

هوش سازمانی و مدیریت بحران

دکتر احمد ودادی^۱

سعید صیاد شیرکش^۲

مریم شفیع زاده برمی

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی رابطه هوش سازمانی و مولفه‌های آن با مدیریت بحران در شرکت سهامی بیمه ایران است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - همبستگی است. نمونه تحقیق شامل ۱۸۷ نفر از مدیران و کارشناسان شرکت است که به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی نسبی نمونه‌گیری و انتخاب شده‌اند. برای اندازه‌گیری هوش سازمانی از مدل هفت بعدی آلبرخت استفاده شده و برای مدیریت بحران مدل سه مرحله‌ای بحران مبنا قرار گرفته است. جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه بوده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون ضریب چوپروف و آزمون دو جمله‌ای استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که علاوه بر وجود رابطه معنادار و مثبت بین هوش سازمانی و مدیریت بحران، بین مولفه‌های هوش سازمانی به غیر از میل به تغییر نیز با مدیریت بحران رابطه‌ای مثبت وجود دارد و در بین مولفه‌های هوش سازمانی مولفه کاربرد

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

دانش بیشترین همبستگی را با مدیریت بحران دارا است. همچنین مشخص شد که سطح هوش سازمانی در شرکت بیمه ایران در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

واژگان کلیدی: هوش سازمانی، مدیریت بحران، شرکت بیمه ایران

مقدمه

فرض بنیادین مدیریت علمی مبتنی بر وجود ثبات در محیط‌های داخلی و خارجی سازمان و پیش‌بینی تغییرات آتی بود اما امروزه سازمان‌ها در فضایی که مؤلفه‌های اصلی آن عدم اطمینان و ابهام است با بروز انحراف در رابطه متعادلشان با محیط پیرامون به صورتی روزافزون در بحران‌ها غوطه‌ور می‌شوند. بروز برخی از بحران‌ها علی‌رغم تمامی تمهیدات بعمل آمده، اجتناب‌ناپذیر و حذف تمامی بحران‌های تهدیدکننده سازمان ناممکن است. بدین منظور به نظر می‌رسد به مهارت‌ها و قابلیت‌های نوین مدیریتی و سازمانی نیاز است.

از سوی دیگر همانگونه که در دنیای انسانی و در حیات پر تلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار باشند و با بهره‌گیری از آن بتوانند برمسائل و مشکلات زندگی خود فائق آیند، قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین گونه خواهد بود و بالطبع سازمان‌های برخوردار از ظرفیت هوشی بالاتر موفق‌تر خواهند بود. در دیدگاه‌های نوین مدیریت بحران نقش افراد سازمان در فرایند بحران به شکلی جدی در نظر گرفته شده است (Kouzes, A. & Posner, B. Z., 2002). برخی از مولفان به تبیین نقش افراد در پروسه بحران با نظریه‌های شناختی و روان‌شناسی پرداخته‌اند. در سیر تکاملی نظریه‌های هوش سازمانی^۱ نیز نظریه‌پردازانی چون اکن هوش سازمانی را منتج از هوش تک تک افراد سازمان در قالب یک سیستم غیر خطی و فراکتالی می‌داند. با توجه به اینکه هوش جمعی بوسیله ساختارها، فرهنگ سازمانی، رفتارهای خارجی و حتی شخصیت افراد تحت قرار می‌گیرد (Yolles, M., 2005). آنچه اهمیت دارد این است که یک سازمان هوشمند یک سازمان منعطف،

1. Organizational intelligence

کارآمد، توانمند و پایدار در محیط است و این همان هدفی است که از برقراری سیستم مدیریت بحران، وقوع آن در سازمان‌ها انتظار می‌رود.

طرح تحقیق

تبیین و اهمیت موضوع: موضوع مدیریت بحران^۱ در حوزه‌های مختلف مطرح است. سازمان‌ها نیز به عنوان یکی از اجزای اصلی جامعه از این امر مستثنی نیستند. دردنیای متلاطم امروز سازمان‌ها باید همواره مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی را برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم کنند و بر کسب مهارت و آمادگی مدیران و کارکنان در رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده تأکید ورزند. تعداد کمی از سازمان‌ها به لزوم آماده ساختن خود برای رویارویی با گستره وسیعی از بحران‌ها پی برده‌اند. بنابراین، ساز و کارهای لازم برای شناسایی علایم بحران را هم به وجود نیاورده‌اند (مظلومی، نادر، ۱۳۸۵). در هر سازمان علاوه بر مؤلفه‌های عینی منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند در فرایند عملکرد سازمان نقش موثری ایفا می‌کند (Albrecht, K. 2003).

