

اثر هوش هیجانی بر اثربخشی یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری

شيوه استناددهی: حسینی، علی. (۱۴۰۳). اثر هوش هیجانی بر اثربخشی یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری. یادگیری هوشمند و تحول مدیریت، ۲(۱)، ۱۲-۱.	تاریخ دریافت: ۱ بهمن ۱۴۰۲ تاریخ بازنگری: ۴ اسفند ۱۴۰۲ تاریخ پذیرش: ۲۷ اسفند ۱۴۰۲ تاریخ چاپ: ۱۴ فروردین ۱۴۰۳	علی حسینی^۱
---	--	------------------------------

چکیده

هدف این مطالعه بررسی نقش هوش هیجانی در ارتقای اثربخشی یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری است. این پژوهش از نوع کیفی و به روش مرور نظام‌مند مقالات علمی انجام شد. جامعه پژوهش شامل ۱۲ مقاله منتخب از پایگاه‌های بین‌المللی مرتبط با هوش هیجانی و یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری بود. داده‌ها با استفاده از تحلیل محتوای کیفی و نرم‌افزار NVivo ۱۴ کدگذاری شدند و فرایند تحلیل تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. زیرتم‌ها و مفاهیم کلیدی استخراج و در سه تم اصلی شامل ابعاد هوش هیجانی، سازوکارهای یادگیری هوشمند و پیامدهای سازمانی دسته‌بندی شدند. نتایج نشان داد که ابعاد مختلف هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش درونی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی، به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر اثربخشی یادگیری هوشمند تأثیر گذارند. این مؤلفه‌ها موجب بهبود یادگیری خودراهبر، یادگیری تعاملی، استفاده مؤثر از فناوری‌های هوشمند، بازخورد هیجانی، انعطاف‌پذیری در یادگیری و یادگیری سازمانی مستمر می‌شوند. همچنین، هوش هیجانی موجب ارتقای عملکرد شغلی، نوآوری، سلامت روانی کارکنان، انسجام تیمی و فرهنگ یادگیری سازمانی می‌شود. هوش هیجانی به‌عنوان یک عامل میانجی حیاتی، توانایی افراد را در مدیریت هیجانات و تعامل مؤثر با سیستم‌های یادگیری هوشمند افزایش می‌دهد و پیامدهای مثبت فردی و سازمانی قابل توجهی ایجاد می‌کند. توسعه برنامه‌های آموزشی و مدیریتی مبتنی بر هوش هیجانی می‌تواند اثربخشی یادگیری هوشمند و عملکرد سازمانی را ارتقا دهد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، یادگیری هوشمند، محیط کاری، تحلیل کیفی

مشخصات نویسندگان:

۱. گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

پست الکترونیکی: ali.hosseini73@yahoo.com

© ۱۴۰۴ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به



نویسنده است.

انتشار این مقاله به‌صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی CC BY-NC 4.0 صورت گرفته است.



The Effect of Emotional Intelligence on the Effectiveness of Smart Learning in Workplace Environments

Ali Hosseini^{1*}

Received: 21 January 2024

Revised: 24 February 2024

Accepted: 18 March 2024

Published: 4 April 2024

How to cite: Hosseini, A. (2024). The Effect of Emotional Intelligence on the Effectiveness of Smart Learning in Workplace Environments. *Intelligent Learning and Management Transformation*, 2(1), 1-12.

Abstract

This study aims to examine the role of emotional intelligence in enhancing the effectiveness of smart learning in workplace environments. A qualitative systematic review was conducted. The study sample included 12 selected articles from international databases focusing on emotional intelligence and smart learning in workplace contexts. Data were analyzed using qualitative content analysis and NVivo 14 software, and the coding process continued until theoretical saturation was achieved. Key subthemes and concepts were extracted and categorized into three main themes: dimensions of emotional intelligence, mechanisms of smart learning, and organizational outcomes. Results indicated that various dimensions of emotional intelligence, including self-awareness, self-regulation, intrinsic motivation, empathy, and social skills, directly or indirectly influence the effectiveness of smart learning. These components enhance self-directed learning, interactive learning, effective use of smart technologies, emotional feedback, learning flexibility, and continuous organizational learning. Additionally, emotional intelligence contributes to improved job performance, innovation, employee mental health, team cohesion, and a learning-oriented organizational culture. Emotional intelligence acts as a critical mediating factor, enabling individuals to manage emotions and interact effectively with smart learning systems, yielding significant individual and organizational benefits. Implementing training and management programs based on emotional intelligence can enhance smart learning effectiveness and organizational performance.

