

Designing a model of the consequences of managers' competence based on emotional intelligence: a Meta synthesis approach

Behzad Porfaraj¹ | Samad Jabari Asl^{*2} | Tooraj Hassanzadeh Samarini

15

Vol. 4
autumn2023



Abstract

The current research was conducted with the aim of designing the model of competence suffixes of insurance industry managers based on emotional intelligence and using a meta-composite qualitative approach. The current research was carried out in the framework of qualitative approach and using the research synthesis method with the seven-step approach of Sandlowski and Barroso (2007). The statistical population under study includes all Persian and English researches and studies published in the field of the consequences of managers' competence between the years 2011 and 2023. In this regard, the keywords related to the purpose of the research were searched and the articles and documents obtained were examined using the purposeful sampling method and according to the acceptance criteria, and finally 20 articles that met the criteria for inclusion in the study. were analyzed using the three-stage coding method (open, central, selective) by MaxQDA 2020 software. Based on the results of data analysis, 75 open codes were identified for data collection, which were categorized into 3 main categories and 11 subcategories. The results showed that individual, organizational and environmental consequences form the posterior model of managers' competence based on emotional intelligence. Therefore, identifying the consequences of the competence of insurance managers is of particular importance due to the importance and sensitivity of their activities and the need to adopt a comprehensive and coherent approach in this field.

Key words: design, competencies of managers, emotional intelligence, insurance industry

Research Paper

Received:
23 May 2023
Accepted
10 September 2023
P.P: 196-113

Print ISSN: 2717-4484
Online ISSN: 2717-4492



DOI: 10.22098/AEL.2023.13080.1289

¹PhD student, Department of Management, Astara Branch, Islamic Azad University, Astara, Iran.

^{2*}Corresponding author: Assistant Professor, Department of Management, Astara Branch, Islamic Azad University, Astara, Iran. (samadjabari1339@gmail.com)

³Associate Professor governmental management, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran.

نشریه علمی رهبری آموزشی کاربردی

طراحی مدل پسایندهای شایستگی مدیران بر مبنای هوش هیجانی: رویکرد فراترکیب

بهزاد پورفرج^{۱*} | صمد جباری اصل^{۲*} | تورج حسن زاده ثمرین^۳

۱
۵

سال چهارم
پاییز ۱۴۰۲



مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۲/۰۳/۰۲

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۰۶/۱۹

صص: ۱۱۳-۱۹۶

شاپا چاپی: ۲۷۱۷-۴۴۸۴

الکترونیکی: ۲۷۱۷-۴۴۹۲



DOI: 10.22098/AEL.2023.13080.1289

چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل پسایندهای شایستگی مدیران صنعت بیمه بر مبنای هوش هیجانی و با استفاده از رویکرد کیفی فراترکیب انجام شده است. پژوهش حاضر در چارچوب رویکرد کیفی و با استفاده از روش سنتز پژوهی با رویکرد هفت مرحله ای (Sandlowski and Barroso, 2007) انجام شد. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه تحقیقات و مطالعات فارسی و انگلیسی چاپ شده در حوزه پیامدهای شایستگی مدیران در بین سالهای ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ می باشد. در این راستا، کلید واژه های مرتبط با هدف پژوهش مورد جستجو قرار گرفت و مقالات و اسناد بدست آمده با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند و با توجه به معیارهای پذیرش مورد بررسی قرار گرفتند که در نهایت ۲۰ مقاله که از معیارهای ورود به مطالعه برخوردار بودند با استفاده از روش کد گذاری سه مرحله ای (باز، محوری، انتخابی) از طریق نرم افزار MaxQDA 2020 تجزیه و تحلیل شدند. براساس نتایج تحلیل داده ها برای جمع آوری داده ها ۷۵ کد باز شناسایی شد که در ۳ مقوله اصلی و ۱۱ مقوله فرعی دسته بندی شدند. نتایج نشان داد که پیامدهای فردی، سازمانی و محیطی الگوی پسایندهای شایستگی مدیران بر مبنای هوش هیجانی را تشکیل می دهد. بنابراین شناسایی پیامدهای شایستگی مدیران بیمه به علت اهمیت و حساسیت فعالیت های آنان و لزوم اتخاذ رویکردی جامع و منسجم در این زمینه از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

واژگان کلیدی: طراحی، شایستگی های مدیران، هوش هیجانی، صنعت بیمه

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.
^۲ نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.
(samadjabari1339@gmail.com)
^۳ دانشیار مدیریت دولتی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

مقدمه

در دنیای پر تحول امروزی مدیران یکی از اهرم‌های کلیدی در اداره سازمان‌ها به شمار می‌روند و داشتن مدیران توانمند که بتوانند سازمان‌ها را در کشاکش امواج خروشان تحولات و رقابت با موفقیت به سوی آرمان‌ها هدایت نمایند، یک مزیت رقابت ملی شناخته می‌شود. (Shabani et al., 2018) بنابراین، انتخاب و انتصاب مدیران شایسته از مهم‌ترین و حساس‌ترین مسائل در فرایند کار هر سازمانی است که در سال‌های اخیر به شدت مورد توجه قرار گرفته است. مفهوم شایستگی ابتدا توسط (Mak Clelland (1973) در دهه ۱۹۷۰ به عنوان پیش بینی کننده توفیق کارکنان در شغل معرفی شد و او شایستگی را «محک‌گزینش» توجیه کرد. سپس در سال ۱۹۸۲ به همراه همکاران خود در کتاب «شایستگی مدیر» اولین تعریف را ارائه داد: «ویژگی‌های ریشه‌ای فرد (انگیزه، خصوصیات، مهارت، نقش‌های اجتماعی و مجموعه دانش) که او برای انجام وظیفه به کار می‌برد». (Nirmand et al., 2011) «در سال‌های اخیر تعاریف متعددی از شایستگی مدیران ارائه شده است. Hwang and Qiu (2018) شایستگی را ترکیبی از مهارت‌ها، دانش‌ها و نگرش‌های مورد نیاز برای اجرای یک نقش به گونه‌ی اثربخش می‌داند (Boyatzis (1982). Hwang and Qiu, 2018)، شایستگی مدیر را ویژگی‌های فردی مدیران ذکر می‌کند که در کسب نتایج مطلوب عملکردی تأثیر دارد (Shuler and Jackson (2003). Tagvi et al., 2015). شایستگی‌های مدیر را به عنوان دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و دیگر ویژگی‌ها تعریف می‌کنند که برای انجام مؤثر شغل به آن‌ها نیاز دارد. در واقع شایستگی مجموعه‌ای از رفتار، مهارت، دانش، نگرش و ویژگی‌ها شخصیتی است و به ویژگی‌ها مرتبط با عملکرد بالاتر از حد متوسط دلالت داشته و در سطح وسیع در بیشتر شرکت‌های معروف، در حوزه توسعه منابع انسانی به ویژه مدیران مورد استفاده قرار می‌گیرد. به طوری که حدود ۷۰ درصد شرکت‌ها، برنامه‌های توسعه مدیران خود را بر الگوی شایستگی‌ها استوار ساخته‌اند؛ که اخیراً بیشتر سازمان‌ها با توجه به مباحثی همچون تحول سازمانی، بهبود عملکرد، توسعه کارکنان، جانشین پروری و غیره توجه ویژه‌ای به شایستگی مدیران دارد؛ زیرا با مشخص شدن شایستگی‌های ضروری برای اثربخش بودن در یک شغل، سازمان می‌تواند بر رفتارهایی در گزینش، آموزش، ارزشیابی عملکرد و نظام برنامه ریزی جانشینی تمرکز کند که بیشترین ارتباط را با عملکرد موفقیت آمیز دارند (Mansfield, 1996; Nirmand et al., 2012). شایستگی‌های مدیران، به عنوان تعیین کنندگان اصلی عملکرد و موفقیت سازمان شناخته می‌شوند (Soman, 2015). مهم‌ترین دلایل رواج و محبوبیت رویکرد شایستگی بر این مبنا استوار است که سازمان‌های امروزی درگیر رقابت هستند و برای کاهش هزینه‌ها و بهبود مستمر عملکرد خود تحت فشار می‌باشند، لذا لازم است که تلاش‌های مؤثری برای ایجاد، حفظ و ارتقای قابلیت‌ها خود نمایند. (Juka, 2018) بررسی شایستگی‌های مدیریتی، صرف نظر از حوزه‌ها و تخصص‌های کارکردی‌ای که مدیران باید کسب کنند، حاکی از دسته‌بندی‌ها و رویکردهای مختلفی است، من جمله؛ Wickramasingh and Zoza (2008) در مطالعه خود شایستگی مدیران را در قالب سه حوزه شایستگی‌های مبتنی بر دانش، مبتنی بر مهارت و مبنی بر ارزش‌ها تقسیم بندی می‌کنند (Wickramasingh and Zoza, 2008)؛ و یا بررسی و تعیین شایستگی‌های مدیریتی در نیروی دریایی سلطنتی بریتانیا با عرضه چهار ابر شایستگی در قالبی یکپارچه با عناوین

