

چکیده

توسعه سرمایه اجتماعی امروزه از دغدغه‌های مهم مدیران در سازمان‌ها است. همچنین افت شاخص‌های سرمایه اجتماعی در ایران بیانگر اهمیت بالای نیاز به تفکر و اقدام در راستای توسعه آن است. نکته مهم در مورد ارتباطات انسان‌ها ابعاد عاطفی رفتار انسانی است. این پژوهش به دنبال تدوین چارچوبی برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها بر مبنای سرمایه عاطفی سازمانی می‌باشد. پژوهش از نوع کیفی بوده و با استفاده از روش نظریه داده بنیاد با رویکرد نوظهور به تدوین چارچوب توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی پرداخته است. داده‌برداری از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با جمعی از مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی و مردم نهاد ایرانی در شهرستان‌های قم و اراک انجام شده و طی مصاحبه با ۱۶ نفر اشباع نظری به دست آمده است. چهارچوب نهایی پژوهش شامل دو الگوی "تشخیص و تعیین افت سرمایه اجتماعی" و "توسعه عاطفی سرمایه اجتماعی" می‌باشد. در الگوی تشخیص ۳ مقوله اصلی علل ضعف سرمایه اجتماعی، نشانه‌های افت شاخص‌های سرمایه اجتماعی و عواقب افت سرمایه اجتماعی دیده می‌شود. همچنین در الگوی توسعه عاطفی سرمایه اجتماعی ۴ مقوله اصلی شامل ماهیت‌های تقویت کننده، پدیده محوری (سرمایه اجتماعی عاطفی)، راهبردها و پیامد وجود دارند.

کلید واژه:

سرمایه اجتماعی عاطفی، هوش هیجانی، سرمایه عاطفی، نظریه داده بنیاد، الگوی تشخیص، الگوی توسعه

مقدمه

سرمایه اجتماعی^۱، از طریق تشویق افراد به «همکاری» و «مشارکت» در تعاملات اجتماعی، قادر است به حل میزان زیادی از معضلات موجود در آن اجتماع فائق آید و حرکت به سوی رشد و توسعه شتابان را امکان پذیر سازد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵: ۲). هیچ مجموعه انسانی بدون سرمایه اجتماعی نمی‌تواند اقدامات مفید و هدفمندی انجام دهد. برخی از مهم‌ترین ابعاد سرمایه اجتماعی عبارتند از اعتماد، صداقت، حسن تفاهم، سلامتی نفس، همدردی، دوستی، همبستگی، فداکاری و ... (ساروخانی و کلاریجانی، ۱۳۸۹: ۳). اما نگاهی به وضعیت سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ایرانی بیانگر آن است که در سال‌های اخیر، افت سرمایه اجتماعی مشهود بوده است و تاثیرات آن بر بهره‌وری و عملکرد سازمان‌ها مشهود است (آینده بان، ۱۳۹۴: ۸).

اگرچه محققانی چون هکمن^۲ (۲۰۰۰) باور دارند که در زمینه سرمایه اجتماعی، ایجاد روابط علی، به گونه‌ای ذاتی دشوار است و گردآوری اطلاعات در مورد این پدیده به گونه ایست که نمی‌تواند تفسیرهای مشخصی از آن ارائه نمود، اما به‌رحال، این سوال به ذهن می‌رسد که چه مولفه‌هایی می‌توانند سرمایه اجتماعی سازمانی را تقویت کنند؟ در پاسخ به سوال مطرح شده، می‌توان گفت سرمایه اجتماعی در سازمان با انواع دیگر سرمایه در سازمان از جمله سرمایه روان‌شناختی، سرمایه عاطفی، سرمایه معنوی و...

چارچوبی برای توسعه سرمایه

اجتماعی در سازمان‌های ایرانی بر مبنای

سرمایه عاطفی - مورد مطالعه سازمان-

های منتخب دولتی و مردم نهاد ایرانی

در شهرستان‌های قم و اراک

سید محمد طغرا

دکتری مدیریت دولتی - رفتار سازمانی

پرديس فارابی قم

m.toghra@ut.ac.ir

دکتر حسن زارعی متین (نویسنده مسئول)

استاد مدیریت رفتار سازمانی و منابع

انسانی پردیس فارابی قم

matin@ut.ac.ir

دکتر سیدحسین اخوان‌علوی

استادیار مدیریت سیاست‌گذاری پردیس

فارابی قم

akhavan_alavi@ut.ac.ir

دکتر حمیدرضا یزدانی

استادیار مدیریت منابع انسانی پردیس

فارابی قم

hryazdani@ut.ac.ir



در تعامل است. در این میان، رابطه سرمایه عاطفی با سرمایه اجتماعی - که مبتنی بر هوش عاطفی است (گندرون، ۲۰۰۴: ۷)، کمتر از بقیه اجزای سرمایه انسانی مورد مطالعه قرار گرفته است. سرمایه عاطفی به عزت نفسی اطلاق می‌شود که بر پایه اعتماد به نفس، به فرد جرات و قابلیت انعطاف لازم برای تبدیل دانش و ارتباطات خود به فعالیت‌های موثر را می‌دهد (گندرون^۳، ۲۰۰۴: ۱۰). برخوردار بودن از سرمایه عاطفی سازمان‌ها را قادر می‌سازد خود را سریع‌تر با تغییرات ناگهانی و شرایط عدم اطمینان هماهنگ سازند و در ایجاد هنجارهایی مانند درک متقابل افراد از یکدیگر، اهمیت دادن به سایرین، افزایش و احساس هویت و ارزشمندی در افراد موفق عمل کنند. بدون شک تمامی این هنجارها به بهبود عملکرد کارکنان منجر می‌شود (حیات^۴، ۲۰۰۶).

بنابراین می‌توان پیش‌بینی کرد که سرمایه عاطفی با ابعاد سرمایه اجتماعی، به ویژه بعد اعتماد که در بسیاری از منابع به عنوان مهم‌ترین بعد سرمایه اجتماعی شناخته شده است، در تعامل است. چرا که از یک سو، در سازمانی که اعتماد در آن تقویت شود، روندهای سازمانی بهبود پیدا کرده، کارها سریع‌تر انجام می‌گیرد و فرآیندهای درون سازمانی به صورت مؤثرتر و کارا تر انجام می‌شود (الوانی، ۱۳۸۱). و از دیگر سو، اعتماد می‌تواند حاصل سرمایه عاطفی افراد سازمان و تقویت آن باشد که روابط را بر پایه اعتماد شکل می‌دهد و عملکردی آن را ارتقا می‌دهد.

