

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده تربیت بدنی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت رویدادهای ورزشی

عنوان:

بررسی نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارگران ورزشکار

نگارنده: حسین مینایی

استاد راهنما

دکتر حسن بحر العلوم

استاد مشاور

دکتر هادی باقری

بهمن ۱۳۹۵

فرم شماره ۷: صورتجلسه نهایی دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

با تأییدات خداوند متعال و با استعانت از حضرت ولی عصر (عج) ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای حسین مینایی به شماره دانشجویی ۹۳۱۷۱۹۲ رشته مدیریت ورزشی گرایش مدیریت رویدادهای ورزشی تحت عنوان بررسی نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارکنان ورزشکار که در تاریخ ۱۳۹۵/۱۱/۰۴ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می‌گردد:

قبول (با درجه: **بسیار خوب امتیاز: ۱۸**) دفاع مجدد مردود

نوع تحقیق: نظری عملی

- ۱- نالی (۱۹-۲۰) ۳- خوب (۱۸-۱۸.۹۹) ۴- بسیار خوب (۱۸-۱۸.۹۹)
 ۲- نالی (۱۹-۲۰) ۳- خوب (۱۸-۱۸.۹۹) ۴- بسیار خوب (۱۸-۱۸.۹۹)
 ۵- نمره کمتر از ۱۲ غیر قابل قبول

عضو هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
۱- استاداعتمادی اول	دکتر حسن بحرالعلوم	دانشیار	
۲- استاداعتمادی دوم			
۳- استاد مشور	دکتر هادی باقری	استادیار	
۴- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی	دکتر طی بوسمان	دانشیار	
۵- استاد معتمدی اول	دکتر رضا انجم	دانشیار	
۶- استاد معتمدی دوم	دکتر سید رضا حسینی نیا	استادیار	

نام و نام خانوادگی رئیس دانشکده: 
 تاریخ و امضاء و مهر دانشکده:

با احترام تقدیم به:

تمام آزاد مردانی که نیک می اندیشید و عقل و منطق را پیشه خود نموده و جز رضای الهی و پیشرفت و سعادت جامعه مدنی

ندارند.

تقدیم به:

روح پر فتوح پدرم و عکسار جاودانی و چشمه سار مهربانی، مادرم.

منت خدای را عزوجل، پاس بی کران پروردگار یکتا را که هستی مان بخشید و به طریق علم و دانش را، بنمونان شد و به همیشگی رهروان علم و دانش
مستخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزی آن ساخت.

از استاد با کمالات و فریخته؛ جناب آقای دکتر حسن بحر العلوم که در کمال سعادت، با حسن خلق و فروتنی و با قلبی بزرگ، در تمامی مراحل تدوین

پایان نامه با شکلیابی و علاقه مندی، راهنمایی های ارزشمندشان را در این نمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛

از استاد ارجمند، جناب آقای دکتر هادی باقری که زحمت مشاوره این پایان نامه را در حالی متمثل شدند که بدون مساعدت ایشان، بیامودن این

سیر دشوار میسر نبود و از هیچ گلی در این عرصه بر من دریغ ننمودند.

و از استادان شایسته، دلسوز و صبور؛ جناب آقای دکتر رضاندام و جناب آقای دکتر سید رضا حسینی نیا که زحمت داوری این رساله را متمثل

شدند کمال تشکر و قدر دانی را دارم.

همینطور از سرکار خانم نسیرین بیگمیری که در انجام کارهای تحلیلی آماری کجک فراوانی به این جانب کردند صمیمانه سپاسگزارم.

تعهدنامه

اینجانب حسین مینایی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت ورزشی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه بررسی نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارگران ورزشکار تحت راهنمایی دکتر حسن بحر العلوم متعهد می‌شوم.

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه شاهرود می‌باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه صنعتی شاهرود » و یا « Shahrood University of technology » به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می‌گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا یافته‌های آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه‌های رایانه‌ای، نرم‌افزارها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه شاهرود هست. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی‌باشد.

چکیده

عملکرد شغلی خوب و کیفیت بالای کاری در هر سازمانی مورد توجه مدیران می‌باشد و در صورت بالا بودن عملکرد شغلی سازمان و ادارات به بهترین نحو می‌توانند به کارشان ادامه دهند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی ارتباط بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار می‌باشد. این تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران شامل شاهرود، سبزوار، نکا مازندران و فیروزکوه می‌باشد که ۱۶۰ نفر بودند. نمونه به صورت کل شمار بود که تعداد ۱۲۸ پرسشنامه برگشت داده شد. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه های سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) و هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱) بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی (چولگی و کشیدگی) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه) با استفاده از نرم افزار SPSS21 استفاده شد. نتایج نشان داد که بین سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($p < 0/05$): اما بین هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار رابطه معناداری یافت نشد ($p > 0/05$). همچنین همبستگی معناداری بین خرده مقیاس‌های سرمایه-اجتماعی و هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار مشاهده نشد ($p > 0/05$). تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که سرمایه اجتماعی و هوش اجتماعی پیش‌بینی کننده معنی دار عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان هستند و به میزان ۱۳/۸ درصد واریانس عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران را تبیین می‌کنند ($F = 3/22$; $p < 0/006$).

کلمات کلیدی: سرمایه اجتماعی، بهبود کار، مسئولیت‌پذیری، هوش اجتماعی، عملکرد شغلی

فهرست

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: طرح تحقیق
۲	۱-۱ مقدمه
۴	۲-۱ بیان مسئله
۷	۳-۱ ضرورت و اهمیت تحقیق
۹	۴-۱ اهداف تحقیق
۹	۱-۴-۱ هدف کلی
۱۰	۲-۴-۱ اهداف اختصاصی
۱۰	۵-۱ فرضیه‌های تحقیق
۱۱	۶-۱ محدودیت‌های تحقیق
۱۱	۱-۶-۱ محدودیت‌های غیرقابل کنترل
۱۱	۲-۶-۱ محدودیت‌های قابل کنترل
۱۱	۷-۱ پیش فرض‌های تحقیق
۱۲	۸-۱ تعاریف واژگان
۱۲	۱-۸-۱ تعاریف نظری واژگان
۱۵	۲-۸-۱ تعاریف عملیاتی واژگان
۱۹	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۲۰	۱-۲ مقدمه
۲۰	۲-۲ عملکرد شغلی
۲۱	۱-۲-۲ ابعاد عملکرد
۲۱	۲-۲-۲ ارزیابی عملکرد
۲۲	۳-۲-۲ معیارهای عینی
۲۳	۴-۲-۲ معیارهای ذهنی

۲۵	۵-۲-۲ اهداف ارزیابی عملکرد
۲۶	۶-۲-۲ اهمیت و فواید ارزیابی عملکرد
۲۸	۷-۲-۲ منابع ارزیابی عملکرد
۳۰	۳-۲ هوش
۳۰	۱-۳-۲ تعریف هوش
۳۲	۴-۲ هوش اجتماعی
۳۲	۱-۴-۲ آگاهی اجتماعی
۳۵	۵-۲ سرمایه اجتماعی
۳۷	۲-۵-۲ آیا سرمایه اجتماعی واقعاً سرمایه است؟
۳۹	۳-۵-۲ اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه
۴۰	۴-۵-۲ نقش سرمایه اجتماعی در سازمان
۴۲	۵-۵-۲ عناصر سرمایه اجتماعی
۴۵	۶-۵-۲ نگاهی به وضعیت سرمایه اجتماعی در ایران
۴۸	۷-۵-۲ جنبه‌های منفی سرمایه اجتماعی
۵۰	۶-۲ پیشینه پژوهشی
۵۰	۱-۶-۲ تحقیقات انجام شده در حوزه عملکرد شغلی
۵۳	۲-۶-۲ تحقیقات انجام شده در حوزه سرمایه اجتماعی
۵۷	۷-۲ جمع‌بندی
۵۹	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۶۰	۱-۳ مقدمه
۶۰	۲-۳ نوع تحقیق
۶۰	۳-۳ جامعه و نمونه آماری
۶۰	۴-۳ متغیرهای تحقیق
۶۱	۵-۳ ابزار گردآوری اطلاعات

۶۱	۱-۵-۳ پرسشنامه مشخصات فردی
۶۱	۲-۵-۳ پرسشنامه سرمایه اجتماعی
۶۱	۳-۵-۳ پرسشنامه هوش اجتماعی
۶۲	۴-۵-۳ پرسشنامه عملکرد شغلی
۶۲	۶-۳ روایی و پایایی پرسشنامه
۶۲	۱-۶-۳ روایی پرسشنامه‌ها
۶۳	۲-۶-۳ پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی
۶۳	۳-۶-۳ پایایی پرسشنامه هوش اجتماعی
۶۳	۴-۶-۳ پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی
۶۴	۷-۳ روش اجرای تحقیق
۶۴	۸-۳ روش‌های تحلیل آماری
۶۵	فصل چهارم: یافته‌های پژوهش
۶۶	۱-۴ مقدمه
۶۶	۲-۴ تحلیل توصیفی داده‌ها
۶۷	۳-۴ توصیف متغیرهای تحقیق
۶۸	۴-۴ تحلیل استنباطی داده‌ها
۶۹	۵-۴ آزمون فرضیه‌های تحقیق
۷۳	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری
۷۴	۱-۵ مقدمه
۷۴	۲-۵ خلاصه تحقیق
۷۷	۳-۵ بحث و نتیجه‌گیری
۸۱	۴-۵ پیشنهادات
۸۱	۱-۴-۵ پیشنهادات کاربردی
۸۱	۲-۴-۵ پیشنهادات پژوهشی

فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱ مقدمه:

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن واداشته است. سازمان‌ها، نهادهای اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده‌اند که نقش اصلی انسان به‌عنوان گرداننده این نهادهاست. به عبارت دیگر سازمان منهای انسان به‌هیچ‌وجه توان غلبه بر مشکلات و از طرف دیگر تحقق اهداف سازمان را نخواهد داشت (غفوریان، ۱۳۸۹). از این‌رو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان به سهولت گام برمی‌دارند و عملکرد شغلی موجب تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان می‌شود که آن‌هم به توانایی فرد و آمادگی محیط نیز بستگی دارد. در کشور ما سازمان‌های دولتی از نظر کیفی و بعضاً از نظر کمی بیشترین مسئولیت و وظایف را در تحقق اهداف اجتماعی بر عهده‌دارند. بر این اساس، مدیران دولتی نیز سنگین‌ترین رسالت را بر دوش دارند و نحوه عملکرد سازمان آن‌ها، تأثیر تعیین‌کننده‌ای در رشد و توسعه این کشور ایفا می‌کند (رنجبریان، ۱۳۸۵). عملکرد شغلی در واقع به مجموع رفتارهایی گفته می‌شود که در ارتباط با شغل، افراد از خودشان بروز می‌دهند یا به عبارتی میزان محصول و بازدهی است که به‌موجب اشتغال فرد در شغلش (اعم از خدماتی، آموزش و تولیدی) حاصل می‌شود (رشیدپور، ۱۳۷۸). عملکرد شغلی اشخاص در سازمان‌ها را می‌توان از دو بعد نوآوری شغل و نقش شغل مورد مطالعه قرارداد. نقش شغل: رفتارهای مربوط به کارها، وظایف و مسئولیت‌های تعیین‌شده است هنگامی که به‌طور رسمی در توصیف شغل به کار می‌روند. نوآوری شغلی: به خلاقیت‌های نوآورانه کارکنان و مهارت حل مسائل در محیط کار اشاره دارد و مشابه نقش خارجی عملکرد، نوآوری به‌عنوان رفتار کاری در تولید و ترویج و تحقق ایده‌های خلاق در محل کار شناخته‌شده است که در موفقیت سازمانی مهم و سودمند است (لی تان، ۲۰۱۰). در واقع عملکرد شغلی کارکنان تا آن اندازه برای شرکت‌ها و کارخانه‌ها حائز اهمیت است که مدیران و مسئولان همه اهداف و چشم‌اندازهای کاری خود را به‌وسیله آن دنبال می‌کنند (عظیمی، ۱۳۸۸). موضوع مهم این است که چه متغیرهایی بر عملکرد شغلی کارگران شرکت‌ها می‌توانند تأثیرگذار باشند. شواهد

تحقیقاتی در حوزه هوش و سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد که هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی بالا با سلامتی، شادمانی، زندگی کارآمدتر و عملکرد مطلوب‌تر در محیط‌های کاری ارتباط دارد (تبعیدیان و شاهوردی، ۱۳۹۳). بررسی اخیر دلویتز و هیگز^۱ حاکی از آن است که هوش اجتماعی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد (صمیمی، ۱۳۹۱). گلمن^۲ (۲۰۱۰) معتقد است که چون هوش اجتماعی تمام جنبه‌های زندگی کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین افرادی که دارای هوش اجتماعی بالاتری هستند، دارای عملکرد بهتری خواهند بود (اقدامی، ۲۰۰۵). منتشرکنندگان آزمون‌های هوش اجتماعی نیز استفاده از این آزمون‌ها را برای گزینش کارکنان تبلیغ کرده و مدعی شده‌اند که تحقیقات از رابطه نیرومند بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی حمایت نموده است. مایر، کاروسو و سالوی^۳ (۲۰۰۱) در مورد مفید و مؤثر بودن هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن بر این نظر تأکید نموده‌اند که هوش اجتماعی دارای خصایص، ویژگی‌ها و یا معیارهای یک هوش استاندارد برای پیش‌بینی عملکرد کارآمد افراد در محیط‌های مختلف است (به نقل از آقابابایی، ۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی نیز از جمله متغیرهایی است که بسیار در روابط اجتماعی مورد توجه محققان قرار گرفته است. از آنجا که در جامعه‌ی کارگران ورزشکار و تحقیقی روی این حوزه مشاهده نشده است لذا هدف این تحقیق بررسی نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار کارخانجات سیمان شمال شرق می‌باشد.

۲-۱ بیان مسئله

در گذشته مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند، در حالی که امروزه جنبه راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است و هدف اصلی ارزیابی عملکرد است تا از این طریق اطلاعات ضروری درباره نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری و در

^۱ -Deloyts & Higges

^۲ -Goleman

^۳ -Mayer, Salovey & Caruso

دسترس مدیران قرار گیرد تا آن‌ها بتوانند تصمیم‌های به‌جا و لازم را در جهت بالا بردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند؛ بنابراین هدف نهایی از ارزیابی عملکرد شغلی، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توبیخ و تنبیه کارکنان ضعیف (علیخانی، ۱۳۸۶). برای مدیران شرکت‌ها و مسئولان کارخانه‌ها بسیار حائز اهمیت است که بتوانند با روش‌های مختلف کیفیت کاری و عملکرد شغلی کارکنان را افزایش دهند که یکی از این روش‌ها بهبود متغیرهایی است که با عملکرد شغلی ارتباط دارد. از عواملی که می‌تواند بر عملکرد شغلی کارگران تأثیر خوبی داشته باشد ورزش و تندرستی است. ورزش در حیطه‌های فراوانی از زندگی، اثرگذار بوده و موجب ارتقاء سطح کیفی و کمی آن می‌شود (عطایی، ۱۳۸۵). یکی از مواردی که ورزش بر آن می‌تواند تأثیر بگذارد عملکرد شغلی کارگران در محیط کار است. ورزش در هر جامعه‌ای متأثر از ساختار اجتماعی حاکم بر همان جامعه و بیان‌گر ارزش‌ها و هنجارهای حاکم بر آن جامعه بوده و شکل می‌یابد. یکی دیگر از نیازهای کارکنان در هر محیط کاری ایجاد ارتباط خوب با همکاران است. توانایی در برقرار کردن این ارتباطات خوب، به عامل دیگری باعنوان هوش اجتماعی مربوط می‌شود که می‌تواند بر عملکرد شغلی اثرگذار باشد. گلمن^۱ (۲۰۱۰) معتقد است که هوش اجتماعی بالا به افراد کمک می‌کند تا بتوانند با دیگران ارتباط خوبی برقرار کنند تحصیلات، تجربه، معلومات و هوش، هیچ‌یک نمی‌تواند تعیین کند که چرا فردی ارتباطات اجتماعی قوی‌ای دارد و فرد دیگری در برقراری این مؤلفه‌ها ناکام می‌ماند. به نظر می‌رسد جامعه برای این تفاوت‌ها هیچ توضیحی نداشته باشد بارها مشاهده شده است که افراد با تحصیلات بالا در برقراری ارتباطات میان فردی موفق نبوده‌اند، درحالی‌که گروهی بدون مهارت یا خصوصیات بارز، ارتباطات بسیار قوی‌ای داشته‌اند. علت چیست؟ پاسخ این پرسش تقریباً همیشه به مفهومی به نام هوش اجتماعی برمی‌گردد. بخش اعظمی از انرژی هر فرد در زندگی صرف کسب معلومات، تجربه، هوش اجتماعی و تحصیلات می‌شود و این کار زمانی نتیجه عالی می‌دهد که بتوان تعاملات اجتماعی خود، شیوه ارتباط با دیگران و تأثیر عمیقی را که بر زندگی روزمره و کاری ما دارند، به‌طور کامل درک

^۱ -Golman

کرد. اگر افراد بدانند که این جنبه از هوش (هوش اجتماعی) قابلیت آموزش دارد، توجه بیشتری به آن می‌کنند. نخستین بار در سال ۱۹۹۰ روانشناسی به نام سالوی^۱ اصطلاح روانشناسی هوش اجتماعی را برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره کردن مطلوب و خلق‌وخو به کاربرد (حسینی، ۱۳۸۶). در حقیقت این هوش مشتمل بر شناخت ویژگی‌های خویش و دیگران و استفاده از آن برای تصمیم‌گیری‌های مناسب در زندگی است؛ به عبارتی عاملی است که به هنگام شکست، در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و به‌واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. سرمایه اجتماعی اگرچه مفهومی نسبتاً نو در عرصه مطالعات اجتماعی است، اما این مفهوم ریشه در روابط اجتماعی نوع بشر دارد. امروزه برای پژوهشگران تقریباً مسلم شده است که دستیابی به توسعه، جامعه مدنی، معیارهای جهان‌شمول و بستر مناسب برای زیست اجتماعی، تنها با وجود سرمایه اجتماعی ممکن است.

چنین سرمایه‌ای، تأثیر عمیقی در عرصه‌های مختلف زندگی بشر و توسعه آن دارد و ویژگی تعاملات اجتماعی در یک سازمان را انعکاس می‌دهد. بر این اساس، استدلال شد که سرمایه اجتماعی - که احتمالاً در بین کارگران ورزشکار سطح بالاتری خواهد داشت - می‌تواند بر عملکرد شغلی آن‌ها تأثیر- گذار باشد. در سال‌های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به‌مثابه دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. پرداختن اغلب محققان به این مقوله و نیز برخی شواهد، بیانگر نقش انکارناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان‌هایی است که می‌خواهند در محیط‌های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند. اگرچه سرمایه اجتماعی برخی جنبه‌های منفی نیز دارد، در این بررسی جنبه‌های مثبت سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در نظام‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه و پایین آمدن هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود. چنین سرمایه‌ای، تأثیر عمیقی در عرصه‌های مختلف زندگی بشر و توسعه آن دارد و ویژگی تعاملات اجتماعی در یک سازمان

^۱ -Salovey

را انعکاس می‌دهد و موجب استفاده بهتر از منابع فیزیکی، مالی و انسانی سازمان می‌شود (دولتی، ۱۳۹۱).

سرمایه اجتماعی مجموع منابع واقعی و بالقوه‌ای است که در شبکه روابط بین افراد نهفته است. بررسی هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارکنان یک شرکت که ورزش منظم را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار داده‌اند بر روی عملکرد آنان، نسبت به افراد غیر ورزشکار که آن‌ها نیز به‌نوبه خود معرف اعضای جامعه هستند از ضروریات محسوب می‌شود. همچنین نقش ورزش می‌تواند در مقایسه این دو گروه پررنگ‌تر از سایر مؤلفه‌ها خود را نشان دهد. از سوی دیگر تجربه نشان داده است که باوجود تجمع افراد دارای تحصیلات بالا ویژگی‌های مورد انتظار برای خودآگاهی، خودانگیختگی، خود مدیریتی و مانند آن از یک‌سو و اعتماد متقابل رعایت هنجارها، احساس مدیریت و مانند آن از سوی دیگر کمتر میان کارکنان شرکت‌ها به چشم می‌خورد. به ویژه اینکه روی عملکرد شغلی کارگران ورزشکار تاکنون تحقیقات خیلی کمی صورت گرفته است به همین جهت با توجه به اهمیت هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در ایجاد ارتباط مناسب بین کارکنان، همکاران، مدیران و جامعه و اهمیت عملکرد افراد در کارخانه‌ها، سؤال اصلی این تحقیق مطرح می‌شود: آیا هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارگران ورزشکار در عملکرد آنان نقش دارد؟

۱-۳ ضرورت و اهمیت تحقیق

با توجه به این‌که در کارخانه‌ها سطح عملکرد کارکنان برای مدیران بسیار مهم است و از سوی دیگر ثبات شغلی نیز برای کارگران حائز اهمیت می‌باشد بررسی این نکته که ورزش تا چه میزان می‌تواند بر سطح عملکرد آنان نتایج مثبت و مفید داشته باشد قابل توجه و تأمل است. تحقیق حاضر روی عملکرد شغلی کارگران ورزشکار تمرکز دارد. میزان عملکرد شغلی افراد در کارخانه‌ها برای مدیران از اهمیت بالایی برخوردار است. با شناخت عواملی که می‌تواند بر عملکرد شغلی کارگران تأثیرگذار باشد، می‌توان

امیدوار بود که مشکلات این قشر از جامعه کاهش یابد و با تقویت این عوامل شاهد رشد و افزایش تولید در کارخانه‌ها باشیم.

