





دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه علوم تربیتی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان در

دانشگاه اصفهان

استادان راهنما:

دکتر سید علی سیادت

دکتر قربانعلی سلیمی

استاد مشاور:

دکتر احمد عابدی

پژوهشگر:

مجتبی کریمی

مهرماه ۱۳۹۱

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان
دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی
گروه علوم تربیتی

پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت آموزشی

آقای مجتبی کریمی

تحت عنوان

بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان در

دانشگاه اصفهان

در تاریخ ۱۳۹۱/۰۷/۰۱ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

امضاء

۱- استاد راهنمای پایان‌نامه دکتر سیدعلی سیادت با مرتبه علمی دانشیار

امضاء

۲- استاد راهنمای پایان‌نامه دکتر قربانعلی سلیمی با مرتبه علمی دانشیار

امضاء

۳- استاد مشاور پایان‌نامه دکتر احمد عابدی با مرتبه علمی استادیار

امضاء

۴- استاد داور داخل گروه دکتر سعید رجایی‌پور با مرتبه علمی استادیار

امضاء

۵- استاد داور خارج گروه دکتر سیدمحسن علامه با مرتبه علمی استادیار

امضای مدیر گروه

تقدیر

حمد باد خداوندی را که سخوران در شنایش فروماند و شمارندگان از شمارش نعمتهایش عاجز آیند، حق
نعمتش را آن سان که شایسته اوست، ادا کردن نتوانند. خداوندی که اندیشه‌های دور پرواز او را
دک‌نکنند و زیرکان تیزهوش، به عمق جال و جبروت او نرسند امام علی (ع). از کلیه کسانی که در
مسیر آگاهی و یادگیری به اینجانب کمک نموده و از راهنمایی‌های خود دریغ ننمودند، تشکر می‌کنم. از
راهنمایی‌های آقای دکتر سیادت و دکتر سلیمی به عنوان استادان راهنما و آقای دکتر جلدی به عنوان
استاد مشاور صمیمانه تشکر می‌کنم. همچنین از استادانی که در دوران تحصیل افتخار نگردی شان را
داشتم، پاسکزارم.

تقدیم بہ پدر و مادرم

کہ درس عشق و محبت،

گذشت و فداکاری را

بہ من آموختند...

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان در دانشگاه اصفهان بود. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، کلیه‌ی کارکنان بخش‌های آموزشی، اداری- مالی و فرهنگی- هنری دانشگاه اصفهان به تعداد ۸۰۹ نفر بود، که در سال ۹۱-۱۳۹۰ مشغول به کار بوده‌اند و از این تعداد ۳۱۱ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب گردید. روش پژوهش استفاده شده، توصیفی و از نوع همبستگی بود. برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه‌ی هوش هیجانی شرینگ بر اساس مدل گلن (۱۹۹۵) و کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵) استفاده گردید. که پایایی دو پرسشنامه‌ی هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۹۲ به دست آمد. به ترتیب داده‌ها در دو سطح توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و واریانس) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و تحلیل واریانس چندمتغیره) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد ($p < 0/05$). همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، سه مؤلفه‌ی خودآگاهی، خودکنترلی و خودانگیزی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارند؛ در حالی که دو مؤلفه‌ی مهارت‌های اجتماعی و شعور اجتماعی چنین تأثیری ندارند. در نهایت، نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره (مانوا) در سطح ($p < 0/05$)، تفاوت معناداری را در هوش هیجانی کارکنان بر اساس سن، سابقه‌ی خدمت و تحصیلات و همچنین کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اساس تحصیلات آنها نشان داد. به این صورت که هوش هیجانی کارکنان با توجه به سن، سابقه‌ی خدمت و سطح تحصیلات آنان با هم متفاوت است ولی کیفیت زندگی کاری آنان فقط با توجه به میزان تحصیلات-شان با هم فرق می‌کند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان و دانشگاه

