

مدیریت سرمایه اجتماعی

دوره ۲، شماره ۱، بهار ۱۳۹۴، صفحات ۱-۲۲

شاپا چاپی: ۶۰۷۱-۲۴۲۳

شاپا الکترونیکی: ۶۰۸ X-۲۴۲۳

<http://jscm.ut.ac.ir>

بررسی رابطه هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد (NGOs)

حسن زارعی متین^۱، علی اکبر قنبری^۲، مرضیه قانع^{*۲}

۱. استاد، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه علوم تحقیقات، واحد ساوه، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۳/۰۷/۳۰؛ تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۲۵)

چکیده

سرمایه اجتماعی به دلیل فوایدی که دارد، جایگاهی عالی در نظریات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی به دست آورده است. با توجه به کارکردهای مثبت سرمایه اجتماعی، شناخت منابع و راهکارهای تقویت آن، پیامدهای مفیدی برای جامعه در بر دارد. در این میان، توجه به بسترهای روان‌شناختی که «هوش عاطفی» یکی از مهم‌ترین آنهاست، اهمیت ویژه‌ای دارد. از این رو، هدف تحقیق حاضر، بررسی رابطه هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم است. با توجه به نقش تسهیلگری NGOها در شکل‌گیری گروه و ایجاد سرمایه اجتماعی، در این پژوهش اعضای مؤثر NGOهای استان قم، به تعداد ۸۵۹ نفر، به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند. از این جامعه، نمونه‌ای به حجم ۲۶۵ نفر با شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. این تحقیق از نظر هدف تحقیق، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع هم‌بستگی است. برای سنجش متغیرها، از پرسش‌نامه هوش عاطفی سیبیریا شرینگ (آلفای کرونباخ ۰/۸۴۵) و پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و قشال (آلفای کرونباخ ۰/۸۶۵) استفاده شد. نتایج آزمون اسپیرمن نشان داد بین هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی رابطه مستقیمی وجود دارد. ضریب هم‌بستگی به دست آمده نیز مثبت و برابر ۰/۴۶۹ بود.

کلیدواژگان

تشکلهای مردم‌نهاد، سرمایه اجتماعی، هوش عاطفی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: mqe51@yahoo.com

مقدمه

امروزه دیگر در هیچ جامعه‌ای درباره ضرورت زمینه‌سازی پایدارسازی توسعه تردید نمی‌شود. یکی از مکانیسم‌های اصلی در فرایند توسعه پایدار، تقویت سازمان‌های غیردولتی است. به عبارت دقیق‌تر، ضرورت ایجاد و تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد را می‌توان در تحقق اهدافی همچون کوچک‌سازی دولت، توانمندسازی مردم و افزایش سرمایه اجتماعی دانست (گلشن‌پژوه، ۱۳۸۶: ۲۶).

از دیدگاه سازمانی، ناهایت و قشال، سرمایه اجتماعی را به عنوان «جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق، و منتج از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی» تعریف می‌کنند (Nahapiet & Ghosha, 1998: 249). از دیدگاه آنها، سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که در خلق و تسهیم دانش، کمک بسیاری به سازمان کرده و برای آنها مزیت سازمانی پایدار ایجاد می‌کند. پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که پیوندهای شبکه‌ای، دسترسی به منابع را فراهم کنند.

مطابق نظر دیوید لوئیس، سازمان‌های غیردولتی^۱ در ایجاد سرمایه اجتماعی نقش تسهیلگری دارند (Lewis, 2006: 9). در سال‌های اخیر، در پی سیاست‌های دولت، تعداد عملکردهای سازمان‌های غیردولتی افزایش چشمگیری یافته است (نمازی، ۱۳۸۱: ۱۶). فواید سرمایه اجتماعی موجب شده که جایگاهی عالی در نظریات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و ... داشته باشد. با توجه به کارکردهای مثبت سرمایه اجتماعی، شناخت منابع و راهکارهای تقویت آن می‌تواند پیامدهای مفیدی برای جامعه داشته باشد. در این میان، توجه به بسترهای روان‌شناختی که هوش عاطفی یکی از مهم‌ترین آنهاست، اهمیت ویژه‌ای دارد. با توجه به هم‌پوشی بسیاری از مؤلفه‌های هوش

1. Non Governmental Organization (NGOS)

عاطفی و سرمایه اجتماعی و نقش کلیدی تعاملات و روابط انسانی و اجتماعی در هر دو متغیر، مسئله اساسی این تحقیق این است که آیا بین هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه معنی‌داری وجود دارد؟ در این پژوهش تلاش می‌شود ضمن بررسی هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی، به بررسی رابطه این دو بین اعضای تشکلهای مردم‌نهاد استان قم پردازیم و پیشنهادها و راهکارهایی برای رشد هوش عاطفی و بهبود عملکرد آن و متعاقباً بهبود سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم ارائه کنیم.

بیان مسئله

امروزه سرمایه اجتماعی^۱ بستر مناسبی برای بهره‌برداری و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های مختلف فراهم می‌آورد و بهره‌گیری از دیگر سرمایه‌های سازمان (سرمایه انسانی و اقتصادی) نیز در پرتو این سرمایه امکان‌پذیر است. همین نکته، اهمیت آن را در سازمان نشان می‌دهد (Fukuyama, 1999: 5). از نظر پاتنام، سرمایه اجتماعی، آن دسته از ویژگی‌های سازمان است که هماهنگی و همکاری را برای سود متقابل تسهیل می‌کند (علینی، ۱۳۹۱: ۱۰۳). ازسوی دیگر، یکی از رویکردهای استراتژیک سازمان‌ها برای نیل به عملکرد بهتر و دستیابی به موقعیت‌های چشمگیر، «هوش عاطفی» است.

