

تحلیلی بر رابطه بین سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی در محله‌های شهر فردوسیه

زهرا خدائی*، علی شمس‌الدینی**، میثم رضائی***

تاریخ دریافت: ۹۶/۲/۱۶ تاریخ پذیرش: ۹۶/۸/۱۱

چکیده

امروزه در شهرها مدیریت و رهبری به عنوان ابزار برنامه‌ریزان شهری در اتخاذ تصمیمات شهری که منجر به اقدامات درست شهری شود به طور چشم‌گیری رو به افول نهاده است که می‌توان نبود اعتماد و مشارکت در میان شهروندان و مدیران را از علل این امر دانست. هوش هیجانی می‌تواند با ابعاد خود، خودآگاهی مدیران و انگیزش آن‌ها را در کنترل شهرها و در سطح خردتر آن یعنی محله‌ها به انجام رساند و ارتباطی مناسب برای ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی به وجود آورد تا

* استادیار گروه شهرسازی، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام خمینی ره، شهری، ایران.

Emil:

** استادیار گروه جغرافیای انسانی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران.

*** کارشناس ارشد شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام خمینی ره، باشگاه پژوهشگران جوان

و نخنگان، شهری، ایران (نویسنده مسئول).

Emil:

بتواند هوش هیجانی را در سطح خردتر آن یعنی محلات پدیدار نماید. هدف از این پژوهش بررسی ارتباط میان هوش هیجانی و سرمایه اجتماعی در محله‌های شهر فردوسیه است. نوع تحقیق در این پژوهش کاربردی و روش آن توصیفی و تحلیلی از نوع رابطه‌ای و مقایسه‌ای است و برای این منظور از داده‌های حاصل از پرسشنامه و مصاحبه و برداشت‌های میدانی از دو روش آمار توصیفی و استنباطی (آزمون تی، آزمون همبستگی، جدول ماتریس همبستگی و آزمون واریانس) در نرم افزار spss استفاده شد. جامعه آماری، شامل ساکنان شهر فردوسیه با جمعیت ۳۰۵۷۷ نفر است که تعداد ۳۸۴ نفر از آن‌ها با استفاده از آزمون کوکران در پنج محله به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. بر اساس یافته‌های پژوهش در میان هوش هیجانی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای به میزان ۰/۶۷۰ وجود دارد و به عبارتی می‌توان گفت که در تمام محله‌ها با هوش هیجانی بالا، میزان سرمایه اجتماعی بالا است. همچنین در تبیین ابعاد تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی، مشارکت شهروندان با میزان ۰/۵۵۱ بیشترین همبستگی و انسجام اجتماعی با میزان ۰/۳۱۹ کمترین همبستگی را بر هوش هیجانی در محله‌ها دارد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، شهر فردوسیه، مشارکت، هوش هیجانی

مقدمه

جمعیت شهر نشین دنیا در فاصله سال‌های ۱۹۷۰ تا پایان قرن بیستم با جهشی بی سابقه رشد یافته است. این مساله در کنار ضرورت وجود امکانات درخواست‌ها و نیازها، تغییر نقش ساکنین شهر به شهروند را در مطالعات شهری به موضوعی محوری بدل ساخته است. چنانچه بخواهیم در توسعه شهرها، پاسخگوی احتیاجات امروزمین باشیم و

سهم نسل‌های آینده از منابع را نیز در نظر بگیریم، بایستی اداره شهرها را بر پایه مشارکت آگاهانه شهروندان تعریف و برنامه‌ریزی کنیم. هزاره سوم میلادی، هزاره شهرنشینی است زیرا برای نخستین بار جمعیت شهری دنیا از مرز ۵۰ درصد می‌گذرد و سهم عمده این افزایش جمعیت شهری متعلق به کشورهای در حال توسعه است (برک پور و اسدی، ۱۳۹۰: ۳۱). بنابراین شهر به عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهر و بهبود سکونتگاه‌های شهری نقش بسیار مهم و تعیین‌کننده‌ای دارد. از دیدگاه دیگر، می‌توان مدیریت شهری را در مسیر یک توسعه قانونمند و پایدار مورد توجه قرار داد. این مورد، بیشتر از این جهت اهمیت دارد که نحوه مدیریت بر جریان مطلوب زندگی شهری، می‌تواند در بهبود سکونتگاه‌های انسانی و پایداری توسعه شهری، مهمترین نقش را ایفا کند. زیرا عامل اجازه دهنده و تنظیم‌کننده برنامه‌های شهری از کارآیی مدیریت شهری نشأت می‌گیرد غیرضروری و بازیافت منابع طبیعی از جمله زمینه‌های تلقی شهر به عنوان یک توسعه است (گزارش دبیر اجرایی کمیسیون سکونتگاه‌های انسانی سازمان ملل، ۱۳۷۳: ۵). روند شهرنشینی و شهرگرایی جمعیت در ایران در طول چند دهه اخیر شدت گرفته است. به نحوی که سنگینی کفه را نسبت به جمعیت روستایی و ایل‌نشین، به نفع خود تغییر داده و غالب جمعیت کشور شهرنشین شده است و تصمیماتی که مدیران شهری می‌بایست اتخاذ نمایند که منجر به اقدامات مطلوب شهری شود حائز اهمیت است. بنابراین، درک درستی از اقدامات نادرست و عوامل مرتبط با آن وجود دارد که در پیشگیری از اقدامات نادرست مدیران شهری در انجام امور شهری مهم است. یکی از مهم‌ترین عوامل تعدیل‌کننده در تصمیمات نسنجیده و اقدامات نادرست مدیران شهری هوش هیجانی است. هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی و شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابزار مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲). یکی از عوامل مهم دیگری که در مدیریت شهری اهمیت بالایی دارد، تعهد سازمانی است (لواسانی، ۱۳۹۰). این که شناخت ما از عملکرد هوش

هیجانی در رابطه بین آن با سرمایه اجتماعی در مدیریت محله‌محور افزایش یابد، در آینده برای جلوگیری از اقدامات نادرست مدیران در انجام امور شهری ضروری است. در نتیجه هدف این مطالعه رسیدگی به این تحقیقات از طریق بررسی نقش تعدیلی هوش هیجانی در مدل ارائه شده است. تصمیمات نسنجیده از بزرگترین عوامل در اقدامات نادرست مدیران شهری است که باعث اقدامات نادرست در انجام امور شهری شناخته شده است. مدیرانی که توانایی قوی برای قانونمند کردن تحمل، درک و مدیریت شهری دارند احتمالاً آسیب‌پذیری آنها را نسبت به اقدامات نادرست مدیرانی با توانایی پایین برای قانونمند کردن، تحمل، درک و مدیریت شهری بیشتر کاهش می‌دهد (Law, Khazem, & Anestis, 2015) و نیز مدیران شهری با توانایی قوی تمایل به حفظ خلق و خوی مثبت دارند و همچنین آنها در مدیریت تصمیماتشان که ممکن است آنها را از تصمیمات نسنجیده محافظت و از یک حمایت اجتماعی بیشتری برخوردار نماید خوب هستند (Ciarrochi et al., 2002). از طرف دیگر، مدیران شهری با در نظر نگرفتن سرمایه اجتماعی (مشارکت، اعتماد و انسجام اجتماعی) در تصمیمات گرفته شده، به احتمال زیاد اقدامات نادرست در انجام امور شهری را تجربه می‌کنند. (Abdollahi et al., 2015) صرف نظر از مطالعات متعدد مربوط به رابطه بین تصمیمات نسنجیده و اقدامات نادرست مدیران، هیچ مطالعه‌ای، با بهترین اطلاعات هم اثر تعدیل کننده مشارکت شهروندان را بین تصمیمات نسنجیده و اقدامات نادرست بررسی نکرده است و مطالعات گذشته تنها رابطه خطی تصمیمات نسنجیده و اقدامات نادرست مدیران شهری را بدون در نظر گرفتن متغیر مؤثر بر ارتباط آنها مورد مطالعه قرار می‌دهد (Thompson et al., 2012). مطالعه صورت گرفته در این پژوهش، محلات واقع در شهر فردوسیه در شهرستان شهریار است که با گذشت ۱۲ سال از تأسیس شهرداری در این شهر هنوز شهروندان نتوانسته‌اند در امور محله‌های خود به مشارکت بپردازند و اعتماد آنها روز به روز به مدیران شهری و شوراها کمتر می‌شود. بدین ترتیب، این پژوهش به دنبال مطالعه عناصر و شاخص‌های سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی و