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱-۱	مقدمه.....
۲-۱	شرح و بیان مسئله‌ی پژوهشی.....
۳-۱	اهمیت و ارزش تحقیق.....
۴-۱	اهداف پژوهش.....
۱-۴-۱	هدف کلی.....
۲-۴-۱	اهداف اختصاصی.....
۵-۱	فرضیه‌های پژوهش.....
۶-۱	متغیرهای پژوهش.....
۷-۱	تعریف اصطلاحات و مفاهیم.....
۱-۷-۱	تعریف نظری.....
۲-۷-۱	تعریف عملیاتی واژه‌ها.....
	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش
۱-۲	مقدمه.....
۲-۲	قسمت اول: هوش هیجانی.....
۱-۲-۲	تاریخچه‌ی هوش هیجانی.....
۲-۲-۲	هوش شناختی.....
۳-۲-۲	تعاریف هوش هیجانی.....
۴-۲-۲	اهمیت هوش هیجانی.....
۵-۲-۲	مزیت هوش هیجانی.....
۶-۲-۲	قابلیت‌های هوش هیجانی.....
۷-۲-۲	ساختارهای نظری هوش هیجانی.....
۱-۷-۲-۲	مدل توانایی هوش هیجانی سالووی و مایر.....
۲-۷-۲-۲	مدل مختلط هوش هیجانی بار-ان.....
۳-۷-۲-۲	مدل شخصیت هوش هیجانی گلمن.....
۸-۲-۲	سایر مدل‌ها.....
۹-۲-۲	مقایسه مدل‌های هوش هیجانی.....

عنوان	صفحه
۱۰-۲-۲ هوش هیجانی و رهبری.....	۳۴
۱۱-۲-۲ هوش هیجانی و مدیریت سازمان.....	۳۶
۱۲-۲-۲ مهارت‌های سه گانه مدیریت و هوش هیجانی.....	۳۸
۱۳-۲-۲ هوش هیجانی، سیاست‌های سازمانی و عملکرد شغلی.....	۳۹
۱۴-۲-۲ هوش هیجانی و نقش مخترع کارکنان.....	۴۰
۱۵-۲-۲ آموزش و توسعه‌ی هوش هیجانی.....	۴۲
۳-۲ قسمت دوم: کیفیت زندگی کاری.....	۴۴
۱-۳-۲ تاریخچه‌ی کیفیت زندگی کاری.....	۴۴
۲-۳-۲ مفهوم کیفیت زندگی کاری.....	۴۶
۳-۳-۲ تعاریف و اصطلاحات کاربردی کیفیت زندگی کاری.....	۴۸
۴-۳-۲ چرایی بهبود کیفیت زندگی؟.....	۵۱
۵-۳-۲ برنامه‌های کیفیت زندگی کاری.....	۵۱
۱-۵-۳-۲ ارتباط با کارکنان.....	۵۲
۲-۵-۳-۲ گروه‌های کاری نیمه‌مستقل.....	۵۲
۳-۵-۳-۲ حلقه‌های کیفیت.....	۵۳
۶-۳-۲ نظریه‌های کیفیت زندگی کاری.....	۵۴
۱-۶-۳-۲ نظریه‌ی والتون.....	۵۴
۲-۶-۳-۲ نظریه دوبرین.....	۵۸
۳-۶-۳-۲ نظریه کانینگهام و ابرل.....	۵۹
۷-۳-۲ مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری.....	۵۹
۸-۳-۲ بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری.....	۶۱
۹-۳-۲ توسعه‌ی شغلی و کیفیت زندگی کاری.....	۶۳
۱۰-۳-۲ جنبه‌های غیر اقتصادی زندگی کاری.....	۶۴
۱۱-۳-۲ کیفیت زندگی کاری و مشارکت سازمانی کارکنان.....	۶۵
۱۲-۳-۲ توانمندسازی کارکنان.....	۶۸
۱-۱۲-۳-۲ الگوهای توانمندسازی.....	۶۸
۲-۱۲-۳-۲ فرایند راهبردی توانمندسازی منابع انسانی.....	۶۹
۱۳-۳-۲ شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کاری.....	۷۱