شایستگی‌های ادراکی، شایستگی‌های هم جهت سازی، شایستگی‌های تعاملی و شایستگی‌های موفقیت آفرینی (Yang and Devlois, 2009)؛ و یا بررسی شایستگی‌های مدیریتی در اروپا که در قالب تحقیقی به‌منظور بررسی اهمیت شایستگی مدیران عالی و حیاتی در سرتاسر مرزهای اروپا و در محیط‌های مختلف و اندازه‌های مختلف سازمانی صورت گرفت که بر اساس آن ۴۵ شایستگی، احصاء و رتبه بندی شده است. (Orsi, 2000) از دیگر مدل‌های مشهور در زمینه شایستگی‌های مدیریتی می‌توان به مدل Slackom (2008) اشاره کرد. در این مدل؛ شایستگی مدیریت بر خویشتن، شایستگی برنامه ریزی و مدیریت، شایستگی اقدام راهبردی، شایستگی ارتباطی، شایستگی تیم کاری و شایستگی چند فرهنگی، اجزای اصلی مدل را تشکیل می‌دهند. (Slackom, 2008)

در سال‌های اخیر نیز، پژوهشگران و نظریه پردازان؛ الگوهایی را جهت شایستگی مدیران معرفی نموده‌اند، Sajgalikova et al (2012) در الگوی، شایستگی‌های مدیران را شامل مهارت‌های تحلیلی، بازخورد، گوش دادن فعال، توانایی‌های زبانی، احترام به دیگران، تأکید آگاهی در توانمندسازی، یکدلی، پشتیبانی عامل اجتماعی، انتقال اطلاعات، حل مشکل جمعی، تمرکز بر مشتری، خودکنترلی، احترام به فرهنگ‌های دیگر، انعطاف پذیری، هدایت تغییرات سازمانی، دانش حرفه‌ای، توسعه تمرکز به خود، توسعه تمرکز بر دیگران، رفتار اخلاقی، فرصت به حقوق صاحبان سهام و پشتیبانی از تنوع اعلام نموده‌اند. گلمن در مطالعه‌ای در سال (۱۹۹۸) روی مدل‌های شایستگی برای ۱۸۱ موقعیت شغلی متفاوت از ۱۲۱ سازمان مختلف در سرتاسر دنیا انجام داد و به این نتیجه رسید که در حدود ۶۷ درصد شایستگی‌ها به‌طور فزاینده‌ای با هوش هیجانی در ارتباط هستند. Daniel Goleman (1995) اولین کسی است که مفهوم هوش هیجانی را وارد عرصه مفاهیم سازمانی نمود. به نظر وی «هوش هیجانی استعداد، مهارت و یا قابلیت است که عمیقاً تمامی توانایی‌ها را به‌وسیله تسهیل یا مداخله تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد.» هوش هیجانی که از مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های عاطفی تشکیل می‌شود توانایی کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی به‌طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد (Haggs et al., 2005). در واقع هوش هیجانی از ترکیبی از مهارت‌های تعامل موفقیت آمیز با افراد شکل می‌گیرد. به عبارتی دیگر، هوش هیجانی، عبارت است از توانایی معاشرت بهینه با افراد و جلب همکاری ایشان (Albrecht, 2006). هوش هیجانی به‌طور فزاینده به‌عنوان موضوعی مهم در محیط سازمانی مطرح بوده و برای داشتن عملکرد برتر در هر زمینه‌ای اهمیت هوش هیجانی چندین برابر توانایی‌های شناختی است (Chen et al. 2001). رهبری سازمان برای انطباق با تغییرات و به‌منظور بقاء و رشد در محیط‌های متلاطم، مستلزم ویژگی‌های خاصی است که عموماً مدیران برای دستیابی به آن با مشکلاتی مواجه می‌شوند در این راستا هوش هیجانی از مهم‌ترین خصیصه‌هایی است که می‌تواند به مدیران در فرآیند دستیابی به رهبری کمک کند. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایت‌مندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند (Golman, Boyatzis and Ray, 1999). با الهام از مطالب پیش گفته و توجه به عواملی چون افزایش انتظارات از شرکت‌های بیمه، تمرکز بر رویکردهای نو در عرصه مدیریت منابع انسانی همچون بنیاد نهادن رویکرد مدیریت مبتنی بر شایستگی، ضرورت افزایش کارایی و اثربخشی خدمات عمومی به شهروندان با به‌کارگیری شایستگان در سطح کارکنان و مدیران، استقرار فرآیندهای شایسته سالاری، ضرورت



