

عوامل زمینه‌ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: بنیاد شهید و امور ایثارگران)

میر علی سید نقوی^۱

وجه الله قربانی زاده^۲

محمد علی فقیه^۳

چکیده:

در این مطالعه، با توجه به ماهیت بنیاد شهید و جامعه هدف آن، بر جنبه‌های فرهنگی سرمایه اجتماعی تأکید شده است. پژوهش حاضر در پی شناسایی عوامل زمینه‌ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی در بنیاد، از طریق اتخاذ یک رویکرد کیفی مبتنی بر پارادایم تفسیری است. داده‌های میدانی مورد نیاز از طریق انجام 15 مصاحبه عمیق با گروه‌های مختلف آگاهی دهنده شامل؛ اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها، مدیران ارشد بنیاد، افراد دارای سابقه همکاری موثر با بنیاد و افراد ایثارگر یا دارای ارتباط موثر با ایثارگران می‌باشند، جمع‌آوری شده است، که با مراجعه به آنها و اعتمادسازی لازم، مصاحبه انجام شده است. آگاهی دهندگان مطالعه با استفاده از روش‌های تعددی و گلوله برفی و به صورت هدفمند غیر احتمالی انتخاب شده‌اند. با تحلیل تماتیک داده‌های میدانی، تعداد 5 مضمون اصلی و 48 مضمون فرعی شناسایی شد که در این میان، مضامین اصلی شامل "بسترهای فرهنگی و اجتماعی"، "محیط ارتباطات بنیاد"، "ویژگی‌های جامعه هدف"، "مشارکت ایثارگران" و "هویت و منزلت ایثارگران" می‌باشد.

واژگان کلیدی: "توسعه سرمایه اجتماعی"، "عوامل زمینه‌ای سرمایه اجتماعی"، "اعتماد".

1. دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران Asnagavi@yahoo.com

2. دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران vghorbanizadeh@gmail.com

3. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران m.ali.faghih@gmail.com

مقدمه و طرح مسی تاریخ دریافت: 97/2/22 تاریخ پذیرش: 97/3/28 نله:

سرمایه اجتماعی از مفاهیم جدیدی است که امروزه در مدیریت به صورت فراگیر مورد بهره برداری قرار گرفته است این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک جامعه، گروه و یا شبکه به عنوان منبع با ارزش می‌پردازد که

با ایجاد اعتماد بین آنها موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. استفاده از واژه «سرمایه» اصالتاً ماهیت اقتصادی دارد و در بسیاری از مباحث اقتصادی نشان دهنده اهمیت نقش روابط اجتماعی بر متغیرهای اقتصادی است. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و منابع انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه، بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی و توسعه آن در سازمان نیازمند هستیم. (صالحی، مهرعلیزاده، 1384). سرمایه اجتماعی دارای ابعاد بسیار متنوع و متعدد اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی است، برخی آن را مقوله‌ای سیاسی، برخی اقتصادی و عده‌ای نیز اجتماعی و فرهنگی میدانند. اما با مطالعه ابعاد مختلف این مفهوم، درمی‌یابیم که سرمایه اجتماعی اصالتاً موضوعی فرهنگی است، چرا که؛ اولاً برخی عناصر بنیادین آن مثل هنجارها و ارزشها و بخصوص اعتماد، عناصری فرهنگی اند. ثانیاً تمام ابعاد سرمایه اجتماعی به شدت متأثر از شرایط و عوامل فرهنگی هستند. ثالثاً سرمایه اجتماعی از جهات گوناگون، بر عناصر، جریانها و موضوعات فرهنگی مؤثر است. بطور کلی سرمایه اجتماعی را در دستر و مهد تولد آن، می‌توان تأثیر اقتصادی مؤلفه‌های فرهنگی یک سیستم اجتماعی دانست که در آن زیرمؤلفه‌هایی نظیر اعتماد، مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخگویی و موارد مشابه باعث می‌شوند تا هزینه‌های مدیریتی نظیر نظارت و کنترل رسمی، رایزنی‌های مدیریتی، کندی ناشی از سیستم بوروکراتیک و موارد دیگر پایین آمده و امکان استفاده از زمان و سرمایه در جهت انجام فعالیت‌هایی با بهره‌وری بیشتر فراهم گردد. به باور صاحب نظران، یکی از عناصر مهم تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی اعتماد است، اعتماد بین کارکنان و مدیران، اعتماد بین خادم و مخدوم و اعتماد بین آحاد مردم با هم، همگی موجب انسجام درونی و ایجاد هم‌افزایی می‌شود. امروزه سازمانها علاوه بر وظائف سنتی یعنی تحقق اهداف سازمانی، موظف به فعالیت‌های دیگر هم شده‌اند که اصطلاحاً به آن مسئولیت اجتماعی¹ می‌گویند که از جمله آنها،

social responsibility¹

پاسخگویی به مخاطبان است. در مقام طرح مسئله و ضرورت پژوهش، ذکر این نکته لازم است که تئوری‌ها و مدل‌های ارائه شده به تدریج و در طی زمان تکامل یافته‌اند و طبیعی است که هر یک به تنهایی، پاسخگوی نیاز امروز ما نیستند، بعلاوه، آنها در موضوعات، جغرافیا و فرهنگهای مختلف جهان به وجود آمده‌اند و قطعاً در اجرا نمی‌توانند با فرهنگهای دیگر کشورها از جمله ایران، بطور دقیق انطباق یابند. در بررسی ادبیات پژوهش مشاهده می‌شود، تئوری‌ها، مدل‌ها و رویکردهای ارائه شده برای سرمایه اجتماعی بیشتر معطوف به کسب و کار اقتصادی است و ایثار به معنای "از خود گذشتن برای دیگران بدون انتظار متقابل" در آن دیده نمی‌شود. لذا طبیعتاً خلاءهای تئوریک وجود دارد. از طرفی، برخی ویژگی‌های بنیاد شهید و امور ایثارگران و جامعه هدف آن، بنیاد را به یک سازمان خاص و فراتر از الزامات بوروکراتیک تبدیل کرده است که باید در ارائه الگوی مد نظر این پژوهش، مورد ملاحظه قرار گیرند. یکی از ویژگیها این است که بنیاد بر مبنای فرهنگ ارزش مدار تاسیس و با جامعه هدف ارزش مدار نیز روبروست. دیگر ویژگی، آن است که ارتباط عاطفی میان کارمندان بنیاد با جامعه هدف (فرزندان شهدا و ایثارگران) که ناشی از اعتقادات دینی و آموزه‌های اخلاقی (رسیدگی به ایثار) ایرانیان است، در فرهنگهای بستر تولید تئوریهای فوق‌الذکر کمتر مورد توجه بوده است. نکته دیگر آنکه جلب رضایت و اعتماد ایثارگران به دلیل آنکه سرمایه‌گذاران انقلاب اسلامی هستند و سطح انتظارات آنها از حاکمیت (واز بنیاد شهید) بالاست، بسیار مشکل است. با توجه به اینکه اعتماد جامعه هدف به بنیاد و ایجاد همگرایی در اهداف آن با سازمان باعث مشارکت فعال در تحقق هدفهای مشترک شده و چالش‌ها به حداقل ممکن می‌رسد و فرصتهای جدیدی برای بنیاد برای نیل به اهدافش فراهم می‌آید، لذا تقویت اعتماد عمومی و ارتقاء سرمایه اجتماعی در بنیاد شهید به امری مهم و ضروری تبدیل می‌شود. باید توجه داشت، آثار فقدان اعتماد در جامعه هدف بنیاد، صرفاً دامنگیر بنیاد نیست و تبعات فراسازمانی مهمی از جمله در حوزه امنیت ملی دارد که ضرورت انجام این پژوهش را دوچندان میکند. از طرفی، بر اساس برخی پژوهشها و نیز مصاحبه‌های مدیران ارشد بنیاد، بدلائیل مختلف، بین ایثارگران و بنیاد شهید اعتماد کافی وجود ندارد و همین باعث می‌شود که نیاز به طراحی الگوی توسعه سرمایه اجتماعی، خاص بنیاد شهید احساس شود. در نهایت، این پژوهش در صدد یافتن پاسخ‌های مناسب برای دو پرسش "مضامین فرهنگی و اجتماعی مرتبط با عوامل زمینه ای توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد کدامند" و "مضامین مرتبط با جامعه هدف به عنوان یکی از عوامل مهم زمینه ای برای توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد کدامند" میباشد.

مطالعات پیشین:

در ایران طی سال های اخیر پژوهش های زیادی با موضوع سرمایه اجتماعی انجام شده است ولی بر اساس بررسی و مطالعه انجام شده، در خصوص توسعه سرمایه اجتماعی مرتبط با ایثارگران تقریباً کار جدی انجام نشده است. با این حال به تعدادی از پژوهش های در دسترس، پیرامون موضوع اشاره می شود. دیهیم پور (1396) در مطالعه خود به این نتیجه رسیده است که شفافیت سازمانی و ابعاد آن تاثیر معناداری بر توسعه سرمایه اجتماعی می گذارند. روش تحقیق منتخب این پژوهش، توصیفی - همبستگی بوده که با پرسشنامه انجام شده است. عالی پور (1395) نیز شاخص های اصلی توسعه سرمایه اجتماعی در شرکتهای زایشی پژوهشی را بررسی کرده است و بر اساس نتایج آن، مهم ترین عوامل مؤثر در توسعه سرمایه اجتماعی به ترتیب عبارت بودند از: تیمهای کاری دانشگاهی با هدف مشارکت اجتماعی، تحقیق و توسعه با هدف تعالی دانشگاه، نهادهای حمایتی برای توسعه تکرر فرهنگی در دانشگاه. این پژوهش با استفاده از روش تحقیق آمیخته انجام شده است. نتایج تحقیق افخمی اردکانی (1395) هم نشان می دهد که سبک زندگی اسلامی بر روی سرمایه اجتماعی و سرمایه روانشناختی اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد و سرمایه روانشناختی در رابطه بین سبک زندگی و سرمایه اجتماعی نقش میانجی معناداری دارد. روش تحقیق، از نوع توصیفی از شاخه همبستگی و مبتنی بر مدلسازی معادلات ساختاری بوده است. مصطفی زاده (1393) نیز توسعه سرمایه اجتماعی در مراکز آموزشی عالی را مورد مطالعه قرار داده است که یافته های آن حاکی از وجود دو بعد عینی و ذهنی و پنج مؤلفه فردی، گروهی، سازمانی، ساختاری و مدیریتی و 28 شاخص قابل دستیابی است. در این پژوهش، روش ترکیبی تفسیری و اثبات گرائی بکار گرفته شده و فن تحلیل داده ها، تحلیل تم است. پژوهش بهرامی (1392) هم ناظر بر بررسی تاثیر دینداری بر سرمایه اجتماعی است که بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه، ابعاد دینداری شامل بعد اعتقادی، بعد مناسکی، بعد تجربی، بعد دانشی و بعد پیامدی بر سرمایه اجتماعی تأثیر داشته و با آن رابطه معنادار مثبت دارند. این پژوهش در قالب پیمایش و با استفاده از پرسشنامه انجام شده است. همچنین، امامی کوشا (1391) در مطالعه خود به نقش سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری در عملکرد سازمانی در بنیاد شهید تهران بزرگ پرداخته و نتایج حاصل از آن عبارتند از اینکه: بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، سرمایه های اجتماعی و فکری بر عملکرد سازمان بنیاد شهید تاثیر مثبت دارند و اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی بنیاد شهید، از اثری که بطور غیرمستقیم (با تاثیر بر بافت سرمایه فکری) در عملکرد سازمانی می گذارد،

