

مددکاری اجتماعی و چالش‌های جامعه در حال توسعه

دکتر حسین فکرازاد^{***}

تاریخ دریافت: ... ۸۲/۴/۱۵

تاریخ پذیرش: ... ۸۲/۱۰/۲

چکیده:

دنیای امروز بی‌تردید از ویژگی‌های خاصی برخوردار است که برخی از عمده‌ترین آن‌ها

عبارتند از:

تغییرات پرشتاب، جابه‌جایی شدید در قدرت، پیچیدگی فزاینده برنامه‌ها، تنوع و ناپایداری محصولات، کثرت الگوهای توسعه، رقابت روزافزون و تغییرات مستمر در نظام‌های مدیریتی.

این موارد باعث شده‌اند تا گروه‌های انسانی و نهادهای مختلف به ویژه در جوامع در حال توسعه، با چالش‌های فراوانی روبه‌رو شوند. مددکاران اجتماعی می‌توانند در تعامل با

دست‌آوردها و فرصت‌های مرتبط با این چالش‌ها و کاهش آسیب‌های ناشی از آن، نقش‌های مؤثری بر عهده گیرند. آن‌ها قادرند با بهره‌گیری از دانش و مهارت‌های مددکاری در سطوح فردی، گروهی و جامعه‌ای، در تغییر نگرش، ایجاد و احیای فرهنگ مشارکت و همگرایی، مهندسی اجتماعی، بحران‌زدایی و توانبخشی اجتماعی حضور تعیین‌کننده‌ای داشته باشند. در این مقاله سعی شده است به مواردی از چالش‌های جوامع در حال توسعه و کارکرد مددکاران اجتماعی در این خصوص اشاره شود.

واژه‌های کلیدی: مددکاری اجتماعی، چالش، مدیریت کیفیت جامع، بهره‌وری، بحران‌ستیزی، سرمایه اجتماعی.

مقدمه

جهان وارد مرحله‌ی نوینی از توسعه شده است. در این مرحله، تولید انبوه محصولات همگن که با استفاده از مواد اولیه و انرژی فراوان تولید می‌شد جای خود را به محصولات گوناگون، مواد افزا و انرژی‌اندوز داده است. نظام‌های تولید بر «نوآوری تکنولوژیک» مبتنی شده‌اند و نوآوری تکنولوژیک به خصیصه‌ی اصلی سرمایه‌داری نوین تبدیل شده است. اما باید دانست که در این مرحله ثروت و فقر همزمان تولید می‌شود.

ثروت برای کشورهایایی است که در علم و تکنولوژی پیشرو هستند، بهتر سازماندهی می‌کنند و به سرمایه‌انسانی در توسعه توجه دارند، و فقر برای آن‌هایی است که نمی‌توانند پایگاه علم و تکنولوژی را در کشور خود ایجاد کنند، به مدیریت آن بپردازند و آن را مورد بهره‌برداری قرار دهند. بنابراین علم و تکنولوژی عاملی برای کاهش فقر، نابرابری و بی‌کاری است هر چند راه حل این مشکلات هرگز فقط علمی و تکنولوژیک نیست و آمیزه‌ی پیچیده‌ای از عوامل تاریخی، اجتماعی، اقتصادی، علمی و تکنولوژیک در آن مؤثرند.

قدر مسلم این است که تولید علم و تکنولوژی، کاربرد آن در سطوح مختلف و مدیریت بر

کاربران تکنولوژی در مناسبات اجتماعی، نیاز به انسان‌های نوآور و خلاق، همگرا و مشارکت‌جو دارد تا بتوانند در فرآیند توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نقش‌های مؤثری برعهده گیرند و ضمن بسترسازی، اندیشه تغییرخواهی و رقابت‌پذیری را آرمان خود قرار دهند. از سوی دیگر، در این چرخه، که شبکه عظیمی از ارتباطات انسانی را در سطح نهادهای دولتی و خصوصی، N.G.Oها و جامعه به خود اختصاص داده است، پیدایی مشکلات عدیده، انواع معلولیت‌ها و آسیب‌های اجتماعی متعدد اجتناب‌ناپذیر است.

امروزه در اغلب کشورهای توسعه یافته یا در حال توسعه، دولت‌ها، نهادهای مختلف و حتی گروه‌های خاص مردمی در کاهش ضایعات و آسیب‌های انسانی و ارتقای کمی و کیفی خدمات، برنامه‌های وسیعی را به اجرا می‌گذارند. اما در کشورهای جهان سوم، به ویژه آن‌گروه از جوامعی که دوران انتقالی و صنعتی شدن را تجربه می‌کنند، تغییر نگرش، سنت‌زدایی، ایجاد و احیای فرهنگ مشارکت و همگرایی از جمله مواردی هستند که به کندی انجام می‌گیرند و با مقاومت افراد و گروه‌ها روبه‌رو هستند. به یقین در این فرآیند به موازات دولت‌مردان، برنامه‌ریزان، صاحب‌نظران که سیاست‌گذاری و طراحی برنامه‌ها را برعهده دارند، نهادهای مردمی و متخصصان نیز می‌توانند نقش‌های کلیدی ایفا نمایند. از جمله این متخصصان به ویژه در ارتباطات انسانی، مددکاران اجتماعی هستند که به دلیل ماهیت رشته، تجارب و مهارت‌های مداخله‌ای و توان برنامه‌ریزی و کارکردهای اجتماعی قادرند در سطوح مدیریت عالی، میانی و عملیاتی و همچنین در مراحل شناسایی و مطالعه پدیده‌ها، برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌ها، حضور و مشارکت تعیین‌کننده‌ای داشته باشند. اما لازم است قبل از پرداختن به نقش مددکاران اجتماعی در فرآیند صنعتی شدن جوامع، به ویژه در زمینه تکنولوژی‌های نوین، به چالش‌های جاری در حوزه فرهنگ، صنعت، مدیریت و دیگر موارد اشاره‌ای داشته باشیم و بعد از هر مورد، تعامل و کارکرد مددکاری اجتماعی در آن خصوص را بیان کنیم.

نقش مددکاران اجتماعی در تعامل با چالش‌های جامعه

۱- نقش مددکاران در حوزه مدیریت

از زمانی که انسان به صورت اجتماعی، در چهارچوب حکومت و دولت در مرزهای سیاسی، فرهنگی یا جغرافیایی قراردادی، زندگی می‌کند، پذیرفته است که مجموعه‌ای از ضوابط، بخش عمده‌ای از زندگی فردی و اجتماعی وی را تنظیم کند و در مقابل کمک‌ها و حمایت‌هایی که از نظام حکومتی دریافت می‌کند تعهداتی در برابر نظام اجتماعی برعهده بگیرد. با چنین توافق جمعی و در شرایطی اجباری، جامعه به رعایت ضوابط و تعهداتی تن می‌دهد و در مقابل، خدماتی دریافت می‌کند، زیرا انسان بر مبنای فطرت، نیازها و تمایلاتی دارد که در اغلب موارد دسترسی به آن‌ها به صورت انفرادی یا حتی خانوادگی دشوار و به ندرت مقدور است، از سوی دیگر، ساختار حکومت براساس چگونگی قانون‌گذاری، نحوه اجرای قوانین و روش قضاوت در تأمین حقوق مردم به وجود می‌آید. مقوله اداره امور عمومی یا مدیریت دولتی نیز در همین زمینه مطرح می‌شود و برحسب قوانین نوشته شده، سازماندهی می‌شود و در این سازماندهی است که توقعات متقابل مردم و حکومت و تعهدات هر یک نسبت به دیگری مشخص می‌گردد. چگونگی ایفای این تعهدات متقابل و تعاملی، خود به چالش بزرگی بدل شده است به طوری که در اروپای اواخر دهه ۸۰ و اوایل دهه ۹۰ میلادی، شاهد آن هستیم که در بخش Public Sector/PS ساختار انعطاف‌ناپذیر سلسله مراتبی و بوروکراتیک دستگاه‌های دولتی (Public Sector/PA) به ساختار انعطاف‌پذیر مدیریت‌مدار (Public Management/PM) تحول یافته است (White, 1998: 58-9). به عقیده این نویسندگان، تحول در حال وقوع صرفاً تغییر جزئی در شیوه مدیریت نیست بلکه تحولی عمیق در وظایف دولت‌ها از جمله، رابطه بین حکومت و مردم است. اداره امور (administration) مقوله‌ای فرعی و محدودتر از مدیریت (management) است، بنابراین، تغییر در فرآیند اداره امور (PA) به مدیریت امور (PM) به مفهوم تغییر عمده در تئوری و قلمرو کاربردی این مقوله

