

دور الاخصائي الاجتماعي في ادارة المؤسسات الاجتماعية

ادارة المؤسسات الاجتماعية

اعداد الطالبة منى صالح الخميس

٢١٢٠٠١١٠٣٤

بإشراف د. نادية الجرواني

١٤٣٥



مقدمة:

تُحظى الإدارة في الخدمة الاجتماعية باهتمام خاص من الأخصائي الاجتماعي لما يتمتع الأخصائيون الاجتماعيون بإيمانهم القوي بالعمل على تحقيق المساواة وإقرار العدالة الاجتماعية ورفع الظلم عن فئات المجتمع. وتشتمل المهام الأساسية التي يتولاها الأخصائيون الاجتماعيون على تقديم الخدمات المختلفة مثل إدارة الحالات (أي ربط العملاء بالهيئات المعنية وبالبرامج التي تلبي احتياجاتهم الاجتماعية النفسية) والخدمة الاجتماعية الطبية والإرشاد النفسي (العلاج النفسي) وإدارة الخدمات الإنسانية وتحليل سياسات خدمات الرعاية (خدمة الرعاية) الاجتماعية وتنظيم المجتمع وتقديم الدعم للآخرين والدفاع عن حقوقهم والاهتمام بالتعليم (في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية). إلى جانب التركيز على بحث ودراسة العلوم الاجتماعية. يعمل العديد من الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الخبرة في مختلف المؤسسات سواء كانت المؤسسات الرخية أو غير الرخية أو المؤسسات العامة التي تقدم الخدمات الاجتماعية ومن بينها المؤسسات العامة التي تعمل الفقراء وكبار السن وأسرههم والمستشفيات والجمعيات الخيرية ومنظمات الصحة العامة والمدارس والمنظمات الدينية وتقديم الدعم للعاملين والمؤسسات الخيرية وكذلك الهيئات العسكرية. من ناحية أخرى، يعمل بعض الأخصائيين الاجتماعيين كأخصائيي العلاج النفسي أو مرشدين نفسيين أو أخصائيي الصحة العقلية وغالبًا ما يعملون جنبًا إلى جنب مع الأطباء النفسيين أو الإخصائيين النفسيين أو غيرهم من المتخصصين في مجال الطب. هذا. وقد يعمل الإخصائيون الاجتماعيون أيضًا بمفردهم ويقومون بنفس دور إخصائيي العلاج النفسي - مع العلم بأنهم قد استمدوا خبرتهم من خلال ممارسة العمل في عياداتهم الخاصة - وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية كما أنهم يكونون على أتم استعداد لتحمل المسؤولية الكاملة تجاه ذلك بالتأكيد مثل شركات التأمين. وإضافة إلى ذلك، يركز بعض الإخصائيين الاجتماعيين جهودهم على السياسة الاجتماعية أو إدارة البحث الأكاديمي بما يتماشى مع ممارسة العمل الاجتماعي أو أخلاقياته. ويعني ذلك أن مستوى هذا التركيز يتفاوت من دولة إلى أخرى ومن عصر إلى آخر وذلك وفقًا لطبيعة المهام والمجالات المختلفة. لقد كان بعض هذه المجالات مثار الجدل والمناقشة حول إذا ما كانت تعد بشكل ملائم جزءًا من رسالة العمل الاجتماعي أم لا.

تقوم العديد من الهيئات بتشغيل الإخصائيين الاجتماعيين من أجل العمل باستقلالية تامة كمرشدين نفسيين أو باحثين في أحوال الأسرة أو إخصائيين في العلاج الأسري. ومن بين هذه الهيئات الوزارات الحكومية (ولا سيما في المجالات التي

تتعلق برعاية الأسرة والطفل والصحة العقلية وخدمات الإصلاح والتأهيل والإدارات التعليمية) والمستشفيات والمنظمات الأهلية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية والعيادات الخاصة.

الاخصائي الاجتماعي كمدير:

حتى نستطيع التحدث عن الاخصائي الاجتماعي في مجال الادارة يجدر بنا اولا ان نعرف من هو الاخصائي الاجتماعي وما هي الادارة.