بیشتر نیست. در این پژوهش از روش توصیفی — پیمایشی استفاده شده است. بر پایه نتایج مطالعه جعفری (1391)، ارتباط و تأثیر مفهوم سرمایه اجتماعی بر انسجام درونی، سازگاری محیطی، توانمندسازها و نتایج عملکردی سازمانی مورد تأیید قرار گرفته و ارتباط متغیر میانجی سازگاری محیطی با توانمندسازها و نیز تأثیر توانمندسازها بر نتایج عملکردی سازمان پلیس تأیید نشده است. این پژوهش با روش تحقیق توصیفی — پیمایشی انجام شده است. محمودزاده (1390) در مطالعه خود که با روش توصیفی — پیمایشی انجام شده، نشان داده است که عملکرد سازمان تابعی از سرمایه اجتماعی است و هر قدر شبکه اجتماعی، هنجارهای مشترک و اعتماد در میان کارکنان سازمان بیشتر باشد عملکرد سازمان بالاتر خواهد بود، همچنین بین سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی در سازمان رابطه متقابل وجود دارد و از هر یک می توان در جهت تقویت دیگری استفاده کرد. نتایج مطالعه حبیبزاده ملکی (1390) نیز که با روش توصیفی — پیمایشی انجام شده، حاکی از آن است که مؤلفه مدیریت روابط، بیشترین رابطه را با سرمایه اجتماعی سازمانی داشته و با مؤلفه اقتاعی ارتباطات، کمترین رابطه را داشته است. در بعد ارتباطی و شناختی، سرمایه اجتماعی سازمانی با مؤلفه مدیریت رابطه، بیشترین و با مؤلفه اقتاعی، کمترین رابطه را دارد. در بعد ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی هم بیشترین رابطه را با مؤلفه مشاوره ای و کمترین رابطه را با مؤلفه اقتاعی دارد. در پژوهش های ذکر شده، موضوعاتی در باره شاخص های اصلی توسعه سرمایه اجتماعی و نقش شفافیت سازمانی، سبک زندگی اسلامی و دینداری بر سرمایه اجتماعی و غیره در سازمانهای مختلف ارائه شده است. همانطوریکه ملاحظه میشود، این تحقیقات بیشتر معطوف به سرمایه اجتماعی درون سازمانی می باشد و از سرمایه اجتماعی برون سازمانی تا حدودی غفلت شده است. همچنین در این پژوهش ها، به برخی ارزشها، مثل دینداری و سبک زندگی اسلامی بطور جداگانه پرداخته شده ولی به سازمان ارزشمدار و بخصوص جامعه هدف ارزشمدار توجه نشده است. در این مطالعات سازمان از یک بعد مورد بررسی قرار گرفته است، ولی در پژوهش حاضر بر وجه سرمایه اجتماعی برون سازمانی تاکید شده و در بعد ارزشی به هر دو وجه ارزشمداری سازمان و جامعه هدف آن توجه شده است. همچنین رویکرد دیگر تحقیق حاضر تاکید بر عوامل محیطی مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی است که می تواند دید وسیع تری به این مطالعه بدهد

چارچوب مفهومی:

در پژوهش های کیفی از نظریه ها به عنوان راهنمای نظری برای تفسیر و تبیین بیشتر ابعاد موضوع مورد مطالعه و حساسیت نظری استفاده می شود، لذا به منظور آشنایی بیشتر با مفاهیم و دیدگاه های

موجود در زمینه سرمایه اجتماعی، گذری بر نظریه‌ها و دیدگاه‌های موجود خواهیم داشت. چهار چوب مفهومی این مطالعه بر اساس دو مفهوم سرمایه اجتماعی و اعتماد سازماندهی شده است. در باره سرمایه اجتماعی؛ چنانچه مدیران سطوح مختلف، با این مفهوم آشنایی پیدا کنند، می‌توانند با تقویت و بهره‌برداری مفید از آن بسیاری از هزینه‌های اجتماعی و سازمانی را کاهش داده و بر اساس آن، اقدام به تغییرات ساختاری و فرآیندی در سیستم‌های اجتماعی نمایند. آنچه از نظر مدیریتی اهمیت دارد این است که در محیط‌های حرفه‌ای و تخصصی، ایجاد نهادهای حرفه‌ای و استفاده از هنجارهای حرفه‌ای برای کنترل رفتار اعضای یک سیستم اجتماعی، می‌تواند موجب بهره‌وری بالاتر و زمینه‌ساز رشد و توسعه سیستم گردد. مسلماً در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد. به هر حال سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک نوع سرمایه، چه در سطح کلان و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم‌یاری رساند. مفهوم سرمایه اجتماعی در اولین استفاده‌هایی که از آن به عمل آمده، در راستای وضوح بخشیدن به طیف وسیعی از پدیده‌های اجتماعی به کار گرفته شده است. گرچه محققان به طور فزاینده‌ای توجه خود را بر نقش سرمایه اجتماعی نه تنها به عنوان یک عامل موثر بر توسعه سرمایه انسانی بلکه بر عملکرد بنگاه‌ها، مناطق جغرافیایی و ملت‌ها متمرکز کرده‌اند. (فاروقی، 2004). سرمایه اجتماعی مفهومی است که امروزه در بررسی‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و ... جوامع پیشرفته کاربرد بسیار یافته است. مباحث سرمایه اجتماعی بر مطالعات مربوط به خانواده‌ها، مشکلات رفتاری جوانان، آموزش و پرورش، زندگی اجتماعی، دموکراسی و حکومتداری، توسعه اقتصادی، مسایل عمومی اقدام جمعی اثر می‌گذارد. (آدلر و کوون، 2000). بوردیو¹ (1983). سرمایه اجتماعی را به عنوان یکی از اشکال سرمایه مطرح کرد که از الزامات اجتماعی ساخته شده و تحت شرایط خاصی به سرمایه اقتصادی تبدیل می‌شود. جیمز کلمن² (1980)، این اصطلاح را در برنامه کار فکری خود در اواخر دهه هشتاد، قرار داد و برای روشن کردن محتوای آموزش و پرورش از آن استفاده کرد. در حوزه سازمان و مدیریت نیز توجه صاحب‌نظران به نیازها و مسایل اجتماعی از زمانهای گذشته زمینه مساعدی برای گسترش مباحث

¹-Pierre Bourdieu
²- James Colman

سرمایه اجتماعی ایجاد کرده است، به طوریکه امروزه سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی گسترش یافته است و نقشی بسیار مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسانها، سازمانها و انسانها و سازمانها با سازمانهاست. بررسی تاریخی نشان می‌دهد، جیمز کلنن (1990) بحث سرمایه اجتماعی را با تأکید بر اقدامات خاص نقش کارآفرینان آغاز کرد. تالی و گوشال (1998) آن را عامل توسعه سرمایه فکری در شرکت دانستند. لینا و وان بارن (1999) و بوتی (2000) سرمایه اجتماعی سازمانی را بازتاب ویژگیهای روابط اجتماعی در سازمان، و عامل مهم موفقیت فرآیندهای یادگیری سازمانی دانستند. آدلر و کوون (2002) اظهار داشتند کاربرد این مفهوم در مطالعات سازمانی رو به گسترش است و محققان برای توضیح پدیده‌هایی مانند موفقیت کاری، میزان فروپاشی سازمانی، سطح تبادل منابع درونی، ابتکار و تولید، ایجاد سرمایه فکری، پرداخت مدیران، و مانند اینها از سرمایه اجتماعی استفاده می‌کنند. نتایج تحقیق کالتر (2013) نیز نشان داد که نابرابری اجتماعی و اقتصادی، از پویایی اجتماعی جلوگیری میکند. چرا که فقر ریشه سکون اجتماعی است. جانسون (2013) نیز نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی می‌تواند دسترسی به اطلاعات و منابع حیاتی را تسهیل کند تا عملکرد ارتقا یابد و از فرصت‌های محیطی استفاده گردد. تورکینا و تالی (2013) بحث کردند که سرمایه اجتماعی، دانش را به اشتراک می‌گذارد و یادگیری سازمانی را از طریق برخی فاکتورهایی مثل اعتماد و همکاری افزایش میدهد، بنابراین عملکرد نوآورانه سازمان را ارتقاء می‌بخشد. سانچز فاموسو (2014) نتیجه گرفت رهبری تحول‌گرا، نوآوری سازمانی را با تشویق به اشتراک‌گذاری اطلاعات، ایجاد اعتماد، و رشد دید مشترک میان اعضای تیم‌های مدیریتی، سرعت می‌بخشد. حامدان (2014) نتیجه گرفت، سرمایه اجتماعی موجب افزایش کیفیت زندگی می‌شود و ارزش‌های اجتماعی مثبت را در جهت یک زندگی خوب ارتقا می‌دهد. اسکیل (2014) هم به این نتیجه رسید که هرچه سرمایه اجتماعی یک جامعه بیشتر باشد، آن جامعه بهتر خواهد بود. کاواچی (2014) همبستگی اجتماعی را مفهوم وسیع‌تری از سرمایه اجتماعی دانسته و بیان داشت، هرگز بدون سرمایه اجتماعی نمیتوان همبستگی اجتماعی داشت. رایز اندروز (2016) نتیجه گرفت که هرچه اندازه سازمان بزرگتر باشد، سرمایه اجتماعی سازمانی کمتر خواهد شد. ولی تمرکززدایی تصمیمات کلیدی، بر ضعف عملکرد اجتماعی داخلی مرتبط با بزرگ بودن سازمان غلبه خواهد کرد. نتیجه مطالعه جولی یت موسو (2016) هم این بود که، یک سری از کارها، نقش مثبتی که سرمایه اجتماعی در عملکرد جامعه مدنی بازی می‌کند را نمایش میدهد، اما توجه کمتری به روشهایی که

