

تقویت سرمایه اجتماعی

ضرورت ابقا و توسعه سازمان‌ها

• علی اصغر میرک زاده
استادیار ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه رازی کرمانشاه
• مجید بهرامی
دانشجوی کارشناسی ارشد توسعه روستایی دانشگاه رازی کرمانشاه



چکیده

بازده و کارایی ادارات و سازمان‌ها با شرایط ایده‌آل و مطلوب، فاصله‌ای بسیار دور دارد و این بخش که به نوعی با تمامی اقشار جامعه در ارتباط است، قادر به نمایش تمامی پتانسیل‌ها و توانایی‌های خویش نمی‌باشد. در سازمان‌ها، با داشتن زنجیره‌ای متشکل از سرمایه‌های انسانی-اقتصادی، لزوم وجود یک حلقه در این زنجیره به شدت احساس می‌شود و آن حلقه چیزی به جز سرمایه اجتماعی نیست. در این مقاله سعی شده تا خوانندگان را با مفهوم سرمایه اجتماعی و شاخص‌های بارز آن آشنا نموده و با بررسی ابعاد، نظریه‌ها و تقسیم‌بندی‌های متنوع در این مورد، نقش آن را در پیشبرد متعالی اهداف سازمانی، مورد واکاوی قرار داد و مدیران و مسئولین سازمانی را به توجه بیشتر بر این مقوله مهم و اساسی هدایت کرد تا به نوعی چراغ هدایت سازمان‌ها برای رسیدن به برنامه‌ها و اهداف خود باشد.

واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، شاخص‌ها، مدیران سازمان، اعتماد اجتماعی

بحث سرمایه اجتماعی، قبل از سال ۱۹۱۶ در مقاله‌ای توسط هانی فانا از دانشگاه ویرجینیای غربی برای نخستین بار مطرح شد. اما با وجود اهمیت آن در تحقیقات اجتماعی تا سال ۱۹۶۰ میلادی که توسط جین جاکوب در برنامه‌ریزی شهری به کار برده شد، مورد غفلت قرار گرفته بود. در دهه ۱۹۷۰، این تئوری توسط لوری وارد عرصه اقتصاد شد (رنانی، ۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع و ذخایر ارزشمندی است که به صورت بالقوه در روابط اجتماعی گروه‌های نخستین، ثانوی و در سازمان‌های اجتماعی وجود دارد. برخی از این ذخایر عبارتند از: صداقت، همدردی، اعتماد، فداکاری و... سرمایه اجتماعی از طریق این منابع، کارکنان را در سطوح مختلف خرد، میانی و کلان جامعه آسان، سریع، کم هزینه و مطمئن می‌سازد و بدین‌وسیله آنان را در رسیدن به اهداف مشترک اجتماعی کمک می‌کند (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۸۷). نظریه سرمایه اجتماعی به طور ذاتی بسیار ساده است. ایده محوری آن را می‌توان در دو کلمه «اهمیت روابط» خلاصه کرد. با برقراری تماس با یکدیگر و پایدار ساختن آن، اعضای جامعه قادر به همکاری با هم شده و از طریق ایجاد پیوندهایی میان آنها، می‌توانند به کسب مواردی که به صورت فردی نمی‌توانسته‌اند به دست آورند یا به سختی قابل اکتساب هستند، نایل آیند (غفاری، ۱۳۸۵). یکی از بخش‌هایی که اثرات وجودی سرمایه اجتماعی را به روشنی می‌توان مشاهده نمود، سازمان‌ها می‌باشند. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به‌شمار می‌رود. برای اینکه کارها انجام گیرد، لازم است که کارگران و متخصصان، توصیه‌ها و پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله مراتبی شرکت، به کار بندند. هرچند سلسله مراتب، ابزار قدرتمند به‌کارگیری دیگران است، ولی دو ویژگی به طور بالقوه، کاربرد آنها را بی‌اثر می‌سازد: اول، صرف نظر از اینکه روسا چقدر قدرتمند هستند و سازمان تا چه اندازه سلسله مراتبی است، زیردستان ممکن است بر بازده نهایی از راه تأخیر در اجرای دستورها تأثیر بگذارند و با رفتارهای فرصت‌طلبانه، تا حدودی با تصمیمات مقابله کنند. دوم، همان‌گونه که ماهیت مشاغل با گذر زمان کامل می‌شود، کار تیمی ضرورت می‌یابد، بنابراین اعتماد صرف به ساختار فرماندهی و کنترل یا رویه‌های عملیاتی استاندارد، موفقیت را تضمین نمی‌کند (Greve & Bennis, 2003). محیط‌های سازمانی جدید که با ویژگی‌های پیچیدگی، آشفتگی، سرعت و تغییرهای شتابان همراهند، نیازمند نیروهای انسانی انعطاف پذیر، کارآفرین، مسئولیت‌پذیر، با اعتماد بالا، طالب

سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع و ذخایر ارزشمندی است که به صورت بالقوه در روابط اجتماعی گروه‌های نخستین، ثانوی و در سازمان‌های اجتماعی وجود دارد. برخی از این ذخایر عبارتند از: صداقت، همدردی، اعتماد، فداکاری و...

