



بررسی اثرات هوش هیجانی بر توانمند سازی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان با اثر تعدیل گری ارزش‌های فردی

عباس قائدامینی هارونی*^۱ - رضا ابراهیم زاده دستجردی^۲ - مهرداد صادقی ده چشمه^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۱۵

چکیده

هدف این تحقیق بررسی اثرات هوش هیجانی بر توانمند سازی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان با اثر تعدیل گری ارزش‌های فردی بود. روش تحقیق بر اساس هدف توصیفی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات از نوع تحقیقات همبستگی مبتنی بر تجزیه و تحلیل مدل سازی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه پرسنل شرکت گیتی پسند اصفهان به تعداد نفر ۱۸۷۳ بودند که تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شرینگ (۲۰۰۷) و پرسش نامه استاندارد توانمند سازی اسپریتزر (۲۰۰۱) و پرسش نامه استاندارد ارزش‌های فردی شوارتز (۱۹۹۲) استفاده کرد که روایی پرسشنامه‌ها بر اساس روایی محتوایی با استفاده از نظر صاحب نظران، صوری بر مبنای دیدگاه تعدادی از جامعه آماری و سازه با روش تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصطلاحات لازم روایی مورد تأیید قرار گرفت و از سوی دیگر پایایی پرسش نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای هوش هیجانی ۰/۸۷۶ و توانمند سازی ۰/۸۹۶ و ارزش‌های فردی ۰/۹۱۳ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی مشتمل بر ضریب همبستگی پیرسون و مدل سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی دارای ضریب تأثیر ۰/۷۲ بر توانمند سازی پرسنل بوده و با توجه به مقدار معنی داری کمتر از ۰/۰۵ این تأثیر معنادار است. از سوی دیگر مقدار اثر تعدیلی ارزش‌های فردی ۰/۰۴ بوده و با توجه به مقدار معناداری ۰/۱۹ که بیشتر از ۰/۰۵ است، این اثر تعدیلی معنا دار نمی‌باشد. هر چه میزان هوش هیجانی‌ای افزایش می‌یابد توانمند سازی نیز افزایش می‌یابد و این مسئله توسط ارزش‌های فردی تعدیل نمی‌شود. یعنی زمانی که ارزش‌های فردی افزایش می‌یابد افزایش میزان ارزش‌های فردی باعث افزایش توانمند سازی نمی‌گردد.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، توانمند سازی کارکنان، شرکت گیتی پسند اصفهان

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

(نویسنده مسئول) abbasgheadamini2020@gmail.com

^۲ استادیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، اصفهان، ایران.

^۳ استادیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، اصفهان، ایران.

مقدمه

مهمترین مسأله برای سازمان‌ها، مسأله‌ی نیروی انسانی توانمند است. به اعتقاد بسیاری از متفکران علم مدیریت، سرمایه و تکنولوژی قابل تأمین است؛ یعنی می‌توان آن را وارد کرد یا با جمع کردن سرمایه‌های اندک به سرمایه‌ی بزرگی دست یافت، ولی نیروی انسانی ماهر و توانمند را در طول یک یا دو سال نمی‌توان بوجود آورد. منابع انسانی یک سازمان و بخصوص نیروی انسانی توانمند می‌تواند نقطه‌ی قوت سازمان و به عنوان مزیت رقابتی محسوب شود. بطوریکه سازمان‌های که دارای این مزیت باشند براحتی می‌توانند در سطوح مختلف فعالیت حرفی برای گفتن داشته باشند (میر محمدی و همکاران، ۱۳۹۶).

پیش از آنکه توانمندسازی در مدیریت رایج گردد، این اصطلاح در رشته‌های علوم سیاسی، علوم اجتماعی و همچنین در کمک‌های اعطایی به کشورهای جهان سوم مورد استفاده قرار میگرفت. نویسندگان این رشته‌ها اصطلاح توانمندسازی را به فراهم آوردن منابع و ابزار لازم برای افراد معنا می‌کردند؛ بگونه‌ای که برای آنان قابل رؤیت باشد و آنان بتوانند از آن‌ها در جهت مصالح خود استفاده کنند (سیونگ^۱، ۲۰۰۹). در مدیریت، سابقه استفاده از اصطلاح توانمندسازی، به دموکراسی صنعتی و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان تحت عناوین مختلف تیم‌سازی، مشارکت و مدیریت کیفیت جامع بر می‌گردد و آخرین تغییراتی که بر روی این موضوع انجام شد، توانمندسازی کارکنان^۲ به خود نام گرفت (فوک^۳، ۲۰۱۰) دراکر^۴ (۲۰۰۲) پیش‌بینی کرده است که مدیران آینده با نیاز فزاینده برای توانمندسازی کارکنان روبرو می‌شوند. از این رو مدیران باید بفهمند چه زمانی دستوری عمل کنند و چه زمانی مشارکتی عمل کنند. بنابراین مسأله به خوبی روشن است؛ به عبارت

دیگر عوامل کلیدی موفقیت در توانمندسازی کارکنان

کدامند؟

در عصر حاضر علم، به قدرت و نفوذ هیجان‌های ذهنی انسان پی برده و در حال کشف و تبیین جایگاه هیجان‌ها و احساس‌ها در فعالیت‌ها، رفتارها، حرکت‌ها و شخصیت انسانی است. در حوزه‌ی مطالعه‌های هوش نیز سیر مطالعه‌ها از هوش منطقی (که بر پایه‌ی شناخت استوار است) به سمت هوش هیجانی حرکت می‌کند. هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساس‌ها در توانمندی‌های انسانی دارد. بسیاری از نویسندگان راجع به توانایی‌های بالقوه‌ی هوش هیجانی^۵ و آثار آن بر زندگی عادی و روزمره‌ی انسان قلم فرسایی کرده‌اند، که به هر حال این بحث‌ها باعث شده این باور قدیمی که ماهیت انسان را در تعارض مداوم بین قلب و مغز می‌داند، به چالش کشیده شود و در مورد درستی آن ابهام به وجود آید. افزون بر این سبب شده تا مردم به این باور برسند که هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش میزان سلامتی، رفاه و آسایش عمومی، ثروت، موفقیت، عشق و شادی در فرد شود و کلید موفقیت و اثربخشی در بسیاری از امور گروهی و سازمانی همانند مدیریت اثر بخش تر، ایجاد روحیه‌ی کارآفرینی نانه و افزایش انگیزه‌های کاری، هوش هیجانی است. اما به دلیل جدید بودن مباحث مرتبط با هوش هیجانی در مورد این ادعاها لازم است تا ارزیابی‌های دقیق و علمی انجام شود تا درستی و نادرستی آن‌ها مشخص شود (رقیبی، ۱۳۸۷). امروزه از یک سوی نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان، با مسائل و مشکلات عدیده‌ای روبروست و کارشناسان مدیریت و روان‌شناسان سازمانی می‌توانند با توجه به عوامل موثر در افزایش یا کاهش کارایی انسان، بر تاثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند (نجفی، ۲۰۰۸). در طی دو دهه اخیر مبحث هوش عاطفی که با عنوان هوش هیجانی نیز ترجمه شده است یکی از مهم‌ترین مباحث علوم

اجتماعی و علوم انسانی از جمله حوزه مدیریتی و سازمانی و آموزشی است که مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی‌های آن در مقایسه با هوش منطقی مورد بحث بوده است. به طور کلی دو مکتب مجزا به هوش عاطفی می‌پردازند: ۱- مکتب روان شناسی که هوش عاطفی را یک توانمندی می‌داند. ۲- مکتبی که آنها را از حوزه اختصاصی روان شناسی خارج کرده و وارد حوزه علوم اجتماعی و سازمانی کرده است.

پیشینه هوش هیجانی (EQ) را می‌توان در ایده‌های وکسلر (روان شناس) به هنگام تبیین جنبه‌های غیر شناختی هوش عمومی جست و جو کرد. وکسلر درصدد آن بود که جنبه‌های غیر شناختی و شناختی هوش عمومی را با هم بسنجد. تلاش او در زمینه درک و فهم (سازگاری اجتماعی) و در تنظیم تصاویر شناخت و تمیز (موقعیت‌های اجتماعی) بود. در سال ۱۹۶۸ کتل و بوچر روان شناسانی بودند که سعی داشتند تا هم پیشرفت تحصیلی در مدرسه و هم خلاقیت را از طریق توانایی، شخصیت و انگیزه افراد پیش بینی کنند. آنها موفق شدند اهمیت این موضوع را حتی در پیشرفت دانشگاهی نیز نشان دهند. پژوهشهای انجام شده توسط سیس^۶ و همکارانش (۱۹۸۷) نشان میدهد که بین درک و فهم تصاویر و شاخصهای هوش اجتماعی همبستگی معناداری وجود دارد. لیپر^۷ (۱۹۴۸) نیز بر این باور بود که تفکر هیجانی بخشی از تفکر منطقی است. با توجه به آن چه مطرح گردید و بر اساس تحقیقات انجام شده، گلن مدلی از هوش هیجانی ارائه کرد که ۵ بعد آن به شرح زیر است. (گلن^۸، ۱۹۹۸) ۱- خود آگاهی: شامل آگاهی هیجانی، ارزیابی صحیح از خود و اعتماد به نفس. ۲- خود تنظیمی: شامل خود کنترلی، قابلیت اعتماد، وجدان، انطباق پذیری و نوآوری. ۳- انگیزش: شامل گام برداشتن به سوی هدف، تعهد، پیشگام بودن و مثبت گرایی. ۴- همدلی: درک دیگران، رشد دیگران، اهرم

کردن، تنوع و آگاهی سیاسی. ۵- مهارتهای اجتماعی: شامل تاثیر گذاری، ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، سرعت دادن به تغییر، برقراری پیوند، همکاری و تعاون و توانمندی‌های تیمی. از سوی دیگر توانمندسازی کارکنان عاملی مهم در توسعه منابع انسانی است.

