

سرمایه اجتماعی در سازمان

نویسنده: مهدی مبینی

۵۶

امروزه در کنار سرمایه های انسانی، مالی و اقتصادی، سرمایه دیگری در سازمان ها و جوامع، مطرح شده است با عنوان «سرمایه اجتماعی». این مفهوم، از مفاهیم نوین در جامعه شناسی است که ارتباط بسیار نزدیکی با سرمایه انسانی به عنوان مهم ترین منبع سازمان ها دارد. سرمایه اجتماعی، بستر بسیار مناسبی را برای بهره برداری و بهره وری نیروی انسانی در سازمان های مختلف فراهم می آورد. از سوی دیگر، بهره گیری از سرمایه های دیگر سازمانی نیز در پرتو این سرمایه امکان پذیر است و همین نکته بر اهمیت این سرمایه در سازمان اشاره دارد.

برخی معتقدند این مفهوم به پیوندها و ارتباط ها میان اعضای یک شبکه، به عنوان منبع باارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، موجب تحقق اهداف اعضا می شود. ۱. سرمایه اجتماعی، نقشی بسیار مهم تر از سرمایه فیزیکی (مادی) و انسانی در سازمان ها و جوامع ایفا می کند و شبکه های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان «انسان ها» و «سازمان ها با انسان ها» و «سازمان ها با سازمان ها» است. و بدون سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها، اثر بخشی خود را از دست می دهد. ۲.

بر خلاف سرمایه سنتی، این سرمایه، در عمل با استفاده کردن و به کار بردن، افزایش می یابد. ۳. در گذشته، سرمایه اجتماعی یک شایستگی ضروری برای سازمان ها محسوب نمی شد؛ اما در حال حاضر، تغییرات پُرشتاب محیطی فناوری اطلاعات، نیازهای رو به رشد برای اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری برای نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به سوی طراحی ساختار سازمان های مسطح و منعطف، ارتباط بین سازمان و شبکه مشتریان، تأمین کنندگان و رقبا ایجاب می کند که رهبران سازمان ها سرمایه اجتماعی را به منزله یک شایستگی مشخص سازمانی ایجاد کنند. ۴.

رونالد پرت ۵ معتقد است سرمایه اجتماعی بر به سیما و ترکیب اجتماعی سازمان اشاره می کند که از طریق آن، ویژگی هایی همچون اعتماد، هنجارها و باورهای مشترک و نیز شبکه (برای بهبود قابلیت ها و تسهیل هماهنگی در عمل) شکل می گیرد. ۶. سرمایه اجتماعی را می توان حاصل روابط مبتنی بر تفاهم و اعتماد بین کارکنان و مدیران سازمان دانست و آن را مجموع منابعی که در ذات روابط اجتماعی سازمان به وجود می آیند و زندگی اجتماعی را در سازمان، دلنشین تر و مطلوب تر می سازند، اطلاق کرد. ۷.

با استفاده از سرمایه اجتماعی می توانیم متوجه شویم که چرا یک سازمان یا مجموعه به صورت موفقیت آمیز حرکت می کند و چرا سازمانی در مسیر شکست قرار دارد . سرمایه اجتماعی بر همکاری و هماهنگی نیروهای انسانی سازمان و هنجارهایی که همکاری و هماهنگی در سازمان را افزایش می دهند ، تأکید دارد با دقت در تعاریف سرمایه اجتماعی متوجه خواهیم شد که این مفهوم ، بر مفاهیمی همچون : اعتماد ، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک سازمان و گروه ، تکیه و تأکید می کند.

ما نیز بر اساس همین تأکید ، ابتدا به برخی جنبه های سرمایه اجتماعی و سازمان ، و سپس به برخی عوامل مؤثر بر آن اشاره می کنیم:

اعتماد

اعتماد ، پدیده حسّاس و شکننده ای است که برای به وجود آمدن به زمان بسیاری نیاز دارد ؛ ولی به راحتی می توان آن را از بین برد و دستیابی مجدد به آن ، کار ساده ای نیست . همچنین از آن جا که اعتماد ، اعتماد می آورد ، باید گفت بی اعتمادی هم موجب تشدید بی اعتمادی می گردد۸.