سرمایه اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای در رشد سازمان ایفا می‌کند؛ اما واقعیت این است که این مقوله، امروزه در سازمان‌ها، باوجود اهمیت، مغفول مانده و کمتر بدان توجه می‌شود (سلیمانی، ۱۳۹۱: ۷۳). براساس نتایج پژوهش مجلس شورای اسلامی درمورد چالش‌های آینده کشور، یکی از چالش‌های آینده در زمینه سرمایه اجتماعی است. رسانه تخصصی آینده‌پژوهی در گزارش آینده‌پژوهی ایران ۱۳۹۳ بیان می‌کند یکی از مسائل کلیدی در سال ۱۳۹۳، موضوع کاهش سرمایه اجتماعی است (آینده‌بان، ۱۳۹۳: ۴). بررسی متون پژوهشی و تحقیقات نظری و تجربی

1. Social Capital

صورت گرفته، برخی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در کشور را در سطح نازلی ارزیابی می‌کنند (صیدایی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲).

از عوامل اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی، میزان و کیفیت فعالیت سازمان‌های مردمی است. بنابراین، ضروری است هم سازمان‌های مردم‌نهاد در پویایی، بالندگی و مدیریت مناسب و ارائه خدمات مطلوب به هم‌نوعان بکوشند و هم دولت و مسئولان در این مسیر به آنها کمک کنند. با توجه به نقش تسهیلگری NGOها در شکل‌گیری گروه و ایجاد سرمایه اجتماعی و نقش این سازمان‌ها در توسعه پایدار از طرفی و نزول سرمایه اجتماعی در کشور از طرف دیگر، تلاش به منظور گسترش سرمایه اجتماعی از طریق توجه به سازمان‌های مردم‌نهاد، امر مهمی است. از این رو، در این تحقیق ضمن انتخاب NGOهای استان قم به عنوان جامعه آماری، به دنبال گسترش سرمایه اجتماعی هستیم. در این میان، توجه به بسترهای روان‌شناختی که هوش عاطفی، یکی از مهم‌ترین آنهاست، اهمیت ویژه‌ای دارد. از این رو، در این تحقیق به کمک نظریه گلمن و مدل ناهایت و قشال، به دنبال جواب این سؤال هستیم که آیا میان هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه‌ای وجود دارد؟ و اگر این رابطه وجود دارد، از میان مؤلفه‌های هوش عاطفی، کدام یک بیشترین رابطه را با سرمایه اجتماعی دارد؟

پیشینه پژوهش

مفاهیم و تعاریف هوش عاطفی

تعاریف متعددی از هوش عاطفی وجود دارد، بار-آن^۱ هوش عاطفی را عامل مهمی در شکوفایی توانایی افراد برای کسب موفقیت در زندگی تلقی می‌کند و آن را با سلامت عاطفی و در مجموع با سلامت روانی افراد مرتبط می‌داند. هوش عاطفی عبارت است از استفاده از عواطف برای حل

1. Bar-on

مسائل و داشتن زندگی مفید، خلاقانه و سازنده. در اینجا مغز و قلب، هر دو به کمک هم می‌شتابند (زارعی متین، ۱۳۹۲: ۳۸). ویسینگر هوش عاطفی را هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام‌دادن کار برای تحقق اهداف تعریف می‌کند. سالووی و مایر (۱۹۹۷) بیان می‌کنند هوش عاطفی نوعی از هوش اجتماعی است که شامل توانایی مهار هیجان‌های خود و دیگران، متمایز کردن آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت افکار و اعمال فرد است. یانگ (۱۹۹۶) نیز هوش عاطفی را قابلیت درک و عاقلانه عمل کردن در روابط انسانی تلقی می‌کند (بردبار و کنجکاو منفرد، ۱۳۹۰: ۱۲۴).

اهمیت هوش عاطفی و جایگاه آن در سازمان‌ها

هوش عاطفی عامل کلیدی ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می‌سازد و آنها را تشویق می‌کند تا بهترین عملکرد را داشته باشند. شور و شوق آنها در نهایت موجب بهبود عملکرد سازمان می‌شود (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۱۲۲). صاحب‌نظران و پژوهشگرانی که به بررسی و مطالعه علمی هوش عاطفی می‌پردازند، معتقدند که هوش عاطفی می‌تواند کاربردها و تأثیرهای مهمی بر فعالیتهای گوناگون همچون رهبری و هدایت دیگران، توسعه مسیر شغلی، زندگی خانوادگی، تعلیم و تربیت، سلامتی و بهداشت روانی و توسعه گروه‌های کاری داشته باشد (زارعی متین، ۱۳۹۲: ۳۳). در سال ۱۹۸۰، دکتر بارون درباره عوامل مهم در موفقیت سازمان‌ها تحقیقی انجام داد و دریافت که اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش شناختی یا سستی (IQ) در کسب موفقیت‌ها بیشتر است. گلמן معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای سازمان‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند، بلکه هرکسی که در سازمان کار می‌کند، نیازمند آن است. هرچه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می‌رویم، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می‌یابد (داود آبادی و دیگران، ۱۳۹۰: ۱۱۹).

الگوهای هوش عاطفی

۱. الگوی توانایی سالووی و مایر: سالووی و مایر واژه هوش هیجانی را چنین تعریف کردند: توانایی نظارت بر احساسات و هیجانات خود و دیگران به منظور نفوذ در آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت افکار و اعمال افراد (Chrusciel, 2006: 44).

۲. الگوی غیرشناختی بار-آن: تنظیم قابلیت‌ها، صلاحیت‌ها و مهارت‌های افراد برای موفقیت در مقابله با فشارها و تقاضاهای محیطی بر توانایی افراد تأثیر می‌گذارد.