عنوان	صفحه
۲-۳-۱۴ چالش‌های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری.....	۷۵
۲-۴ بررسی پژوهش‌های مرتبط با موضوع پژوهش.....	۷۶
۲-۴-۱ پیشینه داخلی.....	۷۶
۲-۴-۲ پیشینه خارجی.....	۷۹
۲-۵ خلاصه‌ی فصل دوم.....	۸۱
فصل سوم: روش پژوهش	
۳-۱ مقدمه.....	۸۳
۳-۲ روش پژوهش.....	۸۴
۳-۳ جامعه‌ی آماری.....	۸۴
۳-۴ تعیین حجم نمونه.....	۸۴
۳-۵ روش نمونه‌گیری.....	۸۵
۳-۶ ابزارهای پژوهش.....	۸۵
۳-۷ روایی پرسشنامه‌ها.....	۸۷
۳-۸ پایایی پرسشنامه‌ها.....	۸۷
۳-۹ روش گردآوری اطلاعات.....	۸۷
۳-۱۰ روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۸۷
فصل چهارم: یافته‌های پژوهش	
۴-۱ مقدمه.....	۸۸
۴-۲ بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه.....	۸۹
۴-۳ یافته‌های توصیفی پژوهش.....	۹۱
۴-۴ یافته‌های استنباطی پژوهش.....	۹۹
۴-۵-۱ آزمون فرضیه‌های پژوهش.....	۱۰۰
۴-۵-۱-۱ فرضیه کلی.....	۱۰۰
۴-۵-۲ فرضیه اول.....	۱۰۰
۴-۵-۳ فرضیه دوم.....	۱۰۱
۴-۵-۴ فرضیه سوم.....	۱۰۱
۴-۵-۵ فرضیه چهارم.....	۱۰۲
۴-۵-۶ فرضیه پنجم.....	۱۰۲

صفحه	عنوان
۱۰۳	۴-۵-۷ فرضیه ششم.....
۱۰۵	۴-۶ خلاصه و جمع‌بندی.....
	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری
۱۰۶	۵-۱ مقدمه.....
۱۰۷	۵-۲ خلاصه‌ی موضوع و روش‌ها.....
۱۰۸	۵-۳ بحث و نتیجه‌گیری.....
۱۰۸	۵-۳-۱ فرضیه اصلی پژوهش.....
۱۰۹	۵-۳-۲ فرضیه اول پژوهش.....
۱۱۰	۵-۳-۳ فرضیه دوم پژوهش.....
۱۱۱	۵-۳-۴ فرضیه سوم پژوهش.....
۱۱۲	۵-۳-۵ فرضیه چهارم پژوهش.....
۱۱۳	۵-۳-۶ فرضیه پنجم پژوهش.....
۱۱۳	۵-۳-۷ فرضیه ششم پژوهش.....
۱۱۴	۵-۴ نتیجه‌گیری کلی.....
۱۱۵	۵-۵ محدودیت‌ها.....
۱۱۵	۵-۶ پیشنهادات.....
۱۱۵	۵-۶-۱ پیشنهادات کاربردی.....
۱۱۶	۵-۶-۲ پیشنهاداتی جهت پژوهش‌های آتی.....
۱۱۷	پیوست ۱.....
۱۱۹	پیوست ۲.....
۱۲۰	منابع و مآخذ.....

فهرست شکل‌ها

صفحه

عنوان

شکل (۱-۲) چگونگی تأثیر مشارکت کارکنان بر بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری ۶۶