در نهایت، ارزیابی رابطه میان این دو مفهوم در محله‌های شهر فردوسیه است تا به دنبال آن به پرسش مطرح شده در زیر پاسخ دهد. به نظر می‌رسد که عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی بر هوش هیجانی در محله‌های شهر فردوسیه تأثیرگذار هستند. ۱- چه ارتباط و تناسبی بین سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی در محله‌های شهر فردوسیه وجود دارد؟ ۲- تأثیر و مقدار عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی در هوش هیجانی چقدر است و کدام عامل بیشترین ضریب همبستگی را با هوش هیجانی دارد؟

پیشینه پژوهش

بارساد^۱ (۲۰۰۰) از دانشکده مدیریت ییل در مطالعه‌ای که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، دریافت که گسترش هیجان‌های مثبت در داخل گروه‌ها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارآیی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد. رایس (۱۹۹۹) متخصص آمریکایی در زمینه منابع انسانی، مقیاس چند عاملی هوش هیجانی را روی ۱۶۴ نفر از کارکنان عادی و ۱۱ نفر از رهبران این کارکنان که در یک شرکت بیمه مشغول به کار بودند، اجرا کرد و با این آزمون به ارزیابی هوش هیجانی آنان پرداخت. همبستگی بین نمره‌های مربوط به گروه رهبران در آزمون هوش هیجانی با نمره‌های کارآیی آنان که توسط مدیران اداره درجه‌بندی شده بود ($r = 51.0$) محاسبه شد. همبستگی بین میانگین نمره‌های گروه در آزمون هوش هیجانی و امتیازبندی مدیران از عملکرد آنان در ارائه خدمات به مشتریان ($r = 46.0$) بود. در این بررسی، رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد پیچیده بود. مثلاً نمره هوش هیجانی بالاتر رهبر گروه که از طریق آزمون هوش هیجانی اندازه‌گیری شده بود، با امتیازبندی مدیران از نظر دقت گروه در رسیدگی به شکایات مشتریان، رابطه منفی ($r = 35.0$) داشت، در حالی که عملکرد امتیازبندی شده توسط اعضای گروه همبستگی مثبت و نسبتاً بالایی

1. Barsade

($r = 58.0$) با هوش هیجانی داشت. یک گروه تیم تحقیق استرالیایی که توسط "چردن"، "اشانازی"، "هارتل" و "هوپر" (۱۹۹۹) رهبری می‌شد، عملکرد ۴۴ گروه را طی دوره زمانی ۹ هفته‌ای مورد بررسی قرار داد. هوش هیجانی اعضای گروه‌ها با استفاده از یک مقیاس خودسنجی براساس مدل مایر و سالووی طراحی شده بود، اندازه‌گیری شد. محققان، عملکرد گروه‌هایی که در زمینه هوش هیجانی بالا یا پائین بودند را تحلیل کردند. در آغاز مطالعه، عملکرد گروه‌هایی که هوش هیجانی بالایی داشتند، به طور معناداری بیشتر از عملکرد گروه‌هایی بود که هوش هیجانی پائینی داشتند و در پایان هفته نهم، عملکرد هر دو گروه در یک سطح قرار داشت. با توجه به نتایج این بررسی‌ها و سایر مطالعه‌ها به نظر می‌رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه‌ای و سازمان‌دهنده می‌تواند موجب بهبود عملکرد مدیریتی در سطح محله در کنار مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی شود. زیرا در یک شهر و در سطح خردتر آن یعنی مدیریت محله‌محور این امکان را فراهم می‌آورد که به طور وسیع و مؤثر به شکل هماهنگ درآید. همچنین به نظر می‌رسد که شهرهایی که از نظر هوش هیجانی در حد پائینی قرار دارند، به وقت بیشتری نیاز داشته باشند تا نحوه کارکردن مؤثر را در قالب یک گروه هماهنگ با اعتماد و مشارکت با شهروندان تجربه کنند. در این پژوهش از ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری گلن، بویاتزیس و ری استفاده شده است که شامل خودآگاهی، خودنظم‌دهی، انگیزش و همدلی است. از دید پاتنم^۱ سرمایه اجتماعی همچون سرمایه فیزیکی و انسانی به ویژگی‌های سازمان اجتماعی از قبیل شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اشاره دارد که هماهنگی و همکاری برای کسب سود متقابل را تسهیل می‌کند. سرمایه اجتماعی سرمایه‌گذاری در زمینه فیزیکی و انسانی را افزایش می‌دهد. می‌توان از میان تمام این نظرات و دیدگاه‌ها نتیجه گرفت که در مبحث عدالت اجتماعی برابری و مساوات، توازن در توزیع امکانات و رعایت کردن حقوق شهروندان در هر محله از شاخص‌های اساسی و مؤثر است. سازمان‌های اجتماعی نظیر اعتماد،

1. Putnam

هنجارها و شبکه‌ها است که می‌توانند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارآیی جامعه را بهبود بخشند. از دید پاتنام سرمایه اجتماعی مانند سایر سرمایه‌ها مولد است و امکان دستیابی به اهداف مشخصی را فراهم می‌کند که بدون آن غیر قابل دسترسی خواهند بود. رأی مثال، گروهی که اعضایش به یکدیگر اعتماد زیادی دارند، نسبت به گروهی که فاقد این ویژگی‌ها هستند، توان انجام کارهای بیشتری را دارند. در جامعه کشاورزی که یک کشاورز یونجه‌اش را از دیگری می‌گیرد و ابزار کشاورزی در سطحی گسترده قرض داده و قرض گرفته می‌شود، سرمایه اجتماعی به هر کشاورز اجازه می‌دهد تا کارش را با سرمایه‌های مادی کمتری به پایان برساند (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۸۵). همانطور که تحقیقات در مورد سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد شاخص‌هایی همچون مشارکت و اعتماد میان شهروندان در سطح محلات می‌تواند شاخص دیگری را نیز بوجود بیاورد که آن را به نام انسجام اجتماعی می‌نامیم که هر سه این شاخص‌ها را به عنوان عوامل تأثیرگذار در مدیریت محله در این پژوهش در نمونه موردی مقاله به کار خواهیم برد و رابطه آن را با هوش هیجانی بررسی خواهیم نمود. تحقیقات انجام شده بیشتر سرمایه اجتماعی در محله‌ها را نشانه گرفته و نتوانسته است رابطه آن را با هوش هیجانی و متغیرهای آن بیان نماید. در این مقاله سعی شده تا تأثیر سرمایه اجتماعی بر همدلی میان شهروندان برای اخذ تصمیمات بهتر شهری، ایجاد انگیزه در میان شهروندان و نوع ارتباط اجتماعی شهروندان و خودآگاهی آنان در قالب هوش هیجانی نشان داده شود.

چارچوب نظری

سرمایه اجتماعی: سرمایه اجتماعی از حوزه‌های نسبتاً نوظهور در مطالعات میان رشته‌ای همچون شهرسازی و برنامه‌ریزی شهری است که از سوی اندیشمندان مختلف در زمینه اقتصاد، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، سیاست‌گذاری به کار برده شده است. سرمایه اجتماعی به طور کلی به منابع موجود در شبکه‌های رسمی و غیر رسمی افراد اطلاق

می‌شود که آنان را قادر به دستیابی به اهداف می‌کند. در طول دهه گذشته نهادهای متنوعی از بانک جهانی گرفته تا دپارتمان‌های سیاست‌گذاری فرهنگی دولت‌ها، سازمان‌های غیردولتی و جنبش‌های جدید اجتماعی همچون هوش هیجانی توجه خود را به سوی نقش و جایگاه سرمایه اجتماعی معطوف کرده‌اند. قرار گرفتن مفهوم سرمایه اجتماعی در زمره اولویت‌های پژوهشی بانک جهانی از سال ۱۹۹۸ نقش مهمی در گسترش توجه به این مفهوم داشته است. عبارت سرمایه اجتماعی با توجه به استفاده گسترده آن از سوی محققان مختلف در حوزه‌های مختلف و در نتیجه ارائه تعاریف متنوع از آن، به عبارتی مناقشه برانگیز تبدیل شده است. در حقیقت به رغم استفاده گسترده از عبارت سرمایه اجتماعی، همچنان شاهد ابهام در ریشه‌ها و مفهوم آن هستیم. بن فاین^۱ در کتاب سرمایه اجتماعی و نظریه اجتماعی می‌گوید که ادبیات سرمایه اجتماعی در یک سطح بسیار پیش پا افتاده در طول چند سال گذشته چنان گسترش یافته است که وی امیدی به پوشش دادن همه مطالب مربوط به این ادبیات گسترده ندارد. در ادبیات این حوزه، جیمز کلمن^۲ به عنوان بنیانگذار این مفهوم مطرح است حال آن که فاین به مخالفت با این موضوع پرداخته و بر ریشه‌های اقتصادی سرمایه اجتماعی تأکید می‌کند. به بیان فاین در ادبیات کهن از دیدگاه پیر بوردیو^۳ که او نیز یکی از بنیان‌گذاران آن شناخته می‌شود سرمایه اجتماعی به چند مقوله کلی اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و نمادین تقسیم شده است و جایگاه سرمایه اجتماعی از دیدگاه وی بر گستره پیوندها یا شبکه‌های اجتماعی متمرکز است (واسعی زاده، ۱۳۹۵: ۲۲۱).