۳. الگوی شایستگی گلن: این الگوی هوش هیجانی دارای ابعاد خودآگاهی، خودتنظیمی، خودبرانگیختگی، همدلی و ارتباطات مؤثر است (گلن، ۱۹۹۵: ۱۵). به طور کلی، گلن مفهوم هوش هیجانی را در دو بعد وسیع تفسیر کرد که مهارت‌های فردی و اجتماعی نام داشتند. مهارت‌های فردی شامل خودآگاهی، خودتنظیمی و خودبرانگیختگی و مهارت‌های اجتماعی شامل مهارت همدلی و ارتباط اجتماعی می‌شود (Dakt & Makfarlen, 2000: 312).

مفاهیم و تعاریف سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی، پدیده‌ای مدیریتی است و برای آن ویژگی‌های گوناگونی تعریف شده که شامل اعتماد (هنجارها)، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌هاست (Vilanova & Josa, 2003: 30). بانک جهانی عنوان‌های متفاوتی برای سرمایه اجتماعی در نظر گرفته است؛ مانند حلقه مفقوده توسعه، چسب اجتماعی، مطلوبیت اقتصادی، سرمایه جذاب، مهارت اساسی امروزی، روح ملی، ویژگی اصلی جوامع و ملت، ارتقادهنده انگیزه‌های فردی به عرف‌های هنجاری و نهادی و گروهی.

1. Non-cognitive Bar-On Model

2. Goleman competence model

به طور خلاصه، فهم سرمایه اجتماعی سه کلمه بیش نیست: ارتباطات مهم‌اند (Field, 2006: 19). کلمن این مقوله را هدف غایی و ابزاری برای حصول به سرمایه انسانی می‌داند. از نگاه وی، سرمایه اجتماعی عبارت است از ارزش آن جنبه از ساختار اجتماعی که به عنوان منابعی در اختیار اعضا قرار می‌گیرد تا بتوانند به اهداف و منافع خود دست یابند. پوتنام، از محققان اخیر سرمایه اجتماعی، اعتقاد دارد که سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌هاست که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع می‌شود و در نهایت، منافع متقابل آنان را تأمین می‌کند. سرمایه اجتماعی عبارت است از دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات که گروهی از افراد در برخورد با مسائل پیچیده اجتماعی و موقعیت‌های کنش جمعی، با خود به سازمان می‌آورند (تسلیمی، ۱۳۸۵: ۲۸).

اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان

نظریه پردازان سرمایه اجتماعی، اساساً سرمایه اجتماعی را منبع ایجاد و انسجام روابط اجتماعی در نظر می‌گیرند؛ این منبع، تحقق اهدافی را ممکن می‌سازد که دستیابی به آنها دشوار یا گران خواهد بود (Cohen & Prusak, 2001: 126).

ناهاییت و قشال (۱۹۹۸) معتقدند سرمایه اجتماعی در سطح سازمانی، نه تنها منبعی حیاتی است، بلکه تنها عاملی است که فراهم‌کننده مزیت‌های سازمانی پایدار و استوار است. تحقیق پودولنی و بارون^۱ (۱۹۹۷) نشان داد که سرمایه اجتماعی بر موفقیت کارکنان در مسیر پیشرفت شغلی‌شان تأثیر می‌گذارد. سازمان‌هایی که سرمایه اجتماعی بیشتری دارند، احتمالاً از رقبایشان که سرمایه اجتماعی کمتری دارند، موفق‌ترند (Nahapiet & Ghoshal, 2002: 250). از سوی دیگر، بین سرمایه اجتماعی و تعهد کارکنان، انعطاف‌پذیری سازمان، مدیریت مناسب کنش جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه مفهومی، رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است. بنابراین، سرمایه اجتماعی عملکرد سازمانی را ارتقا می‌دهد (Bolino, 2002: 507).

1. Podolny & Baron

تعاریف و نقش سازمان‌های مردم‌نهاد

تشکل داوطلب مردمی (NGOs) عبارت است از نهادی مستقل، بدون وابستگی به دولت و غیرسیاسی که توسط افراد خیرخواه و بشردوست اداره می‌شود (نمازی، ۱۳۸۱: ۴۰). از نظر آژانس توسعه بین‌المللی در آمریکا (USAID) سازمان‌های غیردولتی سازمان‌هایی‌اند که از اهداف خاص توسعه همچون خدمات برنامه‌ریزی خانواده یا زیرساخت‌های توسعه حمایت می‌کنند. این سازمان‌ها، مشکلات توسعه را تجزیه و تحلیل و برنامه‌های آموزش ملی را در باب این موضوعات سازمان‌دهی و اجرا می‌کنند (USAID, 1995: 1).

سازمان‌های مردم‌نهاد به سبب نقش حساس و اثرگذار خود در ایجاد هم‌افزایی و بسیج اجتماعی، می‌توانند از جایگاه ویژه‌ای در عرصه توسعه فراگیر و پایدار ملت‌ها برخوردار باشند و نقش مهمی در مدیریت اجتماعی ایفا کنند (عباس‌زاده رفیع، ۱۳۹۰: ۹). سازمان‌های غیردولتی نقش بسیار مهمی در فرایند توسعه از تحویل کالا و خدمات گرفته تا نقش تسریع‌کنندگی، بسیج منابع، نوآوری، تحلیلگری و حمایتگری ایفا می‌کنند (مقیم، ۱۳۸۳: ۵۰). دیوید لوئیس برای NGOها سه نقش عمده قائل است: ۱. نقش مجری؛ ۲. نقش تسهیلگری؛ ۳. نقش شریک (Lewis, 2006: 9).

