

نقش رفاه اجتماعی

در بهره‌وری تولید

عبدالرضا زرین‌گل

نهادهای اجتماعی که هدف آن کمک به افراد جامعه، گروه‌های مختلف و خانواده‌ها به منظور توفیق آنان در حصول به یک زندگی مطلوب می‌باشد. به طوری که هر فرد در روابط شخصی و اجتماعی با توجه به امکانات، فرصت پیشرفت و پرورش استعدادهاى نهفته خود را در جهت بهزیستی، همگام با احتیاجات معقول جامعه بدست آورد.

از طرفی، خدمات رفاه اجتماعی، تأمین حداقل رفاه برای گروه‌های اجتماعی است که به دلایل محرومیت نسبی و یا به دلایل خاص اجتماعی حائز اهمیت هستند.

برای تشریح تعریف و هدف فوق میان دو مفهومی که از رفاه اجتماعی وجود دارد باید تفاوت قائل شد. مفهوم نخست

اجتماعی و کمک به نیازمندان به وجود آمده است. هرچه زمان می‌گذرد دولتها مسئولیت بیشتری برای تأمین رفاه اجتماعی مردم کشور خویش به عهده می‌گیرند. در نتیجه مشکلات اجتماعی در جهان صنعتی جدید، الزاماً رشته‌های جدیدی را نیز برای برخورد با مسائل و مشکلات ناشی از پیشرفت صنعت، به وجود آورده و اصطلاحات جدیدی نیز به تدریج پیدا شده که از جمله می‌توان «رفاه اجتماعی»، «خدمات اجتماعی»، «مددکاری اجتماعی»، «اقدامات اجتماعی»، «امنیت اجتماعی»، «عدالت اجتماعی» و مانند آن را نام برد که به برخی از این تعاریف می‌پردازیم.

«رفاه اجتماعی، عبارت است از مجموعه‌ی متشکلی از خدمات، مؤسسات و

اصطلاح رفاه اجتماعی از جنبه علمی، با توجه به مشکلات اجتماعی در جامعه صنعتی، اخیراً توسعه زیادی یافته است. فقر، تنگدستی، رنج، ناراحتی و بی‌نظمی‌های اجتماعی، از سالیان دراز در تاریخ بشری وجود داشته است، ولی جامعه صنعتی قرن اخیر با آنچنان مشکلات عظیم اجتماعی روبرو گردیده که نهادهای قدیمی اجتماع مانند خانواده نمی‌تواند دیگر به طور مؤثر بر آن مشکلات فائق آید. در نتیجه، نیاز به یک نظام و سیستمی که شامل خدمات اجتماعی و سیعتری باشد، احساس می‌گردد.

بیش از یکصد سال نیست که سازمانهای خصوصی مؤثر یا سازمانهای دولتی برای روبرو شدن با مشکلات



آن است که رفاه اجتماعی خود هدف نهائی کلیه فعالیتهای اقتصادی به منظور رشد توسعه ملی است، مفهوم دیگر آن که رفاه اجتماعی رشته خاصی از فعالیتهائی است که در جهت توسعه ملی صورت می‌گیرد و وسیله‌ای است برای کمک به افراد نیازمند و فراهم آوردن امکان مشارکت آنان در فعالیتهای اقتصادی و اجتماعی.

مسئولیت

رفاه اجتماعی در کشور ایران به درجه پیشرفت کشورها بستگی دارد. در کشورهای پیشرفته انتظار عملکرد رفاه اجتماعی آن است که بالاترین حد توسعه استعداد را برای هر فرد فراهم نماید در حالی که در کشورهای در حال توسعه این انتظار به تأمین نیازمندیهای فرد محدود می‌شود.

«خدمات اجتماعی» نیز دارای معنایی کلی و عمومی است که شامل فعالیتهائی از قبیل حمایت از افراد و گروهها و به طور کلی توسعه و گسترش منابع انسانی می‌باشد. منظور از خدمات اجتماعی برنامه‌هایی است که به وسیله جامعه برای مبارزه با مسائل و مشکلات زندگی به وجود آمده است. این هدف کلی که منظور از آن حمایت اجتماعی است از راههای مختلف چون کمک‌های دولت، بیمه‌های اجتماعی، برنامه‌های رفاه اجتماعی تأمین می‌گردد.

