

خدمات اجتماعی و مدیریت منابع انسانی

امیر جبلی^۱

سیما عبدی^۲

چکیده:

در این مقاله به ارائه خدمات اجتماعی از طریق دولت ها و ارگان ها و سازمان ها و نقش مدیریت منابع انسانی در تحقق بهتر این خدمات برای نیروی انسانی در سطح جامعه و همچنین سازمان های بزرگ و کوچک پرداخته شده است و همچنین تاثیرات مستقیم این حمایت ها بر موفقیت سازمان ها برای دسترسی به اهداف تعیین شده نیز اشاره شده است زیرا بررسی هایی انجام شده است که با استناد به تحقیقات پیشین انجام شده بوده که به صورت مروری برای شناخت اهمیت این قبیل حمایت ها چه در سطح جامعه و در چه سطح خرد تر در سازمان ها و ارگان ها انجام شده بود، نتایج حاکی از آن بود که خدمات اجتماعی ارائه شده و همچنین سیاست های حمایت کننده از افراد و منابع انسانی به صورت حمایت های مالی ارائه وام های بدون بازده یا کم بهره و ... در سطح جامعه و سازمان و ... بسیار مهم و تاثیر گذار بوده است و ارائه درست و صحیح این قبیل حمایت ها باعث افزایش کارایی در سطح جامعه و سازمان میشود.

واژه‌های کلیدی: خدمات اجتماعی، منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی، رفاه اجتماعی، حمایت اجتماعی

Review:

This article provides social services through governments, agencies, and organizations and the role of human resource management in better achieving these services for human resources at the community level as well as large and small organizations, as well as the direct impact of these support on success. Organizations have also been noted for achieving their goals, as studies have been conducted based on previous research that provides an overview of the importance of such support, both at the community level and at a lower level in the organization. The organs were done, The results showed that the social services provided as well as the policies that support individuals and human resources in the form of financial support, providing loans without return or low interest rates, etc., at the community and organization level, etc. It has been important and effective, and providing such support properly and efficiently increases the efficiency of the community and the organization.

Keywords: Social services, human resources, human resource management, social welfare, social support

^۱ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران Amir.jebelli۶۱@gmail.com

^۲ کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی رفاه اجتماعی Simaabdi۱۲۲۱@gmail.com

مقدمه

ابتدا فهرستی از عناوین تهیه و چکیده آنها مورد بررسی قرار گرفت. سپس مقالات مرتبط با موضوع اصلی، وارد فرآیند پژوهش گردید.

رفاه اجتماعی و ابعاد انسانی آن

رفاه اجتماعی تعبیری است معطوف به وضعیت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی که حفظ کرامت انسانی و مسئولیت پذیری افراد جامعه، در قبال یکدیگر و ارتقای توانمندیها، از اهداف آن است. خدمات رفاهی اشاره به حالتی از سلامت، شادی، سعادت، خوب بودن و مساعدتی به ویژه به صورت پول، غذا و دیگر مایحتاج ضروری که به نیازمندان ارائه میشود، دارد. رفاه اجتماعی دارای چهار الگوی زیر است: سنتی، برقراری مجدد عدالت اجتماعی، توسعه اجتماعی و الگوی جدید جهانی رفاه اجتماعی ابعاد مختلفی را دربر میگیرد، از جمله: بعد زیستی، شامل سلامت جسمی (در مقابل معلولیت و بیماری) و سلامت روانی (ترکیب جمعیت، هرم سنی، امید به زندگی، تغذیه و...)، بعد حقوقی، شامل قوانین حمایت از گروههای آسیب دیده و آسیب پذیر، قوانین مربوط به کودکان، نوجوانان و زنان، قوانین کیفری جزایی در مورد بزهکاری، جوانان و آسیبهای اجتماعی، بعد اجتماعی، شامل مسائلی چون امنیت، مهارت اجتماعی، فراغت، اشتغال، خانواده، آسیب اجتماعی، جمعیت، گروههای در معرض خطر، از جمله زنان و کودکان و مشارکت اجتماعی، بعد اقتصادی، شامل بررسی فقر، امنیت، توسعه اقتصادی، اشتغال، مسکن، سیستم پرداخت یارانه ای، اقتصاد خیریه ای و غیرانتفاعی، عدالت اجتماعی، حمایت اقتصادی از اقشار آسیب پذیر و... (مجیدی، ۱۳۹۰). با وجود سابقه بیش از ۵۰ سال برنامه ریزی مدون و قریب به ۹۰ سال پیشینه تاریخی در اقدامات رفاهی ایران، همچنین با گذشت بیش از ۴۰ سال از انقلاب اسلامی که شعار حمایت از مستضعفین و ایجاد برابری و عدالت را سرلوحه خود قرار داده بود، و مهمتر از همه وجود قانون اساسی که با اصول متعدد خود همچون اصل ۲۹، دولت رفاهی را