ابتکار و مشارکتی هستند. لذا در چنین سازمان‌هایی، ساختارهای سازمانی و سبک‌ها و روش‌های مدیریتی، باید به‌گونه‌ای باشد که منابع انسانی سازمان در فرآیند تصمیم‌گیری و اجرا و رسیدن به اهداف سازمانی، دخالت و مشارکت داشته باشند تا با تشکیل گروه‌ها و تیم‌های کاری خودگردان و تفویض اختیار و قدرت اجرایی به زیردستان، سازمانی پویا، توسعه یافته و انعطاف‌پذیر شکل دهند و از این راه، رابطه میان بالادست و پایین‌دست بهبود یابد و شرایطی توأم با اعتماد سازمانی و به تبع آن، مشارکت مفید در سازمان به دست آید (نیازی و کارکنان نصرآبادی، ۱۳۸۰). هدف از ارائه این مقاله آشنایی خوانندگان با مفهوم سرمایه اجتماعی و نگاهی موشکافانه به اثرات وجودی آن در توسعه و پیشرفت کشور، بالاخص در بخش‌های اداری و تشکیلات سازمانی می‌باشد.

۱- مفهوم سرمایه اجتماعی با رویکردی سازمان‌گرایانه

بانک جهانی، سرمایه اجتماعی را به عنوان هنجارها و روابط اجتماعی که در ساختارهای اجتماعی ریشه دارد و افراد را به عملکرد هماهنگ و دست‌یابی مطلوب به اهداف قادر می‌سازد، تعریف می‌کند (Cohen & prusak, 2001). در تعریفی دیگر، سرمایه اجتماعی به ارتباطات میان افراد، شبکه‌های اجتماعی و هنجارهای تقابل و اعتماد ناشی از آنها اطلاق می‌شود (Putnam, 1995). یکی از تعاریفی که مورد توافق همگانی قرار دارد، توسط کلمن (۱۹۹۰) بدین گونه مطرح شده است «سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای است از روابط بین افراد و بین گروه‌ها که دستاوردهایی را به دنبال دارد که بدون این روابط، به دست آوردن آنها ناممکن است». گوشال و ناهاپیت از دیدگاه سازمانی، سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. از دیدگاه آنها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که

می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند.

۲- منابع و شاخص‌های مهم سرمایه اجتماعی

به اعتقاد کولمن، منابع مهم و اساسی ایجاد سرمایه اجتماعی عبارتند از:

(۱) ارتباطات فشرده و تنگاتنگ افراد، که موجب افزایش انسجام گروهی، اعتماد و کنترل غیر رسمی می‌شود.

(۲) وجود ایدئولوژی‌های قوی و با نفوذ

(۳) ساختارهای اجتماعی و سازمان‌های انعطاف‌پذیر که در شرایط مکانی و زمانی متفاوت، بتوانند کاربری خود را تغییر دهند

(۴) ضمانت‌های اجرایی هنجارهای اجتماعی و گروهی که موجب کاهش هنجارشکنی، افزایش کنترل اجتماعی غیررسمی و اعتماد می‌شود.

از اجزای مهم سرمایه اجتماعی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: (woolcock, 1998 and wollebaek, 2001):

- شبکه‌های اجتماعی
- انجمن‌های داوطلبانه
- اعتماد
- همکاری
- درگیر شدگی مدنی

در تحقیقی دیگر توسط ربانی و همکاران (۱۳۸۷) شاخص‌های سرمایه اجتماعی چنین بیان شده‌اند:

اعتماد و قابلیت اعتماد، همکاری، انسجام اجتماعی، احساس اثرگذاری و کارایی، ظرفیت پذیرش تفاوت‌ها، مشارکت اجتماعی، مشارکت مدنی، احساس امنیت، همیاری، ارزش زندگی، حمایت اجتماعی و وساطت اجتماعی. در میان شاخص‌های ارائه شده، چهار شاخص مهم را که در سازمان‌ها، به‌منظور بسط سرمایه اجتماعی نیاز است به تفسیر بیان می‌داریم:

الف- اعتماد: اعتماد سازمانی، مفهومی است که در فرآیند روابط اجتماعی بین افراد و سازمان‌های اجتماعی با یکدیگر تبلور می‌یابد. اعتماد اجتماعی، نتیجه تعاملات اجتماعی موجود و گروهی انجمن‌ها و فعالیت‌های اجتماعی است، به‌ویژه اگر این اعتماد از حد فردی به سطح اجتماعی انتقال یابد، به‌عنوان یک سرمایه بارز تلقی می‌شود (نیازی و کارکنان نصرآبادی ۱۳۸۸).

