

بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان

علیرضا حیدرزادگان^۱، مریم کوچک زایی^۲، عاطفه آخوندزاده^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان انجام شده است. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده و مشارکت کنندگان پژوهش شامل ۱۴۳ نفر از معلمان زن مقطع ابتدایی شهرستان میرجاوه بودند که ۱۰۳ نفر از آنان براساس جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳)، هوش اجتماعی کروون (۲۰۰۷) و پرسشنامه فراموشی سازمانی هدفمند محمودوند (۱۳۹۰) استفاده گردید. اطلاعات بدست آمده با روش ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام مورد سنجش قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که رابطه معنی‌داری بین هوش اجتماعی و ابعاد آن با کیفیت زندگی کاری وجود دارد. همچنین بین فراموشی سازمانی هدفمند و ابعاد آن با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده گردید. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز بیانگر آن بود که از بین ابعاد هوش اجتماعی، بعد مهارت‌های اجتماعی و از بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند، بعد اجتناب از عادت‌های بد بیشترین میزان پیش‌بینی را از کیفیت زندگی کاری معلمان داشته است.

کلید واژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، هوش اجتماعی، فراموشی سازمانی هدفمند، معلمان.

پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۸/۲۵

دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۶/۲

۱- استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول)

heidarazadegan@edpsy.usb.ac.ir

۲- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان maryamkoochakzaei@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی واحد علوم و تحقیقات زاهدان

مقدمه

امروزه نظام آموزش و پرورش به عنوان یک سازمان عظیم در سطح کشور به دلیل ارتباط مستقیم با آموزش و پرورش انسان‌ها یکی از مهم‌ترین حوزه‌های توسعه‌ی پایدار در جوامع بشری به شمار می‌رود. این نهاد، اساس و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هر جامعه است. از این رو فعالیت‌های آموزشی هر کشور را می‌توان سرمایه‌گذاری یک نسل برای نسل دیگر دانست. در واقع تمامی هزینه‌های مادی (پول) و غیرمادی (فرصت‌های از دست رفته) که در جریان آموزش صرف می‌شوند، سرمایه‌گذاری روی منابع انسانی بشمار می‌روند، زیرا در شرایط مطلوب، آموزش فرصت بهره‌وری را برای شخص و در نهایت برای سازمان و جامعه ایجاد می‌کند. به نوعی هدف فعالیت‌های آموزشی، رشد آگاهی و توانایی‌های بالقوه انسان است (نصیری ولیک بنی و همکاران، ۱۳۹۳). دستیابی به اهداف آموزشی نیازمند استفاده بهینه از منابع انسانی، مالی و تجهیزاتی است؛ اما پویایی نظام آموزش و پرورش وابسته به عوامل مختلفی از جمله داشتن معلمان خشنود، برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به سازمان است تا در محیطی پویا، با به کار بستن تمام توان خویش، برای کارایی بیشتر و بهتر این سازمان فرهنگی گام بردارند (ناظم، ۱۳۸۵). معلمان به عنوان یکی از بزرگترین سرمایه‌های هر جامعه و نیز یکی از پر اهمیت‌ترین عناصر نظام آموزشی، نقشی بسیار حساس و سرنوشت ساز در تربیت نیروی متخصص ایفا می‌کنند و ثمره‌ی تلاش آن‌ها در نهایت، رشد و توسعه جوامع بشری را در پی دارد (نارنجی ثانی، ۱۳۸۷: ۷۴). بنابراین با توجه به اهمیت و نقش برجسته‌ای که معلمان در سازمان دارند، پرداختن به موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد آنان، کاهش غیبت و ترک خدمت آن‌ها و در نهایت افزایش بهره‌وری می‌گردد، مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران می‌باشد. یکی از این موضوعات مهم کیفیت زندگی کاری است.

امروزه در مباحث مدیریت معاصر، مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای مبدل شده است (لوتاس^۱، ۱۹۹۸)؛ در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تاکید می‌شد (محب علی^۲، ۱۹۹۷)، در شرایط کنونی طرفداران نظریه زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن‌ها بتوانند بین زندگی کاری

^۱: Luthans

^۲: Mohebbali

و شخصی خود تعادل برقرار کنند (آکدر^۱، ۲۰۰۶). در واقع اهداف اساسی یک برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش، شرایط کاری بهبود یافته (به طور عمده از دیدگاه کارمندان) و اثربخشی سازمانی بیشتر (به طور عمده از دیدگاه مدیران) است (احمدنژاد و همکاران، ۱۳۹۱). بیومن^۲ و همکاران کیفیت زندگی کاری را تحت عنوان مفهوم کلی بهزیستی با وجود رابطه قوی و درک بهداشت فرد و توانایی رعایت نکات بهداشتی تعریف کرده‌اند. همچنین لوتاس (۱۹۹۸) دستیابی به کیفیت زندگی بالا را هدف مهمی برای بسیاری از کارکنان مشغول به کار عنوان کرده است. جان سورد (۲۰۰۲) ادراکات کارکنان از کیفیت زندگی کاری خود را یک نیروی مداخله‌گر و عاملی موثر در رفتار آن‌ها می‌داند که تاثیر مستقیمی در روحیه و در نهایت ترک خدمت آن‌ها دارد (نرگیسیان، ۱۳۸۶). کاسیو (۱۹۹۸) نیز کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده و عوامل آن را شامل مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی، جبران خدمات برابر، و محیط امن و افتخارآمیز می‌داند. کیفیت زندگی کاری ساختاری پویا و چند بعدی دارد که مفاهیمی نظیر امنیت شغلی، نظام‌های پاداش، فرصت‌های پیشرفت آموزشی و شغلی و شرکت در تصمیم‌گیری را در بر می‌گیرد. در واقع، برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (فیلیپو^۳، ۱۹۹۸). بنابراین، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد (شریف^۴، ۱۹۹۰). برایان بلو و نورمن اچ گاودین در سال ۲۰۰۷ در مقاله‌ای با عنوان «کیفیت زندگی کاری» نظر خود را این گونه بیان کرده‌اند: یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که باید مورد توجه قرار گیرد، چیزی است که ما آن را کیفیت زندگی کاری می‌نامیم. کیفیت زندگی کاری، هم می‌تواند برای فرد مصداق داشته باشد و هم برای گروه‌های داخل سازمان؛ اما آنچه که باید امروز مورد توجه قرار گیرد کیفیت زندگی کاری فردی کارکنان در درون سازمان است. در واقع، توجه به عواملی است که بر کیفیت و چگونگی سپری شدن مدت حضور فرد در سازمان اثر دارند. این عوامل عبارتند از:

۱: Akdere
 ۲: Bumin
 ۳: filippo
 ۴: shareef

حقوق و دستمزد، مزایای دریافتی، تسهیلات، پیشرفت استعدادها، تعادل بین کار و زندگی و مانند آن (نصرت پناه و همکاران، ۱۳۹۱). فدریکو (۲۰۰۳) نیز معتقد است که رسالت کیفیت زندگی کاری، ایجاد رضایت شغلی برای کارکنان و کمک به سازمان برای گزینش، حفظ و نگهداری کارکنان است. در کل می توان گفت کیفیت زندگی کاری، مجموعه ای از روش ها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارکنان کمک می کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آن ها و افزایش کارایی سازمان است که در نهایت به برآورده شدن نیازهای کارکنان و بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد (شریف، ۱۹۹۰).

