

دو فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۰، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۱: ۱۷۳-۱۴۷

## الگوی تعاملی توانمندسازی از طریق مشارکت‌های اجتماعی در کمیته امداد امام خمینی (ره) با رویکرد مسجد محوری

رضا رضائی تبار \*

حمید زارع \*\*

سید محمد مقیمی \*\*\*

پذیرش نهایی: ۹۱/۱۲/۱۳

دریافت مقاله: ۹۰/۱۲/۲۰

### چکیده

در این نوشتار، ضمن بررسی مشاهدات میدانی و مصاحبه و نظرخواهی از خبرگان مسئول بخش عرضه خدمات حمایتی کشور با توجه به مبنای سازماندهی منطقه‌ای و جغرافیایی که لازمه شناسایی دقیق نیازمندان و توانمندسازی و خوداتکایی ایشان است، علاوه بر تعامل مناسب و استفاده بهینه از ظرفیتها و تجربه‌های خیریه‌های موجود به ایجاد یا تقویت گونه‌های جدیدی از سازمانهای مردم‌نهاد شامل تشکلهای داوطلبانه حمایتی محله‌محور به مرکزیت مساجد محله‌ها تحت عنوان کلی شبکه ارتباطی حمایتی مردمی توجه شده و اهداف، وظایف، فعالیتها و بویژه تعامل آنها با کمیته امداد امام خمینی (ره) به عنوان دستگاه متولی عرضه خدمات حمایتی و یک سازمان حمایتی از تشکلهای مردمی، طراحی و تبیین شده است. الگوی تعاملی این مقاله اتحاد و مشارکت دولت و مردم در جهت تحقق واقعی اهداف توانمندسازی و خوداتکایی محرومان را با رویکرد مسجدمحوری مورد توجه قرار داده و شاخصهای کاهش فقر، احیای آموزه‌های دینی در زمینه انفاق و نعدوستی، احیای جایگاه مساجد در نظام اسلامی، افزایش همبستگی و سرمایه اجتماعی، افزایش رضایتمندی و عزت نفس نیازمندان، کاهش هزینه‌های اجرایی و تشکیلاتی و در نتیجه افزایش بهره‌وری عرضه خدمات حمایتی به محرومترین اقشار جامعه را هدف قرار داده است.

\* نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت اجرایی - مدرس پردیس قم دانشگاه تهران

[rrezaeitabar@yahoo.com](mailto:rrezaeitabar@yahoo.com)

[hzarea@ut.ac.ir](mailto:hzarea@ut.ac.ir)

[moghimii@ut.ac.ir](mailto:moghimii@ut.ac.ir)

\*\* استادیار دانشگاه تهران

\*\*\* استاد دانشگاه تهران

کلید واژه‌ها: توانمندسازی<sup>۱</sup>، مسجدمحوری، مشارکتهای اجتماعی، کمیته امداد امام خمینی<sup>(ره)</sup> (IKRF)<sup>۲</sup>، سازمانهای مردم نهاد (NGOs)<sup>۳</sup>، سازمانهای مردمی محله محور (CBOs)<sup>۴</sup>، سازمانهای غیر دولتی وابسته به عامه مردم (GROs)<sup>۵</sup>.

## مقدمه

کمیته امداد امام خمینی(ره)، به عنوان نهادی انقلابی و تحت امر ولی فقیه به منظور خدمات رسانی به محرومترین اقشار جامعه و حمایت و دستگیری و خوداتکا کردن خانواده‌های ناتوان و بدون سرپرست در همان روزهای نخست و آغاز پیروزی انقلاب اسلامی تأسیس شد که در طول بیش از سه دهه فعالیت، خدمات ارزنده ای را به محرومترین اقشار جامعه در اقصی نقاط کشور عرضه کرده است و در این زمینه تجربه‌های ارزشمندی دارد. استفاده از منابع، ظرفیتهای و توانمندیهای مردمی در جهت دستگیری و حمایت از نیازمندان و توانمندسازی آنان از مهمترین ویژگیهای این نهاد است.

از طرفی گونه گونی مشکلات و گرفتاریهای اقشار پایین دست جامعه به همراه احساس مسئولیت شرعی و انسانی گروهی از نیکوکاران نועدوست، موجب پیدایش گونه های مختلفی از سازمانهای مردم نهاد از نوع مؤسسات خیریه و عام المنفعه در سطح کشور شده است به گونه ای که با عرضه خدمات پراکنده و بدون برنامه ریزی، هماهنگی و نظارتهای لازم، تعداد آنها روز به روز در حال افزایش است. عرضه خدمات موازی، تداخل وظایف، نداشتن تعریف روشن از جامعه هدف، نداشتن پشتوانه های مالی لازم و کارآمدی و بهره وری کم از مهمترین مشکلات و آسیبهای این گونه از سازمانهای مردم نهاد ذکر شده است.

به استناد اساسنامه، بیانیه مأموریت و چشم انداز کمیته امداد امام خمینی(ره)، که برگرفته از آرمانهای انقلاب، سیاستهای کلی نظام مقدس جمهوری اسلامی و قانون اساسی است، ایجاد، تقویت و توسعه شبکه ارتباطی و حمایتی مردمی کارآمد در جهت افزایش بهره وری، ماندگاری و اثربخشی عرضه خدمات حمایتی به نیازمندان و اقشار آسیب پذیر جامعه و هم چنین پیشسازی در

- 1- Empowerment
- 2- Imam Khomeini Relief Foundation
- 3- Non Governmental Organizations
- 4- Community-Based Organizations
- 5- Grass-Roots Organizations

احیا و ترویج سنتهای حسنه اسلامی و تقویت همبستگیهای اجتماعی و حفظ همگرایی مردم با نظام اسلامی و تأمین اصل عدالت و رضایت اجتماعی به عنوان ویژگیهای اصلی قید شده است و ضرورتی انکارناپذیر دارد. تعیین جایگاه، نوع فعالیتها، ساختار تشکیلاتی، چگونگی تعامل، روشهای سازماندهی و نظارت، ضرورتهای هماهنگی، آسیب شناسی طرح و بسیاری از موضوعات دیگر، مسائلی است که باید در زمینه شکل گیری و ایجاد این تشکلهای مردمی در بهره گیری از توان و ظرفیتهای بالقوه مردمی در جهت توانمندسازی خانوادههای هدف، تبیین و تشریح شود. این مقاله به عرضه یافته‌هایی از پژوهش انجام شده به منظور طراحی و تبیین الگوی مناسبی برای برآورده شدن برخی از این نیازها بویژه عرضه الگوی تعاملی میان سازمانهای مردم‌نهاد محله‌محور (CBOs) با کمیته امداد امام خمینی(ره) و با رویکرد جهادی و توانمندسازی جامعه هدف در دو بخش پرداخته است: در بخش نخست مقاله، ابتدا به مرور و تبیین برخی مفاهیم نظری و کاربردی از جمله مفهوم، تعاریف، فرایندها، دامنه‌ها، الگوها و چارچوب توانمندسازی می‌پردازد و سپس این موضوع با رویکرد محله‌محوری به مرکزیت مساجد در کمیته امداد امام خمینی(ره) و سازمانهای مردم‌نهاد بررسی بیشتری می‌شود و در بخش دوم نیز به عرضه مهمترین یافته‌ها و نتایج طرح پژوهشی خواهد پرداخت.

## بخش اول - تبیین برخی مفاهیم نظری و کاربردی

### ۱ - ۱ - توانمندسازی

تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توانمند سازی به سال ۱۷۸۸ بر می‌گردد که در آن توانمندسازی را واگذاری اختیار در نقش سازمانی خود می‌دانستند که این اختیار باید به فرد اعطا، و یا در نقش سازمانی او دیده شود. این توانمند سازی به معنای اشتیاق فرد برای پذیرش مسئولیت، تعبیری بود که برای اولین بار به طور رسمی به پاسخگویی تفسیر شد. "گرو"<sup>۱</sup> به تعاریف رایج فرهنگ لغت از توانمندسازی اشاره می‌کند که شامل واگذاری قدرت قانونی، واگذاری اختیار، مأموریت دادن و قدرت بخشی است (گرو، ۱۹۷۱: ۷۴۴)؛ هم چنین "زایمرمن"<sup>۲</sup> به سهل و ممتنع بودن عرضه تعریفی از آن اشاره می‌کند و معتقد است زمانی تعریف توانمندسازی آسان است که

1- Grove

2- Zimmerman

آن را بدون در نظر گرفتن واژه‌هایی مانند "درماندگی"، "بی قدرتی" و "بیگانگی" بخواهیم مورد توجه قرار دهیم و هرگاه آن را با توجه به افراد گوناگون بخواهیم تعریف کنیم، بسیار مشکل خواهد بود (زایمرمن، ۱۹۹۰: ۱۶۹).

