

## بررسی تأثیر هوش عاطفی بر سرمایه اجتماعی با استفاده از مدل

### سلسله مراتبی

#### (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز)

دکتر عباسعلی رستگار<sup>۱</sup>، رسول غلامزاده<sup>۲</sup> و حسین فارسیزاده<sup>۳</sup>

تاریخ وصول: ۹۴/۴/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۱۲

#### چکیده:

این پژوهش در صدد تدوین و ارزیابی مدل سلسله مراتبی هوش عاطفی و بررسی تأثیر آن بر سرمایه اجتماعی است. ایده محوری این دو مفهوم را در یک جمله می‌توان خلاصه کرد: روابط مهم هستند. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز تشکیل می‌دهند. نمونه‌ی آماری شامل ۱۲۲ نفر از کارکنان است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی برای آزمون فرضیات تحقیق انتخاب شده‌اند. داده‌های مطالعه با استفاده از پرسش‌نامه‌ی استاندارد جمع‌آوری شده و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و رویکرد کمترین مربعات جزئی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج به دست آمده از انجام تحقیق بیانگر تأثیر مستقیم هوش عاطفی بر سرمایه اجتماعی می‌باشد.

**مفاهیم کلیدی:** هوش عاطفی، سرمایه اجتماعی، مدل سلسله مراتبی، رویکرد کمترین مربعات

جزئی

---

<sup>۱</sup> دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه سمنان a\_rastgar\_2005@yahoo.com

<sup>۲</sup> مربی گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور r\_ghollamzadeh@hotmail.com

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی بین‌الملل دانشگاه سمنان (نویسنده‌ی مسئول)

hossein698@gmail.com

## مقدمه و بیان مسأله

منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان‌ها دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد (مهداد و دیگران، ۱۳۹۰: ۴۱). در واقع سرمایه‌ی انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است (رضاییان و کشته‌گر، ۱۳۸۷: ۲۷). امروزه مطالعات زیادی به دنبال بررسی عوامل مؤثر بر این سرمایه در جهت افزایش عملکرد سازمانی هستند. در این میان، متون علمی زیادی وجود دارد که نقش هوش عاطفی را در مواردی چون مدیریت، حفظ نیروی کار، رضایت شغلی، جامعه‌پذیری محیط کار، ارتباطات میان فردی، تعهد کارمندان، و ... اثبات می‌کنند. استخدام و نگهداشت کارمندان و مدیرانی که مهارت‌های هوش عاطفی بالایی دارند می‌تواند اثری مثبت بر اراده‌ی آنها در همکاری با راهبردهای سازمان از جمله راهبردهای حفظ نیروها بگذارد.

لندن<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، معتقد است سازمان می‌تواند از هوش عاطفی برای تضمین موفقیت استفاده کند (لندن، ۲۰۰۲: ۵۰۷). کراس<sup>۲</sup> و تراواگلیون<sup>۳</sup> (۲۰۰۳)، نیز عواطف را جزئی مهم در موفقیت محیط کاری می‌دانند، چرا که توانایی بهره‌گیری مثبت از عواطف، می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری‌های بهتر و تقویت ابتکارات شود (کراس و تراواگلیون، ۲۰۰۳: ۲۲۱). میر (۲۰۰۲)، مهارت‌های هوش عاطفی را باعث ارتقای توانایی فرد در رساندن پیام انگیزه‌بخش خود و ابلاغ دیدگاه‌های سازمان به شکلی مؤثر می‌داند. اصولاً کسانی که هوش عاطفی بالایی دارند بهره‌وری بیشتری خواهند داشت و روابط بهتری با همکاران خود برقرار می‌کنند در حالیکه کسانی که هوش عاطفی سطح پایینی دارند واکنش‌های منفی نشان خواهند داد و نشانه‌هایی مبنی بر عدم امنیت و انطباق‌پذیری اندک در آنها مشهود است که این می‌تواند همراه با اثر منفی بر روند آموزش سازمانی باشد (اسکات لد<sup>۴</sup> و چن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴: ۹۵).

برقراری روابط با همکاران و به تبع آن ایجاد شبکه‌های اجتماعی در محیط کار که در بستری از اعتماد صورت می‌گیرد، نقش هوش عاطفی را در بهره‌گیری سازمان از سرمایه‌ی اجتماعی کارکنان نشان می‌دهد.

<sup>1</sup> Landen

<sup>2</sup> Cross

<sup>3</sup> Traveaglione

<sup>4</sup> Scott-Ladd

<sup>5</sup> Chan

سرمایه‌ی اجتماعی در حال حاضر به یکی از مهم‌ترین، عمومی‌ترین و پرکاربردترین مفاهیم در حوزه‌ی مطالعات اجتماعی مبدل گشته است (عزیزی، ۱۳۸۷: ۵۷). این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به مثابه منبع با ارزشی که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود، اشاره دارد (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷: ۱۹).

سرمایه‌ی اجتماعی را می‌توان بعنوان مجموعه‌ی معینی از هنجارها و یا ارزش‌های غیر رسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که تعاون و همکاری میانشان مجاز است در آن سهیم هستند. هنجارهایی که سرمایه‌ی اجتماعی تولید می‌کنند، اساساً باید شامل ویژگی‌هایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشد (ایمان و جلائیان بخشنده، ۱۳۸۸: ۱۹). مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی بر روابط میان انسان‌ها تمرکز دارد. روابطی که در تمام لحظات زندگی روزمره و در طول عمر انسان‌ها جریان داشته و رفتار و نگرش آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به طور کلی می‌توان مفهوم اصلی سرمایه‌ی اجتماعی را در سه کلمه بیان کرد: ارتباطات مهم هستند. مردم با ایجاد ارتباط با یکدیگر، دست به کارهایی می‌زنند که به تنهایی یا قادر به انجام آن نیستند یا برای انجام آن مشکلات فراوانی خواهند داشت (عزیزیانی فر و قاسمی، ۱۳۸۶: ۵). به نظر می‌رسد هوش عاطفی و سرمایه‌ی اجتماعی رابطه‌ی تنگاتنگی با هم داشته باشند. تبیین این موضوع می‌تواند سازمان را در مواردی چون استخدام، نگهداری و ارتقاء کارمندان یاری کند. این مطالعه با دو هدف انجام شده است. اول، بررسی تأثیر هوش عاطفی بر سرمایه‌ی اجتماعی کارکنان و دوم، تدوین و ارزیابی مدل سلسله مراتبی هوش عاطفی با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری و رویکرد کمترین مربعات جزئی. امتیازات این رویکرد ما را در تدوین صحیح مدل و سنجش دقیق آن توانا می‌سازد.

### چارچوب نظری پژوهش

خاستگاه مفهوم هوش عاطفی، نظریه‌ی هوش اجتماعی تورندیک<sup>۱</sup> است (میر و دیگران، ۲۰۰۴: ۲۹؛ لندی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵: ۴۱۱). وی تلاش کرد شکل‌های سنتی هوش را از نظریه‌ی هوش اجتماعی جدا کند اما در رسیدن به این هدف ناکام ماند (سیل<sup>۳</sup> و دیگران،

<sup>۱</sup> Thorndike

<sup>۲</sup> Landy

<sup>۳</sup> seal

۱۰۹:۲۰۰۶). تورندیک و بعدها وچلر<sup>۱</sup> (۱۹۹۴)، پیشگامان نظریه‌های هوش اجتماعی بودند.