تغییر نگاه از رویکرد مبتنی بر شغل به رویکرد مبتنی بر شایستگی، توجه به پرورش رهبران شایسته در بخش عمومی و توجه به خود آگاهی، خودکنترلی، خود انگیزی آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی می‌توان ضرورت مدل جامع مدیریت شایستگی را در عرصه مدیریت منابع انسانی به‌ویژه در بخش دولتی کشور احساس کرد. در کشورمان ایران که از لحاظ نیروی انسانی متخصص در مرتبه مناسبی قرار دارد بهره‌گیری و مدیریت بهینه این سرمایه عظیم، مستلزم تغییر مهارت، دانش، نقش و توانایی‌های متولیان منابع انسانی است و ورود به حوزه فعالیت‌های تحول‌گرایانه میسر نمی‌شود مگر با ایفای نقش‌هایی همچون توسعه گر، حامی، همکار راهبردی و رهبری منابع انسانی، بنابراین، در مسیر تعالی منابع انسانی و هم‌زمان با تغییرات محیط درونی و بیرونی کسب و کار، توجه به شایستگی‌های مدیران منابع انسانی به‌ویژه در بخش بیمه که دامنه تصمیمات و اقدامات آن مستقیم یا غیرمستقیم در تمامی آحاد جامعه تأثیر گذار است و سپس طراحی مدل بومی مدیریت شایستگی مبتنی بر هوش هیجانی در حوزه بیمه اجتناب ناپذیر است و تفاوت‌های نگرشی و ماهوی در ماهیت نظام جمهوری اسلامی، این ضرورت و اهمیت را مضاعف می‌کند، بنابراین، می‌توان گفت که طراحی مدل شایستگی‌های مدیران منابع انسانی در صنعت بیمه با تأکید بر شایستگی‌های هوش هیجانی که باعث تقویت مهارت‌های ارتباطی از جمله خود آگاهی، خود کنترلی، خود انگیزی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی مدیران می‌گردد (Golman, 1995)؛ اهم اهداف این پژوهش است و همسو با این هدف، سرایت موضوع شایستگی‌ها به بخش دولتی ایران نیز، ابزاری برای تحقق فرآیند شایسته‌سالاری در نظام اداری می‌تواند در نظر گرفته شود. با این وجود تا کنون مدلی برای شایستگی مدیران مبتنی بر هوش هیجانی طراحی و تدوین نشده است؛ بنابراین خلأ مطالعاتی در این زمینه احساس می‌گردد؛ بنابراین با عنایت به نکات یادشده، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که نشان دهد با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده در ادبیات و پیشینه نظری مربوط به موضوع پژوهش، مدل شایستگی مدیران صنعت بیمه بر مبنای هوش هیجانی از چه پیامدهایی تشکیل شده است؟ بنابراین هدف پژوهش حاضر سنتز پژوهی (فراترکیب) ادبیات مربوط به پسایندهای شایستگی مدیران در راستای طراحی مدل پسایندهای شایستگی مدیران صنعت بیمه بر مبنای هوش هیجانی می‌باشد.

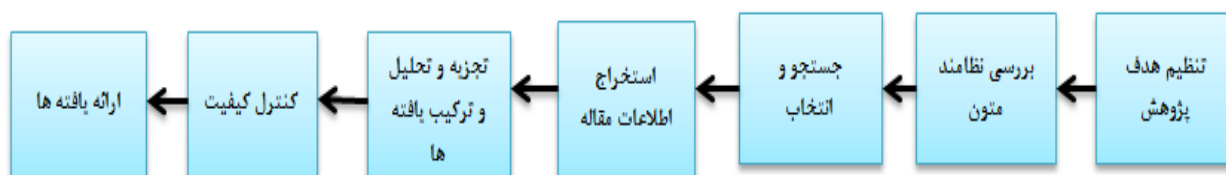
روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و با رویکرد کیفی فراترکیب تدوین شده است. فراترکیب مشابه فراتحلیل، برای یکپارچه‌سازی چندین مطالعه و ایجاد یافته‌های جامع و تفسیری صورت می‌گیرد. این روش در مقایسه با رویکرد فراتحلیل کمی که بر داده‌های کمی ادبیات موضوع و رویکردهای آماری تکیه دارد، بر مطالعات کیفی متمرکز است و به کیفیت ترجمه مطالعات کیفی و فهم عمیق پژوهشگر برمی‌گردد. به عبارت دیگر؛ سنتز پژوهی یا فراترکیب، ترکیب تفسیر تفسیرات داده‌های اصلی مطالعات منتخب است.

جامعه پژوهش شامل کلیه اسناد و مدارک علمی (مقالات علمی پژوهشی، پایان‌نامه‌ها و کتاب‌ها) منتشرشده در زمینه شایستگی‌های مدیران بیمه طی سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ می‌باشد. برای انتخاب مقالات از کلیدواژه‌های شایستگی مدیران و معادل

انگلیسی واژگان شامل Competence of managers در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها، پژوهشکده‌ها و سایت‌هایی همچون جهاد دانشگاهی، پایگاه مجلات تخصصی نور، مگیزان، مقالات علمی همایش‌های کشور، پایگاه نشریات کشور، ایران داک، سیویلیکا، علم نت و پایگاه‌های استنادی و اطلاعاتی معتبر خارجی شامل **Google**، **Science Direct**، **IEEE**، **Springer**، **Scopus**، **Scholar** مورد جستجو قرار گرفت. همچنین از پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا، دسترسی و کیفیت روش پژوهش برای ارزیابی و انتخاب مقالات استفاده شد. برای دستیابی به هدف پژوهش از روش سنتز پژوهی، مطابق با الگوی سندلوسکی و باروس استفاده شد که خلاصه این مراحل در شکل ۱ نشان داده شده است.

شکل ۱: گام‌های سنتز پژوهی بر اساس روش هفت مرحله‌ای (سندلوسکی و باروس، ۲۰۰۷)



یافته‌ها

ارائه یافته‌های منسجم در تحلیل کیفی و بخصوص در این پژوهش مستلزم، حفظ و ارائه روند تولید نتایج مبتنی بر روش سنتز پژوهی منتخب است. در این قسمت، یافته‌های هر مرحله مطابق با مدل سندلوسکی و باروس در هفت گام زیر ارائه می‌گردد:

گام اول: طرح سؤال پژوهش

برای تنظیم و دستیابی به سوال اساسی پژوهش معیارهای مختلفی مانند چه چیزی، چه زمانی و چگونه روش مورد استفاده قرار می‌گیرد. براین اساس، در این پژوهش، سوال اساسی این است که: مدل مطلوب پیامدهای شایستگی مدیران صنعت بیمه بر مبنای هوش هیجانی کدام اند؟

گام دوم: مروری نظام‌مند بر ادبیات

برای گردآوری داده‌های پژوهش از داده‌های اولیه به نام اسناد و مدارک گذشته استفاده شده است. این اسناد و مدارک شامل تمام پژوهش‌ها در زمینه پیامدهای شایستگی های مدیران (Competence of managers) بوده است. در سنتز پژوهی، متن پژوهش‌های گذشته، داده‌های پژوهش به شمار می‌رود. جامعه مورد بررسی این پژوهش شامل تمام پژوهش‌ها در زمینه پیامدهای شایستگی های مدیران می‌باشد که از محل دانشگاه‌ها، پژوهشگاه‌ها، کنفرانس‌ها، همایش‌ها، نشریات، پایگاه‌های اینترنتی و غیره تأمین شده است. با بررسی و شناسایی پژوهش‌ها از طریق سامانه جستجوی کتابخانه ملی و دیگر کتابخانه‌ها، پژوهشکده‌ها و



سایت‌هایی همچون جهاد دانشگاهی، پایگاه مجلات تخصصی نور، مگیران، مقالات علمی همایش‌های کشور، پایگاه نشریات کشور، ایران داک، سیویلیکا، علم نت و پایگاه‌های استنادی و اطلاعاتی معتبر خارجی شامل Science Direct، Google Scholar، Springer Scopus، IEEE و چند پایگاه علمی دیگر با کلیدواژه‌های مرتبط با « شایستگی های مدیران » بین سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ مورد بررسی قرار گرفتند. از بین مقالات مورد بررسی تعداد ۲۰ مقاله نهایی مرتبط انتخاب شدند.