مفهوم سرمایه اجتماعی آن‌طور که توسط دانشمندان مختلف ارائه شده اغلب دربرگیرنده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و همیاری متقابل میان اعضای یک گروه یا یک جامعه، ارزش‌ها و هنجارهای غیررسمی و جنبه‌هایی از ساختار اجتماعی است

1. Ben Fine
2. James Coleman
3. Pierre Bourdieu

که نظام هدفمندی را شکل می‌دهند و آنها را بسوی دستیابی به منافع مشترک هدایت می‌کنند. از این رو شناخت عوامل مؤثر در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی می‌تواند جوامع را در گسترش ابعاد سرمایه اجتماعی کمک نموده و موجب افزایش عملکرد اجتماعی و اقتصادی افراد در جوامع گردد. امروزه در کنار سرمایه‌های انسانی و اقتصادی، سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی (social capital) نیز مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی، یا بعد معنوی یک اجتماع، میراثی تاریخی است که از طریق تشویق افراد به «همکاری» و «مشارکت» در تعاملات اجتماعی، قادر است به حل میزان بیشتری از معضلات موجود در آن اجتماع، فائق آید و حرکت به سوی رشد و توسعه شتابان اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و... را امکان پذیر سازد. در واقع، سرمایه اجتماعی را می‌توان در کنار سرمایه‌های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای بهره‌برداری از سرمایه انسانی و فیزیکی (مادی) و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. بدون سرمایه اجتماعی، هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه‌ای نمی‌رسد، به طوری که بسیاری از گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع انسانی، بدون سرمایه اقتصادی و صرفاً با تکیه بر سرمایه انسانی و اجتماعی توانسته‌اند به موفقیت دست یابند، اما هیچ مجموعه انسانی، بدون سرمایه اجتماعی نمی‌تواند اقدامات مفید و هدفمندی انجام دهد. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی، به زندگی فرد، معنی و مفهوم می‌بخشد و زندگی را ساده‌تر و لذت بخش‌تر می‌کند. پس به طور کلی می‌توان گفت: هر چه سرمایه اجتماعی ملتی بیشتر باشد، آن ملت، خوشبخت‌تر و ثروتمندتر خواهد بود. در واقع سرمایه اجتماعی، عبارت است از یک ظرفیت (جوهر اجتماعی) که هماهنگی و همکاری را در جامعه و گروه، تسهیل می‌کند. در واقع، می‌توان سرمایه اجتماعی را یک مفهوم مرکب که دارای سه بعد: ساختار، محتوا و کارکرد است، تلقی نمود که ساختار اجتماعی آن، همان شبکه ارتباطات اجتماعی است و محتوای آن، عبارت از اعتماد و هنجارهای اجتماعی است و کارکرد آن نیز همان عمل متقابل اجتماعی است. با گسترش رویکردهای شهرسازی نوین طرح دیدگاه‌های توسعه پایدار

اجتماعات محلی توجه دولت‌ها با ایجاد بسترهای مشارکتی و خودآگاهی شهروندان و تأثیرگذاری سطوح مختلف اجتماعی و ملموس زندگی شهری با رویکردهای محله‌مبنا و همراه با مفاهیمی چون مشارکت و سرمایه بر این اساس برخی از دیدگاه‌ها اجتماعی و توجه به مردم قرار گرفته است. در سال‌های اخیر ابعاد پایداری اجتماعی به عنوان اساس توسعه پایدار مورد بررسی‌های متعددی قرار گرفته است. این مفهوم همراه با مفهوم توسعه پایدار نقش مهمی را در بحث‌ها، تحقیق و برنامه‌ریزی دارد. ابعاد توسعه پایدار و سرمایه اجتماعی در یک ساختار عمودی تعریف شده است بنابراین، توسعه پایدار فقط در مورد سیاست‌های محیطی نیست و به دست آوردن آن بدون حل مشکلات اجتماعی و اقتصادی در محلات ممکن نیست (Rafieian, 2014: 122).

سرمایه اجتماعی منبعی اجتماعی است که می‌توان به عنوان یک سرمایه‌گذاری برای به دست آوردن یک منبع جدیدی در جامعه در نظر گرفته شود. سرمایه اجتماعی برای توسعه انسانی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و ثبات دموکراتیک مورد نیاز است. مشکلات متعدد و انحرافات که کشورها به آن مبتلا شدند عمدتاً ناشی از توقف سرمایه اجتماعی در حال رشد در همین جوامع است (Surya, 2016: 230). سرمایه اجتماعی به سه دیدگاه مختلف می‌تواند نزدیک شود و از نظر ساختاری نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع در دسترس است که از مشارکت در شبکه‌های اجتماعی به دست آمده و اگرچه در ابتدا سرمایه اجتماعی یک ویژگی فردی بود ولی در حال حاضر یک ویژگی با فرض اعتماد متغیر است که روابط اجتماعی و تبادل اشتراکات را تسهیل نموده است (Villar and Cartes, 2016: 58). همچنین سرمایه اجتماعی ابزاری برای ارزیابی بهره‌گیری از اعتماد، هنجارها و شبکه‌های جوامع ارزیابی شده برای اندازه‌گیری سطحی از سرمایه است و در اینجا نقش گروه‌ها و نهادهای جامعه حائز اهمیت است (Yourike Prasisca and Rizal Sutikno, 2015: 373). پورتس^۱ در میان محققانی است که حضور سرمایه اجتماعی را در جامعه مهاجر تسخیر شده می‌داند او

1. Portes

سرمایه اجتماعی را به عنوان توانایی برای صادر کردن دستور برای منابع کمیاب به موجب عضویت در شبکه و ساختارهای گسترده‌تر تعریف کرده است (Hasanah, 386: 2015). از طرف دیگر افرادی که روابط اجتماعی بیشتری دارند و اعتماد حاکم بر این روابط بر کیفیت آن افزوده است، تمایل بیشتری برای عضویت و مشارکت در سازمان‌های داوطلبانه دارند و از آن رو چون خودآگاهی شهروندان و انگیزه آنان نیز در جهت دخیل بودن در تصمیمات شهری افزایش یافته است می‌توان تأثیرات سرمایه اجتماعی را بر هوش هیجانی و متغیرهای آن را در جوامع و محله‌ها درک نمود. به طور کلی می‌توان گفت که: سرمایه اجتماعی یک ظرفیت، جوهر اجتماعی یا هنجاری غیررسمی است که همکاری میان افراد و نهادهای یک جامعه را ارتقا می‌بخشد. هر شبکه اجتماعی، برای دستیابی به اهداف خود، علاوه بر افراد آگاه و با تجربه و امکانات و ابزار مادی، به عواملی مانند: اعتماد، تعهد و مسئولیت پذیری و ... هم نیاز دارد که این عوامل، همان سرمایه‌های اجتماعی هستند. حتی یک گروه از خلافکاران (مثل گروهی دزد یا قاچاقچی) هم برای موفقیت در کار خود به سرمایه اجتماعی و هنجارهایی مانند: رفتارهای اخلاقی، قانونمداری، خطرپذیری و اعتماد متقابل در بین اعضای گروه، نیاز دارد. در واقع برای موفقیت دسته جمعی در امور غیر قانونی هم، وجود سرمایه اجتماعی شرط است.