اعتماد ، از جمله مفاهیمی است که به تکرار ، در بحث های : رهبری ، تغییر ، روابط انسانی ، و مشارکت فعال افراد ، مورد نظر بوده است . وجود جوّ اعتماد و حاکم بودن آن بر روابط انسانی در میان افراد ، یکی از آرزوهای دیرینه است . اعتماد برای ایجاد روابط انسانی مؤثر ، برقراری و بهبود ارتباط سازمانی ، اعمال رهبری مردمی و تحولی ، تشکیل گروه و کار گروهی ، ایجاد همکاری و ایجاد تغییر سازمانی موفقیت آمیز ، بسیار ضروری و لازم است .۹ رنسیس لیکرت نظریه سیستم های مدیریتی خود را بر اساس اعتماد متقابل و تعامل میان مدیران و کارکنان قرار داده است و اذعان دارد هر قدر مدیران ، سبک خود را به سیستم پیشنهادی او - که در آن اعتماد همکاری و تعامل متقابل در بالاترین حد است - نزدیک تر کنند ، قدرت تولیدی سازمان های آنها نیز افزایش خواهد یافت۱۰.

در سازمانی که اعتماد متقابل بین اعضای آن به صورت یک هنجار پذیرفته شده است و اعضای سازمان و مدیریت آن در مسیر هر چه بیشتر شدن این اعتماد متقابل حرکت می کنند ، روندهای سازمانی بهبود پیدا کرده ، کارها سریع تر صورت می گیرد و فرآیندهای درون سازمانی به صورت مؤثرتر و کارآتر انجام می شود . البته این اعتماد ، علاوه بر روابط بین اعضا در درون یک سازمان ، می تواند به عنوان عنصر اساسی در ارتباط سازمان و اجتماع پیرامون آن ، بویژه ارباب رجوع و مشتریان آن مطرح باشد که در صورت تحقق چنین موضوعی ، سازمان در اجتماع پیرامون خود ، از محبوبیت و پذیرش بیشتری برخوردار می شود و قدرت تعامل آن با سیستم های مجاور ، هر بیشتر افزایش می یابد.

ابعاد اعتماد

رایبناز استیفن ، برای اعتماد ، پنج بُعد عنوان می کند:

۱. صداقت : دوستی ، پاکی ، یک رنگی و دارای حقیقت بودن

۲. شایستگی : داشتن دانش و مهارت در زمینه های فنی و روابط انسانی

۳. ثبات و پایداری : قابلیت اعتماد و توان پیش بینی و قضاوت خوب ، به هنگام رویارویی با اوضاع و شرایط مختلف

۴. وفاداری : حفظ آبرو و حیثیت و اسرار دیگری

۵. روراستی : تبادل نظر . دادن اطلاعات به صورت آزاد ۱۱

مشارکت ۱۲

مشارکت و همکاری متقابل در سازمان ها ، یکی دیگر از مفاهیم مورد توجه و یکی از جنبه های سرمایه اجتماعی است . در مفهوم مشارکت ، دو نکته نهفته است که اندیشه برابری ارزش انسان ها ، اساسی ترین و بنیادی ترین آن دو است . اندیشه دیگر نهفته در آن ، به مشارکت به عنوان یک فراگرد ، اشاره می کند که از طریق آن ، کارکنان به تحوّل جایگاه و منزلت و مسئولیت یا دگرگونی هایی دیگر ، دست می یابند و خود را جزئی از تحولات «درون سازمان» به شمار می آورند که تعهد و دلبستگی آنها را و موجب گسترش پیوند میان افراد می شود . ۱۳. مشارکت دادن کارکنان ، چنانچه ناشی از باور داشتن به «مدیریت روابط انسانی» باشد ، نشانه ای از توجه به رشد و شخصیت انسان هاست و در جهت تأمین نیاز کارکنان به کسب احترام و خودیابی فوق العاده اثربخش خواهد بود . ۱۴.

اهمّیت مشارکت کارکنان در امور سازمان ، سبب به وجود آمدن مفهوم «مدیریت مشارکتی» به عنوان یک سبک مدیریتی در سازمان ها گردیده است.

مدیریت مشارکتی عبارت است از مجموعه گردش کار و عملیاتی که تمام کارکنان ، اعم از مدیران و زیردستان را در یک سازمان ، در روند تصمیم گیری های مربوط به آن سازمان ، دخالت می دهد و شریک می سازد . این نوع مدیریت ، بر همکاری و مشارکت علاقه مندانه اعضای سازمان در روند فعالیت ، آن مبتنی است و می خواهد از ایده ها و نظریات نیروهای سازمان در جهت رفع مشکلات سازمانی بهره جوید.