ب- مشارکت: مشارکت اجتماعی مردم در اداره امور جامعه، همواره با چالش‌ها و فرصت‌هایی روبه‌رو بوده است. ایده مشارکت اجتماعی دارای سابقه و دیرینه‌ای طولانی است. مشارکت اجتماعی ایده‌ای کاملاً ایدئولوژیکی است که بازتاب اعتقادات ناشی از



امروزه دانایی و اطلاعات به عنوان سرمایه‌ای عظیم در تحولات اجتماعی، نقش آفرین شده و روزه‌روز ابعاد گسترده‌ای را چه در سطح و چه در عمق پیدا می‌کند تا جایی که یکی از عوامل مهم دستیابی جوامع به سرمایه اجتماعی، کسب آگاهی است



نظریه‌های اجتماعی و سیاسی است (نبازی، ۱۳۸۳).
ج- انسجام و همبستگی: از دیدگاه جامعه‌شناختی، همبستگی پدیده‌ای است که براساس آن، در سطح یک گروه یا یک جامعه، اعضا به یکدیگر وابسته و به‌گونه متقابل نیازمند یکدیگر هستند. این امر مستلزم طرد آگاهی و نفی اخلاقی مبتنی بر تقابل و مسئولیت نیست، بلکه دعوت به احراز و کسب این ارزش‌ها و احساس الزام متقابل است (بیرو، ۱۳۷۰).

د- آگاهی: امروزه دانایی و اطلاعات به‌عنوان سرمایه‌ای عظیم در تحولات اجتماعی، نقش آفرین شده و روزه‌روز ابعاد گسترده‌ای را چه در سطح و چه در عمق پیدا می‌کند تا جایی که یکی از عوامل مهم دستیابی جوامع به سرمایه اجتماعی، کسب آگاهی است (کارکنان نصرآبادی، ۱۳۷۶).

براساس شواهد به دست آمده، در میان شاخص‌های سرمایه اجتماعی، اعتماد مهم‌ترین شاخص است؛ به‌گونه‌ای که عنوان می‌شود، ارتباط میان سرمایه اجتماعی با توسعه اجتماعی- اقتصادی، از طریق اعتماد اجتماعی برقرار می‌گردد. به نظر اوسلانر و دکر، کشورهایی با سطوح بالاتر اعتماد، عملکرد حکومتی مناسب‌تر، رونق بیشتر و رشد اقتصادی بیشتر خواهند داشت (oslaner and 2001, Dekker). فوکویاما ۱۹۹۹ عنوان داشت، سازمان‌هایی که اعتماد بالا و سرمایه اجتماعی دارند، هزینه‌های تجاری کمتری دارند. در سازمانی که همه افراد با هم براساس مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌های مشترک و در یک محیط پر از اعتماد همکاری می‌کنند، بهترین فرصت برای ابداع و پیشرفت وجود دارد. در سازمان‌های با سطح بالایی از اعتماد، امکان توسعه یک طیف وسیعی از روابط اجتماعی و سازمانی وجود دارد. در سازمانی که اعتماد و سرمایه اجتماعی در آن کم است، کنترل رسمی و قوانین لازم است و اغلب باید بعد از بحث و مناظره به اجرا گذاشته شوند و از طریق مکانیزم‌های وادارنده حفظ شوند؛ بنابراین فقدان سرمایه اجتماعی و اعتماد، برای سازمان هزینه ایجاد می‌کند و هزینه بالایی که به توسعه یا ایجاد اعتماد و سرمایه اجتماعی مربوط می‌شود، باید مورد تامل قرار گیرد. حسن پور و نیاکان (۱۳۸۶) مزایای متعددی برای سازمان‌های با سطح بالایی از اعتماد عنوان نمودند که این مزایا به شرح زیر است:

الف: تسهیم بهتر دانش، به خاطر روابط اعتمادگونه، مراجع مشترک، اهداف مشترک

ب: کاهش هزینه‌های مبادله، به خاطر سطح بالای اعتماد و روحیه همکاری

ج: کاهش نرخ جابه‌جایی در سازمان و کاهش هزینه‌های تفکیک، آموزش و استخدام، اجتناب از گسیختگی‌های مرتبط با تغییرات دائمی کارکنان و

حفظ اطلاعات با ارزش سازمان و...