هوش هیجانی: هیجان‌ها بخش اعظمی از زندگی را در بر می‌گیرند. حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجان‌ها را می‌توان در استدلال و عقلانیت مشاهده کرد. بی‌اعتنایی به هیجان‌ها، عدم مدیریت آنها و مسامحه در بیان آنها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. پژوهش‌های نوین نشان می‌دهند که فقدان هوش هیجانی می‌تواند آثار مخربی را در زمینه‌های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه‌ساز موفقیت‌های بزرگ خواهد بود. آموزش هوش هیجانی می‌تواند بستر مناسبی برای اعتلای فردی و اجتماعی در حوزه‌های مختلف و متنوع فرهنگ

فراهم آورد (فاطمی، ۱۳۸۵: ۲). مفهوم هوش هیجانی^۱ برای نخستین بار در سال ۱۹۹۰ توسط پیتر سالووی و جان مایر مطرح شد که بیان می‌دارد هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابزار مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (مایر و سالووی،^۲ ۲۰۰۲، به نقل از استوار و امیرزاده خاتونی، ۱۳۸۸: ۲۴). واژه‌نامه روان‌شناسی اکسفورد هوش هیجانی را چنین تعریف می‌کند و کنترل هیجان‌های خود و دیگران، تمایز بین هیجان‌های مختلف و برچسب مناسب زدن به آنها، و کاربرد اطلاعات هیجانی برای هدایت فکر و رفتار همان گونه که از تعریف‌های یاد شده، نمایان است، هوش هیجانی به معنای توانایی و مهارت شناخت هیجان‌های خود و دیگران، بروز هیجان‌ها، کنترل و مدیریت آنها و در نهایت، برقراری ارتباط سالم و مناسب با خود و دیگران است. به نظر می‌رسد که می‌توان هوش هیجانی را در یک عبارت کلی‌تر، شامل مجموعه‌ای از توانایی‌های شناخت، درک و توصیف هیجان‌های خود و دیگران و پردازش صحیح آنها به شناخت و ارائه واکنش مناسب دانست. بر این اساس، مفهوم هوش هیجانی، یعنی پردازش صحیح عواطف خود و دیگران به نحوی که بتوانیم بر پایه آن، رفتاری مبتنی بر اخلاق، وجدان جمعی و معنویت داشته باشیم (شریفی، ارائه شده در سایت). هوش هیجانی از نظر مایرو سالووی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی تمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرونشاندن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره‌مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، بانگیزه و خوش‌بین هستند (همان) مهم‌ترین هدف هر سازمانی، دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن با بهره‌وری بهینه است. عامل‌های کارآمد در

1. Emotional Intelligence
2. Peter Solovey & John Mayer

بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است. زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد. یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و بانگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید (استوار و امیرزاده خاتونی، ۱۳۸۸: ۲۴). سازمان‌ها برای بقا در محیط پویا و رقابتی عصر حاضر، ناگزیر به ایجاد تحول و سازگاری با محیط هستند و تطابق و سازگاری جز از راهکارهای افراد در شهرها میسر نمی‌شود. یکی از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد، هوش هیجانی است که بر رفتار آن‌ها در تصمیمات گرفته شده مدیران تأثیر می‌گذارد (سنجقی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۲). معیار ارزیابی هوش هیجانی، ضریب هوش هیجانی است و به توانایی، ظرفیت یا مهارت ادراک، سنجش و مدیریت هیجان‌ها خود و دیگران، دلالت دارد (بی‌نام^۱، ۲۰۱۴). هوش هیجانی اغلب پرورش می‌یابد و می‌تواند برای اهداف مختلفی از قبیل آموزش، برنامه‌ریزی و شیوه رفتار توسعه پیدا کند. بنابراین هوش هیجانی به عنوان یک ویژگی شخصیتی بر افزایش کارایی و عملکرد مؤثر است. از سویی دیگر، از آنجا که در سازمان‌های مشابه سازمان هدف، اغلب فرهنگ تداوم رویه و در نتیجه آن فضای بسیار رسمی حاکم است، این سازمان‌ها با وجود هوش هیجانی بالای کارکنان خود، کمتر قادرند از این ظرفیت جهت ارتقاء یادگیری سازمانی و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان و افزایش مزیت رقابتی بهره‌برداری نمایند (سعیدی پور^۲ و همکاران، ۲۰۱۲). مفهوم هوش هیجانی ژرفای تازه‌ای به هوش انسان بخشیده است و آن را به توانایی ارزیابی هوش عمومی از خود گسترش داده است. هوش هیجانی با شناخت فرد از خودش و دیگران و سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآوردن خواست‌های اجتماعی لازم است،

1. Anonymous
2. Saaidipour

مرتبط است (اکبری بورنگ و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۱۹). در تعریف گلمن هوش هیجانی، مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند؛ از طریق خود مدیریتی، آن را بهبود بخشد؛ از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (خائف الهی و احمدعلی^۱، ۲۰۱۳). اگر انسان از هوش هیجانی بالایی بهره مند باشد، می‌تواند با چالش‌های زندگی فردی و اجتماعی خود، بهتر سازگار شود و هیجان‌های خود را به گونه‌ای مؤثر مدیریت کند و در نتیجه، زمینه افزایش سلامت جسم و روان خود را فراهم آورد. از مجموع مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که امروزه تأثیر شگفت‌انگیز هوش هیجانی، بر حوزه‌هایی، مثل سلامت جسمانی و روانی افراد، سلامت و کمال شخصیت آنها، سلامت و استحکام روابط درون فردی و برون فردی، تقویت یادگیری و تسهیل آموزش، توفیق و پیشرفت در شغل و مدیریت سازمانی، اداره بهتر خانواده و تربیت مؤثر فرزند که می‌توان سرمایه اجتماعی را نیز در آن دخیل دانست قابل تردید نیست. مدیریت محله‌ها با شهروندان ساکن در آن می‌تواند انگیزش شهروندان را نیز در کارهای شهری بالاتر ببرد و همچنین میزان ارتباط اجتماعی شهروندان نیز با یکدیگر بالاتر خواهد رفت و نظم در خدمات شهری همراه با همدلی شهروندان ارتقاء خواهد یافت و هوش هیجانی موجودیت خود را در تصمیمات گرفته شده ثابت خواهد نمود.

روش تحقیق

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی در سطح محله-های شهر فردوسی می‌پردازد و این نمونه به دلیل وجود شهروندانی با قومیت‌های مختلف و در عین حال وجود ظرفیت‌هایی برای ایجاد اتحاد و همدلی و مشارکت در

امور شهری در بین آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شد. این نمونه کاربردی و روش آن توصیفی از نوع رابطه‌ای و مقایسه‌ای است که برای انجام دادن آن، از دو روش معمول در پژوهش‌ها، یعنی کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. برای تدوین چارچوب نظری پژوهش، به مطالعات پیشین در تحلیل رابطه میان سرمایه اجتماعی و عدالت اجتماعی مراجعه شد. پس از ارزیابی پژوهش‌ها، بررسی نظریه‌های مربوط به موضوع و شناخت وضعیت کنونی جامعه، شاخص‌ها و متغیرهای تحقیق تدوین شدند. ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه است که ارزش‌گذاری داده‌ها، با استفاده از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت صورت گرفت. جهت اطمینان از روایی پرسشنامه پس از تهیه پرسشنامه مقدماتی، پرسشنامه در اختیار متخصصان و صاحب‌نظران مربوطه قرار گرفت و پس از اصلاحات لازم برای سنجیدن اعتبار آن طی یک تحقیق آزمایشی (pilot test) پایایی آن بررسی شد که ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برابر (دربازه ۹۵٪-۷۶٪) α گردید. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه شهروندان محله‌های واقع در شهر فردوسیة - شهرستان شهریار است که تعداد جمعیت این شهر بر طبق ممیزی سال ۱۳۹۳ که در سطح شهر انجام گرفت حدوداً ۳۰۵۷۷ نفر است که نمونه مورد نظر ما از جامعه نام برده شده است. به منظور محاسبه حجم نمونه، با استفاده از آزمون کوکران، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با انتساب متناسب انتخاب شدند. اما در نهایت تعداد ۳۴۳ پرسشنامه قابل ارزیابی بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار SPSS، با روش‌های آماری توصیفی و همچنین روش‌های آماری استنباطی انجام گرفت. در این پژوهش، از آزمون‌های تی و ماتریس همبستگی استفاده شده است.