بنا بر اهمیتی که توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها برای بهبود عملکرد سازمان دارد، تدوین چارچوبی برای ارتباط مولفه‌های این سازه با سازه سرمایه عاطفی، در جهت توسعه منابع انسانی سازمان‌های ضروری است. از این رو، لازم است در طی یک پژوهش توسعه‌ای، به بررسی رابطه اجزای سرمایه عاطفی با اجزای سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها پرداخته شده و به تبیین این مهم پرداخت که سرمایه عاطفی تا چه اندازه می‌تواند سرمایه اجتماعی را در سازمان بهبود بخشد؟ این تحقیق تلاشی است در جهت تبیین و تشریح این رابطه و بررسی کارکردها و نتایج تاثیر گذاری سرمایه عاطفی افراد سازمان بر سرمایه اجتماعی آنان که نهایتاً عملکرد آنان را بهبود بخشد. لذا، هدف اصلی پژوهش حاضر "معرفی و تبیین چارچوب سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی در جامعه آماری منتخب از سازمان‌های سازمان‌های دولتی و مردم نهاد ایران" است.

۱. ادبیات نظری

۱.۱. سرمایه اجتماعی

پوتنام سرمایه اجتماعی را مجموعه اعتماد، هنجارها، و شبکه‌های پیوند که همکاری را برای سود متقابل تسهیل می‌کند می‌داند که نتیجه آن انواع متفاوتی از کنش‌های جمعی است. او سه شاخص برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرد: آگاهی، مشارکت و نهادهای مدنی (وینتز، ۲۰۰۰: ۳). درحالی‌که بلیوو، اورلی، وید (۱۹۹۶) بر بعد درونی سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند؛ برم و راهن (۱۹۹۷) بر بعد بیرونی سرمایه اجتماعی تاکید کرده‌اند. اما تعریف ناپاهیت و گوشال (۱۹۹۸) با این تعریف "مجموع منابع بالقوه و بالفعلی که درون شبکه‌های افراد و گروه‌ها وجود دارد و از طریق آنها در دسترس قرار گرفته و از آن نشات می‌گیرد. آنان با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند: شناختی، رابطه‌ای و ساختاری. عنصر شناختی، اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در بین گروه‌هاست. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارتند از: زبان و کدهای مشترک و نیز حکایات مشترک. عنصر رابطه‌ای، توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهمترین جنبه این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات، هویت عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی، اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد، یعنی به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید؟ مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارت است از: روابط شبکه ای بین افراد، پیکربندی شبکه ای، و سازمان مناسب (رودز و همکاران^۵، ۲۰۰۸).

در حقیقت، توسعه سرمایه اجتماعی یک فرایند یادگیری اجتماعی است و زمانی رخ می‌دهد که کنش‌های هدفمند فردی به عنوان نیرویی محرک در پس الگوهای رفتاری غیرارادی سرمایه اجتماعی قرار گیرند. اگر این ارتباط برقرار نشود، کنش‌های فردی انسان‌ها در اجتماع نمی‌تواند اشکال مؤثر و قدرتمند سرمایه اجتماعی جمعی را حفظ کند (چاملی رایت^۶، ۲۰۰۸). توسعه سرمایه اجتماعی به طور ویژه، از عواملی که تکامل روابط اجتماعی را شکل می‌دهند، تأثیر می‌پذیرد. از نظر ناهاپیت و گوشال، چهار عامل تأثیرگذار در این روند زمان، تعامل، بستگی و وابستگی متقابل هستند. باید به منظور توسعه سرمایه اجتماعی روی زمان سرمایه‌گذاری کرد، زیرا زمان یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه سرمایه اجتماعی است و همه اشکال سرمایه اجتماعی به ثبات و تداوم ساختارهای اجتماعی بستگی دارند. همچنین، روابط اجتماعی از طریق تعاملات حفظ و تقویت می‌شود، در حقیقت، از طریق استفاده بیشتر از سرمایه اجتماعی این نوع سرمایه را بیشتر می‌کنیم (ناهاپیت و گوشال، ۱۹۹۸).



۲.۱ سرمایه عاطفی

اصطلاح هوش عاطفی برای اولین بار در دهه ۱۹۹۰ توسط دو روان‌شناس به نام‌های جان مایر^۷ و پیتر سالووی^۸ مطرح شد که بیان کردند کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرایند اندیشه و اقدامات شخصی استفاده کنند. دانیل گلمن^۹ (۲۰۰۰) هوش هیجانی را استعداد، مهارت و یا قابلیت دانست که عمیقاً تمامی توانایی‌های فردی را در دایره خود دارد. او معتقد است هوش عاطفی بالا تبیین می‌کند که چرا افرادی با ضریب هوشی^{۱۰} متوسط، موفق‌تر از کسانی هستند که نمره‌های بالاتری از ضریب هوشی دارند. ضریب هوشی نمی‌تواند به‌خوبی از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی بر آید که فرصت‌ها، شرایط تحصیلی و چشم اندازهای مشابهی دارند. در مدل گلمن به طور خلاصه پنج حوزه اساسی هوش هیجانی مورد بررسی قرار گرفته است: شناخت هیجان‌ها و احساسات خود، خودآگاهی؛ مدیریت هیجان‌ها و احساسات خود، خودمدیریتی؛ خودانگیزی؛ تشخیص و درک هیجان‌ها و احساسات دیگران، دیگرآگاهی؛ مدیریت رابطه با دیگران، دیگرمدیریتی (کارتر^{۱۱}، ۱۳۹۳).

اگر هوش عاطفی را بر طبق تعاریف ارائه شده در قبل، در کنترل عواطف خود و دیگران و ایجاد تمایز بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف بدانیم، گندرون^{۱۲} (۲۰۰۴) برای رسیدن به مفهوم مناسبی از سرمایه عاطفی، از مفاهیم هوش عاطفی و شایستگی عاطفی استفاده می‌کند و معتقد است سرمایه عاطفی مجموعه‌ای از منابع درون فردی است که در راستای توسعه شناختی، فردی، اجتماعی و اقتصادی به وی کمک می‌کند. این سرمایه، سرمایه تقویت‌کننده ایست که برای افزایش پتانسیل و انرژی انسان به کار می‌رود. وی این سرمایه را به سرمایه تقویت‌کننده می‌داند که برای افزایش پتانسیل و انرژی انسان به کار می‌رود. بر اساس تحقیقات محققان، سرمایه عاطفی دو عنصر اصلی دارد: سرمایه عاطفی بیرونی؛ که به احساسات بی‌نفعان مهم بیرونی سازمان مانند مشتریان، تامین‌کنندگان، جوامع و سرمایه‌گذاران مربوط است؛ و سرمایه عاطفی درونی؛ که آن‌چنان که تامسون می‌گوید مربوط به مشتریان داخلی و افرادی است که در سازمان فعالیت می‌نمایند. این احساسات بر رفتارها و رفتارها بر فعالیت‌هایی که منجر به تولید کالا یا خدمات می‌شوند تاثیر می‌گذارد (گندرون، ۲۰۰۴).