د: همبستگی بسیار در عمل، به دلیل ثبات سازمانی و درک مشترک

به نظر می‌رسد مدیران از طریق شاخص‌ها و عوامل زیر بتوانند درجه و میزان سرمایه اجتماعی را در سازمانشان تشخیص دهند:

■ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها

■ نهادهای متعدد نظارتی و بازرسی

■ شایعه‌پراکنی

■ بی‌اعتنایی کارکنان به سازمان

■ شکست تیم‌ها و کمیته‌های کاری در سازمان

■ ترور و تخریب شخصیت‌ها

■ عدم تمایل کارکنان به یادگیری دانش روز و

تسهیم دانش و اطلاعات

■ فقدان روحیه رقابت‌جویی در درون سازمان یا

نسبت به رقبا

■ افزایش غیبت، مرخصی و...

مدیران از راه‌های مختلف می‌توانند در تقویت و توسعه سرمایه اجتماعی سازمانی یاری‌رسان باشند:

۱- پایبندی به اخلاقیات: مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی به کار گیرند، با ایجاد روابطی مبتنی بر اخلاقیات می‌توانند سرمایه اجتماعی ایجاد کنند.

۲- احساس مسئولیت اجتماعی: سازمان و جامعه با هم در تعاملی پویا قرار دارند و در این رابطه است که افراد و اعضای جامعه مایل هستند سازمان در مقابل آنان احساس مسئولیت کند و تنها به فکر سود و نفع سازمانی نباشند. هرگاه شهروندان اطمینان حاصل کنند که مدیریت سازمان‌ها نسبت به آنها احساس مسئولیت می‌کند و به پاسخ‌گو بودن در مقابل جامعه می‌اندیشد، تلقی مثبتی از سازمان پیدا می‌کند و در پرتو این جو اطمینان و سرمایه اجتماعی تولید می‌شود.

۳- وحدت با جامعه: یکی از مسائلی که موجب از میان رفتن سرمایه اجتماعی می‌شود، جدایی مدیران از جامعه است که به صورت عارضه متفاوت بودن «ما» و «آنها» جلوه می‌کند. در چنین حالتی، مدیران خود را با دیگران متفاوت می‌بینند و بین خود و مراجعه‌کنندگان، جدایی احساس می‌کنند. این نوع نگرش، بر تصمیمات و رفتارهای مدیران اثر منفی بر جای می‌گذارد و اعتماد جامعه را از سازمان سلب می‌کند.

۴- تلاش در جهت ایجاد اعتماد در سازمان: اعتماد صرفاً با ایجاد روابط و ارتباطات مستمر موفق و تدریجی شکل می‌گیرد. انسان‌ها پس از شناخت مناسب و تدریجی از یکدیگر، به هم اعتماد پیدا می‌کنند. این امر در روابط بین افراد، واحدهای

مختلف درون سازمانی و روابط بین سازمان‌ها دارای اهمیت است.

۵- تاکید مداوم بر آموزش: یکی از وظایف مهم مدیران برای ایجاد سرمایه اجتماعی، این است که فرصت‌های مداوم و مشخصی برای آموزش درون و برون سازمانی تدوین شود و برنامه سالانه برای تمامی سطوح مشاغل تهیه و به کارکنان ابلاغ گردد.

۶- چرخش مشاغل: یکی از اهداف مهم چرخش شغلی، ایجاد و تقویت سرمایه انسانی و اجتماعی است، زیرا این فرصت را به کارکنان می‌دهد که ضمن شناخت وظایف و فعالیت‌های سایر مشاغل و افزایش توانمندی‌های خود، ارتباطات و تعامل خود را با یکدیگر افزایش دهند و در نتیجه روح اعتماد جمعی را گسترش بخشند؛ که این امر موجب تسهیم و تسهیل انتقال دانش و تجربه کارکنان می‌شود.

۷- افزایش رضایت شغلی کارکنان: سرمایه فیزیکی، با ایجاد تغییرات در مواد برای شکل دادن و تسهیل ابزارهای تولید به وجود می‌آید. سرمایه انسانی با تغییر نگرش افراد، مهارت‌ها و توانایی‌های آنان را افزایش می‌دهد. سرمایه اجتماعی نیز هنگامی به وجود می‌آید که روابط میان کارکنان به شیوه‌ای دگرگون شده باشد که هر کدام از آنان بتوانند به راحتی نقش و وظیفه خود را انجام دهند. از این رو، فضای مبتنی بر تفاهم، صداقت، اعتماد و همکاری، موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان و در نهایت بهره‌وری سازمانی می‌شود.