وچلر (۱۹۹۴)، هوش را ظرفیت جهانی عمل هدفمند، تفکر عقلانی و برخورد مؤثر با محیط تعریف می‌کند. وی نخستین فردی بود که یک فرایند سنجش هوش را در قالب مقیاس هوش بزرگسالان<sup>۲</sup> ارائه داد. این مقیاس از این نظر با مقیاس‌های امروزی برای هوش سنتی تفاوت داشت که در آن اجزای هوش اجتماعی هم لحاظ شده بودند. بسیاری از نویسندگان، سالووی<sup>۳</sup> و میر<sup>۴</sup> (۱:۱۹۹۰)، را نخستین کسانی می‌دانند که عبارت هوش عاطفی را مطرح کردند. در حالیکه گلمن<sup>۵</sup> (۱۹۹۵)، را باید رواج‌دهنده‌ی این سازه دانست.

هوش عاطفی به شکل‌های مختلف تعریف شده است و این به دلیل خصوصیت این مفهوم بعنوان سازه‌ای مبهم و گنگ است (مورفی<sup>۶</sup> و سایدرمن<sup>۷</sup>، ۲۸۳:۲۰۰۶). ماتئوز و همکارانش (۲۰۰۴)، هوش عاطفی را قابلیت شناخت و ابراز احساسات، درک احساسات، شبیه‌سازی عواطف در تفکر و قاعده‌مند کردن احساسات مثبت و منفی در خود و دیگران تعریف می‌کنند. لندن<sup>۸</sup> (۲۰۰۲)، نیز شخص دارای هوش عاطفی را کسی می‌داند که می‌تواند احساسات خود را قاعده‌مند کرده و پاسخ مثبت به نیازهای سازمان و کارمندان آن بدهد. وی معتقد است جامعه‌پذیری که بعنوان عادت کردن افراد به سازمان تعریف می‌شود، کلید نگهداشت بهینه‌ی نیروی کار است (لندن، ۲۰۰۲: ۵۷).

پیدایش مطالعات منسجم درباره‌ی احساسات و هوش در بین سال‌های ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۹ تکامل پیدا کرد (میر و دیگران، ۲۰۰۲). مطالعه‌ی مقوله هوش عاطفی در اوایل دهه‌ی ۷۰ عمدتاً در حوزه‌ی آکادمیک صورت گرفت. شارما<sup>۹</sup> (۱۹۸۳؛ ۱۹۸۵) در این دوره زمانی اقدام به انجام مطالعاتی در مورد موضوعات شناختی تأثیرگذار در موفقیت آکادمیک کرد. گاردنر<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۴)، هم در همین زمان با نظریه‌ی هوش چندگانه خود توجه‌ی

<sup>۱</sup> Weschler

<sup>۲</sup> Adult Intelligence Scale

<sup>۳</sup> Salovey

<sup>۴</sup> Mayer

<sup>۵</sup> Golman

<sup>۶</sup> Murphy

<sup>۷</sup> Siderman

<sup>۸</sup> Landen

<sup>۹</sup> Sharma

<sup>۱۰</sup> Gardner

صاحب‌نظران را به مطالعه‌ی انواع چندگانه‌ی هوش برای کسانی که توانایی یادگیری متفاوتی دارند جلب کرد. گاردنر اعتبار خود را مدیون معرفی دوباره‌ی بحثی درباره‌ی پژوهشی است که هدف آن کشف نسخه‌های جایگزین برای هوش سنتی بود (سیل و دیگران، ۲۰۰۶: ۱۰۷).

گاردنر در نظریه‌ی هوش چندگانه خود، مفهوم هوش شخصی<sup>۱</sup> را مطرح می‌کند و به دنبال بررسی شیوه‌های درونی و بیرونی پردازش اطلاعات توسط فرد و واکنش نشان دادن او به آن است. فرآیندهای درونی شامل شیوه‌های آگاهی یافتن فرد از احساسات، حالت‌های روحی و خلق و خوی او هستند و هوش شخصی بیرونی شامل توانایی فرد برای تشخیص حالت‌های روحی، خلق‌و‌خو، انگیزه‌ها و نیت دیگران و توانایی تمایز گذاشتن میان آنهاست. واگنر<sup>۲</sup> و استرنبرگ<sup>۳</sup> (۱۹۸۵)، مفهوم هوش عملی<sup>۴</sup> خود را در همین زمان مطرح کردند. آنها معتقد بودند که هوش عملی یعنی کاربردی که عواطف و احساسات یک فرد دارد، عامل مهمی در ارزیابی هوش تلقی می‌شود (واگنر و استرنبرگ، ۱۹۸۵: ۴۳۶).

دوره‌ی ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۳ شاهد طرح نظریه‌ی نهایی درباره‌ی هوش عاطفی توسط سالووی و میر بود که نقطه‌ی عطفی در مطالعات متمرکز در این حوزه شد. این دو اصطلاح هوش عاطفی را بررسی کردند و نخستین تعریف را از این سازه ارائه دادند. آنها همچنین مهارت‌های فردی را به سازه‌ی هوش عاطفی مرتبط دانستند. سالووی و میر همچنین راهی را برای سنجش هوش عاطفی بعنوان یک توانایی ذهنی ارائه دادند. نتیجه‌ی کار آنها روشی قابلیت - محور بود که در آن از عناصر رنگ و طرح برای تعیین توانایی فرد در شناخت حالت‌های عاطفی استفاده شد.

گلمن معتقد بود که هوش عاطفی می‌تواند مهم‌ترین نشانگر موفقیت تلقی شود (میر و دیگران، ۲۰۰۲). این دوره زمانی بود که روانشناسان، کارشناسان آموزشی و متخصصین منابع انسانی شروع به کاربرد سازه‌ی هوش عاطفی بعنوان راهی برای رسیدن به موفقیت سازمانی کردند (سالووی و دیگران، ۲۰۰۴).

در حالیکه تلاش‌های زیادی برای مفهوم‌سازی سازه‌ی هوش عاطفی صورت گرفته است، سه مدل در ادبیات موجود چشمگیرتر هستند:

(۱) مدل بار - آن<sup>۱</sup> درباره‌ی هوش عاطفی و هوش اجتماعی

<sup>۱</sup> personal intelligences

<sup>۲</sup> Wagner

<sup>۳</sup> Sternberg

<sup>۴</sup> actual intelligence

## ۲) مدل توانایی محور میر و سالووی

## ۳) نظریه‌ی مبتنی بر هوش عاطفی گلمن درباره‌ی عملکرد

مدل‌های هوش عاطفی را می‌توان بعنوان مدل‌های توانایی ذهنی<sup>۲</sup> یا ترکیبی<sup>۳</sup> طبقه‌بندی کرد. در مدل‌های توانایی ذهنی، محققین به بررسی تعامل میان عواطف و تفکر می‌پردازند. در مدل‌های ترکیبی، گرچه ساختار مبتنی بر مدل‌های توانایی هوش عاطفی است؛ اما محققین در عمل به بررسی توانایی‌های ذهنی شناختی و خصوصیات شخصیتی غیر شناختی مثل انگیزه‌ها<sup>۴</sup> می‌پردازند (کارسو و دیگران، ۲۰۰۴:۳۰۵). در حالیکه شاید مدل‌های توانایی ذهنی در پیش‌بینی پیامدها بهتر عمل کنند، مدل‌های ترکیبی هم ارزش خاص خود را دارند (میر و دیگران، ۲۰۰۴:۱۹۷).

