

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "تحول"

عنوان:

بررسی اثر هوش هیجانی، فرهنگی و معنوی مدیران بر توانمندسازی کارکنان شرکت بیمه سینا

استاد راهنما:

دکتر زهرا برومند

استاد مشاور:

دکتر هما صالحی

پژوهشگر:

زهرا بیات

بهمن ۱۳۹۲



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Central Tehran Branch**

**Faculty Of management- Department of Public management**

**"M.A"Thesis**

**On:"Change management"**

**Subject:**

**Investigating the effect of Emotional,Cultural and Spiritual intelligence on employee's empowerment in Sina Insurance Co.**

**Advisor:**

**Zahra boroumand (ph.D)**

**Reader:**

**Homa salehi (ph.D)**

**By:**

**Zohre Bayat**

**Winter 2013**

تشکر و قدردانی:

سپاس خداوند منان را که فرصتی فراهم نمود در تدوین این رساله، در محضر اساتید بزرگوارم

**سرکار خانم دکتر زهرا برومند**

و

**سرکار خانم دکتر هما صالحی**

باشم و بتوانم از دریای بیکران علمشان، بهره‌مند گردم و درود فراوان از هر دو بزرگوار، به خاطر راهنمایی‌های ارزشمند مادرانه‌ای که در طی این مسیر بر من ارزانی داشتند.

و با تشکر از استاد محترم داور:

**جناب آقای دکتر صالح اردستانی**

که نهایت همکاری را جهت تکمیل این رساله با بنده داشتند.

و با تشکر از کلیه کسانی که مرا در انجام این پروژه یاری رساندند.

تقديم به:

پدرم که عالمانه به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگي، ايستادگي را تجربه نمايم و به مادرم، درياي بي‌کران فداکاري و عشق که وجودم برایش همه رنج بود و وجودش براي همه مهر

## فهرست مطالب

۲	فصل اول کلیات تحقیق
۳	مقدمه:
۳	۱-۱ بیان مسأله تحقیق:
۶	۲-۱ اهمیت انجام تحقیق (اهمیت نظری-اهمیت کاربردی):
۸	۳-۱ بیان هدف‌های تحقیق:
۸	۴-۱ ادبیات موضوع، چارچوب نظری:
۱۴	۵-۱ مدل تحلیلی:
۱۵	۶-۱ فرضیه‌های تحقیق:
۱۵	۷-۱ روش تحقیق:
۱۶	۸-۱ جامعه آماری (قلمرو موضوعی - زمانی - مکانی):
۱۶	۹-۱ روش نمونه‌گیری-اندازه نمونه:
۱۷	۱۰-۱ روش و ابزار گردآوری داده‌ها:
۱۷	۱۱-۱ روش تجزیه تحلیل داده‌ها:
۱۸	۱۲-۱ تعاریف متغیرها و اصطلاح‌های تحقیق (نظری-عملیاتی):
۲۲	فصل دوم ادبیات و منابع نظری تحقیق
۲۳	بخش اول: هوش هیجانی
۲۳	مقدمه:
۲۳	۱-۱-۲ هوش
۲۵	۲-۱-۲ هوش اجتماعی
۲۶	۳-۱-۲ هوش هیجانی
۲۸	۴-۱-۲ تاریخچه ظهور و پیدایش هوش هیجانی
۳۲	۵-۱-۲ هوش هیجانی و بهره‌ی هوشی
۳۳	۶-۱-۲ مقایسه هوش هیجانی و عقلي
۳۵	۷-۱-۲ هوش هیجانی در محیط کار
۳۷	۸-۱-۲ دستاوردهای هوش هیجانی برای رهبران
۳۷	۹-۱-۲ مفاهیم اساسی هوش هیجانی از دیدگاه "گلمن"
۴۲	۱۰-۱-۲ مدل شبکه‌شایستگی‌های عاطفی "گلمن" و "بویاتزیس"
۴۷	بخش دوم: هوش فرهنگی