مشارکت وسیع تر ، امکان ایجاد اعتماد بیشتری را فراهم می آورد و شرکت کنندگان در آن ، تجربیاتی را به دست می آورند و فرصت پیدا می کنند شاهد و ناظر خیرخواهی ، قابلیت اعتماد ، شایستگی ، درستکاری و وسعت نظر

شرکا و همکاران خود باشند. پاول، از این اعتماد فراوان جمعی، به عنوان سرمایه اجتماعی نام می برد و با آن، مانند یک ثروت واقعی برخورد می کند. ۱۵. ساشکین، ۱۶ استدلال می کند که مشارکت، از طریق: افزایش تعهد سازمانی، رضایت، چالش زدایی و ایجاد امنیت، به بهبود عملکرد و افزایش بهره وری می انجامد. ۱۷. اتخاذ تصمیمات بهتر، بالا رفتن روحیه خود شکوفایی، بالا رفتن اثربخشی و کارآیی سازمان و افزایش تعهد و تکامل فردی، از استدلال هایی هستند که پدیده مشارکت را در سازمان ها تأیید می کنند.

به زعم صاحب نظران، ایجاد احساس مالکیت در کارکنان، ایجاد انگیزه در افراد، افزایش زندگی کاری، گسترش ارزش های عالی انسانی، از بین بردن فرهنگ عزلت نشینی در سازمان و کاهش تعداد فشارهای عصبی و کاهش مدیران میانی، از مزایای مدیریت مشارکتی در قالب مفهوم بهره وری است. البته برای برقراری نظام مشارکت در سازمان و بهره گیری از همکاری کارکنان در روند تصمیم گیری های سازمانی باید شرایط و بسترهای لازم از سوی مدیریت سازمان به وجود آید. عوامل متعددی در مشارکت و همکاری نیروهای انسانی در سازمان نقش دارند که بدون توجه به آنها نتایج مناسبی در سازمان به دست نخواهد آمد.

تعهد سازمانی ۱۸

تعهد سازمانی بر مبنای نظریه آلن دی یر، حالتی روانی است که (اولاً روابط کارکنان را با سازمان، مشخص می کند و ثانیاً به طور ضمنی اشاراتی بر تداوم و یا قطع عضویت فردی در سازمان دارد. ۱۹. پوتر ۲۰ و همکارانش مؤلفه های تعهد سازمانی را شامل این موارد می دانند: ۱. اعتقاد به اهداف و ارزش های سازمان، ۲. تمایل شدید به راه و روش سازمان، ۳. خواست عمیق به ادامه عضویت در سازمان. ۲۱.

تعهد را نمی توان تحمیل کرد و این مسئله، امری درونی است و معمولاً زمانی که افراد را در امور مشارکت دهیم، این احساس تقویت می شود. ۲۲.

افراد متعهد، همچون منبعی از توان و انرژی هستند که با قدرت به سمت آرمان و هدف خویش به پیش می روند. گروهی از انسان های متعهد، می تواند نیرویی را خلق کنند که هر ناممکنی را ممکن سازد.

عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی در سازمان

اکنون به سه جنبه مهم و اساسی سرمایه اجتماعی، یعنی اعتماد، مشارکت و تعهد سازمانی، به صورت اختصار پرداختیم هر چند سرمایه اجتماعی در سازمان، دارای جنبه های متعدد دیگری نیز هست؛ لیکن با توجه به اختصار و اهمیت، به این سه جنبه اساسی پرداخته شد و در ادامه، درباره برخی از عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی صحبت خواهیم کرد، لیکن پیش از آن باید به این نکته اشاره کنیم که مفاهیمی که در این مقاله ارائه می شوند

، همگی دارای ارتباط متقابل با هم هستند و این ویژگی مفاهیم علوم اجتماعی است که این موضوع را به خوبی در توضیحات هر یک از مفاهیم درک می کنیم.

در مورد عوامل مؤثر نیز باید بگوییم هم سرمایه اجتماعی بر این عوامل تأثیر می گذارد ، و هم این عوامل بر سرمایه اجتماعی . البته باز هم ما به تمامی عوامل مؤثر نخواهیم پرداخت و در میان عوامل مؤثر به سه عامل : ارتباطات سازمانی ، فرهنگ سازمانی و جریان اطلاعات در سازمان ، اشاره می نماییم.