جهان پیوسته ابستن حوادث مختلف بوده هست، چه طبیعی و چه ساخته دست بشر، حوادثی که برخی ریشه در عقاید و فرهنگ رایج در جامعه داشته اند و برخی نیز حاصل فراموش کردن بخشی از فرهنگ و سنت های گذشته، همواره در طول تاریخ گروه های آسیب پذیر در سطح جوامع بوده اند که نیاز به حمایت داشته اند حال این حمایت یا به طور دائم و یا به طور موقت و دوره ای صورت گرفته است، این حمایت ها از ابتدا در بین نوع بشر بوده است اما ممکن است نوع و ابعاد آن متفاوت باشد، برای این امر در گذر زمان سازمان های مختلفی تشکیل شده است که این سازمان ها هم دولتی و هم غیر دولتی هستند که حوزه فعالیت و منابع تامین مالی برای هر کدام متفاوت و گاه آمیخته با هم بوده است، این حمایت ها گاه ممکن است در عرصه گسترده جهانی و یا در سطح یک کشور و یا حتی کوچکتر در درون سازمان ها و کوچک تر صورت گیرد. امروزه کشور ها در سطح جهان در پی دست یافتن به رفاه هستند و برای این محقق شدن این باید گروه های آسیب پذیر از راه های صحیح مدیریت شوند تا از وابستگی صرف در آمده و همچنین میزان وابستگی آنها به این قبیل حمایت ها کم شود پس این امر نیاز دارد که این حمایت ها به طریق درست انجام شود، در همین راستا و برای این امر بنیان های نظری مختلف ایجاد شده است و راه حل های مختلف ارائه شده است، پاره ای از این نظریه ها صرفا دولت و حاکمیت را مسئول ایجاد این نوع حمایت ها دانسته اند و برخی از این نظریه ها خود اشخاص و یا سازمان های حمایتی را مسئول این امر دانسته اند، که امروزه به صورت تلفیق در اکثر کشور ها به این گونه مسایل پرداخته میشود.

روش شناسی مطالعه

روش شناسی مطالعه تحقیق حاضر براساس مطالعه کتبخانه ای و اسنادی، مرور تحقیقات و مقالات منتشر شده در این حوزه صورت گرفته است. جستجوی مقالات با استفاده از کلید واژههای متعدد در حوزه خدمات اجتماعی و مدیریت منابع انسانی با مراجعه به پایگاههای مگیران و سیویلیکا و سایر پایگاه ها و با هدف واکاوی مفهوم خدمات اجتماعی و مدیریت منابع انسانی انجام شد. در

پوشش حداکثری را ندارند. موازی کاری سازمانی و فعالیتهای تکراری در کنار ساختارهای ناکارآمد سنتی و کارشناسی ضعیف (عاملیتهای) منجر به پراکندگی گسترده در عرصه رفاهی کشور شده است. فقدان دستگاہی که مسئولیت مستقیم بر رفاه کشور داشته باشد و فقدان شفافیت نظارت دولت بر بخش رفاهی مشهود است. چنین ساختاری نیازمند اصلاح است اما ایجاد منفعتهای فردی (در سطح مقامات سازمانی و میانی) این اصلاح ساختار را تحت تأثیر قرار میدهد. این منافع تعارض بین سازمانها را دامن میزند دولت چه قبل و چه بعد از انقلاب نتوانسته بر منافع موجود در سازمانها غلبه کرده و بنیادهای رفاهی را تحت نظارت درآورد. ساختارهای غیر رسمی موجود در سازمانها که پنهان از ارزیابیها و نگاه ناظران بیرونی است، منافع موجود و صاحبان منافع را حمایت می‌کند و اجازه تغییر ساختارها را نمیدهند (خالق پرست و همکاران، ۱۳۹۶).

خدمات اجتماعی و بشردوستانه

نوسانات اجتماعی در قرون اخیر و بروز جریانهای اجتماعی و اقتصادی در سطح جهان باعث ایجاد تنش های اجتماعی و اقتصادی و سیاسی در سطح جهان شده است که تبعات آن بسیار گسترده بوده است که از آن جمله میتوان به این مورد اشاره کرد که در سال های بعد از انقلاب صنعتی، تنها فقر و محرومیت نبود که توازن را از میان می برد و تنش های اجتماعی را به وجود می آورد، علت دیگر، کوتاه شدن دستها از رشته های تولید و کار بود که اختراعات و صنایع جدید پیش می آورد. ابزارهای کوچک سابق، هر دسته و فردی را مستقل و متکی به تلاش و عمل خود می ساخت و در نتیجه هر کسی احساس شخصیت و استقلال می نمود. انقلاب صنعتی و ظهور کارگاه و کارخانجات بزرگ و سوء سیاست های صاحبان صنعت و تکنولوژی این استقلال را گرفت و همین خود زمینه ساز بسیاری از مسائل اجتماعی، روانی- عاطفی، اقتصادی و حتی سیاسی شد. توجه به زمینه های مختلف خدمات اجتماعی بصورت قوانین، مصوبات، برنامه ها و سیاست های اجرائی

وعده میداد؛ هنوز چتر ایمنی به طور کامل جامعه را پوشش نمیدهد. چنانکه شاخصهایی چون فقر شدید، فقر مطلق و فقر نسبی جمعیت قابل توجهی را متأثر مینماید (خالق پرست و همکاران، ۱۳۹۶).

نبود یک ساختار کارآمد و متمرکز رفاهی منجر به عدم انسجام و سوءاستفاده از منابع رفاهی موجود شده است. قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی نیز در عمل و عرصه اجرا نتوانست ناکارآمدی تاریخی ساختاریافته را حل نماید. هرچند موسسات موازی دولت، نقش مطلوبی در ارائه بخشی از خدمات و حمایتها داشتهاند اما در نبود یک ساختار کارآمد و متمرکز رفاهی مبتنی بر اطلاعات به روز، منجر به عدم انسجام، موازی کاری، پراکندگی و سوء استفاده از منابع رفاهی موجود شده است. با توجه به این موضوع، جامعه ایران در سال ۸۳ به نقطه بلوغی رسید که لزوم این انسجام، در قالب قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی بر عهده دولت گذاشته شد (الکاک و همکاران، ترجمه مزینانی و همکار، ۱۳۹۳).