.....	مقدمه:	.....	۴۷
.....	۱-۲-۲ فرهنگ	.....	۴۷
.....	۲-۲-۲ فرهنگ سازمانی	.....	۴۸
.....	۳-۲-۲ پاره فرهنگ های سازمانی	.....	۴۸
.....	۴-۲-۲ تنوع فرهنگی	.....	۴۹
.....	۵-۲-۲ هوش فرهنگی	.....	۴۹
.....	۶-۲-۲ رابطه هوش فرهنگی با سایر انواع هوش	.....	۵۳
.....	۷-۲-۲ دستاوردهای هوش فرهنگی برای رهبران	.....	۵۳
.....	۸-۲-۲ اجرای سه گانه هوش فرهنگی	.....	۵۳
.....	۹-۲-۲ جنبه های هوش فرهنگی	.....	۵۴
.....	۱۰-۲-۲ ابعاد هوش فرهنگی	.....	۵۵
.....	۱-۱۰-۲-۲ هوش فراشناختی	.....	۵۶
.....	۲-۱۰-۲-۲ هوش فرهنگی شناختی:	.....	۵۷
.....	۳-۱۰-۲-۲ هوش فرهنگی انگیزشی	.....	۵۷
.....	۴-۱۰-۲-۲ هوش فرهنگی رفتاری	.....	۵۹
.....	بخش سوم: هوش معنوی	.....	۶۳
.....	مقدمه:	.....	۶۳
.....	۱-۳-۲ معنویت	.....	۶۳
.....	۲-۳-۲ هوش معنوی	.....	۶۴
.....	۳-۳-۲ هوش معنوی به عنوان یک هوش مجزا از هوش های عمومی	.....	۶۵
.....	۴-۳-۲ معیارهای مجزا کننده هوش معنوی به عنوان یک هوش ویژه	.....	۶۷
.....	۵-۳-۲ رابطه هوش هیجانی با هوش معنوی	.....	۶۸
.....	۶-۳-۲ دستاوردهای هوش معنوی	.....	۶۸
.....	۷-۳-۲ هوش معنوی، معنویت مدیریت و رهبری	.....	۶۸
.....	۸-۳-۲ ویژگی های منحصر به فرد هوش معنوی	.....	۶۹
.....	۹-۳-۲ هوش معنوی مبتنی بر آموزه های اسلام	.....	۷۳
.....	بخش چهارم: توانمندسازی	.....	۷۴
.....	مقدمه:	.....	۷۴
.....	۱-۴-۲ تعریف توانمندسازی در فرهنگ "وبستر" توانمندسازی <sup>۲</sup> به سه جزء تقسیم شده است	.....	۷۵
.....	که:	.....	۷۵
.....	۲-۴-۲ توانمند سازی چگونه محقق می شود؟	.....	۷۹
.....	۳-۴-۲ تفاوت توانمندسازی از دیدگاه ساختاری و انگیزشی	.....	۷۹
.....	۴-۴-۲ اهمیت و ضرورت توانمندسازی	.....	۸۰

- ۵-۴-۲ پیش‌نیازهای توانمندسازی کارکنان ..... ۸۱
- ۱-۵-۴-۲ شفاف‌سازی دیدگاه‌ها و اهداف ..... ۸۱
- ۶-۴-۲ علل گرایش سازمان‌ها به توانمندسازی ..... ۸۳
- ۱-۶-۴-۲ محرک‌های درونی و بیرونی متعددی سازمان‌ها را بر توانمندسازی کارکنان‌شان ترغیب نموده است. مهم‌ترین محرک‌های درونی عبارتند از: ..... ۸۳
- ۲-۶-۴-۲ همچنین محرک‌های بیرونی و محیطی متعددی وجود دارد که توانمندسازی کارکنان را در سازمان ضروری نموده است. .... ۸۴
- ۷-۴-۲ مدل‌های توانمندسازی ..... ۸۵
- ۱-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "گلن لاوراک" ..... ۸۵
- ۲-۷-۴-۲ مدل چهار مرحله‌ای توانمندسازی "تری ویلسون" ..... ۸۷
- ۳-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "فاکس" (مدل کارآموزی "فاکس") ..... ۸۹
- ۴-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "پلانچارد" و "زیگاری" ..... ۹۰
- ۵-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "بیل هارلی": ..... ۹۱
- ۶-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "رابینز"، "کرینو" و "فردندال" ..... ۹۳
- ۷-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "دنيس کینلا" ..... ۹۶
- ۸-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "رایلی"، "بنتلی" و "لین" ..... ۹۷
- ۹-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "گانو" ..... ۹۸
- ۱۰-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "نوکلین" و "روهوتی" ..... ۱۰۰
- ۱۱-۷-۴-۲ مدل "والاس" و "استورم" ..... ۱۰۱
- ۱۲-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "وگت" و "مارل" ..... ۱۰۳
- ۱۳-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "جروی"، "رایت" و "اندرسون" ..... ۱۰۴
- ۱۴-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "اسپریترز" ..... ۱۰۶
- ۱۵-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "کونزاک" ..... ۱۰۸
- ۱۶-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "فورد" و "فوتلر" ..... ۱۰۹
- ۱۷-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "کانگر" و "کانگو" ..... ۱۱۱
- ۱۸-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "مالاک" و "کارزتو" ..... ۱۱۳
- ۱۹-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "لیتگو" ..... ۱۱۳
- ۲۰-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "کالبرت" و "مک دونو" ..... ۱۱۴
- ۲۱-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "توماس" و "ولتهاوس" ..... ۱۱۵
- ۲۲-۷-۴-۲ مدل توانمندسازی "اولیو" ..... ۱۱۷
- بخش پنجم: پیشینه تحقیق (سابقه موضوع) ..... ۱۱۹
- بخش ششم: معرفی شرکت بیمه سینا ..... ۱۲۳
- ۱-۶-۲ پیشینه و موضوع فعالیت ..... ۱۲۳
- ۲-۶-۲ سرمایه شرکت ..... ۱۲۳