پیشینه تحقیق

جدول ۱. مطالعات و تحقیقات داخل و خارج از کشور

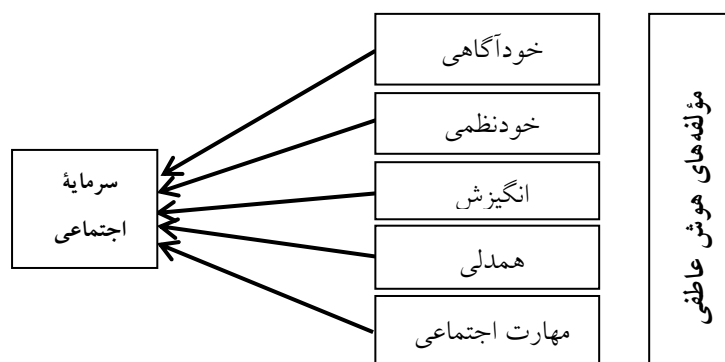
پژوهشگران/سال	خلاصه‌ای از پژوهش
برومند و جلیلی (۱۳۸۸)	در مقاله‌ای با عنوان «بررسی تأثیر هوش عاطفی، سرمایه اجتماعی و توسعه منابع انسانی بر بهره‌وری شرکت همشهری» بیان می‌کنند متغیرهای هوش عاطفی بر سرمایه اجتماعی تأثیر گذار است و توسعه منابع انسانی بر بهره‌وری.
شوشتریان و همکاران (۱۳۸۸)	شوشتریان و همکاران، در پژوهشی با عنوان «تأثیر هوش هیجانی نیروی کار شاغل در صنایع تولیدی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی» دریافتند که رابطه معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نیروی کار با عملکرد آنها مشاهده می‌شود.
فیضی و عابدینی (۱۳۸۸)	فیضی و عابدینی در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رابطه هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی - مطالعه موردی پژوهشگران و مدیران مرکز تحقیقات صداوسیما» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی رابطه‌ای مستقیم وجود دارد.
غریبی و قلی‌زاده (۱۳۹۰)	در مقاله خود با عنوان «نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در پیش‌بینی سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد منطقه ۱۱» دریافتند که مؤلفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی اند.
صمدی و کیوان (۱۳۹۲)	در مقاله خود تحت عنوان «بررسی نقش هوش هیجانی مدیران در برقراری ارتباطات اثربخش» به این نتیجه دست یافتند که هوش عاطفی (با ضریب هم‌بستگی ۰/۵۸۴) با ارتباطات اثربخش مدیران رابطه معنی‌داری دارد.
بارد زیل و راس لاسکی (۲۰۰۳)	تحقیقی به‌منظور شناسایی رابطه هوش هیجانی و چگونگی عرضه خدمات انجام دادند. نتایج مطالعات نشان می‌دهد اولاً هوش عاطفی می‌تواند گسترش یابد و ثانیاً سطوح بالاتری از هوش عاطفی در سازمان‌ها شرایط مناسب ایجاد محیطی مثبت را برای عرضه خدمات تسهیل می‌کند.
کارملی (۲۰۰۳)	نتایج بررسی کارملی ارتباط هوش عاطفی و رفتارکاری و گرایش‌های کاری را تأیید می‌کند.
بروکس و نافوخو ^۱ (۲۰۰۵)	در تحقیق خود درخصوص نحوه تأثیرگذاری توسعه منابع انسانی، هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری، با ارائه مدلی به وجود رابطه مستقیم و متقابل بین هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی اشاره کرده‌اند.
چی لی و فانگ لی (۲۰۰۸)	در مطالعه‌ای با عنوان «تأثیر نفوذ هوش عاطفی و جو سازمانی بر رضایت شغلی» به این نتیجه دست یافتند که هوش عاطفی با مؤلفه‌های جو سازمانی ارتباط دارد. آنها بر تأثیر جو سازمانی و هوش عاطفی بر رضایت شغلی نیز تأکید کردند.

فرضیه‌های تحقیق

- فرضیه اصلی: بین هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۱: بین مؤلفه خودآگاهی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۲: بین مؤلفه خودنظمی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۳: بین مؤلفه انگیزش و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۴: بین مؤلفه همدلی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۵: بین مؤلفه مهارت‌های اجتماعی و سرمایه اجتماعی در تشکلهای مردم‌نهاد استان قم رابطه وجود دارد.

مدل مفهومی تحقیق

در این تحقیق با کمک نظریه گلمن درزمینه هوش عاطفی، مدل مفهومی تحقیق به شکل زیر ترسیم شده است:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

نوع و روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی است؛ چراکه تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط و پدیده‌های موردبررسی است (سرمد و همکاران، ۱۳۸۵: ۸۱). نیز از حیث ماهیت، تحقیق هم‌بستگی است که در آن سعی در شناسایی رابطه بین متغیر مستقل هوش عاطفی (شامل مؤلفه‌های خودآگاهی، خودنظمی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) و متغیر وابسته سرمایه اجتماعی است.

جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق، اعضای مؤثر سازمان‌های مردم‌نهاد (فعال در سه سال اخیر) در استان قم است که مطابق اطلاعات اخذشده از مدارک استانداری قم، تعداد این سازمان‌ها در زمان انجام تحقیق حاضر ۷۵ مورد و تعداد جامعه آماری برابر ۸۵۹ نفر است.

نمونه، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

در پژوهش حاضر برای انتخاب اعضای نمونه از جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب استفاده شده است. برای اجرای این روش نمونه‌گیری، ۷۵ سازمان مردم‌نهاد در قالب چهار طبقه زیست‌محیطی، آسیب‌های اجتماعی و سلامت، فرهنگی و هنری و آموزش و جوانان تقسیم‌بندی شده است. با توجه به محدود بودن جامعه، برای تعیین اندازه نمونه از فرمول کوکران استفاده شد (سکاران، ۱۳۸۲: ۷۱) و حجم نمونه معرف به شرح زیر ۲۶۵ نفر تعیین شد.

$$n = \frac{N z_{\alpha}^2 pq}{\epsilon^2 (N-1) + (z_{\alpha}^2 pq)} = \frac{859 * (1/96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (859-1) + (1/96)^2 * 0.5 * 0.5} = 265$$

ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار جمع‌آوری داده‌های این تحقیق شامل دو پرسش‌نامه استاندارد شده (با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت) است: ۱. پرسش‌نامه استاندارد هوش عاطفی سیبیریا-شرینگ (۱۹۹۹) و دارای ۳۳ سؤال؛

۲. پرسش‌نامه استاندارد و میزان‌شده ناهاپیت و قشال (۱۹۹۸) برای سرمایه اجتماعی و دارای ۱۳ سؤال.

روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها

هر دو پرسش‌نامه به‌لحاظ تکرار در تحقیقات متعدد و برخورداری از روایی و پایایی لازم، جزو پرسش‌نامه‌های استاندارد و میزان‌شده محسوب می‌شوند. پرسش‌نامه هوش عاطفی در تحقیق امیرپور (۱۳۸۸)، صفارنیا و سلگی (۱۳۹۰) و منصوری (۱۳۸۰) به‌کار رفته است و همچنین پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و قشال در تحقیق قلیچ لی (۱۳۸۵) و امامی (۱۳۸۶) استفاده شده است. بااین‌حال، پرسش‌نامه‌های مذکور به دقت بررسی شدند و پس از تأیید استادان محترم، از آنها استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌های این تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. با استفاده از بیست پرسش‌نامه اولیه، میزان آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه هوش عاطفی برابر ۰/۸۴۵ و برای پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی برابر ۰/۸۶۵ به‌دست آمد که نشان‌دهنده پایایی این دو پرسش‌نامه است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای آزمون فرضیه‌های این تحقیق و تجزیه و تحلیل آنها از روش‌ها و آزمون‌های زیر استفاده شد: کولموگروف – اسمیرنوف، آزمون دو جمله‌ای، آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آزمون‌های تکمیلی ویلکاکسون و ضریب هم‌بستگی اسپیرمن.

تحلیل توصیفی داده‌ها و نتایج آزمون فرضیه‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان برحسب وضعیت تأهل و جنسیت

اطلاعات جمعیت شناختی				
زن	مرد	مجرد	متأهل	
فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	
۱۲۷	۴۸/۹۲	۱۳۸	۵۱/۰۸	جنسیت
				وضعیت تأهل
		۱۳۵	۵۰/۹۴	۱۳۰
			۴۹/۰۶	

جدول ۳. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان برحسب سن و تحصیلات

اطلاعات جمعیت شناختی				
۳۰ سال و کمتر	بیشتر از ۳۰ سال	کمتر از لیسانس	لیسانس و بیشتر	
فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	
۱۳۹	۵۲/۴۵	۱۲۶	۴۷/۵۵	میزان سن
				میزان تحصیلات
		۶۵	۲۴/۵۲	۲۰۰
			۷۵/۴۸	

تحلیل آماری و بررسی نتایج وضعیت مؤلفه‌های تحقیق در جامعه بررسی شده

برای بررسی وضعیت هریک از مؤلفه‌های تحقیق در جامعه، ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن متغیرها بررسی شد و با توجه به اینکه فرض نرمال بودن متغیرها در این آزمون رد شد، برای بررسی وضعیت مؤلفه‌های تحقیق، آزمون‌های ناپارامتری (آزمون دوجمله‌ای) به کار گرفته شد. خلاصه نتایج آزمون‌های دوجمله‌ای برای بررسی وضعیت مؤلفه‌های تحقیق در جدول ۶ بیان شده است.

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون‌های دوجمله‌ای

ردیف	مؤلفه	نسبت موفقیت مشاهده شده	p- مقدار	نتیجه آزمون	وضعیت
۱	خودآگاهی	۰/۹۲	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد
۲	خودنظمی	۰/۷۳	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد
۳	انگیزش	۰/۷۹	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد
۴	همدلی	۰/۸۶	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد
۵	مهارت‌های اجتماعی	۰/۸۸	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد
۶	هوش عاطفی	۰/۹۱	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد
۷	سرمایه اجتماعی	۰/۸۹	۰/۰۰۰	رد H_0	مساعد

مقایسه و رتبه‌بندی مؤلفه‌های تحقیق

برای مقایسه و رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش عاطفی از آزمون فریدمن و آزمون‌های تکمیلی آن استفاده شد. نتایج آزمون فریدمن و آزمون تکمیلی ویلکاکسون به شرح ذیل است.

با توجه به رد فرض صفر مبنی بر برابری میانه تمامی متغیرها، برای شناسایی اختلاف بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و رتبه‌بندی آنها از آزمون‌های تکمیلی ویلکاکسون استفاده شد که متغیر خودآگاهی در رتبه اول، متغیرهای همدلی و مهارت‌های اجتماعی در رتبه دوم، متغیر خودنظمی در رتبه سوم و متغیر انگیزش در رتبه چهارم قرار گرفتند.

جدول ۵. نتایج آزمون فریدمن

تعداد	درجه آزادی	مقدار آماره χ^2	p- مقدار
۲۶۵	۴	۱۵/۲۱۰	۰/۰۰۰

تحلیل آماری و بررسی فرضیات تحقیق

در این تحقیق، با توجه به فرضیه اصلی و فرضیات فرعی، برای سنجش ارتباط بین هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی، ضریب هم‌بستگی بین هر زوج را بررسی می‌کنیم. با توجه به اینکه توزیع متغیرهای بررسی شده نرمال نیست، لذا در این تحقیق از ضریب هم‌بستگی اسپیرمن استفاده شد که خلاصه نتایج آزمون‌ها در جدول ۸ آمده است.

