

مدیریت سرمایه انسانی، اجتماعی و عاطفی با رویکردی اثربخش در موفقیت شغلی: مطالعه موردی بانک ملت

عباسعلی حاجی کریمی^{۱*}، مرجان فرجیان^۲

۱. عضو هیات علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی، ایران
۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، گرایش منابع انسانی دانشگاه شهید بهشتی، ایران

(تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۶/۹/۳، تاریخ تصویب: ۱۳۸۷/۶/۱۲)

چکیده

تاکنون اکثر گفتمان‌های تاریخی درباره موفقیت و پیشرفت بر مبنای این موضوع بوده است که سازمان‌ها چه کاری می‌توانند برای پیشرفت کارکنانشان انجام دهند. اما با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر، ادبیات پیشرفت شغلی نیز تغییر نموده و اینکه افراد برای موفقیت شغلی خود چه کاری می‌توانند انجام دهند، مورد توجه قرار گرفته است. در این راستا سالهاست که موضوع سرمایه انسانی به عنوان عاملی مهم و تاثیرگذار برای موفقیت و پیشرفت شغلی و اخیراً نیز سرمایه اجتماعی و عاطفی نیز به عنوان عوامل دیگر در این زمینه شناسایی شده است. از این رو پژوهش حاضر با هدف شناسایی روابط متقابل بین سرمایه انسانی، اجتماعی و عاطفی و اثرات آنها بر موفقیت شغلی انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده پیمایشی-همبستگی و بطور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می‌باشد. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که دو بعد سرمایه انسانی و اجتماعی بر طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر موفقیت شغلی مدیران تاثیر می‌گذارد. در پایان پیشنهادهایی برای مدیران سازمان ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی:

مقدمه

بر طبق گفته پیتراکرا (۱۹۹۳)، قرن بیست و یکم، قرن اقتصاد دانشی است. در این اقتصاد، دارایی‌های فکری و بخصوص سرمایه‌های انسانی جزو مهم‌ترین دارایی‌های سازمانی محسوب می‌شود و موفقیت بالقوه سازمان‌ها ریشه در قابلیت‌های فکری آنها دارد [۱۶]. همچنین سرمایه انسانی برای مالکین سرمایه یعنی کارکنان سازمان‌ها نیز به عنوان یک دارایی ارزشمند محسوب می‌شود که می‌تواند موفقیت آنها را نیز به طور فزاینده‌ای تحت تاثیر قرار دهد.

با مروری بر سیر تحول تاریخی سازمان‌ها از قرن نوزدهم تا به امروز می‌توان چنین اذعان نمود که در گذشته، نوع نگاه سازمان‌ها به کارکنان مبتنی بر روابط والدین-فرزندی بوده است اما با توجه به تغییر و تحولات مذکور، امروزه کارکنان خواستار استقلال عمل در کار و انعطاف پذیری بیشتر شده‌اند و به تعبیر دیگر رابطه بالغ-بالغ در حال ظهور و شکل‌گیری است. یکی از اندیشمندان مدیریت به نام لیندا گراتون (۲۰۰۳) برای ترسیم این وضعیت جدید از استعاره انقلاب دموکراتیک در محیط‌های کاری استفاده می‌کند. به عقیده وی، مفهوم دموکراسی سازمانی حول چند اصل اساسی بوجود می‌آید: ایجاد شرایطی که در آن افراد بتوانند توانایی بالقوه و کیفیت‌های متمایز خود را بیان کنند، حمایت از استفاده اختیاری از قدرت، مداخله افراد در تعیین شرایط ارتباطشان با سازمان و نهایتاً توسعه فرصت برای دسترسی به منابع ارزشمند. به زعم وی در چنین محیطی، برآورده شدن تمایلات کارمند و کارفرما منوط به برقراری مذاکرات موفقیت‌آمیز دوطرفه خواهد بود. براین اساس هر کارمندی که توانایی و قابلیت بیشتری برای چانه زنی داشته باشد می‌تواند از امتیازات بالاتری برخوردار گردد. با توجه به مباحث فوق، امروزه کسانی که قابلیت‌های سرمایه انسانی شان بالاتر بوده، از مزایای ارتباطات در شبکه اجتماعی یا سرمایه اجتماعی برخوردار بوده و از عواطف و احساسات خود بدرستی بهره‌گیری می‌نمایند، به طور گسترده‌ای سرنوشت سازمانی و به عبارتی توسعه مسیر شغلی آتی خود را تحت کنترل دارند. بنابراین افراد با تعیین چشم‌انداز و اهداف روشن و همچنین مدیریت صحیح سرمایه‌های مذکور می‌توانند، به موفقیت شغلی دست یابند.

براین اساس، با توجه به اینکه تاکنون در داخل کشور، هیچگونه مطالعه تجربی در خصوص چگونگی تاثیرگذاری سه شکل سرمایه انسانی، اجتماعی و عاطفی و مدیریت صحیح آن بر موفقیت شغلی انجام نشده است. از این رو مطالعه حاضر، به ترتیب دو هدف

را دنبال می‌کند، یکی بررسی روابط بین اشکال سرمایه مذکور و دیگری میزان تاثیر گذاری آنها بر موفقیت شغلی می‌باشد.

