية الافراد تجاه المواقف وتحدي التعصب والانحياز، وكذلك الاستفادة من التنوع كفرصة لخلق بيئة مناسبة للأفراد.
 - فهم وتوضيح الانفعالات التي يمارسها الآخريين وحثهم على تحقيق الإنجاز، والتعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المتواجدة.
 - قدرة على التعامل مع الشخصيات الصعبة والمشاكل المزمنة، مساعدة الآخريين قدر الامكان من خلال خلق روح التعاون بين الفريق لتحقيق أهداف جماعات العمل.
 - الوعي بالقوانين والتعليمات الخاصة، الإستعداد للمبادرة عندما تتاح الفرصة في المنظمة.
- إدارة العواطف :** يرى جولمان (Goleman Cherniss، 1998) أنها تعني قدرتنا على التحكم بمشاعرنا السلبية والايجابية وكيفية التعامل معها في المواقف الاجتماعية المختلفة، وهي تتطلب منا مهارة شخصية بقدرتنا على السيطرة التامة على أنفسنا وانفعالاتنا ومكونات هذا البعد هي كالتالي:
- قابلية الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم بها وفهم الافراد الآخريين والاحساس بمشاعرهم واحترام وجهات نظرهم والاهتمام بالنشط باهتماماتهم.
 - قابلية الفرد ومقدرته على تغيير حالاته المزاجية عندما تتغير الظروف
 - قابلية الفرد على تنظيم انفعالاته وتوليد أفكار جديدة لديه بما يخدم الآخريين وإدراكها ومحاولة إشباعها.
 - مقدرة الفرد على التكيف مع الإحداث الجارية ضمن البيئة التي يعمل فيها.

اختبار الفرضيات:

1-2 إختبار الفرضية الرئيسية:

لتقييم العلاقة ذات الدلالة بين مكونات الذكاء العاطفي وإدارة المعرفة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون من بين العوامل.

الجدول 2: الارتباط بين عوامل الذكاء العاطفي وإدارة المعرفة

أبعاد الذكاء العاطفي	الوعي الذاتي	ادارة العواطف	التعاطف	المهارات الاجتماعية	الدافعية الذاتية	إدارة المعرفة
الوعي الذاتي	1.000	0.623**	0.667**	0.658**	0.545**	0.678**
ادارة العواطف		1.000	0.534**	0.568**	0.598**	0.565**
التعاطف			1.000	0.767**	0.668**	0.693**
المهارات الاجتماعية				1.000	0.523**	0.527**
الدافعية الذاتية					1.000	0.622**
إدارة المعرفة						1.000
	1.000	0.623**	0.667**	0.658**	0.545**	0.678**

المصدر: من إعداد الباحث وقف مخرجات SPSS

معامل الارتباط بين الوعي الذاتي وإدارة العواطف هو 0.623 مما يشير إلى 62.3% من العلاقات الإيجابية بين الوعي الذاتي وإدارة العواطف عند مستوى 1% من الأهمية. العلاقة بين الوعي الذاتي و تحفيز الذات الواحدة هو 0.667 والذي يحدد 66.7 بالمائة من العلاقات البناءة بين الوعي الذاتي وتحفيز الذات الواحدة عند مستوى 1% من الأهمية.

ارتباط الوعي الذاتي-إدارة التعاطف هو 0.658 يشير إلى 65.8 بالمائة من العلاقات التفسيرية بين الوعي الذاتي والتعاطف عند مستوى 1% من الأهمية. بلغ معامل الارتباط بين الوعي الذاتي والمهارات الاجتماعية 0.545 أي 54.5% علاقات تقدمية بين الوعي الذاتي والمهارات الاجتماعية عند مستوى دلالة 1%. معامل الارتباط بين الوعي الذاتي وإدارة المعرفة 0.678 وهو

يشير إلى 67.8 في المائة من العلاقات الإيجابية بين الوعي الذاتي وإدارة المعرفة عند مستوى 1% من الأهمية ، كما هو الحال مع العوامل الأخرى التي ترتبط ارتباطاً إيجابياً أيضاً. بعضهم البعض.