توانمندی به معنای ایجاد احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب، احساس موثر بودن، احساس معنادار بودن و احساس داشتن اعتماد به دیگران است (احمدی، ۱۳۸۹). که هر یک از این موارد به شرح زیر است: ۱- احساس شایستگی: افراد توانمند احساس شایستگی میکنند. بعضی از نویسندگان معتقدند که احساس شایستگی، مهمترین عنصر توانمندی است که با احساس شایستگی، افراد می‌توانند برای رویارویی با چالشهای تازه، بیاموزند و رشد یابند. ۲- احساس داشتن حق انتخاب: افراد توانمند، احساس خودسامانی میکنند. خود داوطلبانه و عمدانه در وظایف خود درگیر میشوند. فعالیت‌های آنها پیامد آزادی و اقتدار شخصی است. ۳- احساس موثر بودن: اعتقاد افراد توانمند در یک مقطع مشخص از زمان در مورد توانایی برای ایجاد تغییر در جهت مطلوب است. ۴- احساس معنادار بودن: افراد توانمند احساس معنادار بودن میکنند. آنان برای مقصود یا اهداف فعالیتی که به آن اشتغال دارند، ارزش قایل اند. فعالیت در نظام ارزشی شان مهم تلقی میشود. درباره آنچه که تولید می‌کنند، دقت میکنند و بدان اعتقاد دارند. ۵- احساس داشتن اعتماد به دیگران: سرانجام افراد توانمند دارای حسی به نام اعتماد هستند. اطمینان دارند که متصدیان مراکز قدرت یا صاحبان قدرت به آنان آسیب و یا زیان نخواهند زد و احساس امنیت شخصی می‌کنند.

یکی از موضوعات مهم زندگی اجتماعی انسان در دوره‌های مختلف تاریخ بشر، توجه به مساله اخلاق و ارزش‌ها بوده است. مساله دو گانه نسبی و یا مطلق بودن اخلاقیات که در نحوه ارزش گذاری مکاتب

مختلف در امور یکسان دارد، به بهترین وجه می‌تواند گویای این مطلب باشد. احتمالاً کانت^۹ در نسیی کردن اخلاق سهمی اساسی داشته است زیرا ارزش را به غایات وابسته و از این طریق آن‌ها را و هم غایات را مشروط کرد. از این رو ارزش آن‌ها به اوضاع و حیات انسان و نیازها و تمایلاتی که از آن اوضاع و احوال پدید می‌آید بستگی دارد (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱).

تعاریف متعدد و فراوانی از اصطلاح ارزش^{۱۰} وجود دارد ولی یک تعریف مورد قبول عام وجود ندارد. اما به طور کلی همگی قبول دارند که رفتار افراد به وسیله ارزش‌های فردی آن‌ها شکل می‌گیرد (لان^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۹). آل و سون^۴ (۲۰۰۲) معتقد است که ارزش‌های فردی همانند یک راهنما به اشخاص در جهت‌گیری نیت و اعمال شان کمک می‌کنند ارزش‌ها اهمیت دارند، زیرا پایه‌ها و مبناهایی را برای درک نگرش، انگیزش و نیز نفوذ در ادراک افراد ایجاد می‌کنند. در دهه گذشته نظریه نظام اداری در باب محتوا و سازمان یافتگی ارزش افراد ارائه و به گونه‌ای تجربی اعتبار یابی شده است. این نظریه، نظریه ارزشی شوارتز است که مفهوم سازی مناسبی در مورد ریخت‌های ارزشی ارائه کرده است. وی پس از اعمال برخی تغییرات در مفهوم پردازی ارزش‌ها از دیدگاه راکیچ^{۱۲} و ابداع روش شناسی خویش در اندازه‌گیری ارزش‌ها نظریه ارزش‌های انسانی بنیادی را تدوین کرد. وی ده نوع ارزش انگیزشی را مطابق با نیازمندی‌های عمومی از شرایط انسانی که در تحقیقات فرهنگی متفاوتی تأیید شده بودند استخراج نموده و هر نوع را با استفاده از اهداف مرکزی تعریف کرد که عبارتند از: ۱- قدرت: موقعیت اجتماعی و وجهه، کنترل یا تسلط بر دیگران یا سرمایه (قدرت اجتماعی، ثروت، اقتدار) ۲- پیشرفت: موفقیت فردی در اثبات شایستگی با توجه به معیارهای اجتماعی (موفق، توانا، بلندمرتبه جو، با نفوذ) ۳- لذت: لذت و کامروایی حسی خویشتن (لذت، زندگی لذت بخش) ۴- انگیزختگی: هیجان و تازگی و

چالش در زندگی (متهور، زندگی متنوع و زندگی مهیج) ۵- خود رهبری: اندیشه مستقل و انتخاب عمل، خلاقیت، اکتشاف (خلاقیت، آزادی، مستقل، کنجکاو، انتخاب شخصی و هدف‌های خود) ۶- جهانی بودن فهم، سپاسگذاری، بردباری و حمایت از رفاه همه افراد و طبیعت (دارای وسعت نظر، خرد، عدالت اجتماعی، برابری، صلح جهانی، جهانی زیبا، بیگانگی با طبیعت، حفاظت از محیط زیست) ۷- خیر خواهی: حفظ و افزایش رفاه مردمی که فرد با آنها به طور مکرر تماس شخصی دارد (یارگیر بودن، صادق، بخشنده، وفادار، مسئولیت پذیر) ۸- سنت: احترام، تعهد و پذیرش سنن و عقایدی که فرهنگ سنتی یا مذهب به فرد ارائه می‌دهد (متواضع، پذیرش سهم خود از زندگی، مومن، احترام به سنت، معتدل) ۹- هم‌رنگی: بازداری اعمال، تمایلات و تکانش‌هایی که احتمال می‌رود باعث رنجش یا آزار دیگران شود و انتظارات و هنجارهای اجتماعی را نقض نماید. (ادب، فرمانبردار، خودانضباطی، احترام به والدین و بزرگ‌ترها) ۱۰- امنیت: ایمن بودن، هماهنگی و ثبات جامعه، روابط و خود (امنیت خانوادگی، امنیت ملی، نظم اجتماعی، پاکیزه، جبران محبت‌های دیگران) (شوارتز^{۱۳}، ۲۰۰۱).

مروری بر شواهد و بررسی ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که ارزش‌های فردی افراد می‌تواند با تمایل آن‌ها به توانمندسازی کارکنان ارتباط داشته باشد. به عنوان مثال افرادی که ارزش‌های سنت، پیشرفت، خود رهبری و انگیزختگی از نظر آن‌ها اهمیت دارد احتمالاً تمایل به توانمندسازی بیشتری نیز خواهند داشت. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌هایی که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به تغییرات محیطی کمک کرد و توانمندی مدیران را در کسب و کار به طرز موثری افزایش دهد، هوش هیجانی است (کتیرینی و همکاران^{۱۴}، ۲۰۱۴) مدیران بخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثر هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری و با کسب رضایت و تعهد کارکنان محقق می‌سازند

(نجفی، ۲۰۰۸). کتیرینی و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان تاثیر هوش هیجانی بر توانمندی مدیران تجاری در کشور زیمبابوه نشان دادند که هوش هیجانی می‌تواند شایستگی‌های مدیریتی آنان را بهبود بخشد. نتایج مطالعه (براون^{۱۵} و همکاران، ۲۰۰۶) حاکی از آن بود که هوش هیجانی بیشتر، با خستگی ذهنی کمتر در ارتباط است. گولیر یاز^{۱۶} و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر هوش هیجانی و ابعاد آن بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران، دریافتند که رابطه مثبت و معنی داری بین هوش هیجانی با تاثیر متغیر میانجی تعهد سازمانی بر متغیر رضایت مشتری وجود داشت. از سوی دیگر توانمندسازی کارکنان یکی از عوامل مهم بهبود بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها بوده و برای گسترش فرهنگ بهره‌وری و تقویت آن باید بره توانمند سازی کارکنان از طریق افزایش مهارت‌ها و توسعه و رشد حرفه‌ای آنان اقدام نمود (مهراییان و همکاران، ۱۳۹۵). احساس توانمندی، بحث نسبتا جدیدی است که تاثیر بسزایی در عملکرد کارکنان سازمان دارد، چنانچه افراد احساس توانمندی کنند، منافع سازمانی و فردی متعددی از قبیل خلاقیت، انعطاف پذیری، حل مسئله عملکرد شغلی با کیفیت بالا، رضایت شغلی، سلامت و بهداشت روانی را در بر خواهد داشت. علاوه بر این افراد توانمند، خود کنترل و خود تنظیم هستند. آن‌ها به آسانی قبول مسئولیت می‌کنند و دیدگاه مثبتی درباره خود، دیگران و محیط دارند و به زندگی شغلی خوش بین هستند و اساسا دیگران را به عنوان همکار و شریک می‌بینند نه رقیب. هنگامی که تضاد یا مشکلی در موقعیت شغلی اتفاق می‌افتد، به جای بی تفاوت بودن و مشکل را به گردن دیگران انداختن، در جستجوی راه حل برای آن هستند. آن‌ها انتقاد پذیرند و دائما در حال یادگیری هستند (قربانی زاده و خالقی نیا، ۱۳۸۸).