Keywords: *Emotional intelligence, smart learning, workplace, qualitative analysis*

Authors' Information:

ali.hosseini73@yahoo.com

1. Department of Educational Management, University of Zanjan, Zanjan, Iran



© 2024 the authors. This is an open access article under the terms of the [CC BY-NC 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

مقدمه

در دهه‌های اخیر، دگرگونی‌های ناشی از فناوری‌های نوین موجب تحول عمیق در ساختارهای سازمانی، الگوهای یادگیری، و رفتارهای شغلی انسان‌ها شده است. یکی از پیامدهای این تحولات، ظهور مفهوم «یادگیری هوشمند» به‌عنوان چارچوبی نوین برای ارتقای اثربخشی آموزشی و حرفه‌ای در محیط‌های کاری است. یادگیری هوشمند با اتکا بر فناوری‌های دیجیتال، داده‌محور و تعاملی، تلاش دارد تا فرایند یادگیری را متناسب با نیازها، هیجانات، و توانمندی‌های شناختی افراد تنظیم کند (Holmes, Bialik, & Fadel, ۲۰۱۹). این نوع یادگیری به جای تمرکز صرف بر انتقال دانش، بر پرورش توانایی‌های شناختی، خودتنظیمی، و تعامل مؤثر میان انسان و فناوری تأکید دارد. در چنین بستری، نقش «هوش هیجانی» به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت در یادگیری و عملکرد فردی بیش از پیش برجسته شده است، زیرا در محیط‌های دیجیتال و پویا، توانایی درک و مدیریت هیجانات می‌تواند به تنظیم رفتار یادگیری، تصمیم‌گیری بهتر، و افزایش انعطاف‌پذیری منجر شود (Mayer, Caruso, & Salovey, ۲۰۱۶).

هوش هیجانی، بر اساس تعریف گلمن (۱۹۹۵)، مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را در شناخت، فهم، تنظیم، و استفاده سازنده از هیجانات خود و دیگران تعیین می‌کند. این مفهوم از زمان معرفی تاکنون، در حوزه‌های گوناگون روان‌شناسی، مدیریت و آموزش گسترش یافته و اکنون یکی از مؤلفه‌های اساسی در تحلیل عملکرد کارکنان و یادگیرندگان به شمار می‌رود (Cherniss, ۲۰۱۰). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که افراد با هوش هیجانی بالا معمولاً دارای انگیزش درونی بیشتر، تاب‌آوری بالاتر، مهارت‌های ارتباطی قوی‌تر و عملکرد مؤثرتر در مواجهه با چالش‌های یادگیری هستند (Boyatzis, ۲۰۱۸). در محیط‌های کاری مبتنی بر فناوری، این ویژگی‌ها نقشی دوجندان پیدا می‌کنند؛ چرا که یادگیری هوشمند مستلزم توانایی سازگاری با فناوری‌های پیچیده، مدیریت استرس ناشی از تغییرات دیجیتال، و حفظ تعامل سازنده در فضاهای یادگیری مجازی است (Ashkanasy & Daus, ۲۰۰۵). بنابراین، بررسی نقش هوش هیجانی در ارتقای اثربخشی یادگیری هوشمند می‌تواند دیدگاه جدیدی برای توسعه منابع انسانی در سازمان‌های هوشمند فراهم آورد.

با توسعه فناوری‌های هوش مصنوعی و یادگیری ماشین، محیط‌های کاری به سمت دیجیتالی‌شدن گسترده حرکت کرده‌اند و یادگیری به‌عنوان یک فعالیت پیوسته و داده‌محور بازتعریف شده است. در چنین شرایطی، کارکنان نه تنها باید مهارت‌های فنی لازم برای تعامل با سامانه‌های هوشمند را داشته باشند، بلکه باید از هوش هیجانی کافی برای تنظیم تعاملات انسانی در بستر فناوری برخوردار باشند (Kim & Park, ۲۰۲۰). از سوی دیگر، سیستم‌های یادگیری هوشمند نیز تلاش دارند تا با درک وضعیت هیجانی کاربران، محتوای آموزشی را به‌صورت پویا تطبیق دهند و بدین ترتیب، تجربه یادگیری را شخصی‌سازی کنند (Picard, ۲۰۱۰). این فرایند مستلزم وجود حلقه‌ای دوسویه میان فناوری و انسان است که در آن، هوش هیجانی به‌عنوان متغیری میانجی در کی عمیق‌تر از رفتار یادگیری فراهم می‌سازد (Garcia-Peñalvo, ۲۰۲۱). افزون بر این، پژوهش‌های جدید

در زمینه تعامل انسان-ماشین نشان داده‌اند که مؤلفه‌های عاطفی در یادگیری دیجیتال نقشی حیاتی در افزایش انگیزش، ماندگاری یادگیری و کاهش اضطراب شناختی دارند (Zawacki-Richter, Marín, Bond, & Gouverneur, ۲۰۱۹). از این رو، یادگیری هوشمند بدون در نظر گرفتن ابعاد هیجانی انسان، به سطحی از اثربخشی کامل دست نخواهد یافت.