والتون (۱۹۷۳)، کیفیت زندگی کاری را عکس العمل کارکنان در برابر کار و به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی تعریف می کند. با استفاده از این تعریف، می توان گفت کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار به منظور رفع نیازهای کارکنان تاکید دارد. در همین رابطه والتون، الگویی نظری را برای تبیین کیفیت زندگی کاری ارائه نموده است که دارای مولفه های زیر می باشد:

۱- پرداخت منصفانه و کافی: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت ها با معیارهای اجتماعی و دیگر معیارهای کاری؛

۲- محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی؛

۳- تامین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت، فرصت های به کارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال؛

۴- قانون گرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون واژه مهمه از عکس العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی؛

۵- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه برداشت یا ادراک کارکنان درباره مسئولیت های اجتماعی در سازمان؛

۶- فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های زندگی کارکنان شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی؛

۷- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان: ایجاد جو و فضای کاری مناسب جهت تقویت احساس تعلق کارکنان به سازمان و این که آنان مورد نیاز سازمان هستند؛

۸- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار (سلمانی، ۱۳۸۴: ۱۶).

مفهوم کیفیت زندگی کاری، مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌ها است که می‌خواهد شان و منزلت کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمان‌ها، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری قصد دارد اعتماد، درگیری و توانایی حل مسئله کارکنان و در نتیجه رضایت و اثربخشی سازمان را افزایش دهد (نعیمی، ۱۳۹۱). توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری معطوف می‌شود، بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل‌اند. این گونه بنظر می‌رسد که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار معنی‌دارتری هستند. چرا که کارکنان می‌خواهند در پیامدهای اقتصادی و غیراقتصادی کارشان تغییراتی بوجود آید. یکی از آفت‌های مهم مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان می‌باشد. این بی‌توجهی، اثر بخشی و کارآیی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد. به دلیل عدم شناخت مدیران سازمان‌ها از کیفیت زندگی کاری، این مقوله، تناسب و اندازه‌های واقعی خود را در سازمان‌ها از دست داده است. کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله‌ی انگیزش دارد. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود (غلامی، ۱۳۸۸). کیفیت زندگی کاری نامطلوب که تحت تاثیر کار نامناسب و ناسازگار با انسان پدید می‌آید، شرایط روانی و اجتماعی نامتعادل را در کارکنان یک سازمان به وجود می‌آورد. این مساله نه تنها بی‌اعتنایی به اهداف سازمان، کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت، جا به جایی و ترک خدمت را در پی دارد، بلکه سرانجام منجر به از خود بیگانگی نیروی کار در سازمان می‌شود و اگر چاره‌ای برای آن برگزیده نشود، روز به روز به عنوان یک عامل مخرب، سازمان را به نابودی بیشتر خواهند کشاند. حال در صورتی که به انطباق کار با نیروی انسانی در سازمان‌ها توجه شود و کیفیت زندگی کاری ارتقا یابد، موجبات بالندگی و رشد سازمان فراهم خواهد شد (احمدنژاد و همکاران، ۱۳۹۱). کلاً

نتایج کیفیت زندگی کاری علاوه بر تامین منابع کارکنان، سازمان و جامعه نتایج متعددی در سه زمینه فردی (همدلی و هماهنگی بیشتر با یکدیگر، حفظ عزت نفس، کاهش نگرانی، اضطراب و خستگی)، سازمانی (کاهش غیبت و ترک خدمت، افزایش تولید، بهبود کیفیت محصول و در نهایت افزایش بهره‌وری و افزایش عملکرد) و نتایج اجتماعی (افزایش ارزش سرمایه‌های انسانی، مشارکت و همکاری در رفع مشکلات اجتماعی و افزایش رضایت از زندگی در جامعه) می‌باشد (لیندا، ۲۰۰۰ به نقل از نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱). در بین سال‌های ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۶ پژوهش‌های فراوانی در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است که نتایج آن‌ها نشان می‌دهد کیفیت زندگی کاری با سایر متغیرهای موجود در سازمان نظیر عملکرد، بهره‌وری، تعهد سازمانی و غیره رابطه مثبتی دارد که می‌توان از جمله آن‌ها به هوش اجتماعی کارکنان و فراموشی سازمانی هدفمند اشاره کرد.

هوش اجتماعی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را در بر گرفته و معمولاً به آن دسته از مهارت‌های درون فردی و بین فردی اطلاق می‌گردد که فراتر از حوزه مشخصی از دانش‌های پیشین، همچون هوش و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای است. در طی دو دهه اخیر مبحث هوش اجتماعی یکی از مهم‌ترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی از جمله در حوزه مدیریتی، سازمانی و آموزشی مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی‌های آن در مقایسه با دیگر هوش‌ها مورد بحث بوده است (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸). افراد در موقعیت‌های اجتماعی، به خاطر تفاوت‌های فردی، یکسان عمل نمی‌کنند، این تفاوت‌های فردی در ادبیات روانشناسی به هوش اجتماعی اشاره دارد. محققان اولیه نظیر ثورندایک پیشنهاد کردند که توانایی اجتماعی عنصر مهمی از هوش می‌باشد (نصیری و لیک بنی، ۱۳۹۳). هوش اجتماعی از نظر ثورندایک توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه در رابطه با دیگران است. در این راستا، گلמן بیان می‌دارد که، هوش اجتماعی به هوش شناختی و هیجانی بسیار نزدیک است. در حقیقت هوش اجتماعی، از آگاهی اجتماعی و انعطاف‌پذیری اجتماعی تشکیل شده است. در نظریه سه وجهی اشترنبرگ نیز هوش اجتماعی بخش گسترده‌ای از منبع دانش است که به وسیله آن، مشکلاتی که فرد در دنیای فیزیکی و اجتماعی با آن روبرو می‌شود را حل می‌کند (کیلستورم و کنتور ۲۰۰۰؛ به نقل از سبزی و یوسفی ۱۳۹۳). نجهولت، استاک و نیشیدا (۲۰۰۹) هوش اجتماعی را به عنوان توانایی ضروری

برای افراد به منظور ارتباط، درک و تعامل موثر با دیگران تعریف کرده‌اند. به نظر سلز (۲۰۰۷) هوش اجتماعی می‌تواند به طور گسترده‌ای به عنوان یک نوع هوش که در پشت تعاملات و رفتارها قرار دارد، تعریف شود. والنیوس، پوناماکی و ریمپلا (۲۰۰۷) هوش اجتماعی را درک بهتر از روابط بین انسان‌ها، احساس‌ها، افکار و رفتارها تعریف کرده‌اند. کروان (۲۰۰۹) نیز آن را به عنوان دو نوع هوش فردی که به دو جنبه هوش درون فردی و هوش بین فردی که شامل دانش و آگاهی در مورد خود و دیگران است تعریف کرده است (سلگی و علی‌پور، ۱۳۹۱). در مجموع هوش اجتماعی به عنوان توانایی به انجام رساندن وظایف و کارهای بین فردی و خردمندانه رفتار کردن در رابطه‌ها مطرح می‌شود. هوش اجتماعی به عنوان قابلیت شناخته می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد که رفتار مناسب را جهت دستیابی به یک هدف مشخص داشته باشد. این طور به نظر می‌رسد که هوش اجتماعی به معنی باهوش بودن در رابطه‌ها است نه درباره آن‌ها (کروان، ۲۰۰۹).