طبق آن انواع مختلفی از سرمایه های اجتماعی شبکه محور، کارآمدی سازمان های مدنی را ارتقاء میبخشد، شده است. لوچن (2016) این فرض را که رهبری تحول آفرین صرفاً بر سرمایه اجتماعی داخلی تاثیرگذار است دارد به چالش کشیده، نشان داد که ظرفیت این نوع رهبری، به دامنه خارجی نیز سرایت میکند. آنچه از تعاریف وسیر تاریخی مفهوم سرمایه اجتماعی مشخص است اینست که این سرمایه در یک محیط اجتماعی شکل گرفته و نتیجه برقراری شبکه ارتباطات بین اعضای آن شبکه است. برای شکل گیری این ارتباطات یکی از مهمترین عناصر ایجاد اعتماد بین اعضا می باشد. و اما در باره مفهوم اعتماد؛ در این تحقیق اعتماد بطور مفهومی از سرمایه اجتماعی جدا در نظر گرفته شده است. و از این منظر، تفاوتی میان آنها وجود دارد؛ اعتماد یک حالت روحی، روانی است که یک فرد همواره دارای آن است. اما سرمایه اجتماعی یک خصیصه و ویژگی ساختار اجتماعی است (آدلر، 1999). می توان چنین تصور کرد که سرمایه اجتماعی و اعتماد همدیگر را تقویت می کنند. سرمایه اجتماعی، اغلب روابط توأم با اعتماد ایجاد می کند و اعتماد به نوبه خود موجب شکل گیری سرمایه اجتماعی می شود. یکی از مؤلفه های اثرگذار بر اعتماد، احساس عدالت و انصاف در روابط اجتماعی است. عدالت افراد را متحد کرده و کنار هم نگه می دارد در حالی که بی عدالتی می تواند موجب جدایی و پراکندگی مردم شود. (فولگر، 1998). هر سه نوع عدالت توزیعی، روشی و مراوده ای بر اعتماد میان اعضا اثرگذار است. اگر منابع موجود در گروه یا سازمان به درستی و منصفانه میان اعضا توزیع نشود، عدالت توزیعی زیر سوال است. اگر قوانین و مقررات ناظر بر رفتارها و عملکردها غیر منصفانه باشد عدالت روشی خدشه دار شده و اگر رفتارها و برخورد میان اعضا ناشایست و توهین آمیز باشد، عدالت مراوده ای زیر پا گذاشته شده است. (افجه، 1380) بهر حال اعتماد را می توان شاخص ترین نتیجه سرمایه اجتماعی دانست. به همین خاطر است که در بسیاری از تحقیقات، از اعتماد به عنوان جایگزین سرمایه اجتماعی نام برده اند. پاتنام می گوید "اعتماد، چرخ های حیات اجتماعی را روغن می زند". برای درک این مفهوم، بد نیست تا نگاه ویژه ای به آن داشته باشیم به تعبیر کلمن "اعتماد قدرت عمل کردن را تسهیل می کند". اعتماد تسهیل کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات اجتماعی را به حداقل می رساند و برای حل مسائل مربوط به نظم اجتماعی، نقش تعیین کننده ای دارد و عنصر پیش قراردادی حیات اجتماعی است (ازکیا و غفاری، 1383) گیدنز، اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه را زیربنا و زمینه ساز اصلی در جوامع مدرن می داند. هر جا که سطح اعتماد بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه های اجتماعی، بیشتر و آسیب های اجتماعی کمتر است.

اکبری، 1383). اعتماد در حقیقت اعتقادی است که به مرور زمان و در نتیجه آنکه فرد از طرف مقابل همان رفتاری را که انتظار دارد می بیند؛ ایجاد می شود و از طرفی، ارزش های دموکراتیک را پرورش می دهد و نقش انکارناپذیری در تحقق اثربخشی کلان سازمانی دارد و عامل بسیار مهمی در کارائی و اثربخشی هر گروه اجتماعی است. اگر مردم (جامعه هدف) به سازمانها اعتماد داشته باشند، از آنها پشتیبانی نموده و تقاضاهای خود را از آنها به صورت معقولانه مطرح می کنند. اعتماد مردم (جامعه هدف) به سازمانها، آنها را به رفع موانع روانشناختی و مبتنی بر منفعت شخصی ترغیب می کند تا رفتار خودمحوری را کنار نهند و با گفتمان متقابل در جستجوی راه حل هایی برای رفع مشکلات خود بپردازند. بطور کلی باید گفت اگر مردم یا مخدمین، به سازمان و مدیریت آن بی اعتماد باشند، این بی اعتمادی، به خط مشی گذاری سازمان تسری می یابد و در نتیجه مشروعیت سازمان و نهایتاً مشروعیت نظام تحت تأثیر این بی اعتمادی قرار می گیرد.

روش تحقیق:

روش به کار رفته در پژوهش حاضر کیفی و مبتنی بر پارادایم تفسیری بوده و استراتژی تحقیق، تحلیل تماتیک¹ می باشد. در این روش مضامین زمینه ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی در بنیاد شهید، مورد شناسایی قرار گرفته است. آگاهی دهندگان مطالعه، اعضای هیات علمی دانشگاه ها، مدیران ارشد بنیاد شهید، افراد دارای سابقه همکاری موثر با بنیاد شهید و افراد ایثارگر یا دارای ارتباط موثر با ایثارگران می باشند. که برای انتخاب آنها، از ترکیب روش های عمدی و گلوله برفی و به صورت هدفمند غیر احتمالی استفاده شده است. از طرفی کفایت نمونه گیری با روش نمونه گیری نظری² محقق شد و نمونه گیری تا جایی ادامه یافت که الگوی مورد نظر به حد اشباع برسد. در این تحقیق معیارهای اعتمادپذیری رعایت شده که یکی از اصلی ترین آنها راهبرد بازخورد مشارکت کننده بوده است.

یافته های تحقیق:

در این مطالعه، تحلیل محتوای کیفی داده ها در انتزاعی ترین سطح ممکن، مضمون فراگیر¹ عوامل زمینه ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی² را بدست داده است. این مضمون بر اساس تحلیل انجام شده (تم)، به مضامین اصلی زیر تقسیم شده که در این بخش از مقاله، ذیل هر کدام از مضامین

¹Thematic Analysis

²Theoretical sampling

اصلی، به بیان تحلیل های تفسیری با استناد به گزیده های مصاحبه ها پرداخته شده است.

مضمون فراگیر	مضمون اصلی	مضمون فرعی	جدول مفاهیم توصیفی، مضامین فرعی و مضامین اصلی سازنده مضمون فراگیر مفاهیم توصیفی
عوامل زمینه ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد	بستر های فرهنگی و اجتماعی	ترویج ایثار اجتماعی	عدم حصر ایثار در جهاد و شهادت، حضور بنیاد در صحنه های ایثار اجتماعی، ایجاد پیوند بین ایثار عمومی و ایثار خاص، احساس مسئولیت عمومی نسبت به ایثارگران، مردمی شدن ترویج ایثار
		ارتقاء جایگاه اجتماعی ایثارگران	ایجاد احساس قدرشناسی نسبت به فداکاری ایثارگران، رسیدگی مادی و معنوی به ایثارگران توسط دولت، حفظ جایگاه ایثارگران در درون نظام، اصلاح بدبینی نسبت به ایثارگران، توانمندسازی بجای حمایت صرف، شفاف سازی خدمات
		پایش سرمایه اجتماعی	پیشگیری از افزایش بی اعتمادی، بازسازی اعتماد از دست رفته، ایجاد اعتماد بالا در ایثارگران، رعایت عدالت توزیعی
		توسعه فرهنگی	ترویج عناصر فرهنگ ایثار و شهادت، تعریف عینی از فرهنگ ایثار، ترویج رفتارهای عملی شهدا و ایثارگران، بازتولید فرهنگ ایثار، ایجاد عقلانیت فرهنگی، تلفیق باورمندی و قانونمندی کارکنان، به روز کردن برنامه های فرهنگی و تربیتی
		تبیین ارزشها و هنجارها	استخراج ارزشها و هنجارها از فرهنگ بومی و آثار شهدا، حفظ اصل ارزشها، بازتولید ارزشها متناسب با درک نسل امروز، پیشگیری از تنزل ارزشها تا حد وظیفه سازمانی
		بسط فرهنگ سازمانی	طراحی نظام ارزشی اعتمادساز در سازمان، ارائه خدمات با احترام و بدون منت، ترویج فرهنگ یادگیری و اشتراک دانش
	محیط ارتباطات در بنیاد	ارتباطات نظری	ایجاد رابطه اقناعی با ایثارگران، حضور نماینده ایثارگران در تصمیم گیری ها، سیاست دیالوگی، ایجاد احساس عدالت، پایش قضاوت جامعه عام و جامعه هدف، شناخت نظام انتظارات ایثارگران، دامن نزدن به توقعات فزاینده، انعطاف در قوانین و منطقی سازی خدمات قانونی از طریق تعامل با مراجع ذیربط
		ارتباطات عملی	تبیین نظام تعاملی و رفتاری با ایثارگران، اطلاع رسانی و آگاهی بخشی به ایثارگران، افزایش ارتباط چهره به چهره، رابطه خادم و مخدوم، مراجعه معکوس، ایجاد تیم های ارتباطی با تجربه، همدلی و همراهی کارکنان، ارتباط فرا جناحی با مسئولان و جامعه هدف، ارتباط غیر سیاسی ایثارگران با جامعه
	ویژگی های	حمایت جانی از آرمانها	پیش قدمی و فداکاری در برابر مشکلات کشور، آمادگی برای جانفشانی در راه حفظ انقلاب، حضور در جبهه با علم به وجود خطر