جدول ۱- آمار جمعیتی محله‌های مورد پژوهش

نام محله	تعداد خانوار	جمعیت	تعداد پرسشنامه های توزیع شده
خاوه	۲۶۳۴	۸۵۷۸	۱۰۸
عبدآباد	۲۰۲۸	۶۶۴۰	۸۳
عباس آباد	۱۲۷۲	۴۳۲۲	۵۴
فردوس	۳۰۴۹	۹۹۷۰	۱۲۵
محمودآباد	۳۳۹	۱۰۶۷	۱۴
جمع	۹۳۲۲	۳۰۵۷۷	۳۸۴

محدوده مورد پژوهش

شهر فردوسیه که در شهرستان شهریار واقع شده است دارای مساحتی حدود ۳۲۹ هزار متر مربع است. این شهر از تجمع پنج محله به نام‌های فردوس، عباس‌آباد، محمودآباد، عبدآباد و خاوه تشکیل شده است. جامعه آماری این پژوهش همه خانوارهای ساکن در شهر فردوسیه هستند که جمعیت این شهر بر طبق ممیزی سال ۱۳۹۳ که در سطح شهر انجام گرفت ۳۰۵۷۷ هزار نفر است و پیش‌بینی جمعیت بر اساس مدل جمعیتی رشد نمایی در سال ۱۴۰۱ در حدود ۴۳ هزار نفر خواهد بود.

متغیرها و شاخص‌های پژوهش

ابعاد سرمایه اجتماعی

با توجه به تعاریفی که ارائه شد، می‌توان سرمایه اجتماعی را این‌گونه جمع‌بندی کرد که سرمایه اجتماعی، منبعی برای کنش جمعی است و شامل آگاهی و توجه به امور عمومی اجتماعی - سیاسی، اعتماد عمومی و نهادی، عناصر ساختاری شبکه‌ها و مشارکت‌های رسمی و غیررسمی و هنجارهای اجتماعی مربوط می‌شود. از طرفی نتیجه آن، انسجام

اجتماعی، تسهیل حل مشکلات با اقدام جمعی، ارتقای سطح همکاری اعضای جامعه و در نهایت، بهبود کارایی جامعه است. در این تحقیق، برای سنجش سرمایه اجتماعی، از سه شاخص اعتماد، مشارکت و انسجام اجتماعی استفاده شده است.

جدول ۲- گویه‌های هر بُعد در سرمایه اجتماعی

ابعاد	گویه ها
اعتماد	اعتماد به نهادهای محلی ای (فرهنگسراها و ...) در بین شهروندان، اعتماد به اهالی محل و شهروندان، اعتماد به شورای شهر، هیأت امنای محله و بررسی وضعیت محله، اعتماد به پاسخگویی شورای شهر در مقابل شهروندان، اعتماد به شورای شهر بر مبنای شاخص انتظارات ناظر بر نیازهای اجتماعی
مشارکت	شرکت در تصمیم گیری ها و برنامه ریزی های مدیریتی محله توسط شهروندان، علاقه و اعتماد در مردم برای توسعه و پیشرفت، ارزش و اعتبار قائل شدن نسبت به نظرات و خواسته های ساکنان شهر فردوسی، حس مالکیت در مردم و در نتیجه وجود انگیزه برای مشارکت، تمایل ساکنین به مشارکت در امور محله و افزایش امکانات محله، سهولت ارتباط شهروندان با مدیران محلی
انسجام اجتماعی	اطلاع شهروندان از مصوبات محله‌ای، وجود امنیت اجتماعی در دل محلات علاوه بر ایجاد کلانتری ها با استفاده از نگهبان محله و بر انگیزتن حس مسوولیت پذیری مردم و انجمن‌های محلی به خصوص برای زنان و کودکان، دائمی و مستمر بودن فعالیت‌های مدیریت محله، رضایتمندی اهالی محله از اقدامات مدیریت محله، موثر بودن اقدامات مدیریت محله برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده

گلמן، بویاتزیس و ری^۱ (۱۹۹۹) نیز اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند:

۱. خودآگاهی: خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه به لحظه احساس‌ها نشان از درک خویشتن و بصیرت روان‌شناسانه دارد. مدیران و رهبرانی که درجه‌ای بالا از خود آگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می‌دانند که چگونه احساس‌هایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی‌شان تأثیر می‌گذارد. آنها با یک احساس قوی از خودآگاهی، با اعتماد به نفس و در استفاده از قابلیت‌هایشان کوشا هستند و می‌دانند چه وقت درخواست کمک کنند.

۲. خودنظم‌دهی: کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خودآگاهی شکل می‌گیرد. مدیران و رهبران قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. عامل خود نظم‌دهی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که سازمان‌ها مستهلک می‌شوند و فناوری کار با سرعتی گیج‌کننده تغییر شکل می‌یابد. فقط افرادی که بر هیجان‌هایشان تسلط یافته‌اند، قادر به انطباق با این تغییرها هستند.

۳. انگیزش: هدایت احساس‌ها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساس‌ها زمینه‌ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساس‌های خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می‌کنند مولد و مؤثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارهای خود و هرکس دیگر حرکت می‌کنند. کلیدواژه این رهبران، پیشرفت است. رهبرانی که بالقوه رهبر هستند، میل به پیشرفت در آنها درونی شده و برای رسیدن به پیشرفت برانگیخته می‌شوند. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام خوب شغل مبادرت می‌کنند و یک انرژی خستگی‌ناپذیر برای بهتر انجام دادن کارها نشان می‌دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر

1. Goleman, Boyatzis and Rhee

است. وقتی افراد شغلشان را برای خودش دوست دارند. به سازمانی که در آن مشغول بکارند، احساس تعهد می‌کنند و به طور قابل ملاحظه‌ای موقعی که علائم بر ضد آنهاست، خوش‌بین باقی می‌مانند.

۴. همدلی یا تنظیم روابط با دیگران: توانایی دیگری که براساس خودآگاهی هیجانی شکل می‌گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می‌شود. رهبران همدلی سعی می‌کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساس‌های کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم‌گیری‌ها در نظر می‌گیرند. امروزه همدلی به عنوان جزئی از رهبری بسیار مهم است، رهبران همدل بیشترین همدردی را با افراد اطرافشان نشان می‌دهند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روش‌های ظریف اما با اهمیت استفاده می‌کنند.

۵. مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران: هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساس‌های دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند. رهبران دارای سطوح بالای توانایی‌های هیجانی هستند و اغلب با روحیه هستند. افراد ماهر از نظر اجتماعی به حوزه وسیعی از آشنایی‌ها و همچنین مهارت‌ها برای ایجاد رابطه تمایل دارند. این افراد در مدیریت گروه‌ها ماهر هستند. مهارت‌های اجتماعی می‌تواند به عنوان کلید قابلیت‌های رهبری در اکثر سازمانها در نظر گرفته شود، زیرا وظیفه رهبر انجام کار از طریق دیگر افراد است. در این راستا رهبران به مدیریت مؤثر روابط نیاز دارند و مهارت‌های اجتماعی آن را ممکن می‌سازد.

جدول ۳- گویه‌های هر بعد در هوش هیجانی (گلمن، بویاتزیس و ری)

ابعاد	گویه‌ها
خودآگاهی	میزان خودآگاهی شامل اطلاعات در مورد خود فرد، میزان مهارت‌های مرتبط با وظیفه مدیریتی فرد، میزان اعتماد به نفس فرد نسبت به امور شهری قابل انجام، میزان توانمندی‌های فرد و هدف او از زندگی
خودنظم‌دهی	میزان پیگیری و سخت‌گیری در انجام امور محله، میزان خودکارآمدی فرد، میزان تکلیف و زمان بندی انجام فعالیت و میزان برنامه‌ریزی و خودارزیابی در انجام امور محله‌ای
انگیزش	میزان تمایل به مشارکت در امور محله‌میزان شرکت در فعالیت‌های شهروندی، پیگیری امور محله، کمک به ایجاد امکانات ورزشی و تفریحی، میزان همکاری با شورایی‌ها
همدلی	میزان مسئولیت‌پذیری در انجام امور محله، میزان حس اعتماد به مدیران شهری، میزان توانایی‌های فرد در انجام امور، میزان هماهنگی و سازماندهی و نظارت بر اداره امور محله
مهارت‌های اجتماعی با تنظیم روابط با دیگران	میزان مهارت در کنترل امور، میزان قوه رهبری در فرد، میزان مهارت‌های کاربردی در انجام امور محلی، میزان معاشرت و ارتباط با شهروندان

Goleman, D.Boyatzis, R.E., & Rhee,k. (1999).