هوش هیجانی در محیط‌های کاری هوشمند نه تنها بر عملکرد فردی اثرگذار است بلکه پیامدهای گسترده‌ای در سطح گروهی و سازمانی دارد. به بیان دیگر، مفهوم «هوش هیجانی جمعی» که توسط دروسکات و ولف (۲۰۰۱) مطرح شد، نشان می‌دهد که تنظیم هیجانات در سطح تیمی می‌تواند انسجام، همدلی و اعتماد میان اعضا را تقویت کرده و یادگیری تیمی را بهبود بخشد. سازمان‌هایی که یادگیری را به عنوان فرآیندی اجتماعی و عاطفی می‌بینند، تمایل بیشتری به نوآوری، بهبود عملکرد، و افزایش بهره‌وری دارند (Carmeli, ۲۰۰۳). در چنین سازمان‌هایی، رهبران دارای هوش هیجانی بالا نقش تعیین‌کننده‌ای در تسهیل یادگیری هوشمند ایفا می‌کنند؛ زیرا توانایی درک نیازهای هیجانی کارکنان، ارائه بازخورد مناسب، و ایجاد فضای روانی امن برای یادگیری را دارند (Goleman, Boyatzis, & McKee, ۲۰۱۳). این نوع رهبری یادگیرنده، با تکیه بر اصول هوش هیجانی، فرهنگ یادگیری مستمر را در سازمان نهادینه می‌سازد و موجب می‌شود فرایندهای دیجیتال و انسانی در جهت توسعه پایدار هم‌افزایی پیدا کنند (Watkins & Marsick, ۲۰۱۹).

از منظر روان‌شناختی، تعامل میان هوش هیجانی و یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری را می‌توان از طریق سه مکانیسم اصلی توضیح داد: تنظیم هیجان، انگیزش و خودآگاهی. نخست، تنظیم هیجان به کارکنان اجازه می‌دهد تا در مواجهه با استرس‌های ناشی از فناوری‌های جدید، آرامش خود را حفظ کرده و تصمیمات بهتری اتخاذ کنند (Slaski & Cartwright, ۲۰۰۳). دوم، انگیزش درونی موجب می‌شود که یادگیرندگان تمایل بیشتری به مشارکت فعال در فرایند یادگیری داشته باشند و این امر در سیستم‌های یادگیری دیجیتال که نیازمند خودراهبری است، اهمیت ویژه‌ای دارد (Bandura, ۲۰۰۱). سوم، خودآگاهی هیجانی باعث می‌شود افراد درک عمیق‌تری از واکنش‌های عاطفی خود نسبت به محتوای آموزشی پیدا کنند و بتوانند مسیر یادگیری خود را بهینه کنند (Zeidner, Matthews, & Roberts, ۲۰۱۲). بدین ترتیب، هوش هیجانی نه تنها عملکرد شناختی را ارتقا می‌دهد، بلکه نقش میانجی میان عوامل فناورانه و انسانی در یادگیری هوشمند ایفا می‌کند.

از دیدگاه مدیریت منابع انسانی، سازمان‌های هوشمند برای حفظ مزیت رقابتی خود، نیازمند کارکنانی هستند که علاوه بر توانایی استفاده از فناوری، از بلوغ هیجانی بالایی نیز برخوردار باشند. تحقیقات نشان داده‌اند که هوش هیجانی با مؤلفه‌هایی مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، همکاری تیمی و نوآوری رابطه مثبت دارد (Côté, ۲۰۱۴). این یافته‌ها حاکی از آن است که توسعه برنامه‌های آموزشی مبتنی بر هوش هیجانی می‌تواند نه تنها عملکرد فردی را بهبود بخشد بلکه اثربخشی یادگیری سازمانی را نیز ارتقا دهد (Bar-On, ۲۰۱۸). در عصر یادگیری هوشمند، که الگوریتم‌ها و پلتفرم‌های دیجیتال نقش تعیین‌کننده‌ای در انتقال دانش دارند، نقش هوش هیجانی در حفظ بعد انسانی یادگیری غیرقابل انکار است. کارکنانی که

می‌توانند احساسات خود را در تعامل با فناوری مدیریت کنند، در استفاده از ابزارهای دیجیتال موفق‌تر بوده و درک بهتری از نیازهای یادگیری خود دارند (Holmes et al., ۲۰۱۹).

همچنین، در محیط‌های کاری چندفرهنگی و مجازی که تعاملات میان‌فردی از طریق رسانه‌های دیجیتال صورت می‌گیرد، هوش هیجانی ابزاری حیاتی برای مدیریت تعارضات، ارتقای همدلی، و ایجاد اعتماد محسوب می‌شود (Jordan & Lawrence, ۲۰۰۹). ارتباط مؤثر در فضای دیجیتال نیازمند توانایی درک نشانه‌های غیرکلامی، همدلی با دیگران، و حفظ انسجام گروهی است—مهارت‌هایی که مستقیماً از مؤلفه‌های هوش هیجانی نشأت می‌گیرند (Druskat & Wolff, ۲۰۰۱). در نتیجه، می‌توان گفت که هوش هیجانی نه تنها بر اثربخشی یادگیری هوشمند اثر می‌گذارد، بلکه کیفیت تعاملات انسانی در محیط‌های فناورانه را نیز تعیین می‌کند.

