

تأثیر آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی بر تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۰۸

دکتر وحید پورشهبایی*

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۲۴

فاطمه شهرکی**

چکیده

سازمان‌ها به دلیل به عهده داشتن نقش و وظیفه کلیدی در راستای پیشبرد اهداف جامعه، امروزه بیش از هر زمان دیگری نیازمند جوی است که بستر لازم را برای تسهیم دانش، خلاقیت و نوآوری کارکنان فراهم نماید. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی بر تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان انجام شد. تحقیق حاضر از نظر مخاطب، کاربردی، از نظر هدف، توصیفی، از نظر جمع آوری داده، پیمایشی و از نظر زمانی در رسته تحقیقات مقطعی قرار دارد. روش پژوهش نیمه آزمایشی با طرح پیش آزمون پس آزمون با گروه گواه بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان در نیمه نخست سال ۱۴۰۲ بودند. به روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۳۰ نفر انتخاب و به صورت تصادفی ساده در دو گروه ۱۵ نفر آزمایش و گواه قرار گرفتند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه‌های تسهیم دانش دیکسون (۲۰۰۰) و رفتار شهروندی سازمانی لی و آلن (۲۰۰۰) بود. گروه آزمایش برنامه شایستگی اجتماعی_هیجانی را در ۱۰ جلسه ۶۰ دقیقه‌ای دریافت کرد اما گروه گواه تا پایان پژوهش آموزشی دریافت نکرد. داده‌های پژوهش با آزمون تحلیل واریانس تک متغیره و استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی بر تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان اثربخش است ($p < 0/05$). بنابراین، به عنوان یک نتیجه‌گیری کلی باید گفت آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی با تغییر نگرش‌ها، ارزش‌ها و رفتار انسان و ارتقاء سطح عزت نفس و تعاملات اجتماعی منجر به افزایش تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان می‌شود.

واژگان کلیدی: شایستگی اجتماعی_هیجانی، تسهیم دانش، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان.

* استادیار گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

** دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

مقدمه

در عصر ارتباطات و فناوری، دانش، منبع حیاتی سازمان‌ها در عرصه رقابت و عاملی برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار است (یین^۱ و همکاران، ۲۰۲۳)؛ بنابراین در سال‌های اخیر، سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند به گونه‌ای که مفاهیم جدیدی چون کار دانش، مدیریت دانش^۲ و سازمان‌های دانشی خبر از شدت یافتن این روند می‌دهد (آقابابایی و رحیمی، ۱۴۰۲). در فرایند مدیریت دانش، تسهیم دانش^۳ به عنوان حیاتی‌ترین عنصر آن شناخته می‌شود و میزانی است که اعضای سازمان تمایل به تبادل، ارائه و اخذ دانش دارند (لایو^۴ و همکاران، ۲۰۲۳). به عبارتی تسهیم دانش را می‌توان فعالیتی نظام‌مند به منظور انتقال و مبادله دانش و تجربه میان اعضای یک گروه یا سازمان با یک هدف مشترک تعریف نمود (ولی‌پور، ۱۴۰۲). در برخی از سازمان‌ها به اشتراک‌گذاری دانش امری طبیعی است اما در برخی دیگر دانش به عنوان یک ابزار قدرت می‌باشد. بسیاری از سازمان‌ها عوامل انگیزشی متنوعی را به کار گرفته‌اند تا به تسهیم دانش در سازمان کمک کنند (سونگ^۵ و همکاران، ۲۰۲۳). تسهیم دانش می‌تواند با ایجاد فرصت‌های مناسب، توانایی سازمان را برای شناسایی نیازها و خواسته‌های مشتریان و کارکنان به منظور بهبود فرایند و عرضه محصولات جدید افزایش دهد (امینی و همکاران، ۱۳۹۶). سازمانی که از تسهیم اطلاعات و خلق دانش در میان اعضایش حمایت می‌کند، بیشتر می‌تواند فرایندهای موثر و کارآمدی را تعریف کند و عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشد (ژو، ویا^۶، ۲۰۲۳). به منظور ایجاد یک فرایند تسهیم دانش اثربخش افراد باید از تمایل و توانایی سطح بالایی برخوردار باشند. تحقیقات انجام شده حاکی از آن است که وجود کارکنانی که تمایل به تسهیم دانش و تجربه دارند موجب می‌شود این فرایند به طور خودکار آغاز شده و گسترش یابد (میکمن^۷، ۲۰۲۳).

لازمه بهبود خلاقیت سازمانی، گستردگی و تنوع اطلاعات موجود در افراد، تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی^۸ بین کارکنان است (جهانی‌پور و رحیمی، ۱۴۰۰). متقاعد نمودن افراد در یک سازمان به انتقال و تسهیم دانش با همکاران و شناخت چگونگی اجرا و عوامل اثرگذار بر روی فرایندهای مختلف تسهیم دانش در سازمان منجر به عملکرد سطح بالا، رفتارهای مفید و سودبخش سازمانی می‌شود (یزدان‌شناس و

خشنود، ۱۳۹۳). رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای کاری کارکنان یک سازمان نظیر یاری‌رسانی به همکاران، پیش از لزوم کار کردن در روزهای غیرکاری، عمل کردن در امور شغلی بالاتر از استانداردهایی که توسط سازمان معین شده است، اطلاق می‌گردد (لای و چن^۹، ۲۰۲۳). رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، کاهش نیت‌های منجر به ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی مانند رضایت مشتری، افزایش کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب ایجاد کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می‌شود (خوش‌فر و جندقی میرمحله، ۱۳۹۶). بالا بودن سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان سبب می‌شود تا سازمان به محیطی جذاب برای کار و فعالیت تبدیل شود و از این رو سازمان‌هایی که سطح رفتارهای شهروندی در آنها بالاست، با جذب نیروهای کارآمدتر، عملکرد بهتری خواهند داشت (تاکدیر^{۱۰} و همکاران، ۲۰۲۰).