١. تعريف الاخصائي الاجتماعي:

هو شخصٌ تم إعداده علمياً ومهنيًا - في إحدى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية - لممارسة المهنة في إطار المؤسسات الاجتماعية المختلفة، لمساعدتها على الوصول إلى أهدافها وتحقيقها بكفاءة وفعالية.

٢. تعريف الادارة:

عملية توجيه الطاقة البشرية التي تحتويها أية هيئة أو منظمة أو مؤسسة؛ لبلوغ الهدف الذي قامت من أجله.

صفات الأخصائي الاجتماعي الإداري:

ينبغي للأخصائي الاجتماعي الإداري أن يتمتع بخلفية واسعة في خبرة ممارسة الخدمة الاجتماعية ، ومن المهم أن يكون لديه التزام عميق لقيم وأهداف الخدمة الاجتماعية ، ولا بد أن يكون المدير قادراً على الاتصال بالآخرين بطرق فعّالة ، سواء بالكلام أو بالكتابة.

• ومع هذا، فإن هناك مجموعة من الصفات من الضروري أن تتوافر فيه إذا ما تولّى المسؤولية الإدارية هذه الصفات هي كالتالي:

١. الرغبة في تحمّل المسؤولية والقدرة على تحملها.
٢. الرغبة في المخاطرة أو تقبُّل التحديات؛ وذلك لأن المديرين دائماً ما يتخذون قراراتٍ محفوفةً بالمخاطرة.
٣. الشعور بالسعادة عندما يرى الأعمال تتم من خلال الآخرين.
٤. الرغبة في التغاضي عن ألوان الرضا، التي تأتي من تقديم الخدمات المباشرة للعملاء؛ بحيث لا يكون كلُّ الهدف من العمل هو الشعور برضا العملاء عنه.
٥. أن يكون من النوع الذي يمكنه الحياة وسط الاهتمامات والمصالح المتعارضة.
٦. أن يكون على دراسةٍ كافيةٍ بكيفية التعامل مع المشكلات غير المعروفة وغير المتوقعة.

٧. أن يكون لديه مستوى عالٍ من الطاقة، وأن يكون لديه قدرة على العمل لفترات طويلة (اللياقة الجسمية)
٨. ينبغي أن يكون قادرًا على النقد، وقادرًا كذلك على التعامل مع شتى أنواع الانتقادات بموضوعية.
٩. أن يكون قادرًا على التعامل مع مختلف عناصر السلطة بالمنظمة أثناء أدائه لدوره، ولكن دون أن يكون تسلطيًا.
١٠. الرغبة في تقبل التجاوزات أو الأمور غير المريحة في حياته الشخصية؛ وذلك لأن وظيفة الإداري لا تنتهي بالضرورة بانتهاء يوم العمل.

مهارات الأخصائي الاجتماعي الإداري

ويمكن لنا حصر هذه المهارات في الآتي:

المهارة الفنية: Technical

• وتتمثل في الفهم المتميز بالبراعة لنوع معين من النشاط، وخصوصاً ذلك النشاط الذي يتضمن الطرق، أو المناهج، أو العمليات، أو الإجراءات، أو التكتيكات الفنية. والمهارة الفنية تتضمن المعرفة المتخصصة، والقدرة التحليلية داخل نطاق هذا التخصص.

وكذلك السهولة في استخدام الأدوات والتكتيكات الخاصة بفرع من فروع النشاط أو التخصص الإنساني؛ مثل: المهارة في الخدمة الاجتماعية والمهارة في الطب... إلخ.

المهارة الإنسانية: Human

وتتلخص في قدرة المدير المنفذ على العمل بفعالية كعضو في جماعة، وكذلك على إيجاد جهود تعاونية داخل الفريق الذي يقوده.

المهارة الفكرية: Conceptual

تتمثل في القدرة على رؤية المنظمة ككيان كلي، تشمل هذه المهارة الاعتراف باعتماد وظائف المنظمة المختلفة على بعضها البعض، وكذلك الاعتراف بأن التغيير في أي جزء من أجزاء المنظمة يؤثر على باقي الأجزاء الأخرى.