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۸۵	جدول (۱-۳) توزیع فراوانی جامعه و حجم نمونه
۸۶	جدول (۲-۳) مؤلفه‌های مربوط به هوش هیجانی
۸۶	جدول (۳-۳) مؤلفه‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری
۸۹	جدول (۱-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس جنسیت
۸۹	جدول (۲-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس سن
۹۰	جدول (۳-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس میزان تحصیلات
۹۰	جدول (۴-۴) توزیع فراوانی گروه نمونه براساس سابقه خدمت
۹۱	جدول (۵-۴) نتایج توصیفی پاسخ‌های کارکنان گروه نمونه نسبت به مؤلفه‌ی خودآنگیزی از هوش هیجانی بر اساس گزینه‌های سؤالات
۹۱	جدول (۶-۴) نتایج توصیفی پاسخ‌های کارکنان گروه نمونه نسبت به مؤلفه‌ی خودکنترلی از هوش هیجانی براساس گزینه‌های سؤالات
۹۲	جدول (۷-۴) نتایج توصیفی پاسخ‌های کارکنان گروه نمونه نسبت به مؤلفه‌ی شعور اجتماعی از هوش هیجانی براساس گزینه‌های سؤالات
۹۳	جدول (۸-۴) نتایج توصیفی پاسخ‌های کارکنان گروه نمونه نسبت به مؤلفه‌ی خودآگاهی از هوش هیجانی براساس گزینه‌های سؤالات
۹۴	جدول (۹-۴) نتایج توصیفی پاسخ‌های کارکنان گروه نمونه نسبت به مؤلفه‌ی مهارت‌های اجتماعی از هوش هیجانی براساس گزینه‌های سؤالات
۹۵	جدول (۱۰-۴) نتایج توصیفی پاسخ‌های کارکنان گروه نمونه نسبت به کیفیت زندگی کاری براساس گزینه‌های سؤالات
۹۶	جدول (۱۱-۴) نتایج توصیفی مؤلفه‌های پرسشنامه هوش هیجانی و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۹۹	جدول (۱۲-۴) نتایج آزمون کالماگوروف-اسمیرنوف فرض نرمال بودن توزیع جامعه
۱۰۰	جدول (۱۳-۴) نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین هوش هیجانی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان
۱۰۰	جدول (۱۴-۴) نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین مؤلفه‌ی خودآگاهی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان
۱۰۱	جدول (۱۵-۴) نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین مؤلفه‌ی خودکنترلی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان

عنوان	صفحه
جدول (۴-۱۶) نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین مؤلفه‌ی خودانگیزی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان	۱۰۱
جدول (۴-۱۷) نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین مؤلفه‌ی شعور اجتماعی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان	۱۰۲
جدول (۴-۱۸) نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین مؤلفه‌ی مهارت‌های اجتماعی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان	۱۰۲
جدول (۴-۱۹) نتایج ضریب رگرسیون وزن‌های خالص و ناخالص منبع کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های هوش هیجانی	۱۰۳
جدول (۴-۲۰) نتایج آزمون (F مانوا) مقایسه میانگین هوش هیجانی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، سنوات خدمت، میزان تحصیلات)	۱۰۳
جدول (۴-۲۱) مقادیر میانگین و انحراف معیار هوش هیجانی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، سنوات خدمت، میزان تحصیلات)	۱۰۴
جدول (۴-۲۲) نتایج آزمون لوین فرض همگنی واریانس‌ها هوش هیجانی و ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاری در دانشگاه اصفهان بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، سنوات خدمت، میزان تحصیلات)	۱۰۵

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

امروزه، مشکلات جوامع بشری و به تبع آن سازمان‌ها روز به روز پیچیده‌تر، وسیع‌تر، متنوع‌تر و حل آن‌ها نیازمند تفکر بهتر و جامع‌نگرتر است. در بسیاری از موارد، تلاش در جهت حل مشکلات، معضلات فردی، کاری و اجتماعی با دیدگاهی که وجود یک مشکل را ناشی از عوامل مختلفی می‌داند، چه بسا ممکن است زمینه‌ساز بروز مسائل دیگری شود. لذا، مطالعه‌ی محیط پیرامون خود می‌تواند ما را با دگرگونی‌ها و تغییراتی که به طور مستمر در سازمان‌ها اتفاق می‌افتد، آشنا کند. لازمه‌ی این شناخت، مطالعه‌ی عناصر موجود در سازمان‌هاست، که مهمترین این عناصر انسان است. عنصری که اگر به نیازهای مختلف وجودی‌اش چه درونی و چه بیرونی اهمیت داده شود، می‌تواند زمینه‌ساز موفقیت و پیشرفت هر سازمان در محیط پرتلاطم و پیچیده‌ی امروزی باشد. بنابراین، چون پیشرفت سازمان‌ها مستلزم دستیابی به کیفیت بالاتر و نوآوری بیشتر، در عین حال، صرفه‌جویی در هزینه‌هاست، آگاهی از احساسات و هیجانات نیروی انسانی و باور به تأثیرگذاری آن‌ها در رفتار و عملکرد انسانی امری ضروری است. لذا، هیجانات به طور کلی و هوش هیجانی به طور خاص، در دو دهه‌ی اخیر به دلیل کاربردهایی که در زمینه‌های مختلف، از قبیل: آموزش، مشاغل، رشد فردی، تفاوت‌های بین فردی و غیره داشته، محبوبیت روزافزونی پیدا کرده است. دلیل این امر، می‌تواند این باشد، که هوش هیجانی در مقایسه با هوش سنتی