پژوهشگرانی چون ویلیام و همکاران و بیورلی^{۱۷} (۲۰۰۸) و همکاران^{۱۸} (۲۰۰۸)، معتقدند که هوش

هیجانی بالا با عملکرد بهتر در زمینه خود تنظیمی، ابراز وجود، استقلال، همدردی با دیگران، کنترل، خوش بینی و خودکارآمدی رابطه دارد. همچنین بررسی‌های راتهی و راستوجی^{۱۹} (۲۰۰۸) نشان داد که هوش هیجانی رابطه مثبتی با خود کارآمدی داشت و هر دو متغیر قابلیت پیش بینی یکدیگر را داشتند. نتایج پژوهش‌ها، موید آن است که هوش هیجانی پایین منجر به عدم اعتماد به نفس؛ افسردگی و عدم سلامت روحی؛ عدم خود آگاهی؛ عدم مهارت‌های اجتماعی؛ و عدم کنترل استرس می‌شود (منتظر غیب و احقر، ۱۳۸۸). با توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین، هوش هیجانی می‌تواند رفتارهای ارتباطی گروهی و رفتارهای مرتبط با سلامت روانی را تحت تاثیر قرار دهد (گلמן، ۲۰۰۳). بنابراین با توجه به این که مباحث مرتبط با پژوهش حاضر لازم است تا ارزیابی‌های دقیق و علمی انجام در کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان انجام شود تا درستی یا نادرستس آنها مشخص شود. از یک سوی نیروی انسانی در شرکت گیتی پسند اصفهان به عنوان ارزشمند ترین سرمایه سازمان، با مسائل و مشکلات عدیده‌ای روبروست و کارشناسان مدیریت و روانشناسان سازمانی می‌توانند با توجه به عوامل موثر در افزایش یا کاهش کارایی نیروی انسانی در شرکت گیتی پسند اصفهان، بر تاثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند. و با توجه به این که فروش تواناییهای ذاتی کارکنان در شرکت گیتی پسند اصفهان عامل موثری در برقراری تعادل روحی و روانی و تقویت ادراک کارکنان دارد. بنابراین علاوه بر اینکه هوش هیجانی، یکی از مهمترین عوامل در تصمیم گیری‌ها و فرایندهای رفتاری افراد بوده و دارای نقش موثری در مدیریت منابع انسانی می‌باشد و همچنین می‌توان به عنوان عامل انگیزشی در توانمند سازی، بهبود و رشد کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان از آن استفاده کرد و با توجه به اینکه داشتن نیروهایی توانمند جهت اداره امور در شرکت گیتی پسند اصفهان

گیری می‌شود در حالی که در رویکرد توانایی، مفهوم پردازش اطلاعات مربوط به توانایی‌هایی نظیر تشخیص، ابراز و تنظیم هیجان می‌باشد (حسین زاده شهری و همکاران، ۱۳۹۴).

توانمندسازی کارکنان

در ادبیات و نوشته‌های توانمندسازی، تعریف معین و پذیرفته شده‌ای از موضوع که همگان روی آن اتفاق نظر داشته باشند، وجود ندارد. تعریف توانمندسازی در بین دانشمندان به شدت متفاوت است؛ بسیاری از مطالعات آن را به عنوان انگیزش برای انجام وظایف اصلی (کانگر و کالانگو، ۱۹۹۸، توماس ولتهاس، ۱۹۹۰) و یا بازتاب انگیزشی تناسب بین کار و کارمند (زیمرمان، ۱۹۹۰) و یا تفویض اختیار (اسکات و ژافه، ۱۹۹۱) و یا طرح‌هایی بر مبنای تعهد (اسپریتز، ۱۹۹۶) و یا مشارکت (نیکودیم و سیمونتی، ۱۹۹۴) تعریف نموده‌اند.

محققین همچنین توانمندسازی را تحت عنوان ساختار شغل به شکل انتقال قدرت یا اختیار (بورک، ۱۹۸۶، کانتر، ۱۹۹۸) و یا ساختارهای حمایت شغل مانند اشتراک منابع و اطلاعات (بلو والبا، ۱۹۸۲، هاردی ولیبا، سولیوان، ۱۹۹۸) نیز تعریف کرده‌اند. از توانمندسازی همچنین به عنوان فرایندی وابسته به عملکرد مدیریت یا رهبری سازمان (بینش و نانوس، ۱۹۸۵، بورک، ۱۹۸۷) و وابسته به کارکردهای منابع انسانی مانند برنامه‌های آموزشی و سیستم پاداش (کانگر و کالانگو، لالر، ۱۹۸۶) نیز یاد شده است. سرانجام توانمندسازی در ارتباط با نتایج رفتارها یا مربوط به عملکرد نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (زیمرمان، ۱۹۹۰). آنچه که امروزه بیش از ابعاد دیگر توانمندسازی در سازمانها مورد توجه محققین قرار گرفته است بعد روانشناختی توانمندسازی است (احمدی، ۱۳۸۹).

مسئله‌ای مهم و اساسی است، توجه به عوامل موثر بر توانمندی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان نظیر مقوله هوش هیجانی نیز اهمیت شایانی دارد. لذا با توجه به مطالبی که عنوان شد. پژوهش حاضر در راستای تعیین رابطه بین هوش هیجانی افراد و توانمندسازی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان و راهکارهای بهبود این وضعیت چیست و آیا متغیری همچون ارزش‌های شخصی بر این رابطه اثر تعدیل‌گری دارد؟

مبانی نظری تحقیق

هوش هیجانی (هوش عاطفی)

هوش هیجانی یا هوش عاطفی را به کارگیری مهارت‌های ناشناخته، توانایی‌ها و شایستگی‌ها برای رویارویی با تقاضاها و فشارهای محیطی تعریف کرده‌اند که در مجموع مهارت‌های فردی را تحت تاثیر قرار می‌دهد (دولوییز^{۲۰}، ۲۰۰۳). در تعاریف هوش هیجانی دو رویکرد وجود دارد.

۱- رویکرد توانایی هوش هیجانی^{۲۱}: براساس مدل توانایی مایر^{۲۲} و همکاران (۲۰۰۰) هوش هیجانی به توانایی‌هایی اشاره می‌کند که در پردازش اطلاعات درباره‌ی هیجان‌ات خود شخص و دیگران، مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این الگو، چهار شاخه وجود دارد: ادراک هیجان‌ات جاری، توانایی تسهیل تفکر توسط هیجان‌ات (توانایی درون‌سازی تجربه‌های هیجانی در شناخت)، فهم معناهای هیجانی و مدیریت هیجانی.

۲- رویکرد ترکیبی (التقاطی) هوش هیجانی^{۲۳}: از تفاوت میان این دو نظریه، می‌توان به تفاوت میان مفهوم صفت و پردازش اطلاعات در مولفه هوش هیجانی اشاره کرد. در رویکرد ترکیبی، مفهوم صفت با شاخص‌های بین موقعیتی^{۲۴} هم‌دلی، جرات و خوش بینی رابطه دارد. صفت ریشه در چارچوب شخصیتی که از طریق پرسش‌نامه خود سنجی (که رفتار خاصی را می‌سنجد) اندازه

مفهوم ارزش

ارزش^{۲۵} به عنوان یک پدیده اجتماعی، از زمان تشکیل جوامع اولیه تاکنون در زندگی انسان نقشی مهم داشته است. ارزش‌ها یکی از ابعاد مهم و اساسی شخصیت و زندگی اجتماعی بشمار می‌آیند در واقع، ارزش‌ها چارچوب‌هایی ویژه برای افراد جامعه تعیین می‌کنند تا بدانند در هر موقعیتی چه رفتار و پاسخی مناسب است. آنها جهت دهنده و تعیین کننده رفتار و عامل رفتار در محیط کار می‌باشند. علاوه بر این، ارزش‌ها از لحاظ تجربی به ابعاد مهم رفتار سازمانی، عملکرد آموزشی و تصمیم گیری شغلی پیوند می‌خورند. علاوه بر این، آنها نمایانگر باورهای اصولی هستند که از نظر فردی یا اجتماعی نوعی رفتار برتر شمرده شده و نیز یکی از ابعاد فردی رفتار سازمانی و پایه و اساس درک نگرش‌ها و انگیزش افراد بوده و بر ادراک آنها اثر می‌گذارند (شوارتز^{۲۶}، ۲۰۰۲). ارزش را یک گرایش گسترده^{۲۷} به ترجیح وضعیت‌های معینی از امور بر امور دیگر تعریف می‌کند ارزش به عنوان باوری پایدار درباره شیوه خاصی از رفتار یا هدف غایی که از نظر فردی یا اجتماعی در برابر شیوه رفتار یا هدفی دیگر مرجع است، تعریف می‌گردد. ارزش‌ها را به عنوان اهداف فرا موقعیتی مطلوب^{۲۸} و متفاوت از نظر اهمیت که به عنوان اصول راهنما در زندگی فرد بکار گرفته می‌شوند، تعریف شده است (شوارتز، ۱۹۹۲). موضوع ارزش‌ها و نظام ارزشی، نخستین بار در دهه ۱۹۳۰ بطور جدی مورد توجه قرار گرفت. در این دهه بود که آلپورت^{۲۹} و همکارانش شش بعد ارزش را شناسایی کردند که عبارتند از: ارزش‌های نظری، ارزش‌های هنری یا زیبایی، ارزش‌های اقتصادی، ارزش‌های سیاسی و ارزش‌های مذهبی. پس از آلپورت و همکارانش، دانشمندان دیگری از جمله گریوز^{۳۰}، روکیچ^{۳۱}، رالین^{۳۲}، روهر^{۳۳}، هیجکا^{۳۴}، دن هارت^{۳۵}، کوپر^{۳۶}، لوزیر^{۳۷}، دوپل^{۳۸} و همین طور انجمن مدیریت دولتی آمریکا هر کدام ابعادی از نظام ارزشی و بعدی

از ابعاد اخلاقی را شناسایی و عرضه نموده اند. اما به طوری کلی می‌توان گفت که والدو^{۳۹} برای اولین بار این عقیده و نظر را مطرح کرد که نیاز به نقشه و ابزارهای راهنما دارند تا بتوان مشکلات اداره امور دولتی را با حداقل بحث و با کمترین سر درگمی و آشفتگی، مطالعه و حل و فصل کنند. قرن بیستم با تمرکز بر روی تحقیقات و پرسش‌های ارزشی و اخلاقی از قرون دیگر متمایز است. فهرست دوازده گانه‌ای که والدو مطرح کرده بقرار زیر است. ۱- تعهد به قانون اساسی ۲- تعهد به قانون ۳- تعهد به ملت یا کشور ۴- تعهد به دموکراسی ۵- تعهد به هنجارهای سازمانی- بوروکراتیک (مثل: وفاداری، وظیفه شناسی، نظم، بهره‌وری و کارایی) ۶- تعهد به تخصص و تخصص گرایی ۷- تعهد به خانواده و دوستان ۸- تعهد به خود (مثل غرور، خود خواهی، داشتن شغل با درآمد بالا) ۹- تعهد به جماعت کوچک محله (مثل: حزب، طبقه، نژاد، اتحادیه، منافع و علائق گروهی) ۱۰- تعهد به منافع عمومی یا رفاه عمومی ۱۱- تعهد به انسانیت و جهان ۱۲- تعهد به اعتقادات دینی و مذهبی (پور یانی، ۱۳۸۷).