جدول ۶. وضعیت ارتباط هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی

فرضیات	متغیر مستقل	ضریب هم‌بستگی	p- مقدار	نتیجه آزمون	نتیجه	وضعیت
فرعی ۱	خودآگاهی	۰/۳۷۴	۰/۰۰۰	رد H_0	تأیید فرضیه	وجود هم‌بستگی مستقیم
فرعی ۲	خودنظمی	۰/۳۴۱	۰/۰۰۰	رد H_0	تأیید فرضیه	وجود هم‌بستگی مستقیم
فرعی ۳	انگیزش	۰/۲۹۵	۰/۰۰۰	رد H_0	تأیید فرضیه	وجود هم‌بستگی مستقیم
فرعی ۴	همدلی	۰/۳۳۶	۰/۰۰۰	رد H_0	تأیید فرضیه	وجود هم‌بستگی مستقیم
فرعی ۵	مهارت‌های اجتماعی	۰/۴۱۲	۰/۰۰۰	رد H_0	تأیید فرضیه	وجود هم‌بستگی مستقیم
اصلی	هوش عاطفی	۰/۴۶۹	۰/۰۰۰	رد H_0	تأیید فرضیه	وجود هم‌بستگی مستقیم

تحلیل نتایج فرضیه‌ها و مقایسه با پژوهش‌های پیشین

با نگاهی به نتایج فرضیات تحقیق مشخص می‌شود که هوش عاطفی و ابعاد آن با سرمایه اجتماعی هم‌پسته است. ضریب هم‌بستگی در تمامی موارد مثبت است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم متغیرهای مستقل با متغیر وابسته است. بیشترین هم‌بستگی به‌دست‌آمده مربوط به مؤلفه مهارت

اجتماعی و کمترین آن مربوط به مؤلفه انگیزش بود. این موضوع با مدل ارائه شده بروکس^۱ و نافوخو (۲۰۰۵) هم‌راستا است؛ زیرا مدل یاد شده نیز به نحوه تأثیرگذاری توسعه منابع انسانی، هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری و وجود رابطه مستقیم و متقابل بین هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی اشاره داشته است. همچنین با پژوهش فرشمن^۲ و روبینو^۳ (۲۰۰۴) که نشان داده‌اند مهارت‌های هوش عاطفی برای حفظ شبکه‌های اجتماعی مؤثرند، هم‌راستا است. تحقیقات برومند و جلیلی (۱۳۸۸)، فیضی و عابدینی (۱۳۸۹) و غریبی و قلی‌زاده (۱۳۹۰) مؤید ارتباط هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی است، بنابراین تحقیقات مذکور نیز با نتایج تحقیق حاضر هم‌راستا است.

پیشنهادهای برگرفته از یافته‌های پژوهش

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه فرعی اول تحقیق

نتایج بررسی فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد مؤلفه خودآگاهی هوش عاطفی با سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم دارد، براین اساس، پیشنهاد می‌شود متولیان و مدیران سازمان‌های مردم‌نهاد (NGOs) برای گسترش سرمایه اجتماعی، حس خودآگاهی اعضای خود را تقویت کنند و سازوکارهایی را برای درک عمیق‌تر اعضا از عواطف، ضعف‌ها و قوت‌ها، نیازها و انگیزه‌های خود طراحی کنند. در این صورت، مرکز کنترل درونی افراد (نسبت دادن شکست‌ها و موفقیت‌ها به خود)، تقویت می‌شود، به گونه‌ای که احساس می‌کنند سازمان بخشی از هویت آنهاست.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه فرعی دوم تحقیق

نتایج فرضیه دوم نشان داد مؤلفه خودنظمی هوش عاطفی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مردم‌نهاد استان قم رابطه مستقیم دارد. براین اساس، پیشنهاد می‌شود شایستگی خودنظمی در اعضای NGOها از طریق آموزش و تمرین وظیفه‌شناسی (پذیرش مسئولیت در قبال عملکرد

-
1. Brooks
 2. Freshman
 3. Rubino

شخصی) و نوآوری (توانایی ارائه نظرها، راهکارها و اطلاعات جدید) در افراد جامعه مذکور تقویت شود و بدین طریق در زمینه سرمایه اجتماعی سرمایه‌گذاری کنند؛ چراکه مطابق تحقیقات ددریک و همکاران (۲۰۰۳) سازمان‌هایی که در زمینه سرمایه اجتماعی سرمایه‌گذاری کرده‌اند، توانسته‌اند سود حاصل از بهره‌وری را ۲ درصد افزایش دهند (قلیچ لی، ۱۳۸۵: ۵۱).

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه فرعی سوم تحقیق

نتایج بررسی فرضیه سوم نشان داد مؤلفه انگیزش هوش عاطفی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مردم‌نهاد استان قم رابطه مستقیم دارد. براین اساس، پیشنهاد می‌شود: مؤلفه انگیزش از طریق آموزش تعهد سازمانی (همسوسدن با اهداف گروه یا سازمان) و خوش‌بینی (جدیت در رسیدن به اهداف به جای دیدن موانع و عوامل بازدارنده) در اعضای NGOها تقویت شود و از این طریق از انگیزش به عنوان ابزاری برای بهبود سرمایه اجتماعی سازمان‌های مردم‌نهاد استفاده شود. مطابق تحقیق پودولنی و بارون (۱۹۹۷)، سرمایه اجتماعی بر موفقیت کارکنان در مسیر پیشرفت شغلی‌شان تأثیر می‌گذارد؛ از این رو، مسئولان سازمان‌های مردم‌نهاد نیز می‌توانند از طریق آموزش و بهبود مؤلفه انگیزش هوش عاطفی، موفقیت اعضا و متعاقباً پیشرفت سازمان را تأمین کرده و از این طریق به تقویت سرمایه اجتماعی کمک کنند.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه فرعی چهارم