برای فائق آمدن بر بحران‌ها و افزایش ظرفیت آمادگی سازمان به منظور پیش‌بینی بحران‌های آتی و نحوه صحیح اداره بحران‌های فعلی سازمان، استفاده از ظرفیت هوشی تک تک افراد سازمان الزامی است. در بسیاری از موارد بحران‌ها بطئی هستند و حالتی خزنده دارند (از سطح فرد به سازمان تسری می‌یابند) (مظلومی، نادر، ۱۳۸۵). در چنین مواردی داشتن ظرفیت هوشی بالای سازمان، موشکافی تغییرات و آگاهی از بروز بحران اهمیت فراوان دارد. سازمان‌هایی که دارای ظرفیت هوشی بالاتری هستند بالطبع، موفق‌تر خواهند بود. هوش سازمانی ترکیبی از مهارت‌های مورد نیاز سازمان برای تطابق با محیط است. این مهارت‌ها سازمان را به عمل و عکس‌العمل سریع و هوشمندانه، انعطاف‌پذیری و در نهایت موفقیت سازمان در محیطش قادر خواهد کرد (Hosho, A. 2001). بکارگیری تمام ظرفیت هوشی

سازمان در مسیر کشف، درک، عکس‌العمل سریع و درست در مقابل بحران و مدیریت پی‌آمدهای احتمالی آن بسیار موثر خواهد بود.

شرکت بیمه ایران با قدمتی ۷۵ ساله، به عنوان اولین و بزرگترین شرکت بیمه دولتی و بازوی نظارتی و عملیاتی دولت است. قریب به ۵۰۰۰ نفر نیروی انسانی دارد. این سازمان در اندازه‌ای بزرگ و به گستردگی وسعت ایران با توجه به نوع فعالیت تجاری خود همواره در معرض بحران قرار دارد. وجود مسائل و مشکلاتی در حیطه اقتصادی و سیاسی، وجود رقبای زیاد پس از ورود بیمه‌های خصوصی از سال ۸۳، پیاده‌سازی قوانین و الزامات قانونی (مانند قانون خدمات کشوری) و تحریم‌های بین‌المللی اخیر با توجه به بحران اقتصادی کشور، شرکت را بخصوص در حیطه بیمه‌های اتکایی و ارزی با بحران‌های بسیاری روبرو کرده است که در مواردی حتی کلیت وجودی سازمان را مورد تهدید قرار می‌دهد.

مهمترین وظایف یک شرکت بیمه، مدیریت ریسک است و بحران در نقطه شکست مدیریت ریسک ایجاد می‌شود. از آنجا که در مجموع وظایف شرکت، مدیریت بحران از اهمیت بالایی برخوردار است و بی‌توجهی به اقدامات پیشگیرانه برای مقابله با بحران‌های احتمالی عواقب وخیمی به دنبال خواهد داشت، لذا مسئله این تحقیق بررسی رابطه هوش سازمانی با مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران است.

چارچوب نظری: هوش سازمانی یکی از متغیرهای اصلی در تحقیق حاضر است. تمرکز اصلی مفهوم هوش سازمانی بردانش است، اما حوزه‌ای فراترازان، از جمله تعریف از یک نقش‌آفرین (فرد یا جمعی که سازمانی باهوش را تشکیل می‌دهند) را نیز دربرمی‌گیرد (Liebowitz, J. 2000). هوش بطور قوی با توانایی یک شخص یا مجموعه‌ای از اشخاص در تمیزدادن مشخصات دانش فرهنگی و به طور ویژه در تشخیص، ارتباط دادن، دست کاری کردن و کاربرد موثر و کارآمد آن دانش مرتبط است (Yolles, M. 2005). در میان تعاریف ارائه شده برای هوش سازمانی تعریف و مولفه‌هایی که آلبرخت^۱ ارائه می‌دهد به نظر جامع‌تر می‌رسد. او تعریف خود از هوش سازمانی را متکی بر استدلال (قانون آلبرخت) می‌داند، هنگامی که

1. Albrecht

افراد باهوش در یک سازمان جمع شوند به سوی کند ذهنی و کم هوشی گرایش پیدا می‌کنند (Albercht, K. 2003). آلبرخت هوش سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کند: هوش سازمانی عبارت از ظرفیت یک بنگاه برای به‌کارگیری همه نیروی مغزی خود و تمرکز آن نیروی مغزی بر انجام مأموریت سازمان است که خود شامل هفت مولفه: چشم‌انداز استراتژیک^۱، سرنوشت مشترک^۲، میل به تغییر^۳، فشار عملکرد^۴، اتحاد و توافق^۵، کاربرد دانش^۶، روحیه^۷ است (Albrecht, K. 2002). از نظر او وقتی افراد با هوش در یک سازمان استخدام می‌شوند، به بی‌علاقگی دسته‌جمعی یا حماقت گروهی^۸ تمایل پیدا می‌کنند. عموماً سازمان‌ها بیش از آنکه توسط رقبایشان آسیب ببینند، خودشان به خود آسیب می‌زنند. ممکن است انسان‌ها خیلی باهوش و برای انجام دادن کارهای بزرگ توانمند باشند، اما این نیروی تجمعی مغزی آنهاست که باعث انجام فعالیت‌های بزرگ می‌شود (Mc Master, M. 1996).