است. به طور یقین، این نوع تغییر در تعاملات اجرایی نهادها و مناسبات اجتماعی، خیلی سریع و به راحتی تحقق نخواهد یافت و مستلزم تغییر اخلاق کار، مقررات، ویژگی‌های فرهنگی و نگرش جامعه است.

به طوری که روزن بلوم (Rosenbloom, 1989: 710) در قسمتی از کتاب خود می‌نویسد: «در عملکرد نظام اداری (بوروکراسی) سه نوع اخلاق یا ویژگی مطرح است که باید در رویکردها و تغییرات سیستمی مدنظر قرار گیرد: الف) اخلاق (فرهنگ) کار، ب) اخلاق (فرهنگ) دموکراسی، و ج) اخلاق (فرهنگ) قانونی و حقوقی.

مددکاران اجتماعی با توجه به حوزه فعالیت خود و روش‌های موجود در مددکاری می‌توانند در مراحل مختلف این نوع تغییرات عملکردی، حضور مؤثری داشته باشند. مددکاران می‌توانند در مطالعه و بررسی عوامل زمینه‌ساز و علل پیدایی چالش مذکور مشارکت جویند. آن‌ها قادرند در نقد و تحلیل چالش از دیدگاه مددکاری، آرای خود را بیان کنند. در مراحل سیاست‌گذاری (policy making) برنامه‌ریزی، سازماندهی و آموزش افراد برای ایجاد تغییر و مدیریت امور (PM) نقش‌های متعددی را برعهده گیرند و همچنین در فرآیند بسترسازی برای ایجاد فرهنگ کار و اصلاح مقررات و قوانین با بهره‌گیری از روش اقدام اجتماعی مؤثر باشند.

روش اقدام اجتماعی، یکی از روش‌های مددکاری جامعه‌ای است که بیش‌تر به اصلاح قوانین و مقررات از طریق دستگاه‌های ذیربط تأکید دارد. از سوی دیگر، امروزه موفقیت و سودآوری سازمان‌ها در گرو استفاده اثربخش از نیروی انسانی است و بهره‌گیری از توانمندی‌های نیروها نیز نیاز به رهبری جهت‌دار و کارآمد دارد، به ویژه این که این هدایت باید به طور مداوم اعمال شود. از تمام لحظات باید خردمندانه استفاده شود و این کار ساده‌ای نیست. رهبری و مدیریت اغلب یکسان انگاشته می‌شوند، اما میان آن‌ها تفاوت مهمی وجود دارد. رهبری فرآیندی گسترده‌تر و جامع‌تر از مدیریت است. مدیریت نوعی رهبری است که در

آن دست‌یابی به اهداف سازمانی دارای اهمیت بیش‌تری است. تفاوت اساسی میان این دو مفهوم، منبعث از کلمه «سازمان» است. هر زمان که شما سعی می‌کنید رفتار شخص یا گروهی را صرف نظر از دلیل آن، تحت تأثیر قرار دهید، رهبری صورت می‌گیرد رهبری اثر بخش و پویا مستلزم داشتن سه نوع مهارت است: **مهارت تشخیص**: یعنی توانایی شناخت شرایطی که تلاش می‌کنید آن را تحت تأثیر قرار دهید، **مهارت تطبیق**: یعنی توانایی تطبیق رفتار و منابع برای رویارویی با رویدادهای پیش‌بینی نشده، **مهارت برقراری ارتباط**: یعنی توانایی برقراری ارتباط به گونه‌ای که افراد بتوانند به سهولت درک کنند و بپذیرند.

امروزه دست‌یابی به این مهارت‌ها از سوی رهبران مؤسسات به ویژه آن گروه از مراکز خدماتی که در ارتباط مستقیم و چهره به چهره با نیروی انسانی هستند نیازمند تدابیر جدید، مناسب سازی محیط کار، حساس سازی جامعه و افراد برای پذیرش اندیشه‌های جدید و رویدادهای پیش‌بینی نشده است. در این زمینه، مددکاران اجتماعی می‌توانند به عنوان بازویی معین و تسهیل‌کننده در کنار مدیران، فعالیت کنند یا می‌توانند برای افزایش مهارت تشخیص مدیر، تبیین وضع موجود و نقد و تحلیل مسائل و مشکلات، امور جامعه مورد هدف را برعهده گیرند. همچنین با ورود به صحنه‌های جدید و در تقابل با رویدادهای پیش‌بینی نشده زمینه‌های مساعدی را برای مدیران و دیگر کارکنان فراهم آورند، به ویژه در فرآیندی که مدیریت و رهبری گروهی مطرح می‌شود. چون یکی از دشوارترین وظایف سرپرستی، رهبری گروه‌های کاری است تا آن‌جا که با حداکثر توانایی خود، کار کنند و میزان بهره‌وری تولیدات و یا خدمات را بالا ببرند.

۲ - نقش مددکاران در تغییر نگرش خدمت‌گیرندگان

از دیگر چالش‌هایی که امروزه به عنوان دغدغه‌ای بزرگ، برنامه‌ریزان و مدیران تولیدی، مراکز و مؤسسات خدماتی را به خود مشغول کرده است، جلب رضایت خدمت‌گیرندگان و

پاسخ‌دهی به نیازهای آن‌ها است که، بیش‌تر در حوزه مدیریت و تحت عنوان مدیریت کیفیت جامع (Total Quality Management = TQM) مطرح می‌شود، مدیریت کیفیت جامع به بهبود مستمر فرآیند فعالیت‌های سازمان از طریق تک‌تک افراد، مدیران و کارکنان، می‌اندیشد و نهایتاً اهدافی به منظور بهبود عملکرد تمامی سطوح سازمانی را در سر می‌پروراند.

تمرکز اصلی این شیوه مدیریت برافزایش رضایت خدمت‌گیرندگان یا مصرف‌کنندگان از طریق مدیریت روش‌ها و نگرش‌هایی منسجم در فرآیند بهبود مستمر است. مدیریت کیفیت جامع به ترکیب فلسفه مدیریت مشارکتی، تکنیک‌های آماری و همکاری پرسنل (از طریق ارتباطات) می‌پردازد تا به بهبود کیفیت کالاها و خدمات جهت افزایش بازدهی و کارایی سازمان منجر شود.

