

eISSN: 2981-1554

Original Article (Quantified)

Investigating the effect of knowledge management strategy on reducing organizational trauma with respect to the mediating variable of emotional intelligence in small and medium-sized businesses

Mohammad Naji 

Department of Public Administration, Faculty of Economics, Management Accounting, Payam Noor University, Tehran, Iran.

Receive:

11 March 2025

Revise:

07 May 2025

Accept:

12 June 2025

Keywords:

Knowledge management strategy, organizational trauma, emotional intelligence, small and medium-sized businesses

Abstract

The present study was conducted with the aim of investigating the effect of knowledge management strategies for reducing organizational trauma with respect to the mediating variable of emotional intelligence in small and medium businesses in Anar County. This research is applicable in terms of its purpose, and descriptive in terms of its type and nature. The statistical population of this study includes 250 employees of small and medium businesses in Anar County. Due to the relative limitation of the statistical population, all its members were selected as a sample, and questionnaires were distributed and collected among them using the census method. To determine the validity of the questionnaires, the content validity ratio (CVR) and content validity index (CVI) were used. Finally, Cronbach's alpha coefficient was used to determine the reliability of the questionnaires. In order to examine the research hypotheses, structural equation modeling (SEM) through Smart PLS software was used. Based on the results, knowledge management strategy has a significant effect on reducing organizational trauma with respect to the mediator variable of emotional intelligence in small and medium-sized businesses.

Please cite this article as (APA): Naji, M. (2025). Investigating the effect of knowledge management strategy on reducing organizational trauma with respect to the mediating variable of emotional intelligence in small and medium-sized businesses. *Journal of New Approaches in Management and Marketing*, 4(1), 149-171.



<https://doi.org/10.22034/jnamm.2025.522461.1090>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Publisher: Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business

Corresponding Author: Mohammad Naji

Email: m_naji@pnu.ac.ir

Extended Abstract

Introduction

In organizations, knowledge management strategy and emotional intelligence are key factors for reducing organizational trauma. Organizational trauma refers to the negative effects of traumatic events on individual and organizational performance, which can lead to a decrease in employee trust and motivation. Knowledge management includes the processes of creating, collecting, and sharing knowledge that can lead to competitive advantage, and is divided into two types of explicit and tacit knowledge. Emotional intelligence is related to the ability to understand and manage one's own and others' emotions and can facilitate the improvement of personal relationships and employee resilience. Combining knowledge management strategies and strengthening emotional intelligence can create a healthier work environment and make employees more resilient to traumatic events (Moallemian & et al., 2021). In today's world, especially in small and medium-sized businesses, psychological pressures and organizational crises have increased, and organizational trauma can lead to reduced productivity and burnout. Knowledge management as a strategic approach can help reduce organizational trauma by facilitating the flow of information and enhancing learning. Also, emotional intelligence as a mediating factor can strengthen the effectiveness of knowledge management in reducing organizational trauma. This research focuses on small and medium-sized businesses and identifies effective mechanisms in reducing psychological harm, while also paying attention to the lack of studies in this field (ILO, 2023). The results of this research will not only help improve mental health and increase productivity in SMEs, but can also be a model for other organizations in dealing with crises and human knowledge management; in other words, researchers seek to answer the question: does knowledge management strategy have a significant effect on reducing organizational trauma with respect to the mediator variable of emotional intelligence in small and medium-sized businesses?

Theoretical foundations

Knowledge management

Today, human life is influenced by cyberspace and new concepts such as knowledge-based society and knowledge management. The emergence of knowledge management as a response to organizational changes and knowledge-based jobs has led to flatter structures and reduced bureaucracy. These changes have necessitated the need for innovation and increased learning in organizations and have exacerbated the uncertainty of the business environment. Knowledge management is divided into two types of knowledge:

Explicit knowledge: objective and expressible knowledge available in information systems, documents, and databases.

Implicit knowledge: informal and experiential knowledge that is in the minds of individuals and is difficult to transfer (Behboudi & Sohrabi, 2019).

Organizational trauma

Organizational trauma theory addresses the trauma and emotional trauma that organizations experience. Similar to individual psychological trauma, this theory refers to the negative effects of frightening experiences on organizational performance and behavior (Abbasikhah & Behboudi, 2016). Spiegel (2008) defines trauma as a disorder in an individual's control, and Corsini (2002) considers it the result of painful events that have lasting effects on the individual's personality. Trauma can reduce an individual's ability to cope with adverse situations and can lead to symptoms such as desensitization and decreased immunity (Kelly, 2014). Horman and Vivan (2017) define organizational trauma as dysfunctional changes in organizational behavioral patterns that can have negative effects on the development and

identity of the organization (Venugopal, 2016). Failure to pay attention to this phenomenon can reduce the organization's ability to deal with crises (Kleinberg, 2016). Organizational trauma theory is known as a framework for understanding stressors and providing effective solutions for their management (Rozenky et al., 2016). This phenomenon is especially common in service organizations and can create an atmosphere of despair and hopelessness in the organization. Employees in these organizations are affected by the situation, and their skills and motivation may be affected (Jirek, 2020).

Emotional Intelligence

As one of the key topics in psychology, intelligence includes traits and talents that are not directly observable. In 1958, Gardner proposed the theory of multiple intelligences, one of which is emotional intelligence (Kelishami et al., 2016). Mayer and Salovey defined emotional intelligence as the ability to recognize and manage one's own and others' emotions (Rezaei Dizgah et al., 2018). Research shows that emotional intelligence can predict mental health and lead to a positive outlook, optimism, and more stable social relationships (Dakal, 2016).

Research Background

Zhang and Zheng (2023) conducted a study entitled "Investigating how emotional intelligence affects knowledge management strategies and its impact on organizational resilience." The results show that emotional intelligence can act as a mediator in improving knowledge management strategies.

Mohammad and Ali (2022) conducted a study entitled Investigating the Effect of Knowledge Management Strategies on Reducing Organizational Trauma and the Mediating Role of Emotional Intelligence. The results indicate the importance of emotional intelligence in improving the positive effects of knowledge management.

Research Methodology

This study is "applicable" in terms of its purpose, and "descriptive" in terms of the method of data collection. The statistical population of this study included 250 employees of small and medium-sized businesses in Anar County. Given the relative limitations of the statistical population, all its members were selected as a sample and a questionnaire was distributed and collected among them using the census method. 8 items and 2 components (written knowledge management strategy, personal knowledge management strategy) were extracted from the Knowledge Management Strategy Questionnaire by Lopez-Nicolas and Merono-Cardin (2011);, 22 items and 5 components (goals, structure, technology, people, environment) from Organizational Trauma Questionnaire (Dihim and Dolati, 2017); and 28 items and 4 components (self-awareness, self-management, social awareness, relationship management) from Bradbury and Graves' (2004) Emotional Intelligence Questionnaire. Also, the Content Validity Ratio (CVR) and Content Validity Index (CVI) were utilized to determine the validity of the questionnaires. Finally, Cronbach's alpha coefficient was used to determine the reliability of the questionnaires. Structural equations were used to analyze the data and examine the relationships between variables. This method allows us to examine the direct and indirect effects of variables and identify more complex structures. The use of structural equations in this study helps to comprehensively and accurately analyze the relationships between knowledge management strategy, emotional intelligence, and organizational trauma.

Findings

There is a significant effect between knowledge management strategy on reducing organizational trauma with respect to the mediator variable of emotional intelligence in small and medium-sized businesses.

The path coefficient of the variable between knowledge management strategy and organizational trauma in small and medium-sized businesses is -0.520, and the t-statistic is -4.902. The path coefficient of the variable between knowledge management strategy and emotional intelligence in small and medium-sized businesses is -0.968, and the t-statistic is -13.768. The path coefficient of the variable between emotional intelligence and organizational trauma in small and medium-sized businesses is -0.751, and the t-statistic is -6.445. Therefore, there is a significant effect between knowledge management strategy on reducing organizational trauma with respect to the mediating variable of emotional intelligence in small and medium-sized businesses.


Discussion and Conclusion

The main objective of this study was to investigate the effect of knowledge management strategies on reducing organizational trauma with respect to the mediating role of emotional intelligence in small and medium-sized businesses. The results of the main hypothesis showed that knowledge management strategies lead to an increase in the emotional intelligence of employees and, as a result, organizational trauma is reduced. These findings are consistent with the results of previous research of Moallemian et al. (2021) and Karimian Eqbal (2019), and emphasize the importance of knowledge management and emotional intelligence in reducing organizational trauma. Based on the studies conducted, it can be concluded that knowledge management strategies not only help reduce organizational trauma, but also play a positive role in strengthening the emotional intelligence of employees. These communications can help small and medium-sized business managers to improve organizational conditions and prevent the occurrence of organizational trauma by effectively applying these strategies. Knowledge management strategies include collecting, storing, and sharing information and knowledge in organizations. These strategies can help reduce organizational trauma because they increase the sense of security and trust in employees by creating a learning culture and improving internal communications. The results of this study are consistent with the results of Morris et al. (2021) and Johnson et al. (2021).

Knowledge management strategies can help develop emotional intelligence in employees. By providing learning opportunities and sharing experiences, employees can strengthen their social and emotional skills. The results of this study are consistent with the results of Smith et al. (2020) and Nicholas et al. (2019).

Emotional intelligence is known as a key factor in managing stress and coping with challenges. People with high emotional intelligence are better able to cope with organizational pressures and prevent organizational trauma. The results of this study are consistent with the research of Harris et al. (2020) and Garcia et al. (2019).

