



Investigation of the Effect of Communication and Task Conflict on the Employees' Knowledge Sharing: The Mediating Role of Trust and Psychological Empowerment

Alireza Aghighi^{1*}, Pegah kiani²

1. Assistant Professor, Faculty of Management and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran.
2. Faculty of Management and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran

Article Info.

Received: 2020/12/01

Accepted: 2021/05/16

Abstract

Background and Objectives: The present study aims at investigating the effect of communication and task conflict on the employees' knowledge sharing with the mediating role of trust and psychological empowerment in the Hamadan Education Organization.

Methodology: This is an applied study, and a data collection form was used to conduct a survey. The statistical population includes the authorities and employees of the Hamadan Education Organization. Since the population is infinite, 384 people were selected out of the employees, experts, and authorities of this organization by simple random sampling. The variables were measured by a standard questionnaire. The data were analyzed by descriptive and inferential statistics. The hypotheses were tested by structural equation modeling (SEM).

Findings: According to the results, task conflict can explain the variance of the employee's communication conflicts by 64.3% and the psychological empowerment of the employees by 29.8%. Communication conflicts can explain the differences in psychological empowerment of 71.1% of employees, trust of 6.9% of employees, and knowledge sharing of 19.9% of employees. Psychological empowerment can explain 28.8% of employee trust fluctuations and 23.4% of employee knowledge sharing. The employees' trust can explain 37.5% of the variance of the employees' knowledge sharing in Hamadan Education Organization.

Discussion: In the first hypothesis, the effect of task conflict on communication conflict was approved by 0.643. The results of the present study are consistent with the findings reported by Wei-Tsong Wang et al. (2019). In the second hypothesis, the effect of task conflict on the psychological empowerment of the employees was approved by -0.298. The standardized coefficient of correlation between these two variables is negative. So, this further strongly suggests that an increase in task conflict leads to a decrease in psychological empowerment of the employees, and vice versa. The

results of this research are consistent with the findings reported by Mohammad et al. (2013). In the third hypothesis, the effect of communication conflict on the psychological empowerment of the employees was approved by 0.071. The results are consistent with the findings reported by Wei-Tsong Wang et al. (2019). So also, another hypothesis has approved the effect of communication conflict on the employees' trust by 0.288. The results are consistent with the findings reported by Wei-Tsong Wang et al. (2019). In the fifth hypothesis, the effect of psychological empowerment on the employees' trust was approved by 0.069. The results are consistent with the findings reported by Alajmi (2017). In the sixth hypothesis, the effect of psychological empowerment on the employees' knowledge sharing in the Education Department was approved by 0.158. This finding is consistent with the results of studies performed by Helmy et al. (2019) and Ghalavandi et al. (2017). In the seventh hypothesis, the effect of trust on employees' knowledge sharing in the Hamadan Education Department was approved by 0.375. This finding is consistent with the results of studies performed by Hasanzadeh and Alizadeh (2017) and Ebrahimi et al. (2012). This hypothesis suggests that there is a significant positive relationship between the components of organizational trust and all the dimensions of knowledge management. Furthermore, trust components including the employees' trust in each other, trust with the manager, and institutional trust can also play a significantly positive predictive role in explaining knowledge creation, knowledge sharing, knowledge application, and knowledge preservation. In other words, it can be concluded from this hypothesis that higher trust leads to participation in knowledge sharing and management that can eventually be effective in capability and performance. In the eighth hypothesis, the effect of communication conflict on the employees' knowledge sharing was approved by 0.199. This finding is consistent with the results reported by Wei-Tsong Wang et al. (2019). Finally, the ninth hypothesis approved the effect of task conflict on the employees' knowledge sharing in the Hamadan Education Department by -0.23. As the standardized coefficient of correlation between these two variables is negative, an increase in task conflict leads to a decrease in the employees' knowledge sharing, and vice versa. Therefore, the research hypotheses show that the lower the conflict between the employees, the higher their trust in the organization will be. Thus, they will be more motivated to participate in group and systemic activities such as knowledge sharing and information exchange between different sectors. As shown in current and previous surveys, the factors mentioned can promote and improve employee performance and thus organizational performance.

Keywords: *communication conflict, task conflict, knowledge sharing, trust, psychological empowerment.*

*Corresponding author: Email: a.aghighi@pnu.ac.ir

How to Cite:

Aghighi, A. Kiani, P. (2022). Investigation of the Effect of Communication and Task Conflict on the Employees' Knowledge Sharing: The Mediating Role of Trust and Psychological Empowerment. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 14(1): 43-62.



تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان: نقش میانجی اعتماد و توانمندسازی روان‌شناختی

علیرضا عقیقی^۱، پگاه کیانی^۲

۱. استادیار، گروه مدیریت، بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. گروه مدیریت، بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۱

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی تأثیر تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان با نقش میانجی اعتماد و توانمندسازی روان‌شناختی در آموزش و پرورش همدان انجام شده است.

روش‌شناسی: این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان، مسئولین و کارکنان آموزش و پرورش همدان است. جامعه آماری این پژوهش از نوع نامحدود و بر این اساس ۳۸۴ نفر از کارکنان، مسئولین و کارشناسان این سازمان به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شده است. برای آزمون فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که: تعارض وظیفه‌ای ۶۴٫۳٪ از واریانس متغیر تعارض ارتباطی کارکنان، ۲۹٫۸٪ از واریانس متغیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی ۷٫۱٪ از واریانس متغیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی ۷٫۱٪ از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی ۷٫۱٪ از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی و پیش‌بینی می‌کند. تعارض ارتباطی ۷٫۱٪ از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که اعتماد در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد. توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان و در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد.

کلیدواژه‌ها: تعارض ارتباطی، تعارض وظیفه‌ای، اشتراک‌گذاری دانش، اعتماد، توانمندسازی روان‌شناختی

*نویسنده مسئول

ایمیل: a.aghighi@pnu.ac.ir

استناد به این مقاله:

عقیقی، علیرضا، کیانی، پگاه (۱۴۰۱). تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان: نقش میانجی اعتماد و

توانمندسازی روان‌شناختی. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۴(۱): ۴۳-۶۲

مقدمه و بیان مسئله

امروزه توجه به نقش محوری انسان و منابع انسانی در گشایش تنگناها و ایجاد فناوری‌های پیشرفته و این که مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان‌ها در نهایت کل جامعه، منابع انسانی است. تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه‌ای در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است. یکی از شیوه‌های نوین انگیزش در راستای بالندگی منابع انسانی و غلبه بر ضعف کارگروهی و خودکنترلی، توانمندسازی کارکنان است (Afjeh & Hamzhepour, 2015). از طرفی، سازمان‌ها امروزی هم از بیرون و هم از درون در معرض فشارهای سختی قرار دارند. در این میان وجه تمایز سازمان‌ها، بی‌شک دانش سازمانی یا همان دارایی‌های نامشهود است (Damghanian & Zarei, 2011). رفتار اشتراک‌گذاری دانش نیز به عنوان رفتار آن فردی است که به صورت داوطلبانه دانش و تجربیات منحصر به فرد خود را در دسترس دیگر بازیگران اجتماعی (داخل و خارج سازمان) قرار می‌دهد (Hansen & Avital 2015). یکی از جنبه‌های مهم در این تعریف، این ایده است که اشتراک‌گذاری دانش داوطلبانه و بر اساس توانایی‌های افراد است. به گفته لو تیان باید اشاره کرد که در تمایل برای اشتراک گذاشتن دانش، اشتراک‌گذاری اطلاعات از اطلاعات غیر اداری متمایز است. اشتراک‌گذاری دانش به طور مشابه نشان‌دهنده یک عمل ارادی، از ارائه دیگران با دسترسی به دانش و تخصص خود فرد است (Lo & Tian, 2020). اشتراک‌گذاری دانش با بهره‌برداری و توسعه دانش متعلق به سازمان‌ها در جهت اهداف آن سازمان در ارتباط است. در سال‌های اخیر، اشتراک‌گذاری دانش به موضوع بحث محافل علمی و عملی تعریف شده است. جوامع علمی و عملی هر دو بر این باورند که سازمان‌ها با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. می‌توان اشتراک‌گذاری دانش را به عنوان فرآیند جمع‌آوری، سازمان‌دهی و ذخیره‌سازی تخصص‌ها و تجربه‌های سازمانی از جاهایی که وجود دارد و توزیع آن‌ها در جاهایی که می‌تواند به بهبود و تغییر ادراکات کارکنان سطوح مختلف سازمان با ایجاد درآمد بیشتر و به‌طور کلی، ایجاد ارزش برای سازمان کمک کند، تعریف نمود. نیروی انسانی محور اصلی دانش است؛ و در نتیجه، مدیران باید سیستم‌هایی را طراحی کنند که با نیازهای کارکنان هماهنگی داشته باشد. در سازمان‌ها، کارکنان زیادی وجود دارند و در صورتی که قابلیت‌ها، تفکر، ذهنیت و مجموعه توانمندی‌های کارکنان به عملکرد مطلوب تبدیل شود، سازمان شاداب، سودآور و برتر خواهد بود. یکی از روش‌ها به کارگیری اصول به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها است که از این طریق بتوان انسان‌های توسعه‌یافته و بالنده پرورش داد که بتوانند مزیت‌های پایدار برای سازمان ایجاد نمایند که در این صورت بهره‌وری نهادی شده و بهبود می‌یابد (Momeni, 2016).