## جدول ۱: مدل‌های توانایی ذهنی و ترکیبی

مدل‌های توانایی ذهنی	مدل‌های ترکیبی
میر و سالووی (۲۰۰۴)	چارچوب هوش عاطفی گلمن (۱۹۹۵، ۲۰۰۱)، بار - آن (۱۹۹۷)

## مدل بار - آن

بار - آن هوش عاطفی را گستره‌ای از قابلیت‌های غیر شناختی، لیاقت‌ها و مهارت‌هایی می‌داند که بر توانایی فرد در تطبیق دادن خود با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیرگذار هستند. مفهوم‌سازی بار - آن از این سازه دربردارنده‌ی خصوصیات شخصیتی و متشکل از ۵ قابلیت است که هر یک اجزای چندگانه‌ای دارند.

## جدول ۲: اجزا و قابلیت‌های چندگانه‌ی مدل بار - آن

اجزا	قابلیت‌ها
خود آگاهی عاطفی، اعتماد به نفس، تلقی از خود، خود انگیختگی و استقلال	مهارت‌های درون‌فردی
روابط میان فردی، مسئولیت اجتماعی و همدردی	مهارت‌های میان‌فردی
فرآیند حل مسئله، سنجش واقعیت و انعطاف‌پذیری	انطباق‌پذیری
تحمل استرس، تمایل و کنترل	مدیریت استرس
شادی و خوش‌بینی	کلیت وضعیت روحی

<sup>1</sup> Bar-on

<sup>2</sup> mental abilities models

<sup>3</sup> mixed models

<sup>4</sup> motivation

به نظر می‌رسد تعریف و مفهوم‌سازی که بار - آن ارائه می‌کند زیاده از حد کلی باشد یعنی همان حقیقتی که دیگر محققین هوش عاطفی از آن انتقاد کرده‌اند (مورفی، ۲۰۰۶). منتقدین این مدل معتقدند این نظریه چیزی جدا از سایر نظریه‌ها مثل نظریه‌ی گلمن ندارد و برای همین نظریه‌پرداز را به خاطر عدم ارائه‌ی توضیحی روشن و جامع از مدل خود مورد انتقاد قرار می‌دهند (ماتئوز و دیگران، ۲۰۰۴).

#### مدل میر و سالووی

میر و سالووی هوش عاطفی را توانایی درک دقیق، ارزیابی و بیان عواطف، توانایی دسترسی یا تجربه‌ی احساسات تسهیل‌کننده‌ی تفکر، توانایی درک عواطف و دانش عاطفی و توانایی قاعده‌مند کردن عواطف به منظور رسیدن به رشد عاطفی و فکری می‌دانند (میر و سالووی، ۲۰۰۴).

آنها چهار شاخه از هوش عاطفی را شناسایی کردند. در اینجا ترتیب شاخه‌بندی انجام شده مهم است چرا که هر شاخه متکی به شاخه‌های بعدی، هوش عاطفی را تعیین می‌کند (همان).

شاخه‌ی ۱ ادراک، ارزیابی و ابراز احساسات: مرتبط با توانایی افراد در شناخت عواطف درونی خود و عواطف دیگران و توانایی ابراز این عواطف به شکلی مثبت و دقیق است. شاخه‌ی ۲ تسهیل عاطفی تفکر: توانایی هر فرد در استفاده از عواطف خود در درک دیدگاه‌های مختلف را توصیف می‌کند که منجر به تجزیه و تحلیل اطلاعات برای حل مسأله می‌شود.

شاخه‌ی ۳ درک و تحلیل عواطف، بکارگیری دانش عاطفی: عبارت است از توانایی شناخت حالت‌های عاطفی و وضعیت‌هایی که منجر به ایجاد احساسات می‌شوند. شاخه‌ی آخر قاعده‌مند کردن انعکاس عواطف به منظور رسیدن به رشد و عاطفی و فکری: شامل توانایی شناخت و قاعده‌مند کردن عواطف خود به منظور تلاش برای کنترل رفتارهای منفی است.

برای آنکه بتوان افراد را در طبقه‌ی افراد هوشمند عاطفی قرار داد باید در چهار حوزه‌ی توانایی‌های لازم را داشته باشند. مدل میر و سالووی از این جهت منحصر به فرد است که صرفاً بر توانایی‌های ذهنی تمرکز دارد و خصوصیات شخصیتی را در کار شامل نمی‌کند (کارسو و دیگران، ۲۰۰۴: ۳۰۵).

## مدل گلمن

گلمن معتقد بود هوش عاطفی می‌تواند نشانگر موفقیت در مدرسه، کار و موقعیت‌های اجتماعی باشد و هوش عاطفی را ظرفیت شناخت احساسات خودمان و دیگران در جهت انگیزه‌دهی به خود و مدیریت عواطف شخصی در روابطی که برقرار می‌کنیم تعریف می‌کرد (گلمن، ۱۹۸۸). وی مدعی است که چارچوب ارائه شده‌ی او مبتنی بر قابلیت‌هایی است که متفاوت از قابلیت بهره‌ی هوشی است. او یک چارچوب هوش عاطفی پیشنهاد می‌دهد که مبتنی بر چیزی است که قابلیت عاطفی<sup>۱</sup> نامیده است و آن را قابلیت آموختنی مبتنی بر هوش عاطفی تعریف می‌کند که منجر به عملکرد کاری قابل توجه می‌شود.

چارچوب پیشنهادی گلمن متشکل از ۵ طبقه‌بندی است: خود آگاهی<sup>۲</sup>، انگیزه<sup>۳</sup>، خود تنظیمی<sup>۴</sup>، همدردی<sup>۵</sup> و انطباق‌پذیری<sup>۶</sup>.

طبقه‌ی خودآگاهی در مدل گلمن، عبارت است از آگاهی فرد از عواطفی که دارد و اینکه چگونه این عواطف بر رفتار و عملکرد شغلی او تأثیر می‌گذارند. افرادی که انگیزه دارند، متمایل به رسیدن به اهدافشان هستند و در این راه هم ریسک‌پذیرند و هم به دنبال راه‌های پیشرفت می‌باشند. فردی که خودتنظیمی دارد می‌تواند از احساسات خود آگاه باشد و در هنگام مواجهه با هر فشاری آن را کنترل کند. افرادی که از خود، همدردی نشان می‌دهند قادر به شناخت نیازهای دیگرانند و می‌توانند دیدگاه‌های دیگران را درک کنند. انطباق‌پذیری در روابط می‌تواند به واسطه‌ی تأثیری که فرد دارد و نیز مهارت‌های او در رسیدن به توافق و کسب حمایت دیگران بدست آید.

افرادی که مهارت‌های بالایی از نظر هوش عاطفی دارند قادرند عواطف را در وجود خود و دیگران بشناسند و از عواطف به شکلی مؤثر برای مدیریت رفتار خود و روابط با دیگران بهره‌گیرند (میر و دیگران، ۲۰۰۴: ۲۹).

<sup>1</sup> emotional competence

<sup>2</sup> self-awareness

<sup>3</sup> motivation

<sup>4</sup> self-regulation

<sup>5</sup> empathy

<sup>6</sup> adeptness



## سرمایه اجتماعی

هانیفان<sup>۱</sup> (۱۹۱۶:۱۳۰)، نخستین نویسنده‌ای است که از اصطلاح سرمایه‌ی اجتماعی استفاده کرده است (پاتنام، ۲۰۰۰). وی در مقاله‌ای نابسامانی‌های نظام آموزشی کشورش، ایالات متحده‌ی آمریکا، را بررسی می‌کند و اصطلاح سرمایه‌ی اجتماعی را برای تبیین دگرگونی‌هایی که در روابط اجتماعی دانش‌آموزان مشاهده کرده، بکار می‌برد.