بررسی تأثیر استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط

محمد ناجی 

گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، حسابداری مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش برای کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط شهرستان انار انجام شده است. این پژوهش از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر نوع و ماهیت یک تحقیق توصیفی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۵۰ نفر از کارکنان کسب و کارهای کوچک و متوسط شهرستان انار می‌باشد که به دلیل محدودیت نسبی جامعه آماری تمام اعضای آن به عنوان نمونه انتخاب و به روش سرشماری پرسشنامه در بین آنان توزیع و جمع آوری گردید. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها، از شاخص نسبت روایی محتوایی (CVR) و شاخص روایی محتوایی (CVI) استفاده شد. و در نهایت برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. به منظور بررسی فرضیات تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) با کمک نرم افزار Smart PLS بهره گرفته شده است. براساس نتایج بدست آمده استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری دارد.

تاریخ دریافت: ۲۱ اسفند ۱۴۰۳

تاریخ بازنگری: ۱۷ اردیبهشت ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۲۲ خرداد ۱۴۰۴

کلید واژه‌ها:

استراتژی مدیریت دانش،
ترومای سازمانی،
هوش هیجانی،
کسب و کارهای کوچک و
متوسط

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): ناجی، محمد. (۱۴۰۴). بررسی تأثیر استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط. فصلنامه رویکردهای نوین در مدیریت و بازاریابی، ۴(۱)، ۱۴۹-۱۷۱.


<https://doi.org/10.22034/jnamm.2025.522461.1090>


Authors retain the copyright and full publishing rights.
Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

نویسنده مسئول: محمد ناجی

ایمیل: m_naji@pnu.ac.ir

مقدمه

در سازمان‌ها، استراتژی مدیریت دانش و هوش هیجانی از عوامل مهمی هستند که می‌توانند بر کاهش ترومای سازمانی تأثیر بگذارند. نظریه ترومای سازمانی یکی از جدیدترین مباحث در حوزه سازمانی است که به بررسی تأثیر ضربه‌های روحی و روانی وارده بر سازمان و آثار آن بر کارکرد فردی و سازمانی می‌پردازد. هر سازمان با ویژگی‌های خاصی که دارند در معرض ترومای سازمانی قرار می‌گیرند. ترومای سازمانی به مجموعه‌ای از رویدادهای آسیب‌زا اشاره دارد که می‌توانند به از بین رفتن اعتماد، کاهش انگیزه کارکنان و در نهایت عملکرد ضعیف منجر شوند. مدیریت دانش شامل فرآیندهای ایجاد، جمع‌آوری، سازماندهی و اشتراک‌گذاری دانش است تا به این طریق مزیت رقابتی ایجاد شود. این فرآیندها می‌توانند بر اساس انواع مختلف دانش مانند آشکار (صریح) و پنهان (ضمنی) طراحی شوند. هوش هیجانی نیز با توانایی درک و مدیریت احساسات خود و دیگران مرتبط است که می‌تواند در بهبود روابط بین فردی و انعطاف‌پذیری کارکنان مؤثر باشد. با ترکیب استراتژی‌های مناسب مدیریت دانش همراه با تقویت هوش هیجانی، محیط کاری سالم‌تری را فراهم کرد تا کارکنان کمتر تحت تأثیر منفی رویدادهای آسیب‌زا قرار گیرند. (Moallemian & et al, 2021)

سازمان‌ها برای انجام مأموریت‌ها و دستیابی به اهداف خود دارای منابع و دارایی‌های متعددی می‌باشند. برخی از این منابع و دارایی‌ها بسیار ارزشمند و راهبردی هستند که برای کسب مزیت رقابتی سازمان نقش محوری دارند. دانش برای تمام سازمان‌ها از جمله این منابع و دارایی‌ها است، به طوری که صاحب‌نظران علم مدیریت، دانش را جایگزین نهایی تولید، ثروت و سرمایه پولی می‌دانند. همچنین پیترو دراکر معتقد است که در اقتصاد امروز دنیا، دانش منبعی همانند و در عرض سایر منابع تولید مانند کار و سرمایه و زمین نیست، بلکه تنها منبع معنی دار عصر حاضر به شمار می‌رود. در واقع دانش تنها منبعی در سازمان است که در اثر استفاده، نه تنها از ارزش آن کاسته نشده، بلکه بر ارزش آن نیز افزوده می‌شود. این دانش در رویه‌ها، دستورالعمل‌ها، دیدگاه‌ها، اقدامات و تصمیمات سازمانی مستقر و مستتر است و زمانی اهمیت بیشتر می‌یابد که به محصولات و خدمات ارزشمندی تبدیل شود (behboudi & sohrabi, 2019).

در دنیای امروز، کسب و کارهای کوچک و متوسط (SMEs) به واسطه پویایی بالا، رقابت شدید و نوسانات محیطی، بیش از هر زمان دیگری در معرض فشارهای روانی و بحران‌های سازمانی قرار دارند. یکی از پیامدهای این فشارها، بروز ترومای سازمانی است؛ پدیده‌ای که می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری، فرسودگی شغلی، افزایش تعارضات و حتی ریزش سرمایه انسانی شود. ترومای سازمانی نه تنها سلامت روانی کارکنان را تهدید می‌کند، بلکه بقای سازمان را نیز به مخاطره می‌اندازد. در چنین شرایطی، یافتن راهکارهایی برای کاهش این آسیب‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مدیریت دانش به عنوان یک رویکرد راهبردی، نقش مهمی در ارتقای تاب‌آوری سازمانی ایفا می‌کند. با تسهیل جریان اطلاعات، تقویت یادگیری سازمانی و ارتقای اعتماد متقابل، مدیریت دانش می‌تواند زمینه را برای کاهش ترومای سازمانی فراهم سازد. در دنیای امروز، کسب و کارهای کوچک و متوسط (SMEs) با چالش‌های متعددی از جمله ترومای سازمانی ناشی از فشارهای اقتصادی، تغییرات سریع بازار و ناپایداری‌های اجتماعی مواجه هستند. این ترومای سازمانی می‌تواند به کاهش بهره‌وری، افزایش استرس و نارضایتی کارکنان منجر شود. از سوی دیگر، استراتژی‌های مدیریت دانش به عنوان ابزاری برای بهبود عملکرد و یادگیری سازمان‌ها شناخته شده‌اند و می‌توانند به کاهش اثرات منفی ترومای سازمانی کمک کنند. در این راستا، هوش هیجانی به عنوان یک متغیر میانجی می‌تواند نقش مهمی در

تسهیل این فرآیند ایفا کند، زیرا کارکنان با هوش هیجانی بالا قادرند بهتر با فشارها و چالش‌های سازمانی مقابله کنند. بنابراین، بررسی تأثیر استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به نقش هوش هیجانی در SMEs، نه تنها به درک بهتر این روابط کمک می‌کند، بلکه می‌تواند راهکارهای عملی برای بهبود سلامت سازمانی و افزایش بهره‌وری در این نوع کسب و کارها ارائه دهد (گارسیا ۲۰۲۳؛ جانسون و اسمیت، ۲۰۲۲). زمانی که دانش و تجربیات به صورت نظام‌مند در سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود، کارکنان احساس امنیت و حمایت بیشتری می‌کنند و در مواجهه با بحران‌ها، کمتر دچار اضطراب و ترس می‌شوند. با این حال، صرف استقرار سیستم‌های مدیریت دانش کافی نیست، بلکه نحوه بهره‌برداری از این دانش و چگونگی تعامل کارکنان با یکدیگر نیز اهمیت دارد (Saputra & et al, 2021).

در این میان، هوش هیجانی به عنوان یک عامل کلیدی میانجی، می‌تواند اثربخشی مدیریت دانش را در کاهش ترومای سازمانی تقویت کند. کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، نه تنها بهتر می‌توانند احساسات خود را مدیریت و کنترل کنند، بلکه توانایی بیشتری در همدلی، حل تعارضات و ایجاد ارتباطات مؤثر دارند. این افراد در محیط‌های پرتنش، نقش مهمی در انتقال دانش، حمایت روانی و ایجاد فضای مثبت ایفا می‌کنند. به همین دلیل، بررسی نقش میانجی هوش هیجانی در رابطه بین مدیریت دانش و ترومای سازمانی، می‌تواند به شناسایی سازوکارهای دقیق‌تری برای کاهش آسیب‌های روانی در SMEs منجر شود. اهمیت این پژوهش در آن است که با تمرکز بر کسب و کارهای کوچک و متوسط، به یکی از آسیب‌پذیرترین بخش‌های اقتصاد توجه می‌کند؛ بخشی که به دلیل منابع محدود، بیش از سایر سازمان‌ها در معرض پیامدهای منفی ترومای سازمانی قرار دارد. همچنین، با توجه به کمبود مطالعات داخلی و خارجی در زمینه نقش همزمان مدیریت دانش و هوش هیجانی در کاهش ترومای سازمانی، این تحقیق می‌تواند خلأ علمی موجود را تا حد زیادی پوشش دهد و راهکارهایی عملی برای مدیران و سیاست‌گذاران ارائه کند (ILO, 2023).