پیشینه تحقیق

بختیاری (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان تاثیر ویژگی‌های روانشناختی بر توانمندسازی روسای کلانتری‌ها و فرماندهان پاسگاه‌ها در استان‌های بوشهر، سمنان، اصفهان، تهران، کرمانشاه، گلستان، آذربایجان غربی، مرکزی، قم، زنجان، گیلان، سیستان و بلوچستان و خراسان رضوی انجام گرفت به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های روانشناختی بر توانمند سازی روسای کلانتری‌ها و فرماندهان پاسگاه‌ها موثر بود. رضاییان و کشته گر (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان بانک مسکن تهران انجام شد به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی کارکنان بانک مسکن و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود داشت. شریف زاده، محمدی

همبستگی و نمونه آماری ۱۰۰ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین مولفه‌های هوش هیجانی با توانمندسازی نیروی انسانی رابطه مثبت معنادار وجود داشت. مهراییان و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی و توانمندسازی کارکنان مراکز بهداشت استان گیلان که با روش پیمایشی تحلیلی و با حجم نمونه ۳۵۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رابطه معنی دار مثبت بین مولفه‌های هوش هیجانی و توانمندسازی کارکنان مراکز بهداشت استان گیلان بود. میر محمدی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان عوامل کلیدی موفقیت توانمندسازی کارکنان که در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با روش توصیفی همبستگی و با نمونه آماری ۳۵۲ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین عوامل فردی، گروهی و سازمانی با توانمندسازی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت.

مورایس^{۴۰} و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان دانش و توانمندی که در شرکت تولیدی پرتغال با حجم نمونه ۳۸۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که دانش و مدیریت دانش بر توانمندی مدیران اثر گذار بود. عتیق، فاروق^{۴۱} (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی در زمینه انگیزش، توانمندسازی و سازه‌های سازمانی: مورد دانشگاه‌ها در اسلام آباد، که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با حجم نمونه ۳۸۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رابطه معنی دار مثبت بین مولفه‌های هوش هیجانی و توانمندسازی کارکنان بود. کاترین^{۴۲} و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر توانمندی مدیران تجاری در کشور زیمبابوه نشان دادند که هوش هیجانی می‌تواند شایستگی‌های مدیریتی آنان را بهبود بخشد. بنتن^{۴۳} و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان اثر تعهد، توانمندی بر روی مدیریت دانش در شرکت‌های لوازم خانگی ژاپن که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با حجم نمونه ۳۸۴ نفر انجام دادند به

مقدم (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان ارتباط توانمندسازی کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان فرماندهان نظامی در استان لرستان انجام گرفت، به این نتیجه رسیدند که توانمندسازی با بهره‌وری کارکنان ارتباط مستقیم و معناداری وجود داشت. باب الحوائجی و آفایشی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران، در کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز انجام گرفت، به این نتیجه رسیدند که رابطه معنادار مثبت بین مولفه‌های هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز وجود داشت. جهانیان (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت تعارض در مدیران در مدارس متوسطه شهر تهران انجام شد، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض رابطه معناداری وجود داشت. حاجی پور و وظیفه دوست (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر میزان هوش هیجانی و قابلیت‌های مدیریت در سطح دانشگاه‌های پیام نور استان‌های خوزستان، لرستان و ایلام انجام شد، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و قابلیت‌های مدیریت (برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل) رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. امیرکبیری و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان ارزیابی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان در معاونت برون مرزی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی انجام شد، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود داشت. سلاجقه و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و نوآوری سازمانی در بین مدیران بخش خصوصی و سازمان‌های دولتی شهر تهران انجام شد، به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین آنها وجود داشت. عابدی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی مدیران با توانمندسازی نیروی انسانی دانشگاه پیام نور که با روش توصیفی از نوع

۲) بین ابعاد هوش هیجانی با ابعاد ارزشهای فردی رابطه معنادار وجود دارد.

۳) تعیین رابطه بین ابعاد (قدرت، پیشرفت، لذت، انگیزختگی، خودرهبی، جهانی بودن، خیرخواهی، سنت، هم‌رنگی و امنیت) ارزشهای فردی با توانمند سازی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان رابطه معنادار وجود دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است، زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به توانمند سازی می‌پردازد. از سوی دیگر تحقیق مذکور از نظر نحوه گرد آوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. زیرا به بررسی اثرات هوش هیجانی بر توانمند سازی افراد و اثر تعدیل گری ارزشهای فردی در کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان می‌پردازد و روابط میان متغیرهای مذکور را در قالب مدل سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می‌دهد. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش، کلیه پرسنل شرکت گیتی پسند اصفهان می‌باشند که تعداد آنها ۱۸۷۳ نفر طبق آمار معاونت منابع انسانی شرکت در سال ۱۳۹۸ است. که شرح توزیع برحسب شغل سازمانی مطابق جدول (۱) زیر می‌باشد.

جدول ۱: ترکیب جمعیتی مربوط به جامعه آماری

| مدیر | کارشناس و کارشناس ارشد | تکنسین و کارگر |
|------|------------------------|----------------|
| ۱۵۰ | ۶۹۵ | ۱۰۲۸ |

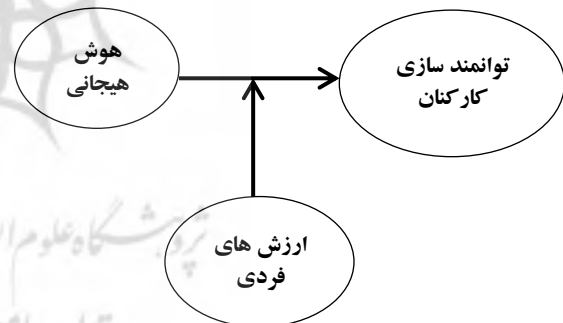
برای آن که حجم نمونه کافی برای تحقیق حاضر فراهم آید محقق با استفاده از فرمول نمونه گیری جامعه محدود حجم نمونه مورد نیاز برای تحقیق را به شرح زیر برآورد نموده است:

$$n = \frac{N(t_{\alpha/2})^2 s^2}{(N-1)\epsilon^2 + (t_{\alpha/2})^2 s^2}$$

$$n = \frac{1873(1.96)^2(0.5*0.5)}{(1873-1)(.05)^2 + (1.96)^2(0.5*0.5)} = 384$$

این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی و توانمند سازی بر مدیریت دانش گذار بود. گولیریز^{۴۴} و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر هوش هیجانی و ابعاد آن بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران، دریافتند که رابطه مثبت و معنی داری بین هوش هیجانی با تاثیر متغیر میانجی تعهد سازمانی بر متغیر رضایت مشتری وجود داشت. از سوی دیگر توانمندسازی کارکنان یکی از عوامل مهم بهبود بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها بوده و برای گسترش فرهنگ بهره‌وری و تقویت آن باید بره توانمند سازی کارکنان از طریق افزایش مهارت‌ها و توسعه و رشد حرفه‌ای آنان اقدام نمود. براون^{۴۵} و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان رابطه مستقیم و غیر مستقیم بین هوش هیجانی و خستگی ذهنی در دانشجویان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بیشتر، با خستگی ذهنی کمتر در ارتباط بود.

مدل مفهومی تحقیق



فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: هوش هیجانی بر توانمند سازی افراد تاثیر می‌گذارد و ارزشهای فردی پرسنل شرکت گیتی پسند اصفهان این رابطه را تعدیل می‌کند.

فرضیه‌های فرعی:

۱) بین ابعاد هوش هیجانی با توانمندی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان رابطه معنادار وجود دارد.

تخصصی در طیف لیکرت بوده که نحوه امتیاز دهی به صورت زیر می‌باشد.

روایی پرسش نامه‌ها:

الف: روایی محتوا: بدین منظور محقق پس از ساخت پرسشنامه آن را در اختیار ۱۰ نفر از صاحب نظران و اساتید حوزه مدیریت و سازمان قرار داد و مورد تایید قرار گرفت

ب: روایی صوری: روایی در اصل به صحت و درستی اندازه‌گیری محقق برمی‌گردد. برای افزایش روایی پرسشنامه، ابتدا ۳۰ پرسشنامه بین تعدادی از مخاطبان در جامعه آماری توزیع و کلیه ابهامات افراد.

با توجه به جامعه آماری تحقیق حاضر، محقق از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم هر طبقه استفاده نموده است. بنابراین در این تحقیق با توجه به حجم نمونه محاسبه شده با توجه به فرمول کوکران، متناسب با هر طبقه که در جدول ۲ آمده است نمونه‌گیری صورت گرفت.

جدول ۲: حجم نمونه آماری متناسب با طبقات

| ردیف | طبقه | حجم نمونه |
|------|------------------------|-----------|
| ۱ | تکنسین و کارگر | ۲۱۱ |
| ۲ | کارشناس و کارشناس ارشد | ۱۴۲ |
| ۳ | مدیر | ۳۱ |

در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. سوالات

جدول ۲: ترکیب سئوالات پرسش نامه

| متغیرهای مورد بررسی | ابعاد و شماره سوالات در پرسش نامه | جمع سوالات | توضیحات |
|---------------------|---|------------|-------------------------------------|
| هوش هیجانی | خود آگاهی: ۱ تا ۸ خود تنظیمی: ۹ تا ۱۵ انگیزش: ۱۶ تا ۲۲ همدلی: ۲۳ تا ۲۸ مهارت‌های ارتباطی: ۲۹ تا ۳۳ | ۲۳ | پرسش نامه استاندارد شرینگ (۲۰۰۷) |
| توانمند سازی | احساس معناداری: از ۱ تا ۳ احساس شایستگی در کار: ۴ تا ۷ احساس داشتن حق انتخاب: ۸ تا ۱۱ احساس موثر بودن: ۱۲ تا ۱۴ احساس اعتماد به همکاران: ۱۵ تا ۱۸ | ۱۴ | پرسش نامه استاندارد اسپریتزر (۲۰۰۱) |
| ارزشهای فردی | قدرت ۴-۱ پیشرفت ۱۰-۵ لذت جویی ۱۳-۱۱ انگیزش ۱۶-۱۴ خود رهبری ۲۲-۱۷ جهانی بودن ۳۱-۲۳ خیرخواهی ۴۰-۳۲ سنت ۴۵-۴۱ همرنگی ۴۹-۴۶ | ۵۷ | پرسشنامه استاندارد شوارتز (۱۹۹۲) |

جدول ۳: ضریب قابلیت اعتماد پرسش نامه‌های بکار رفته

| نام پرسش نامه | آلفای کرونباخ | توضیحات |
|------------------------|---------------|--|
| پرسش نامه هوش هیجانی | ۰/۸۷۶ | آلفای کرونباخ پرسش نامه هوش هیجانی شرینگ (۲۰۰۷): ۰/۸۴۰ |
| پرسش نامه توانمند سازی | ۰/۸۹۶ | آلفای کرونباخ پرسش نامه اسپریتزر (۲۰۰۱): ۰/۹۱ |
| پرسش نامه ارزشهای فردی | ۰/۹۱۳ | آلفای کرونباخ پرسشنامه شوارتز (۱۹۹۲): ۰/۸۸۳ |

و ارزشهای فردی پرسنل شرکت گیتی پسند اصفهان این رابطه را تعدیل می‌کند.