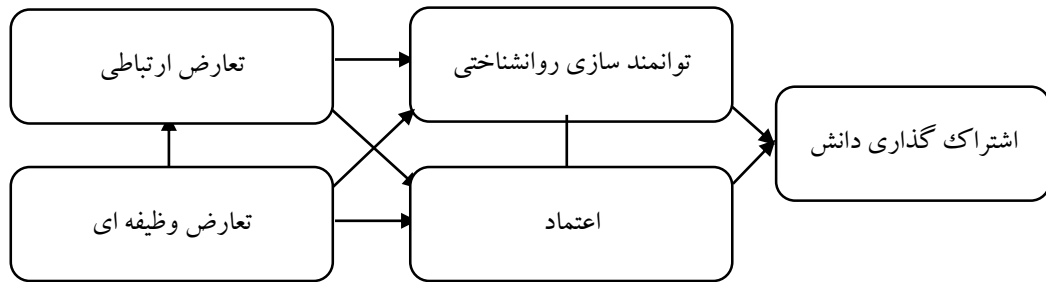
در طول تاریخ، انسان در ارتباط برقرار نمودن با دیگران با موقعیت‌هایی مواجه گردیده که اختلاف نظر و عدم توافق‌هایی ایجاد شده است. سازمان‌ها نیز با ساختار سلسله‌مراتبی و تفاوت در وظایف و اقتدار، زمینه مساعدی برای پرورش و رشد تعارض بوده است از سوی دیگر، خواسته‌ها و انگیزه‌های فردی نیز در شکل‌گیری تعارض و شدت و ضعف بخشیدن به آن نقش بسزایی داشته است. بدین جهت یکی از مسائل مهم در همه سازمان‌ها، تعارض سازمانی است. تعارض، ناسازگاری‌های ادراکی است که در دیدگاه‌ها، آرزوها و امیال گروه‌ها رخ می‌دهد (Ayoko & Pekerti, 2008).

تعارض فرآیندی تعاملی است که خود را در ناسازگاری، اختلاف یا ناهنجاری بین یا درون نهادهای اجتماعی (افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها) آشکار می‌کند (Karami & Yousefi, 2013). البته ممکن است دارای چنان قدرتی برای انحلال سازمان نباشد اما مطمئناً موجب اتلاف انرژی شده و بر عملکرد سازمان اثرات منفی می‌گذارد. همچنین، ضمن هدر رفت استعداد نیروی انسانی، موجب ناکارآمدی نیروهای آن می‌گردد. هرچند نظریه پردازان معاصر معتقدند، همواره حد مطلوبی از تعارض برای پرورش خلاقیت و تولید افکار و اندیشه‌های جدید در سازمان لازم است. منتهی اگر تعارض از حد تعادل خارج شد، سازمان را با بحران روبرو می‌کند. بنابراین، هرچند تعارض پدیده اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی است؛ اما غفلت از آن، آثار سوئی بر تعادل و پویایی به دنبال خواهد داشت.

محققان عقیده دارند، تعارض و اعتماد ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند. تعارض فرصت‌های توسعه یا کاهش اعتماد را آشکار می‌کند. معمولاً تعارض دشمن اعتماد محسوب می‌شود (Karami & Yousefi, 2013). از منظر محققان، اعتماد به‌عنوان چسب اجتماعی تعریف شده که اعضای سازمان را به یکدیگر متصل می‌کند و با القای همکاری و احساسات مثبت برای پیشرفت و عملکرد موفقیت‌آمیز تیم‌ها حیاتی است (Parvari et al. 2016). از سوی دیگر، ارتباطات بدون اعتماد نمی‌تواند مؤثر باشد؛ و علوم روانشناسی، جامعه‌شناسی، مدیریت و سیاسی نسبت به اهمیت آن توافق دارند (Hess, 2010). اعتماد، زمینه‌ساز پیوند بین انسان‌هاست که یک اطمینان نسبتاً پایدار بر مبنای صداقت ایجاد می‌کند و بدون آن تعامل انسان‌ها به‌سختی رشد می‌نمود. یعنی اعتماد تضمین‌کننده پیشرفت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی است. در یک سازمان مانند آموزش و پرورش نیز اعتماد، سرمایه اجتماعی آن سازمان است که وحدت بیشتری را ایجاد و حفظ می‌نماید. در این‌گونه سازمان‌ها ارزش‌های مشترک می‌تواند افزایش اعتماد را به دنبال داشته‌باشد و به‌عنوانیک کاتالیزور در توسعه فرهنگ سازمانی عمل کنند؛ و این ارزش‌های مشترک، هنجارها و رفتارهای اعضایش را شکل می‌دهد. (Arnold et al. 2019) اشاره به مدلی از تعارض مبتنی بر همگنی ارزش‌های اعضا درون یک سازمان می‌کند. وی ادعا نموده، سازمان‌هایی که اعضایشان تفسیرهای متمایزی از ارزش‌های سازمانی دارند، نسبت به سازمان‌های دیگر بیشتر متحمل تعارض می‌شوند. پژوهش پیرامون ارزش‌ها، تعارض و اعتماد از اهمیت بالایی برخوردار است. زیرا ارزش‌ها در درک بهتر رفتارهای سازمانی و فردی، تعیین‌کننده هستند؛ و در واقع، علت بسیاری از کشمکش‌ها تفاوت‌های ارزشی هستند (Mehdi Nejad, 2012). از سوی دیگر، اعتماد به‌عنوان یک ساختار مهم یک پیش‌بینی‌کننده مهم واکنش‌ها، رفتار و عملکرد کارکنان و همچنین فرایندهای سازمانی است و یکی از عوامل مهم در ثبات بلندمدت سازمان است که می‌تواند تعارض مخرب را کاهش دهد. تعارض جز طبیعی و عادی زندگی روزمره ما واقعیتی است که همیشه بشر با آن آشنا بوده و این مسئله بخصوص در سازمان‌ها همچون آموزش و پرورش همدان نیز مشاهده شده که به سبزه‌جویی بین کارکنان در بخش‌های مختلف تبدیل گشته است.

سازمان آموزش و پرورش با توجه به اینکه سازمانی است که نیروی انسانی نقش مهمی را در آن ایفا می‌کند و همچنین نارضایتی نسبی که از وضعیت درآمد بین کارکنان آن وجود دارد، به‌طور پیوسته کارکنان در پی ارتقاء شغلی از طرق مختلف هستند که این موضوع معمولاً باعث ایجاد تعارض منافع در بین کارکنان بخش‌های مختلف این سازمان می‌شود. لذا همواره این مسئله مدنظر مدیران این سازمان بوده که چگونه ضمن جلوگیری از پیدایش تعارض و آثار منفی که در پی دارد، حتی باعث بهبود عملکرد در جهت ارتقا سازمان نیز شوند که این امر نیازمند شناخت کافی در ماهیت تعارض و عوامل آن در آموزش و پرورش همدان است. از طرفی این موضوع در بین مدیران این آموزش و پرورش همدان مورد سؤال بوده که چگونه ضمن عدم ایجاد تعارض بین کارکنان آزادی عمل آنان را طوری افزایش داده تا بتوانند از توانمندی‌های آنان در جهت اثربخشی بهتر در سایر بخش‌ها استفاده کنند. چنانچه سازمان دارای افراد توانمند زیادی باشد، ولی برای پیاده‌سازی و به اشتراک‌گذاری دانش تلاش ننماید و یا این که برنامه‌ریزی مناسب را برای پیاده‌سازی مدیریت دانش انجام دهد، ولی به نیروی انسانی توجه نداشته باشد، نمی‌تواند در پیشبرد اهداف دانشی خود موفق عمل نماید. بخصوص اینکه آموزش و پرورش یک سازمان دانش‌محور بوده و اجرای مدیریت دانش در آن یک ضرورت است. لذا با توجه به مطالب ذکر شده، ماهیت سازمان و همچنین بررسی‌های صورت گرفته در این سازمان، علاوه بر اینکه پژوهش از لحاظ موضوعی جز موضوعات جدید بوده اما تاکنون چنین موضوعی در این سازمان بررسی نشده است؛ و از نظر ضرورت تحقیق همان‌طور که قبلاً عنوان شد نیاز سازمان به رفع مشکلات بین کارکنان در راستای بهبود عملکرد خود سازمان است؛ بنابراین به‌عنوان یکی از دغدغه‌های مدیران سازمان و سؤال تحقیق به این سؤال پاسخ خواهیم داد که آیا توانمندسازی روان‌شناختی و تعارضات بین فردی بر اشتراک‌گذاری دانش توسط کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد؟ و در این راستا از مدل مفهومی زیر نیز بهره خواهیم گرفت.