نتایج این پژوهش نه تنها به بهبود سلامت روانی و افزایش بهره‌وری در SMEs کمک خواهد کرد، بلکه می‌تواند الگویی برای سایر سازمان‌ها در مواجهه با بحران‌ها و مدیریت دانش انسانی باشد؛ به عبارتی پژوهشگران به دنبال پاسخ به این پرسش هستند که آیا استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد؟

مبانی نظری

مدیریت دانش، ترومای سازمانی، هوش هیجانی

امروزه موج جدید زندگی انسان با ورود به فضای مجازی و مفاهیم جدیدی چون جامعه دانش بنیان، اقتصاد دانش محور، مدیریت دانش و غیره شکل گرفته است. ظهور و رشد مدیریت دانش، یکی از پاسخ‌های مدیریتی به این تغییرات می‌باشد. این روند شامل رشد مشاغل دانش محور، و پیشرفت‌های تکنولوژی است. از لحاظ سازمانی، این عصر جدید توسط ساختار مسطح‌تر، بوروکراسی زدایی ICT ایجاد شده توسط و اشکال سازمانی مجازی یا شبکه‌ای مشخص می‌شود. کیوگ استدلال می‌کند که ارزش دانش در طول زمان از بین می‌رود و شرکت‌ها باید سرعت نوآوری و افزایش خلاقیت و یادگیری را بالا ببرند. اکنون سازمان‌های بیشتری با توجه به ناپایدار شدن محیط تغییر شکل داده‌اند. بر این اساس عدم اطمینان از کسب و کار با توجه به عناصر خارجی و تغییرات غیر قابل پیش بینی و مکرر تشدید شده است. تعداد

فزایندهای از سازمان‌ها، کار گروهی، ساختار اساسی و فرهنگ دانش محور را به عنوان نتیجه پذیرفته‌اند. مدیریت دانش مؤثر نیازمند راه‌حل‌های ترکیبی کارکنان و تکنولوژی است؛ در حالی که کامپیوترها و اطلاعات در بدست آوردن و جریان دانش کمک می‌کنند، انسان‌ها در تفسیر آن در یک زمینه گسترده‌تر برای حل مسأله و تصمیم‌گیری از آن استفاده می‌کنند. همچنین بسته به اینکه دانش از لحاظ فیزیکی در کجا قرار می‌گیرد، می‌توان آن را به دو نوع دانش صریح (آشکار) و دانش ضمنی (پنهان) تقسیم‌بندی کرد که در ادامه به هر یک از آن‌ها پرداخته خواهد شد (Namorfard, 2016).

دانش صریح

دانشی است عینی و عقلایی و می‌تواند به صورت رسمی و زبان سیستماتیک بیان شود. این نوع دانش مستقل از کارکنان بوده و در سیستم‌های اطلاعات کامپیوتری، کتاب‌ها، مستندات سازمانی و نظایر اینها وجود دارد (Namorfard, 2016). دانش صریح یا آشکار به شکل سازمان یافته در روش‌های کاری، دستورالعمل‌ها، نامه‌های مکتوب، پایگاه اطلاعاتی، خط مشی‌ها، استراتژی‌ها، سیاست‌ها، داده‌های نرم افزاری و اسناد و مدارک مشاهده می‌گردد.

دانش ضمنی

مجموعه‌ای از تجارب، مهارت‌ها، دیدگاه‌های کاری و نظام ارزشی و ذهنی در ضمیر فرد دانست که قابل گفتن نیست و در هیچ پایگاه داده‌ای ذخیره نشده است، بلکه جایگاه آن را در ذهن آدمی و فعالیت‌های او تشکیل می‌دهد. بخش عمده‌ای از دانش بشر ضمنی می‌باشد. برخی از این میزان را تا هشتاد درصد می‌دانند و این بیانگر اهمیت این دانش و انتقال آن به دیگران است. دانش ضمنی دانشی است که به وسیله فرآیندهای فردی داخلی به دست می‌آید. این دانش در برگیرنده عقاید، ارزش‌ها، عواطف، بینش، درک و مهارت‌های کسب شده توسط افراد می‌باشد و معمولاً در حیطه دانش شخصی و تجربی هر فرد قرار می‌گیرد و به سختی قابل کدگذاری و تسهیم است. البته تسهیم دانش، مستلزم تمایل به همکاری با دیگران در یک سازمان است. دانش ضمنی در دیدگاه‌ها، ذهنیت‌ها، ارزش‌ها، احساسات و اقدامات فردی اثر دارد. این نوع دانش هم به صورت فردی و هم به صورت سازمانی وجود دارد. با توجه به ماهیت‌های مختلف دانش عینی و ضمنی، فرایند مدیریت دانش برای دو نوع دانش متفاوت است (Namorfard, 2016).

استراتژی‌های مدیریت دانش

Hansen & et al (۱۹۹۹) با مطالعه در حوزه مدیریت دانش بر روی ۱۱ شرکت آلمانی و سوئیسی به دینوع استراتژی دست یافتند، که این شرکت‌ها برای مدیریت دانش خود برگزیده بودند. آن‌ها این استراتژی‌ها را "کدگذاری" و "شخصی سازی نام گذاری کردند. اولی اشاره به تدوین و کدگذاری دانش و نگهداری آن در پایگاه داده‌هایی دارد که می‌توان در آنجا به آن دسترسی یافت و به سرعت توسط هر کس در سازمان مورد استفاده قرارداد و دومی اشاره به توسعه فردی دانش دارد و عمدتاً از طریق تماس فرد به فرد به اشتراک گذارده می‌شود.

استراتژی کدگذاری

استراتژی کدگذاری بر مدیریت کاربرد و ذخیره نظام‌مند سرمایه‌های دانشی یک سازمان متمرکز می‌شود. پاسخ سریع به مشتریان، کاهش هزینه تبادل دانش کدگذاری توانمندی‌های یک سازمان، با استفاده از فناوری اطلاعات و با هدف کاهش پیچیدگی، دسترسی و کاربری مجدد دانش، از محورهای کلیدی این استراتژی به شمار می‌آید. سازمان با استفاده مجدد از دانش رمزگذاری شده، می‌تواند به کارایی سازمانی و اقتصادی نائل آید (caskin, 2005). استراتژی کدگذاری، مستلزم ذخیره دانش در قالب پایگاه‌های اطلاعاتی است، بطوری که هر یک از اعضای سازمان به آسانی قادر به بازیابی دانش مورد خود در آن باشد.

استراتژی شخصی سازی

بر خلاف استراتژی کدگذاری که بطور کامل با دانش صریح و مستند موجود در سازمان پیوند خورده است، استراتژی شخصی‌سازی به گونه‌ای اساسی به همه افراد درون سازمان وابسته است و بیشتر با دانش ضمنی سروکار دارد. افرادی که دانش را خلق می‌کنند و در خلال تعاملات خود با دیگران آن را به اشتراک می‌گذارند (behboudi & sohrabi, 2019). استراتژی مدیریت دانش در هر سازمان می‌بایست با استراتژی کسب و کار همسو باشد. بنابراین ضروری است پس از تعیین استراتژی کسب و کار، استراتژی مدیریت دانش متناسب با آن نیز به منظور حمایت و پشتیبانی از این استراتژی‌ها، تعیین و ارائه گردد. عدم تناسب بین این دو دسته استراتژی می‌تواند موجب عدم اجرای موفقیت آمیز آن‌ها گردیده و دستیابی به اهداف سازمان را با مشکل جدی مواجه نماید. این مسئله خصوصاً در سازمان‌های دانشی و سازمان‌هایی که از استراتژی تمایز استفاده می‌کنند نمایان تر است. مطالعات اندک در رابطه با همراستایی استراتژی‌های مدیریت دانش با استراتژی‌های کسب و کار موجب شده تا مدیران استراتژی‌های دانش را بصورت جداگانه و بدون در نظر گرفتن استراتژی‌های کسب و کار اخذ نمایند که ماحصل چنین رویکردی، چیزی جز عدم تطابق و همسویی این دو استراتژی از یکدیگر و در نتیجه ناکارآمدی و ناهماهنگی در سازمان نمی‌باشد (behboudi & sohrabi, 2019).

ترومای سازمانی

یکی از مباحث جدید مطرح در حوزه سازمان و مدیریت، نظریه ترومای سازمانی یا ضربات روحی سازمانی است. این نظریه به طور ساده بیان می‌کند: همان طور که در زندگی روزمره ضربه‌ها و آسیب‌های مختلفی به روان و جسم افراد وارد می‌شود، سازمان‌ها نیز در معرض آسیب‌ها و ضربه‌های مختلفی قراردارند (abbasikhah & behboudi, 2016). اسپیکل (۲۰۰۸) تروما را به عنوان بی‌نظمی که فرد کنترل خود را از دست می‌دهد تعریف می‌کند. به عبارتی بیان می‌دارد که تأثیر ذهنی تجربیات ترسناک گاهی اوقات باعث می‌شود که فرد کنترل خود را بر قسمت‌هایی از ذهن، هویت، حافظه و آگاهی از دست بدهد. در تعریفی دیگر کورسینی (۲۰۰۲) تروما را نتیجه رویدادهای دردناک فیزیکی و ذهنی می‌داند که خیلی سریع به بدن یا ذهن فرد آسیب می‌رسانند و تأثیرات پایداری بر شخصیت وی برجای می‌گذارند. تروما یک آسیب روان شناختی است که به طور ناگهانی باعث درگیری فرد، تهدید زندگی عادی و کاهش توانایی فرد در مقابل وضعیت‌های نامطلوب می‌شود. بنابراین، تروما یا همان ضربات روحی می‌تواند در مدت زمان طولانی اعمال و رفتار فرد

را تحت تأثیر قرار دهد و پس از مدتی با علائمی هم چون بی احساسی، کمرختی، هیجان کم تر، کاهش ایمنی بدن، اعصاب ضعیف و ... نمایان شود (Kelly, 2014).