به منظور بررسی فرضیه فوق از نرم افزار وارپ پی ال اس^{۴۶} استفاده شده است که خروجی آن در شکل ۲ نشان داده شده است.

همان طور که در شکل ۲ نشان داده شده است هوش هیجانی دارای ضریب تاثیر ۰/۷۲ بر توانمند سازی کارکنان بوده و با توجه به مقدار معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ این تاثیر معنادار است. از سوی دیگر مقدار اثر تعدیلی ارزش‌های فردی ۰/۰۴ بوده و با توجه به مقدار معناداری ۰/۱۹ که بیشتر از ۰/۰۵ است، این اثر تعدیلی معنادار نمی‌باشد. جدول (۴) این اثرات را نشان می‌دهد.

حال یک سوال اساسی مطرح می‌شود و آن این است که آیا شاخص‌های برازش مدل معنادار است؟ بدین منظور شاخص‌های مناسب بودن برازش مدل را مورد بررسی قرار می‌دهیم که در جدول (۵) خلاصه شده است.

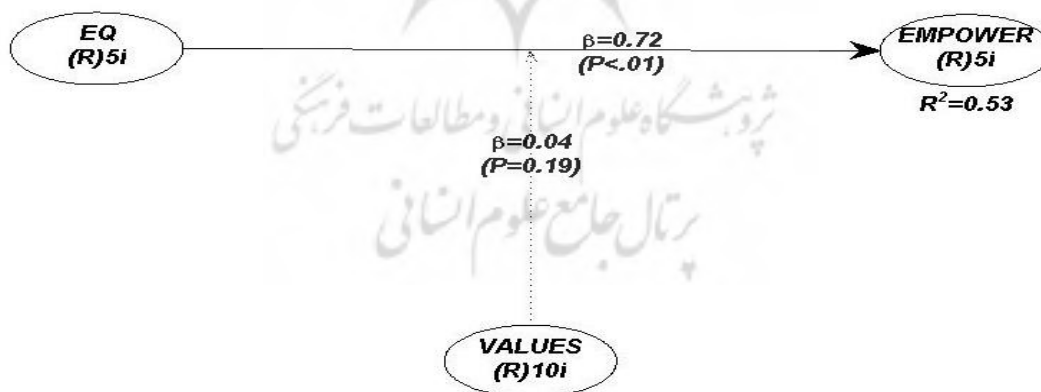
جامعه آماری در رابطه با سئوالات مشخص شد. بدین ترتیب تعدادی از سئوالات، حذف و تعداد دیگری جایگزین آن شد و در نهایت پس از شفاف شدن نقاط ضعف و قوت سئوالات، پرسشنامه نهایی و توزیع گردید. ج: روایی سازه اعتبار عاملی پرسشنامه برای بررسی اعتبار عاملی پرسشنامه‌های بکار رفته از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در تحقیق حاضر استفاده گردید. پایایی پرسش نامه ها: بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار SPSS 22 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد بدست آمده برای هر ابزار بدین شرح می‌باشد.

یافته‌های تحقیق

در این بخش محقق به بررسی فرضیات تحقیق می‌پردازد.

فرضیه اصلی تحقیق

هوش هیجانی بر توانمندسازی افراد تاثیر می‌گذارد



شکل ۲: مدل روابط متغیرهای فرضیه اصلی

جدول ۴: اثرات غیر مستقیم و کل متغیرهای غیر مکنون فرضیه اصلی

| اثرات غیر مستقیم و کل | | | |
|-----------------------|--------------|--------------|---------------------------|
| اثرات کل | | | |
| توانمند سازی | ارزشهای فردی | توانمند سازی | هوش هیجانی* ارزش‌های فردی |
| ۰/۷۲ | | | ۰/۰۴ |

جدول ۵: نمای ضرایب متغیرهای مکنون فرضیه اصلی

| مقدار استاندارد | هوش هیجانی فردی | ارزشهای فردی | توانمند سازی | هوش هیجانی* ارزشهای فردی |
|-----------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------------------------|
| | | | ۰/۱۵۶ | ضریب تعدیل |
| | | | ۰/۱۵۳ | ضریب تعدیل شده |
| ≥۰/۷ | ۰/۸۷۱ | ۰/۷۰۴ | ۰/۷۶۹ | قابلیت اعتماد مرکب |
| ≥۰/۷ | ۰/۷۷۹ | ۰/۷۲۱ | ۰/۶۳۹ | آلفای کرونباخ |
| ≥۰/۵ | ۰/۶۹۳ | ۰/۴۶۱ | ۰/۵ | میانگین واریانس استخراج شده |
| ≤۵ | ۱/۲۵۵ | ۱/۱۷۱ | ۱/۲۳۶ | میزان VIF برای هم خطی |
| ≥۰/۱۵ | | | ۰/۱۵۸ | شاخص ارتباط پیش بین (Q ²) |
| ≥۰/۲۵ | | | ۰/۲۷۲ | شاخص برازش کلی مدل (GOF) |

نیز افزایش می‌یابد و این مسئله توسط ارزش‌های فردی تعدیل نمی‌شود. یعنی زمانی که ارزش‌های فردی افزایش می‌یابد افزایش میزان ارزش‌های فردی باعث افزایش توانمند سازی نمی‌گردد.

فرضیات فرعی تحقیق

آزمون فرضیه فرعی شماره یک: بین ابعاد هوش هیجانی و توانمندی کارکنان رابطه وجود دارد.

با توجه به خروجی SPSS، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها در جدول (۴-۷) نشان داده شده است. مقادیر عدد معناداری مشاهده شده کمتر از ۰/۰۱ و نزدیک به صفر ($\text{Sig} < 0/01$) می‌باشد، که از سطح معناداری استاندارد ($\alpha = 0/05$) کمتر است. لذا فرضیه H_0

کلیه شاخص‌های مذکور معنادار بوده و نشان دهنده برازش مناسب مدل است. علاوه بر این بایستی روایی واگرایی مدل مذکور نیز مورد بررسی قرارگیرد که این موضوع در جدول (۶) نشان داده شده است. با توجه به آنکه جذر واریانس استخراج شده که در پراتنز و بر روی قطر اصلی ماتریس است، بزرگتر از بارهای عاملی هر یک از متغیرهای مکنون در هر ستون است لذا مدل فرضیه اصلی تحقیق از روایی واگرایی مناسب برخوردار می‌باشد.

با توجه به موارد مطرح شده فوق، فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر هوش هیجانی بر بهبود توانمند سازی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان تاثیر دارد و ارزش‌های فردی این رابطه را تعدیل می‌کند، تایید نمی‌شود. همان طور که نشان داده شده است هر چه میزان هوش هیجانی‌ای افزایش می‌یابد توانمند سازی

جدول ۶: روایی واگرا مربوط به مدل فرضیه اصلی

| هوش هیجانی | ارزشهای فردی | توانمند سازی | اثر تعدیلی ارزشهای فردی* هوش هیجانی |
|-------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------------------|
| هوش هیجانی | (۰/۸۳۳) | | |
| ارزشهای فردی | ۰/۳۲۸ | (۰/۶۷۹) | |
| توانمند سازی | ۰/۳۹۴ | ۰/۳۰۸ | (۰/۶۰۱) |
| اثر تعدیلی ارزشهای فردی* هوش هیجانی | -۰/۰۳۹ | -۰/۰۳۱ | -۰/۰۱۱ (۰/۶۱۷) |

در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید نمی‌شود. یعنی بین ابعاد هوش هیجانی و توانمند سازی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت است. بنابراین می‌توان گفت هر چه میزان ابعاد هوش هیجانی در افراد بهبود یابد، میزان توانمندی کارکنان نیز بهبود پیدا می‌کند. در جداول شماره ۷ و ۸ نتایج بالا به صورت خلاصه ارائه می‌گردد.

فرضیه فرعی دوم تحقیق

بین هوش هیجانی و ابعاد ارزشهای فردی در شرکت گیتی پسند اصفهان رابطه معنادار وجود دارد. نتایج جدول شماره ۸ نشان می‌دهد که بین نمره همه مولفه‌های نظام ارزشی با هوش هیجانی رابطه معنادار آماری وجود دارد ($P \leq 0/01$). میزان (شدت)

رابطه ارزش‌های فوق با هوش هیجانی عبارتست از: ارزش قدرت ۰/۲۶۸، ارزش پیشرفت ۰/۳۶۶، ارزش لذت ۰/۲۹۵، ارزش انگیزش ۰/۳۴۳، ارزش خودرهبری ۰/۳۵۹، ارزش جهانی بودن ۰/۳۸۸، ارزش سنت ۰/۳۸۸، ارزش خیرخواهی ۰/۴۲۵، ارزش هم‌رنگی ۰/۴۷۰ و ارزش ایمنی ۰/۵۱۹ است. لذا فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین مولفه‌های نظام ارزشی با هوش هیجانی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان تأیید می‌گردد.