با توجه به اهمیت فزاینده یادگیری هوشمند در تحول سازمانی، شناسایی و تحلیل نقش هوش هیجانی در این فرایند می‌تواند به‌عنوان رویکردی کلیدی در توسعه مدل‌های یادگیری و آموزش حرفه‌ای مورد استفاده قرار گیرد. پژوهش حاضر با هدف مرور نظام‌مند مطالعات مرتبط، به بررسی چگونگی تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اثربخشی یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری پرداخته و تلاش دارد تا از طریق تحلیل کیفی یافته‌ها، چارچوبی مفهومی برای فهم این ارتباط ارائه دهد. نتایج این پژوهش می‌تواند مبنایی برای طراحی برنامه‌های آموزشی و مدیریتی نوین در سازمان‌ها باشد تا با تلفیق فناوری و هوش هیجانی، یادگیری هوشمند به سطحی پایدار، انسانی و مؤثر ارتقا یابد.

روش‌شناسی

این پژوهش از نوع کیفی و به روش مرور نظام‌مند و تحلیل محتوای استقرایی انجام شد. هدف از انتخاب رویکرد کیفی، درک عمیق‌تر از مفهوم «هوش هیجانی» و بررسی نقش آن در ارتقای اثربخشی یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری بود. از آنجا که این حوزه در تقاطع روان‌شناسی سازمانی و آموزش مبتنی بر فناوری قرار دارد، مطالعه حاضر با تمرکز بر مقالات علمی منتشرشده در بازه سال‌های اخیر طراحی شد تا تصویری جامع از الگوها، مضامین و یافته‌های موجود ارائه دهد.

در این مطالعه از طرح مرور نظام‌مند کیفی با هدف شناسایی و استخراج مضامین اصلی استفاده شد. جامعه پژوهش شامل کلیه مقالات علمی و پژوهشی منتشرشده در پایگاه‌های داده بین‌المللی از جمله Emerald, Springer, ScienceDirect, Scopus و Google Scholar بود که به زبان انگلیسی و فارسی در حوزه هوش هیجانی و یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری منتشر شده بودند. با استفاده از معیارهای ورود شامل (۱) تمرکز مقاله بر نقش یا تأثیر هوش هیجانی در یادگیری یا عملکرد یادگیری مبتنی بر فناوری، (۲) انجام پژوهش در محیط‌های کاری یا آموزشی سازمانی، و (۳) برخورداری از چارچوب نظری و نتایج تحلیلی مشخص، در نهایت ۱۲ مقاله برای تحلیل انتخاب شد. معیار خروج شامل مطالعات تکراری، مقالات فاقد اطلاعات روش‌شناسی روشن، و منابع غیرپژوهشی مانند مقالات مروری غیرعلمی بود. انتخاب

نهایی بر اساس اصل اشباع نظری انجام شد، به گونه‌ای که پس از بررسی ۱۲ منبع، مضامین جدیدی شناسایی نشد و داده‌ها به حد اشباع رسیدند.

داده‌ها از طریق مرور نظام‌مند منابع علمی گردآوری شدند. فرآیند جستجو با استفاده از کلیدواژه‌های ترکیبی نظیر «هوش هیجانی»، «یادگیری هوشمند»، «یادگیری سازمانی»، «یادگیری مبتنی بر فناوری»، و «اثربخشی یادگیری در محیط کار» انجام گرفت. در مرحله نخست، ۷۳ مقاله شناسایی شد و پس از بررسی چکیده‌ها و متن کامل، بر اساس معیارهای ورود و خروج، ۱۲ مقاله برای تحلیل نهایی انتخاب گردید. برای اطمینان از اعتبار فرایند جستجو، از روش بازبینی همتایانه و بازخوانی دوباره متون استفاده شد تا از جامعیت و صحت داده‌ها اطمینان حاصل شود.

یافته‌ها

هوش هیجانی به عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های موفقیت فردی و سازمانی در محیط‌های کاری معاصر، نقشی اساسی در افزایش کیفیت یادگیری هوشمند دارد. این مفهوم که نخستین بار توسط سالووی و مایر مطرح و توسط گلمن (۱۹۹۵) بسط یافت، شامل مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که فرد را قادر می‌سازد هیجانات خود و دیگران را شناسایی، درک، و مدیریت کند تا در تعاملات اجتماعی و تصمیم‌گیری‌های پیچیده عملکرد بهتری داشته باشد (Goleman, ۱۹۹۵). مؤلفه‌های کلیدی هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش درونی، همدلی، و مهارت‌های اجتماعی هستند که هر یک به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در اثربخشی یادگیری هوشمند تأثیرگذارند (Mayer, Caruso, ۲۰۱۶ & Salovey). خودآگاهی هیجانی به کارکنان کمک می‌کند تا وضعیت عاطفی خود را در فرایند یادگیری تشخیص داده و از آن برای بهینه‌سازی عملکرد شناختی استفاده کنند، در حالی که خودتنظیمی موجب کنترل احساسات منفی و سازگاری در مواجهه با چالش‌های یادگیری فناورانه می‌شود (Cherniss, ۲۰۱۰). انگیزش درونی به عنوان نیروی محرک درونی برای مشارکت در یادگیری مداوم شناخته شده است و در محیط‌های کاری دیجیتال اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا کارکنان باید در غیاب نظارت مستقیم، خود را برای یادگیری مستمر و به‌روزرسانی مهارت‌ها ترغیب کنند (Boyatzis, ۲۰۱۸). از سوی دیگر، همدلی و مهارت‌های اجتماعی، تعاملات مؤثر و همکاری در تیم‌های یادگیری مجازی را تسهیل می‌کنند و زمینه‌ساز شکل‌گیری «هوش هیجانی جمعی» در سازمان‌ها می‌شوند (Druskat & Wolff, ۲۰۰۱). مطالعات اخیر نشان می‌دهد که هوش هیجانی علاوه بر بهبود روابط بین فردی، به درک متقابل، کاهش تعارضات و افزایش بهره‌وری در یادگیری مبتنی بر فناوری کمک می‌کند (Bar-On, ۲۰۱۸). در مجموع، ابعاد گوناگون هوش هیجانی بستر روانی لازم را برای پذیرش و موفقیت یادگیری