بر این اساس، سیلورا، مارتینوسن و دهل (۲۰۰۱) در تدوین مقیاس خودگزارشی هوش اجتماعی، سه توانایی برای آن در نظر گرفته‌اند که عبارتند از: پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، آگاهی اجتماعی (رضایی، ۱۳۸۹). پردازش اطلاعات اجتماعی؛ یعنی توانایی برای درک و فهم و پیش‌بینی رفتار و احساسات دیگران. پردازش اطلاعات راهی برای پیوند منفعلانه با ارتباط است. افرادی که اطلاعات را صرفاً پردازش می‌کنند، فعالانه در پی آن نمی‌گردند، اما وقتی با آن مواجه شدند آن را به کار می‌گیرند، حتی اگر این مواجهه تصادفی باشد. آگاهی اجتماعی؛ درک مناسب از نگرانی‌ها و احساسات سایرین از ارکان موفقیت در فعالیت‌های اجتماعی است. حساسیت دیگران برای کسب عملکرد شغلی برتر، بسیار حیاتی است. پزشکیانی که به هیجانات و روحیات بیماران خود حساس هستند، موفق ترند. توانایی شناخت نیازهای دیگران، جزو ویژگی‌های مدیران موفق و تیم‌های توسعه محصول می‌باشد. سطح آگاهی اجتماعی، توانایی شناسایی نگرانی‌ها و نیازهای اغلب ناگفته مشتریان اعم از موکل، کارمند و غیره و سپس هماهنگ کردن آن نیازها و نگرانی‌ها با خدمات، محصول و نحوه تامین نیازها در صلاحیت خدمات دهی به مشتریان خود نقش کلیدی دارد. در این استراتژی، همدردی از جمله زمینه‌هایی می‌باشد که عاملان قدرتمند را از عاملین عادی و متوسط تمیز می‌دهد (گلמן، نقل از رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸). مهارت‌های اجتماعی؛ کارایی مهارت‌های اجتماعی به توانایی فرد

جهت نفوذ بر هیجانان فرد دیگر بستگی دارد. اگر نتوانیم هیجانان ناگهانی خود را کنترل کرده و فاقد همدردی باشیم، شانس کمی وجود دارد که بتوانیم در روابط خود، کارآمد و مفید عمل نماییم. مهارت‌های اجتماعی بر مدیریت روابط، نفوذ ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، تغییرات مرزهای ساختاری، همکاری گروهی و تشریک مساعی تاثیر بسزایی دارد (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷ به نقل از رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸).

در پژوهش‌ها رابطه بین هوش اجتماعی با شایستگی اجتماعی و رفتار اجتماعی بیانگر این است که کاستی در عملکرد اجتماعی در افرادی دیده می‌شود که از اضطراب اجتماعی بالا و هوش اجتماعی پایین برخوردار هستند، به عبارتی هوش اجتماعی و اضطراب اجتماعی رابطه منفی و معناداری دارند (همپل^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). همچنین، بین هوش هیجانی- اجتماعی و مشکلات بین فردی افراد، همبستگی منفی و معنادار وجود دارد (بشارت، ۱۳۸۴). سالووی^۲ و همکاران (۲۰۰۲) و همچنین، صفوری و همکاران (۱۳۸۸) براساس یافته‌های پژوهش خود بین هوش عاطفی که سازه‌ای نزدیک به هوش اجتماعی است و سازگاری اجتماعی و عاطفی ارتباط مثبت و معناداری را گزارش کردند. در همین زمینه، امرایی و همکاران (۱۳۹۰)، براساس نتایج پژوهش خود بین هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارتباط مثبت و معناداری را به دست آوردند. حوزه آموزش و یادگیری نیز از تاثیر هوش عاطفی و اجتماعی بر چگونگی مهارت‌های ارتباطی بهره مند است. معلمانی که رفتار آن‌ها با هوش اجتماعی بالا در ارتباط است بر ارزش همکاری تاکید دارند.

علاوه بر هوش اجتماعی، فراموشی سازمانی هدفمند نیز آثار بالقوه و جدی بر کیفیت زندگی کاری معلمان و بالطبع عملکرد آنان داشته و می‌تواند پیشگویی کننده مهمی برای کیفیت زندگی کاری معلمان باشد. در بیان اهمیت دانش در سازمان‌ها سیوی^۳ (۲۰۰۰، ۱۶۸). اظهار می‌دارد دانش مبنای اساسی رقابت است. اگرچه مطالعه دانش به اندازه تاریخچه انسان قدمت دارد، اما در دهه‌های گذشته به عنوان عنصری حیاتی در توسعه سازمان‌ها لحاظ شده است. امروزه سازمان‌ها دانش را به عنوان ارزشمندترین و استراتژیک‌ترین منبع برای خود قلمداد می‌کنند و بر

^۱: Hampel

^۲: Salovey

^۳: Civi

این اعتقادند برای اینکه رقابتی باقی بمانند باید قابلیت و منابع فکری خود را مدیریت کنند. از این رو در دنیای پر رقابت امروزی سازمان‌هایی موفق خواهند بود که سهم بیشتری از دانش سازمانی را به خود اختصاص داده باشند. همان طور که یادگیری در سازمان‌ها بیشتر می‌شود و سیستم‌های حافظه در سازمان‌ها در به خاطر سپردن و حفظ دانش، کارآمدتر می‌شوند، چالش‌ها و موانع بیشتری در اداره کردن دانش پدید می‌آید. یادگیری برای ایجاد دانش ضروری است، اما تضمینی برای سودمندی دانش آموخته شده و سازگاری آن با محیط نیست. در واقع بهره برداری از دانش موجود، تنها در صورت ثابت ماندن شرایط محیطی می‌تواند مفید باشد، اگر محیط تغییر کند، یادگیری دانش، قوانین و فناوری‌های موجود می‌تواند بار اضافی برای افراد و سازمان باشد (بهات^۱، ۲۰۰۰، ۸۹). از این رو برای تکمیل یادگیری سازمانی، فراموشی عامل مهمی است که مدیران موفق آن را به کار می‌گیرند تا به دانش سازمان، شکلی دهند. چون سازمان‌ها با حجم عظیمی از اطلاعات مفید و غیرمفید مواجه هستند که در حافظه سازمان انباشته شده و در بعضی مواقع مانع حرکت سریع سازمان می‌شود. بنابراین باید به صورت عمدی و آگاهانه بسیاری از اطلاعات غیر مفید را از حافظه سازمان پاک کرد یا به اصطلاح با فراموشی سازمانی هدفمند حافظه سازمان را برای یادگیری دانش جدید آماده نگه داشت (صادقیان و همکاران، ۱۳۹۱). هولان و فیلیپس عقیده دارند که فراموشی در معنای فراموش کردن دانش قدیم برای ایجاد فضایی جدید به منظور کسب دانش جدید، این پتانسیل را دارد که بعد جدید و مهمی را به درک ما از پویایی دانش سازمانی اضافه کند، اما این امر نیاز به یک برنامه پژوهشی خاص و گسترده دارد. از نظر محققان، فراموشی سازمانی توانایی حذف دانش منسوخ و ناکارآمد است و بخش مهمی از پویایی دانش در سازمان‌ها محسوب می‌شود (به نقل از حاجی عزیزی و همکاران، ۱۳۸۸). بنا به نظر هالن و همکاران (۲۰۰۴) نیز به دو دلیل، پرداختن به پدیده‌ی فراموشی سازمانی حیاتی است: نخست آن که از دست دادن غیرآگاهانه‌ی دانش، هزینه‌های زیادی را به آنان تحمیل می‌کند. دوم آن که یادگیری سازمانی با فرایند فراموشی سازمانی مرتبط است و سازمان‌هایی که می‌خواهند متحول شوند نه تنها باید با قابلیت‌هایی جدید دانش، آشنا شوند؛ بلکه باید فراموش کردن دانش قدیمی را نیز یاد بگیرند. بنا به نظر هالن و فیلیپس (۲۰۰۳)