- بالا بودن سرمایه عاطفی، سازمان‌ها را قادر می‌سازد خود را سریعتر با تغییرات ناگهانی و شرایط عدم اطمینان هماهنگ سازند. وجود سرمایه عاطفی بالا در سازمان، باعث ایجاد هنجارهایی مانند درک متقابل افراد از یکدیگر، توجه به عقاید و نظرات دیگران، اهمیت دادن به سایرین، افزایش اعتماد به نفس و احساس هویت و ارزشمندی در افراد می‌شود. بدون شک تمامی این هنجارها به بهبود عملکرد کارکنان منجر می‌شود. افراد با بکارگیری عواطف خود قادر خواهند بود توان خود را در رابطه با دیگران افزایش داده و بدین ترتیب خودجوش‌تر بوده و رفتار و برخوردی شایسته با مشتریان داشته باشند (حیات^{۱۳}، ۲۰۰۶). نیومن (۲۰۰۸) رهبران موفق امروزی را کسانی می‌داند که پا از دارایی‌های مالی و همچنین دارایی‌های معنوی فراتر نهاده و به تمرکز بر سرمایه عاطفی می‌پردازند که انرژی، اشتیاق و تعهد همه افراد سازمان تعریف می‌شود. تامسون (۱۹۹۸) معتقد است که سازمان‌های آینده به همان میزان که به سرمایه‌های فیزیکی خود اهمیت می‌دهند، باید به سرمایه عاطفی خود نیز اهمیت دهند.

۲. پیشینه تحقیق

در زمینه نتایج پژوهش‌های داخلی در حوزه عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی، می‌توان به نتایج تحقیق افخمی اردکانی و توکلی (۱۳۹۵) با عنوان "توسعه سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی در پرتو سبک زندگی اسلامی"، اشاره کرد که دریافته‌اند سبک زندگی اسلامی بر روی سرمایه اجتماعی اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد؛ همچنین سبک زندگی اسلامی بر روی سرمایه روانشناختی اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد و سرمایه روانشناختی در رابطه بین سبک زندگی و سرمایه اجتماعی نقش میانجی معناداری دارد. همچنین رسول‌زاده و نجفی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان "ارایه مدلی به منظور ارتقاء سرمایه اجتماعی اعضای هیأت علمی با تأکید بر نظام آموزش از دور"، دریافته‌اند که در سطح اول از بین عوامل زمینه‌ای، بیشترین اثر روی سرمایه اجتماعی، مربوط به سواد فرهنگی خانواده و در سطح دوم، از بین عوامل سازمانی، بیشترین اثر به ترتیب مربوط به متغیرهای کارکرد آموزشی و فضای ارتباطی و کمترین میزان، مربوط به متغیر فن‌آوری الکترونیکی است.

همچنین در زمینه سرمایه عاطفی و عوامل متاثر از آن خانی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه هوش عاطفی و مهارت‌های سه‌گانه مدیریت با موفقیت مدیران (مطالعه موردی: مدارس ابتدایی شهرستان ورامین)"، نشان داده است بین هوش عاطفی با موفقیت

مدیران رابطه معنادار وجود دارد و نیز بین مهارت‌های سه گانه مدیریت با موفقیت مدیران رابطه معنادار وجود دارد. همچنین هوش عاطفی و مهارت‌های سه گانه مدیریت می‌تواند موفقیت مدیران را پیش‌بینی کند و بین هوش عاطفی در مدیران موفق و مدیران ناموفق تفاوت معنادار وجود دارد. همچنین فهمیم دوین و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان "رابطه‌ی هوش عاطفی با جامعه‌پذیری سازمانی و کارگروهی در کارشناسان تربیت بدنی"، دریافته‌اند که رابطه‌ی معناداری بین هوش عاطفی و ابعاد آن با جامعه‌پذیری سازمانی و کارگروهی در کارکنان وجود دارد.

در حوزه مطالعات خارجی در حوزه عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی، یانگ چون^{۱۴} (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان "اثر میانجی سرمایه اجتماعی بر رابطه رهبری تحول‌آفرین مدیران بخش بهداشت عمومی و توانمندسازی سازمانی پرستاران بخش عمومی در بخش درمان کشور کره" وجود رابطه بین رهبری تحول‌آفرین مدیران بخش بهداشت عمومی با توانمندسازی سازمانی پرستاران بخش عمومی و همچنین موید اثر میانجی سرمایه اجتماعی بر رابطه بین این دو متغیر را مورد تایید قرار داده است. چامگ و همکاران^{۱۵} (۲۰۱۶) نیز در تحقیقی با عنوان "عوامل موثر بر رفتار اشتراک دانش کارکنان در سازمان‌های مجازی از دیدگاه سلامت و رفتار سازمانی" به ترسیم مفهوم سرمایه اجتماعی با در نظر گرفتن سلامت سازمانی پرداخته‌اند و دریافته‌اند افزایش حس سلامت در کارکنان پلی برای ارتباط بین سرمایه اجتماعی و رفتار اشتراک دانش در کارکنان ایجاد می‌نماید.

۳. توسعه چارچوب نظری برای تعیین عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی متأثر از سرمایه عاطفی

سرمایه انسانی یک سازمان در سطح فردی، شامل قابلیت‌ها، دانش، مهارت‌ها و تجربیات افراد حاضر در آن سازمان است. لیندا و قوشال^{۱۶} (۲۰۰۲) معتقدند این افراد هستند که سازمان، قوانین و مقررات را تشکیل داده تا سازمان به فعالیت خود ادامه دهد و روابط درون سازمان را شکل می‌دهند (سرمایه اجتماعی). دانش موجود در سازمان نیز در نتیجه تعامل میان کارکنان بوجود آمده و در صورت ترک سازمان از بین می‌رود. سرمایه عاطفی مجموعه رفتارها، احساسات، انگیزه‌ها، تصورات و نگرش‌های کارکنان را تشکیل می‌دهد (گندرون، ۲۰۰۵). بنابراین اگر افراد همواره انگیزه بالا و نگرشی مثبت داشته باشند، تلاش بیشتری برای دستیابی به اهداف سازمان از خود نشان خواهند داد (پاینی و کوپر^{۱۷}، ۲۰۰۱). وقتی که افراد در سطح فردی، در سازمان تفکر، تصور و از خود واکنش نشان می‌دهند، سرمایه عاطفی به عنوان بخش مهمی از سرمایه انسانی نمود پیدا می‌کند.