ادبیات توانمندسازی تاکنون دگرگونیهای زیادی به خود دیده است تا اینکه سرانجام "لی"<sup>۱</sup> توانمند سازی را زمینه ای برای افزایش گفتگوها، تفکر انتقادی، فعالیت در گروه های کوچک می‌داند و اشاره می‌کند که اجازه دادن به فعالیتهایی به منظور حرکت به فراسوی تسهیم، تقسیم و پالایش تجربیات، تفکر، دیدن و گفتگوها از اجزای اصلی توانمندسازی است. (لی، ۲۰۰۱). در واقع هریک از تعاریف متعدد توانمندسازی جهتگیری معین، دیدگاه خاص و حتی ایدئولوژی مشخصی دارد. البته توانمندسازی تعریف دقیق علمی با مرزهای مشخص ندارد؛ ولی بیشتر صاحب نظران، کارشناسان و متخصصان امور اجتماعی و آموزشی تا اندازه ای بر عوامل زیر در زمینه توانمندسازی تأکید می‌کنند:

- ۱- توانمندسازی جریانی خودجوش و پویاست که از درون جامعه بر می‌خیزد.
- ۲- القای مکانیکی مفهوم توانمندسازی در جامعه، بدون توجه به بافت اجتماعی و فرهنگی از تأثیر آن می‌کاهد و از لحاظ پایداری چون در تار و پود روابط اجتماعی شهروندان ریشه ندارد، عمر کوتاهی خواهد داشت.
- ۳- رهبران عقیدتی، مذهبی و سیاسی و هم چنین افراد کلیدی می‌توانند در شکل‌گیری و ارتقای سطوح توانمندسازی اجتماعی نقش بسزایی داشته باشند. توانمندسازی به افزایش قدرت فردی، گروهی و سیاسی اطلاق می‌شود که در آن افراد، خانواده‌ها و جوامع بتوانند برای بهبود وضعیت خود اقدام کنند.
- ۴- توانمندسازی مردم نیازمند، توجه به فنون و مهارتهایی از قبیل سازماندهی اجتماعی و توسعه اجتماعی و هم چنین ارتباطات پویاست.
- ۵- رویکرد اصیل و واقعی توانمندسازی از پایین به بالا شکل می‌گیرد. در این فرایند ممکن است شیوه‌های متعددی از تعامل اجتماعی وجود داشته باشد.
- ۶- توانمندسازی رویکردی است که به روابط قدرت و موازنه قوا در جامعه ارتباط دارد و

---

1- Lee

هدف نهایی آن تلاش برای تقسیم دوباره قدرت موجود اعم از سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و کسب هویت فرهنگی توسط گروه‌های محروم جامعه است.

۷- عالیترین مرحله توانمندسازی در قالب نهادها و مؤسسات مردمی منعکس می‌شود (رفیعی،

۱۳۸۸: ۱۶ و ۱۷).

بنابراین توانمندسازی معانی عام و خاص و تعبیرهای بسیاری دارد. این گونه گونی تعریفها و رویکردها، انسجام و یکپارچگی را از این مفهوم با مشکل روبه رو ساخته به گونه‌ای که در تعریفهای توانمندسازی عواملی چون انگیزش درونی، ادراک و تعهد، ساختار شغل، انتقال قدرت و تسهیم منابع و اطلاعات به کار رفته است (رابینز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲).

مطابق تعریف دیگر، توانمندسازی، مجموعه سامانه‌ها، روشها و اقداماتی است که از راه توسعه توان و شایستگی افراد در جهت بهبود و افزایش بهره‌وری، بالندگی و رشد و شکوفایی سازمان و نیروی انسانی با توجه به هدفهای سازمان به کار گرفته می‌شود (کارت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱)؛ هم چنین توانمندسازی افراد به معنی تشویق آنان برای مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیریهای ذکر شده که بر فعالیتهای افراد مؤثر است؛ یعنی فرصتهایی برای افراد فراهم شود تا نشان دهند که می‌توانند افکار خوبی بیافرینند و آنها را به عمل تبدیل کنند (اسمیت، ۱۳۸۱: ۱۹).

#### ۱-۲- فرایند توانمندسازی

مطابق آنچه در تعاریف و مفهوم توانمندسازی بیان شد، توانمندسازی فرایندی پویا و فراگیر است که هدف عمده آن، ایجاد تغییرات مناسب در تمام ابعاد و جوانب زندگی افراد، خانواده‌ها، گروه‌ها و اقشار جامعه است. توانمندسازی در واقع فرایند پیوسته و دائمی است و در محیط پویا در سطوح متفاوت مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد و به موضوعات انگیزشی یا روانشناسی، تغییرات ساختاری، عناصر فرهنگی، تاریخی و ارزشها و نگرشهای بافت سازمانی اشاره دارد. از نظر "فوکس"<sup>۳</sup> توانمندسازی فرایندی است که از طریق آن فرهنگ توانمندسازی توسعه می‌یابد که در آن آرمانها، اهداف، مرزهای تصمیم‌گیری و نتایج تأثیرات و تلاشهای آنان در کل سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود (فوکس، ۱۹۹۸). در چنین فرهنگی منابع و رقابت برای کسب منابع مورد

1- Robbins  
2- Carter  
3- Fox

نیاز به منظور اثربخشی فعالیت‌هایشان فراهم و حمایت می‌شود.

بلانچارد فرایند توانمندسازی را در سه مرحله خلاصه کرده است:

- ۱- تسهیم اطلاعات که به افراد اجازه می‌دهد موقعیتهای سازمان و محیط خود را بشناسند و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند. تسهیم اطلاعات با اعتمادسازی در سازمان، شکستن تفکر سلسله مراتبی سنتی آغاز، و در نتیجه موجب افزایش احساس مسئولیت پذیری افراد می‌شود.
- ۲- خود مختاری و استقلال کاری: حد و مرزهای سازمان از طریق مقصد (چرا کار می‌کنید؟)، ارزشها (چه چیز راهنمای عمل شماست؟)، تصورات (تصور شما از آینده چیست؟)، اهداف (چه چیز، چه وقت، کجا، چگونه و چرا انجام می‌دهید؟)، نقشها (شما که هستید؟) و سامانه و ساختار سازمانی (کاری که شما انجام می‌دهید چگونه مورد حمایت قرار می‌گیرد؟) مشخص می‌شود.
- ۳- جایگزین کردن گروه‌های خود گردان به جای سلسله مراتبها: هرگاه گروهی از کارکنان با مسئولیتهای ویژه برای فرایند کار و تولید انتخاب شوند از شروع تا پایان کار برنامه ریزی و اجرا کنند؛ همه چیز را مدیریت، و مسئولیت را به صورت مساوی و عادلانه تقسیم کنند. مزیت گروه‌های خودگردان در فراهم کردن رضایت شغلی، تغییر نگرش، تعهد کاری، برقراری ارتباط بهتر میان کارکنان و مدیران، اثربخشی بیشتر فرایندهای تصمیم‌گیری، بهبود و پیشرفت عملیات، کاهش هزینه‌ها و بهره‌وری سازمان خلاصه می‌شود (رجایی پور، ۱۳۸۶).

### ۱-۳ - دامنه‌ها و الگوهای توانمندسازی

دامنه‌های زیر را برای توانمندسازی می‌توان برشمرد:

- ۱- آغاز توانمندسازی این است که به طور ساده افراد را تشویق کنیم تا در کارشان نقش فعالتری به عهده بگیرند.
  - ۲- تا آنجا پیش روند که مسئولیت بهبود فعالیتهای خود را عهده دار شوند.
  - ۳- سرانجام به حدی از توان برسند که بدون مراجعه به مسئول بالاتر بتوانند تصمیمات بزرگی بگیرند.
- الگوهای متعددی برای طراحی و اجرای برنامه‌های توانمندسازی وجود دارد. با توجه به تجربه‌ها در این زمینه چهار الگو قابل بررسی است: ۱- الگوی عمومی<sup>۱</sup> ۲- الگوی پاسخگویی

1- General model

اجتماعی<sup>۱</sup> - الگوی ایجاد ائتلاف<sup>۲</sup> - الگوی همکاری اجتماعی<sup>۳</sup>. به عنوان نمونه در الگوی عمومی توانمندسازی شش گام یا مرحله هست: اول) ایجاد ارتباطات. دوم) تعیین نقشها و تعهدات. سوم) تدوین اهداف و برنامه های عملیاتی. چهارم) اقدام مشارکتی برای تحقق اهداف. پنجم) پایش نتایج و اصلاح اقدامات. ششم) ارزشیابی، انتشار نتایج و تداوم فعالیتها (رفیعی، ۱۳۸۸: ۲۵ تا ۲۷).

#### ۱- ۴ - چارچوب توانمندسازی<sup>۴</sup>

این چارچوب مطابق شکل شماره ۱، مراحل توانمندسازی را به طور خلاصه بیان، و رابطه بین نهادها، توانمندسازی و بهبود نتایج توسعه را بویژه برای شهروندان فقیر توصیف می کند. در این چارچوب، دو نوع اصلاح مد نظر است:

۱- اصلاحات در نهادها<sup>۵</sup>: این نوع اصلاحات در سرمایه گذاری در جوامع فقیر و سازمانهای حامی آنها مورد حمایت قرار می گیرد که به نتایج بهبود یافته توسعه منجر می شود. فرایند بهبود نتایج شامل موارد زیر است که این اقدامات به افزایش ظرفیتهای فردی و جمعی، بهبود سازماندهی جامعه، مشارکت مؤثر شهروندان و تعامل بهتر با دولت منجر می گردد:

- بهبود و کنترل نظارت و دسترسی عادلانه

- خدمات اجتماعی ادغام یافته و کارا

- دسترسی عادلانه به بازار و خدمات تجاری

- تقویت جامعه مدنی و سازمانهای حامی فقیران

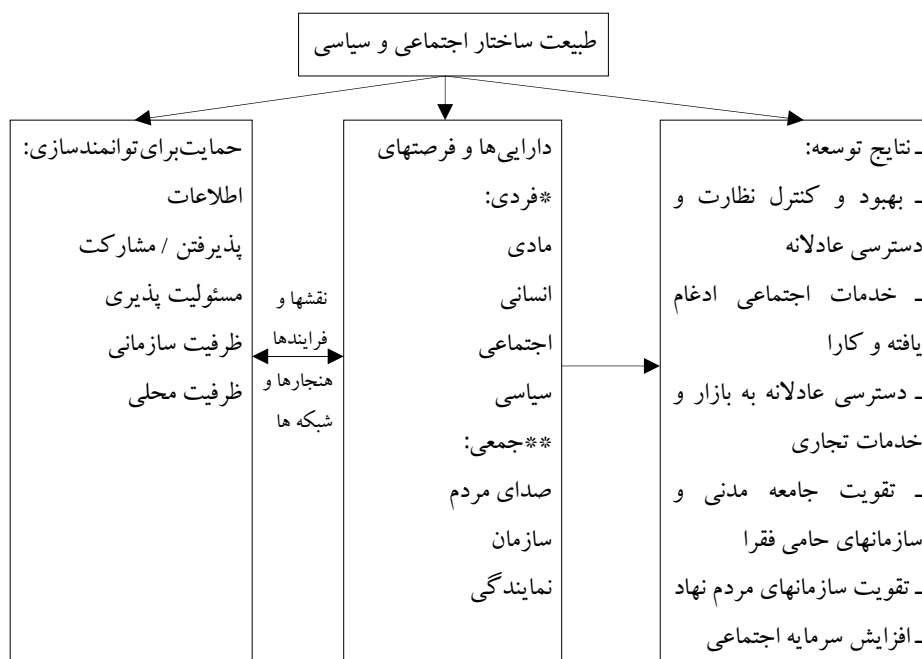
- تقویت سازمانهای مردم نهاد

- افزایش سرمایه اجتماعی

۲- اصلاحات دولتی<sup>۶</sup>: اصلاحات دولتی چه در سطح ملی یا محلی باید بر قوانین و مقررات، راهکارهای نهادی، ارزشها و رفتارهایی تمرکز یابد که از عناصر چهارگانه کلیدی توانمندسازی حمایت کند. تمرکز اصلاحات دولتی باید بر این موارد باشد: الف) طراحی ساختارهای حمایت از

- 
- 1- Community response model
  - 2- Coalition building model
  - 3- Community collaboration model
  - 4- Empowerment Framework
  - 5- Institutional reforms
  - 6- State reforms

شهروندان محروم برای دسترسی به اطلاعات و مشارکت (ب) افزایش مسئولیت پذیری اجتماعی (ج) سرمایه گذاری در سازمانهای حامی فقیران برای حل مشکلات. فعالیت جامعه مدنی و سازمانهای مردم نهاد در انعکاس صدای شهروندان محروم به تصمیم گیران محلی و ملی نقش مهمی ایفا می کند. (رفیعی، ۱۳۸۸: ۳۵ و ۳۶).



شکل ۱: چارچوب توانمند سازی

### ۱- ۵ - الگوهای توانمند سازی

چالشهای رهبری، فرهنگ و مسائل اقتصادی از یک سو و عناصر توسعه راهبردی منابع انسانی از جمله یادگیری سازمانی، نوآوری، توسعه کارکنان و کامیابی مشتری از دیگر سو، سازمانها را به جهتگیری راهبردی توانمندسازی مجبور کرده است (طالبیان، ۱۳۸۸). برای تبیین و تشریح الگوی راهبردی توانمندسازی، ضروری است عوامل مؤثر بر آن مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد. طبق



پژوهش "یاهیا ملهم"<sup>۱</sup>، چهار عامل بر توانمندسازی افراد ارتباط مستقیم و تأثیر بسزایی دارد که در محیط رقابتی باید به آن توجه خاص کرد تا سازمانها بتوانند پاسخگویی تغییرات سریع و با کیفیت خوب باشند تا علاوه بر رضایت کارکنان، رضایت مشتریان و مراجعان را فراهم سازد. بر اساس این الگو عوامل مؤثر بر توانمندسازی افراد عبارت است از:

۱- دانش و مهارت: ارتقای مهارت و دانش افراد که با کارافرینی و اثربخشی آنان رابطه مستقیمی دارد و جایگزینی دانشگران به جای صنعتکاران ناشی از تغییر پارادایم در توسعه منابع انسانی است و توسعه دانش و مهارت افراد برگ برنده سازمانهای دانشی است.

۲- اعتماد: رهبران، نیازمند اعتماد و انتشار قدرت و پذیرش افکار جدیدی هستند. جریان اطلاعات و دانش بر این بعد و بر پاسخگویی و مسئولیت پذیری افراد تأثیر مثبت دارد.

۳- ارتباطات: ارتباطات دو جانبه وسیله‌ای است که دانش افراد را در مجاری ارتباطی سازمان برای خدمت بهتر به مشتریان گسترش خواهد داد. توزیع اطلاعات برای کارکنان به منظور عملکرد خوب سازمان حیاتی است. راه‌های ارتباطی و اطلاعاتی در سازمانها موجب ارتقای دانش و اعتماد سازمانی نیز می‌شود.

۴- انگیزه: توجه به نیازها و انگیزه‌های کارکنان و پرداخت پاداش بر اساس عملکرد در این الگو مورد نظر، و پاداشهای معنوی (غیر مادی) نسبت به پاداشهای مادی از اهمیت بیشتر برخوردار است. به وجود آوردن حس کنترل بر اجرای کارها و فعالیتها، آگاهی از بافت و ساختارهایی که در آن کار انجام می‌شود، مسئولیت و پاسخگویی در کار، سهم بودن در مسئولیت برای اجرای فعالیتهای سازمانی و انصاف و عدالت در دادن پاداشها بر اساس عملکرد فردی و گروهی به بهبود توانمندسازی و بهره‌وری کارکنان منجر می‌شود (ملهم، ۲۰۰۴).

#### ۱-۶ نقش سازمانهای مردم نهاد محله محور (CBOs) در توانمند سازی

سازمانهای مردم نهاد محله محور، شامل جمعیت‌ها، گروه‌ها و نهادهای انسانی و خودجوش برآمده از درون مردم است که داوطلبانه در جهت توسعه رفاه اجتماعی و عرضه خدمات عمومی در سطح محله شهری یا روستا فعالیت می‌کنند و در کاهش آلام و فقر جامعه، بهبود زندگی مردم و توانمندسازی افراد محله نقش مهمی دارند. این نوع از سازمانهای مردم نهاد غالباً ویژگیهایی

همچون کنش اجتماعی، روابط درونی، روابط پایدار مستمر، هدف مشترک، احساسات مشترک و سازمان یافتگی دارند و از طریق آنها اعضای جامعه در امور محله، شهر و روستا شرکت می‌کنند و به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در شکل دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند. در تعریف سازمانهای مردم‌نهاد یا تشکلهای غیردولتی (NGOs) گفته شده است که این نوع سازمانها سه ویژگی اصلی دارند: اولاً غیردولتی هستند؛ یعنی باید در چهارچوب کلی حکومت، تعریف نشده باشند. ثانیاً غیرانتفاعی هستند؛ یعنی هدف افرادی که آن را تأسیس کرده‌اند، کسب سود نیست. ثالثاً هدفشان رفع نیاز کل جامعه یا گروه‌هایی از جامعه هدف است (لاوانی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹: ۵۸)؛ هم‌چنین این تشکلهای مردمی از نوع "سازمانهای غیر دولتی وابسته به عامه مردم (GROs)" هستند که در تعریف آن گفته شده است: گونه‌ای از سازمانهای مردم‌نهاد که به صورت گروه‌های محلی هستند و از طریق حضور در جامعه و اعضای خود همانند زنان یا کشاورزان به دنبال توسعه و پیشرفت خویش هستند (مقیمی، ۱۳۸۲).

تشکلهای مردمی و یا سازمانهای مردم‌نهاد از سالها قبل موجودیت یافته‌اند و در عصر کنونی با عرضه کارهای غیرانتفاعی، داوطلبانه و غیرسیاسی در قالب جمعیت‌ها، گروه‌ها و نهادهای انسانی خودجوش و برآمده از مردم، جایگاه خود را در بسیاری از جوامع کنونی یافته‌اند طوری که تعدد و افزایش روزافزون این سازمانها در همه عرصه‌های ملی و بین‌المللی، باعث افزایش نقش و قدرت آنها در تصمیم‌گیریهای خرد و کلان ملی و بین‌المللی شده است. این سازمانها را می‌توان تقویت‌کننده انسجام و اعتماد اجتماعی، و پیشگام در دگرگونیهای اجتماعی دانست. ارتباط سازمانهای مردم‌نهاد با فرد فرد مردم، جایگاه ویژه‌ای به آنها بخشیده است. این گونه از سازمانها یا تشکلهای مردمی را می‌توان بخشی از جامعه در کنار دولت، مسیر ارتباطی میان مردم و حکومت و بازیگران مهم و اثرگذار در مسائل آینده بین‌المللی در نظر گرفت. توجه به یک نکته بسیار ضروری است که این سازمانها از سالها قبل در سرتاسر جهان متولد شده و در بسیاری از مناطق به رشد و بالندگی رسیده‌اند. بدیهی است هر جامعه یا کشوری نخواهد و یا نتواند از این ظرفیت عظیم و موج در حال ظهور و تکامل عصر حاضر در جهت اهداف ملی و اجتماعی خود بهره‌گیرد، چه بسا مهمترین سرمایه انسانی و فرصتهای محیطی خود را به آسیب و تهدیدی جدی تبدیل ساخته است (سیمبر، ۱۳۷۸).

1- Lawani

به کارگیری ظرفیتهای مردمی در قالب تشکلهای مردمی، بیش از هر چیز نیازمند انسجام و یکپارچگی ساکنان در هر اجتماع محله ای و تقویت بسترها و زمینه های هویت ساز محله‌ای است. با این رویکرد، یکی از مهمترین و زیباترین عرصه فعالیت سازمانها یا تشکلهای مردم نهاد در اجتماعات محله محور (CBOs) است که امروزه به عنوان نهادهای دارای ظرفیت در تمرکززدایی و مدیریت شهری جایگاه ویژه ای یافته اند. در وضعیت نبودن چنین عناصری، کاهش تصدی گری دولت و واگذاری کارها به بخش خصوصی و غیردولتی نه تنها به بهبود وضعیت و پیشرفت منجر نخواهد شد، بلکه ممکن است با بحران اساسی و ریشه‌دار به تضییع منابع و سرمایه‌های ملی بینجامد؛ به عبارت دیگر تقویت و گسترش حوزه عمومی، بر تمرکز زدایی و کاهش تصدی گری دولت نقشی متقدم دارد؛ با این وصف، قبل از هر چیز نیازمند بستر سازی و زمینه هایی هستیم که بتوان با اتکای به آنها نظام مدیریت و برنامه ریزی مشارکتی را بر اساس آن استوار ساخت (رضائی‌تبار، ۱۳۸۲: ۵۳ تا ۵۵).