یکی از مشکلات مدیران کارخانه‌ها، ایجاد ارتباطات قوی و صمیمیت بین کارکنان است. چون هرچقدر این ارتباطات قوی‌تر باشد منجر به عملکردشغلی بهتر و درنهایت افزایش تولید می‌شود. با شناخت عواملی که می‌تواند بر عملکردشغلی کارگران تأثیرگذار باشد، می‌توان انتظار داشت که مشکلات کارگران در کارخانه‌ها کاهش یابد. با توجه به این‌که این تحقیق در یک جامعه کارگری صورت می‌گیرد و میزان تأثیر متغیرهایی چون هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی بر روی عملکرد کارکنان، می‌تواند اهمیت این تحقیق را دوچندان کند. هوش اجتماعی توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه در رابطه با دیگران است و همچنین از توانایی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی، روابط دوستانه با دیگران، رفتارهای اجتماعی و هم‌دلی با دیگران نشأت می‌پذیرد. این هوش در اصل برای حفظ ارتباط‌های نزدیک در دوستی، ازدواج و یا ارتباط شغلی اساسی است. مهارتی است که در کودکی جوانه می‌زند و در بزرگسالی شکوفا می‌شود. فروم^۱ در کتاب خود «گریز از آزادی» ادعا کرده است که ۸۵ درصد از شکست‌های رخ داده در افراد به خاطر عدم ارتباط درست با دیگران است و این نشان‌دهنده اهمیت موضوع هوش اجتماعی است (فروم، گریز از آزادی ۱۳۸۱). عدم توانایی برای ایجاد ارتباط با دیگران به معنای این است که هوش اجتماعی در فرد ضعیف است و یا عواملی برای شکوفا شدن برای فرد به وجود نیامده است. افرادی که از هوش اجتماعی بالاتری برخوردارند و توانایی ارتباط با دیگران در آن‌ها نهادینه شده است، بیشتر احساس رضایت از خود و همچنین شادابی و سلامتی روان بیشتری می‌کنند طبق تمام آنچه بیان شد هوش اجتماعی اهمیت بسیاری دارد و تقویت آن مسئله‌ای بسیار مهم است، بدین منظور افراد باید روابط جمعی خود را افزایش دهند و به عبارتی بیشتر در معاشرت با دیگران قرار گیرند و سعی کنند که افکار و اطلاعات خود را با دیگران ردوبدل کنند و در ارتباط‌های خود به‌عنوان فردی که شنونده خوبی است مطرح شوند چراکه این باعث بهتر شدن روابط

^۱ -Fromm

اجتماعی با دیگران می‌شود و هم‌دلی را افزایش می‌دهد. بنابراین تا حدودی بااهمیت هوش اجتماعی و تأثیر آن در زندگی اجتماعی آشنا شدیم حال می‌توان به توضیح این نکته پرداخت که در شرکت‌ها و کارخانه‌ها که سختی کار می‌تواند خیلی در روحیه و اخلاق کارکنان تأثیر منفی بگذارد چقدر این هوش می‌تواند در برقراری روابط سالم و سازنده در بین کارکنان حائز اهمیت باشد و به‌طور حتم بررسی این هوش در بین افراد ورزشکار درخور توجه می‌باشد و می‌تواند یک تحقیق کاربردی به‌حساب آید که مدیران شرکت‌های مختلف از آن استفاده کنند. احتمالاً با بالا بردن سطح هوش اجتماعی می‌توان جلوی خیلی از مشکلات و مسائل مربوط به شرایط کاری و اجتماعی را گرفت زیرا کارکنان یک سازمان زمان زیادی از وقت خود را در ارتباط با دیگر همکاران و افراد دیگر سپری می‌کنند. به نظر می‌رسد ارزیابی علمی و دقیقی از میزان ارتباط این مقوله‌ها (هوش و سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی) در میان کارگران که نقش مهمی در تولید و استقلال هر کشوری دارند، ضروری باشد. البته کمبود پایان‌نامه و مقاله‌های معتبر داخلی در حوزه عملکرد شغلی کارگران و عدم وجود اطلاعات کافی در این خصوص اهمیت موضوع را دوچندان کرده است. بدون شک پرداختن به عواملی که می‌تواند موجب ارتقاء عملکرد شغلی کارگران شود بسیار مهم بوده و با تقویت این عوامل از سوی مدیران و مسئولین کارخانه‌ها می‌توان انتظار داشت که سطح کیفی و کمی عملکرد شغلی کارگران افزایش یابد. نتایج این پژوهش می‌تواند سرمنشأ دستاوردها و آگاهی‌هایی باشد که منجر به افزایش راندمان و عملکرد شغلی و کاری کارگران شود که آن‌هم به‌نوبه خود می‌تواند منجر به رونق چرخه اقتصادی کشور، استقلال کشور و اتکا به نیروهای داخلی شود. لذا از آنجا که تا به حال بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی با سطح عملکرد شغلی کارگران ورزشکار کارخانه‌ها تحقیقی صورت نگرفته است، این موضوع محقق را بر آن داشت که به بررسی رابطه این متغیرها بپردازد، شاید تا حدی زمینه برای تحقیقات بعدی فراهم شود تا به این صورت بتوان مشکلی از مشکلات سازمان‌های کارگری را مرتفع کرد.

۴-۱ اهداف تحقیق:

۱-۴-۱ هدف کلی

هدف از تحقیق حاضر بررسی نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران است.

۱-۴-۲ اهداف اختصاصی

- تعیین ارتباط بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق.
- تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق.
- تعیین ارتباط بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق.
- تعیین نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق.

۵-۱ فرضیه‌های تحقیق

- فرضیه اول: بین هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه دوم: بین سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه سوم: بین هوش اجتماعی با سرمایه اجتماعی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: ابعاد هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی پیش‌بین‌های معناداری برای عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق هستند.

۱-۶ محدودیت‌های تحقیق

۱-۶-۱ محدودیت‌های غیرقابل کنترل

الف) عدم آگاهی از شرایط روانی و میزان انگیزش، تمایل و دقت آزمودنی‌ها در پاسخ به سؤالات.
ب) عدم آگاهی در مورد تجارب گذشته و همچنین تفاوت‌های فردی، اجتماعی، فرهنگی نمونه‌های تحقیق.

ج) عدم آگاهی نسبت به مسائل تأثیرگذار جانبی در محیط داخل و خارج شرکت.

۱-۶-۲ محدودیت‌های قابل کنترل

الف) تحقیق محدود به کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شهرهای شاهرود، نکا مازندران، سبزوار و فیروزکوه می‌باشد.

ب) محدودیت موضوعی: این تحقیق فقط در حیطه رفتار سازمانی کارگران ورزشکار صورت گرفته است.

ج) محدودیت زمانی: این تحقیق در محدوده زمانی بین ماه‌های اردیبهشت تا دی سال ۱۳۹۵ انجام گرفته است.

۱-۷ پیش‌فرض‌های تحقیق

الف) کلیه آزمودنی‌ها به صورت صادقانه پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند.

ب) پرسشنامه‌های مربوطه، متغیرهای تحقیق را به دقت مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

۸-۱ تعاریف واژگان

۱-۸-۱ تعاریف نظری واژگان

۱-۱-۸-۱ هوش اجتماعی^۱

هوش اجتماعی توانایی برقرار کردن ارتباط بهتر با دیگران است و موجب تفاهم بین افراد جامعه می-شود و می توان عکس العمل خود را در واکنش به مردان و زنان مدیریت کرد (گلمن، ۲۰۱۰)^۲ و دارای سه بعد زیر است:

۱-۱-۱-۸-۱ مهارت اجتماعی^۳

رفتارهای اکتسابی جامعه پسندی که فرد را قادر می سازد تا آن گونه با دیگران در تعامل باشد که احتمال بروز رفتارهای مثبت را بیشتر کرده و از واکنش های منفی آن ها جلوگیری کند. مهارت های اجتماعی مجموعه رفتارهایی است که متناسب با هنجارهای اجتماعی و موقعیت در ارتباطات فردی با سایرین به کار گرفته می شود نتایج مثبت را به بار می آورد (الیوت، ۲۰۰۳).

۲-۱-۱-۸-۱ آگاهی اجتماعی^۴

به تشخیص صحیح نیاز واقعی و راه حل مناسب و واقعی از سوی اجتماعی متشکل از افراد آگاه، که به شرایط و محدودیت امکانات واقف باشند گفته می شود (حاتمی، ۱۳۹۲).

۳-۱-۱-۸-۱ پردازش اطلاعات اجتماعی^۵

توانایی برای درک مفهوم و پیش بینی رفتار و احساسات دیگران می باشد (بهار شعبانی و غلامرضا فراهانی، ۱۳۹۰).

^۱ -Social intelligence

^۲ -Goleman

^۳ -Social skill

^۴ -Social awareness

^۵ -Social information processing

۱-۸-۱-۲ سرمایه اجتماعی^۱

سرمایه اجتماعی، جمع منابع واقعی یا بالقوه‌ای است که حاصل شبکه‌ی بادوام روابط کمابیش نهادینه شده‌ی آشنایی و شناخت متقابل، یا به بیان دیگر عضویت در یک گروه است. شبکه‌ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه اجتماعی برخوردار می‌کند و آنان را مستحق "اعتبار" می‌سازد (فیلد، ۲۰۰۶) و دارای سه بعد زیر است:

۱-۸-۱-۲-۱ بعد رابطه‌ای^۲

این بعد در بین افرادی از یک سازمان مشترک ایجاد می‌شود که به آنان همکار اطلاق می‌شود و شامل مؤلفه‌هایی چون: اعتماد، هنجارها، تعهدات، روابط متقابل و تعیین هویت مشترک است.

۱-۸-۱-۲-۲ بعد شناختی^۳

به بعدی گفته می‌شود که محور آن، شناخت (یعنی فعالیت‌های ذهنی؛ عقلی و اندیشه‌ای) است، با استفاده از زبان مشترک، بینش مشترکی از اهداف و ارزش‌ها را برای اعضای یک سازمان فراهم می‌کند و مقدمه فعالیت بهینه آنان در نظام اجتماعی را فراهم می‌نماید و شامل: زبان، علائم مشترک و روایت‌های مشترک است.

۱-۸-۱-۲-۳ بعد ساختاری^۴

به بعدی گفته می‌شود که پیوندهای موجود بین افراد یک سازمان (شامل: وسعت و شدت ارتباطات) را ایجاد می‌کند و به آن شکل و ترکیب (شامل: سلسله مراتب، میزان ارتباط‌پذیری) می‌دهد و تناسب سازمانی ایجاد می‌کند.

۱-۸-۱-۳ عملکرد شغلی^۵

^۱ -Social capital

^۲ -Relationship dimension

^۳ -Cognitive dimension

^۴ -Structural dimension

^۵ -Job performance

عملکرد شغلی عبارت است از محصول و بازده افراد در رابطه با عملی که انجام می‌دهند، به عبارتی عملکرد همان کار واقعی افراد با توجه به شرح وظایفش می‌باشد (نورعلیزاده، ۱۳۸۳) و دارای چهار بعد زیر است:

۱-۸-۱-۳-۱ احساس مسئولیت در کار^۱

اشاره به حالتی روانی دارد که به واسطه آن فرد خود را به سازمان مقید نموده و عواقب فعالیت‌های خود را در سازمان به عهده می‌گیرد و در نتیجه، احتمال ترک سازمان از سوی او کاهش می‌یابد.

۱-۸-۱-۳-۲ بهبود کار^۲

فرآیندی که طی آن کارکنان توانایی لازم برای پیشرفت در حیطه کاری خود را به دست می‌آورند این فرآیند نه تنها در عملکرد افراد بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است.

۱-۸-۱-۳-۳ همکاری در کار^۳

اجتماع مستقل افرادی است که به منظور تأمین نیازها و اهداف مشترک اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خود از طریق اداره و نظارت دموکراتیک مؤسسه‌ای با مالکیت جمعی، با همدیگر به نحو اختیاری توافق نموده‌اند.

۱-۸-۱-۳-۴ رعایت نظم و انضباط در کار^۴

نظم و انضباط در کار به معنای صحیح یعنی اینکه فرد شخصا، اعمال خود را تحت قاعده سازمان یا اداره درآورد، خویشتن را کنترل و هدایت کند و با توجه به آثار و نتایج اعمال خویش بر پیشرفت سازمان تأثیر گذارد.

۱-۸-۲ تعریف عملیاتی واژگان

^۱ -A sense of responsibility at work

^۲ -Improve the work

^۳ -Cooperation in job

^۴ -Discipline at work

۱-۲-۸-۱-۱ هوش اجتماعی^۱

در این پژوهش منظور از هوش اجتماعی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱) است که دارای سه عامل پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی است.

۱-۲-۸-۱-۱-۱ آگاهی اجتماعی^۲

در این پژوهش منظور از آگاهی اجتماعی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱) است که توسط گویه‌های ۲-۵-۸-۱۱-۱۳-۱۶-۲۱ سنجیده شده است.

۱-۲-۸-۱-۲-۱ پردازش اطلاعات اجتماعی^۳

در این پژوهش منظور از آگاهی اجتماعی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱) است که توسط گویه‌های ۱-۳-۶-۹-۱۴-۱۷-۱۸-۱۹ سنجیده شده است.

۱-۲-۸-۱-۳-۱ مهارت اجتماعی^۴

در این پژوهش منظور از آگاهی اجتماعی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱) است که توسط گویه‌های ۴-۷-۱۰-۱۲-۱۵-۲۰ سنجیده شده است.

۱-۲-۸-۱-۴-۱ سرمایه اجتماعی^۵

در این پژوهش منظور از سرمایه اجتماعی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) است که دارای سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی است.

۱-۲-۸-۱-۵-۱ بعد رابطه‌ای^۶

در این پژوهش منظور از بعد رابطه‌ای امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) است که توسط گویه‌های ۷-۸-۹-۱۰-۱۱-۱۲-۱۳ سنجیده شده است.

1- Social intelligence

2- Social awareness

3- Social information processing

4- Social skill

5- Social capital

6- Relationship dimension

۱-۸-۲-۲-۲ بعد شناختی^۱

در این پژوهش منظور از بعد شناختی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) است که توسط گویه‌های ۴-۵-۶ سنجیده شده است.

۱-۸-۲-۲-۳ بعد ساختاری^۲

در این پژوهش منظور از بعد ساختاری امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) است که توسط گویه‌های ۱-۲-۳ سنجیده شده است.

۱-۸-۲-۳ عملکرد شغلی^۳

در این پژوهش منظور از عملکرد شغلی امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) است که دارای چهار بعد زیر است:

۱-۸-۲-۳-۱ رعایت نظم و انضباط در کار^۴

در این پژوهش منظور، رفتارهای مناسبی است که توسط گویه‌های ۱-۲-۳-۴ پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) سنجیده شده است.

۱-۸-۲-۳-۲ احساس مسئولیت در کار^۵

در این پژوهش منظور از احساس مسئولیت در کار امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) است که توسط گویه‌های ۵،۶،۷،۸ سنجیده می‌شود.

۱-۸-۲-۳-۳ بهبود کار^۶

در این پژوهش منظور از بهبود کار امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) است که توسط گویه‌های ۱۳،۱۴،۱۵،۱۶ سنجیده می‌شود.

^۱- Cognitive dimension

^۲- Structural dimension

^۳- Job performance

^۴- Discipline at work

^۵- A sense of responsibility at work

^۶- Improve the work

۱-۸-۲-۳-۴ همکاری در کار^۱

در این پژوهش منظور از همکاری در کار امتیاز کسب‌شده از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) است که توسط گویه های ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶ سنجیده می‌شود.

۱-۸-۲-۳-۵ کارگران ورزشکار^۲

در این پژوهش منظور از کارگران ورزشکار، کارگرانی هستند که در مسابقاتی که بین شرکت‌های سیمان کشور (هلدینگ) برگزار می‌شود شرکت می‌کنند.

^۱ - Cooperation in job

^۲ - athlete labor

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مطالعات نظری و پژوهشی بخش‌های اصلی فصل دوم را تشکیل داده است. در بخش اول (مبانی نظری) به تشریح مطالب مربوط به هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی و سپس عملکرد شغلی پرداخته است و در بخش دوم پیشینه مرتبط با موضوع تحقیق آورده شده است.

۲-۲ عملکرد شغلی

عملکرد شغلی^۱ عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (اوک پارا^۲ و وین^۳، ۲۰۰۸). روجلبرگ (۲۰۰۷)، به نقل از گیترا^۴، هافمنز^۵ و پپرمنز^۶، ۲۰۱۱)، عملکرد را فعالیت‌هایی تعریف کرده است که به‌طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. در تعریفی دیگر، عملکرد شغلی به‌عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود.

منظور از ارزش سازمانی برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد، مثل انجام وظیفه‌ی شغلی با داشتن رابطه‌ی کاری مناسب با دیگر کارکنان.

دو نکته‌ی مهم در این تعریف وجود دارد:

۱- عملکرد شغلی به‌عنوان یک ویژگی رفتاری معین تعریف شده است، به‌ویژه این‌که عملکرد شغلی عنوان خصوصیتی یکپارچه از رفتارهای جداگانه و مجزا در نظر گرفته شده است که در گستره‌ای از زمان رخ می‌دهد.

۲- ویژگی رفتاری عملکرد شغلی، به ارزش مورد انتظار سازمان برمی‌گردد. با این تعریف می‌توان عملکرد شغلی را به‌عنوان متغیری که بین مجموعه‌ای از رفتارهایی که توسط افراد متفاوتی انجام می‌-

1- job function

2- Ok Para

3- Wynn

4- Gieter

5- Hofmans

6- Pepermans

شود و رفتارهایی که به وسیله‌ی افراد مشابه در زمان‌های متفاوت انجام می‌شود، به شمار آورد (حمید دهقانی زاده، ۱۳۹۱؛ حسین خانزاده^۱ و یگانه^۲، ۲۰۱۳).

۲-۲-۱ ابعاد عملکرد

صاحب‌نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بعد تقسیم می‌کنند:

۱- عملکرد وظیفه‌ای

۲- عملکرد زمینه‌ای

عملکرد وظیفه‌ای در واقع همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که در برگه‌ی شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. برای مثال نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بعد نیازمند استانداردهای معین است. بعد دیگر عملکرد، عملکرد زمینه‌ای است. عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه‌ی سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است، تداوم می‌بخشد (باقری و تولایی، ۱۳۸۹).

۲-۲-۲ ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد و یا سنجش عملکرد فرایندی است که به وسیله‌ی آن یک مدیر رفتارهای کارکنان را از طریق سنجش و مقایسه‌ی آن‌ها با معیارهای از پیش تنظیم‌شده ارزیابی می‌کند. سپس نتایج حاصله را ثبت می‌کند و در نهایت آن را به اطلاع کارکنان سازمان می‌رساند. منظور از ارزیابی عملکرد کارکنان و جمع‌آوری اطلاعات برای کاربردهای سازمانی مانند پرداخت حقوق و مزایا، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، آموزش و بهسازی هست (چیانگ^۳ و هسه^۴، ۲۰۱۳).

در گذشته مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند، در حالی که امروزه جنبه‌ی راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است و هدف اصلی

^۱- Hosseinkhanzadeh

^۲- Yeganeh

^۳- Chiang

^۴- Hsieh

ارزیابی عملکرد است که اطلاعات ضروری درباره‌ی نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آن‌ها بتوانند تصمیم‌های به‌جا و لازم را در جهت بالا بردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند؛ بنابراین هدف نهایی از ارزیابی عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توبیخ و تنبیه کارکنان ضعیف.

اسپکتور^۱ (۲۰۰۶، به نقل از گیری^۲ و وسانتر^۳، ۲۰۱۰)، روش‌های ارزیابی عملکرد را به دودسته تقسیم کرده است: دسته‌ی اول ارزیابی توسط شاخص‌های عینی است و روش دوم ارزیابی توسط شاخص‌های ذهنی. در معیار عینی جنبه‌های کمیت‌پذیر عملکرد مانند تعداد واحدهای تولیدشده مدنظر است؛ اما در معیارهای ذهنی، قضاوت و یا تخمین انجام پذیرفته توسط فردی صاحب دانش و اطلاعات مانند سرپرست یا همکار انجام می‌شود.

۲-۲-۳ معیارهای عینی

سازمان‌ها بسیاری از رفتارهای کارمندان و نتایج رفتاری را پیگیری می‌کنند. میزان سوانح، حوادث، تأخیرها و بهره‌وری مانند میزان فروش، از ملاک‌های ارزیابی عینی هستند. استفاده از معیارهای عینی برای ارزیابی عملکرد شغلی امتیازهای بسیاری دارد.

اول، مفهوم معیارهای عینی را به‌آسانی می‌توان با ملاک عملکرد شغلی تفسیر کرد. دوم، ماهیت کمی معیارهای عینی مقایسه‌ی عملکرد افراد مختلف در مشاغل مشابه را ساده می‌کند. سوم، معیارهای عینی می‌توانند مستقیماً وابسته به اهداف سازمان باشند.