ولقد وصف مجلس الإدارة في الخدمة الاجتماعية - "CSWA" التابع للجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين - "NASW" المهارات التي يحتاج إليها المديرون في العبارات التالية:

تشير مهارة الأخصائي الاجتماعي الإداري إلى قدرته على الإنجاز الجيد للمهام الخاصة والمحددة، التي ترتبط بوظائفه المختلفة في المنظمة. وهذه المهارة تتكوّن من كلّ من المعرفة الإدارية، والخبرة الإدارية؛ بحيث يمتزجان كلاهما بالسمات الفطرية للأخصائي الاجتماعي الإداري. والمهارات الإدارية تشمل القدرة على أداء ما يلي:

١. التفكير والتخطيط بواقعية.
٢. تقدير مدى معقولية الخطط، ومدى قابليتها للتطبيق.
٣. التفكير كلياً في البدائل المختلفة لعمل الأشياء.
٤. توقع وتقدير الآثار المحتملة للقرارات.
٥. وضع الأولويات.
٦. اتخاذ القرارات.
٧. القيام بالعديد من الأدوار والمهام في نفس الوقت.
٨. الحفاظ على التوازن والالتزان الشخصي.
٩. استخدام السلطة وتفويضها بطريقة إيجابية وبناءة.
١٠. الاتصال بفاعلية بالآخرين.
١١. مساعدة الآخرين على العمل بطريقة منتجة، مع استخدام وتوظيف مواهب وقدرات الأفراد والجماعات.

🗨️ ويضيف "تركز "عددًا من المهارات الأخرى إلى هذه المهارات؛ تتمثل فيما يلي:

١. القدرة على توصيل المشاعر والقيم؛ فالمديرُ يعتبر مسؤولاً عن توصيل الأفكار بالوسائل المختلفة.
٢. أن يَمْتَلِك المهارة في الحصول على الحقائق ووضع هذه الحقائق في الصيغة التي تمكّن من استخدامها والاستفادة منها.
٣. المهارة في مساعدة الأفراد على اتخاذ قرارات مسؤولة، وهذا يعني مساعداتهم في التعرف على المشكلات.
٤. أن يكون لديه المهارة في تحليل السياسات والبرامج، مع وجود المهارة في رسم وصياغة السياسات.

مسؤوليات وأدوار الأخصائي الاجتماعي الإداري:

• هناك أنساقٌ متعدّدة من العاملين داخل مؤسسات الخدمة الاجتماعية، والتي تختلف درجاتهم في السلم الوظيفي، ومن بينهم الأخصائي الاجتماعي، الذي يقوم بأعمال فنية مع وحدات الممارسة والعاملين في نفس الوقت، بالإضافة إلى أعمال إدارية تُساهم في تحقيق أهداف وحدات العمل، وعلى هذا فهو داخل مؤسسات الخدمة

الاجتماعية يقوم بأعمال إدارية تُسهم في تحقيق أهدافها؛ وتتمثل هذه الأدوار فيما يلي:

١. المساهمة في دراسة المجتمع المحلي المحيط بالمؤسسة، والمساهمة في وضع سياسة وضبط المؤسسة، سواء المؤسسات التطوعية والحكومية.
٢. القيام بتنفيذ سياسات وبرامج المؤسسة وإجراءاتها.
٣. العمل على توفير الموارد المالية والأدوار والإمكانات للمؤسسة.
٤. المساهمة في تحديد الميزانية السنوية لعرضها على الجهات الإدارية العليا.
٥. العمل على زيادة التبرعات والهبات، وزيادة العضوية داخل المؤسسة.
٦. القيام بالتقييم والمتابعة بأسلوب جيد، سواء للعاملين أو الأعمال التي يقوم بها.
٧. القيام بالبحوث والدراسات بما يمكن من المساهمة في الأداء الجيد للمنظمة.
٨. رسم خطة لتوفير علاقات جيدة بينها وبين المجتمع، من خلال توضيح خدماتها وأهدافها.
٩. القيام بالأعمال الكتابية، وفتح السجلات، وإعداد التقارير الدورية بالمؤسسة بأسلوب علمي منظم.
١٠. الاشتراك في بناء جهاز المنظمة بما يحمق أهدافها والمشاركة في توزيع المسؤوليات.
١١. تحديد المعايير التي تحدد العلاقة بين المسؤوليات المختلفة، والعمل على تحقيق المشاركة والتعاون بالمنظمة.
١٢. السعي إلى تحديد احتياجات المنظمة وأعضائها كأفراد.
١٣. الوصول إلى الاستخدام الأمثل للموظفين، وتحقيق الكفاءات الإنتاجية.
١٤. التقييم لإجازات البرامج وكفاءة الموظفين؛ طبقاً للأهداف المحددة والمطلوب الوصول إليها.
١٥. تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية بالمؤسسة.
١٦. تشجيع المتطوعين والاستفادة منهم في تنمية قدرات الموظفين بالمؤسسة.
١٧. العمل على اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة الظروف التي تتعرض لها المؤسسة والمجتمع المحلي.