اجرای مدیریت کیفیت جامع، نیازمند تغییری ملموس در فرهنگ سازمانی است. این نیاز به نحوی پیش‌بینی می‌شود که بتوان با مختصر تلاشی نتایج مورد انتظار را کسب کرد. این امر مستلزم تغییر در مجموعه عقاید، نگرش‌ها و تصورات همه افراد در باب کیفیت است. همان‌گونه که ذکر شده است، تغییر تدریجی اندیشه و باور خدمت‌گیرندگان، عامل تعیین‌کننده‌ای برای اعمال هرگونه مدیریت در چهارچوب TQM است، در این خصوص، مددکاران اجتماعی به صورت مستقیم یا با واسطه می‌توانند بسترسازی کنند و با انتقال اطلاعات و پیامهای مناسب به کانون و مرکزیت تصمیم‌سازان و تصمیم‌گیران در سطوح برنامه‌ریزی و تدوین اصول و چهارچوب‌های TQM، نقش‌های مؤثری برعهده گیرند و در گام‌های بعدی ضمن بهره‌گیری از کارابزارهای مددکاری با نیروهای اجرایی در مؤسسات و مراکز خدماتی هم‌اندیشی کنند و در نهایت جهت ایجاد تغییر تدریجی در باور و عقاید جامعه مخاطب (خدمت‌گیرندگان خدمات) وارد عمل شوند و با بهره‌مندی از روش مددکاری جامعه‌ای برای آماده‌سازی و ارتقای آگاهی افراد و نهادها اقدام کنند. از سوی دیگر برای اجرای موفقیت‌آمیز

TQM در سازمان، کار گروهی یک ضرورت است. جلب مشارکت کارکنان برای تصمیم‌گیری بهتر، امری است لازم، چراکه در جهت به کار بردن بهتر مهارت‌هایشان و جذاب کردن کارشان کمک می‌کند. کار با یکدیگر بهتر از کار در مقابل یکدیگر است. بدون شک، در نگرش گروهی، ممکن است به دلیل گوناگونی سلیقه‌ها، افراد به هر قیمتی راه خود را بخواهند بروند، در تقابل با چنین مواردی کارکرد مددکاران اجتماعی در حوزه مددکاری گروهی کارساز خواهد بود و مددکاران اجتماعی با برخورداری از دانش و تکنیک‌های پویایی گروهی می‌توانند در نگرش گروه، چگونگی ارتباطات درون گروهی و ایجاد همگنی در اعضاء حضور پررنگی داشته باشند و همچنین با تشکیل تیم‌های کیفیت در تمامی سطوح سازمانی، روش طوفان مغزی (بارش اندیشه) را برای دستیابی به اندیشه‌های خلاق و ایده‌های نو در بین اعضاء به اجرا در آورند.

صاحب‌نظران حوزه مدیریت به سبک TQM بر این باور پافشاری می‌کنند که «به جای آتش نشان بودن، باید از بروز آتش جلوگیری کرد» و معتقدند که این مطلب باید به عنوان فاکتور پیشگیری و شعار سازمان‌هایی قرار گیرد که قصد اجرای TQM را دارند. پیشگیری از مسئله باعث جلوگیری از فرآیند مشکل‌یابی می‌شود، در صورتی که تلاش برای پیشگیری با موفقیت همراه نبود و مشکلاتی برای مجریان و خدمت‌گیرندگان پدید آورد، مشکل را می‌توان به وسیله شیوه‌هایی گام به گام تجزیه و تحلیل کرد. یعنی در ابتدا به تعریف مشکل و تعیین عوامل ایجاد کننده پرداخت و سپس در صورت لزوم به تجزیه و تحلیل داده‌ها، تعریف عوامل ایجاد کننده، تعیین راه‌حل‌های ممکن، انتخاب و آزمون راه حل، همت گمارد. در این مرحله نیز مددکاران اجتماعی دارای مهارت و تجارب مفیدی هستند. آن‌ها قادرند با عنایت به کار ابزارها و مهارت‌های مربوط به مددکاری فردی و گروهی در شناخت مشکل، علل پدیدایی مشکل و عوامل اثرگذار آن، اقداماتی را انجام دهند و با بهره‌گیری از تکنیک‌های مددکاری، نمودار علت و معلولی (نمودار استخوان ماهی) به شکستن مشکل به اجزای کوچک‌تر کمک کنند.

۳- نقش مددکاران در فرآیند بهره‌وری

یکی دیگر از چالش‌های پیش‌روی برنامه‌ریزان و مدیران مؤسسات و مراکز مختلف اعم از صنعتی و خدماتی، ارتقای مستمر کیفیت و افزایش میزان تولید و ارائه خدمات است. این چالش زمانی به دغدغه اصلی در فرآیند مدیریت تبدیل می‌شود که موضوع رقابت، افزایش بهره‌وری و اصل بقا در تعاملات بین مؤسسات مطرح می‌گردد. در حال حاضر، رسالت اصلی علم مدیریت، دستیابی به بهره‌وری بیشتر است. این بهره‌وری بیشتر در قالب کمیت و کیفیت افزون‌تر و همچنین زمان و هزینه کم‌تر جلوه‌گر می‌شود. واژه *productivity* که واژه‌ای انگلیسی است، از نظر لغوی به معنای «قدرت تولید» و «بارور و مولد بودن» است. به عبارت دیگر می‌توان بهره‌وری را حاصل تقسیم خروجی‌ها (*out puts*) یک سیستم بر ورودی‌های (*in puts*) همان سیستم در یک دوره خاص عنوان نمود.

$$P = \frac{\text{خروجی سیستم (O)}}{\text{ورودی سیستم (I)}} \text{ بهره‌وری هر سیستم}$$

پس چنین استنباط می‌شود که عامل انسانی محور و نیروی محرکه بهره‌وری در هر یک از مؤسسات و مراکز خدماتی و تولیدی است، انسانی که در مسیر بهره‌وری دانش و مهارت لازم را به دست می‌آورد. امور را برنامه‌ریزی و مدیریت می‌کند و برای ارتقای کیفی و کمی برون داد مؤسسه، فرهنگ‌سازی را محور کار خود قرار می‌دهد. جهت پی بردن به این مهم، زمینه‌های مرتبط با فرآیند فرهنگ‌سازی تحت عنوان شالوده فرهنگی بهره‌وری در جدول زیر خلاصه شده است (فکرآزاد، ۱۳۸۰: ۲۳۶)

بهره‌وری، حاصل یک معادله غیرخطی است که متغیرهای آن انسان، مراکز تولید و تجهیزات، مؤسسات خدماتی، مواد و انرژی است. در این معادله، انسان علاوه بر این که خود به عنوان یکی از ارکان بهره‌وری مطرح است، در همان حال، درجه بهره‌وری عوامل دیگر در

شالوده فرهنگی بهره‌وری	
- فرهنگ نوآوری و پویایی فرهنگ	- فرهنگ پیشرفت دائمی در محیط کار و تولید
- فرهنگ تعاون و مشارکت جمعی	- فرهنگ خود اتکایی و قطع وابستگی
- فرهنگ بهینه‌سازی الگوی تولید و مصرف	- فرهنگ اعتماد به نفس و اتکا به نیروهای خودی
- فرهنگ پیوند میان علم و عمل	- فرهنگ توسعه منابع انسانی به عنوان یک ارزش محوری
- فرهنگ آموزش و تحقیق	
INTERNATIONAL CENTER FOR MANAGEMENT DEVELOPMENT. C 1997	
ثبت در سازمان بین‌المللی توسعه مدیریت	

معادله مذکور نیز تحت تأثیر چگونگی عملکرد این عامل است؛ به عبارت دیگر، در سطوح عمیق‌تر این عوامل، انسان و رفتارهای او نقش دارند.

در کلیه مراحل فرهنگ‌سازی محیط کار و توسعه منابع انسانی (اعم از برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر خاص، برنامه‌ها و ارزیابی کارکرد واحدهای تولیدی، خدماتی و نیروها) مددکاران اجتماعی می‌توانند به عنوان کارشناس خدمات اجتماعی و رابط احیا کننده، حضور مؤثری داشته باشند.