عقیمی و کیانی: تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان...



شکل (1): مدل مفهومی تحقیق

Figure (1): conceptual model of the research

فرضیه‌های پژوهش

برای رسیدن به اهداف تحقیق بررسی فرضیات زیر ضروری است.

- ۱- تعارض وظیفه‌ای بر تعارض ارتباطی کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۲- تعارض وظیفه‌ای بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۳- تعارض ارتباطی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۴- تعارض ارتباطی بر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۵- توانمندسازی روان‌شناختی بر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۶- توانمندسازی روان‌شناختی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۷- اعتماد بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۸- تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۹- تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیری ندارد.
- ۱۰- اعتماد در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان نقش میانجی دارد.
- ۱۱- اعتماد در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان نقش میانجی دارد.
- ۱۲- توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان نقش میانجی دارد.
- ۱۳- توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان نقش میانجی دارد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تعارض

هرچند توافق کمی در مورد تعریف تعارض وجود دارد اما این تحقیق تعارض را به عنوان ناسازگاری‌های ادراکی که به وسیله آن‌ها، آرزوها و امیال گروه‌ها رخ می‌دهد، در نظر می‌گیرد. وجوه مشترک تعریف تعارض عبارت‌اند از: مخالفت یا ناسازگاری و شکل خاصی از تعامل یا رابطه متقابل. انواع تعارض‌هایی که افراد در سازمان‌های مختلف تجربه می‌کنند، شامل اختلاف در هدف‌های سازمان، اختلاف در تفسیر از واقعیت‌ها، اختلاف در انتظار از رفتار و از این قبیل است. با توجه به سیر پیشرفت مکاتب فکری مدیریت در طول سال‌های اخیر، سه نظریه متفاوت در مورد تعارض در سازمان‌ها وجود دارد. نخستین دیدگاه، نظریه سنتی تعارض (تئوریگانگی)، دومین دیدگاه، نظریه روابط انسانی و سومین نظریه و مهم‌ترین دیدگاه اخیر،

نظریه تعامل تعارض است که عنوان می‌نماید یک سطح معینی از تعارض (در گروه) یک ضرورت بدیهی برای فعالیت‌های سازمانی به شمار می‌آید که بتواند گروه را زنده، با تحرک، خلاق و منتقد به خود نگه دارد (Chari Sadegh & Majdi, 2016). تعارض گروهی به سه جنبه دسته‌بندی می‌شود: تعارض وظیفه‌ای، تعارض ارتباطی و تعارض فرآیندی. البته باید به اثرات ترکیبی انواع تعارض نیز توجه شود زیرا که انواع تعارض با همدیگر ارتباط دارند و هر یک از این سنخ‌ها اثر متفاوتی بر فرآیندها و خروجی (محصول)، گروه می‌گذارند.

تعارض وظیفه‌ای: تعارض وظیفه‌ای به عنوان آگاهی اعضای گروه از عدم توافق درباره وظایف عملی است. این جنبه از تعارض نتایج پیچیده‌ای دارد. از یک سو اثر منفی بر رضایت دارد و تمایلی به باقی ماندن (تعارض) دارد و از سوی دیگر اثر مثبت بر خروجی و محصول گروه و سازمان دارد. تحقیقات نشان داد که مقدار متوسطی از تعارض وظیفه‌ای برای عملکرد گروه مفید است. هیرون (۲۰۱۹)، به این نتیجه رسید که، تعارض وظیفه‌ای برای تصمیم‌سازی مهم است. بنابراین مرور ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که، بین تعارض وظیفه‌ای و اعتماد، رابطه وجود دارد (Hirvonen, 2019).

تعارض فرآیندی: تعارض فرآیندی متمرکز بر راهبردهای کاری و وظایف و منابع محول شده است. این جنبه از تعارض پیرامون قوانین و رویه‌های کاری رخ می‌دهد. تضاد شدید فرآیندی با ضعف عملکرد، کاهش فایده‌مندی و سطح پایینی از روحیه کاری همراه است. همچنین تضاد درباره روندهای انجام کار، احساس کمتری از عدالت و انصاف را به افراد ارائه می‌دهد و در نتیجه یک احساس منفی از اعتماد خواهد داشت.

تعارض اجتماعی (ارتباطی، احساسی): شامل جنبه‌های بین فردی، تعاملی و ارتباطی است که مستقیماً به کار مربوط نبوده و شامل اختلاف، ناامیدی، آزرده‌گی، دلخوری و درگیری شخصی درون گروه است که عکس‌العمل‌های منفی را به دنبال دارد و ممکن است موجب آسیب به روابط شخصی و محدودیت انسجام گروهی و کارایی شود. نتیجه آن که اعضای گروه انرژی و تلاش بیشتری برای حفظ گروه متحمل می‌شوند. به‌طور خلاصه، تعارض اجتماعی رابطه منفی با خروجی‌های سازمانی دارد. تضاد ارتباطی همبستگی منفی با تعهد، انسجام، رضایتمندی و عملکرد فردی دارد (Beheshtirad, 2017).

اشتراک‌گذاری دانش

اشتراک‌گذاری دانش، یکی از بخش‌های اصلی مدیریت دانش است که در سال‌های اخیر بحث بر روی آن تبدیل به موضوع مهمی شده است و به عنوان یکی از فرایندهای مهم، جایگاه ویژه‌ای در مدیریت دانش دارد. کیم و کیم (۲۰۱۱)، عنوان می‌کنند که مفهوم‌سازی و تعریف تسهیم دانش، آسان نیست، علیرغم این که تسهیم دانش به عنوان یک عمل عینی و محسوس به شمار می‌رفته و در ادبیات سازمانی از آن به عنوان یکی از فرآیندهای اساسی مدیریت دانش یاد شده است، تعریف جامع و یاختی ابزار اندازه‌گیری مورد قبول همگان از آن، در دست نیست.

تسهیم دانش، انتقال و توزیع دانش از یک فرد یا گروه به فرد یا گروه دیگر است. اشتراک و توزیع دانش هم می‌تواند به معنی فرآیند مستقیم و متمرکز توزیع دانش بین گروه خاصی از کارکنان باشد و هم به معنی انتقال دانش بین افراد یا درون تیم‌ها و یا گروه‌های کاری باشد (Kim and Kim, 2011).

داونپورت و پروساک (۲۰۱۳)، معتقد است که تسهیم دانش در میان کارکنان به معنای دسترس‌پذیر کردن دانش برای سایر کارکنان در سازمان است. این امر، فرآیندی است که از طریق آن دانش یک فرد به شکلی که قابل فهم و استفاده برای دیگران باشد تبدیل می‌شود؛ بنابراین تسهیم دانش از دیدگاه داونپورت عملی داوطلبانه است و هیچ اجباری برای انجام دادن آن نیست. بعلاوه از منظر آن‌ها، اشتراک‌گذاری دانش، صرفاً با انتقال دانش به دریافت‌کننده تعریف نمی‌شود بلکه عنصر جذب نیز از سوی افراد باید وجود داشته باشد (Prusak & Davenport, 2013).

اعتماد

اعتماد سازمانی اشاره به انتظارات مثبتی دارد که افراد نسبت به رفتارهای کارکنان سازمان بر اساس روابط، نقش و وابستگی‌شان به سازمان دارند. اعتماد سازمانی به عنوان یک شکل از اعتماد نهادی و طبقه‌بندی شده، در ارتباط با اعتماد کارکنان در مدیریت ارشد سازمان و کارکنان سازمان است. اعتماد به رهبران و مدیران ارشد سازمان به طور معنی‌داری موجب افزایش خود کارآمدی کارکنان سازمان خواهد شد (Datta & Sukumar, 2012).

در دهه گذشته موضوعات اعتماد در روابط درون سازمانی و بین سازمانی اهمیت روزافزونی در میان دانشمندان سازمانی یافته است که این اهمیت ناشی از تغییرات در ساختار اجتماعی جوامع، روابط اقتصادی و اطلاعات اندوخته اشکال سازمانی مشروع شده است. با نگاهی به تحلیل رفتن قدرت اجباری تعهدات الزام‌آور در روابط سلسله‌مراتبی و نهادهای اجتماعی که بر مجازات رفتارهای منحرف از طریق سلسله‌مراتب متکی هستند، مکانیسم‌های دیگری برای نگاهداری بافت سالم اجتماعی موردنیاز هستند.