2-2 إختبار الفرضية الأولى :

من أجل تحديد ما إذا كانت الفرضية الأولى " : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وإدارة المعرفة ؛ الذكاء العاطفي لدى المستجوبين"

صحيحة أو لا قمنا باختيار أختبار مربع كاي Chi-Square وتطبيقها على نتائج الاستبيان التي جاءت

كالتالي :

الجدول 1 : علاقة الارتباط بين العوامل الاقتصادية الاجتماعية و كل من الذكاء العاطفي و ادارة المعرفة

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة دراسة حالة في قطاع التعليم العالي

الذكاء العاطفي		ادارة المعرفة		N	المتغيرات	العوامل الاقتصادية والاجتماعية
P-VALUE	كاي مربع	P-VALUE	كاي مربع			
1.897	17.319	1.287	23.153	100	ذكر	الجنس
				25	أنثى	
0.001**	122.441	0.001**	138.427	36	30-25	العمر
				24	35-31	
				25	40-36	
				40	41-فما فوق	
0.001**	142.519	0.001**	156.619	33	ماجستير	المؤهلات العلمية
				56	دكتوراة	
				36	دكتوراة LMD	
0.001**	116.561	0.001**	98.781	60	أستاذ مساعد	التعيين
				32	أستاذ محاضر	
				33	بروفيسور	
0.739	42.236	0.003*	31.101	33	76000-دج 100000 دج	الأجر
				36	100000-دج 120000 دج	
				56	120000-دج-فما فوق	

*تعني أن دلالتها المعنوية 1 بالمائة ** تعني أن دلالتها المعنوية 5 بالمائة

المصدر : من إعداد الباحث وقف مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل مربع كاي إلى أن جنس المستجوبين ليس له علاقة بإدارة المعرفة والذكاء العاطفي للمستجيبين لأن قيمة p أكبر من 0.05. بينما يرتبط العمر والمؤهلات الفردية والتعيين للمستجيبين بإدارة المعرفة و الذكاء العاطفي عند مستوى أهمية 1 في المائة. من ناحية أخرى ، يرتبط الدخل الشهري للمجيب مع إدارة المعرفة بمستوى 5 في المائة من الأهمية ولا يرتبط بالذكاء العاطفي.

تتطابق نتائج هذا التحليل مع نتائج بحث (Gopinath و Chitra، 2020) حيث أوصيا أنه تركز المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية المرتبطة بكلا المتغيرين على تحسينهما.

3-2 تحليل الانحدار

الانحدارات المتعددة هي تحديد العلاقة الإحصائية بين أكثر من المتغيرات. أكثر من متغيرين (مستقلين) هو سبب صفة متغير (تابع).

الجدول 3: الارتباط بين عوامل الذكاء العاطفي وإدارة المعرفة

المتغير التابع	إدارة المعرفة
----------------	---------------

الوعي الذاتي	المتغيرات المستقلة
ادارة العواطف	
التعاطف	
المهارات الاجتماعية	
الدافعية الذاتية	
0.864	قيمة R المتعدد
0.678	قيمة R ² تربيع
65.761	قيمة F
<0.001	قيمة P

المصدر : من إعداد الباحث وقف مخرجات SPSS

يهتم تحليل الانحدار باشتقاق التعبير الرياضي المناسب الذي يتم اشتقاقه لإيجاد قيم متغير تابع على أساس متغير مستقل. وبالتالي فهي مصممة لفحص علاقة المتغير Y بمجموعة من المتغيرات الأخرى X_1, X_2, \dots, X_n

المعادلة الخطية الأكثر استخدامًا في $Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n + b_0$.

هنا Y هو المتغير التابع الذي يمكن إيجاده. X_1, X_2, \dots, X_n هي متغيرات معروفة يتم من خلالها عمل التنبؤات و b_1, b_2, \dots, b_n هي معامل للمتغيرات.