پیر بوردیو<sup>۲</sup> سرمایه‌ی اجتماعی را شامل مجموعه منابع حقیقی یا بالقوه مرتبط با مالکیت شبکه‌ی پایداری از روابط کم و بیش نهادینه شده بر اساس آشنایی و پذیرش متقابل می‌داند (بوردیو، ۱۹۸۳:۱۸۳). نگاه او به این مفهوم، نگاهی ابزاری است و مبتنی بر سود مالکان سرمایه‌ی اجتماعی و "ایجاد هدفمند روابط اجتماعی با قصد خلق این منبع" می‌باشد (پورتر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸:۱). از نظر بوردیو سرمایه‌ی اجتماعی دو مؤلفه دارد: اول، منبعی است که ارتباط با آن از طریق عضویت در گروه‌ها و شبکه‌های اجتماعی امکانپذیر می‌شود؛ و دوم، حجم سرمایه‌ی اجتماعی که به تملک یک کارگزار انسانی در می‌آید به اندازه‌ای از شبکه‌ی ارتباطاتی است که او می‌تواند بسیج کند (براتی و یزدان‌پناه شاه‌آبادی، ۱۳۹۰:۲۵).

جیمز کلمن<sup>۴</sup> سرمایه‌ی اجتماعی را از دیدگاه عملی این‌چنین تعریف می‌کند: تنوعی از موجودات با دو عنصر مشترک: همه‌ی آنها بخشی از ساختارهای اجتماعی را شامل می‌شوند، و بعضی از فعالیت‌های عاملان را ... در آن ساختار تسهیل می‌کنند (پورتر، ۱۹۹۸). یعنی سرمایه‌ی اجتماعی چیزی است که ناشی از شبکه‌ی روابط، اعتماد، حس عمل متقابل و هنجارهای اجتماعی که موجب تسهیل فعالیت فردی یا اجتماعی شود. از نظر کلمن، سرمایه‌ی اجتماعی یک منبع خنثی است که هر نوع عملی را تسهیل می‌کند، اما اینکه جامعه از آن نفع می‌برد یا خیر کاملاً وابسته به کاربرد آن در یک موقعیت خاص است (فولی<sup>۵</sup> و ادوارد<sup>۶</sup>، ۱۹۹۷:۵۵۰).

پاتنام معتقد است که سرمایه‌ی اجتماعی ویژگی‌های سازمان اجتماعی از قبیل شبکه‌ها، هنجارها، و اعتماد اجتماعی است که هماهنگی و همکاری برای کسب سود متقابل را تسهیل می‌کنند (براتی و یزدان‌پناه شاه‌آبادی، ۱۳۹۰:۲۵).

---

<sup>1</sup> Hanifan

<sup>2</sup> Bourdieu

<sup>3</sup> Porter

<sup>4</sup> Coleman

<sup>5</sup> Foley

<sup>6</sup> Edwards

از نظر پاتنام همکاری و مشارکت داوطلبانه، هنگامی تحقق خواهد پذیرفت که ذخیره و انباشت اساسی از سرمایه‌ی اجتماعی در قالب قواعد مبادله و شبکه‌های تعهد مدنی وجود داشته باشد (پاتنام، ۱۹۹۵: ۶۵). وی تمام ویژگی‌های اجتماعی نهادها و سازمان‌ها از قبیل اعتماد، هنجارها و شبکه‌های اجتماعی را سرمایه‌ی اجتماعی نامیده و معتقد است که سرمایه‌ی اجتماعی، سبب ایجاد تعاملات مثبت با دیگران می‌شود (جیمز<sup>۱</sup> و رز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴: ۱۷).

فوکویاما<sup>۳</sup> نیز سرمایه‌ی اجتماعی را مجموعه‌ای از هنجارهای موجود در نظام‌های اجتماعی تعریف می‌کند که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای گروه یا جامعه گردیده و سبب پایین آمدن سطح هزینه‌ی مبادلات و ارتباطات می‌گردد (فوکویاما، ۲۰۰۳). سرمایه‌ی اجتماعی می‌تواند در سه سطح مورد بررسی قرار گیرد:

۱- سطح فردی یا خرد: بطور معمول، هر یک از افراد جامعه در شبکه یا شبکه‌هایی عضویت دارند. منافع ناشی از این عضویت می‌تواند برای فرد مفید واقع شود.

۲- سطح گروهی یا میانه: روابط مبتنی بر اعتماد میان اعضای گروه موجب تشکیل سرمایه‌ی اجتماعی می‌شود. این سرمایه در اختیار تمامی اعضای گروه قرار دارد تا از آن برای پیشبرد امورشان استفاده کنند.

۳- سطح اجتماعی یا کلان: تعداد زیاد گروه‌های داوطلبانه در جامعه و روابط افقی میان آنها که مبتنی بر اعتماد است، سرمایه‌ی اجتماعی را تولید می‌کند که همه‌ی اعضای جامعه از آن بهره‌مند خواهند بود (ابراهیم‌زاده و دیگران، ۱۳۹۰).

از نظر پاتنام، شاخص‌های سرمایه‌ی اجتماعی، اعتماد، هنجارها و شبکه‌ی مشارکت اجتماعی هستند که با تسهیل کنش‌ها، کارایی جامعه را به شرح ذیل بهبود می‌بخشند:

الف) شبکه‌های مشارکت اجتماعی: روابط اجتماعی افراد و تعاملات آنان با یکدیگر، بنیادی‌ترین جزء سرمایه‌ی اجتماعی را تشکیل می‌دهند و شبکه‌ها نیز بعنوان خاستگاه دو مؤلفه‌ی دیگر سرمایه‌ی اجتماعی بشمار می‌آید.

ب) هنجارهای اجتماعی: حق کنترل یک عمل را از یک کنشگر به دیگران انتقال می‌دهند. هنجارها از طریق تشویق‌ها و مجازات‌ها به افراد جامعه آموخته می‌شوند. به‌طوری

<sup>1</sup> James

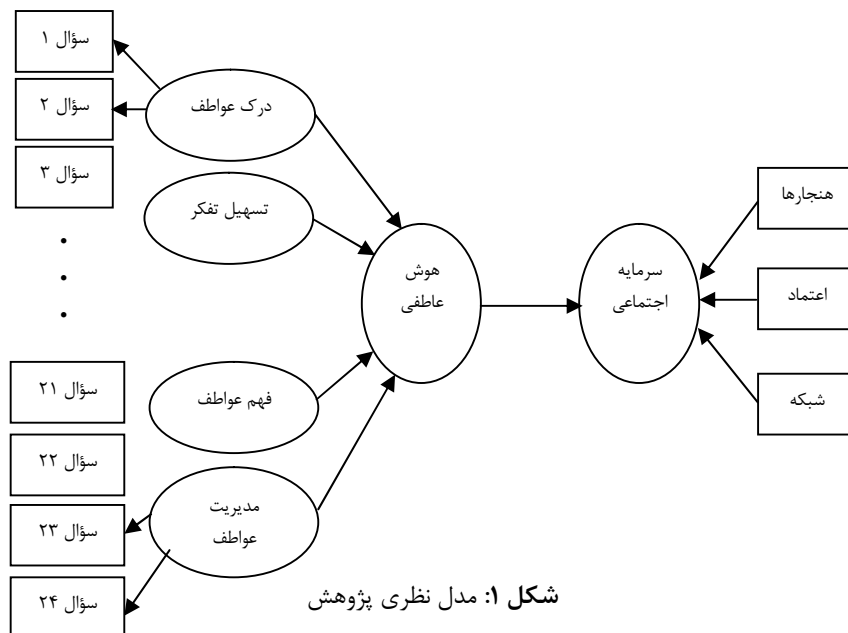
<sup>2</sup> Ross

<sup>3</sup> Fukuyama

که در بسیاری از جوامع، هنجارهای قوی و شبکه‌های مشارکت، خطر عهدشکنی را به حداقل می‌رساند.