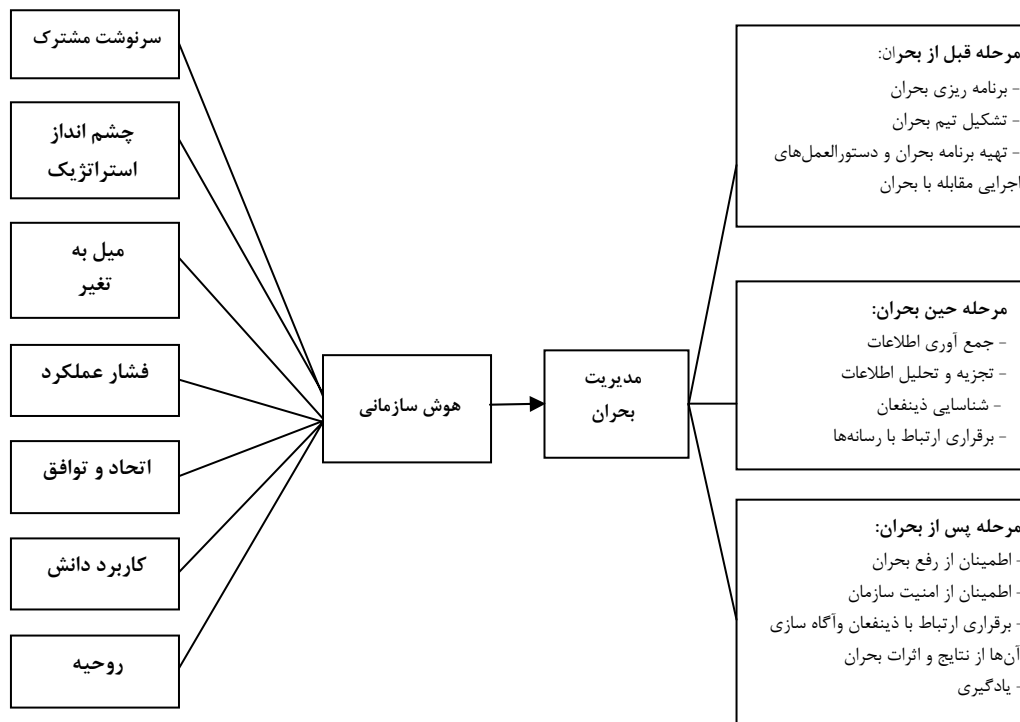
مدل سه مرحله‌یی بحران که به تنهایی متعلق به هیچ یک از نویسندگان نیست، یک مدل جامع به نظر می‌رسد. این مدل از سه مرحله، قبل از بحران، حین بحران و بعد از بحران تشکیل شده است. مرحله قبل از بحران شامل تمامی اقدامات برای جلوگیری از بحران، مرحله حین بحران مربوط به گام‌هایی برای پاسخ و مقابله با بحران و مرحله پس از بحران شامل اطمینان از رفع بحران و امنیت سازمان و یادگیری از رویداد به منظور جلوگیری از رخداد مجدد آن است (نظری، غلامرضا، ۱۳۸۶). میترا و پونچات (۱۹۹۲) بحران یک ازهم‌گسیختگی است که بصورت فیزیکی بر کل سیستم اثر می‌گذارد و محور حیاتی آن را مورد تهدید قرار می‌دهد (Caplan, G, 1970). از منظر ویک (۱۹۹۸) که بنیانگذار دیدگاه روانشناختی در بحران است و فرد و عکس‌العمل او را در بحران مورد مطالعه قرار می‌دهد، آشفتگی و اضطراب و استرس ناشی از وقوع بحران که امری بدیهی است موجب گسستگی افراد و در نهایت کل سیستم سازمان می‌شود. این فشار شدید کارکرد و عملکرد سازمان را

-
1. Strategic vision.
 2. Shared fate
 3. Appetite for change
 4. Performance pressure
 5. Alignment and congruence
 6. Knowledge deployment
 7. Sprit
 8. Collective Stupidity

بطور مستقیم تحت تاثیر قرار خواهد داد (Weick, k. E 1988). اتحاد و توافق به عنوان یکی از مولفه‌های هوش سازمانی در این مرحله می‌تواند نقش مهمی را ایفا کند. داشتن روحیه و اعتقاد به سرنوشتی مشترک بین افراد سازمان نیز عامل مهمی است که فرهنگ یکپارچگی، نظم جمعی، روحیه مشترک و همیاری را در سازمان تقویت می‌کند و از گسیختگی سازمان مانع می‌شود (مظلومی، نادر، ۱۳۸۵). مشخصه محیط متلاطم امروز عدم اطمینان، ابهام، بمباران اطلاعات و عمر کوتاه دانش است. از نظر بسیاری از صاحب‌نظران چون هلال و نانوکا هوش سازمانی ظرفیت یک سازمان در جهت خلق دانش و بکارگیری راهبردی آن به منظور هماهنگی و تطابق با محیط است (Yolles, M. 2005). یالس (۲۰۰۵) سازمان هوشمند را یک سازمان منعطف، کارآمد، توانمند و پایدار توصیف می‌کند که از طریق این خصوصیات با محیط داخل و خارج انطباق می‌یابد (مظلومی، نادر، ۱۳۸۵). هماهنگی و تطابق با محیط همان هدفی است که سازمان‌ها دنبال می‌کنند و لازمه بقاء هر سیستمی است. یک سازمان زمانی ماندگار است که بر آنچه که ظرفیتش را برای انجام عملیات و فرایندهای عملیاتی موثر محدود می‌کند غلبه کند و این مفهوم نشانگر نوعی آسیب‌شناسی است. این آسیب‌شناسی سازمان‌ها را به توسعه‌دادن ابزارهای شناسایی و مدیریت بحران سوق داده است که در سازمان‌های ماندگار اتفاق می‌افتد (Yolles, M. 2005). این موضوع سابقاً نیز در نظریه سایبرنتیک جامعه اجتماعی و سیستم‌های قابل بقاء توسط اریک شوارتز (۱۹۹۷) مطرح شده است و طبیعت زنده ماندن و ماندگاری سازمان‌ها و خودترمیمی آن‌ها نمودی از اهمیت پرداختن به هوش سازمانی و مولفه‌های آن است (Sule, E. etal 2007). از نظر سمیچ (۲۰۰۵) هوش سازمانی هم به عنوان فرایند و هم به عنوان نتیجه‌ای از فرایند نشان‌دهنده پیچیدگی‌های تعاملی و هماهنگی انسان و ساختار و فرایندهای سازمان (تعامل هوش انسانی و فنی) است. هوش سازمانی و مولفه‌های آن را می‌توان به عنوان نتیجه‌ای از خود ارزیابی سازمان تلقی کرد (Viorel. Etal. 2008). تمرکز بر روی مولفه‌های هوش سازمانی، تقویت آن‌ها و تعریف سازوکارهای بهبود آن‌ها در سازمان، در واقع، همان حمله نظام‌مندی است که آبرخت آن را به عنوان راهکار پایان دادن به حماقت گروهی مطرح می‌کند (Albrecht, K. 2003).