باید توجه داشت برای هر یک از اصطلاحات فوق تعابیر و تفاسیر مشابهی صورت گرفته است، به طوری که تعیین حد و مرزی کاملاً مشخص برای هر یک از

نیازمند محسوب می‌شود. این وظیفه از آنجا ناشی می‌شود که در غالب کشورها و بالاخص کشورهای در حال توسعه به علت نارسائی بخشهای اجتماعی و کارکرد بازار اقتصاد و وسعت مشکلات و مسائل اقتصادی، گروههای عظیمی از افراد و خانواده‌ها از حداقل خدمات محروم می‌مانند و رفاه اجتماعی به عنوان یک نهاد اجتماعی جبران‌کننده می‌بایستی برای رفع این نیازمندیها عمل کند. مسئولیت رفاه اجتماعی در مورد افراد به درجه پیشرفت کشورها بستگی دارد. در کشورهای پیشرفته انتظار عملکرد رفاه اجتماعی آن است که بالاترین حد توسعه استعداد را برای هر فرد فراهم نماید در حالی که در کشورهای در حال توسعه این انتظار به تأمین نیازمندیهای فرد محدود می‌شود.

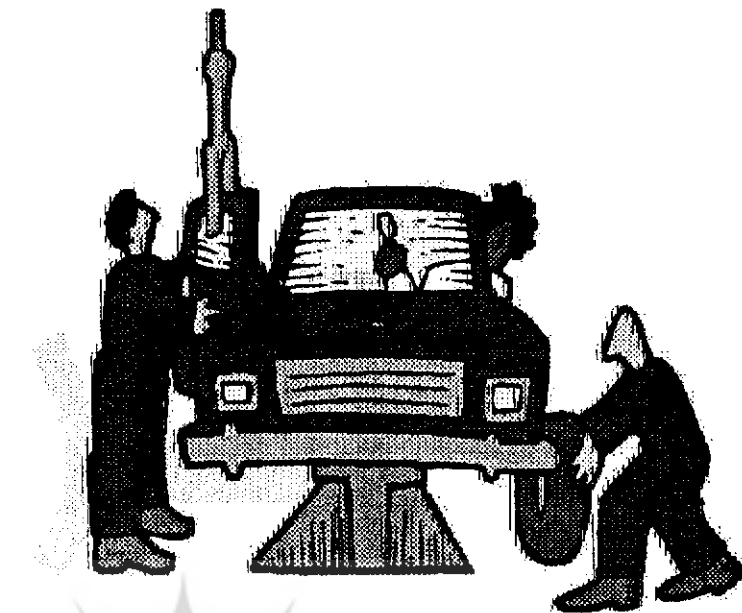
به این ترتیب، وظیفه خاص رفاه اجتماعی ارائه خدمات به گروههای خاص است ولی از آنجا که مقصود نهائی رفاه اجتماعی تأمین حداقل نیازمندیها برای کلیه افراد جامعه و فراهم آوردن امکان مشارکت آنان در فعالیتهای اجتماعی و اقتصادی است وظیفه کلی رفاه اجتماعی ارائه خدمات به افراد، گروهها و جوامع

مسئلاً اگر نام «مددکاری» و نظام نظری آن به معنی فنی کلمه و شیوه‌های خاص آن به صورت یک رشته تخصصی مستقل تازه باشد، بنیان اساسی آن، حس تعاون و سنت دستگیری و یابوری در جهان و از جمله در ایران بی‌سابقه و تازه نیست. فرضیه‌ها، دستورها، تأکیدها، تعیین حدود و فراخنای مددکاری و مددجویی را به آسانی و فراوانی می‌توان در آثار مذهبی در قرآن، احادیث، نهج‌البلاغه و در مجموعه‌های فقهی و مانند آن جستجو نمود.

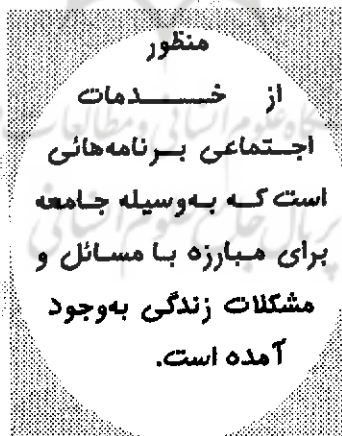
خدمات اجتماعی در کارگاه

در کشورهای پیشرفته صنعتی هر چند که قسمت اعظم مسئولیت‌ها و وظائف اجتماعی را دولت‌ها، مقامات محلی یا سایر سازمان‌های صلاحیت‌دار به‌عهده دارند، خدمات اجتماعی که در کارگاه‌ها ایجاد و عرضه می‌شود بیش از پیش اهمیت یافته و به موازات سایر انواع خدمات اجتماعی، در کارگاه امری تازه است. در گذشته تشکیلات خدمات رفاهی کارگاهی با بدبینی و تردید مواجه بوده است.

بسیاری از دولت‌ها می‌پنداشتند که در مسائل حرفه‌ای به جز تعیین شرایط کار وظیفه دیگری ندارند و نباید در روابط کارگر و کارفرما دخالت کنند و نیز بسیاری از کارفرمایان تصور می‌کردند جز اجزاء تعهدات مندرج در قرارداد کار و احترام به



در شمار وظائف دینی و اجتماعی و انجام آن بر مسلمانان فرض است. این تأسیسات و خدمات شامل خمس، زکات، هبه، فطریه، نذر، قرض‌الحسنه، صدقه، وقف است.