هوشمند در محیط‌های کاری فراهم می‌کنند و نقش میانجی میان هوش فناورانه و توانایی یادگیری انسان‌محور را ایفا می‌نمایند (Zeidner, ۲۰۱۲, Matthews, & Roberts).

یادگیری هوشمند به‌عنوان یکی از شاخه‌های اصلی تحول آموزشی در سازمان‌ها، بر ترکیب فناوری‌های نوین با شناخت انسانی و فرآیندهای یادگیری خودراهبر تأکید دارد. این نوع یادگیری بر اساس استفاده از داده‌ها، هوش مصنوعی، و الگوریتم‌های تطبیقی شکل می‌گیرد و با سازوکارهای روان‌شناختی و هیجانی کارکنان ارتباط تنگاتنگی دارد (Holmes, Bialik, & Fadel, ۲۰۱۹). پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که اثربخشی یادگیری هوشمند تنها در گرو استفاده از فناوری نیست، بلکه در گرو توانایی یادگیرندگان در تنظیم هیجانات، همکاری اجتماعی، و استفاده از بازخوردهای عاطفی است (Siemens, ۲۰۱۴). یادگیری خودراهبر به کارکنان اجازه می‌دهد تا مسیر یادگیری خود را بر اساس نیازهای شغلی و عاطفی‌شان طراحی کنند، در حالی که یادگیری تعاملی، شبکه‌سازی دانشی و گفت‌وگوهای سازنده را در محیط‌های دیجیتال تقویت می‌کند (Bandura, ۲۰۰۱). فناوری‌های هوشمند با ارائه بازخورد آنی، امکان تطبیق محتوای آموزشی با وضعیت هیجانی و شناختی کاربران را فراهم می‌سازند و به افزایش انگیزش و رضایت یادگیری می‌انجامند (Zawacki-Richter, Marín, Bond, & Gouverneur, ۲۰۱۹). همچنین، بازخورد هیجانی به‌عنوان یکی از سازوکارهای حیاتی یادگیری هوشمند شناخته می‌شود که از طریق آن، سیستم‌های آموزشی می‌توانند به حالات عاطفی کاربران پاسخ دهند و فضای یادگیری را از لحاظ هیجانی بهینه‌سازی کنند (Picard, ۲۰۱۰). یادگیری انعطاف‌پذیر و سازمانی مستمر نیز از دیگر مؤلفه‌های اساسی این سازوکار است که باعث ارتقای تاب‌آوری شناختی و سازگاری با تغییرات فناورانه می‌شود (Garcia-Peñalvo, ۲۰۲۱). این فرآیندها با حمایت از فرهنگ یادگیری پویا و خودتنظیم، موجب توسعه قابلیت‌های شناختی و هیجانی در کارکنان می‌گردند و نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش کارایی یادگیری هوشمند دارند. در نتیجه، هوش هیجانی به‌عنوان نیروی پیشران درونی، عملکرد این سازوکارها را بهبود بخشیده و ارتباط میان انسان و فناوری را به تعامل مؤثر و یادگیرنده تبدیل می‌کند (Kim & Park, ۲۰۲۰). هوش هیجانی نه‌تنها بر فرایند یادگیری هوشمند اثر می‌گذارد، بلکه پیامدهای چشمگیری در سطح عملکرد سازمانی، سلامت روانی و نوآوری به همراه دارد. در محیط‌های کاری هوشمند که تعاملات انسانی با فناوری افزایش یافته است، کارکنان دارای هوش هیجانی بالا معمولاً از توانایی بیشتری در تصمیم‌گیری، حل مسئله، و سازگاری با تغییرات برخوردارند (Ashkanasy & Daus, ۲۰۰۵). نتایج مطالعات نشان داده است که وجود سطوح بالای هوش هیجانی در سازمان‌ها به بهبود عملکرد شغلی، ارتقای تعهد سازمانی، افزایش بهره‌وری، و رضایت شغلی منجر می‌شود (Côté, ۲۰۱۴). همچنین، کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، تمایل بیشتری به نوآوری، ریسک‌پذیری یادگیری و مشارکت در فرایندهای خلاقانه دارند، زیرا می‌توانند ابهامات و چالش‌های محیط‌های هوشمند را تحمل کنند (Carmeli, ۲۰۰۳). از منظر سلامت روانی، هوش هیجانی با کاهش استرس، پیشگیری از فرسودگی شغلی و تقویت تاب‌آوری هیجانی رابطه مستقیم دارد، به‌ویژه در