امروزه شایستگی اجتماعی_هیجانی^{۱۱} نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند. رویکرد شایستگی هیجانی_اجتماعی به دنبال ارتقای مهارت‌های هیجانی_اجتماعی از طریق کسب شایستگی در پنج حوزه خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط و تصمیم‌گیری مسئولانه است (حسن‌زاده ثمرین و همکاران، ۱۴۰۲). وجود این شایستگی‌ها نقش اساسی در بهزیستی روانشناختی افراد ایفا می‌کند و کیفیت زندگی آنها را ارتقا می‌دهد، زیرا عملکرد هیجانی نقش اساسی در رشد اجتماعی ایفا می‌کند (استفان^{۱۲} و همکاران، ۲۰۲۳). مسئله مهم این است که شایستگی اجتماعی_هیجانی نیازمند فرصت اجتماعی است تا فرد به شایستگی لازم در این حوزه برسد (گیو^{۱۳} و همکاران، ۲۰۲۱). افرادی که نسبت به توانایی‌های خود آگاه‌تر و با اعتماد به نفس بیشتری دارند، به احتمال زیاد سرسخت و دارای سطح تاب‌آوری بالاتر بوده و تمایل به عملکرد بهتر دارند، زیرا آنها به احتمال زیاد تنیدگی خود را مدیریت می‌کنند و کارهایشان را بهتر سازماندهی می‌کنند (پورعابدی و همکاران، ۱۳۹۵). به همین ترتیب، افرادی که تصمیمات مسئولانه‌ای در مورد رفتار خود می‌گیرند، قادر به استفاده از مهارت‌های ارتباطی خود برای برقراری ارتباط بهتر برای غلبه بر موانع خود در حل مسئله هستند. از این رو، توانایی درک خود و مدیریت

هیجانی بیشتر، همراه با توانایی مقابله مؤثر با دیگران و موقعیت‌های مختلف، تأثیر مثبتی بر ظرفیت مذاکره برای زندگی شخصی و کاری فرد دارد (عابدینی و همکاران، ۱۴۰۰).

شکل‌گیری اقتصاد نوآورانه و جامعه دانش محور، باعث ایجاد تغییراتی در آموزش شده است. آموزش، در حال تبدیل شدن به یک عامل پیشرو در توسعه پایدار است که الزامات جدیدی را برای آن تعیین می‌کند. سازمان‌ها به دلیل به عهده داشتن نقش و وظیفه کلیدی در راستای پیشبرد اهداف جامعه، امروزه بیش از هر زمان دیگری نیازمند جوی است که بستر لازم را برای تسهیم دانش، خلاقیت و نوآوری کارکنان فراهم نماید. از یک سو همانطور که بررسی پیشینه پژوهشی نشان می‌دهد، مطالعات مربوط به تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی، نشان‌دهنده تأثیر و نقش تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار نوآورانه کارکنان است. لذا هدف از این پژوهش بررسی تأثیر آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی بر تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تسهیم دانش

فرایندی که طی آن یک فرد، واحد کاری یا سازمان از تجارب فرد، واحد کاری یا سازمان دیگر بهره‌مند می‌شود (هانگ^{۱۴} و همکاران، ۲۰۱۰) به طور کلی عواملی که موجب شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتارهای تسهیم دانش می‌شوند عبارتند از:

- عادلانه و منصفانه بودن فرایندهای تصمیم‌گیری موجود
- برآورده شدن انتظارات کارکنان توسط اقدام‌های منابع انسانی، فرهنگ و ارائه شغل راضی‌کننده
- قرار دادن استفاده و تسهیم دانش در سیستم ارزیابی و پاداش سازمان
- ارتقا، تشویق و پاداش به تسهیم دانش توسط فرهنگ سازمانی
- میزان اعتماد موجود بین کارکنان
- حمایت مدیریت عالی سازمان

اگرچه تسهیم دانش با همکاران ممکن است بسیار دشوار باشد، اما این امر تأثیر مثبتی در کاهش هزینه‌های تولید، تکمیل سریع‌تر پروژه‌های توسعه‌ای جدید، عملکرد تیمی، قابلیت‌های نوآوری و عملکرد شرکت از جمله رشد فروش و درآمد از محصولات و خدمات جدید دارد. با این وجود برخی از محققان در پژوهش‌های خود استدلال کرده‌اند که وجود تسهیم دانش در شرکت تأثیر مستقیمی بر بهبود عملکرد ندارد. در عوض عملکرد سازمانی ممکن است از طریق نتایجی که به واسطه رفتار تسهیم دانش به وجود می‌آید، بهبود یابد. تسهیم دانش به‌عنوان یک فعالیت دانش محور، اساسی‌ترین ابزار است که از طریق آن کارکنان می‌توانند دانش خود را به‌صورت دو جانبه مبادله کنند و در به‌کارگیری، نوآوری دانش و در نهایت مزیت رقابتی سازمانی تسهیم شوند (متیو^{۱۵}، ۲۰۱۰).

معیارهای عوامل موثر بر تسهیم دانش

عوامل انسانی

تسهیم دانش انتشار داوطلبانه مهارت‌ها و تجارب اکتسابی به سایر بخش‌های سازمان است. با این که دانش در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی موجود است، تسهیم دانش در سطح فردی برای سازمان مهم‌تر است چرا که دانش سازمانی برپایه دانش افراد شکل می‌گیرد.

عوامل فرهنگی

فرهنگ سازمانی سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود.