مضمون فراگیر	مضمون اصلی	تحول نسلی جامعه هفتفنون فرعی	انتقال نسلی فرهنگ ایثار توسط ایثارگران، آسیب در انتقال فرهنگ ایثار به نسل های بعدی مفاهیم توصیفی
ادامه عوامل زمینه ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد	مشارکت ایثارگران	توانمندسازی	ارتقاء توانمندی ها و کاهش وابستگی، ترجیح وجوه انسانی ایثارگران نسبت به نیازهای مادی، توجه به نیازهای فکری
		ساماندهی توانمندی ها	تغییر نگاه از نیازمند به توانمند، ساماندهی توانمندی ها برای حل نیازهای مردم، جمع کردن ایثارگران تحصیل کرده حول انسجام، اعتماد و ارزشها، استفاده از ایثارگران صاحب منصب، احیاء و سازماندهی مجدد استعداد های ایثارگران در زمان جنگ
		مشارکت در تصمیم گیری ها	ایجاد مکانیزم مشارکت ایثارگران، مراجعه به نظرات جامعه هدف برای چگونگی ارائه خدمات
		سپردن کارها به ایثارگران	واگذار کردن کارها به ایثارگران بصورت مدنی، استفاده از ظرفیت های جامعه هدف، ایفای نقش نظارتی توسط بنیاد
		ایجاد تشکلهای ایثارگری	متشکل کردن ایثارگران با سواد و با استعداد، ایجاد تشکلهای مستقل از بنیاد، ایجاد تشکلهای صنفی، ارزیابی تشکلهای اصلاح مستمر آنها
		ایجاد شبکه های اجتماعی	شبکه های اجتماعی زمینه ساز مشارکت ایثارگران، تایجاد پاتوقهای مجازی و واقعی، سهیل گری ارائه خدمات
	ایثارگران هویت و منزلت	منزلت اجتماعی	افزایش منزلت اجماعی، پیشگیری از هویت گریزی ایثارگران، لزوم دریافت منزلت اجتماعی از بنیاد
		هویت ایثارگران	افتخار به عملکرد گذشته، خودباوری ایثارگران، احساس هویت فردی، هویت خانوادگی مبنای هویت فردی، وابستگی سرمایه اجتماعی به هویت اجتماعی

بسترهای فرهنگی اجتماعی: ایثار اجتماعی، ارتقاء جایگاه اجتماعی ایثارگران، پایش سرمایه اجتماعی، توسعه فرهنگی، تبیین ارزشها و هنجارها و بسط فرهنگ سازمانی، به عنوان بسترهای فرهنگی اجتماعی و از عوامل زمینه ای مهم برای توسعه سرمایه اجتماعی در بنیاد شهید، کشف و شناسایی شده اند.

گزیده (1): ایثار را که ذیل سرمایه اجتماعی قرار می‌گیرد، ما این را به جنگ و جهاد و شهادت محصور نکنیم. اگر چه جنگ و جهاد و شهادت، اوج قضیه هست. ایثار می‌تواند یک معنای مدنی پیدا کند یعنی هر کس بتواند به هر نوعی و در هر جایگاهی یک کنش ایثارگرانه از خودش بروز بدهد. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه‌شناسی و محقق سرمایه اجتماعی و همکار پژوهشی بنیاد)

گزیده (2): بنظر من گسترش مفهوم ایثار را باید بنیاد در دستور کار قرار دهد. مثلا الان زلزله کرمانشاه که اتفاق افتاده است کارهایی که مردم انجام دادند همان بحث ایثار است دیگر. ولی بنیاد هیچ مسئولیتی در آن ندارد.

(مدیر ارشد بنیاد شهید و کارشناس ارشد برنامه ریزی فرهنگی-خانواده ایثارگر)

گزیده (3): اگر امر ایثار و ایثارگران را یک امر مردمی بدانیم دیگر مردم آنرا حکومتی تلقی نمی‌کنند و خودشان در پی انجام وظایف و باز کردن گره کار آنها خواهند بود، سرمایه اجتماعی شما این است که انسانها خودشان را مسئول بدانند. (مدیر ارشد بنیاد شهید، عضو هیات علمی دانشگاه سوره، رشته جامعه‌شناسی-ایثارگر)

-ایثار اجتماعی یکی از بسترهای بسط فرهنگ ایثار و شهادت است و توسعه سرمایه اجتماعی، نیازمند ترویج ایثار عمومی است که کنشگران اصلی آن خود مردم هستند و این با حضور بنیاد در صحنه‌های ایثار اجتماعی که جلوه‌های آن در مواقعی مثل حوادث طبیعی بروز میکند و یا تشویق مردم به این عمل، از طرق فرهنگی، میسر است.

گزیده (4): من معتقدم کسی که ایثارگر است ما باید همه چیزمان را به او بدهیم چقدرش مهم نیست باید داشته باشد. او را با یک شهروند عادی نباید یکی دانست ایثار او قابل ارزشگذاری نیست. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته علوم سیاسی، محقق سرمایه اجتماعی-ایثارگر)

گزیده (5): درسازمانهای ویژه‌ای مثل بنیاد شهید که مخاطبین آنها هستی اشان را دروسط گذاشته‌اند قطعاً انتظاراتی دارند که تفاوت میکند با من شهروند، چرا که اینها صاحب حقدند. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته مدیریت اجتماعی، محقق سرمایه اجتماعی و همکار تخصصی بنیاد شهید)

گزیده (6): یکی هم جایگاه اجتماعی ایثارگر در درون نظام است. اگر درون نظام به ایثارگران ارزش قائل شوند، این باعث افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته مدیریت صنعتی - مدیر بنیاد شهید)

-در طول تاریخ، جوامع نسبت به از خود گذشتگی افراد فداکار احترام قائل بوده‌اند و وجود ایثارگران

حلقه وصل نسل‌ها و عامل همبستگی ملی می‌باشد. تحقق حقوق قانونی ایثارگران، طوری که آحاد جامعه، نه تنها نسبت به آنها احساس رقابت و یاتبعیض نکنند، بلکه آن را حق این قشر فداکار بدانند، باعث ارتقاء جایگاه اجتماعی ایثارگران و عامل بسط سرمایه اجتماعی در بنیاد به شمار می‌رود.

گزیده (7): بنیاد باید ابتدا کارهای اورژانسی اجتماعی انجام دهد و یک سری برنامه‌های پیشگیرانه انجام دهد تا این وضعیت کاهش سرمایه اجتماعی مهار شود و اضافه نشود. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه‌شناسی - محقق سرمایه اجتماعی - استاد مشاور دانشجویان شاهد - جانباز)

گزیده (8): در بحث سرمایه اجتماعی بنیاد، باید بگویم قسمتی از این سرمایه از دست رفته است. باید روی بازیابی این سرمایه اجتماعی کار شود. (عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی، رشته مدیریت، مدیر ارشد بنیاد شهید - جانباز)

گزیده (9): باید سرمایه اجتماعی که در بنیاد وجود دارد در ست پایش شود و قسمتهای آسیب‌دیده ترمیم گردد. (عضو هیات علمی دانشگاه آزاد، رشته جامعه‌شناسی، همکار پژوهشی بنیاد شهید - ایثارگر)

گزیده (10): ما باید روی ادراک مردم کار کنیم و آنها را نسبت به مسئولین سازمان بنیاد شهید خوش‌بین کنیم و طوری رفتار کنیم که آنها احساس کنند بنیاد شهید سازمانی است که میخواهد برای ایثارگران کار کند اگر هم جایی کاری نشده، نتوانسته است که انجام بدهد. (هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس، مدیریت دولتی، مدیر ارشد بنیاد شهید)

-پایش سرمایه اجتماعی یکی از ضروریات تداوم سرمایه اجتماعی و اصلاح مستمر آن است، از آنجاییکه اعتماد بعنوان محور اصلی سرمایه اجتماعی، به تدریج ساخته می‌شود و بتدریج هم از بین می‌رود، بنابراین نیاز به مراقبت و پایش دائمی دارد تا در صورت بروز زمینه‌های بی‌اعتمادی، بتوان بموقع با اصلاح موانع بوجود آمده، موجبات ارتقای حداکثری آن فراهم گردد.

گزیده (11): هر قدر مولفه‌های فرهنگ ایثار و شهادت در جامعه بیشتر جاری باشد، سرمایه اجتماعی در جامعه کل، بیشتر می‌شود. چراکه وقتی ایثار در جامعه ترویج می‌شود تحمل مردم و صبوری آنها در مقابل همدیگر بیشتر شده و این باعث تعامل افزون‌تر و ارتقا سرمایه اجتماعی در جامعه می‌شود. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته مدیریت صنعتی و مدیر بنیاد شهید)

گزیده (12): اگر بنیاد بخواهد سرمایه اجتماعی خود را حفظ کند با کار توسعه فرهنگی که یک مأموریت ذاتی است برای بنیاد مقدور است. (عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی، رشته مدیریت،

مدیر ارشد بنیاد شهید - جانباز)

گزیده (13): اگر ما بتوانیم رفتارهای ایثارگرانه شهدا و ایثارگران را از طریق ابزارهای فرهنگی و هنری، به جامعه معرفی کنیم و بخصوص که به صورت دست یافتنی معرفی کنیم و باورپذیرتر کنیم. این خود موجب ارتقاء اعتماد عمومی میشود (عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس، رشته مدیریت دولتی، مدیر ارشد بنیاد شهید)

-توسعه فرهنگی در بنیاد شهید یک بستر اصلی برای توسعه سرمایه اجتماعی به حساب می آید، چرا که عناصر فرهنگ ایثار و شهادت زمینه ساز اعتماد و همبستگی اجتماعی می باشد. مطالعات نشان میدهد که رفتارهای اسطوره ها، همواره الگوی عملی مردم در جوامع بوده است. در کشور ما بدلیل اعتماد بالای مردم، رفتارهای ایثارگرانه شهدا به عنوان نمادهای سعادت‌مندی و تعالی جامعه مطرح بوده و ترویج آن موجب همگرایی اجتماعی میشود.

گزیده (14): باید هنجارهای سرمایه اجتماعی بنیاد از فرهنگ دینی، فرهنگ ایرانی و بعضاً در فرهنگهای غربی و غیره هم وجود دارد احصا شود. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته علوم سیاسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

گزیده (15): یکی دیگر از مواردی که می‌تواند در ایجاد الگوی توسعه اجتماعی به ما کمک کند همین وصیت‌نامه شهدا هستند. در وصایای شهدا روی ارزشها که یکی از مولفه‌های سرمایه اجتماعی است تاکید شده است. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته روان شناسی، - همکار تخصصی بنیاد شهید - ایثارگر)

گزیده (16): آیا (فرزند ایثارگر) به ارزشهای پدرش معتقد است؟ باید ببینیم بنیاد چقدر توانسته این جایگاه را ارتقا دهد. ممکن است نتیجه این باشد که عملکرد بنیاد باعث شده تا این ارزشها تا حد یک وظیفه سازمانی تنزل یافته باشد. (مدیر ارشد بنیاد شهید، عضو هیات علمی دانشگاه سوره، رشته جامعه شناسی - ایثارگر)

-سرمایه اجتماعی را می‌توان به عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزشهای غیر رسمی تعریف کرد، البته مشارکت در ارزشها و هنجارها به خودی خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌گردد، چرا که این ارزشها ممکن است ارزشهای منفی باشد. هنجارهایی که سرمایه اجتماعی تولید می‌کنند اساساً باید شامل سجایایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و خیرخواهی و ایثار باشد. فرهنگ ملی و دینی ما ایرانیان سرشار از ارزشها و هنجارهای مطلوب است و ظرفیت آنها دارد که مبنای وحدت و تعامل اجتماعی شود.