۸- حمایت از توسعه پایدار: توسعه پایدار مفهوم جدیدی را از توسعه اقتصادی، انسانی و زیست محیطی ارائه می‌دهد و توسعه واقعی را معادل رشد انسانی و زیست محیطی قلمداد می‌کند. در توسعه پایدار، منابع زیست محیطی همچون سرمایه‌هایی تلقی می‌شوند که حفاظت از آنها، وظیفه اصلی سازمان‌ها به شمار می‌آید و توسعه‌ای مقبول است که در آن ضمن حفظ محیط طبیعت، انسان ارزش و کرامت خود را از دست ندهد. بر اساس چنین تفکری از توسعه و رشد که همانا به «توسعه پایدار» شهرت یافته است، مدیران سازمان‌ها با ساختار جدیدی از توسعه روبه‌رو هستند که در آنها، تنها اهداف اقتصادی مدنظر نیست، بلکه جنبه‌های زیست محیطی و انسانی نیز مورد تاکید فراوان است. پیشرفت و کارایی اقتصادی، حفظ منابع طبیعی، فقرزدایی، توسعه عدالت اجتماعی، ایجاد فرصت‌های برابر برای پیشرفت همگانی، از زمره اهداف اصلی در یک الگوی سه وجهی از توسعه پایدارند (حق شناس و همکاران، ۱۳۸۶).

بانگهی گذرابه‌جوامعی که از سطح بالایی از سرمایه اجتماعی برخوردار هستند، ملاحظه می‌شود که مردم آن کشورها ویژگی‌های زیر را دارند (Bullen and Onyx, 1998).

توسعه پایدار مفهوم جدیدی را از توسعه اقتصادی، انسانی و زیست محیطی ارائه می‌دهد و توسعه واقعی را معادل رشد انسانی و زیست محیطی قلمداد می‌کند. در توسعه پایدار، منابع زیست محیطی همچون سرمایه‌هایی تلقی می‌شوند که حفاظت از آنها، وظیفه اصلی سازمان‌ها به شمار می‌آید و توسعه‌ای مقبول است که در آن ضمن حفظ محیط طبیعت، انسان ارزش و کرامت خود را از دست ندهد

- افراد احساس می‌کنند که جزیی از جامعه هستند.
- آنها احساس می‌کنند که افراد سودمندی هستند و می‌توانند یک کمک واقعی به جامعه بنمایند.
- در شبکه‌های اجتماعات محلی و در سازمان‌ها، مشارکت فعالانه‌ای دارند.
- در حوادث طبیعی، به خاطر منفعت عمومی و خیر مشترک، به یکدیگر کمک می‌کنند.
- فرزندان دیگران را نیز به مانند فرزندان خود می‌دانند و نسبت به آنها احساس مسئولیت دارند.
- در خانه و محیط همسایگی، احساس امنیت و اطمینان می‌کنند.
- غریبه‌ها را به خوبی در خود می‌پذیرند.
- هر کس هر کاری را انجام نمی‌دهد (چون ممکن است مضر به حال جامعه‌ای باشد که در آن زندگی می‌کند)، بلکه سعی می‌کند در برخی امور به دیگران کمک کند.
- شبکه‌ای مبتنی بر روابط متقابل زیادی ایجاد خواهد شد.
- مردم نسبت به آن چه که هستند و دارند، احساس ارزشمندی می‌کنند.

۳- انواع تقسیم‌بندی‌های سرمایه‌های اجتماعی
کریشنا (۲۰۰۰) سرمایه اجتماعی را به دو نوع نهادی و ارتباطی تقسیم بندی کرد. سرمایه اجتماعی نهادی ساختارمند است، قواعد و رویه‌های موجود در رفتار افراد را هدایت می‌نماید. سرمایه اجتماعی ارتباطی، فاقد ساختارمندی است و پراکنده است. جاناتان ترنر (۲۰۰۰) نیز سرمایه اجتماعی را در قالب سرمایه اجتماعی عام‌گرایانه، خاص‌گرایانه، عاطفی و مبتنی بر دانایی مورد بحث قرار داد. آقای ولکوک (۱۹۹۸) نیز بر مبنای نوع رابطه، سرمایه اجتماعی را به سه نوع

تقسیم‌بندی نموده است:

- سرمایه اجتماعی درون گروهی: با پیوستگی قوی مانند پیوستگی‌های میان اعضای خانواده یا میان اعضای یک گروه قومی
- سرمایه اجتماعی بین گروهی: با پیوندهای ضعیف و کم‌عمق‌تر که پیوندهای گروهی را موجب می‌شود مانند همکاری‌های تجاری، دوستی با گروه‌های قومی مختلف
- سرمایه اجتماعی ارتباطی: با پیوندهای بین افراد با منزلت‌های اجتماعی یا قدرت متفاوت مانند پیوند بین نخبه سیاسی و عامه مردم یا بین افراد با طبقات اجتماعی متفاوت

۴- نظریه‌های سرمایه اجتماعی

الف: نظریه پیوندهای ضعیف: اولین تئوری برای مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی، نظریه پیوندهای ضعیف است. مطابق این نظریه، هرچه شدت و استحکام روابط میان اعضای یک شبکه بیشتر باشد، چون اعضا با خارج از شبکه ارتباط ضعیف‌تری برقرار می‌کنند، ارزش سرمایه اجتماعی کمتر و به عکس، هرچه شدت و استحکام این روابط ضعیف‌تر باشد، نشان‌دهنده سرمایه اجتماعی بیشتر است (seibert, 2001).