به علت فرایندهای جهانی‌شدن، منعطف گشتن روابط شغلی، تغییرات مداوم و مجازی‌سازی شکل‌های سازمانی، روابط میان افراد رهاتر و سست‌تر و رفتارها به آسانی قابل نظارت نیست. درون شرکت‌ها و سازمان‌های پیوستگی‌ها و روابط افقی حائز اهمیت گشته است در مقایسه با روابط سلسله‌مراتبی که برای تنظیم و شکل‌دهی روابط شغلی حاکم بود؛ بنابراین پیوندهای جدیدی در حال شکل‌گیری میان شرکت‌ها هستند تا به مزیت رقابتی در محیط بازار برسند و آن را حفظ نمایند و اعتماد می‌تواند یکی از این پیوندها باشد. بر طبق نظر تایلر (۲۰۰۳) اعتماد کلیدی برای عملکرد سازمانی است زیرا باعث ایجاد همکاری داوطلبانه می‌شود (Tyler, 2003). این شکل از همکاری در هنگامی که سبک‌های کنترل و دستور مدیریت به‌طور دیرپایی اثربخش نیستند اهمیت روزافزونی می‌یابد. بیشتر افراد در گروه‌های بسیار پراکنده کار می‌کنند، همراه با افزایش در تعداد کسانی که در خانه کار می‌کنند. در اکثر این موقعیت‌ها عملکرد کاری به سهولت قابل مشاهده نیست. از طرفی ماهیت کار ذاتاً در حال تغییر در شیوه‌هایی است که رویکردهای کنترل و دستور نسبت به انگیزش به‌طور فزاینده‌ای سخت شده است. کار بیشتر حول نیروی کار فکری می‌گردد و بیشتر کارها در تیم‌های مستقل انجام می‌شود. مدیریت هر چیزی را کنترل نماید و این بستگی به دخالت از روی میل کارکنان در انجام کار به نحو خوب خواهد داشت؛ بنابراین همکاری و اعتماد در چنین محیط‌هایی عوامل کلیدی هستند (Koopman & Bijlsma, 2003).

توانمندسازی روان‌شناختی

محققان معتقدند که کارکنان تجربه ماهیت توانمندسازی را که توانمندسازی روان‌شناختی نامیده می‌شود را دارند. طبق اظهارات محققان، توانمندسازی روان‌شناختی یک محرک درونی است که به کارکنان این اجازه را می‌دهد که احساس یا درک کنند که قادر هستند کارها را انجام دهند. این درک باعث ایجاد کارآمدی در کار و رضایت شغلی می‌شود. محققان توانمندسازی روان‌شناختی را به‌عنوان گروهی از حالت‌های روان‌شناختی می‌دانند که برای فرد لازم است تا احساس کند می‌تواند رابطه‌اش را با کارش کنترل کند. در عوض، تمرکز بر روی اقدامات مدیریتی که قدرت را در کارکنان در سطوح مختلف تقسیم می‌کند. ولی نقطه برتر روان‌شناختی بر روی تجربیات کارکنان در مورد کارشان در سطوح مختلف تقسیم می‌کند. ولی نقطه برتر روان‌شناختی بر روی تجربیات کارکنان در مورد کارشان و بر روی ماهیت این تجربه خاص تمرکز دارد (Soghani, 2017).

اسپریتزر (۲۰۰۷)، بر اساس رویکرد روان‌شناختی، نوع خاصی از توانمندی را تعریف می‌کند که به‌زعم وی در پاسخ به علل شکست برنامه‌های توانمندسازی است. از نظر او، سازمان‌ها در مورد توانمندسازی یک رویکرد جهان‌شمول اتخاذ کرده و

آن را برای هر موقعیتی مناسب می‌دانند. در صورتی که قبل از هر اقدامی در این زمینه می‌بایست کارکنان خود را به لحاظ روانی توانمند نمایند. همچنین، توانمندسازی روان‌شناختی، فرآیندی که طی آن احساس افراد در مورد خود کارآمدی یا شایستگی افزایش می‌یابد؛ و این امر از طریق شرایطی که عجز و ناتوانی را برطرف می‌کند، محقق می‌شود. این شرایط می‌تواند از طریق سازمان رسمی با تکنیک‌های غیررسمی اعمال شود. توانمندسازی یک مفهوم چندبعدی است و نمی‌توان آن را با یک مفهوم ساده تعریف کرد. وی توانمندسازی را به‌طور وسیع‌تر به‌عنوان یک حالت انگیزشی درونی در ارتباط با شغل تعریف می‌کند که شامل، چهارعنصر درونی است و بیانگر تمایل افراد به نقش‌های کاری خود است. در مجموع، توانمندسازی روان‌شناختی در قالب یک چارچوب انگیزشی تعریف می‌شود که در حوزه‌های شناختی معناداری، شایستگی، خودتعیینی، تأثیر و اعتماد ظهور می‌یابد. این حوزه‌های شناختی، تمایلات فعالی را در ارتباط با نقش و وظیفه منعکس می‌کند. تمایلات فعال به این معنی است که افراد می‌خواهند و احساس می‌کنند که می‌توانند نقش‌های مهم کاری در زمینه شغلی خود ایفا کنند. این حوزه‌های شناختی با یکدیگر ترکیب شده و یک سازه کلی‌تری را به نام توانمندسازی روان‌شناختی ایجاد می‌کنند. به‌عبارت‌دیگر، فقدان حتی یک بعد سازمانی می‌تواند درجه کلی توانمندی احساس شده را، اگر به‌طور کامل حذف نکند، کاهش دهد؛ بنابراین، این ابعاد یک مجموعه تقریباً جامع و یا کامل از تصورات و ادراکات مرتبط با مفهوم توانمندسازی روان‌شناختی را مشخص می‌نمایند (Spreitzer, 2007).

طاهری در سال ۱۳۹۷، در پایان‌نامه خود به «بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی با توسعه ظرفیت خلق و به اشتراک‌گذاری دانش (مورد مطالعه: دانشگاه سیستان و بلوچستان)» پرداخته است. این پژوهش به بررسی این مسئله پرداخته شده است که توانمندسازی روان‌شناختی چگونه و تا چه میزان با مؤلفه‌های توسعه ظرفیت خلق و به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان ارتباط دارد؛ در این تحقیق به این موضوع کلیدی اشاره شده است که الزام‌آیکی از راه‌های اساسی توانمندسازی به‌کارگیری و توسعه دانش است. به‌طوری‌که بسیاری از پژوهشگران معتقدند یکی از مؤثرترین عوامل پیشرفت ژاپن توجه به این بعد از مدیریت است. ضمن اینکه بر اساس تجزیه و تحلیل‌های صورت‌گرفته در این تحقیق، ارتباط بین توانمندسازی روان‌شناختی با توسعه ظرفیت خلق و به اشتراک‌گذاری دانش اثبات شده است (Taheri, 2017). در تحقیقی دیگر فلاح در سال ۱۳۹۷، در تحقیقی به شناسایی و تبیین پیشایندهای توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد مدیریت دانش پرداختند. این پژوهش کاربردی نشان داده است که برای توانمندسازی کارکنان از طریق هم‌افزایی بین دودسته عوامل فرهنگی و ظرفیت‌سازی، متغیر میانجی مدیریت دانش نقش بسیار مهمی را در سازمان بازی می‌کند. لذا قبل از پیاده‌سازی مدیریت دانش توجه به ظرفیت‌های فرهنگی سازمان و ظرفیت‌سازی جدید ضروری است (Falah, 2017). فعلی و همکاران نیز در سال ۱۳۹۷، به «بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان شهرداری ساری» پرداختند. محققین با تأکید بر این که توانمندسازی به‌عنوان یکی از ابزارهای سودمند ارتقای کیفی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌شود. عنوان کرده‌اند به‌منظور کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب و کار امروزی، سازمان‌ها از جمله شهرداری ساری به دانش، نظرات، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط‌مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. برای تحقق این امر، باید از طریق توانمندسازی کارکنان مربوطه جهت تشویق آنان به ابتکار عمل بدون اعمال فشار، ارج نهادن به منافع جمعی سازمان با کم‌ترین نظارت و انجام وظیفه به‌عنوان مالکان سازمان، اقدام نمود (Falehi et al. 2017).