۱. جریان اطلاعات

شریان حیاتی یک سازمان ، شبکه ارتباطات آن است و خون جاری در آن نیز اطلاعات ۲۳ است و اهمیت ارتباط برای سازمان به مانند اهمیت رگ های خون بدن انسانی است که با اختلال در آنها فعالیت سازمانی او دچار اختلال شده و چه بسا از حرکت بایستد . ارتباطات در سازمان ها نیز همین نقش را بازی می کنند.

یکی از نقش های رهبران سازمانی ، دادن اطلاعات مؤثر ، به موقع و کافی به کارکنان است . آن دسته از رهبران که تمایلی ندارند افراد را در اطلاعات سهیم کنند ، هرگز کارکنانشان را در اداره موفقیت آمیز سازمانشان شریک نخواهند کرد و هرگز ، سازمان توانمندی نخواهد داشت ۲۴.

مشارکت و سهیم شدن کارکنان در اطلاعات ، موجب برقراری جو اعتماد و صمیمیت و مسئولیت پذیری می شود . چنانچه به افراد ، اطلاعات لازم و ضروری کار داده نشود ، جو بی اعتمادی ایجاد می شود و دیگر نمی توان از آنان ، رفتار مسئولانه را انتظار داشت . جو بی اعتمادی ، موجب اختلاف در تصمیم گیری می شود . آدم های بدون اطلاعات ، نمی توانند تصمیمات مناسب را اتخاذ کنند و از سوی دیگر ، افراد با داشتن اطلاعات ، ناگزیرند مسئولانه عمل کنند ۲۵.

ارتباطات سازمانی

مدیران ، به سبب کمی وقت ، هر زمان که با زیردستان خود ارتباط برقرار می کنند ، فرصت کافی برای پیگیری پیام ها ، تأمین بازخورد و یا ارتباطات از پایین به بالا را ندارند . در چنین شرایطی ایجاد و توسعه محیطی مبتنی بر اعتماد متقابل میان مدیران و کارکنان ، می تواند برقراری ارتباطات را تسهیل کند و مدیرانی که بتوانند چنین جوی را در سازمان به وجود آورند ، به اعتبار خود می افزایند و در نتیجه ، پیام های آنها بهتر درک خواهد شد ۲۶.

تمایل به انجام دادن کار گروهی (در سازمان) به دلیل روش های کاری چند مهارتی و جایگزین شدن ساختار سلسله مراتبی به جای ساختارهای سنتی سازمان ، رو به افزایش است ۲۷. امروزه ، سازمان ها به سمت حذف

مرزهای مشاغل حرکت کرده ، به لحاظ ساختاری و فرهنگی ، فعالیت هایی را در هم ادغام و به جای طراحی مشاغل ، مجموعه ای از فعالیت ها را تعیین می کنند ، تا گروهی از کارکنان با همفکری هم ، آنها را انجام دهند . ۲۸. تشکیل گروه ها در سازمان ، نقش بسیار حیاتی در ایجاد شبکه های ارتباطی در سازمان دارند و سازمان هایی که در آنها کار گروهی و گروه های کاری فعال حضور دارند ، دارای سرمایه اجتماعی بالاتری نسبت به سایر سازمان ها هستند .

فرهنگ سازمانی ۲۹

فرهنگ سازمانی ، عبارت از الگویی منحصر به فرد از مفروضات ، ارزش ها و هنجارهای مشترک است که فعالیت جامعه پذیری الگو و نیز عملیات سازمان را شکل می دهد . ۳۰. بسیاری از صاحب نظران در این مورد اتفاق نظر دارند که مقصود از فرهنگ سازمانی ، نوعی استنباط مشترک است که اعضا نسبت از یک سازمان دارند و همین ویژگی ، موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود . ۳۱.

نقش فرهنگ سازمانی در ارتباط با سرمایه اجتماعی بسیار مهم است . این که : در فرهنگ سازمانی ، چه ارزش ها و باورهایی جایگاه محوری دارند؟ و از سوی دیگر ، فرهنگ سازمان از چه قداستی برخوردار است؟ آیا سازمان ، دارای فرهنگ قوی است یا ضعیف؟ و ... هر یک می توانند بر میزان سرمایه اجتماعی سازمان ، تأثیر بگذارند و البته سرمایه اجتماعی هم بر فرهنگ سازمان ، تأثیر دارد*.