الگوی نظری پژوهش

- موفقیت شغلی

امروزه با توجه به استعاره نردبان ترقی یا مسیر شغلی، به زعم اغلب کارکنان، بالارفتن از نردبان یعنی موفقیت. این موضوع به طور ضمنی به ارتقا در سلسله مراتب سازمانی، افزایش در پرداخت یا افزایش قدرت اشاره دارد. بنابراین همه کارکنان، موفقیت شخصی شان را در ارتباط با رتبه یا مقام مالی، قدرت و شهرت می‌بینند. اما در ادبیات شغلی یا حرفه ای، موفقیت شغلی به ابعاد درونی و بیرونی تفکیک می‌شود ([۱۸]، [۳۲]، [۲۷]). همانطور که جاسکولکا (۱۹۸۵) نشان داده است، موفقیت یک مفهوم نسبی از ارزیابی و قضاوت است. افراد بیرونی، آن را بر طبق معیارهای قابل مشاهده و عینی قضاوت می‌کنند درحالیکه ادراک افراد از موفقیت، بیشتر به معیارهای ذهنی گرایش دارد. به تعبیر دیگر، موفقیت عینی یا بیرونی، بخش قابل مشاهده موفقیت شغلی را نشان می‌دهد و به نتایج شغلی قابل مشاهده مانند پرداختی‌ها، ارتقاها، رتبه و مقام اشاره دارد.

اما موفقیت شغلی درونی، عناصر ذهنی موفقیت شغلی را نشان می‌دهد و به احساسات افراد و واکنش آنها نسبت به مسیر شغلی شان مربوط است و همواره از طریق موفقیت روانشناختی مانند رضایت شغلی، تعهد شغلی و سازمانی شناسایی می‌شود [۱۹].

موفقیت شغلی ذهنی، مسیر یا جریان طبیعی ادراک از رضایت شغلی فرد و موفقیت در فعالیت‌های کاری یا نقش‌های شغلی را منعکس می‌کند. در اینجا به جای سازمان، تاکید بر فرد است. همانطور که هال (۱۹۹۶) اشاره کرده است، موفقیت شغلی ذهنی وقتی که یک فرد به طور بالقوه در توسعه شغلی خود مسئولیت بیشتری دارد، مطرح می‌شود. این همان احساس موفقیت و رضایتی است که یک فرد از شغل و حرفه اش دارد [۲۷]. ادراک از موفقیت شغلی اشاره به استانداردهای ذهنی و شخصی دارد اما بسیاری از تحقیقات از معیارهای عینی برای سنجش موفقیت شغلی استفاده می‌کنند [۲۱]. در این راستا مطالعه کرمن (۱۹۸۰) نشان داده که مدیران، موفقیت در مسیر شغلی شان را صرفاً با داده‌های عینی ارزیابی نمی‌کنند [۳۱]؛ در واقع، موفقیت می‌تواند از طریق ترکیب این دو نوع معیار مشخص شود [۲۸]؛ این ترکیب برای درک مفهوم یادشده ضروریست. بنابراین اندازه گیری

موفقیت باید استانداردهای موجود در جامعه و همچنین احساسات افراد را منعکس کند [۲۹].

در این راستا آخرین مطالعات انجام شده در زمینه عوامل تاثیرگذار بر موفقیت شغلی در نگاره ذیل نشان داده شده است.

نگاره ۱. تحقیقات انجام شده در زمینه موفقیت شغلی

نام محقق	سال	عنوان	روش تحقیق	نتایج
ماریا ودما و میهالا ایناچه	۲۰۰۸	مدیریت سرمایه انسانی در جهت تعالی و موفقیت شغلی	داده‌ها از ۱۱۱ کارمند در ۳ نهاد مالی در کشور اسپانیا جمع آوری شده است.	در این مطالعه، سرمایه دانش، ارتباطی و عاطفی به عنوان عوامل موثر بر موفقیت شغل شناسایی شده است.
حسن بالوت	۲۰۰۷	موفقیت شغلی، تاثیر سرمایه انسانی، تناسب فرد- شغل و حمایت سازمانی	داده‌ها از طریق انجام مصاحبه تخصصی با مدیران ۵ سازمان خدماتی در یونان استخراج شده است.	برطبق این مطالعه، موفقیت شغلی به متغیرهای فردی و سازمانی بستگی دارد، موفقیت شغلی یک فرد با عوامل انسانی، عاطفی و سازمانی رابطه دارد.
املی هنکوئین	۲۰۰۷	موفقیت شغلی برای کارکنان یقه سفید چه معنایی دارد.	از طریق مصاحبه تخصصی با ۳۵ مدیر، معیارهای موفقیت شغلی استخراج و مدل آن ارائه شده است.	در این مطالعه، تاثیر سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی یقه سفیدها از سرمایه انسانی بیشتر ارزیابی شده است.
آبراهام کارملی	۲۰۰۵	پیشرفت شغلی	داده‌ها از کارکنان و مدیران سازمان‌های خدماتی و غیرخدماتی در اسرائیل جمع آوری شده است و از تحلیل رگرسیون فرضیات آزمون شده‌اند.	نتایج نشان داده است که عوامل موثر بر پیشرفت شغلی مدیران عبارت از سرمایه انسانی و اجتماعی می‌باشند.