ب: نظریه شکاف ساختاری: مطابق این نظریه، اگر یک فرد در شبکه اجتماعی خود با همکارانی که با هم در ارتباط نیستند یا حداقل ارتباط اندکی با هم دارند، ارتباط برقرار کند، نهایت استفاده را خواهد برد (همان منبع). منظور از شکاف در این نظریه، فقدان ارتباط میان دو نفر در یک شبکه اجتماعی است که مزیتی برای سازمان تلقی می‌شود. شبکه‌هایی که دارای شکاف ساختاری هستند، سه فایده برای فرد دارند. قدرت چانه‌زنی بیشتر، دسترسی سریع و به موقع به اطلاعات، افزایش قدرت کنترل بر منابع و نتایج.

ج: نظریه منابع اجتماعی: این نظریه پیوندهای موجود در شبکه را بدون وجود منابع داخل آن، کارآمد نمی‌داند. از دیدگاه این نظریه، فقط منابع موجود درون شبکه است که می‌تواند به‌عنوان یک سرمایه قلمداد شود (حق شناس و همکاران، ۱۳۸۶). به عبارتی، نظریه پیوندهای ضعیف و شکاف ساختاری، هر دو بر «ساختار شبکه» معطوف هستند، در حالی که نظریه منابع اجتماعی، به «محتوای شبکه» توجه دارد.

۵- ابعاد سرمایه‌های اجتماعی

به نظر استیگلیتز، سرمایه اجتماعی به لحاظ ماهوی دارای چهار بعد است:

۱- سرمایه اجتماعی نوعی دانش تلویحی است، آن

به سه دلیل زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد: نخست اینکه زبان کارکرد مهم و مستقیمی در روابط اجتماعی دارد. دوم اینکه، زبان و کدهای مشترک بر ادراکات ما تأثیر می‌گذارد و سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد



یکی از اهداف مهم چرخش شغلی، ایجاد و تقویت سرمایه انسانی و اجتماعی است، زیرا این فرصت را به کارکنان می‌دهد که ضمن شناخت وظایف و فعالیت‌های سایر مشاغل و افزایش توانمندی‌های خود، ارتباطات و تعامل خود را با یکدیگر افزایش دهند

جزیی از چسب اجتماعی است که موجب همبستگی اجتماعی می‌شود و همچنین مجموعه‌ای از قابلیت‌ها و توانایی‌های شناختی است.

۲- سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از شبکه‌هاست که در قالب گروه‌های اجتماعی، خود را نشان می‌دهد.

۳- سرمایه اجتماعی انباشتی از وجهه و شهرت و نیز شیوه‌ای برای تنظیم این وجهه و شهرت است. افراد برای کسب وجهه، سرمایه‌گذاری می‌نمایند، زیرا آن هزینه، مبادلات را کاهش می‌دهد و موانع ورود به روابط متنوع تولید و مبادله را برطرف می‌نماید.

۴- سرمایه اجتماعی، سرمایه‌سازی است که به‌واسطه آن، مدیران، شیوه‌های اعمال مدیریت خود را بسط می‌دهند.

به اعتقاد استیونگر، سرمایه اجتماعی مفهوم بسیار مفید و سودمند، ولی بسیار پیچیده است و برای فهم آن نیازمند دیدگاه‌های مختلفی هستیم، البته به‌نظر وی دیدگاه سازمانی چارچوب مفیدتری را فراهم می‌آورد.

۶- عناصر سرمایه اجتماعی سازمانی

ناهاییت و گوشال با رویکرد سازمانی، جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند:

۱- عناصر ساختاری: این عناصر اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد و مهم‌ترین جنبه‌های آن نیز عبارتند از:

روابط شبکه‌ای: روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع را فراهم می‌سازد. روابط اجتماعی، ایجادکننده کانال‌هایی اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه‌گذاری موردنیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

پیکربندی روابط شبکه‌ای: یکی از جنبه‌های مهم سرمایه اجتماعی، پیکربندی روابط شبکه‌ای می‌باشد که می‌تواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر بگذارد.

سازمان مناسب: سازمان اجتماعی مناسب می‌تواند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابعشان از جمله اطلاعات و دانش را فراهم سازد و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی، ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تنظیم کند.