جدول شماره ۱: معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مقالات

معیارها و شرایط	معیار پذیرش مقالات	معیار عدم پذیرش مقالات
زبان پژوهش	فارسی	غیر از انگلیسی
زمان انجام پژوهش	۱۳۹۰ الی ۱۴۰۲	قبل از ۱۳۹۰
روش پژوهش	کیفی و آمیخته	غیر از کیفی و آمیخته
جامعه مورد مطالعه	شایستگی های مدیران	غیر از شایستگی مدیران
شرایط مورد مطالعه	مدل شایستگی مدیران	غیر از موارد ذکر شده
نوع مطالعه	مقالات چاپ شده در نشریات معتبر	مطالب غیر علمی و مقالات نامعتبر و نظرات داخلی و خارجی

گام سوم: جستجو و انتخاب متون مناسب

در آغاز فرایند جستجو، لازم است مشخص شود که آیا مقالات دریافتی حاصل از جستجو، متناسب با سؤال پژوهش است یا خیر. برای رسیدن به این هدف، مجموعه مطالعات منتخب چندین بار مورد بازبینی قرار گرفت. در این گام، در هر مرحله بازبینی، مقالات بر اساس عوامل مختلفی از جمله میزان ارتباط با موضوع پژوهش، زبان مطالعه، زمان مطالعه، روش مطالعه، شرایط و نوع پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند و مواردی که دارای ارتباط کمتری بودند، از فرایند سنتز پژوهی کنار گذاشته شدند.

شکل شماره ۲: روند بازبینی و انتخاب منابع مرتبط

عنوان	• تعداد مقالات منتخب شده به دلیل عنوان (۶۳) • تعداد مقالات رد شده به دلیل عنوان (۱۳)
چکیده	• تعداد مقالات منتخب شده به دلیل چکیده (۵۰) • تعداد مقالات رد شده از نظر چکیده (۱۲)
محتوا	• تعداد مقالات منتخب شده به دلیل محتوا (۳۸) • تعداد مقالات رد شده به دلیل محتوا (۸)
کیفیت	• تعداد مقالات منتخب شده به دلیل کیفیت (۳۰) • تعداد مقالات رد شده به دلیل کیفیت (۱۰)
کل	• تعداد مقالات نهایی انتخاب شده (۲۲)

در نهایت پس از فرآیند روند بازبینی و انتخاب منابع مرتبط ۲۲ مقاله به عنوان مقاله نهایی منتخب مورد استفاده قرار گرفتند. منابع استفاده شده برای استخراج کدها در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول شماره ۲: پژوهش های انجام شده در حوزه پیامدهای شایستگی مدیران

اسناد و مقالات استفاده شده				
ردیف	نویسندگان	سال	عنوان مقاله	مجله
۱	همتی و همکاران	۱۴۰۰	ارائه چارچوبی برای شایستگی مدیران فروش شرکت بیمه البرز	دو ماهنامه بررسی های بازرگانی
۲	باباشاهی و همکاران	۱۳۹۹	طراحی مدل شایستگی مدیران بازاریابی دیجیتال با روش تحلیل مضمون	مجله تحقیقات بازاریابی نوین
۳	بسیجی و همکاران	۱۳۹۹	طراحی و اعتبارسنجی مدل شایستگی مدیران بازاریابی بین الملل	پژوهش های مدیریت منابع انسانی
۴	حسین پور و همکاران	۱۳۹۸	طراحی الگوی شایستگی های مدیران منابع انسانی وزارت نفت در بستر جهانی شدن	مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی
۵	جعفری	۱۳۹۸	طراحی نظام مدیریت استعداد در شرکت بیمه پاسارگاد	پایان نامه کارشناسی ارشد
۶	ایزدی	۱۳۹۸	تاثیر شایستگی رهبران سازمان بر ارتقاء کار تیمی با توجه به نقش میانجی یادگیری منابع انسانی؛ مورد مطالعه: شعب بیمه ای سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان	پایان نامه کارشناسی ارشد
۷	ملکی پور	۱۳۹۸	طراحی الگوی شایستگی مدیران منابع انسانی در صنعت بیمه	پایان نامه کارشناسی ارشد
۸	رستمی	۱۳۹۸	تدوین الگوی شایستگی مدیران حسابرسی داخلی	رساله دکتری
۹	تاجی	۱۳۹۸	الگوی شایستگی های مدیران منابع انسانی سازمان های دولتی ایران در شرایط جهانی شدن	رساله دکتری



۱۰	بادی	۱۳۹۷	تأثیر توانمند سازهای خلق دانش بر ارتقاء شایستگی مدیران (مورد مطالعه بیمه تأمین اجتماعی استان اصفهان)	پایان نامه کارشناسی ارشد
۱۱	قاصدی	۱۳۹۷	شناسایی مولفه های شایستگی مدیریت زنان از دیدگاه اسلام و ارائه مدل برای آن (مطالعه موردی: شرکت بیمه نوین)	پایان نامه کارشناسی ارشد
۱۲	همتی	۱۳۹۷	ارائه چارچوبی برای شایستگی مدیران فروش	پایان نامه کارشناسی ارشد
۱۳	عبدالحمیدی	۱۳۹۵	طراحی الگوی جانشین پروری مبتنی بر شایستگی مدیران	رساله دکتری
۱۴	انداوه	۱۳۹۳	طراحی مدل شایستگی مدیران صنعت بیمه در ایران	پایان نامه کارشناسی ارشد
۱۵	پورعابدی و همکاران	۱۳۹۵	طراحی مدل شایستگی چندبُعدی مدیران و کارکنان	پژوهش های مدیریت منابع انسانی
۱۶	سپهوند و همکاران	۱۳۹۳	طراحی الگوی مزیت رقابتی پایدار مبتنی بر شایستگی سرمایه انسانی در صنعت بیمه	پژوهش های مدیریت منابع انسانی
۱۷	غلام زاده و همکاران	۱۳۹۲	شناسایی و تعیین شاخص های شایستگی مدیران در یک شرکت بیمه ای (نمونه مطالعه: مدیران میانی)	مجله تازه های جهان بیمه
۱۸	تقدیسی	۱۳۹۱	بررسی و شناسایی مؤلفه های شایستگی منابع انسانی در صنعت بیمه؛ (مورد مطالعه: بیمه آسیا)	پایان نامه کارشناسی ارشد
۱۹	ستاری لقب	۱۳۹۰	شناسایی و تعیین شاخص های شایستگی مدیران در بیمه مرکزی ایران (نمونه مطالعه: مدیران میانی)	پایان نامه کارشناسی ارشد
۲۰	حاج کریمی و همکاران	۱۳۹۰	طراحی مدل شایستگی های مدیران منابع انسانی بخش دولتی در ایران	چشم انداز مدیریت دولتی