بر اساس رویکرد توسعه محله محور، می‌توان مفهوم "مشارکت و برنامه‌ریزی محله مبنا" را مبتنی بر مهندسی اجتماعی مطرح کرد و به جای نگرش کلان و مقیاسهای ذهنی به ابعاد مشخص فضا - زمان در مقیاس محلی و خرد پرداخت. این مفهوم به جای پرداختن به توده مکانیکی و غیرقابل مدیریت کلان شهری به اندازه های قابل مدیریت و واحدهای ارگانیکی مشخص در قالب محله‌های شهری می‌اندیشد. در این رویکرد نگاه برنامه ریزی و مدیریت از "پایین به بالا"، مبتنی بر توانمندسازی و تأکید بر منابع انسانی و سرمایه های اجتماعی و مشارکت جمعی ساکنان محله‌ها است (باندورا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

این الگوی جدید برنامه‌ریزی بر نقش مشارکتی مردم و اجتماعات محلی توجه ویژه دارد و با توجه به ویژگیهایی چون مشارکتی بودن، رویکرد فرایندی به برنامه ریزی، افزایش کنترل مردم بر معیشت و زندگی روزمره و عرضه طرحها و برنامه هایی که با نیازها و وضعیت محلی اجتماعات ارتباط و وابستگی بیشتری دارد، می‌تواند به عنوان الگوی مطلوب پیشرفت در برنامه ریزی و مردم سالاری مدنظر قرار گیرد. براساس این رویکرد، توسعه را نمی‌توان برای انسانها به ارمغان آورد و یا بر آنها تحمیل کرد. انسانها باید به عنوان آفرینشگران فعال در فرایند تکوین و تولید توسعه مشارکت داشته باشند. توسعه واقعی، حاصل رفتارهای خلاق عاملان انسانی توسعه است. مردم باید

1- Bandura

پیوسته و در جریان برنامه‌ریزی، تأمین منابع، اجرا و ارزیابی طرحهای توسعه مشارکت داشته باشند و با رفتارها و تصمیم‌گیریهای خود، توسعه را بیافرینند و دستاوردهای آن را همچون محصول رفتارها و نگرشهای خویش درک کنند. توسعه اجتماعی، بیش از مشارکت فردی بر مشارکت جمعی مردم تأکید دارد. در این صورت جمعیت‌ها، سازمانها و نهادهای مردمی، شرکت‌کنندگان اصلی در فرایند توسعه هستند. این مشارکت، توسعه را از فرایندی از خودبیگانه به فرایندی خلاق و پویا تبدیل می‌کند (مایر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

ورود بخش اجتماعی به عنوان بخش سوم در فرایندهای ایجاد توسعه در کنار دولت و بازار، میزان اثربخشی فرایندها و ساز و کارها و نیز میزان درک‌پذیری و همدلی در فرایند توسعه را افزایش می‌دهد و از عوارض و پیامدهای نابسامان آن می‌کاهد. این ورود و مشارکت اغلب با عاملیت سازمانهای غیردولتی (NGOs)، سازمانهای جامعه مدنی (CSOs) و سازمانهای مبتنی بر اجتماعات محلی (CBOs) صورت می‌گیرد. رویکرد توسعه اجتماعی بر ورود مردم به فرایند حکمرانی و تصمیم‌گیری و تحقق درگیری مدنی برای دستیابی به توسعه پایدار تأکید دارد. مشارکت در فرایندهای مدنی، اعتماد افراد به نهادهای دولتی و غیردولتی را افزایش می‌دهد و از سوی دیگر عاملیت سیاسی و شخصی، قدرت تأثیرگذاری افراد بر وضعیت زندگی آنها را تقویت می‌کند و این امر به نوبه خود به صورت متقابل بر سطح مشارکت تأثیر می‌گذارد (یادام<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). هم چنین رویکرد توسعه اجتماعی به ارتباط میان سرمایه اجتماعی در جامعه و عوامل پیشرفت و عدالت در آن تأکید دارد. در واقع وقتی مردم احساس می‌کنند که در جامعه مشارکت دارند و در آن جامعه ارزشمند به شمار می‌روند، کیفیت زندگی و احساس رفاه آنها افزایش می‌یابد. اجتماع به هم پیوسته، که در آن اعتماد و ارزشهای مشترک وجود دارد از سلامت و آموزش بهتر، جرائم کمتر و فرصتهای شغلی بیشتری برخوردار است (شرادن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). پوتنام<sup>۴</sup> این وضعیت را با همان مفهوم سرمایه اجتماعی بیان کرده و معتقد است که درگیری مدنی و به هم پیوستگی اجتماعی<sup>۵</sup> وضعیت عملی لازم را برای مدارس بهتر، خیابانهای امن‌تر و حتی زندگی سالمتر و طولانی‌تر فراهم

1- Mayer

2- Yadam

3- Sherraden

4- Putnam

5- Social Connectedness

می‌کند. سرمایه اجتماعی در فعالیتهای مردم در فرایند شکل‌دادن به پیوندهای اجتماعی و شبکه‌های مبتنی بر اصول اعتماد، رفتار متقابل و هنجارهای کنش ریشه دارد. از این دیدگاه سرمایه اجتماعی نشانگر روح اجتماعی در حال توسعه<sup>۱</sup> است و براساس رویکرد توسعه اجتماعی، توسعه در وهله اول باید به توسعه این روحیه اجتماعی معطوف باشد که به نوبه خود توسعه ظرفیتهای و تواناییهای جامعه را به بار می‌آورد. توسعه در این نگاه، ساختن بافت اجتماعی<sup>۲</sup> است که در آن تاروپود جامعه از طریق شبکه‌های ارتباطی، هنجارها و اعتماد به هم پیوسته است و بنابراین هماهنگی و همکاری در آن آسان می‌شود (پوتنام، ۲۰۰۵).

می‌توان در قالب برنامه‌ریزیهای توسعه شهری و یا روستایی، فراتر از صرف طراحی واحدهای همسایگی، واحدهای قابل تشخیصی را ایجاد کرد که به دلیل برخورداری از سرمایه اجتماعی درون گروهی و برون گروهی، دارای منطق درونی خاص خویش باشد. از آنجا که محله با بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی زیاد، ظرفیت و استعداد ایجاد روابط پایدار درونی مشترک را دارد، می‌تواند با کمک به شکل‌گیری گروه‌ها و انجمنهای اجتماع محلی موجب دستیابی به رفاه و توسعه شود و زمینه مناسبی را برای مشارکت فعالانه افراد به منظور ارتقای کیفیت زندگی فراهم آورد (حسن‌زاده، ۱۳۸۷).

بنابراین هر الگوی توسعه محلی که بر رویکرد اجتماع محور مبتنی باشد راه را برای پایداری در مسیر پیشرفت و عدالت خواهد گشود؛ زیرا این رویکرد سه ویژگی اصلی دارد: اول) مشارکت اجتماع محلی: گروه‌های اجتماعی بر تصمیمات و منابع کنترل، و در برنامه‌ریزیها شرکت دارند و کوشش برای دخالت دادن تهیدستان و افراد آسیب‌پذیر در فرایند برنامه‌ریزی اصل مسلم در این رویکرد است. هدفهای اصلی این فرایند پاسخ دادن به نیازهای اولویت دار، اعتماد سازی، ایجاد مهارتهای حل مسئله و ظرفیت‌سازمانی است. دوم) تقاضا محوری: دستگاه‌های اجرایی اطلاعات بیطرفانه‌ای را بویژه درباره منافع و هزینه‌های انتخابها و سطوح خدمات عرضه می‌کنند تا گروه‌های اجتماعات را قادر به گزینش‌های آگاهانه کنند. سوم) ظرفیت‌سازمانی: توانایی گروه‌های مردم برای کار با هم، اعتماد به یکدیگر، سازمان دادن تلاشهای خود، حل مشکلات خود، بسیج منابع، حل اختلافها و هم چنین تشکیل شبکه با دیگران برای تأثیر گذاشتن بر منابع و دستیابی به هدفهای

1- Developing Community Spirit

2- Social Fabric

مشترک است (نارایان، ۱۳۸۳).

#### ۱-۷ - اهمیت موضوع توانمندسازی در کمیته امداد امام خمینی (ره)

کمیته امداد امام خمینی (ره)، نهادی انقلابی و مردمی است که شخصیت مستقل و استقلال مالی و استخدامی دارد و تحت نظارت ولی فقیه و طبق اساسنامه خود اداره می شود. این نهاد با هدف یاری کردن و خوداتکایی محرومان و مستضعفان با صدور حکم حضرت امام خمینی (ره) به صورت رسمی برای مدت نامحدود و فقط ۲۲ روز پس از پیروزی انقلاب اسلامی در تاریخ ۱۴ اسفند ۱۳۵۷ تأسیس شد و در طول برنامه های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور همواره به عنوان بزرگترین نهاد حمایتی کشور مطرح بوده، و بیش از ۷۵ درصد گروه های تحت پوشش برنامه های حمایتی دولت را تحت پوشش خدمات خود قرار داده است. در افق چشم انداز ۲۰ ساله این نهاد، توسعه شبکه ارتباطی و حمایتی مردمی و کارآمد برای کارهای عمیق، ماندگار، زودبازده و اثربخش میان اقشار آسیب پذیر جامعه و هم چنین پیشتازی در احیا و ترویج سنتهای حسنه اسلامی و تقویت همبستگی های اجتماعی و حفظ همگرایی مردم با نظام اسلامی و تأمین اصل عدالت و رضایت اجتماعی به عنوان ویژگیهای اصلی قید شده است (معاونت برنامه ریزی و امور مجلس کمیته امداد امام خمینی (ره)، ۱۳۸۷: ۱۳ و ۱۶). توانمندسازی مددجویان و محرومان، از جمله اهداف و برنامه هایی است که این نهاد در جهت کارهای عمیق و ماندگار، طی سالهای اخیر بدرستی به آن توجه ویژه کرده است.