چون تغییر در کارکرد و رفتار عملیاتی منابع انسانی و ایجاد انگیزه در آنان مستلزم تغییر در نگرش نیروهاست. آن‌ها زمانی می‌توانند در مسیر تعاون و همیاری گام بردارند که ضرورت تغییر را احساس کنند، جهت خوداتکایی و قطع وابستگی هدف و برنامه داشته باشند، آموزش ببینند و امورشان پیگیری شود و در کنش‌های متقابل فی‌مابین از امکانات مشاوره‌ای متخصصان استفاده کنند. در این راستا نیز مددکاران اجتماعی از پتانسیلهای لازم برخوردارند و قادرند با بهره‌گیری از تکنیک‌های مددکاری فردی، پویایی گروهی و روش‌های مددکاری جامعه‌ای برای هر یک از موارد مذکور برنامه‌هایی را تدارک ببینند و به دست‌اندرکاران ذیربط

ارائه دهند، مدال و الگوهای مناسب پیشنهاد کنند و سرانجام در فرآیند فرهنگ‌سازی به منظور افزایش بهره‌وری، مشارکت داشته باشند. همچنین در امور پژوهشی مربوط به بهره‌وری مؤسسات نقش‌های مؤثری را برعهده گیرند.

۴- نقش مددکاران در کاهش آسیب‌های مربوط به ازخودبیگانگی

یکی دیگر از چالش‌ها و دغدغه‌های جوامع در حال توسعه، ازخودبیگانگی انسان‌ها، به ویژه در محیط‌های صنعتی است. از نظر جامعه‌شناسان، از خود بیگانگی شامل مظاهری می‌شود که جامعه صنعتی کنونی بر انسان تحمیل کرده و شخصیت فردی او را از وی گرفته است.

رابرت مرتن (R. Merton) بی‌هنجاری را علت ازخودبیگانگی می‌داند و می‌گوید وقتی در جامعه‌ای بین هدف‌های مورد تأیید جامعه و دسترسی به وسایل حصول به آن هدف‌ها، اختلاف وجود داشته باشد، وضعیتی پیش می‌آید که افراد را به سمت ازخودبیگانگی سوق می‌دهد. جورج زیمل (G. Simmel)، زندگی در مادر شهرها (متروپولیس‌ها) را که موجب فردگرایی، تقسیم کار، تخصص و غلبه روح عینی بر روح ذهنی می‌شود و انسان را به بیگانگی سوق می‌دهد، عامل اصلی در سرگردانی او در جوامع جدید و در حال توسعه بشمار می‌آورد. اریک فروم، از خودبیگانگی را حالتی از هستی می‌داند که در آن آدمی مقهور محصول کار و تولیدات خویش می‌گردد تا بدانجا که هرگونه اختیار، اراده و فرصت خودشناسی از او ساقط می‌شود. او علل از خود بیگانگی را عواملی چون مالکیت خصوصی، روابط اجتماعی و نظام ارزشهای سرمایه‌داری، فرهنگ صنعتی و بوروکراسی برمی‌شمارد و می‌گوید فرد در چنین وضعیتی، احساس پوچی و بی‌معنایی، شیء‌زدگی و مانند آن‌ها می‌کند.

رایزمن (Risman) الگوهای اجتماعی کننده جامعه را مسئول از خود بیگانگی فرد می‌داند. به نظر وی الگوهای اجتماعی کننده جامعه مدرن، به گونه‌ای است که فرد را پیش از آنکه

متوجه خود کند، تحت ارشاد دیگران در می‌آورد. در چنین شرایطی است که فرد ارتباط بنیادی را با نهاد خود گم کرده و دچار نوعی بحران هویت (identity crisis) می‌گردد. آنچه که از دیدگاه‌های صاحب‌نظران مذکور استنباط می‌شود تخریب تدریجی روان و پیوندهای اجتماعی و ارزشی انسان‌ها در تعامل و تقابل با تغییرات پرشتاب و مستمر محیط صنعتی و کارکرد نهادهای مختلف است.

چگونه می‌توان شتاب این گونه تغییرات و آسیب‌های خزنده را کاهش داد؟ یقیناً به دلیل تنوع و کثرت عوامل اثرگذار نمی‌توان فرآیند یا فرمول خاصی را پیشنهاد نمود، ولی می‌توان به ارتقاء آگاهی و مقاوم‌سازی اقدار جامعه در ارتباط با پدیده‌های مختلف اهتمام ورزید و با بهره‌گیری از برنامه‌ها و تجارب دیگر جوامع و کشورها و با مشارکت متخصصان و نهادهای مختلف، برنامه‌های استراتژیک طراحی کرد و مدنظر قرار داد. از جمله کارشناسان و متخصصانی که در تحقق این مهم می‌توانند مؤثر و مفید باشند، مددکاران اجتماعی هستند، آن‌ها قادرند در سطوح مختلف جهت جلوگیری از بی‌هنجاری، فردگرایی و دیگر موارد زمینه‌ساز (الینه شدن افراد)، اقدامات متعددی را به اجرا گذارند. به مواردی از این اقدامات اشاره می‌شود:

- مطالعه و ارائه اطلاعات مختلف علمی پیرامون آثار منفی و تخریبی تکنولوژی بر افراد (به ویژه در محیط‌های صنعتی) به نهادها و دستگاه‌های تصمیم‌ساز و تصمیم‌گیر کشور.
- بررسی و مطالعه محیط‌های کار، موقعیت اجتماعی، ارتباطات نیروها و خدمت‌گیرندگان با دستگاه‌های اجرایی و دیگر مظاهر زمینه‌ساز از خود بیگانگی، جهت شناخت زمینه‌های بروز از خود بیگانگی در افراد.
- تشکیل جلسات گروهی با افراد مبتلا به پدیده از خود بیگانگی با بهره‌گیری از دانش و مهارت‌های مددکاری گروهی.
- توجیه کارفرمایان، مهندسان، سرپرستان و دیگر دست‌اندرکاران واحدهای صنعتی و

خدماتی نسبت به پذیرش نیروهای مبتلا به معضل (از خود بیگانگی).
- ارتقای آگاهی قشرهای جامعه به ویژه جوانان جهت استحاله تدریجی پدیده از خودبیگانگی با محوریت دستگاه‌های مرتبط با بهره‌گیری از دانش و روش‌های مددکاری جامعه‌ای.
- انجام فعالیت‌های پژوهشی پیرامون علل پیدایی، زمینه‌های رشد و تکوین پدیده از خودبیگانگی به ویژه در جوامع کوچک و انعکاس یافته‌های آن به رسانه‌ها، برنامه‌ریزان و دستگاه‌های ذیربط (فکرآزاد، ۱۳۸۰: ۱۵۸، ۱۵۹).

۵- نقش مددکاران در بحران‌زدایی پدیده‌ها

همه با واژه بحران (crisis) آشنا هستیم و شاید در زندگی شخصی و سازمانی خود لحظات بحرانی را به یاد می‌آوریم. اما باید در نظر داشت که بحران، مشکل عادی و جزئی نیست، یک تصادف در راه رسیدن به اداره، دیر رسیدن سخنران به جلسه، یا بروز اشکال فنی در یک دستگاه مکانیکی را بحران نمی‌نامیم. اما حریق بزرگی که لطمات شدیدی به سازمان زده است، زلزله سنگینی که قسمت اعظم شهر را ویران ساخته، رکود اقتصادی غیرقابل تحملی که وضعیت مؤسسه را مختل کرده، و مدیریت ضعیفی که سازمان را به ورطه نابودی کشانیده است، همه نمونه‌هایی از بحران به شمار می‌روند. بحرانها ممکن است برای افراد، خانواده‌ها، سازمان‌ها و ملت‌ها اتفاق افتد. لذا ارائه تعریف مشخصی برای بحران، مشکل است چون تصویر ذهنی افراد از واژه بحران به عنوان یک ماجرا، وحشت، آشوب، رکود اقتصادی و امثال آن، بیش از بیش، مانع درک صحیح این واژه است. بحران می‌تواند بهبود ناگهانی اوضاع یا وخامت ناگهانی آن باشد. هر انقطاع ناگهانی در مسیر طبیعی حوادث در زندگی فرد یا در یک اجتماع که لزوم ارزیابی مجدد اعمال و افکار را ایجاد نماید نیز قلمداد گردد. (الوانی، ۱۳۷۶، ۵۶) روان‌شناسان، روان‌پریشی انسان‌ها، بی‌هویت شدن آن‌ها، بی‌خویشتنی و دیگر نابسامانی‌های شدید روانی را

بحران قلمداد کرده‌اند (Konut, 1984).