پانرو (Paneru. 2020) در تحقیقی با عنوان حل تعارض در سازمان‌ها: ادغام نظریه‌ها و شیوه‌های طراحی سیستم‌های اختلاف، عنوان نموده است که مذاکره مبتنی بر بهره‌بردار باعث پیشبرد اهداف می‌شود و باعث می‌شود هر دو طرف آمادگی بهتری برای تعامل داشته باشند. وی عنوان کرده است مذاکره ابزاری اساسی برای مدیریت و حل تعارض بخصوص در تجارت است. همچنین که اگر سازمان‌ها بتوانند در کنار آموزش‌های حل تعارض، روش تشریک‌مساعی را نیز دنبال کنند، قطعاً اکثر تعارضات مستقیماً

بین طرف‌های درگیر حل خواهد شد چراکه از یک طرف کارکنان آموزش‌های لازم را فراگرفتند و از طرف دیگر مدیریت سازمان نیز با اتخاذ روش تشریک مساعی زمینه حل موفقیت‌آمیز تعارض را برای آن‌ها فراهم کرده است. وانگ و همکاران (Wanget al. 2019) نیز در یک تحقیق به بررسی اثرات توانمندسازی روان‌شناختی و تعارضات بین فردی بر قصد اشتراک‌گذاری دانش کارکنان پرداختند. نتایج این تحقیق نیز نشان داده است که درگیری‌های روابط و وظایف دارای اثرات غیرمستقیم بر روی اهداف به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان از طریق توانمندسازی روان‌شناختی و اعتماد است. علاوه بر این، توانمندسازی روان‌شناختی به طور قابل توجهی به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق اعتماد بر روی اهداف اشتراک‌گذاری کارکنان تأثیر می‌گذارد. در تحقیقی دیگر هلمی و همکاران (Helmy et al. 2019)، به «بررسی ارتباط توانمندسازی روان‌شناختی، به اشتراک‌گذاری دانش و رفتار خلاقانه کارکنان شرکت‌های کوچک و متوسط» پرداختند. این تحقیق نیز به این نتیجه رسیده است که سه بعد توانمندسازی روان‌شناختی (معنا و مفهوم، شایستگی، خودکارآمدی)، با رفتار نوآورانه کارکنان رابطه مثبت داشته است. همچنین، ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی باعث تسهیل به اشتراک‌گذاری دانش در بین کارکنان می‌شود. علاوه بر این، توانمندسازی روان‌شناختی باعث ارتقاء رفتار نوآورانه از طریق به اشتراک‌گذاری دانش می‌شود؛ و در نهایت ابولوش و همکاران (Abualoush et al. 2018)، در پژوهشی به «بررسی مدیریت دانش و سیستم اطلاعاتی بر عملکرد کارکنان با میانجی‌گری توانمندسازی کارکنان» پرداختند. این تحقیق که باهدف بررسی رابطه بین مدیریت دانش و سیستم‌های اطلاعاتی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی توانمندسازی کارکنان انجام شده به این نتیجه رسیده است که مدیریت دانش و سیستم اطلاعاتی از طریق توسعه و افزایش دسترسی کارکنان به اطلاعات مورد نیاز بر توانمندسازی کارکنان تأثیر معناداری دارد و توسعه توانمندسازی کارکنان نیز عملکرد کارکنان را بهبود می‌بخشد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در دسته تحقیقات کاربردی قرار می‌گیرد و از نظر روش اجرا در دسته تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی و مقطعی، و با توجه به نحوه گردآوری داده‌های پژوهش جزو تحقیقات میدانی است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان و مدیران آموزش و پرورش همدان تشکیل می‌دهند که با توجه به اینکه تعداد آن‌ها مشخص نبود، نامحدود در نظر گرفته شده و با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ۳۸۴ نفر محاسبه گردید. روش نمونه‌گیری در این تحقیق تصادفی ساده از نوع در دسترس است. جمع‌آوری اطلاعات با دو روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام شد و در روش میدانی از ابزار پرسشنامه استاندارد طیف لیکرت شامل پرسشنامه‌های هشت سؤال تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای لیورا (Livera, 2019)، توانمندسازی روان‌شناختی چانگ و کاوازاکی (Chung and Kowalski, 2012) با هفت سؤال؛ اعتماد وینبرگ (Vineburgh, 2010) با چهار سؤال و به اشتراک‌گذاری دانش ریچتر و همکاران (Richter et al. 2011) با پنج سؤال، استفاده شد. روایی پرسشنامه با تحلیل عاملی تأثیر ی مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به اینکه بارهای عاملی مقداری بالاتر از ۰/۳ کسب نمودند، روایی سازه مورد تأثیر قرار گرفت. معادلات ساختاری تأثیر شد و همچنین پایایی آن با آزمون آلفای کرونباخ برای تعارض ارتباطی ۰/۸۴۰، تعارض وظیفه‌ای ۰/۸۳۵، توانمندسازی روان‌شناختی ۰/۹۱۲، اعتماد ۰/۸۲۱ و به اشتراک‌گذاری دانش ۰/۹۰۵ محاسبه شد. جهت تحلیل داده‌های پژوهش با توجه به اینکه هدف بررسی تأثیر متغیرها بر یکدیگر است، از معادلات ساختاری و نرم‌افزار Amos26 استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق در این تحقیق در دو بخش توصیفی و استنباطی انجام شد در بخش توصیفی اطلاعات جمعیت شناختی انجام شد و نتایج نشان داد ۶۵ درصد از شرکت کنندگان مرد و ۳۵ درصد از شرکت کنندگان نیز زن بودند؛ که از این تعداد ۴۴ درصد شرکت کنندگان دارای مدرک فوق دیپلم، ۳۲ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۲۰ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۴ درصد دارای مدرک دکترا و بالاتر بودند. ضمن اینکه ۴۸ درصد دارای سابقه کاری کمتر از ده سال ۲۹ درصد دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۳ درصد نیز بالای ۲۰ سال سابقه داشتند.

در بخش استنباطی ابتدا جهت تعیین نوع آزمون‌های پارامتری و ناپارامتری برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، وضعیت نرمال بودن داده‌های تحقیق با استفاده از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن در جدول زیر قابل مشاهده است. با توجه به نتایج جدول مذکور و با توجه به اینکه سطح معناداری متغیرهای تحقیق بزرگ‌تر از سطح آزمون (۰/۰۵) است، بنابراین پرسشنامه توزیع طبیعی و نرمال دارد، به همین دلیل برای انجام آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده شده است.

جدول (۱): نتایج آزمون کولموگوروف اسمیرنوف

Table (1): Kolmogorov Smirnov test results

معیارها	تعارض ارتباطی	تعارض وظیفه‌ای	توانمندسازی روان‌شناختی	اعتماد	اشتراک‌گذاری دانش
K-S	0.239	0.120	0.162	0.108	0.171
سطح معناداری	0.064	0.114	0.067	0.059	0.108

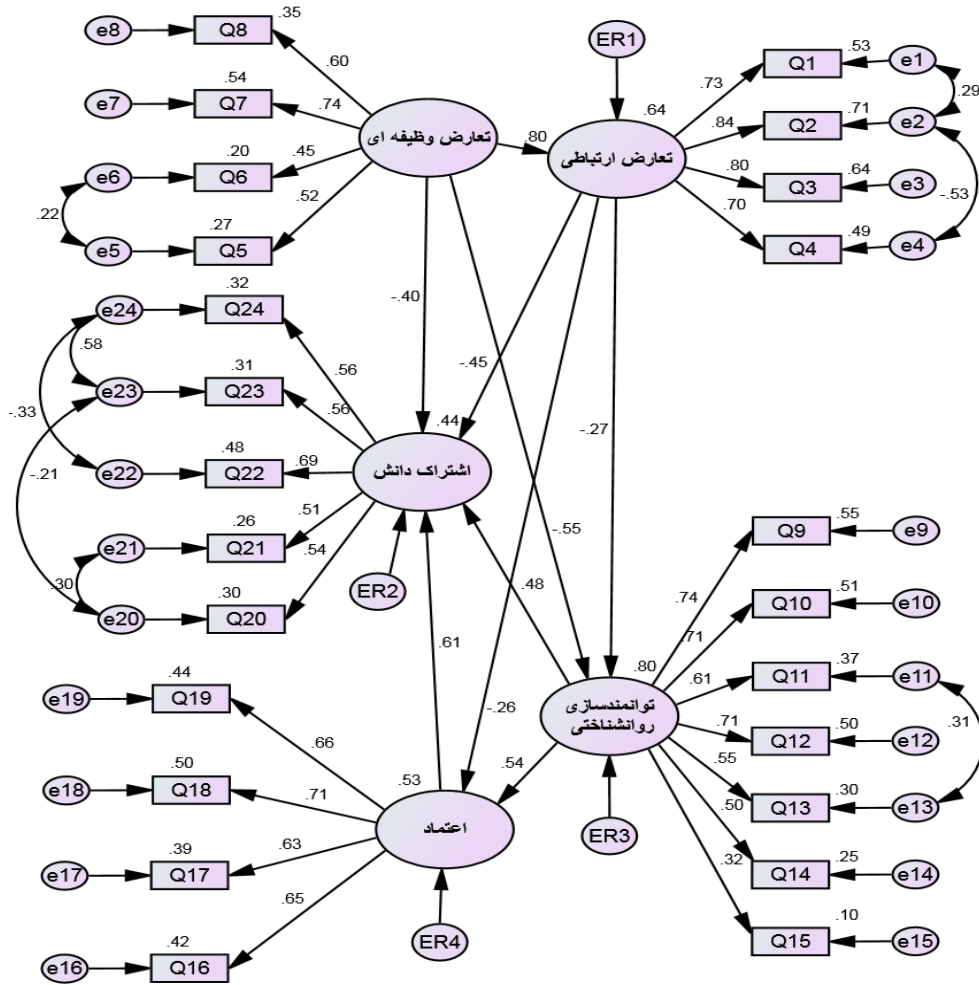
شکل (۲) الگوی معادلات ساختاری مدل مفهومی تحقیق را در حالت استاندارد نشان می‌دهد. سؤال اساسی مطرح شده این است که آیا مدل اندازه‌گیری مناسب است؟ برای پاسخ به پرسش باید آماره X^2 و سایر معیارهای مناسب بودن برازش مدل مورد بررسی قرار گیرد. طبق نتایج جدول (۲) نتایج آزمون نشان می‌دهد شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از هشت درصد است، شاخص dfX^2 کمتر از سه و شاخص دیگری که نشان می‌دهد مدل برازش خوبی دارد آن است که مقدار RMR این مدل به صفر نزدیک است. سایر شاخص‌های برازندگی این مدل بالاتر از ۹۰ درصد هستند؛ بنابراین می‌توان گفت که مدل پایین برازش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است.