گزیده (17): موضوع دیگر اهتمام برای ایجاد یادگیری سازمانی هست و اشتراک گذاری دانش. و افراد با اشتراک دانش و تجربه، موجب ارتقاء خدمات دهی می شوند. یعنی اگر فرهنگ یادگیری در بنیاد ترویج شود این موجب رضایتمندی کارکنان و جامعه هدف و در نتیجه ارتقاء سرمایه اجتماعی می شود. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته مدیریت سیاستگذاری و مدیر بنیاد شهید)

گزیده (18): مردم در بحث خدمت گیری نیازمند احترام و شخصیت هستند. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته علوم سیاسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

-فرهنگ سازمانی یکی از عوامل زمینه ای ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی است و در شکل گیری آن مدیریت ارشد سازمان نقش اساسی دارد، مدیران از طریق فرهنگ سازی، عوامل اعتماد ساز را نهادینه میکنند. فرهنگ یادگیری و انتقال دانش بین کارکنان یکی از این عوامل است، که می تواند در تمام شئون سازمان تاثیرگذار باشد.

محیط ارتباطات در بنیاد: ارتباطات، بستر شکل گیری سرمایه اجتماعی است. اساس تاسیس بنیاد بر ارتباطات انسانی نهاده شده است. بنابراین، محیط ارتباطات در بنیاد اهمیت حیاتی برای توسعه سرمایه اجتماعی دارد. ارتباطات نظری یکی از وجوه آن است که از انتخاب سیاست دیالوگی با ایثارگران گرفته تا تبیین نحوه تعامل با مراکز قانونگذاری و ایجاد ارتباط اقناعی با جامعه هدف را شامل میشود و ارتباطات عملی وجه دیگر آنست که تعامل فراچلنی با مسئولان و جامعه هدف، ایجاد تیم های ارتباطی، آگاهی بخشی به ایثارگران و غیره را شامل میشود.

گزیده (19): بنیاد شاید یکی از آسیب هایش همین است که در قوانین و رفتار انعطاف پذیری کمی دارد و این یکی از موانع ایجاد سرمایه اجتماعی است. چون من در بنیاد کار کرده ام می گویم که در این زمینه ضعف وجود دارد.

(عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته روان شناسی، همکار تخصصی بنیاد شهید - ایثارگر)
-ارتباط و تعامل با مراکز قانونگذاری فارغ از گرایش های جناحی و سیاست زدگی، عامل مهمی برای روزآمد کردن قوانین و مقررات است.

گزیده (20): یکی از راه حل ها، شفاف سازی و به تبع آن معقول و منطقی سازی ارائه خدمات و تسهیلات ما در حد عرف جامعه است. (مدیر ارشد بنیاد شهید و کارشناس ارشد برنامه ریزی فرهنگی - خانواده ایثارگر)

-شفافیت خدمات قانونی، از بروز بی عدالتی توزیعی و ایجاد نارضایتی پیشگیری میکند و ارائه خدمات منطقی و معقول، از بدبینی و بی اعتمادی جامعه میکاهد.

گزیده (21): بنیاد هر چند یک سازمان منحصر بفرد هست ولی از جامعه جدا نیست و باید نگاه جامعه به خود را دائماً پایش کند. (عضو هیات علمی دانشگاه آزاد، رشته جامعه شناسی، همکار پژوهشی بنیاد شهید - ایثارگر)

-قضاوت جامعه از نوع افکار عمومی و سیال است و دائماً با موج شایعات، تغییر میکند. منشاء شایعات هم ابهام و عدم شفافیت است. بنا بر این پایش مستمر قضاوت عمومی و اطلاع رسانی بهنگام، حفظ اعتماد مردم را در پی دارد.

گزیده (22): شما نباید دامن بزیند به زیاد خواستن و یا به تعبیر جامعه‌شناسان توقعات فزاینده، اعتراضات عصر جدید برای فقر و محرومیت نیست بلکه برای توقعات فزاینده هست که دولتمردان ایجاد می‌کنند. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، -رشته جامعه شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - جانباز)

-لازم است نظام انتظارات و پنداشت جامعه هدف، بر اساس واقعیت‌ها و محدودیت‌های موجود تنظیم شود چرا که، توقعات فزاینده، باعث نارضایتی و بی‌اعتمادی فزاینده میشود.

گزیده (23): شناسایی تلقی جامعه هدف از وضع موجود حتی اگر این تلقی درست نباشد. یعنی اگر شما بخواهید یک مسئله را حل کنید ابتدا باید ببینید اینها چگونه فکر می‌کنند یک عامل بازدارنده مهم در مسائل همین تلقی ناصواب هست. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه شناسی و محقق سرمایه اجتماعی و همکار پژوهشی بنیاد)

-احساس و ادراک از پدیده‌ها، همچون عدالت یا تبعیض، مهمتر از خود آن پدیده است. چرا که انسانها بر اساس احساس و تلقی خود از واقعیت‌ها، رفتار می‌کنند نه بر اساس خود واقعیت‌ها.

گزیده (24): با نظام ارتباطات می‌توان روابط اقناعی ایجاد کرد و اعتماد ایجاد کرد. و جامعه هدف هم اگر زمانی ما نتوانیم برای آنها خدمتی ارائه دهیم می‌پذیرد و تبدیل به اعتراض نمی‌شود. هر چند منتقد باقی بماند. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته جامعه شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

-صداقت در رفتار و روابط مبتنی بر اقناع، موجب ارتقاء سطح اعتماد و افزایش کیفیت سرمایه اجتماعی است و موجب اغماض جامعه هدف نسبت به کاستی‌های موجود در فرایند‌های اجرایی میشود.

گزیده (25): باید این احساس در ایثارگران بوجود آید که بنیاد بدون وجود آنها شأنیت ندارد. سیاست

دیالوگی سیاستی است که در آن تمام ذینفعان مختلف درگیر می‌شوند، ما نیاز داریم افراد مرجع ایثارگری را درگیر کنیم تا آنها به یک اعتمادی در قانون‌گذاری برسند. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه‌شناسی و محقق سرمایه اجتماعی و همکار پژوهشی بنیاد)

-ارتباط دوطرفه و گفتگو نشانگر پذیرش و به رسمیت شناختن طرفین می‌باشد، برای آنکه مخاطبین سازمان تصمیمات آن را درباره خود بپذیرند و به نوعی اعتماد و همگرایی درهدف برسد لازم است سیاست دیالوگی بین آنها برقرار شود.

گزیده (26): احتمال دارد در جامعه هدف شما همه طیف‌های سیاسی حضور داشته باشند. حتی از اقوام مختلف و دینهای مختلف در جامعه هدف بنیاد حضور دارند. بنیاد باید خودش را فراتر از این مسائل نگهدارد و وارد کمپین‌های سیاسی نشود. (عضو هیات علمی دانشگاه آزاد، رشته جامعه‌شناسی، همکار پژوهشی بنیاد شهید - ایثارگر)

گزیده (27): اگر بنیاد بخواهد برای افزایش سرمایه اجتماعی قدمی بردارد باید از پوزیشن سیاسی بیاید بیرون. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته علوم سیاسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)
- سیاست زدگی اولین گام برای اعتمادزایی بین سازمان و مخاطبین آنست. جایگاه بنیاد به عنوان یک سازمان خدمتگزار ایجاب میکند، بدون توجه به گرایشهای سیاسی و قومی، بطور عادلانه و قانونی خدمات خود را ارائه کند.

گزیده (28): ایثارگران و تشکلهای آنها باید از ورود به مجادلات سیاسی پرهیز کنند و ملعبه دست سیاسیون قرار نگیرند اما باید سیاست بدانند و در خصوص مسائل کشور هم موضع داشته باشند ولی وارد جناحبندی‌ها نشوند که بسیار آسیب‌رسان است. (هیات علمی دانشگاه شاهد، روان‌شناسی، همکار تخصصی بنیاد شهید - ایثارگر)

-ایثارگران یکی از قابل اعتمادترین گروههای مرجع در جامعه ما هستند و همه گروههای سیاسی و اجتماعی جامعه به آنها احترام قائلند. بنابراین نقش وحدت بخش در بین جریانهای مختلف دارند. ورود آنها در رقابت‌های سیاسی، بطور طبیعی باعث فروکاهش اعتماد عمومی میشود.

گزیده (29): اما مطلب دیگر اینست که در حفظ چهار مولفه سرمایه اجتماعی بنیاد(اعتماد، مشارکت و همدلی و همدردی)، فقط بنیاد نقش ندارد. دستگاههای دیگر هم نقش دارند یعنی اینکه برنامه‌ششم توسعه مجموعه‌ای از قوانین را برای دستگاههای مختلف تصویب کرده است ولی من به تجربه می‌گویم که دستگاهها و وظایف خود را انجام نمیدهند و جامعه ایثارگری این را تفکیک نمی‌کند و همه موارد را از بنیاد مطالبه می‌کند. (عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی، رشته

مدیریت، مدیر ارشد بنیاد شهید - جانباز)

- رویکرد تعامل و همکاری بجای بخشی نگری و تضاد های اداری و سیاسی، می تواند همگرایی و هم افزایی مطلوبی برای اجرای قوانین مشترک بین بنیاد و دستگاه های موازی و همکار ایجاد کند
 گزیده (30): اگر نتیجه اقدامات (پیگیری حل مشکلات) به ایثارگران اطلاع رسانی شود بسیار موثر است که اعتماد ارتقا میابد. حتی اگر مشکل حل نشود هم این اطلاع رسانی باعث میشود در جریان زحمات شما قرار گیرند و اعتماد شان افزایش یابد. (عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی، رشته مدیریت، مدیر ارشد بنیاد شهید - جانباز)

- اطلاع رسانی از نحوه خدمتگزاری به جامعه هدف بیش از آنکه یک وظیفه اداری باشد، یک اقدام احترام آمیز، اقناعی و اعتماد زاست.