#### ۱-۸ - رویکرد مسجد محوری در مشارکتهای اجتماعی نظام اسلامی

به جرأت می توان ادعا کرد شایسته ترین عرصه و بهترین مکان برای تعاملات و مشارکتهای اجتماعی در هر جامعه و نظام اسلامی از زمان صدر اسلام تا کنون، کانون مقدس مساجد بوده است. آنچه از بررسی نقش مسجد در صدر اسلام به دست می آید، جامعیت مسجد در همه زمینه های عبادی، سیاسی، فرهنگی، آموزشی، نظامی، قضایی و... بوده، و محور همه آنها امامت، پیشوایی و رهبری در مسجد است که به عنوان مهمترین مسئله در ساختار و پیکره این مکان مقدس مطرح است. با پیروزی انقلاب اسلامی به رهبری امام خمینی (ره)، مساجد نیز همانند دوران صدر اسلام جایگاه واقعی خود را بازشناختند به طوری که نیروهای فعال در مساجد به طور مستقیم در متن انقلاب شرکت جستند و از آن پس مساجد نقش پایگاه ارتباطی مردم را به عهده داشتند و در

موقعیتهای حساسی که نهضت اسلامی فاقد هرگونه تشکیلات منطبق با معیارهای اسلامی بود، مساجد توانستند این نارسایی مهم را جبران کنند و به انسجام نیروهای مردمی پردازند. علاوه بر این بسیاری از برنامه‌های انقلاب مانند رفراندوم، شوراها، محلی، کانونهای بسیج و دیگر ضرورت‌های زمان در مساجد انجام می‌گرفت. در این بخش بطور اجمال به اهمیت، جایگاه و نقش مساجد در ساختار جامعه اسلامی از دیدگاه امام راحل (ره) و مقام معظم رهبری اشاره‌ای خواهد شد.

بنیانگذار جمهوری اسلامی، حضرت امام خمینی (ره) بارها در بیانات خود به مناسبت‌های گوناگون به اهمیت و نقش راهبردی مساجد تأکید ویژه‌ای کرده‌اند. ایشان بارها از مسجد به عنوان سنگر و خنثی‌کننده نقشه‌های دشمن یاد کرده‌اند: «اینها (دشمنان اسلام و انقلاب) از مسجد می‌ترسند. من تکلیفم را باید ادا کنم به شما بگویم، شما دانشگاهی‌ها شما دانشجویها، همه‌تان مساجد را بروید پر کنید، سنگر هست اینجا، سنگرها را باید پر کرد» (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۲: ۳۹۳). مسجد به عنوان مرکز انقلاب و تداوم آن: «مسجد محلی است که از آن باید امور اداره بشود. این مساجد بود که این پیروزی را برای ملت ما درست کرد. این مراکز حساسی است که ملت باید به آن توجه داشته باشند. این طور نباشد که خیال کنیم حالا دیگر ما پیروز شدیم، دیگر مسجد می‌خواهیم چه کنیم؟ پیروزی ما برای اداره مسجد است» (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۳: ۱۵). مساجد مرکز جنبش و حرکت‌های اسلامی: «مسجد در اسلام و در صدر اسلام همیشه مرکز جنبش و حرکت‌های اسلامی بوده... از مسجد تبلیغات اسلامی شروع می‌شده است. از مسجد حرکت قوای اسلامی برای سرکوبی کفار و وارد کردن آنها در [زیر] بیرق اسلام بوده است. شما که از اهالی مسجد و علمای مساجد هستید، باید پیروی از پیغمبر اسلام (ص) و اصحاب آن سرور کنید و مساجد را برای تبلیغ اسلام و حرکت اسلامی و قطع ایادی شرک و کفر و تأیید مستضعفین در مقابل مستکبرین قرار دهید» (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۷: ۶۵). نقش و اهمیت اجتماع در مساجد: «مساجد باید مجتمع بشود از جوانها. اگر ما بفهمیم که این اجتماعات چه فوایدی دارد و اگر بفهمیم که اجتماعاتی که اسلام برای ما دستور داده و فراهم کرده است، چه مسائل سیاسی را حل می‌کند، چه گرفتاریها را حل می‌کند، این طور بی‌حال نبودیم که مساجدمان مرکز بشود برای چند پیرزن و پیرمرد» (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۳: ۳۲۵).

اهمیت و کارکردهای مساجد و نقش این مراکز دینی در به ثمر رساندن اهداف انقلاب اسلامی بارها در بیانات مقام معظم رهبری مورد تأکید قرار گرفته است که به نمونه ای زیبا و ادبی از آن

اشاره می‌شود: پدید آوردن هویتی به نام مسجد، نخست در قبا و سپس در مدینه در شمار زیباترین و پرمغزترین ابتکارهای اسلام در آغاز تشکیل جامعه اسلامی است؛ خانه خدا و خانه مردم، خلوت انس با خدا و جلوت حشر با مردم، کانون ذکر و معراج معنوی و عرصه علم و جهاد و تدبیر دنیوی، جایگاه عبادت و پایگاه سیاست، دوگانه‌های به هم پیوسته‌ای است که تصویر مسجد اسلامی و فاصله آن با عبادتگاه‌های ادیان دیگر را نمایان می‌سازد. در مسجد اسلامی، شور و بهجت عبادت خالص با نشاط زندگی پاک و خردمندانه و سالم در هم می‌آمیزد و فرد و جامعه را به تراز اسلامی آن نزدیک می‌کند. مسجد، مظهر آمیختگی دنیا و آخرت و پیوستگی هر دو جامعه در دیدگاه و اندیشه مکتب اسلامی است. با این نگاه، دل‌های ما برای مسجد می‌تپد و از شوق و احساس مسئولیت، لبریز می‌گردد. امروز در میان مساجد ما کم نیستند آنهایی که می‌توانند نمایی از این تصویر زیبا و شوق‌انگیز را به نمایش درآورند. حضور نسل جوان پاك‌نهاد ما و حضور روحانیون و معلمان آگاه و دلسوز، مسجد‌هایی را بدرستی کانون ذکر و عبادت و اندیشه و معرفت ساخته و یاد‌های عزیز و گرانبها را در دل‌های ما برانگیخته است. لیکن تا این وظیفه به تمام و کمال گذارده نشود هیچ یک از ما نباید و نمی‌توانیم خطری که از کمبود مسجد و ضعف و نارسایی، جامعه و جوانان و خانواده‌ها و نسل‌های آینده را تهدید می‌کند، غافل بمانیم و خود را از برکات عظیمی که مسجد تراز اسلامی به کشور و نظام و مردم هدیه می‌کند، محروم سازیم.<sup>(۱)</sup>

### بخش دوم: عرضه یافته‌های پژوهش

در این بخش، اجمالا به نتایج و یافته‌های این پژوهش اشاره می‌شود که توسط نگارندگان در خلال سال‌های ۸۷ و ۸۸ در مورد شبکه ارتباطی حمایتی مردمی از سازمان‌های مردم‌نهاد محله محور (امداد محله) و نحوه تعامل آنها با کمیته امداد امام خمینی (ره) به عنوان دستگاه متولی عرضه خدمات حمایتی در کشور صورت گرفته است که می‌تواند نمونه بسیار موفق‌تری برای الگوی عمومی‌تر تحول و توانمندسازی محله محور در کمیته امداد امام خمینی (ره) مورد توجه قرار گیرد (رضایی تبار، ۱۳۸۸).

#### ۲-۱- نوع، روش و فرایند پژوهش

این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و بر اساس چگونگی گردآوری داده‌ها، پیمایشی و



توصیفی است که با یک پرسش اصلی (مناسبت‌ترین الگوی حمایتی از نیازمندان) و چندین پرسش انتزاعی فرعی (از جمله نقش و جایگاه دولت و مردم در این الگو) آغاز شده است. در پاسخ به پرسشهای مطرح شده با استفاده از منابع و مطالعات کتابخانه‌ای، مبانی و چهارچوبی نظری در خصوص مفاهیم مرتبط جستجو شده است. سپس از مطالعات اسنادی شامل آیین نامه‌ها، اهداف، وظایف و عملکرد دستگاه دولتی متولی شناسایی و حمایت از محرومان یعنی کمیته امداد امام خمینی (ره) کمک گرفته و روشهای فعلی خدمات دهی، دستورالعملها و روشهای اجرایی مورد بررسی قرار گرفته است. در مرحله بعدی به مصاحبه‌های اکتشافی با حدود ۴۰ نفر از مدیران، کارشناسان، امدادگران و مددکاران این دستگاه (عمدتاً مستقر در دفتر یا ستاد مرکزی) پرداخته شده که نکات قابل توجه و راهکارهای عملی مناسبی در این زمینه بویژه در جهت تدوین فرضیه‌ها و پرسشنامه نظرخواهی عرضه کرده، و روایی و پایایی ابزار تحقیق با مساعدت این گروه تعیین شده است. در گام بعدی، پرسشنامه‌های نظرخواهی توسط متخصصان، برنامه ریزان و کارشناسان حمایتی کشور در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق، تکمیل شده است. سپس اطلاعات پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم افزار به صورت توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و در نهایت الگوی تعاملی میان شبکه ارتباطی حمایتی از سازمانهای مردم نهاد محلی با کمیته امداد امام خمینی (ره) عرضه شده است.

