

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

بررسی رابطه بین شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران و رضایت از
کیفیت زندگی کاری کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز

به وسیله

نرگس خاتون نیازمند

استاد راهنما

دکتر مهدی محمدی

مرداد ۱۳۹۱

به نام خدا

بررسی رابطه بین شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران و رضایت از کیفیت زندگی کاری
کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز

به کوشش
نرگس خاتون نیازمند

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی
از فعالیت های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته ی:

مدیریت آموزشی

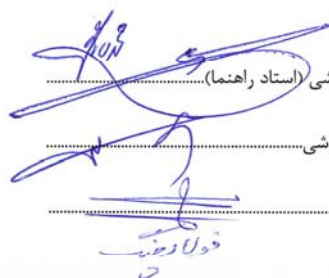
از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی شده توسط کمیته پایان نامه با درجه: عالی

دکتر مهدی محمدی، استادیار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی (استاد راهنما).....
دکتر جعفر ترک زاده، استادیار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی.....
دکتر محبوبه فولادچنگ، استادیار بخش روانشناسی تربیتی.....



مرداد ۱۳۹۱

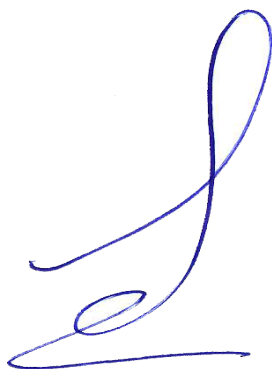
به نام خدا

اظهارنامه

اینجانب نرگس خاتون نیازمند (۸۹۱۴۳۸) دانشجوی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت آموزشی دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی اظهار می‌کنم که این پایان نامه حاصل پژوهش خودم بوده و در جاهایی که از منابع دیگران استفاده کرده‌ام، نشانی دقیق و مشخصات کامل آن را نوشته‌ام. همچنین اظهار می‌کنم که تحقیق و موضوع پایان نامه‌ام تکراری نیست و تعهد می‌نمایم که بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آن را منتشر ننموده و یا در اختیار غیر قرار ندهم. کلیه حقوق این اثر مطابق با آئین نامه مالکیت فکری و معنوی متعلق به دانشگاه شیراز است.

نام و نام خانوادگی: نرگس خاتون نیازمند

تاریخ و امضاء: ۱۳۹۱/۵/۱۵



تقدیم به

پدر و مادر

دلسوز و مهربانم

سپاسگزاری

تمام سپاسم از یگانه معنابخش زندگانیم خداوند عز و جل است. بی شک هر آن چه بدست آمده بواسطه مددها، مهربانی ها و الطاف بی دریغ اوست. از تمامی معلمان و اساتیدی که در طول دوران تحصیل خالصانه، صادقانه، متعهدانه و دلسوزانه در جهت رشد و پرورشم قدمی برداشتند صمیمانه سپاسگزارم. بر خود لازم می دانم که از راهنمایی ها، مساعدت ها، همراهی ها و زحمات بی شائبه استاد راهنمای گرانقدرم، جناب آقای دکتر مهدی محمدی تشکر کنم. همچنین از توجه و دقت نظر اساتید مشاور جناب آقای دکتر جعفر ترک زاده و سرکار خانم دکتر محبوبه فولاد چنگ، در بهبود کار پایان نامه ممنونم. موفقیت های بدست آمده را پس از الطاف خداوند مروهون فداکاری ها، زحمات و حمایت های مادر و پدرم می دانم و از پروردگار متعال سلامتی و طول عمر را برایشان آرزومندم.