عوامل ساختاری

ساختار سازمانی، راه یا شیوه‌ای است که به‌وسیله آن، فعالیت‌های سازمانی تقسیم، سازماندهی و هماهنگ می‌شوند (اسکات و دیویس^{۱۶}، ۲۰۱۰).

رفتارهای شهروندی سازمانی

بعضی از کارمندان برای کمک به همکاران یا سازمان، رفتارهای مثبت فراتر از الزامات

شغلی آنها انتخاب می‌کنند. از این رفتارها در مجموع با عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌شود. این اصطلاح برای اولین بار توسط ارگان^{۱۷} در سال ۱۹۹۸ به عنوان «رفتاری که اختیاری است و به طور مستقیم یا صریح پاداش رسمی نمی‌گیرد و به طور کلی عملکرد موثر سازمان را ارتقا می‌دهد» ابداع شد. ارگان پنج نوع رفتار شهروندی سازمانی شناسایی کرد: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، فضیلت شهروندی، جوانمردی، احترام و تکریم (چویی^{۱۸}، ۲۰۱۳).

نوع دوستی: کمک به همکاران برای تکمیل کارها در شرایط نامعمول سازمانی می‌باشد. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد یا کم‌مهارت کمک می‌کنند.

وظیفه‌شناسی: یعنی اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌مورد نیاز برای انجام دادن آن کار است.

فضیلت شهروندی: شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد.

جوانمردی: با عنوان توانایی کارکنان در انطباق خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار بدون اعتراض یا شکایت شفاهی و رسمی تعریف شده است.

احترام و تکریم: بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است.

پیشینه پژوهش

برخی از پژوهش‌هایی که در این زمینه‌ها انجام گرفته است به شرح ذیل می‌باشد:

ولی پور (۱۴۰۲) پژوهشی با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر تسهیم دانش در سازمانهای دولتی با رویکرد دلفی فازی انجام داد. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه و پرسشنامه از ۲۰ نفر خبرگان تحقیق با ۴ عامل یا معیار در چهارگروه کلی عوامل انسانی، عوامل ساختاری، عوامل فرهنگی، موانع تسهیم دانش می‌باشد برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از اجرای پرسشنامه‌ها، از روش دلفی فازی در شناسایی ۳۸ عامل اصلی موثر بر تسهیم دانش، وزن دهی عوامل یا معیار مدل پیشنهادی و طبقه‌بندی آنها در چهارگروه کلی عوامل انسانی، عوامل ساختاری، عوامل

فرهنگی، موانع تسهیم دانش بهره گرفته شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد پس از رتبه بندی عوامل موثر بر تسهیم دانش سازمانی در سازمانهای دولتی مشخص گردید که عوامل انسانی رتبه اول، عوامل ساختاری رتبه دوم، عوامل موانع تسهیم دانش رتبه سوم، عوامل فرهنگی رتبه چهارم را کسب نموده اند.

کوثری و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با هدف تاثیر شایستگی های عاطفی-اجتماعی بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل گر کیفیت زندگی (مورد مطالعه مدرسان موسسات قرآنی شهرستان آمل، محمود آباد، بابل) انجام دادند. یافته های پژوهش نشان داد که مولفه خودآگاهی بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل گر کیفیت زندگی در مدرسان موسسات قرآنی موثر است. مولفه خودمدیریتی بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل گر کیفیت زندگی در مدرسان موسسات قرآنی موثر است. مولفه آگاهی اجتماعی بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل گر کیفیت زندگی در مدرسان موسسات قرآنی موثر است. مولفه مدیریت روابط بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل گر کیفیت زندگی در مدرسان موسسات قرآنی موثر است.

جهانی پور و رحیمی (۱۴۰۰) پژوهشی با هدف رابطه بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی با خلاقیت سازمانی در مؤسسات آموزش عالی انجام دادند. یافته ها نشان داد میانگین همه مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد مختلف، بالاتر از حد متوسط و میانگین رفتار تسهیم دانش و خلاقیت سازمانی کارکنان، پایین تر از حد متوسط بود. ضریب رگرسیون نشان داد هم تسهیم دانش و هم رفتار شهروندی سازمانی قابلیت پیش بینی خلاقیت سازمانی کارکنان را دارند. ضرایب تحلیل مسیر نشان می دهد که اثرات رفتار تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی روی خلاقیت سازمانی کارکنان، مثبت و معنادار است.

شکری و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی دریافتند که آموزش شایستگی اجتماعی-هیجانی با بهره گیری از فنون اجتماعی و هیجانی می تواند مهارت های اجتماعی و سرمایه های روان شناختی را تحت تأثیر قرار دهد.

امینی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با هدف سرمایه اجتماعی، بازاریابی کارآفرینانه و نقش میانجی تسهیم دانش انجام دادند. نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی پیشبینی کننده به کارگیری ابعاد بازاریابی کارآفرینانه در این کسب و کارها است. همچنین

مشخص شد سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی می تواند احتمال تسهیم دانش را افزایش دهد. در نهایت ترویج فرهنگ تسهیم دانش می تواند محرکی برای به کارگیری بازاریابی کارآفرینانه باشد.

مهراجی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با هدف بررسی شایستگی اجتماعی و توانمندسازی با رفتار شهروندی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران انجام دادند. نتایج نشان داد که ارتباط معنی داری بین شایستگی اجتماعی و توانمندسازی با رفتار شهروندی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران وجود دارد. همچنین شایستگی اجتماعی و توانمندسازی توان پیش بینی رفتار شهروندی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران را دارد.