بررسی و مطالعه سرمایه اجتماعی و انسانی از سوی جامعه‌شناسان مختلف در تحقیقات متعدد، بیانگر اهمیت بالای بعد روان‌شناختی افراد بوده که به نوعی سرمایه عاطفی آنان را در برمی‌گیرد. گندرون (۲۰۰۴) شایستگی‌های عاطفی، را منبعی حیاتی برای افراد در طول فرآیندهایی چون استفاده و بهره‌گیری از سرمایه‌های اجتماعی و انسانی می‌کند. بنابراین سرمایه عاطفی را می‌توان به این صورت مجموعه‌ای از منابع (شایستگی‌های عاطفی) که موروثی بوده و در پرورش شناختی، فردی، اجتماعی و اقتصادی افراد مفید خواهد بود، معرفی کرد (گندرون، ۲۰۰۵). سطوح تجزیه و تحلیل سرمایه عاطفی در سازمان‌ها با توجه به چارچوب تحقیقات (فردی، گروهی، سازمانی و اجتماعی) متفاوت بوده و گسترش و توسعه ابزاری که بتواند با دقت عواطف افراد را اندازه‌گیری کند نیز، بخاطر اشتراک بسیاری از ساختارهای عاطفی مانند نگرش، ادراک، احساسات و روابط روانشناسی بسیار مشکل است (لیندا و قوشال، ۲۰۰۲).

با توجه به موارد عنوان شده می‌توان نتیجه گرفت که ارتباطی بین ابعاد موثر بر سرمایه اجتماعی با عواملی که متأثر و تحت تاثیر هوش عاطفی یا سرمایه عاطفی هستند، وجود خواهد داشت و به عبارت دیگر سرمایه عاطفی افراد سازمان می‌تواند زمینه ساز و پیشاینده سرمایه اجتماعی افراد سازمان باشد. اما برای بررسی صحت یا عدم صحت این ادعا، ابتدا باید تمامی عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی افراد سازمان، و تمامی عوامل متأثر از سرمایه عاطفی افراد سازمان از پیشینه مطالعاتی وسیع بررسی شده در مرحله قبل، استخراج گردد. جمع‌بندی تمامی عوامل مستخرج از ادبیات و پیشینه نظری تحقیق به عنوان عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی، ۲ دسته عوامل کلی ذهنی و عینی را که در ادبیات پژوهش نیز وجود دارد، پیشنهاد می‌دهد. بر این اساس چارچوب پیشنهادی در زمینه تاثیر سرمایه عاطفی بر سرمایه اجتماعی قابل توسعه است که در قسمت‌های بعدی در زمینه مدل نوخاسته توسعه سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی از آن مدد گرفته شده است.

۴. روش شناسی پژوهش

از آنجا که پژوهش‌های قبلی به پدیده ای به نام "مدل سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی" پرداخته نشده است، بنابراین در این تحقیق با رویکردی کیفی و با استفاده از روش نظریه داده بنیاد، مدل "سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی (ضعف سرمایه اجتماعی



- علل اصلی، نشانه‌های افت شاخص‌های سرمایه اجتماعی و عواقب ضعف سرمایه اجتماعی)، توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی (ماهیت‌های تقویت‌کننده توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی، پدیده محوری، راهبردها و نتایج) در سازمان‌های دولتی و مردم نهاد شهرستان‌های قم و اراک تدوین گردیده است. در این راستا، پرسش اصلی پژوهش به شرح زیر بوده است:

- فرایند توسعه سرمایه اجتماعی چگونه است، چه اجزایی دارد و چه رابطه‌ای بین اجزای آن با اجزای سرمایه عاطفی در سازمان‌های ایرانی وجود دارد؟

در راستای پاسخگویی به پرسش اصلی و پر کردن خلاء نظری موجود، پرسش‌های فرعی زیر تدوین شده‌اند:

- توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ایرانی چگونه است؟
- ماهیت عواملی که بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ایرانی موثر هستند چگونه است و چه بخشی از آن با عواطف مرتبط است؟ این اجزا دارای چه ماهیتی هستند و چگونه تعریف می‌شوند؟
- فرایند توسعه سرمایه عاطفی در سازمان‌های ایرانی چگونه است؟
- سرمایه عاطفی در سازمان‌های ایرانی چگونه و از چه طریقی می‌تواند بر سرمایه اجتماعی تاثیرگذار باشد؟

در نظریه پرداززی داده بنیاد، گردآوری اطلاعات تا زمانی ادامه می‌یابد که پژوهش به اشباع برسد؛ یعنی هنگامی که تحقیق به یک نقطه بازده نزولی در حوزه جمع آوری داده برسد، می‌توان مطمئن شد پژوهش به کفایت رسیده است. به این نوع نمونه‌گیری، نمونه گیری نظری اطلاق می‌گردد و در این پژوهش، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های داده‌های به‌دست آمده از مصاحبه‌ها پس از اطمینان از اشباع نظری، از فرایند سه مرحله‌ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شده‌است.

جامعه آماری پژوهش را مدیران ارشد و مدیران و کارشناسان منابع انسانی در سازمان‌های دولتی و مردم نهاد شهرستان‌های قم و اراک تشکیل داده‌اند. تعداد این سازمان‌ها ۱۰ عدد و تعداد مدیران و کارشناسان مصاحبه شده ۱۶ نفر بوده‌اند. این افراد به روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله برفی انتخاب شده‌اند. در بررسی پیشینه مطالعاتی و توسعه چارچوب پیشنهادی، روش مرور نظری (کتابخانه‌ای) و سپس در مرحله داده برداری، از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شده‌است.

جهت اعتبار یابی چارچوب پیشنهادی در این تحقیق بر اساس شاخص‌های ارزیابی مقبولیت کوربین و اشتراوس (۲۰۰۷) برای اعتبار درونی عمل شده است. به‌طوریکه برای شاخص تناسب، یافته‌های پژوهش توسط سه نفر از متخصصین رفتار سازمانی مورد ارزیابی، پالایش و تأیید قرار گرفته است؛ برای شاخص کاربردی بودن، یافته‌های پژوهش از لحاظ علمی و عملی و قابل کاربرد در سازمان‌های منتخب دولتی و مردم نهاد ایرانی می‌باشد. از نظر شاخص مفاهیم، تعدادی از مفاهیمی که در ادبیات و پیشینه مباحث مرتبط با سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار گرفته‌اند به‌دقت بررسی شده و دیدگاه‌های مختلف در مورد آن بیان شده‌اند. از نظر شاخص زمینه‌یابی مفاهیم، یافته‌ها و مفاهیم حاصل از پژوهش کنونی نیز در بستر رفتار سازمانی در سازمان‌های دولتی و مردم نهاد بیان شده‌اند. از حیث شاخص منطقی بودن روایت پژوهش، در پژوهش کنونی برای حفظ منطقی بودن روایت پژوهش تلاش شده است که یافته‌های پژوهش معنادار بوده و به واقعیت‌ها ارتباط داشته باشند. همچنین از نظر شاخص عمق، یافته‌های پژوهش به طور مفصل، همراه با جزئیات و با توجه به مصادیق و ابعاد ارائه شده‌اند. از نقطه نظر شاخص انحراف، یافته‌هایی که با الگوی پژوهش تناسب نداشتند نیز در بخش‌های مختلف از جمله بخش بحث و نتیجه‌گیری مورد اشاره قرار گرفته‌اند. از نظر شاخص بداعت، در پژوهش حاضر نوآوری و بیان مفاهیم و ابعاد بدیع مورد توجهی پژوهشگر قرار گرفته است، برای مثال می‌توان به مفاهیمی نظیر «اعتماد عاطفی»، «مشارکت عاطفی»، و... اشاره کرد. از نقطه نظر شاخص حساسیت، موضوع و فرایند پژوهش کنونی برای پژوهشگر مهم و هم جذاب بوده و از این رو تلاش بر این بوده است تا در انجام آن جدیت و تمرکز وجود داشته باشد و در حین انجام پژوهش پرسش‌های بسیاری برای پژوهشگر ایجاد شدند و نسبت به آن‌ها حساسیت نشان داده شده است. و نهایتاً از نظر شاخص استفاده از یادداشت‌ها، در پژوهش کنونی یادداشت‌ها و یادآورهای متعددی در حین پژوهش به ثبت رسیده که در طی فرایند تجزیه و تحلیل و مدل‌سازی بسیار مورد استفاده قرار گرفتند.