هورمان و ویوان (۲۰۱۷) ترومای سازمانی را به عنوان تغییرات ناکارآمد در الگوهای رفتاری می داند که در سطح سازمان رخ می دهند و معتقد است که این الگوهای ناکارآمد رفتاری که از فعالیت های بیهوده در محیط کاری سرچشمه می - گیرند؛ اثرات منفی بر توسعه بلندمدت سازمان، تأثیرات نامطلوب بر تصویر و هویت سیستم و قابلیت تهدید برای موجودیت سازمان را دارند (Venugopal, 2016). بدین ترتیب، عدم توجه به پدیده ترومای سازمانی علاوه بر تأثیر منفی بر سیستم عملکرد، می تواند قابلیت سازمان در هنگام مواجهه با بحران را نیز کاهش دهد (Kleinberg, 2016).

نظریه ترومای سازمانی به عنوان یک چارچوب راهنما برای درک مناسب عوامل استرس زای سازمانی، ارائه راه حل های مؤثر برای مدیریت آن ها و کاهش اثرات صدمات و شوک های وارد شناخته می شود. در واقع این رویکرد بیان می دارد که فشارهای روحی و روانی بر هویت سازمانی تأثیر گذاشته و می تواند سازمان را از مأموریت اصلی خود دور کند (Rozenky & et all, 2016).

ترومای سازمانی، اختلال عملکرد در الگوهای رفتاری سطوح مختلف سازمان تعریف می شود (Vivian, 2017 & Hormann). ترومای سازمانی پدیده ای است که امروزه به طور گسترده اتفاق می افتد؛ در حالی که به خوبی درک و فهم نشده است (zare & Sepahvand, 2021). گفتنی است که سازمان های ارائه خدمات، بنابر ماهیت خاص فعالیت شان یکی از سازمان های مستعد ابتلاء به ترومای سازمانی به شمار می روند. در سازمان های تروما زده، جو یأس و ناامیدی بر سازمان حاکم می شود. کارکنان شاغل در سازمان هایی که از تروما رنج می برند نیز تحت تأثیر اثرات جانبی این شرایط قرار خواهند گرفت؛ به طوری که ممکن است روی مهارت های آنان و در نتیجه، انگیزه آنان تأثیر گذار باشد. از طرفی، اگر کارکنان، تصمیمات سازمانی و اقدامات مدیریت را متعصبانه و ناعادلانه درک کنند، به احتمال بیش تری احساس رنجش، تخلف و حتی عصبانیت می کنند که این به نوبه خود باعث ایجاد ترومای سازمانی می شود (Jirek, 2020).

هوش هیجانی

هوش به عنوان یکی از مباحث اصولی و مهم روان شناسی، مجموعه ای از ویژگی ها و استعدادهایی است که به طور مستقیم قابل رویت نیستند. گاردنر با مطرح کردن نظریه هوش های چند گانه در سال ۱۹۵۸ نشان داد هشت نوع هوش وجود دارد که یکی از آن ها هوش هیجانی است (Kelishami & et al, 2016). از نظر مایر و سالوی، هوش هیجانی عبارت است از قدرت تشخیص، تفکیک و نظارت بر احساسات و هیجانات خود و دیگران، تا بتوان از دانش عاطفی در راستای هدایت تفکر و ارتباط خود و دیگران استفاده کرد (Rezaei Dizgah & et al, 2018). پژوهش ها نشان می دهند که هوش هیجانی می تواند یکی از عوامل مهم پیش بینی کننده سلامت روان شناختی افراد باشد. هوش هیجانی بالامنجر به تجربه دیدگاه مثبت نسبت به زندگی، خوش بینی و رضایت بیش تر افراد می شود و منجر می شود افراد از مهارت های اجتماعی بالاتر، روابط دراز مدت پایاتر و توانایی بیش تری برای حل تعارضات برخوردار باشند (dakal, 2016). هوش هیجانی مشتمل بر شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی عاملی است که به هنگام شکست در شخص ایجاد انگیزه می کند و به واسطه داشتن مهارت های اجتماعی بالا

منجر به برقراری رابطه خوب با دیگران می‌شود. هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی مانند این که شخص بتواند انگیزه‌اش را حفظ کند و در مقابل مشکلات استقامت کند، در شرایط بحرانی و تکانش‌ها خودش را کنترل کند و خونسردی‌اش را حفظ کند، کامیابی را به تأخیر بی‌اندازد، با دیگران هم دلی کند و امیدوار باشد، است (Moallemian & et al, 2021).

هوش هیجانی، حداقل چهار نوع مهارت را در بر می‌گیرد، که عبارت هستند از:

- خودآگاهی: خودآگاهی به معنای آگاه بودن از حالت روانی خود و نیز تفکر ما درباره آن حالت است، هم چنین شناختن هیجان‌هایی است که آن را احساس کرده و دلیل آن را می‌دانیم.
- خودمدیریتی: توانایی کنترل و اداره کردن عواطف و هیجان‌ها، توانایی حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس‌زا، توانایی خود انگیزشی و ابراز روحيات درونی است.
- آگاهی اجتماعی: توانایی برای درک صحیح افراد و گروه‌ها. آگاهی اجتماعی یعنی سازگار بودن در کارها و نشان دادن درستی و اعتمادی که در فرهنگ سازمانی مورد نظر رایج است (Izadi & Barzegar, 2017).
- مدیریت روابط: هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساس‌های دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند (Izadi & Barzegar, 2017).

پژوهش‌گران هوش هیجانی را به عنوان مجموعه‌ای از قابلیت‌های تعریف شده و مهارت‌های غیر شناختی توصیف کرده که بر روی توانایی‌های فرد در کسب موفقیت و مقابله با فشارهای محیطی اثرگذار هستند. به عبارت دیگر، هوش هیجانی توانایی درک احساسات و چگونگی تأثیر آن‌ها در روابط بین فردی است از آن جا که سازمان‌ها ایفاگر نقش بی‌بدیل در ساختار جوامع هستند، از یک طرف برخی عوامل درونی هم چون ساختارهای بلند سلسله مراتبی همراه با دیوان‌سالاری-های بیش از حد اداری، سیاست‌های سازمانی از قبیل ارزش‌یابی عملکرد و تخصیص منابع و تصمیم‌گیری مدیران، رفتارهای غیرمنصفانه و ناعادلانه و فرصت طلبانه برخی مدیران و از طرف دیگر پیچیده شدن شرایط محیطی هم چون پویایی و ابهام، موجب واکنش کارکنان و برداشت منفی از سازمان می‌شود. در چنین شرایطی سازمان‌ها سعی می‌کنند به ثبات نسبی دست یابند که این موضوع به بروز برخی آسیب‌های روانی و روان شناختی در سازمان و کارکنان می‌انجامد. بی‌توجهی و یا عدم مدیریت صحیح ضربات و آسیب‌های وارده می‌تواند ضمن تقلیل توانایی در زمینه خدمت رسانی، موجب به مخاطره افتادن دوام و بقای سازمان‌ها شود و آنان را تا مرحله نیستی پیش ببرد. به گفته گل‌من (۱۹۹۵)، کاربرد هوش هیجانی شرط حتمی و اجتناب ناپذیر در سازمان به حساب می‌آید. شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این باشد که یک مهارت بسیار انعطاف پذیر است که افراد می‌توانند با تمرین آن را بهبود بخشند. پژوهش‌گران، هوش هیجانی را به عنوان قابلیت‌های تعریف شده و مهارت‌های غیرشناختی توصیف کرده که بر روی توانایی‌های فرد در کسب موفقیت و مقابله با فشارهای محیطی اثرگذار هستند (Sivakumar, 2017).

• ترومای سازمانی و عوامل مؤثر آن بر هوش هیجانی:

انتظار می‌رود که عوامل نامطلوب در محیط کار (مانند ناامنی شغلی، ضعف فرهنگ سازمانی، عدم حمایت و ساختارهای نامناسب) منجر به کاهش سطح هوش هیجانی شوند. این عوامل می‌توانند باعث ایجاد استرس و فشار روانی شوند که در نهایت توانایی افراد برای مدیریت احساسات خود را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در عصر صنعتی و فراصنعتی، جوامع سازمانی با چالش‌های متعددی روبرو هستند که ناشی از رقابت‌های فزاینده و فشارهای روحی و روانی است. این فشارها



می‌توانند به کاهش کارایی و راندمان کارکنان منجر شوند و انرژی سازمان‌ها را در دستیابی به اهدافشان تضعیف کنند. بی‌توجهی به این مشکلات می‌تواند به بحران‌های جدی در سازمان‌ها منجر شود. منابع انسانی به عنوان عامل کلیدی در موفقیت هر سازمان شناخته می‌شوند و مدیریت صحیح فشارهای روحی و روانی ضروری است تا سازمان‌ها بتوانند به رشد و توسعه ادامه دهند. ترومای سازمانی، که ناشی از ضربات روحی به کارکنان است، موضوع مهمی است که نیازمند تدابیر خاص مدیریتی برای کاهش عوارض آن می‌باشد. با توجه به اهمیت شناخت ترومای سازمانی و تأثیر آن بر سلامت جسم و روح کارکنان، لازم است که اقدامات مؤثری برای مدیریت این فشارها انجام شود تا از کاهش بازدهی کل سازمان جلوگیری گردد. با این حال، هنوز تلاش‌های کافی در این زمینه صورت نگرفته است. (Sepahvand & et al, 2020)

• عوامل مؤثر هوش هیجانی بر ترومای سازمانی:

افزایش هوش هیجانی ممکن است باعث کاهش اثرات منفی ترومای سازمانی شود زیرا افراد با مدیریت بهتر احساسات خود قادر خواهند بود تا با شرایط سخت‌تر روبرو شوند و از بروز رفتارهای نامطلوب جلوگیری کنند (Ahang & et al, 2022). در پژوهش‌های اخیر، هوش هیجانی به عنوان یک عامل کلیدی در مدیریت ترومای سازمانی شناسایی شده است. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده اهمیت این متغیر در بهبود عملکرد سازمان‌ها است.