دولتهای حاکم در طول دوره بررسی شده، بدون توجه به ماهیت سیاسی شان بر اساس نیازهای به وجود آمده در جامعه، با رویکردی درمانی به جای پیشگیری، برای انجام و اجرای امور رفاهی اقدام به ساختار سازی، ایجاد سازمانها و دیوان سالاری نموده اند. این سازمانها در طول فعالیت به جای تلاش برای رفع نیاز جامعه به نهادهایی تبدیل شده اند که در پی حفظ قدرت و منافع درونی خود بوده و به ابزار بقای سازمان تبدیل شدهاند. به دلیل فقدان توانایی انباشت انواع سرمایه در جامعه ایران، این موضوع به صورت تاریخی تکرار میشود و حاصل آن اتاف منابع و زمان از یک سو و عدم دستیابی به اهداف از سوی دیگر است. اما تعدد نهادهای اجرایی که بودجه کافی از دولت را به خود اختصاص میدهند و در عین حال توان

زندگی منشور سازمان ملل متحد در سال ۱۹۴۵ میلادی زمینه ساز تحولاتی در رابطه با خدمات اجتماعی شد به طوری که اعلامیه حقوق بشر در سال ۱۹۴۸ بیانگر نکاتی از جمله موارد زیر است:

- هر فردی حق دارد از سطح زندگی کافی برای حفظ سلامت شخصی و خانوادگی از نظر خوراک، مسکن، درمان و... برخوردار شود - هر کس هنگام بی کاری، بیماری، از کار افتادگی، پیری، بیوه گی و نظایر آن حق تأمین شدن را دارد - زنان باردار و کودکان، حق دریافت کمک و معاونت ویژه را دارند(خالق پرست و همکاران، ۱۳۹۶)

سرآغاز خدمت اجتماعی و مفهوم خاص آن را در ایران، می توان زمان قاجار مورد بررسی قرار داد. چنانچه مدارک و اسناد نشان می دهد الهام بخش حرکت ها و اقدامات اجتماعی، همراه با اعتقادات مذهبی و فرهنگ اسلامی، ایده هایی بود که ناصرالدین شاه پس از سفر به اروپا با خود به همراه آورد. تأسیس اولین بیمارستان بیست تختی نظامی، ایجاد مدرسه دارالفنون با همت و درایت امیرکبیر در اوایل سال ۱۲۶۶ هجری، تأسیس چاپخانه، چراغ برق، تلگراف و تلفن و... از آن قبیل است(زمانی و همکار، ۱۳۹۶). نخستین بار فکر ایجاد پرورشگاه در زمان همین پادشاه مطرح شد که در نهایت با ارائه طرحی توسط نمایندگان تجار تهران به مجلس اول شورای ملی به نتیجه عملی رسید(زاهدی اصل، ۱۳۹۱) در سال ۱۲۸۷ اولین قانون بلدی کشور به تصویب رسید که به موجب آن نگهداری از اطفال سر راهی به عهده شهرداری ها گذاشته شد و بر اساس آن به تدریج سازمان تربیتی سابق شهر تهران (وابسته به شهرداری تهران) شکل گرفت. بررسی های به عمل آمده در برنامه های عمرانی کشور که هر کدام از آنها برای پنج سال تدوین می شد نشان می دهد که در برنامه عمرانی اول تا سوم عنوان خاصی برای خدمات اجتماعی در نظر گرفته نشده بود هر چند برنامه های رفاهی- اجتماعی در جاهای مختلفی از این برنامه ها به چشم می خورد. برای نخستین بار در برنامه عمرانی چهارم که از سال ۱۳۴۷ آغاز شد، فصل مستقلی برای اقدامات مربوط به رفاه اجتماعی در نظر گرفته شد که زمینه تأسیس کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، خدمات مددکاری و مشاوره در مدارس، جلب مساعدت های خانواده ها برای پذیرش کودکان یتیم، خانواده های پیش

به وسیله دولت ها اجتناب ناپذیر و حتی بسیار ضروری و لازم می نمود(محمدی، ۱۳۹۷). قبل از بیان تعریف جدیدی از این اصطلاح اشاره به مواردی چند از مباحث مربوط به خدمات اجتماعی مفید خواهد بود. خدمات اجتماعی برنامه‌هایی است که به وسیله جامعه برای مبارزه با مسائل و مشکلات زندگی نظیر فقر و بیماری و پیری و بیکاری و حوادث و سوانح به وجود آمده و منظور از آن تأمین حمایت اجتماعی است که این حمایت از راه‌های مختلف نظیر کمک‌های دولت بیمه‌های اجتماعی جلب کمک‌های مردمی و نهادهای اجتماعی امکان‌پذیر می‌شود. خدمات اجتماعی به معنی تأمین بیمه های اجتماعی و رفاه کودکان و سالمندان و بهداشت روانی و جسمانی و برنامه های حمایت از خانواده ها تفریحات سالم و تعلیم و تربیت بازپروری و توانبخشی و غیره می باشد. تعریفی که می‌تواند از جامعیت نسبی برخوردار باشد عبارت است از خدمات اجتماعی مجموعه متشکل از تدابیر و فعالیت‌های حرفه‌ای است که در قالب نهادها سازمان ها و موسسات رفاهی اجتماعی عرضه می شود تا با ایجاد تغییر و تحول مناسب در شرایط مادی و معنوی زندگی افراد و قشرهای جامعه زمینه امکان تعالی آنها را فراهم آورد و بالاخره خدمات اجتماعی به مفهوم خاص، فعالیت‌های حرفه ای که به افراد، گروه ها و جوامع به منظور بالا بردن ظرفیت آنها در انجام تکالیف و وظایف اجتماعیشان در چارچوب اصول و قوانین جامعه عرضه می شود. (زاهدی اصل، ۱۳۸۹، ۴۲).