فرضیه فرعی سوم تحقیق

بین ابعاد (قدرت، پیشرفت، لذت، انگیزش، خودرهبری، جهانی بودن، خیرخواهی، سنت، هم‌رنگی و امنیت) ارزش‌های فردی با توانمند سازی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان رابطه وجود دارد.

جدول ۷: جدول آزمون همبستگی پیرسون میان ابعاد هوش هیجانی و توانمندی کارکنان

| عوامل مرتبط با هوش هیجانی | ضریب همبستگی | عدد معناداری (sig) | نتایج |
|---------------------------|--------------|--------------------|-------------------------|
| خودآگاهی | ۰/۲۲۱ | کمتر از ۰/۰۱ | رابطه معنادار وجود دارد |
| خودتنظیمی | ۰/۳۵۱ | کمتر از ۰/۰۱ | رابطه معنادار وجود دارد |
| انگیزش | ۰/۳۴۶ | کمتر از ۰/۰۱ | رابطه معنادار وجود دارد |
| همدلی | ۰/۳۸۴ | کمتر از ۰/۰۱ | رابطه معنادار وجود دارد |
| مهارتهای ارتباطی | ۰/۳۲۸ | کمتر از ۰/۰۱ | رابطه معنادار وجود دارد |

جدول ۸: نتایج آزمون همبستگی

| متغیر | هوش هیجانی | سطح معناداری |
|-----------------|------------|--------------|
| ارزش قدرت | ۰/۲۶۸** | ۰/۰۰۳ |
| ارزش پیشرفت | ۰/۳۶۶** | ۰/۰۰۲ |
| ارزش لذت | ۰/۲۹۵** | ۰/۰۰۱ |
| ارزش انگیزش | ۰/۳۴۳** | ۰/۰۰۰ |
| ارزش خودرهبری | ۰/۳۵۹** | ۰/۰۰۰ |
| ارزش جهانی بودن | ۰/۳۸۸** | ۰/۰۰۰ |
| ارزش خیرخواهی | ۰/۴۲۵** | ۰/۰۰۰ |
| ارزش سنت | ۰/۳۸۸** | ۰/۰۰۱ |
| ارزش هم‌رنگی | ۰/۴۷۰** | ۰/۰۰۰ |
| ارزش ایمنی | ۰/۵۱۹** | ۰/۰۰۰ |

** $P \leq 0/01$

جدول ۹: نتایج آزمون همبستگی

| متغیر | ضریب همبستگی با توانمند سازی کارکنان | سطح معناداری |
|-----------------|--------------------------------------|--------------|
| ارزش قدرت | ۰/۲۴۲** | ۰/۰۰۰۵ |
| ارزش پیشرفت | ۰/۱۶۷** | ۰/۰۰۰۴ |
| ارزش لذت | ۰/۰۴۸ | ۰/۴۱۱ |
| ارزش انگیزندگی | ۰/۱۱۲ | ۰/۰۵۶ |
| ارزش خودرهبری | ۰/۰۵۵ | ۰/۳۵۵ |
| ارزش جهانی بودن | ۰/۱۳۲* | ۰/۰۲۴ |
| ارزش خیرخواهی | ۰/۲۱۲** | ۰/۰۰۰۵ |
| ارزش سنت | ۰/۲۵۸** | ۰/۰۰۰۵ |
| ارزش همرنگی | ۰/۱۵۷** | ۰/۰۰۸ |
| ارزش ایمنی | ۰/۱۰۷ | ۰/۰۶۸ |

* $P \leq 0/05$, ** $P \leq 0/01$

هیجانی و توانمند سازی کارکنان مشخص کرده اند در تمامی این تحقیقات مشخص شده است که هوش هیجانی بر توانمند سازی کارکنان تاثیر داشته و باعث بهبود این مسئله می شود اما درباره اثر تعدیلی ارزش های فردی اثرات متناقضی وجود دارد و تحقیقات بسیار کمی وجود دارد که نشان دهد متغیر ارزش های فردی دارای اثر تعدیل گری بر روابط مذکور می باشد. براساس نتایج این تحقیق می توان در تفسیر این مسئله باید گفت که پرسنل شرکت گیتی پسند اصفهان بر اساس مکانیزم انتخاب خاصی انتخاب می شوند و قبل از آن که انتخاب شوند از آزمون های استخدامی مشخصی عبور می کنند که از جمله مهم ترین این آزمون ها تست های انتخابی در حوزه هوش، شخصیت و ویژگی های رفتاری آن هاست که بر اساس نظریات حرفه ای روان شناسان استخراج می گردند براین اساس می توان جمع بندی کرد که زمانی که کارکنانی که در این شرکت انتخاب می شوند بر اساس هوش هیجانی قابل قبول باشند این هوش هیجانی قابل قبول باعث می شود که احساس معناداری آن ها از شغل بهبود یافته و از شغل خود احساس اهمیت داشته باشند این مساله باعث می شود که تا هوش هیجانی قابل قبول با ضریب تاثیر بالا بر توانمند سازی پرسنل موثر واقع شود.

نتایج جدول ۹ نشان می دهد که بین ارزش های لذت، انگیزندگی، خودرهبری و ایمنی با توانمند سازی کارکنان رابطه معنادار آماری وجود ندارد ($P > 0/05$). بین ارزش های قدرت، پیشرفت، خیرخواهی، سنت و همرنگی با توانمند سازی کارکنان رابطه معنادار آماری وجود دارد ($P \leq 0/01$). میزان (شدت) رابطه ارزشها با توانمند سازی کارکنان عبارتست از: ارزش قدرت ۰/۲۴۲، ارزش پیشرفت ۰/۱۶۷، ارزش خیرخواهی ۰/۲۱۲، ارزش سنت ۰/۲۵۸ و ارزش همرنگی ۰/۱۵۷ است. همچنین بین ارزش جهانی بودن با توانمند سازی کارکنان رابطه معنادار آماری وجود دارد ($P \leq 0/05$) و میزان (شدت) این رابطه ۰/۱۳۲ است.

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی این تحقیق عبارت است از هوش هیجانی بر توانمند سازی کارکنان تاثیر می گذارد و ارزش های فردی پرسنل شرکت گیتی پسند اصفهان این رابطه را تعدیل می کند. بر اساس نتایج از فصل چهارم فرضیه اصلی حاصل از شکل شماره ۲ می توان نتیجه گیری کرد که ارزش های فردی دارای اثر تعدیل گر بر هوش هیجانی و توانمند سازی کارکنان نمی باشد. در ارتباط با این فرضیه می توان بررسی کرد که نتایج تحقیقات بسیار زیادی رابطه بین هوش

فرضیه فرعی اول عبارت است از این که بین ابعاد هوش هیجانی و توانمندی کارکنان رابطه وجود دارد. در تمامی تحقیقاتی که در این حوزه انجام شده است نشان داده شده که هوش هیجانی و ابعاد آن شامل خود آگاهی، خود تنظیمی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های ارتباطی با توانمندسازی کارکنان ارتباط داشته و این ارتباط در این تحقیق نیز تایید می‌گردد. اما در تفسیر این فرضیه می‌توان گفت زمانی که پرسنل بر اساس آموزش‌های حرفه‌ای انتخاب و در طول زمان از آموزش‌های لازم برخوردار می‌شوند به تدریج خود آگاهی آن‌ها به نقاط قوت و ضعف شان و احساسات مثبت و منفی شان در حوزه کار و سایر موارد بهبود پیدا می‌کند بهبود خود آگاهی در طول زمان باعث شده تا آن‌ها احساس اهمیت و معناداری بیشتری از شغلشان داشته باشند و به این ترتیب رابطه معنا دار مستقیم بین خود آگاهی و توانمندی تایید می‌گردد. در رابطه با خود تنظیمی می‌توان گفت که زمانی که کارکنان از خود تنظیمی مناسب برخوردار باشند در شرایط سخت یا تحت فشارهای کاری واکنش‌های مناسب تری از خود بروز می‌دهند از آنجایی که کارکنان در این شرکت در شرایط خود تنظیمی مناسب و قابل قبولی دارند لذا زمانی‌های که تحت فشارهای کاری شدید قرار می‌گیرند چون احساس معنا داری استقلال عمل و احساس هویت از شغل خود دارند این مسائل باعث بهبود توانمندی آن‌ها می‌شود در رابطه با انگیزش باید گفت مکانیزم‌های متعددی در فرایند انگیزش دخیل هستند که از آن جمله می‌توان به سبک پرداخت، نحوی مدیریت، فرهنگ سازمانی حاکم بر شرکت و مواردی از این قبیل و انگیزش‌های درونی خود افراد اشاره کرد که شاید مهمترین عامل برای عملکرد برای آنها باشد چون افراد برای انجام کارهای خود از انگیزش‌های درونی مناسب برخوردار هستند لذا این مسئله باعث بهبود سطح توانمندی آن‌ها شده است. در ارتباط با عامل همدلی باید گفت که از آنجا که در این

شرکت نظام مشارکت وجود دارد و برای افراد آیت‌های مشارکتی و همکاری و هماهنگی در امور تنظیم شده است در طول زمان افراد به تدریج از مشکلات یکدیگر در قالب مشارکت آگاه می‌شوند این مساله باعث تقویت احساس همدلی آن‌ها شده و به عملکرد کاری آن‌ها و احساس معناداری و هویت شغلی آن‌ها و استقلال عملشان کمک بسیار زیادی می‌نماید که در مجموع باعث می‌شود که توانمندی افراد افزایش پیدا کند. در ارتباط با مهارت‌های ارتباطی باید اشاره کرد که افرادی که در این شرکت در پست‌های مختلف و بویژه ستادی و مدیریتی فعالیت می‌کنند دارای مهارت‌های ارتباطی خوبی بوده و از سوی دیگر به صورت دائم و مداوم توسط بخش آموزش این شرکت مهارت‌های مختلف مدیریتی از جمله مهارت‌های ارتباطی برای آن‌ها توصیه می‌گردد. این مساله باعث می‌شود تا افراد توانمندی بهتری در قبال مهارت‌های ارتباطی داشته باشد و بتوانند به راحتی با این توانمندی‌ها کنار بیایند. فرضیه فرعی دوم تحقیق عبارت است از این که بین هوش هیجانی و ابعاد ارزشهای فردی رابطه معنادار وجود دارد. بر اساس جدول (۴-۱۱) تمامی ده بعد ارزش‌های فردی شوارتز مشتمل بر (قدرت، پیشرفت، لذت، انگیختگی، خود رهبری، جهانی بودن، خیرخواهی، سنت، هم‌رنگی و امنیت) دارای رابطه معنادار مثبت با هوش هیجانی می‌باشد و این رابطه تایید می‌گردد در رابطه با این فرضیه تحقیقات که در این حوزه انجام شد تحقیقی یافت نشد که رابطه این دو متغیر را به صورت کامل و مستقیم نشان دهد و تحقیقاتی که در حوزه ارزش‌های فردی انجام شده اند رابطه غیر مستقیم با هوش هیجانی را از خود نشان دادند. در تفسیر این مساله باید گفت که زمانی که افراد احساس قدرت، احساس رشد و پیشرفت در محیط کار، احساس لذت و احساس انگیختگی بالایی در درون خود داشته باشند و از سویی دیگر خود راهبری مطلوب و مثبتی داشته باشند و این تصور رو داشته