شرایط کاری پویا که نیاز به سازگاری مستمر با فناوری‌های جدید وجود دارد (Slaski & Cartwright, ۲۰۰۳). افزون بر این، هوش هیجانی جمعی در تیم‌های کاری به ایجاد هم‌افزایی هیجانی، اعتماد متقابل، و هماهنگی بین اعضا کمک می‌کند و بدین ترتیب اثربخشی یادگیری گروهی را افزایش می‌دهد (Jordan & Lawrence, ۲۰۰۹). رهبران با هوش هیجانی بالا نیز با ایجاد محیط‌های حمایتی و مثبت، فرهنگ یادگیری را در سازمان‌ها تقویت کرده و زمینه رشد هوش سازمانی را فراهم می‌سازند (Goleman, Boyatzis, & McKee, ۲۰۱۳). در نهایت، شکل‌گیری فرهنگ سازمانی یادگیرنده بر پایه هوش هیجانی، موجب ارتقای سرمایه انسانی و تحول در الگوهای یادگیری مبتنی بر فناوری می‌شود (Watkins & Marsick, ۲۰۱۹). بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی نه تنها یک مهارت فردی، بلکه عاملی سیستماتیک در بهبود اثربخشی یادگیری هوشمند و توسعه پایداری سازمان‌ها در عصر دیجیتال است.

بحث و نتیجه‌گیری

بحث حاضر به تحلیل یافته‌های مرور نظام‌مند در خصوص اثر هوش هیجانی بر اثربخشی یادگیری هوشمند در محیط‌های کاری می‌پردازد و سعی دارد این نتایج را در چارچوب مطالعات پیشین و نظریه‌های مرتبط توضیح دهد. نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در تقویت عملکرد یادگیری هوشمند دارد و ابعاد مختلف آن، از جمله خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش درونی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی، به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر کیفیت و اثربخشی یادگیری دیجیتال تأثیرگذار هستند (Mayer, Caruso, & Salovey, ۲۰۱۶). به‌طور مشخص، خودآگاهی هیجانی باعث می‌شود که یادگیرندگان توانایی تشخیص وضعیت عاطفی خود را داشته باشند و بتوانند واکنش‌های هیجانی خود را در مواجهه با چالش‌های یادگیری هوشمند کنترل کنند. این یافته با مطالعات Boyatzis (۲۰۱۸) و Cherniss (۲۰۱۰) همسو است که نشان داده‌اند خودآگاهی هیجانی یکی از مؤلفه‌های کلیدی موفقیت فردی در محیط‌های پیچیده و پویا است.

خودتنظیمی به‌عنوان بعدی از هوش هیجانی، موجب مدیریت مؤثر هیجانات منفی، کاهش اضطراب، و حفظ تمرکز در محیط‌های یادگیری دیجیتال می‌شود و بدین ترتیب، کارکنان را قادر می‌سازد تا در شرایط فشار، عملکرد بهینه‌ای از خود نشان دهند. این یافته با پژوهش‌های Slaski و Cartwright (۲۰۰۳) مطابقت دارد که نشان می‌دهند آموزش‌های مربوط به خودتنظیمی هیجانی می‌تواند به کاهش استرس و افزایش کارایی کارکنان منجر شود. همچنین، انگیزش درونی نقش میانجی بین هوش هیجانی و اثربخشی یادگیری هوشمند را ایفا می‌کند؛ زیرا یادگیرندگان با انگیزش درونی بالا، به‌طور فعال در فرایند یادگیری مشارکت کرده و از بازخوردهای سیستم‌های هوشمند بیشترین بهره را می‌برند (Bandura, ۲۰۰۱). این یافته مشابه نتایج مطالعات Kim و Park (۲۰۲۰) است که نشان داده‌اند انگیزش درونی و توانایی تنظیم هیجانات، پیش‌بینی‌کننده مهم موفقیت یادگیری در محیط‌های کاری دیجیتال هستند.