در جهت اعتبار بیرونی چارچوب پیشنهادی نیز از «قابلیت انتقال پذیری» استفاده شده است. قابلیت انتقال از نظر مفهومی، شبیه تعمیم‌پذیری (اعتبار بیرونی) در مطالعات کمی است (استومل و ویلز، ۲۰۰۴). برای تأیید این شاخص نسبت به ارائه جزئیات بیشتر در رابطه با شرکت‌کنندگان و خصوصیات محیط به افزایش تناسب داده‌ها با محیط تحت مطالعه (نمونه‌گیری نظری)، انجام شد، جهت تأیید انتقال‌پذیری نیز یافته‌ها با نمونه‌هایی که در مطالعه شرکت ندارند، در میان گزارده شد و نظرات آنها پیرامون تناسب یافته‌ها مورد بررسی قرار گرفت

که تناسب یافته‌ها را مورد تایید قرار دادند. همچنین توسعه و توصیف غنی از مجموعه داده‌های مطالعه مورد نظر در طول مرحله گردآوری داده‌ها که این امر می‌تواند پتانسیل‌های قابلیت انتقال را افزایش دهد، مد نظر قرار گرفته، و در نهایت، استفاده از رویه‌های ویژه کدگذاری و تحلیل نمادها، نشانه‌ها و سایر موارد در مرحله تحلیل داده که به اطمینان از قابلیت انتقال کمک می‌کند، مد نظر محقق قرار گرفته است.

۵. یافته‌های پژوهش

همانطور که در چارچوب پیشنهادی گفته شد، ارتباطی بین ابعاد موثر بر سرمایه اجتماعی با عواملی که متاثر و تحت تاثیر هوش عاطفی یا سرمایه عاطفی هستند، وجود دارد و به عبارت دیگر سرمایه عاطفی افراد سازمان می‌تواند زمینه ساز و پیشاینده سرمایه اجتماعی افراد سازمان باشد. در این پژوهش از تئوری داده بنیاد جهت توسعه مدل و سازماندهی داده‌های جمع‌آوری شده از مصاحبه‌ها استفاده شده است. سه طرح یا شیوه برای انجام نظریه داده بنیاد وجود دارد: ۱. شیوه سیستماتیک که توسط کوربن و اشتراس (۱۹۹۰) مطرح شد و با سؤالات ساختارمند روابط بین ابعاد مدل را هم نشان می‌دهد؛ ۲. شیوهی نوحاسته^۸ یا رهیافت ظاهرشونده که توسط گلنزر^۹ (۱۹۹۲) توسعه داده شد (مبنای پژوهش حاضر نیز همین شیوه است که به نظریه داده بنیاد کلاسیک نیز مشهور است)؛ و ۳. شیوه سازگارا که توسط کتی چارمز^{۱۰} در سال ۲۰۰۰ توسعه داده شد (بازرگان، ۱۳۹۱: ۹۶). روش نوحاسته بر خلاف طرح سیستماتیک که رویکردی ساختارمند بر روش نظریه داده بنیاد دارد و مقوله‌ها را در این چهارچوب قرار می‌دهد، و همچنین بر خلاف طرح اقتضایی خانم "کتی چارمز" که موضوع فلسفی این رویکرد را دارای برداشتی می‌داند که در دامنه‌ی طیفی از اثبات‌گرایی (گلنزر و اشتراس و کوربن) تا پسامدرن نسبت می‌دهند؛ به این امر تأکید می‌شود که باید این امکان را فراهم کرد که نظریه از داده‌ها تکوین یابد، نه اینکه مقوله‌های ویژه‌ای در این راه موردنظر قرار گیرد و بیش‌از اندازه بر قواعد و شیوه‌ها تأکید نمود (بازرگان، ۱۳۹۱: ۱۰۵-۱۰۳).

۱.۵. کدگذاری باز

کدگذاری باز جزئی از تحلیل است که با تحلیل دقیق داده‌ها، نام‌گذاری و طبقه‌بندی کردن داده‌ها انجام می‌شود. برای طبقه‌بندی دقیق مفاهیم در مقوله‌ها، هر مفهوم بعد از تفکیک برجسته‌شده و داده‌های خام به وسیله بررسی دقیق متن مصاحبه‌ها، مفهوم‌سازی شدند. داده‌های جمع‌آوری شده از مصاحبه‌شوندگان کدگذاری شدند تا به شکل راحت‌تری شباهت‌ها و تفاوت‌ها شناسایی شوند. جدول شماره ۱، نمونه کدگذاری اولیه در کدگذاری باز برای علل اصلی ضعف سرمایه اجتماعی آورده شده است:

جدول شماره (۱)، نمونه کدگذاری اولیه در کدگذاری باز برای علل اصلی ضعف سرمایه اجتماعی

مقوله‌های محوری	کدهای باز استخراج شده از مصاحبه	متن مصاحبه
رفتار انسانی سازمان	ادب و اخلاق در نظارت	در این سازمان ناظران و بازرسان ضمن حفظ احترام شخصیت انسانی افراد بر کار آنها نظارت می‌کنند.
اشتراکات فردی	اعتقادات مشابه فرهنگ مشترک	در این سازمان افراد به دلیل مشابهت اعتقادات و فرهنگ، روابط نزدیکی با یکدیگر دارند.
کیفیت اولیه افراد	انگیزه اولیه	در استخدام افراد دقت می‌شود که غیر از تخصص مورد نیاز در زمینه فردی، اخلاقی، اعتقادی و ... نیز مشابه فرهنگ غالب سازمان باشند.
سبک رهبری	رهبری خدمتگذار روابط متقابل رهبر - پیرو	مشاهده مصاحبه‌گر: رفتار مصاحبه‌شونده (جانشین رییس موسسه) با مراجعه‌کننده که از کارکنان سطح پایین سازمان است، بسیار صمیمانه است و نشان‌دهنده وجود سابقه دوستی عمیق و قدیمی بین آنهاست و همین باعث می‌شود که امری که مراجعه‌کننده در خواست انجام آن را دارد با روشی بسیار دوستانه انجام شود.