۱۲۴	.....	۳-۶-۲ ترکیب صاحبان سهام
۱۲۵	.....	۴-۶-۲ هیأت مدیره و مدیر عامل
۱۲۵	.....	۵-۶-۲ شبکه فروش
۱۲۵	.....	۶-۶-۲ بازاریابی
۱۲۶	.....	فصل سوم روش اجرای تحقیق
۱۲۷	.....	مقدمه:
۱۲۷	.....	۱-۳ طرح تحقیق (روش شناسی تحقیق)
۱۲۸	.....	۲-۳ جامعه آماری
۱۲۸	.....	۳-۳ روش نمونه‌گیری
۱۲۹	.....	۴-۳ نمونه آماری
۱۲۹	.....	۵-۳ ابزار سنجش
۱۳۱	.....	۶-۳ روایی و پایایی پرسش‌نامه
۱۳۱	.....	۱-۶-۳ روایی
۱۳۱	.....	۲-۶-۳ پایایی
۱۳۴	.....	۷-۳ روش گردآوری داده‌ها
۱۳۵	.....	۸-۳ روش تحلیل داده‌ها
۱۳۵	.....	۱-۸-۳ استفاده از آمار توصیفی
۱۳۵	.....	۲-۸-۳ استفاده از آمار استنباطی
۱۳۶	.....	فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۳۷	.....	مقدمه
۱۳۷	.....	۱-۴ آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه تحقیق
۱۳۷	.....	۱-۱-۴ ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه کارکنان
۱۳۷	.....	۱-۱-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ سن کارکنان
۱۳۸	.....	۲-۱-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ جنسیت کارکنان
۱۳۹	.....	۳-۱-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ سطح تحصیلات کارکنان
۱۳۹	.....	۴-۱-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ رده سازمانی کارکنان
۱۳۹	.....	۵-۱-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ میزان سابقه کاری کارکنان
۱۴۰	.....	۲-۱-۴ ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه مدیران
۱۴۰	.....	۱-۲-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ سن مدیران
۱۴۱	.....	۲-۲-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ جنسیت مدیران

- ۱۴۱ ..... ۳-۲-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ سطح تحصیلات مدیران
- ۱۴۲ ..... ۵-۲-۱-۴ بررسی نمونه آماری از لحاظ میزان سابقه کاری مدیران
- ۱۴۳ ..... ۳-۱-۴ بررسی میانگین متغیرهای تحقیق به تفکیک سؤال‌های جمعیت شناختی
- ۱۴۳ ..... ۲-۴ یافته‌های استنباطی (تحلیلی)
- ۱۴۴ ..... ۱-۲-۴ آزمون نرمال بودن
- ۱۴۴ ..... ۲-۲-۴ آزمون کفایت نمونه
- ۱۴۵ ..... ۳-۲-۴ آزمون تحلیل عاملی تأییدی
- ۱۴۷ ..... ۱-۳-۲-۴ نیکویی برازش مدل
- ۱۴۸ ..... ۲-۳-۲-۴ مدل اندازه‌گیری متغیر هوش هیجانی
- ۱۵۱ ..... ۳-۳-۲-۴ مدل اندازه‌گیری متغیر هوش فرهنگی
- ۱۵۳ ..... ۴-۳-۲-۴ مدل اندازه‌گیری متغیر هوش معنوی
- ۱۵۵ ..... ۵-۳-۲-۴ مدل اندازه‌گیری متغیر توانمندسازی کارکنان
- ۱۵۸ ..... ۴-۲-۴ آزمون فرضیه‌های تحقیق
- ۱۵۸ ..... ۱-۴-۲-۴ فرضیه اول
- ۱۶۱ ..... ۲-۴-۲-۴ فرضیه دوم
- ۱۶۶ ..... ۳-۴-۲-۴ فرضیه سوم
- ۱۷۰ ..... ۴-۴-۲-۴ مدل نهایی ارتباط ابعاد هوش مدیران و توانمندسازی کارکنان
- ۱۷۴ ..... ۵-۲-۴ تفکیک نمونه بر حسب سؤال‌های متغیر توانمندسازی
- ۱۸۰ ..... ۶-۲-۴ تفکیک نمونه بر حسب سؤال‌های متغیر هوش هیجانی
- ۱۸۵ ..... ۷-۲-۴ تفکیک نمونه بر حسب سؤال‌های متغیر هوش فرهنگی
- ۱۹۰ ..... ۸-۲-۴ تفکیک نمونه بر حسب سؤال‌های متغیر هوش معنوی
- ۱۹۴ ..... فصل پنجم خلاصه، نتیجه‌گیری و پیشنهادها
- ۱۹۵ ..... مقدمه
- ۱۹۵ ..... ۱-۵ خلاصه فرآیند تحقیق
- ۱۹۷ ..... ۲-۵ نتایج آمار توصیفی
- ۲-۲-۵) با توجه به جدول (۴-۲۵) متغیر هوش هیجانی، فرهنگی، معنوی و توانمندسازی در جامعه آماری که مورد بررسی قرار گرفته است در ناحیه متوسط به بالا قرار دارند. میانگین متغیر هوش معنوی  $4/03$  می‌باشد که نسبت به سایر هوش‌ها (هوش هیجانی  $3/67$  و هوش فرهنگی  $3/68$ ) در سطح نسبتاً خوبی قرار دارد. میانگین متغیر توانمندسازی  $3/07$  می‌باشد که در سطح متوسط به بالا قرار دارد.
- ۱۹۸ ..... ۳-۲-۵) با توجه به جدول (۴-۱۱) یعنی بررسی میانگین متغیرهای تحقیق به تفکیک سؤال‌های جمعیت شناختی می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی، فرهنگی و معنوی در بین پاسخ‌دهندگان