سویی دیگر بر شرایط مسلط بوده و بتوانند به راحتی شرایط کاری خود را رهبری کنند و از سویی دیگر همکاران آنها در محیط کار با آنها برخورد هایی دوستانه و صمیمانه و مبتنی بر احترام داشته باشند و ارزش‌های کلیدی و نهادینه مثبتی در فرهنگ این سازمان وجود داشته باشد که افراد تابع پذیرش آنها باشند و آنها را اجرا نمایند این مساله باعث می‌شود که به ناخودآگاه این ارزش‌های فردی به درون سازمان تسری پیدا کرده و باعث شود که کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان در طول زمان و به تریج احساس اعتماد به همکاران داشته باشند و استقلال عمل بیشتری در کار داشته باشند و از کار خود احساس اهمیت بیشتری داشته باشند و کارشان معنادار و با هویت باشد و به این ترتیب توانمندی کاری برای آنها توسعه و بهبود یابد.

پیشنهادات تحقیق

پیشنهادات بر مبنای فرضیه اصلی تحقیق و فرضیات تحقیق در زمینه توانمندی سازی کارکنان پیشنهادات زیر مطرح می‌گردد.

در حوزه توانمندی سازی برای اینکه کارکنان گیتی پسند از شرایط مناسب تری برخوردار باشند توصیه می‌گردد تا کلاس‌های آموزشی در حوزه توانمندی سازی نیروی انسانی و سایر حوزه‌های رفتاری ارائه گردد تا در حوزه کاری توانمند گردند.

پیشنهاد می‌گردد تا برای مدیران به منظور بهبود توانمندی سازی کارکنان دوره‌های مرتبط با طراحی شغل، انگیزش، رهبری و حل تعارض و مدیریت کار گروهی تنظیم گردد و نتایج آن در طول زمان ارزیابی شود.

ایجاد جلسات در قالب گفت‌وگوهای بین مدیران و کارکنان در باب هدایت آنها در باب مشارکت کردن فعالیت‌های کاری برای انجام بهتر کارها.

ایجاد مکانیزم‌های برای تفویض اختیار بیشتر به

باشند که به راحتی بر شرایط کاری خود مسلط هستند و می‌توانند آن را مدیریت کنند و از سویی دیگر تمامی افرادی که در قالب همکاران و مدیران آنان هستند رفتارهای کاملاً دوستانه و خیر خواهانه دارند و نیازهای ایمنی آنها به شدت مد نظر قرار می‌گیرد آنها احساس توانمندی خواهد نمود و احساس خواهند کرد که ارتباط بهتری با همکاران خود دارند و احساس خود تنظیمی بیشتری خواهند داشت و احساس می‌کنند که این ارزش‌های فردی باعث می‌شود که توانمندی‌ها و مهارت‌های آنها از بالقوه به بالفعل تبدیل شوند. در مجموع از زمانی که این ارزش‌های فردی به سمت مثبت حرکت می‌کنند این ارزش‌ها در مجموع ابعاد هوش هیجانی را مورد تاثیر قرار خواهند داد و طبیعی است که هوش هیجانی در کارکنان توسعه پیدا کند.

فرضیه فرعی سوم تحقیق عبارت است از بین ابعاد (قدرت، پیشرفت، لذت، انگیزتگی، خودرهبری، جهانی بودن، خیرخواهی، سنت، هم‌رنگی و امنیت) ارزش‌های فردی با توانمند سازی کارکنان شرکت گیتی پسند اصفهان رابطه وجود دارد. نتایج نشان داد که ابعاد ارزش‌های فردی شوارتز مشتمل بر (قدرت، لذت، انگیزتگی، خودرهبری و امنیت) دارای رابطه معنادار با توانمند سازی کارکنان یافت نشد اما در سایر ابعاد رابطه معنا دار مثبتی یافت شد تایید می‌گردد در رابطه با این فرضیه تحقیقات که در این حوزه انجام شد تحقیقی یافت نشد که رابطه این دو متغیر را به صورت کامل و مستقیم نشان دهد و تحقیقاتی که در حوزه ارزش‌های فردی انجام شده اند رابطه غیر مستقیم با توانمندی سازی را از خود نشان دادند. در تفسیر این مساله باید گفت که ابعاد ارزش‌های فردی (پیشرفت، خود رهبری، خیرخواهی، هم‌رنگی و سنت) که ارتباط معنادار مثبتی با توانمند سازی کارکنان ایجاد کرده اند به دلایل زیر می‌تواند باشد. زمانی که کارکنان احساس رشد، پیشرفت و توسعه داشته باشند و از

نظر می‌رسد که بخش عمده از فعالیت‌های توسط سرپرستان، مدیران میانی و مدیران ارشد انجام می‌شود و سایر کارکنان چندان در فعالیت‌های کاری به مشارکت گرفته نمی‌شوند به نظر می‌رسد که طراحی مکانیزم‌های تفویض اختیار از سوی مدیران به کارکنان انگیزه آن‌ها و احساس توانمندی آن‌ها را افزایش می‌دهد.

اصلاح نظام پاداش مبتنی بر شایستگی به نظر می‌رسد که در این شرکت بیشترین بخش نظام پاداش بر اساس نرخ قطع کاری طراحی شده است حال آن که در بخش‌های ستادی و سایر بخش‌ها این سبک کاربردی ندارد به نظر می‌رسد که در سبک نظام پاداش این شرکت باید اصلاحاتی صورت گرفته و نظام پاداش بر اساس شایستگی اصلاح شود به این ترتیب کارکنان احساس توانمندی بیشتری در انجام کارها خواهند داشت.

توسعه مکانیزم‌های ارتقاء افقی از آنجایی که این شرکت دارای مکانیزم ارتقاء عمودی است و مکانیزم ارتقاء عمودی زمان بر است ممکن است برای از مشاغل پایین سطوح سازمان به راحتی امکان پذیر نباشد به این شرکت توصیه می‌گردد تا برای افزایش توانمند سازی و ارتقاء انگیزه در کارکنان مکانیزم‌های ارتقاء افقی بر اساس نظام نامه‌های حرفه‌ای منابع انسانی طراحی گردد.

طراحی مسیر پیشرفت شغلی مناسب برای مشاغل کلیدی در این شرکت، این شرکت فاقد یک مسیر پیشرفت شغلی مناسب برای کارکنان کلیدی می‌باشد. به همین دلیل لازم است که بخش اول برای کارکنان کلیدی مسیر پیشرفت شغلی مناسبی را طراحی و با اطلاع رسانی به آنها، آن‌ها را در مسیر این مکانیزم قرار دهد.

طراحی و توسعه نظام مشارکت و درگیر نمودن افراد در این مکانیزم، این سیستم در شرکت گیتی پسند در حال حاضر وجود دارد اما بسیار ضعیف انجام

می‌شود به نظر می‌رسد که بایستی در این حوزه مکانیزم‌های دیگری نیز طراحی شود و نظام نامه‌ای مشارکت اصلاح شده و مکانیزم‌های اجرایی و ساز و کارهای مناسبی برای آن در نظر گرفته شود که از آن جمله می‌توان به درگیر نمودن و متصل نمودن مکانیزم جبران خدمات و ارزیابی عملکرد به نظام مشارکت پیشنهاد داد.

طراحی و مکانیزم حفظ و نگه داشت پرسنل باسابقه و توانمند این شرکت در بخش سیستم حفظ و نگه داشت پرسنل باسابقه دارای مشکل بوده و به نظر می‌رسد که لازم است تا در بخش منابع انسانی یک بخشی برای حفظ و نگه داشت نیروی انسانی مد نظر قرار گیرد.

در ارتباط با هوش هیجانی می‌توان پیشنهادات زیر را مطرح کرد

توسعه مهارت خودآگاهی افراد از طریق آموزش مهارت خودآگاهی و توسعه مهارت‌های فردی
توسعه خودآگاهی و خود تنظیمی از طریق برگزاری جلسات مشاوره به نظر می‌رسد که به منظور توسعه خودآگاهی و خود تنظیمی افراد در این شرکت لازم است تا جلسات مشاوره با کمک روانشناسان حرفه‌ای برای تک تک کارکنان صورت پذیرد از این طریق آن‌ها خودآگاهی و خود تنظیمی شان بهبود پیدا کرده و مهارت کنترل خود را در شرایط مشکل آفرین را خواهند داشت.

طراحی کلاس‌های آموزشی خاص از جمله توسعه مهارت‌های رهبری و توسعه مهارت‌های ارتباطی و سایر حوزه‌ها برای مدیران این شرکت به منظور ارتباطات اثر بخش با کارکنانشان.