جامعه‌شناسان بحران را در نابرابریهای اجتماعی، بی‌تفاوتی و بی‌انگیزگی افراد جامعه، فقدان ابزارهای کنترلی در جامعه، فردگرایی نفع طلبانه، و اضمحلال نهاد خانواده جستجو کرده‌اند (Bellah, 1985). اما در نگاه کلان به موضوع بحران، هابرماس (Habermas, 1983) رویدادهای مشکل آفرین و بحران‌زا در دو سطح فیزیکی یا ملموس و اجتماعی و نمادین را مورد ملاحظه قرار می‌دهد و معتقد است که بحران ممکن است به دو صورت در سازمان بوجود آید، یکی بحران در زمانی که کل سیستم از جهت مادی و فیزیکی تحت تأثیر قرار گرفته و حیات آن به مخاطره افتاده است و دوم این که سیستم سازمانی به جهت مسائل اعتباری و حیثیت اجتماعی بطور نمادین دچار بحران گردیده و به ورطه سقوط کشانیده شده است. بحران، بقای سازمان و مشروعیت آن را متزلزل ساخته و موجب محو یا تغییرات بنیادی در آن می‌گردد. سازمان‌ها را از جهت بحران‌پذیری (crisis - prone) و بحران‌ستیزی (crisis - prepared) می‌توان در یک پیوستار قرار داد. در یک سوی این طیف، سازمان‌های بحران‌پذیر که آسیب‌پذیری بالایی در مقابل بحران دارند قرار می‌گیرند و در سوی دیگر آن، سازمان‌های بحران‌ستیز که آماده مقابله با بحران‌ها هستند واقع می‌شوند. سازمان‌های بحران‌پذیر، آن‌هایی هستند که در برابر بحران حالت انفعال و تسلیم داشته و هیچ‌گونه سازوکاری برای مقابله با بحران و رویارویی فعال با آن را ندارند. در حالی که سازمان‌های بحران‌ستیز اگر چه نمی‌توان گفت، نسبت به بحران مصونیت کامل دارند ولی از تمامی توان و ظرفیت‌های خود برای احساس بروز بحران قبل از وقوع آن و مقابله مؤثر با آن بهره می‌گیرند ولی می‌کوشند حتی المقدور از بروز بحران‌ها جلوگیری و در صورت رخ دادن بحران، آن را به درستی کنترل نمایند (الوانی، ۱۳۷۶: ۵۸).

به استناد آن چه درج شد اگر بپذیریم عامل انسانی، ابزار و تکنیک‌ها، متدولوژی انجام دادن کار و سیستم‌های مدیریتی می‌توانند در پیدایی بحران و کاهش آن اثرگذار باشند، اینجاست که،

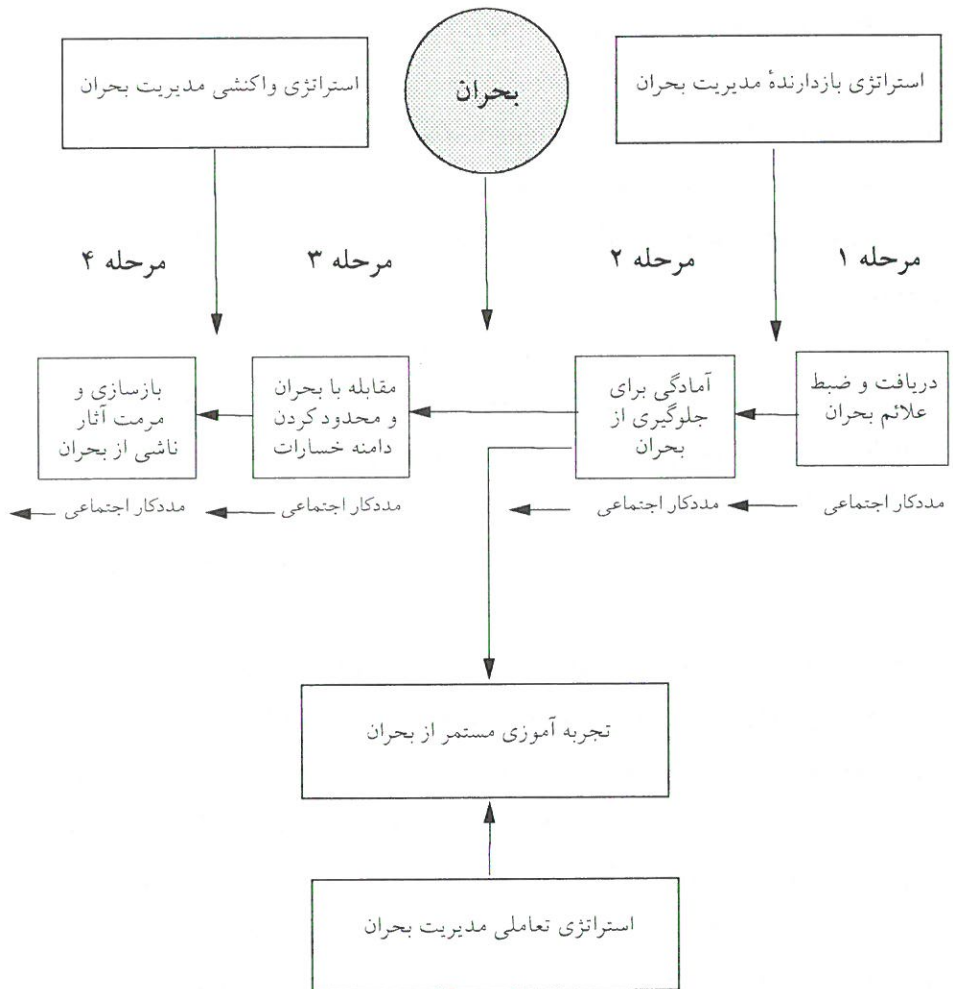
زمینه‌های پیوند، اهداف و کارکرد مددکاران اجتماعی در مطالعه، بررسی و کاهش مشکلات ناشی از بروز بحران مشخص می‌شود. به ویژه این که عوامل انسانی، فرهنگی، ساختاری و استراتژی‌های سازمانی می‌توانند سازمان‌ها را بحران‌پذیر یا بحران‌ستیز نمایند، در مراحل بروز بحران یا بعد از آن، مجموعه انسانی مرتبط با پدیده بحران، دچار آسیب و مشکلات عدیده اجتماعی، جسمی و روانی می‌شوند، بعضاً کارکرد نهادها به ویژه نهاد خانواده دچار تزلزل می‌شود و گروه‌ها از هم می‌پاشند. مددکاران اجتماعی می‌توانند برای کاهش این آسیب‌ها برنامه‌های مشخصی را در دستور کار خود قرار دهند و در فیلدهای مختلف ظاهر شوند.