اما معیارهای عینی عملکرد محدودیت‌هایی نیز دارند. از جمله اینکه برای همه‌ی مشاغل قابل کاربرد نیستند. این معیارها غالباً به‌عنوان مشخصه‌های ملاک عملکرد، ناقص هستند، زیرا به تمرکز بر رفتارهای خاصی گرایش دارند که ممکن است فقط بخشی از ملاک باشند و بخش‌های مهم عملکرد را

1- Spector

2- Giri

3- Vesantra

نیز نادیده بگیرند. معیارهای بهره‌وری بر کمیت کار تمرکز دارند نه بر کیفیت کار. گرچه کمیت ممکن است در بعضی مشاغل بسیار مهم باشد، به‌ندرت می‌توان مشاغلی را تصور کرد که در آن‌ها کیفیت کار نیز به همان اندازه مهم نباشد. درنهایت، آنچه در معیارهای عینی منعکس شده است، ضرورتاً تحت کنترل افراد مورد ارزیابی نیست (کایناک^۱، ۲۰۰۳).

۴-۲-۲ معیارهای ذهنی

معیارهای ذهنی از متداول‌ترین ابزارهای مورد استفاده برای ارزیابی عملکرد کارکنان هستند که طی آن عملکرد افراد مورد قضاوت ذهنی قرار می‌گیرد. مقیاس‌های درجه‌بندی فراوانی در سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این بخش به تعدادی از آن‌ها اشاره شده است.

۱- برگه‌ی درجه‌بندی‌شده‌ی نگاره‌ای^۲

از معروف‌ترین معیارهای ذهنی است که برای ارزیابی حوزه‌های متعددی از عملکرد افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد. ارزیاب، با استفاده از این برگه‌ها عملکرد فرد را از طریق پاسخ‌های پی‌درپی که اطلاعات را در مورد نقطه نظرات فرد پیرامون عملکرد ارائه می‌دهد، هدایت می‌کند و به ارزیابی فرد می‌پردازد.

۲- برگه‌های درجه‌بندی‌شده‌ی متمرکز بر رفتار^۳

درحالی‌که برگه‌ی درجه‌بندی‌شده‌ی نگاره‌ای بر صفات و یا جنبه‌های عمومی عملکرد توجه دارد، در این نوع ارزیابی نمونه‌ای از رفتارهای خاصی که فرد انجام می‌دهد و یا از او انتظار می‌رود، به‌عنوان سطح عملکرد در نظر گرفته‌شده و ارزیابی توسط آن انجام می‌شود. فرد ارزیاب باید مشخص کند که کدام رفتارها از ویژگی‌های فرد مورد نظر است. از جمله محدودیت‌های این روش این است که ارتباط خاص بین رفتار ذکر شده و رفتاری که از فرد سر می‌زند دشوار است.

^۱ -Kayenac

^۲ - Graphic rating form

^۳ - Behavior-focused rating form

۳- مقیاس استاندارد مختلط^۱

در این مقیاس فهرستی از رفتارهایی که از نظر اثربخشی متفاوت است و به طور تصادفی منظم شده است، در اختیار ارزیاب قرار گرفته و از او خواسته می‌شود تا مشخص نماید که برای هر حکم، نظر وی بهتر از حکم است، مانند حکم است و یا این که بدتر از حکم است. برای مثال در مورد عملکرد شغلی خوب در حکم اعلام می‌شود که فرد دوران خوبی با دیگران دارد و می‌تواند در کنار افرادی که با او موافق نیستند کار کند. فرد ارزیاب باید نظر خود را در مورد این حکم اعلام کند.

۴- مقیاس مشاهده‌ی رفتار^۲

در این مقیاس، مؤلفه‌های کاملاً تصادفی به ارزیاب ارائه شده و از وی می‌خواهند تا زمانی را که کارمند صرف رفتار مربوط به هر یک می‌نماید را به شکل درصد بیان کند. در واقع در این روش بیشتر زمان صرف شده برای کار به عنوان میزانی برای عملکرد در نظر گرفته می‌شود.

۵- روش‌های مقایسه‌ی کارکنان^۳

این روش‌ها شامل سه دسته مقایسه‌ی جفت‌ها، درجه‌بندی و توزیع اجباری است. در مقایسه‌ی جفت-ها ارزیاب باید هر یک از افراد را با فرد دیگری از گروه مقایسه کرده و سپس مشخص نماید که کدام‌یک از جفت‌ها بهتر عمل می‌کنند. درجه‌ی نهایی هر فرد شامل تعداد دفعاتی است که به‌مثابه‌ی بهترین جفت انتخاب شده است. این روش را می‌توان برای همه‌ی مشاغل به کاربرد. در روش درجه‌بندی، سرپرست، عملکرد زیردست را در ابعاد مختلف از بهترین تا بدترین رتبه‌ها درجه‌بندی کرده و یا درجه‌بندی مقایسه‌ای عام عملکرد شغلی آن‌ها را تنظیم می‌کنند. در روش توزیع اجباری نیز ارزیاب افراد را در رده‌های از قبل تعیین شده‌ی دامنه‌ی تغییراتی از ضعیف تا برجسته بر مبنای مقایسه با سایر افراد گروه قرار می‌دهد. در بیشتر موارد، ارزیابی عملکرد توسط سرپرستان انجام می‌شود و این

¹ - Mixed standard scale

² - Behavior observation scale

³ - Employee comparison methods

کار از وظایف مهم سرپرستان محسوب می‌شود. در نتیجه آن‌ها برای انجام بهتر این وظیفه، نیازمند مهارت‌هایی می‌باشند (رحمان^۱ و بولاک^۲، ۲۰۰۵؛ جان^۳ و گودشاک^۴، ۲۰۰۰).

۲-۲-۵ اهداف ارزیابی عملکرد

به‌طور کلی اهداف ارزشیابی عملکرد را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

- (۱) تعیین بازدهی کار یا بهره‌وری: عبارت است از قدرت تولید یا مقدار تولید یک شخص یا کارگر در یک واحد زمانی.
- (۲) تعیین کارایی: عبارت است از نسبت کار انجام‌شده یا انرژی مصرف‌شده به منابع مصرف‌شده و یا نسبت مقدار تولید به مقدار عواملی که به کار گرفته‌شده است.
- (۳) تعیین کارآمدی: عبارت است از میزان موفقیت در تحقق اهداف و یا انجام مأموریت.
- (۴) طبقه‌بندی عادلانه‌ی کارکنان: عبارت است از دستیابی به وضعیت استعداد و توان نیروی انسانی موجود و سوق دادن استعدادهای نهفته به سمت اهداف مطلوب سازمانی.
- (۵) برنامه‌ریزی نیروی انسانی: به کمک ارزشیابی عملکرد، اطلاعات جامعه و مهمی از دانش، توانایی‌ها و مهارت‌های کارکنان سازمان می‌توان به دست آورد.
- (۶) کارمند یابی و گزینش: نتیجه‌ی ارزشیابی عملکرد نیروهای جدیدالاستخدام، ملاک و معیار به نسبت خوبی برای گزینش‌های بعدی است.
- (۷) آموزش و بهسازی: با ارزشیابی عملکرد می‌توان نیازهای آموزشی سازمان را محاسبه کرد و بر این اساس برنامه‌های آموزش و بهسازی را تدوین و اجرا نمود.

^۱- Rahman

^۲- Bullock

^۳- John

^۴- Godshalk

۸) تشویق و تنبیه: ارزشیابی عملکرد منجر به شناسایی ضعفها و قوت‌های فردی در انجام وظایف محوله می‌گردد، در نتیجه می‌توان بر این اساس تصمیماتی مانند ترفیع، کنترل، پاداش و یا اخراج اتخاذ نمود.

۹) شناسایی استعداد های افراد: از طریق ارزشیابی عملکرد می‌توان استعدادهای نهایی آنان را شناسایی کرد (قلی پور^۱، فقیه آرام^۲ و عراقیه^۳، ۲۰۱۰).

۲-۲-۶ اهمیت و فواید ارزیابی عملکرد

در صورت تحقق هدف‌های ارزیابی عملکرد، فواید و منافع ذیل را برای سازمان و کارکنان به دنبال خواهد داشت:

- ۱) ایجاد میل و رغبت به کار و پیدایش احساس امنیت در کارکنان.
- ۲) اعمال کنترل صحیح و ایجاد معیارهای اصولی برای انجام کار که باعث هوشیاری مسئولان و تعیین میزان کیفیت و کمیت از یک کار که برای سازمان‌ها قابل قبول نیست، می‌گردد.
- ۳) ایجاد زمینه برای رشد و پیشرفت کارکنان مستعد.
- ۴) کاهش نارضایتی و شکایت ناشی از تبعیض‌های غیراصولی و یا غیرعمدی.
- ۵) تطبیق هر چه بیشتر شرایط فکری، روحی و جسمی کارکنان با شغلشان از طریق شناخت و اندازه‌گیری نقاط قوت و ضعف آنان.
- ۶) برآورد کمی و کیفی نیروی انسانی در جهت تأمین نیازهای سازمان.
- ۷) استعدادیابی و علاقه‌مند کردن افراد ساعی به کار.
- ۸) جهت‌دار شدن برنامه‌های آموزشی.
- ۹) ایجاد شوق و تقویت انگیزه در کارکنان.

1- Gholipour

2- Faghiharam

3- Araghih

۱۰) خودشناسی (آگاهی از نقاط قوت و ضعف عملکرد خویش).

۱۱) تعیین اعتبار و اصلاح معیارهای استخدامی.

۱۲) آگاهی سرپرست یا مدیر از عملکرد کارکنان زیردست و همچنین آگاهی زیردست از نظر مقام مافوق نسبت به عملکرد خویش.

۱۳) دستیابی به نحوه‌ی پراکندگی کیفی و کمی بهره‌وری، کارایی و کارآمدی نیروی انسانی سازمان.

۱۴) شناخت هنجارها و ناهنجاری‌های رفتاری در سازمان (سیو^۱، ۲۰۰۳؛ کیچی، چا و کیم، ۲۰۰۹).

۲-۲-۷ منابع ارزیابی عملکرد

منظور از ارزیابی عملکرد آن است که چه کسی می‌تواند فرد را مورد ارزیابی قرار دهد. سرپرستان از رایج‌ترین منابع ارزیابی عملکرد افراد هستند. به‌طور کلی ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان از طریق زیر انجام می‌گیرد:

۱- سرپرست: ارزیابی مرئوسان به‌وسیله‌ی رئیس مستقیم آن‌ها، متداول‌ترین شیوه‌ی ارزیابی است. دلایل محکم و موجهی برای این کار وجود دارد. اولاً سرپرست فرد در موقعیتی قرار دارد که به‌آسانی می‌تواند به‌طور مستقیم بر رفتار و عملکرد مرئوس خویش نظارت کند. ثانیاً می‌دانیم که سرپرست یک واحد در سازمان، مسئول اداره‌ی آن واحد به‌طور مؤثر است و اگر ارزیابی مرئوسان به‌وسیله‌ی او انجام نگیرد، این امر می‌تواند باعث تضعیف موقعیت وی و سستی پایه‌های قدرتش گشته، کنترل کار را از دست او خارج سازد. ثالثاً چون فرایند ارزیابی عملکرد و فرایند آموزش در سازمان رابطه‌ای بسیار نزدیک و تنگاتنگ دارند و درواقع، یکی از وظایف بسیار مهم سرپرست، تربیت نیروی انسانی تحت سرپرستی اوست. از این‌رو ارزیابی عملکرد مرئوس به‌وسیله‌ی سرپرست، نیازهای آموزشی مرئوس را برای سرپرست معلوم می‌کند و او را در موقعیت مناسبی قرار می‌دهد تا در جهت رفع آن اقدامات لازم

^۱ - Siu, keichi, ka & chim

را به عمل آورد. البته ارزیابی مرئوس به وسیله سرپرست مستقیمش خالی از عیب نیست. هر سرپرستی بنا به تخصص یا حتی شخصی خود ممکن است جنبه‌های بخصوصی از کار را مهم‌تر دانسته، اهمیت ویژه‌ای برای آن قائل شود.

۲- همکاران: ارزیابی توسط همکاران هنگامی مطمئن و قابل اعتماد است که اولاً ترکیب گروه همکاران برای مدت‌زمانی نسبتاً طولانی به همان شکل باقی‌مانده، تغییری نکند، ثانیاً وظایفی که اعضای گروه انجام می‌دهند، مرتبط و وابسته به یکدیگر باشد، ثالثاً همکارانی که عملکرد یکدیگر را ارزیابی می‌نمایند در رقابت مستقیم با یکدیگر برای دریافت همان پاداش‌ها نباشند.

۳- خودارزیابی: این ارزیابی بر اساس ارزش‌هایی مانند خود مدیریتی و خودمختاری بنا شده است، اما اکثراً با نمره‌ی بالایی همراه است که مورد قبول مافوق قرار نمی‌گیرد.

۴- زیردستان: مرئوس هرروز شاهد رفتار و کردار و عملکرد رئیس خویش است و به دلیل اجرای تصمیمات و دستوراتش، در موقعیتی قرار دارد که می‌تواند درباره‌ی کاردانی و اثربخشی او قضاوت درستی داشته باشد. ارزیابی رئیس به وسیله‌ی مرئوس دارای این مزیت است که اولاً مدیر از نیازهای کارکنان آگاه می‌گردد و ثانیاً اطلاعاتی که از نتایج عملکردش به او داده می‌شود، به وی کمک می‌کند تا مدیر بهتری شود. البته این امر می‌تواند حساسیت‌هایی را در رئیس به وجود آورد یا باعث اضطراب و نگرانی او گردد. در نتیجه ممکن است مبنای تصمیمات او به‌جای کارایی و اثربخشی، کسب وجهه و محبوبیت در میان کارکنان شود.

۵- ارزیابی ۳۶۰ درجه: در این ارزیابی کلیه‌ی ارزیابی‌کنندگان قبلی حضور دارند و می‌توان نظرات آنان را مقایسه کرد. همچنین اختلاف برآوردهای خود فرد از عملکرد شغلی خویش و برآوردهای دیگران نشان‌دهنده‌ی دامنه‌ی تفاوت بین نظر مردم درباره‌ی فرد با نظر خود او درباره‌ی خویش است. این روش نظرات بسیاری از نزدیکان فرد را درباره‌ی عملکرد فعلی و یا استعداد آتی وی جویا شده و باهم

ادغام می‌کنند. این نظرات فی‌نفسه انگیزه و تحرک مفیدی برای تغییر و پرورش فرد ایجاد می‌کند (نادیری^۱ و تانوا^۲، ۲۰۱۰).

۲-۳ هوش

نخستین افرادی که به خصوصیات هوش توجه کردند فلاسفه بودند و نه روان‌شناسان یا مربیان، اما طرح آن به گونه روان‌شناختی امروزی، ویژه قرن بیستم است. در واقع اولین قدم‌های اساسی برای مطالعه علمی هوش با تمایل به سنجش آن در آغاز قرن بیستم از سوی دو دانشمند فرانسوی به نام‌های آلفرد بینه و تیودور سیمون برداشته شد. هرچند که هوش‌آزمایی با تحقیقات دانشمند بریتانیایی، سر فرانسیس گالتون در اواخر قرن نوزدهم آغاز شد.

هوش رفتار حل مسئله سازگارانه‌ای است که در راستای تسهیل اهداف کاربردی و رشد سازگارانه جهت‌گیری شده است. رفتار سازگارانه شباهت اهداف متعددی را که باعث تعارض درونی می‌شوند، کاهش می‌دهد. این مفهوم هوش مبتنی بر گزاره‌ای است که فرایند حرکت به سوی اهداف، انجام راهبردهایی را برای غلبه بر موانع و حل مسئله ضروری می‌سازد. از نظر گاردنر (۲۰۰۴) انواع نه‌گانه هوش عبارت‌اند از: هوش زبانی، موسیقایی، منطقی - ریاضی، فضایی، بدنی - حرکتی، هوش‌های فردی (که شامل هوش درون فردی و بین فردی می‌شود) هوش طبیعتی و هوش وجودی که شامل ظرفیت مطرح کردن سؤالات وجودی است.

۲-۳-۱ تعریف هوش

در مورد تعریف هوش می‌توان گفت تعریفی که نزد همگان مقبول باشد وجود ندارد. افرادی که هوش را مورد مطالعه قرار می‌دهند، نمی‌توانند موضوع را ببینند، شباهت‌های زیادی به کار می‌برند تا به کمک آن‌ها رفتار هوشمندانه را مفهوم‌سازی کنند. هوش یک سازه فرعی است نه یک خصلت

^۱ - Nadiri

^۲ - Tanoa

عصب‌شناختی آدمی. به سخن دیگر هوش یک مفهوم ساختگی است که روان‌شناسان آن را برای سهولت ارتباط ابداع کرده‌اند. در سالیان اخیر تعاریف هوش عمدتاً در یکی از این سه طبقه جای گرفته‌اند:

- تعاریفی که بر سازگاری با محیط تأکید دارند، یعنی تطبیق با موقعیت‌های جدید و ظرفیت تحمل و کنار آمدن با موقعیت‌های مختلف.

- تعاریفی که بر توانایی یادگیری متمرکزند، یعنی بر آموزش پذیری به معنای عام آن تأکید دارند.

- تعاریفی که بر تفکر انتزاعی تأکید می‌ورزند یعنی توانایی استفاده از نمادها و مفاهیم و استفاده از نمادهای کلامی و عددی. برای پی بردن به تنوع تعاریف، مثال‌های زیر بیان شده است:

یکی از قدیمی‌ترین تعاریف‌ها توسط بینه و سیمون (۱۹۱۶) به این صورت مطرح شده است:

قضاوت و به‌عبارت‌دیگر عقل سلیم، شعور عملی، ابتکار، استعداد انطباق خود با موقعیت‌های مختلف، به‌خوبی قضاوت کردن، به‌خوبی درک کردن، به‌خوبی استدلال کردن، این‌ها فعالیت‌های اساسی هوش به شمار می‌روند (عموزاده، ۱۳۸۶). محققان دیگری نیز به بررسی و ارائه تعریفی از هوش پرداخته‌اند. از نظر بینه، هوش کیفیت پیچیده‌ای است که جزء ساختار فرد می‌باشد و عوامل اصلی آن را دقت، سازگاری، ابتکار، خوب قضاوت کردن و خوب استدلال کردن تشکیل می‌دهد. از نظر گاردنر هوش عبارتست از: استعداد حل کردن مسائل یا تولید محصولاتتی که در یک یا چند فرهنگ با ارزش شمرده می‌شوند (قره، فردوسی و مرعشیان، ۱۳۹۱).

آنچه از بررسی تعریف صاحب‌نظرانی همچون گاردنر، هیلگارد و کسلر و ... از هوش برمی‌آید آن است که همگی «هوش» را قابلیت بهره‌گیری از نرم‌افزارهای وجودی تعریف می‌کنند (کهندل، محمدی و کسب پرست، ۱۳۸۹).

۲-۴ هوش اجتماعی

روانشناسان معتقدند انسان نه یک نوع هوش بلکه انواع مختلف هوش دارد. هوش عاطفی، هوش ارتباطی، هوش اجتماعی و هوش ریاضی و ...

ادوارد ثورندایک، روانشناس دانشگاه کلمبیا و نخستین کسی که مفهوم هوش اجتماعی را طرح نمود، در مقاله‌ای که به سال ۱۹۲۰ در مجله ماهانه هارپر به چاپ رساند، چنین نوشت: هوش اجتماعی به‌طور مکرر در مهدکودک‌ها، زمین‌بازی، سربازخانه‌ها، کارخانه‌ها و سالن‌های حراج خودنمایی می‌کند، اما در شرایط رسمی و استاندارد آزمایشگاهی نمی‌توان آن را یافت. ثورندایک اشاره می‌کند که هوش اجتماعی برای موفقیت در بسیاری از عرصه‌ها، به‌ویژه رهبری، اهمیت حیاتی دارد.

دیوید وکسلر، روانشناس توانایی که پراستفاده‌ترین معیار سنجش بهره هوشی تا به امروز را ایجاد نموده هوش اجتماعی را رد نموده و آن را همان هوش عمومی می‌داند که در موقعیت‌های اجتماعی به کار گرفته می‌شود. تمام عواطف، اجتماعی هستند. نمی‌توان پیدایش یک احساس را از دنیای روابط انسانی مجزا دانست - تبادلات اجتماعی ما موجب برانگیخته شدن احساساتمان می‌گردند.

محتوای هوش اجتماعی، در دو مقوله گسترده سازمان می‌یابد:

یکی آگاهی اجتماعی، یعنی آنچه درباره دیگران حس می‌کنیم و دیگری مهارت اجتماعی، عملی که براساس این آگاهی انجام می‌دهیم.

۲-۴-۱ آگاهی اجتماعی

آگاهی اجتماعی طیف گسترده‌ای است از اولین احساس ما در باره حالت درونی طرف مقابل و درک احساسات و افکار او در موقعیت‌های پیچیده اجتماعی است. این گستره شامل موارد زیر است:

۱- همدلی اولیه:

احساس کردن چیزی به همراه دیگران، احساس کردن علائم عاطفی غیرکلامی.