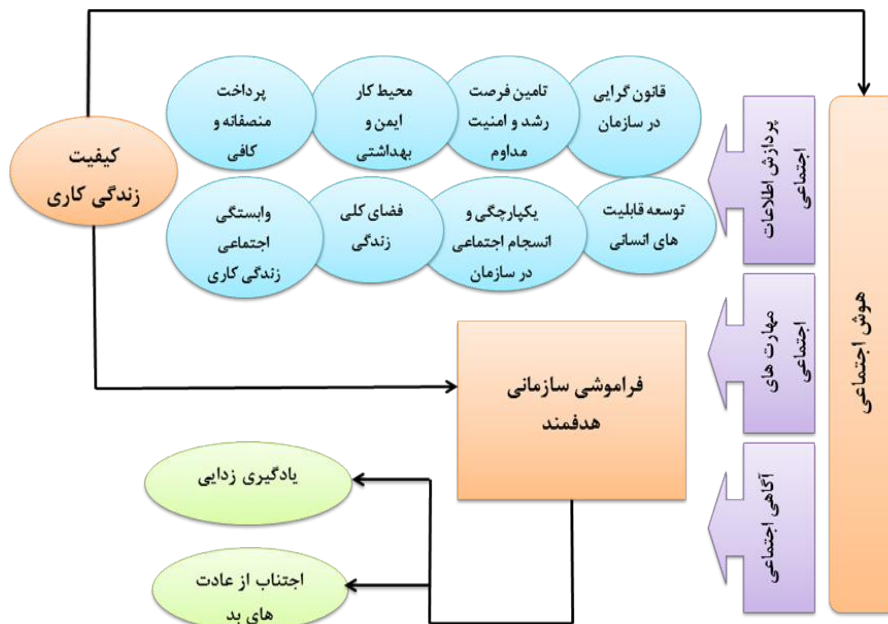
^۱: Bhatt

فراموشی سازمانی همان اندازه در به دست آوردن مزیت رقابتی سازمان‌ها مهم است که یادگیری سازمانی مهم است (حسینی و مغانی، ۱۳۹۲).

از دیدگاه فیلیپس و هولان (۲۰۰۴، ۴۲۶) فراموشی سازمانی از دو بعد قابل بررسی است: بعد اول، هدفمند بودن و تصادفی بودن فرایند فراموشی سازمانی است و بعد دوم جدید بودن و نبودن دانش فراموش شده است. بعد اول به این معنی است که آیا سازمان به طور هدفمند عمل فراموشی را انجام می‌دهد یا اینکه به طور ناخواسته این فرایند در سازمان رخ می‌دهد. بعد دوم بیانگر این نکته است که دانش فراموش شده در سازمان موجود بوده یا اینکه دانش جدید است. با توجه به دو بعد چهار نوع فراموشی سازمانی (یا چهار طریق برای فراموشی کردن دانش سازمانی) وجود خواهد داشت: زمانی که یک سازمان نتواند دانشی که به تازگی وارد آن شده است را به خاطر بسپارد یا دانشی که در سیستم حافظه سازمان ذخیره شده است با گذشت زمان ناپدید شود، یا بخشی از دانش قبل از اینکه آن دانش به طور کامل در سازمان تثبیت شود از سازمان حذف شود، یا بخشی از دانش تثبیت شده با هدف مشخصی از حافظه سازمان حذف شود، فراموشی سازمانی رخ می‌دهد. بین این دو بعد فراموشی، تفاوت اساسی وجود دارد. در بعد اول هدفمندی و غیرهدفمندی فراموشی مطرح می‌شود. فراموشی سازمانی هدفمند می‌تواند سازمان را از دانشی که نتایج غیرمفید به دنبال دارد، خلاص کند و سبب ایجاد تغییرات جدید شود که خود بر دو نوع می‌باشد. اولی یادگیری زدایی است که در آن سازمان عمداً شروع به حذف حافظه می‌کند و دومین نوع اجتناب از عادت‌های بد سازمان می‌باشد. اما فراموشی سازمانی تصادفی (غیرهدفمند) بیشتر مرتبط با از دست دادن دانش ارزشمندی است که می‌تواند موجب کاهش رقابت‌پذیری سازمان شده و زیان‌آور خواهد بود. بعد دوم تفاوت بین دانش جدید و دانش موجود (قدیمی) را روشن می‌سازد در حقیقت فرایندهای مرتبط با فراموشی دانشی که به طور عمیق در حافظه سازمانی جای گرفته‌اند، بسیار متفاوت از فرایندهای مرتبط با دانش جدید خواهد بود، زیرا دانش جدید قبل از اینکه به طور وسیعی شناخته شده و مستحکم شوند، به آسانی قابل کنار گذاشتن و دور انداختن هستند (فیلیپس و هولان، ۲۰۰۴، ۴۲۶). از آنجایی که مهم‌ترین نوع فراموشی سازمانی از دیدگاه استراتژیک، هدفمند بودن فراموشی سازمانی است، آنچه در این تحقیق مورد نظر محقق می‌باشد فراموشی سازمانی هدفمند است.

در کل با توجه به نقش اساسی هر یک از مفاهیم فوق الذکر در رشد و پیشرفت سازمان، این سوال مطرح می‌شود که آیا بین هوش اجتماعی با کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟ و آیا فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان ارتباط دارد؟ با پاسخ گویی به سوالات این پژوهش، میزان و ارتباط هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری در بین معلمان آموزش و پرورش میرجاوه معلوم می‌شود. آن وقت در صورت لزوم می‌توان جهت بهبود هوش اجتماعی، فراموشی سازمانی هدفمند و کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر تلاش کرد و یا در فکر چاره جویی بود. از این رو هدف کلی از انجام این پژوهش، بررسی ارتباط بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی معلمان زن آموزش و پرورش شهرستان میرجاوه می‌باشد. مطالعات نظری این تحقیق، اساساً مبتنی بر اهداف پژوهش بوده و با توجه به اینکه هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند می‌تواند در کیفیت زندگی کاری معلمان موثر باشد، رابطه بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان در الگوی مفهومی تحقیق (شکل ۱)

طراحی شد و براساس آن، سوالات تحقیق تدوین شدند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

سوالات پژوهش

- ۱- آیا بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟
- ۲- آیا بین ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟
- ۴- کدامیک از ابعاد هوش اجتماعی، پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان است؟
- ۵- کدامیک از ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند، پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان است؟