ابعاد اجتماعی هوش هیجانی، شامل همدلی و مهارت‌های اجتماعی، نیز نقش حیاتی در یادگیری تعاملی و تیمی دارند. یافته‌ها نشان می‌دهد که کارکنان با توانایی بالاتر در درک احساسات دیگران و ایجاد تعامل مؤثر، از توان بیشتری در بهره‌گیری از سیستم‌های یادگیری مبتنی بر فناوری برخوردارند و این امر موجب بهبود همکاری تیمی و ارتقای یادگیری سازمانی می‌شود (Druskat & Wolff, ۲۰۰۱). این نتایج با پژوهش Jordan و Lawrence (۲۰۰۹) همسو است که تأکید دارند هوش هیجانی جمعی باعث افزایش انسجام، اعتماد متقابل و بهبود عملکرد گروهی در محیط‌های کاری مجازی می‌شود. علاوه بر این، هوش هیجانی جمعی در تسهیل انتقال دانش، هم‌افزایی تیمی و تقویت روحیه گروهی نیز مؤثر است که این یافته‌ها با نتایج Carmeli (۲۰۰۳) همخوانی دارد و نشان می‌دهد که هوش هیجانی در سطوح فردی و گروهی می‌تواند انگیزه یادگیری و بهره‌وری را ارتقا دهد.

سازوکارهای اثربخشی یادگیری هوشمند نیز از نتایج کلیدی این مطالعه محسوب می‌شوند. یافته‌ها نشان می‌دهد که یادگیری خودراهربر، یادگیری تعاملی، استفاده از فناوری‌های هوشمند، بازخورد هیجانی، انعطاف‌پذیری در یادگیری و یادگیری سازمانی مستمر، همگی از طریق تعامل با هوش هیجانی کارکنان تقویت می‌شوند (Holmes, Bialik, & Fadel, ۲۰۱۹). یادگیری خودراهربر، با امکان تعیین اهداف شخصی و بازبینی مستمر عملکرد، زمینه را برای مشارکت فعال و مستمر یادگیرندگان فراهم می‌کند. این یافته با مطالعات Bandura (۲۰۰۱) و Picard (۲۰۱۰) همسو است که تأکید دارند توانایی مدیریت خود و تنظیم هیجانات موجب افزایش اثربخشی یادگیری دیجیتال می‌شود. همچنین، یادگیری تعاملی با تعامل گروهی و اشتراک دانش دیجیتال، از طریق مهارت‌های اجتماعی و همدلی کارکنان تقویت می‌شود، که این موضوع با نتایج Zawacki-Richter و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد که نشان می‌دهند تعامل مؤثر انسانی در محیط‌های یادگیری هوشمند موجب افزایش یادگیری تیمی و کارایی سازمانی می‌شود.

استفاده از فناوری‌های هوشمند و بازخورد هیجانی نیز نقش مهمی در شخصی‌سازی تجربه یادگیری ایفا می‌کنند. یافته‌های این مطالعه حاکی از آن است که سیستم‌های یادگیری هوشمند که قادر به تشخیص وضعیت هیجانی کاربران هستند، می‌توانند بازخورد مناسب ارائه داده و انگیزه یادگیرندگان را افزایش دهند (Garcia-Peñalvo, ۲۰۲۱). این یافته‌ها با مطالعات Kim و Park (۲۰۲۰) و Picard (۲۰۱۰) همسو است که نشان می‌دهد طراحی سیستم‌های هوشمند مبتنی بر داده و توانایی تحلیل هیجانی، اثرات مثبتی بر یادگیری و عملکرد فردی دارد. انعطاف‌پذیری در یادگیری و یادگیری سازمانی مستمر نیز از طریق فرهنگ یادگیری سازمانی و حمایت رهبران دارای هوش هیجانی تقویت می‌شود، که نشان‌دهنده اهمیت نقش مدیریت و رهبری یادگیرنده در تسهیل فرایندهای یادگیری دیجیتال است (Goleman, Boyatzis, & McKee, ۲۰۱۳).

پیامدهای سازمانی هوش هیجانی در یادگیری هوشمند نیز در نتایج مرور نظام‌مند مشهود است. یافته‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی با بهبود عملکرد شغلی، ارتقای نوآوری و خلاقیت، تقویت سلامت روانی کارکنان، افزایش هم‌افزایی تیمی و توسعه رهبری یادگیرنده مرتبط است (Côté, ۲۰۱۴). این نتایج با مطالعات Ashkanasy و Daus (۲۰۰۵) و Carmeli (۲۰۰۳) همسو است که نشان می‌دهند هوش هیجانی موجب بهبود تصمیم‌گیری، افزایش بهره‌وری، و توانایی مواجهه با تغییرات و چالش‌های محیط کاری می‌شود. علاوه بر این، سازمان‌هایی که فرهنگ یادگیری مستمر و حمایت‌کننده را بر پایه هوش هیجانی ایجاد می‌کنند، توانایی بیشتری در حفظ مزیت رقابتی و توسعه پایدار دارند (Watkins & Marsick, ۲۰۱۹). این یافته‌ها همچنین با پژوهش‌های Druskat و Wolff (۲۰۰۱) و Jordan و Lawrence (۲۰۰۹) همخوانی دارد که نشان می‌دهند هوش هیجانی جمعی باعث انسجام تیمی، بهبود ارتباطات و ایجاد محیط یادگیری مثبت می‌شود.