استراتژی‌ها و سیاست‌های سازمانی نقش بنیادی در بحران‌ستیزی یا بحران‌پذیری مؤسسات تولیدی و خدماتی دارند. مدیریت برای مقابله مؤثر با بحران باید کل سازمان را در نظر بگیرد و روابط آن را با محیط بیرونی در یک سطح وسیع و فراگیر مورد ملاحظه قرار دهد. به عبارت دیگر، لازمه توفیق مدیریت بحران، وجود سیاست‌هایی است که مبتنی بر دید جامع با افق‌های بلند زمانی و مکانی تدوین شده باشند. مؤسسات در مدیریت بحران می‌توانند از استراتژی‌های مختلفی بهره‌گیرند. در نمودار شماره ۱ این مقاله به سه استراتژی اشاره می‌شود (Fink, 1986).

همان‌گونه که در نمودار فوق مشخص است مددکاران اجتماعی می‌توانند در تمام مراحل فرآیند بحران و بحران‌زدایی با تیم‌های اجرایی همکاری داشته باشند و در تعامل دوسویه و به عنوان رابط در ارائه اطلاعات، اتخاذ تدابیر لازم، اداره امور و مهار بحران سهم عمده‌ای از نقش‌های مددکاری اجتماعی را در اختیار تیم قرار دهند.

در مددکاران جامعه‌ای، نقش‌های متعددی توسط مددکاران اجتماعی به کار گرفته می‌شود که دست‌آوردهای خوبی نیز به همراه داشته است، این نقش‌ها عبارتند از:
نقش راهنما، پیشقدم و مبتکر، محقق، پیگیر، مروج، هشدار دهنده، آموزش‌یاری، بحران‌زدایی، ...

نمودار شماره ۱- استراتژی‌های سه گانه مدیریت بحران در زمینه پنج مرحله فرآیند بحران



۶- مددکاران در تعامل با سرمایه اجتماعی

یکی از جدی‌ترین چالش‌ها و مباحث جامعه در حال توسعه، پیدایی و بحث مشکلات اجتماعی و رابطه آن با «سرمایه اجتماعی» است. در باب سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر مشکلات اجتماعی، دیدگاه‌های مختلفی مطرح شده است. به منظور اتخاذ دیدگاه دقیق‌تر و صورت‌بندی روشن‌تر از «سرمایه اجتماعی»، این مفهوم را از دیدگاه صاحب‌نظران پی‌می‌گیریم:

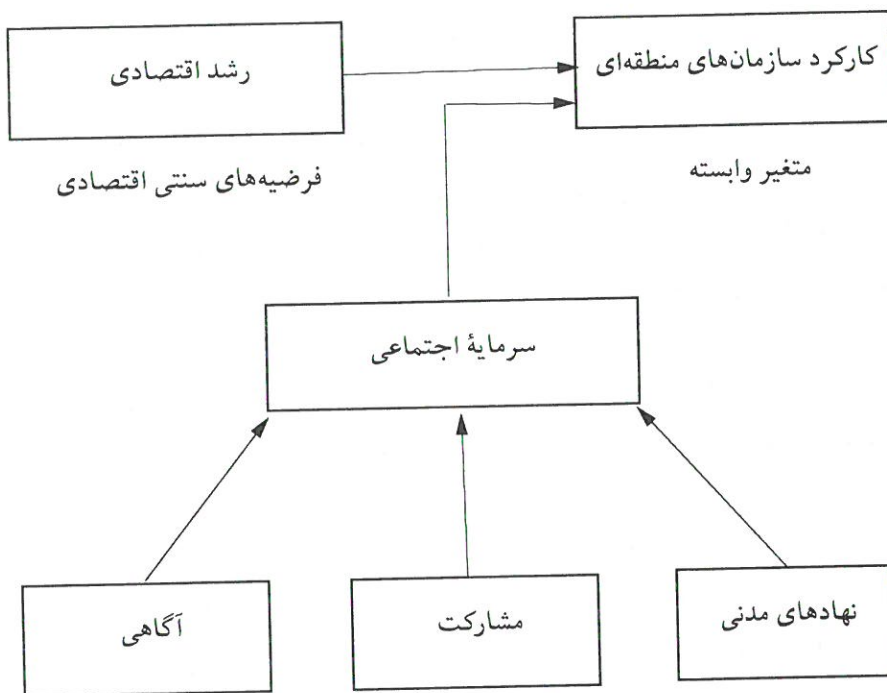
در باره زمان و مکان باب شدن مفهوم سرمایه اجتماعی (social capital) هنوز توافق جدی وجود ندارد. برخی منابع معتقدند اولین بار واژه سرمایه اجتماعی در سال ۱۹۱۹ در مقاله‌ای توسط شخصی بنام هانی فن (Hanifan) که در آموزش و پرورش ایالت ویرجینیای امریکا خدمت می‌کرد به کار گرفته شد. بعدها در سال ۱۹۷۰، جیمز کلمن (James Coleman) فصل مهمی از کتاب بنیان‌های نظریه اجتماعی خود را به بحث سرمایه اجتماعی اختصاص داد.

به دنبال او، کلمن، گلن لوری (Glen Louri) منتقد و ایوان لایت (Ivan Light) جامعه شناس این واژه را برای شناسایی منابع مفید اجتماعی و توسعه سرمایه انسان و توصیف مشکل اقتصاد درون شهری به کار بردند.

اما معروف‌ترین کاربرد مفهوم سرمایه اجتماعی در مطالعه بیست ساله رابرت پاتنام (Robert Putnam) در ایتالیا صورت گرفت. حاصل این مطالعات در کتابی به نام *دموکراسی و سنت‌های مدنی* که به فارسی نیز ترجمه شده، انتشار یافته است. در قسمت‌های بعد مواردی از نظرات پاتنام و کلمن ارائه خواهد شد (توسلی، ۱۳۷۹: ۱۰).

از نظر رابرت پاتنام منظور از سرمایه اجتماعی، وجوه گوناگون سازمان‌های اجتماعی نظیر اعتماد، هنجار و شبکه‌هاست که می‌توانند با ایجاد و تسهیل و امکانات هماهنگ، کارایی جامعه را بهتر کنند. نظریه سرمایه اجتماعی رابرت پاتنام در نمودار زیر خلاصه شده است (پاتنام، ۱۳۷۷: ص ۲۵۱):

نظریه سرمایه اجتماعی رابرت پاتنام



به نظر می‌رسد مددکاران اجتماعی می‌توانند در شکل‌گیری و رشد نهادهای مدنی و همچنین ارتقای شاخص‌های مشارکت و آگاهی جامعه در ایجاد سرمایه اجتماعی، نقش‌های مؤثری برعهده گیرند. به ویژه در همگرایی افراد و هماهنگی نهادها در هنجارسازی، اصلاح و

بازتولید رفتارهای تعاونی (کنش مشارکت‌آمیز یا کنش مبتنی بر اعتماد) جامعه، مفید باشند در این زمینه در صورت همراهی نهادها و پذیرش جامعه، زمینه را برای رشد سرمایه اجتماعی (social capital) فراهم می‌سازد.

سرمایه اجتماعی از نظر جیمز کلمن منبعی اجتماعی - ساختاری است که دارایی و سرمایه افراد محسوب می‌شود. این دارایی شیء واحدی نیست بلکه ویژگی‌هایی است که در ساختار اجتماعی وجود دارد و باعث می‌شود افراد با سهولت بیشتری وارد کنش اجتماعی شوند. بدین ترتیب از نظر کلمن سرمایه اجتماعی جنبه‌ای از ساختار اجتماعی برای کنشگران است که می‌تواند به عنوان منبع و سرمایه، باعث تحقق علائق ایشان شود. کلمن اشکال سرمایه اجتماعی با ویژگی روابط اجتماعی را که منبع سرمایه سودمندی برای افراد است در موارد ذیل می‌داند: نظام تعهدات و انتظارات، ظرفیت بالقوه اطلاعات، هنجارها و ضمانت‌های اجرایی مؤثر، روابط اقتدارگرایانه، سازمان اجتماعی انطباق‌پذیر.