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بوده و جامعه آماری تحقیق شامل کلیه معلمان زن مقطع ابتدایی شهرستان میرجاوه به تعداد ۱۴۳ نفر می‌باشد. روش نمونه‌برداری در این پژوهش به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده و حجم نمونه براساس جدول مورگان تعداد ۱۰۳ نفر برآورد شد. ابزار پژوهش شامل سه پرسشنامه بوده است. **پرسشنامه کیفیت زندگی کاری:** جهت سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه والتون (۱۹۷۳) استفاده گردید. پرسشنامه مذکور دارای ۲۷ گویه می‌باشد که براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده و ۸ عامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی را می‌سنجد. علامه (۱۳۷۸) ضریب آلفای این پرسشنامه را ۰/۹۴ گزارش کرد. در این پژوهش نیز، ضریب آلفای پرسشنامه ۰/۹۷ محاسبه گردید. **پرسشنامه هوش اجتماعی:** جهت سنجش هوش اجتماعی از پرسشنامه کروون (۲۰۰۷)؛ به نقل از مقیمی، (۱۳۹۰) استفاده گردید. پرسشنامه مذکور دارای ۲۱ گویه می‌باشد که براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده و ۳ عامل پردازش اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی را می‌سنجد. در این پژوهش، ضریب آلفای پرسشنامه ۰/۹۷ محاسبه گردید. **پرسشنامه فراموشی سازمانی هدفمند:** جهت سنجش فراموشی

سازمانی هدفمند از پرسشنامه محقق ساخته فراموشی سازمانی هدفمند محمودوند (۱۳۹۰) که از مولفه‌های الگوی فراموشی سازمانی هدفمند ارائه شده توسط هولان، فیلیپس و لورانس (۲۰۰۴) اقتباس شده است، استفاده گردید. پرسشنامه مذکور دارای ۱۴ سوال می‌باشد که براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده و ۲ عامل یادگیری زدایی و اجتناب از عادت‌های بد را می‌سنجد. این پرسشنامه در مطالعات گوناگون در داخل کشور مورد استفاده قرار گرفته و پایایی و روایی آن تایید شده است؛ به عنوان مثال صادقیان و همکاران (۱۳۹۱) آن را معتبر دانسته و ضریب آلفای کرونباخ آن را ۰/۸۵ گزارش کردند. در این پژوهش نیز، ضریب آلفای پرسشنامه ۰/۹۶ محاسبه گردید.

یافته‌ها

۱- آیا بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟

برای بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱) آورده شده است.

جدول ۱. بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری		متغیرها
sig	r	
۰/۰۰۰	۰/۵۵	هوش اجتماعی
۰/۰۰۰	۰/۵۲	فراموشی سازمانی هدفمند

$P < 0/01$ $N = 103$

یافته‌های جدول فوق حاکی از آن است که ضریب همبستگی کیفیت زندگی کاری با هوش اجتماعی برابر با $r = 0/55$ و با فراموشی سازمانی هدفمند برابر با $r = 0/52$ می‌باشد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه معنادار است ($P < 0/01$). لذا به لحاظ آماری بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲- آیا بین ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟

برای بررسی رابطه بین ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول (۲) آورده شده است.

جدول ۲. بررسی رابطه بین ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان

متغیرها	پردازش اطلاعات اجتماعی	مهارت‌های اجتماعی	آگاهی اجتماعی
پرداخت منصفانه و کافی	۰/۳۶۸**	۰/۴۱۱**	۰/۴۲۱**
محیط کار ایمن و بهداشتی	۰/۳۹۳**	۰/۴۵۱**	۰/۴۶۴**
تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	۰/۳۹۶**	۰/۴۳۰**	۰/۴۰۹**
قانون گرایی در سازمان	۰/۴۶۸**	۰/۴۷۷**	۰/۴۳۴**
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۰/۴۳۳**	۰/۴۵۸**	۰/۴۲۷**
فضای کلی زندگی	۰/۳۷۶**	۰/۴۵۱**	۰/۴۵۱**
یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان	۰/۴۹۹**	۰/۵۷۴**	۰/۴۸۱**
توسعه قابلیت‌های انسانی	۰/۴۸**	۰/۵۳۷**	۰/۴۸۳**

$$P < 0/01 \quad N = 103$$

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین پردازش اطلاعات اجتماعی با بعد پرداخت منصفانه و کافی ($I=0/368$)، محیط کار ایمن و بهداشتی ($I=0/393$)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم ($I=0/396$)، قانون گرایی در سازمان ($I=0/468$)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری ($I=0/433$)، فضای کلی زندگی ($I=0/376$)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان ($I=0/499$) و توسعه قابلیت‌های انسانی ($I=0/48$) می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنادار است ($P < 0/01$). بنابراین می‌توان گفت که بین متغیر پردازش اجتماعی از ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین در مورد وجود رابطه بین متغیر مهارت‌های اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر مهارت‌های اجتماعی با بعد پرداخت منصفانه و کافی ($I=0/411$)، محیط کار ایمن و بهداشتی ($I=0/451$)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم ($I=0/430$)، قانون گرایی در سازمان ($I=0/477$)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری ($I=0/458$)، فضای کلی زندگی ($I=0/451$)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان ($I=0/574$) و توسعه قابلیت‌های انسانی ($I=0/537$) رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد ($P < 0/01$). بنابراین می‌توان گفت که بین متغیر مهارت‌های اجتماعی از ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر این نتایج تحقیق نشان داد که در سطح ۹۹ درصد رابطه معناداری بین بعد آگاهی اجتماعی با بعد پرداخت منصفانه و کافی ($I=0/421$)، محیط کار ایمن و بهداشتی ($I=0/464$)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم ($I=0/409$)، قانون

گرایی در سازمان ($t=0/434$)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری ($t=0/427$)، فضای کلی زندگی ($t=0/451$)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان ($t=0/481$) و توسعه قابلیت‌های انسانی ($t=0/483$) وجود دارد ($P<0/01$). بنابراین می‌توان گفت که بین متغیر آگاهی اجتماعی از ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۳- آیا بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه وجود دارد؟

برای بررسی رابطه بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) آورده شده است.

جدول ۳. بررسی رابطه بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان

متغیرها	یادگیری زدایی	اجتناب از عادت‌های بد
پرداخت منصفانه و کافی	۰/۳۳ ^{oo}	۰/۳۷ ^{oo}
محیط کار ایمن و بهداشتی	۰/۳۷۹ ^{oo}	۰/۴۵۶ ^{oo}
تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	۰/۴۴۱ ^{oo}	۰/۴۹۹ ^{oo}
قانون گرایی در سازمان	۰/۴۴۸ ^{oo}	۰/۵۱ ^{oo}
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۰/۴۵۶ ^{oo}	۰/۴۸۸ ^{oo}
فضای کلی زندگی	۰/۳۸۱ ^{oo}	۰/۳۷۷ ^{oo}
یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان	۰/۵۱۳ ^{oo}	۰/۵۵۹ ^{oo}
توسعه قابلیت‌های انسانی	۰/۴۷۵ ^{oo}	۰/۴۹۳ ^{oo}