۲.۵. کدگذاری محوری

همانطور که گفته شد، در این پژوهش با تکیه بر روش نوحاسته برای توسعه مدل سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی بهره برده شده است. در این راستا، دو الگو توسعه داده شده است؛ یکی الگوی تشخیص و تبیین ضعف سرمایه اجتماعی؛ و دیگری الگوی تجویزی توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی در جهت رفع ضعف سرمایه اجتماعی. برای هر دو الگو، از کدگذاری باز، کدگذاری

محوری (برای ایجاد مقوله محوری) و کدگذاری انتخابی (برای مقوله اصلی) بهره برده شده است، اما جای دادن مقوله‌ها در دو الگو بر اساس ابتکار و خلاقیت محقق و مشاهدات و برداشتها از مصاحبه‌ها بوده است.

۳.۵ الگوی تشخیص و تبیین

این الگو برای شناخت زمینه‌ها و علت‌های ضعف سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها تدوین شده است. تمامی مقوله‌های فرعی و اصلی این الگو بر اساس ابتکار محقق و با بررسی عمیق و اکتشافی از متن مصاحبه‌ها و کدهای باز سازمان‌یافته از آنها توسعه یافته است. این الگو از ۳ مقوله اصلی (علل ضعف سرمایه اجتماعی، نشانه‌های افت شاخص‌های سرمایه اجتماعی و عواقب ضعف سرمایه اجتماعی) و ۱۵ مقوله فرعی بر اساس جدول شماره ۲، توسعه داده شده است:

جدول شماره (۲): کدهای باز، مقوله‌های فرعی و مقوله‌های اصلی شناسایی شده برای الگوی تشخیص و تبیین ضعف سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی (کدهای محوری)	شاخص‌ها (کدهای باز)
علل ضعف سرمایه اجتماعی	نادیده گرفتن ابعاد انسانی و عاطفی سرمایه اجتماعی در الگوهای پیشین	بی توجهی به تنوع فرهنگی موجود در سازمان، بی توجهی به نگرشهای افراد، بی توجهی به عوامل شخصیت،
	ناکارآمدی شیوه‌ها و مدل‌های رایج توسعه سرمایه اجتماعی	نتیجه بخشی ضعیف مدل‌های قبلی، هزینه‌های زیاد برقراری شبکه‌های ارتباطی در رویکرد سخت افزاری
	موانع توسعه سرمایه اجتماعی	عدم تناسب فرد-سازمان، سکوت سازمانی
	عوامل تضعیف سرمایه اجتماعی	تعارضات فرد و سازمان، سطوح قدرت در سازمان، گروه اندیشی، نبود رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای داوطلبانه و خیر در سازمان
نشانه‌های افت شاخص‌های سرمایه اجتماعی	ضعف سرمایه روانشناختی	بدبینی افراد به سازمان، عدم تحمل و تاب‌آوری در برابر مشکلات و تغییرات سازمان، مقاومت به تغییرات سازمانی
	بی‌هنجاری سازمانی	عدم شفافیت اهداف سازمان، عدم تقویت هنجارها در سطوح مختلف سازمان، عدم وجود سیستم ارزیابی عملکرد مناسب و شفاف
	ضعف روابط افراد	کاهش دوستی، عدم صمیمیت، کاهش روابط غیر رسمی، عدم ارتباط مثبت با خارج از سازمان، کاهش روابط خانوادگی بین همکاران،
	کاهش اعتماد	عدم واگذاری کار به دیگران، نظارت و کنترل زیاد بر زیردستان، زیرآب زنی در سازمان، سبک مدیریت دستوری، عدم وجود رهبری ارزشی، کاهش تسهیم اطلاعات و دانش بین افراد سازمان
عواقب ضعف سرمایه اجتماعی	کاهش مشارکت و همکاری داوطلبانه	عدم همکاری در سازمان، کاهش فعالیت‌های داوطلبانه، عدم سیستم جبران خدمت مناسب
	کاهش عملکرد سازمان	افت سودآوری، عدم تحقق کامل اهداف، کاهش رضایت مشتری، کاهش رضایت کارکنان و افت عملکرد کارکنان
	افزایش هزینه‌ها	عدم صرفه‌جویی کارکنان، عدم دلسوزی کارکنان برای منابع سازمان، کم‌کاری در نگهداری از تجهیزات و امکانات سازمانی،
	کاهش تعلق و ماندگاری افراد به سازمان و نرخ تغییر کارکنان	غیبت از کار زیاد، تاخیرات، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، عدم احساس مالکیت سازمان
	کاهش وفاداری افراد به سازمان	عدم علاقمندی فرد به سازمان و ترک سازمان در صورت توان
مشکلات اجتماعی مانند طلاق و بیکاری	برهم زدن تناسب زندگی فردی و سازمانی کارکنان، انتقال استرس و فشارهای عصبی به زندگی شخصی افراد	



۴.۵. الگوی توسعه سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی

این الگو بر توسعه راهکارهای ضعف سرمایه اجتماعی متکی بر شاخص‌های سرمایه عاطفی پرداخته است. این الگو دارای ۵ مقوله اصلی ماهیت‌های تقویت کننده، ۲ پدیده محوری سرمایه اجتماعی عاطفی و یکپارچگی عاطفی سازمان، نتایج و راهبردها) و ۲۸ مقوله فرعی بر اساس جدول شماره ۳، توسعه داده شده است:

جدول شماره (۳): کدهای باز، مقوله‌های فرعی و مقوله‌های اصلی شناسایی شده برای الگوی توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی در سازمان‌ها