دی کلرک^{۱۹} و همکاران (۲۰۲۱) نیز بیان کردند مدیران شرکت هایی که تسهیم دانش قوی در شرکت دارند، از قدرت انعطاف پذیری بالایی برخوردارند و بهتر می توانند به شناسایی و بهره برداری از فرصت ها بپردازند.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش با روش نیمه آزمایشی با طرح پیش آزمون پس آزمون با گروه گواه انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان در نیمه نخست سال ۱۴۰۲ بودند. با توجه به آن که دلاور (۱۳۹۱) حجم نمونه برای تحقیقات آزمایشی را ۱۵ نفر در هر گروه پیشنهاد کرده است؛ به روش نمونه گیری در دسترس تعداد ۳۰ نفر انتخاب و به صورت تصادفی ساده در دو گروه ۱۵ نفر آزمایش و گواه قرار گرفتند. ملاک های ورود به تحقیق تمایل به شرکت در پژوهش، حداقل تحصیلات دیپلم، کارمند رسمی بودن و سابقه کاری بیش از ۵ سال بود و ملاک های خروج نیز عدم تمایل به همکاری در پژوهش و غیبت بیش از دو جلسه در کلاس های آموزشی بود.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه تسهیم دانش^{۲۰}: پرسشنامه تسهیم دانش توسط دیکسون^{۲۱} (۲۰۰۰) تدوین شده است و دارای ۱۵ سوال و شامل پنج بعد (تسهیم دانش ترتیبی، آشکار، پنهان، استراتژیک و کارشناسی) است و پاسخدهی به آن بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت

طراحی شده است. قلیچ لی و حکیمی تهرانی (۱۳۹۲) با استفاده از روش آلفای کرونباخ پایایی آن را در سطح ۰/۸۴ برآورد کرده اند. آنها همچنین از روش منطقی_محتوایی برای تعیین روایی این پرسشنامه استفاده و با بهره گیری از نظر نخبگان و خبرگان دانشگاهی و سازمانی آن را تایید کرده اند. پیش از این در صنعت پتروشیمی هم مورد استفاده قرار گرفته و به خوبی توانسته میزان متغییر خواسته شده را نشان دهد (هادی زاده مقدم و همکاران، ۱۳۹۱). در پژوهش تقوی و همکاران (۱۴۰۱) پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس‌های ذکر شده به ترتیب برابر با ۰/۹۳، ۰/۸۴، ۰/۹۲، ۰/۹۱، ۰/۹۳ و ۰/۹۴ محاسبه شد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی^{۲۲}: برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه ۱۶ سوالی لی و آلن^{۲۳} (۲۰۰۰) با طیف ۵ درجه ای لیکرت (هرگز=۱ تا همیشه=۵) استفاده شد. پرسشنامه مذکور برای اولین بار در ایران توسط مهداد (۲۰۰۹) به فارسی ترجمه و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۳ گزارش شده است. این پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی را در دو بعد رفتار شهروندی معطوف به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به همکاران مورد بررسی قرار می دهد. این پرسشنامه در پژوهش های متعدد داخلی مورد استفاده قرار گرفته است که همگی موید پایایی بالای این پرسشنامه هستند. پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ در پژوهش آقاجانی و مهداد (۱۳۹۸) برابر با ۰/۸۸ به دست آمد.

برنامه آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی

آموزش برنامه شایستگی اجتماعی_هیجانی شامل ۱۰ جلسه ۶۰ دقیقه ای به صورت یک جلسه در هفته بود که آموزش این مهارت برگرفته از برنامه الگوی نظری باران^{۲۴} (۲۰۰۰) و اصول پیشنهادی گلمن^{۲۵} (۱۹۹۸) و برنامه یادگیری اجتماعی_هیجانی (CASEL) است.

جدول ۱: خلاصه برنامه آموزشی شایستگی اجتماعی_هیجانی

جلسه	عنوان جلسه	محتوای آموزشی
اول	معارفه	معارفه و آشنایی اعضای گروه با همدیگر با آموزش دهنده و توضیح در مورد روش کار با افراد.
دوم	خودآگاهی	مشاهده و شناخت احساسات خود؛ نقاط ضعف و قوت خود، یافتن واژگانی برای بیان احساسات، آگاه شدن از ارتباط میان افکار، احساسات و واکنش‌ها
سوم	روابط بین فردی (ارتباطات)	صحبت کردن درباره احساسات به صورتی موثر، تبدیل شدن به شنونده خوب، تمایز گذاشتن میان حرف و عمل دیگران، واکنش‌ها و قضاوت‌های خود نسبت به آنها، ارسال پیام‌هایی که با من شروع می‌شود به جای سرزنش کردن.
چهارم	تصمیم‌گیری شخصی	آشنایی با مراحل تصمیم‌گیری، بررسی اعمال خود و دیگران و آگاهی بر پیامدهای آنها.
پنجم	شناخت احساسات	شناخت احساسات و نام گذاری، شناخت تفاوت میان هیجان‌ها و احساسات، شناخت شیوه بیان احساسات و آگاهی از آنها در روابط بین فردی، ارزیابی و شناخت حالات هیجانی، قبول مسئولیت درباره احساسات خود، راه‌های صحیح ابراز احساسات و تاثیر آن در روابط بین فردی.
ششم	مقابله با فشار روانی	تاثیر احساسات بر سایر جنبه‌های زندگی، آموزش روش‌های مقابله و آرام‌سازی خود در مواقع فشار، آشنایی با مراحل بروز استرس، آموزش راهکارهای مقابله با استرس، تعیین نقش ادراکات خود در ایجاد استرس.
هفتم	انعطاف‌پذیری در مقابل تغییر	لزوم انعطاف‌پذیری در رسیدن به هدف‌های خود و سازگاری با محیط و تغییرات، نحوه سازگاری و انعطاف‌پذیری در مقابل تغییرات.
هشتم	حل مساله	مراحل حل مساله، برنامه‌ریزی در حل مسائل زندگی، آگاهی از نحوه دریافت کمک در حل مسائل اساسی زندگی.
نهم	کنترل هیجان‌ها	نقش کنترل هیجان‌ها در عملکرد افراد، کنترل هیجان‌ها به شیوه موثر، علائم و نشانه‌های ابراز خشم، روش‌های موثر مدیریت خشم و ابراز صحیح آن.
دهم	مدیریت زمان	تقسیم بندی و تنظیم وقت، برنامه‌ریزی صحیح زمانی برای کارها، شیوه‌های صحیح تنظیم وقت، نقاط قوت و ضعف در برنامه‌ریزی‌های هفتگی یا روزانه، راه‌کارهایی برای جلوگیری از اتلاف و هدر رفتن وقت و استفاده درست از آن.