با توجه به پیشینه تحقیقات در زمینه موفقیت شغلی، به طور کلی دو شکل سرمایه انسانی و اجتماعی در اکثر تحقیقات و سرمایه عاطفی نیز در یکی از جدیدترین آنها مورد سنجش

قرار گرفته است. بنابراین در مطالعه حاضر، تاثیر سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و عاطفی بر موفقیت شغلی مدیران مورد بررسی قرار می‌گیرد.

سرمایه انسانی، اجتماعی، عاطفی و روابط میان آنها

سرمایه انسانی به ویژگی‌های اصلی افراد مانند پیچیدگی شناختی و ظرفیت یادگیری، دانش ضمنی و صریح، مهارت‌ها و تخصص کسب شده ایشان در طی زمان اشاره دارد.

در این راستا، تئوری سرمایه انسانی بیان می‌کند که کارکنان انتخاب‌های عقلایی یا منطقی را نسبت به سرمایه‌گذاری در سرمایه انسانی خود ایجاد می‌کنند [۴۱]. این تئوری بحث می‌کند که افراد با ملاحظه اینکه آیا می‌خواهند وقت، تلاش و پول صرف سرمایه‌گذاری در تحصیلات، آموزش و تجربه نمایند یا خیر، اقدام به انتخابی منطقی می‌زنند. در واقع به نوعی، کارکنان، مزایا و معایب تصمیمات یا سرمایه‌گذاری‌های خود را می‌سنجند [۱۰]؛ بر این اساس سرمایه انسانی به راحتی قابلیت جابجایی دارد زیرا کارکنان خود مالک آن هستند و درحقیقت به سازمان تعلق ندارد.

از دیدگاه سرمایه انسانی، آنچه برای پیامدهای شغلی حیاتی است، سرمایه‌گذاری فرد در سرمایه انسانی اش است. زیرا سرمایه‌گذاری، بهره‌وری را افزایش می‌دهد و پاداش‌های بیرونی از سوی سرپرستان مانند اضافه حقوق یا ارتقا را در پی خواهد داشت [۱۳].

بنابراین، توسعه سرمایه انسانی به توانایی فرد در شناسایی و مدیریت نیازهای یادگیری، بهبود کاربردهای یادگیری از طریق برنامه ریزی مسیر شغلی و همچنین مهارت‌های جستجوی شغل و مدیریت متوازن زندگی کاری بستگی دارد.

عامل دوم سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی به شبکه‌هایی از ارتباطات گفته می‌شود که دسترسی به منابع افراد درون شبکه را ممکن می‌سازد [۱۷]. این سرمایه در رابطه بین افراد و حدی که آنها می‌توانند برای دستیابی به روابط کاری و پیامدهای شغلی مثبت به منابع قدرت در سازمان متصل و جایگاهی مناسب در شبکه اجتماعی کسب نمایند، شناسایی می‌شود. بنابراین افراد دارای سرمایه انسانی بالاتر معمولاً تمایل دارند دوستانی در پست‌های نفوذی در سازمان داشته باشند تا از این طریق فرصت‌های جدیدی بدست آورند. از دیدگاه سرمایه اجتماعی، موفقیت بیش از آنکه ناشی از ویژگی‌های افراد باشد به موقعیت اجتماعی آنها در سازمان بستگی دارد. بنابراین جایگاه فرد در شبکه روابط اجتماعی است که حد

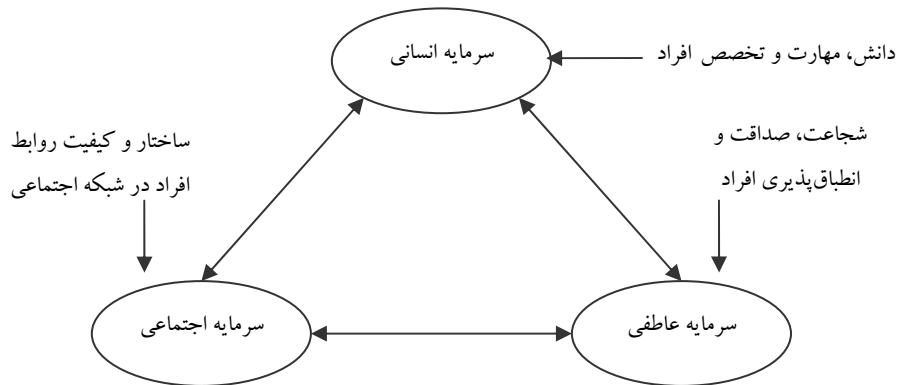
سرمایه اجتماعی وی را تعیین می‌کند و موجب بروز تفاوت‌هایی در نتایج شغلی می‌شود [۸].

اما دانش تخصصی و وجود یک شبکه قوی از روابط دوستی، برای دستیابی به موفقیت شغلی، کافی نیست. از این رو افراد به نوع دیگری از سرمایه یعنی سرمایه عاطفی نیز نیاز دارند. در تحقیقات مختلف از آن تحت عنوان هوش یا دانش عاطفی نیز یاد می‌شود. از این رو مدل‌های مختلف سرمایه عاطفی در پی مفهوم سازی و عملیاتی نمودن این سازه هستند. اما آنچه در ادبیات معمول از سرمایه عاطفی مفهوم سازی شده است، ترکیب متغیرهای شخصیتی، انگیزشی و مهارت ارتباطی نظیر اعتماد به نفس، صداقت، ابتکار و نفوذ می‌باشد. شایان ذکر است که در تحقیقات مختلف، ارتباط هوش عاطفی با نتایج سازمانی مانند کسب مقام سرپرستی، مهارت‌های رهبری و عملکرد شغلی به اثبات رسیده است [۱۵]. به طور کلی، افراد بمنظور انتقال دانش (سرمایه انسانی) و برقراری روابط (سرمایه اجتماعی) جهت انجام عملیات اثربخش نیاز به اعتماد به نفس بر مبنای عزت نفس، شجاعت و انطباق‌پذیری (سرمایه عاطفی) دارند.