گزیده (31): در توسعه سرمایه اجتماعی مهمترین بحث این است که ما چگونه می توانیم کیفیت زندگی یک جمعیتی را ارتقا بدهیم. حالا این کیفیت زندگی در گرو چیست؟ یک بخش مهم آن در گرو نظام تعاملات و روابطی است که در بین مجموعه ها وجود دارد. (هیات علمی دانشگاه تهران، جامعه شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

گزیده (32): بهر حال تأمین نیازهای عاطفی خانواده ها و افزایش برخوردهای چهره به چهره می تواند این ادراک را که عرض کردم اصلاح و تکمیل نماید. (عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس، رشته مدیریت دولتی، مدیر ارشد بنیاد شهید)

گزیده (33): رابطه ما با جامعه هدف باید رابطه خادم و مخدوم باشد آیا شما سراغ دارید که خادم برای مخدوم تعیین تکلیف کند.. (مدیر ارشد بنیاد شهید، عضو هیات علمی دانشگاه سوره، رشته جامعه شناسی - ایثارگر)

- در مبحث خدمات عمومی نوین، نسبت مخاطبین با سازمان، از نسبت مشتری مداری، به خادم و مخدومی ارتقاء یافته است. در بنیاد شهید با توجه به قداست امر ایثار در فرهنگ دینی و ملی ما، این واژه درون زا بوده و معنای واقعی تری دارد.

گزیده (34): اگر مراجعه کننده ایثارگر یک فرد زیاده خواهی باشد، ما به عنوان یک مسئول نباید مثل او برخورد کنیم. او ممکن است اشتباه کند ولی برخورد مناسب کارمند بنیاد خیلی می تواند روی او تأثیر بگذارد. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته جامعه شناسی - محقق سرمایه اجتماعی - جانباز)

- آموزش کارکنان مبنی بر تعامل و رفتار توأم با سعه صدر و صبر و حوصله با جامعه هدف که عموماً

بدلائل مختلف دچار آسیب‌های روحی و جسمی طولانی هستند، سطح همدلی و همبستگی را با آنها افزایش می‌دهد.

ویژگی‌های جامعه هدف: مشتری، ارباب رجوع و یا جامعه هدف، واژگانی هستند که در عرصه علم مدیریت با کاربردهای مختلف، به مخاطبان اصلی سازمان اطلاق می‌شوند و از دیدگاه صاحب نظران، جامعه هدف یکی از مهم‌ترین عوامل محیطی تأثیرگذار بر سازمان است و حیات سازمان به نحوه تعامل با آن بستگی دارد، بنا براین شناخت ویژگی‌های آن، در تدوین استراتژی‌های ارتباطی لازم، موثر می‌باشد.

گزیده (35): معمولاً هرگاه انتخاباتی پیش می‌آید و هرگاه مشکلاتی برای کشور پیش می‌آید. ایثارگران پیشقدم هستند و جانشان و هستی‌شان و سلامتی‌شان را فدای این انقلاب می‌کنند این خودش سرمایه اجتماعی است. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته مدیریت سیاستگذاری و مدیر بنیاد شهید)

گزیده (36): از جمله شاخصهای سرمایه اجتماعی در بنیاد شهید یکی اعتقادات دینی ایثارگران است یکی در صف اول بودن آنهاست. و هرچیزی که باعث می‌شود اینها ایثارگر شوند می‌تواند شاخص سرمایه اجتماعی باشد. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته مدیریت صنعتی - مدیر بنیاد شهید)

-جامعه هدف بنیاد شهید را خانواده شهدا، جانبازان و آزادگانی تشکیل می‌دهند که طبق قانون "خدمات جامع خدمات رسانی به ایثارگران" باید خدمات مختلف فرهنگی، حقوقی و معیشتی را از این نهاد دریافت کنند. یکی از ویژگی‌های اصلی آنان، حمایت جانی از کشور و آرمانهای دینی است که همچنان تداوم دارد.

گزیده (37): حالا خود جامعه ایثارگری در اعتماد سازی و ارتقا سرمایه اجتماعی چکار باید بکند؟ به نظر من بهترین کار جامعه ایثارگری انتقال نسلی است. (عضو هیات علمی دانشگاه، رشته مدیریت، مدیر ارشد بنیاد شهید - جانباز)

گزیده (38): بحثی که وجود دارد اینست که طی گذشت زمان به فرهنگ ایثار و شهادت و انتقال آن به نسلهای بعد آسیب وارد شده است. ، به جامعه ایثارگری این آسیب بیشتر از جامعه کل وارد شده است، چرا که آنها بیشتر تحمل رنج کرده‌اند. لذا آنها بیشتر از خود سوال می‌کنند که این پدر برای چه اینطور شده و حالا نتیجه آن چه شده است. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته روان شناسی، - همکار تخصصی بنیاد شهید - ایثارگر)

-ویژگی دیگری که در حال حاضر در جامعه ایثارگری دیده می شود، تحول نسلی است. به هر حال امروز فرزندان ایثارگران، به لحاظ سبک زندگی و طرز تفکر، نسبت به پدران خود تفاوت های قابل ملاحظه ای دارند. بنابر این شناخت ویژگی های آنها، برای طراحی نظام ارتباطی مناسب و حفظ و ارتقاء سرمایه اجتماعی مفید است.

مشارکت ایثارگران: مشارکت یکی از زیر مولفه های سرمایه اجتماعی است که به همراه دیگر مولفه ها، باعث می شوند تا هزینه های مدیریتی پایین آمده و امکان انجام فعالیتها با بهره وری بالاتر فراهم شود. مفهوم مشارکت از دیدگاه برخی محققان، بر اقداماتی متمرکز است که شهروندان باید انجام دهند تا از این طریق با مدیریت همکاری کنند، بر آن تأثیر بگذارند و در زمینه برنامه ریزی و سیاست گذاری و تصمیم گیری با آن ها تعامل داشته باشند تا از یک سو به نیازها و خواسته های خود برسند و از سوی دیگر منافع عمومی تأمین گردد. در بنیاد شهید، مشارکت جامعه هدف، عامل زمینه ای مهمی برای تحقق توسعه سرمایه اجتماعی است و با مشارکت دادن ایثارگران در تصمیم گیریها و ایجاد تشکل ها و شبکه های اجتماعی و بخصوص با ساماندهی توانمندی های آنان و سپردن قسمتهایی از امور اجرایی به صورت مدنی به آنها، اهداف بنیاد و جامعه هدف آن، با اثربخشی بالاتر تحقق می یابد.

گزیده (39): وجوه انسانی ایثارگران را به نیازهای اقتصادی و مالی کاهش داده ایم که این نباید اینطور باشد. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه شناسی و محقق سرمایه اجتماعی و همکار پژوهشی بنیاد)

گزیده (40): باید روی توانمندسازی جامعه هدف کار کرد بهر حال باید اینها مستقل از سازمان باشند و وابستگی آنها به بنیاد کار بنیاد را سخت می کند. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته جامعه شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

-نتایج مطالعات نشان می دهد، توجه به نیازهای فکری بجای حمایت صرف، و ارتقاء توانمندی های ایثارگران، افزایش مشارکت و کاهش وابستگی آنها به بنیاد یا بخشهای دیگر نظام را در پی دارد.

گزیده (41): نسبت بنیاد با خانواده های شاهد و ایثارگر باید از نیازمند به توانمند و ساماندهی توانمندی ها تغییر کند. برای حضور در صحنه های ایثار، اگر این توانمندی ها ساماندهی بشود برای حل نیازهای مردم، آنوقت اعتماد مردم به این قشر چقدر افزایش خواهد یافت؟ (مدیر ارشد بنیاد شهید و کارشناس ارشد برنامه ریزی فرهنگی - خانواده ایثارگر)

گزیده (42): سرمایه بزرگ دیگر بنیاد در حال حاضر نیروهای جوان ایثارگر هستند نیروهای جوانی

که الان دارند تحصیل می کنند و در مقاطع مختلف مشغول هستند. بنیاد باید بتواند این نیروها (ایثارگران) را حول سه محور انسجام، اعتماد و ارزشها جمع کند واز آنها در جهت رسیدن به اهداف انقلاب استفاده کند. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته روان شناسی، - همکار تخصصی بنیاد شهید - ایثارگر)

-ساماندهی توانمندی های ایثارگران در جهت حل مشکلات مردم ، همچون ایجاد کمپ های پزشکی و یا تیم های مهندسی از ایثارگران دانش آموخته ، برای کمک به مردم زلزله زده ،اعتماد مردم را به این قشر و نیز به بنیاد افزایش می دهد.

گزیده (43): من فکر می کنم مهمترین کار شما باید این باشد که مختصات درون سازمانی این جامعه را بدست آورید و از پتانسیل هایی که خود این جامعه دارد استفاده کنید و مشارکت بگیرید.

(عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته جامعه شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

گزیده (44): یکی از راه حل ها این است که ما برویم و مکانیسم مشارکت ایجاد کنیم و از ایثارگران دعوت کنیم بیایند در جلسات تصمیم گیری شرکت کنند. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه ، رشته مدیریت دولتی، محقق سرمایه اجتماعی - خانواده ایثارگر)

آخذ نظرات و مشارکت ایثارگران در تصمیم گیری های مربوط به خود ، کاهش انتقادات و افزایش اعتماد آنها را در پی دارد .

گزیده (45): باید برویم در حوزه اعاده شخصیت به این بچه ها و سپردن بسیاری از امور به خود آنان، نه به صورت رسمی و اداری، بلکه به صورت مدنی. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته علوم سیاسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

گزیده (46): اگر بنیاد شهید می خواهد سرمایه اجتماعی خودش را تولید کند می تواند از همین ظرفیت های جامعه هدف با آن تو صیفاتی که عرض کردم استفاده کند و اینها را در همه گستره های اجتماعی بسط دهد. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه ، رشته جامعه شناسی و محقق سرمایه اجتماعی و همکار پژوهشی بنیاد)

-واگذار کردن کارها به ایثارگران با استعداد و توانمند ، زمینه همگرایی اهداف بنیاد با جامعه هدف خود را ایجاد میکند که این همگرایی ، پشتوانه سرمایه اجتماعی بنیاد می باشد.

گزیده (47): روی شکل گیری برخی از تشکلهای سازمانها باید کار کرد تا بتوانند به نوعی به هم کمک کنند یعنی مشارکت بوجود بیاید و از طرفی از وابستگی آنها به بنیاد کاسته شود. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته جامعه شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

گزیده (48): دیگری ایجاد تشکل‌های صنفی در بحث اجرائی و خدمات‌دهی است که بسیاری از آنها را تشکل‌های صنفی می‌توانند انجام دهند. همین سوپاپ می‌شود و جلوی بحران و نارضایتی‌ها را می‌گیرد چون خودشان در اجرا هستند. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، جامعه‌شناسی - محقق سرمایه اجتماعی - استاد مشاور شاهد - جانباز)

- ایجاد تشکل‌های ایثارگری صنفی و مستقل از بنیاد، زمینه ساز ارتقاء سطح مشارکت ایثارگران و در نتیجه افزایش کارایی و اعتماد و ارتقای سرمایه اجتماعی بنیاد است.