می‌تواند پیش‌بینی کننده‌ی بهتری برای موفقیت‌های زندگی و اجتماعی باشد، زیرا، به عنوان توانایی، ظرفیت و مهارت ادراک، ارزیابی و مدیریت هیجانات فرد، دیگران و یا گروهی از افراد توصیف شده است.

از سوی دیگر، انتظار بروز رفتارهای کیفیت‌گرایانه توسط افراد در سازمان‌ها، بدون توجه به مقوله‌ی کیفیت زندگی کاری آن‌ها، نمی‌تواند انتظار معقول و شایسته‌ای باشد. به همین دلیل، کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کاری، یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راه‌گشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغلی کارکنان است، که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله‌ی انگیزش دارد. بنابراین، استفاده مطلوب از منابع انسانی باید متکی به اقداماتی باشد، که برای حفظ و صیانت از جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید. این اقدامات می‌تواند شامل برآورده کردن امکانات رفاهی، خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغل (غنی‌سازی شغل و توسعه‌ی شغلی) او باشد، که در مجموع به عنوان کیفیت زندگی کاری قلمداد می‌شود. لذا، اهمیت مطالب ذکر شده موجب شد تا تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در دانشگاه اصفهان مورد بررسی قرار گیرد. در این فصل ابتدا مسئله‌ی پژوهشی و اهمیت آن بیان شده، سپس اهداف و فرضیه‌ها، و سرانجام تعاریف نظری و عملیاتی واژه‌ها ارائه گردیده است.

۱-۲ شرح و بیان مسئله‌ی پژوهشی

دنیای کنونی، عرصه‌ی فعالیت سازمان‌هاست و گردانندگان اصلی آن، انسان‌ها هستند. آنان هستند که به پیکره‌ی این سازمان‌ها روحی تازه بخشنده و موجب عینیت بخشی به مفهوم سازمان و تحقق اهداف مورد نظر می‌شوند. بدون انسان‌ها، وجود سازمان‌ها و فعالیت آنها منتفی است. شاید شبهه پیش روی ما این باشد، که آینده متعلق به تکنولوژی و ماشین‌هایی است که جای انسان‌ها را در سازمان‌ها می‌گیرند و این انسان است که کم‌کم باید عرصه فعالیت‌هایش را در سازمان محدود کند، اما این طرز فکر باطلی است، زیرا با خودکاری و ماشینی شدن کارها، تنها تغییر شکل و عمیق‌تر شدن فعالیت‌های انسان در سازمان تجلی پیدا می‌کند.

در کنار چارچوب‌های فکری نو و تحولات عمیق، مسائل روانشناختی افراد مطرح است، که بخش وسیعی از زندگی شخصی و کاری آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به همین دلیل، موضوعی که امروزه توجه بسیاری را معطوف خود کرده است، بحث هیجان‌های افراد و و تاثیراتی است که بر عملکرد شخصی و کیفیت تعاملات بین فردی انسان‌ها در سازمان دارد. دلیل اثبات این مدعا، نتایج تحقیقاتی است، که نشان داده تاثیرات هوش هیجانی^۱ در کیفیت عملکرد افراد و اثربخشی سازمان نه تنها کمتر از هوش شناختی نیست، بلکه دست کم به اندازه آن موثر

می‌باشد، که این موضوع نشان دهنده‌ی نقش پر اهمیت هوش هیجانی برای موفقیت افراد در سازمان‌هاست. عدم توجه نسبت به هیجان‌ها، مدیریت نادرست آن‌ها، و کوتاهی در بیان هیجان‌ها، می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای انسان‌ها در پی داشته باشد. بنابراین، علاوه بر هوش منطقی که از بدو تولد آن را به ارث می‌بریم، برای افزایش راندمان کاری و بهبود کیفیت کار، هوش هیجانی افراد مهم می‌باشد.