چکیده

بررسی رابطه بین شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران و رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز

به کوشش

نرگس خاتون نیازمند

هدف اصلی از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین شایستگی های عاطفی- اجتماعی مدیران با رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری در نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز بود. روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای ۲۰۱ نفر انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده شامل دو پرسشنامه سیاهه شایستگی عاطفی و اجتماعی (ESCI) بویاتزیس (۲۰۰۷) و مقیاس رضایت از کیفیت زندگی کاری فوریه (۲۰۰۴) بود که پس از محاسبه روایی و پایایی، بین افراد نمونه توزیع و داده های بدست آمده با استفاده از روش های آماری توصیفی و روش های استنباطی تی تست تک نمونه ای، تحلیل واریانس اندازه گیری های مکرر و تحلیل رگرسیون چند متغیره با بکارگیری نرم افزار های Spss و Lisrel مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که: ۱- شایستگی های عاطفی- اجتماعی مدیران پیش بینی کننده مثبت و معنادار رضایت کارکنان زن و مرد از کیفیت زندگی کاری شان می باشد. ۲- شایستگی های عاطفی- اجتماعی مدیران پیش بینی کننده مثبت و معنادار رضایت کارکنان دارای سوابق خدمت مختلف از کیفیت زندگی کاری شان می باشد. ۳- شایستگی های عاطفی- اجتماعی مدیران پیش بینی کننده مثبت و معنادار رضایت کارکنان دارای تحصیلات مختلف از کیفیت زندگی کاری شان می باشد و ۴- شایستگی های عاطفی- اجتماعی مدیران پیش بینی کننده مثبت و معنادار رضایت کارکنان دارای وضعیت استخدامی مختلف از کیفیت زندگی کاری شان می باشد.

کلید واژه ها: شایستگی های عاطفی- اجتماعی، کیفیت زندگی کاری، آموزش و پرورش

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه

۴.....	۱-۱- بیان مسأله
۸.....	۲-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش
۱۱.....	۳-۱- اهداف پژوهش
۱۲.....	۴-۱- سؤالات پژوهش
۱۳.....	۵-۱- تعاریف مفهومی
۱۳.....	۱-۵-۱- شایستگی های عاطفی - اجتماعی
۱۳.....	۱-۵-۲- کیفیت زندگی کاری
۱۳.....	۶-۱- تعاریف عملیاتی
۱۳.....	۱-۶-۱- شایستگی های عاطفی - اجتماعی
۱۴.....	۱-۶-۲- رضایت از کیفیت زندگی کاری

فصل دوم: پیشینه پژوهش

۱۶.....	مقدمه
۱۶.....	۱-۲- مبانی نظری پژوهش
۱۶.....	۱-۱-۲- شایستگی
۱۶.....	۱-۱-۲-۱- تاریخچه شایستگی
۱۷.....	۱-۱-۲-۲- تعاریف شایستگی
۱۸.....	۱-۱-۲-۳- ابعاد، عناصر و مؤلفه های شایستگی
۲۰.....	۱-۱-۲-۴- ویژگی های شایستگی
۲۰.....	۱-۱-۲-۵- مدل های مختلف شایستگی های عاطفی - اجتماعی