با توجه به آنچه گفته شد این پژوهش از نوع پژوهشهای غیرتجربی (غیرآزمایشی) است که در دو سطح اکتشافی و توصیفی انجام پذیرفته است. در سطح اکتشافی با استفاده از مشاهدات و مصاحبه‌های عمقی به چگونگی تعامل فعلی سازمانهای مردم نهاد (NGOs) و گونه‌های مناسب این نوع تشکلهای برای کارهای حمایتی در قالب شبکه ارتباطی حمایتی مردمی رسیده ایم و در سطح توصیفی به توصیف ساختار، وضعیت فعالیت و چگونگی تعامل این سازمانهای مردم نهاد با کمیته امداد امام خمینی (ره) در قالب الگوی مفهومی تحقیق و تأثیر تعاملات سه گانه درون، برون و میان سازمانی بر بهره‌وری عرضه خدمات حمایتی در قالب ۵۶ عامل پرداخته شده است. هدف اصلی این پژوهش، توصیف عینی، واقعی، منظم و در نتیجه طراحی و تبیین چگونگی تعامل مطلوب سازمانهای مردم نهاد با کمیته امداد امام خمینی (ره) به عنوان سازمان مجری سیاستهای دولت و نظام جمهوری اسلامی در زمینه حمایت از محرومان و نیازمندان جامعه بوده است. لازم به ذکر است که چون در کل فرایند تحقیق از نظر صاحب نظران مربوط یعنی مدیران، برنامه

ریزان و کارشناسان خبره استفاده شده، و الگوی تعاملی عرضه شده برآیند و حاصل نظریات ایشان است، می توان گفت در این پژوهش به طور خاص از روش دلفی<sup>۱</sup> و آرای خبرگان استفاده شده است. به کار گیری این روش عمدتاً با هدف کشف افکار خلاقانه و قابل اطمینان و یا تهیه اطلاعاتی مناسب به منظور تصمیم گیری در آینده پژوهی و فرآیندی ساختار یافته برای جمع آوری و طبقه بندی دانش موجود نزد گروهی از کارشناسان و خبرگان است که از طریق توزیع پرسشنامه‌هایی بین این افراد و بازخورد کنترل شده پاسخها و نظریات دریافتی صورت می‌گیرد (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۴)؛ هم چنین برای تحلیل اسناد سازمان مجری عرضه خدمات حمایتی عملاً از روش هرمنوتیک<sup>۲</sup> در پنج مرحله استفاده شده است: دستیابی به اسناد سازمان، بازبینی اعتبار داده های اطلاعاتی، درک و فهم اسناد، تجزیه و تحلیل داده ها و بهره برداری از داده‌های اطلاعاتی (دانایی فرد، ۱۳۸۸: ۲۰۶-۱۹۲). سرانجام به منظور پر کردن شکاف میان نظریه و عمل از نظریه مفهوم سازی بنیادی<sup>۳</sup> استفاده شده است؛ زیرا برخلاف نظریات مرسوم در جامعه شناسی، نظریه بنیادی معتقد است که نظریه ها باید در داده هایی محاط شود که در میدان تحقیق از کنش‌ها، تعاملات و فرایندهای اجتماعی مردم جمع آوری می شود (ایمان، ۱۳۸۸: ۳۳۲).

## ۲-۲- الگوی مفهومی تحقیق

الگوی مفهومی پس از جستجو در منابع کتابخانه‌ای و اسنادی، که برای این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، سه بعدی مشابه و برگرفته از الگوی مفهومی سه شاخگی (3C)<sup>۴</sup> است که در طبقه‌بندی الگوها از نوع منطقی است و بسیاری از مفاهیم، رویدادها و پدیده‌های سازمانی را می‌توان در قالب نظری آن یعنی شاخه های ساختار، رفتار و زمینه مورد بررسی، مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار داد. ارتباط بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای به گونه‌ای است که هیچ پدیده یا رویداد سازمانی نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت گیرد (خنیفر، ۱۳۸۴: ۵۴).

در این پژوهش از تطابق و جامعیت این الگو در تعامل بین سازمانهای مردم‌نهاد و کمیته امداد امام خمینی(ره) در سه بعد تعامل درون سازمانی متناظر شاخه ساختاری، تعامل میان سازمانی متناظر شاخه محتوایی یا رفتاری و تعامل برون سازمانی متناظر شاخه محیطی یا زمینه ای استفاده شده

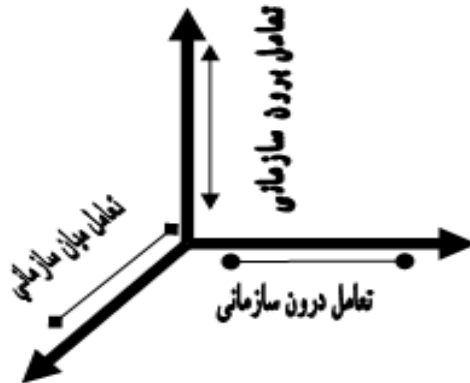
1- Delphi Method

2- Hermeneutic Method

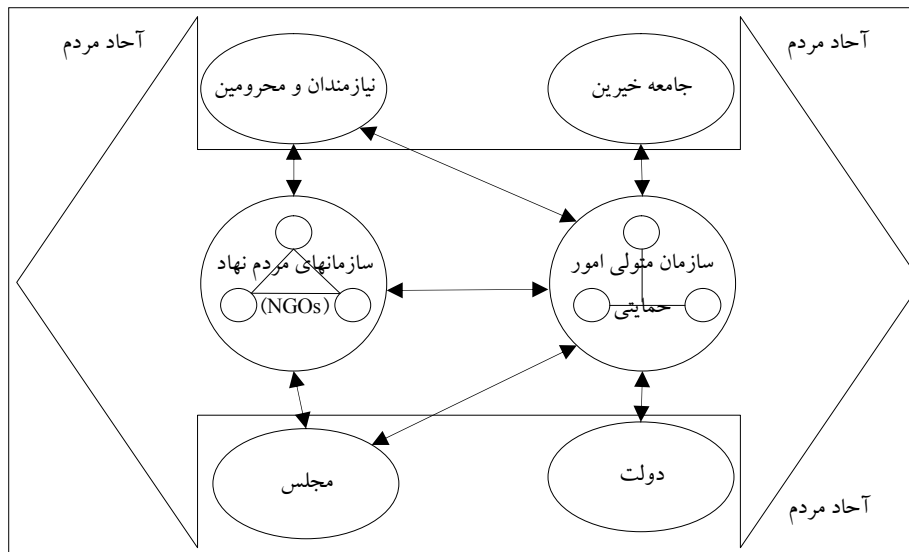
3- Grounded Theory

4- The three Dimensional Model of co – structure, content and context

است. ابعاد سه گانه این الگو در شکلهای ۲ و ۳ نشان داده شده است.



شکل ۲: تعاملات سه گانه در الگوی مفهومی



شکل ۳: الگوی مفهومی پژوهش، تعاملات میان سازمانهای حمایتی

## ۲-۳ - متغیرهای تحقیق

متغیر وابسته این پژوهش برگرفته از سؤال اصلی تحقیق، یعنی مناسبترین الگوی عرضه خدمات

حمایتی و توانمندسازی جامعه هدف، بهره‌وری سازمانی است که خود از دو عامل اثربخشی و کارایی تشکیل شده، و متغیرهای مستقل آن نیز شامل متغیرهایی است که بر دو عامل کارایی و اثربخشی عرضه خدمات حمایتی اثر می‌گذارد که با استفاده از الگوی مفهومی به سه دسته از سازه‌ها و عوامل تقسیم شده است:

دسته اول) سازه‌ها یا عوامل درون سازمانی یا ساختاری شامل هفده عامل که تعدادی از آن عبارت است از: کاهش هزینه‌های اجرایی، کیفیت عرضه خدمات حمایتی، تنوع عرضه خدمات، انعطاف‌پذیری سازمانی، مددجو محوری (مشتری‌مداری) در نظام عرضه خدمات حمایتی، توسعه مشارکتهای مردمی در حمایت از محرومان، نوآوری و خلاقیت سازمانی، بهینه‌سازی و استاندارد سازی خدمات، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی نهادهای متولی عرضه خدمات.

دسته دوم) سازه‌ها یا عوامل میان سازمانی یا محتوایی و رفتاری شامل نوزده عامل که برخی از آنها عبارت است از: توانمندسازی سازمانهای مردم‌نهاد (NGOs) در عرصه فعالیتهای اجتماعی، کارافرینی سازمانهای مردم‌نهاد در عرصه فعالیتهای اقتصادی، سرعت در عرضه خدمات حمایتی، حفظ عزت و کرامت نفس نیازمندان، توانمندسازی محرومان؛ ماندگاری و ثبات خدمات و دقت در شناسایی نیازمندان واقعی.

دسته سوم) سازه‌ها یا عوامل برون سازمانی یا محیطی و زمینه‌ای شامل بیست عامل از جمله: احیا و ترویج سنتهای حسنه اسلامی در زمینه احسان و انفاق، همبستگی اجتماعی، همگرایی مردم با دولت و نظام جمهوری اسلامی، رضایت اجتماعی، بهره‌گیری مؤثر از نیروهای افتخاری و داوطلب، استفاده از تجهیزات و امکانات غیردولتی به منظور عرضه خدمات، درآمدهای حاصل از صدقات و وجوهات امانی به نیازمندان، شناسایی و جذب نیکوکاران، کارکردهای نهادهای دینی و مذهبی در جهت حمایت از محرومان (مساجد، تکایا و ...)، کارکردهای نهادهای فرهنگی در جهت فقرزدایی (مدارس، دانشگاه‌ها، کانونهای فرهنگی و ...)، کارکردهای بنگاههای اقتصادی به منظور توانمندسازی محرومان (شامل اصناف، بازاریان و ...) و استفاده از دانش و فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی در زمینه عرضه خدمات حمایتی و توانمندسازی محرومان.