شایان ذکر است که سرمایه اجتماعی یا به تعبیر دیگر وجود ارتباطات بین افراد در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند منجر به توسعه سرمایه انسانی شود. بدین صورت که افراد با برقراری تعاملات دوجانبه به دانش و مهارت‌های یکدیگر دسترسی پیدا می‌کنند و از این طریق سرمایه انسانی آنها افزایش می‌یابد. سرمایه عاطفی، خودآگاهی و انسجام را در بر می‌گیرد. از این رو، ایجاد روابط باز و مبتنی بر اعتماد بین افراد، موجب شکل‌گیری سرمایه اجتماعی قوی‌تر می‌شود. همچنین تمایل به یادگیری در سرمایه انسانی می‌تواند به عنوان محرکی برای توسعه شخصی افراد شناسایی شود و در نتیجه منجر به ایجاد خودآگاهی در سرمایه عاطفی شود و از طریق این چرخه بازخور تقویت‌کننده، دانش شخصی افراد، روابط معنی‌دار و باز را که خودآگاهی و اعتماد به نفس را افزایش می‌دهد، بوجود می‌آورد [۱۹].

ترکیب سرمایه عاطفی، اجتماعی و انسانی مبنایی برای ساخت روابط قوی و حمایتی بوجود می‌آورد و برای افزایش شجاعت، کارآفرینی و اقدامات عملی در سازمان، ضروریست. در واقع یک نوع رابطه همزیستی بین تمام عناصر سرمایه انسانی وجود دارد. در نهایت باید این نکته را افزود که این سه سرمایه با همدیگر می‌توانند بر روی موفقیت شغلی افراد تاثیر بگذارند. بنابراین وجود روابطی بین آنها از اهمیت بالایی برخوردار است بنابراین

افراد نباید به فکر ارتقا و بهبود جداگانه این سرمایه‌ها باشند [۲۰]. از اینرو لازم است که این سرمایه‌ها اندازه‌گیری شوند و وضعیت موجود آنها مشخص شده تا برای بهبود و ارتقا آنها نیز تدابیری اندیشیده شود.



نمودار ۱. ارتباط میان سه شکل سرمایه (انسانی، اجتماعی، عاطفی)

ارتباط اشکال سرمایه و موفقیت شغلی

تحقیقات اولیه درباره مسیر شغلی، نوعاً در ارتباط با بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی و عوامل شخصی و موفقیت شغلی بوده است. به عنوان مثال، عوامل جمعیت شناختی مانند سن، وضعیت تاهل و عوامل شخصی مانند تحصیلات و تجربه به عنوان تعیین‌کننده‌های قوی موفقیت شغلی شناخته شده بودند [۱۲]، [۳۵]، [۲۵]. شواهد تجربی اخیر نیز از این ایده که ویژگی‌های شخصی و اجتماعی - جمعیت شناختی به عنوان پیش‌گویی‌کننده‌های اساسی یا قوی موفقیت شغلی هستند، حمایت می‌کند [۳۰].

محققین، سرمایه‌گذاری‌های انسانی را به عنوان پیش‌گویی‌کننده‌های قوی و بسیار پایدار در پیشرفت شغلی یافته‌اند [۳۸]، [۱۹]. همچنین کرچمیر (۱۹۹۸) دریافت که سرمایه انسانی، قویاً با موفقیت شغلی عینی و ذهنی رابطه دارد.

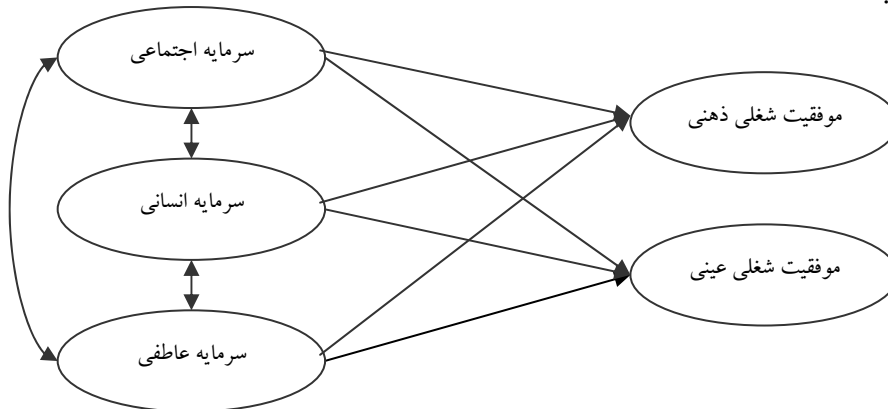
همچنین در تحقیقات گذشته علاوه بر سرمایه انسانی، طبق نگاره شماره یک، ارتباط سرمایه اجتماعی و عاطفی نیز با موفقیت شغلی، تأیید شده است. از این رو کارکنانی که سرمایه اجتماعی بالاتری را بدست می‌آورند یعنی در مرکزیت شبکه اجتماعی قرار

می‌گیرند، ممکن است مزایا و فرصت‌هایی برای تحرک یا جابجایی درون سازمانی از طریق مذاکره با مدیران بالاتر یا کارفرمایان خود بیابند. آنها همچنین ممکن است پیشنهاد فرصت‌های شغلی مناسب در سازمان متبوع خود یا سازمان‌های دیگر را دریافت نمایند و در طی زندگی کاریشان مذاکراتی درباره شغل‌های پیشنهادی انجام دهند و از پیشرفت حرفه‌ای‌شان لذت ببرند [۳].