جیمز کلمن سرمایه اجتماعی را نوع خاصی از ذخایر و مفاهیمی می‌داند که در دسترسی کنشگر قرار می‌گیرد. او در کتاب «بنیادهای نظریه اجتماعی» بر وجه سرمایه‌ای بودن سرمایه اجتماعی صحنه می‌گذارد با این تعبیر که سرمایه اجتماعی به عنوان ذخیره و منبعی سودمند باعث تسهیل کنش‌های کنشگران می‌گردد (کلمن، ۱۳۷۷، ص ۴۶۷).

سرمایه اجتماعی که کنش‌های معین کنشگران را بارور و مستعد می‌سازد، مانند اشکال دیگر سرمایه مولد است و امکان دسترسی به اهداف خاصی را فراهم می‌کند، اهدافی که بدون وجود این سرمایه قابل تحقق نخواهد بود. سرمایه اجتماعی نیز مانند انواع دیگر سرمایه (سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی) خاص فعالیت‌های معینی بوده و بدلی ندارد. در نهایت سرمایه‌ای

که کنشگران در همکاری و مشارکت با یکدیگر، آگاهی یا اعتماد به دست می‌آورند، هم مولد است و هم منبع حرکت دهنده کنش‌های بعدی و به همین دلیل هم «سرمایه» است

(Colman, 1994: 120).

علاوه بر دیدگاههای فوق، از دیدگاه اجتماعی نیز می‌توان برای مفهوم سرمایه اجتماعی ضرورت‌هایی را برشمرد. گرچه درباره رابطه سرمایه اجتماعی و مشکلات اجتماعی تحقیق جدی صورت نگرفته است اما از مهم‌ترین فرضیه‌های مطرح شده در باب سرمایه اجتماعی، تأثیر آن بر مشکلات اجتماعی است. فوکویاما (F. Fukuyama) یکی از راه‌های اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی را استفاده از آمارهای انحرافات اجتماعی از قبیل آمار جرایم، آمار طلاق و مصرف مواد مخدر، خودکشی یا جرایم اقتصادی مانند میزان افراد از پرداخت مالیات و سایر مشکلات اجتماعی می‌داند. براساس این دیدگاه مشکلات اجتماعی نشانه‌ای از نبود سرمایه اجتماعی است، سرمایه‌ای که اگر وجود می‌داشت یا میزان آن به حد مطلوبی در جامعه جریان داشت قادر بود کنش‌ها را در زندگی اجتماعی بارور، مستعد و توانا سازد.

همچنین سرمایه اجتماعی در خانواده باعث فراهم آوردن شبکه حمایتی برای اعضای خانواده می‌شود. این حمایت همچنین می‌تواند مصرف مواد مخدر و خشونت خانگی را که به رفتارهای خشونت بار در جامعه می‌انجامد، کاهش دهد. در بررسی لدمن (Leedman, 1999) گفته شده است که ارزش‌ها و هنجارهای مشترک ناشی از سرمایه اجتماعی می‌تواند سطح خشونت در جامعه را کاهش دهد یا پایین نگه دارد و در نتیجه از وقوع جرم و خشونت پیشگیری کند. در این زمینه در سی‌ونه کشور توسعه‌یافته و در حال توسعه تحقیق شده است (بهزاد، ۱۳۸۱: ۴۹).

همچنین تحقیقات نشان داده است که برخورداری کودک از سرمایه اجتماعی خانواده و جامعه، احتمال ترک تحصیل را کاهش می‌دهد (سیچر و دیگران، ۱۹۹۴)، (کلمن، ۱۹۹۸) نیز ارتباط سرمایه اجتماعی در خانواده و موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان را مورد توجه قرار داده است (شریفیان، ۱۳۸۰).

بدین ترتیب یکی دیگر از ضرورت‌های حضور و مداخله کارشناسان مسائل اجتماعی از

جمله مددکاران اجتماعی و نهادهای مختلف جهت افزایش تمایل مردم به مشارکت و اعتماد اجتماعی، وجود آسیب‌ها و افزایش مشکلات اجتماعی است که به اعتراف کارشناسان و صاحب‌نظران حوزه سرمایه اجتماعی، افزایش و مشکلات اجتماعی و جرایم در ایران می‌تواند نشانه‌ای از افت تدریجی سرمایه اجتماعی قلمداد گردد. از سوی دیگر افزایش سرمایه اجتماعی می‌تواند به دلیل غنی‌سازی کنش اجتماعی و معنا بخشیدن به آن، انگیزه‌های حضور در زندگی اجتماعی را پرننگ‌تر کرده و به آن نشاط بخشد و تداوم آن را تضمین کند.

از سوی دیگر، نتایج تحقیقات، ارتباط بین سرمایه اجتماعی در یک جامعه و رفاه اقتصادی (از جمله در ابعاد بهداشتی، آموزشی، ...) را نشان داده است. وایتفورد (Whiteford) معتقد است. همان‌طور که پذیرفته شدن سلامت بیشتر، موجب افزایش رفاه انسانی می‌شود، اختصاص اعتبارات بهداشتی از بودجه دولت به سرمایه انسانی و اجتماعی موجب توسعه اقتصادی خواهد شد (Whiteford, 2000). در این ارتباط مفهوم سلامت و سلامت روان (mental health) از جمله مفاهیمی است که تا مدت‌ها با اتکا به نقطه مقابل آن، یعنی بیماری تعریف می‌شد، به طوری که سازمان بهداشت جهانی (WHO) سلامت را در نبود بیماری یا نقص و نوعی آسایش جسمی - روانی - اجتماعی تعریف می‌کرد و تمامی تلاش‌ها را معطوف به جلوگیری از بازگشت بیماری‌ها می‌نمود. امروزه با تغییر رویکرد بیماری‌انگاری سلامت فقط روی یک محور که یک سوی آن بیماری (و نهایتاً مرگ) و در دیگر سو، سلامت افراد قرار داشته باشد، در نظر گرفته نمی‌شود، بلکه مفهوم سلامت، پیوستاری را شامل است که نخست حالت انفعالی نداشته و نیازمند پرورش (promotion) باشد و دوم، افراد، گروه‌ها، اجتماعات (communities)، محیط و کل جامعه در حفظ و ایجاد آن فعال و سهیم باشند. همچنین با رویکرد کلان‌نگر، به نقش شاخص‌ها و عوامل مؤثر (determinat) اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در کنار عوامل خطر ساز (risk factors) و عوامل محافظت کننده (portective factors) در سلامت روان، توجه خاص شود (رفیعی، ۱۳۸۰).

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در جمع‌بندی کلی می‌توان به اختصار چنین بیان کرد که: جهان صنعتی در فرآیند توسعه همواره از اندیشه‌ها و ابزارهای جدید، بهره‌ بیشتری خواهد برد و در این مسیر چالش‌های جدیدی را به جوامع به ویژه جوامع در حال توسعه تحمیل خواهد کرد و ضرورت بازنگری در برنامه‌ها، افزایش بازدهی مؤسسات خدماتی و تولیدی را اجتناب‌ناپذیر خواهد ساخت. بی‌تردید یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در افزایش تولید در کارخانه‌ها و خدمات در مؤسسات «انسان» بوده است و بیش‌ترین میزان بهره‌وری نیز در میان عوامل تولید از «انسان» حاصل می‌شود.