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

با توجه به نتایج تحقیق، متوسط سن شهروندان محلات واقع در شهر فردوسی - شهرستان شهریار، ۳۶ سال است که جوان‌ترین آنها ۲۱ سال و مسن‌ترین آنها ۷۱ سال داشته‌اند. از نظر جنس، ۵۴/۸ درصد از شهروندان محلات واقع در شهر فردوسی -

شهرستان شهریار مرد و ۴۵/۲ درصد از آنان زن هستند و از نظر سطح تحصیلات، ۲۰/۱ درصد از شهروندان محلات واقع در شهر فردوسیه - شهرستان شهریار، دارای سطح تحصیلات دیپلم، ۲۷ درصد فوق دیپلم، ۴۲/۵ درصد لیسانس، ۱۰/۲ درصد فوق لیسانس و ۰/۳ درصد از آنان دکتری هستند.

یافته‌های تحلیلی

ارزیابی میزان سرمایه اجتماعی در محله‌ها

- اعتماد

برای ارزیابی میزان اعتماد در محلات واقع در شهر فردوسیه - شهرستان شهریار، شش گویه در نظر گرفته شد که با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط محاسبه شده برابر ۲۲/۲۹ است. میانگین اعتماد پاسخگویان، ۱۸/۳۰ است که پایین‌تر از حد متوسط است. همچنین سطح معنادار محاسبه شده ($P\text{-Value} = 0/0000$) بیانگر توافق معنادار در این زمینه است.

- مشارکت

برای ارزیابی میزان مشارکت در محلات واقع در شهر فردوسیه - شهرستان شهریار، شش گویه در نظر گرفته شد که با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط محاسبه شده برابر ۱۷/۱۹ است. میانگین مشارکت پاسخگویان، ۱۶/۰۲ است که پایین‌تر از حد متوسط است. همچنین سطح معنادار محاسبه شده ($P\text{-Value} = 0/0000$) بیانگر توافق معنادار در این زمینه است.

- انسجام اجتماعی

برای ارزیابی میزان انسجام اجتماعی در محلات واقع در شهر فردوسیه - شهرستان شهریار، پنج گویه در نظر گرفته شد که با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط محاسبه شده برابر ۱۷/۳۷ است. میانگین انسجام اجتماعی پاسخگویان، ۱۶/۱۸ است که

پایین‌تر از حد متوسط است. همچنین سطح معنادار محاسبه شده ($P\text{-Value}=0/0000$) توافق معنادار جامعه نمونه را در این زمینه نشان می‌دهد.

جدول ۴- آزمون تی تک نمونه‌ای میزان سرمایه اجتماعی

ابعاد	تعداد گویه	میانگین	سطح معناداری	آزمون تی	پایین‌ترین حد	بالا‌ترین حد	حد متوسط
اعتماد	۶	۱۸/۳۰	۰/۰۰۰	۱۸۳/۷۳	۲۲/۰۶	۲۲/۵۳	۲۲/۲۹
مشارکت	۶	۱۶/۰۲	۰/۰۰۰	۹۲/۴۷	۱۷/۰۲	۱۷/۳۷	۱۷/۱۹
انسجام اجتماعی	۵	۱۶/۱۸	۰/۰۰۰	۸۵/۷۸	۱۷/۱۸	۱۷/۵۷	۱۷/۳۷

ارزیابی میزان هوش هیجانی در محله‌ها

میانگین نمونه با میانگین جامعه در حالتی به کار می‌رود که انحراف معیار جامعه مجهول باشد؛ یا هنگامی که میانگین یک متغیر کمی از یک نمونه را داشته باشیم و بخواهیم آن را با یک عدد فرضی مقایسه کنیم. در اینجا برای ارزیابی فرضیه اول، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد؛ به این صورت که نظرهای نمونه مورد مطالعه درباره هر یک از ابعاد هوش هیجانی در پنج محله با حد متوسط محاسبه شد تا میزان ابعاد هوش هیجانی در ارتقای سرمایه اجتماعی برای مدیریت محله محور ارزیابی شود. نتایج در جدول (۴) مشاهده می‌شود.

- بعد خودآگاهی

برای ارزیابی بُعد خودآگاهی در محلات واقع در شهر فردوسی - شهرستان شهریار، ۴ گویه در نظر گرفته شد. با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط ۱۲/۹ است. پس از بررسی نظرهای پاسخگویان و مقایسه میانگین (۱۵/۹۹) با حد متوسط، می‌توان گفت که خودآگاهی، در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارد. همچنین سطح

معناداری، برابر با ۰/۰۰۰ محاسبه شده، بیانگر توافق معنادار پاسخگویان در این زمینه است.

- خودنظم دهی

برای ارزیابی بعد قانون‌مندی در محلات واقع در شهر فردوسیة - شهرستان شهریار ، ۴ گویه در نظر گرفته شد. با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط ۱۳/۱ است. پس از بررسی نظرهای پاسخگویان و مقایسه میانگین (۱۶/۱۸) با حد متوسط، می‌توان گفت که قانون‌مندی، در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارد. از طرفی سطح معنادار، توافق معنادار پاسخگویان در این زمینه را نشان می‌دهد.

- انگیزش

برای ارزیابی بُعد انگیزش در محلات واقع در شهر فردوسیة - شهرستان شهریار ، ۵ گویه در نظر گرفته شد. با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط ۱۷ است. پس از بررسی نظرهای پاسخگویان و مقایسه میانگین (۲۰/۰۱) با حد متوسط، می‌توان گفت که انگیزش، در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارد. از طرفی سطح معناداری، نشانگر توافق معنادار جامعه نمونه در این زمینه است.

- همدلی

برای ارزیابی بُعد همدلی در محلات واقع در شهر فردوسیة - شهرستان شهریار ، ۴ گویه در نظر گرفته شد. با توجه به تعداد گویه‌ها، حد متوسط ۱۳/۶۰ است. پس از بررسی نظرهای پاسخگویان و مقایسه میانگین (۱۶/۶۰) با حد متوسط، می‌توان گفت که همدلی، در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارد. همچنین سطح معناداری، برابر با ۰/۰۰۰ محاسبه شده، بیانگر توافق معنادار پاسخگویان در این زمینه است.

- مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران

برای ارزیابی بُعد مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران در محلات واقع در شهر فردوسیة - شهرستان شهریار ، ۴ گویه در نظر گرفته شد. با توجه به تعداد

۱۹۰ فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۴، بهار ۱۳۹۷

گویه‌ها، حد متوسط ۱۳/۶۰ است. پس از بررسی نظرهای پاسخگویان و مقایسه میانگین (۱۶/۰۸) با حد متوسط، می‌توان گفت که مهارت‌های اجتماعی، در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. همچنین سطح معنادار، برابر با ۰/۰۰۰ محاسبه شده، بیانگر توافق معنادار پاسخگویان در این زمینه است.

جدول ۵- آزمون تی تک نمونه‌ای میزان هوش هیجانی

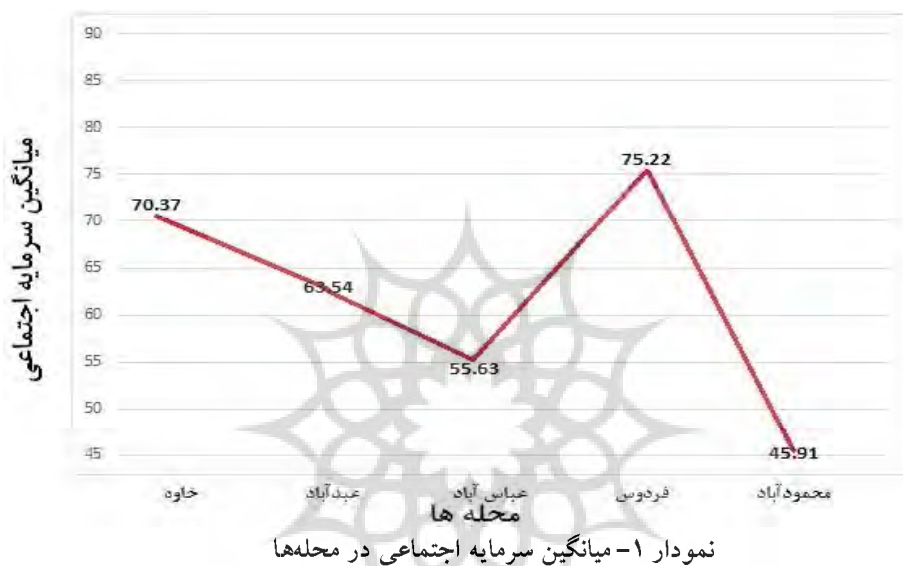
ابعاد	تعداد گویه	میانگین	سطح معناداری	آزمون تی	پایین ترین حد	بالا ترین حد	حد متوسط
خودآگاهی	۴	۱۵/۹۹	۰/۰۰۰	۶۲/۱۷	۱۲/۵۸	۱۳/۴۰	۱۲/۹
خودنظم دهی	۴	۱۶/۱۸	۰/۰۰۰	۲۵/۶۹	۱۲/۸۱	۱۳/۵۶	۱۳/۱
انگیزش	۵	۲۰/۰۱	۰/۰۰۰	۷۹/۰۱	۱۶/۵۹	۱۷/۴۳	۱۷
همدلی	۴	۱۶/۶۰	۰/۰۰۰	۶۳/۱۲	۱۳/۱۷	۱۴/۰۲	۱۳/۶۰
مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران	۴	۱۶/۰۸	۰/۰۰۰	۴۴/۲۰	۱۶/۲۱	۱۷/۰۹	۱۶/۵۱