معاونین و مدیران در سنین ۴۶ تا ۵۵ سال، افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکترا، دارای سابقه کاری ۱۵ تا ۲۰ سال و خانم‌ها نسبت به سایر گزینه‌ها بیشتر می‌باشد. همچنین هوش هیجانی، فرهنگی، معنوی مدیران بیشتر از معاونین می‌باشد و در نهایت هوش معنوی افرادی که دارای سابقه کاری ۲۰ سال به بالا می‌باشد نسبت به سایر گزینه‌ها بیشتر می‌باشد.....	۱۹۸
۳-۵ نتایج آمار تحلیلی.....	۱۹۸
۴-۵ نتایج آزمون فرضیه‌ها.....	۲۰۰
۵-۵ پیشنهادها.....	۲۰۱
۷-۵ محدودیت‌ها و مشکل‌های تحقیق.....	۲۰۷
منابع و مأخذ.....	۲۱۸
منابع فارسی.....	۲۱۹
پیوست‌ها و ضمائم.....	۲۰۸
ABSTRACT.....	۲۱۸

## فهرست جداول

- جدول ۱-۱ ..... ۱۳
- جدول ۲-۲): مؤلفه‌های هوش هیجانی از دیدگاه "گلمن" ..... ۳۸
- جدول ۳-۲): شبکه شایستگی‌های عاطفی "گلمن" و "بویاتریس" ..... ۴۲
- جدول ۴-۲): تعاریف و کاربردهای هوش فرهنگی ..... ۶۱
- جدول شماره ۵-۲) مقایسه هوش معنوی و هوش عمومی (ناسل، ۲۰۰۴) ..... ۶۶
- جدول ۶-۲) تعاریف هوش معنوی به همراه نام و سال ارائه (محقق) (نقل شده در مقاله‌ی زارعی متین و دیگران، ۱۳۹۰، ۷۴) ..... ۷۱
- جدول ۸-۲): سیر تحولات سرمایه‌ای شرکت (مبالغ به میلیارد ریال) ..... ۱۲۴
- جدول ۹-۲): فهرست سهام‌داران شرکت بیمه سینا در تاریخ ۱۳۹۱/۱۲/۳۰ ..... ۱۲۴
- جدول ۱-۳): شاخص‌های پرسش‌نامه‌های استفاده شده در تحقیق ..... ۱۳۰
- جدول (۱-۴) فراوانی مربوط به سن کارکنان ..... ۱۳۷
- جدول (۲-۴) فراوانی مربوط به جنسیت کارکنان ..... ۱۳۹
- جدول (۳-۴) فراوانی مربوط به سطح تحصیلات کارکنان ..... ۱۳۹
- جدول (۴-۴) فراوانی مربوط به رده سازمانی کارکنان ..... ۱۳۹
- جدول (۵-۴) فراوانی مربوط به میزان سابقه کاری کارکنان ..... ۱۳۹
- جدول (۶-۴) فراوانی مربوط به سن مدیران ..... ۱۴۱
- جدول (۷-۴) فراوانی مربوط به جنسیت مدیران ..... ۱۴۱
- جدول (۸-۴) فراوانی مربوط به سطح تحصیلات مدیران ..... ۱۴۱
- جدول (۹-۴) فراوانی مربوط به رده سازمانی مدیران ..... ۱۴۲
- جدول (۱۰-۴) فراوانی مربوط به میزان سابقه کاری مدیران ..... ۱۴۲
- جدول (۱۱-۴) بررسی میانگین متغیرهای تحقیق به تفکیک سؤال‌های جمعیت شناختی ..... ۱۴۳
- جدول (۱۲-۴) سطح معنی‌داری آزمون نرمال بودن ..... ۱۴۴
- جدول (۱۳-۴) نتایج آزمون کفایت نمونه‌گیری ..... ۱۴۴
- جدول (۱۴-۴) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم مدل هوش هیجانی (EQ) و توانمندسازی (EN) ..... ۱۶۱