۲-۱-۱-۱-۵-۱- مدل شایستگی عاطفی - اجتماعی باندلی	۲۰
۲-۱-۱-۱-۵-۲- مدل شایستگی عاطفی - اجتماعی گلن	۲۳
۲-۱-۱-۱-۵-۳- مدل سارانی	۲۸
۲-۱-۱-۱-۵-۴- مدل شایستگی اجتماعی داهایا	۲۹
۲-۱-۱-۱-۵-۵- مدل شایستگی عاطفی وربیکی، بلسچاک و باگازی.....	۳۳
۲-۱-۱-۶- عوامل مؤثر بر پرورش شایستگی های عاطفی - اجتماعی در سازمان ..	۳۸
۲-۱-۱-۷- پرورش شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران	۴۰
۲-۱-۲- کیفیت زندگی کاری	۴۱
۲-۱-۲-۱- خاستگاه و مراحل تحول کیفیت زندگی کاری	۴۱
۲-۱-۲-۲- تعاریف کیفیت زندگی کاری	۴۱
۲-۱-۲-۳- رویکردهای کیفیت زندگی کاری	۴۳
۲-۱-۲-۴- مفاهیم کلیدی کیفیت زندگی کاری	۴۴
۲-۱-۲-۵- ویژگی های کیفیت زندگی کاری	۴۶
۲-۱-۲-۶- انواع کیفیت زندگی کاری	۴۷
۲-۱-۲-۷- سطوح کیفیت زندگی کاری	۴۸
۲-۱-۲-۸- سازه ها، عناصر، اجزاء و مؤلفه های کیفیت زندگی کاری	۴۹
۲-۱-۲-۹- مدل های کیفیت زندگی کاری	۵۸
۲-۱-۲-۹-۱- مدل کیفیت زندگی کاری کاندالکار.....	۵۸
۲-۱-۲-۹-۲- مدل کیفیت زندگی کاری تامایکو	۶۰
۲-۱-۲-۹-۳- مدل کیفیت زندگی کاری والتون	۶۲
۲-۱-۲-۹-۴- مدل کیفیت زندگی کاری سینگ و اسراواستاو	۶۶
۲-۱-۲-۱۰- عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری	۶۷
۲-۱-۲-۱۱- برنامه های کیفیت زندگی کاری	۶۸
۲-۱-۲-۱۱-۱- انواع برنامه های کیفیت زندگی کاری	۶۹
۲-۱-۲-۱۱-۲- عناصر کلیدی برنامه های کیفیت زندگی کاری	۶۹
۲-۱-۲-۱۱-۳- موانع برنامه های کیفیت زندگی کاری	۷۰
۲-۱-۲-۱۱-۴- اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری	۷۱

۷۲.....	۲-۱-۲-۱۲- اندازه گیری کیفیت زندگی کاری
۷۳.....	۲-۱-۳- جمع بندی
۷۵.....	۲-۲- پیشینه ی پژوهشی
۷۵.....	۲-۲-۱- شایستگی های عاطفی - اجتماعی
۷۵.....	۲-۲-۱-۱- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۸۳.....	۲-۲-۱-۲- پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۸۸.....	۲-۲-۲- کیفیت زندگی کاری
۸۹.....	۲-۲-۲-۱- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۹۴.....	۲-۲-۲-۲- پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۹۷.....	۲-۲-۳- رابطه شایستگی های عاطفی - اجتماعی و کیفیت زندگی کاری
۹۷.....	۲-۲-۳-۱- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۹۷.....	۲-۲-۳-۲- پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۹۹.....	۲-۲-۴- جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱۰۱.....	مقدمه
۱۰۱.....	۳-۱- روش پژوهش
۱۰۱.....	۳-۲- جامعه آماری
۱۰۲.....	۳-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۰۳.....	۳-۴- ابزار پژوهش
۱۰۳.....	۳-۴-۱- سیاهه شایستگی عاطفی و اجتماعی (ESCI)
۱۰۴.....	۳-۴-۲- مقیاس رضایت از کیفیت زندگی کاری
۱۰۴.....	۳-۵-۱- روایی و پایایی ابزار پژوهش
۱۰۴.....	۳-۵-۱-۱- روایی و پایایی سیاهه شایستگی عاطفی و اجتماعی (ESCI)
۱۰۵.....	۳-۵-۲- روایی و پایایی مقیاس رضایت از کیفیت زندگی کاری
۱۰۶.....	۳-۶- روش جمع آوری اطلاعات
۱۰۷.....	۳-۷- روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم : یافته های پژوهش

مقدمه	۱۰۹
۱-۴- یافته های پژوهش	۱۰۹
۴-۱-۱- یافته های توصیفی	۱۰۹
۴-۱-۲- یافته های استنباطی	۱۱۱