۲- هماهنگ‌سازی:

گوش کردن با پذیرش کامل، هماهنگی با فرد مقابل هماهنگی به معنای توجهی است که از همدلی لحظه‌ای فراتر می‌رود و به حضوری کامل و باثبات تبدیل می‌شود که رابطه صمیمانه را ممکن می‌سازد. در اینجا ما تمام توجه خود را به فرد مقابل می‌دهیم و با دقت به او گوش می‌کنیم؛ یعنی بیش از آن که به دنبال طرح نقطه‌نظر خود باشیم در پی درک مخاطب هستیم. به نظر می‌رسد گوش

کردن به این نحو، قابلیت طبیعی باشد. اگر به جای گوش سپردن به حرف‌های دیگری، فقط برای او صحبت کنیم، گفتگوی ما تبدیل به تک‌گویی خواهد شد.

۳- درک همدلانه:

درک کردن افکار، احساسات و مقاصد دیگر، برخی معتقدند، درک همدلانه، مهارتی بنیادی در هوش اجتماعی است. درک همدلانه بر اساس همدلی اولیه شکل می‌گیرد، اما درک واضحی از احساسات و افکار دیگری را نیز به این همدلی احساسی می‌افزاید.

۴- شناخت اجتماعی:

آگاهی درباره‌ی طرز کار جامعه، چهارمین جنبه از آگاهی روابط بین فردی، دستیابی به این دانش است که دنیای اجتماعی عملاً چگونه کار می‌کند. کسانی که در این حیطة ماهر هستند، می‌دانند در بیشتر موقعیت‌های اجتماعی چه رفتاری از آنان انتظار می‌رود.

این افراد می‌توانند به دقت سیاست‌بازی‌های درون یک سازمان را شناسایی کنند. یکی از موقعیت‌هایی که نشان دهنده‌ی شناخت اجتماعی است توانایی پیدا کردن راه‌حل برای وضعیت‌های دشوار اجتماعی است.

۵- مهارت اجتماعی

درک احساسات دیگری یا شناخت افکار و مقاصد آنها، به‌تنهایی تضمین‌کننده‌ی یک رابطه‌ی پرثمر نیست. مهارت اجتماعی با تکیه بر آگاهی اجتماعی، امکان برقراری روابطی مؤثر و روان را پدید می‌آورد.

مهارت‌های اجتماعی شامل موارد زیر می‌باشد:

۱- هماهنگی و انطباق:

رفتارهای متقابل مناسب و روان در سطح غیرکلامی، سازگاری و انطباق، موجب از بین رفتن اصطکاک در برخوردهای بین فردی می‌گردد. این ویژگی که پایه و اساس مهارت‌های اجتماعی را تشکیل

می‌دهد، سنگ بنای سایر جنبه‌ها نیز می‌باشد. ناتوانی در هماهنگی و انطباق، توانایی اجتماعی فرد را تضعیف می‌کند و موجب کمرنگ شدن تعاملات اجتماعی او می‌شود.

۲- ابراز وجود:

معرفی خود به نحو مؤثر، جذبه یکی از جنبه‌های ابراز وجود است. جذبه یک سخنران قوی و معلم یا رهبر بزرگ در این است که می‌تواند هر احساسی را که خود می‌خواهد در درون ما پدید بیاورد. هنگامی که شخصیتی پر ابهت، جمع‌کثیری از مردم را مجذوب خود می‌سازد، ما شاهد چنین سرایت عاطفی شدن با افکار و احساسات خود ترغیب می‌کنند. قابلیت «خودداری» از بروز عواطف و مهار آن، گاهی به‌عنوان کلید موفقیت در ابراز وجود محسوب می‌شود. افراد ماهر در این قابلیت، در تمام موقعیت‌های اجتماعی آداب‌دانی خود را نشان می‌دهند و از اعتمادبه‌نفس برخوردارند.

۳- اثرگذاری:

شکل‌دهی به نتیجه تبادل‌های اجتماعی موفق‌ترین افراد در ارتباطات اجتماعی کسانی هستند که قادرند با استفاده از قابلیت اثرگذاری خود و با خویشنداری و مهارت هر گفت‌وگویی را به نتیجه سازنده بدل کنند. دیگران را به تبعیت از خود دنبال کنند.

۴- ابراز توجه و رسیدگی:

اهمیت دادن به احتیاجات سایرین و عمل کردن بر طبق این احتیاجات. در هوش اجتماعی تنها همدلی و دلسوزی کافی نیست بلکه توجه و رسیدگی و حمایت از دیگران شرط کافی آن می‌باشد (مجیدی، ۱۳۷۷).

۲-۵ سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی موضوعی جدید در مطالعات توسعه، اقتصاد و جامعه‌شناسی در سطح جهان است. از زمانی که اصطلاح و مفهوم سرمایه اجتماعی انتشار یافت زمان زیادی نمی‌گذرد. سرمایه اجتماعی نه‌تنها در زمینه توسعه اقتصادی کشورهای در حال توسعه بلکه در کشورهای توسعه‌یافته نیز به‌عنوان

یک موضوع مهم مورد توجه قرار گرفته است.

نظریه پردازان علوم اجتماعی، سرمایه اجتماعی را با کارکردها، سطوح تحلیل و بازدهی متفاوتی مورد بحث قرار داده‌اند. تبیین نظری سرمایه اجتماعی نشان از توجه به مؤلفه‌های مختلف در مقیاس و ابعاد متفاوت دارد. این نوع نگاه هرچند که زوایایی از این مفهوم را روشن ساخته است، لیکن هنوز نسبت به برخوردار بودن از نگاهی جامع فاصله دارد (خمر نیا و همکاران، ۱۳۸۹).

۲-۵-۱ مفهوم و تعریف سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی از جمله مفاهیم مدرن است که در گفتمان علوم اجتماعی و محافل سیاسی معاصر در سطوح مختلف استفاده شده است. هرچند این مفهوم پیشینه طولانی ندارد اما کاربرد آن به تدریج از دهه ۱۹۹۰ به این سو در تحقیقات و مقالات دانشگاهی به ویژه در رشته‌های جامعه‌شناسی، اقتصاد، سیاست و آموزش با کارهای افرادی چون جیمز کلمن، پیر بوردیو، رابرت پاتنام و فرانسیس فوکویاما افزایش یافته است. به زعم کلمن مفهوم سرمایه اجتماعی به مثابه ابزار تحلیلی برای پژوهش‌های اجتماعی است. کلمن بر این باور است که سرمایه اجتماعی در روشن ساختن یکی از مشکلات مهم تحلیل اجتماعی یا آنچه پیوند خرد و کلان نام گرفته است، نقش مؤثری را می‌تواند ایفا کند. همچنین استفاده از مفهوم سرمایه اجتماعی با توجه به روند جهانی شدن و تضعیف نقش دولت‌های ملی، به عنوان راه‌حلی اجرایی در سطح اجتماعات محلی برای مشکلات توسعه، مورد توجه سیاست‌گذاران، برنامه ریزان و مسئولان سیاست اجتماعی قرار گرفته است.

تعریف رایج سرمایه اجتماعی در جریان اصلی جامعه‌شناسی آمریکایی به ویژه در روایت کارکردگرایانه آن عبارت است از روابط دوجانبه تعاملات و شبکه‌هایی که در میان گروه‌های انسانی پدیدار می‌گردند و سطح اعتمادی که در میان گروه و جماعت خاصی به عنوان پیامد تعهدات و هنجارهایی پیوسته با ساختار اجتماعی یافت می‌شود. در مقابل جامعه‌شناسی اروپایی این مفهوم را در بررسی این موضوع به کار می‌گیرند که چگونه تحرک پیوندهای مربوط به شبکه‌های اجتماعی، سلسله‌مراتب اجتماعی و قدرت تمایز یافته را تقویت می‌کند. با وجود این نکات مشترک این دو دیدگاه

در مورد سودمندی سرمایه اجتماعی در افزایش برخی ویژگی‌ها مانند آموزش، تحرک اجتماعی، رشد اقتصادی، برتری سیاسی و در نهایت توسعه است. علاوه بر تعاریف فوق، از سرمایه اجتماعی تعاریف دیگری نیز ارائه گردیده است. یکی از تعاریف مطرح این است که «سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌گردد. بر اساس این تعریف، مفاهیمی نظیر جامعه مدنی و نهادهای اجتماعی نیز دارای ارتباط مفهومی نزدیکی با سرمایه اجتماعی می‌گردند. بانک جهانی نیز سرمایه اجتماعی را پدیده‌ای می‌داند که حاصل تأثیر نهادهای اجتماعی، روابط انسانی و هنجارها بر روی کمیت و کیفیت تعاملات اجتماعی است و تجارب این سازمان نشان داده است که این پدیده تأثیر قابل توجهی بر اقتصاد و توسعه کشورهای مختلف دارد (فوکویاما، ۱۹۹۹).

سرمایه اجتماعی برخلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد بلکه حاصل تعاملات هنجارهای گروهی و اجتماعی بوده و از طرف دیگر افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی گردد. عناصری که می‌تواند در تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی مورد استفاده قرار گیرند، عبارت‌اند از:

- ۱ - سرمایه اجتماعی به تعامل اجتماعی بین افراد بستگی دارد و کنش‌های جمعی افراد جزء جدایی‌ناپذیر آن است.
- ۲ - جستجو برای راه‌حل‌های همکارانه و تلاش برای دستیابی به منابع دوطرفه در این مفهوم محوریت اساسی دارد.
- ۳ - مشارکت در شبکه‌های اجتماعی، تمایل به همکاری و اعتماد بین افراد در اکثر تعاریف وجود دارد.

¹ fukuyama

سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های ذیل در یک سیستم اجتماعی دانست: اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، گروه‌های اجتماعی با احساس هویت جمعی و گروه، احساس وجود تصویری مشترک از آینده، کار گروهی (علوی، ۱۳۸۴).

۲-۵-۲ آیا سرمایه اجتماعی واقعاً سرمایه است؟

چهار استدلال در مورد اینکه سرمایه اجتماعی نوعی از سرمایه است، وجود دارد:

اول اینکه سرمایه اجتماعی، مانند دیگر انواع سرمایه، منبعی است با امکان سرمایه‌گذاری برای انتظارات آینده و همراهی بازدهی و نا اطمینانی. سرمایه‌گذاری در ساختن شبکه‌های روابط خارجی، کنشگران را در جهت دستیابی به اطلاعات و قدرت توانمند می‌سازد و توسعه شبکه‌های درونی به کنشگران جمعی امکانات تقویت هویت جمعی و کارهای مشارکت جمعی را فراهم می‌نماید. به عبارت دیگر همیشه نمی‌توان از سرمایه اجتماعی به عنوان یک دارائی برون‌زا و غیرقابل کنترل یاد کرد.

دوم اینکه سرمایه اجتماعی مانند گونه‌های دیگر سرمایه، چندمنظوره و تبدیل‌پذیر است. شبکه‌های دوستانه کنشگران اجتماعی مانند سرمایه‌های فیزیکی می‌توانند برای اهداف متفاوت به کار گرفته و به تولید کمک نماید. همچنین منافی که افراد از جایگاهشان در شبکه می‌برند قابل تبدیل به دیگر انواع سرمایه و به‌ویژه سرمایه اقتصادی است. به همین دلیل اعتماد و اعتبار را بعضی مواقع به عنوان جایگزین سرمایه مالی مطرح می‌کنند. بوردیو معتقد است استراتژی تبدیل سرمایه به همدیگر متأثر از تغییر در ساختار فرصت‌های سودی است که هر یک ارائه می‌کنند.

دلیل سوم به جایگزینی یا مکمل بودن سرمایه اجتماعی برای دیگر اشکال سرمایه اشاره شده است. عوامل اقتصادی می‌توانند گاه کمبود سرمایه اقتصادی یا انسانی خویش را با روابط اجتماعی قوی جبران کنند.

دلیل چهارم اینکه سرمایه اجتماعی نیز مانند سرمایه فیزیکی و انسانی، نیازمند حفاظت و هزینه نگهداری است و باید به‌طور متناوب بازسازی و تقویت شود. هرچند این سرمایه همچون سرمایه

انسانی نرخ استهلاک قابل پیش‌بینی ندارد. به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی مانند دانش و مهارت یا برخی کالاهای عمومی با عدم استفاده هم ممکن است دچار استهلاک شود (عزیزیانی و قاسمی، ۱۳۸۷).

۲-۵-۳ اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه

از جنبه‌های مهم در توسعه پایدار اجتماعی استفاده از مفهوم سرمایه در وجه اجتماعی آن است. هرچند واژه سرمایه اساساً در قلمرو اقتصادی به کار گرفته می‌شود، اما از حدود دو دهه گذشته در قلمرو اجتماعی مورد پذیرش رو به فزاینده‌ای قرار گرفته است و در حال حاضر به‌عنوان یکی از موارد مهم در توسعه یافتگی مطرح می‌باشد. به سه نوع سرمایه‌ای که به‌طور متداول در تحلیل‌های اقتصادی تحت عناوین سرمایه فیزیکی یا تولیدی، سرمایه طبیعی و سرمایه انسانی از آن‌ها نام برده می‌شود، اکنون نوع چهارمی با عنوان سرمایه اجتماعی اضافه شده است. به‌طور معمول، آنچه توسعه و رشد اقتصادی بر پایه آن بنا شده، شامل سرمایه طبیعی، سرمایه فیزیکی یا تولیدی و سرمایه انسانی است که به‌عنوان ثروت یک ملت شناخته می‌شود. این مسئله به‌تازگی معلوم شده است که این سه نوع سرمایه، فقط بخشی از فرایند رشد اقتصادی را تعیین می‌کنند؛ چراکه این‌ها از راهی که بازیگران اقتصادی با یکدیگر تعامل می‌کنند و به یکدیگر نظم می‌بخشند تا رشد و توسعه را فراهم آورند، چشم می‌پوشند. پس برای بررسی اختلاف رشد میان کشورهایی که از نظر آن سه دسته سرمایه، دارای وضعیت یکسانی هستند، باید در پی حلقه‌ای دیگر بود؛ آن حلقه مفقوده، سرمایه اجتماعی است (عبداللہی و موسوی، ۱۳۸۵).

از جمله مسائل و دغدغه‌های سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان کشور، این موضوع است که چرا به‌رغم تمام برنامه‌ریزی‌ها و سرمایه‌گذاری‌های متعددی که دولت در بخش‌های اقتصادی انجام می‌دهد، نمی‌توان بر شرایط دشوار اقتصادی و مشکلات معیشتی مردم فائق آمد. معمولاً زمانی که از مشکلات اقتصادی کشور سخن به میان می‌آید، اغلب کمبود سرمایه فیزیکی (مادی) به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین

معضلات نامبرده می‌شود و از سرمایه اجتماعی هیچ سخنی به میان نمی‌آید. این در حالی است که نیاز به سرمایه اجتماعی در شرایط رکودی یا تورمی که نیاز به اعتمادسازی است، بیش از هر سرمایه دیگری احساس می‌شود و سرمایه اجتماعی در کنار سایر سرمایه‌ها می‌تواند بسیاری از معماهای لاینحل اجتماعی را از سر راه حرکات توسعه‌ای جامعه بردارد و رشد شتابان اقتصادی، اجتماعی را امکان‌پذیر نمایند. از یک سو تکیه بر درآمدهای نفتی سبب عدم توجه به مشارکت‌های مردمی، منابع درآمدهای منطقه‌ای، عدم توسعه محلی و منطقه‌ای کشور و فاصله زیاد مناطق نسبت به هم گردیده و باعث شده تا همه جوامع و مناطق نتوانند متناسب با قابلیت‌های توسعه و مزیت‌های نسبی خود از مواهب توسعه ملی برخوردار گردند. از دیگر سو چنین تفاوت‌هایی در توسعه‌یافتگی کشور و استان‌ها و نیز شکاف توسعه ناشی از توزیع نامناسب منابع با ایفای نقش متمرکز دولت در چارچوب وظایف مستمر میسر نگردیده و نیازمند به سطوح مختلف متناسب تصمیم‌گیری بوده تا بتواند بخش‌های غیردولتی، نهادها، اصناف و ... در امور اقتصادی به حرکت وادار سازد که این مهم در سایه توجه به سرمایه اجتماعی امکان‌پذیر می‌گردد.

در صورت فقدان سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌نماید. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب می‌گردد (صیدایی و همکاران، ۱۳۸۸).

۲-۵-۴ نقش سرمایه اجتماعی در سازمان

سرمایه اجتماعی با زمینه مساعدی که از وجود مباحث اجتماعی در حوزه سازمان و مدیریت داشته، در مطالعات سازمانی وارد شده است. در سال‌های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به‌مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. پرداختن اغلب محققان به این مقوله و نیز شواهد کمی، بیانگر نقش انکارناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت

سازمان‌هایی است که می‌خواهند در محیط‌های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند. به‌علاوه یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی که می‌تواند به سازمان‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر، مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی است (تایمون و استمپ^۱، ۲۰۰۳).

سرمایه اجتماعی از منظری پدیده‌ای مدیریتی است و برای آن ویژگی‌های گوناگونی تعریف‌شده که شامل اعتماد، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌ها می‌باشد. سازمان‌هایی که دارای سطح بالاتری از سرمایه اجتماعی هستند، احتمال دارد تا نسبت به رقبایشان که دارای سطح سرمایه اجتماعی کمتری هستند، موفق‌تر باشند. از سوی دیگر بین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی، انعطاف‌پذیری سازمان، مدیریت مناسب کنش جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه مفهومی، رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است؛ بنابراین سرمایه اجتماعی می‌تواند عملکرد سازمانی را ارتقا دهد. سرمایه اجتماعی سازمانی یک دارایی است که هم برای سازمان و هم برای اعضای آن مفید و سودمند است. درنهایت بر طبق تحقیقات به‌عمل‌آمده، سرمایه اجتماعی می‌تواند:

بر موفقیت حرفه‌ای تأثیر بگذارد.

به فرایند جست‌وجوی شغلی کارکنان کمک نموده و پورتفولیوی بهتری‌ای کارکنان برای سازمان ایجاد کند.

مبادله منابع بین واحدها را تسهیل نماید.

گردش شغلی کارکنان را کاهش دهد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۷).

۲-۵-۵ عناصر سرمایه اجتماعی

ناهایت و گوشال با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را درسه طبقه‌بندی می‌دهند: ساختاری، رابطه‌ای و شناختی.

^۱-Tymon & Stamp

۱- عنصر ساختاری

عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی، شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارت‌اند از: روابط شبکه‌ای بین افراد، پی‌کربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب.

۱-۱ روابط شبکه‌ای: پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی

به منابع (مثل دانش) را فراهم می‌سازند. روابط اجتماعی، ایجادکننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه‌گذاری موردنیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

۱-۲ پی‌کربندی روابط شبکه‌ای: پی‌کربندی کلی روابط شبکه‌ای یک جنبه مهم سرمایه اجتماعی را شکل می‌دهد که می‌تواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر بگذارد. برای مثال، سه ویژگی ساختار شبکه: تراکم، پیوند و سلسله‌مراتب همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضای شبکه باعث انعطاف‌پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند. برت بحث می‌کند شبکه پراکنده، با تعداد تماس‌های بسیار کم، فراهم‌کننده مزایای اطلاعاتی بیشتری است. شبکه متراکم، از این جهت که فراهم‌کننده اطلاعات متنوع کمتر با همان هزینه شبکه پراکنده است، شبکه‌ای ناکاراست. همچنین، هانسن پی برده است که پیوندهای ضعیف مانع انتقال دانش می‌شوند.

۱-۳ سازمان مناسب: سرمایه اجتماعی ایجادشده، از جمله روابط و پیوندها، هنجارها و اعتماد در یک محیط خاص، اغلب می‌تواند از یک محیط اجتماعی به محیط اجتماعی دیگری انتقال داده شود و بدین ترتیب بر الگوهای تبادل اجتماعی تأثیرگذارد. سازمان‌های اجتماعی مناسب می‌توانند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابعشان از جمله اطلاعات و دانش را فراهم کنند و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند. لیکن، این سازمان‌ها همچنین ممکن است مانع این تبادل شوند. تحقیق نشان می‌دهد چگونه فعالیت‌های جاری

سازمانی ممکن است گروه‌های سازمانی را به‌عوض هماهنگ ساختن، از همدیگر جدا سازند، یا به‌عوض قادر ساختن به یادگیری و ایجاد سرمایه فکری، آن‌ها را محدود سازند (بوعذار، ۱۳۹۰، ص ۴۴-۴۶).

۲- عنصر شناختی

عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارت‌اند از زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک.

۱-۲ زبان و کدهای مشترک: به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد. اول اینکه، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چراکه ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، اطلاعات را مبادله می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند و در جامعه امور تجاری انجام می‌دهند. دوم اینکه، زبان بر ادراکاتمان تأثیر می‌گذارد. کدها هم‌چنین یک چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیرمان از محیط فراهم می‌کنند. سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.

۲-۲ حکایات مشترک: علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان نیز معتقدند اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. آرل^۱ نشان می‌دهد چگونه حکایات تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کند. بنابراین، ظهور حکایت‌های مشترک در یک اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش، که عموماً به‌صورت پنهان هستند را تسهیل می‌کند.

۳- عنصر رابطه‌ای

^۱-Arel

عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارت‌اند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت.