ج) اعتماد: همکاری میان افراد را تسهیل می‌کند و خود همکاری نیز، اعتماد ایجاد می‌کند (ابراهیم‌زاده و دیگران، ۱۳۹۰).

در پایان با توجه به اینکه این مطالعه به دنبال بررسی تأثیر هوش عاطفی بر سرمایه اجتماعی است مدل نظری تحقیق به شرح زیر ارائه می‌گردد.



شکل ۱: مدل نظری پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

نوع تحقیق در این مطالعه بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی است.

جامعه‌ی مورد مطالعه کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز است. به همین منظور ۱۵۰ پرسشنامه به صورت تصادفی توزیع شد، نهایتاً ۱۲۲ پرسشنامه کامل جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها معادل ۸۱٪ است.

ابزار اصلی در این مطالعه دو پرسشنامه‌ی استاندارد برای سنجش هوش عاطفی و سرمایه‌ی اجتماعی است. اطلاعات مربوط به هوش عاطفی با توجه به ابعاد مدل میر و

سالووی و از طریق مقیاس هوش عاطفی گراوس<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۰۸) به دست آمد. برای سنجش سرمایه‌ی اجتماعی نیز از ابعاد مدل پاتنام استفاده شده است.

### روش تحلیل داده‌ها

تکنیک‌های مدلسازی معادلات ساختاری (*SEM*) امروزه بعنوان بخش بزرگی از تجزیه و تحلیل آماری چندمتغیری مورد توجه قرار می‌گیرند (پاگسک<sup>۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۳:۲۲۵). بطور کلی دو رویکرد برای برآورد پارامترهای یک *SEM* وجود دارد، رویکرد مبتنی بر کواریانس و رویکرد مبتنی بر وارینانس (یا مبتنی بر مؤلفه) (هانلین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴:۲۸۳). این دو نوع *SEM* در فلسفه، فرضیات توزیعی و اهداف برآوردی بسیار متفاوت هستند. رویکرد مبتنی بر وارینانس در تحقیقات اکتشافی می‌درخشد و نیازمند فرضیات توزیعی و حجم نمونه کمتری می‌باشد (جیفن<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۱۱:۳). برخی معتقدند اگر مدلسازی مسیری *PLS-SEM* بطور مناسبی بکار گرفته شود، حقیقتاً یک "گوی نقره‌ای"<sup>۵</sup> برای برآورد مدل‌های علی در بسیاری از موقعیت‌ها با مدل‌های نظری و داده‌های تجربی است (هیر<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۱۱:۱۳۹).

در این مطالعه برای اجتناب از محدودیت‌های رویکرد مبتنی بر کواریانس در خصوص خواص توزیعی، سطح اندازه‌گیری، حجم نمونه و پیچیدگی مدل (چن<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰:۶۵۵؛ فورنل<sup>۸</sup> و بوکشتاین<sup>۹</sup>، ۱۹۸۲:۳۲۸؛ ورتزل<sup>۱۰</sup> و دیگران، ۲۰۰۹:۱۷۷)، از رویکرد مبتنی بر مؤلفه‌ی (*PLS*) استفاده شده است. علاوه بر این ماهیت سلسله مراتبی سازه هوش عاطفی و سرمایه‌ی اجتماعی که دارای مدل‌های انعکاسی و ترکیبی هستند منطبق بر خصوصیات *PLS* است. در این مطالعه برای مدل‌های سطح اول (رابطه‌ی ابعاد اصلی با متغیرهای مشاهده شده متناظر) از روابط انعکاسی و برای مدل‌های سطح دوم (روابط میان ابعاد و سازه‌ی اصلی) از روابط ترکیبی استفاده شده است.

<sup>1</sup> Groves

<sup>2</sup> Pugsek

<sup>3</sup> Haenlein

<sup>4</sup> Gefen

<sup>5</sup> Silver bullet

<sup>6</sup> Hair

<sup>7</sup> Chin

<sup>8</sup> Fornell

<sup>9</sup> Bookstein

<sup>10</sup> Wetzels

ارزیابی مدل‌ها با استفاده از *PLS* در دو مرحله صورت می‌گیرد:

- ارزیابی روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری
- ارزیابی مدل ساختاری

توالی این دو مرحله تضمین می‌کند که مقیاس سنجش سازه‌ها معتبر و قابل اطمینان است قبل از اینکه تلاشی در خصوص نتیجه‌گیری در مورد روابط بین سازه‌ها صورت گیرد (ساینز<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۰۹:۲۲).

### ارزیابی مدل اندازه‌گیری انعکاسی

برای ارزیابی مدل سلسله مراتبی هوش عاطفی و سرمایه‌ی اجتماعی از اسمارت *PLS* استفاده شده است. آزمون ناپارامتریک بوت‌استراپ (چن، ۱۹۹۸:۲۹۸؛ ایفرون<sup>۲</sup> و تیبشیرانی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳؛ تننهاوس<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۰۵:۱۵۹) با ۵۰۰ تکرار برای آزمون فرضیات بکار رفته است. برای برآورد مدل‌های سطح بالاتر نیز از رویکرد تکرار شاخص‌ها (لومولر<sup>۵</sup>، ۱۹۸۹) استفاده شده است.

### پایایی

پایایی ابزار اندازه‌گیری در دو قسمت سنجیده می‌شود، یکی مربوط به پایایی هر شاخص انعکاسی و سازه‌ی متناظر با آن است که با مقدار بار نشان داده می‌شود و دیگری پایایی مرکب همه‌ی شاخص‌های انعکاسی با سازه‌ی متناظر که برای تعیین همبستگی درونی ابزار اندازه‌گیری بکار می‌رود. مقدار پایایی مناسب برای هر شاخص با سازه‌ی متناظر با آن و پایایی مرکب حداقل (c) ۰/۷ است (آذر و دیگران، ۱۳۹۱). همان‌طور که در جدول ۳ آمده است بار اکثر شاخص‌های انعکاسی با سازه‌ی متناظر بیشتر از ۰/۷ است. پایایی ترکیبی نیز بیشتر از ۰/۷ است. بنابراین پایایی ابزار اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

<sup>1</sup> Saenz

<sup>2</sup> Efron

<sup>3</sup> Tibshirani

<sup>4</sup> Tenenhaus

<sup>5</sup> Lohmoller

## روایی

برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از دو شاخص روایی همگرا و روایی افتراقی استفاده شده است. روایی همگرا به این اصل برمی‌گردد که شاخص‌های هر سازه با یکدیگر همبستگی میانه‌ای داشته باشند. معیار فورنل و لارکر<sup>۱</sup> (۰.۴۴۰:۰.۱۹۸۱) برای این روایی بیشتر شدن میانگین واریانس‌های استخراج شده<sup>۲</sup> (AVE) از ۰/۵ است.