گام چهارم: استخراج اطلاعات پژوهش

در این مرحله، محتوای مقالات توسط محققان مورد بررسی دقیق قرار گرفت و کدهایی که ارتباط با واژه های کلیدی داشتند، انتخاب و بر اساس آن ها مفاهیم و مقوله ها شکل گرفت. از بین مقالات انتخاب شده تعداد ۱۱۵ کد استخراج شد. به علت تکراری بودن بعضی از کدها در مقالات انتخاب شده کدهای تکراری حذف شد که تعداد ۷۵ کد مورداستفاده قرار گرفت. کدهای استخراج شده پس از پالایش و بررسی دقیق محققان و با توجه به تشابهات و اشتراکات بعضی از این مقولات با یکدیگر، مقوله بندی نهایی صورت گرفت که این مفاهیم در ۱۱ مقوله و ۳ پیامد اصلی قرار گرفتند.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته های کیفی

پژوهشگر در طول تجزیه و تحلیل، موضوعاتی را جستجو می کند که در میان مطالعه های موجود در سنتز پژوهی پدیدار شده است. این مورد به عنوان بررسی موضوعی شناخته می شود. بدین صورت که پژوهشگر ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعات را کد در نظر می گیرد و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، آن ها را در یک مفهوم مشابه دسته بندی می کند. به این ترتیب مفاهیم (مضمون های) پژوهش شکل داده می شود. در پژوهش، ابتدا تمام پیامدهای حاصل از شایستگی مدیران استخراج شده از مطالعه ها به عنوان شناسه در نظر گرفته و سپس با در نظر گرفتن معنای هر یک از آن ها، شناسه ها در مفهومی

مشابه تعریف شد؛ سپس مفاهیم مشابه در مقولات تبیین‌کننده دسته‌بندی گردید تا به این ترتیب پیامدهای شایستگی مدیران در قالب پیامدهای اصلی پژوهش شناسایی شود.

جدول ۳ پیامدهای شایستگی مدیران بیمه

مرجع	کدهای باز(مفاهیم اولیه)	کدهای محوری	کدهای گزینشی
پالا ^۱ (۲۰۱۴)؛ محمدی و همکاران (۱۳۹۵)	متخصص در حوزه کاری	کسب دانش تخصصی	پیامد فردی
ساجگالیکوآ و همکاران (۲۰۱۲)؛ بی‌یر ^۲ (۲۰۱۴).	افزایش توانای علمی و دانشی		
جیسون ^۳ (۲۰۱۲)	کسب سواد رایانه ای و اطلاعاتی		
بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)؛ محمدی و همکاران (۱۳۹۵)	کسب مدارک دانشگاهی مرتبط با حوزه کاری		
جیسون (۲۰۱۲)	آشنای با مفاهیم و نظریه‌های مدیریت روابط عمومی		
وود کاک ^۴ (۲۰۱۷)	آشنایی با روانشناسی مدیریت		
آرابا ^۵ (۲۰۱۵)	آگاهی با مهارت‌های کلامی، ادراکی و نوشتاری	کسب مهارت های فردی	
کوکران ^۶ (۲۰۰۹)	کسب مهارت کامپیوتری و فنی		
رحیمی نیا و هوشیار (۱۳۹۱)	آشنایی با مهارت ارزیابی عملکرد		
آسومنگ ^۷ (۲۰۱۴)	درک مهارت‌های ارتباط با ذینفعان		
رنجبر و همکاران (۱۳۹۴).	آشنایی با مدیریت بحران و تعارض		
آرابا (۲۰۱۵)	توانایی نفوذ بر دیگران		
بروم ^۸ (۲۰۰۹)	مهارت برقراری ارتباط با رسانه های جمعی	افزایش توانایی	
بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)	آگاهی با مهارت تفکر استراتژیک و تفکر تحلیلی مسائل		
وود کاک (۲۰۱۷)	افزایش توانایی تحمل فشار روانی در سازمان		
کرمی و همکاران (۱۳۹۲)	افزایش توانایی انتقاد پذیری		
بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)	گسترش فعالیت‌های گروهی در سازمان		
جفریا و برانتون ^۹ (۲۰۱۰)	افزایش پاسخ گویی در محیط کار		
کوکران (۲۰۰۹)	توانایی حل مسائل سازمانی		
آسومنگ (۲۰۱۴)؛ کرمی و همکاران (۱۳۹۲)	توانایی تعریف اهداف و چشم انداز سازمانی		