۱-۳ اعتماد: تحقیقات نشان می‌دهد درجایی که روابط مبتنی بر اعتماد در سطح بالایی وجود دارند، افراد تمایل زیادی برای تبادل اجتماعی و تعامل همکاری دارند. میسزتال اظهار می‌دارد «اعتماد، تأمین‌کننده ارتباطات و گفت‌وگو است». بنتیس هم‌چنین مطرح می‌کند اعتماد می‌تواند ایجاد سرمایه فکری را تسهیل کند. بویسوت نیز بر اهمیت اعتماد بین افراد برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تأکید دارد (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵).

۲-۳ هنجارها: هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای ایجاد سرمایه فکری به وجود آورند. برای مثال، استارباک اهمیت هنجارهای اجتماعی صداقت و کار تیمی را به‌عنوان ویژگی‌های کلیدی شرکت‌های دانش‌محور یادآور می‌شود. هنجارهای تعاملی که اهمیت آن‌ها در ایجاد سرمایه فکری نشان داده‌شده‌اند عبارت‌اند از: تمایل به ارزش‌گذاری و پاسخ به تنوع، روحیه انتقادی و تحمل شکست.

۳-۳ الزامات و انتظارات: الزامات نشان‌دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعلیتی در آینده است. کلمن الزامات را از هنجارهای عمومی شده متمایز می‌سازد و آن را به‌عنوان انتظارات ایجادشده در درون روابط شخصی خاص در نظر می‌گیرد. ناهاپیت و گوشال در زمینه ایجاد سرمایه فکری اظهار می‌دارند که الزامات و انتظارات احتمالاً بر دسترسی و انگیزش افراد و گروه‌ها برای تبادل و ترکیب دانش می‌گذارند.

۴-۳ هویت: هویت فرایندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند. کرامر و همکارانش دریافته‌اند که احساس همانندی کردن با یک گروه یا جمع، نگرانی درباره فرایندها و نتایج جمعی را افزایش می‌دهد و بدین ترتیب احتمال فرصت تبادل اطلاعات افزایش می‌یابد. لویسکی و بیونک در تحقیقشان نشان می‌دهند که هویت گروهی چشمگیر نه تنها ممکن است فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش دهد، بلکه همچنین ممکن است فراوانی واقعی

همکاری رابین اعضاء افزایش دهد. در مقابل، جایی که گروه‌ها دارای هویت‌های متمایز و مغایر هم هستند، ممکن است موانع عمده‌ای را در برابر تسهیم اطلاعات، یادگیری و ایجاد دانش به وجود آورند (کرامر، ۱۹۹۶).^۱

۲-۵-۶ نگاهی به وضعیت سرمایه اجتماعی در ایران

با پیروزی انقلاب اسلامی و آغاز تغییر و تحولات گسترده در ساختارهای سیاسی و اقتصادی میزان مشارکت مردم و اعتماد متقابل دولت و مردم به شدت افزایش یافت. به عبارت دیگر می‌توان یکی از نتایج بزرگ پیروزی انقلاب را که خود بر اساس سرمایه اجتماعی شکل گرفت، تقویت سرمایه اجتماعی در عرصه سیاسی و اقتصادی کشور دانست؛ اما برخی سیاست‌ها و برنامه‌های دولت‌های بعد از انقلاب علیرغم دنبال کردن اهداف مثبت، آثار منفی بر سرمایه اجتماعی گذاشته‌اند، به گونه‌ای که امروزه اعتمادی که مبتنی بر ارزش‌های اسلامی مورد انتظار است، مشاهده نمی‌گردد (بیدختی و نظری، ۱۳۸۸).

نمودها و مصادیق سرمایه اجتماعی در هر جامعه‌ای قابل تبیین و مشاهده است. ایران، به علت مذهب مشترک، زبان مشترک، آیین و رسوم خاص، اعیاد و عزاداری‌ها، احترام عامه مردم به یک سری اصول و ارزش‌ها و ... دارای عناصری از اعتماد، انسجام و مشارکت اجتماعی است. مردم خصوصاً بعد از انقلاب، در تظاهرات و راهپیمایی‌ها و نماز جمعه‌ها شرکت داشته‌اند، در مسائلی نظیر سیل و زلزله و سقوط هواپیما و ... همگی یک حس داشته‌اند. در مسائلی نظیر حضور ایران در جام جهانی یا قهرمانی ورزشکاران و ... نیز این حس مشترک که نماد و نمودی از سرمایه اجتماعی است، به روشنی قابل مشاهده است؛ اما در عین حال سرمایه اجتماعی، عنصری ثابت و خنثی نیست. نظام و سیستم اجتماعی با هر تحرکی، ممکن است دچار نقص و انحراف در اعتماد اجتماعی، انسجام و مشارکت

^۱ -kramer

اجتماعی شود و سرمایه اجتماعی با کاهش مواجه شود و این مسئله مهم به تدریج مهاجرت، افسردگی، اعتیاد، نارضایتی عمومی و ... را در پی خواهد داشت.

به دلیل هویت دینی مردم ایران، تحلیل، ارزیابی و سنجش سرمایه اجتماعی در این دیار باید با رویکردی دینی صورت پذیرد. شاید چنین تحلیلی ما را به نتیجه‌ای یکسان درباره وضعیت سرمایه اجتماعی در کشور برساند، اما مهم این است که به مبنایی استوار و فرایندی بومی و واقعی و روشی معتبر و کارآمد برای همه ادوار دست یافته باشیم. تردیدی نیست که باوجود همه خدمات و افتخارات برآمده از انقلاب اسلامی، به دلیل سرخوردگی‌های ناشی از دور رس جلوه کردن عدالت اجتماعی فراگیر در سال‌های اخیر، بخش‌هایی از سرمایه اجتماعی به هر مفهوم که باشد در کشور ما دچار آفت و آسیب شده است، اما چه بسا بخش‌هایی دیگر از سرمایه‌های دست ناخورده و غنی اجتماعی نیز در این کشور وجود داشته باشد که با معیارهای متعارف نه قابل شناخت است و نه قابل سنجش و تنها در رویکردی بومی و دین‌محور می‌توان آن‌ها را شناخت و از آن بهره برد. به یقین آنگاه که در پی ساماندهی سرمایه اجتماعی برای رسیدن به افق چشم‌انداز بیست‌ساله کشور برآییم، بازنگری در مفهوم و ابعاد سرمایه اجتماعی و روش سنجش آن متناسب با آموزه‌های دینی و واقعیات جامعه ایرانی اهمیت مضاعف خواهد یافت.

میزان اعتماد اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (در ایران و چند کشور منتخب) در جدول ۲-۱ ارائه گردیده که مربوط به سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۱ میلادی و به استناد منابع بین‌المللی است. به طوری که در ایران میزان اعتماد اجتماعی از نظر حذف و عدم حذف افرادی که از پاسخ دادن امتناع ورزیده‌اند، نسبت به کشورهای دیگر اختلاف زیادی مشهود است (حسینی و همکاران، ۱۳۸۶).

وجود سطح بالایی از سرمایه اجتماعی پیونددهنده (درون‌گروهی) و تنزل سرمایه اجتماعی متصل‌کننده (برون‌گروهی) شاید بتواند تبیین‌کننده میزان پایین اعتماد اجتماعی در بین افراد جامعه باشد به طوری که در پیمایش‌ها، پژوهش‌های مرتبط با سرمایه اجتماعی هر چه از خانواده و گروه‌هایی

مانند اقوام، دوستان و همسایگان دورتر شویم حلقه اعتماد تنگ‌تر می‌شود. همچنین هر جا گروه‌های شغلی در پی منافع شخصی خود بوده و وظایف شغلی در چارچوب قوانین و اصول اخلاقی انجام نگیرد، از اعتماد کمتری برخوردار بوده‌اند. همچنین از دیگر دلایل عمده عدم رشد اعتماد اجتماعی در ایران معاصر این بوده است که محور برنامه‌های کلان کشور را بر ابعاد سخت‌افزاری توسعه متمرکز کرده‌اند. تحلیل برنامه‌های عمرانی قبل از انقلاب و برنامه‌ریزی‌های بعد از انقلاب، نشان‌دهنده عدم توجه به ابعاد اجتماعی توسعه است (صیادی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۲۰۶-۲۰۴).

جدول ۲-۱: میزان اعتماد اجتماعی در کشورهای منتخب (۱۹۹۰ تا ۲۰۰۱)

کشور	درصد افرادی که مردم کشورشان را قابل اعتماد اعلام کرده‌اند	
	با حذف افرادی که از پاسخ دادن ورزیده‌اند	بدون حذف افرادی که از پاسخ دادن امتناع ورزیده‌اند
دانمارک	۶۶/۵	۶۴/۱
سوئد	۶۶/۳	۶۳/۷
ایران	۶۵/۳	۴۹/۶
چین	۵۴/۵	۵۲/۵
هند	۴۱/۰	۳۸/۹
امریکا	۳۵/۸	۳۵/۵

۲-۵-۷ جنبه‌های منفی سرمایه اجتماعی

وجه منفی سرمایه اجتماعی از دو جنبه بررسی می‌گردد؛ یکی تأثیر سرمایه اجتماعی در تقویت نابرابری (زیرا فواید سرمایه اجتماعی به شکل نابرابر توزیع شده است و افراد دارای اتصالات بیشتر از مزایای آن بیشتر بهره می‌گیرند) و دیگری نقش سرمایه اجتماعی در حمایت از رفتارهای ضداجتماعی است (مانند همبستگی اجتماعی میان گروه‌های مخرب، حال چه این مخرب بودن ویژگی و هدف آگاهانه آن‌ها باشد و چه محصول جانبی و ناخواسته آن‌ها). در میان متفکرین، برای مثال پاتنام می‌گوید که سرمایه اجتماعی بی‌ضرر است و تنها مقداری هزینه دارد، فوکویاما سرمایه اجتماعی را خیر عمومی هم برای اقتصاد و هم برای کل جامعه می‌داند و تنها بعداً از اثرات منفی آن یاد می‌کند. پاتنام

نه تنها از اثرات منفی سرمایه اجتماعی بلکه از اثرات منفی سرمایه فیزیکی و همچنین سرمایه انسانی یاد می‌کند و به ترتیب اسلحه و شکنجه را مثال می‌زند که البته احتمال اثرات منفی تولید شده توسط سرمایه اجتماعی را بیش از سرمایه فیزیکی و انسانی برآورد می‌کند. اعتماد نقش مهمی را در مفهوم فوکویاما از سرمایه اجتماعی بازی می‌کند و او نتایج منفی سرمایه اجتماعی را با استفاده از ایده «شعاع محور اعتماد» تشریح می‌نماید. هر چه شعاع اعتماد محدود به اعضای خود گروه باشد، احتمال بروز اثرات منفی بیشتر می‌شود. بوردیو و کلمن نیز درباره وجوه منفی سرمایه اجتماعی مطلع بوده‌اند اما در کل همه آن‌ها به اندازه کافی به این وجوه منفی نپرداخته‌اند (پیران و همکاران، ۱۳۸۶).

علیرغم اقبال روزافزون به مفهوم سرمایه اجتماعی در ایران و به رغم اثبات کاربرد سرمایه اجتماعی و مفید بودن چنین کاربردهایی در حیطه‌هایی چون توسعه اجتماعی، توسعه اقتصادی، توسعه منطقه‌ای، مطالعات اجتماع محلی، حکمرانی و جرم و خشونت و ... روزبه‌روز محدودیت‌های سرمایه اجتماعی روشن‌تر شده و از هیاهوی بسیار که ناگهان در باب آن به عنوان کلید حل تمامی مسائل و مشکلات یا مفهومی جادویی به راه افتاده بود، به شدت کاسته شده است. معلوم گردیده است که به علت بی‌توجهی در استفاده از آن که منجر به پیدایش بی‌دلیل ده‌ها نظرگاه و کارمایه مفهومی و نظری گردیده است، از یک سو و پیچیدگی ذاتی مفهوم از سوی دیگر، در مواردی کار آیی سرمایه اجتماعی محل تردید بوده و کنترل آن در فرایند پژوهش غیرممکن می‌گردد.

به‌طور کلی و مختصر جنبه‌های منفی سرمایه اجتماعی شامل موارد ذیل است:

- تثبیت نابرابری‌های اجتماعی؛
- از دست دادن خلاقیت و آزادی افراد در پی حمایت گروهی و تقویت همبستگی؛
- تشویق و ترغیب نژادپرستی در پی تأکید بیش از حد بر گروه و شبکه اجتماعی خاص؛
- اثر سوء قدرت شبکه‌های اجتماعی به جهت ارضاء نیازهای احساسی و کم شدن وابستگی زوجها در خانواده؛

- سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری در اختیار نخبگان جامعه است تا به وسیله آن بر دامنه امتیازات خود بی افزایند (صیدایی و همکاران، ۱۳۸۸).

۲-۶ پیشینه پژوهشی

۲-۶-۱ تحقیقات انجام شده در حوزه عملکرد شغلی

دهقانی زاده (۱۳۹۱) با بررسی رابطه‌ی معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی به این نتیجه رسیدند که متغیرهای توضیحی مدل، ۴۷ درصد اطلاعات عملکرد شغلی را تبیین نموده و ارتباط خطی آن‌ها با سایر متغیرهای پاسخ معنادار است. همچنین در این پژوهش همبستگی به دست آمده برای عملکرد شغلی و تعهد سازمانی ۰/۶۸ بود.

دهقان، فتحی، گرجامی و ولی وند زمانی (۱۳۹۱) پژوهشی را باهدف مطالعه‌ی تأثیر تعهد مدیران عالی در چگونگی ارائه‌ی خدمات به کارکنان بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی و اثر آن بر عملکرد آنان به انجام رساندند. نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان داد که تعهد مدیریت در چگونگی ارائه‌ی خدمات به کارکنان بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر دارد، ولی فقط متغیر رضایت شغلی بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیرگذار می‌باشد.

شناخت روش‌های مناسب جهت افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نهایتاً بهبود عملکرد کارکنان و بهره‌وری سازمان امری حیاتی است (دهقان، صدقیانی و مرادی، ۱۳۹۰). از این رو مدیران عالی با علم به این که تعهد مدیریت در چگونگی ارائه‌ی خدمات به کارکنان عامل تعیین کننده‌ی رفتار آنان در ایجاد برتری در خدمت‌رسانی به مشتریان نسبت به رقباست، خود را متعهد به بهبود کیفیت خدمات در قبال کارکنان می‌دانند. تعهد مدیران در چگونگی خدمت‌رسانی به کارکنان از طریق فرایندهایی مانند توانمندسازی، آموزش و توسعه و پاداش‌ها می‌تواند منجر به نتایج عاطفی چون تعهد سازمانی و رضایت شغلی شود که انعکاس آن در بهبود عملکرد نمایان می‌شود.

در تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی در بهبود عملکرد شغلی کارکنان شهرداری ساری که ولی‌پور و محمدجواد باقر زاده (۱۳۹۰) انجام دادند نتایج تحقیق نشان داد مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، روابط اجتماعی، انسجام اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان موثر است. در نهایت این که سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان شهرداری ساری موثر است.

در پژوهش شعبانی بهار، فراهانی و جعفری (۱۳۹۰) که رابطه‌ی تعهد سازمانی و رضایت شغلی را بر عملکرد معلمان تربیت‌بدنی آموزش‌وپرورش استان همدان سنجید، تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون تی مشخص نمود که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد معلمان مرد و زن تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج مبین آن بود که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد معلمان تربیت‌بدنی اعم از زن و مرد رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

در پژوهشی که حاتمی، میرجعفری و مجاهدی جهرمی (۱۳۹۰) بر روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم انجام دادند، یافته‌ها نشان داد که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری با عملکردشغلی و میزان بهره‌وری وجود دارد.

گل پرور، خاکسار (۱۳۸۹) در پژوهشی که بر روی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی و عملکرد شغلی عوامل تأثیرگذار و تعیین‌کننده‌ای در مورد تصمیم کارگران به ترک محل خدمت هست.

عموزاده (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان تأثیر تعهدسازمانی بر عملکردشغلی، بیان می‌کند که کارکنان از تعهد سازمانی بالایی برخوردار هستند و تعهد ایشان از نوع عاطفی است؛ اگرچه درمجموع میانگین عملکرد شغلی آنان بالاتر از حد متوسط است، اما ایشان از حقوق و مزایا و قوانین و مقررات، رضایت کمی داشته‌اند.

عملکردشغلی و بهره‌وری ازجمله عواملی است که بقای سازمان‌ها را در دنیای پرقاب‌ت کنونی تضمین می‌کند. حاکم شدن فرهنگ بهره‌وری، موجب استفاده‌ی بهینه از کلیه‌ی امکانات مادی و معنوی سازمان‌ها می‌شود و بدون اضافه کردن فناوری و نیروی انسانی جدید می‌توان از امکانات، شرایط، توان

و توانمندی‌های انسانی موجود با خاصیت زایشی و خلاقیت در رسیدن به هدف‌های سازمان بیشترین بهره‌وری و بالاترین عملکرد را نشان داد.

در بررسی تأثیر بحران اقتصادی بر عملکرد شغلی، تعهد سازمانی و خودتنظیمی در کارمندان که بر روی ۱۰۲۴ نفر از کارمندان انجام گرفت، نتایج نشان داد که شرکت‌کنندگان پس از آغاز بحران، سطح پایینی از عملکرد شغلی بیرونی و تعهد سازمانی عاطفی را گزارش نمودند. همچنین به‌طور غیرمنتظره تعهد هنجاری نیز در آن‌ها کمتر از حد نرمال بود. این تغییرات نگرشی سبب شده بود تا گرایش به پیشرفت در آن‌ها کم شده و تمرکز بر پیشگیری و احتیاط در اعمال اقتصادی افزایش یابد (مارکوویتز^۱، بوئر^۲ و وندیک^۳، ۲۰۱۴).

پژوهش لی^۴، ایرلی^۵، ماهرر^۶، کلاریستنفلد^۷ و گولد^۸ (۲۰۱۴) که باهدف بررسی عوامل حمایتی و پیش‌بینی در خصوص رضایت و عملکرد شغلی و میزان خستگی درک شده انجام شد، انسجام گروهی و تعهد سازمانی را به‌عنوان عواملی که بر روی متغیرهای فوق بسیار تأثیرگذار می‌باشند، معرفی کرد. هارتمن^۹، روترفورد^{۱۰}، فینبرگ^{۱۱} و اندرسون^{۱۲} (۲۰۱۳) که با عنوان تأثیر عملکرد شغلی بر تعهد سازمانی عاطفی انجام شد، روابط چندوجهی عملکرد شغلی را با تعهد سازمانی عاطفی در مریبان و مشاوران گزارش نمودند.

عاطفی در مریبان و مشاوران گزارش نمودند.

در پژوهشی که با استفاده از نظریه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و نظریه‌ی عمل منطقی انجام شد، نویسندگان مقاله مدلی را ارائه نمودند که روابط بین سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی و

¹- Markovits

²- Boer

³- Van Dick

⁴- Li

⁵- Early

⁶- Mahrer

⁷- Klaristenfeld

⁸- Gold

⁹- Hartmann

¹⁰- Rutherford

¹¹- Feinberg

¹²- Anderson

همچنین نگرش کارکنان را در مورد خدمات مربوط به کار، هنجارها و رفتارها مورد بررسی قرارداد. پژوهش فوق نشان داد که سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی به افزایش تعهد در کارکنان و عملکرد بهتر منجر می‌شود (الینگر^۱، ماسگرو^۲، الینگر، باکراچ^۳، الماداق باش^۴ و وانگ^۵، ۲۰۱۳).

۲-۶-۲ تحقیقات انجام شده در حوزه سرمایه اجتماعی

ضماهنی و همکاران (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شغلی آنان در سازمان جهاد کشاورزی خوزستان» انجام داده‌اند. محققان با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون به بررسی آزمون فرضیه‌ها پرداخته‌اند. نتایج آزمون همبستگی و آزمون تی نشان داد که میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی تفاوت معناداری در سازمان مورد پژوهش وجود دارد (ضماهنی و همکاران، ۱۳۹۱).

در تحقیق انجام شده توسط رضوانی و طغرای (۱۳۹۰) در شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران، محققان به بررسی نقش‌آفرینی سرمایه اجتماعی سازمانی در گرایش به نوآوری سازمانی پرداخته‌اند. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج مطالعه، گویای نقش‌آفرینی مؤثر و معنی‌دار سرمایه اجتماعی سازمانی در گرایش به نوآوری سازمانی است. بدین ترتیب بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی پیش‌بینی کننده گرایش به نوآوری هست، لیکن ابعاد شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی نمی‌توانند پیش‌بینی کننده مناسبی برای گرایش به نوآوری در سازمان باشند (رضوانی و طغرای، ۱۳۹۰).

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت روان عنوان تحقیقی است که سیلاوی و سبزیان (۱۳۸۹) انجام داده است. محققان در این پژوهش پس از بررسی تئوریک سرمایه اجتماعی و سلامت روان، به

1- Ellinger

2- Musgrove

3- Bachrach

4- Elmadağ Baş

5- Wang

بررسی تأثیرات روابط اجتماعی که از آن به‌عنوان سرمایه اجتماعی بر سلامت روان پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهند که هر چه سرمایه اجتماعی افراد در بعد کارکردی بیشتر شود، سلامت روانی نیز افزایش می‌یابد. افراد شاغل و متأهل از سرمایه اجتماعی بالاتر و سلامت روانی بیشتری برخوردارند. زنان انواع زنانه‌تر (حمایت عاطفی) و مردان انواع مردانه‌تر حمایت (مالی، عملی، اطلاع‌رسانی) را فراهم می‌کنند (سیلاوی و سبزیان، ۱۳۸۹).