جدول ۳: آمار توصیفی، روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری

میانگین	AVE	c	وزن	بار	سازه و شاخص اندازه‌گیری
۳/۶۲	۰/۶۴	۰/۹۱	-	-	درک عواطف
				۰/۷۸	تشخیص احساس همکاران به علت عملکرد ضعیف
				۰/۷۹	دیدن روابط متقابل دیگران و تشخیص احساس آنها نسبت به یکدیگر
				۰/۷۹	تشخیص دقیق علائم ظریف نشان‌دهنده‌ی احساسات دیگران
				۰/۷۶	تشخیص واکنش شخصیتی یا فرهنگی همکاران به یک وضعیت احساسی
				۰/۸۵	تغییرات ظریف در احساسات همکارانم را تشخیص می‌دهم
				۰/۸۴	تشخیص سریع ناامیدی همکاران هنگام انجام یک کار گروهی
۳/۶۴	۰/۵۲	۰/۸۶	-	-	تسهیل تفکر به وسیله‌ی عواطف
				۰/۷۵	اولویت‌بندی کارها با توجه به حس میزان اهمیت آنها
				۰/۷۰	استفاده از شور و هیجانات برای انجام بهتر یک کار گروهی
				۰/۶۸	تعیین میزان توجه به مشکل بر اساس احساس نسبت به مشکل
				۰/۶۳	در نظر گرفتن احساسات دیگران در اولویت‌بندی‌ها
				۰/۸۳	ایجاد حس یک راه حل مؤثر هنگام جلسه با ارباب رجوع یا همکاران
				۰/۷۳	توجه به احساسات دیگران در مواقع تصمیم‌گیری
۳/۶۰	۰/۶۰	۰/۹۰	-	-	فهم عواطف
				۰/۸۲	تشخیص احساسات نسبت به افراد یا کارها در طول روز
				۰/۷۲	تشخیص نارضایتی یا ناامیدی همکاران از کار خود
				۰/۹۱	تشخیص احساس همکاران نسبت به انجام کارها
				۰/۶۵	تشخیص مقدار هیجان یا پافشاری لازم برای اثبات یک موضوع

<sup>۱</sup> Larcker<sup>۲</sup> Average Variance Extracted (AVE)

جدول ۳ ادامه‌ی جدول ۳

				۰/۷۸	تشخیص احساس دیگران، حتی اگر حالت چهره‌ی آنها نشان ندهد
				۰/۹۰	تشخیص احساس دیگران، حتی اگر برخلافش را بگویند
				-	مدیریت عواطف
				۰/۹۶	داشتن حس اشتیاق اتمام پروژه هنگام شروع آن
				۰/۸۲	توانایی انتقال حس اشتیاق درباره‌ی انجام یک پروژه‌ی کاری به دیگران
				۰/۷۵	تشخیص احساس دلسوزی و شفقت افراد نسبت به دیگران
				۰/۷۷	توانایی آرام کردن دیگران هنگام عصبانیت و آشفتگی نسبت به کارش
				۰/۹۵	حمایت و دلگرمی دیگران هنگام نامیدی از عملکردشان
				۰/۶۴	ابراز ناراحتی هنگام وقوع حوادث دردناک برای دیگران و کمک به آنها
			۰/۳۳		هنجارها
			۰/۴۹		اعتماد
			۰/۵۱		شبکه
۴/۰۲	۰/۶۷	۰/۹۲	-		
-	-	-	-		

روایی افتراقی از طریق مقایسه‌ی جذر *AVE* با همبستگی بین متغیرهای مکنون (جدول ۴) سنجیده می‌شود. برای هر کدام از سازه‌های انعکاسی جذر *AVE* باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد (آذر و دیگران، ۱۳۹۱). نتایج حاصل از خروجی *PLS* نشان‌دهنده‌ی *AVE* بیشتر از مقدار آستانه (۰/۵) بوده و جذر آنها نیز بیشتر از همبستگی این سازه‌ها با سایر سازه‌های متناظر موجود در مدل می‌باشد؛ بنابراین ابزار اندازه‌گیری از روایی مناسبی برخوردار می‌باشد.

جدول ۴: ماتریس همبستگی متغیرهای مکنون

متغیرهای مکنون	۱	۲	۳	۴
درک عواطف	۰/۸۰			
تسهیل تفکر به وسیله‌ی عواطف	۰/۳۵	۰/۷۲		
فهم عواطف	۰/۲۶	۰/۳۴	۰/۷۷	
مدیریت عواطف	۰/۲۸	۰/۴۲	۰/۴۶	۰/۸۲

جذر *AVE* بر روی قطر جدول می‌باشد.

### ارزیابی مدل اندازه‌گیری ترکیبی

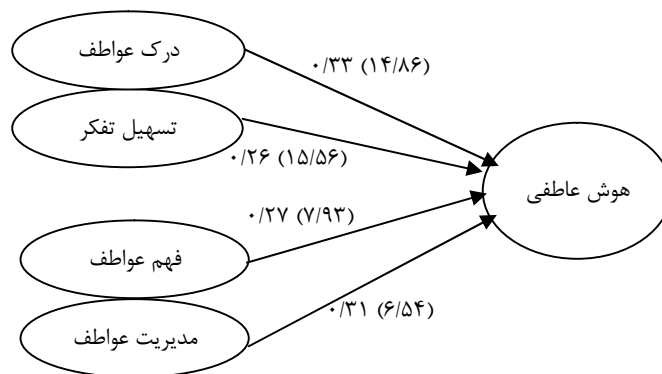
ارزیابی سنتی روایی برای متغیرهای مشاهده شده‌ای که در مدل‌های اندازه‌گیری ترکیبی مورد استفاده قرار می‌گیرند، کاربردی ندارد. حتی مفاهیمی از قبیل پایایی و روایی سازه هم در این نوع از مدل‌ها معنایی ندارد؛ زیرا فرض عاری از خطا<sup>۱</sup> بودن این سنج‌هاست که هر گونه سؤال در مورد پایایی این معرف‌ها را بی‌ربط می‌کند. اهمیت پایین پایایی در این‌گونه مدل‌ها منجر به نقش محوری آزمون‌های تعیین روایی شده است. در این مطالعه برای ارزیابی روایی مدل‌های ترکیبی در سطح سازه از روایی قانونی و در سطح معرف از معناداری وزن‌ها استفاده شده است. برای تأیید روایی قانونی مدل روابط بین معرف‌های ترکیبی و سایر سازه‌ها در مدل مسیری که مبتنی بر تحقیقات پیشین است باید قوی و معنی‌دار باشد. مرور مطالعات گذشته این مورد را تأیید می‌کند. در سطح معرف نیز سؤالی که وجود دارد این است که آیا هر معرف در حقیقت سهم خود را در انتقال معنا و مفهوم سازه ترکیبی ایفا می‌کند یا خیر؟ برای بررسی این مورد، معناداری وزن‌های هر معرف به وسیله‌ی آزمون بوت‌استراپ تعیین می‌شود. البته معرف‌های ترکیبی را نباید به سادگی و بر اساس خروجی‌های آماری از قلم انداخت یا حذف کرد؛ زیرا این قبیل اقدامات ممکن است محتوای معرف ترکیبی را تغییر دهد. بنابراین، محققین تا زمانی که از نظر مفهومی توجیه‌پذیر باشد می‌بایست اقدام به حفظ هر دو گروه معرف‌های ترکیبی معنادار و بی‌معنی در مدل‌های اندازه‌گیری خود کنند (آذر و دیگران، ۱۳۹۱).

### ارزیابی مدل سطح دوم

با توجه به اینکه سازه‌های سطح دوم (هوش عاطفی) دارای مدل‌های ترکیبی هستند، برای سنجش آنها نمی‌توان از میانگین واریانس استخراج شده و روایی ترکیبی استفاده کرد. در این سطح همه ضرایب مسیر از ابعاد هوش عاطفی به سازه‌ی اصلی در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشند (شکل ۲).