هوش سازمانی و مدیریت بحران ۹۱

مدل تحقیق: مدل تحقیق حاضر با توجه به دیدگاه‌های برشمرده به قرار زیر ارائه می‌شود:



فرضیات تحقیق: فرضیه اصلی و هفت فرضیه فرعی آن به قرار زیر ارائه می‌شود:

فرضیه اصلی:

بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱- بین چشم انداز استراتژیک و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.

۲- بین سرنوشت مشترک و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.

۳- بین میل به تغییر و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.

- ۴- بین روحیه و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.
- ۵- بین اتحاد و توافق و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.
- ۶- بین کاربرد دانش و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.
- ۷- بین فشار عملکرد و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق: در تحقیق حاضر، در نظر است یک توصیف مدون از نقش هوش سازمانی و مولفه‌های آن در مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران (ستاد مرکزی) و رابطه بین آن‌ها به عمل آید.

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران بوده و اهداف فرعی که این تحقیق به دنبال آن است بررسی رابطه بین هر یک از مولفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران و بررسی وضعیت موجود هر یک از ابعاد هوش سازمانی در شرکت بیمه ایران است.

تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی بوده و از حیث روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی به حساب می‌آید.

جامعه آماری متشکل از کلیه مدیران و کارشناسان ستاد مرکزی شرکت سهامی بیمه ایران است.

حجم جامعه مزبور ۳۶۴ نفر بوده است و برای نمونه‌گیری از روش طبقه‌بندی نسبی استفاده شده است. بر این اساس تعداد ۶۶ نفر مدیر و ۱۲۱ نفر کارشناس انتخاب شده‌اند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه آزمون شده ۴۹ سوالی آلبرخت برای سنجش هوش سازمانی و پرسشنامه ۱۱ سوالی منتج از مدل سه مرحله‌ی مدیریت بحران با سوالات بسته برای سنجش مدیریت بحران است.

روایی ابزار تحقیق از طریق رایحه پرسشنامه به خبرگان و صاحب نظران و اعمال نظرات آن‌ها بررسی شده و برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت، مقدار ۰/۸۴۲۱ و برای پرسشنامه مدیریت بحران مقدار ۰/۷۴۳۵ به دست آمد.

یافته‌ها

ضمن توصیف و تحلیل متغیر (هوش سازمانی) و متغیر (مدیریت بحران) و آزمون فرضیه‌ها یافته‌های تحقیق ارائه می‌شود:

توصیف و تحلیل مولفه‌های هوش سازمانی: هریک از هفت مولفه هوش سازمانی خود شامل هفت زیر مولفه است. در این بخش به تحلیل توصیفی مولفه‌ها پرداخته شده است. مولفه بینش استراتژیک شامل زیر مولفه‌های: ۱- بیانیه ماموریت ۲- کنکاش محیطی ۳- مرور سالانه استراتژی ۴- دارا بودن پیشنهاد ارزشمند در قبال بازار ۵- بیانیه راهنما ۶- همبستگی بین بیانیه ماموریت و عناصر تصمیم‌گیری و ۷- ارتقاء و شناسایی رهبران آینده است. در این بررسی و بر اساس طیف مقیاسی (۴ تا ۱)، بیشترین میانگین (۳/۱۹) مربوط به مولفه سوم یعنی مرور سالانه استراتژی و کمترین (۱/۸) مربوط به ارتقاء و شناسایی رهبران آینده بوده است.

مولفه سرنوشت مشترک شامل: ۱- تسهیم برنامه‌ها و اولویت‌های بین کارکنان از سوی مدیریت ۲- فهم همگانی ایده کسب و کار در سراسر سازمان ۳- تسهیم اطلاعات بین بخش‌های دیگر ۴- احساس تعلق ۵- مشارکت مدیریت و کارکنان ۶- اعتقاد کارکنان به موفق بودن سازمان و ۷- طرح ارتباط با دوام طولانی و پایدار با سازمان، است. نتایج بررسی این مولفه نشان داد که بالاترین میانگین (۳/۷۱) مربوط به ارتباط طولانی و با دوام کارکنان با سازمان است. کارکنان در استخدام رسمی و پیمانی با سازمان هستند و از امنیت شغلی بالایی برخوردارند. همچنین احساس تعلق به سازمان با میانگین ۳/۰۳ هم در مرتبه خوبی قرار دارد.