روند اجرای پژوهش

بعد از کسب مجوزهای لازم و هماهنگی با شعبه سرپرستی بانک ملی شهر زاهدان مبنی بر اجرای پژوهش حاضر، جلسه‌ای توجیهی برای کارکنان بانک ملی برگزار و اهداف پژوهش و شیوه اجرای آن بیان گردید، همچنین ضمن جلب رضایت آگاهانه و همکاری

آزمودنی ها به آنها اطمینان داده شد که این آزمون ها و نتایج به دست آمده از آنها صرفاً جنبه پژوهشی دارد و مربوط به سازمان خاصی نیست. برای اطمینان بخشی بیشتر و جلب همکاری آزمودنی ها در پاسخگویی صحیح و دقیق به آنها تذکر داده شد که ضرورتی برای نوشتن مشخصاتی مانند نام و نام خانوادگی وجود ندارد. بعد از انتخاب نمونه، شرکت کنندگان در گروه های آزمایش و کنترل (به صورت تصادفی در هر گروه ۱۵ نفر) پرسشنامه های پژوهش به عنوان پیش آزمون اجرا گردید. گروه آزمایش ۱۰ جلسه ۶۰ دقیقه ای آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی دریافت کرد و گروه گواه هیچگونه مداخله ای دریافت نکردند. در نهایت بعد از پایان جلسات آموزشی از هر دو گروه پس آزمون دریافت و داده های جمع آوری شده با کمک نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ با آزمون تحلیل واریانس تک متغیره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته های جمعیت شناختی نشان داد که میانگین و انحراف معیار سن شرکت کنندگان در پژوهش $37/2 \pm 3/1$ بود. از میان شرکت کنندگان در پژوهش ۷۰٪ مرد و ۳۰٪ زن بودند. همچنین تحصیلات ۲۴/۴ در رشته مدیریت امور بانکی، ۳۰/۶ حسابداری، ۲۳/۲ مدیریت دولتی، ۱۲/۱ مدیریت مالی و ۹/۷ در رشته مدیریت فناوری اطلاعات بود. ۱۱/۷ از شرکت کنندگان تحصیلات کاردانی، ۵۴/۳ کارشناسی، ۳۱/۸ تحصیلات کارشناسی ارشد و ۲/۲ دکتری تخصصی داشتند. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۲. شاخص های توصیفی متغیر تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	گروه	پیش آزمون		پس آزمون		کولموگروف اسمیرنف
		میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	
تسهیم دانش	آزمایش	۴۱/۱۸	۶/۳۴	۵۰/۸۴	۷/۶۳	۰/۱۸۵۱
	کنترل	۴۲/۰۵	۶/۵۲	۴۲/۲۰	۶/۳۸	۰/۱۶۵۳
رفتار شهروندی سازمانی	آزمایش	۴۸/۲۱	۸/۳۳	۵۲/۱۷	۹/۲۹	۰/۱۶۳۷
	کنترل	۴۸/۵۷	۸/۲۴	۴۸/۳۵	۸/۱۵	

جدول ۲، میانگین و انحراف معیار متغیرهای تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی برای مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون را نشان می‌دهد که پس از آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی، نمرات گروه آزمایش تفاوت معنادار داشته است. همانطور که در جدول ۲ مشخص شده است میزان ضرایب کولموگروف اسمیرنوف در مورد همه متغیرها با در نظر گرفتن سطح اطمینان که از ۰/۰۵ بالاتر گزارش شده، معنی‌دار نبوده، از این رو، در رابطه با این متغیرها کاربرد آزمون تحلیل کواریانس چند متغیره بلامانع است. نتایج آزمون لون نشان داد که فرض همگنی واریانس نیز برای متغیر تسهیم دانش ($F=۳/۵۸$) و رفتار شهروندی سازمانی ($F=۲/۸۱$) و سطح معناداری برای این آزمون بیش از ۰/۰۵ بود، بنابراین با اطمینان ۰/۹۵ فرض برابری واریانس های دو گروه پذیرفته شد. در ارزیابی فرض همگنی ماتریس واریانس_کواریانس و با عنایت به این که آماره f برابر ۱/۴۰۷ کوچکتر از اندازه مقابل در جدول فیشر می باشد و همچنین با در نظر گرفتن این موضوع که سطح معناداری مقابل با آن ۰/۲۳۷ و بالاتر از ۰/۰۵ بود، فرض صفر آزمون ام. باکس دال بر همگنی واریانس در فرضیه پژوهش با اطمینان ۹۵٪ پذیرفته شد. نتایج تحلیل واریانس تک متغیره در جدول ۳ گزارش شده است.