۱. تأثیرات منفی ترومای سازمانی

تحقیقات نشان می‌دهند که ترومای سازمانی می‌تواند اثرات منفی قابل توجهی بر روی بهره‌وری کارکنان و عملکرد کلی سازمان داشته باشد. فشارهای روانی ناشی از ترومای سازمانی می‌تواند منجر به کاهش کارایی، افزایش غیبت و نارضایتی شغلی شود (vazifeh & et al, 2021).

۲. نقش هوش هیجانی

هوش هیجانی به توانایی درک و مدیریت احساسات خود و دیگران اشاره دارد. این مهارت می‌تواند به کارکنان کمک کند تا با فشارهای روحی و روانی ناشی از ترومای سازمانی بهتر کنار بیایند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که هوش هیجانی دارای اثر مثبت بر بهره‌وری منابع انسانی است و می‌تواند به کاهش اثرات منفی ترومای سازمانی کمک کند (vazifeh & et al, 2021).

۳. اثر غیرمستقیم هوش هیجانی

مطالعات همچنین نشان داده‌اند که هوش هیجانی می‌تواند به طور غیرمستقیم از طریق کاهش ترومای سازمانی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر بگذارد. به عبارت دیگر، افزایش هوش هیجانی در کارکنان می‌تواند موجب کاهش ضربات روحی و آسیب‌های روانی شود که در نهایت به افزایش عملکرد آن‌ها منجر خواهد شد (vazifeh & et al, 2021).

۴. عوامل مؤثر بر ترومای سازمانی

عوامل متعددی مانند ضعف فرهنگ سازمانی، فقدان صداقت و عدالت، عدم توجه به مدیریت مشارکتی و ناکارآمدی مدیران می‌توانند به بروز ترومای سازمانی کمک کنند. این عوامل باید شناسایی و مدیریت شوند تا اثرات منفی آن‌ها کاهش یابد (Sepahvand & et al, 2020).

اگرچه برخی تحقیقات نشان داده‌اند که نقش میانجی‌گری مستقیم برای برخی متغیرها معنادار نیست، اما تقویت هوش هیجانی می‌تواند عاملی مهم در بهبود بهره‌وری منابع انسانی باشد. با توجه به وضعیت موجود در کسب و کارهای

کوچک و متوسط شهرستان انار، به کارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش و تقویت هوش هیجانی می‌تواند به کاهش ترومای سازمانی کمک کند. این تحقیق نشان می‌دهد که توجه به این دو متغیر می‌تواند به بهبود عملکرد سازمانی و افزایش تاب‌آوری در برابر چالش‌های اقتصادی و اجتماعی کمک نماید.

پیشینه پژوهش

(ژانگ و ژنگ، ۲۰۲۳) پژوهشی تحت عنوان بررسی چگونگی تأثیر هوش هیجانی بر استراتژی‌های مدیریت دانش و تأثیر آن بر تاب‌آوری سازمانی انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند به عنوان یک میانجی در بهبود استراتژی‌های مدیریت دانش عمل کند.

(محمد و علی، ۲۰۲۲) پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی و نقش میانجی هوش هیجانی انجام دادند. نتایج نشان‌دهنده اهمیت هوش هیجانی در بهبود اثرات مثبت مدیریت دانش است. معلمیان و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی تحت عنوان شناسایی عوامل مؤثر بر ترومای سازمانی و سکوت سازمانی با میانجیگری هوش هیجانی مدیران انجام دادند. پیامدهای حاصل از ترومای سازمانی، اثرات تخریبی زیادی بر سازمان‌ها و به ویژه سرمایه‌های انسانی می‌گذارد که ماحصل آن به صورت سکوت سازمانی تجلی می‌یابد. به طور کلی می‌توان گفت: توجه به هوش هیجانی می‌تواند پیامدهای مثبتی مانند رضایت و عملکرد داشته باشد و از پیامدهای منفی مانند ترومای سازمانی و سکوت سازمانی جلوگیری می‌کند.

سپهوند و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی را تحت عنوان «شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر ترومای سازمانی با استفاده از رویکرد دلفی فازی» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ضعف فرهنگ سازمانی، فقدان صداقت و عدالت سازمانی، عدم توجه به مدیریت مشارکتی، عدم ارتقاء و موفقیت شغلی، بی‌تفاوتی سازمانی، ناکارآمدی مدیران و سرپرستان، فقدان نظام شایسته سالاری و عدم حمایت سازمانی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ترومای سازمانی هستند. بهبودی و سهرابی (۱۳۹۸) پژوهشی را تحت عنوان همراستایی استراتژی‌های کسب و کار با استراتژی‌های مدیریت دانش انجام دادند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی، آزمون همبستگی و مدل‌یابی معادلات ساختاری به کمک نرم افزارهای Amos21, SPSS18 استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از این است که بین استراتژی مدیریت دانش و استراتژی کسب و کار رابطه معناداری وجود دارد.

کریمیان اقبال (۲۰۱۹) پژوهشی را تحت عنوان تأثیر مدیریت دانش بر خرد سازمانی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی (مورد مطالعه: صنایع فلزی شهر صنعتی کاوه) انجام دادند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش توصیفی (میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی) و استنباطی (مدلسازی معادلات ساختاری) انجام پذیرفت. نتایج حاصل از پژوهش نشان دادند که با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی، مدیریت دانش بر خرد سازمانی صنایع فلزی شهر صنعتی کاوه تأثیر دارد.

فیض (۱۳۹۸) پژوهشی را تحت عنوان «تأثیر ترومای سازمانی بر عملکرد شغلی: با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی پرستاران» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد ترومای سازمانی تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی پرستاران دارد. هم‌چنین بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی پرستاران رابطه مثبت و معناداری یافت شد.

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی را تحت عنوان نقش ترومای سازمانی بر سکوت سازمانی در یک مرکز ارائه دهنده خدمات سلامت انجام دادند. یافته‌ها نشان می‌دهد که ترومای سازمانی کارکنان در بعد وجود افسردگی، ترس و عصبانیت و سازمان در بعد استرس، اضطراب و روابط درون سازمانی تحت تأثیر قرار گرفته است. علاوه بر این نتایج نشان می‌دهد که ترومای سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری بر سکوت و بدبینی سازمانی دارد. به علاوه بین بدبینی سازمانی با سکوت سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. با توجه به رابطه معنی دار و مثبت بین ترومای سازمانی و بدبینی سازمانی، می‌توان ترومای سازمانی را به عنوان یک عامل مهم در سلامت روان یک سازمان در نظر گرفت. ترومای سازمانی احتمالاً از طریق ایجاد حس عدم برابری و عدالت در میان کارکنان بدبینی سازمانی را افزایش می‌دهد.

شوقی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان تأثیر مدیریت دانش بر خرد سازمانی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی تهران انجام دادند. نتایج نشان داد، درجه تناسب مدل ارائه شده با توجه به مولفه‌های پژوهش مناسب بود؛ همچنین مدیریت دانش بر خرد سازمانی با نقش میانجی هوش هیجانی تأثیر داشت. مهم‌ترین نتیجه پژوهش حاضر این بود که با تقویت مدیریت دانش و هوش هیجانی خرد سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی ارتقا خواهد یافت.