$P<0/01$ $N=103$

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین یادگیری زدایی با بعد پرداخت منصفانه و کافی ($t=0/33$)، محیط کار ایمن و بهداشتی ($t=0/379$)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم ($t=0/441$)، قانون گرایی در سازمان ($t=0/448$)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری ($t=0/456$)، فضای کلی زندگی ($t=0/381$)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان ($t=0/513$) و توسعه قابلیت‌های انسانی ($t=0/475$) می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنادار است ($P<0/01$). بنابراین می‌توان گفت که بین متغیر یادگیری زدایی از ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین در مورد وجود رابطه بین متغیر اجتناب از عادت‌های بد با ابعاد کیفیت زندگی کاری یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر اجتناب از عادت‌های بد با بعد پرداخت منصفانه و کافی ($t=0/370$)، محیط کار ایمن

و بهداشتی ($t=0/456$)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم ($t=0/499$)، قانون‌گرایی در سازمان ($t=0/51$)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری ($t=0/488$)، فضای کلی زندگی ($t=0/377$)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان ($t=0/559$) و توسعه قابلیت‌های انسانی ($t=0/493$) رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد ($P<0/01$). بنابراین می‌توان گفت که بین متغیر اجتناب از عادت‌های بد از ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۴- کدامیک از ابعاد هوش اجتماعی، پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان است؟

به منظور بررسی این موضوع که کدام یک از ابعاد هوش اجتماعی پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان است، از روش آماری رگرسیون گام به گام استفاده شده که نتایج آن در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول ۴. خلاصه نتایج الگوی رگرسیون در پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری

متغیرها	R	R ²	F	B	T	sig
مهارت‌های اجتماعی	۰/۵۴۵	۰/۲۹۷	۴۲/۶۴۶	۰/۵۴۵	۶/۵۳۰	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول فوق حاکی از آن است که از بین ابعاد هوش اجتماعی، فقط بعد مهارت‌های اجتماعی توانسته ۲۹/۷ درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری معلمان را پیش‌بینی کند. ضریب بتای استاندارد نشان می‌دهد که در معادله رگرسیون متغیر مهارت‌های اجتماعی دارای ضریب بتای ۰/۵۴۵ می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است ($P<0/01$).

۵- کدامیک از ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند، پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان است؟

به منظور بررسی این موضوع که کدام یک از ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان است، از روش آماری رگرسیون گام به گام استفاده شده که نتایج آن در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول ۵. خلاصه نتایج الگوی رگرسیون در پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری

متغیرها	R	R ²	F	B	T	sig
اجتناب از عادت‌های بد	۰/۵۴	۰/۲۹۲	۴۱/۶۰۴	۰/۵۴	۶/۴۵۰	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول فوق حاکی از آن است که از بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند، فقط بعد اجتناب از عادت‌های بد توانسته ۲۹/۲ درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری معلمان را

پیش‌بینی کند. ضریب بتای استاندارد نشان می‌دهد که در معادله رگرسیون متغیر اجتناب از عادت‌های بد دارای ضریب بتای ۰/۵۴ می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است ($P < ۰/۰۱$).

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از مهم‌ترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر امروزی، داشتن افرادی است که مایلند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان مشارکت داشته باشند، و این امر زمانی ممکن می‌شود که افراد در محل کار خود احساس آرامش و راحتی و به عبارت دیگر در سطح بالایی از کیفیت زندگی کاری قرار داشته باشد. امروزه ارتقاء و بهبود کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از مهم‌ترین اجزاء و زیرساخت‌های مدیریتی مورد توجه و تاکید فراوان قرار گرفته است. کیفیت زندگی کاری جنبه‌های وسیعی از محیط کاری را در بر می‌گیرد که روی یادگیری و سلامت کارکنان تاثیر گذاشته و اثری مثبت بر تعهد سازمانی دارد. اعتقاد کلی بر این است که کیفیت زندگی کاری؛ مکان کاری انعطاف‌پذیرتر، با انگیزه‌تر و صادقانه‌تر را پرورش می‌دهد. بنابراین توصیه می‌شود مدیران به عوامل مختلف جهت بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان توجه نموده و از طریق آن باعث بهبود سایر ابعاد سازمانی از جمله بهره‌وری و تعهد سازمانی شوند. از این رو هدف اساسی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری معلمان بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش اجتماعی با کیفیت زندگی کاری در بین معلمان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ بدین معنا که با ارتقای هوش اجتماعی معلمان سطح کیفیت زندگی کاری آنان بهبود پیدا می‌کند. تحقیقی که در گذشته به رابطه بین هوش اجتماعی با کیفیت زندگی کاری پردازد انجام نشده است اما با توجه به اینکه هوش هیجانی شامل دو جزء هوش درون‌فردی و هوش میان‌فردی است، و هوش میان‌فردی بر هوش اجتماعی متمرکز می‌باشد؛ بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیقات مارتین^۱ و همکاران (۲۰۰۳)، اسپنسی^۲ و همکاران (۲۰۰۳)، سیاروچی^۳ و همکاران (۲۰۰۳)، فارنهام^۴ (۲۰۰۳)، آگستولندا^۵ و همکاران (۲۰۰۶)، و نتا^۶ و همکاران (۲۰۰۵)،

1: Martin

2: Spence

3: Ciarrochi

4: Furnham

5: Augusto Landa

6: Veneta

کیامرثی و ابوالقاسمی^۱ (۲۰۱۰) و یوسفی و صفری (۱۳۸۸) مبنی بر معنی‌دار بودن رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که، یکی از عواملی که نقش چشمگیری بر موفقیت و عدم موفقیت افراد ایفا می‌کند، هوش اجتماعی است. هوش اجتماعی به عنوان توانایی با انجام رساندن وظایف و کارهای بین فردی و خردمندانه رفتار کردن در رابطه‌های مطرح می‌شود. چنانچه که در تحقیقات ثابت شده است، هوش اجتماعی به صورت تعاملی برای رشد و پیشرفت آدمی در تمامی امور مربوط به زندگی به کار می‌روند. گلמן نیز بر این باور است که هر چند، ضریب هوشی تعیین‌کننده‌ی پیشرفت علمی و موفقیت‌های حرفه‌ای است، اما سهم آن در موقعیت‌ها و عملکردهای اجتماعی کمتر از ۲۰ درصد است. وی با مطالعاتی که در زمینه‌ی هوش اجتماعی به عمل آورد چارچوب نظری خود را ارائه نمود که نشان می‌داد چگونه توانایی و مهارت یک فرد در زمینه‌ی خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و ساماندهی روابط می‌تواند در بهبود عملکرد وی موثر باشد. از این رو هوش اجتماعی به عنوان قابلیت شناخته می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد که رفتار مناسب را جهت دستیابی به هدف مشخص داشته باشد. افرادی که از هوش اجتماعی بالایی برخوردار هستند از تمام قدرت مغزی و جسمانی خود جهت برقراری ارتباط موثر با دیگران استفاده می‌کنند. در واقع هوش اجتماعی بالا منجر می‌شود که افراد راحت‌تر با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. بر این اساس فرد می‌تواند به خوبی در جمع حاضر شود و دیگران را به سمت خود جلب نماید، تشویق و حمایت آن‌ها را به دست آورده و انگیزه او را برای شرکت در گروه افزایش می‌یابد. بنابراین مولفه‌های هوش اجتماعی اعم از پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی توانایی‌هایی هستند که در درک و فهم احساسات دیگران و همچنین فهم پیام‌ها، تنظیم عواطف و آگاهی نسبت به ارتباط، فرد را یاری می‌کند. که این امر به نوبه خود منجر به سازگاری بهتر فرد با اطرافیان، رضایت بیشتر از زندگی و بدنبال آن بهبود کیفیت زندگی کاری می‌شود.