شایان ذکر است موضوع ارتباط سرمایه عاطفی (دارا بودن حدی از صداقت، شجاعت و انطباق‌پذیری و...) کمتر مورد توجه و بررسی قرار گرفته است لیکن در دو مورد از تحقیقات انجام شده در زمینه موفقیت و پیشرفت شغلی در نگاره مذکور ارائه شده است. براین اساس در این مطالعه این بعد به عنوان یکی از ابعادی که معمولاً در تحقیقات نادیده انگاشته شده است، مورد آزمون قرار گرفت [۳۷].

الگوی نظری پژوهش

باتوجه به ادبیات موضوع، مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر نشان داده می‌شود. شایان ذکر است در این تحقیق منظور از موفقیت شغلی، موفقیت عینی (بیرونی) و ذهنی (درونی) است.



نمودار ۲. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین سرمایه اجتماعی و سرمایه عاطفی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین سرمایه انسانی و سرمایه عاطفی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

۴. سرمایه انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی مدیران شعب اثر مثبت معنی داری دارد.
۵. سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی ذهنی مدیران شعب اثر مثبت معنی داری دارد.
۶. سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی ذهنی مدیران شعب اثر مثبت معنی داری دارد.
۷. سرمایه انسانی بر موفقیت شغلی عینی مدیران شعب اثر مثبت معنی داری دارد.
۸. سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی مدیران شعب اثر مثبت معنی داری دارد.
۹. سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی عینی مدیران شعب اثر مثبت معنی داری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای سرمایه انسانی و موفقیت شغلی می‌باشد، از این رو، تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی-همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. برای بررسی رابطه بین متغیرها و آزمون فرضیه‌ها نیز، پس از جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات گردآوری شده از طریق پرسشنامه، از نرم افزار آماری Lisrel استفاده شده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب برای سنجش سرمایه انسانی پرسشنامه گراتون و گوشال (۲۰۰۳) و برای سنجش موفقیت شغلی ذهنی از معیار اندازه‌گیری توربن و دوگرتی (۱۹۹۴) و برای سنجش موفقیت شغلی عینی از معیار سنجش وایتلی (۱۹۹۱) استفاده شده است.

به منظور سنجش پایایی یک نمونه اولیه شامل ۷۰ پرسشنامه پیش آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های بدست آمده از پرسشنامه میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سوالات متغیرها به ترتیب، ۰.۸۲ برای سرمایه انسانی و ۰.۸۴ برای موفقیت شغلی ذهنی و ۰.۷۸ برای موفقیت شغلی عینی بدست آمد. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. همچنین به منظور سنجش روایی سوالات از اعتبار عاملی استفاده گردید.

جامعه و نمونه آماری

در این تحقیق از آن جایی که جامعه مورد نظر که همان شعب بانک ملت استان تهران به همراه مدیران شعب بانک ملت است محدود در نظر گرفته شده است، بنابراین جهت محاسبه حجم نمونه مورد نیاز برای پژوهش از رابطه زیر استفاده گردیده است.

مقدار P برابر با 0.5 در نظر گرفته شده است. زیرا اگر $P = 0.5$ باشد، n حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می‌کند. این امر سبب می‌شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد [۱].

بنابراین حجم نمونه مورد نیاز پژوهش عبارت است از:

$$n = \frac{345 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{345 * 0.04 * 0.04 + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