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه	۱۲۴
۵-۱- بحث و نتیجه گیری	۱۲۴
۵-۱-۱- بررسی میزان مطلوبیت شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز	۱۲۴
۵-۱-۲- بررسی میزان مطلوبیت رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز	۱۲۵
۵-۱-۳- مقایسه ابعاد شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز	۱۲۵
۵-۱-۴- مقایسه ابعاد رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز	۱۲۷
۵-۱-۵- پیش بینی رضایت کارکنان زن و مرد از کیفیت زندگی کاری بر اساس شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران	۱۲۹
۵-۱-۶- پیش بینی رضایت کارکنان دارای سوابق خدمت مختلف از کیفیت زندگی کاری بر اساس شایستگی عاطفی - اجتماعی مدیران	۱۳۲
۵-۱-۷- پیش بینی رضایت کارکنان دارای تحصیلات مختلف از کیفیت زندگی کاری بر اساس شایستگی عاطفی - اجتماعی مدیران	۱۳۳
۵-۱-۸- پیش بینی رضایت کارکنان دارای وضعیت استخدامی مختلف از کیفیت زندگی کاری بر اساس شایستگی عاطفی - اجتماعی مدیران	۱۳۶
۵-۲- نتیجه گیری نهایی	۱۳۷
۵-۳- محدودیت های پژوهش	۱۳۹

عنوان

صفحه

۱۳۹.....	۵-۳-۱- محدودیت های اجرایی
۱۳۹.....	۵-۳-۲- محدودیت های پژوهشی
۱۴۰.....	۵-۴-۲- پیشنهاد های پژوهش
۱۴۰.....	۵-۴-۱- پیشنهاد های کاربردی
۱۴۱.....	۵-۴-۲- پیشنهاد های پژوهشی

فهرست منابع و مآخذ

۱۴۳.....	منابع فارسی
۱۴۹.....	منابع انگلیسی
۱۵۸.....	پیوست ها

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۷.....	جدول ۱ - ۲ : تعاریف مفهومی ابعاد و شایستگی های مدل شایستگی عاطفی - اجتماعی گلمن
۵۶.....	جدول ۲ - ۲ : عوامل کیفیت زندگی کاری
۶۶.....	جدول ۲ - ۳ : ابعاد و تعاریف مدل مفهومی کیفیت زندگی کاری
۱۰۲.....	جدول ۱ - ۳ : تعداد و درصد پاسخ دهندگان به گویه ها بر حسب ویژگی های جمعیت شناختی
۱۰۳.....	جدول ۲ - ۳ : ابعاد، تعداد سؤالات، شماره سؤالات و روش نمره گذاری سیاهه شایستگی عاطفی و اجتماعی (ESCI)
۱۰۴.....	جدول ۳ - ۳ : ابعاد، تعداد سؤالات، شماره سؤالات و روش نمره گذاری مقیاس رضایت از کیفیت زندگی کاری
۱۰۵.....	جدول ۴ - ۳ : روایی سیاهه شایستگی عاطفی و اجتماعی (ESCI) با استفاده از تحلیل گویه
۱۰۵.....	جدول ۵ - ۳ : پایایی سیاهه شایستگی عاطفی و اجتماعی (ESCI) با استفاده از آلفای کرونباخ
۱۰۶.....	جدول ۶ - ۳ : روایی مقیاس رضایت از کیفیت زندگی کاری با استفاده از تحلیل گویه
۱۰۶.....	جدول ۷ - ۳ : پایایی مقیاس رضایت از کیفیت زندگی کاری با استفاده از آلفای کرونباخ
۱۱۰.....	جدول ۴ - ۱ : نتایج میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی متغیرهای تحقیق (شایستگی های عاطفی - اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی کاری)

عنوان

صفحه

جدول ۴ - ۲ : بررسی میزان مطلوبیت شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز.....	۱۱۱
جدول ۴ - ۳ : بررسی میزان مطلوبیت رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز	۱۱۱
جدول ۴ - ۴ : مقایسه ابعاد شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز.....	۱۱۲
جدول ۴ - ۵ : مقایسه ابعاد رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شیراز.....	۱۱۲