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی (کدهای محوری)	شاخص‌ها (کدهای باز)
ماهیت‌های تقویت کننده	ارزش‌های مشترک	باورهای دینی مشترک، الگوهای فرهنگی یکسان
	اشتراکات فردی	اعتقادات، فرهنگ، مکتب تربیتی
	هوش‌های فردی	خودشناسی، خدشناسی
	پایبندی به اخلاقیات	ادب، احترام، عدالت و صداقت
	رفتارهای انسانی فردی	صبوری، محبت، حسن ظن، ایثار، وجدان و ایمان
	کیفیت اولیه افراد	انگیزه اولیه، مکتب تربیتی، یافتن افراد برای همکاری
	فرهنگ مشترک	سنت‌های فرهنگی و دینی مشترک، هماهنگی فرهنگی سازمان و فرد
	دین و ارزش‌های مذهبی حاکم	شباهت اعتقادات دینی کارکنان، سازگاری اعتقادات دینی کارکنان با محیط کاری
پدیده محوری ۱: سرمایه اجتماعی عاطفی	سبک رهبری	خدمتگزاری، رهبری اخلاقی، دوستی با کارکنان، صمیمیت با زیردستان
	اعتماد عاطفی افراد	ایجاد اعتماد بین افراد به دلیل کنترل هیجانات
	مشارکت عاطفی افراد	تسهیل همکاری افراد با هیجانات مدیریت شده
	روابط عاطفی افراد	کیفیت روابط بهتر با افراد مدیریت هیجانات
نتایج	اعتماد	واگذاری کار، نظارت کافی و موت
	حس تعلق	علاقه مندی به سازمان
	روابط انسانی	صبوری، محبت، حسن ظن، وجدان
	پایبندی به اخلاقیات	صداقت، شفافیت، عدالت
	رفتاری انسانی و اخلاقی سازمان	احترام به کارکنان، ارتقای عزت انسانی،
	رهبری خدمتگذار	رابطه دوستانه و نزدیکی مدیر با کارکنان، مدیر به دنبال رفع مشکلات کارکنان
	راهبردها	نگهداشت ارتباطات
آموزش و بهبود مستمر		دوره‌های آموزشی اخلاقی و دینی، مربی‌گری، یادگیری سازمانی
تقویت رفتارهای انسانی مثبت		مودت، دوستی، دلسوزی
ترویج پایبندی به اخلاقیات		صداقت، پاکدستی، تعهد
توسعه رفتاری انسانی و اخلاقی سازمان	عدالت سازمانی، ادب سازمانی، نظارت مودبانه	

۵.۵. استخراج چارچوب بر اساس دو الگوی پیشنهادی در کدگذاری‌های انجام شده

از آنجایی که در این پژوهش از رویکرد نوحاسته در روش نظریه پردازی داده بنیاد برای توسعه چارچوب توسعه سرمایه اجتماعی مبتنی بر سرمایه عاطفی بهره برده شده است، بنابراین قرار دادن مقوله‌های اصلی و محوری بر اساس ابتکار محقق بوده است. چارچوب مستخرج از کدگذاری‌های انجام شده در شکل شماره (۱) آورده شده است.

نتیجه گیری

این پژوهش به دنبال توسعه چارچوبی برای توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی بوده است که با اتخاذ روش نظریه داده بنیاد با رویکرد نوحاسته به دنبال کشف مجموعه‌ای سازمان یافته از عوامل موثر بر توسعه سرمایه اجتماعی در غالب چارچوبی برای توسعه سرمایه اجتماعی بر مبنای سرمایه عاطفی بوده است. در این راستا، نتایج بررسی‌های پیشین چون پژوهش گویال و آکیلش (۲۰۰۷) و همچنین زارعی متین و همکاران (۱۳۸۴) نشان داده‌است که هوش هیجانی بر ابعاد سرمایه اجتماعی موثر است. همچنین پژوهش‌های دیگری در این زمینه گویای موثر بودن هوش هیجانی و سرمایه عاطفی بر شاخص‌ها و ابعاد سرمایه اجتماعی بودند مانند تحقیق جلیلیان و همکاران (۱۳۹۱) و قشقایی زاده و حسین پور (۱۳۹۱) که بر تاثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاکید کردند و نهایتاً تحقیق قمری (۱۳۸۸) و مشبکی و دوستدار (۱۳۸۶) که هوش هیجانی را عاملی برای تقویت تعهد سازمانی معرفی کردند. از دیگر یافته‌های مهم این تحقیق اشاره به سبک رهبری به عنوان یک ماهیت تقویت کننده برای سرمایه اجتماعی است که با یافته‌های مرتضوی و همکاران (۱۳۸۴) و نیومن (۲۰۰۸) در زمینه تاثیر سبک رهبری بر سرمایه عاطفی و همچنین قنبری و نویدی (۱۳۹۴) در مورد تاثیر سبک رهبری بر سرمایه اجتماعی همخوانی دارد. همچنین از دیگر یافته‌های این تحقیق موثر بودن ارزش‌های مشترک و اشتراکات فردی به عنوان ماهیت‌هایی تقویت کننده در این زمینه است که با گفته عیسی نژاد و همکاران (۱۳۹۳) که باورهای دینی را عاملی موثر بر تقویت سرمایه اجتماعی می‌دانند همخوانی دارد. یافته‌هایی چون اهمیت مهارت‌های ارتباطی نیز در یافته‌های نیومن و پرس (۲۰۱۱) در مورد تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه عاطفی، و یافته‌های یوسف زاده و کیا کجوری (۱۳۹۳) در زمینه تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه اجتماعی همخوانی دارد.

در این راستا، اتخاذ راهبردهایی چون تصمیم‌گیری در مورد روش‌های بهبود ارتباطات بین افراد سازمان، آموزش و بهبود مستمر در خصوص مباحث انسانی، اعتقادی و رفتاری بین افراد سازمان، تقویت رفتارهای انسانی مثبت با انواع ابزارهای رسمی و غیر رسمی سازمانی، ترویج پایبندی به اخلاقیات در سازمان، توسعه رفتارهای انسانی و اخلاقی سازمانی و همچنین اتخاذ سبک رهبری خدمتگزار در سازمان، می‌تواند راهبرد های احتمالی و مناسبی برای نیل به توسعه سرمایه اجتماعی باشد. قاعدتاً، نتایج مورد انتظار از راهبردهای تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان بر مبنای ابعاد سرمایه عاطفی می‌تواند منجر به افزایش سطح اعتماد، حس تعلق سازمانی افراد، تقویت روابط انسانی در سازمان، پایبندی بیشتر افراد به اخلاقیات، و همچنین توسعه رفتارهای انسانی و اخلاقی سازمان در قبال افراد خود باشد که این راهبردها به مدیران و کارشناسان اجرایی سازمان‌های مورد مطالعه توصیه می‌گردد.

منابع

- ۱) آینده بان (۱۳۹۴). گزارش سالانه ایران در سال ۱۳۹۴: ۸: بازیابی شده از <http://www.ayandeban.ir/iran1394>
- ۲) توسلی، غلامعباس و امانی کلاریجانی، امراله (۱۳۹۱). تحلیل و بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی مجازی (با تاکید بر تئوری شبکه). مطالعات رسانه ای، (۱۸)، ۹۹-۸۹.
- ۳) جلیلیان، مریم، حاجی‌پور، بهمن و حسین‌پور، محمد (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان آب و برق خوزستان)، مدیریت فرهنگی، (۱۶)، ۸۱-۹۴.
- ۴) خانی، مرجان (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش عاطفی و مهارت‌های سه گانه مدیریت با موفقیت مدیران (مطالعه موردی: مدارس ابتدایی شهرستان ورامین)، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، ۷.
- ۵) رسولزاده، بهزاد و نجفی، حسین (۱۳۹۵). آرایه مدلی به منظور ارتقاء سرمایه اجتماعی اعضای هیأت علمی با تأکید بر نظام آموزش از دور. فصلنامه فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۶ (۳ (پیاپی ۲۳))، ۱۴۷-۱۶۶.
- ۶) زارعی متین، حسن؛ قنبری، علی اکبر و قانع، مرضیه (۱۳۹۴). بررسی رابطه‌ی هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در تشکل‌های مردم نهاد (NGOs). مدیریت سرمایه اجتماعی، ۲ (۱).