في هذه الدراسة، المتغير التابع هو إدارة المعرفة، المتغيرات المستقلة هي المهارات الاجتماعية، إدارة العواطف، التعاطف، الوعي الذاتي، الدافعية الذاتية
نوقشت على النحو التالي:

الارتباطات المتعددة ذات الكفاءة المشتركة هي 0.864 تقيس درجة العلاقة بين القيم الفعلية والقيم المتوقعة لإدارة المعرفة. لأن القيم المتوقعة يتم الحصول عليها كمزيج محدد من الوعي الذاتي (X_1)، وإدارة العواطف (X_2)، والتعاطف (X_3)، المهارات الاجتماعية (X_4)، الدافعية الذاتية (X_5). تشير قيمة المعامل 0.864 إلى العلاقة بين إدارة المعرفة وأربعة متغيرات مستقلة إيجابية والعلاقة بين إدارة المعرفة والوعي الذاتي (X_1) سلبية.

المتغيرات	المعاملات غير المعيارية	SE OF B	المعاملات المعيارية	قيمة F	قيمة P
مستمر	0.203	0.242	-	0.543	0.759
الوعي الذاتي	-0.112	0.174	-0.112	-0.194	0.765
ادارة العواطف	0.321	0.273	0.317	2.463	<0.001**

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة دراسة حالة في قطاع التعليم العالي

<0.001**	4.836	0.562	0.683	0.331	الدافعية الذاتية
0.348*	0.841	0.176	0.178	0.083	التعاطف
<0.001**	4.368	0.474	0.556	0.276	المهارات الاجتماعية
مستوى الدلالة 5% *			1% مستوى الدلالة **		

يقيس معامل التحديد R-Square مدى ملائمة خطة انحدار العينة المقدر (SRP) من حيث نسبة التباين في المتغيرات التابعة الموضحة بواسطة معادلة انحدار العينة المجهزة. وبالتالي فإن قيمة R square هي 0.678 مما يعني أن التباين بنسبة 67.8 في المائة في إدارة المعرفة يتم تفسيره من خلال برنامج التقييم الاستراتيجي المقدر الذي يستخدم وإدارة المشاعر وتحفيز الذات الواحدة والمهارات الاجتماعية كمستقل.

المتغيرات وقيمة مربع R مهمة عند مستوى 1% وكذلك التعاطف كمتغير مستقل.

قيمة مربع R مهمة عند مستوى 5% ، ولا يوجد اختلاف كبير في يتم تفسير إدارة المعرفة من خلال برنامج

التقييم الاستراتيجي المقدر الذي يستخدم الوعي الذاتي باعتباره متغير مستقل.

معادلة الانحدار المتعدد هي:

$$Y = 0.203 + (-0.112)X1 + (0.317)X2 + (0.562)X3 + (0.176)X4 + (0.474)X5$$

ومن ثم فإن معامل X1 هو -0.112 يمثل التأثير السلبي للوعي الذاتي على إدارة المعرفة، مع إبقاء المتغيرات

الأخرى ثابتة. تشير العلامة السلبية إلى أن إدارة المعرفة ستخفض بمقدار 0.012 لكل وحدة انخفاض في الوعي الذاتي.

معامل X2 هو 0.317 ويمثل التأثير الإيجابي لإدارة العواطف على إدارة المعرفة مع الحفاظ على المتغيرات

الأخرى ثابتة. تشير العلامة الإيجابية المقدر إلى أن إدارة المعرفة ستزيد بمقدار 0.317 لوحدة زيادة دائمة في إدارة العواطف وهذه القيمة الفعالة المشتركة مهمة عند مستوى 1%.

معامل X3 هو 0.562 يمثل التأثير الإيجابي لتحفيز الذات على إدارة المعرفة ، مع إبقاء المتغيرات الأخرى

ثابتة. تشير العلامة الإيجابية المقدر إلى ذلك ستزيد إدارة المعرفة بمقدار 0.562 لكل وحدة زيادة في تحفيز الذات وهذه قيمة المعامل مهمة عند مستوى 1%.

معامل X4 هو 0.167 ويمثل التأثير الإيجابي للتعاطف على إدارة المعرفة. إن الاحتفاظ بالمتغيرات الأخرى

ثابتة ، تشير الإشارة الإيجابية المقدر إلى أن إدارة المعرفة ستزيد بمقدار 0.167 لكل وحدة زيادة في التعاطف وهذه القيمة المعامل مهمة عند مستوى 5%.