نتایج بررسی فرضیه چهارم نشان داد مؤلفه همدلی هوش عاطفی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مردم‌نهاد استان قم رابطه مستقیم دارد. همچنین تحقیقات لین و هانگ (۲۰۰۵) نشان داد که سرمایه انسانی و اجتماعی به هم وابسته‌اند و به طور مثبت با موفقیت سازمانی در ارتباط‌اند (Lin & Huang, 2005: 192). براین اساس، پیشنهاد می‌شود مؤلفه همدلی هوش عاطفی از طریق آموزش و تمرین شناخت و درک دیگران (درک احساسات اولویت‌ها و اهداف دیگران)، پیش‌بینی، تشخیص و تأمین نیازهای دیگران و توانایی نفوذ (بهره‌مندی از تاکتیک‌های مؤثر برای ترغیب دیگران) در اعضای NGOها تقویت شود و از این طریق سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مردم‌نهاد ارتقا یابد.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه فرعی پنجم

نتایج بررسی فرضیه پنجم نشان داد مؤلفه مهارت‌های اجتماعی هوش عاطفی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مردم‌نهاد رابطه مستقیم دارد. مهارت‌های اجتماعی، شایستگی در ارائه واکنش‌های مطلوب در برابر دیگران است (زارعی متین، ۱۳۹۲: ۴۱). بنابراین، دستگاه‌های متولی سازمان‌های مردم‌نهاد نظیر وزارت کشور و استانداری‌ها برای ارتقا و تقویت سرمایه اجتماعی NGOها و نهایتاً توسعه کشور، باید شایستگی مهارت‌های اجتماعی اعضای NGOها برای ارائه واکنش‌های مطلوب در دیگران را تقویت و سازوکارهایی را برای بهبود این شایستگی ارائه کنند. این قابلیت (مهارت‌های اجتماعی) باید از طریق ارتباطات (گوش‌دادن درست و ارسال پیام‌های قابل قبول)، توسعه پیوندها (پیوندسازی، توسعه و حمایت از روابط سودمند)، تشریک مساعی و مشارکت (کار گروهی به‌منظور رسیدن به اهداف مشترک) و ایجاد هم‌افزایی در گروه برای رسیدن به اهداف جمعی در افراد جامعه هدف (NGOها) تقویت شود و به‌این‌ترتیب، موجبات گسترش سطح سرمایه اجتماعی در جامعه را فراهم آورد.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه اصلی تحقیق

نتایج بررسی فرضیه اصلی تحقیق نشان داد هوش عاطفی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مردم‌نهاد استان قم رابطه مستقیم دارد. رابرت پاتنام (۱۹۹۰) معتقد است در جوامع مدنی، سازمان‌هایی از قبیل اتحادیه‌ها، کلیساها و گروه‌های اجتماعی از طریق پیوند بین شکاف‌های اجتماعی تفرقه‌انداز و همچنین از طریق مشارکت در ایجاد زیربنای اجتماعی استوار، در ایجاد سرمایه اجتماعی ایفای نقش می‌کنند (کتابی، ۱۳۸۳: ۱۱). همچنین، مطابق نظر گلמן، بهبود هوش عاطفی افراد می‌تواند هوش سازمانی را افزایش دهد که خود به بهبودی عملکرد سازمانی منجر می‌شود (زارعی متین، ۱۳۹۲: ۴۷). تحقیقات نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی نقش مهمی در کسب دانش و توسعه آن در سازمان‌ها ایفا می‌کند و یادگیری هم‌گرا را بسط می‌دهد (Ratten & Suseno, 2006:60-72). همچنین سرمایه اجتماعی با نوآوری و هوش عاطفی در تیم‌ها در ارتباط است (Goyal & Akhilesh, 2007: 209).

با توجه به نتایج یادشده، به دستگاه‌های اجرایی متولی سازمان‌های مردم‌نهاد نظیر وزارت کشور و استانداری‌ها و مدیران سازمان‌های مذکور پیشنهاد می‌شود برای گسترش و توسعه سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری سازمان‌های مردم‌نهاد، درصدد ارتقای هوش عاطفی اعضای NGOها باشند. همچنین مطالعات و نظریات مختلف نشان می‌دهد که هوش عاطفی تقریباً آموختنی است؛ لذا به مدیران سازمان‌های مردم‌نهاد توصیه می‌شود برای ارتقای هوش عاطفی اعضای NGOها، دوره‌های آموزشی لازم برای آنها ترتیب دهند و بدین طریق کارکردهای NGOها (نظیر گسترش نظارت عمومی، ایجاد و گسترش و تقویت هماهنگی بین دولت و مردم، افزایش بهره‌وری در استفاده از منابع طبیعی و محیط‌زیست، هنجارسازی، جلب مشارکت مردمی و...) بهبود یابد و زمینه تقویت سرمایه اجتماعی فراهم شود تا شاهد توسعه بیشتر در کشور باشیم.

پیشنهادهایی برای پژوهش آتی

* پیشنهاد می‌شود تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر کارکرد NGOها (نظیر تقویت هماهنگی دولت و مردم، افزایش بهره‌وری در استفاده از منابع طبیعی و جلب مشارکت مردم) در تحقیقات آتی بررسی شود.

* با توجه به اینکه این پژوهش در استان قم انجام شد و در زمان انجام آن، تعدادی از سازمان‌های مردم‌نهاد در این استان غیرفعال بودند، پیشنهاد می‌شود مشابه تحقیق حاضر در کشور انجام شود و نتایج آن با این تحقیق مقایسه شود.