دولویز و هیگز^۱ (۲۰۰۰)، ریشه‌های تحقیقاتی هوش هیجانی را در اوایل قرن بیستم و با توجه به تحقیق ثرنندایک، که تلاش کرد نشان دهد هوش از طریق آزمون استاندارد هوش اندازه‌گیری نمی‌شود، ردیابی کردند. ثرنندایک، به وجود سه نوع هوش انتزاعی، فنی و اجتماعی اشاره کرد، و چشم‌انداز وسیع‌تری از هوش را در کارش مورد توجه قرار داد (والن^۲، ۲۰۱۰).

این اصطلاح برای اولین بار، در دهه ۱۹۹۰ توسط دو روانشناس به نام‌های جان مایر و پیترو سالووی مطرح شد. آنان اظهار داشتند، که کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز قائل شوند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات شخصی استفاده کنند (مایر و سالووی^۳، ۱۹۹۳).

مفهوم هوش هیجانی، در برگیرنده‌ی این فرضیه است، که بسیاری از افراد که از تحصیلات عالی برخوردار نیستند، ولی هوش هیجانی بالایی دارند، زندگی شاد و موفقیت‌آمیزی را تجربه می‌کنند. اشخاصی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند، در زمینه‌ی شناخت هیجان‌ها خود و دیگران و کنترل این هیجان‌ها، در سطح بالایی قرار دارند. حال اگر این اشخاص مدیران سازمان‌ها باشند، می‌توانند با بهره‌گیری از این مزیت در جهت کسب اهداف سازمان و مدیریت هر چه بهتر آن، نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا کنند. هوش هیجانی، مفهوم کلاسیک و سنتی هوش و روش‌های ارزیابی آن را زیر سؤال برده و در مورد سودمندی و موفقیت‌آمیز بودن آن‌ها، اشکال‌های جدی مطرح ساخته است (سیاروچی و دیگران، ۱۳۸۳).

هوش هیجانی، توانایی آگاهی منطقی از تغییرات نامحسوس و وضعیت عاطفی خود و دیگران و کنترل آنها، برای حفظ آرامش در مقابله با تنش‌ها، شروع و حفظ روابط سالم با دیگران، و همچنین، حفظ چشم‌انداز خوش‌بینانه نسبت به زندگی است (مالیکا^۴، ۲۰۱۰). اعمال هوش هیجانی، مدیریت مؤثر خود، و تمایل به ایجاد جامعه‌ای ماهرانه است. به عبارت ساده، هوش هیجانی، توجه دارد به اینکه چگونه یکی موجب اقدام فوری در هر وضعیت می‌شود. اندازه‌گیری هوش هیجانی یک شخص معادل اندازه‌گیری عقل سلیم فرد است. اساساً هوش

1- Dulewicz & Higgs

2- Wallen

3- Mayer & Salovey

4- mallika

هیجانی، به شناسایی و توضیح اینکه چگونه یک نفر به خوبی محیط‌های مردمی را هدایت می‌کند، کمک می‌کند (ریچارد و همکاران^۱، ۲۰۱۰).

گلمن^۲، هوش هیجانی را بهترین عامل پیش‌بینی کننده موفقیت در زندگی معرفی کرد، که هر کس می‌تواند به آن دست یابد، و می‌توان آن را خصیصه‌ای شخصیتی به حساب آورد. او، در تحقیقی که در سال ۱۹۹۸ روی الگوهای شایستگی برای ۱۸۱ موقعیت شغلی متفاوت در ۱۲۱ سازمان انجام داد، به این نتیجه رسید، که به طور فزاینده‌ای حدود ۶۷ درصد شایستگی‌ها برای عملکرد، با هوش هیجانی در ارتباط است (رهنورد و جویبار، ۱۳۸۷).