- جدول (۱۵-۴) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم مدل ارتباط بین هوش معنوی (SQ) و توانمندی‌سازی (EN) ..... ۱۶۴
- جدول (۱۶-۴) شاخص‌های برآزش مدل ارتباط بین هوش معنوی (SQ) و توانمندی‌سازی (EN) ..... ۱۶۴
- جدول (۱۷-۴) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم مدل ارتباط بین هوش فرهنگی (CQ) و توانمندی‌سازی (EN) ..... ۱۶۷
- جدول (۱۸-۴) شاخص‌های برآزش مدل ارتباط بین هوش فرهنگی (CQ) و توانمندی‌سازی (EN) ..... ۱۶۸
- جدول (۱۹-۴) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم مدل ارتباط بین ابعاد هوش مدیران و توانمندی‌سازی (EN) ..... ۱۷۲
- جدول (۲۰-۴) شاخص‌های برآزش مدل ارتباط بین ابعاد هوش مدیران و توانمندی‌سازی (EN) ..... ۱۷۲
- جدول (۲۱-۴) توزیع فراوانی سؤال‌های متغیر توانمندی‌سازی ..... ۱۷۴
- جدول (۲۲-۴) توزیع فراوانی سؤال‌های متغیر هوش هیجانی ..... ۱۸۰
- جدول (۲۳-۴) توزیع فراوانی سؤال‌های متغیر هوش فرهنگی ..... ۱۸۵
- جدول (۲۴-۴) توزیع فراوانی سؤال‌های متغیر هوش معنوی ..... ۱۹۰
- جدول (۲۵-۴) بررسی آماره‌های توصیفی متغیرهای تحقیق ..... ۱۹۲

## فهرست نمودارها

- نمودار شماره ۲-۲: مدل چهار مرحله‌ای توانمندسازی "تری ویلسون" ..... ۸۸
- نمودار شماره ۳-۲: مدل توانمندسازی "فاکس" ..... ۹۰
- نمودار شماره ۴-۲: مدل توانمندسازی "بیل هارلی" ..... ۹۳
- نمودار شماره ۵-۲: مدل توانمندسازی "رابینز"، "کرینو" و "فردندال" ..... ۹۵
- نمودار شماره ۶-۲: مدل توانمندسازی "کینلا" ..... ۹۷
- نمودار شماره ۷-۲: مدل توانمندسازی "رایلی"، "بنتری" و "لین" ..... ۹۸
- نمودار شماره ۸-۲: مدل توانمندسازی "گائو" ..... ۹۹
- نمودار شماره ۹-۲: مدل توانمندسازی "نوکلین" و "روهوتی" موسوم به جوّ رشد ..... ۱۰۰
- نمودار شماره ۱۰-۲: مدل توانمندسازی "والاس" و "استورم" ..... ۱۰۲
- نمودار شماره ۱۱-۲: مدل توانمندسازی "وگت" و "مارل" ..... ۱۰۴
- نمودار شماره ۱۲-۲: مدل توانمندسازی "جروی"، "رایت" و "اندرسون" ..... ۱۰۵
- نمودار شماره ۱۳-۲: مدل توانمندسازی "اسپریتزر" ..... ۱۰۸
- نمودار شماره ۱۴-۲: مدل توانمندسازی "کونزاک" ..... ۱۰۹
- نمودار شماره ۱۵-۲: مدل توانمندسازی "فورد" و "فوتلر" ..... ۱۱۰
- نمودار شماره ۱۶-۲: مدل توانمندسازی "کانگر" و "کاننگو" ..... ۱۱۳
- نمودار شماره ۱۷-۲: مدل توانمندسازی "مالاک" و "کازرتو" ..... ۱۱۳
- نمودار شماره ۱۸-۲: مدل توانمندسازی "لیتگو" ..... ۱۱۴
- نمودار شماره ۱۹-۲: مدل توانمندسازی "کالبرت" و "مک دونو" ..... ۱۱۵
- نمودار شماره ۲۰-۲: مدل توانمندسازی "توماس" و "ولتهاوس" ..... ۱۱۷
- نمودار شماره ۲۱-۲: مدل توانمندسازی "اولیو" ..... ۱۱۸
- نمودار (۱-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر هوش هیجانی در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۵۰
- نمودار (۲-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر هوش هیجانی در حالت ضریب‌های معناداری ..... ۱۵۱
- نمودار (۳-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر هوش فرهنگی در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۵۲
- نمودار (۴-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر هوش فرهنگی در حالت ضریب‌های معناداری ..... ۱۵۳
- نمودار (۵-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر هوش معنوی در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۵۴
- نمودار (۶-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر هوش معنوی در حالت ضریب‌های معناداری ..... ۱۵۵