میرزایی (۱۳۸۴) تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه حساسیت افراد به عدالت سازمانی و مرتبه سرمایه اجتماعی آنان در سازمان» انجام داده است. یافته‌های پژوهش از وجود رابطه مثبت و قوی بین متغیرها حکایت می‌کند.

حسین پور (۱۳۸۵) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی «رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفاه ذهنی در بین کارکنان وزارت رفاه و تأمین اجتماعی» پرداخته است.

یافته‌های تحقیق نشان داد که رفاه ذهنی هیچ تفاوتی را در ارتباط با متغیرهای زمینه‌ای مطرح‌شده در تحقیق (سن، جنس و...) نشان نمی‌دهد. همچنین بین شبکه اجتماعی، مشارکت مدنی و اعتماد نهادی با رفاه ذهنی رابطه معنی‌داری وجود ندارد؛ اما بین سرمایه اجتماعی و شاخص‌های اعتماد بین‌شخصی، اعتماد تعمیم‌یافته و مشارکت اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد (حسین پور، ۱۳۸۵). «تأثیر سرمایه اجتماعی بر چرخه مدیریت دانش» عنوان تحقیقی است که امینی (۱۳۸۷) انجام داده است. در این پژوهش چرخه مدیریت دانش شامل تسهیم، خلق، به‌کارگیری و ذخیره دانش می‌باشد.

زمردیان و رستمی (۱۳۸۹) در تحقیقی تحت عنوان «استقرار نظام مدیریت دانش مبتنی بر سرمایه اجتماعی در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه هشت»، به بررسی ابعاد استقرار مدیریت دانش که شامل عامل فرهنگ‌سازمانی، عامل ساختار سازمانی، عامل زیرساخت، عامل محتوای تغییر و عامل پشتیبانی از تغییر می‌باشند با سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. نتایج حاصل از ادبیات موضوع و یافته‌های حاصل از تحقیق میدانی، نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و عامل فرهنگ‌سازمانی، عامل ساختار سازمانی، عامل زیرساخت و عامل محتوایی تغییر، رابطه معناداری وجود دارد. در بررسی میزان

همبستگی از یک طرف نتایج مطالعه نشان می‌دهد که بین وضعیت موجود پنج عامل آمادگی استقرار مدیریت دانش تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان گفت، عوامل مرتبط با آمادگی استقرار مدیریت دانش رتبه‌های یکسانی ندارند، به طوری که بیشترین آن مربوط به محتوای تغییر و کمترین آن مربوط به ساختار سازمانی است (زمردیان و رستمی، ۱۳۸۹).

حسینی و همکاران (۱۳۸۶) با انجام پژوهشی بر مبنای داده‌های ثانویه پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان به رتبه‌بندی سرمایه اجتماعی در مراکز ایران مبادرت نموده و نتیجه گرفته‌اند که با توجه به تفاوت‌های موجود، برای تعیین اهداف و سیاست‌هایی که در جهت افزایش سرمایه اجتماعی عمل می‌کند، باید مؤلفه‌ها و شاخص‌های مهم و تعیین‌کننده سرمایه اجتماعی آن بخش یا شهر را به صورت خاص مورد مطالعه قرار دهیم (حسینی و همکاران، ۱۳۸۶).

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری عنوان تحقیقی است که روسلان و همکاران^۱ (۲۰۱۰) در مالزی انجام داده‌اند. محققان در این پژوهش با استفاده از رگرسیون گام‌به‌گام به بررسی فرضیه‌ها پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که تمام مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان ارتباط مثبت و معناداری دارد.

لی و همکارانش (۲۰۰۴)^۲ در تحقیقی با عنوان «سرمایه اجتماعی به عنوان سپر استرس‌های فرهنگ پذیری» به مطالعه رابطه حمایت‌های اجتماعی و سلامت روان دانشجویان کره در سال ۲۰۰۴ پرداختند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی رابطه مثبتی با سلامت روان دانشجویان دارد و دانشجویانی که دارای سطح بالا هستند، فشارهای روانی و استرس فرهنگ پذیری کمتری دارند.

«سرمایه اجتماعی برای مدیریت دانش» عنوان تحقیقی است که بانجو^۳ (۲۰۰۸) انجام داده است. این تحقیق یک چارچوب مفهومی ایجاد نموده که عملکرد نوآورانه شرکت‌ها را از طریق مدیریت دانش با

¹ -Roslan et al

² -Lee et al

³ -Banjo

تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی افزایش می‌دهد. در این تحقیق سرمایه اجتماعی با تأثیرگذاری بر کسب و همگون سازی دانش از یک سو و با انتقال و استفاده از دانش از سوی دیگر بر عملکرد نوآورانه شرکت‌های کوچک و متوسط تأثیر می‌گذارد.

در یک تحقیق دیگر با عنوان «سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان»، وینچ^۱ (۲۰۱۲) به بررسی این دو متغیر پرداخته است. یافته‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش و به‌ویژه انتقال دانش ارتباط دارد؛ اما در سازمان‌های تحت مطالعه انتقال دانش هنوز با روش‌های سنتی صورت می‌گیرند. سرمایه اجتماعی به‌عنوان شاهرهی برای انتقال تشخیص داده شد.

هائو سوئی^۲ (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد» به بررسی این متغیرها در شرکت‌های چینی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت و عملکرد شغلی رابطه تنگاتنگی وجود دارد؛ اما بین ابعاد سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه مشخصی یافت نشد.

در تحقیقی دیگر تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها» که توسط ناهاپیت و گوشال^۳ (۱۹۹۸) انجام شده است، محققان بحث می‌کنند رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی و مقوله مهم و بین‌رشته‌ای هستند که امروزه در حوزه مدیریت از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند و به نظر می‌رسد بر هم تأثیرگذار باشند. یافته‌های تحقیق حاکی از وجود رابطه معناداری بین متغیرها می‌باشد.

^۱ -Winch

^۲ -Hau-siu

^۳ -Nahapit & goshal

۲-۷ جمع‌بندی

در ارتباط بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکردشغلی برخی محققان از جمله هائو سوئی^۱ (۲۰۰۹)، چیت‌ساز، تقوایی یزدی (۲۰۱۵) که انجام دادند ارتباط معناداری پیدا نکردند و محققانی از- جمله آزادی و عیدی (۹۴)، صابرمعاش و حسین‌زاده (۹۰)، قاضی‌فر، نیلی‌پور و اکبری (۸۹) ارتباط معنا- دار مشاهده کردند. در ارتباط بین متغیرهای هوش اجتماعی و عملکردشغلی، برخی محققان از جمله عرب، زراعتی، شعبانی‌نژاد و ساری (۱۳۹۲)، ارتباطی مشاهده نکردند و محققانی از قبیل محمودی و درخشانی (۱۳۹۱)، خاک‌پرور و خاکسار (۱۳۸۹)، فرج‌الهی، ضرابیان و فریدی (۱۳۹۰)، بین این متغیر- ها ارتباط معنی‌داری مشاهده کردند. وجود تناقض در نتایج تحقیقات لزوم انجام تحقیق را روشن می‌کند. از سوی دیگر تحقیقات انجام شده هم در جوامع کارمندان انجام شده‌اند؛ لذا محقق تحقیقی با این جامعه آماری (کارگران ورزشکار) مشاهده نکرد و این نیز لزوم انجام تحقیقی بر عنوان نقش سرمایه و هوش اجتماعی در عملکردشغلی کارگران ورزشکار را ایجاب می‌کند.

^۱ -Hau-siu

فصل سوم

روش‌شناسی پژوهش

۳-۱ مقدمه

در این فصل، فرایند تحقیق بررسی شده است و نوع تحقیق، جامعه و نمونه آماری، متغیرهای تحقیق، ابزار گردآوری داده‌ها و روش آماری بیان گردیده است.

۳-۲ نوع تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی - همبستگی و از نظر هدف، از نوع تحقیق کاربردی است. بنابراین هدف اصلی تحقیق، بررسی نقش هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار است

۳-۳ جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان منطقه شمال شرق (شاهرود، سبزوار، فیروزکوه تهران و نکا مازندران) تشکیل داده‌اند. بر اساس اطلاعات ارائه شده توسط مدیریت منابع انسانی و بخش تربیت بدنی این چهار شرکت (۱۳۹۴)، تعداد ورزشکاران این شرکت‌ها، ۱۶۰ نفر بوده‌اند که با توجه به محدود بودن تعداد، نمونه به صورت تمام شمار انتخاب شد؛ بنابراین پرسشنامه‌ها بین تمامی افراد جامعه آماری توزیع شد که در نهایت ۱۲۸ پرسشنامه‌ها جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد.

۳-۴ متغیرهای تحقیق

متغیر ملاک: در این تحقیق عملکرد شغلی به عنوان متغیر ملاک یا متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

متغیرهای پیش‌بین: در این تحقیق هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر پیش‌بین یا متغیر مستقل در نظر گرفته شده است.

۳-۵ ابزار گردآوری اطلاعات

جهت گردآوری داده‌ها، در این تحقیق از چهار پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، سرمایه اجتماعی، هوش اجتماعی و عملکرد شغلی به شرح زیر استفاده شده است:

۳-۵-۱ پرسشنامه مشخصات فردی

برای بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از ۳ شاخص، شامل سن، مدرک تحصیلی، سابقه کاری استفاده شد.

۳-۵-۲ پرسشنامه سرمایه اجتماعی

در این تحقیق جهت ارزیابی سرمایه اجتماعی، از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال^۱ (۱۹۹۸) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۳ سؤال، در ۳ خرده‌مقیاس است. ۳ سؤال مربوط به "بعد ساختاری"، ۳ سؤال مربوط به "بعد شناختی" و ۷ سؤال مربوط به "بعد رابطه‌ای" است که با دامنه پنج ارزشی لیکرتی (از خیلی کم تا خیلی زیاد) و به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده‌اند.

۳-۵-۳ پرسشنامه هوش اجتماعی

این پرسشنامه توسط سیلورا، مارتین یوسن و داهل^۲ (۲۰۰۱) تهیه شده است که سه حوزه هوش اجتماعی یعنی پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی را می‌سنجد. این پرسشنامه از ۲۱ گویه تشکیل شده است. گویه‌های ۱-۳-۶-۹-۱۴-۱۷-۱۸-۱۹ مربوط به مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی بوده و گویه‌های ۴-۷-۱۰-۱۲-۱۵-۲۰ مربوط به مؤلفه مهارت اجتماعی و

^۱ -Nahapit & Goshal

^۲ -Silvera & Martin yusel & Dahell

گویه های ۲-۵-۸-۱۱-۱۳-۱۶-۲۱ مربوط به مؤلفه آگاهی اجتماعی است که با دامنه پنج ارزشی لیکرتی (از خیلی کم تا خیلی زیاد) و به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره گذاری شده‌اند.

۳-۵-۴ پرسشنامه عملکرد شغلی

در این تحقیق جهت ارزیابی عملکرد شغلی، از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون^۱ (۱۹۹۸) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۶ سؤال، در ۴ خرده مقیاس است. ۴ سؤال مربوط به "بهبود کار"، ۴ سؤال مربوط به "همکاری در کار"، ۴ سؤال مربوط به "احساس مسئولیت در کار" و ۴ سؤال در مورد "رعایت نظم و انضباط در کار" است که با دامنه پنج ارزشی لیکرتی (خیلی کم تا خیلی زیاد) مشخص شده است و به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره گذاری شده‌اند.

۳-۶-۳ روایی و پایایی پرسشنامه

۳-۶-۱ روایی پرسشنامه‌ها

جهت تایید روایی صوری و محتوایی، پرسشنامه‌ها در اختیار ۶ نفر از صاحب نظران قرار گرفت. طبق نظر صاحب نظران نحوه تکمیل پرسشنامه در پرسشنامه قید شد و همچنین در برخی از سؤالات نحوه نگارش تصحیح و پس از اعمال تغییرات و اصلاحات ضروری، نسخه نهایی پرسشنامه تهیه شد.

۳-۶-۲ پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی

در این تحقیق برای محاسبه پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی تعداد ۳۰ پرسشنامه بین افراد نمونه آماری توزیع گردید و از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۷۰ به دست آمده است.

^۱ -Patherson

۳-۶-۳ پایایی پرسشنامه هوش اجتماعی

مارتین یوسن و داهل (۲۰۰۱) ضرایب پایایی آن‌ها را برای خرده مقیاس‌های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی، ۰/۸۱، ۰/۸۶، ۰/۷۹ و برای کل ۰/۸۳ برآورد کرده‌اند. رضایی (۱۳۸۹) با اجرای مقیاس مذکور بر ۴۱۳ نفر از دانشجویان دانشگاه تبریز ضریب پایایی را برای کل مقیاس ۰/۷۵ و برای خرده مقیاس‌های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۶۶ و ۰/۶۴ به دست آورد. در این تحقیق برای محاسبه پایایی پرسشنامه هوش اجتماعی تعداد ۳۰ پرسشنامه بین افراد نمونه آماری توزیع گردید و از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۷۸ به دست آمده است.

۳-۶-۴ پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی

در این تحقیق برای محاسبه پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی تعداد ۳۰ پرسشنامه بین افراد نمونه آماری توزیع گردید و از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۹۰ به دست آمده است.

۳-۷ روش اجرای تحقیق

در این تحقیق به منظور گردآوری داده‌ها، چهار پرسشنامه مشخصات فردی، سرمایه اجتماعی، هوش اجتماعی و عملکرد شغلی بین نمونه‌های تحقیق توزیع شد. پس از جمع‌آوری تعداد ۱۲۸ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای پخش پرسشنامه‌ها از مدیریت منابع انسانی و مسئول بخش تربیت بدنی مجوزهای لازم اخذ گردید و زمان توزیع پرسشنامه‌ها در اردیبهشت و مردادماه ۱۳۹۵ همزمان با برگزاری مسابقات شرکت‌های سیمان شمالشرق بود.

۳-۸ روش‌های تحلیل آماری

جهت تجزیه و تحلیل یافته‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. در بخش نخست، از آماره‌های فراوانی و درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی برای توصیف داده‌ها مربوط به ویژگی‌های جمعیت-شناختی و متغیرهای اصلی پژوهش استفاده شده است. در بخش دوم، برای تجزیه و تحلیل استنباطی یافته‌ها و به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، از چولگی و کشیدگی برای بررسی توزیع نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است. به همین منظور برای سنجش همبستگی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده گردید.

فصل چهارم

یافته‌های پژوهش

۴-۱ مقدمه

در این فصل یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی بررسی شده است. در بخش اول به مشخصات فردی، میانگین و انحراف معیار یافته‌های پژوهش بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی پرداخته شده است. در بخش دوم نیز فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی به تحلیل استنباطی اطلاعات پرداخته شده است. با استفاده از نرم‌افزار SPSS 21 کلیه اطلاعات و داده‌های موجود از پرسشنامه‌ها استخراج و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

۴-۲ تحلیل توصیفی داده‌ها

همان‌طور که جدول ۴-۱ نشان می‌دهد تعداد افراد نمونه ۱۲۸ نفر هستند. برحسب سطح تحصیلات بیشترین درصد فراوانی مربوط به مدارک لیسانس و فوق‌لیسانس با رقم ۳۶/۴ درصد، دیپلم و زیر دیپلم ۳۰/۳ درصد و فوق‌دیپلم ۳۳/۳ درصد از کل افراد نمونه را به خود اختصاص داده‌اند. در میزان سابقه کاری افراد، از مجموع ۱۲۸ نفر نمونه تحت بررسی، ۶۰/۶ درصد افراد زیر ۴ سال، ۳۰/۳ درصد افراد بین ۴ تا ۷ سال و ۹/۱ درصد افراد بیش از ۷ سال سابقه کار داشتند. با توجه به سن افراد ۳۶/۳۶ درصد افراد کمتر از ۲۷ سال، ۵۱/۵۱ درصد افراد بین سن ۲۷ تا ۳۰ سال و ۱۲/۱۲ درصد افراد بیش از ۳۰ سال سن داشتند و این نشان‌دهنده آن است که بیشتر افراد نمونه در سنین بین ۲۷ تا ۳۰ سالگی جای دارند.

جدول ۴-۱: توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه تحقیق

ویژگی‌ها	دامنه تعریف شده	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
سطح تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۳۹	۳۰/۳	۳۰/۳
	فوق دیپلم	۴۳	۳۳/۳	۶۶/۶۶
	لیسانس و بالاتر	۴۶	۳۶/۴	۱۰۰
سابقه کار	کمتر از ۴ سال	۸۰	۶۰/۶	۶۰/۶
	بین ۴ تا ۷ سال	۴۰	۳۰/۳	۹۰/۹
	بیشتر از ۷ سال	۸	۹/۱	۱۰۰
سن	کمتر از ۲۷ سال	۴۸	۳۶/۳۶	۳۶/۳۶
	بین ۲۷ تا ۳۰ سال	۶۴	۵۱/۵۱	۸۷/۸۷
	بیشتر از ۳۰ سال	۱۶	۱۲/۱۲	۱۰۰

۴-۳ توصیف متغیرهای تحقیق

در جدول (۴-۲) ابعاد متغیرها، میانگین، انحراف معیار، و حداقل و حداکثر نمرات آورده شده است.

جدول ۴-۲: توصیف عوامل متغیرهای تحقیق

ابعاد متغیرها	تعداد	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف معیار
بهبود کار	۱۲۸	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۴۰	۰/۵۸
همکاری در کار	۱۲۸	۲/۰۰	۵/۰۰	۳/۹۶	۰/۷۹
احساس مسئولیت در کار	۱۲۸	۲/۸۰	۵/۰۰	۴/۵۰	۰/۵۴
رعایت نظم در کار	۱۲۸	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۴۳	۰/۵۹
آگاهی اجتماعی	۱۲۸	۲/۰۰	۴/۱۴	۳/۰۲	۰/۵۴
مهارت اجتماعی	۱۲۸	۲/۱۷	۵/۰۰	۳/۲۳	۰/۵۵
پردازش اطلاعات	۱۲۸	۲/۶۳	۴/۱۳	۳/۵۳	۰/۴۱
بعد رابطه‌ای	۱۲۸	۳/۴۳	۴/۷۱	۴/۲۱	۰/۲۷
بعد شناختی	۱۲۸	۳/۳۳	۵/۰۰	۴/۳۰	۰/۴۳
بعد ساختاری	۱۲۸	۳/۳۳	۵/۰۰	۴/۳۱	۰/۴۹
عملکرد شغلی	۱۲۸	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۳۰	۰/۵۵
هوش اجتماعی	۱۲۸	۲/۴۸	۴/۰۵	۳/۲۷	۰/۳۴
سرمایه اجتماعی	۱۲۸	۳/۴۶	۴/۷۷	۴/۲۵	۰/۲۸

همان‌طور که در جدول ۴-۲ مشاهده می‌شود در متغیرهای اصلی بالاترین میانگین مربوط به عملکرد شغلی و پایین‌ترین نمره مربوط به هوش اجتماعی می‌باشد. در خرده مقیاس‌ها، بهبود کار، همکاری در کار، احساس مسئولیت، رعایت نظم در کار، مهارت اجتماعی، بعد شناختی و بعد ساختاری به ترتیب بیشترین میانگین را کسب کرده‌اند. همچنین پایین‌ترین میانگین مربوط به همکاری در کار، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی است.

۴-۴ تحلیل استنباطی داده‌ها

برای انجام تحلیل استنباطی داده‌ها ابتدا آزمون‌های نرمال بودن انجام شد تا مشخص شود که کدام یک از روش‌های آمار پارامتریک یا ناپارامتریک برای آزمون فرضیه‌های پژوهش مناسب هستند.

۴-۴-۱ آزمون چولگی و کشیدگی جهت بررسی توزیع داده‌ها

با توجه به اطلاعات جدول ۴-۳، آماره‌های ضریب چولگی و کشیدگی در بازه ۲- تا ۲+ است لذا متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال برخوردارند.

جدول ۴-۳: نتایج چولگی و کشیدگی جهت بررسی توزیع داده‌ها

کشیدگی		چولگی		تعداد	متغیرها و عوامل
خطای معیار	آماره	خطای معیار	آماره		
۰/۴۲	-۰/۲۵	۰/۲۱	-۰/۷۱	۱۲۸	عملکرد شغلی
۰/۴۲	۰/۲۲	۰/۲۱	-۰/۱۰	۱۲۸	هوش اجتماعی
۰/۴۲	-۰/۱۶	۰/۲۱	-۰/۲۹	۱۲۸	سرمایه اجتماعی
۰/۴۲	-۰/۱۹	۰/۲۱	-۰/۸۶	۱۲۸	بهبود کار
۰/۴۲	-۰/۵۱	۰/۲۱	-۰/۳۴	۱۲۸	همکاری در کار
۰/۴۲	۱/۴	۰/۲۱	-۱/۳۱	۱۲۸	احساس مسئولیت در کار
۰/۴۲	-۰/۱۱	۰/۲۱	-۰/۸۸	۱۲۸	رعایت نظم و انضباط در کار
۰/۴۲	-۰/۵۳	۰/۲۱	-۰/۲۶	۱۲۸	آگاهی اجتماعی
۰/۴۲	۱/۷	۰/۲۱	-۰/۷۱	۱۲۸	مهارت اجتماعی
۰/۴۲	-۰/۷۰	۰/۲۱	-۰/۲۵	۱۲۸	پردازش اطلاعات
۰/۴۲	۱/۸	۰/۲۱	-۰/۹۶	۱۲۸	بعد رابطه‌ای
۰/۴۲	-۰/۵۸	۰/۲۱	-۰/۲۳	۱۲۸	بعد شناختی
۰/۴۲	-۰/۷۹	۰/۲۱	-۰/۳۲	۱۲۸	بعد ساختاری

۴-۵ آزمون فرضیه‌های تحقیق

۴-۵-۱ فرضیه اول: بین هوش اجتماعی و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار رابطه معناداری وجود دارد.