در ادامه مطالعات گلمن (۱۹۹۸) اشاره می‌کند، که بهترین رهبران شرکت‌های بزرگ، زمانی که سبک‌های متنوعی از رهبری را به کار می‌برند، سهم مشترکی از ویژگی‌های خودآگاهی^۳، خودتنظیمی^۴، انگیزه^۵، همدلی^۶ و مهارت‌های اجتماعی^۷ را دارند. بر اساس نظریه گلمن، این مهارت‌ها به رهبران بزرگ اجازه می‌دهد تا بتوانند به خوبی احساسات خود و همچنین دیگران را برای تحقق اهداف سازمانی، ترکیب کنند (گلمن، ۱۹۹۵). کار اصلی هوش هیجانی، توصیف توانایی‌ها و عناصر ضروری زیر می‌باشد: دانستن احساسات خود؛ مدیریت احساسات؛ خودآنگیزی؛ شناخت احساسات دیگران؛ و مدیریت روابط است. نظریه هوش هیجانی گلمن و رفتارهای مشخصه‌ی آن، در هر دوی رفتارهای فردی و سازمانی، و نتایج آن‌ها خلاصه شده است.

در یک مطالعه با استفاده از چارچوب هوش هیجانی گلمن نشان می‌دهند، که به طور موثری رهبران فوقانی، از سطوح بالاتری از هوش هیجانی، نسبت به افراد با سطوح پایین تر هوش هیجانی برخوردارند (واتکین^۸، ۲۰۰۰). همچنین، مطالعات نشان داده است، که هوش هیجانی با نوآوری و خلاقیت مرتبط است. کسانی که توانایی‌های هوش هیجانی بالایی دارند، تمایل‌شان به نوآوری و خلاق بودن، بیشتر است (سلیمان و الشیخ^۹، ۲۰۰۶). هوش هیجانی، کارکنان را قادر به شناسایی احساسات واقعی خود، درک علل و عواقب ناشی از احساسات، مدیریت، و همچنین استفاده از احساسات، برای پیدا کردن راه‌حل‌های خلاقانه برای مشکلات موجود می‌کند.

-
- 1- Richard et al
 - 2- Golman
 - 3- Self- Awareness
 - 4- Self- Regulation
 - 5- Motivation
 - 6- Empathy
 - 7- social skills
 - 8- Watkin
 - 9- Suliman & Al- Shaikh

هوش هیجانی دارای مؤلفه‌هایی است، که در پنج حیطه خلاصه می‌شوند:

- خودآنگیزی^۱: جهت دادن و هدایت عواطف و هیجان‌ها، به سمت و سوی هدف، خویشتن عاطفی، و به تأخیرانداختن خواسته‌ها و بازداري تلاش‌هاست.
- خودآگاهی: آگاهی از خویشتن، توانایی خودنگری و تشخیص دادن احساس‌های خود، به همان گونه که وجود دارند.
- خودکنترلی^۲: کنترل هیجان‌ها و احساسات به شیوه مطلوب، تشخیص منشأ این احساسات، و یافتن راه‌های اداره و کنترل ترس، هیجان و عصبانیت و... است.
- همدلی: حساسیت نسبت به علایق و احساسات دیگران و تحمل دیدگاه‌های آنان، و بها دادن به تفاوت‌های موجود بین مردم، در رابطه با احساسات خود نسبت به اشیا و امور است.
- مهارت اجتماعی: اداره هیجان‌های دیگران، و برخورداری از توانایی‌های ارتباطی، در تعامل با افراد است (مایر و سالووی^۳، ۱۹۹۳).

از سوی دیگر، با توجه به اهمیت و نقش بارز نیروی انسانی در سازمان، موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد، کاهش غیبت و پایین آمدن نرخ ترک خدمت آنها، و سرانجام، موجب افزایش بهره‌وری می‌شود، مسئله‌ی کیفیت زندگی کاری^۴ افراد را در سازمان مطرح می‌کند. مسئله‌ی کیفیت زندگی کاری، موضوعی پیچیده و چندوجهی است، که نیازمند نوعی تعادل بین کار و زندگی است. ولی اغلب، در درک و تفسیر این مفهوم، مشکلاتی مطرح است که بر اثر همین برداشت نادرست، زندگی و کار را دو مقوله جدا از هم در نظر می‌گیرند، و به تبع آن، منافع فرد و سازمان را در مقابل هم قرار می‌دهند، که در نهایت موجب می‌شود منافع یک طرف به ضرر منافع طرف دیگر تمام شود.