۲- عنصر شناختی: به منابعی اشاره دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های مشترک در میان گروه‌هاست که در ذیل به برخی از جنبه‌های مهم آن می‌پردازیم:

زبان و کدهای مشترک: به سه دلیل زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد: نخست اینکه زبان کارکرد مهم و مستقیمی در روابط اجتماعی دارد. دوم اینکه، زبان و کدهای مشترک بر ادراکات ما تأثیر می‌گذارد و سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.

حکایات مشترک: اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها، ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند.

۳- عنصر رابطه‌ای: این عنصر توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند که مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از:

اعتماد: که به تفضیل در مورد آن بحث نمودیم. هنجارها: هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای ایجاد سرمایه فکری به‌وجود آورند.

الزامات و انتظارات: الزامات نشان‌دهنده یک تعهد یا وظیفه، برای انجام فعلیتی در آینده است.

هویت: فرایندی است که در آن، افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه دیگر هستند.

۷- تمایز سرمایه اجتماعی با سایر سرمایه‌ها:

سرمایه در معنای عام خود، دلالت بر مجموعه دارایی‌ها، امکانات و منابع در اختیار دارد که در قالب‌ها و اشکال مختلف ظهور و بروز پیدا کرده است. مهم‌ترین سرمایه‌ها عبارتند از سرمایه طبیعی، انسانی، فیزیکی، فرهنگی و در نهایت سرمایه اجتماعی. سرمایه اجتماعی با دیگر انواع سرمایه‌های ذکر شده تفاوت‌هایی دارد، زیرا:

■ سرمایه اجتماعی بر اثر استفاده تحلیل نمی‌رود، بلکه بر عکس، عدم استفاده از این سرمایه، موجب تحلیل و نابودی آن می‌شود.

■ سرمایه اجتماعی به آسانی مشاهده و مورد سنجش قرار نمی‌گیرد.

■ سرمایه اجتماعی از طریق مداخله‌های بیرونی ساخته نمی‌شود.

■ نهادهای دولتی، ملی و منطقه‌ای، تأثیر شدیدی بر میزان و نوع سرمایه اجتماعی، که افراد را قادر به پیگیری تلاش‌های بلندمدت توسعه می‌نماید، دارد (غفاری، ۱۳۸۵).

۸- نتیجه‌گیری:

توانمندسازی کارکنان براساس تقویت و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها، اثرات و پیامدهای مثبت درون سازمانی و حتی برون سازمانی در پی دارد که می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود (نیازی و کارکنان نصرآبادی، ۱۳۸۸):

- هم‌سویی با نیازهای بازار
- تأمین رضایت مشتری و افزایش آن
- افزایش احساس تعلق، مشارکت و مسئولیت در کارکنان
- تغییر طرز تلقی، از اجبار به اختیار

- تعهد بیشتر کارکنان و بهبود کیفیت در کارها
- ارتباط بهتر کارکنان، با مدیران و سرپرستان
- کاهش زمینه‌های عملیاتی و افزایش سودآوری
- افزایش کارآیی فرایند تصمیم‌گیری
- بهبود مستمر در سازمان و افزایش بهره‌وری
- خلق ابتکارات جدید و استفاده بیشتر از منابع فکری
- شاید بتوان خلاصه مفید و ارزشمندی از مزایای وجودی سرمایه اجتماعی سازمانی را در موارد ذکر شده توسط آقایان لینان و برون مشاهده کرد که آنها را در چهار طبقه کلی، به شرح ذیل قرار داده‌اند:
- (۱) ایجاد سازمان کاری و تیم‌های منعطف
- (۲) ارائه ساز و کارهایی، برای بهبود مدیریت عملکرد گروهی

(۳) زمینه‌سازی برای توسعه سرمایه‌های غیرمادی در سازمان

(۴) افزایش تعهد اعضا و کارکنان سازمان نسبت به مصلحت، عامه می‌شود.

از مطالب مطرح شده در این مقاله به این یافته‌ها می‌توان دست یافت که سرمایه اجتماعی اکسیر و درمان همه دردهای جامعه است و این سرمایه با ارزش جامعه را سالم‌تر، دارا تر و شاید با تدبیرتر و شکیباتر سازد و موجب داشتن حکومت خوب و کارا شود.