جدول ۳: نتایج تحلیل واریانس تک متغیره در دو گروه آزمایش و کنترل

متغیر	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری	ضریب اتا
تسهیم دانش	پیش آزمون	۱	۱۴۸/۵۱	۱۲/۳۷	۰/۰۰۳	۰/۳۱۰
	گروه	۱	۱۵۳۲/۲۶	۱۲۷/۶۸	۰/۰۰۱	۰/۷۳۶
	خطا	۲۷	۳۱۱/۷۹	۱۱/۵۴		
رفتار شهروندی سازمانی	پیش آزمون	۱	۱۷۰/۷۳	۲۴/۳۹	۰/۰۰۲	۰/۷۲۵
	گروه	۱	۱۶۵/۲۱	۲۳/۶۰	۰/۰۰۱	۰/۳۱۶
	خطا	۲۷	۱۲۲/۱۶	۴/۵۲		

نتایج جدول ۳، نشان می‌دهد که بین دو گروه آزمایش و کنترل در متغیرهای تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p < ۰/۰۵$). ضریب اتا به دست آمده بیانگر این است که واریانس مربوط به تفاوت دو گروه در پس‌آزمون، ناشی از تاثیر آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی بر تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان انجام شد. یافته‌ها نشان داد که آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی منجر به افزایش تسهیم دانش کارکنان شعب بانک ملی می‌شود. این یافته با نتایج مطالعات ولی‌پور (۱۴۰۲)، جهانی‌پور و رحیمی (۱۴۰۰)، شکری و همکاران (۱۳۹۷)، امینی و همکاران (۱۳۹۶) و دی‌کلرک و همکاران (۲۰۲۱) همسو بود.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی به سبب مهارت‌های آموزشی خود موجب می‌گردد که کارکنان بر رفتارهایی که سبب شکل‌گیری تعامل‌های اجتماعی بین او و دنیای بیرون می‌شود مانند رفتارهای تعاونی و همکاری، به گسترش و تقویت روابط بین‌فردی پرداخته و فرد می‌تواند به مدیریت هیجان‌ها و احساس‌های خود مانند مدیریت تعارض، نظم‌جویی و واکنش‌پذیری تسلط یابد، با اتکا به توانمندی‌ها و تسلط بر خود و محیط اطرافش افزایش یافته که به تبع آن می‌تواند خود انتخاب کند که در کدام مسیر پیشرفت در زندگی حرکت کند تا بدین گونه توانایی‌های فردی و اجتماعی‌اش به خودآگاهی و خودشکوفایی منتهی شود (شکری و همکاران، ۱۳۹۷). تقویت و یادگیری آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی موجب تقویت با تغییر نگرش‌ها، ارزش‌ها و رفتار انسان و ارتقاء سطح عزت‌نفس و تعاملات اجتماعی فرد می‌شود که این تغییرات به نوبه خود موجب رفتارهای مثبت و سازنده در حوزه روابط اجتماعی می‌شود. بهبود در روابط و تعاملات اجتماعی نیز فرایندهای مرتبط با این حوزه منجر می‌شود (استفان و همکاران، ۲۰۲۳). زمانی که کارکنان تعاملات مثبت و سازنده با یکدیگر داشته باشند، نوعی روابط دوستانه بین آنان ایجاد می‌شود، افراد ایده‌ها و بینش‌های خود را با دیگران تسهیم می‌کنند، و در بین اعضای سازمان این انگیزه را به وجود می‌آورند که بدون ترس از دست دادن موقعیت خود به تسهیم دانش در سازمان بپردازند. همچنین علاوه بر اینکه تجارب و دانشی که در سال‌های فعالیت خود داشته‌اند، به راحتی تسهیم می‌کنند، بلکه می‌توانند از این طریق به یک دانش جمعی نیز دست یابند. همچنین با ایجاد ارزش‌های مشترک، کار تیمی و مشارکت بین کارکنان، زمینه برای تسهیم دانش و ابراز ایده‌های خلاقانه فراهم می‌شود (امینی و همکاران، ۱۳۹۶).

یافته دیگر پژوهش نشان داد که آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانک ملی می‌شود. در تبیین این یافته همسو با برخی از نتایج پژوهش‌های کوثری و همکاران (۱۴۰۱)، جهانی‌پور و رحیمی (۱۴۰۰)، مهراجی و همکاران (۱۳۹۶) می‌توان گفت که آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی موجب افزایش اثرات محافظت‌کننده خوش بینی و ادراک خودکارآمدی می‌شود و به دنبال آن، اقدامات انجام گرفته از سوی سازمان، موجب می‌شود کارکنان، احساس کنند سازمان برای آن‌ها سرمایه‌گذاری کرده است (مانند ارتباطات، آموزش، تصمیم‌گیری، فرصت ارتقا، پاداش و حقوق)، از این رو کارکنان براساس هنجار مقابله به مثل برانگیخته می‌شوند تا احساس مثبتی به سازمان داشته باشند و بخواهند کاری انجام دهند که به نفع سازمان باشد. کنش‌هایی مانند مشارکت و همکاری به تولید اعتماد و گسترش صمیمیت و همدردی در میان آحاد جامعه کمک شایانی می‌کند و به طور طبیعی به تقویت سرمایه اجتماعی منجر می‌شود. بنابراین، شاید بتوان گفت کنش‌های با محور جمعی مانند قرار گرفتن در جلسات گروهی آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی موجب می‌شود کارکنان هنگامی که از فعالیت‌ها و اقدامات انجام شده از سوی اداره، همانند برگزاری جلسات آموزشی، سود و منفعتی کسب نمایند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین نموده و سعی در جبران و واکنش متقابل داشته باشند (کوثری و همکاران، ۱۴۰۱). آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی از طریق الهام‌بخشی، خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، خودمدیریتی، مدیریت روابط، و تصمیم‌گیری مسئولانه، عزت نفس را به وجود آورده که به نوبه خود باعث می‌شود که کارکنان احساس مسئولیتی فراتر از آنچه شغلشان برای آنها ایجاد می‌کند داشته و رفتارهای خودجوش، همکارانه، حمایتی و فراتر از نقش وظایف رسمی بیشتری از خود نشان دهد، همچنین فعالیت بیشتری در خدمت رسیدن سازمان به اهداف خود داشته باشند. به طور کلی می‌توان اذعان داشت که آموزش شایستگی اجتماعی_هیجانی از طریق انگیزشی که در کارکنان ایجاد می‌کند و به سبب رفتارها و دیدگاه‌های خود، کارکنان را به مشارکت فعال در محیط کار ترغیب می‌کنند و این منطقی است که کارکنان تحت تاثیر چنین ویژگی‌هایی در محیط کار خود فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان رفتار کنند، به عبارت دیگر از خود رفتارهای