معامل X5 هو 0.474 يمثل التأثير الإيجابي للمهارات الاجتماعية على إدارة المعرفة. تشير الإشارة الإيجابية

المقدر إلى تثبيت المتغيرات الأخرى على أنها ثابتة.

ستزيد إدارة المعرفة بمقدار 0.274 لكل وحدة زيادة في المهارات الاجتماعية وهذه القيمة المعامل لها أهمية عند مستوى 1٪.

بناءً على قيم المعامل المعياري للمهارات الاجتماعية ، فإن تحفيز الذات الواحدة وإدارة العواطف هما العاملان الأساسيان المساهمان في إدارة المعرفة .
التعاطف هو العامل الأقل مساهمة في إدارة المعرفة. والوعي الذاتي هو العامل السلبي الذي يساهم في إدارة المعرفة.

مناقشة النتائج:

بناءً على التحليل أعلاه، تكشف الدراسة عن بعض الأفكار المثيرة للاهتمام. بادئ ذي بدء، جميع العوامل الاجتماعية والاقتصادية ليس لها ارتباط كبير مع إدارة المعرفة والذكاء العاطفي والبعض منهم مؤثر. وبالمثل، (Gopinath, 2013) الذي أكد أن الحد من الإجهاد الوظيفي عن طريق تطوير الذكاء العاطفي. وبنفس الطريقة، فإن الدافع الذاتي هو البعد الحيوي للذكاء العاطفي والتي لها تأثير كبير على إدارة المعرفة وهي تتماشى هذه النتيجة مع دراسات (Hendriks، 1998) التي أصرت على أن الدافع الذاتي ضروري لإدارة المعرفة.

كما وجدنا أن بُعد المهارات الاجتماعية للذكاء العاطفي له أيضاً تأثير إيجابي على إدارة المعرفة. هذا يعني أن وجود علاقات ودية مع زملائهم الموظفين أدى إلى نمو قوي في ممارسات إدارة المعرفة في المنظمة.
إدارة العواطف لها مساهمة إيجابية في إدارة المعرفة ، والتعامل مع مشاعرنا ومشاعر الآخرين يسهل إدارة المعرفة بشكل أفضل. التعاطف هو أقل مساهمة فشل العامل وبُعد الوعي الذاتي للذكاء العاطفي في التأثير على إدارة المعرفة. من الواضح أن هذا يجعل الفشل في التعرف على مشاعر المرء من ثم يؤدي إلى التراجع السلبي لإدارة المعرفة. أوضحت دراسات (Sivakumar & Chitra, A., 2018) أيضاً العلاقة المهمة بين عوامل الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي .

كما أن عاطفة الموظفين في مكان العمل قد حظيت باهتمام نسبي من السلوك التنظيمي. العواطف في مكان العمل متعددة الأبعاد في المنظمة وتقع على عاتق الشركة عبء توزيع متناسب لتدفق العواطف لبناء موقف عمل احترافي لدى الموظفين.

خاتمة:

تم التحقيق في هذه الدراسة لتحليل مساهمة الذكاء العاطفي في إدارة المعرفة. على وجه الدقة، تم أخذ خمسة أبعاد من الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، التحفيز الذاتي، التعاطف والمهارات الاجتماعية) لفحص تأثيرها على إدارة المعرفة. وكانت النتيجة أن تحفيز الذات؛ و الوعي الاجتماعي وإدارة عواطف الذكاء العاطفي تأثير إيجابي على إدارة المعرفة، في حين أن التعاطف قد يكون أقل تأثير والوعي الذاتي للذكاء العاطفي غير فعال لإحداث تأثير على إدارة المعرفة.

إقتراحات:

تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على إدارة المعرفة دراسة حالة في قطاع التعليم العالي

في بيئة اليوم التنافسية، تسعى المؤسسات التعليمية جاهدة للحصول على ميزة تنافسية للاستمرار. يعتمد نجاح المؤسسات التعليمية على الإمكانيات المعرفية للكليات. قد لا يكون المرء خبيراً في جميع المجالات، ولكن عليه أن يعرف فن نشر معرفته الأساسية للآخرين. وأيضاً عليه أن يعرف الحالة العقلية للآخرين أثناء عملية تحويل المعرفة. إن وجود هذين الجانبين سيحدد الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية. ومن ثم يقترح تنفيذ تدريبات الذكاء العاطفي لتمكين عملية إدارة المعرفة بشكل أفضل.