## ۲-۴ - جامعه و نمونه آماری

با توجه به توضیحات بخش روش تحقیق، جامعه آماری این پژوهش تمام مدیران، برنامه‌ریزان

و کارشناسان حوزه برنامه‌ریزی و سیاستگذاری سازمان متولی عرضه خدمات به محرومان یعنی کمیته امداد امام خمینی (ره) هستند که در دفتر مرکزی تهران و واحدهای ستادی استانی این نهاد در سراسر کشور به خدمت اشتغال داشته‌اند و به لحاظ تجربی یا نظری شناخت و توانایی لازم را به منظور اظهار نظر در خصوص تحقیق و موضوع آینده پژوهی آن داشته‌اند. با توجه به ساختار سازمانی کمیته امداد امام خمینی (ره)، که لزوماً طبق مناطق جغرافیایی در سراسر کشور توسعه یافته است، توجه به فرهنگها، آداب و رسوم و وضعیت و موقعیت‌های استانهای مختلف کشور به منظور عرضه الگویی ملی برای هدف و عنوان پژوهش، حساس و لازم بود؛ لذا در این پژوهش به رغم مشکلات، سعی شد از نظر بیشتر مدیران، برنامه ریزان و کارشناسان حوزه مربوط در سراسر کشور به تعداد ۱۷۵ نفر بهره‌گیری شود. این نمونه آماری انتخاب شده حتی در سطح خطای پنج درصد از نمونه‌های پیشنهادی فرمول کوکران و جدول مورگان بیشتر و بزرگتر است که این موضوع بر قوت اطلاعات تحقیق می‌افزاید.

## ۲-۵- روشهای جمع‌آوری اطلاعات

یکی از اصلی‌ترین بخشهای هر کار پژوهشی را جمع‌آوری اطلاعات تشکیل می‌دهد. چنانچه این کار به شکل منظم و صحیح صورت پذیرد، کار تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری از داده‌ها با سرعت و دقت خوبی انجام خواهد شد. برای جمع‌آوری اطلاعات در این طرح پژوهشی سعی شده است تا علاوه بر مشارکت پژوهشگر در مراحل مختلف تحقیق از هر چهار روش عمده جمع‌آوری اطلاعات یعنی مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی، مشاهدات میدانی، مصاحبه کیفی و پرسشنامه نظرخواهی استفاده شود. پرسشنامه به دو گونه بسته و باز طراحی شده است تا چنانچه گزینه مورد نظر صاحب‌نظران در میان گزینه‌های مطرح شده محدود نگنجد، پیشنهاد خود را ذیل هر موضوع بنویسند. قابل ذکر است که پرسشنامه‌ها قبل از به کارگیری در سطح گسترده در سه مرحله بین تعداد محدودتری (۴۰ نفر) از سطوح مدیران و کارشناسان توزیع شد تا از روایی<sup>۱</sup> و هم‌چنین پایایی<sup>۲</sup> آن در حد مقبول اطمینان به دست آید. نظر کارشناسان و خبرگان در این پژوهش کمک خوبی برای بهبود روایی ابزار اندازه‌گیری عرضه کرد اما برای اعتماد به پایایی ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ها در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار به یک گروه واحدی از صاحب‌نظران داده شد و

1- validity

2- reliability

نتایج به روش آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> و با بهره گیری از نرم افزار SPSS محاسبه شد و ضریب پایایی ۰/۸۱. برای آن به دست آمد که پایایی خوب و نسبتاً مناسب ابزار تحقیق را نشان می‌داد.

## ۲-۶- تجزیه و تحلیل اطلاعات و چگونگی عرضه الگوی تحلیلی و الگوی تعاملی

تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده های پژوهش با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Excel به روش آمار توصیفی و با محاسبه فراوانی، درصدها و رسم نمودارها انجام گرفته است. یافته های نظری و اطلاعات کتابخانه‌ای همراه با نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های میدانی جمع آوری شده از چگونگی فعالیت و تعامل سازمانهای مردم‌نهاد با کمیته امداد امام خمینی(ره) در کنار اطلاعات و داده‌های حاصل از نظر کارشناسان و برنامه‌ریزان مربوط ما را به آزمون فرضیه ها، پاسخ به سؤالات پژوهش و ارائه الگوی تحلیلی و الگوی تعاملی مناسب در زمینه هدف پژوهش رهنمون ساخته است. این الگوی نوین تحلیلی که با روش توصیفی عرضه شد با در نظر گرفتن مزایا و نواقص سامانه‌های فعلی حمایتی و تلفیق روشهای موجود، اهداف ذکر شده برای پژوهش یعنی طراحی و تبیین الگوی تعاملی توانمندسازی از طریق مشارکتهای اجتماعی در کمیته امداد امام خمینی(ره) و با رویکرد مسجدمحوری را تأمین کرد.

## ۲-۷- آزمون فرضیه ها و یافته ها

آزمون فرضیه ها با بهره گیری از آزمون خی دو (مجذور خی یا کای)<sup>۲</sup> انجام شد. این نوع آزمون به منظور آزمون فرضیه درباره استقلال فراوانی هایی به کار برده می شود که در طبقه‌های مختلف قرار گرفته است. به این ترتیب آزمون خی دو پاسخگویی به این سؤال است که "آیا بین فراوانی‌های مشاهده شده در نمونه با فراوانی های فرضی اختلاف معناداری وجود دارد؟" (دلاور، ۱۳۷۴: ۳۹۶).

برای آزمون خی دو به این موارد نیاز است:

۱- خی دو محاسبه شده

۲- ضریب اطمینان P

۳- درجه آزادی df [df = (ستون - ۱) \* (سطر - ۱)]

۴- خی دو جدول

1- Cronbach's Alpha

2- Chi-square Test

سرانجام مقدار خی دو از فرمول زیر محاسبه می شود:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

که در آن O، فراوانی مشاهده شده و E، فراوانی مورد انتظار (جمع ستون سلول مورد نظر ضرب در جمع سطر همان سلول تقسیم بر جمع کل) است. تفسیر آزمون خی دو به این صورت است که اگر خی دو محاسبه شده بزرگتر یا مساوی خی دو جدول باشد، فرض صفر رد می شود و نتایج تحقیق قابل تعمیم به جامعه است و نتیجه گرفته می شود که بین فراوانیهای مشاهده شده و مورد انتظار، تفاوت معناداری وجود دارد و آزمون مورد نظر قابل اعتنا است. اما اگر خی دو محاسبه شده از خی دو جدول کوچکتر باشد، فرض صفر تأیید می شود و نتایج تحقیق غیر قابل تعمیم به جامعه است و نتیجه گرفته می شود که بین فراوانیهای مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت معنادار وجود ندارد یا اختلافهای مشاهده شده ناشی از شانس است (دلاور، ۱۳۸۰).

در این تحقیق نتیجه آزمون فرضیه ها، فرضیه مهمتر پژوهش را به این صورت تأیید کرد: "ایجاد و تقویت شبکه ارتباطی حمایتی از تشکلهای سازمانهای مردم نهاد محله محور (امداد محله) با مرکزیت مساجد و تعامل مناسب این شبکه با کمیته امداد امام خمینی (ره) موجب توانمندسازی و افزایش بهره وری عرضه خدمات حمایتی به نیازمندان و اقشار آسیب پذیر خواهد شد." بدین ترتیب اهمیت و نقش ایجاد شبکه اجتماعی از تشکلهای مردمی محله محور در جهت عرضه بهتر خدمات حمایتی و اجتماعی به اقشار محروم جامعه و توانمندسازی آنان مشخص می شود، یافته های تحقیق نشان می دهد چنانچه مرکز یا محور فعالیت این تشکلهای مساجد محله ها در نظر گرفته شود، شبکه اجتماعی یاد شده ظرفیتهای و توان بیشتری در جهت برآورده شدن اهداف خواهد داشت و اصولاً در نظام و جامعه اسلامی مرکزیتی به جز مساجد برای مشارکتهای اجتماعی در سطح محله ها کارا و اثربخش نخواهد بود.

در خصوص چگونگی عضوگیری این شبکه های محلی، اتفاق نظر نمونه آماری، برخی شرایط اعضا را چنین تعیین کرده است: سکونت در محله مورد نظر، داشتن حسن شهرت، آشنایی با محل و شناخت نسبی از محرومان و نیکوکاران محله، داشتن استعداد و آمادگی فراگیری آموزشهای لازم، علاقه مندی به عضویت افتخاری در امداد و داشتن روحیه خیرخواهی و نیکوکاری. هم چنین پیشنهاد شده است برای ارتباط با خانواده های با سرپرست زن، حتماً از بانوان واجد شرایط به عنوان

اعضای اصلی این شبکه‌ها استفاده شود. در جهت تبلیغ و ترویج گسترده سنت حسنه انفاق و نیکوکاری در جامعه، آموزش و تقویت توان علمی عموم مردم بویژه نیکوکارانی که در زمینه مددکاری و کارهای حمایتی فعالیت دارند و هم چنین نهادینه کردن تشکلهای مردمی و تقویت و شکل‌گیری صحیح و انسجام آنها در دستیابی به اهداف والای فرهنگی و اجتماعی پیشنهاد شده است از رسانه‌های مناسب نظیر نشریات محلی یا وب سایتهای اینترنتی استفاده شود. علاوه بر این، نظر به اهمیت و نقش فناوریهای نوین اطلاعات و ارتباطات (ICT) در جهان معاصر و در راستای اجرای طرح توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات (طرح تکفا) و طرح دولت الکترونیکی (شبکه دولت) در سطح کشور، پیشنهاد شده است زیرساختهای الکترونیکی و امکانات مورد نیاز فناوریهای نوین اطلاعات و ارتباطات توسط دولت در اختیار تشکلهای مردمی محلی به مرکزیت مساجد (مطابق با الگوی پیشنهادی) قرار گیرد. این زیرساختها علاوه بر توانمندسازی محرومان در راستای تحقق عدالت اجتماعی، می‌تواند در جهت ایجاد بانک اطلاعاتی جامع محله‌ها بسترسازی، و ابزار مناسبی برای مدیریت و برنامه ریزی محله‌ها و مهندسی فرهنگی در سطح ملی فراهم کند؛ به علاوه این امکان فراهم می‌شود که شبکه‌های واقعی اجتماعی با شبکه‌های مجازی اینترنتی به هم اتصال یابند و موجب هم‌افزایی و افزایش همبستگی و سرمایه اجتماعی شوند.