n= 219

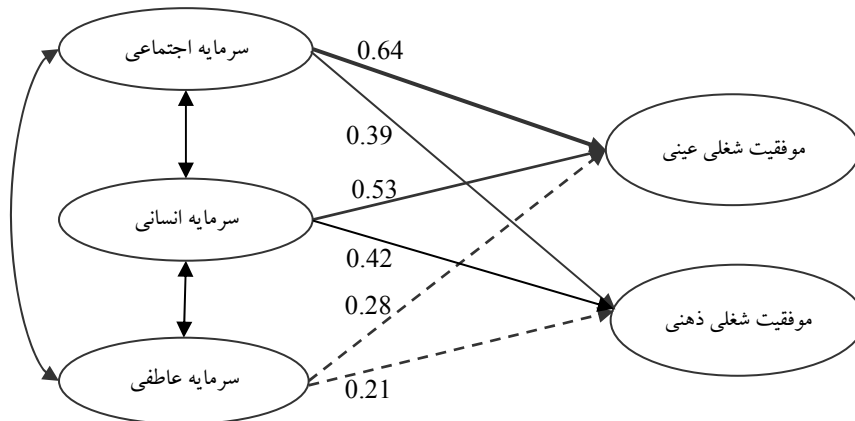
یافته‌های پژوهش

- توصیف آماری نمونه

از تعداد ۲۱۹ نفر پاسخ دهنده، ۱۹۱ نفر از پاسخ دهندگان مرد و ۲۸ نفر باقیمانده زن بوده‌اند. ۸۳ نفر از پاسخ دهندگان دارای تحصیلات دیپلم، ۱۷ نفر فوق دیپلم، ۱۰۵ نفر لیسانس و ۱۴ نفر فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند. از این تعداد، یک نفر زیر ۳۰ سال، ۱۱۴ نفر بین ۳۰-۴۰ سال، ۹۵ نفر بین ۴۰-۵۰ سال، ۹ نفر از ۵۰ سال و بالاتر بود و از لحاظ سابقه خدمت، ۲۴ نفر زیر ۱۰ سال، ۱۵۸ نفر بین ۱۰-۲۰ سال، ۳۵ نفر بین ۲۰-۳۰ سال و همچنین ۲ نفر بالاتر از ۳۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند.

- مدل ساختاری

بعد از اطمینان یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری از طریق نرم افزار، فرضیات تحقیق آزمون گردید که نتایج آن به صورت زیر می‌باشد. (علامت ► نشان دهنده معنادار نبودن اثر متغیرها، → نشان دهنده معنادار بودن و تاثیر گذاری آنها و ← معناداری و بیشترین تاثیر گذاری نسبت به سایر متغیرهای مدل را نشان می‌دهد).



	کای مربع	درجه آزادی (df)	RMSEA	GFI	AGFI
مقادیر شاخص‌ها	۸۷,۰۸	۸۹	۰,۰۶	۰,۸۹	۰,۹۰

مقادیر بدست آمده در نگاره فوق نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از برآزش خوبی برخوردار است و از فرضیات مربوط به وجود روابط علی یا تاثیر گذاری سرمایه انسانی، اجتماعی و عاطفی بر موفقیت شغلی، اثر دو متغیر سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی تأیید شده است.

- بررسی ارتباط بین متغیرها

نگاره ۲. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

شماره	مسیر	ضریب استاندارد	اعداد معناداری*
۱	سرمایه انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی	0.42	2.13
	سرمایه انسانی بر موفقیت شغلی عینی	0.53	2.40
۳	سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی ذهنی	0.39	2.09
	سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی	0.64	2.47
۵	سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی ذهنی	0.21	-1.3
	سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی عینی	0.28	0.37

* برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری آن باید از عدد ۲ بزرگتر و یا از عدد ۲- کوچکتر باشد.

نگاره ۳. نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان اجزای سرمایه انسانی

شماره	نام متغیرها	ضریب همبستگی	عدد معناداری
۱	سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی	0.67	0.01
۲	سرمایه اجتماعی و سرمایه عاطفی	0.52	0.01
۳	سرمایه انسانی و سرمایه عاطفی	0.42	0.01

برای بررسی رابطه بین متغیرهای مدل (سرمایه انسانی، عاطفی، اجتماعی و موفقیت شغلی) از تجزیه و تحلیل چندمتغیره استفاده شده است. در این راستا مدل معادلات ساختاری و به طور مشخص، روش تحلیل مسیر به کار گرفته شده است.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون و مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که:

فرضیه اصلی اول مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین سرمایه انسانی، اجتماعی و عاطفی مدیران شعب بانک ملت استان تهران مورد تأیید قرار گرفته است. لکن فرضیه

فرعی سوم، مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین سرمایه انسانی و عاطفی مدیران شعب با ضریب همبستگی ($r=0.42$)، نسبت به دو فرضیه دیگر از قوت کمتری برخوردار بود. همچنین از فرضیات اصلی دوم و سوم، صرفاً فرضیه‌های مربوط به تاثیرگذاری سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی ذهنی و عینی مدیران شعب بانک (۲-۳ و ۳-۳)، با توجه به معنادار نبودن ضرایب مسیرهای شماره پنج و شش تأیید نشده است.

نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی تاثیرگذاری سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و عاطفی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی است که نتایج حاصله نشان داد، از سه سرمایه مذکور، سرمایه انسانی و اجتماعی بر طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی اثر مثبت و معناداری دارند و تاثیرگذاری بعد سوم یعنی سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی مورد تأیید قرار نگرفت. این امر حاکی از آن است که در افراد مورد بررسی، بعد سرمایه انسانی شامل دانش و مهارت تخصصی، ظرفیت یادگیری بر شکل‌گیری و افزایش موفقیت شغلی عینی یعنی ارتقا و پیشرفت شغلی قابل مشاهده و همچنین موفقیت شغلی ذهنی یا به تعبیر دقیق‌تر احساس رضایت شغلی درونی، تاثیرگذار بوده است. همچنین بعد سرمایه اجتماعی شامل مدیریت روابط با افراد کلیدی در شبکه سازمانی، معاشرت‌پذیری و قابلیت اعتماد، بیشترین تاثیر را بر موفقیت شغلی عینی و سپس موفقیت شغلی ذهنی داشته است.

به طور کلی از فرضیات فوق می‌توان نتیجه‌گیری نمود که مدیران شعب بانک ملت استان تهران دارای روابط متقابل قوی بین سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و سرمایه عاطفی می‌باشند ولی از بین این سرمایه‌ها، سرمایه انسانی و اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی آنها تاثیرگذار می‌باشند. نکته جالب توجه اینکه میزان تاثیرگذاری سرمایه اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی بیشتر از سرمایه انسانی بوده است.