گزیده (49): ایجاد شبکه‌های اجتماعی خیلی می‌تواند کمک کند تا جامعه هدف در تصمیمات و اقدامات بنیاد مشارکت کنند. (عضو هیات علمی دانشگاه تهران، رشته جامعه‌شناسی، محقق سرمایه اجتماعی - ایثارگر)

گزیده (50): مورد بعدی اینکه چکار کنیم تا جامعه هدف بیشتر کنار هم جمع شوند. از قبل کانونهای فرهنگی بوده، کانالهای فضای مجازی هم هست اینها باید تقویت و مدیریت شود باید پاتوق‌هایی برای اینها ایجاد شود که بتوانند همدیگر را آنجا ملاقات کنند. (عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، رشته مدیریت سیاستگذاری و مدیر بنیاد شهید)

- شبکه‌های اجتماعی حقیقی و مجازی هدفمند، همبستگی و انسجام ایثارگران را افزایش می‌دهند و آمادگی آنها را برای مشارکت در امور مربوط به سرنوشت خود بیشتر میکند.

هویت و منزلت ایثارگران: براساس نتایج مطالعات برخی محققان، سرمایه اجتماعی را میتوان حاصل پدیده‌هایی همچون احساس هویت جمعی و گروهی در یک سیستم اجتماعی دانست. تعیین هویت با گروه موجب افزایش نتایج و فرایندهای جمعی می‌شود. از طریق فرایند هویت‌سازی می‌توان به نوعی سرمایه اجتماعی دست یافت. زمانی که این فرایند ایجاد می‌شود. شانس تبادل اطلاعات و ارزیابی صحیح آنها نیز افزایش می‌یابد، همین‌طور این فرآیند موجب افزایش همکاری و ارتباط متقابل میان افراد می‌شود.

گزیده (51): راجع به جامعه هدف بنیاد، اگر بحث هویت را بخواهیم مطرح کنیم اولین بخش، هویت فردی است که خیلی مهم است و تا به هویت فردی توجه نکنیم هویت‌های دیگر ساخته نمی‌شوند. (عضو هیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه‌شناسی - محقق سرمایه اجتماعی - استاد مشاور دانشجویان شاهد - جانباز)

گزیده (52): یک جانبازی یک پسر و یک دختر دارد که مثل بعضی‌ها با او دشمنی می‌کنند چون او نتوانسته به خاطر بیماریش آنها را کنترل و تربیت کند. می‌خواهم این نتیجه را بگیرم که چون این

جانباز خودش احساس هویت نمی‌کرد این احساس به خانواده و فرزندان منتقل شده بود. (عضوهیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه‌شناسی - محقق سرمایه اجتماعی - جانباز)
- در دو مقوله سرمایه اجتماعی و هویت، مسئله هویت مهم است و سرمایه اجتماعی بدون هویت امکان‌پذیر نیست، هویت است که ارزشهای مشترک ایجاد می‌کند و از آن طریق سرمایه اجتماعی را فعال می‌کند.

گزیده (53): منزلتی که در همان دهه ۶۰، به خاطر هویتی که جامعه داشت، برای نهادها، فرهنگ شهادت و ارزشها، قائل بود الان قائل نیست اصلاً ایثارگران را تحقیر می‌کنند. می‌گویند می‌خواستی جبهه نروی، کسی اجبارتان کرده بود؟ یا یک عده می‌گویند اصلاً همه چیز برای شماست. شما خوردید، بردید و هنوز هم می‌برید و غیره.

(عضوهیات علمی دانشگاه علامه، رشته جامعه‌شناسی - محقق سرمایه اجتماعی - استاد مشاور دانشجویان شاهد - جانباز)

- هویت‌گریزی یکی از آثار فقدان یا کاهش منزلت اجتماعی است که متأسفانه تعدادی از ایثارگران، بخصوص در مجامع دانشگاهی و تحصیلی با آن دست به‌گریبان هستند که با ایجاد زمینه اجتماعی می‌توان این معضل قابل کاهش است.

بحث و نتیجه‌گیری:

سرمایه اجتماعی یک پدیده فرهنگی است، هرچند که برای مقاصد مختلف بکار رفته و همچنان بکار میرود. همانطوریکه شاهد هستیم، در دهه‌های اخیر استفاده اصلی از سرمایه اجتماعی، روی مباحث و خروجی‌های اقتصادی متمرکز بوده است. ولی در تحقیق حاضر این تفاوت وجود دارد که سرمایه اجتماعی روی وجه فرهنگی متمرکز است. بنا بر این توسعه سرمایه اجتماعی در بنیاد شهید به عنوان یک سازمان ارزشمدار که اهداف فرهنگی را دنبال می‌کند و جامعه هدف آن که آن نیز ارزش محور و دارای اعتقادات دینی هست، اساساً یک مقوله فرهنگی و غیر اقتصادی به حساب می‌آید. این مطالعه "عوامل زمینه‌ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی" را مد نظر قرار داده است که از جمله آنها، عوامل فرهنگی در محیط سازمان بخصوص جامعه هدف بنیاد با ویژگی‌های اختصاصی خود و محیط ارتباطی خاص خود می‌باشد. نگاه محدود به مقوله ایثار یکی از موانع جدی توسعه سرمایه اجتماعی است، بنابراین ترویج ایثار اجتماعی به معنای ایجاد پیوند بین ایثار خاص که منبث از عالی‌ترین سطح ایثارگری در میادین نبرد با متجاوزان به حریم دین و کشور است، با ایثار عمومی که در زندگی روزمره مردم اتفاق می‌افتد و زمینه‌ساز ایثار متعالی است، می‌تواند راهکاری باشد برای توسعه

این سرمایه. از طرفی توجه و قدر شناسی از ایثارگران عرصه های مبارزه بیرونی و حفظ و ارتقای جایگاه آنها، خود یک مقوم قوی برای سرمایه اجتماعی به حساب می آید. در بنیاد شهید طراحی فرهنگ سازمانی و تبیین ارزشها و هنجارها با استفاده از ذخایر غنی فرهنگی از جمله وصایای ارزشمند شهدا و مکتوبات فراوان بجای مانده از ایثارگران و بخصوص تاریخ شفاهی انقلاب اسلامی و دفاع مقدس و نیز خاطرات فراوان نقل شده از این انسانهای ارزشمدار، به عنوان دانش ضمنی و صریح در اختیار بنیاد، که سیره عملی و سبک زندگی موفق آنها را معرفی می نماید، می تواند به عامل همبستگی درون و برون سازمانی تبدیل و زمینه گسترش فرهنگ ایثار در عرصه های مختلف را در جامعه فراهم کند عناصر پیش گفته از جمله عنصر ایثار، جزء "بسترهای فرهنگی و اجتماعی" این سرمایه محسوب می شوند که اولین مضمون اصلی این تحقیق است و در نهایت به بسط و توسعه سرمایه اجتماعی می انجامد. ارتباط یکی از نخستین دستاوردهای انسان می باشد و زندگی اجتماعی بشر یکی از ویژگی های لاینفک او است. امروزه ملاحظه می شود که در جوامع انسانی، به دلیل عدم وجود مهارت های ارتباطی، اغلب نسبت به یکدیگر دچار سوء تفاهم و بی اعتمادی هستند. شناخت نظام انتظارات جامعه هدف، سیاست گفتگو و توجه به ارتباط اقناعی و مواردی از این دست که با اصطلاح ارتباط نظری شناخته میشوند و نیز برقراری نظام تعاملی و رفتاری هوشمندانه، ارتقاء مهارت های ارتباطی از قبیل ارتباط چهره به چهره، خوب گوش دادن، همدلی و همراهی با ایثارگران و نیز ایجاد ارتباط از جایگاه خادم و مخدوم و ایجاد تیم های مجرب ارتباطی که اغلب با عنوان ارتباط عملی از آن یاد میشود، مجموعاً دومین مضمون اصلی شناخته شده، یعنی "محیط ارتباطات در بنیاد" را وجود می آورند که دقت در آنها، سطح تعامل، تحمل، همگرایی و اعتماد را ارتقاء می دهد. امروزه اعتقاد صاحب نظران علم مدیریت بر آنست که جامعه هدف سازمان، به آن هویت می دهد و سازمان باید تمام تلاش و فعالیت خود را برای تأمین خواسته های مخاطبان خود متمرکز کند. چرا که آنها تعیین کننده اصلی و داور نهایی هستند بنابراین شرط بقاء و دوام سازمان، شناخت دقیق از جامعه هدف خود و داشتن روابط پویا، عمیق و موثر با آنان است. پس شناخت "ویژگی های جامعه هدف" بنیاد به عنوان سومین مضمون اصلی مطالعه حاضر می باشد. یکی از ویژگی های مهم مراجعین بنیاد، ارزشمداری، وفاداری و آمادگی برای جانفشانی در راه دفاع از کشور و آرمانهای دینی است. این خصوصیت که بخودی خود وحدت آفرین و اعتماد زاست، نیازمند پایش و مراقبت جدی از طریق رسیدگی به مشکلات و جلوگیری از به فراموشی سپرده شدن پیشکسوتان شهادت و خون، در پیچ و خم زندگی است. ویژگی مهم دیگر جامعه هدف بنیاد، تحول نسلی در آنهاست، به این معنا که