<sup>۱</sup> error-free





شکل ۲: مدل سلسله مراتبی هوش عاطفی

### ارزیابی مدل ساختاری

برای ارزیابی مدل ساختاری در این مطالعه از ضریب تعیین ( $R^2$ ) و ضریب مسیر (S) استفاده شده است. جدول ۵ خلاصه نتایج حاصل از تحلیل  $PLS$  را برای آزمون مدل ساختاری نشان می‌دهد.

جدول ۵: نتایج مدل ساختاری

تأیید/رد	سطح معناداری	$T$ آماری	ضریب مسیر	متغیرهای مکنون
تایید	$P < 0.001$	۷/۶۳	۰/۵۴	سرمایه‌ی اجتماعی هوش عاطفی

ضریب مسیر نشان‌دهنده‌ی اثر مستقیم یک سازه بر روی سازه‌ی دیگر است. از  $T$  آماری برای آزمون فرضیات استفاده شده است که مقدار آن برای تایید یک فرضیه در سطح ۰/۰۵ حداقل باید ۱/۹۶ باشد.

ضریب مسیر در سطح  $P < 0.001$  معنادار است؛ بنابراین نتایج نشان می‌دهد که هوش عاطفی اثر مستقیمی (۵۴ درصد) بر سرمایه‌ی اجتماعی دارد.

### ضریب تعیین ( $R^2$ )

معیار اساسی برای ارزیابی متغیرهای مکنون درون‌زا، ضریب تعیین ( $R^2$ ) است. مقادیر  $R^2$  برابر با ۰/۶۷، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ در مدل‌های مسیر  $PLS$  به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف توصیف می‌شود. اگر ساختارهای یک مدل مسیری داخلی معین، یک متغیر مکنون

درون‌زا را با تعداد معدودی (یک یا دو) متغیرهای مکنون برون‌زا شرح دهد،  $R^2$  متوسط قابل پذیرش است. اما اگر متغیر مکنون درون‌زا متکی به چند متغیر مکنون برون‌زا باشد، مقدار  $R^2$  حداقل باید در سطح قابل توجه قرار داشته باشد. یعنی اینکه بیشتر از ۰/۶۷ باشد. در غیر اینصورت در مورد زیربنای تئوریک مدل شبهه‌اتی مطرح می‌شود و نشان می‌دهد که مدل در شرح متغیر(های) مکنون درون‌زا ناتوان است (آذر و دیگران، ۱۳۹۱). نتایج تحلیل مقدار ۰/۳۰ را برای سازه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی نشان می‌دهد که مقدار متوسطی است و گویای این موضوع می‌باشد که سازه‌ی هوش عاطفی به تنهایی قادر به تبیین سرمایه‌ی اجتماعی نیست و عوامل دیگری نیز بر آن تأثیر دارند. در مورد مدل‌های سطح بالاتر ترکیبی (هوش عاطفی) مقدار  $R^2$  تقریباً برابر با ۱ است، زیرا کاملاً به وسیله‌ی ابعادش شرح داده می‌شود (بکر<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۲: ۳۵۹). در این مطالعه نیز مقدار  $R^2$  برای هوش عاطفی برابر ۱ می‌باشد.

جدول ۶: برازندگی مدل سنجش و معادله ساختاری

$R^2$	متغیر
۱	هوش عاطفی
۰/۳۰	سرمایه‌ی اجتماعی

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، در کنار سرمایه‌های اقتصادی، فرهنگی و نمادین؛ سرمایه‌ی دیگری به نام سرمایه‌ی اجتماعی مطرح است. این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه بعنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر عملکرد سازمانی نیز باعث شده است تا مطالعات زیادی به بررسی عوامل مؤثر بر آن بپردازند. این مطالعه نیز در راستای تبیین سازه‌ی سلسله مراتبی هوش عاطفی و اثر آن بر سرمایه‌ی اجتماعی صورت گرفته است. عامل مشترک این دو سازه ارتباطات می‌باشد که نقش محوری را در هر دو متغیر بازی می‌کند. در این مطالعه برای بررسی هوش عاطفی از مدل میر و سالووی استفاده شد که سطح هوش عاطفی افراد را در چهار بعد درک عواطف، تسهیل تفکر به وسیله‌ی عواطف، فهم عواطف و مدیریت عواطف می‌سنجد. استفاده از رویکرد کمترین مربعات جزئی برای

<sup>۱</sup> Becker

سنجش هوش عاطفی ما را در تبیین بهتر این سازه و ابعاد آن یاری کرد. برای بررسی سرمایه‌ی اجتماعی نیز از مدل پاتنام استفاده شد. در این مدل سرمایه‌ی اجتماعی در سه بعد هنجارهای اجتماعی، اعتماد و شبکه‌های مشارکت اجتماعی تبیین می‌شود. نتایج تحلیل اثرات مثبت و معنی‌دار هوش عاطفی بر سرمایه‌ی اجتماعی ( $S = 0/54, p < 0/001$ ) را نشان داد. از سوی دیگر نتایج نشان داد که ابعاد هوش عاطفی نیز اثرات مستقیم و معناداری بر سرمایه‌ی اجتماعی دارند، درک عواطف با سرمایه‌ی اجتماعی ( $S = 0/34, p < 0/001$ )، تسهیل تفکر به وسیله‌ی عواطف ( $S = 0/27, p < 0/001$ )، فهم عواطف ( $S = 0/29, p < 0/001$ )، مدیریت عواطف ( $S = 0/32, p < 0/001$ ).

ضریب تعیین پایین سرمایه‌ی اجتماعی در این مطالعه نشان می‌دهد که استفاده از هوش عاطفی بعنوان تنها متغیر تعیین‌کننده‌ی سرمایه‌ی اجتماعی کافی نیست و متغیرهای دیگری نیز آن را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی به ترتیب برابرند با: درک عواطف، مدیریت عواطف، فهم عواطف و تسهیل تفکر به وسیله‌ی عواطف؛ بنابراین سازمان در این راستا باید تلاش‌های خود را برای ارتقاء تسهیل تفکر به وسیله‌ی عواطف و فهم عواطف کارکنان متمرکز کند. وزن مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی در تشکیل این سازه نیز به ترتیب برابر ۰/۳۳، ۰/۴۹ و ۰/۵۱ می‌باشد. در این زمینه نیز سازمان باید توجه‌ی ویژه‌ای به هنجارهای اجتماعی در سازمان داشته باشد.