ویلیام بوریچ دانشمند و اقتصاددان انگلیسی که ریاست کمیته بیمه های اجتماعی تشکیل شده از طرف حزب کارگران انگلیس را به عهده داشت طرحی متکی بر سه اصل (بهداشت عمومی، اشتغال کامل، پرداخت کمک هزینه به اولیاء کودکان) را ارائه کرد. او معتقد بود که از راه استقرار تعاون ملی و بیمه های اجتماعی، عدالت اجتماعی تأمین خواهد شد. بر اساس مصوبه ای در بیست و ششمین اجلاس هی عمومی «سازمان بین المللی کار» در سال ۱۹۴۴ در فیلادلفیا، تحولی در زمینه خدمات اجتماعی به وجود آمد که برخی از موارد آن چنین است: فقر و عسرت هر جا ریشه کند برای رفاه عمومی خطرناک است. حمایت از مادران و کودکان. تأمین غذا و مسکن و وسائل تفریحی و تربیتی برای همه -معاذت و مساعدت در راه ایجاد اشتغال کامل و ارتقاء سطح

سیاست‌گذاری در عرصه رفاه و خدمات اجتماعی در سه بخش «بیمه ای»، «حمایتی» و «امدادی» گردید (طالقانی، ۲۰۱۴).

در ایران نظام تأمین اجتماعی مدرن مسیر پر فراز و نشیبی را طی کرده است. تا سقوط پهلوی رشد تدریجی هرچند از شکلگیری دولت مدرن رضاخانی زیرساختها، شکلگیری نظام بیمه‌های کارگری، صندوقهای حمایت، تولد نهادها و بنیادهای مختلف و سازمان تأمین اجتماعی صورت گرفت اما پراکندگی و نبود سیاستگذاری یکپارچه در کنار افزایش و کاهش درآمد دولت (به ویژه درآمدهای نفتی پهلوی دوم) نوسان در خدمات اجتماعی و رفاهی را رقم زد. بعد از انقصاب اسامی نیز شعارهایی با محور عدالتخواهی، حمایت از اقشار آسیبپذیر (مستضعفین) و تأمین همگانی مطرح شده و مهمترین سند برای تحقق رفاه اجتماعی در قالب اصل ۲۹ قانون اساسی متولد شد. این اصل دولتی را وعده میدهد که بسیاری از وظایف دولت رفاه را دارد (نعیمیایی و همکاران، ۱۳۹۵).

مؤسسات خدمات اجتماعی و جایگاه آنها در تأمین اجتماعی

به منظور تأمین رفاه اجتماعی و به مفهوم خواست آن برای اقشار و گروه‌های نیازمند جامعه سازمانها و مؤسسات مختلف از طرف دولت و یا اشخاص حقوقی و حقیقی در سطح جامعه به وجود می‌آید نظیر این حرکت‌ها و برنامه‌ها در اغلب کشورهای وابسته به نظام سرمایه داری و اقرار آن دیده می‌شود ولی این امر در کشورهای بلوک شرق بر عهده دولت است. در کشور ما نیز در زمینه‌های مختلف رفاه اجتماعی توسط نهادهای دولتی سازمان‌های حمایتی غیر دولتی و مؤسسات عامل مانع از می‌شود که می‌توان مجموعه این سازمان‌ها را به شرح زیر دسته بندی کرد اجتماعی توسط نهادهای دولتی سازمان‌های حمایتی غیر دولتی و مؤسسات عامل مانع از می‌شود که می‌توان مجموعه این سازمان‌ها را به شرح زیر دسته بندی کرد:

آهن‌گی، اردوهای جوانان، شرکت‌های تعاونی، گسترش بیمه‌های اجتماعی کارگران، توسعه سپاهیان دانش، بهداشت و ترویج، ایجاد انجمن توان بخشی و مراکز دست و پاسازی معلولین، خدمات مختلف برای نابینایان و ناشنویان و بالاخره اردوهای کار و دارالتادیب برای نوجوانان بزهکار را فراهم ساخت. در برنامه عمرانی پنجم بر اساس اهداف پیش بینی شده، وزارت رفاه اجتماعی به عنوان محور اصلی خدمات اجتماعی (سال ۱۳۵۳) تأسیس شد که بیش از دو سال دوام نیاورد و در سال ۱۳۵۵ در وزارت بهداری ادغام گردید. به طور کلی سازمان‌ها، مؤسسات و ارگان‌های مختلف، مسئولیت ارائه خدمات اجتماعی به اقشار نیازمند را عهده دار بودند که بیشتر آنها وابسته به دربار و یا وابستگان آنها بودند که اغلب آنها بعد از پیروزی انقلاب، منحل و یا در سازمان بهزیستی کشور ادغام شدند. بعد از پیروزی انقلاب اسلامی اولین تحول در مورد برنامه‌های خدمات اجتماعی در سال ۱۳۵۸ تحقق یافت که بر اساس مصوبه شورای انقلاب، کلیه سازمان‌های رفاهی-اجتماعی، در وزارت بهداری و بهزیستی (معاونت بهزیستی) ادغام شدند. در سال ۱۳۵۹ لایحه‌ی قانونی تشکیل سازمان بهزیستی کشور به تصویب شورای انقلاب رسید و بدین وسیله سازمان مذکور، با زیر پوشش گرفتن حوزه معاونت بهزیستی وزارت بهداری و بهزیستی، مسئولیت کلیه‌ی برنامه‌های رفاهی و توان بخشی را عهده دار شد. به موجب همین مصوبه قرار بود کمیته امداد امام و بنیاد شهید انقلاب اسلامی نیز زیر نظر سازمان بهزیستی ایفای وظیفه کنند که به دلایل مختلف این امر منتفی شد. در اواخر سال ۱۳۵۹ خانه‌های فرهنگ روستائی با یک هزار واحد، طبق مصوبه مجلس شورای اسلامی به امداد امام، بنیاد شهید، بنیاد پانزده خرداد و بنیاد مهاجرین جنگ تحمیلی، یکی بعد از دیگری و با توجه به ضرورت‌ها و نیازهای بعد از انقلاب شکل گرفتند و طرح شهید رجائی در جهت حمایت از سالمندان بی بضاعت روستائی ابتدا به وسیله‌ی سازمان بهزیستی و سپس توسط کمیته امداد امام به اجرا درآمد. در فاصله‌ی سالهای ۱۳۶۰ تا ۱۳۸۲ تلاشهای زیادی برای سامان دهی حوزه وسیع خدمات اجتماعی انجام گرفت که آخرین و جدیدترین آن، نظام جامع «تأمین و رفاه اجتماعی» بود که منجر به تأسیس وزارت رفاه و تأمین اجتماعی با هدف