میل به تغییر با هفت زیر مؤلفه شامل: ۱- هماهنگی سازمان با تغییرات محیطی ۲- حمایت از نوآوری ۳- حمایت مدیریت از بهبود انجام کار ۴- اجازه پرسیدن سوال در مورد انجام وظایف روزانه و عادی ۵- حداقل بروکراسی ۶- پذیرش اشتباهات و تغییر و پایان دادن به کارهای غیراستراتژیک از سوی مدیریت و ۷- جو پذیرش تغییر مورد بررسی قرار گرفت. کمترین میانگین (۲/۲۵) مربوط به جو پذیرش تغییر بوده است و با وجود حمایت سرپرستان

مستقیم از تغییرات جو حاکم بر سازمان پذیرای تغییرات نیست و ریشه این موضوع را باید در جایی به جز دیدگاه مدیران نسبت به تغییر جستجو کرد.

زیر مولفه‌های، مولفه روحیه عبارت از: ۱- برداشت کارکنان از وضعیت کیفیت زندگی کاری ۲- سهم مدیریت در روحیه کارکنان ۳- احساس افتخار از تعلق به سازمان ۴- تلاش فوق‌العاده و بیش از انتظار کارکنان ۵- فرصت‌های پیمودن مسیر شغلی ۶- نگرش مدیریت ۷- الگوی مدیران متعهد، است. نتایج بررسی این مولفه نکات جالبی را نشان می‌دهد. با آنکه کارکنان کیفیت زندگی کاری را در سطح پایین می‌بینند، اما از تعلق به سازمان احساس غرور می‌کنند و با توجه به وجود مسیرهای پیشرفت شغلی در سازمان حتی کارکنان تمایل به تلاش بیش از حد معمول برای سازمان را دارند.

زیر مولفه‌های تشکیل دهنده مولفه اتحاد و توافق به ترتیب شامل: ۱- ساختار سازمانی متناسب با مأموریت سازمان ۲- خط مشی‌های مرتبط با رسالت سازمان ۳- فرایندهای تسهیل‌کننده جریان امور ۴- سیستم اطلاعات به عنوان تسهیل‌گر ۵- خلق ارزش برای مشتریان ۶- تفویض اختیار ۷- تقسیم بندی در سازمان بر حسب مأموریت سازمانی است. نتایج نشان می‌دهد بالاترین میانگین (۳/۲۷) مربوط به فرایندهای سازمان است که فرایندهای امور جاری سازمان را تسهیل کرده است، تسهیل‌گر جریان امور با این حال اطلاعات و جریان آن به عنوان تسهیل‌گر شناخته نشده است. تفویض اختیار در سطح پایینی قرار دارد و فرایندها قادر به ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان نیستند. اما در انجام امور جاری به عنوان تسهیل‌کننده امور قلمداد شده‌اند.

مولفه کاربرد دانش مشتمل بر: ۱- فرهنگ دانشی ۲- قدردانی مدیران از دانش کارکنان و استعداد دانشی آن‌ها ۳- مرزهای نفوذ پذیر در برابر دانش ۴- جریان اطلاعات عملیاتی ۵- مطالعه آخرین ایده‌ها توسط مدیران ۶- یادگیری و شکوفایی کارکنان و ۷- تحسین مدیران از کارکنان دانشی در تمامی سطوح است. نتایج نشان می‌دهد که زیر مولفه اول و چهارم دارای بیشترین میانگین ارزشی و زیرمولفه هفتم با اختلاف بسیار زیاد دارای کمترین میزان است. در بررسی این مؤلفه هم عناصر وابسته به عملکرد مدیریت در سطح پایین قرار

دارد و نتایج نشان می‌دهد که جو دانشی موجود در سازمان از بدون حمایت مدیران چندان برخوردار نیست.

آخرین مولفه هوش سازمانی فشار عملکرد است. فشار عملکرد در مجموعه‌ای از بهترین‌ها، جایی است که عملکرد به عنوان فاکتوری مشروع منعکس‌کننده ظرفیت یک سازمان برای تطبیق تقاضا است (yelloes, M. 2005). از نظر آلبرخت این کافی نیست که فقط مدیران درگیر نظارت بر اجرا باشند بلکه هر یک از مجریان به شکلی خود کنترل و ناظر بر اجرای خود می‌باشد (Viorel, L, et at. 2008). عناصر تشکیل دهنده این مولفه از نظر آلبرخت شامل موارد زیر است: ۱- درک انتظارات شغلی از سوی کارکنان ۲- ارتباط بروز مدیران با کارکنان ۳- حل مشکلات اجرایی کارکنان توسط مدیر ۴- عدم ترقی مدیران ضعیف و ناکارآمد ۵- دریافت بازخورد توسط کارکنان از سازمان ۶- احساس کارکنان از مفید بودن کارشان در موفقیت سازمان و ۷- ترقی کارکنان بر اساس شایستگی. کارکنان معتقدند که در موفقیت سازمان خود سهیمند، اما بازخور مناسب دریافت نمی‌کنند. در زیر مؤلفه‌های این متغیر هم مشاهده می‌شود که تمام مواردی که عاملان اصلی اجرا و برنامه‌ریزی آن مدیران و رهبران سازمانند از میانگین پایین‌تری برخوردارند.