قائمة المراجع:

Conceptual model for measuring Saudi banking managers' job performance based on their emotional intelligence .Adel Alferaih (2017). *International Journal of Organizational Analysis, Vol. 25 Issue: 1* .145-123

Amy, Newman (بلا تاريخ). "Are you Ready for Knowledge Management" . *Development, Vol.54, No 9* .P17 & Training

Brian P. Niehoff (2013). Personality predictors of participation as a mentor . *Development International, Vol. 11 Issue: 4* .333-321. Career

Brooking .A (1997). The management of intellectual capital . *Journal of Long Range Planning, Vol 30, No 3* .p 364

Adler, M. Goleman Cherniss & .C., , D., Emmerling, R., Cowan, K (1998). Bringing emotional intelligence to the workplace. New Brunswick, NJ Consortium for . *Research on Emotional Intelligence in Organizations, Rutgers University* .34-1

D De Jamett (1996). "knowledge the last thing" . *The executives Journal, Vol.12, No 2* .P4.

D. Goleman (2000). Leadership that gets results . *Harvard business review.2 (78)* .-2 .18

Edvinson.L (1997). "Developing Intellectual capital at SKANDIA " . *Journal of Long Range Planning, Vol 30 ,No 3* .pp 366-376

Gopinath, R. (2013). Recent Trends on Critical Emotional Intelligence, . *Research Explorer*, 36-39.

- Gopinath, R. (2019). Impact of Organizational Commitment on Knowledge Management Practices. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 701-703.
- Intellectual capital review: measurement, reporting, and " (. Guthrie. J (,1997)
" management , " *Journal of Intellectual capital, Vol 1, No 1* ., p 364
- Hendriks, P. (1998). Envisioning knowledge-based systems impacts: a groupware facilitated simulation approach. *Expert Systems with Applications*,, 143-154.
- The concept of "Ba": Building a foundation for knowledge .(1998) .Konno, N و I Nonaka
creation .*California management review* .54-40
- Kalkan, V. D. (2005). Organizational Intelligence: Antecedents and Consequences. *Journal of Business and Economics Research*, 43-54.
- .(2017) .Michael James Mustafa, Neil Anderson, Benjamin Sayer, Stephen A. Woods
Innovative work behavior and personality traits: Examining the moderating effects
of organizational tenure .*Journal of Managerial Psychology* , .50
- .(2017) .Michael James Mustafa, Neil Anderson, Benjamin Sayer, Stephen A. Woods
Innovative work behavior and personality traits: Examining the moderating effectsof
organizational tenure .*Journal of Managerial Psychology* .42-29
- Envisioning knowledge-based systems impacts: a groupware .(1998) .P. Hendriks
facilitated simulation approach .*Expert Systems with Applications* .154-143
- .55 'HBR' . " the information executive truly need" .(1995) .Peter.D
- Emotional Intelligence and Job Satisfaction of .(2020) .,Chitra .A و R. Gopinath
'Adalya Journal' .Employees' at Sago Companies in Salem District: Relationship Study
.217-203
- Sivakumar, B. N., & Chitra, A. (2018). Emotional Intelligence and Employee Retention- a Relationship Study on Employee's of SAIL Refractory Ltd. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science*, 113-117.

. .Analysis of psychological theory of emotional intelligence .(. (2020)) .T. B. Norboevich
.104-99 ، (3) *Eur J Res Reflect Educ Sci*, 8

Working knowledge: How organizations manage .(1998) .Prusak, L و T. H., Davenport
.NEW YORK: Harvard Business Press .*what they know*

Tampoe, M. (1996). Motivating Knowledge Workers? The Challenge for the 1990s. In:
Myers szerk: Knowledge Management and Organizational Design. *Butterworth
Heinemann*, 179-189.

أسامة احمد الروسان،. (2004). "إدارة المعرفة والتعليم الإلكتروني". (صفحة 8). ،جامعة الزيتونة، الأردن: المؤتمر
السنوي الرابع ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.