**فهرست منابع:**

- ابراهیم‌زاده، عیسی؛ زارع، محمد و اسماعیل‌زاده، هادی (۱۳۹۰). بررسی نقش و اهمیت سرمایه‌ی اجتماعی در پویایی اقتصاد شهری با تأکید بر حکم‌روایی خوب شهری، نمونه مورد مطالعه: کلان‌شهر زاهدان، اولین کنفرانس اقتصاد شهری ایران.
- امیرخانی، طیبه و پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۷). "تأملی بر امکان توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی"، نشریه‌ی مدیریت دولتی، دوره‌ی ۱، شماره‌ی ۱.
- ایمان، محمدتقی و جلائیان بخشنده، وجیهه (۱۳۸۹). "بررسی و تبیین رابطه‌ی بین مسئولیت اجتماعی و سرمایه‌ی اجتماعی در بین جوانان شهر شیراز"، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، پیاپی ۳۷، شماره‌ی ۱.
- آذر، عادل؛ غلام‌زاده، رسول و قنواتی، مهدی (۱۳۹۱). مدلسازی مسیری - ساختاری در مدیریت، انتشارات نگاه دانش.
- براتی، ناصر و یزدان‌پناه شاه‌آبادی، محمدرضا (۱۳۹۰). "بررسی ارتباط مفهومی سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی در محیط شهری (نمونه‌ی موردی: شهر جدید پردیس)"، جامعه‌پژوهی فرهنگی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال دوم، شماره‌ی ۱.
- رضاییان علی، کشته‌گر، عبدالعلی (۱۳۸۷). "بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی"، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۷(۲۷).
- عزیزی، نعمت‌الله (۱۳۸۷). "نقش علوم انسانی در توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی"، فرایند مدیریت و توسعه، شماره‌ی ۶۹-۶۸.
- عزیزیانی‌فر، جمال و قاسمی، زینب (۱۳۸۶). بررسی تئوریک سرمایه‌ی اجتماعی و تبیین مؤلفه‌های کارکردی آن، فصلنامه‌ی فرهنگی/ ادبی/ اجتماعی زیربار.
- مهداد، علی؛ مهدوی‌راد، ندا و گلپور، محسن (۱۳۹۰). "رابطه‌ی ابعاد کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن"، یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال پنجم، شماره‌ی ۲۰، صص ۴۱-۵۳.

Bar-On, R. (1997). Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Becker, J.M, Klein, K., Wetzels, M. (2012). "Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Using

Reflective-Formative Type Models”, *Long Range Planning* 45, 359-394.

Bourdieu, P. (1983). “Okonomisches Kapital, Kulturelles Kapital, Soziales Kapital”, In *Soziale Ungleichheiten (Soziale Welt, Sonderheft 2)*. R. Kreckel (eds). Goettingen, Otto Schartz & Co.: 183-198.

Caruso, D., Salovey, P., & Mayer, J. (2004). “Emotional intelligence and emotional leadership. In P. Salovey, M. Brackett, & J. Mayer”, *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model* (pp. 305-325). New York: Dude Publishing.

Chin, W. W. (1998). “The partial least squares approach to structural equation modelling. In G. A. Marcoulides (Ed.)”, *Modern methods for business research* (pp. 295–336). New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In: V. Esposito Vinzi, W. Chin, J. Hensler, and H. Wold (Eds.,) *Handbook of partial least squares*, (pp. 655–690).

Cross, B., & Travaglione, A. (2003). “The untold story: Is the entrepreneur of the 21st century defined by emotional intelligence?”, *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(3), 221-228.

Efron, B., & Tibshirani, R. J. (1993). *An introduction to the bootstrap*. New York: Chapman and Hall.

Foley, M. W. and B. Edwards (1997). “Escape from politics? Social theory and the social capital debate”, *American Behavioral Scientist* 40(5): 550-561.

Fornell, C., & Bookstein, F. L. (1982). “Two structural equation models: LISREL and PLS applied to consumer exit-voice theory”, *Journal of Marketing Research*, 19, 440–452.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). “Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics”, *Journal of Marketing Research*, 18(3), 328–388.

Fukuyama F. (2003). *Still Disenchanted? The Modernity of Postindustrial Capitalism*, CSES Working

Gardner, H. (2004). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.

Gefen, D., Edward E. R., Detmar S. (2011). "An Update and Extension to SEM Guidelines for Administrative and Social Science Research", *MIS Quarterly* Vol. 35 No. 2 pp. iii-xiv

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Groves, K.S., McEnrue, M.P., Shen, W. (2008). "Developing and measuring the emotional intelligence of leaders", *Journal of Management Development*, Vol. 27 No. 2, pp. 225-250.

Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2004). "A beginner's guide to partial least squares analysis", *Understanding Statistics*, 3(4), 283–297.

Hair, J.F., Ringle, C.M., Sarstedt, M. (2011). "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet", *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no. 2, pp. 139–151.

Hanifan, L. J. (1916). "The rural school community center", *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 67: 130-138.

James JD, Ross SD. Comparing sport consumer motivations across multiple sports. *Sport Marketing Quarterly*. 2004; 13: 17-25.

Landen, M. (2002). "Emotion management: Dabbling in mystery-white witchcraft or black art?", *Human Resource Development International*, 5(4), 507-521.

Landy, F. (2005). "Some historical and scientific issues related to research and emotional intelligence", *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 411-424.

Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. (2004). *Emotional intelligence: Science & myth*. Cambridge, MA: MIT Press.

Mayer, J., & Salovey, P. (2004). "What is emotional intelligence?", In P. Salovey, M. Brackett, & J. Mayer. *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model* (pp. 29-59). New York: Dude Publishing.

Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, P. (2002). *MSCEIT users manual*. Toronto: Multi- Health Systems, Inc.

Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, P. (2004). "Emotional intelligence: Theory, findings, and implications", *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.

Murphy (Ed.). *A critique of emotional intelligence: What are the problems and how can they be fixed* (pp. 283-299)? Mahwah, NJ: Lawrence, Erlbaum Associates, Publishers.

Murphy, K. (Ed.). (2006). *A critique of emotional intelligence*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Murphy, K., & Siderman, L. (2006). The fadification of emotional intelligence. In K.

Portes, A. (1998). "Social Capital: Its origins and applications in modern sociology", *Annual Review of Sociology* 24: 1-24.

Pugesek, B. H., Tomer, A., & von Eye, A. (2003). *Structural Equation Modeling*. Cambridge University Press.

Putnam, R. D. (1995). "Bowling alone: America's declining social capital", *Journal of Democracy* 6(1): 65-78.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, Simon and Schuster.

Saenz, J., Aramburu, N., Rivera, O. (2009). "Knowledge sharing and innovation performance A comparison between high-tech and low-tech companies", *Journal of Intellectual Capital*, 10 (1), 22-36.

Salovey, P., Brackett, M., & Mayer, J. (2004). *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model*. New York: Dude Publishing.

Salovey, P., Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence*. In P. Salovey, M. Brackett, and J. Mayer (Eds.). *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model* (pp.1-27). New York: Dude Publishing.

Scott-Ladd, B., & Chan. C. (2004). "Emotional intelligence and participation in decisionmaking strategies for promoting organizational learning and change", *Strategic Change*, 13(2), 95-105.

Seal, C., Boyatzis, R., & Bailey, J. (2006). "Fostering emotional and social intelligence in organizations", *Organization Management Journal*, 3(3), 190-209.

Sharma, R. (1983). "Self concept and adjustment as factors in academic achievement", *Indian Educational Review*, 18(2), 46-59.

Sharma, R. (1985). *Enhancing academic achievement: Role of some personality factors*. New Delhi: Concept Publishing Co.

Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelinc, Y. M. and Lauro, C. (2005). "PLS path modeling", *Computational Statistics & Data Analysis*, 48, 159 – 205.

Wagner, R., & Sternberg, R. (1985). "Practical intelligence in real-world pursuits: The role of tacit knowledge", *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(2), 436- 458.

Wechsler, D. (1944). *The measurement of adult intelligence* (3rd Ed.). Baltimore, MD: Waverly Press, Inc.

Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G., van Oppen, C., (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly* 33 (1), 177e195.

Yang, Liu-Qin, Levine, Edward L., Smith, Mark A., Ispas, Dan, Rossi Michael E. (2008). "Person–environment fit or person plus environment: A meta-analysis of studies using polynomial regression analysis", *Human Resource Management Review*, vol, 18, pp, 311–321.