فرزندان ایثارگران بعنوان نسل جدید مراجعین بنیاد، در فضای بعد از دفاع مقدس و همراه با تحولات فرهنگی و اجتماعی جامعه رشد و نمو کرده و مطالبات آنها با خواسته‌های پدرانشان بطور محسوسی متفاوت است، لذا شناخت مختصات این تغییرات و برنامه ریزی برای ارتباط موثر با آنان برای توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد ضروری و غیرقابل اجتناب است. چهارمین مضمون اصلی شناسایی شده در این مطالعه "مشارکت ایثارگران" می باشد. مشارکت در امور سازمان به هر نحوی که باشد، چه در قالب نظرخواهی و مشاوره و چه شرکت در تصمیم گیری‌های سازمانی، آثار و پیامدهای مهمی را به دنبال دارد؛ از جمله این پیامدها، پذیرش مسئولیت است که طی آن، مشارکت افراد برانگیخته میشود تا در کوشش‌های گروه خود مسئولیت بپذیرند. اثر دیگر مشارکت، ایجاد انگیزش برای یاری دادن است، یعنی افراد از طریق مشارکت، بخت آن را می یابند که قابلیت‌های ابتکار و آفرینندگی خود را برای دستیابی به اهداف سازمان از بندرها سازند. و از همه مهمتر مشارکت، عامل تقویت بنیان‌های اعتقادی و عامل بروز شکوفایی افکار و ایده‌هاست. جلب مشارکت کارکنان و جامعه هدف در بنیاد یکی از پایه‌های اساسی تسهیل روندهای اجرایی و افزایش سطح اعتماد می باشد. این امر مهم در مورد ایثارگران علیرغم دارا بودن پیچیدگی‌های خاص خود، مواهب بسیاری برای بنیاد و جامعه به همراه دارد. که پی‌شنیاز آن، رویکرد توانمند سازی است که محصول آن، تربیت افرادی با سواد، با استعداد و توانمند آماده مشارکت است، ایجاد شبکه‌های اجتماعی سینرژیک و متشکل کردن ایثارگران تحت پوشش، در قالب تشکل‌های صنفی مستقل از بنیاد، ضمن حضور نمایندگان این تشکل‌ها در مراحل تصمیم‌گیری، واگذاری امور اجرایی بصورت برون سپاری به این گروه‌ها را میسر میکند. ساماندهی توانمندیها و پتانسیل‌های موجود، علاوه بر ارتقاء کیفیت خدمات دهی و اجرای سیاست کوچک سازی و دوری از تصدی‌گری، با ارائه خدمات اجتماعی توسط دانش‌آموختگان شاهد و ایثارگر به جامعه، حس اعتماد عمومی را نسبت به این قشر افزایش میدهد. پنجمین مضمون استخراج شده در این مطالعه " هویت و منزلت ایثارگران" است. هویت با ایجاد ارزشهای مشترک باعث شکل‌گیری سرمایه اجتماعی میشود و منزلت اجتماعی هم در جایگاه خود تاثیر مهمی روی احساس هویت میگذارد. به عنوان مثال اگر ایثارگر از بنیاد و از جامعه، منزلت اجتماعی دریافت نکند، آنوقت احساس بی‌هویتی خواهد کرد. طبیعی است که با گذشت زمان و بروز تغییرات فرهنگی و اجتماعی در جامعه، بخشی از ارزشها و هنجارهای دهه‌های اولیه انقلاب دچار تحول شوند. در این فرایند تحولی، که الزاما مثبت نیست، ممکن است جایگاه ایثارگران و حتی جایگاه اجتماعی بنیاد دستخوش جابجایی شود. بنابراین احیا و حفظ هویت ایثارگری در باور جامعه

هدف و باز منزلت آفرینی اجتماعی ایثارگران در جامعه عام، یک امر ضروری و از عوامل تاثیرگذار بر توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد است.

همانطوریکه مشاهده می شود، مجموع 5 مضمون کشف شده از داده های این مطالعه، همگی ذیل عنوان کلی تر "عوامل زمینه ای مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی بنیاد" قابل تجمیع و ترکیب اند و با توجه به اینکه عوامل زمینه ای مهمترین و اصلی ترین عوامل تجزیه تحلیل سازمان بوده و نه تنها موجب بقاء و رشد دیگر عوامل موثر بر سازمان است، بلکه بوجود آورنده آنها بوده و نهایتاً اینکه بقا و رشد کامل سازمان بدان وابسته است، بنابراین نتایج این مطالعه می تواند ضمن توسعه دانش مرتبط، دستمایه ای برای ادامه مسیر پرچالش بنیاد باشد. همچنین در این مطالعه نشان داده شده است، غفلت از ترویج ایثار عمومی و دولتی شدن تدریجی امر ایثار و ترویج آن، کاهش احساس مسئولیت عمومی را در قبال این موضوع بدنبال دارد. باید توجه داشت که ایثار متعالی، به یکباره پدید نمی آید و مقدمه قطعی آن ایثار عمومی در قالب سبک زندگی مردم است. بنا براین یکی از ضروریات حفظ و تداوم روحیه ایثار و شهادت، ترویج ایثار اجتماعی در بافت زندگی روزمره مردم است که بدون شک رشد دهنده شاخص تحمل اجتماعی و تسهیل گر روابط مطلوب اجتماعی و ایفاگر نقش همبسته ساز جمعی میباشد. در صورتی که بدانیم روحیه از خود گذشتگی عمومی، علاوه بر ارتقاء هم افزایی در جامعه، باعث افزایش سطح امنیت ملی خواهد شد، ضرورت حفظ و ترویج آن دو چندان میشود. در این میان برای حفظ عناصر سرمایه اجتماعی از جمله فرهنگ ایثار، به یک پایش برنامه ریزی شده از سرمایه اجتماعی نیاز است. از طرفی نظام ارتباطی که از مهمترین عناصر سرمایه اجتماعی به حساب می آید، خود نیازمند طراحی هو شمندانه و بکارگیری ابزارهای لازم همچون آموزش مهارت های ارتباطی، تغییر نگرش و غیره است. پیگیری ارتباط با کارکنان، ایثارگران، مسئولان و عوامل موثر بر افکار عمومی مثل رسانه ها، با نگاه فراچنانی، نتیجه مطلوبی را بدست می دهد. چرا که یکی از امتیازات در اختیار بنیاد، اعتقاد عملی همه گروه های موجود در جامعه و همه سطوح مدیریتی، به خدمت به ایثارگران هست و ویژگی فداکاری ایثارگران مثل ابری است که وقتی می بارد همه آحاد جامعه بدون توجه به دین و کیش و قومیت و جنسیت از مواهب آن بهره می برند و باعث وحدت اجتماعی و اعتماد و اعتبار ملی می گردد.

منابع:

-ازکیا، مصطفی، و غفاری، غلامرضا (1383)، توسعه روستایی با تأکید بر جامعه روستایی ایران، تهران: نشر نی.

- اکبری، امین (1383)، نقش سرمایه اجتماعی در مشارکت، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مشارکت سیاسی - اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.
- افجه، سید علی اکبر(1380)، مبانی فلاسفی و تئوری های رهبری و رفتار سازمانی. تهران، انتشارات سمت
- افخمی اردکانی، مهدی (1394)، توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو سبک زندگی اسلامی. مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره 2، شماره 4، صفحه 572
- امامی کو شا، مرتضی (1391)، نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی (مطالعه موردی اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ). ایرنداک، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده مدیریت
- جعفری، محمد(1391)، طراحی الگوی تعالی سازمانی با رویکرد سرمایه اجتماعی در سازمان پلیس ایرنداک، رساله دکتری، تهران، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- دیهیم پور، مهدی؛ میانداری، کمال(1396)، بررسی نقش شفافیت سازمانی در توسعه سرمایه اجتماعی، مدیریت سرمایه اجتماعی دوره 1، شماره 2، صفحات 283-307
- صالحی، ابراهیم؛ مهرعلی زاده، یدالله (1384)، تغییرات بازار کار، توسعه، آموزش عالی و سرمایه اجتماعی، مجموعه مقالات همایش آموزش عالی و توسعه پایدار
- عالی پور، علیرضا(1395)، طراحی مدل شرکتهای زایشی پژوهشی با هدف توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاهها، مدیریت سرمایه اجتماعی دوره 3، شماره 1، صفحات 1-21
- محمودزاده، سید مجتبی(1390)، الگوی اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان. ایرنداک، رساله دکتری، تهران، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- مصطفی زاده، معصومه؛ صادقی، محمدرضا(1393)، طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی در مراکز آموزشی عالی، مدیریت سرمایه اجتماعی دوره 1، شماره 2، صفحات 161-182
- میرزایی اهرنجانی، حسن (1376)، در جستجوی یک طرح نظری برای شناخت و تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر وجدان کاری و انضباط اجتماعی در سازمان - مقالات دومین اجلاس بررسی راه های عملی حاکمیت وجدان کاری و انضباط اجتماعی - قزوین - دانشگاه آزاد اسلامی.

- Adler, P. W. (1999). "Social Capital: The Good, The Bad, and The Ugly". Management Meeting in Chicago
- Adler, Paul S. &Kwon, Seok – Woo (2000) "Social capital: the good, the bad, and the ugly". In Lesser E. (Ed)(2000) "**Knowledge and social capital: foundation and applications**". Boston: Butterworth – Heinemaun.
- Adler, P.S& Kwon S.W.(2002). Social capital: Prospects for a new concept. Academy of Management Review, 27,17-40.
- Coalter, F. (2013). Sport for development: What game are we playing? London, - England: Routledge.
- Coleman James (1990)" Foundation of social Theory", Cambridge : Harvard University Press.
- Farooqi,Abul Hassan(2006) ,Islamic social capital and Networking,Humanomics, - Vol 22 , No2, pp 113-120
- Folger, Robert & Cropanzano, Russell, (1998), "Organizational justice and human - resource management ", Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hamdan, H.; Yusof, F.; Azziyati Marzukhi, M. (2014). "Social Capital and Quality - of Life in Urban Neighborhoods High Density Housing". Procedia - Social and Behavioral Sciences, 153, 169-179
- Johnson, S. G., Schnatterly, K., & Hill, A. D. (2013). Board composition beyond - independence: Social capital, human capital and demographics. Journal of Management, 39(1), 232–262.
- Kawachi I, Berkman LF. (2014). Social cohesion, social capital and health. In: - Berkman L,Kawachi I, Glymour M, editors. Social epidemiology. 2nd ed. New York: OxfordUniversity Press. P. 290–319.
- King, N. (1998), "Template analysis", in G. Symon and C. Cassell (eds.) - Qualitative Methods and Analysis in Organizational Research, London: Sage.
- Leana , C. R. And Van Buren , H. J.(1999), "organizational social capital and - employment" practices. Academy of management Review , 24: P. 538.
- Lu Chen Wei Zheng Baiyin Yang Shuaijiao Bai , (2016)," Transformational - and organizational innovation ", Leadership & leadership, social capital 843 – 859 Organization Development Journal, Vol. 37 Iss 7 pp.
- Rhys Andrews.(2016). Organizational Size and Social Capital in the Public Sector. - Personnel Administration.Pgs 1-19-Review of Public
- Sanchez-Famoso, V., Maseda, A. and Iturralde, T. (2014), "The role of internal - social capital in organizational innovation: an empirical study of family firms", European Management Journal, Vol. 32 No. 6, pp. 950-962.
- Skille, E. A. (2014). Sports policy and social capital. In I. Henry & L. M. Ko -

(Eds.), Routledge handbook of sport policy (pp. 341-350). London, England:
Routledge

Turkina, E., & Thai, M. T. T. (2013). Social capital, networks, trust and immigrant –
entrepreneurship: A cross-country analysis. *Journal of Enterprising Communities:
People and Places in the Global Economy*, 7(2), 108–124.