۴-۵-۱-۱ فرضیه صفر (H_0): بین هوش اجتماعی و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۴: ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار

متغیر مستقل	متغیر وابسته	تعداد	همبستگی	سطح معناداری
هوش اجتماعی	عملکرد شغلی	۱۲۸	۰/۱۱۷	۰/۱۸۷
پردازش اطلاعات			۰/۱۳۸	۰/۱۲۱
مهارت اجتماعی			-۰/۰۰۴	۰/۹۶۸
آگاهی اجتماعی			۰/۱۲۹	۰/۱۴۸

نتایج جدول ۴-۴ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران برابر با ۰/۱۱۷ بوده و در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست ($p > ۰/۰۵$). بنابراین، فرضیه صفر تأیید می‌شود. در مورد خرده مقیاس‌های هوش اجتماعی، هیچ کدام از مؤلفه‌های پردازش، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه معناداری ندارند.

۴-۵-۲ فرضیه دوم: بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار رابطه معناداری وجود دارد.

۴-۵-۲-۱ فرضیه صفر (H_0): بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارگران ورزشکار رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۵: ضرایب همبستگی بین سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	تعداد	همبستگی	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	عملکرد شغلی	۱۲۸	۰/۱۷۶	۰/۰۴۷
بعد ساختاری			۰/۰۸۸	۰/۳۲۳
رابطه‌ای			-۰/۰۱۷	۰/۸۴۶
شناختی			۰/۲۸۵	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۴-۵، ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران برابر با ۰/۱۷۶ که در سطح ۰/۰۵ معنادار است ($p < 0/05$) و فرضیه صفر رد می‌شود. در بین خرده مقیاس-های سرمایه اجتماعی، فقط بعد شناختی با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد.

۴-۵-۳ فرضیه سوم: بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارگران ورزشکار رابطه معناداری وجود دارد.

۴-۵-۳-۱ فرضیه صفر (H_0): بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارگران ورزشکار رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۶: ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	تعداد	همبستگی	سطح معناداری
هوش اجتماعی	سرمایه اجتماعی	۱۲۸	۰/۰۵۸	۰/۵۱۷

بر اساس یافته‌های جدول ۴-۶ ضریب همبستگی بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارگران برابر با ۰/۰۵۸ است که معنادار نیست ($p > 0/05$)؛ بنابراین فرضیه صفر تأیید می‌شود.

۴-۵-۴ فرضیه چهارم: ابعاد هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار نقش معناداری دارد.

۴-۵-۴-۱ فرضیه صفر (H_0): ابعاد هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار نقش معناداری ندارد.

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه (جدول ۴-۷) نشان می‌دهد، سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) و هوش اجتماعی و ابعاد آن (پردازش اطلاعات، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی) می‌توانند به میزان ۱۳/۸ درصد واریانس عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران را تبیین نمایند ($F=3/22$ ؛ $p < 0/006$).

جدول ۴-۷: نتایج آزمون رگرسیون چندگانه برای نقش هوش و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی

آماره	R	R ²	F	P	دوربین واتسون
مدل رگرسیونی ورود همزمان	۰/۳۷۲	۰/۱۳۸	۳/۳۴۱	۰/۰۰۴	۲/۱۹۴

با توجه به معنادار شدن مدل رگرسیونی، می‌توان ضرایب رگرسیون مربوط به مؤلفه‌های پیش‌بینی-کننده را بررسی کرد. این ضرایب در (جدول ۴-۸) ارائه شده است.

جدول ۴-۸: نتایج آزمون رگرسیون چندگانه برای تعیین نقش ابعاد هوش و سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی

منبع	شاخص	B	β	t	p
عدد ثابت		۳/۲۷۹	-	۳/۶۵۸	۰/۰۰۱
بعد ساختاری		۰/۱۳۸	۰/۱۲۳	۱/۱۷۶	۰/۲۴۲
بعد شناختی		۰/۳۴۲	۰/۲۶۶	۲/۸۴۱	۰/۰۰۵
بعد رابطه‌ای		-۰/۴۲۴	-۰/۲۰۶	-۲/۰۶۲	۰/۰۴۱
پردازش اطلاعات		۰/۱۷۷	۰/۱۳۴	۱/۵۷۵	۰/۱۱۸
مهارت اجتماعی		-۰/۱۶۵	-۰/۱۶۵	-۱/۳۹۶	۰/۱۶۵
آگاهی اجتماعی		۰/۲۲۴	۰/۲۱۹	۱/۸۰۰	۰/۰۷۴

بر اساس (جدول ۴-۸)، از بین ابعاد سرمایه اجتماعی و هوش اجتماعی، تنها دو بعد شناختی و رابطه-ای سرمایه اجتماعی نقش معناداری در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران داشتند؛ بنابراین، معادله رگرسیون عوامل عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران با توجه به متغیرهای پیش‌بین بر اساس داده‌های (جدول ۴-۸) به شرح زیر است:

$$\text{(بعد رابطه‌ای سرمایه)} - ۰/۴۲۴ - \text{(بعد شناختی سرمایه)} + ۰/۳۴۲ + ۳/۲۷۹ = \text{عملکرد شغلی}$$

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱ مقدمه

در این فصل، ابتدا خلاصه‌ای از طرح پژوهش، مبانی نظری، پیشینه و نتایج پژوهش ارائه شده است. سپس نتایج و یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر با نتایج و یافته‌های پژوهش سایر محققان مقایسه، بحث و بررسی شده و در پایان پیشنهادهای کاربردی برای مسئولان و مدیران کارخانه‌ها و همچنین موضوعاتی برای مطالعات آینده ارائه شده است.

۵-۲ خلاصه تحقیق

عملکرد شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی - احاطه‌کننده وظایف فنی - را تداوم می‌بخشد (باقری و تولایی، ۱۳۸۹). در واقع عملکرد شایسته کارکنان است که منجر به موفقیت و افزایش کارایی یک شرکت یا کارخانه می‌شود. برای مدیران شرکت‌ها و مسئولان کارخانه‌ها بسیار حائز اهمیت است که بتوانند با روش‌های مختلف کیفیت کاری و عملکرد شغلی کارکنان را افزایش دهند که یکی از این روش‌ها بهبود متغیرهایی است که با عملکرد شغلی ارتباط دارد. برخی از این متغیرها به خاطر شرایط خاص محیط‌های ورزشی می‌توانند در ورزش ارتقا یابند. یکی از این متغیرها، سرمایه اجتماعی است.

شواهد تحقیقاتی در حوزه سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی بالا می‌تواند با سلامتی، شادمانی، زندگی کارآمدتر و عملکرد مطلوب‌تر در محیط‌های کاری ارتباط داشته باشد. سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در نظام‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه و پایین آمدن هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود. پرداختن اغلب محققان به این مقوله و نیز برخی شواهد، بیانگر نقش انکارناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان‌هایی است که می‌خواهند در محیط‌های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند. چنین سرمایه‌ای، تأثیر عمیقی در عرصه‌های مختلف زندگی بشر و توسعه آن دارد و ویژگی تعاملات اجتماعی در یک سازمان

را انعکاس می‌دهد. بر این اساس، استدلال شد که سرمایه اجتماعی - که احتمالاً در بین کارگران ورزشکار سطح بالاتری خواهد داشت - می‌تواند بر عملکرد شغلی آن‌ها تأثیرگذار باشد. از سوی دیگر یکی از متغیرهای روانشناختی که می‌تواند در بین ورزشکاران در سطح بالاتری قرار داشته باشد هوش اجتماعی است؛ متغیری که برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره کردن مطلوب خلق و خو به کار برده می‌شود. گلمن مدعی است که چون هوش اجتماعی تمام جنبه‌های زندگی کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، افرادی که دارای هوش اجتماعی بالاتری هستند، دارای عملکرد بهتری خواهند بود. بنابراین، می‌توان چنین بیان کرد که هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارکنانی از یک شرکت که ورزش منظم و اغلب حرفه‌ای را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار داده‌اند، می‌تواند بر عملکرد آنها مؤثر باشد و بررسی آن از ضروریات محسوب می‌شود. به ویژه اینکه روی عملکرد شغلی کارگران ورزشکار تاکنون تحقیقات خیلی کمی صورت گرفته است. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی این موضوع (نقش سرمایه اجتماعی و هوش اجتماعی در عملکرد شغلی کارگران ورزشکار) طراحی و انجام شده است.

این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی و از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است. به‌منظور گردآوری داده‌های موردنیاز از دو روش کتابخانه‌ای و روش میدانی استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه ورزشکاران چهار شرکت سیمان شاهرود، سبزوار، فیروزکوه تهران و نکا مازندران تشکیل داده‌اند. در بازه زمانی انجام پژوهش، تعداد ورزشکاران این شرکت‌ها، ۱۶۰ نفر بوده است که به دلیل کم بودن تعداد جامعه، همگی به‌صورت کل شمار به‌عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها، از چهار پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، هوش اجتماعی سیلورا، مارتین یوسل و داهل (۲۰۰۱) و عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۸) استفاده شد. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، در نهایت تعداد ۱۲۸ پرسشنامه قابل تحلیل به دست آمد.

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها، نشان داد که در بین مؤلفه‌های عملکرد شغلی، بهبود کار، همکاری در کار، احساس مسئولیت، رعایت نظم در کار به ترتیب بیشترین میانگین را به خود اختصاص دادند. در بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، بعد شناختی، ساختاری و سپس رابطه‌ای بیشترین میانگین را کسب کردند. همچنین، در بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی، به ترتیب مؤلفه پردازش اطلاعات، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی بیشترین میانگین را کسب کردند.

نتایج پژوهش نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران ارتباط معناداری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد که در بین خرده مقیاس‌های آن، تنها بعد شناختی با عملکرد شغلی رابطه معناداری داشت. همچنین، بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران ارتباطی برابر با ۰/۱۱۷ به دست آمد که در سطح ۰/۰۵ معنادار نبود. در میان خرده مقیاس‌های هوش اجتماعی نیز، هیچ کدام از مؤلفه‌های پردازش، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه معناداری نداشتند. به علاوه، بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی کارگران ارتباط معناداری مشاهده نشد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) و هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی) می‌توانند به میزان ۰/۱۳۸ درصد واریانس عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران را تبیین نمایند. در این میان تنها، ضرایب رگرسیون دو بعد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی معنادار شدند.

۵-۳ بحث و نتیجه‌گیری

نتایج آزمون همبستگی نشان داد بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد ($P < 0/05$). به عبارتی، با بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی سازمان، عملکرد شغلی کارگران افزایش پیدا می‌کند. نتایج مطالعه حاضر با تحقیقات آزادی و عیدی (۱۳۹۴)، صابرمعاش و حسین‌زاده (۱۳۹۰)، قاضی‌فر، نیلی‌پور و اکبری (۱۳۸۹)، صابرمعاش، نوید و حسین‌زاده (۱۳۹۴)، رضایی، شعبانعلی قمی و صلاحی‌مقدم (۱۳۹۳)، ابوالقاسمی، مرادی، نریمانی و زاهد (۱۳۹۰)، معمارزاده‌تهران،

دانش فرد و حسامی (۱۳۹۳)، امیرخانی، سپهوند و عارف‌نژاد (۱۳۹۳)، رحیمی (۱۳۹۰)، هائو سوئی (۲۰۰۹) و رضایی و کلیدبری (۱۹۹۳) همسو می‌باشد و با تحقیقی که چیت‌ساز و تقوایی یزدی (۲۰۱۵) انجام دادند، ناهمسو می‌باشد. به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی قوی‌تر که به معنای گسترش شبکه ارتباطی سازمان است، می‌تواند با بهبود مشارکت و همکاری بین اعضای سازمان، شرایطی را فراهم کند که آنها عملکرد موفق‌تری را از خود بروز دهند. از مطالعات بانجو (۲۰۰۸) و وینچ (۲۰۱۲) می‌توان این گونه استدلال کرد که این شرایط از طریق تأثیرگذاری بر کسب و همگون‌سازی دانش و نیز انتقال و استفاده از دانش حاصل می‌شود که طبق نتایج بانجو این شرایط در نهایت منجر به عملکرد نوآورانه سازمان می‌شود. در واقع، سرمایه اجتماعی به‌عنوان شاهراهی برای انتقال دانش بین افراد سازمان محسوب می‌شود. هائو سوئی (۲۰۰۹) در تحقیق خود نشان داد که بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی می‌شود و از این طریق رضایت شغلی بیشتری را در سازمان به دنبال دارد؛ بدین ترتیب، سرمایه اجتماعی با ارتقای وضعیت متغیرهایی از این دست، می‌تواند زمینه بهبود عملکرد افراد را فراهم سازد. به طور کلی، هر چه شبکه ارتباطی بین اعضای سازمان بهتر شود، کارکنان از جو کلی سازمان راضی‌تر خواهند بود و وظایف شغلی خود را به نحو بهتری انجام خواهند داد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد در بین خرده مقیاس‌های سرمایه اجتماعی، تنها بعد شناختی با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد. در تحقیقی که صابر معاش و حسین‌زاده (۱۳۸۹) بر روی تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی در مجتمع سنگ آهن سنگان انجام دادند مشخص شد هر سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارگران معنادار است. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که هر چقدر شناخت افراد نسبت به اهداف سازمانی بیشتر و خاطرات و ارزش‌های مشترک بیشتری بین اعضا وجود داشته باشد، تأثیر بیشتری بر بهبود کار و احساس مسئولیت و رعایت نظم خواهد داشت؛ به‌این ترتیب می‌توان از اتلاف وقت در کار و مسئولیت‌گریزی و بی‌نظمی جلوگیری کرد که خود می‌تواند عملکرد بهتری را به همراه بیاورد.

نتایج آزمون همبستگی نشان داد بین هوش اجتماعی و ابعاد آن با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. اگرچه هوش اجتماعی قابلیت آموزش و یادگیری را دارد، نمی‌توان انتظار داشت که با توجه کردن به مهارت‌های آموزشی و بالابردن سطح هوش اجتماعی، عملکرد شغلی افراد در کارخانه‌ها افزایش چشم‌گیری پیدا کند. در واقع هوش اجتماعی به معنای مهارت افراد در برقرار کردن ارتباط صحیح با دیگر انسان‌ها در سطح جامعه و همکاران می‌باشد. در توضیح دیگر می‌توان بیان کرد هوش اجتماعی یک نوع روابط عمومی در بین انسان‌هاست که بر طبق ادعای صاحب‌نظران هر چقدر به تقویت و بهبود آن پرداخته شود، فرد در زندگی شخصی و اجتماعی‌اش به موفقیت‌های بیشتری نائل می‌گردد. با این حال، با توجه به نتایج این تحقیق، به نظر می‌رسد که نمی‌تواند با عملکرد شغلی فرد در محیط کارش ارتباط داشته باشد. عرب، زراعتی، شعبانی نژاد و ساری (۱۳۹۲) نیز ارتباط معنی‌داری بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران پیدا نکردند. شاید بتوان این گونه استدلال کرد که گرچه هوش اجتماعی می‌تواند به برقراری روابط بین افراد کمک کند و همدلی و درک اولیه بهتری را فراهم سازد؛ اما این موارد نمی‌تواند شرایطی را فراهم کند که به بهبود فرآیندهای انجام کار منجر شود و بر عملکرد نهایی افراد تأثیر بگذارد. نتیجه این تحقیق با تحقیقات محمودی و درخشانی (۱۳۹۱)، خاک‌پرور و خاکسار (۱۳۸۹)، فرج‌اللهی، ضرابیان و فریدی (۱۳۹۰)، هاشمی، صادقی، شکیب، قنبری (۱۳۹۲) ناهمسو است. احتمالاً درک احساسات سایر کارکنان، سازگاری با آنها و پیش‌بینی رفتار آنها در محیط کارخانه‌ها نمی‌تواند به حدی باشد که عملکرد را بهبود بخشد؛ اما در محیط سازمان‌های خدماتی همچون ادارات دولتی و بیمارستان‌ها (جامعه تحقیقات ناهمسو)، بهبود آگاهی اجتماعی کارکنان، مهارت اجتماعی و پردازش اطلاعات آنها - که روی ارتباط افراد با مشتریان اثرگذار است - می‌تواند نقش مهمی در ارتقای عملکرد داشته باشد.

نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد. در توجیه این موضوع می‌توان بیان کرد که گرچه هوش اجتماعی می‌تواند ارتباطات و درک افراد را نسبت به یکدیگر تقویت کند، اما این میزان به حدی نیست که بتواند منجر به ایجاد شبکه

اجتماعی قوی و به دنبال آن، بهبود اعتماد و مشارکت افراد در محیط کار شود. البته در تحقیقات رحیمی کلور، طاهر، کاظمزاده و آماده (۱۳۹۴)، متین، قنبری و قانع (۱۳۹۴) و فیضی، احمدی و عابدینی (۱۳۸۹) نتایجی مغایر با تحقیق حاضر مشاهده شد. احتمالاً محیط کارخانه‌های تولیدی بر عکس سازمان‌های خدماتی و نوع مشاغل افراد در این محیط نمی‌تواند فرصتی را فراهم کند که برخورداری از مهارت‌ها، آگاهی و توانایی انطباق اجتماعی بالا منجر به ایجاد شبکه اجتماعی قوی، تقویت اعتماد بین افراد و ایجاد تعاملات اجتماعی قوی شود؛ به نظر می‌رسد این موضوع به خاطر تمایل به کارگری افراد و انداختن مسئولیت کاری خود به دوش دیگران باشد که به عنوان مانعی در این مسیر عمل می‌کند. البته، این موضوع نیاز به بررسی دقیق دارد و نمی‌توان بدون مطالعه علمی درباره آن ادعا یا اظهار نظر دقیق کرد.

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) و ابعاد هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی) می‌توانند به میزان ۰/۱۳۸ واریانس عملکرد شغلی کارگران ورزشکار شرکت‌های سیمان شمال شرق ایران را تبیین نمایند. یعنی چیزی حدود ۸۶ درصد از واریانس عملکرد شغلی وابسته به عوامل دیگر است. در ضرایب رگرسیونی که به دست آمد، مشخص شد مؤلفه‌های بعد شناختی و بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی، بر عملکرد شغلی کارگران تأثیرگذار هستند؛ یعنی با شناخت هر چه بیشتر کارگران از محیط کار و افزایش تعاملات و تقویت روحیه همکاری در بین آنان، عملکرد شغلی ارتقاء می‌یابد. معمارزاده تهران، دانش‌فرد و حسامی (۱۳۹۳) در پژوهش خود، تنها نقش بعد شناختی سرمایه اجتماعی را بر روی عملکرد، معنادار گزارش کردند. با این حال، ولی‌پور و باقرزاده (۱۳۹۲) و صادق رای مقدم (۱۳۹۲) هر سه بعد شناختی، رابطه‌ای و ساختاری را در تبیین عملکرد کارکنان مؤثر یافتند. این یافته‌ها حاکی از این است که مشارکت اجتماعی، اعتماد بین افراد، روابط متقابل، انسجام و همبستگی افراد در محیط کار می‌تواند بهبود عملکرد کارکنان را به دنبال داشته باشد. شاید رضایت

شغلی افراد و بهبود رفتارهای شهروندی آنها در پی ایجاد این روابط باشد که در بهبود عملکرد افراد مؤثر است.

۴-۵ پیشنهادات

۱-۴-۵ پیشنهادات کاربردی

۱- با توجه به اینکه سرمایه اجتماعی پیش‌بینی کننده عملکرد شغلی کارگران است، پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان شرکت‌ها به بخش تربیت‌بدنی سازمان -به عنوان یک عامل مؤثر در بهبود سرمایه اجتماعی- اهمیت بیشتری داده و با تشکیل تیم‌های ورزشی و اعزام آنها به مسابقات نسبت به تقویت شبکه ارتباطی، اعتماد بین فردی و ایجاد هنجارهای مشترک گروهی اقدام کنند. این موضوع در نهایت می‌تواند عملکرد بهتر افراد در محیط کار را فراهم کند.

۲- با توجه به اینکه بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارگران ورزشکار تأثیر معناداری دارد، پیشنهاد می‌شود، مدیران کارخانه‌ها فرصتی را فراهم کنند که افراد در قالب فعالیت‌های فوق برنامه در برنامه‌های ورزشی جمعی شرکت کنند تا از این طریق ارتباطات افراد و مشارکت و همکاری آنها در محیط کار و به دنبال آن عملکرد سازمانی بهبود یابد.

