

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سرشناسه:	زاهدی اصل، محمد، ۱۳۳۴ -
عنوان و نام پدید آور:	مدیریت خدمات اجتماعی/مؤلف محمد زاهدی اصل؛ زیرنظر معاونت پژوهشی دانشگاه
مشخصات نشر:	تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهری:	۳۵۱ ص. وزیری.
فروست:	انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی؛ ۶۹۷
شابک:	۳-۵۶۷-۲۱۷-۹۶۴-۹۷۸: ۲۰۰۰۰ تومان
وضعیت فهرست:	فیپا
یادداشت:	واژه‌نامه.
یادداشت:	کتابنامه: ص. [۳۲۰]-۳۲۶.
یادداشت:	نمایه.
موضوع:	خدمات اجتماعی -- راهنمای آموزشی (عالی)
موضوع:	Social service -- Study and teaching (Higher)
شناسه افزوده:	دانشگاه علامه طباطبائی.
رده‌بندی کنگره:	HV۴۰
رده بندی دیوئی:	۳۶۱/۳۰۷۶
شماره کتابشناسی ملی:	۹۳۸۴۱۱۱

مدیریت خدمات اجتماعی

مؤلف:

دکتر محمد زاهدی اصل

عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی



مدیریت خدمات اجتماعی

مؤلف:

دکتر محمد زاهدی اصل

زیر نظر معاونت پژوهشی دانشگاه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۱۷-۵۶۷-۳

صفحه‌آرا: محمدرضا حجتی

ویراستار: دکتر زهرا محمدیان

ناظر فنی: عبدالرضا گودرزی

طراح جلد: سمیرا حاجی گلدی

مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی؛ صندوق پستی: ۱۵۸۱۵/۳۴۸۷

فروشگاه آنلاین انتشارات book.atu.ac.ir

سایت مرکز چاپ و انتشارات press.atu.ac.ir

سایت فروشگاه الکترونیکی <https://mybooket.com/atu>

آدرس فروشگاه مرکزی: تهران انتهای بلوار دهکده المپیک، دانشگاه علامه طباطبائی

نیش درب ورودی میدان ورزش - تلفن: ۴۸۳۹۲۶۵۹ همراه: ۰۹۹۰۲۴۹۹۹۸۵

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ تومان

شمارگان: ۱۰۰

چاپ اول ۱۴۰۲

فهرست مطالب

پیشگفتار..... الف

مقدمه ۲

فصل اول - مدیریت خدمات اجتماعی و مفاهیم مرتبط با آن

۱-۱- مقدمه ۶

۱-۲- مدیریت ۶

۱-۳- خدمات اجتماعی ۱۴

۱-۴- رفاه اجتماعی ۱۷

۱-۵- سیاست گذاری اجتماعی ۲۰

۱-۶- تأمین اجتماعی ۲۳

۱-۷- حمایت اجتماعی ۲۷

۱-۸- امداد اجتماعی ۲۹

فصل دوم - مدیریت خدمات اجتماعی و مددکاری اجتماعی

۲-۱- مقدمه ۳۲

۲-۲- ارتباط نظری بین دو مفهوم مدیریت خدمات اجتماعی و مددکاری اجتماعی .. ۳۳

۲-۳- ارتباط تجربی مددکاری اجتماعی و مدیریت خدمات اجتماعی ۴۰

۲-۴- اخلاق حرفه‌ای، پل ارتباطی بین مدیریت و مددکاری اجتماعی ۴۶

فصل سوم - سیر تحولات مدیریت خدمات اجتماعی

۳-۱- مقدمه ۶۳

۳-۲- تحولات مدیریت خدمات اجتماعی در جهان ۶۳

۳-۳- سیر تاریخی مدیریت خدمات اجتماعی در ایران ۸۱

فصل چهارم - اهداف مدیریت خدمات اجتماعی

۴-۱- مقدمه ۱۲۱

۴-۲- ارتقاء کیفیت زندگی، هدف اصلی سازمان‌های خدمات اجتماعی ۱۲۳

۴-۳- پیگشیری ۱۲۸

۴-۴- اهداف درمان ۱۳۸

فصل پنجم - مبانی حقوقی مدیریت خدمات اجتماعی

- ۵-۱- مقدمه ۱۴۴
- ۵-۲- مدیریت خدمات اجتماعی در حقوق داخلی ۱۴۵
- ۵-۳- مدیریت خدمات اجتماعی در حقوق بین‌المللی ۱۶۰