منابع انسانی سبب بهبود کارایی و اثربخشی سازمان میشود (جمالی، دیرانی و هاروود، ۲۰۱۴). بوین (۲۰۰۳) مدعی است مدیریت بهتر برای بهبود کیفیت خدمات هنگامی رخ میدهد که رهبری سازمان و ابزار مدیریت منابع انسانی میتواند مؤثر باشند. مدیریت منابع انسانی، بر اقدامات و خدمات اثربخش و مؤثری مبتنی است و میتوان با استفاده مؤثر از افراد به اهداف فردی و سازمانی دست یافت (Manistitya, at all, ۲۰۱۵). امروزه سرمایه انسانی یکی از مهم ترین دارایی های سازمان هاست (tagging, ۲۰۱۶). در نگاه سنتی، سرمایه انسانی هر سازمان شامل: پول، تجهیزات، فناوری و زمین می شد، ولی امروز منابع انسانی به عنوان بهترین سرمایه مطرح است و نگاه هزینه ای به منابع انسانی در حال از بین رفتن است. هدف از مدیریت منابع انسانی آن است که سازمان را قادر سازد توسط افراد به موفقیت دست یابد. هدف اصلی در مدیریت منابع انسانی، کسب اثر بخشی است و کوشش میشود با استفاده بهینه از منابع موجود، بیشترین قابلیت در جهت تحقق اهداف سازمان فراهم آید (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۲). مطالعاتی که انجام شده در خصوص مدیریت منابع انسانی و عملکرد کارکنان نشان میدهد که خط مشی های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد کارکنان و کسب مزیت رقابتی یک سازمان اثر گذار است (گست، ۲۰۰۲، بلوچی و دیگران، ۲۰۱۰، کورشی و دیگران، ۲۰۱۰). به علاوه ایکاترینی (۲۰۱۰) یافته های رایت مبنی بر وجود رابطه بین ماهیت سرمایه انسانی سازمان و خط مشی مدیریت منابع بر عملکرد کارکنان را مجدداً مورد تایید قرار داد. جبران خدمات، نظام پاداشی است که سازمان ها در ازای انجام مشاغل مختلف و وظایف درون سازمان، برای افراد ایجاد میکنند (روح الهی و همکاران، ۱۳۹۴). در حقیقت بازدهی و بهره وری هر سازمان به رفتار و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان وابسته است و کارکنان شاغل در سازمان ها، از جمله شاخص های سنجش میزان برتری سازمان ها نسبت به هم هستند (طالقانی و همکاران، ۲۰۱۴). نگاه به گذشته شناخت مناسب تری از حال و آینده را موجب خواهد شد و این مدعا شاید صائب باشد که اداره انسانی از قدیمی ترین مباحث بشری است زیرا از آن روزی که انسان حیات یافته است و در زمین به تشکیل اجتماعات اولیه و

۱. سازمان های دولتی رفاه اجتماعی که جزو تشکیلات دولت بوده و مستقیم از بودجه دولت تغذیه می کنند جمله از سازمان بهزیستی کشور سازمان زندان ها وزارت کار و سازمان مرکزی تعاونی روستایی سازمان خدمات درمانی که شخصیت حقوقی آنها مستقل از دولت و سازمان های دولتی نیستند.

۲. سازمان های رفاهی مستقل وابسته به دولت که دارای شخصیت حقوقی مستقل هستند از قبیل سازمان تامین اجتماعی و صندوق بازنشستگی و سازمان بازنشستگی کشوری

۳. سازمانهای مستقل و رفاه اجتماعی که جنبه بین المللی دارند نظر جمعیت هلال احمر ایا نمایندگی سازمان یونیسف در ایران

۴. سازمانهای مستقل و عام المنفعه که دارای شخصیت حقوقی مستقل بوده و از طریق و یا حمایت اشخاص حقیقی و حقوقی اداره می شوند نظیر صندوق های قرض الحسنه شرکت های تعاونی محلی موسسات خیریه

۵. نهاد های انقلاب اسلامی که عموماً بعد از انقلاب و به حکم رهبر انقلاب به وجود آمده اند. (زاهدی اصل، ۱۳۸۹).