منابع و مأخذ

۱. آقاییار، سیروس؛ شریفی، پرویز (۱۳۸۶)، *هوش هیجانی سازمانی*، تهران، انتشارات سپاهان.
۲. بردبار، غلامرضا؛ کنجکاو منفرد، امیررضا (۱۳۹۰)، *بررسی نقش هوش عاطفی در راهبردهای مدیریت منابع انسانی*، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ۸، شماره ۳۴، صفحات ۱۱۹-۱۳۹.
۳. برومند، زهرا؛ جلیلی، سودابه (۱۳۸۸)، *بررسی تأثیر هوش عاطفی، سرمایه اجتماعی و توسعه منابع انسانی بر بهره‌وری شرکت همشهری*، پژوهش‌نامه مدیریت و سرمایه اجتماعی، شماره ۴۰، صفحات ۱۰۷-۱۳۴.
۴. تسلیمی، محمد سعید؛ منوریان، عباس؛ آشنا، مصطفی (۱۳۸۵)، *بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کارآفرینی درون سازمانی*، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۴، صفحات ۲۷-۵۶.
۵. داودآبادی، مریم؛ زارعی، ریحانه (۱۳۹۰)، *مفاهیم، مدل‌ها و کارکردهای هوش عاطفی در سازمان و چگونگی اندازه‌گیری آن*، نشریه راهبرد، دانشگاه تهران، شماره ۶، صفحات ۱۱۳-۱۳۸.
۶. زارعی متین، حسن (۱۳۹۲)، *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*، تهران، نشر آگه.
۷. زارعی متین، حسن؛ مقیمی، محمد؛ غفوریان یاورپناه، هادی (۱۳۹۲)، *تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی کارآفرینانه و هوش عاطفی*، فصل‌نامه مدیریت فرهنگ سازمانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، زمستان ۱۳۹۲، دوره ۱۱، شماره ۴، صفحات ۵-۳۱.
۸. سکاران، اوما (۱۳۸۴)، *روش‌های تحقیق در مدیریت*، ترجمه صائبی، شیرازی، تهران، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۹. عباس زاده، حمید (۱۳۹۰)، *مدیریت در سازمان‌های مردم‌نهاد*، تهران، انتشارات گنج دانش.
۱۰. علینی، محمد (۱۳۹۱)، *سرمایه اجتماعی در آموزه‌های اسلامی*، دانشگاه باقرالعلوم (ع)، قم، موسسه بوستان کتاب چاپ اول، مرکز چاپ و نشر دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم.
۱۱. غریبی، حسن؛ زلیخا، قلی‌زاده (۱۳۹۰)، *نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در پیش‌بینی سرمایه اجتماعی در دانشجویان دانشگاه آزاد منطقه ۱۱*، فصل‌نامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره اول، زمستان ۱۳۹۰، صفحات ۳۰-۵۴.

۱۲. فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹)، *پایان نظم، سرمایه اجتماعی و حفظ آن*، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران، جامعه ایران.
۱۳. فیضی، طاهره؛ عابدینی، سعید (۱۳۸۹)، *بررسی رابطه هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی مرکز تحقیقات صدا و سیما)*، پژوهش‌نامه اقتصاد و کسب و کار، سال اول، شماره یک، تابستان ۱۳۸۹، صفحات ۴۳-۵۸.
۱۴. قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۵)، *تبیین نقش سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری در مزیت رقابتی*، رساله دکترای، تهران، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۵. آینده بان، رسانه تخصصی آینده پژوهی، گزارش آینده‌پژوهی ایران (۱۳۹۳)، برگرفته از: <http://www.ayandeban.ir>
۱۶. گلشن، دانیل (۱۹۹۵)، *هوش هیجانی*، ترجمه نسرین پارسا، ۱۳۸۳، تهران، چاپ سوم.
۱۷. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۳)، *کارآفرینی در نهادهای جامعه مدنی- پژوهشی در سازمان‌های غیردولتی (NGOs) ایران*، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۱۸. نمازی، باقر؛ اختری، شهلا (۱۳۸۱)، *بررسی وضعیت تشکلهای مردمی داوطلب در جمهوری اسلامی ایران*، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
19. Bardzil, P.; Slaski, M. (2003), *Emotional intelligence: Fundamental competencies for enhanced service provision*. Managing Service Quality: An International Journal, 13(2), 97-104.
20. Bolino, M. C.; Turnley, W. H.; Bloodgood, J. M. (2002), *Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations*. Academy of management review, 27(4), 505-522.
21. Carmeli, A. (2003), *The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers*. Journal of managerial Psychology, 18(8), 788-813.
22. Lee, M.; Lee, S. (2008), *The influence of emotional intelligence and organizational climate for nurse job satisfaction*. Journal of Business Administration, 4(1), 1-10.
23. Chrusciel, D. (2006), *Considerations of emotional intelligence (EI) in dealing with change decision management*. Management decision, 44(5), 644-657.
24. Cohen, D.; Prusak, L. (2001), *In good company: How social capital makes organizations work*. Harvard Business Press.
25. Goleman, D. (1998), *Working with emotional intelligence*. Bantam.

26. Leana, C. R.; Van Buren, H. J. (1999), *Organizational social capital and employment practices*. Academy of management review, 24(3), 538-555.
27. Lewis, D. (2006), *The Management of Non-Governmental Development Organizations 2e*. Routledge.
28. Lin, S. C.; Huang, Y. M. (2005), *The role of social capital in the relationship between human capital and career mobility: Moderator or mediator?*. Journal of Intellectual Capital, 6(2), 191-205.
29. Nahapiet, J.; Ghoshal, S. (1998), *Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage*. Academy of management review, 23(2), 242-266.
30. Ratten, V.; Suseno, Y. (2006), *Knowledge development, social capital and alliance learning*. International Journal of Educational Management, 20(1), 60-72.
31. USAID (1995), *new partnership initiative, NGO empowerment, NPI core report*, Washington D.C.
32. Vilanova, P. T.; Josa, R. T. (2003), *Social capital as a managerial phenomenon*. Department of Industrial Engineering & Management, Tampere university of Technology.