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۲۶.....	شکل ۲ - ۱ : مدل شایستگی عاطفی گلمن
۳۳.....	شکل ۲ - ۲ : اجزاء تشکیل دهنده شایستگی های اجتماعی
۴۸.....	شکل ۲ - ۳ : انواع مختلف کیفیت زندگی کاری
۵۱.....	شکل ۲ - ۴ : سازه های کیفیت زندگی کاری (سابرحمانیان و آنجانی)
۵۴.....	شکل ۲ - ۵ : سازه های کیفیت زندگی کاری (رتینام و اسمیل)
۵۷.....	شکل ۲ - ۶ : اجزاء کیفیت زندگی کاری
۵۸.....	شکل ۲ - ۷ : مدل کیفیت زندگی کاری
۶۱.....	شکل ۲ - ۸ : مدل ابعاد هفتگانه کیفیت زندگی کاری
۶۲.....	شکل ۲ - ۹ : کیفیت زندگی کاری
۶۷.....	شکل ۲ - ۱۰ : مدل مفهومی کیفیت زندگی کاری
۷۴.....	شکل ۲ - ۱۱ : مدل مفهومی پژوهش
	شکل ۴ - ۱ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان مرد بر اساس
۱۱۴.....	میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران
	شکل ۴ - ۲ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان زن بر اساس
۱۱۴.....	میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران
	شکل ۴ - ۳ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای سابقه خدمت
۱۱۶.....	از ۱ تا ۱۰ سال بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران
	شکل ۴ - ۴ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای سابقه خدمت
۱۱۶.....	از ۱۱ تا ۲۰ سال بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران
	شکل ۴ - ۵ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای سابقه خدمت
۱۱۷.....	۲۱ سال به بالا بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران

- شکل ۴ - ۶ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای تحصیلات فوق دیپلم و پایین تر بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران..... ۱۱۹
- شکل ۴ - ۷ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای تحصیلات لیسانس بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران ۱۱۹
- شکل ۴ - ۸ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران ۱۲۰
- شکل ۴ - ۹ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان رسمی بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران ۱۲۲
- شکل ۴ - ۱۰ : پیش بینی رضایت از کیفیت زندگی کاری کارکنان قراردادی بر اساس میزان شایستگی های عاطفی - اجتماعی مدیران ۱۲۲

فصل اول

مقدمه

همچنان که رقابت در فضای کاری تشدید می شود شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت سازمان ها اهمیت بسزایی پیدا می کند (بروکس^۱، ۲۰۰۲). در پاسخ این سؤال که چه عاملی سازمان های موفق را از سایر سازمان ها متمایز می کند، برخی محققان به شایستگی های عاطفی - اجتماعی از قبیل عواطف، احساسات، حالت های روحی و ... به عنوان عوامل تعیین کننده در محیط های کاری رقابتی و دائماً متغیر امروز اشاره می نمایند (بروکس، ۲۰۰۲).

در واقع، موفقیت سازمان ها در محیط کاری به شدت رقابتی و متلاطم امروز مستلزم وجود مدیرانی است که تحت دو توانایی شناختی و عاطفی عمل نمایند (جودی^۲، ۲۰۰۶). در این میان توانایی های عاطفی از اهمیت بیش تری برخوردارند. یک رهبر اثربخش برای انجام کارش به چیزی فراتر از مهارت های فنی نیاز دارد، وی قابلیت هایی چون قوه ابتکار و همدلی، سازگاری و قوه قانع - یعنی شایستگی های عاطفی - اجتماعی^۳ را به کار گرفته و مورد استفاده قرار می دهد (بروکس ۲۰۰۲). به عبارت دیگر، عملکرد اثربخش یا برتر مدیران وابسته به برخورداری و بکارگیری شایستگی های عاطفی - اجتماعی است (داهایا^۴، ۲۰۰۷). چنان چه رهبران بخواهند به طور قابل ملاحظه ای اثربخش باشند می بایست بتوانند به توسعه جوی در سازمان بپردازند که عملکرد کارکنان را تسهیل کرده و ارتقا دهند که این امر مستلزم رشد و بکارگیری مهارت های خودآگاهی، مدیریت خود، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط است (وودز^۵، ۲۰۱۰). به این دلیل شایستگی های عاطفی - اجتماعی پیش نیاز رهبری اثربخش و رهبری اثربخش پیش نیاز اثربخشی سازمان است.