۳- با توجه به اینکه بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی پیش‌بینی کننده عملکرد شغلی کارگران ورزشکار می‌باشند، لازم است مدیران و مسئولان شرکت‌ها نسبت به تقویت این ابعاد در محیط کار تلاش جدی نمایند. برگزاری مهمانی‌های عمومی برای خانواده‌های کارکنان، راه‌اندازی اردوهای تفریحی می‌تواند فرصت‌ها و موقعیت‌هایی را ایجاد کند که اعتماد بین افراد تقویت و خاطرات مشترک برای آنها شکل گیرد که این موضوع در محیط کار، عملکرد مثبت را به دنبال داشته باشد.

۵-۴-۲ پیشنهادات پژوهشی

- ۱- با توجه به نتایجی که در تحقیق مربوط به کارخانه‌های سیمان منطقه شمال شرق به دست آمد، پیشنهاد می‌شود تحقیقات دیگری به منظور شناسایی عوامل واسطه‌ای (مثل رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی) مؤثر در ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد انجام شود.
- ۲- با توجه به اینکه -بر خلاف اکثر تحقیقات موجود- ارتباط معناداری بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارگران ورزشکار مشاهده نشد، پیشنهاد می‌شود در تحقیق دیگری عوامل مداخله‌کننده در این ارتباط (مثل گریز از مسئولیت یا جو کاری) مورد مطالعه قرار گیرد.
- ۳- با توجه به اینکه سرمایه اجتماعی و هوش اجتماعی روی هم حدود ۱۴ درصد از عملکرد کارکنان را تبیین می‌کردند، پیشنهاد می‌شود در تحقیقی دیگر، سایر عوامل مؤثر در عملکرد شغلی افراد در کارخانه‌ها شناسایی و مشخص شود.

منابع

- ۱- احمد دهقان، ناصر فتحی، مهدی گرجامی و محسن ولی‌وندزمانی (۱۳۹۲). تأثیر ویژگی‌های فردی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان. مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، سال ششم، شماره ۱، صفحات ۹۶-۸۱.
- ۲- اسماعیل اقدامی (۲۰۰۵). اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ششم، شماره ۲، صفحات ۹۸-۸۶.
- ۳- امین عظیمی (۱۳۸۸). رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش، دو ماهنامه دانشور و رفتار، سال چهاردهم، شماره ۲۶، صفحات ۳۴-۳۲.
- ۴- آرزو ولی‌پور و محمدجواد باقرزاده (۱۳۹۱). تأثیر تعهد مدیران بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت. سال ۲۲، شماره ۶۷، صفحات ۱۲۸-۹۷.
- ۵- بهار شعبانی، غلامرضا فراهانی (۱۳۹۰). تعیین رابطه‌ی تعهد سازمانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی آموزش و پرورش استان همدان. پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، شماره ۸، صص ۴۲-۳۳.
- ۶- پرویز سیلاوی و بهرام سبزیان (۱۳۸۹). ارتباط تحلیل رفتگی شغلی و تعهد سازمانی در کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار. فصلنامه تخصصی تربیت بدنی و علوم ورزشی، دوره دوم، شماره ۶، صص ۲۶-۱۷.
- ۷- حامد حاتمی، الهام میرجعفری و علیرضا مجاهدی جهرمی (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در یک شرکت بیمه. پژوهشنامه بیمه، سال ۲۸، شماره ۲، صفحات ۱۸۰-۱۵۳.
- ۸- حسام قلی‌پور (۱۳۹۰). رابطه نیرومندی در کار با سلامت و عملکرد شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی اهواز. یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال هفتم، شماره ۲۱، صفحات ۷۳-۶۵.

- ۹- حسین باقری و عبدالزهرا تولایی (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان شناسی*، دوره سوم، شماره ۳ و ۴، صفحات ۲۲-۱.
- ۱۰- حسین خانزاده و رضا یگانه (۱۳۸۸). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان. *مجله حرکت*، شماره ۱۸۱، صفحات ۱۶۷-۱۶۲.
- ۱۱- حمید دهقانی زاده (۱۳۹۰). تأثیر مشاوره شغلی حکائی (حکایت های شغلی) بر سازگاری شغلی و تعهد سازمانی میان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان اصفهان. *مجله دست آوردهای روان شناختی*، دوره چهارم، شماره ۱، صفحات ۲۴۰-۲۲۳.
- ۱۲- خالد صمیمی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان ها. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۰، ۸۶-۷۳.
- ۱۳- رامین رشیدپور (۲۰۰۰). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز. پایان نامه دکترای روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ۱۴- رجبعلی قاسمی و میثم عزیزبانی (۱۳۸۷). بررسی روابط سبکهای حل تعارض و منابع قدرت با سرمایه اجتماعی و میل ماندن در کارکنان یک شرکت صنعتی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ۱۵- زهره قلی پور، علی فقیه و نیکتا عراقیه (۱۳۹۱). رابطه تعهد سازمانی با بهره وری اعضای گروه توانبخشی: مرکز آموزشی- درمانی روان پزشکی رازی. *مجله مراقبت های نوین*، دوره ۹، شماره ۲، صفحات ۵۱-۴۴.
- ۱۶- سامان قره، حسن فردوسی، محمود مرعشیان (۱۳۹۱). شناسایی رابطه بین هوش سازمانی، بدو ورود و بعد از ورود به سازمان و ارتباط آن با عملکرد (مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی قزوین). *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*، دوره ۸، شماره ۳، صفحات ۴۵-۳۵.

- ۱۷- سعید تبعیدیان و امیر شاهرودی - بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی بر عملکرد کارکنان مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع) (۱۳۹۱ - ۹۲) استاد راهنما: دکتر کیومرث سهیلی
- ۱۸- سید حامد حسینی (۱۳۸۶). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان ها. *مجله طب نظامی*، دوره ۱۲، شماره ۱، صفحه ۱۳.
- ۱۹- سیدحسن آقابابایی (۱۳۸۶). بالندگی سازمانی. تهران: انتشارات بهاربه.
- ۲۰- عبدالله حاتمی (۱۳۷۷). *تاثیر جابجایی بر تعهد و رضایت شغلی*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، تهران.
- ۲۱- علی دولتی (۱۳۹۱). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
- ۲۲- علی علیخانی (۱۳۸۵). *رابطه بین تعهد سازمانی و تیپ شخصیتی A و B: اثرات آن بر بهره وری منابع انسانی در شرکت ایران خودرو*. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی دانشگاه الزهرا تهران.
- ۲۳- علی عموزاده (۱۳۷۹). *مقدمات مدیریت آموزشی*. تهران: انتشارات رز.
- ۲۴- علی قلیچلی و حسین مشبکی (۱۳۹۰). رابطه ی کیفیت زندگی کاری با سرمایه اجتماعی و میزان بهره وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم. *فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال دوم، شماره ۳، صفحات ۳۹-۲۵.
- ۲۵- علیرضا عبدالهی و سید متین موسوی (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت مدیران. *ماهنامه صنعت برق*، شماره ۱۶۲، صفحات ۳۳-۳۲.
- ۲۶- فریبرز عطایی (۱۳۹۱). ارتباط تعهد سازمانی با دلبستگی شغلی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه تحقیقات علوم ورزشی*، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۷-۵.
- ۲۷- لیلا زمردیان و محمود رستمی (۱۳۸۸). رابطه بین سبک رهبری مدیران با تعهد سازمانی کارکنان کارخانجات مخابراتی ایران. *فصلنامه علوم تربیتی*، سال دوم، شماره ۶، صفحات ۱۱۷-۹۹.

- ۲۸- مجید دهقان، جواد صدقیانی و مسعود مرادی - بررسی میزان رضایت، انگیزش و تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی، اداره کل پژوهش و توسعه منابع انسانی، تهران.
- ۲۹- مجید غفوریان (۱۳۸۹). رابطه بین احساس انسجام و عملکرد شغلی با میانجی گری سلامت روان و راهبردهای مقابله. روش ها و مدل های روان شناختی، سال سوم، شماره ۱۳، صفحه ۳۶.
- ۳۰- محمدرضا عموزاده (۱۳۷۱). مدیریت آموزشی و آموزشگاهی. تهران: انتشارات گلچین.
- ۳۱- محمدعلی رضوانی و محمدحسن طغرای (۱۳۹۱). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با عملکرد شغلی در مدیران تربیت بدنی و هیأت های ورزشی شهر اهواز. پژوهش های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش، شماره ۲، صفحات ۸۰-۷۳.
- ۳۲- محمود گل پرور و کامبیز خاکسار (۱۳۸۹). آزمون های روان شناختی. تهران: نشر ویرایش.
- ۳۳- مهدی رنجبریان (۱۳۸۵). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب - منطقه اهواز. مجله علوم تربیتی و روان شناسی، سال چهاردهم، شماره ۱ و ۲، صفحه ۵۲.
- ۳۴- مهدی کهندل، محمد محمدی و شیوا کسب پرست (۱۳۸۹). رابطه ی سلامت روان و عملکرد شغلی بر اساس ویژگی شخصیتی معلمان در راستای پیشنهاد یک مدل علی. مجله روش ها و مدل های روان شناختی، جلد ۱، شماره ۲، صفحات ۲۴-۱۳.
- ۳۵- نجمه پیران (۱۳۹۱). رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، شماره دوم، ۲۸-۲۰.
- ۳۶- نیما بیدختی و نادرقلی نظری (۱۳۹۲). رابطه ی بین خودکارآمدی و تعهد سازمانی با کیفیت تدریس اعضای هیئت علمی در منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال ۴، شماره ۳، صص ۴۴-۲۱.

- 37- Acar, A. (2012). Organizational Culture, Leadership Styles and Organizational Commitment in Turkish Logistics Industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58(12): 217-226.
- 38- Allen, D.G. Shore, L.M. & Griffeth, R.M. (2009). The role of perceived organizational support and supportive human resources practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1): 99-118.
- 39- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- 40- Awang, Z. Hanim Ahmad, J. & Mohamed Zin, N. (2010). Modeling job satisfaction and work commitment among lecturers: A case of Uitm kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytic*, 1(2): 45-59.
- 41- Banjo G. Roxas (2008). "Social capital for knowledge management", *Asian Academy of Management Journal*, 13 (2), pp. 57–77.
- 42- Becker, T.E. (1992). Foci and Bases of Commitment: are They Distinctions Worth Making? *Academy of Management Journal*, 35(5): 232-244.
- 43- Benkhoff, B. (1997). Ring commitment is costly: new approaches establish the missing link between commitment and performance. *Human Relation*, 50(6): 701-726.
- 44- Bersin, Josh, (2006), "Talent Management: What is it? Why now? Hay Acquisition Company I, online available at: http://www.haygroup.com/Chief_Executive/
- 45- Bilgin, N. & Demirerb, H. (2012). The examination of the relationship among organizational support, affective commitment and job satisfaction of hotel employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 51: 470-473.

- 46- Brandt, E. & P. Kull, (2007). "Talent management: how firms in Sweden find and nurture value adding human resources". Available at: <http://hj.diva-portal.org>.
- 47- Cicourel, A.V (1973), "cognitive sociology", Harmondsworth, England, Penguin Books
- 48- Ernst B. & Andreas, A. (2005). "Human resource management with ontology", Berlin, springer-Verlag, pp 499- 507.
- 49- Farley, C. (2005). "HR role in Talent Management and driving business results", *Employment Relations today*, 32(1), 55-62
- 50- Frank, F. D, R. P. Finnegan & C. R. Taylor, (2004). "The race for talent: retaining engaging workers in the 21st century", *human resource journal*, 27, pp. 12-25.
- 51- Fukuyama, F.(1999), "Social Capital and Civil Society, The Institute of Public Policy,George Mason University.
- 52- Hau-Siu, Chow, (2009), "The relationship between social capital, organizational citizenship behavior, and performance outcomes: an empirical study from China", *SAM Advanced Management Journal*, vol. 9, no. 6.
- 53- Heinen, J. S. & O'Neill, C. (2004). "Managing talent to maximize performance". *Employment Relations Today*, 31, 67–82.
- 54- Kramer, R.M. Brewer, M.B. and Hanna, B. A. (1996)."Collective trust and collective Action: The decision to trust as a social decision", *Frontiers of theory and research* Thousand Oaks, CA: Sage. Pp. 357-389.
- 55- Lee, G. Carolin, B. & Harahan, T. (2004). "Social support", *social science and medicine journal*, 39, pp. 39-51.
- 56- Michaels, E. Handfield, J. H. & Axelrod, B. (2004). "The war for talent", Boston: Harvard Business School Publishing.

- 57- Nahapiet. J, Goshal. S, (1998), "social capital, intellectual capital and the organizational advantage", *academy of management review*, vol. 23, no. 2, pp. 242-260.
- 58- Organizational Commitment and Academic Performance (Case Study: Students at Secondary Schools for Girls). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69(24): 1529-1
- 59- Putnam, R.D (1995), "bowling alone: America's declining social capital", *Journal of democracy*, vol. 6, pp. 45-58.
- 60- Rodríguez, Sara Ballesteros and Escobar, Inmaculada de la Fuente, (2010), "Talents: the Key for Successful Organizations", Master's Thesis, Linnaeus University, Linnaeus school of business and economics, Sweden.
- 61- Ronnlund, Josefin, (2009), "Talent management and identification of leadership potential within Company X in Finland", Master thesis, Umeå School of Business.
- 62- Roslan, Abdul-Hakim, Russayani, Ismail & Nor Azam, Abdul-Razak, (2010). "The Impact of Social Capital on Quality of Life", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 22, pp. 112-122.
- 63- Tymon, W.G. & S.A. Stumpf (2003). *Social Capital in the Success of Knowledge Workers*, Career Development Turner International, p. 12-20.
- 64- Whelan, Eoin, Collings, David, Donnellan, Brian, (2009), "an examination of talent management concepts in knowledge intensive settings", Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 450–457.
- 65- Wrinch, Stawomir (2012). "Social capital and knowledge management in organization", Systems Research Institute, Polish Academy of Sciences, pp. 1-16.

پیوست ها

بسمه تعالی

همکار گرامی با سلام، پرسشنامه هایی که مشاهده می فرمایید مربوط به پژوهشی است که برای تعیین میزان تأثیر ورزش بر عملکرد شغلی کارگران ورزشکار طراحی شده است. لذا خواهشمند است این پرسشنامه ها را به دقت مطالعه کرده و به طور صادقانه به آن ها پاسخ دهید. مساعدت شما تأثیر شایانی در رفع مشکلات کارگران ورزشکار خواهد داشت.

حسین مینایی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود

پرسشنامه شماره یک

پرسشنامه مشخصات فردی

سن:..... میزان تحصیلات:..... سمت:.....

سابقه کار:.....سال میزان رضایت شما از محیط کار: کم..... زیاد.....

ردیف	موارد زیر تا چه اندازه در سازمان شما مورد اهمیت واقع می‌گردد؟	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم
بعد ساختاری						
۱	روابط شخصی و گرم					
۲	ارتباطات کاری خوب و زیاد					
۳	ساختار ارتباطی تسهیل کننده					
بعد شناختی						
۴	وجود اهداف سازمانی مشترک					
۵	حکایات یا داستان های مشترک					
۶	شناخت و همکاری بر اساس حکایات مشترک					
بعد رابطه ای						
۷	تعهد به ارزش ها و اهداف					
۸	عضو یک خانواده مشترک بودن					
۹	روابط مبتنی بر صداقت و اعتماد متقابل					
۱۰	همکاری به عنوان یک الزام					
۱۱	وجود کار تیمی					
۱۲	انتقاد پذیری					
۱۳	رجحان منافع سازمان					

پرسشنامه شماره سه

ردیف	سوالات پژوهش	هیچ وقت	به ندرت	اغلب	گاهی	همیشه
۱	انضباط و مقررات اداری را رعایت می‌کنم.					
۲	در حفظ اسرار شغلی خود کوشش می‌کنم.					
۳	از اتلاف وقت و انجام دادن کارهای بیهوده خودداری می‌کنم.					
۴	سعی می‌نمایم کارهایم را به صورت منظم انجام داده و آنها را به اتمام برسانم.					
۵	نسبت به کاری که قبول کرده‌ام، احساس مسئولیت می‌نمایم و خود را مسئول عواقب آن می‌دانم.					
۶	بدون نظارت ما فوق خود صادقانه کار می‌کنم.					
۷	کاری را که بر عهده گرفته‌ام، برای حصول نتیجه و دلگرمی پی‌گیری می‌کنم.					
۸	از وسایل کار مواظبت نموده و در مصرف آنها صرفه جویی می‌کنم.					
۹	در مواردی که فوریتی پیش آید و یا مسایل انسانی مطرح شود، از خود فداکاری و ایثار نشان می‌دهم.					
۱۰	رعایت حال همکاران خود را نموده و به حقوق آنان احترام می‌گذارم و نسبت به آنها حس همکاری دارم.					
۱۱	سعی می‌کنم اطلاعات شغلی خودم را به دیگران منتقل کنم.					
۱۲	نسبت به نیازهای شغلی همکارانم ابراز همدردی می‌نمایم.					
۱۳	نسبت به کارم دلسوز هستم سعی می‌نمایم که آن را با کیفیت مطلوب ارائه دهم.					
۱۴	در کارم جدی هستم، ارزش آن را حفظ می‌کنم و در رفع مشکلات کاری می‌کوشم.					
۱۵	در افزایش معلومات شغلی خود می‌کوشم.					
۱۶	اشتباهات خود را می‌پذیرم.					

پرسشنامه شماره چهار

سوال	عبارت	بسیار کم	کم	نظری ندارم	زیاد	بسیار زیاد
۱	می توانم رفتار اشخاص دیگر را پیش بینی کنم.					
۲	اغلب احساس می کنم که فهمیدن انتخاب های دیگران برای من کار مشکلی است.					
۳	می دانم عکس العمل دیگران نسبت به من بازتابی از رفتارهای من است.					
۴	از بودن افراد ناشناس در کنارم احساس بی اعتمادی می کنم.					
۵	افراد اغلب با کارهایی که انجام می دهند مرا متعجب می کنند.					
۶	احساسات اشخاص دیگر را می فهمم.					
۷	به آسانی در موقعیت های اجتماعی سازگار می شوم.					
۸	افراد دیگر از دست من بدون اینکه من بتوانم علت آن را توضیح دهم عصبانی می شوند.					
۹	آرزوهای دیگران را می فهمم.					
۱۰	در موقعیت های جدید و ملاقات با افراد احساس خوبی دارم.					
۱۱	به نظر می رسد دلیل اینکه اغلب افرادی که از دست من عصبانی و خشمگین می شوند عدم آگاهی آنان از تفکرات و عملکرد من است.					
۱۲	برای وفق دادن خود با دیگران زمان زیادی نیاز دارم.					
۱۳	افراد را غیرقابل پیش بینی می دانم.					
۱۴	اغلب می فهمم که دیگران سعی می کنند چه کاری انجام دهند بدون اینکه لازم باشد با آنها صحبت کنم.					
۱۵	مدت زمان زیادی طول می کشد تا دیگران را خوب بشناسم.					
۱۶	اغلب بدون اینکه بدانم به دیگران آزار می رسانم.					
۱۷	می توانم پیش بینی کنم چطور دیگران به رفتار من واکنش نشان خواهند داد.					
۱۸	در ارتباط با دیگران از کلماتی در شأن آنها استفاده می کنم.					
۱۹	اغلب می توانم آنچه را که دیگران در نظر دارند از طریق بیان و یا حرکات و رفتارشان بیان کنند را متوجه شوم.					
۲۰	غالباً در یافتن موضوعات مکالمه ای خوب مشکل دارم.					
۲۱	اغلب از واکنش افراد دیگر در برابر اقدامات خودم شگفت زده می شوم.					

در پایان ضمن تشکر خواهشمند است اگر نکته یا سؤال مرتبطی در ذهن دارید که بهتر است در این

پرسشنامه لحاظ شود، در ذیل مرقوم فرمایید

Investigation of the role of social intelligence and social capital in job performance of athlete labor

Abstract

The proper performance and high quality of job is a matter of concern for managers in every organization and if that happen, they could continue and develop their occupation. The main purpose of this study is to investigate the relation between social capital and social intelligence with job performance of the athlete labors. This study was descriptive – correlation type. The population consisted of all athlete workers of the North East cement companies in Shahrood, Sabzevar, Neka Mazandaran and Firoozkoh which were totally counted as sample (160 people) but 128 subjects participated in this study. The instruments of this research was the social capital questionnaire (Nahapete and Goshal, 1998), job performance questionnaire (Peterson, 1998), and social intelligence questionnaire (Toromso, 2001). Data analyzed by Pearson's correlation coefficient and regression via SPSS V21.

The results implied that there is a significant relationship between social capital and job performance of athlete labors ($P < 0/05$) and there isn't a significant correlation between sub scales of social capital social intelligence with job performance ($P > 0/05$). The multiple regression revealed that social capital and social intelligence were significant predictors of job performance and social capital and social intelligence explain 13.8% variation of job performance ($p < 0/006$, $F = 3.22$).

Finally, regarding the current results of this study, it is suggested that mangers and authorities of factories and firms work on the developing and enhancing the job performance.

Key words: social capital, job opportunity development, accountability, social intelligence, job quality.



Shahrood University of Technology
Faculty of physical M.A. Thesis in sport Event Managemen

**Investigation the relation between social intelligence and social capital
on job performance of athlete labor**

by
Hossein Minaei

Supervisor:
Dr. Hasan Bahrololoum

Adviser:
Dr. Hadi Bagheri

December. 2016