خدمات اجتماعی، فعالیت هایی در راستای منفعت اجتماعی و کمک به افراد نیازمند، گروه های آسیب پذیر و یا آسیب دیده است. این خدمات ممکن است به صورت نقدی و جنسی باشد. در ایران تامین اجتماعی، امور جوانان، بهزیستی، امور مربوط به زنان (بالاخص زنان بیسرپرست و بد سرپرست)، برخی نهاد های شبه عمومی همچون کمیته امداد امام خمینی و برخی بخش ها نظیر بنیاد جانبازان از جمله سازمان هایی هستند که رسالت ارائه خدمات عمومی اجتماعی را بر پایه احترام و تکریم انسان است را بر عهده دارند (رخشان و همکاران، ۱۳۹۷).

مدیریت منابع انسانی در خدمات حمایتی

مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاستها، اقدامات و سیستمهایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار میدهند (Manistitya, at all, ۲۰۱۵). مدیریت مؤثر و موفق

آن تأمین بهداشت و ایمنی در محیط کار، تهیه وسایل رفاه و آسایش ضمن خدمت کارکنان، ایجاد امنیت اقتصادی و فراغت خیال برای کارکنان پس از طول عمر خدمت اداری آنان و... میباشد که در مجموع منجر به دلبستگی عامل انسانی به محیط کار میگردد (عامری و همکاران، ۱۳۹۶). توسکانو و رابرتز (۲۰۱۴) در تحقیقی روی جانبازان آسیب دیده در جنگ به این نتیجه دست یافتند که ارائه درست خدمات رفاهی و درمانی به این افراد در کاهش آسیبهای روانی آنها کمک شایانی می کند و اختلال استرس پس از سانحه را کاهش می دهد. بهادری و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی به بررسی انگیزش شغلی و اولویت بندی این عوامل پرداخته اند که یافته ها نشان می دهد امنیت شغلی و حقوق و دستمزد مناسب بیشترین تأثیر را بر انگیزش شغلی کارکنان دارند. بالا بودن منزلت اجتماعی و فردی کارکنان برای سازمان به بهبود کارایی آنها در دستیابی به اهداف موردنظر و افزایش اثربخشی پرنسل میانجامد.

بحث و نتیجه گیری

تمایل به کسب رفاه و بهبود شرایط زندگی با انسان همواره همراه بوده است و همین امر باعث شده است که در طول تاریخ شاهد به وجود آمدن حرکات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی زیادی باشیم، همان طور که در سطور بالا اشاره شد برای تشکیل ارگان ها و سازمانهایی برای بهبود اوضاع تلاش های بسیار زیادی شده است، زیرا این امر برای حفظ نیروی انسانی جوامع مفید بوده است زیرا نیروی انسانی از سرمایه های اصلی هر جامعه ای است که باید برای رسیدن به اهداف جامعه شرایط را برای افراد جامعه فراهم آورد و حتی پاره ای از حرکت های صورت گرفته موجب تشکیل دولت رفاه برای رسیدن ب این امال و آرزو ها در بسیاری از جوامع شده است. ایجاد رفاه، حمایت از افراد کم توان، آسیب دیده و تحت خطر در همین روند های طی شده شکل های مختلفی به خود گرفت و ارگان های مختلفی متولی همین امر شدند و میزان این حمایت ها نیز گاه گسترده و گاه کوچک تر شدند. در برخی جوامع این قبیل خدمات اجتماعی که از سوی دولت ها یا سازمان های بین المللی ارائه میشود شامل حمایت های مالی و حمایت های آموزشی و یا

خانواده همت گمارده است اندیشه اداره فرد و خانواده و یا جوامع اولیه در ذهن او مطرح بوده است. اگر چه واحد های اجتماعی گذشته ابعاد کوچکی داشتند مانند خانواده، قبیله و... و پیچیدگی امروزه را نداشتند اما به یک نفر اداره کننده که دیگران از قدرت فکری، جسمی، زبان، سن و رفتار او متأثر و رهنمود های او را پذیرا باشند نیازمند بوده اند. (سید جوادین، ۱۳۹۵، ۴۴). سلامت جسم و روان زیر بنایی ترین عامل پیشرفت و تکامل جامعه است. با ایجاد رفاه نسبی و رضایت کارکنان، انگیزه آنان برای ارائه خدمات بیشتر و مسلماً با کیفیت مطلوبتر بیشتر شده و میتوان با مدیریتی صحیح و با استفاده از منابع موجود سازمانی رفاه کارکنان را به نقطه مطلوب در مدت زمان کوتاهی برساند و با ارائه خدمات مشاوره ای، آموزشی و ظرفیت سازی، سیاحتی، زیارتی، تهیه لوازم موردنیاز کارکنان و گسترش فضاهای ورزشی، مسکن، پیگیری و اعطای وامهای مختلف بانکی و خدمات درمانی و تکمیلی آنان نسبت به افزایش سطح رفاه کارکنان اقدام نمود (نوری و همکاران، ۱۳۹۸) در این رهگذر مدیریت رفاهی نقش پررنگ و تأثیرگذاری در شکل گیری انگیزه ها، پتانسیل و بهبود عملکرد یک سازمان ایفا می کند. افزایش تسهیلات رفاهی از جمله ایجاد زمینه های گردشگری، تفریحی ورزشی و رفاهی همواره باعث بالا رفتن انگیزش و بهره وری بیشتر توجه به این نکته ضروری است که تقویت روحیه کارکنان با عث افزایش راندمان کاری آنان خواهد بود. ضمناً دو مسیر امکان پذیر است، یک مسیر بیشتر جنبه مادی و تأمین نیازهای رفاهی دارد و مسیر دیگر از طریق قوت بخشیدن به ارزشهای مثبت اجتماعی و اخلاقی آنان است که در واقع جنبه معنوی قضیه میباشد (مجیدی، ۱۳۹۰). از آنجایی که منابع انسانی به عنوان مهمترین عامل رشد موفقیت در سازمانها محسوب میشود، سازمانهای مختلف که به دنبال پیشرفت و توسعه هستند سعی می کنند با در نظر گرفتن امکانات موجود تسهیلات و خدمات مطلوبی را در اختیار کارکنان خود قرار دهند تا بدین ترتیب رضایتمندی آنان را به عنوان اصلترین سرمایه سازمانی فراهم نمایند (Melo at all, ۲۰۱۵) در حقیقت برنامه های رفاهی کارکنان مکمل نظامهای جذب و بهسازی نیروی انسانی است و نقش اساسی