با توجه به کلیه نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، می‌توان پذیرفت که نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش‌های انجام گرفته در خارج از کشور، در قسمت روابط متقابل میان اجزای سرمایه‌های انسانی و اثرات این سرمایه‌ها بر یکدیگر ارتباط و هماهنگی کامل دارد ولی در قسمت تاثیرگذاری این سرمایه‌ها روی موفقیت شغلی چنین هماهنگی دیده نشده است (اشاره شده در نگاره شماره یک) که شاید به دلیل

این موضوع باشد که هر چند بر اساس نتایج تحقیق در بانک ملت، مدیران شعب از سرمایه انسانی مناسبی برخوردارند ولی از میان سرمایه‌های مذکور، بیشتر به رشد و پرورش سرمایه انسانی و اجتماعی پرداخته شده تا بعد عاطفی و مهارت‌های مربوط به آن. در این راستا برای دستیابی به موفقیت شغلی با توجه به اهداف و چشم انداز آتی شغلی، افراد بایستی از طریق برنامه ریزی مسیر شغلی، نوع و میزان سرمایه‌های انسانی خود را هماهنگ و در جهت کسب موفقیت شغلی، آنها را تعریف، اندازه گیری و مدیریت کنند.

علاوه بر پیشنهاد کلی فوق و با توجه به اینکه رشد هر چه بیشتر سرمایه انسانی برای تقویت هریک از ابعاد سرمایه انسانی موثر می‌باشد، پیشنهاد گردید که هریک از ابعاد، از طریق توجه به عوامل زیر مجموعه آنها، تقویت شده و ارتقا پیدا کنند. برای تقویت سرمایه انسانی، ارتقای سطح شایستگی، ظرفیت یادگیری، دانش و مهارت و تجربه اندوزی از طریق آموزش و همچنین بهره‌مندی از افراد باتجربه و حتی بکارگیری مجدد افراد بازنشسته به عنوان مربی مدنظر قرار گیرد.

همانطور که پیش تر مطرح شد با توجه به ارتباط سه سرمایه مذکور و حالت تقویت کنندگی بین آنها، علی رغم عدم تاثیرگذاری سرمایه عاطفی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی در تحقیق حاضر، به مدیران پیشنهاد گردید برای افزایش سرمایه انسانی و عاطفی برنامه ریزی و آموزش‌های لازم صورت پذیرد، چراکه از این طریق، سرمایه اجتماعی نیز تقویت خواهد شد. لیکن به طور اخص و برای افزایش سرمایه اجتماعی پیشنهاد شد، ایجاد فرهنگ مبتنی بر اعتماد و همچنین مشارکت و تعامل هرچه بیشتر کارکنان در قالب تیم‌های کاری، منعطف ساختن سیستم‌ها و ساختار ارتباطی، اقدامات اساسی را در دستور کار خود قرار دهند. بطور کلی، موفقیت شغلی عینی و ذهنی یکی از موارد مهمی است که سازمان‌ها نیاز دارند تا آن را مورد سنجش قرار دهند چرا که بر انگیزه پیشرفت در افراد تاثیر دارد و موجب پویایی هرچه بیشتر افراد و نهایتاً تعالی سازمان می‌شود.

منابع

1. Azar, A. and Momeni, M., Statistics and its application in management, 10th ed., Tehran: Samt publishing Co., 1380.
2. Agarwal, N. (1981), "Determinants of executive compensation", Industrial Relations, Vol. 20, pp. 36-45.

3. Arthur, M.B., Khapova, S.N. and Wilderom, C.P.M. (2005), "Career success in a boundaryless career world", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, pp. 177-202.
4. Aryee, S., Srinivas, E.S., Tan, H.H. (2005), "Rhythms of life: antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90 No.1, pp.132-46
5. Becker, G.S. (1975), *Human Capital*, University of Chicago Press, Chicago, IL.
6. Burt, R.S. (2000), "The network structure of social capital", in Sutton, R.I., Staw, B.M. (Eds), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, Greenwich, CT, Vol. 22.
7. Bontis, N. (1998), "Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models", *Management Decision*, Vol. 36 No. 2, pp. 63-76.
8. Ballout, H. (2007), " Career success The effects of human capital, person-environment fit and organizational support The network structure of social capital", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22 No. 8, pp. 741-765
9. Collins, J.C. (2000), "Built to flip", *Fast Company*, Vol. 32 pp.131-50.
10. Carless, S. (2005), "Person-job fit versus person-organization fit as predictors of organizational attraction and job acceptance intentions: a longitudinal study", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 78 pp.411-29.
11. Carmeli, A.(2005), " Considerations in organizational career advancement: what really matters", *Personnel Review* Vol. 36 No. 2pp. 190-205
12. [Chenevert, D. and Tremblay, M. (2002), "Managing career success in canadian organizations: is gender a determinant?", *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 13No. 6, pp. 920-41.
13. Dutton, J.E., Dukerich, J.M. (1991), "Keeping an eye on the mirror: image and identity in organizational adaptation", *Academy of Management Journal*, Vol. 34 No.3, pp.517-54.
14. Davenport, T.O. (1999), *Human Capital: What It Is and Why People Invest It*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
15. Dreher, G. and Ash, R. (1990), "A comparative study of mentoring among men and women in managerial, professional, and technical positions", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, pp. 539-46.
16. Elfenbein, H.A. and Ambady, N. (2002), "Predicting workplace outcomes from the ability to eavesdrop on feelings", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 No. 5, pp. 963-71.
17. Flamholtz, E. G., Bullen, M. and Hua, W. (2002), "Human Resoure Accounting: A historical prespective and Future implications", *Management Decision*, Vol. 40 No. 10, pp. 947-954.