شهروندی بیشتری نشان دهند (مهراجی و همکاران، ۱۳۹۶). همچون سایر پژوهش‌ها این تحقیق دارای محدودیت‌هایی است که می‌توان به انجام آن در بین کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان اشاره نمود که باید در تعمیم پذیری یافته‌ها به دیگر دانشگاه و سازمان‌ها محتاط بود. محدودیت استفاده از ابزار خودسنجی، روش نمونه‌گیری در دسترس از دیگر محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌باشند. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌گردد تقویت کفایت و شایستگی اجتماعی_هیجانی و آموزش مهارت‌هایی مانند حل مساله، سازگاری با محیط، راه‌های صحیح ابراز احساسات و تاثیر آن در روابط بین‌فردی در سازمان‌ها استفاده شود تا با ترغیب ذهنی به عنوان عامل محرک در کارکنان و برقراری ارتباط با کارکنان همواره مورد توجه جدی قرار بگیرد.

پی‌نوشت‌ها

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Yin | 2. Knowledge management |
| 3. Knowledge sharing | 4. Liu |
| 5. Song | 6. Zhou, Via |
| 7. Mikeman | 8. Organizational citizenship behavior |
| 9. Lai and Chen | 10. Tokdeer |
| 11. Social emotional competence | 12. Stephen |
| 13. Give | 14. Hong |
| 15. Matthew | 16. Scott and Davis |
| 17. Organ | 18. Choi |
| 19. De Klerk | 20. Knowledge Sharing Questionnaire |
| 21. Dixon | 22. Organizational Citizenship Behavior Questionnaire |
| 23. Lee and Alan | 24. Bar_On |
| 25. Goleman | |

منابع

- آقابابایی، راضیه؛ رحیمی، حمید. (۱۴۰۲). نقش واسطه‌ای تسهیم دانش در تاثیر جو نوآورانه بر رفتارهای نوآورانه (نمونه پژوهش: معلمان شهر کاشان). فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، ۶(۲)، ۲۴۳-۲۶۹.
- امینی، علیرضا؛ دولت‌شاه، پیمان؛ فتاحی، حمیدرضا. (۱۳۹۶). سرمایه اجتماعی، بازاریابی کارآفرینانه و

- نقش میانجی تسهیم دانش. مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۴(۴)، ۵۴۷-۵۶۹.
- آقاجانی، مینا؛ مهداد، علی. (۱۳۹۸). تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه در کارکنان دانشگاه آزاد اصفهان: نقش میانجی گرانه اشتیاق شغلی. دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۲۰(۱)، ۳۵-۴۶.
- پورعابدی، محمدرضا؛ ضرابی، وحید؛ سجادی نائینی، حنان؛ رضی، زهرا. (۱۳۹۵). طراحی مدل شایستگی چندبُعدی مدیران و کارکنان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۸(۲)، ۲۷-۵۲.
- تقوی، حسین؛ خالق خواه، علی؛ باقری، فاطمه. (۱۴۰۱). پیش بینی تسهیم دانش در مؤسسات آموزشی بر اساس ابعاد جو مسموم سازمانی. پژوهش‌های رهبری آموزشی، ۶(۲۳)، ۷-۲۹.
- جهانی پور، عبدالله؛ رحیمی، حمید. (۱۴۰۰). رابطه بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی با خلاقیت سازمانی در مؤسسات آموزش عالی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه قم). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۸(۲۸)، ۲۱-۴۷.
- حسن زاده ثمرین، تورج؛ اکبری، لاله؛ هاشمی، سید حامد. (۱۴۰۲). نقش میانجی شایستگی اجتماعی در تأثیر سرمایه اجتماعی بر تاب آوری کارکنان دولت. مدیریت دولتی تطبیقی، ۱(۱)، ۱۰۲-۱۳۷.
- خوش فر، غلامرضا؛ جندقی میرمحل، فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان گلستان. مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی، ۳(۴)، ۵۴۳-۵۶۱.
- دلاور، علی. (۱۳۹۱). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. انتشارات ارسباران.
- شکری، لیلیا؛ عثمانی، هلاله. (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش شایستگی اجتماعی - هیجانی بر مهارت‌های اجتماعی و سرمایه‌های روان‌شناختی دانش‌آموزان دارای اختلال نافرمانی مقابله‌ای. توانمندسازی کودکان استثنایی، ۹(۴)، ۲۷-۱۷.
- عابدینی، هاجر؛ رهنورد، فرج اله؛ قهرمانی گلوزان، علی اکبر. (۱۴۰۰). طراحی مدل شایستگی‌های حرفه‌ای کارکنان دانشی سازمان‌های دانش‌بنیان در بخش دولتی. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، ۱۱(۴)، ۱-۲۴.
- قلیچ لی، بهروز؛ حکیمی تهرانی، دل آرام. (۱۳۹۲). تسهیم دانش و کیفیت خدمات واحدهای سازمانی (مورد مطالعه: بانک پارسیان). چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۴(۱)، ۸۵-۱۰۶.
- کوثری، ربابه؛ بناگر، علیرضا. (۱۴۰۱). تأثیر شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل‌گر کیفیت زندگی (مورد مطالعه مدرسان موسسات قرآنی شهرستان آمل، محمود آباد، بابل)، هفتمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در آموزش و پژوهش، محمودآباد.
- مهداد، علی. (۱۳۹۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی، چاپ سیزدهم، تهران، انتشارات جنگل.
- مهراجی، محبوبه؛ قبادی، بیتا، عالی پور، مجتبی؛ دلدار، ابراهیم. (۱۳۹۶). بررسی شایستگی اجتماعی و توانمندسازی با رفتار شهروندی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران. علوم اجتماعی، ۱۱(۳۸)، ۱۵۵-۱۷۶.