فصل ششم - سیستم‌های مدیریت مؤسسات خدمات اجتماعی

- ۶-۱- مقدمه ۱۶۸
- ۶-۲- تمرکز در مدیریت خدمات اجتماعی ۱۷۱
- ۶-۳- عدم تمرکز در مدیریت خدمات اجتماعی ۱۷۶
- ۶-۴- عدم تمرکز سازمان (تفویض اختیار) ۱۸۰

فصل هفتم - جایگاه شورا در مدیریت خدمات اجتماعی

- ۷-۱- مقدمه ۱۸۸
- ۷-۲- مفاهیم، شور و مشارکت ۱۸۹
- ۷-۳- اهمیت و ضرورت شور، مشورت و مشارکت ۱۹۲
- ۷-۴- جایگاه شورا در قانون اساسی ۱۹۶
- ۷-۵- شوراهای اسلامی شهر و روستا-مصادق روشنی از مدیریت شورایی و مشارکتی ۱۹۹

فصل هشتم - ویژگی‌های حقوقی مدیریت خدمات اجتماعی

- ۸-۱- مقدمه ۲۰۳
- ۸-۲- قانونی بودن مدیریت (سازمان) ۲۰۴
- ۸-۳- استقلال مدیریت ۲۰۷
- ۸-۴- اختیار تدوین و تصویب آیین‌نامه‌های اجرایی ۲۰۸
- ۸-۵- کنترل قضایی مدیریت خدمات اجتماعی ۲۰۹
- ۸-۶- کنترل سیاسی مدیریت خدمات اجتماعی ۲۱۴
- ۸-۷- مسئولیت مالی مدیریت خدمات اجتماعی (مسئولیت مدنی دولت) ۲۱۹

فصل نهم - گروه‌های هدف (قلمرو) مدیریت خدمات اجتماعی

- ۹-۱- مقدمه ۲۲۱
- ۹-۲- گروه‌های عام ۲۲۲
- ۹-۳- گروه‌های خاص ۲۴۰

فصل دهم - نوع‌بندی سازمان‌های خدمات اجتماعی

- ۱۰-۱- مقدمه ۲۶۷
- ۱۰-۲- نوع‌بندی سازمان‌های خدمات اجتماعی از نظر وابستگی ۲۶۸
- ۱۰-۳- نوع‌بندی سازمان‌های خدمات اجتماعی از منظر موضوع فعالیت ۲۸۲

فصل یازدهم - مدیریت خدمات اجتماعی در نهج‌البالا

- ۱۱-۱- مقدمه ۲۸۷
- ۱۱-۲- ویژگی‌های مدیریت در نهج‌البالا ۲۸۹
- ۱۱-۳- جایگاه محرومان و نیازمندان جامعه در مدیریت مبتنی بر نهج‌البالا ۳۰۹
- منابع ۳۱۵
- واژه‌نامه فارسی ۳۲۳
- واژه‌نامه انگلیسی ۳۳۱

پیشگفتار

سخن را به نام پروردگاری آغاز می‌کنم که جان را فکرت آموخت و سپاسگزار الطاف بی‌کرانش هستم که یکبار دیگر فرصت اندیشیدن و نوشتن را به بنده خود عطا فرمود. پس از سه سال فطرت مربوط به انقلاب فرهنگی و تبدیل حدود سیزده رشته مستقل دانشگاهی به یک رشته با عنوان علوم اجتماعی و گرایش‌های ششگانه و در قالب گرایش خدمات اجتماعی (که هدف آن تربیت مددکار اجتماعی بود) مسئولیت ارائه درس «مدیریت مؤسسات رفاهی» را عهده‌دار شدم که با توجه به شرح درس مصوب کمیته علوم اجتماعی ستاد انقلاب فرهنگی، از منابع مختلف استفاده می‌شد و از همان ایام، دغدغه تألیف اثری برای این درس را داشتم که در جریان ادامه تحصیل در خارج از کشور «دست تقدیر» مسیر ورود به دکترای مدیریت اجتماعی در دانشگاه دولتی استامبول را برایم رقم زد که در آخرین اثر خود در قالب زندگی‌نامه با عنوان «از زادگاه محقق اردبیلی تا دانشگاه علامه طباطبائی» به تفضیل در چگونگی این تقدیر مطالبی را تدوین کرده‌ام.

عنوان رساله دکتری در این دوره «سیستم‌های مدیریت مؤسسات خدمات اجتماعی» بود که می‌توانست با ترجمه و چاپ، به عنوان یک اثر در این حوزه مطرح شود ولی در همان سال‌های نخست برگشت از خارج تلاش خود را به تألیف دو اثر «مقدمه‌ای بر خدمات اجتماعی در اسلام» و «مبانی مددکاری اجتماعی» متمرکز ساختم چرا که نیاز آموزش عالی به این دو اثر در اولویت بود.