مقایسه میانگین میزان سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی در محله‌ها

در محله‌ها در مورد تمام شاخص‌ها، با استفاده از آنالیز واریانس، به مقایسه میانگین هر شاخص در محله‌های مختلف پرداخته می‌شود. لازم به ذکر است پیش از انجام آنالیز واریانس، یک نمودار میانگین برای نمایش توصیفی تفاوت در فازهای مختلف رسم شده است.

میانگین سرمایه اجتماعی در محله‌ها

مطابق نمودار (۱)، میانگین سرمایه اجتماعی، تفاوت زیادی را در محله‌های مختلف نشان می‌دهد که برای بررسی معنادار بودن آن، از آنالیز واریانس استفاده می‌شود. نتایج آنالیز واریانس در جدول (۶) قابل مشاهده است.



جدول ۶- نتایج آنالیز واریانس برای مقایسه میانگین سرمایه اجتماعی در محله‌ها

مؤلفه‌ها	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	۱۹۰۰/۲۹۴	۴	۴۷۵/۰۷۳	۹/۸۷۳	۰/۰۰۰
باقیمانده	۱۶۲۶۳/۶۰۱	۳۳۸	۴۸/۱۱۷	-	-
کل	۱۸۱۶۳/۸۹۵	۳۴۲	-	-	-

همان طور که مشاهده می‌شود، مقدار P-Value از ۰/۰۵ کمتر است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که میان سرمایه اجتماعی در محله‌های شهر فردوسیبه تفاوت معناداری وجود دارد و دریافت که بالاترین میانگین سرمایه اجتماعی به محله فردوس و پایین‌ترین میانگین، به محله محمودآباد مربوط می‌شود.



نمودار ۲- میانگین هوش هیجانی در محله‌ها

میانگین هوش هیجانی در محله‌ها

مطابق نمودار (۲)، میانگین هوش هیجانی، تفاوت زیادی را در محله‌های مختلف نشان می‌دهد که برای بررسی معنادار بودن آن، از آنالیز واریانس استفاده می‌شود. نتایج آنالیز واریانس در جدول ۷ قابل مشاهده است.

جدول ۷- نتایج آنالیز واریانس برای مقایسه میانگین هوش هیجانی در محله‌ها

مؤلفه‌ها	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	۱۷۴۵/۴۷۵	۴	۴۳۷/۱۱۹	۲/۶۱۸	۰/۰۳۵
باقیمانده	۵۶۴۳۹/۵۴۳	۳۳۸	۱۶۶/۹۸۱	-	-
کل	۵۸۱۸۸/۰۱۷	۳۴۲	-	-	-

همانطور که مشاهده می‌شود، مقدار P-Value از ۰/۰۵ کمتر است؛ بنابراین، می‌توان فرضیه H_0 را رد کرد و نتیجه گرفت که بالاترین میانگین هوش هیجانی به محله محمودآباد و پایین‌ترین میانگین، به محله فردوس مربوط می‌شود.

آزمون فرضیه‌ها

برای تعیین رابطه میان سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی، از روش تحقیق کمی رابطه‌ای و در تحلیل رابطه‌ای از روش همبستگی و تکنیک همبستگی پیرسون استفاده شد. در همین زمینه، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که در سطح احتمال ۹۹ درصد، بین دو متغیر هوش هیجانی با سرمایه اجتماعی رابطه معناداری با میزان (۰/۶۷۰) وجود دارد و می‌توان گفت فرضیه فوق تأیید می‌شود ($P\text{-Value}=۰/۰۰۰$).

جدول ۸- نتایج آزمون همبستگی برای ارزیابی رابطه میان سرمایه اجتماعی با هوش

هیجانی

متغیرها	هوش هیجانی	سرمایه اجتماعی
هوش هیجانی	۱	$r=۰/۶۷۰^{**}$ $=P۰/۰۰۰$
سرمایه اجتماعی	$r=۰/۶۷۰^{**}$ $=P۰/۰۰۰$	۱

* معنی داری در سطح = ۰/۹۵ ** معنی داری در سطح = ۰/۹۹

برای بررسی سهم عوامل تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی در هوش هیجانی، از روش ماتریس همبستگی استفاده شد. نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که بین اعتماد، مشارکت و انسجام اجتماعی با هوش هیجانی رابطه مثبت و معنی‌داری با ۹۹ درصد اطمینان وجود

دارد و در بین عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی بیشترین همبستگی را اعتماد و کمترین همبستگی را انسجام اجتماعی با هوش هیجانی در محله دارد.

جدول ۹- ماتریس همبستگی میان متغیرهای تأثیرگذار بر هوش هیجانی

هوش هیجانی	انسجام اجتماعی	مشارکت	اعتماد	
			۱	اعتماد ضریب همبستگی سطح معنی داری
		۱	۰/۵۶۸** ۰/۰۰۰	مشارکت ضریب همبستگی سطح معنی داری
	۱	۰/۳۲۸** ۰/۰۰۰	۰/۲۴۲** ۰/۰۰۰	انسجام اجتماعی ضریب همبستگی سطح معنی داری
۱	۰/۳۱۹** ۰/۰۰۰	۰/۵۵۱** ۰/۰۰۰	۰/۳۸۷** ۰/۰۰۰	هوش هیجانی ضریب همبستگی سطح معنی داری

بحث و نتیجه‌گیری

سرمایه اجتماعی، جنبه‌ای از مدیریت محله‌محور است که مشارکت شهروندان و اعتماد آن‌ها به مدیران شهری است و در این میان انسجام اجتماعی در میان شهروندان و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها در سطح محله برای مدیریتی محله‌محور حائز اهمیت است. به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی بر الگوهای رفتارهای اجتماعی شهروندان نیز تأثیرگذار است.

بر اساس مطالعات و یافته‌های نظری و مطالعات میدانی در منطقه مورد مطالعه، برای ارزیابی رابطه میان سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی و سنجش خانوارهای محله‌ها، از روش‌های توصیفی و آمار استنباطی از قبیل آزمون تی، همبستگی، رگرسیون

و واریانس، در قالب فرضیه‌های تحقیق استفاده شد. با توجه به آزمون تی تک نمونه‌ای در محله‌ها، میزان رضایت از تمام ابعاد سرمایه اجتماعی و همچنین میزان هوش هیجانی در مدیریت و رهبری به شرح زیر است: میزان اعتماد، مشارکت و انسجام اجتماعی در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد و همچنین میزان رضایت از خودآگاهی، خودنظم دهی، انگیزش و همدلی در سطحی بالاتر از حد متوسط و مهارت‌های اجتماعی و تنظیم روابط با دیگران در سطحی پایین‌تر از حد متوسط در محله‌های شهری قرار دارد.

نتایج تحقیق حاکی از آنست که، براساس میانگین، میان ابعاد سرمایه اجتماعی در محله‌های شهر فردوسیه، تفاوت وجود دارد. محله فردوس بالاترین میانگین سرمایه اجتماعی و محله محمودآباد پایین‌ترین میانگین را دارد. از آنجا که بین سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی رابطه تنگاتنگی وجود دارد، باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی شود که در محله‌هایی که میزان سرمایه اجتماعی و همچنین میزان هوش هیجانی اندک است، بتوان با اتخاذ تدابیر و برنامه‌ریزی‌های مناسب، کیفیت این دو را افزایش داد. همچنین با اجرای طرح‌های پژوهشی در این زمینه می‌توان گام مؤثری در جهت بهبود سرمایه اجتماعی و بالارفتن میزان کیفیت محیط در محله‌ها برداشت. در مجموع، سرمایه اجتماعی، مجموعه روابط بین فردی است که با شاخصه‌هایی مانند مشارکت، اعتماد و انسجام اجتماعی شناخته می‌شود و با بالا بردن حس مشارکت در میان شهروندان، انگیزش و خودآگاهی را در انجام امور در شهروندان ایجاد نمود و در همین جاست که می‌توان گفت اگر ابعاد سرمایه اجتماعی از حد متوسط در محله‌ها بالاتر روند می‌توانند در ارتقاء و ایجاد ابعاد هوش هیجانی مفید واقع شوند و این رابطه بین هر دو متغیر سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی را در محله‌ها نشان می‌دهد.