بخش دیگری از نتایج پژوهش نشان داد که بین ابعاد هوش اجتماعی با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ که از این بیشترین ضریب همبستگی

^۱: Kiamarsi & Abolghasemi

(I=۰/۵۷۴) به ارتباط بین مهارت‌های اجتماعی با یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان اختصاص داشت؛ بدین معنا که افزایش و تقویت مهارت‌ها، توانایی‌ها و سازگاری اجتماعی معلمان، منجر به ایجاد جو و فضای کاری مناسب در سازمان، ایجاد فضای اعتماد بین همکاران و تقویت احساس تعلق و انسجام اجتماعی معلمان می‌شود. نتایج رگرسیون گام به گام نیز نشان داد که از بین ابعاد هوش اجتماعی، بعد مهارت‌های اجتماعی پیش‌بینی کننده بهتری برای کیفیت زندگی کاری معلمان می‌باشد. از نتایج پژوهش می‌توان این گونه استنباط کرد که برای بهبود کیفیت زندگی کاری معلمان توجه به مهارت‌های اجتماعی به عنوان یکی از توانایی‌ها و مهارت‌های آغازین، لازم و ضروری است. به طور کلی در تبیین این یافته باید گفت که مهارت‌های اجتماعی شامل رفتارهایی هستند که به عوامل مختلفی همچون رفتار بین فردی، بهداشت روانی و نیز عملکرد مفید در جامعه اثر دارد (مالتون، ۱۹۹۰ به نقل از). هالینگر (۱۹۸۷) نیز مهارت‌های اجتماعی را عبارت از مهارت‌هایی می‌داند که برای داشتن ارتباط موثر با دیگران و پذیرش توسط آن‌ها ضروری است (به نقل از یوسفی و خیر، ۱۳۸۱). در واقع کارایی مهارت‌ها اجتماعی به توانایی فرد جهت نفوذ بر هیجان‌ات فرد دیگر بستگی دارد. اگر نتوانیم هیجان‌ات ناگهانی خود را کنترل کرده و فاقد همدردی باشیم، شانس کمی وجود دارد که بتوانیم در روابط خود، کارآمد و مفید عمل نماییم و این نیز به نوبه خود بر کیفیت زندگی شخصی و کاری افراد تاثیر می‌گذارد.

نتایج دیگر پژوهش نیز نشان داد که بین فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری در بین معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بدین معنا که اجتناب از عادت‌های بد و یادگیری زدایی در راستای تحقق بخشیدن به فراموشی سازمانی هدفمند در بهبود و ارتقای کیفیت زندگی کاری موثر می‌باشد. تحقیقی که در گذشته به رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند با کیفیت زندگی کاری پردازد انجام نشده است. در تبیین این یافته باید گفت که فرایندهای مدیریت دانش در کنار هم می‌توانند یک سازمان را از نظر عملکردی و رقابت پذیری، توانمند نگه دارند. دانش همواره در حال تغییر است و سازمان‌ها سعی دارند تا دانش سازمانی خود را به روز نگه دارند. قسمتی از دانش سازمانی بصورت تصادفی یا هدفمند فراموش می‌شود. سعی سازمان‌ها باید در این راه باشد که دانش ارزشمند و مفید خود را حفظ نموده و نگذارند تا بصورت سهوی از بین رود و همچنین سعی کنند تا دانش‌های جدیدی که منجر به

رقابت پذیری و عملکرد بهتر می شود جایگزین دانش های منسوخ نمایند و برای اینکار باید دانش منسوخ شناسایی شده و بصورت هدفمند یا دانش جدید جایگزین شود. با حذف دانش منسوخ امکان یادگیری و اخذ دانش مفید جدید برای سازمان فراهم می شود که این خود منجر به ارتقاء عملکرد سازمانی و همچنین عملکرد رفتاری بهتر و زندگی باکیفیت تر برای کارکنان می شود.

همچنین بخش دیگری از نتایج پژوهش نشان داد که بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ و بیشترین همبستگی ($r=0/559$) بین ابعاد اجتناب از عادت های بد با یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و کمترین همبستگی ($r=0/33$) بین ابعاد یادگیری زدایی با پرداخت منصفانه می باشد. نتایج رگرسیون گام به گام نیز نشان داد که از بین ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند، بعد اجتناب از عادت های بد بیشترین پیش بینی را از کیفیت زندگی کاری معلمان داشته است. از نتایج پژوهش می توان استنباط کرد که یک سازمان با حذف هدفمند عادت ها، دستورالعمل ها، اعمال، عقاید و ارزش های ناشایستی که ممکن است به موقعیتش آسیب برساند می تواند منجر به بهبود شرایط کاری و همچنین اثربخشی سازمانی بیشتر شود.

به طور کلی یافته های پژوهش حاضر نشان داد که تقویت هر بعد از ابعاد هوش اجتماعی و ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند، سایر ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان را تحت تاثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می آورد. در واقع توانایی معلمان برای درک و فهم و پیش بینی رفتار و احساسات دیگران (پردازش اطلاعات اجتماعی)، درک مناسب و شناسایی نگرانی ها و نیازهای سایرین (آگاهی اجتماعی) و توانایی آن ها جهت وارد شدن در موقعیت های اجتماعی جدید و سازگاری اجتماعی (مهارت اجتماعی) یکی از عوامل تاثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری می باشد. از این رو به مدیران و مسئولین توصیه می شود که در فرایند استخدام معلمان مهارت های هوش اجتماعی به عنوان یکی از ملاک های گزینش لحاظ شود. همچنین از طریق برگزاری کلاس ها، کارگاه ها و جلسات آموزشی کافی و مناسب در قالب دوره های آموزش ضمن خدمت اقدام به تقویت و بهبود هوش اجتماعی معلمان کنند. علاوه بر این فراموشی سازمانی هدفمند و تمرکز بر حذف هدفمند اطلاعات و دانش غیر مفید (یادگیری زدایی) و اجتناب از عادت ها، عقاید و ارزش های ناشایست به عنوان عامل دوم موثر بر کیفیت

زندگی کاری معلمان شناخته می‌شود. بنابراین به مسئولین نظام آموزشی پیشنهاد می‌گردد تا با فراموشی یا حذف هدفمند قوانین و مقررات منسوخ و انعطاف پذیرتر کردن ساختار سازمانی و نیز حذف هدفمند ابزارآلات و تجهیزات منسوخ و جایگزینی تکنولوژی‌های نو و تازه و همچنین حذف هدفمند دانش غیرضروری و جایگزینی دانش نو و به روز رسانی دانش کارکنان، گامی اساسی در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری معلمان بردارند.