در میان این نوع تأسیسات و خدمات «وقف» جنبه عمومی و دائمی داشته است که از شاهکارهای تعاون با طرح و برنامه اجتماعی اسلام است که در کمتر تمدنی تا عصر حاضر نظیرش را بدین وسعت می‌توان یافت.

انها کاری است دشوار. بنابراین، این تعریف‌ها قطعی و نهایی نیستند.

پیشینه خدمات رفاهی در ایران

در تمدن اسلامی هر چند دستگیری فردی بنا به احساسات شخصی افراد، با همه نارسائی‌هایش، بر اثر نیاز به علاج فوری و لزوم تسکین آنی، رنج و گرسنگی به فراوانی وجود داشته است، لیکن پدیده مددکاری یا سازمان و تعاون یا برنامه اجتماعی از همان آغاز در این تمدن بنا صراحت، بنیانگذاری، توصیه و پی‌گیری شده است. اسلام از نظر تأسیسات اجتماعی و امر به نیکی یکی از غنی‌ترین ادیان است. به طوری که از نصوص قرآن و احکام فقه اسلامی استنباط می‌شود. این امور فقط جنبه خیریه و احسان و کمک اختیاری نداشتند بلکه بسیاری از احکام

شرائطی که توسط قانونگذار یا پیمان دسته‌جمعی تعیین شده است وظیفه دیگری ندارند. هنگام جنگ جهانی دوم و پس از آن، زندگی دشوار و توأم با محرومیت طبقه کارگر موجب ایجاد و تقویت سازمانهای منظم کارگری شد که طی مبارزات پیگیر و طولانی که هنوز ادامه دارد موفق شدند حقوق و مزایایی را برای کارگران به دست آورند. دولت‌ها نیز بیش از پیش به وظائف و مسئولیتهای خود در این زمینه پی برده و مقرراتی در زمینه تأمین رفاه کارگران وضع کردند. معمولاً خدمات اجتماعی به منظور تغییر بهبود شرایط سخت کار و زندگی کارگران در محل کار عرضه می‌شود و به خصوص به امر تأمین رفاه کارگران زن، کارگران جوان، کارگران معلول و... توجه بیشتری مبذول داشته و به کلیه مسائلی که به نحوی از انحاء روی فعالیت کارگر اثر می‌گذارد توجه می‌نماید. در کشورهای رشد یافته، خدمات اجتماعی کارگاهی یعنی آن دسته از خدمات که توسط کارفرما در اختیار کارگران گذارده می‌شود فقط در صنایع بزرگ و مهم تحقق یافته است. قسمت اعظم کارگران که در صنایع متوسط و کوچک کار می‌کنند از این خدمات محروم هستند و هنوز مقررات کاملی در زمینه ایجاد خدمات اجتماعی در کارگاهها وضع نشده است. در کشورهای صنعتی، طبق نرْمهائی

که از طریق مقررات و قوانین تعیین گردیده، این خدمات در کلیه صنایع ایجاد شده است و مقررات مربوط به خدمات اجتماعی کارگاهی شامل کلیه کارگاهها شده است. در این زمان حمایت از کارگران نباید محدود به تأمین حداقل معاش گردد، بلکه باید سطح زندگی کارگران به حدی برسد که مناسب شئون انسان باشد. به طور کلی ایجاد و ارائه خدمات اجتماعی در صنایع به سه طریق بوده است:

رفاه اجتماعی،

عبارت است از مجموعه متشکلی از خدمات مؤسسات و نهادهای اجتماعی که هدف آن کمک به افراد جامعه، گروههای مختلف و خانواده‌ها به منظور توفیق آنان در حصول به یک زندگی مطلوب می‌باشد.

نقش متخصصان امور اجتماعی

در حل مسائل اجتماعی کارگران

اگر در میان کارکنان کارگاه تعدادی افراد مطلع از علوم اجتماعی وجود داشته باشند، این افراد اکثراً فنون مددکاری و مصاحبه را نمی‌دانند و آموزش و معلومات لازم را برای دخالت در مسائل اجتماعی کارگران کسب نکرده‌اند. مسائل اجتماعی و روانی کارکنان که دائماً در کارگاه مطرح می‌گردد، به حدی پیچیده است که امروزه لزوم حل این مسائل به وسیله کارشناسان کاملاً مسلط