بر طبق پیشینه پژوهش و تحقیقی که بارساد در سال ۲۰۰۰ انجام داده بود تأثیر هوش هیجانی را دریافته و معتقد بود که میزان مشارکت و انسجام را نیز بالا خواهد برد

که در این مقاله معلوم شد که مشارکت بیشترین تأثیر را بر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن دارد.

منابع

- استوار، ص؛ امیرزاده خاتونی، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره دوم.
- اکبری بورنگ، م؛ خدادادی، م؛ اکبری، م. (۱۳۹۱)، رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان اداری بیمارستان های خراسان جنوبی. فصلنامه بیمارستان، ارگان رسمی انجمن علمی اداره امور بیمارستان های ایران. سال سیزدهم، شماره ۳، شماره مسلسل ۵۰.
- برکپور، ناصر؛ اسدی، ایرج (۱۳۹۰)، مدیریت و حکمروایی شهری، انتشارات دانشگاه هنر.
- بازوند، ک؛ کاشف، م؛ اسمعیلی، م. (۱۳۹۲)، رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. مدیریت ورزشی، دوره ۵ شماره ۴.
- پاکزاد، جهان‌شاه. (۱۳۶۹)، واحد همسایگی، مجله صفا، شماره ۱.
- پورمحمدی، محمدرضا؛ مصیب‌زاده، علی. (۱۳۸۸)، آشنایی با محله و معیارهای محله بندی شهر با تاکید بر شهر تبریز، نشریه جغرافیا و برنامه ریزی، شماره ۲۸.
- حاجی پور، خلیل. (۱۳۸۵)، برنامه ریزی محله مبنا رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲۶.

- حقیقتیان، منصور؛ اسماعیلی، رضا؛ کریمی‌زاده اردکانی، سمیه. (۱۳۹۴)، تبیین جامعه شناختی تاثیر توسعه محله محوری در اداره کلان شهر تهران (مورد مطالعه محله های ازگل، جنت آباد، حکیمیه، خانی آباد نو)، شماره ۲۰.
- دهخدا، علی اکبر. (۱۳۷۷)، لغت نامه، انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، چاپ دوم، تهران.
- سنجقی، م؛ غضنفری، س. م؛ سعیدی زاده، ا. (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر یادگیری سازمانی با تاکید بر نقش فرهنگ مشارکتی (مطالعه موردی یک سازمان دولتی). مدیریت نوآوری، سال سوم، شماره ۱.
- سلطانزاده، حسین. (۱۳۹۰)، «تاریخ مختصر شهر و شهرنشینی در ایران از دوره باستان تا ۱۳۵۵ ه.ش»، انتشارات چهارطاق شریفی، پرویز، درآمدی در ذهن، ارائه شده در سایت www.magiran.com/npview.asp?ID=25
- صادقی، علیرضا. (۱۳۸۸)، پرونده: همشهری محله ما، مجله خردنامه همشهری، شماره ۳۵.
- عبدالهی، مجید. (۱۳۹۲)، ارزیابی ابعاد اجتماعی محله های شهری در چارچوب دیدگاه سرمایه اجتماعی: مورد مطالعه پژوهشی محله های شهر شیراز، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۳۲.
- فاطمی، سیدمحسن. (۱۳۸۵)، کتاب هوش هیجانی، انتشارات سارگل، تهران.
- گزارش دبیر اجرایی کمیسیون سکونتگاه های انسانی سازمان ملل (VNCHS) در نشست نایروبی در سال ۱۹۹۳. (۱۳۷۳)، بهبود مدیریت شهری، ترجمه: نوید سعیدی رضوانی، نشریه شماره ۴۳، گروه مطالعات و برنامه ریزی شهری وزارت کشور، تهران.
- لواسانی، م. (۱۳۹۰)، معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران. دوفصلنامه روانشناسی معاصر، شماره ۲.

- معصومی اشکوری، حسن (۱۳۸۷)، «راهنمای عملی برنامه‌ریزی و آینده پژوهی»، انتشارات پیام.
- معیدفر، سعید؛ مقدم، غلامرضا. (۱۳۸۹)، نقش هویت محله‌ای در کاهش و کنترل گرایش به رفتارهای نا به‌هنجار اجتماعی در شهر، فصلنامه مسائل اجتماعی ایران، شماره ۲.
- نادری، ح؛ جاهد، م؛ شیرزاد، م. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه احساس امنیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: شهر اردبیل)، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۲۱.
- واسعی‌زاده، نسیم‌الدین (۱۳۹۵)، معرفی و نقد کتاب سرمایه اجتماعی و نظریه اجتماعی، فصلنامه نقد علوم اجتماعی، شماره ۹.
- Anonymous .Emotional Intelligence. (2014, May 16). Retrieved from wikipedia:
<http://fa.wikipedia.org>
- Abdollahi, A., Talib, M. A., Yaacob, S. N., & Ismail, Z. (2015). The role of hardiness in decreasing stress and suicidal ideation in a sample of undergraduate students. *Journal of Humanistic Psychology*, 55 (2), 202-222.
- Barsade, S. G. (2000). *The ripple effect: Emotional contagion in groups*. working paper: New Haven. CT: Yale University press.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32 (2), 197-209.
- Goleman, D., Boyatzis, R.E., & Rhee, K. (1999). Clustering competence in emotional intelligence insights from the emotional competence inventory. (ECI). from the world wide web:
<http://www.eiconsortium.org>

- Hasanah, Tunira (2015), Potential Social Capital of Indonesian Immigrant in Malaysia: A Preliminary Research, *Social and Behavioral Sciences*. 383 – 389.
- Jordan, R.J. Ashanasy, N. M. Hartel, C.E, J, .& Hooper, G.S. (1999). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Manu*. Submitted for ?? publication.
- Khaefelahi, D., Ahmadali, M. (2013). Emotional Intelligence Dimensions. *Journal of Education and Development*, 18:52-63.
- Law, K. C., Khazem, L. R., & Anestis, M. D. (2015). The role of emotion dysregulation in suicide as considered through the ideation to action framework. *Current Opinion in Psychology*, 3, 30–35. <http://dx.doi.org/10.1016/j.copsy.01.014>.
- Mayer, J.D. Salovey, p.& Caruso, D.R. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for?an intelligence .*Journal of Intelligence* .27.pp:267-269.
- Rice, C.L. (1999). A quantitative study of emotional intelligence and its impact in team performance: Unpublished Masters Thesis. *pepeerdine* .University of? Malibu
- Rafieian1,M.Mirzakhali,M. (2014). Evaluation of social sustainability in urban neighbourhoods of Karaj city, *International Journal of Architectural Engineering & Urban Planning*, Vol. 24, No. 2.
- Saeidipour, B., Akbari, P., & Marati Fashi, M. (2012). Study the effect of emotional intelligence on organizational learning staff, Case study: Jihad Agriculture Organization of Isfahan. *Management Science Letters* 2, 2501–2510.

- Surya, Batara (2016), The processes analysis of urbanization, spatial articulation, social change and social capital difference in the dynamics of new town development in the fringe area of Makassar City (case study: In Metro Tanjung Bunga Area, Makassar City), *Social and Behavioral Sciences* 216 – 231. 36.
- Thompson, R., Proctor, L. J., English, D. J., Dubowitz, H., Narasimhan, S., & Everson, M. D. (2012). Suicidal ideation in adolescence: Examining the role of recent adverse experiences. *Journal of Adolescence*, 34 (1), 175–186.
- Vilar, katila, Cartes, Ivan (2016), Urban design and social capital in slums. Case study: Moravia □s neighborhood, Medellin, 2004-2014, *Social and Behavioral Sciences* 216 (2016) 56 – 67.
- Yourike Prasisca, Surjono, Rizal Sutikno, Fauzul (2015), Gender Equality and Social Capital as Rural Development Indicators in Indonesia (Case: Malang Regency, Indonesia), *Social and Behavioral Sciences*, 211. 370 – 374.