تصویب برنامه جدید ارشد مدیریت خدمات اجتماعی در شورای عالی برنامه‌ریزی وزارت علوم و همچنین اخذ مجوز از دفتر گسترش آموزش عالی برای دانشگاه علامه طباطبائی (گروه آموزش مددکاری اجتماعی) در سال‌های پایانی دهه ۱۳۸۰ (که البته با بیش از دو سال تلاش و پیگیری محقق شد)، مجدداً دغدغه تألیف اثر در این حوزه را در من زنده کرد. هر چند، باز هم به دلایل مختلف و شاید هم به جهت مشغله‌های متنوع دانشگاهی (که بخش اعظم آنها خودخواسته، داوطلبانه و برحسب احساس تکلیف بود)، تلاش برای تدوین

چنین اثری با وقفه مواجه شد که از این بابت از تمامی کاربران، دانش پژوهان و کارگزاران این عرصه طلب پژوهش دارم. اینک و در آغاز قرن جدید هجری شمسی و روزهای بهاری توأم با گذشت بیش از دو سال از همه گیری ویروس کوید ۱۹ و بازگشت تدریجی به وضعیت عادی مصمم شدم که در پاسخ به نیاز جامعه علمی کشور و در حد بضاعت علمی و تجربی پنجاه ساله خود، آغازگر تلاشی باشم به این امید که حاصل این فعالیت به تعبیر عرفا، برگ سبزی باشد تحفه درویش و مورد قبول و استفاده جامعه علمی - حرفه ای کشورم. از معاون محترم پژوهشی دانشگاه و همکاران بزرگوار نیز که امکان چاپ این اثر را در مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه فراهم کردند سپاسگزارم.

محمد زاهدی اصل

دی ماه ۱۴۰۱

مقدمه

موضوع «مدیریت خدمات اجتماعی» که در بعضی از اسناد، به اختصار با عنوان «مدیریت اجتماعی» نیز مطرح می‌شود از نظر قدمت تاریخی، نسبت به بسیاری از مفاهیم مربوط به حوزه‌های اجتماعی و مدیریتی، از مباحث جدیدی است که از اواسط قرن بیستم میلادی مورد توجه فزاینده قرار گرفته است و از «ریچارد تیتاموس» به عنوان نخستین استاد و بعضاً به عنوان بانی و بنیانگذار این رشته در مدرسه اقتصادی لندن نام می‌برند که طی چند دهه، زمینه‌ساز رشته‌ای با عنوان سیاست اجتماعی (سیاست‌گذاری اجتماعی) گردید.

«بلیک مور»^۱ در اثر خود با عنوان مقدمه‌ای بر سیاست‌گذاری اجتماعی، در خصوص مدیریت اجتماعی، سیاست‌گذاری اجتماعی و مددکاری اجتماعی اینگونه طرح موضوع می‌کند که: «با نزدیک‌تر شدن به پایان قرن نوزدهم، بطور روزافزون برای برخی اصلاحگران روشن شد که دولت باید نسبت به گذشته نقش مهمتری در حل مشکلات اجتماعی بازی کند. تأسیس "انجمن سازمان‌های خیریه"^۲، با هدف هماهنگی کوشش‌های خیرخواهانه و حذف مشکلات تداخل اقدامات با یکدیگر در همین راستا بود و "اوکتاویا هیل"^۳ به عنوان عضو انجمن مذکور و همچنین عضوی از کمیته دولتی انگلستان برای اصلاح قانون فقرا، تلاش‌های شایان توجهی داشتند» (بلیک مور، ۱۳۸۵: ۱۲). (که زمینه را برای حرفه‌ای‌تر شدن مددکاری اجتماعی و ایجاد مدیریت اجتماعی فراهم ساخت).

در اوایل قرن بیستم به تدریج در بعضی از دانشگاه‌های محلی نظیر دانشگاه بیرمنگام و مدرسه اقتصادی و سیاسی لندن، سه نحله آموزش و تربیت رشته‌های مددکاری اجتماعی و مدیریت اجتماعی آغاز شد. مدرسه اقتصادی لندن به مدیریت ویلیام بوریج به عنوان مرکزی برای موضوع مدیریت اجتماعی و سیاست‌گذاری اجتماعی، متجلی شد که ریچارد تیتاموس به