۱- وضع قوانین و مقررات خاص.
 ۲- گنجاندن موادی در پیمان‌های دسته‌جمعی.
 ۳- خدمات اجتماعی داوطلبانه و بنا به میل کارفرما.
 همکاری مدیریت با کارکنان برای اداره امور اجتماعی کارگاه اهمیت زیادی دارد. در کارگاهی که اعضاء هیئت مدیره و رؤسای قسمت‌ها به اهمیت روابط انسانی و رضایت کارکنان واقف باشند آمادگی بیشتری خواهند داشت تا به سخنان و دردلهای کارکنان گوش دهند و به مسائل آنها توجه کنند. این دسته از مدیران

شده است. البته اگر اداره کننده گان کارگاه، اطلاعات و تعلیمات لازم را برای درک اهمیت مسائل روانی و اجتماعی نداشته باشند، همکاری متخصصان فن به آنها کمکی نخواهد کرد و نمی توان کار مهم و چشمگیری در این زمینه انجام داد. صنایع مملکت که پایه های اقتصادی اجتماعی می باشد، دو وظیفه سنگین بر دوش دارند یکی وظیفه اقتصادی، مرکب از تولید و توزیع کالاها و دیگر، وظیفه اجتماعی یا مهیا و آماده نمودن افراد و گروه های داخل سازمان برای انجام مؤثر وظایف مربوط به تولید. تا کنون توجه فوق العاده زیادی نسبت به وظیفه اول به عمل آمده است مثلاً ابزارهای علمی چندی برای بالا بردن کارائی افراد به بازار معرفی شده و مطالعات علمی فراوانی برای بهتر تأمین نمودن هدفهای اقتصادی انجام گردیده است. اما در مورد وظیفه اجتماعی، روابط اجتماعی افراد و نیازهای اجتماعی و ارتباط کارگر و کارفرما که توجه به آنها از وظایف اجتماعی مدیر کارخانه است در امر تولید بسیار زیاد و از اهمیت فراوانی برخوردار می باشد.

بدون شک، پیشرفت و توسعه صنعت، مهاجرت روستائیان به شهرها، رشد سریع جمعیت و افزایش تعداد کارگران در کارگاهها، تغییرات اساسی در کار و شرایط

آن به وجود خواهد آورد که مشکلات و مسائل پیچیده ای را در بخش صنعت و به خصوص محیط کار و خانواده کارگر به وجود می آورد. در نتیجه، نیاز به یک نظام و سیستمی که شامل خدمات اجتماعی و وسیع تر باشد به تدریج احساس می گردد. مسائل اجتماعی نیروی انسانی و اوضاع اقتصادی - اجتماعی هر جامعه متقابلاً بر روی هم اثر دارند. عوامل استرس زا در محیط کار می تواند برای سلامتی زیان آور باشد و بهره وری کارکنان را کاهش دهد. بنابراین، برای برطرف ساختن آن برنامہ هائی را به اجرا گذاشته اند. فراهم کردن موجبات آسایش مادی و آرامش روحی کارگر از طرف کارفرما موجب ازدیاد راندمان کار می گردد و در بهبود کلیت و کیفیت تولید که موجب پیشرفت رشد اقتصادی می گردد مؤثر می باشد. طبق مطالعات و تحقیقاتی که در کشورهای صنعتی به عمل آمده این امر به اثبات رسیده است که بسیاری از حوادث ناگوار که در کارگاهها رخ می دهد غالباً به علت غفلت کارگران است و اکثراً مشغله فکری ناشی از مشکلات خانوادگی، اقتصادی، اجتماعی، استرس های محیط کار و... موجب بروز حوادث می شود. بدیهی است امروزه کارگران خواسته ها، توقعات و انتظاراتی از اجتماع دارند و

می خواهند زندگی آنان در حال و آینده تأمین باشد و این حداقل رفاه برای کارگران از وظایف دولت و کارفرمایان شناخته شده است. در آینده تسنها مؤسساتی بیشترین امکان موفقیت را دارند که به کارگران خود در مبارزه با رفع مسائل و مشکلات آنان و استرس های محیط کار کمک کنند و با اعمال مدیریت مناسب، میان محیط کار، استعدادها و خواسته های افراد انطباق برقرار سازند. در کشورهای پیشرفته صنعتی کارفرمایان به موجب مقررات قانون و یا رأساً بنا به میل و همت خود اقدام به ایجاد تشکیلات خدمات رفاهی در کارگاهها کرده اند و برای این تشکیلات از وجود متخصصان امور اجتماعی استفاده می کنند.

لذا با توجه به اهمیت موضوع در صنایع کشور، ارائه برنامه ریزیهای لازم جهت ارائه خدمات رفاهی کارگران و رسیدگی به مسائل اجتماعی آنان کاملاً محسوس بوده و اثر مثبت و مستقیم در راندمان تولید و اقتصاد کشور خواهد داشت که بالطبع این امر نیازمند حمایت و در صورت لزوم پیش بینی های قانونی می باشد که بتواند نقش اصلی خود را در زمینه خدمات اجتماعی به کارگران در جایگاه واقعی خود ایفا نمایند.