جدول (۲): شاخص‌های برازندگی مدل مفهومی تحقیق

Table (2): indices of suitability of the research conceptual model

نوع شاخص	X^2/df	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	GFI	RMSEA
برازش مدل	1.84	0.934	0.900	0.910	0.943	0.904	0.907	0.078

عقیدی و کیانی: تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان...



شکل (۲): مدل نهایی پژوهش با ضرایب استاندارد

Figure (2): The final research model with standard coefficients

فرضیه اول: تعارض وظیفه‌ای بر تعارض ارتباطی کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به جدول (۳) از آنجائی که میزان $P = 0/000 < 0/05$ است و میزان $t = 6/399$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه اول پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد و تأثیر تعارض وظیفه‌ای بر تعارض ارتباطی کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/643$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که تعارض وظیفه‌ای $64/3\%$ درصد از واریانس متغیر تعارض ارتباطی کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند.

فرضیه دوم: تعارض وظیفه‌ای بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به جدول (۳) از آنجائی که میزان $P = 0/000 < 0/05$ است و میزان $t = -4/247$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه دوم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد و تأثیر تعارض وظیفه‌ای بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $-0/298$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که تعارض وظیفه‌ای $29/8\%$ درصد از واریانس متغیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. همچنین ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض وظیفه‌ای، توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس.

جدول (۳): ضرایب تأثیر، تعیین و سطح معناداری هر یک از فرضیه‌ها

Table (3): Effect coefficients, determination and significance level of each of the hypotheses

ضریب تعیین	ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی	خطای استاندارد	تخمین غیر استاندارد	تعارض وظیفه‌ای <<< تعارض ارتباطی
0.643	0.802	***	6.399	0.196	1.252	تعارض وظیفه‌ای <<< تعارض ارتباطی
0.298	0.546	***	-4.347	0.379	-1.648	تعارض وظیفه‌ای <<< توانمندسازی روان‌شناختی
0.071	0.267	***	-5.264	0.087	-0.458	تعارض ارتباطی <<< توانمندسازی روان‌شناختی
0.288	0.537	***	5.126	0.076	0.390	توانمندسازی روان‌شناختی <<< اعتماد
0.069	0.262	0.004	-2.843	0.065	0.183	تعارض ارتباطی <<< اعتماد
0.158	0.397	***	-3.727	0.096	0.360	تعارض وظیفه‌ای <<< اشتراک دانش
0.375	0.612	***	3.733	0.136	0.510	اعتماد <<< اشتراک دانش
0.199	0.446	***	-3.277	0.145	0.468	تعارض ارتباطی <<< اشتراک دانش
0.234	0.484	***	3.656	0.138	0.492	توانمندسازی روان‌شناختی <<< اشتراک دانش

فرضیه سوم: تعارض ارتباطی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) از آنجائی که $P=0/000 < 0/05$ است و میزان $t=-5/264$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه سوم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد و تأثیر تعارض ارتباطی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/071-$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که تعارض ارتباطی $7/1$ درصد از واریانس متغیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض ارتباطی، توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس.

فرضیه چهارم: توانمندسازی روان‌شناختی بر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) از آنجائی که میزان $P=0/000 < 0/05$ است و میزان $t=5/126$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه چهارم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد یعنی با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/288$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که توانمندسازی روان‌شناختی $28/8$ درصد از واریانس متغیر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند.

فرضیه پنجم: تعارض ارتباطی بر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) از آنجائی که میزان $P=0/000 < 0/05$ است و میزان $t=-2/843$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه پنجم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد یعنی با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، تأثیر تعارض ارتباطی بر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/069-$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که تعارض ارتباطی $6/9$ درصد از واریانس متغیر اعتماد کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض ارتباطی، اعتماد کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس.

عقیقی و کیانی: تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان...

فرضیه ششم: تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به جدول (۳) از آنجایی که میزان $P = 0/000 < 0/05$ است و میزان $t = -3/727$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه ششم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد یعنی با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، تأثیر تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/158$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که تعارض وظیفه‌ای $15/8$ درصد از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض وظیفه‌ای، اشتراک‌گذاری دانش کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس.

فرضیه هفتم: اعتماد بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به جدول (۳) از آنجایی که میزان $P = 0/000 < 0/05$ است و میزان $t = 3/733$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه هفتم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد یعنی با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، تأثیر اعتماد بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/375$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که اعتماد $37/5$ درصد از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند.

فرضیه هشتم: تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به جدول (۳) از آنجایی که میزان $P = 0/000 < 0/05$ است و میزان $t = -3/227$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه هشتم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد یعنی با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، تأثیر تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/199$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که تعارض ارتباطی $19/9$ درصد از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض ارتباطی، اشتراک‌گذاری دانش کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس.

فرضیه نهم: توانمندسازی روان‌شناختی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به جدول (۳) از آنجایی که میزان $P = 0/000 < 0/05$ است و میزان $t = 3/565$ و این میزان از مقدار بحرانی $1/96$ بالاتر است بنابراین فرضیه نهم پژوهش با اطمینان 95% مورد تأثیر قرار می‌گیرد یعنی با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار $0/234$ تأثیر می‌شود؛ و این بدان معناست که توانمندسازی روان‌شناختی $23/4$ درصد از واریانس متغیر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند.

آزمون فرضیات دهم، یازدهم، دوازدهم و سیزدهم

فرضیات دهم، یازدهم، دوازدهم و سیزدهم در واقع متغیر میانجی را مطرح نمودند که برای سنجش متغیر میانجی در این پژوهش از روش بوت‌استرپ در نرم‌افزار آموس به شرح زیر استفاده شد.

فرضیه دهم: اعتماد در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد. با توجه به جدول (۴)، تأثیر کل تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان همچنین تأثیر غیرمستقیم و تأثیر مستقیم تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان در سطح معناداری پایین‌تر از ۰/۰۵ در هر سه رابطه معنادار است همان‌گونه که در جدول (۴) رؤیت می‌شود میزان تأثیر مستقیم منفی است و اثر غیرمستقیم به میزان قابل توجهی مثبت است که میزان زیادی از منفی متغیر مستقل بر وابسته را کاهش داده است؛ بنابراین می‌توان ادعا نمود اعتماد در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد و اثر تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را کاهش می‌دهد بنابراین این فرضیه تأیید می‌گردد.

جدول (۴): اثرات مستقیم و غیرمستقیم

Table (4): direct and indirect effects

نتیجه	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر مستقیم	تأثیر کل
میانجی	* .659(.000)	* -.262(.001)	* -.397(.001)
میانجی	* .745(.000)	* -.299(.000)	* -.446(.002)
میانجی	* .659(.000)	* -.262(.001)	* -.397(.001)
میانجی	* .845(.000)	* -.399(.000)	* -.446(.002)

* سطح معناداری

فرضیه یازدهم: اعتماد در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد. با توجه به جدول (۴)، تأثیر کل تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان همچنین تأثیر غیرمستقیم و تأثیر مستقیم تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان در سطح معناداری پایین‌تر از ۰/۰۵ در هر سه رابطه معنادار است همان‌گونه که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، میزان تأثیر مستقیم منفی است و اثر غیرمستقیم به میزان قابل توجهی مثبت است که میزان زیادی از منفی متغیر مستقل بر وابسته را کاهش داده است؛ بنابراین می‌توان ادعا نمود اعتماد در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد و اثر تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را کاهش می‌دهد بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌گردد.

فرضیه دوازدهم: توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد.