برای ارتقای این عامل انسانی نگاهی ژرف، تلاشی مجدانه و حرکتی مستمر نیاز است. در این زمینه و برای ایجاد محیطی آرام و خالی از فشارهای عصبی و کاهش مشکلات ناشی از تنش‌های خانوادگی افراد که اغلب به محیط‌های کار انتقال داده می‌شوند، مددکاران اجتماعی می‌توانند نقش‌های مداخله‌ای و مؤثری به ویژه در کاهش مشکلات خانوادگی نیروها و بین فردی آنان و همچنین کاهش آسیب‌های ناشی از بروز بحران در محیط‌های مختلف خدماتی و تولیدی داشته باشند.

کشف و استخراج دانایی پنهان نیروها، انسجام این داناییها با یکدیگر برای بهینه‌سازی فعالیت‌های تولیدی و خدماتی، مهم‌ترین وظیفه مدیران مؤسسات و سازمان‌ها است در تحقق این وظیفه، مددکاران اجتماعی می‌توانند همگام با مدیران، طرح‌های بزرگی را به اجرا درآورند. همچنین در راستای رسیدن به انسجام و یکپارچگی، توسعه زبان مشترک میان افراد و گروه‌ها از طریق آموزش‌های پیوسته، امری ضروری است، به کمک آموزش مستمر (با مشارکت مددکاران اجتماعی) می‌توان همسو با ایجاد دانش‌ها و مهارت‌های جدید، شرایطی در محیط کارخانه فراهم نمود که افراد بتوانند با یکدیگر ارتباط و پیوند ارگانیک داشته باشند. این ارتباط در محیط، خود عامل مؤثری در همگرایی و ایجاد انسجام و یکپارچگی است. و در نهایت

جهت برخورد منطقی و سازنده با هر یک از چالش‌های جاری در جهان معاصر و مرتبط با جامعه خود، می‌توان از توانمندی‌های مددکاران اجتماعی به عنوان نیروهای مشاور و پشتیبان در ارزیابی فعالیت‌های فردی و گروهی به منظور اصلاح و بهبود روش‌های انجام دادن امور و افزایش رضایت خدمت‌گیرندگان و ارتقای همه‌جانبه، در سطح واحدهای تولیدی و خدماتی استفاده نمود. از سوی دیگر، داشتن رویکردی سلامت‌نگر به امور، مستلزم نگرشی جامع و جهت‌دار است تا بتوان متناسب با واقعیت‌های اجتماعی، راهکارهای مناسبی نیز ارائه داد. یکی از این راهکارها در شرایط امروز می‌تواند حلقه مفقوده توسعه، یعنی سرمایه اجتماعی باشد. مضاف بر این، امروزه ارتباط بین سرمایه اجتماعی و میزان آن در یک جامعه با مقولاتی از جمله پیشگیری و کاهش جرایم، خشونت و تضاد در جامعه، سوء مصرف مواد مخدر و یزهکاری بررسی و تأیید شده است و بر نقش خانواده به عنوان یکی از منابع بسیار حائز اهمیت سرمایه اجتماعی تأکید می‌گردد. بدین ترتیب ملاحظه می‌شود که طرح و بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی در حوزه توسعه، دیدگاه‌های یک جانبه‌گر اقتصادی برنامه‌ریزان و تصمیم‌سازان کشور را تصحیح می‌کند و این امر در جامعه‌ای که بیش‌تر بر روابط سنتی (و حتی قبیله‌ای و قومی) استوار است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار خواهد بود. در این ارتباط نهادهای اجتماعی و متخصصان مسائل اجتماعی به ویژه مددکاران اجتماعی می‌توانند با فرهنگ‌سازی، بازتولید فرهنگ و ایجاد زمینه‌های همکاری جمعی و مشارکت مدنی، در غنی‌سازی کنش‌های اجتماعی و معنا بخشیدن به آن، انگیزه‌های حضور مردم در زندگی اجتماعی را پررنگ‌تر کنند و آسیب‌ها و معضلات جامعه را کاهش دهند.

(توضیح: مددکاری اجتماعی جهت بررسی، برنامه‌ریزی و ارائه طریق برای هر یک از چالش‌های مذکور، در چهارچوب حرفه خود دارای متدولوژی و کارابزارهای مختلف اجرایی و مداخله‌ای در سطوح فرد، گروه و جامعه است که در صورت نیاز می‌تواند مورد استفاده دولت و نهادهای مختلف قرار گیرد.)

منابع

- الوانی، سید مهدی. «سازمان‌های بحران‌پذیر و بحران‌ستیز»، فصلنامه علمی پژوهشی دانش مدیریت. شماره ۳۶، تهران: دانشگاه تهران، بهار ۱۳۷۶.
- بهزاد، داود. «سرمایه اجتماعی بستری برای ارتقاء سلامت روان»، رفاه اجتماعی. شماره ۶، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ۱۳۸۱.
- پاتنام، رابرت. *دموکراسی و سنتهای مدنی*. ترجمه محمدتقی دلفروز. تهران: دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور، ۱۳۷۷.
- تشکر، زهرا. «نگاهی به سرمایه اجتماعی و توسعه»، رفاه اجتماعی. شماره ۴، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ۱۳۸۱.
- رفیعی، حسن. *جزوه درسی ارتقای سلامت روان*. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ۱۳۸۰.
- ریشه، گی. *کنش اجتماعی*. ترجمه هما زنجانی‌زاده. مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی، ۱۳۶۷.
- شریفیان ثانی، مریم. «سرمایه اجتماعی»، فصلنامه رفاه اجتماعی. شماره دوم، سال اول، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ۱۳۸۰.
- فکرآزاد، حسین. *مددکاری اجتماعی در قلمرو صنعت*. تهران: سینور، ۱۳۸۰.
- فوکویاما، فرانسیس. *پایان نظم*. ترجمه دکتر غلامعباس توسلی. تهران: نشر جامعه ایرانیان، ۱۳۷۹.
- میرسپاسی، ناصر. «مدیریت دولتی در سه نگاه»، مدیریت دولتی. شماره ۳۶، تهران: بهار ۱۳۷۶.
- «Supervision , Jan 1999»، ترجمه نوذر نکوئیان. تدبیر. شماره ۱۲۰، تهران: بهمن ۱۳۸۰.

- [Http://WWW.efg.neefyhome/cover/July'99/TQM.htm](http://WWW.efg.neefyhome/cover/July'99/TQM.htm)
- ترجمه رامبد باران دوست، تدبیر. شماره ۱۱۰، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۷۹
- Bellah, R.N.& etal, *Habits of Heart*. Berkeley: University of California Press, 1985.
- Coleman, James. "Social Capital in the Creation of Human Capital", *American Journal of Sociology*. 1988, p.120.
- Fink, S. *Crisis Management Planning*, For the Inevitable. N.Y: AMACOM, 1986.
- Fukuyama, F. *Social Capital and Civil Society*, WWW. IMF. Org, 1999.
- Habermas, J; *Legitimation Crisis*. Boston: Beacom Press, 1973
- Kohut, H. *How Does Analysis Cure?* Chicago: University of Chicago Press, 1984.
- Leedef, Stephen. "Social Capital and Its Relevance to Health and Family Policy", *Public Health*. Association of Australia. 1999.
- Rosenbloom, David, *Public Administration: Understanding Management Politics and Law*. New York: Random House, 1989.
- Whiteford, Harvey. *Human Capital, Social Capital and Mental Health*. World Federation for Mental Health, 2000.
- White, Leonard. *Introduction to the Study of Public Administration*. Chicago: Dorsey, 2nd ed., 1987, pp.58-9.