شواهد و پیشینه تجربی بازگوکننده این نکته است که پژوهش‌گران مدت‌ها است که از وجود تروما در سازمان‌ها و اثرات بسیار گسترده آن در محیط کاری آگاهی دارند، اما به نظر می‌رسد این موضوع که کدام یک از متغیرهای مؤثر در ایجاد استراتژی مدیریت دانش نقش پررنگ‌تری در بروز پیامدها ایفاء می‌کنند؛ مورد توجه جدی قرار نگرفته است. ترومای سازمانی بر کارایی و اثربخشی سازمانی اثر منفی دارد و باعث فرسایش سرمایه انسانی سازمان‌ها و در سطح کلان مانع رشد و توسعه اقتصادی کشورها می‌شود. ترومای سازمانی با ایجاد فضای گفتمانی منفی علیه ابراز ایده‌های جدید توسط هوش هیجانی و دریافت بازخوردهای انتقادی و منفی، مانع آفرینش تغییر و توسعه سازمان‌های کوچک و متوسط می‌شود. در حالی که هم‌کنشی و مشارکت کارکنان برای توانمندسازی کارکنان و بهبود عملکرد سازمان‌های کوچک و متوسط پیش از پیش ضروری است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف "کاربردی" و از نظر نظر نحوه گردآوری داده‌ها، "توصیفی" است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۵۰ نفر از کارکنان کسب و کارهای کوچک و متوسط شهرستان انار در نظر گرفته شده‌اند. با توجه به محدودیت نسبی جامعه آماری تمام اعضای آن به عنوان نمونه انتخاب و به روش سرشماری پرسشنامه در بین آنان توزیع و جمع‌آوری گردید. از پرسشنامه استراتژی مدیریت دانش لویز-نیکولاس و مرونو-کاردن^۱ (۲۰۱۱)، ۸ گویه و ۲ مؤلفه (استراتژی مدیریت دانش مدون، استراتژی مدیریت دانش شخصی)؛ پرسشنامه ترومای سازمانی (دیپیم و دولتی، ۱۳۹۶)، ۲۲ گویه و ۵ مؤلفه (اهداف، ساختار، فناوری، افراد، محیط)؛ پرسشنامه هوش هیجانی برادبوری و گریوز^۲ (۲۰۰۴)، ۲۸ گویه و ۴ مؤلفه (خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه) بودند. همچنین برای تعیین روایی

¹ Lopez-Nicolas and Merono-Cardin

² Bradbury and Graves

پرسشنامه‌ها، از شاخص نسبت روایی محتوایی (CVR) و شاخص روایی محتوایی (CVI) استفاده شد. و در نهایت برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. به منظور تحلیل داده‌ها و بررسی روابط بین متغیرها، از معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling) استفاده شده است. این روش به ما این امکان را می‌دهد که تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها را بررسی کرده و ساختارهای پیچیده‌تری را شناسایی کنیم. استفاده از معادلات ساختاری در این پژوهش به تحلیل جامع و دقیق روابط میان استراتژی مدیریت دانش، هوش هیجانی و ترومای سازمانی کمک می‌کند.

جدول ۱) پایایی سازه‌های تحقیق

شاخص CR	آلفای کرونباخ	سازه
۰,۸۴۳	۰,۸۴۲	استراتژی مدیریت دانش
۰,۹۴۴	۰,۹۴۲	هوش هیجانی
۰,۸۰۹	۰,۸۰۸	ترومای سازمانی

همان طور که در جدول قابل مشاهده است، ضرایب بالاتر از مقدار حداقلی ۰/۶ بیشتر هستند که بیانگر پایایی مناسب معرف‌ها است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. در آمار توصیفی پژوهش به بررسی متغیرهای تحقیق از قبیل میانگین، انحراف معیار و واریانس و متغیرهای جمعیت شناختی از قبیل جنسیت، سن، وضعیت تحصیلات پرداخته شد؛ و پس از آن در آمار استنباطی، به منظور بررسی روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تاییدی و به منظور بررسی فرضیات تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری روش الگوبایی معادلات ساختاری (SEM) با کمک نرم افزار SmartPLS بهره گرفته شد.

در تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات ابتدا ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان شامل سن، جنسیت، و میزان تحصیلات آنان مورد بررسی قرار گرفته و نتایج بدست آمده در گروه مورد بررسی نشان می‌دهد که حدود ۶۶,۵ درصد آزمودنی‌ها مرد و ۳۳,۵ درصد آزمودنی‌ها زن بودند. در گروه مورد بررسی ۱۷,۵ درصد دیپلم و ۲۷,۱ درصد فوق دیپلم و ۳۳,۵ درصد لیسانس و ۲۱,۱ درصد فوق لیسانس و ۰,۸ درصد دکترا بودند. همچنین در گروه مورد بررسی ۷,۲ درصد آزمودنی‌ها زیر ۳۰ سال، ۳۱,۵ درصد آزمودنی‌ها بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۷,۵ درصد آزمودنی‌ها ۴۱-۵۰ سال و ۲۳,۹ درصد آزمودنی‌ها بالای ۵۱ سال سن داشتند.

آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

در ذیل به بررسی آمار توصیفی متغیرهای تحقیق از جمله میانگین، انحراف معیار و واریانس پرداخته می‌شود.

جدول ۲) آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیرها	تعداد	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	جولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
استراتژی مدیریت دانش	۲۵۱	۳۰۴۳۵۶	۳۰۳۳۳۳	۶۷۵۷۳	۴۵۷	-۸۳۰	۱,۷۶۹	۱,۰۰	۴۹۷
استراتژی مدیریت دانش مدرن	۲۵۱	۳۰۹۰۹۱	۴,۰۹۰۹	۷۳۵۵۲	۵۴۱	-۱,۰۹۲	۶۷۷	۲,۰۰	۴۹۸
استراتژی مدیریت دانش شخصی	۲۵۱	۳۰۸۶۷۵	۳۰۸۷۵۰	۶۷۱۹۱	۴۵۱	-۰,۰۲	-۱,۳۲۷	۲,۷۳	۴۸۸
هوش هیجانی	۲۵۱	۳۰۶۸۷۳	۳۰۸۵۷۱	۵۹۱۱۹	۳۵۰	۰,۷۸	-۱,۱۲۴	۲,۴۳	۴۸۶
خود آگاهی	۲۵۱	۳۰۶۹۵۶	۳۰۸۵۷۱	۵۷۳۸۸	۳۲۹	۰,۱۷	۱,۳۳۸	۲,۷۱	۴۸۶
خود مدیریتی	۲۵۱	۳۰۵۹۵۰	۳۰۶۶۶۷	۵۶۷۴۰	۳۲۲	۰,۲۰۸	۱,۳۲۸	۲,۶۷	۴۹۷
آگاهی اجتماعی	۲۵۱	۳۰۵۶۳۱	۳۰۳۰۰۰	۵۵۲۶۶	۳۰۵	۰,۶۳	-۱,۳۶۶	۲,۷۳	۴۷۳
مدیریت رابطه	۲۵۱	۳۰۵۷۱۳	۳۰۷۱۴۳	۵۴۴۵۴	۲۹۷	۰,۳۴	-۱,۰۴۹	۲,۲۹	۴۸۶
ترومای سازمانی	۲۵۱	۳۰۵۶۸۴	۳۰۶۶۶۷	۵۶۱۸۲	۳۱۶	۰,۲۵	-۱,۳۹۵	۲,۶۷	۴۹۷
اهداف	۲۵۱	۳۰۴۵۰۶	۳۰۳۰۰۰	۴۹۶۲۱	۲۴۶	۰,۲۲	-۱,۰۶۵	۲,۰۰	۴۲۳
ساختار	۲۵۱	۳۰۶۵۴۳	۳۰۷۱۴۳	۵۹۸۴۱	۳۵۸	۰,۶۰	-۱,۲۴۸	۲,۲۹	۴۸۶
فناوری	۲۵۱	۳۰۵۸۴۳	۳۰۶۶۶۷	۵۹۷۲۸	۳۵۷	۰,۳۷	-۱,۴۵۱	۲,۶۷	۴۹۷
افراد	۲۵۱	۳۰۵۲۲۳	۳۰۳۰۰۰	۵۵۵۶۶	۳۰۹	۱,۳۵	-۰,۹۵۲	۲,۰۰	۴۷۳
محیط	۲۵۱	۳۰۵۶۸۵	۳۰۶۶۶۷	۶۵۸۷۴	۴۳۴	-۰,۵۸	۱,۲۷۴	۱,۰۰	۴۸۶

همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه

از آنجا که یکی از مفروضات استفاده از روابط علی عدم وجود رابطه هم خطی چندگانه بین متغیرها است، ضرایب همبستگی بین متغیرهای به کار رفته در پژوهش، قبل از انجام تحلیل‌های علی، به منظور بررسی عدم وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها محاسبه شد. ضریب همبستگی شدت رابطه و همچنین نوع رابطه (معکوس یا مستقیم) را

نشان می دهد. بر طبق یافته های پژوهش تمامی همبستگی ها مقادیری کمتر از ۰/۸ داشتند، بنابراین وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها رد می شود.

روایی

روایی همگرا

در روش حداقل مربعات جزئی از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای محاسبه روایی همگرا سازه ها استفاده می شود.