### نتیجه‌گیری

توانمندسازی با توجه به گستره مفهوم و دامنه‌های وسیع کاربرد آن، امروزه در ادبیات علمی حوزه‌های مختلف توسط صاحب‌نظران مورد استفاده و کاوش علمی قرار می‌گیرد. کمیته امداد امام خمینی (ره) با عنایت به اساسنامه، اهداف، بیانیه مأموریت و سند چشم‌انداز آن و به عنوان نهادی انقلابی جوشیده از اراده‌ها و خواسته‌های مشترک امام و مردم و براساس انگیزه‌های الهی و انسانی، طی سه دهه فعالیت مستمر خود در جهت خوداتکایی و توانمندسازی محرومان و خانواده‌های تحت حمایت خود فعالیت کرده است؛ اما ظرفیتهای عظیم و تا حدودی بکر منابع غیردولتی و بهره‌گیری مناسب و متناسب از توانمندیهای مردمی و مشارکتهای اجتماعی ایجاب می‌کند با تدوین برنامه‌های اجرایی در این جهت، برنامه‌ریزی لازم صورت گیرد و در کوتاهترین زمان ممکن به اجرا درآید. الگوی تعاملی توانمندسازی محرومان از طریق توسعه مشارکتهای اجتماعی،



که با رویکرد مسجدمحوری در این مقاله مورد توجه و بررسی قرار گرفت به استفاده از توانمندیها و ظرفیتهای مردمی در قالب تشکلهای مردم نهاد محله محور و به مرکزیت مساجد و کانونهای دینی تأکید می‌کند. در این الگوی تعاملی، اهمیت و نقش این گونه از سازمانها یا تشکلهای محلی در عرضه خدمات حمایتی و توانمندسازی محرومان با رویکرد مسجدمحوری تبیین شده که متضمن اراده جمعی و انگیزه های الهی و ولایی است. در این الگو، که برگرفته از الگوی متعالی نبوی برای اداره جامعه در صدر اسلام است، مساجد محله‌ها به عنوان حلقه‌ها و سلولهای بنیادین، بستر تحقق مردم‌سالاری دینی و مشارکت همراه دولت و مردم را در مدیریت نظام اسلامی فراهم می‌سازد و در نتیجه بر کاهش فاصله‌های طبقاتی، احیای آموزه‌های دینی در زمینه انفاق و نועدوستی، احیای جایگاه مساجد در نظام اسلامی، افزایش همبستگی و سرمایه اجتماعی، افزایش رضایتمندی و عزت نفس نیازمندان، کاهش هزینه‌های اجرایی و تشکیلاتی و در نتیجه افزایش بهره‌وری عرضه خدمات حمایتی به محرومترین اقشار با تأثیر و ماندگاری (پایداری) بیشتر حمایت‌های اجتماعی تأکید می‌شود.

#### یادداشتها:

۱- قسمتی از پیام مقام معظم رهبری به نوزدهمین اجلاس سراسری نماز، ۱۸ مهر ۱۳۸۹ (پایگاه اطلاع رسانی دفتر مقام معظم رهبری به نشانی: [www.leader.ir](http://www.leader.ir))

#### منابع فارسی

##### قرآن کریم

- اسمیت، جین (۱۳۸۱). توانمندسازی. ترجمه سعید باقریان. قم: نشر خرم.
- ایمان، محمدتقی (۱۳۸۸). مبانی پارادایمی روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم انسانی. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- بازرگان، عباس؛ سرمد، زهره؛ حجازی، الهه (۱۳۸۹). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چ بیستم. تهران: انتشارات آگاه.
- حسن‌زاده، داود (۱۳۸۷). رویکرد اجتماع محور به کیفیت زندگی اجتماعات محلی. فصلنامه مدیریت شهری. ش ۲۰.
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۷۹). راهبردهای ولایت، نگاهی موضوعی به بیانات رهبر معظم انقلاب اسلامی. چ دوم. تهران: معاونت سیاسی نمایندگی ولی فقیه در نیروی زمینی سپاه.
- خمینی (ره)، (امام) سید روح‌اله (۱۳۷۸). صحیفه امام خمینی (ره). دوره ۲۲ جلدی. تهران: مؤسسه تنظیم و نشر

- آثار امام خمینی (س).
- خنیفیر، حسین (۱۳۸۴). *ارائه الگوی مدیریت بومی مبتنی بر دیدگاه امام علی(ع)* با استفاده از مدل مفهومی سه شاخگی. *مجله فرهنگ مدیریت*. س سوم. ش هشتم.
- دانایی فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی؛ آذر، عادل (۱۳۸۸). *روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع*. ج سوم. تهران: انتشارات صفار.
- دلاور، علی (۱۳۷۴). *مبانی نظری و عملی در علوم انسانی و اجتماعی*. ج سوم. تهران: انتشارات رشد.
- دلاور، علی (۱۳۸۰). *احتمالات و آمار کاربردی در روانشناسی و علوم تربیتی*. ج پنجم. تهران: انتشارات رشد.
- رجایی پور، سعید و دیگران (۱۳۸۶). *مفاهیم و راهبردهای توانمند سازی کارکنان*. ماهنامه تدبیر. س هجدهم. آبان. ش ۱۸۶.
- رضائی تبار، رضا؛ اسکندری، مهدی (۱۳۸۲). *بررسی روشهای شناسایی و حمایت از نیازمندان و اقشار آسیب پذیر و ارائه الگوی مناسب*. قم: سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قم.
- رضائی تبار، رضا؛ مقیمی، سید محمد (۱۳۸۸). *طراحی و تبیین الگوی تعاملی سازمان های مردم نهاد (NGOs) با کمیته امداد امام خمینی(ره) به منظور افزایش بهره وری ارائه خدمات حمایتی به محرومان*. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. پردیس قم دانشگاه تهران.
- رفیعی، شهرام (۱۳۸۸). *توانمندسازی (راهنمای جامعه ایمن)*. تهران: نشر شهر.
- سیمبر، رضا (۱۳۷۸). *سازمانهای مردم نهاد (NGOs) و نفوذ آن در جامعه جهانی*. اطلاعات سیاسی - اقتصادی. س چهارم. ش پیاپی ۱۴۸ و ۱۴۷.
- طالبیان، احمدرضا؛ وفايي، فاطمه (۱۳۸۸). *الگوی جامع توانمندسازی منابع انسانی*. ماهنامه تدبیر. س بیستم. ش ۲۰۳.
- معاونت برنامه ریزی و امور مجلس کمیته امداد امام خمینی (ره) (۱۳۸۷). *گزارش آماری سال ۱۳۸۶ کمیته امداد امام خمینی (ره)*.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۲). *سازمانهای غیر دولتی کارآفرین*. فصلنامه فرهنگ مدیریت. ش ۳.
- نارایان، دیپا؛ ایه، کاترینکا (۱۳۸۳). *طراحی صندوقهای اجتماعی: مشارکت، تقاضاگرایی و ظرفیت سازمانی محلی*. ترجمه علیرضا کاشانی. تهران: نشر سروستان.

#### منابع انگلیسی

- Bandura, A. 2004. *Self-efficacy in changing societies*. Cambridge University Press.
- Carter, Mcnamard, 2001, *Strategic planning* (in nonprofit or for profit organizations), <http://www.Strategicplanning.com>.
- Fox, john, 1998. *Employee Empowerment an Apprenticeship Model*. <http://members.tripod.com/j-fox/thesis.htm>
- Grove , P.B., 1971. *Webster s Third New International Dictionary of the English*

- Language unabridged.** Springfield , MA ,G&C Merriam.
- Lawani, B.T.1999. Non-Governmental organizations in Development, Oxford University Press.
- Lee, J.A., 2001. **the empowerment approach to social work practice: Building the beloved community.** New York, Columbia University press.
- Mayer, S. E. 2003. **Building Community Capacity: the Potential of Community Foundations.** Minneapolis: Rainbow Research, Inc.
- Melhem, yahya, 2004. **The antecedents of customer contact employees empowerment, Employee Relation.** v.26,N.1.
- Putnam, Robert D.2005. **Making Democracy work: civic Traditions in Modern Italy.** Princeton University press.
- Robbins, T.L.& Crino, M.D. & Fredendall, L.D., 2002. **An integrative model of the empowerment process.** Human Resource management, v.12, N.1.
- Sherraden, m. et al.2006. **Social Development Partnerships: Examples and Lessons. Center for Social Development.** Washington University press.
- Yadam, G.N. & Menon, N. 2003. **Fostering social Development Through civic and Political Engagement: How Confidence in Institutions and Agency Matter.** Working papers No 03-12.Washington: Center for social Development.
- Zimmerman, M.A., 1990. **Taking aim on empowerment research: on the distinction between individual and psychological conceptions.** American journal of Community psychology, no 18.