- نمودار (۷-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر توانمندی کارکنان قبل از حذف سؤال نامناسب در حالت تخمین استاندارد..... ۱۵۶
- نمودار (۸-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر توانمندی کارکنان قبل از حذف سؤال نامناسب در حالت ضریب معناداری..... ۱۵۶
- نمودار (۹-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر توانمندی کارکنان بعد از حذف سؤال نامناسب در حالت تخمین استاندارد..... ۱۵۷
- نمودار (۱۰-۴) مدل اندازه‌گیری متغیر توانمندی کارکنان بعد از حذف سؤال نامناسب در حالت ضریب‌های معناداری..... ۱۵۸
- نمودار (۱۱-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین هوش هیجانی (EQ) و توانمندی (EN) در حالت تخمین استاندارد..... ۱۵۹
- نمودار (۱۲-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین هوش هیجانی (EQ) و توانمندی (EN) در حالت معنی‌داری پارامترها..... ۱۶۰
- نمودار (۱۳-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین هوش معنوی (SQ) و توانمندی (EN) در حالت تخمین استاندارد..... ۱۶۲
- نمودار (۱۴-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین هوش معنوی (SQ) و توانمندی (EN) در حالت معنی‌داری پارامترها..... ۱۶۳
- نمودار (۱۵-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین هوش فرهنگی (CQ) و توانمندی (EN) در حالت تخمین استاندارد..... ۱۶۶
- نمودار (۱۶-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین هوش فرهنگی (CQ) و توانمندی (EN) در حالت معنی‌داری پارامترها..... ۱۶۷
- نمودار (۱۷-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین ابعاد هوش مدیران و توانمندی (EN) در حالت تخمین استاندارد..... ۱۷۰
- نمودار (۱۸-۴) تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم ارتباط بین ابعاد هوش مدیران و توانمندی (EN) در حالت معنی‌داری پارامترها..... ۱۷۱