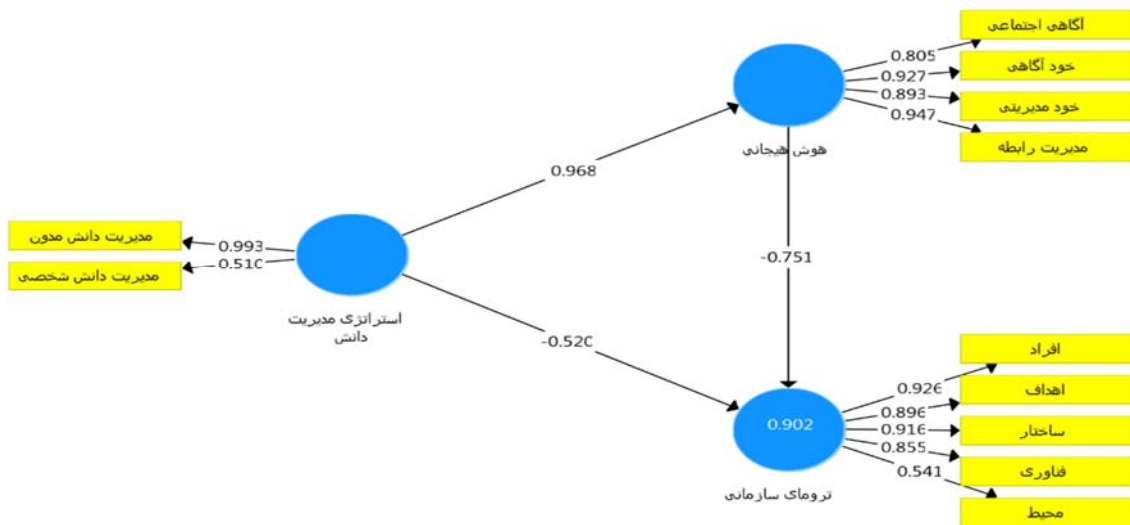
جدول ۲) روایی همگرای سازه ها

متوسط واریانس استخراج (AVE) شده	متغیر
۰,۶۲۱	استراتژی مدیریت دانش
۰,۶۰۲	استراتژی مدیریت دانش مدون
۰,۶۶۳	استراتژی مدیریت دانش شخصی
۰,۵۹۷	هوش هیجانی
۰,۶۵۴	خود آگاهی
۰,۶۳۲	خود مدیریتی
۰,۶۹۹	آگاهی اجتماعی
۰,۶۴۴	مدیریت رابطه
۰,۶۱۱	ترومای سازمانی
۰,۶۰۷	اهداف
۰,۶۲۳	ساختار
۰,۶۱۷	فناوری
۰,۶۰۱	افراد
۰,۶۲۲	محیط

همانگونه که در جدول بالا مشاهده می کنید مقدار متوسط واریانس استخراج برای متغیرهای این تحقیق بین ۰,۵۹۷ و ۰,۶۹۹ است که از مقدار حداقلی ۰,۵ بیشتر است که نشان دهنده روایی همگرایی مناسب سازه ها است.

تحلیل عاملی تأییدی برای سؤالات متغیرهای تحقیق در حالت تخمین استاندارد

قبل از ورود به مرحله آزمون فرضیه های تحقیق، می بایست از صحت سؤالات مربوط به متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل کرد به همین جهت در این مرحله از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می شود.

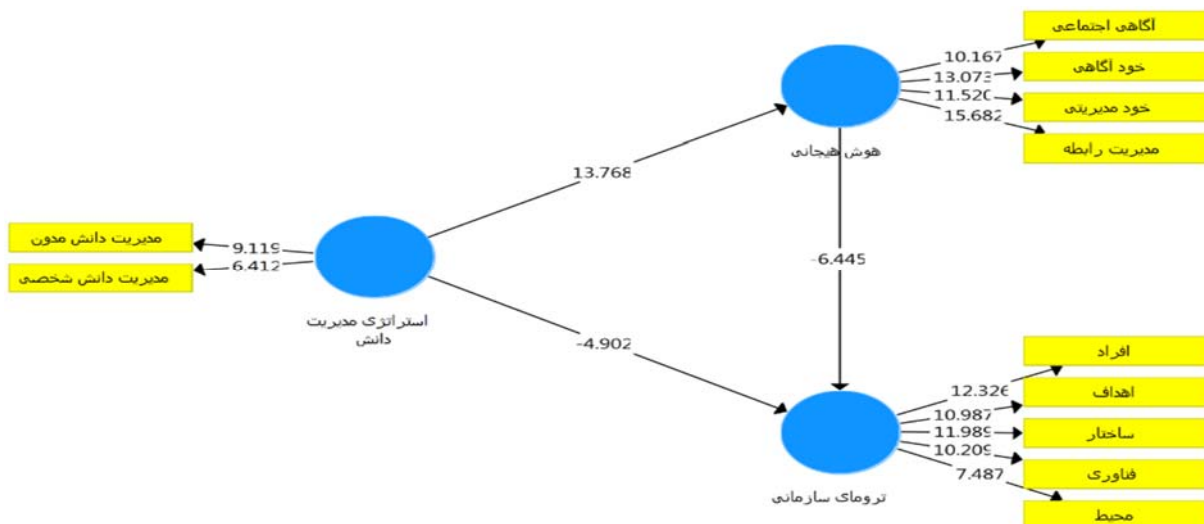


نگاره (۱) اعداد استاندارد سؤالات پژوهش

بارهای عاملی شده از اهمیت زیادی در تفسیر نتایج تحلیل عاملی برخوردارند. این بارها نشان دهنده همبستگی بین هر متغیر آشکار (سؤالات) و عامل‌های مربوط به آن است. بسته به اینکه محقق چه میزان دقت را برای حذف سؤالات در نظر بگیرد، مقادیر ملاک از ۰/۵ تا ۰/۷ برای بارهای عاملی معرفی شده است اما کمترین سرحد اعلام شده مقدار ۰/۴ است. بدین معنی که سؤالات با بارهای عاملی کمتر از ۰/۳ کفایت لازم برای باقی ماندن در مدل را نداشته و باید حذف شوند. همانطور که در مدل ملاحظه می‌کنید تمام اعداد بالای ۰/۳ هستند پس هیچ سوالی حذف نمی‌شود.

تحلیل عاملی تأییدی برای سؤالات متغیرهای تحقیق در حالت اعداد معناداری

مقادیر داخل این نمودار روابط بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) را به جهت معنی داری می‌سنجد.



نگاره (۲) اعداد معناداری سؤالات پژوهش

با توجه به نگاره ۲ در صورتی که ارزش t ، بین $+1/96$ و $-1/96$ باشد، روابط بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار نخواهد بود، و در صورتی که ارزش t ، بزرگتر از $+1/96$ و یا کوچکتر از $-1/96$ باشد، روابط بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار خواهد بود، بنابراین در صورتی که مقدار آماره T از $1,96$ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است که بر این اساس کلیه روابط موجود در مدل معنی دار است. در نهایت جهت برآزش مدل از شاخص GOF استفاده شد. معیار GOF برای برآزش مدل کلی $0/41$ محاسبه شده که نشان دهنده برآزش قوی مدل می‌باشد.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد.

ضریب مسیر متغیر بین استراتژی مدیریت دانش با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط. که به مقدار $0,520$ - و همچنین آماره t به مقدار $4,902$ - است ضریب مسیر متغیر استراتژی مدیریت دانش با هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط که به مقدار $0,968$ و همچنین آماره t به مقدار $13,768$ است ضریب مسیر متغیر هوش هیجانی با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط که به مقدار $0,751$ - و همچنین آماره t به مقدار $6,445$ - است. بنابراین بین استراتژی مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به متغیر میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه‌های فرعی

فرضیه اول: بین استراتژی مدیریت دانش با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد.

جدول (۳) نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه فرعی اول

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه
استراتژی مدیریت دانش با ترومای سازمانی	$4,902$	$0,520$	-	$0,520$	تأیید

فرضیه دوم: بین استراتژی مدیریت دانش با هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد.

جدول ۴) نتایج اجرای الگوی معادلات ساختاری فرضیه فرعی دوم

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه
استراتژی مدیریت دانش با هوش هیجانی	۱۳,۷۶۸	۰,۹۶۸	-	۰,۹۶۸	تأیید

با توجه به ضریب مسیر متغیر استراتژی مدیریت دانش با هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط که به مقدار ۰,۹۶۸ و همچنین آماره t به مقدار ۱۳,۷۶۸ است می توان گفت: بین استراتژی مدیریت دانش با هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد. این فرضیه تأیید می شود.

فرضیه سوم: بین هوش هیجانی با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد.

جدول ۵) نتایج اجرای الگوی معادلات ساختاری فرضیه فرعی سوم

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه
بین هوش هیجانی با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد.	-۶,۴۴۵	-۰,۷۵۱	-	-۰,۷۵۱	تأیید

با توجه به ضریب مسیر متغیر هوش هیجانی با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط که به مقدار -۰,۷۵۱ و همچنین آماره t به مقدار -۶,۴۴۵ است. می توان گفت: بین هوش هیجانی با ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط تأثیر معناداری وجود دارد. با افزایش هوش هیجانی، ترومای سازمانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط کاهش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر استراتژی های مدیریت دانش بر کاهش ترومای سازمانی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی در کسب و کارهای کوچک و متوسط بوده است. نتایج فرضیه اصلی نشان داد که استراتژی های مدیریت دانش منجر به افزایش هوش هیجانی کارکنان می شود و در نتیجه، ترومای سازمانی کاهش می یابد. این یافته ها با نتایج پژوهش های قبلی (Moallemian & et al, 2021) و (Karimian Eqbal, 2019) همخوانی دارد و تأکید بر اهمیت مدیریت دانش و هوش هیجانی در کاهش ترومای سازمانی دارد. بر اساس بررسی های انجام شده، می توان نتیجه گرفت که استراتژی های مدیریت دانش نه تنها به کاهش ترومای سازمانی کمک می کنند، بلکه نقش مثبتی در تقویت هوش هیجانی کارکنان نیز دارند. این ارتباطات می توانند به مدیران کسب و کارهای کوچک و متوسط کمک کنند تا با به کارگیری مؤثر این استراتژی ها، شرایط سازمانی را بهبود بخشند و از بروز ترومای سازمانی جلوگیری کنند.

استراتژی‌های مدیریت دانش شامل جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و به اشتراک گذاری اطلاعات و دانش در سازمان‌ها هستند. این استراتژی‌ها می‌توانند به کاهش ترومای سازمانی کمک کنند، زیرا با ایجاد یک فرهنگ یادگیری و بهبود ارتباطات داخلی، احساس امنیت و اعتماد را در کارکنان افزایش می‌دهند. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق موریس و همکاران (۲۰۲۱) و جانسون و همکاران (۲۰۲۱) همراستا است.