کیفیت زندگی کاری که از اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شد، در طول چند دهه گذشته با توجه به زوایای متفاوت، مورد بررسی قرار گرفته است. نگرش جاری به کیفیت زندگی کاری، کلیه جنبه‌های مربوط به منافع کارکنان، منافع سازمان و جامعه را، هم زمان مدنظر قرار می‌دهد. در واقع کیفیت زندگی کاری، برنامه‌ی جامعی است، که نیازهای گوناگون را مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. بلکه، ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به

1- Self- Motivation
 2- Self- controlling
 3- Mayer & Salovey
 4- Quality of Work life

انسانی کردن کار و محیط کار، به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان، از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری، و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار، نیز می‌پردازد. در واقع کیفیت زندگی کاری، نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می‌کند، که به منافع کارکنان نیز بیانده‌شوند، تا کارکنان نیز متقابلاً منافع سازمان را تضمین نمایند (والمیرا و همکاران^۱، ۲۰۰۲، به نقل از مهاجرانی و شهسواری، ۱۳۸۹).

فلسفه‌ی کیفیت زندگی کاری، به مجموعه‌ای از اصول کلی اشاره دارد، که کارکنان را مهمترین منبع سازمان و قابل اعتماد، مسئول، و شایسته‌ی کمک‌های با ارزش می‌داند، کارکنانی که باید با آنان با وقار و با احترام رفتار شود. کیفیت زندگی کاری، شامل فرصت‌هایی برای مشارکت فعال در کار گروهی، و یا حل مسئله است که می‌تواند هم برای کارکنان و هم برای کارفرمایان مفید باشد (در گاهی و نسل سراجی، ۲۰۰۶).

کیفیت زندگی کاری فرد، مشتمل بر چیزهایی است، که در خلال یک روز کاری بر فرد تأثیر می‌گذارند، مواردی از قبیل: حقوق و دستمزد، امکانات پیشرفت و تحقق استعدادها، تعاملات و ارتباطات، توازن و تبادل بین زندگی و کار، امنیت حرفه‌ای و شغلی، هنجارها، و ارزش‌های حرفه یا شغل (بالون و گودوین^۲، ۲۰۰۷).

لیز و کرنز^۳ (۲۰۰۵)، بهبود کیفیت زندگی کاری را برای سازمان‌ها امری ضروری می‌دانند. آنها اعتقاد دارند، کیفیت زندگی بالا، موجب حفظ نگهداری کارکنان در سازمان می‌شود. شاخص‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه آنان، عبارت‌اند از: متعهد بودن به سازمان، حمایت مدیریت از کارکنان، حمایت از همکاران، جو اعتماد، درک رهبر، احترام متقابل، به رسمیت شناخته شدن، ابراز وجود، پاداش غیر مادی، پاداش مادی و ارتباط بین هم رده‌ها.

دامنه کیفیت زندگی کاری، فقط به رضایت شغلی کارمند محدود نمی‌شود، بلکه زندگی غیر کاری آنها مانند، خانواده، اوقات فراغت و نیازهای اجتماعی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. هنگامی که نیازهای کارمندان برآورده نشود احتمالاً استرس زیادی را در کار و زندگی تجربه می‌کنند، که ممکن است پیامدهای منفی بر رفاه و عملکرد شغلی آنها داشته باشد (گالی^۴، ۲۰۰۵). کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای است، که تقریباً تلاش می‌کند تا همه‌ی جنبه‌های زندگی کاری یک کارمند را مورد توجه قرار دهد، که این خیلی با سیاست‌ها و استراتژی‌ها رابطه

1- Valmyra et al
2- Ballon & Goodwin
3- Lees & Kearns
4- Gallie