موفقیت سازمان ها، علاوه بر شایستگی های عاطفی - اجتماعی، همچنین در گرو چگونگی جذب، توسعه و نگهداری نیروی کار است (سینگ و اسراواستاو^۶، ۲۰۱۲). کارکنان نیروی محرکه سازمان های موفق هستند و کمبود خدمات و مزایای ارائه شده به آن ها می تواند اثرات زیان آوری را در تمامی زمینه ها بر جای بگذارد (سایرام سابرامانیام و ساراوانان^۷، ۲۰۱۲) لذا کلید موفقیت هر

¹ Brooks

² Jowdy

³ Affective-Social Competencies

⁴ Dhaya

⁵ Woods

⁶ Singh & Srivastav

⁷ Sairam Subramaniam & Saravanan

سازمانی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان است (سعیدی و سوسرایبی، ۲۰۱۱). سازمان ها امروزه از کیفیت زندگی کاری به عنوان ابزاری استراتژیک جهت جذب و نگهداری کارکنان با استعداد استفاده می کنند (شیل، سیندهاوانی، گوول و پاتهاک^۱، ۲۰۱۲).

کیفیت زندگی کاری یک مفهوم و ابزار کاربردی است که توسط دانشمندان علوم اجتماعی، روان شناسان و دنیای کسب و کار برای بیش از ۳۰ سال مورد بحث، بررسی و مناقشه قرار گرفته است (کایرنان و مارونی^۲، ۱۹۹۷، ص ۶۴). بحث های مهم همچنان بر سر این که چه عواملی تشکیل دهنده کیفیت زندگی کاری هستند و محیط و خصوصیات فردی چگونه بر ادراک از کیفیت زندگی کاری تأثیر می گذارند ادامه دارد (کایرنان و مارونی، ۱۹۹۷، ص ۶۴).

کیفیت زندگی کاری راهبردی است جامع در اختیار مدیران منابع انسانی که از آن می توانند برای دستیابی به اهداف هم طرف مدیریت و هم کارکنان استفاده کنند (کاندولا^۳، ۲۰۰۳، ص ۱۳۰). کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد توسعه شغلی است، بلکه زمینه ای میان رشته ای از پژوهش و عمل است که روان شناسی و توسعه سازمانی، نظریه انگیزش و رهبری و روابط صنعتی را به هم پیوند می دهد (ضیایی بیگدلی، ۱۳۸۹).

تحقق اهداف سازمان بستگی به عواملی از جمله کیفیت زندگی کاری نیروی انسانی دارد؛ لذا در جهت تحقق اهداف سازمان و امکان خشنودی اعضای آن بر مدیران است تا کیفیت زندگی کاری کارکنان را شناخته و بر نحوه تأثیر آن بر سازمان آگاهی داشته باشند (دلگشایی، ریاحی و متقی، ۱۳۸۹). حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق بهسازی کیفیت زندگی کاری آنان کلید اصلی موفقیت مدیران در تحقق اهداف سازمانی است (خدایاریان، ونکی، ناوی پور و واعظی، ۱۳۸۶). کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می کند که به منافع کارکنان نیز بیندیشند تا کارکنان نیز متقابلاً منافع سازمان را تضمین نمایند (شریف زاده و خیر اندیش، ۱۳۸۸).