## فهرست شکل‌ها

شکل ۱-۲) رابطه‌ی هوش‌ها (ویگلزورث، ۲۰۰۴)..... ۶۶



## چکیده:

تحقیق حاضر با عنوان "بررسی اثر هوش هیجانی، فرهنگی و معنوی مدیران بر توانمند سازی کارکنان شرکت بیمه سینا" می باشد. هوش هیجانی، فرهنگی و معنوی جزء قابلیت های فردی مدیران است که در توانمند سازی کارکنان اثر گذار است. هوش هیجانی، شناخت بهتر عواطف و احساس، ایجاد انگیزش در خود، کنترل هیجان و به نظم در آوردن روابط خود با دیگران است. هوش فرهنگی به مجموعه ای از توانایی های فردی اشاره دارد که در شکل گیری روابط و تعامل های بین فرهنگی نقشی اساسی دارد و هوش معنوی ظرفیت و توانایی منحصر به فردی را در شخص ایجاد می کند تا معنا را در زندگی درک کند و به موقعیت های معنوی بالاتر راه یابد. اهداف تحقیق شامل ۱) تعیین اثر هوش هیجانی مدیران بر توانمند سازی کارکنان شرکت بیمه سینا ۲) تعیین اثر هوش فرهنگی مدیران بر توانمند سازی کارکنان شرکت بیمه سینا ۳) تعیین اثر هوش معنوی مدیران بر توانمند سازی کارکنان شرکت بیمه سینا می باشد. در این تحقیق از مدل هوش هیجانی "گلمن" شامل شاخص های خودآگاهی، خود تنظیمی، خود انگیزشی، همدلی و مهارت های اجتماعی، مدل هوش فرهنگی "آنگ و ارلی"، شامل شاخص های دانش فرهنگی، استراتژی فرهنگی، انگیزش فرهنگی و رفتار فرهنگی و مدل هوش معنوی "کینگ" شامل تفکر انتقادی وجودی، ایجاد معنی شخصی، آگاهی متعالی و توسعه حالت آگاهی استفاده شده است و برای متغیر توانمند سازی کارکنان از نظر چندین دانشمند هفت مولفه شامل مهارت های ارتباطی، مشارکت در تصمیم گیری، تعهد، اعتماد، کسب دانش، توسعه خطی مثنی کاری و معنا دار بودن به دست آمده است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان و مدیران شرکت بیمه سینا می باشد که بر اساس فرمول جامعه محدود ۱۵۰ نمونه کارکنان و ۴۱ نمونه مدیران به دست آمد. پرسش نامه های تحقیق شامل ۱۵ سوال مربوط به هوش هیجانی "سیبریاشرینگ"، ۱۴ سوال مربوط به هوش فرهنگی "آنگ و ارلی"، ۱۰ سوال مربوط به هوش معنوی "هلدبرنت" و ۲۱ سوال مربوط به پرسش نامه توانمند سازی کارکنان از کتاب مقیمی می باشد. نتایج تحلیل داده ها نشان می دهد که میانگین متغیر هوش معنوی ۴/۰۳ می باشد که نسبت به سایر هوش ها (هوش فرهنگی ۳/۶۸ و هوش هیجانی ۳/۶۷) در سطح نسبتاً خوبی قرار دارد و میانگین توانمند سازی کارکنان ۳/۵۷ می باشد که در سطح متوسط به بالا قرار دارد. در آمار استنباطی ابتدا از آزمون "کولموگروف اسمیرنوف" جهت تعیین نرمال بودن داده ها و آزمون "بارتلت" جهت تعیین کفایت نمونه استفاده شد نهایتاً نتایج نشان داد که: هوش هیجانی مدیران بر توانمند سازی کارکنان اثر گذار نیست ولی هوش فرهنگی و معنوی به ترتیب بر توانمند سازی کارکنان در شرکت بیمه سینا اثر مثبت و مستقیمی دارد.

فصل اول  
کلیات تحقیق

## مقدمه:

فرآیند جهانی شدن، چالشی را فرا روی مدیران جوامع قرار داده است که نادیده گرفتن و عدم شناسایی آن‌ها منجر به حذف آن‌ها از عرصه رقابت جهانی می‌شود. چنانچه مدیران نحوه تعامل مطلوب با افرادی که دارای ذهن، روحیه و احساس متفاوت هستند را ندانند از هدایت و رهبری آنان عاجز می‌مانند. هم‌اینک نیاز گسترده به مدیران کارآمد فرافرهنگی، فرااخلاقی و عجین شده با معنویت احساس می‌شود. رمز موفقیت این مدیران توانایی مدیریت تنوع فرهنگی، ایجاد جو اخلاقی و مملو از معنویت است. اهمیت فرهنگ در شکل دادن به شخصیت انسان و میزان موفقیت هر فرد به مقدار زیاد، تحت تأثیر ویژگی‌های فرهنگی وی قرار دارد (آقایی و دیگران، ۱۹۹۰، ۱۶).

تحول محیطی مستلزم تحول سازمانی است و تحول سازمانی، به تحول افراد وابسته است. از سوی دیگر چنانچه اعتماد متقابل (میان مدیریت و کارکنان) حاکم نباشد، هیچ روشی در ارتقاء توانمندی کارساز نخواهد بود. سازمان‌ها برای بقاء در دنیای پیچیده و پویای امروزی می‌باید این نیروی بالقوه را کشف کنند و مورد استفاده قرار دهند. کارکنان توانمند به سازمان و خودشان سود می‌رسانند. توانمندسازی یعنی دادن مجوز به کارکنان تا تصمیم‌هایی را در فرآیند وظایف شغلی خود اخذ کنند که، پیش‌بینی همه‌ی آن‌ها در قالب رویه‌ها و مقررات مشکل است (احمدی و دیگران، ۱۳۹۰، ۱۴-۱۳).