استراتژی‌های مدیریت دانش می‌توانند به توسعه هوش هیجانی در کارکنان کمک کنند. با فراهم کردن فرصت‌های یادگیری و به اشتراک گذاری تجربیات، کارکنان می‌توانند مهارت‌های اجتماعی و عاطفی خود را تقویت کنند. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق اسمیت و همکاران (۲۰۲۰) و نیکولاس و همکاران (۲۰۱۹) همراستا است.

هوش هیجانی به عنوان یک عامل کلیدی در مدیریت استرس و مقابله با چالش‌ها شناخته می‌شود. افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، بهتر می‌توانند با فشارهای سازمانی مقابله کنند و از ترومای سازمانی جلوگیری نمایند. نتایج این تحقیق با تحقیق هریس و همکاران (۲۰۲۰) و گارسیا و همکاران (۲۰۱۹) همراستا است.

پیشنهادات عملی:

برای بهبود فرآیندهای مدیریت دانش و افزایش هوش هیجانی کارکنان، پیشنهاداتی شامل تأسیس یک پایگاه داده متمرکز بر تجربیات و راهکارهای مقابله با ترومای سازمانی، برگزاری دوره‌های آموزشی برای آموزش مهارت‌های مدیریت بحران و هوش هیجانی به کارکنان، و ایجاد یک فرهنگ سازمانی حمایتی که در آن بیان احساسات و حمایت از یکدیگر تشویق شود، مطرح می‌شود. همچنین، تشکیل تیم‌های مدیریت بحران با اعضای دارای هوش هیجانی بالا برای مدیریت شرایط بحرانی و انجام ارزیابی‌های سیستماتیک به منظور بررسی اثربخشی استراتژی‌های مدیریت دانش و هوش هیجانی از دیگر اقدامات مؤثر به شمار می‌روند. به طور کلی، این اقدامات می‌توانند به کاهش ترومای سازمانی و بهبود عملکرد و سلامت سازمان کمک کنند و علاوه بر کاهش فشارهای روانی، فضای کاری مثبت و حمایتگری را نیز ایجاد نمایند.

References

- Ahang, Farahnaz; Maleki Tabas, Fatemeh. Ghaffari, Hassan; Pouranjanar, Golbahar. (2022). Investigating the relationship between intelligence and organizational trauma: Islamic characteristics, <https://civilica.com/doc/1663138> [In Persian].
- Behboudi, A. Sohrabi, S. (2019). Alignment of business strategies with knowledge management strategies. *Business Management Quarterly*, https://journals.iau.ir/article_673330.html [In Persian].
- Ebrahimi A, Bagheri Gara Bollagh H, Eynali M, Baki Hashemi M M. The Role of Organizational Trauma on Silence and Organizational Cynicism in a Health Service Provider Center. *Shefaye Khatam* 2019; 7 (3):51-60 URL: <http://shefayekhatam.ir/article-1-1944-fa.html>. DOI: 10.29252/shefa.7.3.51 [In Persian].
- Faiz D, Einali Mohammad, Bagheri Qorbollah Hamid, Mohammad Rahimi Mohammad. The effect of organizational trauma on job performance: The mediating role of nurses' emotional intelligence. *Nursing Management* 2019; 8 (3): 35-44 <http://ijnv.ir/article-1-579-fa.html> [In Persian].
- García, M., López, R., & Martínez, A. (2023). The Role of Emotional Intelligence in Reducing Organizational Trauma: A Study of Small and Medium Enterprises. *Journal of Business Psychology*, 38(2), 245-260. DOI:10.59429/esp.v9i10.3117.

- Hormann, S. & P. Vivian (2017). "Intervening in organizational trauma: A tale of three organizations". In: *Leading and Managing in the Social Sector* Springer, pp. 179-189. Retrieved from: DOI:10.1007/978-3-319-47045-0_11
- Johnson, T., & Smith, L. (2022). Knowledge Management Strategies for Enhancing Employee Well-Being in SMEs. *International Journal of Management Reviews*, 24(1), 100-120. doi.org/10.1108/JKM-08-2015-0320
- Izadi, A. Barzegar, M. Javidi, H. (2017). Investigating the relationship between emotional intelligence and quality of work life with employee self-efficacy. *Resource Management in the Police Force*, 5(3), 145-177. SID. <https://sid.ir/paper/523325/fa> [In Persian].
- Jirek, S.L. (2020). Ineffective Organizational Responses to Workers' Secondary Traumatic Stress: A Case Study of the Effects of an Unhealthy Organizational Culture. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. Pp. 1-19. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23303131.2020.1722302>
- Kelishami FG, Farahani MA, Orak RJ, Ameri ZA, Hashemi SB, Seyedfatemi N. (2016). Emotional intelligence in Nursing, models and methods of measurement. *Advances in Nursing & Midwifery*, 26(93), pp. 9-21. Retrieved from: <https://journals.sbm.ac.ir/en-jnm/article/view/15794>
<https://doi.org/10.22037/anm.v26i93.15794>
- Kleinberg, J. (2016). How organizational hunger may have contributed to the American Psychological Association's scandal over the ethics of torture. *International Journal of Group Psychotherapy*, pp. 475- 491. DOI: 10.1080/00207284.2016.1176482
- Karimian Eqbal, E. Shoghi, B. Sholekar, Sh. (2019). The Effect of Knowledge Management on Organizational Wisdom Considering the Mediating Role of Emotional Intelligence (Case Study: Metal Industries of Kaveh Industrial City), Second National Conference on Fundamental Research in Management and Accounting, Tehran, <https://civilica.com/doc/986868> [In Persian].
- Kelly, U., Boyd, M. A., Valente, S. M., & Czekanski, E. (2014). Trauma-informed care: Keeping mental health settings safe for veterans. *Issues in Mental Health Nursing*, 35, pp. 413-419. Retrieved from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24857525/> DOI: [10.3109/01612840.2014.881941](https://doi.org/10.3109/01612840.2014.881941)
- Moallemian, L. Haghghi, M. Rizqi Rostami, A. (2021). Identifying factors affecting organizational trauma and organizational silence through the mediation of managers' emotional intelligence. *Resource Management in the Police Force*, 9(3), 407-436. SID. <https://sid.ir/paper/956278/fa> [In Persian].
- Namorfard, A. (2016). The role of explicit and implicit knowledge management on human resource management accounting, *International Conference on Management and*, Tehran, <https://civilica.com/doc/553793>. [In Persian].
- Rozensky, A., Ronald, H., Allen, M & Richard, E (2016). *Organizational Challenges, Resilience, and Healing: 2016 Annual Report of the Policy and Planning Board*, Policy and Planning Board of the American Psychological Association, pp. 1-58. <https://doi.org/10.22067/pmt.v12i1.75971>
- Rezaei Dizgah M, Mehrabian F, Jani pour M. Study the effect of emotional intelligence on job satisfaction considering the mediator role of job burnout, emotional labor, emotional inconsistency, personality deprivation and deficiency of individual success in the staff of Guilan University of Medical Sciences. *J Health Saf Work* 2018; 8 (1):1-14. URL: <http://jhs.w.tums.ac.ir/article-1-5803-en.html>
- Saputra, A., et al. (2021). The framework of talent analytics using big data. *The TQM Journal*. DOI:10.1108/TQM-03-2021-0089
- Sivakumar, B. N. (2017), Emotional Intelligence and its Effect On Job Satisfaction. *International Journal of Scientific Research*, 5(10). Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/https://www.researchgate.net/publication/342179081_480_IJSR_-INTERNATIONAL_JOURNAL_OF_SCIENTIFIC_RESEARCH_Chitra_A_Emotional_Intelligence_and_its_Effect_On_Job_Satisfaction
- Sepahvand, R. Momeni Mofard, M. Saedi, A. (2019). Identifying and prioritizing factors affecting organizational trauma using the fuzzy Delphi approach. *Journal of Change Management*, 12(23), pp. 251-272. https://tmj.um.ac.ir/article_30713.htm <https://doi.org/10.22067/pmt.v12i1.75971> [In Persian].

- Sepahvand, R. Zare, F. (2019). Investigating the role of toxic leadership style on organizational trauma with regard to the mediating role of organizational silence (Case study: employees of Azad University and Payam Noor Shiraz). *New Approaches in Educational Management*, 10(1), pp. 189-213. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.20086369.1398.10.37.9.3> [In Persian].
- Shoghi, B. Zamani Moghadam, A. Jafari, P. (2017). The Effect of Knowledge Management on Organizational Wisdom Considering the Mediating Role of Emotional Intelligence Case Study: Islamic Azad University of Tehran, <https://civilica.com/doc/752112>. [In Persian].
- Vazifeh, Z. Maleki, F. Ghaffari, H. Sekond, N. Mehdi, M. (2021). The effect of emotional intelligence on human resource productivity with regard to the mediating role of organizational trauma. *Studies in Industrial and Organizational Psychology*, 8(1), 151-170. doi: 10.22055/jiops.2021.36573.1217 [In Persian].
- Venugopal, V. (2016). Understanding organizational trauma: a background review of types and causes. *IOSR Journal of Business and Management*, 18, pp. 65-69. DOI: 10.9790/487X-1810076569