العوامل المؤثرة في نجاح الأخصائي الاجتماعي كإداري:

إن دور الأخصائي الاجتماعي الإداري هو دور قيادي؛ فهذا الدور يستحث وينشط العاملين داخل المؤسسة، والمشاركين من خارجها؛ حتى يمكنهم تحقيق أهداف برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية، وحتى ينجح الأخصائي

الاجتماعي في أداء الجانب الإداري من عمله المهني في المؤسسات الاجتماعية:
عليه أن يتفهم ما يلي:

١. المؤسسة: من حيث أغراضها، وأهدافها، وفلسفتها، وقيمها، وبنائها التنظيمي، والعملاء الذين تخدمهم، وتاريخها، ونشأتها، وكذلك تفهم أهم الموارد المتاحة، ومصادرها، والإمكانات المادية التي تتوفر لها، ولائحة نظامها الأساسي.
٢. المجتمع الذي تخدمه المنظمة وتعمل فيه: حيث إن المنظمة جزء من المجتمع، تتأثر بالقوى العاملة فيه، وتاريخ المجتمع، وعاداته، ومكوناته، والقوى المؤثرة فيه، وأهم مشاكله، وموارده (البشرية - المادية).
٣. التنظيم الإداري: والذي يضم العاملين في المؤسسة، والذي يهدف إلى ربطها بعضها ببعض، بحيث تعمل في تناسق وتكامل.
٤. وسائل الاتصال بين كافة أقسام وإدارات المنظمة: فعليه معرفة شبكة الاتصالات بين أقسام المنظمة وإداراتها، ومستويات الاتصال فيها، ومدى نجاحها في ربط أجزاء المنظمة بعضها ببعض: لتحقيق التماسك وزيادة فاعليتها.
٥. العلاقات بين جماعات العمل: فالعلاقات الناجحة هي التي تتسم بالتعاون، فإذا كان الاتصال قد حقق الترابط بين جماعات العمل بعلاقات طيبة وإيجابية، سهّل ذلك تبادل الخبرات والمعلومات، بحيث يسود العمل مناخ تعاوني سليم.
٦. تسهيل التغير في الجهاز الإداري: وفي أهداف المؤسسة وفلسفتها وبرامجها: فالمؤسسة يجب أن تكون باستمرار "دينامية"، بحيث تتغير أغراضها وأهدافها، وأسلوب عملها؛ حتى تتواءم مع احتياجات البيئة المتغيرة، وأن تتغير فلسفتها مع تغير الفلسفة العامة السائدة في المجتمع، وتتغير برامجها مع احتياجات البيئة.
٧. عمليات التخطيط والتنسيق: فالعمل الناجح هو الذي لا يتم بأسلوب عشوائي، بل يتم بناءً على خطة مدروسة مرسومة بعناية، كما أنه لا يتم إلا إذا حقق التناسق بين جهود جماعات العمل؛ بحيث لا تتضارب أو تتعارض، أو يحدث تكرار بين بعضها بصورة تخلّ بتوازن الخطة وتهددها بالفشل.
٨. الدور الدينامي للقيادة: فالأخصائي الاجتماعي - باعتباره الممارس المهني الذي يتولّى المسؤولية القيادية في المجتمع الذي تخدمه المنظمة - عليه أن يقود المجتمع، ويعاونه في التعرف على مشاكله واحتياجاته، والعمل على حل هذه المشكلات، وإشباع تلك الاحتياجات.

تنمية القدرات: فالعملية الإدارية تعمل على اشتراك جميع جماعات العمل في أدائها؛ فهي بالتالي تمكّن الأفراد من إطلاق قدراتهم الخلاقة، وتوجيهها. وحسن استثمار هذه الطاقات والقدرات.