شواهد متعددی وجود دارد دال بر این که سرمایه اجتماعی می‌تواند روی نتایج توسعه چون رشد عدالت و کاهش فقر و هزینه‌های معاملاتی و... تاثیر گذار باشد. بنابراین با

تقویت و تعمیم سرمایه‌های اجتماعی در سطح جامعه و بالاخص در ادارات و سازمان‌ها، می‌توانیم شاهد تغییرات چشمگیری در تمامی بخش‌های آنان باشیم و روابط سازمانی چه در درون و چه در تعامل با محیط بیرونی سازمان از حالت قوانینی دست و پاگیر، کنش‌های جنجال برانگیز درون سازمانی و برون سازمانی، کندی اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها، حالت یکنواختی و روزمرگی و... خارج شده و می‌توان دمیده شدن روح تازه‌ای در کالبد وجودی سازمان‌ها را مشاهده کرد تا شاید به این طریق تاثیر عمیقی بر فعالیت‌های سایر قسمت‌های جامعه گذاشته و موجب توسعه همه‌جانبه در تمامی بخش‌ها و ارگان‌های کشور باشیم. ■

منابع

- ۱- بیرو، آلن (۱۳۷۰). فرهنگ علوم اجتماعی، ترجمه: باقر ساروخانی. تهران، نشر کیهان
- ۲- حسن پور، اکبر و نازیلا نیاکان (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی و جنسیت در محیط کار. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۳
- ۳- حق شناس، اصغر. دلوی، محمد رضا و مسعود شفیعی (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۸
- ۴- حقیقتیان، منصور. ربانی، رسول و سهیلا کاظمی (۱۳۸۷). تاثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان اصفهان. مجله دانش و پژوهش در علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان. شماره ۱۷ و ۱۸
- ۵- ربانی، رسول. صمد کلانتری، وحید قاسمی، فروغ السادات عریضی و رضا اسماعیلی (۱۳۸۷). بررسی رابطه رفاه اجتماعی با سرمایه اجتماعی در فرآیند توسعه. مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی). جلد بیست و نهم، شماره ۱
- ۶- رانی، محسن (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه اقتصادی. فصلنامه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی دریچه، صص ۲۳-۴
- ۷- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۵). مدخلی بر سرمایه اجتماعی. مجله سیاست داخلی، سال اول، شماره ۱
- ۸- کارکنان نصرآبادی، محمد (۱۳۷۶). بررسی نگرش شهروندان در مورد رابطه سرمایه اجتماعی و توسعه شهری در سفید شهر، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور مرکز تهران
- ۹- نیازی، محسن (۱۳۸۳). تبیین رابطه انسجام اجتماعی و مشارکت شهروندان شهر کاشان. فصلنامه امداد پژوهان، صص ۲۶-۱
- ۱۰- نیازی، محسن و محمد کارکنان نصرآبادی (۱۳۸۸). توانمند سازی بر اساس راهبرد سرمایه اجتماعی. ماهنامه تدبیر، شماره ۲۰۳
- 11-Cohen,D and Prusak,L(2001). In good company-how Social capital makes organization work.Harvard Bussiness School Press,Boston,Massachusette.
- 12- Coleman,J(1988). Social capital in the Creation of Human Capital. American journal of sociology V94. Supplement P.s95-s120.
- 13-Coleman,J(1990). Foundation of Social Theory, Cambridge: Harvard University Press.
- 14-Dekker,P and Uslaner M.E(2001). Social capital and participation in everyday Life,Routledge,London
- 15-Fukuyama,F(1999). Social capital and civil society. <http://www.2mf.org.external/pubs/>
- 16-Greve,A and Benassi,M(2003). Exploring the contribution of human and Social capital to productivity, Hawaii International Conference On System Science,January 5-8, Hilton Waikoloa Village, Big Island, Hawaii.
- 17-Krishna,A. and shrader,E(2000).Cross cultural measure of Social capital: a tool and result from India and Panama, Washington D.C: World Bank Social capital initiative paper NO.21.
- 18-Leana.C.R and Van Burren,H.J(1999). Organization Social capital and Employment Proactives. Academy of management reviews.
- 19-Nahapiet,J and Ghoshal,S(1998). Social capital, intellectual capital and the organization advantage. Academy of management Review, Vol.23, NO.2.PP 242-266
- 20-Putnam,R.D(1995). The prosperous community: Social capital and public life – the American prospect.
- 21-Seibert,S. Kraimer. M;Linden.R(2001). A Social capital Theory of Career Success. Academy of management Journal,Vol.44.NO
- 22- Stiglita, J.E(2000). Formal and informal Institution in social capital,A Multifaceted Perspective. The World Band Washington D.C
- 23-Turner,H.J(2000). The formation. of social capital in: Social capital. A multifaceted perspective. Eds partha Dasgupta and Ismail serageldin, The World Band Washington D.C
- 24-Woolcock,M(1998). Social capital and Economic development,Journal. Theory and society.
- 25-Wollebaek,Dag(2001).Does Participation in Voluntary Association Contribute to Social capital. Nonprofit & Voluntary sector Quarterly, Vol.31, NO.1.