در نظر گرفتن آیم هوش هیجانی به عنوان یک عامل بسیار مهم و تاثیر گذار در فرایند انتخاب پرسنل به ویژه برای مشاغل خاص مانند بخش ارتباط با مشتری، شکایات مشتری، خدمات پس از فروش و فروش و سایر بخش‌های که به ارتباطات و مهارت‌های

- Management, Tehran: Cultural Research Office Publications (.in Persian).
- Alvesson.Mats) 2002 ("Understanding organizational culture"; London: Sage Publication.
- Amir Kabiri, A.Hejazifar, N.Ziaee, Z.(2011).Assessing the Relationship between Emotional Intelligence and Employee Job Satisfaction, Quarterly Journal of Government Management Mission, Second Year, First Issue, pp.20-25.(.in Persian).
- Atiq MM, Farooq A, Mushtaq Ahmad H, Humayoun AA.The Impact of Emotional Intelligence
- Bab al-Hawajji, F.Aghakishi, and.(2010).The relationship between emotional intelligence and the empowerment of librarians, Quarterly Journal of Science, Year 3, No.10, pp.12-1.(.in Persian).
- Bakhtiari, H.(2009).Investigating the effect of psychological characteristics on empowerment of police chiefs and station commanders, Military Psychology Quarterly, First Year, First Issue, pp.31-23.(.in Persian).
- Bar-On R., Orme.G.(2002).“The Contribution of Emotional Intelligence to Individual and Organizational Effectiveness.”, Competency & Emotional Intelligence Quaterly, Vol.19, No.4, PP: 23-28.
- Benton, C.F., &Magnier-Watanabe, R.(2014).The impact of commitment,empowerment, embeddedness on knowledge management in domestic and foreignaffiliatedfirms in Japan.Knowledge Management Research & Practice, 12 (2) , 161-174.
- Brown RF, Schutte NS) 2006 (Direct and Indirect Relationships between Emotional Intelligence andSubjective Fatigue in University Students.Journal Psychosomatic Research;60 (6) :585-593.
- Catherine M, Lakshmanan G, Silas) K2014 (.Effect of Emotional Intelligence on Empowerment of Business Leaders in Zimbabwe, International Journal of Science and Research;3 (1) : 301-307.
- Dulewicz, V.; Higgs, M.; Slaski, M.(2003).Measuring emotional Intelligence: Content, Construct, and Criterion-related Validity.Journal of Managerial Psychology, 18 (5) , 405- 420.
- Emotional Intelligence and Organizational Commitment of Nurses: A questionnaire survey.
- Fock,H.,etal., (2010) , The moderating effect of collectivistic orientation in psychological empowerment and job satisfaction relationship.Int.J.Hospitality Manage, doi: 10.1016.
- هوش هیجانی بیشتر نیاز دارند بدین منظور توصیه می‌گردد تا حتی برای کارکنان این شرکت در فرایند مصاحبه نیز در حوزه هوش هیجانی افراد صورت گیرد و پس مصاحبه انتخاب پرسنل بر اساس آزمون‌های روان شناختی با در نظر گرفتن هوش هیجانی افراد باشند.
- برگزاری کلاس‌های مدیریت فشارهای عصبی، استرس، حل تعارض و مذاکره برای بهبود مهارت‌های خود تنظیمی در کارکنان و مدیران شرکت گیتی پسند اصفهان.در رابطه با ارزش‌های فردی نیز پیشنهادات زیر به نظر می‌رسد
- بهبود نظام ارزش‌های سازمان در قالب آموزش به مدیران برای ترویج ارزش‌های فردی مناسب در شرکت به نظر می‌رسد این شرکت نیازمند آن است که تا به مدیران شرکت آموزش‌های در قالب توسعه ارزش‌های فردی در سازمان ارائه شده و از طریق گفتار و رفتار مدیران آموزش‌ها به سایر پرسنل منتقل گردد.
- طراحی و ترویج نظام نامه ارزش‌های فردی در شرکت به نظر می‌رسد که برای فرهنگ شدن ارزش‌های فردی مطلوب در این سازمان نیاز است یک نظام نامه ارزش‌های فردی در این سازمان طراحی شده و ارتباط آن با مکانیسم ارتباط، جبران خدمات، حفظ و نگه داشت نیروی انسانی و حتی سیستم پاداش و ارزیابی عملکرد در نظر گرفته شود.بر این اساس کارکنان به تدریج و آرام آرام ارزش‌های فردی را درون خود نهادینه خواهند کرد و این مساله تبدیل به یک فرهنگ اساسی خواهد شد.

منابع و ماخذ

- Abedi, Samad.Farms, Hossein.Saeedipoor, Bahman.Soltani, Akbar (2011) Relationship between managers' emotional intelligence and empowerment of manpower of Payame Noor University.Journal of Educational Sciences, Volume 4, Number 15, pp.107-127.(in Persian).
- Ahmadi, P.Safari Kahreh, M.Nemati, S.(2012).Employee Empowerment

- J.P.(2015).Assessing Diabetes Health Literacy, Knowledge and Empowerment in Northern Portugal.In *New Contributions in Information Systems and Technologies* (pp.63-71).
- Najafi A.) 2008 ([Emotional Intelligence for Managers].*Journal of Management*:137 &138: on Motivation, Empowerment and Organization Structures: A Case of Universities in Islamabad,
- Orizi, Hamidreza.Asgari, Azadeh.Nouri, Abolghasem (2011).Prioritization of individual values of nurses.*Journal of Ethics in Science and Technology*, Vol.7, No.1, pp.1-8.(in Persian).
- Raqibi, Mahvash (2008) A Study of the Relationship between Emotional Intelligence of Secondary School Managers and Managerial Effectiveness of Anna N) Based on Parsons Model (in Zahedan, Master's Thesis, Faculty of Psychology, Sistan and Baluchestan University).(in Persian).
- Rezaian A.Koshtehgr, A.(2008).Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment, *Management Message*, No.27, pp.27-39.(in Persian).
- Schwartz, S.H., & Bardi, A.(2001).“Value hierarchies across cultures:Taking a similarities perspective.” *Journal. of Cross-Cultural Psychology*, 32:268-290.
- Seljuk, S.Nikpour, A.Nobari Aydisheh, S.(2010).A Study of the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Innovation, *Beyond Management*, 18 Year, No.18, pp.147-166.(in Persian).
- Seung-Bum Yang, (2009) , Employee empowerment and team performance Autonomy, responsibility, information, and creativity, *Team Performance Management*, Vol.15 No.5/6, pp.289-301.
- Sharifzadeh, F.Mohammadi Moghadam, Y.(2009).Relationship between staff empowerment and human resource productivity of Lorestan police command staff, empowerment of police officers, *Quarterly Journal of Police Management Studies*, 4 Year No.1, pp.7-19.(in Persian).
- Ghorbanizadeh, the face of God.Khaleghinia, Shirin (2009) The role of implicit knowledge transfer in employee empowerment.*Quarterly Journal of Human Resource Management Research*, Imam Hossein University, Vol.1, No.2, pp.85-105.(in Persian).
- Goleman, D.(1998).What makes a leader? , *Harvard Business Review*, Vol.76, No.6, PP: 93-102.
- Goleman, D.(2003).*Emotional Intelligence: Newyourk.Basic book*.
- Guleryaz G, Guney S, Miski Aydin E.The Mediating Effect of Job Satisfaction between *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45 (11) : 1625-35.
- Hajipour, H.Friendly duty, h.(2010).Investigating the effect of emotional intelligence and management capabilities, *Journal of Cultural Management*, Fifth Year, No.11, pp.20-17.(in Persian).
- Hosseinzadeh Shahri, Masoumeh.Fakhrian, Sara.Baghche Sarai (2015).A study of the relationship between the dimensions of emotional intelligence and organizational commitment.*Quarterly Journal of Human Resource Management Research*, Imam Hossein University, Vol.7, No.1, pp.19-37.(in Persian).
- Jahanian, R.(2010).Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management in Managers, *Management Quarterly*, Year 8, pp.28-25.(in Persian).
- Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2015:5 (6) 22-31.
- Lane, A.M.; Meyer, B.; Tracey, J.; Devonport, T.; Kevin, A.; Davies, K.A.; The lwsell, R.; Gill, G.; Diehl, C.; Wilson, M.; Weston, N.(2009)."Validity of the emotional intelligence scale for use in sport".*Journal of Sports Science and Medicine*, 8: 289-295.
- Mayer, J.D.; Caruso, D.; Salovey, P.(2000).Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for Intelligence.*Intelligence*, 27 (4) , pp 267-298.
- Mehrabian, Fardin.Ahmadinejad, Mandana.Taheri, Mahdokht (2016).The relationship between emotional intelligence and empowerment of Guilan health center staff.*Research in Medical Education*.Volume 8, Number 3, pp.45-52.(in Persian).
- Mir Mohammadi, Seyed Mohammad.Hosseinpour, Davood.Ghasemi Bonabari, Hamidreza (2017) Key factors of success in empowering employees.*Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)* , Vol.25, No.83, pp.93-114.(in Persian).
- Morais, C.S., Pimenta, R.E., Ferreira, P.L., Boavida, J.M., & Amorim,

یادداشت‌ها

- ¹ Seung
² Employees empowerment
³ Fock
⁴ Drucker
⁵ emotional intelligence
⁶ Sips
⁷ Liper
⁸ Goleman
⁹ Kant
¹⁰ Lane

- ¹¹ Alvesson
- ¹² Rokeach
- ¹³ Schwartz
- ¹⁴ Catherine
- ¹⁵ Brown
- ¹⁶ Guleryaz
- ¹⁷ William et,al
- ¹⁸ Beverley et.al
- ¹⁹ Rathi & rastogi
- ²⁰ Dulewicz
- ²¹ Ability Model Of Emotional Intelligence
- ²² Mayer
- ²³ Mixed Model Of Emotional Intelligence
- ²⁴ Cross Situational
- ²⁵ Value
- ²⁶ Schwartz
- ²⁷ Broad Tendency
- ²⁸ Desirable TransSituational Goals
- ²⁹ Allport
- ³⁰ Graves
- ³¹ Rokeach
- ³² Raelin
- ³³ Ruhr
- ³⁴ Hejka
- ³⁵ Denhart
- ³⁶ Couper
- ³⁷ Lussier
- ³⁸ Dubel
- ³⁹ Waldo
- ⁴⁰ Morais
- ⁴¹ Atiq MM, Farooq
- ⁴² Catherine
- ⁴³ Benton
- ⁴⁴ Guleryaz
- ⁴⁵ Brown
- ⁴⁶ Warp PLS