- ۷) عیسی نژاد، ریویوار؛ محمدرضایی، رسول؛ راحلی، حسین؛ کوهستانی، حسین. نشریه توسعه محلی (۱۳۹۳). بررسی رابطه باورهای دینی و سرمایه اجتماعی در جوامع روستایی (مورد مطالعه: روستاهای بخش ایلیچی از توابع استان آذربایجان شرقی). توسعه محلی، (۶)، ۲۹۹-۳۱۸.
- ۸) فهیم دوین، حسن، اسداللهی، احسان. (۱۳۹۴). رابطه هوش عاطفی با جامعه‌پذیری سازمانی و کارگروهی در کارشناسان تربیت‌بدنی. مطالعات مدیریت ورزشی، ۷(۲۹)، ۲۲۰-۲۰۹.
- ۹) قشقایی زاده، حسین و حسین پور، داود (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن موسسات آموزش عالی شهر بهبهان. زن و مطالعات خانواده، (۱۸)، ۱۲۶-۱۰۵.
- ۱۰) قمری، محمد (۱۳۸۸). رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی، رهبری و مدیریت آموزشی، (۷)، ۱۴۲-۱۲۵.
- ۱۱) قنبری، سیروس و نویدی، پرویز (۱۳۹۴). ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار و رابطه آن با سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: بانک کشاورزی استان همدان). (۲)، ۲۴۴-۲۲۱.
- ۱۲) مرتضوی، سعید، ناظمی، شمس‌الدین، محمودی فخرآباد، صادق (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری: (تحول بخش- مبادله‌ای)، مدرس علوم انسانی، (۴۲)، ۱۹۰-۱۶۷.
- ۱۳) مشبکی، اصغر، دوستار، محمد (۱۳۸۶). تبیین مدل تاثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به نقش سبک‌های رهبری. پژوهش‌های مدیریت در ایران، (۵۵)، ۲۳۴-۲۱۱.
- ۱۴) الوانی، سید مهدی و سید نقوی، میرعلی. (۱۳۸۱). سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۹(۳۳، ۳۴)، ۲۶-۹.
- ۱۵) الوانی، سیدمهدی و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها). تهران: انتشارات مانی.
- ۱۶) یوسف زاده، سعید و کیاکجوری، داود (۱۳۹۳). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و سرمایه اجتماعی سازمان. مدیریت سرمایه اجتماعی، (۲)، ۱، ۱۱۶-۹۵.
- ۱۷) Brehm, John, & Rahn, W. (1997). Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital. *American Journal of Political Science*, 41, 999 – 1023.
- ۱۸) Emily L. Chamlee-Wright (2009). *The Entrepreneur's Role in Post-Disaster Community Recovery: Implications for Post-Disaster Recovery Policy*. Mercator Policy Primer, Institute for Humane Studies at George Mason University, 2(6).
- ۱۹) Gendron, B. (2005). *Why emotional capital matters in education and in labor? Toward an optimal exploitation of human capital and knowledge management*. Paris: University Panthéon-Sorbonne.
- ۲۰) Glaser, B. S., & Strauss, A. (1971). *The discovery of grounded theory*. New York, 581-629.
- ۲۱) Goleman, D. (2000). *Leadership that gets results*. Harvard business review, 78(2), 4-17.
- ۲۲) Goyal, A., & Akhilesh, K. B. (2007). *Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams*. *Team Performance Management. An International Journal*, 13(7/8), 206-226.



- ۲۳) Heckman, J. J. (2000). *Policies to foster human capital. Research in economics*, 54(1), 3-56.
- ۲۴) Heyat, F. (2006). *Globalization and changing gender norms in Azerbaijan. International Feminist Journal of Politics*, 8(3), 394-412.
- ۲۵) Jun SY (2017). *The Mediating Effect of Social Capital on the Relationship between Public Health Managers' Transformational Leadership and Public Health Nurses' Organizational Empowerment in Korea Public Health. Asian Nursing Research*, 11(4):246-252.
- ۲۶) Lynda, G. & Ghosal, S., (2002). *Integrating the enterprise, MI salon Management Review*, (11),1,11-13
- ۲۷) Nahapiet, J.; Ghoshal, S. (1998). *Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, Academy of Management. The Academy of Management Review*, vol. 23, No.2, P.242-266.
- ۲۸) Newman, M. (2008). *Emotional Capabilities the New Leaders, Essential Strategies for Building Your Emotional Intelligence and Leadership Success. John Wiley & Sons Ltd.* (6)
- ۲۹) Payne, R., & Cooper, C. (2001). *Emotion, mood, and temperament: Similarities, differences, and a synthesis. Emotions at work: Theory, research and applications for management*, 21-43.
- ۳۰) Rhodes, J., Lok, P., Hung, R. Y. Y., & Fang, S. C. (2008). *An integrative model of organizational learning and social capital on effective knowledge transfer and perceived organizational performance. Journal of Workplace Learning*, 20(4), 245-258.
- ۳۱) Tayyaba Akram, Shen Lei, Syed Talib Hussain, Muhammad Jamal Haider, Muhammad Waqar Akram (2016). *Does relational leadership generate organizational social capital? A case of exploring the effect of relational leadership on organizational social capital in China, Future Business Journal*. 2(2), 116-126
- ۳۲) Thompson, D. (2009). *What does social capital mean?. Australian journal of social issues*, ۴۴(۲), ۱۴۵-۱۶۱.
- ۳۳) Thomson, Kevin (1998). *Emotional Capital: Capturing Hearts and Minds to Create Lasting Hardcover. Capstone publishing, New York.*
- ۳۴) Winter, Ian (2000). *towards a theorized understanding of family life and social capital, Australian Institute of Family Studies, Working paper.*

پی نوشت:

- ۱) Social Capital
- ۲) Heckman
- ۳) Gengron
- ۴) Hayat
- ۵) Rodez et al.
- ۶) Chamlei and Writh
- ۷) John Mayer
- ۸) Peter Salovey
- ۹) Golman
- ۱۰) Intelligence quotient (IQ)
- ۱۱) Carter
- ۱۲) Genderon
- ۱۳) Hayat
- ۱۴) Young Jun
- ۱۵) Chung et al.
- ۱۶) Linda
- ۱۷) Payne & Cooper
- ۱۸) Emerging
- ۱۹) Glaser
- ۲۰) Charmaz