منابع:

« ۱. سرمایه اجتماعی ، اصل محوری توسعه » ، مهدی الوانی و علیرضا شیروانی ، ماه نامه تدبیر ، ش ۱۴۷ (مرداد ۸۳).

۲. همان .

« ۳. بررسی رابطه بین جوّ سازمانی و میزان اعتماد در محیط کار ، از نظر دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان » ، قربانعلی سلیمی و همکاران ، فصل نامه مدیریت در آموزش و پرورش ، ش ۳۷ - ۴۰ (۱۳۸۳) ، ص ۷۸ - ۸۰ .

« ۴. مدیریت سرمایه اجتماعی ، رویکردی اثر بخش در مدیریت منابع انسانی » ، لقمان رحمان پور ، مجله توسعه مدیریت ، ش ۱۹ . (۱۳۸۲)

۵. Ronald Burt

۶. همان .

« ۷. نقش مدیریت در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی»، مهدی الوانی، تدبیر، ش ۱۰۰.

۸. مبانی رفتار سازمانی، استیفن رابینز، ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۷۸، ص ۱۱۸.

« ۹. بررسی رابطه بین جوّ سازمانی و ...»، ص ۸۴.

۱۰. ر. ک: مدیریت رفتار سازمانی، پال هرسی، ترجمه: علاقه بند، تهران: امیر کبیر.

۱۱. مبانی رفتار سازمانی، ص ۲۰۱.

۱۲. Participation

« ۱۳. مشارکت و تصمیم گیری»، زینب طولابی، فصل نامه مدیریت در آموزش و پرورش، ش ۲۹ - ۳۰ (بهار و تابستان ۸۱).

« ۱۴. مشارکت و مدیریت مشارکتی در آموزش و پرورش»، محمد حسین سلیمی، مدیریت در آموزش و پرورش، ش ۲۸ (زمستان ۸۰).

۱۵. مبانی سازمانی و مدیریت، محمد عباس زادگان، تهران: شرکت سهامی انتشار، ۱۳۷۹.

« ۱۶. بررسی رابطه بین جوّ سازمانی و ...»، ص ۹۳.

۱۹. sashkin

« ۱۷. تصمیم گیری مشارکتی و تعهد سازمانی»، فرج الله رهنورد و ایران رادمنش، مجله دانش مدیریت، ش ۶۲ (پاییز ۸۲).

« ۱۸. آسیب شناسی مدیریت مشارکتی در بخش دولتی»، حسن دانایی فرد، مجله مدیران امروز (دانشگاه علامه طباطبایی)، ش ۲ (دی ۸۰).

۱۹. Organizational Commitment

۲۰. بررسی تطبیقی تعهد سازمانی در شرکت های دولتی و خصوصی و تعیین زمینه های آن، محمد رضا بهبودی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۷۹ (به نقل از WWW. IranDoc.ac.ir).

۲۱. Porter

« ۲۲. بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های نواحی ۴ و ۶ و ۷ مشهد» ، معصومه صالح پور ، فصل نامه مدیریت در آموزش و پرورش ، ش ۲۷ - ۳۰. (۱۳۸۳)

۲۳. تصمیم سازی ، مارکوس رابرت ، ترجمه : صفا ایرج ، تهران : ایزایران ، ۱۳۸۲

۲۴. Information

۲۵. مدیریت رفتار سازمانی ، محمد علی حقیقتی و همکاران ، تهران : ترمه ، ۱۳۸۰ ، ص ۸۱.

« ۲۶. مدیریت بر مبنای توانمندسازی کارکنان» ، احمد بزاز جزایری ، ماه نامه تدبیر ، ش ۱۶۲ (آبان ۸۴).

۲۷. همان.

۲۸. مدیریت رفتار سازمانی ، ص ۶۵.

۲۹. مدیریت گروه ها ، رابرت هلر ، تهران : سارگل ، ۱۳۸۱.

۳۰. Organizational Culture.

۳۱. مدیریت سازمان های ناآرام ، محمد عباس زادگان ، تهران : کویر ، ۱۳۸۳.

۳۲. مدیریت رفتار سازمانی ، ص ۱۵۶.

* برای اطلاعات بیشتر در موضوع مقاله ، بخش علمی ، مراجعه به پایگاه های اینترنتی «انجمن پژوهشگران علاقه مند به سرمایه اجتماعی» (INSNA) و «کمپانی هیوماکس» را پیشنهاد می کند:

WWW.HUMA×networks.com

WWW.heinz.cmu.edu/project/INSNA