منابع

- احمدنژاد، محمود. حسنی، محمد. سپهریان آذر، فیروزه. شجاعی، خه بات (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با سازگاری شغلی در بین معلمان رسمی و حق‌التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۹۰-۸۹. **پژوهش در برنامه‌ریزی درسی**، سال نهم، دوره دوم، شماره ۵، صص ۱۳۶-۱۲۳.
- امرای، مرتضی. اشرفی ریزی، حسن. پاپی، احمد. بهرامی، سوسن. سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. **مدیریت اطلاعات سلامت**، شماره ۵، ۶۷۲-۶۶۲.
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۴). بررسی تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی. **مطالعات روانشناختی**، سال ۱، شماره ۲، صص ۳۸-۲۵.
- حاجی عزیزی، نادیا. عصمتی، محدثه دخت. مرادی، شیما (۱۳۸۸). فراموشی سازمانی: رویکرد نوین در مدیریت دانش. **علوم و فناوری اطلاعات**، شماره ۶۰، صص ۳۳۰-۳۱۷.
- حسینی، یعقوب. مغانی، رضا (۱۳۹۲). اولویت بندی عوامل موثر بر فراموشی سازمانی: استفاده از مدل تحلیل شبکه ای فازی با رویکرد برنامه‌ریزی غیرخطی. **پژوهشنامه مدیریت اجرایی**، سال پنجم، شماره نهم، صص ۳۶-۱۲.
- رضایی، اکبر (۱۳۸۹). مقیاس هوش اجتماعی ترومسو: ساختار عاملی و پایایی نسخه فارسی مقیاس در جامعه ی دانشجویان. **پژوهش‌های نوین روانشناختی (روانشناسی دانشگاه تبریز)**، سال ۵، شماره ۲۰، ۸۲-۶۵.
- رضایی، اکبر. خلیل زاده، احد (۱۳۸۸). رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس. **علوم تربیتی**، سال دوم، شماره ۷، صص ۱۴۵-۱۲۱.

- صادقیان، رحمت اله. یعقوبی، نورمحمد. اعزازی، محمد اسماعیل (۱۳۹۱). بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی. **پژوهش‌های مدیریت عمومی**، سال پنجم، شماره هفدهم، صص ۱۲۰-۱۰۳.
- صفوی، محبوبه. موسوی لطفی، مریم. لطفی، رضا (۱۳۸۸). بررسی همبستگی بین هوش هیجانی و سازگاری عاطفی و اجتماعی در دانش‌آموزان دختر پیش دانشگاهی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶. **پژوهنده**، سال ۱۴، شماره ۵، صص ۲۶۱-۲۵۵.
- سبزی، ندا. یوسفی، فریده (۱۳۹۳). بررسی الگوی علی هوش اجتماعی، خودکارآمدی عاطفی و مهارت‌های ارتباطی. **مجله روانشناسی**، سال هجدهم، شماره ۲، صص ۲۲۵-۲۰۹.
- سلگی، زهرا. علی پور، احمد (۱۳۹۱). مقایسه هوش اجتماعی و هوش هیجانی دانشجویان با توجه به دست برتری آن‌ها. **روانشناسی کاربردی**، سال ۶، شماره ۴(۲۴)، صص ۱۱۹-۱۰۳.
- سلمانی، داوود (۱۳۸۴). **کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی**. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- غلامی، علیرضا (۱۳۸۸). عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان. **توسعه انسانی پلیس**، دوره ۶، شماره ۲۴، صص ۱۰۰-۸۰.
- نارنجی ثانی، فاطمه (۱۳۸۷). **بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف**. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.
- ناظم، فتاح (۱۳۸۵). ادراک کارکنان اداری از کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های آن در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی. **اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی**، سال اول، شماره چهاردهم، صص ۱۱۲-۱۱۵.
- نرگسیان، عباس (۱۳۸۶). رهبری معنوی در سازمان‌های معاصر. **ماهنامه تدبیر**، سال هجدهم، شماره ۱۸۹، صص ۳۲-۲۹.
- نصرت پناه، سیاوش. حسنی، کاوه. یزدی، امید (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی. **پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**، سال چهاردهم، شماره ۱، صص ۲۰۶-۱۸۹.
- نصیری ولیک بنی، فخرالسادات. گیلانی، مریم. اسکندری، اصغر (۱۳۹۳). رابطه بین هوش اجتماعی و رفتار مدنی - تحصیلی با اثربخشی آموزشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بوعلی سینا همدان. **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، سال پنجم، شماره ۱، صص ۱۷۵-۱۸۸.

نعیمی، گیتا. نظری، علی محمد. ثنائی ذاکر، باقر (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار - خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل. **مشاوره شغلی و سازمانی**. دوره چهاردهم، شماره ۱۰، صص ۷۲-۵۷.

یوسفی، فریده. صفری، هاجر (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش عاطفی با کیفیت زندگی و ابعاد آن. **مطالعات روانشناختی**، دوره ۵، شماره ۴.

Akdere, M. (2006). Improving quality if worklife implications for human resources. **Business Review**, Vol. 1, No. 173 .

Augusto Landa, J. M. , Lopez-Zafra, E. , Martinez de Antonana, R. , and Pulido, M. (2006). Perceived emotional intelligence and life satisfaction among university teachers. **Psicothema**, No. 18, pp. 152-157 .

Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the Interaction between technologies, techniques, and people. **Journal of Knowledge Management**, Vol. 5, No. 1, pp. 68-75 .

Bumin G, Gunal A, Tukel S. (2008). Anxiety, depression and quality of life in mothers of disabled children. **SDU Tip Fak Derg** 2008; Vol. 15, No. 1, pp. 6-11 .

Ciarrochi, J; Deanc, F. P & Anderson, S (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. **Personality and individual differences**. No. 32, pp. 197-209 .

Civi, E. (2000). Knowledge management as a competitive asset: a review , **Marketing Intelligence & Planning**, Vol. 18, No. 4, pp. 166-74 .

Filippo, E. B. (1998). **Personal management**. MC Graw-Hill .

Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence and happiness. **Journal of Social Behavior & Personality**, Vol. 31, No. 8, pp 815- 824 .

Hampel, S. , Weis, S. , Hiller, W. , & Witthoft, M. (2011). The relations between social anxiety and social intelligence: A latent variable analysis. **Journal of Anxiety Disorders**, No. 25, pp 545-553 .

Holan, P. M. Nelson. , P. (2004). Organizational forgetting as strategy, sage publications (London, thousand oaks, ca and new delhi), Vol 2, No. 4, pp. 423-433 .

Kiamarsi. A. Abolghasemi. A. (2010). Emotional intelligence and frustration: predictors of quality of life in patients with irritable bowel syndrome. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, No. 5, pp 827- 831 .

Luthans, F. (1998). **Organizational Behavior**. McGraw-Hill .

Martin, R. ; Pulik-Doris, A. ; Larsen, P. ; Gray, G. ; Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to

- Psychological well-being: Development of the humor styles questionnaire. **Journal of Research in Personality**, No. 37, pp 48-75 .
- Mohebali, D. (1997). The Better Work Life: A Factor in Increasing Productivity. **Quarterly Journal of Management Studies**, Vol. 13, No. 14, pp 54 .
- Salovey, P., Mayer, J. D. , & Caruso, D. R. (2002). **The positive psychology of emotional intelligence** Oxford: Oxford University Press .
- Shareef, R. (1990). QWL programs facilitate change. **Personnel Journal**, Vol. 69, No. 11, pp 50-67 .
- Spence, G.; Oades, L.; Caputi, P. (2003) Trait emotional intelligence and goalself-integration: important predictors of emotional well-being?. **Journal of Personality & Individual Differences**, pp 17-32 .
- Veneta, A. B. , Nicholas R. , B, Ted N. (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. **Personality and Individual Differences**, Vol. 39, No. 6, pp. 1135-1145 .