بسته‌های غذایی و یا اعطای وام‌های مختلف و ارائه مشاوره‌های مختلف و غیره میشود که با توجه به نیازهای این گروه افراد ارائه میشود، وقتی این قبیل حمایت‌ها در یک جامعه جا افتاده باشد و برای گروه‌های آسیب‌پذیر و آسیب‌دیده شرایط برای بهبود اوضاع محیا شود، این امر به صورت نهادینه در سطح جامعه رواج پیدا میکند اگر بخواهیم هر جامعه‌ای را یک کل در نظر بگیریم میبینیم که ایجاد این شرایط در گروه‌ها و مجموعه‌های کوچکتر نیز عملی شده است، سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف شرایط حمایتی خاصی از منابع انسانی خود دارند چه ضمن خدمت و چه پس از اتمام خدمت، مجموعه‌های مدیریت هرچقدر که شرایط حمایتی برای منابع انسانی خود را با توجه به نیازهای آن‌ها صورت دهند و این قبیل حمایت‌ها را هدف‌مند پیاده کنند باعث افزایش میزان رضایت منابع انسانی و همچنین افزایش کارایی در بین آنها میشوند، ایجاد همدلی و این طرز تفکر که مدیران منابع انسانی با شناخت کافی از مسایل و مشکلات موجود در کنار نیروی انسانی ایستاده‌اند، حس اعتماد را در بین کارکنان در رده‌های مختلف شغلی ایجاد خواهد کرد. آرایه برنامه‌های مختلف برای گذر از بحران‌های جمعی و شخصی، حمایت‌های مالی و ... در سازمان‌ها و در مدیریت منابع انسانی بسیار مهم و حایز اهمیت است که با بررسی پژوهش‌های انجام شده در این زمینه میتوان پی برد، زیرا ایجاد این حمایت‌ها باعث افزایش کارایی افراد در سازمان‌ها خواهد شد و گواه این امر همان‌طور که گفته شد پژوهش‌هایی است که در این زمینه انجام شده است. سازمان‌ها و مدیران سازمان‌ها و منابع انسانی برای بهبود شرایط سازمان و گذر از شرایط بحرانی احتمالی در طی مسیر و همچنین دست‌یابی سریع‌تر و با کیفیت به اهداف سازمان باید به جنبه‌های حمایتی از منابع انسانی خود توجه لازم را مبذول دارند.