1. Blake More Ken

2. Charity Organization Society

3. Octavia Hill

عنوان مدیر دیپارتمان و استاد مدیریت اجتماعی این کالج نقطه عطفی در این خصوص مطرح می‌شود به خصوص اینکه، شرایط زندگی تیموس و محرومیت‌هایی که در حیات خود متحمل شد در توجه ویژه او به موضوع دولت رفاه و از خود او به عنوان یک سوسیالیست حامی بخش‌های محروم جامعه و طرفدار سیاست‌های رفاهی در کاهش فقر، بسیار اثرگذار بود. که البته در خصوص ارتباط بین این مفاهیم در فصل اول این اثر به آن خواهیم پرداخت. در کشور ما، با همت زنده یاد خانم ستاره فرمانفرمائی‌ان، بنیانگذار مددکاری اجتماعی در ایران، با مجوز وزارت فرهنگ وقت، رشته کارشناسی ارشد مدیریت خدمات اجتماعی در آموزشگاه عالی خدمات اجتماعی در سال ۱۳۴۹ راه‌اندازی شد که هدف آن، تربیت مدیر برای سازمان‌ها و مؤسسات خدمات اجتماعی بود و در طول پنجاه سال عمر خود با فراز و فرودی همراه بود که در کتاب حاضر و به اختصار به آن خواهیم پرداخت.

محتوای این اثر به گونه‌ای طراحی و تنظیم شده است که برای مقاطع مختلف کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری قابل بهره‌برداری باشد. بر همین اساس مجموعه مباحث و موضوع‌های موردنظر در یازده فصل به شرح زیر طراحی شده است:

در فصل اول، مدیریت خدمات اجتماعی و مفاهیم مربوط به آن از جمله، خدمات اجتماعی، رفاه اجتماعی، سیاستگذاری اجتماعی، تأمین اجتماعی، حمایت اجتماعی و امداد اجتماعی مورد بحث قرار گرفته است. در فصل دوم، ارتباط بین دو موضوع اصلی و مهم این اثر یعنی مدیریت خدمات اجتماعی و مددکاری اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است. فصل سوم با عنوان سیر تحولات مدیریت خدمات اجتماعی در جهان و ایران مدنظر قرار گرفته است. اهداف مدیریت خدمات در فصل چهارم و مبانی حقوقی مدیریت، اعم از حقوق داخلی و بین‌المللی در فصل پنجم مطرح شده است و فصل ششم، سیستم‌های مدیریت مؤسسات خدمات اجتماعی را در دو بخش اصلی تمرکز و عدم تمرکز در مدیریت و یک بخش فرعی با عنوان عدم تمرکز سازمانی، مدنظر قرار داده است. فصل هفتم با عنوان جایگاه شورا در مدیریت خدمات اجتماعی و با تأکید بر مدیریت شورایی به عنوان مصداقی بر مدیریت غیرمتمرکز، مطرح شده و در فصل هشتم ویژگی‌های حقوقی مدیریت خدمات اجتماعی در شش موضوع بررسی گردیده است. فصل نهم این اثر، گروه‌های هدف (مشولین

و مخاطبان) و یا به تعبیر دیگر قلمرو مدیریت خدمات اجتماعی را مورد توجه قرار داده است و در فصل دهم، نوع‌بندی سازمان‌های خدمات اجتماعی در دو بخش (از نظر وابستگی به دولت، بخش عمومی، بخش خصوصی و سازمان‌های بین‌المللی + از منظر نوع فعالیت در سه حوزه بیمه‌ای، حمایتی و امدادی) ارائه گردیده است و پایان بخش کتاب در قالب فصل یازدهم، مدیریت خدمات اجتماعی از منظر نهج‌البلاغه می‌باشد که با تکیه بر متون مختلف ترجمه شده نهج‌البلاغه و آثار در دسترس مبتنی بر آنها در دو بخش، ویژگی‌های مدیریت (اعم) و مدیریت خدمات اجتماعی (اخص) و جایگاه محرومان و نیازمندان جامعه در مدیریت مبتنی بر نهج‌البلاغه مطرح شده است.

در این اثر سعی شده است در حد توان، از اسناد و مدارک ذیربط اعم از قوانین و مصوبات ملی و بین‌المللی، تألیفات و ترجمه‌های معتبر، همراه با تجارب علمی - حرفه‌ای خود بهره بگیرم و حتی‌المقدور با جسارت علمی، اثر را از حالت گردآوری به سوی تألیف سوق دهم که مسلماً در این مسیر احتمال خطا در برداشت و تعبیر و تفسیر مباحث و مطالب وجود خواهد داشت که متواضعانه پذیرای هرگونه نقد و نظر فرهیختگان ارجمند و همکاران گرانقدر خواهم بود. این اثر را به تمامی دانش‌آموختگانی که وفادارانه در عرصه خدمات اجتماعی ماندند و تلاش کردند و همچنین همه دانشجویان عزیز مقاطع مختلف مددکاری اجتماعی، خدمات اجتماعی، رفاه اجتماعی تقدیم می‌کنم و برای تمامی آنها آرزوی توفیق دارم.