تساؤل: هل يجب أن يكون كل المديرين أخصائيين اجتماعيين؟

قبل الإجابة عن هذا التساؤل هناك عدة اعتبارات يجب أن نأخذها في الاعتبار، هي:

١. الإدارة عملية لتنظيم الموارد وزيادة فاعليتها، وفي هذا المستوى غالباً يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بالمشاركة في هذه العملية.
٢. بالرغم من أن هناك بعض الأدوار محصورة في مهمة المديرين، وهناك اهتماماً بالأدوار الجماعية، إلا أنه في كل المؤسسات كل فرد هو جزء من بناء الإدارة، وهذا جزء مهم وأساسي في العمل، وهذا جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية القائمة على العمل الفريقي.
٣. هناك بعض المهام الأساسية التي يقوم بها رجل الإدارة، تتضمن في جوهرها "البعد الاجتماعي"، الذي يحتاج إلى مهارات وآليات مهنة الخدمة الاجتماعية؛ ولذلك يمكن القول: إن المدير الناجح يجمع بين روح الإدارة وروح مهنة الخدمة الاجتماعية.
٤. لذلك من المهم جداً لمن يسعون إلى إنشاء مؤسسات للرعاية الاجتماعية أن يكون هناك أخصائيون اجتماعيون مؤهلون لممارسة العمل في هذه المؤسسات كمديرين، وإن لم يتوفر يستعان برجال الإدارة لقيادة المؤسسة، إلا أنه يجب أن يكون المديرين لديهم معرفة وإلمام بمهارات الخدمة الاجتماعية؛ وذلك للاعتبارات الآتية:
٥. بدون معرفة الجوانب الشخصية المرتبطة بتقديم الخدمات الاجتماعية، فإن ممارسة العمل الإداري تكون بلا روح.
٦. الأخصائيون الاجتماعيون لهم مهارات متميزة، ومبادئ أخلاقية معروفة؛ مثل (حق تقرير المصير - التقبل - تقدير الآخرين)، وهذه مهارات لازمة ومهمة للعمل الإداري ولتنفيذ العمل الإداري، حتى ولو كانوا من غير الأخصائيين الاجتماعيين.
٧. أي خطة لتنمية الخدمات وتحقيق المهام الخاصة بالمؤسسة، تحتاج إلى أهداف واضحة، وفرص عادلة لجميع أفراد المجتمع، وهذا متوفر في مهنة الخدمة الاجتماعية.
٨. العلاقة المهنية تكون قوية جداً بين العميل والأخصائي الاجتماعي وبقية أعضاء الفريق، وهي مهمة جداً لبناء المؤسسة والحفاظ عليها.

٩. أي خلفية علمية لرجال الإدارة تأتي من معارف مستمدة من علوم أخرى، وكلما كان المدير أكثر إدراكاً لهذه المعارف - وخاصة المعارف الاجتماعية - كان أكثر ممارسة للعمل الإداري.
١٠. لمواجهة أي مشكلات تعوق تقديم الخدمات، فإن جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية تساعد المديرين على تجاوز هذه المشكلات؛ مثل (الدراسة - التشخيص - وضع الخطة - التنفيذ - المتابعة والتقييم).
١١. أن نجاح المديرين في أعمالهم مرتبطٌ بإلمامهم - بشكل واضح - بالاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية بالنسبة للتحديات التي تواجههم.
١٢. الخدمات الاجتماعية تتأثر بالبيئة وبالإطار السياسي السائد؛ لذا من المهم تحليل هذا الإطار، وتوضيح المتغيرات الاجتماعية ومدى تأثيرها.



المراجع:

١. أحمد مصطفى خاطر وآخرون: الإدارة في المؤسسات الاجتماعية (الإسكندرية، المكتبة الجامعية، ٢٠٠١).
٢. جابر عوض سيد، أبو الحسن عبدالموجود: الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣).
٣. رشاد أحمد عبداللطيف: إدارة المؤسسات الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط ١، ٢٠٠٧).
٤. طلعت مصطفى السروجي وآخرون: إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية (القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٦).