1. Palea
2. Briere
3. Jason
4. Woodcock
5. Arabha
6. Cochran
7. Asumeng
8. Broom
9. Jeffrey & Brunton



توانایی ایجاد انگیزه و تصمیم گیری صحیح	وود کاک (۲۰۱۷)	شخصیت متعالی	
افزایش توانایی همکاری و تعامل با همکاران	کرمی و همکاران (۱۳۹۲)		
ایجاد نوآوری خلاقیت در محیط کار	لیکمن (۲۰۱۵)؛ آرابا (۲۰۱۴)؛ آسومنگ (۲۰۱۴)		
اشتياق و تعهد به انجام وظايف	آسومنگ (۲۰۱۴)؛ چونگ ^۱ (۲۰۱۳)		
صداقت در اعمال و گفتار مدیران	آسومنگ (۲۰۱۴)؛ بی بر (۲۰۱۴)		
حسن خلق در رفتار مدیران	بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)؛ بورگات ^۲ (۲۰۰۶)		
افزایش وجدان کاری نسبت به وظایف	بروم (۲۰۰۹)		
عمل براساس قانون و مقرارت	آسومنگ (۲۰۱۴)؛ چونگ (۲۰۱۳)		
اعتماد به نفس در انجام مسئولیت	نیرومند (۱۳۹۱)		
انعطاف پذیری در تصمیم گیری ها	بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)؛ کوکران (۲۰۰۹)		
داشتن هوش هیجانی بالا	ملکی پور (۱۳۹۸)		
محرمانگی نسبت به اسرار سازمانی	رحیم نیا و هوشیار (۱۳۹۱)		
مسئولیت پذیری در محیط کار	لیکاما (۲۰۱۵)؛ رنجبر و همکاران (۱۳۹۴)		
آینده نگری نسبت به سازمان	بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)		
داشتن روحیه خدمت کردن	رنجبر و همکاران (۱۳۹۴)		
علاقه و پشتکار به کار	رحیم نیا و هوشیار (۱۳۹۱)		
غیرشخصی کردن امور	تقوی و همکاران (۱۳۹۵)؛ ساجگالیکوآ و همکاران (۲۰۱۲)		
پایبند به ارزش های سازمانی	پالا (۲۰۱۴)	اعتبار عمومی	پیامد اجتماعی
گسترش ارتباطات برون سازمانی	محمدی و همکاران (۱۳۹۵)		
حسن شهرت در محافل عمومی	بروجردی و همکاران (۱۳۹۵)		
انجام درست مسئولیت های اجتماعی	آرابا (۲۰۱۵)		
آشنایی با آداب اجتماعی	سی سن ^۳ (۲۰۱۵)		
شهروند برجسته	سی سن (۲۰۱۵)		
حضور بر جسته در محافل بین المللی	سی سن (۲۰۱۵)		
اسوه و الگو بودن برای مدیران	رحیم نیا و هوشیار (۱۳۹۱)		
اثربخشی فرهنگی و جهانی	رحیم نیا و هوشیار (۱۳۹۱)	ارزش مداری سازمان	
اعتقاد و خداباوری	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ محمدی و همکاران (۱۳۹۵)		
اعتقاد به نظارت الهی در مسئولیت سازمانی	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ غلام زاده (۱۳۹۰)		
سپاسگزاری از خداوند	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ غلام زاده (۱۳۹۰)		
حفظ حقوق شهروندان	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ غلام زاده (۱۳۹۰)		
مسئولیت پذیری و مشارکت جویی	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ غلام زاده (۱۳۹۰)		
افزایش گرایش به ارباب رجوعان	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ غلام زاده (۱۳۹۰)		
پاسخگویی نسبت به وظایف شغلی	ملکی پور (۱۳۹۸)؛ غلام زاده (۱۳۹۰)		

^۱. Chong

^۲. Bourgault

^۳. Sesen

لیکاما (۲۰۱۵)	افزایش ارتباطات قوی رسمی	کسب اعتبار شغلی	پیامد سازمانی
والاس و هانت ^۱ (۱۹۹۵)، ملکی پور (۱۳۹۸)	افزایش توانایی جلب اعتماد مافوق		
سی سن (۲۰۱۵)	جلب اعتماد زیر دستان		
سی سن (۲۰۱۵)	تجربه در حل مسائل سازمانی	رهبری موثر	
والاس و هانت (۱۹۹۵)، ملکی پور (۱۳۹۸)	افزایش توانایی جلب اعتماد مافوق		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	افزایش تحلیل و تفکر استراتژیک		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	برنامه ریزی و هدفگذاری بلندمدت		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	ایجاد تغییر و تحول گزایی مثبت در سازمان		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	افزایش توانایی انگیزش زیردستان		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	افزایش توانمندی اجرایی و مدیریتی دیگران		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	افزایش قابلیت نفوذ بر دیگران		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)، ملکی پور (۱۳۹۸)	سازماندهی و هماهنگی موثر		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)	کسب دانش مدیریتی لازم		ارتباطات سازمانی
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)	قدرت چانه زنی و مذاکره		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)	افزایش کار تیمی در بین مدیران سطوح سازمانی		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)	آگاهی از ارتباطات شفاهی و کتبی		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)	شبکه سازی و تصمیم گیری مشارکتی		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)	مدیریت تعارض درون و برون سازمانی		
غلام زاده (۱۳۹۰)، انداوه (۱۳۹۳)، هاشمی (۱۳۹۱)، ملکی پور (۱۳۹۸)	سازگاری و انعطاف پذیری با همکاران		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	افزایش توسعه فردی مدیران		
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	دگرگونی مثبت در رفتار و نگرش مدیران	بالندگی سازمانی	
غلام زاده (۱۳۹۰)، پورعابدی و همکاران (۱۳۹۵)	بالابردن اثربخشی و تندرستی سازمانی		

با توجه به پیامدهای به دست آمده از نتایج مطالعات قبلی شایستگی مدیران را می‌توان در سه پیامد فردی، سازمانی و اجتماعی قرار داد و با در نظر گرفتن مؤلفه‌های هوش هیجانی گلمن (خودآگاهی، خودگردانی، خود انگیزشی، همدلی، روابط مؤثر) می‌توان مدل اولیه را تدوین کرد.

گام ششم: کنترل کیفیت

در روش سنتز پژوهی، پژوهشگر رویه‌های زیر را برای حفظ و کنترل کیفیت مطالعه خود در نظر می‌گیرد.

۱. در کل فرایند پژوهش، پژوهشگر می‌کوشد با فراهم کردن توضیحات روشن و دقیق برای گزینه‌های موجود در پژوهش گام‌های اتخاذ شده را بردارد؛

۲. پژوهشگر هر دو روش جست‌وجوی الکترونیک و دستی را به کار می‌گیرد تا پژوهش‌های مرتبط را پیدا کند؛