بهبود و توسعه جامع سازمان و انجام فعالیت سازمانی با بهبود کیفیت زندگی کاری دارای همبستگی است (رحیمیان، فیروزی و ظهیری، ۱۳۸۹). فراهم کردن کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی شخصی برای کارکنان به عنوان مهم ترین وظیفه مدیر مطرح شده است (سایرام سابرامانیا و ساراوانان، ۲۰۱۲) لذا توجه نزدیک مدیران به متغیر کیفیت زندگی کاری می تواند محیط کاری انسانی تری را تسهیل نماید که نه تنها نیازهای اساسی پرسنل بلکه نیازهای سطوح بالاتر، رشد مداوم و عملکرد پیشرفته را نیز در بر گیرد (دهقان نیری، صالحی و اسدی نوقابی، ۱۳۸۷).

¹ Sheel, Sindhwani, Goel & Pathak

² Kiernan & Marrone

³ Kandula

۱-۱- بیان مسأله

پاسخ سریع به تهدیدها و فرصت های عصر حاضر، مدیر را به عنوان منبعی حیاتی در حل مسائل در سازمان ها مطرح ساخته که بر این اساس نیاز سازمان ها به مدیران شایسته بیش از پیش آشکار شده است (کرمی، ۱۳۸۶). از جمله شایستگی های اساسی که مدیران باید جهت انجام بهینه وظایف خویش، هدایت مؤثر دیگران و ایجاد و توسعه محیط کاری سالم، محرک، مطلوب و رضایتبخش از آن برخوردار باشند شایستگی های عاطفی - اجتماعی است. ایجاد و پرورش چنین شایستگی هایی مستلزم آشنایی با این مفاهیم و آگاهی از عناصر و مؤلفه های تشکیل دهنده آن است.

دو سازه شایستگی عاطفی و شایستگی اجتماعی چنان به هم پیوند دارند که مشکل است بتوان یکی را بدون دیگری توصیف کرد (سارامپوت^۱، ۲۰۰۷). شایستگی عاطفی یک "توانایی آموخته شده و اکتسابی" است که ریشه در هوش عاطفی^۲ داشته و در عملکرد شغلی موفقیت آمیز نقشی اساسی ایفا می نماید (واییرا^۳، ۲۰۰۸). شایستگی عاطفی توانایی درک و تفسیر داده های عاطفی و استفاده از آن برای سنجش موقعیت ها و راهبردی کردن اقدامات مناسب یا پاسخ های عاطفی است (آمانسون^۴، ۲۰۰۳). همچنین شایستگی عاطفی را می توان الگوی کاری خاص فرد در خصوص این که فرد چگونه می تواند به طور مناسب عواطف خود را در موقعیت های بین فردی مدیریت کند، تعریف نمود (وربیک، بلسچاک و باگازی^۵، ۲۰۰۴). برخی از مهارت های تشکیل دهنده شایستگی عاطفی عبارتند از آگاهی از حالت عاطفی خود، تعبیر و تفسیر عواطف دیگران، بیان و مطرح نمودن موفقیت آمیز عواطف خود و توانایی همدلی و همدردی کردن با دیگران (سارامپوت، ۲۰۰۷).

شایستگی اجتماعی توانایی فرد در سازمان دادن منابع فردی و محیطی و حفظ آن ها تعریف شده است (بنی اسدی و باقری، ۱۳۹۰). شایستگی های اجتماعی بیانگر توانایی کار کردن به صورت اثربخش با دیگران است و شامل شناخت و مدیریت عواطف و احساسات دیگران می شود (داهایا، ۲۰۰۷). شایستگی اجتماعی همچنین توانایی فرد برای دستیابی به اهداف شخصی در تعاملات اجتماعی در صورتی که فرد روابط مثبت اش را با سایر افراد به گونه ای اثربخش حفظ کند، تعریف شده است (سارامپوت، ۲۰۰۷). شایستگی های اجتماعی به معنای توانایی کار کردن

¹ Sarampote

² Emotional Intelligence

³ Vieira

⁴ Amundson

⁵ Verbeke , Belschak & Bagozzi