با توجه به جدول (۴)، تأثیر کل تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان و همچنین تأثیر غیرمستقیم و تأثیر مستقیم تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان در سطح معناداری پایین‌تر از ۰/۰۵ در هر سه رابطه معنادار است. همان‌گونه که در جدول (۴) دیده می‌شود میزان تأثیر مستقیم منفی است و اثر غیرمستقیم به میزان قابل توجهی مثبت است که میزان زیادی از اثر منفی متغیر مستقل بر وابسته را کاهش داده است؛ بنابراین می‌توان ادعا نمود توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین

عقیقی و کیانی: تبیین اثر تعارض ارتباطی و وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان...

تعارض وظیفه‌ای و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد و اثر تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را کاهش می‌دهد؛ بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌گردد.

فرضیه سیزدهم: توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد.

جدول (۴) نشان می‌دهد که تأثیر کل تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان و همچنین تأثیر غیرمستقیم و تأثیر مستقیم تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان در سطح معناداری پایین‌تر از ۰/۰۵ در هر سه رابطه معنادار است. همان‌گونه که در جدول (۴) مشاهده می‌شود میزان تأثیر مستقیم منفی است و اثر غیرمستقیم به میزان قابل توجهی مثبت است که میزان زیادی از اثر منفی متغیر مستقل بر وابسته را کاهش داده است؛ بنابراین می‌توان ادعا نمود توانمندسازی روان‌شناختی در روابط بین تعارض ارتباطی و اشتراک‌گذاری دانش کارکنان نقش میانجی دارد و اثر تعارض ارتباطی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را کاهش می‌دهد؛ بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

در فرضیه اول، تأثیر تعارض وظیفه‌ای بر تعارض ارتباطی با مقدار ۰/۶۴۳ تأیید شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش وی‌تسانگ و همکاران (Wei-Tsong Wang, 2019) همسو است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که، درگیری‌های روابط و وظایف دارای اثرات غیرمستقیم بر روی اهداف به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان از طریق توانمندسازی روان‌شناختی و اعتماد است؛ زیرا هر فرد به‌عنوان یک جز از گروه‌ها هر سازمانیدر جهت‌یلهار تقایخود در سازمان‌بهاشتراک‌گذاریدانشوا فرایش توانمندینبر وهایمربطباخ و دضمنا فرایش توانمندیان‌ها، اهداف‌فعالیه‌سازمانیرانیز تأمینمی‌کند.

این تأثیر گذاریزمانی‌بیشتر خواهد شد که با تأمینو جلب‌اعتماد افراد، آن‌ها را برای همکاری و تشکیلتیم‌هایکاریواشتراک‌دانشی‌بیشتر ترغیب نمود. در فرضیه دوم پژوهش تأثیر تعارض وظیفه‌ای بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان با ۰/۲۹۸- تأثیر شد. ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض وظیفه‌ای، توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس. نتایج این پژوهش که با نتایج پژوهش محمد و همکاران (Muhammed et al, 2013) همسو است، نشان می‌دهد هرچه تعارض در سازمان افزایش یابد، توانمندی کارکنان آن و در نتیجه عملکرد کلی سازمان ضربه خواهد خورد، برای همین است که در متون مدیریتی همواره جهت افزایش توانمندی یکی از نکاتی که تأکید می‌شود از بین بردن تعارض است. در فرضیه سوم، تأثیر تعارض ارتباطی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان با مقدار ۰/۰۷۱ تأیید شد. نتایج این پژوهش که با نتایج پژوهش وی‌تسانگ و همکاران (Wei-Tsong Wang, 2019) همسو است و همانند فرضیه قبلی نشان می‌دهد جهت بهبود توانمندی باید تعارض را کاهش داد. در این فرضیه تعارض ارتباطی مورد توجه قرار گرفته و اهمیت این موضوع در این است که یکی از راه‌های بهبود توانمندی دسترسی مناسب و به موقع به اطلاعات است و چنانچه به هر دلیلی این دسترسی مختل شود اثرات سوء آن در توانمندی و عملکرد سازمانی به وضوح مشخص خواهد شد. در فرضیه دیگر، تأثیر تعارض ارتباطی بر اعتماد کارکنان با مقدار ۰/۲۸۸ تأیید شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش وی‌تسانگ و همکاران (Wei-Tsong Wang, 2019) همسو است و نشان می‌دهد که پیدایش اعتماد در فضایی رخ می‌دهد که تعارض منافع کمتری وجود داشته باشد. اهمیت این موضوع زمانی بیشتر مشخص می‌شود که بدانیم اعتماد سنگ بنای هر تحول مثبتی در یک سازمان می‌تواند باشد. لذا وقتی کارکنان به مجموعه خود اطمینان و اعتماد لازم را دارند بیشتر درگیر مشکلات آن سازمان شده و برای رفع آن مشکلات تلاش بیشتری می‌کنند. در فرضیه پنجم، تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر اعتماد کارکنان ۰/۰۶۹ تأیید شد. نتایج این پژوهش که با

نتایج پژوهش العجمی (Alajmi, 2017) همسو است نشان می‌دهد که اعتماد به سرپرست با تمامی ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی ارتباط مثبت و معناداری دارد. درحالی‌که اعتماد به سازمان فقط با سه بعد توانمندسازی روان‌شناختی (معنا و مفهوم، شایستگی و خودمختاری)، ارتباط مثبت و معنادار دارد. لذا می‌توان نتیجه گرفت توانمندی و اعتماد دارای یک ارتباط مؤثر بوده و تقویت هر یک دیگری را بهبود می‌بخشد. در فرضیه ششم، تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر اشتراک دانش کارکنان آموزش و پرورش با مقدار ۰/۱۵۸ تأیید شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش لمی و همکاران (Helmy, 2019) و قلاوندی و همکاران (Qalavandi, 2017) همسو است. نکته‌ای که در این راستا می‌توان به آن اشاره کرد این است که برای توانمندسازی کارکنان از طریق هم‌افزایی بین دودسته عوامل فرهنگی و ظرفیت‌سازی، متغیر میانجی مدیریت دانش نقش بسیار مهمی را در سازمان بازی می‌کند. همچنین بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و ابعاد توانمندسازی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر این، مؤلفه‌های اکتساب دانش، ایجاد دانش، ذخیره دانش، توزیع دانش و نگهداری دانش می‌توانند به صورت مثبت و معنی‌دار، ابعاد توانمندسازی کارکنان شامل معنی‌دار بودن، احساس شایستگی، احساس خودسامانی، پذیرفتن شخصی نتیجه، احساس مشارکت با دیگران را پیش‌بینی کنند. در فرضیه هفتم، تحقیق نیز تأثیر اعتماد بر اشتراک دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار ۰/۳۷۵ تأیید شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش حسن‌زاده و علیزاده (Hassanzadeh and Alizadeh, 2017) و ابراهیمی و همکاران (Ebrahimi et al. 2012) همسو بوده و نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با کل ابعاد مدیریت دانش، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این، مؤلفه‌های اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای نیز می‌تواند به طور مثبت و معناداری، ابعاد خلق دانش، تسهیم دانش، کاربست دانش و حفظ دانش را پیش‌بینی کند. همچنین، ابعاد سه‌گانه اعتماد سازمانی (اعتماد به قابلیت‌های سازمان، اعتماد به انسجام سازمان و اعتماد به خیرخواهی سازمان) هر کدام تأثیر مثبتی بر تمایل کارکنان در تسهیم دانش دارد. به بیان دیگر به عنوان نتیجه این فرضیه می‌توان گفت اعتماد بیشتر باعث مشارکت بهتر در فرایندهای اشتراک‌گذاری و مدیریت دانش می‌شود که این به نوبه خود بر توانمندی و عملکرد نیز تأثیرگذار است. در فرضیه هشتم تحقیق تأثیر تعارض ارتباطی بر اشتراک دانش کارکنان با مقدار ۰/۱۹۹ تأیید شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش وی‌تسانگ و همکاران (Wei-Tsong Wang, 2019) همسو است؛ و در نهایت در فرضیه نهم تأثیر تعارض وظیفه‌ای بر اشتراک دانش کارکنان آموزش و پرورش همدان با مقدار ۰/۲۳۴- تأیید شد؛ و با توجه به اینکه ضریب استاندارد شده بین این دو متغیر منفی است و این بدان معناست که با افزایش تعارض وظیفه‌ای، اشتراک‌گذاری دانش کارکنان کاهش می‌یابد و برعکس؛ بنابراین با مرور فرضیه‌های تحقیق می‌توان به این نکته کلیدی دست یافت که هرچه تعارضات بین کارکنان کمتر باشد اعتماد آن‌ها به سازمان افزایش یافته و باعث ایجاد انگیزه در مشارکت‌های گروهی و سیستمی مانند اشتراک‌گذاری دانش و تبادل اطلاعات بین بخش‌های مختلف می‌شود که این موضوع هم در این تحقیق و هم در سایر تحقیقات‌های دیگر نشان داده شده است که باعث افزایش و بهبود توانمندی کارکنان و در نتیجه عملکرد سازمان می‌شود.

سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند تا از تمام کسانی که در این پژوهش همکاری نموده‌اند، به‌ویژه از مدیران و کارکنان آموزش و پرورش همدان که صمیمانه گروه پژوهش را یاری نموده‌اند و نقش مهمی در تحقیق بر عهده داشته‌اند، مراتب تشکر و قدردانی را به عمل آورند.

تعارض منافع

هیچگونه تعارض منافع توسط نویسندگان گزارش نشده است.

Reference

- Abualoush, S. H., Obeidat, A. M., Tarhini, A., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Afjeh, Ali Akbar, Hamzeshpour, Mehdi, (2015), A Comprehensive Approach to Quantum Leadership Theory and Its Applications in Organization, *Strategic Management Thought*, Volume 8, Number 2, Payai 16, pp. 204-161. [In Persian]
- Alajmi(2017). Organizational Trust: A Gateway to Psychological Empowerment. *Journal of Management Research* ISSN 1941-899X 2017, Vol. 9, No. 1.
- Ardalan M, Beheshtirad R. (2017), The mediating role of mental health in the relationship between organizational conflict and organizational performance among Private hospitals personnel. *Nursing management*.2017;6 (1): 9-19 URL: <http://ijnv.ir/article-1-390-fa.html>[In Persian]
- Arnold, T. J., Malki, A., Leyva, J., Ibarra, J., Daniel, S. S., Ballard, P. J., ... & Arcury, T. A. (2019). Engaging youth advocates in community based participatory research on child farmworker health in North Carolina. *Progress in community health partnerships: research, education, and action*, 13(2), 191.
- Ayoko, O. B. & Pekerti, A. (2008). The mediating and moderating effects of conflict and communication openness on workplace trust. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 19 No. 4, pp. 297-318.
- Chari Sadegh, Massoud, Majdi, Ali Akbar, (2016), Investigating the relationship between group values, conflict and organizational trust with the moderating role of relationship openness, *Sociology of Social Institutions*, 3 (8), pp. 131-98.
- Chung, C. E., & Kowalski, S. (2012). Job stress, mentoring, psychological empowerment, and job satisfaction among nursing faculty. *Journal of Nursing Education*, 51(7), 381-388.
- Damghanian, Hossein Zarei, Azam and Roozban, Forouzan (2011), Comparison of knowledge management and information technology between men and women, *Quarterly Journal of Women and Culture* (8) 2, pp. 71-61. [In Persian]
- Datta, A., & Sukumar, R. C. (2012). Modeling the effect of organizational structure on organizational self-renewal and knowledge diffusion. *Academic Management Review*, 17-701.
- De Livera, S. (2019). Religion, State, and a Conflict of Duties: A Constitutional Problem in Sri Lanka.
- Ebrahimi, Seyed Abbas Asghar Mohammadi Fateh. Ebrahim Hajipour (2012), The Role of Trust in Sharing Job Knowledge of Tarbiat Modares University Staff, *Military Management*, Volume 12, Number 47, pp. 162-135. [In Persian]
- Falah Mohammad Reza (2017), Identifying and explaining the antecedents of human resource empowerment with knowledge management approach, *Quarterly Journal of Human Resource Management Research*, Imam Hossein (AS) University, 10th year, No. 1 (consecutive issue 31), Spring 1317: 133-160. [In Persian].
- Falehi, Javad, Gorji Karsami, Ali, Paprovand, Mohammad Hadi, (2017), A Study of Factors Affecting Empowerment of Sari Municipality Employees, *Quarterly Journal of Human Resources Management*

- Research, Imam Hossein University, Volume 10, Series 32, pp. 100-75. [In Persian].
- Hansen, S., and Avital, M. (2015). Share and share alike: The social and technological influences on knowledge sharing behavior, *Sprouts: Working papers on Information Systems*, 5(13), 1-19.
- Hassanzadeh, Reza Saman Alizadeh (2017), A Study of the Relationship between Organizational Trust and Knowledge Management among Administrative Staff of Urmia University, *Quarterly Journal of Knowledge*, Volume 10, Number 36, pp. 28-19. [In Persian]
- Helmy, I., Adawiyah, W. R., & Banani, A. (2019). Linking Psychological Empowerment, Knowledge Sharing, and Employees' Innovative Behavior in SMEs. *The Journal of Behavioral Science*, 14(2), 66-79.
- Hess, C. E. (2010). Trust in Leadership: The Role of Implicit Leadership Theory Congruence, A dissertation submitted to the Graduate Faculty of North Carolina State University.
- Hirvonen, P. (2019). Positioning, conflict, and dialogue in management teams. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*.
- Karami, Farzaneh and Yousefi, Bahram (2013), The relationship between interpersonal trust and political behaviors with conflict resolution styles among employees of general physical education departments in selected provinces. *Studies, Sports Management No. 1*, 195-218. [In Persian]
- Kim, K. Y., & Kim, Y. S. (2011). Causal design knowledge: Alternative representation method for product development knowledge management. *Computer-Aided Design*, 43(9), 1137-1153.
- Koopman, Koopman. Bijlsma. (2003). Introduction: trust within organizations. *Personnel Review Vol. 32*.
- Lo, M. F., & Tian, F. (2020). How academic leaders facilitate knowledge sharing: a case of universities in Hong Kong. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Mehdi Nejad, Vali (2012), The position of individual and organizational values from the perspective of high school teachers and administrators *Quarterly Journal of New Approach in Educational Management*, Third Year, No. 3, pp. 153-168. [In Persian]
- Momeni, Vajihah, (2016), The effect of knowledge management through psychological empowerment on the performance of industry, mining and trade employees of Markazi province, Payame Noor University of Markazi province. [In Persian]
- Muhammed, S., Doll, W.J. and Deng, X. (2013). The Impacts of the Cognitive Nature of the Task and Psychological Empowerment on an Individual's Knowledge Creation, Sharing, and Application. 13 Proceedings of the 2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences, Pages 3664-3673.
- Oliveira, M., Curado, C., & Henriques, P. L. (2019). Knowledge sharing among scientists: A causal configuration analysis. *Journal of Business Research*, 101, 777-782.
- Paneru, Y. P.(2020), Resolving Conflict in Organizations: Integration of Theories and Practices of Dispute Systems Design.
- Parvari, Peyman;Sohrabi, Ruhollah and Naqdi, Assadollah (2016), A Study on the Interaction between Organizational Trust and Organizational Silence of Employees (Case Study: Employees and Faculty

- Members of Bu Ali Sina University), Culture at Islamic University, Year 6, Number 1, pp. 135-160. [In Persian]
- Prusak, L., & Davenport, T. H. (2013). Knowledge after the Knowledge Creating Company: A Practitioner Perspective. In *Towards Organizational Knowledge* (pp. 255-262). Palgrave Macmillan, London.
- Qalavandi, Hassan, Ashrafi Salim Kennedy, Farshid, (2017), A Study of the Relationship between Knowledge Management and Empowerment in Urmia University Staff, Educational Management Innovations, Volume 12, Number 2, pp. 137-123. [In Persian]
- Richter, T., Garrard, A. N., Allock, S., & Maher, L. A. (2011). Interaction before agriculture: exchanging material and sharing knowledge in the Final Pleistocene Levant. *Cambridge Archaeological Journal*, 21(1), 95-114.
- Soghani, Hassan, (2017), The relationship between teachers' psychological empowerment and the development of knowledge creation capacity in primary schools in Bandar-e-Lengeh, Master Thesis, Islamic Azad University, Bandar-e-Lengeh Branch. [In Persian]
- Spreitzer, G. (2007). Taking stock: A review of more than twenty years of research on empowerment at work, *The Hand book of organizational Behavior*, sage pu.
- Taheri, Saeed, (2017), The relationship between psychological empowerment with the development of capacity to create and share knowledge (Case study: Sistan and Baluchestan University), M.Sc. Thesis, Sistan and Baluchestan University. [In Persian].
- Tyler, R. (2003). Trust within organizations. *Personnel Review*. Vol. 32.
- Vineburgh, J. H. (2010). A study of organizational trust and related variables among faculty members at HBCUs.
- Wang, W. T., Wang, Y. S., & Chang, W. T. (2019). Investigating the effects of psychological empowerment and interpersonal conflicts on employees' knowledge sharing intentions. *Journal of Knowledge Management*.
- Wei-Tsong Wang, Yi-Shun Wang, Wan-Ting Chang, (2019) "Investigating the effects of psychological empowerment and interpersonal conflicts on employees' knowledge sharing intentions", *Journal of Knowledge Management*, <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2018-0423>

COPYRIGHTS

© 2022, by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