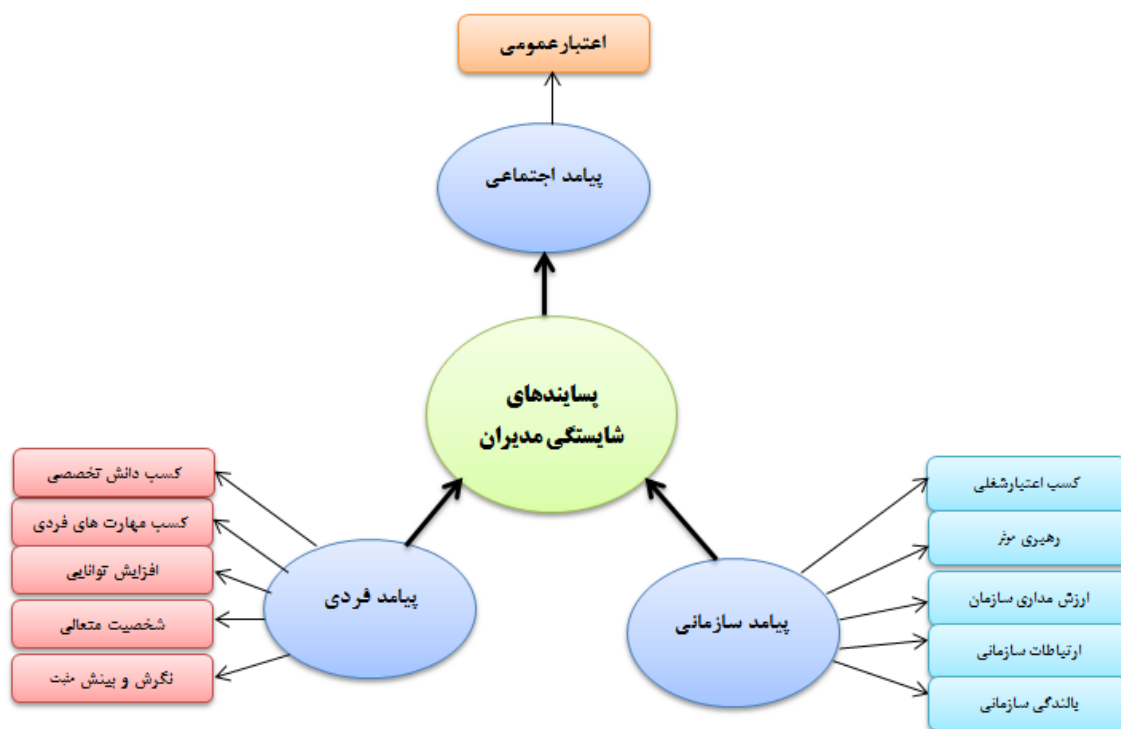
^۱. Wallace & Hunt



۳. پژوهشگر، روش‌های کنترل کیفیت استفاده‌شده در مطالعه‌های اصلی را به کار می‌گیرد. در این پژوهش، تقریباً از تمامی روش‌های اشاره‌شده در بالا جهت ارزیابی کیفیت استفاده شد. بر اساس نظر سندلوسکی و باروسو، در پژوهش‌های سنتز پژوهی کیفی، روایی توصیفی یعنی تشخیص تمامی گزارش‌های تحقیقات مرتبط با موضوع و شناسایی و توصیف اطلاعات هر کدام از گزارش‌های موجود در مطالعه. روایی تفسیری در پژوهش‌های سنتز پژوهی کیفی مربوط به پژوهشگران ثانوی است که گزارش‌های موجود در مطالعه را جمع‌بندی کرده و می‌نگارند. روایی نظری در سنتز پژوهی، در درجه اول به اعتبار روش‌هایی برمی‌گردد که برای ایجاد یکپارچگی نتایج در پیش‌گرفته شده است و در گام بعد به یکپارچگی خود نتایج یا به عبارتی تفسیر محقق از یافته‌های پژوهشگران پیشین می‌پردازد. در این پژوهش برای روایی توصیفی سعی شده است حتی‌الامکان بیشترین تعداد مقاله‌های مرتبط شناسایی و گردآوری شود. برای روایی تفسیری به این صورت عمل شد که از ۲ نفر پژوهشگر به‌عنوان کدگذار و مفسر استفاده شد و در جلسات هماهنگی توافق نهایی در مورد کدهای مورد استفاده به دست آمد. در نهایت برای روایی نظری سعی شده است تا پژوهش‌هایی مورد استفاده قرار گیرد که از اعتبار علمی بالایی به‌ویژه از نظر ارجاع مقالات علمی، برخوردار باشند.

گام هفتم: ارائه یافته‌ها

در گام نهایی فرایند سنتز پژوهی، یافته‌های حاصل از مراحل پیشین ارائه می‌گردد. در این مرحله یافته‌های حاصل از مراحل قبل در قالب یک مدل مفهومی ارائه می‌شود. در این پژوهش بر اساس نتایج تحلیل، ۱۱ مقوله فرعی، ۳ مقوله اصلی و ۷۵ کد شناسایی و آزمون کیفیت آن‌ها تأیید شد. مدل مفهومی پیامدهای شایستگی مدیران بیمه بر مبنای هوش هیجانی در شکل (۳) ارائه گردیده است. الگوی ارائه‌شده در این پژوهش در حقیقت اجماع نظریات ارائه‌شده در قالب یک مجموعه واحد است که دیدگاه جامع و کلی گرایانه‌ای نسبت پیامدهای شایستگی مدیران بیمه ارائه می‌دهد.



شکل ۳ مدل اولیه تدوین شده برای پیامدهای شایستگی های مدیران صنعت بیمه بر مبنای هوش هیجانی

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر به منظور طراحی مدل پسایندهای شایستگی مدیران بر مبنای هوش هیجانی با استفاده از رویکرد کیفی فراترکیب انجام شده است. این پژوهش یکی از اولین پژوهش‌هایی است که به صورت منسجم و گسترده به شناسایی پسایندهای شایستگی مدیران صنعت بیمه از طریق فراترکیب مطالعات انجام شده، پرداخته است و بینش جدید، جامع، دقیق و ارزشمندی در این زمینه ارائه نموده است که می‌تواند بیانگر پیامدهای شایستگی مدیران باشد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که پیامدهای شایستگی های مدیران بیمه بر مبنای هوش هیجانی از سه پیامد کلی فردی، سازمانی و محیطی تشکیل شده است.

پیامد فردی: یافته های پژوهش نشان داد که یکی از پیامدهای شایستگی مدیران بیمه، پیامدهای فردی می باشد که به افراد سازمان مربوط می شود. از پیامدهای فردی شایستگی مدیران می توان به کسب دانش تخصصی، کسب مهارت های فردی، افزایش توانایی، شخصیت متعالی و نگرش و بینش مثبت اشاره داشت. بر طبق تحقیقات و پیشینه پژوهش‌های انجام شده در زمینه پسایندهای شایستگی مدیران صنعت بیمه، می‌توان اذعان کرد که یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر با پژوهش های (Mohebi et al.(2022), Hemati et al.(2021), Babashahi(2020), Izadi(2019),



Malekipour(2019), Badi(2018), Qasedi(2018), Andavah(2014), Sepahvand et al. (2014), Gholamzadeh et al. (2014), مشترک و همسو می باشد. این پژوهشگران نیز در تحقیقات خود به پسایندهای فردی شایستگی مدیران اشاره داشته اند. در تبیین پیامدهای فردی شایستگی مدیران می توان گفت که مدیران شایسته برای سازمان کارایی و اثربخشی بالایی دارند و می توانند سازمان را در مسیر پیشرفت و توسعه قرار دهند. همچنین وجود شایستگی در مدیران باعث می شود آنها در کارشان مهارت، انگیزش و توانایی بالایی داشته باشند.

پیامد سازمانی: یافته های پژوهش نشان داد که یکی دیگر از پیامدهای شایستگی مدیران بیمه، پیامدهای سازمانی می باشد که به ساختار و فرآیندهای سازمانی مربوط می شود. از پیامدهای سازمانی شایستگی مدیران می توان به رهبری موثر، کسب اعتبار شغلی، ارزش مداری سازمان، ارتباطات سازمانی و بالندگی سازمانی اشاره داشت. بر طبق تحقیقات و پیشینه پژوهش های انجام شده در زمینه پسایندهای شایستگی مدیران صنعت بیمه، می توان اذعان کرد که یافته های حاصل از پژوهش حاضر با پژوهش های (Mohebi and colleagues (2022), Hemati and colleagues (2021), Jafari (2019), Izadi (2019), Malekipour (2019), Badi (2018) and Qasedi (2018) مشترک و همسو می باشد. این پژوهشگران نیز در تحقیقات خود به پیامدهای سازمانی شایستگی مدیران اشاره داشته اند. در تبیین پیامدهای سازمانی می توان گفت که مدیران شایسته اهداف بلند مدت، تعهد و نگرش مثبتی در سازمان دارند و به راحتی می توانند با دیگر سازمان ها ارتباط خوبی برقرار کنند و در راستای بالندگی و توسعه حرفه ای کارکنان خود تلاش بیشتری انجام می دهند.