ماندگاری پویا و رو به رشد سازمان‌های امروزی، در گرو تصمیم‌های مناسب، به موقع و اثربخش است که این امر از طریق رهبری هوشمندانه و خردمندانه حاصل خواهد شد. همراه با گسترش و تکامل روزافزون منابع‌های انسانی، فنون جدیدی در رشته مدیریت پا به عرصه وجود نهاده‌اند. از جمله فنونی که در دهه‌ی اخیر در میان نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران مدیریت مطرح شده است انواع هوش فرهنگی، اخلاقی، معنوی است. رابطه بالقوه‌ای که این هوش‌ها با عملکرد مدیران دارد می‌تواند کارایی سازمان‌ها را افزایش دهد (آقایی و دیگران، ۱۹۹۰، ۱۶).

## ۱-۱ بیان مسأله تحقیق:

دنیای امروز دنیای سازمان‌هاست و نیروی انسانی به عنوان باارزش‌ترین منبع‌های انسانی محور رویکردها و فعالیت‌های سازمانی بوده و در اعتلای اهداف و آرمان سازمان نقش اساسی ایفا می‌کند. منبع‌های انسانی به سازمان معنا و مفهوم بخشیده و زمینه‌های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می‌کنند.

در سازمان‌های امروزی مدیران باید از سطح هوشی بالا، توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برخوردار باشند تا بتوانند خود را با شرایط سازمان سازگار نمایند. در واقع هوش هیجانی به شناخت بهتر عواطف، احساس و روابط بین آن‌ها اشاره دارد و بیان می‌کند که احساس و عواطف در صورتی که به نحو درستی اداره و کنترل شود نقش به‌سزایی در انجام وظایف از سوی افراد دارد. از نظر "رابینز" امروزه برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساس و عواطف استفاده کرد. احساس به ما کمک می‌کند تا مواردی از قبیل فرآیند تصمیم‌گیری، انگیزش، رهبری، تعارض‌های بین فردی و رفتارهای غیر طبیعی در محل کار را بهتر درک نماییم (رابینز، ۲۰۰۴، ۱۰۹).

هوش فرهنگی به سازگار نمودن خود با شرایط فرهنگی جدیدی که با آن روبرو می‌شویم اشاره دارد. هر سازمانی فرهنگ سازمانی و کاری مختص به خود را دارد و برای این‌که مدیران بتوانند خود را با شرایطی که در آن سازمان قرار دارند سازگار نمایند باید از سطح هوش فرهنگی بالایی برخوردار باشند. در واقع هوش فرهنگی اقدام اثربخش و واکنش با یک فرهنگ متفاوت را به افراد می‌آموزد تا در برخورد با یک فرهنگ ناآشنا چگونه رفتار کنند تا بتوانند نحوه تعامل و برقراری ارتباط با آن‌ها را فرا گرفته و خود را با هنجارهای آن فرهنگ سازگار نموده و آگاهی لازم را در آن زمینه کسب نمایند (ونداین، ۲۰۰۰).

هر چه مدیران در سازمان بتوانند احساس و عواطف خود و دیگران را درک کرده و پیرو فرهنگ آن سازمان احساس خود را قرار بدهند بهتر می‌توانند روی فرآیندهای انجام وظایف و مسئولیت‌های خود نظارت و کنترل داشته و به نتایج دلخواه و مطلوب در سازمان دست پیدا کنند (نوروزی، ۱۳۹۰، ۱۰).

از طرفی هدف تئوری‌های توانمندسازی آن است که چگونه با به‌کارگیری اجزاء محیط، دانش، ادراک‌ها و خصیصه‌های فردی افراد، قدرت را به آن‌ها منتقل و توانایی‌های بالقوه آنان را به بالفعل تبدیل کرد. با به‌کارگیری ارتباط درست میان این عوامل فرآیند توانمندسازی نیروی انسانی سریع‌تر به اهداف موردنظر نایل می‌شود و فرد، جامعه و سازمان به صورت بهینه‌تری از اهداف توانمندسازی بهره‌مند می‌شوند (Vogt, 1990). در حقیقت فلسفه توانمندسازی این است که سازمان می‌تواند افراد خود را راضی کند و در عین حال آن‌چه را که نیاز دارد به‌دست آورد. این رابطه می‌تواند یک رابطه «بُرد- بُرد»<sup>۱</sup> باشد (siegal, 2000).

در سازمان‌های ما یا اصلاً به موارد ذکر شده توجه نمی‌شود و یا خیلی کم و فقط برای نمایش اجرا می‌شود. به همین دلیل هم نتوانسته‌ایم در عرصه بین‌المللی توفیقی به‌دست آوریم. پژوهش‌گر با تجربه‌ی چندین ساله در صنعت بیمه از نزدیک مشاهده‌گر بسیاری از نارسایی‌ها بوده و به همین دلیل به این موضوع تقرب حاصل نموده است.

<sup>۱</sup> win-win