- منابع
- م.ت. شیخی، محمود جواهری، سالمندان و خدمات اجتماعی در ایران، *فصلنامه جمعیت*، سال بیست و سوم، بهار و تابستان ۱۳۹۵، شماره ۹۵ و ۹۶.
- غ.رطالقانی، م.حقیقی، بررسی تاثیر ابزار مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی میان کارکنان دانشگاه تهران، *نشریه مدیریت دولتی (دانش مدیریت)*، بهار ۱۳۹۵، دوره ۸، شماره ۱.
- م.ع.عامری، حمیدرضا فیضی، تأثیر خدمات رفاهی بر منزلت اجتماعی کارکنان ناجا (مورد مطالعه: کارکنان فرماندهی انتظامی استان گیلان) *نشریه علمی-ترویجی*، سال دوازدهم، شماره ۵۰، زمستان ۱۳۹۶.
- ب.نعیمایی، ع.شکوری، چالشهای اجرای نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی در ایران دهه ۹۰، *فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی*، سال شانزدهم، زمستان ۹۵، شماره ۶.
- ع.مجیدی، ۱۳۹۰، مدیریت کیفیت خدمات، چاپ دوم، انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- ح.محمدی، مولفه های توانمند سازی شغلی زنان و عوامل موثر بران ها، *پژوهش زنان*، شماره ۳، سال ۱.
- ا.رخشان، م.عباسی، ع.سلیمی، ع.حسینی، زهره خانی، مقایسه تطبیقی اصل رایگان بودن خدمات اجتماعی شهروندان انگلیس و ایران با استناد به قاعده وجوب تکریم انسان، *مجله علمی پژوهشی اخلاق زیستی*، دوره ۸، سال ۱۳۹۷.
- ج.سید جوادین، مدیریت منابع انسانی، ۱۳۹۵، انتشارات دانشگاه تهران.
- ف.نوری، ن.قراچورلو، س.صمد زاده، ج.قهرمانی، نهر، مطالعه تطبیقی عوامل موثر بر بهره وری منابع انسانی در سازمان های علمی و فناوریانه کشور های منتخب و ارزیابی مولفه در جهاد دانشگاهی، *نشریه مطالعات منابع انسانی*، دوره ۹، شماره ۱، ۱۳۹۸.
- الکاک پیت، مارگارت می و کارن راولینگسون، ترجمه علی تاج مزینانی و محسن قاسمی، کتاب مرجع سیاست گذاری اجتماعی جلد ۱، ۱۳۹۳. انتشارات دانشگاه امام صادق.
- الکاک پیت، مارگارت می و کارن راولینگسون، ترجمه علی تاج مزینانی و محسن قاسمی، کتاب مرجع سیاست گذاری اجتماعی جلد ۲، ۱۳۹۳. انتشارات دانشگاه امام صادق.
- ح.خالق پرست، م.راسخ، ع.نعیمی، تحلیل حقوقی تأمین اجتماعی ایران در پرتو اصول و الگوهای نظام تأمین اجتماعی مطلوب، *فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی*، سال هفدهم، بهار ۹۶، شماره ۶.
- ح.رجبی فرجاد، ا.ح.روح الهی، بررسی آثار خطمشی های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، *فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، دوره ۷، شماره ۳ پاییز ۱۳۹۴، صفحه ۱۰۵-۱۳۰.
- ی.زارعی، تحلیل فضایی توزیع خدمات اجتماعی و بهزیستی با بهره گیری از تکنیک وایکور فازی (مطالعه موردی: شهرستان های استان خراسان رضوی)، *مجله علمی پژوهشی مطالعات توسعه اجتماعی فرهنگی*، دوره ۵، شماره ۱، ۱۳۹۵.
- م.رزاهدی اصل، رفاه اجتماعی و خدمات اجتماعی، *پژوهشنامه مدد کاری ایران*، سال هفتم، شماره ۵، ۱۳۹۱. زاهدی اصل محمد، مبانی رفاه اجتماعی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، ویرایش سوم، ۱۳۸۹.
- ق.زمانی، علی ازاد دوین، مفهوم و جایگاه حق تأمین اجتماعی در اسناد بین المللی، *فصلنامه حقوق پزشکی*، سال یازدهم، ماره چهل دوم، پاییز ۱۳۹۶.

- Melo, A. I. & Sarrico, C. S. (۲۰۱۵). *Performance Management Systems and their Influence on the Governance Structures of Portuguese Universities: A Case Study. In Incentives and Performance* (pp. ۴۱۳-۴۳۰). Springer International Publishing.
- Tagging, P. (۲۰۱۶). *Human Subjects Research. Policy*, ۱۲(۲۰۰۱).
- Taleghani, G., r., Ghaffari, A. (۲۰۱۴). *Human resource management Practices, Soroush & Setareh Publication, First Edition.*

منابع لاتین

- Manistitya, M. & Fongsuwan, W. (۲۰۱۵). *Human Resource Management, Job Satisfaction and Employee Commitment Affecting Information Technology Staff Turnover Intention: A Structural Equation Model. Research Journal of Business Management*, ۹(۱): ۱۵۷-۱۷۲

۱. قربانی، علی، (۱۳۹۶)، استراتژی زبان هراسی، شبکه دانش افزایی مدام (استراتژی-زبان-هراسی-دافعه-ترس/<http://modamnet.com/product/>), تاریخ بازدید ۱۳۹۷/۳/۱۰.
۲. فروزفر، علی، (۱۳۸۶)، اصول و فنون تبلیغات، انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ اول، تابستان ۱۳۸۶.
۳. Corcoran, Nava, ۲۰۰۷, *communicating health-strategies for health promotion, London, sag publication.*
۴. Petty, R.E Dasteno, D & Rucker, D.D, ۲۰۰۱, *the role of affect in attitude change, In, J.P Forgas, (ED). Handbooks of affect and social cognition, PP, ۲۱۲-۲۳۳.*
۵. Petty, Richard, E, Caciopo, Jhon T. Shuman, David, ۱۹۸۳, *central and peripheral routes to advertising effectiveness: The modeling role of involvement, Journal of consumer research, vol ۱۰, PP. ۵۳۲-۵۴۳.*
۶. Rossiter, Jhon, R. Donovan, Robert, J, Jones, Sandra, C, ۲۰۰۰, *applying the rossiter- pery Model to social marketing communications, ANZMAC, ۲۰۰۰, visionary Marketing for the ۲۱st century, facing the challenge.*
۷. Solomon, R, Michael, (۱۹۹۹), *Consumer behavior, prentice - Hall, international edition, ۳th edition.*
۸. Zaichkowsky, Ky, Judith, TL, ۱۹۸۵, *measuring the involvement construct, Journal of consumer research, ۱۲ December, ۳۴۴-۳۵۲.*
۹. Nabi, R, L, Roskos, E woldsen, D and carpentier, F, D, ۲۰۰۸, *subjective knowledge and fear appeal effectiveness: implications for message design, health communication, ۲۳(۲)- ۱۹۱-۲۰۱.*
۱۰. Motwani, Dharme, Uk, Agarwal, kushbu, shrimali, Dr. Devendra, "Impact of fear appeal in advertisement on consumer buying decisions" *international research Journal of management and commerce volume, Issue ۳- June, ۲۰۱۴.*

منابع:

behavior, Journal of current issues & research in advertising.

11. Jager, Tilmann & Eisend Martin, "effects of fear – arousing and humorous appeals in social marketing advertising" the moderating role of prior attitude toward the advertised