- ولی پور، فاطمه. (۱۴۰۲). شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر تسهیم دانش در سازمانهای دولتی با رویکرد دلفی فازی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷(۲۴)، ۱۴۷-۱۶۳.
- Bar-on, R. (2000). *Emotional and Social Intelligence: Insights from an Emotion Quotient Inventory*. INR .Bar -on & J .Parker (EDS), A Handbook of Emotional Intelligence .San Fransisco: Jossey -Bass.
- Dixon, Nancy M. (2000). Common Knowledge: How Companies Thrive by Sharing What They know. *Harrvard Business Press. Business & Economics*.
- De Clercq, D., Dimov, D., & Thongpapanl, N. T. (2021). Organizational social capital, formalization, and internal knowledge sharing in entrepreneurial orientation formation. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 37(3), 505-537.
- Gev, T., Avital, H., Rosenan, R., Aronson, L., Golan, O. (2021). Socio emotional competence in young children with ASD during interaction with their typically developing peers. *Research in Autism Spectrum Disorders*. 86(8), 181-192.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. New York: Banton.
- Hung, Y.C., Huang, S.M., Lin, Q.P., Tsai, M.L. (2010). Critical factors in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry. *Industrial Management & Data Systems*; 002(7), 24-43.
- Liu, J., Xu, H., Lyu, Y. (2023). Emission reduction technologies for shipping supply chains under carbon tax with knowledge sharing. *Ocean & Coastal Management*, 246(1): 686-693.
- Li, Y., Chen, C. (2023). The impact of employee-perceived CSR on organizational citizenship behavior —evidence from China. *Asia Pacific Management Review*, 6(3), 161-173.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131-142.
- Meickmann, F. (2023). Cooperation in knowledge sharing and R&D investment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 211(7), 146-164.
- Mathew, V. (2010). Service delivery through knowledge management in higher education. *Journal of Knowledge Management Practice*, 11(3), 1-14.
- Sung, S., Li, Y., Choi, J. (2023). Upward social comparison toward proactive and reactive knowledge sharing: The roles of envy and goal orientations. *Journal of Business Research*, 170(1), 114-122.
- Ștefan, C., Dănilă, I., Cristescu, D. (2023). Assessing the effectiveness and the mechanisms of the Social-Emotional Prevention Program for Preschoolers: Findings from a universal school-based intervention. *Journal of School Psychology*, 98(6), 206-223.
- Scott & Davis. (2010). *Transformational Versus Servant Leadership – A Difference in Leader Focus*, Servant Leadership Roundtable, 1(2), 1-15.
- Takdir, S., Tantri, Y., & Rahmat Syah, R. A. (2020). Cultural Intelligence Effect on

Job Satisfaction over Employee Performance. *Journal of Business Management*, 16(3), 87-96.

Xu, J., Wei, W. (2023). A theoretical review on the role of knowledge sharing and intellectual capital in employees' innovative behaviors at work. *Coastal Management*, 9(10), 202-225.

Yin, K., Li, D., Zhang, X., Dong, N., Sheldon, O. (2023). The influence of the Big Five and Dark Triad personality constructs on knowledge sharing: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 214(10), 123-135.

The Effect of Social-emotional Competence Training on Knowledge Sharing and Organizational Citizenship Behavior of Employees of Melli Bank Branches in Zahedan

Vahid Pourshahabi¹

Fatemeh Shahraki²

Abstract

Due to the fact that organizations have a key role and task in advancing society's goals, today more than ever, they need an atmosphere that provides the necessary platform for sharing knowledge, creativity and innovation of employees. This research was conducted with the aim of investigating the effect of social-emotional competence training on knowledge sharing and organizational citizenship behavior of employees of Melli Bank branches in Zahedan. The research method was semi-experimental with a pre-test-post-test design with a control group. The statistical population of the research was all the employees of National Bank branches in Zahedan in the first half of 2023. 30 people were selected by available sampling method and they were randomly divided into two groups of 15 people, test and control. The research tools were Dixon's knowledge sharing (2000) and Lee and Allen's (2000) organizational citizenship behavior questionnaires. The experimental group received the social-emotional competence program in 10 sessions of 60 minutes, but the control group did not receive training until the end of the study. The research data was analyzed by univariate analysis of variance and using SPSS version 24 statistical software. The findings showed that social-emotional competence training is effective on knowledge sharing and organizational citizenship behavior of Melli Bank branches in Zahedan ($p < 0.05$). Therefore, as a general conclusion, it should be said that social-emotional competence training by changing human attitudes, values and behavior and improving the level of self-esteem and social interactions leads to an increase in knowledge sharing and organizational citizenship behavior among the employees of Melli Bank branches in Zahedan.

Keywords: social-emotional competence, knowledge sharing, organizational citizenship behavior, employees.

1. Assistant Professor, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.

2. PhD student in public administration, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.