18. Friedman, S.D., Greenhaus, J.H. (2000), *Allies or Enemies? How Choices about Work and Family Affect the Quality of Men's and Women's Lives*, Oxford University Press, New York, NY,.
19. Gattiker, U. and Larwood, L. (1988), "Predictors for managers' career mobility, success, and satisfaction", *Human Relations*, Vol. 41 No. 8, pp. 569-91.
20. Gattiker, U.E. and Larwood, L. (1990), "Predictors for career achievement in the corporate hierarchy", *Human Relations*, Vol. 43 No. 8, pp. 703-26.
21. GRATTON L and GHOSHAL S (2003) *Managing personal human capital: new ethos for the "volunteer" employee*. *European Management Journal* 21(1), 1-10.
22. Greenhaus, J.H., Collanan, G. and Godshalk, V.M. (2000), *Career Management*, Thompson-South-Western, Mason, OH.
23. Gould, G. and Penley, L.E. (1984), "Career strategies and salary progression: a study of their relationships in a municipal bureaucracy", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 34, pp. 244-65.
24. Gunz, H.P., Heslin, P.A. (2005), "Reconceptualizing career success", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26 No.2, pp.105-11.
25. Gunz, H.P., Jalland, R. and Evans, M.G. (1998), "New strategy, wrong managers? What you need to know about career streams", *Academy of Management Executive*, Vol. 12, pp. 21-37.
26. Hall, D.T., Chandler, D.E. (2005), "Psychological success: when the career is a calling", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26 No.2, pp.155-76.
27. Hall, D.T. (2002), *Careers In and Out of Organizations*, Sage, Thousand Oaks, CA,.
28. Jaskolka, G., Beyer, J.M. and Trice, H.M. (1985), "Measuring and predicting managerial success", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 26, pp. 189-205.
29. Judge, T.A., Higgins, C.A., Thoreson, C.J., Barrick, M.R. (1999), "The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span", *Personnel Psychology*, Vol. 52 pp.621-52.
30. Judiesch, M.K. and Lyness, K.S. (1999), "Left behind? The impact of leaves of absence on managers' career success", *Academy of Management Journal*, Vol. 42 No. 6, pp. 641-51.
31. Judge, T.A. and Bretz, R.D. (1994), "Political influence behavior and career success", *Journal of Management*, Vol. 20 No. 1, pp. 43-65.
32. Kirchmeyer, C. (2002), "Gender differences in managerial careers: yesterday, today, and tomorrow", *Journal of Business Ethics*, Vol. 37 pp.5-24.

33. Korman, A.K. and Korman, R.W. (1980), *Career Success, Personal Failure*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
34. McDonald, P., Brown, K. and Bradely, L. (2005), "Have traditional career paths given way to protean ones?", *Career Development International*, Vol. 6, pp. 52-61.
35. Maria vedma and Mihaela Enache (2008), "Managing personal human capital for professional excellence", *Journal of knowledge management research*, Vol. 69 No. 3, pp. 217-42.
36. Nabi, G. (2003), "Situational characteristics and subjective career success", *International Journal of Manpower*, Vol. 24 No. 6, pp. 653-71.
37. Ng, T., Eby, L., Sorensen, D. and Feldman, D. (2005), "Predictors of objective and subjective career success: a meta-analysis", *Personnel Psychology*, Vol. 58 No. 2, pp. 367-408
38. Pfeffer, J., Fong, C. (2004), "The business school business: some lessons from the US experience", *Journal of Management Studies*, Vol. 41 No.8, pp.1501-20.
39. Boudreau, J.W., Boswell, W.R., Judge, T.A. (2001), "Effects of personality on executive career success in the United States and Europe", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58 pp.53-81.
40. Stewart, L. and Gudykunst, W. (1982), "Differential factors influencing the hierarchical level and number of promotions of males and females within an organization", *Academy of Management Journal*, Vol. 25 No. 3, pp. 586-97.
41. Tharenou, P., Latimar, S. and Conroy, D. (1994), "How to make it to the top? An examination of influences on women's and men's managerial advancement", *Academy of Management Journal*, Vol. 37 No. 4, pp. 899-931.
42. Tharenou, P. (2001), "Going up? Do traits and informal social processes predict advancing in management?", *Academy of Management Journal*, Vol. 44 No. 5, pp. 1005-17.
43. Tosi, H.L., Werner, S., Katz, J.P. and Gomez-Meja, L. (2000), "How much does performance matter? A meta-analysis of CEO pay studies", *Journal of Management*, Vol. 26, pp. 301-39.
44. Wiese, B.S., Freund, A.M., Baltes, P.B. (2002), "Subjective career success and emotional well-being: longitudinal predictive power of selection, optimization and compensation", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 60 No.3, pp.321-35.