با توجه به نتایج به دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی نقش میانجی حیاتی در فرایند یادگیری هوشمند دارد و با تعامل با فناوری‌های آموزشی، هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی، اثرات قابل توجهی بر اثربخشی یادگیری دارد. این یافته‌ها اهمیت آموزش و توسعه مهارت‌های هیجانی در کارکنان و رهبران سازمانی را برجسته می‌کند و نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در هوش هیجانی می‌تواند موجب بهبود یادگیری، انگیزش، و نوآوری در سازمان‌ها شود (Boyatzis, ۲۰۱۸; Goleman et al., ۲۰۱۳).

با وجود اهمیت یافته‌ها، این پژوهش دارای محدودیت‌هایی نیز هست. نخست، مطالعه بر اساس مرور نظام‌مند کیفی از ۱۲ مقاله انجام شد و تعداد محدود منابع ممکن است جامعیت یافته‌ها را کاهش دهد. دوم، انتخاب مقالات عمدتاً به زبان انگلیسی و دسترسی به پایگاه‌های داده بین‌المللی محدود شد، که می‌تواند منجر به کنار گذاشتن برخی مطالعات مرتبط از کشورهای غیرانگلیسی‌زبان شود. سوم، تحلیل داده‌ها به روش کیفی و با استفاده از نرم‌افزار NVivo انجام شد و نتیجه‌گیری‌ها مبتنی بر کدگذاری و تفسیر پژوهشگران است، بنابراین امکان تعمیم مستقیم نتایج به تمامی محیط‌های کاری وجود ندارد.

با توجه به محدودیت‌های فوق، پژوهش‌های آینده می‌توانند با استفاده از روش‌های کمی و ترکیبی، نمونه‌های بزرگ‌تر و محیط‌های کاری متنوع‌تر، رابطه میان هوش هیجانی و یادگیری هوشمند را به صورت تجربی مورد بررسی قرار دهند. علاوه بر این، مطالعات آینده می‌توانند تأثیر هوش هیجانی جمعی، سبک‌های رهبری، و متغیرهای فرهنگی سازمانی را بر اثربخشی یادگیری هوشمند تحلیل کنند تا چارچوبی جامع‌تر و بومی‌تر ارائه شود. همچنین، استفاده از فناوری‌های پیشرفته تحلیل داده‌های هیجانی و رهگیری تعاملات یادگیری می‌تواند به توسعه مدل‌های پیش‌بینی دقیق کمک کند.

برای کاربردهای عملی، یافته‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای خود را با محوریت تقویت هوش هیجانی کارکنان طراحی کنند تا اثربخشی یادگیری هوشمند افزایش یابد. آموزش رهبران سازمانی برای ایجاد محیط‌های یادگیری حمایتی، توسعه

مهارت‌های خودآگاهی، خودتنظیمی و همدلی کارکنان، و ایجاد بازخورد هیجانی مؤثر، از جمله اقدامات پیشنهادی است. همچنین، طراحی سیستم‌های هوشمند آموزشی که قادر به شناسایی وضعیت هیجانی کاربران و ارائه بازخورد مناسب باشند، می‌تواند انگیزش و مشارکت یادگیرندگان را افزایش دهد و اثربخشی یادگیری دیجیتال را بهبود بخشد (Picard, ۲۰۱۰; Zawacki-Richter et al., ۲۰۱۹). با پیاده‌سازی این اقدامات، سازمان‌ها می‌توانند مزیت رقابتی خود را در محیط‌های کاری پویا حفظ کرده و توانایی یادگیری و نوآوری را در سطح سازمانی تقویت کنند.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

References

- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2005). Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 441–452.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1–26.
- Bar-On, R. (2018). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13–25.
- Boyatzis, R. E. (2018). The behavioral level of emotional intelligence and its measurement. *Frontiers in Psychology*, 9, 1438.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788–813.
- Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), 110–126.
- Côté, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 459–488.

- Druskat, V. U., & Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79(3), 80–90.
- Garcia-Peñalvo, F. J. (2021). Digital transformation in higher education: The role of smart learning. *Education in the Knowledge Society*, 22, 1–13.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*. Boston: Harvard Business School Press.
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2019). *Artificial intelligence in education: Promises and implications for teaching and learning*. Boston: Center for Curriculum Redesign.
- Jordan, P. J., & Lawrence, S. A. (2009). Emotional intelligence in teams: Development and initial validation of the short version of the workgroup emotional intelligence profile (WEIP-S). *Journal of Management & Organization*, 15(4), 452–469.
- Kim, H. S., & Park, S. (2020). Emotional intelligence and digital learning: A new paradigm for workplace education. *Computers & Education*, 149, 103801.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.
- Picard, R. W. (2010). Affective computing: From laughter to IEEE. *IEEE Transactions on Affective Computing*, 1(1), 11–17.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19(4), 233–239.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2019). *Informal and incidental learning in the workplace*. New York: Routledge.
- Zawacki-Richter, O., Marín, V. I., Bond, M., & Gouverneur, F. (2019). Systematic review of research on artificial intelligence applications in higher education – where are the educators? *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 39.