پیامد اجتماعی: یافته های پژوهش نشان داد که یکی دیگر از پیامدهای شایستگی مدیران بیمه، پیامدهای اجتماعی می باشد که به جامعه و شهروندان آن مربوط می شود. از پیامدهای اجتماعی شایستگی مدیران می توان به کسب اعتبار عمومی اشاره داشت. بر طبق تحقیقات و پیشینه پژوهش های انجام شده در زمینه پسایندهای شایستگی مدیران صنعت بیمه، می توان اذعان کرد که یافته های حاصل از پژوهش حاضر با پژوهش های (Mohebi and colleagues (2022), Hemati and colleagues (2021), Jafari (2019), Izadi (2019), Malekipour (2019), Badi (2018) and Qasedi (2018) مشترک و همسو می باشد. این پژوهشگران نیز در تحقیقات خود به پیامدهای اجتماعی شایستگی مدیران اشاره داشته اند. در تبیین پیامدهای اجتماعی شایستگی مدیران می توان گفت که وظایف مدیران در سازمان خلاصه نمی شود بلکه علاوه بر وظایف اختصاصی دارای وظایف عمومی هم هستند و نسبت به جامعه مسئولیت دارند. مدیران شایسته سازمان، کارکنان شایسته پرورش می دهند و آنها را نسبت به وظایف اجتماعی تشویق می کنند. همچنین مدیران شایسته سعی می کنند در جامعه اعتبار عمومی کسب کنند.

پیشنهادات کاربردی

با توجه به یافته های پژوهش پیشنهاد می گردد مدیران منابع انسانی دوره های آموزشی ضمن خدمت مناسب، چیزی که امروزه نوعی سرمایه گذاری است برای پرورش مدیران بیمه خود طراحی کنند.

همچنین پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان بیمه با حرکت در جهت جذب، آموزش، ارزشیابی عملکرد و جبران خدمات شایستگی محور تا حدودی به حفظ و نگه‌داشت منابع انسانی ارزشمند و کارآمد در سازمان کمک کنند.

تقدیر و تشکر

این مقاله برگرفته از رساله دکتری بهزاد پورفرج با عنوان «طراحی مدل شایستگی‌های مدیران صنعت بیمه بر مبنای هوش هیجانی» می‌باشد. از تمام کسانی که در انجام پژوهش ما را یاری کرده‌اند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

References

1. Albrecht, K. (2006). Social intelligence: The new science of success. John Wiley & Sons.
2. Bar-On R., 2001. Emotional intelligence and self-actualization. In: Ciarrochi J, editor. Emotional intelligence in everyday life. NY: Psychology Press.
3. Bar-On, R, (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema* 18, 13-25.
4. Bar-On, R. 2000. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In Reuven Bar-On and James D.A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace*. San Francisco: Jossey-Bass, pp 363-388.
5. Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.
6. Bradbury, Travis and Graves, Jane. (2005). *Emotional intelligence (skills and tests)*. Translated by Mehdi Ganji, 1384. Tehran: Savalan.
7. Brière, S., Proulx, D., Flores, O. N., & Laporte, M. (2015). Competencies of project managers in international NGOs: Perceptions of practitioners. *International Journal of Project Management*, 33(1), 116-125.
8. Broom G M. *Cutlip & center's effective public relations*(10th ed). 2009 Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
9. Ciarrochi, J., Chan, A. Y., & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and individual differences*, 31(7), 1105-1119.
10. Cochran, G. R. (2009). *Developing a Competency Model for a 21st Century Extension Organization* Dissertation. Ohio State University Extension Competency Study.
11. Draganidis, F., & Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches. *Information management & computer security*, 14 (1), 51-64.



12. Fogg, C. D. (1999). *Implementing your strategic plan: How to turn "intent" into effective action for sustainable change*. Amacom Books.
13. George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human relations*, 53(8), 1027-1055.
14. Goleman, D (1995): *Emotional Intelligence, Why it can matter more than IQ*, New York, Batman Books.
15. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, NY, England: Bantam Books, Inc.
16. Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*, a Bantam Book.
17. Goleman, Daniel. *Working with Emotional Intelligence*. Bloomsbury. London, 1999.
18. Haji Karimi, Abbas Ali, Rezaian, Ali, Hadizadeh Moghadam, Akram, and Nayini, Ali. (2011). Investigating the impact of emotional, cognitive and social intelligence competencies on the competencies of human resource managers in the public sector of Iran. *Strategic Management Thought (Management Thought)*, 5(1 (series 9)), 223-254.
19. Malekipour, Jafar (2018) *Designing a competency model for human resource managers in the insurance industry*, Master's thesis, Kharazmi University, Tehran. . [in Persian]
20. Mayer, J., P. Salovey, 1997. What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-34). Basic Books.
21. Mohammadi, Mehdi; Salimi, Qasim; Mokhtari, Zainab. (2015). The role of social-emotional competencies of managers in promoting technical, contextual and behavioral competencies of employees from the perspective of human resources development. *Organizational resource management research*. Volume 6, Number 3. . [in Persian]
22. Niromand, Pourandekht, Bamdadsofi, Jahaniyar, Arabi, Seyed Mohammad, and Amiri, Maqsood. (2011). Conceptual framework of competence of CEOs of technology-based companies: dimensions, components and indicators. *Career and Organizational Counseling*, 4(12), 145-161. . [in Persian]
23. Pourabdi, Mohammadreza; Zarrabi, Vahid; Sajadi Naini, Hanan; Razi, Zahra (2015). Designing a multidimensional competency model for managers and employees. *Human resource management research*, volume 8, number 2. . [in Persian]
24. Rahim Nia, Fariborz; Hoshidar, Vajih. (2012). Analyzing the dimensions and components of the managers' competencies model in the banking system (a qualitative approach). *Tomorrow's Management*, Volume 11, Number 31. [in Persian]
25. Saif, Ali Akbar, 2018. *Modern educational psychology*. Tehran: Duran. [in Persian]
26. Shabani, Razieh, Sohri, Abbas, Abbasi, Lotf Elah, and Fathi Vajargah, Koresh. (2017). Presenting a model of competence for the managers of elementary education in Tehran. *Education and School Studies*, 7(19), 145-176. . [in Persian]
27. Taqvi Farhi, Behzad; Tahani, Gholamreza; Naderi Darshuri, Vahid (2015). Nine competences of IT managers of the Ministry of Information and Communication Technology, the third international conference on modern researches in management,

- economics and human sciences, Batumi - Georgia, Sarmad Karin Conference Institute. . [in Persian]
28. Young, M., & Dulewicz, V. (2009). A study into leadership and management competencies predicting superior performance in the British Royal Navy. *Journal of Management Development*, 28(9), 794-820.