در بین ۴۹ زیر مولفه بررسی شده اینکه کارکنان کار خود را در موفقیت سازمان خود موثر می‌دانند با میانگین ۳/۸۶ دارای بالاترین میزان بوده است.

توصیف مولفه‌های مدیریت بحران: متغیر مدیریت بحران در قالب ۳ مولفه مورد بررسی قرار گرفت. مرحله قبل از بحران شامل ۱- برنامه‌ریزی بحران ۲- تشکیل تیم بحران و ۳- تهیه برنامه بحران و دستورالعمل‌های اجرایی مقابله با بحران است. نتایج نشان داد که بیشترین میانگین مربوط به تهیه برنامه و دستورالعمل‌های اجرایی است. در وضعیت حین بحران بالاترین میانگین مربوط به مولفه برقراری ارتباط با رسانه‌ها و شناسایی ذینفعان سازمان است و در نهایت بررسی وضعیت بعد از بحران نشان می‌دهد که بالاترین میانگین مربوط به مولفه اطمینان از امنیت سازمان است. این مولفه از بالاترین میانگین در بین سایر مولفه‌های مدیریت

بحران نیز برخوردار است. کمترین مقدار میانگین نیز (۲/۱۱) و مربوط به تشکیل تیم بحران در شرکت بیمه ایران بوده است.

آزمون فرضیه‌ها: نتایج آزمون فرضیه‌ها اعم از فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی به جدول مربوط در اینجا آورده شده است.

فرضیه اصلی:

فرضیه پژوهشی: بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه آماری:

$$\begin{cases} H^0: \rho = 0 \\ H1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۱: نتیجه آزمون آماری فرضیه اصلی

منبع تغییرات		مدیریت بحران
هوش سازمانی	ضرب اسپرمن	0/554(**)
	سطح معناداری	0/000
	تعداد	187

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ (دو طرفه) معنا دار است.

از آنجا که مقدار $\text{sig} = 0/00$ از سطح معنی داری $a = 0/05$ کمتر است بنابراین فرض H^0 رد می‌شود. پس در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در سازمان مورد بررسی رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب اسپرمن نوع رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران مثبت است ($rs = 0/554$).

هوش سازمانی و مدیریت بحران ۹۷

برای سنجش شدت و درجه همبستگی بین متغیرها ابتدا میزان کای دو هر مولفه با آزمون چي دو کارل پیرسون اندازه‌گیری و در نهایت با استفاده از آزمون ضریب چوپروف شدت همبستگی بین متغیرها اندازه‌گیری شد. در توضیح این آزمون باید گفت هرچه عدد حاصله به یک نزدیکتر باشد، شدت همبستگی بیشتر است. اگر ضریب حاصله بین ۱ و ۰/۵ باشد شدت همبستگی بالا و اگر عدد حاصله کوچکتر از ۰/۵ باشد شدت همبستگی اندک خواهد بود. شدت همبستگی بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در نهایت مقدار $R = ۰/۸۳۳۱$ بدست آمد که نشان دهنده شدت همبستگی بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در جامعه مورد مطالعه بالا است.

فرضیه‌های فرعی: آزمون حاکی است که بین مولفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون اسپیرمن در خصوص رابطه تک تک مولفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران در جدول شماره ۲ نمایش داده شده است

جدول ۲: نتایج حاصل از ضریب بستگی اسپیرمن در مولفه‌های هوش سازمانی با مدیریت بحران

فشار عملکرد	کاربردش	اتحاد و توافق	روحیه	میل به تغییر	سرنوشت مشترک	بینش استراتژیک	
319(**)۰/	586(**)۰/	274(**)۰/	454(**)۰/	038۰/	185(*)۰/	280(**)۰/	ضریب اسپیرمن
000۰/	000۰/	000۰/	000۰/	602۰/	011۰/	000۰/	سطح معناداری
187	187	187	187	187	187	187	تعداد

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ (دو طرفه) معنا دار است.

* همبستگی در سطح ۰/۰۵ (دو طرفه) معنا دار است

نتایج حاکی از آن است که تمام مولفه‌های هوش سازمانی به غیر از میل به تغییر رابطه ای معنادار با مدیریت بحران دارند که بیشترین ضریب همبستگی بین مدیریت بحران با مولفه کاربرد دانش و کمترین میزان با سرنوشت مشترک است.

با استفاده از آزمون ضریب چوپروف شدت درجه همبستگی بین مولفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران به شرح زیر: بینش استراتژیک $R=0/4307$ ، سرنوشت مشترک $R=0/4589$ ، روحیه $R=0/4477$ ، اتحاد و توافق $R=0/4472$ ، کاربرد دانش $R=0/4975$ ، فشار عملکرد $R=0/4902$ حاصل شد.

همانطور که مشاهده می‌شود بالاترین همبستگی مربوط به مولفه کاربرد دانش و کمترین مربوط به مولفه بینش استراتژیک است. شایان ذکر است که بین مولفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران شدت بستگی پائین (تمام مقادیر زیر ۰/۵) است.

برای بررسی وضعیت موجود هوش سازمانی در شرکت بیمه ایران نیز فرضیه پژوهشی زیر را در نظر می‌گیریم:

فرضیه پژوهشی:

هوش سازمانی در شرکت بیمه ایران در سطح پائینی قرار دارد.

فرضیه آماری:

$$\begin{cases} H_0: \mu \geq 3 \\ H_1: \mu < 3 \end{cases}$$

نتایج حاصل از آزمون فرضیه پژوهشی با استفاده از آزمون دوجمله‌یی حاکی از تأیید فرضیه H_1 است. مقدار $\text{sig} = 0/00$ از سطح معنی داری $a=0/05$ کمتر است و فرضیه H_0 رد می‌شود. در نتیجه سازمان مورد مطالعه از نظر هوش سازمانی در وضعیت پائین‌تر از میانگین فرضی ۳ قرار دارد و نتیجه ۹۵ درصد قابل اطمینان است. نتایج در جدول شماره ۳ نمایش داده شده است:

جدول ۳: نتایج آزمون دو جمله‌ای

سطح معناداری	احتمال	مشاهدات	تعداد	طبقه بندی	وضع موجود	هوش سازمانی
.000	.4	.0	0	< 3	وضع موجود	
		1.0	187	>= 3	وضع مطلوب	

نتیجه‌گیری و پیشنهادات:

نتایج فرضیه اصلی تحقیق: با توجه به تایید فرض اصلی که بیان می‌کرد بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معناداری وجود دارد و همچنین با توجه به مثبت بودن این رابطه ($r_s = 0/554$) نتیجه می‌شود که در شرکت بیمه ایران با بالا رفتن هوش سازمانی، سازمان قادر به مدیریت و اداره بهتر و کارا تر بحران‌ها خواهد بود. همچنین با در نظر گرفتن شدت بالای این رابطه ($R = .833$)، توجه به مفهوم هوش سازمانی، عملیاتی کردن و تعریف پروژه‌های بهبود برای ارتقای آن در سازمان در زمینه مهار، هدایت و حتی پیش‌گیری از بحران و مدیریت کارآمد آن می‌تواند موثر باشد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیات فرعی :

۱- بین مولفه بینش استراتژیک و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد. در نتیجه، با افزایش بینش استراتژیک، مدیریت بحران در بیمه ایران بهبود خواهد یافت.

۲- بین سرنوشت مشترک و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. شدت این رابطه در مقایسه با مولفه بینش استراتژیک بیشتر است. پس اعتقاد به سرنوشت مشترک در بین کارکنان، شرکت را به مدیریت و اداره کارآمدتر بحران قادر خواهد ساخت.

۳- نتیجه فرضیه سوم نشان می‌دهد که بین میل به تغییر و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معناداری وجود ندارد. پرو (۱۹۸۴) بحران‌ها را از زاویه تکنولوژیک - ساختاری

مورد توجه قرار داده است و بیان می‌دارد که بحران در ذات تکنولوژی‌های جدید و تغییرات نهفته است (یزدان‌پناه، مهشید، ۱۳۸۵). از نظر وی تغییر به تکنولوژی محدود نبوده و هرگونه تغییر در رویه‌های مدیریتی، خط‌مشی‌ها، روش‌ها و مسایل ساختاری را شامل می‌شود. تغییر از نظر وی زمینه ساز بروز بحران است و برای تخریب پتانسیل فاجعه باری دارد (همان). در این تحقیق نیز رابطه معناداری بین میل به تغییر و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران یافت نشد. ۴- بین روحیه و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه ای مثبت وجود دارد. کاپلان (۱۹۷۰) بیان می‌دارد قرار گرفتن در معرض بحران و موقعیت‌های تهدید آمیز موجب افزایش استرس می‌شود و این فشارشدید کارکرد افراد را مختل می‌سازد که نتیجه نهایی آن آشفتگی و اضطراب روانی آن‌ها است و کنترل خود را از دست می‌دهند (Caplan, G. 1970). بهبود کیفیت زندگی کاری، افزایش حس تعلق به سازمان، فرصت‌های مسیر شغلی کارکنان و نگرش مدیران به ارتقاء روحیه کارکنان و بالابردن مولفه روحیه در شرکت موجب ارتقاء سطح مدیریت بحران خواهد شد.

۵- بین مولفه اتحاد و توافق با مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه معنا دار و مثبت وجود دارد. با توجه به اینکه در هنگام بحران، فشار ناشی از ابهام و عدم تطابق با محیط موجب از هم گسستگی افراد از گروه و سازمان خود می‌شود، ارتقا و تقویت این مولفه موجب کاهش اثرات و تبعات منفی بحران خواهد شد.

۶- بین مولفه کاربرد دانش و مدیریت بحران رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. پس اهمیت دادن و ارتقای این مولفه از طریق ایجاد فرهنگ دانشی، تقدیر از کارکنان دانشی، بهبود فرایندها و جریان دانش و... موجب بهبود مدیریت بحران خواهد شد و با توجه به اینکه بالاترین ضریب شدت همبستگی را در بین سایر مولفه‌ها دارا است، اهمیت توجه به آن از سایر مولفه‌ها در جامعه مورد بررسی بیشتر است. همچنین کاربرد دانش و یادگیری کارکنان یکی از مولفه‌های تشکیل دهنده مرحله بعد از بحران نیز هست که اهمیت توجه به این مولفه را بیشتر نمایان می‌کند.

۷- نتایج حاصل از آخرین فرضیه فرعی نشان می‌دهد که بین مولفه فشار عملکردی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران رابطه‌ای معنادار و مثبت وجود دارد. یکی از اثرات

هوش سازمانی و مدیریت بحران < ۱۰۱

آشکار بحران در سازمان‌ها کاهش بازدهی عملکرد و ناکارآمدی سازمان‌ها در حین وقوع بحران است. مولفه فشار عملکرد به نوعی خودکنترلی افراد و خودنظارتی آن‌ها بر نتایج عملکردشان تاکید دارد که تقویت زیرعناصر سازنده این مولفه و بهبود آن با وجود رابطه مثبت آن با مدیریت بحران، موجب اداره کارآمد و بهتر مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران خواهد شد.

پیشنهادها: در پایان پیشنهادهایی برای محققان بعدی ارائه شده است.

- ۱- به محققان دیگر پیشنهاد می‌شود با توجه به این‌که در تحقیق حاضر صرفاً رابطه بین هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با مدیریت بحران سنجیده شده است، به بررسی میزان تأثیر هر یک از مولفه‌های هوش سازمانی در مدیریت بحران پرداخت شود.
- ۲- در تحقیق حاضر تنها رابطه بین دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران پرداخته شد و به متغیرهای دخیل دیگر چون فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و سبک رهبری و... پرداخته نشده است لذا پیشنهاد می‌شود با دخیل کردن متغیرهای دیگر به این رابطه میزان اثرگذاری آن‌ها بر مدیریت بحران مورد تحقیق قرار بگیرد.
- ۳- این تحقیق فقط در ستاد مرکزی شرکت بیمه ایران صورت پذیرفته است. به محققان بعدی پیشنهاد می‌شود تحقیق مشابهی را در شعب این شرکت انجام دهند و یافته‌های خود را با یافته‌های این تحقیق مقایسه کنند.
- ۴- هوش سازمانی یک مفهوم جدید در ادبیات مدیریتی است که برای کاربردی کردن آن در شرکت‌های ایرانی به طراحی پرسشنامه معتبر و بومی با توجه به مقتضیات سازمان‌های ایرانی نیاز است. در این تحقیق از پرسشنامه آلبرخت استفاده شد. به محققان بعدی طراحی پرسشنامه بومی و استفاده از آن پیشنهاد می‌گردد.
- ۵- در تحقیق حاضر فقط نظر کارکنان شرکت در ارتباط با موضوع تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. استفاده از نظر ذی‌نفعان دیگر از جمله نمایندگان و کارگزاران شرکت بیمه ایران (به صورت مجزا و تفکیکی) پیشنهاد می‌گردد.

منابع:

- ۱- مظلومی، نادر (۱۳۸۵). مدیریت بحران رهیافتی استراتژیک، نشریه تخصصی بیمه، بهار ۸۵
- ۲- نظری، غلامرضا (۱۳۸۶). بررسی رابطه ارتباطات با مدیریت بحران در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران، کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی
- ۳- یزدان پناه، مهشید (۱۳۸۵). "برنامه ریزی و مدیریت بحران" نشریه تدبیر، شماره ۱۲۷
- 4- Kouzmin, A., and Jarman, A.,(1992). "Creeping Crises, Environmental Agenda and Expert Systems, Congress of the institute of Administrative Sciences,Vienna
- 5-Yolles, Maurice(2005). Organisational Intelligence,Liverpool john unoores University, Liverpool Uk at : www.emeraldinsight.com
- 6- Albrecht , Karl.(2003). The power of minds at work:organizational intelligence in action. Amacom, New York
- 7- HO Sho, ARuhan(2007). The Study on Relationship Between Organization Intelligence Quotient And Firm Performance –A comparision study between Japan and China, Graduate School of Decision Science Tokyo Institute of Technology,Ookayama2-12-1-w9-66
- 8- Liebowitz, jay(2000). **Building Organisation Intelligence: A Knowledge Management Primer**.CRC press ,Florida
- 9- Albrecht (b), Karl. (2002). Organizational Intelligence Profile,available at: www.karlalbrecht.com
- 10- McMaster,Michael D.(1996). The Intelligence Advantage:Organising for complexity. Butterworth-Heinemann,Boston
- 11- Capllan ,G.,(1970). **The Theory and Practice Of Mental Health Consualtion**. London , Tavistock Publication
- 12- Weick ,K. E. , (1988). "Enacted Sensemaking in Crises Situation". Journal of Management Studies25 :305-317
- 13- Sule Ercetion,Bayram cetion,Nihanpotas.(2007). Multi-Dimensional Organizational Intelligence Scale(muldimorins),World Applied Sciences Journal2(3):151-157
- 14- Viorel Lefter, Mihaela Prejmerean, Simona Vasilacheh(2008). The Dimensions of Organizational Intelligence in Romanian Companies (A Human Capital Perspective), Theoretical and Applied Economic, pages 39-52